

# Schuldhelpverlening door de ogen van hulpvrager én hulpverlener

Met een passend hulpaanbod beter aansluiten op  
hulpvrager

dd. apr 2023

Resultaten meta-onderzoek schuldhelpverlening over de jaren 2019 t/m 2023

# Colofon

## Schuldhulpverlening door de ogen van hulpvrager en hulpverlener

Dit rapport is uitgegeven door Purpose. Afgelopen vier jaar heeft Purpose onderzoek gedaan naar de klantbeleving en effectiviteit van schuldhulpverlening binnen 12 gemeenten. Dit rapport vormt het overkoepelende publieksrapport waarin we de belangrijkste inzichten naar voren brengen.

Publicatie: Maart 2023

Onderzoeksteam Purpose: Frank van Jeveren  
Sander Spinder  
Mirte Schreuder Hes  
Art-Jan de Kwant

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Frank van Jeveren ([f.van.Jeveren@purpose.nl](mailto:f.van.Jeveren@purpose.nl), 06-52512446)



# Inhoudsopgave

| Sectie | Hoofdstuk                | Pagina |
|--------|--------------------------|--------|
|        | Managementsamenvatting   | 6      |
| 1.     | Vergroten bereik         | 12     |
| 2.     | Vermindering uitval      | 20     |
| 3.     | Bereiken duurzaam succes | 29     |
| 4.     | Reflectie                | 42     |

# Dit rapport bevat de overkoepelende inzichten uit 4 rapporten met studies onder 60 tot 800 hulpvragers over het hele land

Onderzoeken vonden plaats onder hulpvragers door het hele land



|                    | Stabilisatie onderzoek 2019    | Klantbelevings-monitor 2020-2021 | Waarde van hulpverlening 2022  | Klantbelevings-monitor 2021-2022 |
|--------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Methode onderzoek  | Diepte interviews              | Periodieke vragenlijsten         | Codering dossiers              | Periodieke vragenlijsten         |
| Aantal hulpvragers | 60                             | 340                              | 800                            | 380                              |
| Opdrachtgevers     | Schouders Eronder              | Zes grote gemeenten              | NVVK                           | Vijf grote gemeenten             |
| Link               | <a href="#">Publiekrapport</a> | <a href="#">Publiekrapport</a>   | <a href="#">Publiekrapport</a> | Opgenomen in dit rapport         |

# Inzichten uit studies zijn ingedeeld o.b.v. drie kernvragen

## *Gesimplificeerd schuldhulpverleningsproces*



Hfd1: Vergroten bereik

Hfd 2: Verminderen uitval

Hfd 3: Bereiken duurzame oplossing

Hoe zorgen we dat meer mensen met problemen zich melden?

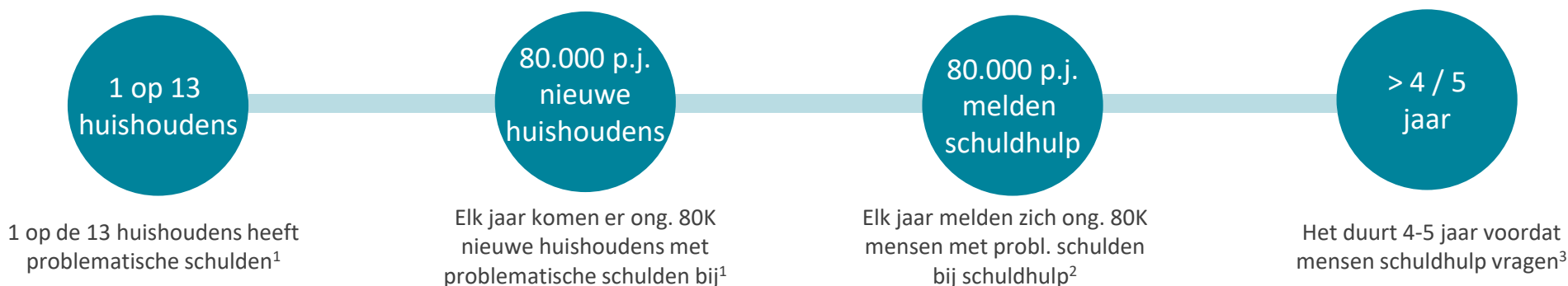
Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn en zich geholpen voelen?

Hfd 4: Reflectie: wat weten we wel en nog niet?

# 1. Bereik Het zelf willen oplossen en kennis van hulp spelen belangrijke rol voor de late aanmeldingen bij hulpverlening

Huishoudens met problematische schulden blijft ondanks crises stabiel, grootste probleem is late aanmelding hulp



## Redenen waarom mensen zich niet melden

Hulpvragers willen het lange tijd zelf oplossen door onderliggende drijfveren

Hulpvragers melden zich pas laat, niet alleen door schaamte maar vaker nog omdat hulpvragers hun situatie *zelf* willen oplossen. 43% geeft dit als voornaamste reden<sup>3</sup>

Onderliggende drijfveren lijken grote rol te spelen bij schaamte en de wil om het zelf op te lossen zoals<sup>4</sup>:

- “Autonomie en vrijheid om je eigen keuzes te kunnen blijven maken”
- “Andere niet wilde belasten”
- “Vinden dat je zelf moet kunnen”
- “Erbij willen horen”

Op lokaal niveau kan het gebrek aan kennis over hulp ook een rol spelen<sup>3</sup>

Op lokaal kan kennis over het juiste loket ook nog een belangrijke reden zijn voor inwoners om zich niet te melden.

In gemiddeld 13% van gevallen gaven hulpvragers aan dat zij niet wisten waar ze terecht konden. Een kennisprobleem dus. Dit percentage varieert nog wel per gemeente, variërend van 33% tot 8% / 0%.<sup>3</sup>

1. CBS (2021), <https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld/>

2. NVVK, Jaarverslag 2021

3. Klantbelevingsmonitor data binnen 5 grote steden

4. Waarde van financiële hulpverlening, Purpose 2022

## 2. Uitval Hulpvragers twijfelen en stoppen vooral omdat ze aanbod niet passend of flexibel genoeg vinden

### Gestopte niet geholpen:

### Redenen voor stoppen:

15%  
stopt

Gemiddeld stopt 15% met schuldhulp tussen intake en overeenkomst. Dit wisselt nog wel sterk per gemeente

~10-15%  
geholpen

Slechts 10-15% van gestopte lijkt geholpen

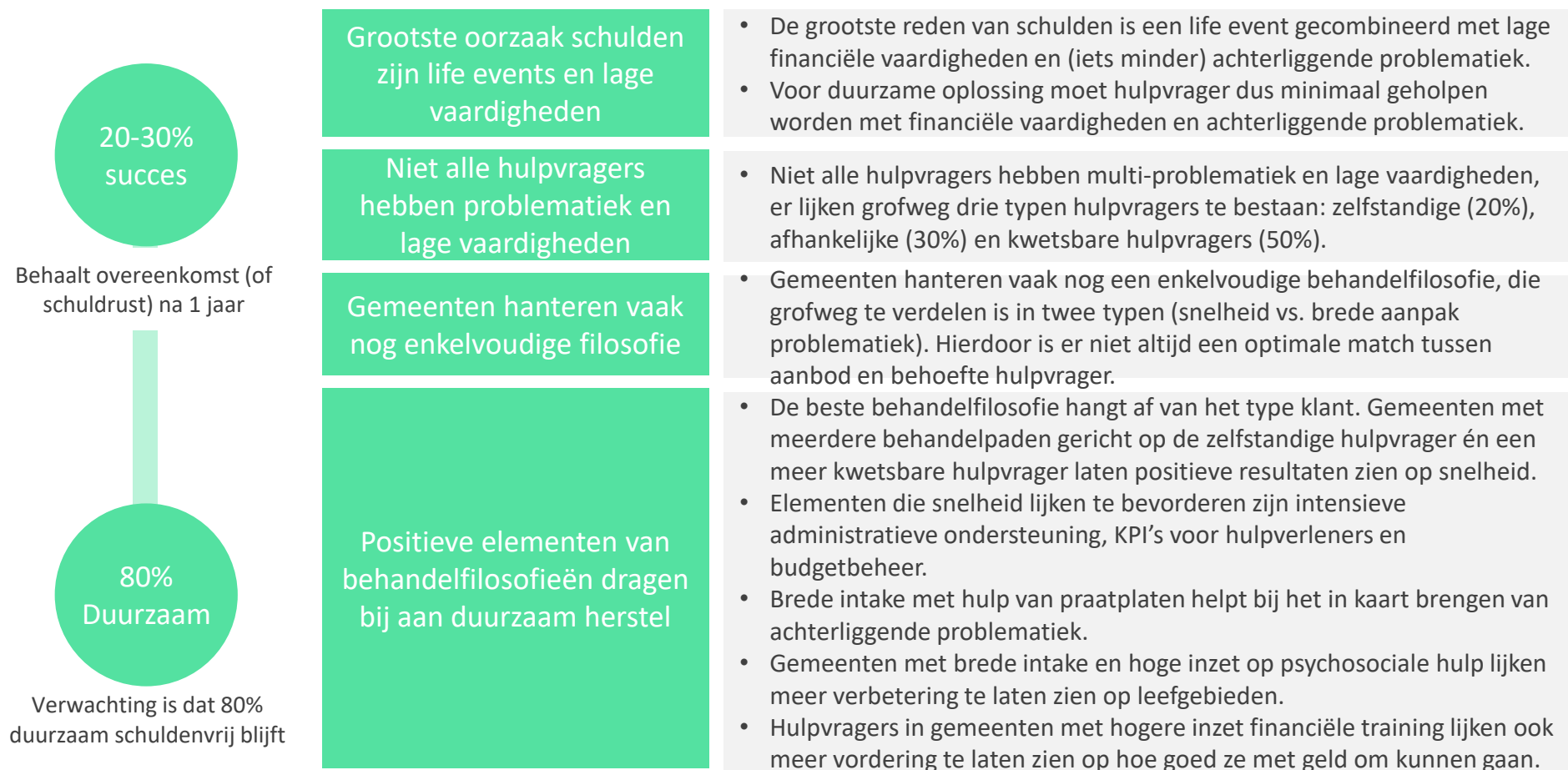
Hulpvragers stoppen tijdens intake en schulden in beeld omdat ze aanbod niet passend vinden

Hulpvragers zijn wel tevreden over benadering maar uiten vooral behoefte aan updates

- Tenminste 50% vindt het hulpaanbod niet passend genoeg en stopt met hulp. In 36% van de gevallen was er geen contact meer.
- Juist de mensen met hogere vaardigheden stoppen eerder en willen het zelf oplossen.
- Hoogste uitval vindt plaats tijdens intake waar deel van de hulpvragers nog in oriënterende (twijfelende) fase zitten. Bijna 20% twijfelt nog over schuldhulp.
- Het tweede grote uitval moment blijkt zich af te spelen rondom de 'Schulden in beeld en I/U in balans brengen' fase. Dit komt mogelijk doordat het een tweede keuze moment vormt rondom bijvoorbeeld wel of geen budgetbeheer. Een andere verklaring is de verhoogde onrust en stress over het verzamelen van en confrontatie met de schulden.

- Hulpvragers zijn in de basis positief over de benadering en stoppen dus niet vanwege slechte benadering.
- Hulpvragers uiten vooral behoefte aan meer statusupdates tijdens het (soms lange) stabilisatie en schuldregelproces.

### 3. Duurzaamheid Gemeenten hanteren enkelvoudige behandel filosofieën met allen elementen voor duurzaam succes





# Ontwikkel een breder en flexibeler hulpaanbod en speel in op drijfveren en behoeften van hulpvrager



## Zorg dat het aantrekkelijk wordt om je vroegtijdig te melden

- Ontwikkel communicatiestrategie op **onderliggende drijfveren** als autonomie, vrijheid en de wil om het zelf op te willen lossen. Bijvoorbeeld iets in de trant van: “Heb je geldproblemen? Je hoeft het niet alleen op te lossen, we gaan je helpen zodat jij zelf kan bepalen wat de beste oplossing voor je is”
- Ontwikkel een **landelijk beschikbaar palet** van **lichtere hulpverleningsvormen** op basis van een lichte begeleiding, met zelfbedieningselementen, zoals bijvoorbeeld coaching, sociale kredieten, het Huishoudboekje (Utrecht) en het Vaste Lasten Pakket
- Overweeg nauwere **integratie** van nieuwe hulpvormen met NSR, en de Vrijwillige schulpverlening

# Ontwikkel een breder en flexibeler hulpaanbod en geef hulpverlener een meer centrale rol



## Reduceer uitval door het bieden van keuzevrijheid aan hulpvragers

- Ontwikkel “Een **menukaart** aan financiële dienstverlening”, geordend in de mate waarin hulpvragers zelf aan de knoppen zitten, zodat hulpvragers wat te kiezen hebben. Bijv. keuze tussen alleen coaching vs. volledige schuldregeling. Hulpvragers zouden later nog moeten kunnen opschalen in oplossingen zonder de hulpvrager uit het oog te verliezen.
- **Flexibiliseer** landelijk het huidige hulpaanbod (bijv. de lengte van de schuldregeling vs. het beschikbare leefgeld). Geef mensen daarin actief de keuzevrijheid en controle.

