

DUURZAME OPLOSSINGEN VOOR DE SCHULDENPROBLEMATIEK IN NEDERLAND

Een verdieping en pragmatische uitwerking



**WHITE
PAPER**

Marcel Wiedenbrugge
en Marco van Katwijk

Auteurs: Marcel Wiedenbrugge (**WCMConsult**), Marco van Katwijk

Datum: april 2020

Versie: 1.0

Hoewel bij de totstandkoming van deze whitepaper de uiterste zorg is betracht, kunnen de auteurs niet aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen van eventuele onjuistheden, (druk)fouten of onvolledigheden.

Deze onafhankelijk geschreven whitepaper wordt u kosteloos ter beschikking gesteld, wat financieel mogelijk gemaakt is dankzij de financiële ondersteuning van de sponsors, zoals vermeld in bijlage 2. De sponsors hebben geen directe invloed gehad op de inhoud van de whitepaper. Wel bieden zij praktische oplossingen, die positief kunnen bijdragen aan het reduceren van de schuldenproblematiek in Nederland. Op deze manier heeft en behoudt dit rapport een objectief karakter.

© Copyright 2020. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt in enige vorm, op enige wijze, hetzij door middel van druk, fotokopieën, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door de auteurs.

Dankwoord

Wij willen alle sponsors hartelijk danken voor het mogelijk maken en ondersteunen van deze whitepaper.



www.keurmerk-svi.nl

PURPOSE

www.purpose.nl



www.ggn.nl

Tevens willen wij brancheorganisatie Deurwaardersbelangen.Nu bedanken voor hun support om de whitepaper onder de aandacht te brengen.



www.deurwaardersbelangen.nu

Als laatste willen wij PTI danken voor hun support en inzet voor de opmaak van de gehele whitepaper en Deltaprint voor het geleverde drukwerk.



www.pti.nl



www.deltaprint.nl

Voorwoord

In december 2017 publiceerden wij onze eerste whitepaper over problematische schulden in Nederland. Naast positieve kritieken, waren er ook enige kritische opmerkingen. De whitepaper bood immers wel een uitgebreide analyse en suggesties, maar concrete oplossingen werden niet specifiek uitgewerkt. Deze opbouwende kritiek hebben we ter harte genomen en twee jaar later is deze whitepaper het resultaat.

Door voort te bouwen op de conclusies uit de eerste whitepaper, hebben we in deze whitepaper een praktische uitwerking van een systeem beschreven, dat effectief kan bijdragen aan een structurele vermindering van de schuldenproblematiek in Nederland. Het beschreven systeem geeft concreet invulling aan tijdige signalering van betalingsachterstanden en ondersteunt de gebruikers bij het voorkomen van risicovolle of onbeheersbare betalingsachterstanden.

Naast onze uitgebreide en brede ervaring in het bedrijfsleven, zowel commercieel als binnen creditmanagement, hebben we in de afgelopen jaar veel tijd besteed aan het onderzoeken en verzamelen van relevante informatie over ontwikkelingen op het gebied van schulden en armoede. De bevindingen in deze whitepaper zijn daarom goed onderbouwd en er wordt ook uitgebreid verwezen naar relevante online artikelen en rapporten. Als zodanig biedt ook deze whitepaper een uitgebreid naslagwerk voor de geïnteresseerde lezer.

We hebben al onze kennis en ervaring gebundeld. Het streven was en is om zowel het sociaal-maatschappelijke als het commerciële perspectief samen te brengen en dit te vertalen naar een systematische en praktisch haalbare aanpak. Door bedrijven, overheid, dienstverleners en de burger samen te brengen kan naar onze mening een systeem gebouwd worden, waar alle partijen op zowel korte als op lange termijn baat bij hebben.

Deze whitepaper hebben wij op persoonlijke titel geschreven, maar wel op een zo objectief mogelijke wijze. Ter dekking van de kosten hebben wij organisaties en bedrijven benaderd om deze whitepaper te sponsoren. De sponsoren hebben echter geen invloed (gehad) op de inhoud. Wij willen onze sponsoren bij deze nogmaals hartelijk danken voor hun ondersteuning.

Utrecht, april 2020

Marcel Wiedenbrugge en Marco van Katwijk

Inhoud

Dankwoord	3
Voorwoord.....	5
Samenvatting.....	8
Inleiding	9
1. Problematische Schulden in Nederland	12
1.1 Inleiding.....	12
1.2 Van schrijven en praten naar doen.....	14
1.3. De rol van de overheid en de politiek.....	18
1.4 Visie op aanpak schuldenproblematiek	19
2. Een integrale en duurzame aanpak van tijdige-signalering van betalingsachterstanden en het voorkomen van escalatie	22
2.1 Inleiding.....	22
2.2 Integrale aanpak tijdige signalering en preventie van betalingsachterstanden	25
2.2.1 Landelijk Platform Betalingsachterstanden (LPB)	28
2.2.1.1 Vindplaats van Schulden (Stichting BKR).....	30
2.2.1.2 Inforing RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf	30
2.2.1.3 Schuldenknooppunt	31
2.2.1.4 BKWI - Suwinet.....	32
2.2.1.5 De 'Digitale Kluis'	32
2.2.1.6 SHV Loket (Mail to Pay)	32
2.2.1.7 BringWay	33
2.2.1.8 De Nederlandse Schuldhulproute	33
2.2.2 Koppeling landelijk platform met de gemeentelijke administratie.....	34
2.2.3 De 'financiële APK'	35
2.2.3.1 Basisgegevens en invoer financiële gegevens (PSD2)	37
2.2.3.2 Inkomsten, uitgaven en toeslagen	37
2.2.3.3 Normering financiële APK: classificatie	42
2.2.3.4 Tools	43
2.2.3.5 Betaalgedrag Index (BGI) score.....	49
2.2.4 De 'financiële APK', datakoppelingen en autorisaties.....	51
2.2.5 Voordelen voor (schuld)hulpverlenende instanties	52
2.3. De maatschappelijke rol van incassopartijen	53
2.3.1. Inleiding	53
2.3.2. Incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en creditmanagement.....	54
2.3.4. Visie op de toekomst van incasso.....	58

2.4	Hoe kan een (landelijk) integraal systeem praktisch gerealiseerd worden?.....	59
3.	Keurmerken, kwaliteitsnormen en borging.....	64
4.	Analyse – meten is weten.....	67
	Slotwoord.....	71
	Verklaring van begrippen/ definities.....	72
	Lijst van figuren	74
	Bijlage 1: nuttige verwijzingen, rapporten en onderzoeken 2018-2019	75
	Organisaties, instellingen, nuttige informatiebronnen gericht op schulden en financiële zaken	76
	Digitale Tools – financiën, incassokosten, budgetbeheer, schuldhulp	81
	Armoede, kinderarmoede	88
	Creditmanagement, incasso, gerechtsdeurwaarders	93
	Overheid/semi-overheid, invordering overheidsschulden, incasso en gerechtsdeurwaarders	100
	Schuldhulpverlening, Wsnp, Wgs, vroegsignalering, financiële zelfredzaamheid	102
	Diversen financiën, schulden, toeslagen, rechtspraak, educatie, laaggeletterdheid	106
	Bijlage 2: nuttige verwijzingen, rapporten en onderzoeken 2015-2017	112
	Bijlage 3: Case Energieflex.....	122
	Auteurs	123
	Sponsors	124
	Keurmerk SVI	125
	Purpose.....	128
	Collect	130
	GGN.....	131
	Adverteerders.....	132
	Stichting BKR.....	133
	Fair Collect	134
	Incasso Preis	135
	Rijnland Gerechtsdeurwaarders & Incasso	136
	Stam gerechtsdeurwaarders	137