## Versterk de centrale rol voor emotionele ondersteuning door hulpverlener en samenwerking met schuldeisers

- Zet de **hulpverlener in plaats van het systeem centraal** in de strategie, van opleiding tot herwaardering van het vak. De hulpverlener geeft de emotionele en inhoudelijke ondersteuning die het verschil maakt om uitval te reduceren
- Geef de schuldhulpverlener de tijd en ruimte om de hulpvrager voldoende te woord te staan tijdens het proces, gerust te stellen en updates te geven.
- Versterk de samenwerking met de schuldeisers door de bouw van een **samenwerkingsplatform** tussen incasso-afdelingen en schuldhulpverlening voor wederzijds begrip, onderlinge warme doorverwijzing en uitwisselen van signalen om mensen sneller te helpen
- Geef schuldhulpverleners het te ontwikkelen instrument **pauzeknop** voor incasso op landelijk niveau, zodat mensen rust krijgen in ruil voor hulp

# Werk toe naar meer duurzame oplossingen door hulpaanbod op maat, nazorg en ontwikkeling van gezamenlijk leerplatform



### Verhoog duurzaamheid oplossingen door onderscheid hulpaanbod per type hulpvrager en ontwikkeling nazorg

- Start met een brede intake en stel het **toekomstperspectief** en wat de hulpvrager wil centraal.
- Maak **onderscheid type klanten**, met een snelle track voor zelfstandige klanten en brede hulpverleningstrack voor hulpvragers met complexere problematiek.
- Versterk de competenties van hulpvragers door een goed **trainingsaanbod** in financiële vaardigheden in combinatie met bredere **flankerende hulp** (indien nodig). Presenteer het als een vast onderdeel van de hulpverlening, waar mensen 'opt out' kunnen toepassen.
- Ontwikkel voor zelfstandige hulpvragers een '**fast track**' waar hulpverleners focussen op snelheid, creëren van schuldrust d.m.v. intensieve administratieve ondersteuning.
- Ontwikkel een goed aanbod van gerichte en persoonlijke **nazorg**, die regelmatig toetst hoe het gaat, om zo tijdig in te grijpen als dat nodig is. **Nazorg is Preventie.**

### Ontwikkel een goed werkend leerplatform voor schuldhulpverlening op basis van 'facts & feelings'

- Ontwikkel een **platform** beschikbaar voor *alle* gemeenten waarbij de grotere gemeenten hun **experimenten en pilots kunnen delen** en de kleinere gemeenten (die minder financiële armslag hebben) hier ook kennis van kunnen nemen
- Voed het platform met **goed gefundeerde onderzoeken o.b.v. data en feelings** over wat er wel en niet werkt binnen schuldhulpverlening
- Overweeg de ontwikkeling van een **permanente monitor** om structureel betere en **vergelijkbare** data te verzamelen
- Faciliteer het platform door een regisseur en community bouwer
- Geef het leerplatform een **online en fysieke** verschijningsvorm en geef het een **periodiek** karakter voor bijeenkomsten (bijv. elk kwartaal)

# Hoofdstuk 1

Bereik: Hoe zorgen we dat meer mensen met problemen zich melden?

## 1. Hoe zorgen we dat meer mensen met problemen zich melden?

# Samenvatting hfd. 1: Het zelf willen oplossen is de belangrijkste reden waarom hulpvragers zich laat melden

### Trend schulden

Aantal huishoudens met problematische schulden daalt vooralsnog licht ondanks corona, inflatie en energiearmoede

### Bereik gemeenten

Jaarlijks meldt gemiddeld 10% van de hulpvragers met problematische schulden zich, het bereik wisselt nog wel tussen gemeenten

### Tijd voor hulpvraag

Eén van de grote problemen is dat inwoners zich pas erg laat melden voor hulp

### Redenen waarom laat melden

Hulpvragers melden zich laat, niet alleen door schaamte maar vaker nog omdat hulpvragers hun situatie zelf oplossen

Onderliggende drijfveren zoals autonomie en vrijheid lijken grote rol te spelen in de wil om het zelf op te willen lossen

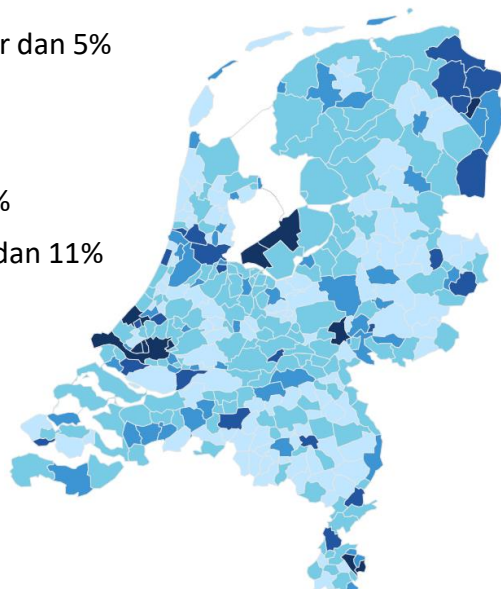
Op lokaal niveau kan het niet weten te vinden van het juiste loket ook nog een belangrijke rol spelen

## 1. Hoe zorgen we dat meer mensen met problemen zich melden?

# Aantal huishoudens met problematische schulden daalt vooralsnog licht ondanks corona, inflatie en energiearmoede

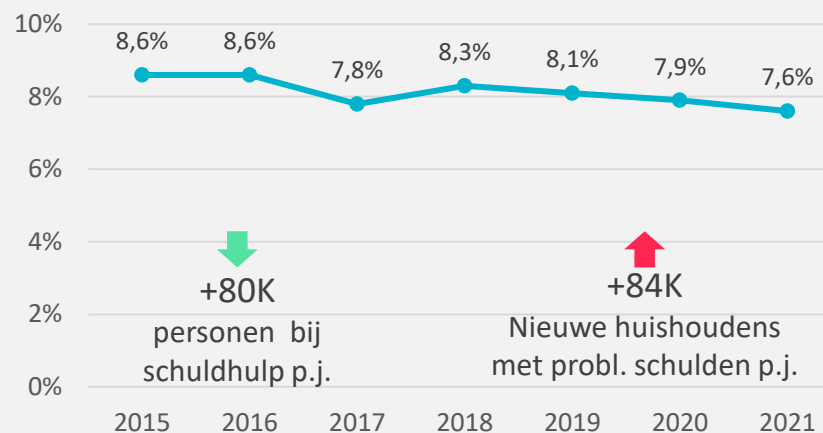
Aandeel problematische schulden in Nederland (2021)<sup>1</sup>

- Minder dan 5%
- 5 - 7%
- 7 - 9%
- 9 - 11%
- Meer dan 11%



In Nederland is het aantal huishoudens met problematische schulden met name relatief hoog in de grote steden, Flevoland en het noordoosten van Nederland. In 2021 waren er 620.000 huishoudens met problematische schulden bij het CBS geregistreerd. Elk jaar komen er ong. 84.000 huishoudens bij volgens het CBS en melden er zich een gelijk aantal bij schuldhulpverlening (80.000 personen volgens NVVK).

Aandeel huishoudens met problematische schulden<sup>1</sup> (2021)



Hoewel bestaanszekerheid steeds meer onder druk lijkt komen te staan door een flexibiliserende arbeidsmarkt, krappe woonmarkt met minder sociale huurwoningen, hogere zorgkosten, inflatie en energiearmoede<sup>4</sup>, is het aandeel huishoudens met problematische schulden wel licht gedaald (-1%) in de afgelopen jaren. Mogelijk komt dit door de overheidssteun en verminderde consumptie tijdens de corona-jaren.

1. CBS (2021), <https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld/>

2. NVVK, Jaarverslag 2021

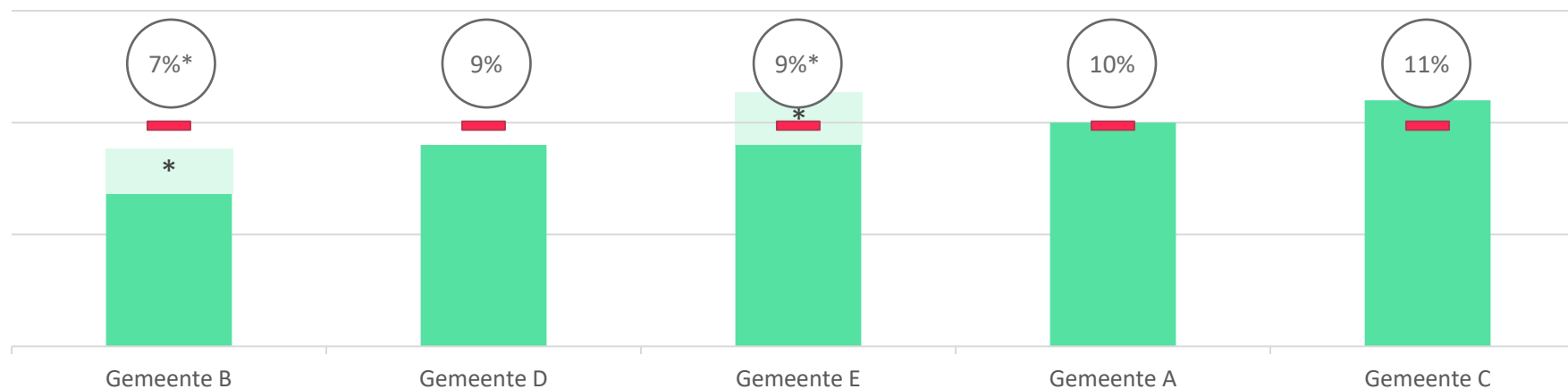
3. Klantbelevingsmonitor data binnen 5 grote steden

4. Waarde van financiële hulpverlening, Purpose 2022

## 1. Hoe zorgen we dat meer mensen met problemen zich melden?

Jaarlijks meldt gemiddeld 10% van de hulpvragers met probl. schulden zich, het bereik wisselt nog wel tussen gemeenten

Aantal aanmeldingen in 2021 bij SHV t.o.v. huishoudens met problematische schulden<sup>2</sup>

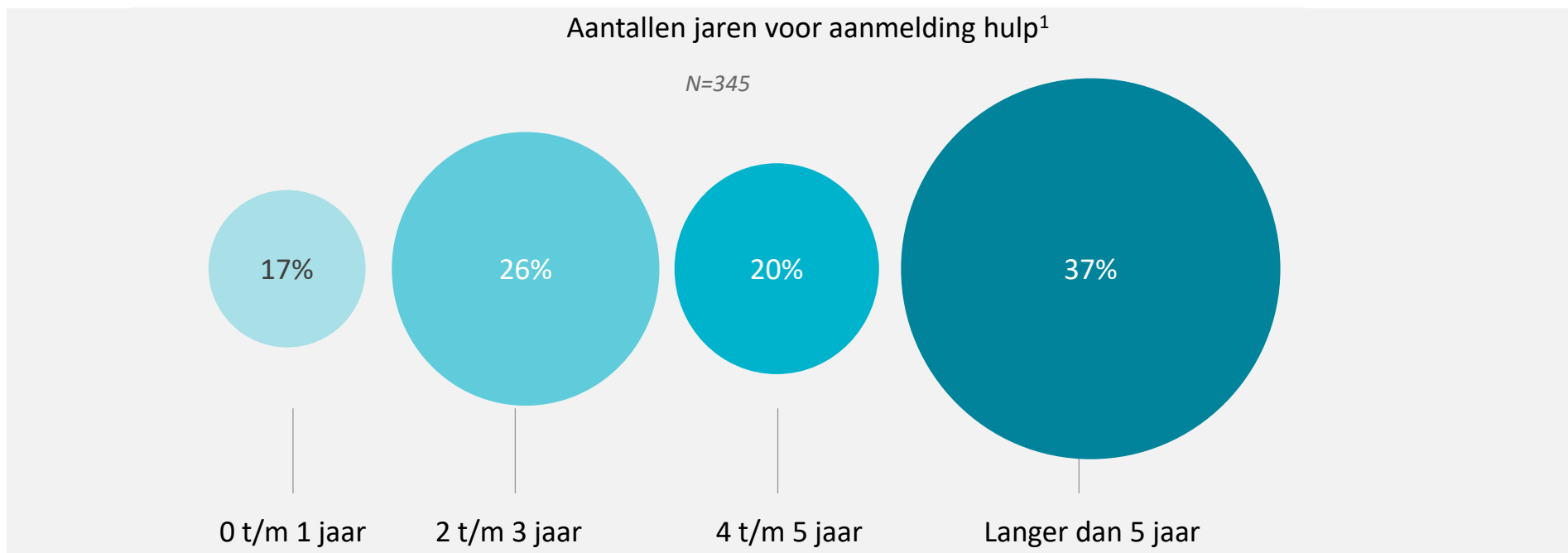


Het bereik verschilt sterk per gemeenten. Gemeenten die al langere tijd met vroegsignalering werken, bereiken vaak meer inwoners met problematische schulden. Ook kan de route van aanmelding (meldpunten) en het imago van de lokale hulpverlening een rol spelen.

\*Voor sommige gemeenten zijn aanmeldcijfers alleen bekend van mensen die de stabilisatiefase ingaan (exclusief informatie en advies). Dat kan mede verklaren waarom deze percentages iets lager uitvallen. Er moet dus iets bij opgeteld worden, maar dit blijft een schatting (lichtgroen).

## 1. Hoe zorgen we dat meer mensen met problemen zich melden?

# Eén van de grote problemen is dat inwoners zich pas erg laat melden voor hulp



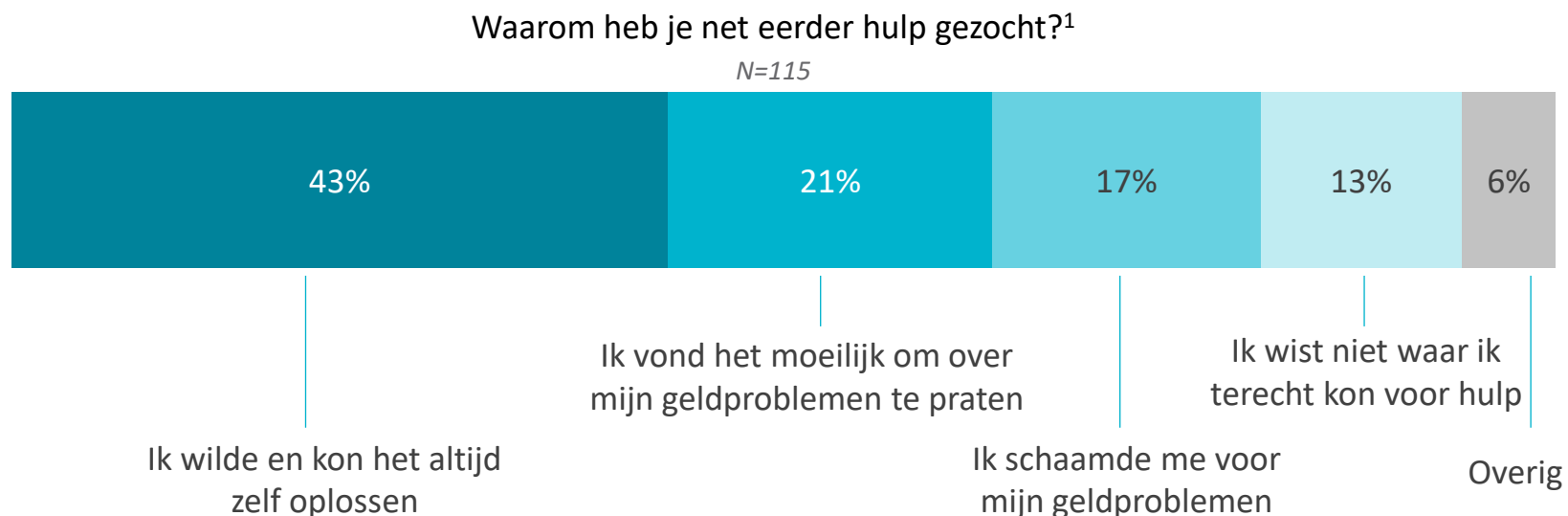
Inwoners melden zich pas laat voor hulp. Het duurt 4 tot 5 jaar voordat een inwoner daadwerkelijk hulp zoekt bij schuldhulpverlening. In 37% van de gevallen duurt het zelfs langer dan 5 jaar voordat er hulp gezocht wordt.