Samenvatting

Al jaren hebben in Nederland rond de 1,4 miljoen huishoudens te maken met risicovolle en/of problematische schulden. Sinds het actieplan Brede Schuldenaanpak is er veel beweging in de markt en zijn of worden er talloze initiatieven opgestart om de schuldenproblematiek te beteugelen of terug te dringen, op zowel gemeentelijk als op landelijk niveau. Maar ondanks alle rapporten en aanbevelingen is de omvang van het aantal mensen met risicovolle en/of problematische schulden niet wezenlijk afgenomen. Dit heeft met name te maken met het gegeven dat onvoldoende inzichtelijk wordt gemaakt hoe kosten, opbrengsten, oplossingen en resultaten met elkaar in verband staan. Anders gezegd: er wordt weliswaar vanuit goede intenties veel werk verzet, maar er wordt onvoldoende op oorzaken en effectiviteit van oplossingen gemeten en geanalyseerd. Ook worden (financiële) problemen nog steeds te veel aan de achterkant van het proces behandeld, terwijl de focus op de voorkant van het proces moet liggen. Het gevolg is dat de schuldenproblematiek in Nederland hierdoor amper afneemt, hetgeen grote sociale/psychische, economische en maatschappelijke schade voor alle betrokken partijen met zich meebrengt.

In deze whitepaper hebben we de behoefte van de burger aan financieel in- en overzicht als startpunt genomen en dit vervolgens uitgewerkt naar een systematische landelijke aanpak, die deze behoefte effectief en qua privacy verantwoord ondersteunt. Deze aanpak heeft tot doel om op termijn voor alle stakeholders beter en sneller overzicht en inzicht te krijgen in de betalingsachterstanden van burgers en crediteuren van vaste lasten, op zowel micro- als macroniveau.

Door een Landelijk Platform voor Betalingsachterstanden (LPB) op te zetten kunnen betalingsachterstanden van zoveel mogelijk crediteuren van vaste lasten op een uniforme, veilige en AVG (privacy) verantwoorde wijze geregistreerd, gedeeld en geanalyseerd worden. Gemeenten kunnen met het LPB koppelen, om zo snel en anoniem een eerste beeld te krijgen in welke (stads)delen van hun gemeente zich actueel mensen met betalingsproblemen bevinden. De burger kan door middel van een - nog te ontwikkelen - financiële APK app snel overzicht en inzicht krijgen in zijn/haar financiële status op elk gewenst moment. Centraal in de opzet van dit systeem is dat de privacy van de burger c.q. de gebruiker van de financiële APK app gewaarborgd is en blijft. De burger is eigenaar van zijn/haar eigen data en kan door middel van autorisaties te allen tijde besluiten om data te delen met hulpverlenende (gemeentelijke) instanties of dit besluit weer intrekken.

Door middel van kennis, ervaring en inzichten uit het creditmanagement en ICT/data-analyse kan op relatief snelle, kostentechnisch beheersbare en effectieve wijze een systeem opgezet worden, dat substantieel kan bijdragen aan het terugdringen van de schuldenproblematiek in Nederland. Daarnaast kan het systeem ook ingezet worden om burgers op een effectieve, eenvoudige en laagdrempelige wijze te helpen om financieel zelfredzaam te worden of op z'n minst minder ondersteuning van derden nodig te hebben bij het regelen van hun (eigen) financiële zaken.

Door een leidende coalitie samen te stellen van partijen afkomstig uit de overheid, semioverheid, het bedrijfsleven, (schuld)hulpverlenende instanties en incassopartijen, kan er op korte termijn gezamenlijk en op positieve wijze gewerkt worden aan een sociaal, financieel- economisch en commercieel gezonde maatschappij.

Inleiding

In december 2017 brachten wij de [whitepaper *Problematische Schulden in Nederland: een analyse en structurele oplossing voor een maatschappelijk probleem en commercieel dilemma*](#) uit. Sindsdien heeft de discussie rondom de schuldenproblematiek in Nederland een grote vlucht genomen, waarbij het [Actieplan brede schuldenaanpak](#) van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een centrale plaats inneemt. Zoals uit bijlage 1 valt op te maken, was en is de productie van artikelen, rapporten en onderzoeken met betrekking tot de schuldenproblematiek aanzienlijk in de afgelopen 2 jaar.

Ondanks de inspanningen van de landelijke en lokale overheid om de schuldenproblematiek terug te dringen, roept deze enorme hoeveelheid aan (gesubsidieerde) rapporten en analyses de vraag op hoe de schuldenproblematiek en de daaruit voortvloeiende betalingsproblemen concreet en op structurele wijze kan worden aangepakt. In deze whitepaper gaan we primair in op praktische integrale oplossingen voor tijdige signalering van betalingsproblemen en het voorkomen van escalatie hiervan.

In het document beschrijven we een gestructureerde methode om de financiële status van burgers in Nederland snel, eenvoudig en zo volledig mogelijk in kaart te brengen en beginnende betalingsproblemen vroegtijdig te signaleren. Tegelijk zullen we ook suggesties geven hoe het systeem verder kan worden uitgebouwd om preventie van schulden te ondersteunen. Als laatste willen we kort een pleidooi houden voor het belang van kwaliteitsnormen ten aanzien van de dienstverlening op het gebied van schulden.

De beschreven methode heeft primair tot doel om mensen in onze samenleving in het algemeen en de sociaal zwakkeren en mensen in een financieel kwetsbare positie in het bijzonder te behoeden voor een leven van langdurige armoede en sociale uitsluiting als gevolg van aanhoudende financiële problemen en daarmee gepaard gaande bijkomende kosten. Ook moeten de korte termijn en lange termijn gevolgen van (ernstige) financiële problemen op de geestelijke gezondheid (stress, depressiviteit) en uiteindelijk ook lichamelijke gezondheid niet onderschat worden. Dit geldt zowel voor mensen met schulden/betalingsachterstanden als voor de eventueel betrokken kinderen.

Een tool die financieel overzicht verschaft kan als zodanig voor rust, inzicht en perspectief zorgen. Daarnaast kan de methode ook effectief bijdragen aan een verlaging van kosten verbonden aan schulden en betalingsachterstanden. Dat betreft niet alleen de kosten die samenhangen met het incassoproces, maar ook de kosten van dienstverlening en/of schuldhulp. Samenwerken, (data-)analyse, effectrapportage, pragmatisme en privacy zijn de kernwoorden die de tool en het voorgestelde systeem kenmerken. Op deze manier kan een systeem gebouwd worden, dat niet alleen efficiënt en effectief is, maar ook de mens centraal stelt. Dit levert voordelen op voor:

- **Schuldeisers:** Minder afschrijvingen en een meer op preventie en klantgericht incassobeleid.
- **Schuldenaren:** Minder kostenstapelings en het voorkomen escalatie door eerder ingrijpen c.q. eerder en effectiever communiceren met de schuldenaar.
- **Dienstverleners:** Met behulp van de tool kunnen zij sneller een plan van aanpak opstellen, mits zij toestemming krijgen van de client om financiële gegevens van de schuldenaar in te zien.
- **De maatschappij:** Op langere termijn significant lagere kosten van dienstverlening en het beter en vroegtijdig benutten van kennis, kwaliteiten en schaarse middelen.