Het kan natuurlijk dat iemand eerder hulp heeft gezocht bij een andere instantie, maar dit heeft dan in ieder geval niet geleid tot een duurzame oplossing.



## 1. Hoe zorgen we dat meer mensen met problemen zich melden?

# Hulpvragers melden zich laat, niet alleen door schaamte maar vaker nog omdat hulpvragers hun situatie *zelf* oplossen



43% van de hulpvragers geeft als reden aan waarom ze niet eerder hulp hebben gezocht dat ze de situatie zelf wilden oplossen. Dit raakt aan kernwaarden zoals autonomie en vrijheid. Mensen willen de regie behouden over hun situatie. Schaamte speelt ook een grote rol. 21% van de hulpvragers vindt het moeilijk om over geld te praten en 17% gaf als reden aan dat ze niet eerder hulp hebben gezocht omdat ze zich schaamden.

## 1. Hoe zorgen we dat meer mensen met problemen zich melden?

# Onderliggende drijfveren lijken grote rol te spelen bij schaamte en de wil om het zelf op te willen lossen



*“Je denkt dat je het zelf kan oplossen”*

Eveline

### Genoemde oorzaken<sup>1</sup>

Schaamte

Zelf op willen lossen

### Onderliggende drijfveren / processen

Erbij willen horen

Autonomie, vrijheid

Anderen niet willen belasten

Vinden dat je het zelf moet kunnen

Ook in het NVVK onderzoek<sup>1</sup> en participatieve film ([bekijk hem hier](#)) geven hulpvragers aan dat zij hun financiële problemen lange tijd zelf wilden oplossen en dat dit (naast schaamte en anderen niet willen belasten) een belangrijke reden is waarom ze niet eerder hulp zochten.

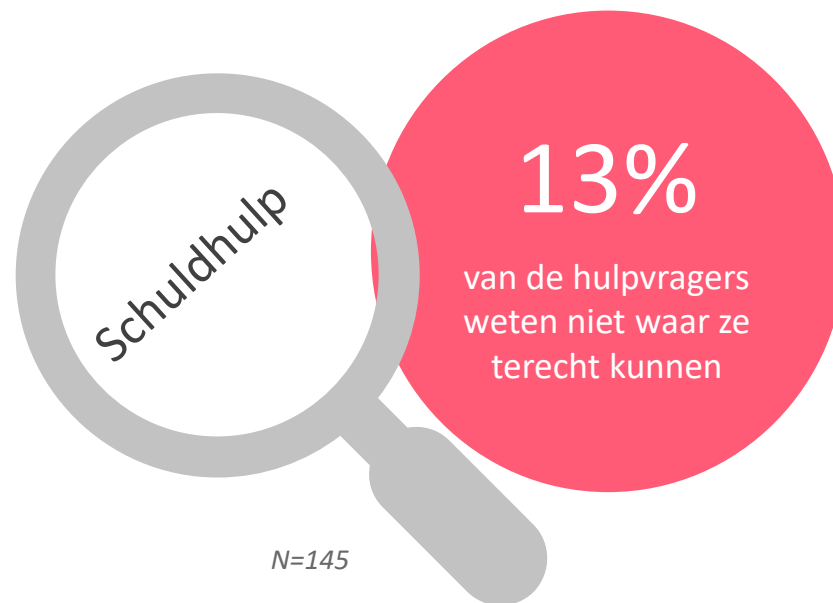
Onderliggende processen zoals autonomie en vrijheid lijken hier een belangrijke rol in te spelen. Gemeenten zouden hier op in kunnen spelen. Zoals een hulpvrager het verwoordde: “Hulp geven aan anderen is veel makkelijker dan hulp vragen”.

## 1. Hoe zorgen we dat meer mensen met problemen zich melden?

# Op lokaal niveau kan het niet vinden van het juiste loket ook nog een belangrijke rol spelen

### Schuldhelp voor sommige moeilijk vindbaar

In gemiddeld 13%<sup>1</sup> van gevallen gaven hulpvragers aan dat zij niet wisten waar ze terecht konden. Een kennisprobleem dus. Dit percentage varieert nog wel per gemeente, variërend van 33% tot 8%. De bekendheid van de locatie en bestaan van schuldhulp kan te maken hebben met de inwoner zelf, de mate van 'marketing' en het type organisatie binnen een gemeente (sterk gedecentraliseerd in wijkteams of juist een centraal loket).



N=145

Variatie per gemeente: 8%-33%

# Hoofdstuk 2

Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

## 2. Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

# Samenvatting hfd. 2: Hulpvragers stoppen vooral omdat ze hulpaanbod te weinig flexibel en te zwaar vinden

### Hoogte uitval

Gemiddeld stopt 15% van hulpvragers tussen intake en gereed voor schuldregeling. Het grootste deel lijkt niet geholpen (>90%)

### Reden uitval

De grootste reden waarom hulpvragers stoppen is omdat ze het zelf willen oplossen. De schuldregeling is niet passend of flexibel genoeg voor hen

### Wie uitvalt

Juist de mensen met hogere vaardigheden stoppen eerder (en willen het zelf oplossen)

### Momenten uitval

Hoogste uitval vindt plaats tijdens intake waar deel van de hulpvragers nog in oriënterende (twijfelende) fase zitten

Tweede grootste uitval moment ligt rond schulden in beeld fase waarbij hulpvrager veel stress ervaart

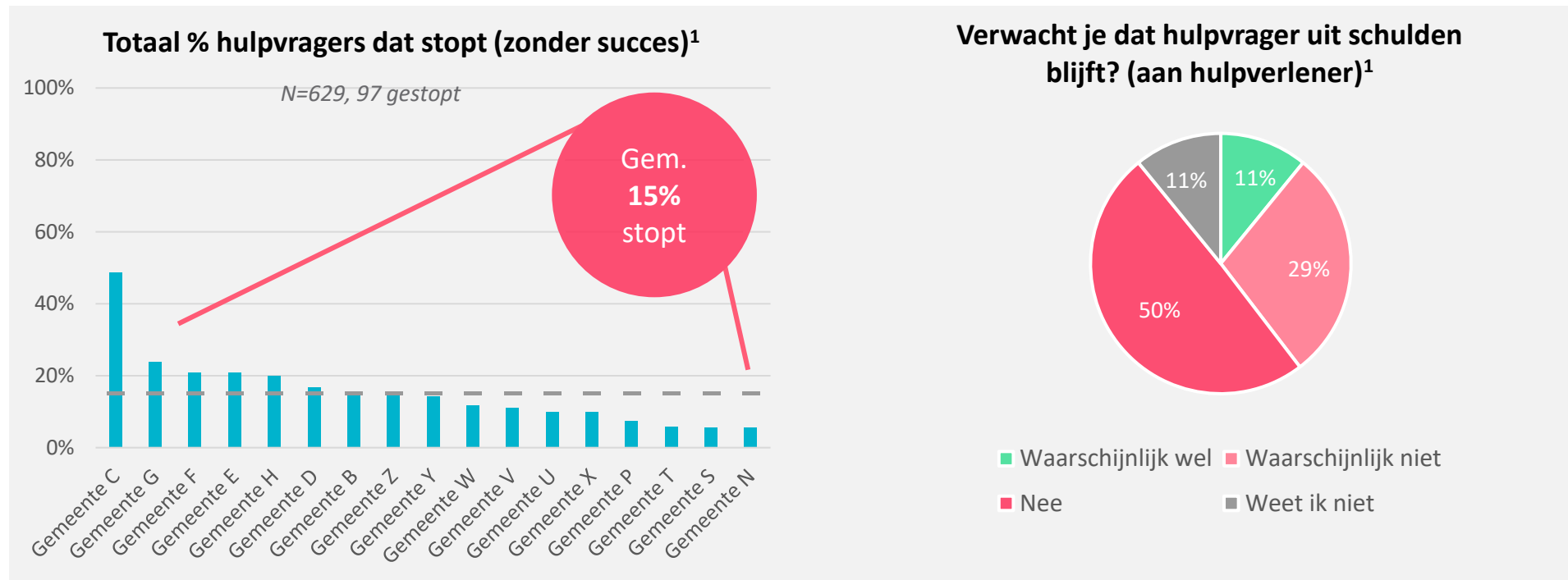
### Behoeften van hulpvragers

Hulpvragers zijn in de basis nog steeds tevreden over de benadering en stoppen dus niet vanwege slechte benadering

Hulpvragers uiten vooral behoefte aan meer statusupdates tijdens het (soms lange) stabilisatie proces

## 2. Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

# Gemiddeld stopt ~15% met schuldhulp tussen intake en gereed voor schuldregeling en blijft niet uit de schulden

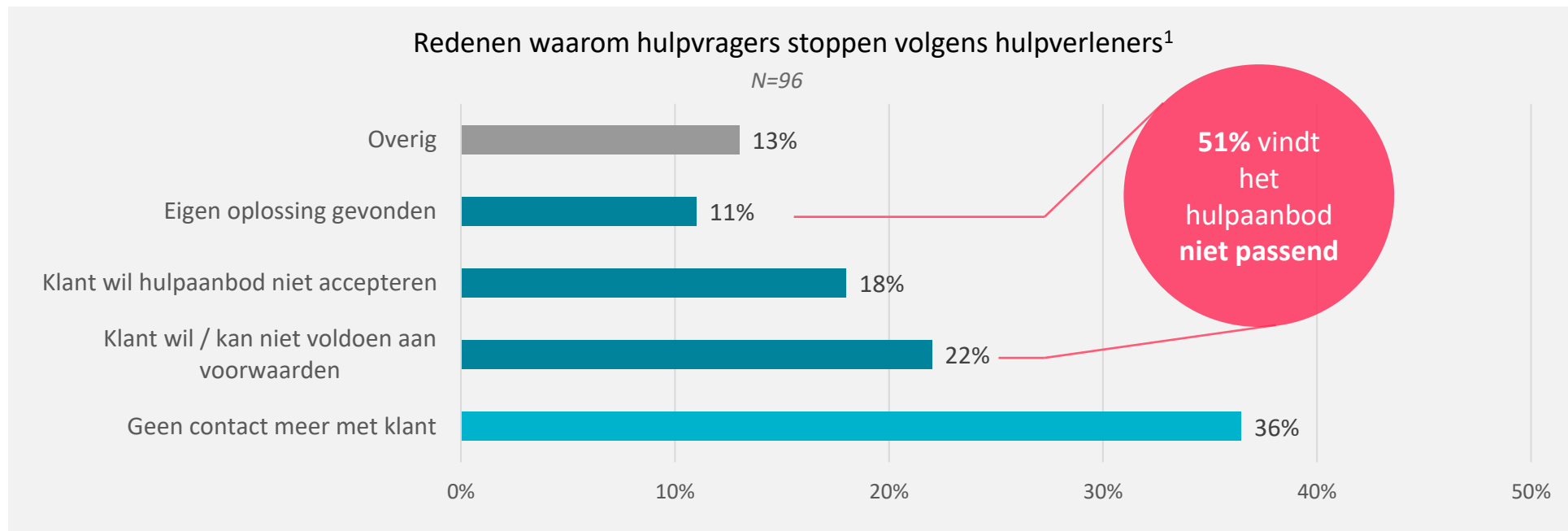


Gemiddeld stopt 15% van de hulpvragers met de schuldhulpverlening tussen “intake” en “gereed voor schuldregeling” (het moment dat een hulpvrager stabiel is en een schuldregeling aangevraagd kan worden, ook wel start van fase 2). Er zal ook nog uitval vanaf aanmelding plaats vinden, deze is echter lastig te meten vanwege de verschillende definities en registratiemethodes tussen gemeenten.