De schuldenproblematiek in Nederland

Het is moeilijk voor te stellen, dat in een welvarend land als Nederland naar schatting rond de 1,4 miljoen huishoudens met risicovolle of problematische schulden te kampen hebben. We zullen daarom meer tijd moeten besteden aan:

- nauwkeurige en doorlopende analyse van de oorzaken van het ontstaan van betalingsachterstanden;
- het verloop en de opbouw van risicovolle en problematische schulden (uitgesplitst naar hoofdsom en bijkomende kosten) en
- de effectiviteit van aangereikte oplossingen (kosten-batenanalyse, korte en lange termijn).

Overheden (lokaal, landelijk), schuldeisers, incassopartijen, dienst- of hulpverlenende instanties en de schuldenaren zullen in samenwerking met elkaar oplossingen moeten bedenken en implementeren die duurzaam zijn. Duurzaam in die zin, dat aangedragen oplossingen op korte en lange termijn een positief effect hebben op de sociale, economische en maatschappelijke positie van de schuldenaar. Dat betekent ook dat er meetmethoden zullen moeten ontwikkeld om de effectiviteit van maatregelen objectief te kunnen beoordelen en deze te vertalen naar doelmatig beleid. Dit zal uiteraard gevolgen hebben voor de bestaande verdienmodellen en tariefstructuren en dat vraagt om politieke moed en visie.

In de media wordt veel gesproken over risicovolle en problematische schulden, maar feitelijk gaat het om de beheersbaarheid van schulden. De vraag staat daarbij centraal of mensen gegeven hun inkomsten en/of vermogen in staat zijn om tijdig aan hun huidige en toekomstige financiële verplichtingen kunnen voldoen c.q. hun uitstaande schulden in overeenstemming met de gemaakte afspraken af te lossen. Als mensen hier tijdelijk of structureel niet toe in staat zijn kan dit in het huidige stelsel grote financiële gevolgen hebben en is de kans op stapeling van kosten reëel.

Daarom is het van belang om betalingsachterstanden (en bij voorkeur ook de oorzaken hiervan) overzichtelijk in kaart te brengen en deze vroegtijdig te signaleren. Ook kan het nuttig zijn om met behulp van data-analyse de kans op toekomstige betalingsachterstanden te bepalen. Welke mensen of huishoudens betreft het en wie lopen een grotere kans (risico-inschatting) om in betalingsproblemen te komen? Waarom betalen ze hun rekening(en) niet en in hoeverre is dit incidenteel of structureel? Welke maatregelen kunnen het beste genomen worden om financiële problemen in de kiem te smoren en escalatie te voorkomen. Het gaat daarbij niet alleen om de financieel kwetsbaren in onze samenleving, maar ook mensen die te maken hebben/krijgen met zogenaamde *life changing events*, zoals scheiding, ziekte, overlijden van een partner of werkloosheid.

In dit kader is de pilot '[Vroegsignalering schulden – Samen schuldzorgen voorkomen](#)' interessant. Deze pilot is in 2019 gestart door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) in samenwerking met alle Nederlandse grootbanken (ABN AMRO, ING, Rabobank en SNS (onderdeel van de Volksbank)). , SchuldenLabNL, [Moedige Dialoog](#) (Rabobank en [Sociaal Werk Nederland](#)) , fikks en Geldfit.nl. Deze (succesvolle) pilot is inmiddels opgeschaald onder de naam "[de Nederlandse Schuldhulproute](#)" (zie ook hoofdstuk 2.2.1.7 De Nederlandse Schuldhulproute).

Verder zullen we ook de opbouw van de kosten van late betaling zoals boetes, incassokosten, waarborgstellingen en juridische kosten gedetailleerd in kaart moeten brengen. Deze bijkomende kosten van wanbetaling spelen naast persoonlijke en/of gedragsomstandigheden bij de schuldenaar een cruciale rol bij de mate van beheersbaarheid van en/of escalatie van betalingsachterstanden en schulden.

Als laatste zullen we ook naar de kosten en effectiviteit van (schuld)hulpverlening moeten kijken. Er wordt relatief weinig geschreven over de kosten en (maatschappelijke) baten van schuldhulpverlening in de brede betekenis van het woord. Het artikel "[Oplossen van 14.000 euro schuld kostte 269.000 euro](#)" (april 2019) van het Instituut voor Publieke Waarden en het [onderzoek van de Rekenkamer Arnhem](#) (maart 2019) over de effectiviteit van Schulddienstverlening in Arnhem zouden een aanleiding kunnen zijn voor meer onderzoek om de effectiviteit van schuldhulpverlening beter in kaart te brengen en deze te verbeteren. In het [Inspectierapport schuldhulpverlening](#) (december 2019) uitgevoerd door de Inspectie SZW wordt dit beeld bevestigd: "*Voor schuldhulpverlening in de brede zin - dat de schuldhulp leidt tot duurzame verbetering van de financiële zelfredzaamheid - ziet de Inspectie mogelijkheden tot verbetering.*".

Creditmanagement en het omgaan met betalingsachterstanden

In deze whitepaper vereenvoudigen we "beheersbaarheid van schulden" tot het financieel gezien kunnen (blijven) voldoen aan de afbetaling of aflossing van schulden of het nakomen van financiële verplichtingen naar tevredenheid van en zoals contractueel overeengekomen met de leverancier (schuldeiser). We hebben ons daarbij mede laten inspireren door praktijkoplossingen afkomstig uit de creditmanagement- en incassosector. Voor lezers die minder goed bekend zijn met de inhoud van het vak creditmanagement, hebben we hieronder een kort overzicht gemaakt.

Definitie: Creditmanagement houdt zich bezig met het opzetten, inrichten, managen en optimaliseren van het order to cash proces op een financieel, commercieel en operationeel (procesmatig) verantwoorde en consistente wijze.