Uitval na “gereed voor start schuldregeling” is over het algemeen erg laag. Het percentage uitval verschilt nog sterk per gemeente. Van de gestopte hulpvragers lijkt slechts een klein deel geholpen. Volgens de hulpverlener blijft slechts 11% uit de schulden en van een andere 11% is het niet bekend. Ook de hulpvrager zelf geeft in het onderzoek in slechts 14% van de gevallen aan dat zijn geldproblemen zijn opgelost

## 2. Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

# Hulpvragers stoppen vooral omdat ze het hulpaanbod niet passend en flexibel genoeg vinden

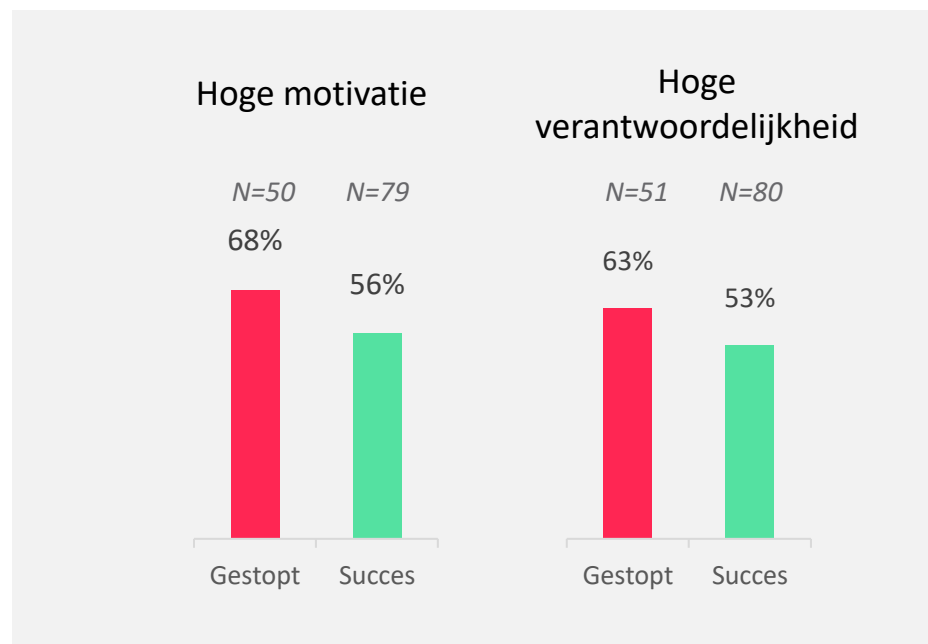
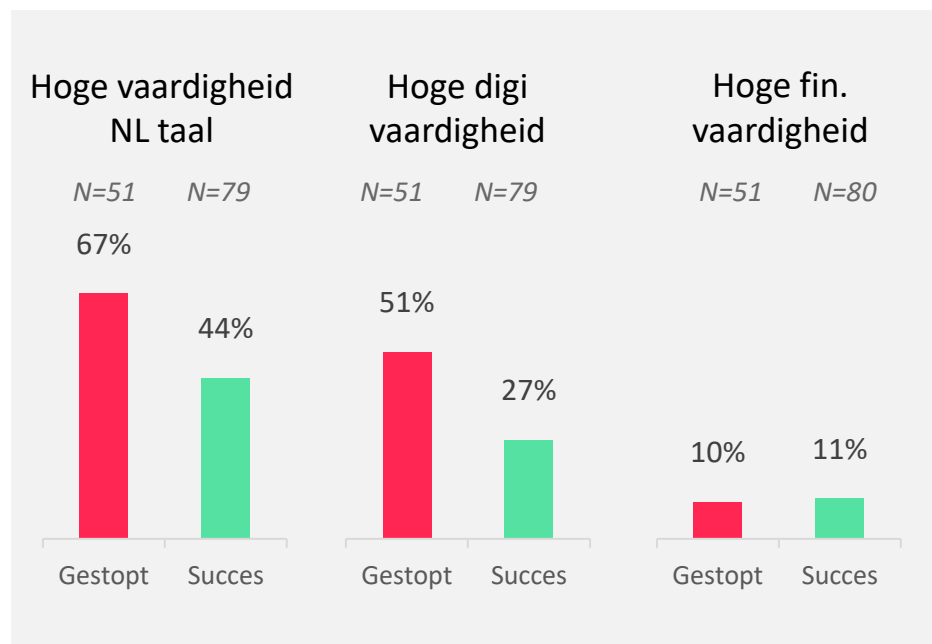


In de klantbelevingsmonitor hebben hulpverleners redenen opgegeven waarom hulpvragers stopten. Al met al lijken de meeste hulpvragers (51%) te stoppen omdat ze het hulpaanbod te weinig flexibel of passend genoeg vinden. Hulpvragers willen niet voldoen aan de driejaars regeling, willen niet in budgetbeheer of voldoen aan andere voorwaarden binnen de schuldregeling. Er lijkt een wens voor meer flexibiliteit. Volgens één van de gesproken hulpverleners willen sommige ondernemers bijvoorbeeld wel in een vijf-jaars regeling.

Mits ze daarmee meer leeffgeld over houden. Dit ondanks dat ze dan meer moeten aflossen. Het bieden van een keuze en daarmee meer vrijheid lijkt dus belangrijk. Dit beeld komt overeen met de antwoorden vanuit de (weliswaar beperkt aantal) hulpvragers zelf, waarbij 71% aangeeft “het zelf op te willen lossen”. De schuldregeling biedt weinig flexibiliteit (bijv. keuze in aflostermijn, hoogte leeffgeld etc.) aan hulpvragers en lijkt daarmee een relatief zwaar middel voor mensen met beginnende schulden.

## 2. Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

# Juist de mensen met hogere vaardigheden stoppen eerder (en willen het zelf oplossen)



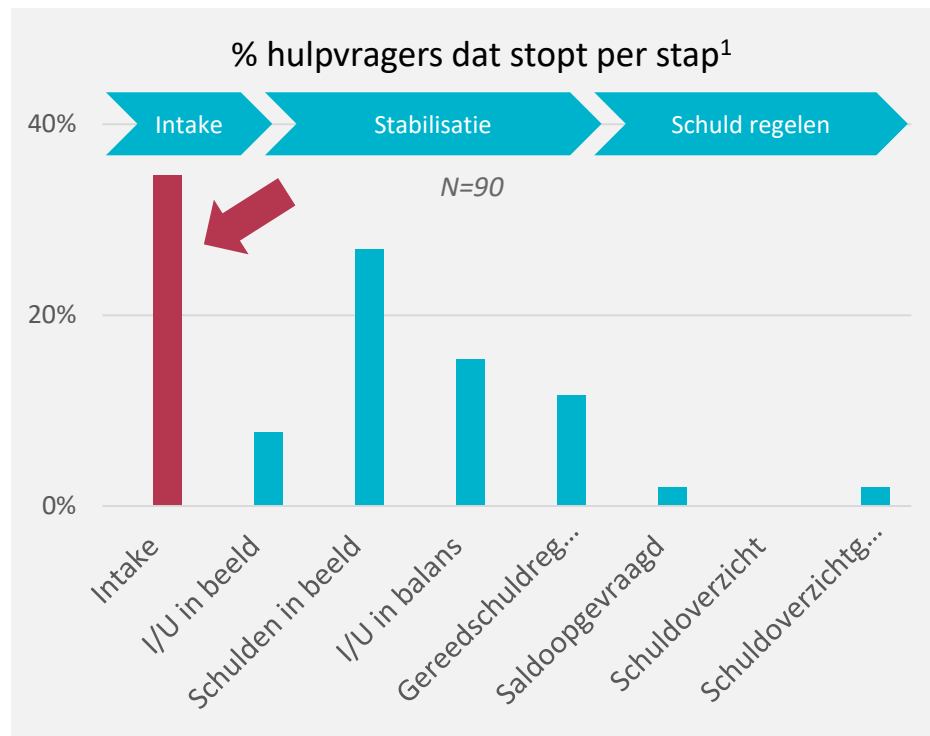
Opvallend genoeg hebben gestopte hulpvragers vaker hoge tot zeer hoge taal- en digitale vaardigheid, motivatie en verantwoordelijkheid voor hun situatie dan succesvolle hulpvragers. Andersom is ook waar: hulpvragers met bijvoorbeeld zeer lage tot lage vaardigheid en motivatie zijn minder vertegenwoordigd in de groep die gestopt is.

Mogelijk komt dit omdat juist deze groep hulpvragers eerder geneigd is om zelf een andere oplossing te zoeken. Hulpvragers waar de nood het hoogst is en die van zichzelf weten dat ze het niet zonder hulp af kunnen, zullen wellicht eerder geneigd zijn door te gaan met het schuldhulpverleningstraject.<sup>1</sup>

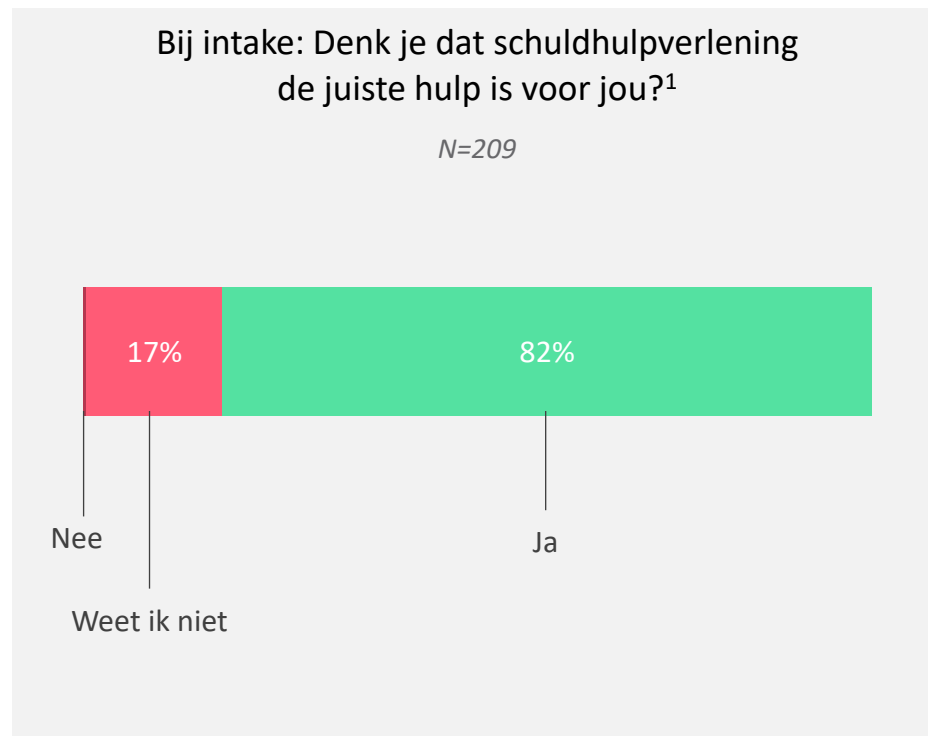


## 2. Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

# Hoogste uitval vindt plaats tijdens intake waar deel hulpvragers nog in oriënterende (twijfelende) fase zitten



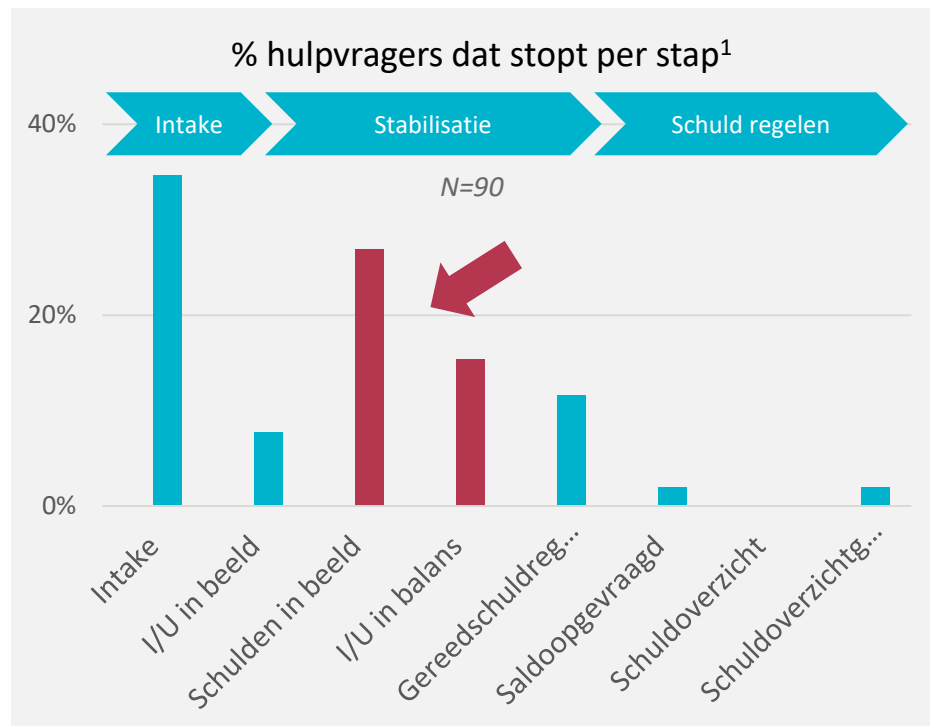
Na de intake is bij veel gemeenten de uitval het hoogst. Gemiddeld valt daar 35% van de mensen die stoppen uit. Dit is tevens de fase waarin hulpvragers zich oriënteren of schuldhulpverlening iets voor hen is. Gemiddeld over de gemeenten twijfelt 17%, met een variatie tussen de 7% en 29%.



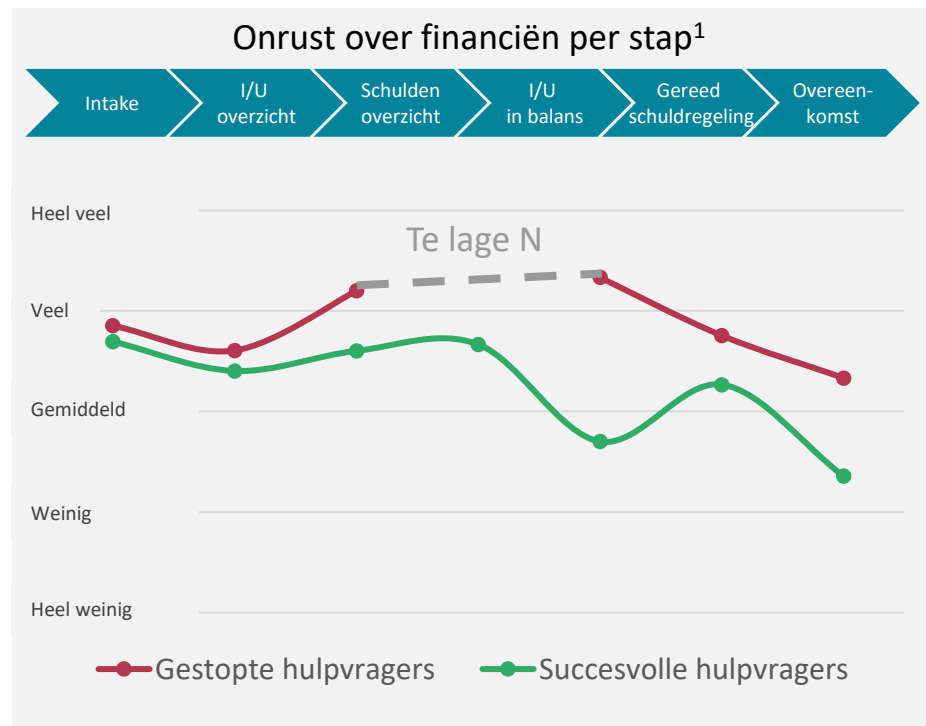
Of mensen twijfelen lijkt licht samen te hangen met de toeleiding. Hulpvragers die via vroegsignalering of bijv. W&I worden doorverwezen twijfelen vaker. Deze groep lijkt iets vaker en sneller te stoppen dan mensen die zich zelf melden<sup>1</sup>. Het lijkt daarom van belang om deze twijfel bespreekbaar te maken door actief de vraag te stellen of mensen al besloten hebben of ze schuldhulp willen ontvangen.