In de dagelijkse praktijk van het creditmanagement binnen een commerciële organisatie gaat het in de kern om drie zaken:

1. **Klantacceptatie en kredietwaardigheidsbepaling.** Op basis van welke criteria kunnen of willen we nieuwe of bestaande klanten accepteren en tegen welke betalings- en leveringscondities willen of kunnen we klanten goederen en/of diensten leveren? Deze criteria en condities worden, als het goed is, vastgelegd in het kredietbeleid, waar ook het uitbesteden van niet op tijd betaalde vorderingen aan incassopartijen (incassobureaus, gerechtsdeurwaarders) onderdeel uitmaakt. Bij de kredietwaardigheidsbepaling staat de beantwoording van de vraag centraal of de afnemer (klant, consument, burger) in staat is om aan zijn/haar toekomstige financiële verplichtingen te voldoen. Dit kan zowel op korte termijn als op lange termijn zijn. Binnen commerciële organisaties dient het creditmanagement de organisatie te ondersteunen bij het aangaan van financiële risico's met betrekking tot het leveren op krediet, waarbij risico en beloning ten grondslag liggen aan de financiële, commerciële en/of strategische doelstellingen van een organisatie.
2. **Betalingsgedrag.** Betaalt de afnemer zijn/haar rekeningen op tijd en zo nee, wat is/zijn daarvan de oorzaak/oorzaken? Belangrijk is te beseffen dat slecht betalingsgedrag niet uitsluitend een kwestie is van geen of onvoldoende geld hebben. Vaak spelen gewoonten (betalingsgedrag) een minstens zo belangrijke rol. De vraag "hoe kunnen we betalingsgedrag op een positieve en klantgerichte wijze beïnvloeden en/of slecht betalingsgedrag voorkomen" staat hierbij centraal.
3. **Klantrelatiebeheer.** Het onderhouden van een goede relatie met de klant is niet alleen vanuit commercieel opzicht belangrijk, maar ook vanuit financieel opzicht. De kunst is om tijdig betaald te krijgen en tegelijk de relatie met de klant goed te houden. Dat vraagt om goed opgeleid personeel, dat naast vaktechnische kennis ook over uitstekende communicatieve vaardigheden dient te beschikken.

Analyse: meten is weten

Binnen het creditmanagement speelt analyse van kredietwaardigheid en betalingsgedrag een essentiële rol. Dit gebeurt in toenemende mate met behulp van gespecialiseerde software. Ook zijn er tal van dienstverleners actief op het gebied van handels- en kredietinformatie, waardoor leveranciers een goed beeld kunnen krijgen van de kredietwaardigheid van de klanten waar ze al zaken mee doen of zaken mee willen doen. Ook op het gebied van communicatie zijn de afgelopen jaren grote stappen gezet voor het geautomatiseerd opvolgen van de communicatie met de klant over betalingen en/of betalingsachterstanden. Zo kan de kans op tijdige en effectieve communicatie met de klant verhoogd worden.

Door principes en analysemethoden uit de creditmanagementpraktijk op de schuldenproblematiek toe te passen, kan dit effectief bijdragen aan het opzetten van een gedegen analysemodel ten behoeve van signalering en analyse van oorzaken van schulden en daaruit voortvloeiende betalingsproblemen. Ook kan zo beter bepaald worden welke oplossingen het beste passen bij verschillende situaties door onder andere gebruik te maken van klantprofielen (personas) en behandel- of actieplannen op basis van klantsegmentatie en behaalde resultaten.

Lerend document

Deze whitepaper beoogt, net als de vorige whitepaper, een lerend document te zijn. Lezers worden van harte uitgenodigd om hun mening, (opbouwende) kritiek of suggesties ter verdere verbetering van deze whitepaper kenbaar te maken via marcel.wiedenbrugge@wcmconsult.com of via de LinkedIn Group "Welkom bij GIJS": <https://www.linkedin.com/groups/12358367/>.

Wij hopen met deze tweede whitepaper een constructieve, inhoudelijk verrijkende en vooral praktische bijdrage te leveren aan duurzame oplossingen om de schuldenproblematiek in Nederland terug te dringen.

1. Problematische Schulden in Nederland

1.1 Inleiding

Het thema (problematische) schulden staat prominent op de (politieke) beleidsagenda, zowel op landelijk als op lokaal niveau. Tal van initiatieven zijn ontwikkeld of zijn in ontwikkeling (ook wel pilots genoemd) om de schuldenproblematiek aan te pakken. Er wordt in Nederland veel onderzoek gedaan naar schulden, zoals in bijlage 1 en 2 vermeld staat. Tijdens een webinar over schulden op 28 januari 2019 werd door de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de schuldenproblematiek als volgt cijfermatig weergegeven:

- Tussen de 2,5 en 4 miljoen Nederlanders zijn verminderd in staat tot financiële zelfredzaamheid*;
- Ongeveer 2,3 miljoen Nederlanders hebben betalingsachterstanden ([NVB](#), 2019).
- Naar schatting zijn er 1,4 miljoen huishoudens met risicovolle (850.000**) en problematische schulden (540.000**)*;
- Van deze 1,4 miljoen huishoudens zijn 1,2 miljoen huishoudens (85%) onzichtbaar/niet bekend bij de formele schuldhulpverlening*;
- 193.000 huishoudens zijn bekend en geregistreerd (bij (schuld)hulpverlenende instanties of via de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen).
- Een arm huishouden heeft een tekort van gemiddeld 217 euro per maand*;
- De overgrote meerderheid van de schuldenaren bestaat uit *niet-kunners* en niet uit *niet-willers*.

Hier kan nog aan toegevoegd worden:

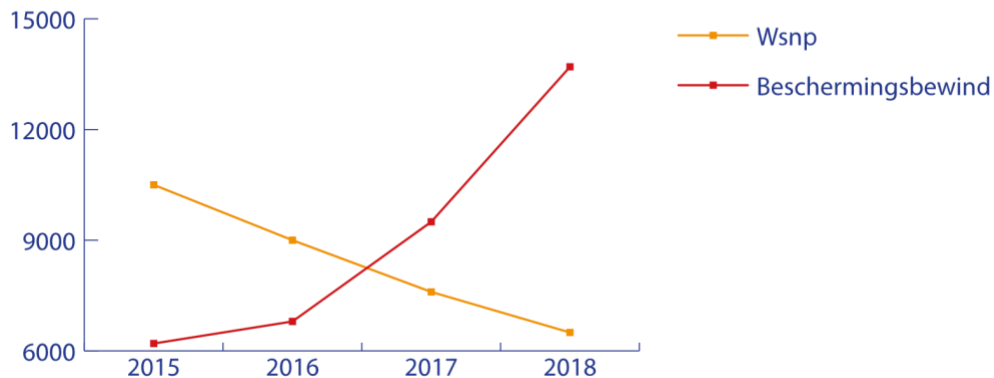
- In 2017 hebben 94.200 mensen zich bij schuldhulpverlening aangemeld, met een gemiddelde schuld van 42.100 euro ([jaarverslag 2017](#), NVVK). In [2018](#) is dit aantal gedaald naar 86.200, maar is de gemiddelde schuld gestegen naar 43.300 euro (verdeeld over gemiddeld 14 schuldeisers).
- Er zijn in Nederland naar schatting 581.000 huishoudens (7,9% van alle huishoudens) ofwel 1.045.000 personen (6,4%) met een laag inkomen ([CPB](#), [CBS](#));
- De gemiddelde omvang van een huishouden bedraagt in 2018 volgens [CBS gegevens](#) 2,15 personen. In 2018 waren er 7.857.914 huishoudens geregistreerd, waarvan 2.997.617 eenpersoonshuishoudens.

*Bronnen of verwijzingen hiernaar staan vermeld in de Divosa publicatie, [rapport Armoede en schulden in Nederland](#), 20-12-2017

**[Kamerbrief brede schuldenaanpak](#), staatssecretaris van Ark:

Als we naar de jaarcijfers van de NVVK kijken, dan lijkt het dat de schuldenproblematiek in Nederland eerder toe-dan afneemt. Terwijl het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening in 2017 op een recordhoogte lag en in 2018 - enigszins tegen de verwachting in - met bijna 10% is gedaald, is de [jaarlijkse instroom voor de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen](#) (WSNP) in 2018 ruimschoots gehalveerd ten opzichte van het piekjaar 2011. Een schril contrast dat volgens mr. Engberts, rechter te Arnhem en voormalig voorzitter van [Recofa](#), te verklaren valt door met name de enorme stijging van het aantal [beschermingsbewinden](#) en de geringe doorstroom naar de [Wsnp](#) (bron: [Schuldinfo](#)). Deze uitspraak wordt ondersteund door de geregistreerde feiten, zoals deze in onderstaande grafiek zijn weergegeven.

Daling Wsnp, stijging beschermingsbewind



Bron: NVVK jaarverslag 2018, <http://jaarverslag.nvkv.eu/2018/toelichting-cijfers/index.html>

Zoals in de [eerste whitepaper](#) al werd aangegeven, hangt de schuldenproblematiek ook samen met de wijze waarop we in Nederland met schulden omgaan en de daarmee verband houdende verdienmodellen en tarifiering van de betrokken partijen. De schuldenproblematiek zorgt niet alleen voor problemen bij de directbetrokkenen (schuldenaren, schuldeisers en de maatschappij), maar is ook een bron van inkomsten voor tal van organisaties, die zich direct of indirect met schulden en/of (schuld)hulpverlening bezighouden. Hoewel er niet uitvoerig wetenschappelijk onderzoek naar gedaan is, geven diverse artikelen en (kleinschalige) onderzoeken (zoals [Investico](#), [De Correspondent](#) en [Follow the Money \(FTM\)](#)) aan dat er sprake is van een 'schuldenindustrie'. Een extreem voorbeeld werd beschreven in het artikel "[Hoe 269.000 euro uitgegeven wordt om een schuld van 14.000 euro op te lossen](#)" door Eelke Blokter van het [Instituut voor Publieke Waarden \(IPW\)](#). Dit voorbeeld is weliswaar niet actueel en mogelijk ook niet representatief voor de gehele sector, maar het zou wel een aanleiding kunnen zijn voor vervolgonderzoek naar de efficiëntie en effectiviteit van en onderlinge samenwerking tussen (schuld)hulpverlenende instanties.

Dat er veel geld in de 'schuldenindustrie' omgaat mag duidelijk zijn. Volgens het sinds 2014 niet meer bijgewerkte onderzoek van het Nibud (de oorspronkelijke link naar het [BKR](#) is verdwenen), zouden schulden de samenleving jaarlijks ongeveer 11 miljard euro kosten (zie ook: <https://www.movisie.nl/artikel/schulden-nederland-wat-werkt-gaan-we-doen>). Jesse Frederik, journalist bij De Correspondent spreekt in een [radio-interview op NPO1](#) (augustus 2018) zelfs van 'symptoombestrijding'. Aan rapportages en verslagen op dit gebied ontbreekt het in ieder geval niet, zoals u in de bijlage van deze whitepaper en op websites als <http://www.effectieverschuldhelp.nl/thema/effectiviteit-en-kwaliteit> en [Kenniscbundel Schouders Eronder](#) kunt nalezen.

Belangrijk is dat alle betrokken partijen inzien dat het gaat om een groot sociaal, economisch en maatschappelijk probleem en dat we vanuit die insteek moeten proberen toe te werken naar een vruchtbare dialoog en (integrale) samenwerking om zo tot duurzame en concrete oplossingen te komen voor de aanpak het schuldenvraagstuk. Ook moet er een meer open discussie komen rondom de effectiviteit c.q. het rendement (kosten-baten) van maatregelen, zowel op het gebied van incasso (minnelijk en juridisch) als op het gebied van (schuld)hulpverlening (met name minnelijk). Alleen als de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening rondom schulden op een transparante wijze meetbaar gemaakt worden, kan het korte en lange termijn rendement van de dienstverlening inzichtelijk gemaakt worden.

1.2 Van schrijven en praten naar doen

De schuldenproblematiek in Nederland is complex van aard, waarbij veel aspecten onderling met elkaar samenhangen. De discussie rondom de schuldenproblematiek is niet alleen complex door wet- en regelgeving, maar ook door de sociale, economische, politieke en-maatschappelijke aspecten. Denk bijvoorbeeld aan [stress, schaamte, \(langdurige\) armoede en sociaal isolement](#) die nauw verband houden met risicovolle en/of problematische schulden.

Het verband tussen de positie en belangen van de schuldeiser, schuldenaar, dienstverlener (incasso, schuldhulp) en de maatschappij kunnen niet los van elkaar gezien worden. Hoewel alle betrokken partijen inzien dat er een oplossing voor het schuldenvraagstuk moet komen, hebben zij tegelijk ook hun eigen (financiële) belangen en die kunnen een effectieve en duurzame aanpak van het schuldenvraagstuk in de weg staan. Met name de verdienmodellen/tarifering en het wettelijk kader hieromtrent vertroebelen de discussie, want deze leiden vrijwel altijd tot de vraag: “wie verdient hoeveel, voor welke handelingen?” en dat kan ongemakkelijke situaties opleveren, waar niet direct een in de praktijk toepasbare oplossing voorhanden is. Denk bijvoorbeeld aan het nut van huisbezoeken, dat door diverse gerechtsdeurwaarders (en incassobureaus) wordt onderkend. In de praktijk levert dat een (financieel en/of tuchtrechtelijk) probleem op, want in de [Btag tarievenlijst](#) staat voor een huisbezoek geen tarief vermeld. Hierdoor wordt de gerechtsdeurwaarder soms gedwongen om een dagvaarding uit te brengen, puur uit financiële noodzaak, terwijl hij/zij weet dat een huisbezoek uitwerken en in rekening brengen (veel) zinvoller is.

Onderstaande conceptuele afbeelding laat zien met welke vraagstukken we onder andere te maken hebben met betrekking tot de schuldenproblematiek (figuur 1).



Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 1: De schuldproblematiek puzzel

Vroegsignalering en preventie van schulden is en blijft een actueel thema. Beleidsmatig en pragmatisch wordt er ook steeds meer aandacht aan besteed, zowel op landelijk als op lokaal niveau. De herziene [Leidraad Vroegsignalering Schulden](#) (september 2018) geeft een uitgebreid overzicht van maatregelen en richtlijnen op het gebied van vroegsignalering (vanuit het perspectief van schuldhulpverlening). In de praktijk blijken er echter relatief weinig harde gegevens beschikbaar te zijn over de effectiviteit en duurzaamheid van maatregelen en oplossingen met betrekking tot de systematiek en aanpak rondom schulden en schuldhulpverlening. In een presentatie over 20 jaar schuldhulpverlening door Dr. Nadja Jungmann tijdens het 20^e congres Aanpak van Problematische Schulden (2018) bleek er in de praktijk relatief weinig te zijn veranderd, behalve dat er meer bewustwording is gekomen (het bronbestand (PDF) op <https://www.aanpakvanschulden.nl> is niet meer online beschikbaar). Mogelijke oorzaken laten zich naar onze mening als volgt samenvatten:

- Onvoldoende of niet-consistente samenwerking tussen partijen: te weinig coördinatie tussen lokale initiatieven (resultaten pilots, toepassing van positieve (meetbare) ervaringen in andere steden) en onvoldoende effectief landelijk beleid en/of landelijke (wettelijke) richtlijnen;
- Tegenstrijdige (financiële) belangen tussen belanghebbende partijen;
- Te veel vasthouden aan oude structuren, verdienmodellen en/of tarifiering;
- Geen (motiverende) financiële alternatieven, zekerheden of prikkels voor belanghebbende partijen om hervorming van de dienstverlenende sectoren op het gebied van incasso en (schuld)hulpverlening te initiëren;
- Geen of onvoldoende effectrapportage (kosten en effectiviteit van maatregelen op korte en lange termijn);
- Een overheid die onvoldoende doorpakt. Denk bijvoorbeeld aan het voortdurende uitstel van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet, die al in 2017 is aangenomen. Zie ook: <https://beslagvrijevoet.nu/> en <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/02/14/beantwoording-kamervragen-over-uitstel-vereenvoudiging-beslagvrije-voet>
- Te veel praten en schrijven over schulden op macroniveau, te weinig concreet doen om de achterliggende kernoorzaken, de opbouw en het verdere verloop van de afhandeling van schulden grondig te analyseren en actief bij de bron aan te pakken.

Falende schuldhulp kost de samenleving veel geld

Door het ontbreken van coördinatie van onderlinge samenwerking en duidelijke effectrapportage worden er onvoldoende stappen gezet om tot duurzame oplossingen te komen, zowel op landelijk als op lokaal niveau. Kritische geluiden over de schuldhulpverleningssector duiken ook zo af en op, zoals het artikel "[Tweede Kamer baalt van falende schuldhulp](#)" in Trouw van 14 februari 2019" en het daaropvolgende artikel van Nadja Jungmann "[Schuldhulp is nu nog een loterij](#)". Aan de andere kant staat in het [Actieplan Brede Schuldanaanpak](#) wel nadrukkelijk de intentie vermeld om tot betere afstemming te komen tussen manifestpartijen UWV, SVB, CJIB, Belastingdienst, DUO en CAK. Zie ook het bericht van VNG: "[Rondetafelgesprek: de overheid als schuldeiser](#) (oktober 2018)".

"UWV, SVB, CJIB, Belastingdienst, DUO en CAK nemen initiatieven om hun incasso-activiteiten beter af te stemmen op de situatie van mensen met schulden, onder meer door direct contact met burgers."

Bron: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-24515-457.html> (15 januari 2019)

Het gevolg is dat schaarse middelen (geld, mensen, systemen) onvoldoende efficiënt worden ingezet en daarmee een kostbaar sociaal, maatschappelijk en commercieel onwenselijk probleem feitelijk in stand gehouden wordt. Ook binnen de hulpverleningssector zijn er knelpunten. Uit het [rapport 'Aansluiting gezocht!'](#) (mei 2019) van Berenschot blijkt dat de aansluiting tussen de minnelijke schuldhulpverlening bij de gemeente en de wettelijke schuldsanering (Wsnp) niet goed verloopt. Concreet leidt dit alles ertoe dat schulden de samenleving ieder jaar weer naar schatting 11 miljard euro kost ([BKR](#), [Movisie](#)). Belangrijk is te beseffen, dat schuldenaren, schuldeisers en de samenleving uiteindelijk opdraaien voor deze kosten- c.q. verliespost. De vraag is dus hoe we deze sociale, economische en maatschappelijke verliespost bij de bron kunnen aanpakken en significant kunnen verlagen.

Schulden: een vicieuze cirkel?

Als je alle berichtgeving in de media en vanuit vakkringen rondom de schuldenproblematiek al enige jaren volgt, dan zou je het gevoel kunnen krijgen dat we ons in een vicieuze cirkel bevinden. De overheid speelt hierin als wetgever en beleidsmaker een belangrijke rol. De overheid heeft als grootste en vaak ook meest bevoorrechte schuldeiser van Nederland een voorbeeldfunctie als het gaat om een duurzame aanpak van de schuldenproblematiek in Nederland. De laatste tijd verschijnen ook berichten die wijzen op de overheid als (belangrijke) veroorzaker van schulden en dat vraagt om een bredere discussie. Zie ook [hoofdstuk 1.3. De rol van de overheid en de politiek.](#)

Noodzakelijke hervormingen vragen niet alleen om een heldere visie, maar ook om integraal overleg met alle belanghebbende partijen. Daarnaast is ook politiek doorzettingsvermogen niet onbelangrijk. Door het grote aantal belanghebbende partijen, de verschillende verdienmodellen en tariefstructuren kan dat een complexe zaak zijn. Als we de schuldenproblematiek in Nederland echt structureel willen aanpakken zullen we over een andere structuur moeten nadenken en dat heeft uiteraard ook gevolgen voor de verdienmodellen en tarifiering. De discussie hierover ligt in zekere zin gevoelig:

niet alleen omdat het over geld (verdienen) en budgetten gaat, maar ook omdat veel tijd kost om alle partijen op een lijn te krijgen. Bovendien kunnen veranderingen ook tot (financiële) onzekerheid – en dus weerstand tegen verandering - leiden. Vanuit de incassosector (incassobureaus, gerechtsdeurwaarders) zijn de afgelopen jaren steeds meer initiatieven genomen om tot een andere aanpak te komen. Op 3 mei 2019 werd via ANP Pers Support een artikel gepubliceerd "[Gerechtsdeurwaarders: overheid moet nu doorpakken](#)", waarin de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) voor het eerst aangeeft dat [citaat] "*gerechtsdeurwaarders die ontruiming en beslagen voorkomen, daar ook voor beloond moeten worden*". Dat is een ontwikkeling, als deze doorzet, die hoopvol is en effectief kan bijdragen aan een significante vermindering van het aantal mensen of huishoudens met risicovolle schulden. Ook het rapport "[De toekomstbestendige gerechtsdeurwaarder](#)" – geschreven door een brede werkgroep met leden uit het onderwijs, (semi-)overheid en de incassosector/deurwaarderij – geeft interessante handvatten en suggesties tot een meer productieve en maatschappelijk relevante rol van de (toekomstige) gerechtsdeurwaarder.

Kopen op krediet, schulden en samenleving

We leven in een wereld, waarin het kopen op krediet of afbetaling heel gebruikelijk is. Het verkopen of leveren van goederen en/of diensten – zowel profit als non-profit - op krediet veronderstelt dat de leverancier voldoende kennis heeft van de financiële capaciteit van de klant en dus voldoende vertrouwen heeft dat de klant op korte en/of lange(re) termijn aan zijn of haar financiële verplichtingen zal kunnen voldoen. Als zodanig hoeft het hebben van schulden ook geen probleem te zijn. Overkreditering is dat daarentegen wel, waarover later meer.