## 2. Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

# Tweede grootste uitval moment ligt rond schulden in beeld fase waarbij hulpvrager veel stress ervaart



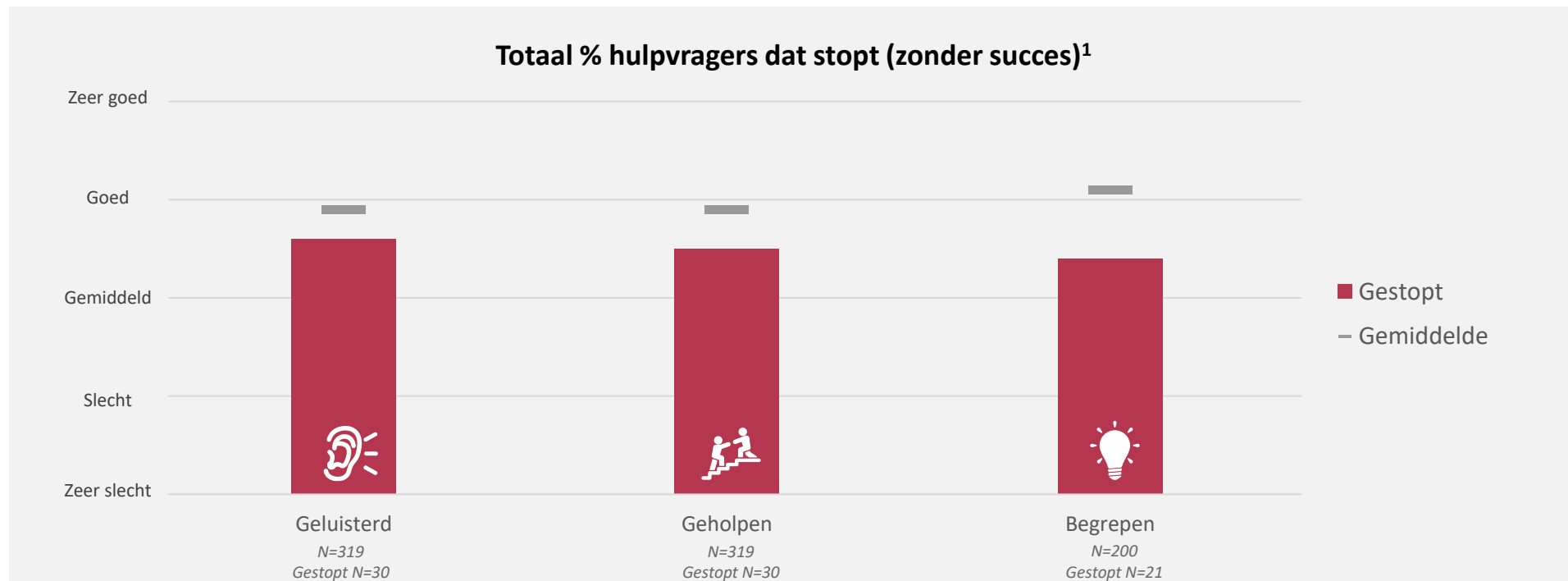
Het tweede moment waar veel hulpvragers stoppen lijkt het moment dat hulpvragers de schulden in beeld brengen en/of inkomsten en uitgaven in balans brengen. Verklaringen die hiervoor worden gegeven in gesprekken met hulpverleners zijn: tijdens deze fasen is het moment dat hulpvragers daadwerkelijk starten met budgetbeheer. Mogelijk dat hulpvragers er dan uiteindelijk toch voor kiezen dit niet te willen of de schuldovereenkomst niet aan willen gaan.



Een tweede mogelijke verklaring hangt samen met verhoogde onrust en stress over het verzamelen van de schulden die zowel succesvolle als gestopte hulpvragers voelen. Contact met schuldeisers en de moeizame administratieve handelingen zou er toe kunnen leiden dat hulpvragers het proces te moeilijk vinden of de hoge schuldenlast te confronterend vinden en daarom niet meer op komen dagen.

## 2. Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

# Hulpvragers zijn in de basis nog steeds tevreden over de benadering en stoppen dus niet vanwege slechte benadering



Alle onderzochte gemeenten en schuldhulpverleners scoren relatief hoog op klantbenadering, uitgedrukt in hoe goed hulpvragers geholpen worden, er naar geluisterd wordt en zich begrepen voelen.

Hoewel gestopte hulpvragers wel iets minder tevreden zijn, scoren ze de behandeling absoluut gezien nog steeds tussen gemiddeld en goed. Waarschijnlijk is dit dus niet de primaire reden waarom hulpvragers stoppen met schuldhulpverlening

## 2. Hoe verminderen we het aantal hulpvragers dat stopt met schuldhulp?

# Hulpvragers uiten vooral behoefte aan meer statusupdates tijdens het (soms lange) stabilisatie proces



Hulpvragers is gevraagd wat er goed ging en beter kon tijdens schuldhulpverlening. Deze open vragen zijn gecodeerd en geturfd naar categorie. Hiermee wordt inzicht verkregen in wat hulpvragers belangrijk vinden en in welke categorie de meeste antwoorden vallen voor verbetering. Hulpvragers geven veel positieve antwoorden over de behulpzaamheid, overzicht creëren, luisteren en meedenken door hulpverleners.

*“Meer communicatie over het traject”*



*“Meer whatsappen”*

Zaken die zij dus belangrijk vinden en die goed gaan. Hulpvragers geven vooral verbeterpotentieel aan over tijdige communicatie over de voortgang. Een gebruikte metafoor is dat stabilisatie is alsof je in een trein zit die langzaam rijdt, maar er is geen scherm waarop je kan zien waar je bent en waarbij de conducteur ook niets omroept. Als er voldoende contact is, zijn hulpvragers daar juist heel positief over (een “satisfier”), zo niet dan is het dus snel een “dissatisfier”.

# Hoofdstuk 3

Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

## Samenvatting hfd. 3: Gemeenten hebben vaak enkelvoudige behandel filosofie die niet altijd matcht met behoefte hulpvrager

#### Resultaat gemeenten

Gemeenten halen nog wisselend resultaat en succes met hulpvragers, schatting door hulpverleners is dat ongeveer 80% duurzaam is geholpen na een schuldovereenkomst

#### Oorzaak schulden

Grootste reden van schulden is een life event gecombineerd met lage financiële vaardigheden. Daarnaast (in mindere mate) is ook de achterliggende problematiek oorzaak van de schulden

Om hulpvrager duurzaam te helpen moeten dus tenminste de achterliggende problematiek opgelost en financiële vaardigheden bijgebracht worden

#### Drie type hulpvragers

Niet alle hulpvragers hebben multi-problematiek en lage vaardigheden, er lijken grofweg drie typen te bestaan: zelfstandige, afhankelijke en kwetsbare hulpvragers

#### Mismatch aanbod

Gemeenten hanteren vaak nog een enkelvoudige behandel filosofie, die grofweg te verdelen is in twee typen waardoor er niet altijd een optimale match is tussen aanbod en behoefte hulpvrager

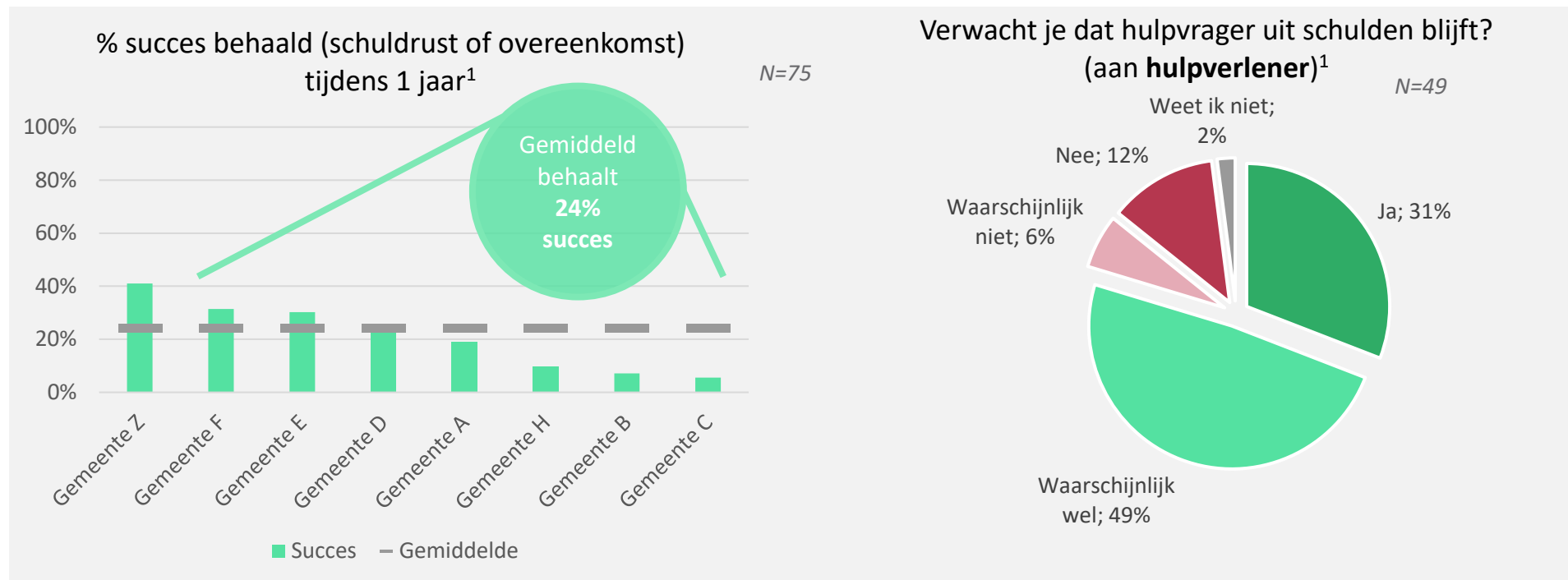
#### Positieve elementen voor duurzame oplossing

Beide behandel filosofieën hebben positieve elementen die kunnen bijdragen aan duurzaam herstel enerzijds gericht op snelheid en anderzijds op brede aanpak problematiek

Onafhankelijk van beide behandel filosofieën lijkt het sowieso nodig om hulpvragers meer financiële training te bieden voor duurzaam herstel. Inzet en type training wisselen nog vaak per gemeente

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

## Gemeenten halen wisselende resultaten met hulpvragers in het oplossen van de schulden

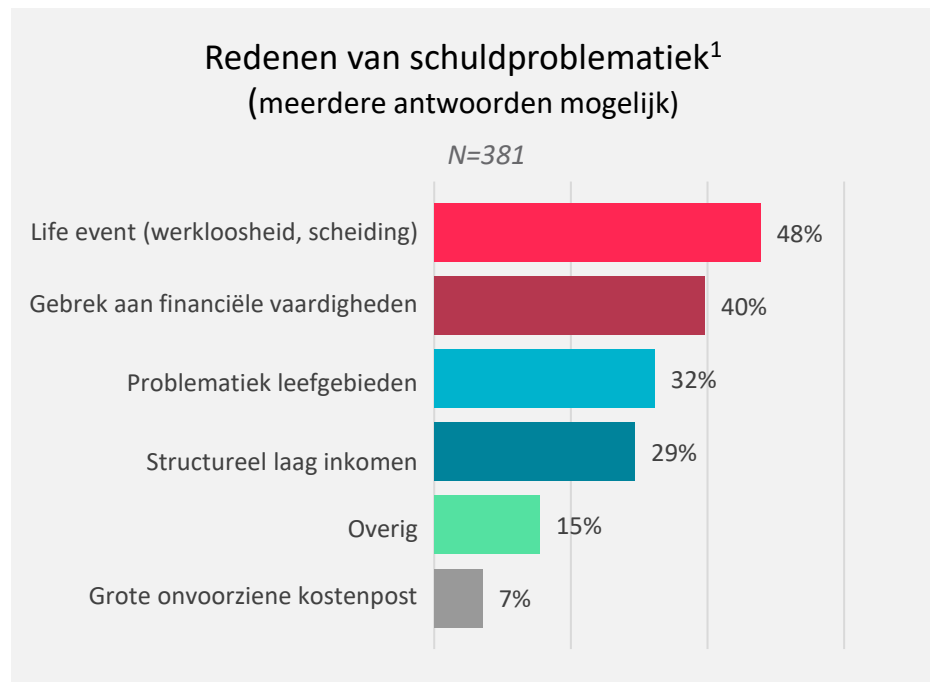


Het gemiddeld aantal hulpverleners dat succes behaalt tijdens de looptijd van het onderzoek ligt op 24%. De resultaten wisselen nog wel sterk tussen de gemeenten en zijn afhankelijk van de behandelingsfilosofie. Gemeenten die focussen op snelle schuldrust, behalen sneller resultaat. De vraag die nog onbeantwoord blijft is welke gemeenten en dus aanpak het meest duurzame resultaat behaalt.

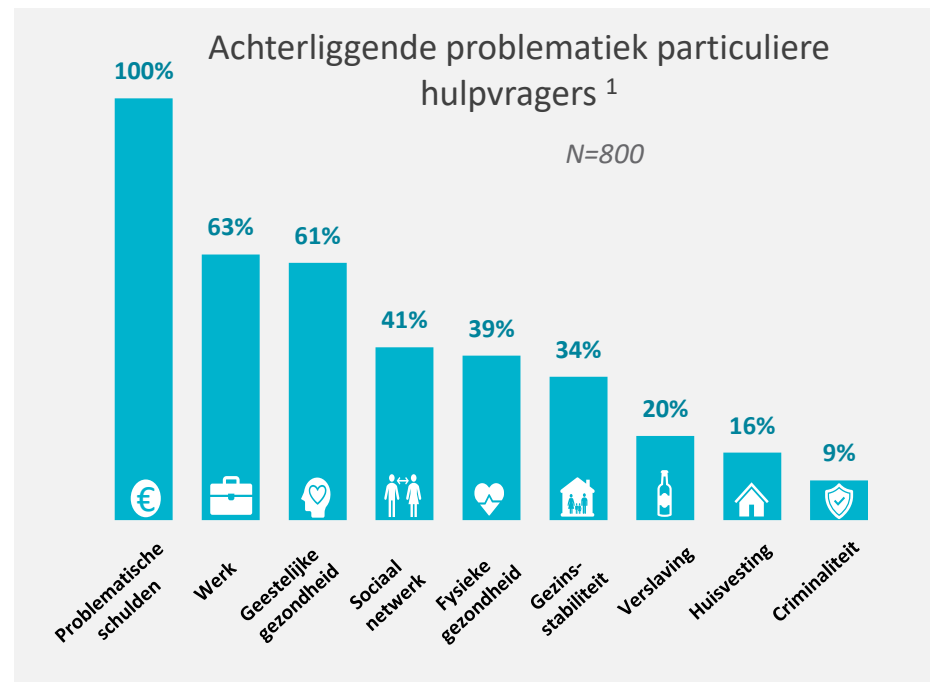
Hulpverleners zijn vrij positief over de meeste hulpvragers die succesvol een schuldregeling of schuldrust (via een betalingsregeling of andere oplossing) hebben gevonden. Zij schatten dat gemiddeld 80% van de hulpvragers duurzaam schuldenvrij blijft. Van 18% verwachten zij dat er waarschijnlijk nieuwe schulden zullen ontstaan.

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

## Om hulpvrager duurzaam te helpen moet de achterliggende problematiek opgelost en vaardigheden bijgebracht worden



Met name een life event (Werkloosheid, scheiding, ongeval, ziekte) lijkt een grote trigger voor het ontstaan van de schuldenproblematiek. Bij 32% is de achterliggende problematiek mede als oorzaak opgegeven. De meeste hulpvragers ervaren zware tot lichte problemen op meerdere leefgebieden.



Naast schulden worden werkloosheid en gezondheidsproblematiek het meeste genoemd. Het is vaak niet helemaal duidelijk wat oorzaak en gevolg is met achterliggende problematiek en de impact op schulden. Andersom is dus ook waar. Soms zorgt het oplossen van schulden voor het wegnemen van de problematiek, in andere gevallen is het oplossen van achterliggende problematiek noodzakelijk voor een stabiele en duurzame situatie.

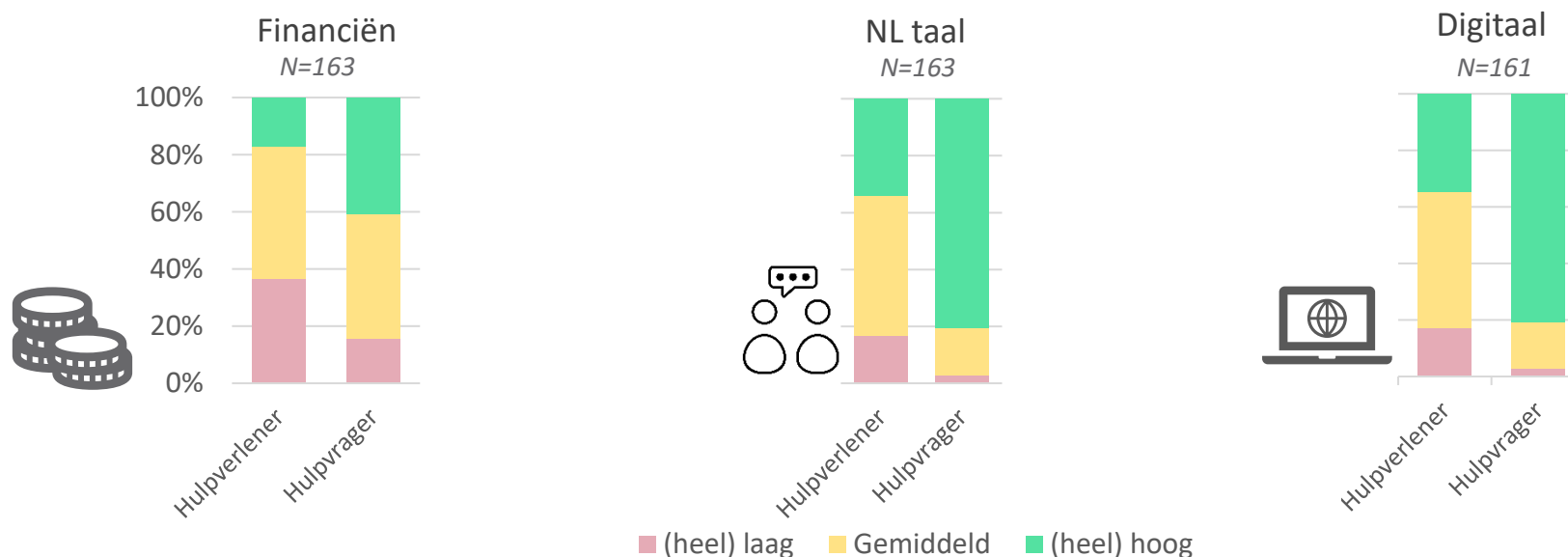
• 1 Waarde van financiële hulpverlening, 2022, NVVK



### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

# Minimaal 20% van de hulpvragers heeft een training op financiële vaardigheden nodig

Gemiddelde inschatting vaardigheden door de ogen van de hulpverlener en hulpvragers<sup>1</sup>



Bij 23% van de hulpvragers is aangegeven dat lage financiële vaardigheden een oorzaak is van de schuldenproblematiek (zie pagina 34 over oorzaak schuldenproblematiek). Echter, bij meer hulpvragers lijken lage vaardigheden een rol te spelen. Zowel hulpvragers zelf als hulpverleners scoren de vaardigheden laag. 17% van de hulpvragers scoort zich zelf heel laag tot laag en 43% scoort zichzelf gemiddeld. Hulpverleners schatten hulpvragers vaak lager in.

Hulpverleners scoren 37% van de hulpvragers heel laag tot laag bij financiële vaardigheden. Voor een duurzame oplossing lijkt dus minimaal ~20% van de hulpvragers een training nodig te hebben. Daarbij hoort mogelijk ook training in de Nederlandse taal en digitale vaardigheden. Hoewel de hulpvrager en hulpverlener daar minder eenduidig in zijn hoe groot zij dit probleem ervaren.

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

# Niet alle hulpvragers hebben multi-problematiek en lage vaardigheden, er lijken grofweg drie typen te bestaan

Kenmerken o.b.v. belangrijkste klantfactoren...

Achterliggende problematiek

Bekwaamheid

Attitude

Sociale norm

Succes van stabilisatie ...

Snelheid behalen resultaten

Groepsverdeling:

Behoefte aan...



## De Zelfstandige

Single problematiek

Boven gemiddeld

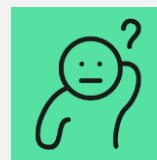
Boven gemiddeld

Boven gemiddeld

Snel

~20%

Zelfstandig en snel proces



## De Afhankelijke

Single problematiek

Onder gemiddeld

Onder gemiddeld

Onder gemiddeld

Langzaam

~30%

Actieve ondersteuning en mentale coaching



## De Kwetsbare

Multiproblematiek

Mix

Mix

Mix

*Snel op I/U in beeld, maar langzaamst op I/U in balans<sup>1</sup>*

~50%

Intensieve hulp en bieden van perspectief

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

## Gemeenten hanteren echter vaak nog enkelvoudige behandel filosofie, grofweg te verdelen in twee typen

|  | Snelheid stabilisatie | % Uitval | % Succes (in 1 jaar) | Tevredenheid (1-5) |
|--|-----------------------|----------|----------------------|--------------------|
| <b>Behandelfilosofie 1 : aanpak schulden</b><br>Sturen op z.s.m. schuldruist zodat daarna problematiek makkelijker opgelost kan worden en vaardigheden aangepakt | ~65 dagen             | ~30-50%  | ~40%                 | 3,9                |
| <b>Behandelfilosofie 2: aanpak brede problematiek</b><br>Sturen op brede aanpak problematiek en stabilisering zodat daarna schuldregeling duurzaam beklift       | ~200-300 dagen        | ~10%     | ~10%-20%             | 4,3                |

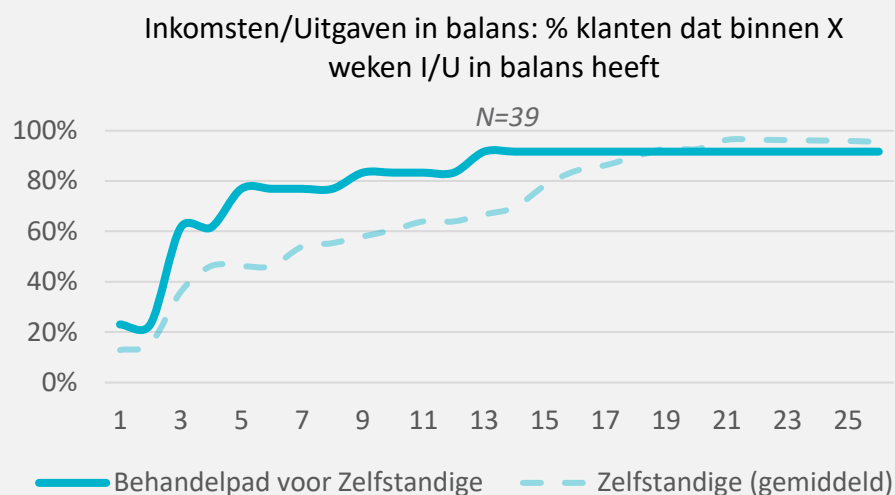
Gedurende de onderzoeken in de afgelopen jaren sprongen twee behandel filosofieën in het oog. **Het eerste model** gaat uit van sturen op snelle schuldruist om daarna de achterliggende problematiek aan te pakken en vaardigheden te ontwikkelen. Hierbij wordt gewerkt met KPI's op doorlooptijd, snelle inzet budgetbeheer en hoge inzet van administratieve ondersteuning. Alles gericht op het zo snel mogelijk oplossen van de financiële situatie. Dit model heeft hoge success rates en korte doorlooptijden, maar ook hogere uitval.

**Het tweede model** gaat uit van een brede intake, hulp en stabiliseren van achterliggende problematiek voordat een schuldregeling gestart wordt. Voordeel is dat de uitval relatief laag is en tevredenheid bij de klant hoger dan gemiddeld, maar de doorlooptijden zijn aanzienlijk hoger en daarmee success rates (% dat een schuldregeling krijgt) binnen een jaar lager. De vraag is welk model uiteindelijk tot duurzamere resultaten leidt. Deze vraag is nog lastig eenduidig te beantwoorden. Wel zijn er positieve elementen te onderscheiden bij beide aanpakken.

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

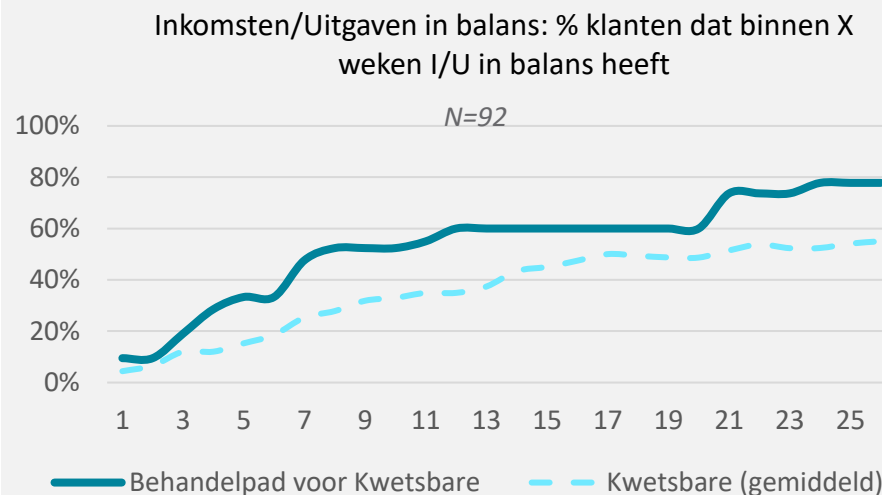
## Resultaat behandelfilosofie lijkt af te hangen van type klant

#### Behandelpad gericht op de 'snelle' Zelfstandige klant



Sommige gemeenten hebben meerdere behandelpaden die beide behandelfilosofieën combineren. Afhankelijk van het type klant (vaardigheden en motivatie) worden deze klanten in een ander type behandeling geholpen. De 'zelfstandige' (hoog vaardig en hoog gemotiveerd) bewandelen een zogenaamde 'fast track'.