Maar het leven verloopt helaas niet altijd zonder problemen. Life changing events, zoals een scheiding, faillissement, werkloosheid en ziekte kunnen van grote invloed zijn op het inkomsten- en uitgavenpatroon van een huishouden. In dergelijke situaties kan een snelle aanpassing van het bestedingspatroon noodzakelijk zijn, zeker als de financiële buffer onvoldoende is. Uit (jaarlijks) onderzoek van Wijzer in Geldzaken komt naar voren, dat 1 op de 3 Nederlanders onvoldoende financiële buffer heeft om een grote of onverwachte uitgave op te vangen (rapport Kerncijfers financieel gedrag in Nederland 2018 <https://www.wijzeringeldzaken.nl/bibliotheek-/media/10-jaar/wijzer-in-geldzaken-kerncijfers-2018.pdf> en [Koers Wijzer in geldzaken 2019](#)). Het is als zodanig niet verbazingwekkend, dat er in Nederland zoveel mensen met ernstige financiële problemen zijn.

In de dagelijkse praktijk gaan mensen soms (te) makkelijk zakelijke overeenkomsten aan, zonder al te veel na te denken over de mogelijke toekomstige financiële consequenties van die beslissingen. In zekere zin geldt dat ook voor leveranciers, die soms te makkelijk producten en/of diensten op krediet leveren, waarbij de verkoop leidend is en niet de vraag of het verantwoord is om op krediet te leveren. Het op krediet kopen kan zich tegen een koper keren op het moment dat hij/zij – door omstandigheden - niet meer in staat is om aan zijn/haar financiële verplichtingen te voldoen. Dan blijkt helaas ook vaak dat relatie die de klant met zijn leverancier heeft toch niet zo hecht is als het aan het begin van de relatie het geval leek. Als financiële problemen dan niet snel opgelost worden, is dit ook vaak het moment waarbij achterstallige betalingen worden uitbesteed aan een incassopartij (incassobureau of gerechtsdeurwaarder) en er dus bijkomende kosten ontstaan. Een positieve ontwikkeling is dat er geleidelijk wel een kentering aan het ontstaan is bij bedrijven, die de waarde van de klant en hun maatschappelijke verantwoordelijkheid sterker laten meewegen in hun incasso- en klantbeleid. Hierbij krijgen zaken als klantbehoud, de relatie met de klant, klanttevredenheid en klantloyaliteit op lange termijn prioriteit boven het financieel resultaat op korte termijn. Een aansprekend voorbeeld in dit kader is het creditmanagementbeleid van energieleverancier Eneco, zoals in dit [interview](#) nader wordt toegelicht.

Zoals bekend staat de escalatie van schulden of betalingsachterstanden zelden op zichzelf. Doordat schulden en bijkomende kosten vaak geleidelijk aan – maar soms ook heel snel - over een steeds breder front ontstaan, kan het enige tijd in beslag nemen voordat de financiële/economische schade en de sociaal-maatschappelijke gevolgen hiervan echt zichtbaar worden. Zowel bij het individu als bij de schuldeisers. De financiële gevolgen voor de samenleving komen vaak pas in een veel later stadium in beeld, zodra schulden of betalingsachterstanden daadwerkelijk een problematisch karakter gekregen hebben, betalingsachterstanden niet meer afgelost of ingelopen kunnen worden en stabilisatie alleen nog met externe hulp gerealiseerd kan worden. De situatie is op dat moment sociaal en economisch zodanig geëscaleerd, dat het voor het individu vaak heel moeilijk is om hier zonder hulp van buitenaf nog uit te komen. Daarbij speelt ook schaamte een belangrijke rol, zoals uit diverse publicaties blijkt, waaronder "[Schaamte over financiën kan armoede in stand houden](#)" (Divosa, februari

2019), waarin ook het [proefschrift *Poor Psychology: Poverty, Shame, and Decision Making*](#) van Arnoud Plantinga wordt vermeld (en tevens gedownload kan worden).

Het is daarom van belang om potentieel risicovolle betalingsachterstanden (zoals de huur of zorgpremie, (lokale) belastingen) en/of afwijkingen in het betalingsgedrag zo vroeg mogelijk te signaleren. De schuldenproblematiek vraagt aldus om een integrale oplossing, waar alle belanghebbende partijen bij betrokken dienen te worden.

1.3. De rol van de overheid en de politiek

De oplossing van de schuldenproblematiek vraagt om een integrale aanpak, waarin de politiek/overheid op zowel landelijk als lokaal niveau een belangrijke sturende rol heeft. Waarom?

- De schuldenproblematiek betreft een sociaal, economisch en uiteindelijk een maatschappelijk probleem.
- De overheid is de grootste schuldeiser van Nederland en kent in de uitvoering van haar eigen incassobeleid een aantal tekortkomingen (zie ook het rapport "[Behoorlijk invorderen vanuit het burgerperspectief](#)", de Nationale Ombudsman, 9 februari 2019, PDF, 69 pagina's).
- De overheid staat aan de basis van (nieuwe) wet- en regelgeving.

Met het [Actieplan Brede Schuldenaanpak](#) van 23 mei 2018 is weliswaar een eerste aanzet gegeven om tot structurele oplossingen en verbeteringen te komen, maar zoals uit het rapport "Behoorlijk invorderen vanuit het burgerperspectief" blijkt, is er door de overheid nog een lange weg te gaan. Het gaat dan onder andere om fundamentele zaken als:

- het correct toepassen van de beslagvrije voet (dat wederom is uitgesteld, zie het artikel op Schuldingo, "[Vertraging nieuwe beslagvrije voet is onacceptabel](#)");
- het ontbreken of eenvoudig maken van persoonlijk contact;
- het niet ontvangen van (begrijpelijke) schuldenoverzichten;
- het gebrek aan of geringe samenwerking tussen overheidsinstanties.

Het is daarom noodzakelijk om pragmatisch aan de slag te gaan. Er zou bijvoorbeeld een [leidende coalitie](#) gevormd kunnen worden door partijen in het veld (overheid, semi-overheid, dienstverleners (incasso, schuldhulp) en bedrijfsleven (crediteuren van vaste lasten)), die bereid zijn om met een vernieuwende integrale aanpak te willen werken aan structurele oplossingen van de schuldenproblematiek. Dit kan in aanvulling op bestaande initiatieven, zoals omschreven in het Actieplan Brede Schuldenaanpak. Het terugbrengen van de omvang, kosten en gevolgen van de schuldenproblematiek in Nederland en het verbeteren van de effectiviteit van de dienstverlening, dienen daarbij centraal te staan.

Belangrijk is dat de belangen en/of machtsposities van individuele organisaties en ministeries onderschikt gemaakt worden aan de algemeen na te streven sociale, economische en maatschappelijke doelstellingen. Zakelijk is dit ook verstandig, omdat de instandhouding van de bestaande wet- en regelgeving rondom de schuldenproblematiek aantoonbaar (te) veel geld kost, wat doelmatiger en zinvoller aangewend zou kunnen en moeten worden. Zie ook het artikel "[Overheid maakt het voor mensen die in schulden zitten vaak erger](#)" (NOS, Bart Kamphuis, 19 februari 2019)'.