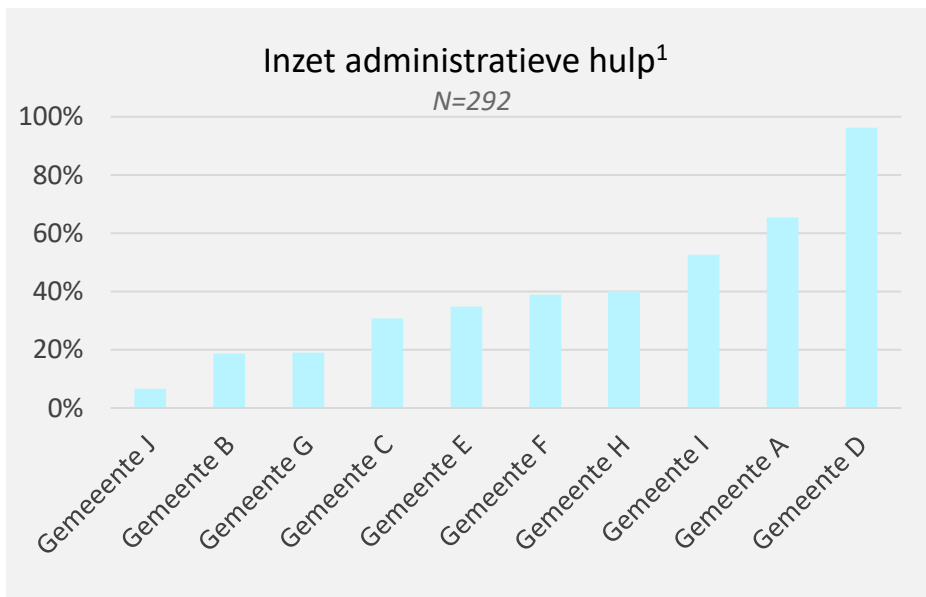
#### Behandelpad gericht op 'langzamere' Kwetsbare klant



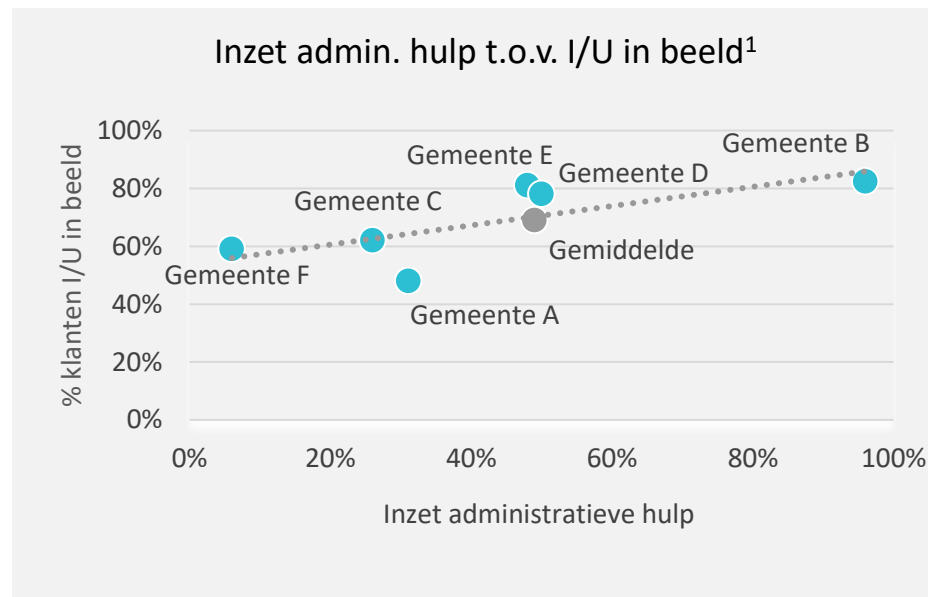
De meer 'kwetsbare' (multiproblematiek, laag vaardig) komt in een uitgebreider behandelpad met meer ondersteuning. Uit de resultaten blijkt dat deze gesegmenteerde manier van werken positief werkt voor de behandelsnelheid en success rates ten opzichte van een enkelvoudige behandelfilosofie.

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

## Positief aan snelheidsmodel is de intensieve administratieve ondersteuning, KPI's en budgetbeheer voor snelle schuldrust



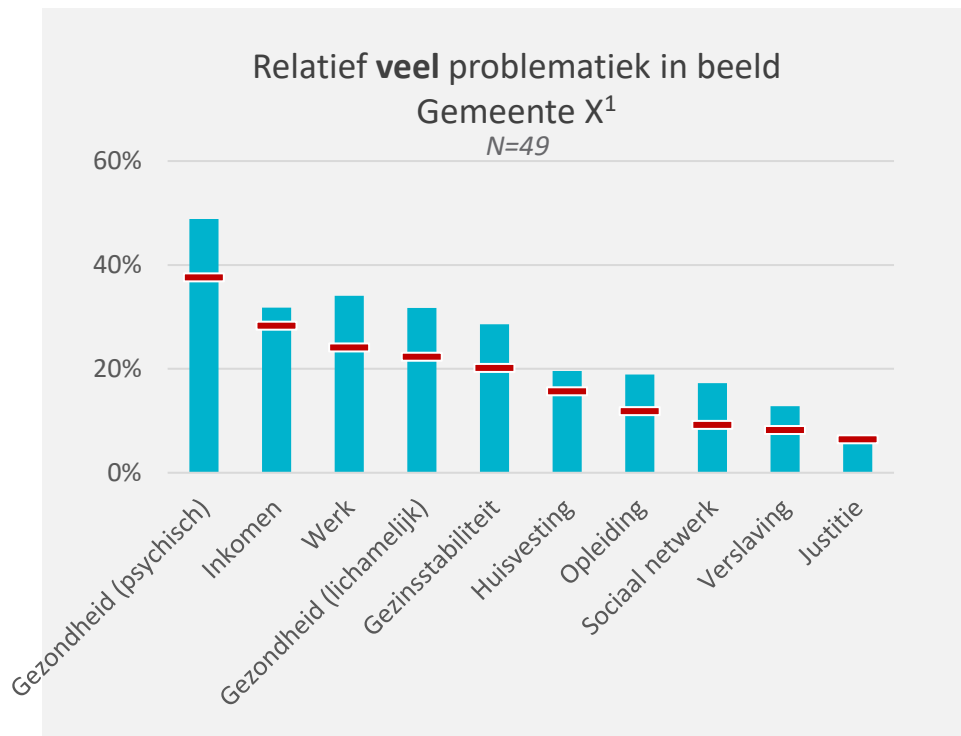
Ingrediënten die lijken te werken om snelheid te verhogen zijn: een hoge inzet van 1 op 1 administratieve ondersteuning door de schuldhulpverlener zelf. De schuldhulpverlener heeft een lagere caseload om de hulpvragers actief te helpen met het verzamelen van alle benodigde gegevens.



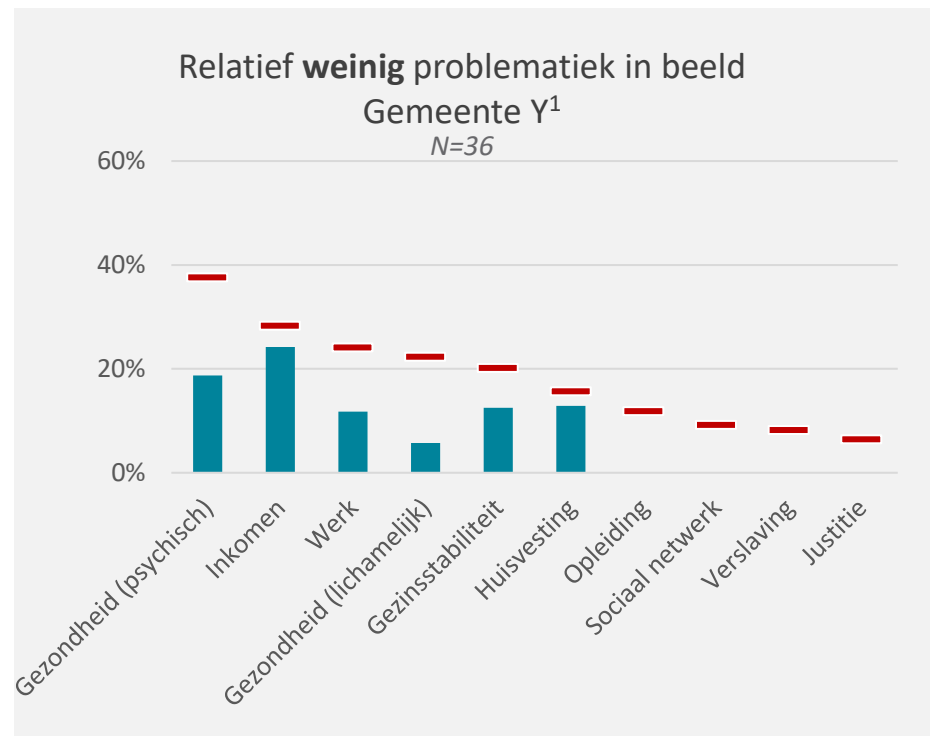
Er lijkt tevens een licht verband tussen de mate van inzet van administratieve hulp en de snelheid in het verkrijgen van de inkomsten en uitgaven. Dit geldt ook voor de 'schulden in beeld'-fase. Verder is opvallend dat in deze behandelingsfilosofie ook vaak gebruik gemaakt wordt van KPI's op doorlooptijden en relatief vaak budgetbeheer wordt ingezet. Dit laatste kan echter ook een afhaakmoment veroorzaken.

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

## Positief element van 'problematiek model' is de brede intake die helpt om problematiek in kaart te brengen



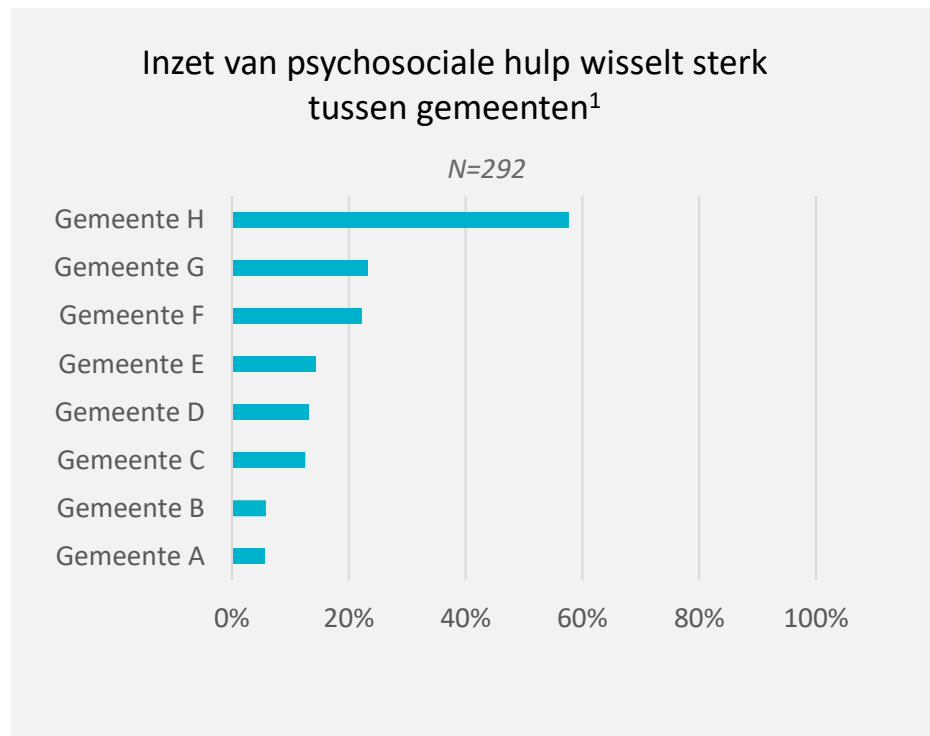
Gemeenten passen steeds vaker brede intakes toe waarin ze aan hulpvragers vragen waar ze staan en waar ze willen staan op de verschillende leefgebieden. Deze werkwijze verschilt nog wel sterk per gemeente en sommige zijn er beter in dan andere.



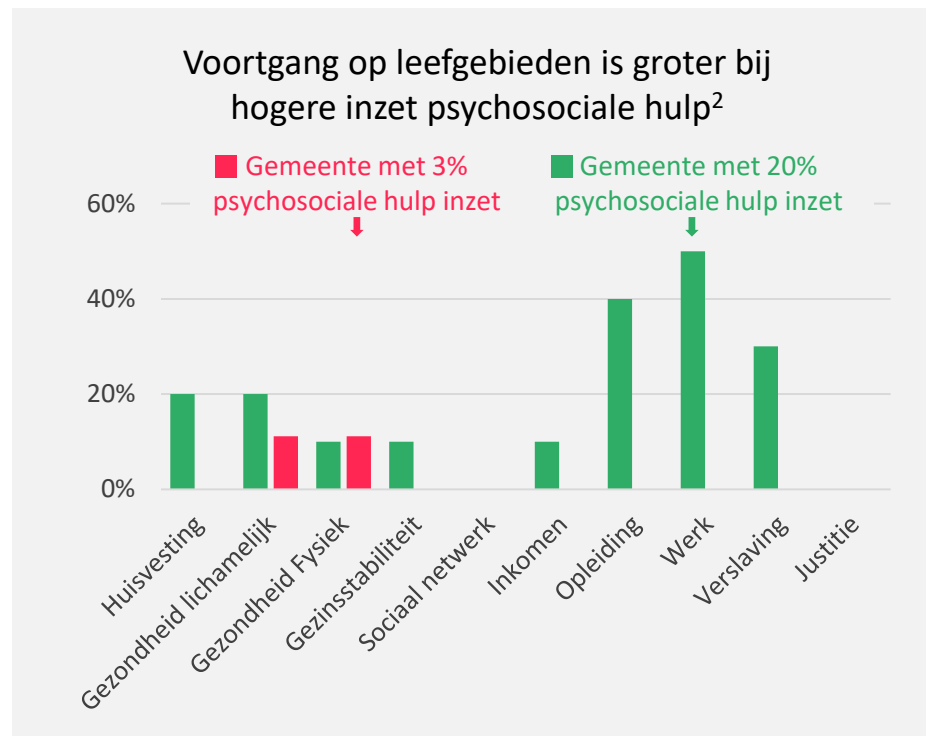
In de gemeente Y is relatief weinig problematiek in beeld tijdens de intake hoewel je wel zou mogen verwachten dat er meer problematiek aanwezig is gezien de locatie van de gemeente. De problematiek wordt wel uitgevraagd maar veel minder uitgebreid en diepgaand.

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

## Ook de hogere inzet van bredere ondersteuning lijkt te werken wat voorzichtig verband houdt met voortgang op leefgebieden



Onder psychosociale hulp wordt verstaan: het ondersteunen en weer op weg helpen van mensen met klachten die ontstaan door problemen op persoonlijke, relationele of maatschappelijke gebieden. Deze hulp wordt vaak als flankerende hulp ingezet. Gezien het feit dat ong. 60% geestelijke problematiek heeft en 35% gezinstabiliteitsproblemen, zouden relatief veel hulpvragers gebaat zijn bij aanpalende hulp.



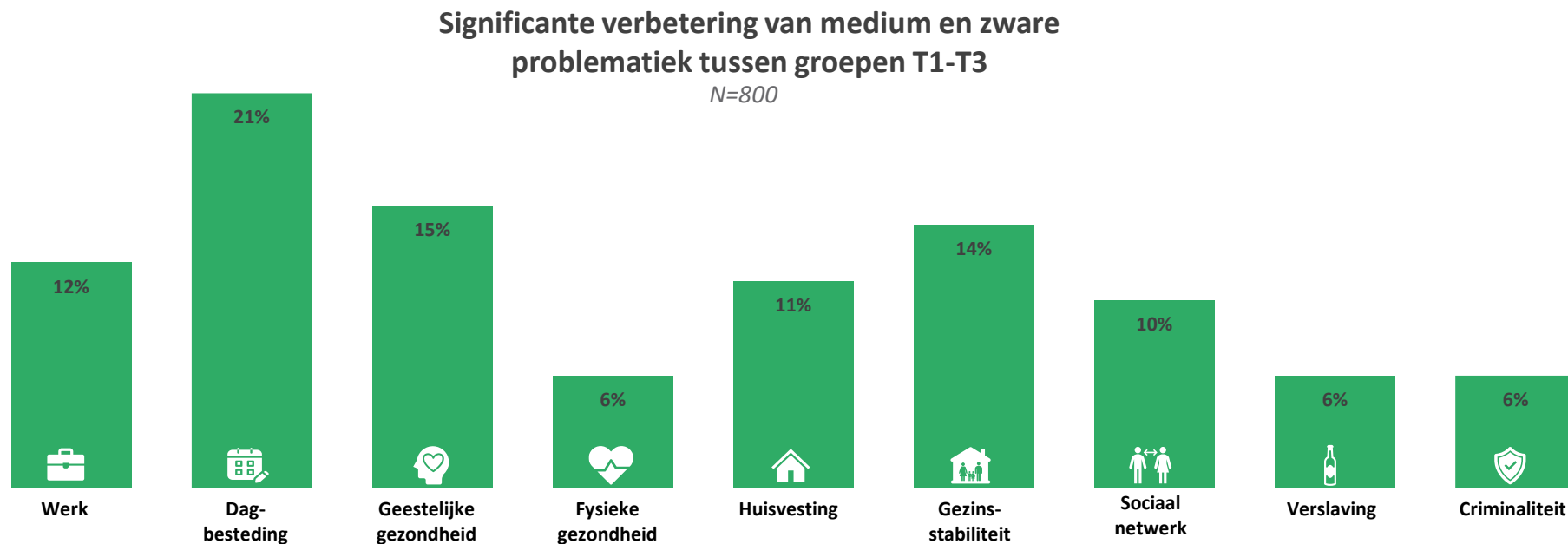
Toch wisselt de inzet hiervan sterk per gemeente. De gemiddelde inzet ligt rond de 20%. In de rechtergrafiek is van twee gemeenten met grote verschillen in inzet weergegeven wat de voortgang is geweest op de leefgebieden. Hieruit kan voorzichtig (oorzaak en gevolg is altijd lastig te bewijzen) geconcludeerd worden dat met een bredere intake en hulpverlening de voortgang op leefgebieden groter is.

<sup>1</sup> Klantbelevingsmonitor 2021 en 2022

<sup>2</sup> Klantbelevingsmonitor 2022

### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

# Achterliggende problematiek verbetert uiteindelijk door het oplossen van schulden, meestal wel pas bij afronding regeling



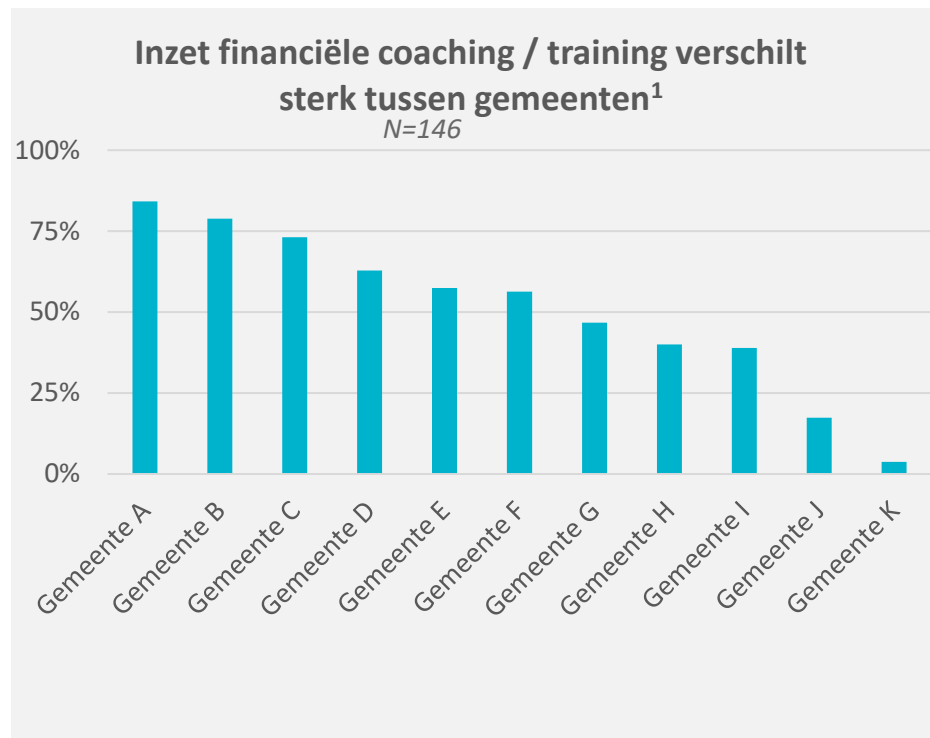
De grafiek geeft een overzicht van de verbetering op het gebied van zware tot medium problematiek per leefgebied. De groep op T3 (derde jaar schuldregeling) staat er een stuk beter voor dan de groep op T1 (start hulpverlening). Vooral op de thema's werk en inkomen, dagbesteding, geestelijke gezondheid, huisvesting en gezinsstabiliteit scoort de groep in het derde jaar van de schuldregeling veel positiever.

De verbetering die plaats vindt is wel duidelijker aanwezig in het derde jaar van schuldregeling dan in de T2-groep (akkoord overeenkomst). Een deel van de hulpvragers gaat bijvoorbeeld ook eerst naar een uitkering om in een schuldregeling te kunnen alvorens ze weer werk krijgen.

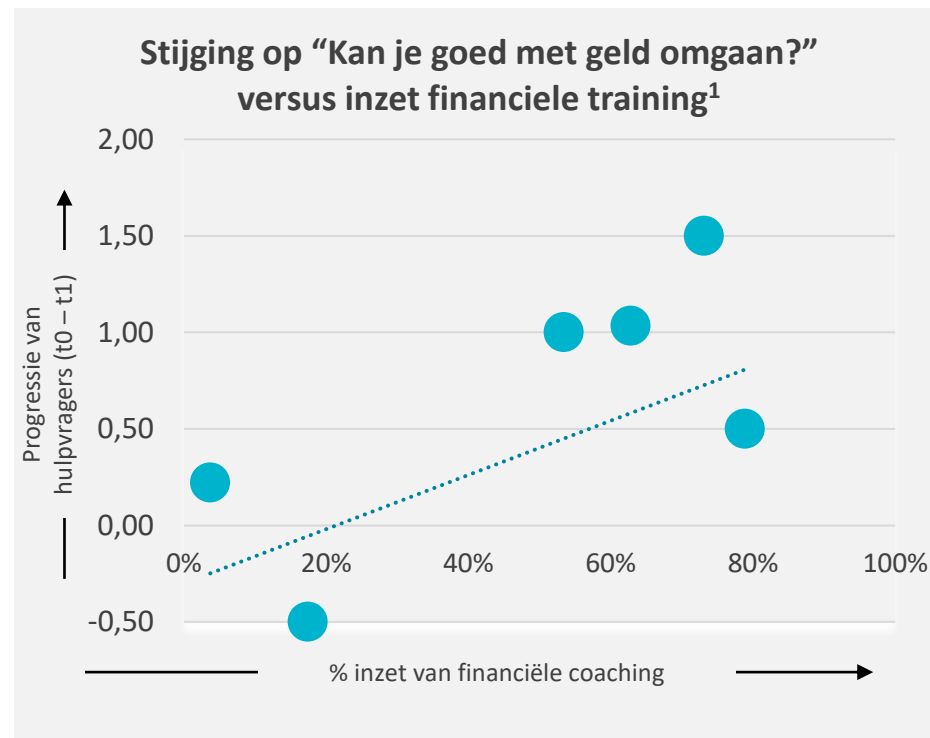


### 3. Hoe zorgen we dat de hulpvragers duurzaam geholpen zijn?

## De inzet en wijze van financiële training verschilt nog sterk per gemeente hoewel er aanwijzingen zijn dat het werkt



Intensiteit en type financiële coaching of training wisselt sterk per gemeente. Sommige gemeenten voeren alleen coaching uit via de schuldhulpverlener, anderen hebben speciale budgetcoaches of groepstrainingen. Sommige gemeenten stellen deze verplicht, maar meestal is de deelname vrijwillig. Ook het moment van inzet kan nog wisselen (bij het einde van stabilisatie of pas tijdens schuldregeling).



Over het algemeen zetten gemeenten de training in op het moment dat er enige vorm van schuldrust is en hulpvragers open staan voor training op vaardigheden. Er is nog weinig bekend over wat het beste werkt. Er lijkt wel enige samenhang te zijn tussen de intensiteit en de vordering van hulpvragers op hun vaardigheden

# Hoofdstuk 4

Reflectie: Wat weten we nu (nog niet)?

#### 4. Wat weten we nu (nog niet)?

# Reflectie: Nog lang niet alle onderzoeksvragen zijn voldoende beantwoord

## Oorspronkelijk doel: Wat werkt er nu wel en niet binnen schuldhulpverlening?

Met vier onderzoeken in de afgelopen vier jaar hebben we veel verschillende gemeenten gezien, 60 hulpvragers gesproken en meer dan 1500 dossiers gevolgd.

Bij de start van de onderzoeken is ons door Schouders Eronder gevraagd onderzoek te doen naar wat er wel en niet werkt binnen schuldhulpverlening.

Al snel kwamen we erachter dat er wel veel data beschikbaar is, maar deze veelal moeilijk te vergelijken is tussen gemeenten onderling. Dat is mede de reden geweest waarom we een klantbelevingsmonitor hebben gestart.

Door het verzamelen van relevante goed vergelijkbare data willen we het leerproces tussen gemeenten stimuleren. Het doel was en is nog steeds om samen met gemeenten een continue leercyclus te ontwerpen, waardoor elke gemeente kan leren van anderen en zo de sector elk jaar op een hoger niveau te brengen.

## We zijn een eind gekomen, maar nog veel vragen zijn onbeantwoord

Het verzamelen van deze data was echter vaak moeizamer dan we vooraf dachten, maar niet onmogelijk. We hebben een aantal relevante inzichten naar boven kunnen halen en toch zijn er nog veel vragen onbeantwoord gebleven, bijvoorbeeld en tenminste:

- De onderliggende drijfveren van hulpvragers zijn interessant, maar hoe speel je daar dan op een goede manier op in?
- Wat is de ideale combinatie van behandelaanpak (snelheid vs. brede aanpak) voor de duurzame oplossing?
- Welke instrumenten zet je nu wanneer precies in tijdens het proces?

En we stellen ons ook nog veel nieuwe vragen, zoals:

- Wat is de meest effectieve vorm van vroegsignalering?
- Wat is de beste vorm van nazorg?
- Etc.

#### 4. Wat weten we nu (nog niet)?

## Reflectie: Juist de verschillende aanpakken van gemeenten vormen goede basis voor onderling leerproces

### Gemeenten variëren sterk in aanpak en filosofie

Zoals we in al onze gesprekken met gemeenten, hulpverleners en beleidsadviseurs merken zijn er binnen de gestelde wettelijke kaders ruime verschillen tussen gemeentelijke schuldhulporganisaties en werkwijzen.

Juist deze verscheidenheid aan aanpakken maakt het interessant om ervaringen, data en inzichten met elkaar te delen.

### Een gezamenlijke leercyclus zou kunnen helpen om te komen tot het ultieme model

Naar ons idee ligt er een mooie kans om het gezamenlijk leerproces nog beter te faciliteren. Een platform waar onderlinge dialoog plaats vindt, gevoed met data van merkbare en meetbare inzichten met een vaste frequentie. Dit platform zou gevoed kunnen worden met inzichten vanuit alle hoeken vanuit de wetenschap en praktijk (actie-onderzoeken, participatieve trajecten met hulpverleners en hulpvragers, data onderzoeken). Het platform zou kunnen bestaan uit niet alleen grotere, maar ook kleinere gemeenten en de bekende kennisinstituten die met elkaar de onderzoeksvragen bepalen.

We hopen in ieder geval met deze publieksrapportage weer een bescheiden bijdrage te kunnen leveren aan het onderlinge leerproces. Komende jaren zullen wij ons daarvoor blijven inspannen om samen met gemeenten meer mensen beter te kunnen helpen.

ARROSE