1.4 Visie op aanpak schuldenproblematiek

In deze whitepaper willen we een concrete en pragmatische aanzet geven hoe de schuldenproblematiek structureel en bij de bron kan worden aangepakt. Daarbij spelen data-analyse en samenwerking tussen partijen op zowel lokaal als landelijk niveau een essentiële rol. In hoofdstuk 2 gaan we in detail in op de vraag hoe een systeem voor tijdige signalering ter preventie van escalatie van betalingsachterstanden er concreet uit zou kunnen zien. Daarbij streven we ernaar om zoveel mogelijk gebruik te maken van in principe al bestaande middelen, beproefde systemen en (software)tools. Ook willen we nader ingaan op het belang van kwaliteitsnormen en kwaliteitsborging. Niet alleen in de incassosector, maar ook voor schuldhelpverlening en bewindvoering zullen duidelijke landelijke geldende kwaliteitsrichtlijnen moeten worden opgesteld. Deze richtlijnen zullen uiteraard ook moeten worden gecontroleerd en nageleefd. Uiteindelijk zal er ook een vertaalslag gemaakt moeten worden naar tariefstructuren en (nieuwe) verdienmodellen.

Gezonde samenleving – Mens sana in corpore sano

Een gezonde samenleving, is een samenleving waaraan zoveel mogelijk mensen op een sociale, economische en maatschappelijke wijze een bijdrage kunnen leveren, zodat zij een sociaal en economisch evenwichtig bestaan kunnen leiden. Daar horen problematische of onbeheersbare schulden per definitie niet bij. Om de schuldenproblematiek in Nederland duurzaam aan te pakken of in ieder geval in omvang significant te verminderen is een gezamenlijke aanpak van leveranciers (crediteuren van vaste lasten, schuldeisers), dienstverleners en de landelijke en lokale overheden noodzakelijk. Ook de schuldenaren zelf zullen aan de slag moeten, want uit de schulden komen en blijven vraagt om motivatie, doorzettingsvermogen (vertrouwen in de toekomst), discipline en (willen) investeren in kennis en vaardigheden. Daarbij kunnen we denken aan opleidingen, het begeleiden naar werk en begeleiding via wijk- en/of sociale teams, kerkelijke instanties en dergelijke. Er zullen duidelijke keuzes gemaakt moeten worden als het gaat om doelstellingen en het stellen van prioriteiten voor wat betreft het gebruik van schaarse middelen. De bekende stip op de horizon moet expliciet gedefinieerd en benoemd worden, los van politieke overtuiging, commerciële belangen of interne machtsverhoudingen. Dat vraagt om een transparante opstelling en nauwe samenwerking tussen partijen om zo antwoorden te krijgen op vragen als:

- Waar willen we over vijf jaar zijn?
- Wanneer vinden tussentijds evaluaties plaats?
- Hoe beperken we de sociale, economische en maatschappelijke schade van risicovolle en problematische schulden op zowel korte als lange termijn?
- Hoe en op basis waarvan vindt de toekenning of verdeling van budgetten plaats?
- Hoe wordt de effectiviteit van de besteding van budgetten bepaald?
- Wie nemen verantwoordelijkheid voor de uitrol van het project?
- Hoe geven we vorm aan de transitie van oplossingen aan de achterkant (puinruimen) naar oplossingen aan de voorkant (tijdige-signalering, preventie)? Wie of welke organisaties zijn hierin leidend?
- Hoe gaan we de oorzaken en kosten van risicovolle en problematische schulden structureel in kaart brengen? En wat gaan we doen met de uitkomsten?
- Welke (software) tools en technieken kunnen we effectief inzetten voor monitoring en data-analyse? Wie leveren data aan en hoe wordt dit systeemtechnisch en privacy-technisch geregeld, wie stuurt dit aan?
- Wat kunnen we leren uit andere vakgebieden, zoals de creditmanagement- en de incassosector (incassobureaus, gerechtsdeurwaarders) met betrekking tot preventie, vroegsignalering en voorspellen (kredietwaardigheid, betaalgedrag)?
- Hoe zorgen we dat lokale en landelijke politiek los van politieke voorkeur effectief gaan samenwerken?
- Hoe gaan we de effectiviteit van oplossingen bepalen, zowel op korte als op lange termijn?

De trend van al jaren stijgende aantallen aanmeldingen – met uitzondering van 2018 - bij de diverse schuldhelpverlenende instanties moet doorbroken worden. Of anders gezegd: de lekkende kraan moet gerepareerd worden. Er is in Nederland meer dan voldoende kennis en kunde aanwezig, maar die wordt tot nu toe nog te weinig en onvoldoende effectief aan de voorkant van het proces ingezet. Zo blijft het dweilen met de kraan open en dat moet gestopt worden.

Vroegsignalering of tijdige-signalering van betalingsachterstanden en preventie van risicovolle en zeker van onbeheersbare of problematische schulden is waar we uiteindelijk willen uitkomen. Het aanpakken van de schuldenproblematiek in

Nederland is in de basis een kwestie van politieke wil, de bereidheid om samen te werken en de bewustwording van het feit dat de huidige situatie onhoudbaar is en als zodanig om pragmatische maar ook duurzame oplossingen op zo kort mogelijke termijn vraagt.

Zoals gezegd, betekent dit dat er (ook) naar de economische of verdienmodellen gekeken moet worden. We zullen daarnaast moeten voorkomen dat tijdige-signalering een verdienmodel op zichzelf wordt. Er zal verder goed gekeken moeten worden naar kosten en opbrengsten van de inzet van dienstverlening. Wat is het rendement of de effectiviteit van de gekozen methoden of maatregelen voor betrokken partijen (schuldenaren, schuldeisers, dienstverleners, de maatschappij).

Opbouw en escalatie van schulden

Ook zal er meer inzicht moeten komen in de totstandkoming van risicovolle en problematische schulden. Wat zijn de achterliggende oorzaken en in hoeverre zijn deze structureel of incidenteel van aard? Wat is de invloed van zogenaamde live events, zoals een sterfgeval in de directe familie, werkloosheid, scheiding en dergelijke op het ontstaan en de toename van schulden en betalingsproblemen? Maar ook, in hoeverre zijn schuldeisers verantwoordelijk voor het ontstaan van (onverantwoorde) schulden? Denk daarbij bijvoorbeeld aan overkreditering of het leveren op krediet terwijl het al duidelijk zou kunnen zijn dat de persoon in kwestie beperkt of niet kredietwaardig is.

Er zal meer onderzoek gedaan moeten worden naar de ontwikkeling van schulden in de tijd, waarbij een onderscheid gemaakt dient te worden naar:

- het aantal schuldeisers,
- het aantal incassopartijen,
- de hoogte van de hoofdsom en
- de hoogte van bijkomende zoals rentekosten, incassokosten, boetes, juridische kosten en overige kosten.

Het zijn in de praktijk vaak de bijkomende kosten die het meeste bijdragen aan escalatie van de financiële problemen, maar gedetailleerde overzichten of onderzoeken hiernaar ontbreken. Een interessant artikel in dit kader is het "[Tweeluik brede schuldenaanpak](#)" met Connie Maathuis (directeur [NVI](#)) en Manuel van der Hoek (tot voor kort manager Incasso bij zorgverzekeraar CZ en sinds mei 2019 kwartiermaker bij [SchuldenLabNL](#)) op de website [Overheid van Nu](#).

"Een groot deel van de problematische schulden bestaat uit boetes, incasso- en deurwaarderskosten. Neem het bekende voorbeeld van de zorgpremie. Als je die niet kunt betalen, dan ga je naar het CAK, waar je voor een basis-zorgverzekering zo'n 30 procent extra premie betaalt. Kort door de bocht: hoe denk je nou dat iemand die 100 procent van zijn premie niet kan betalen wél 130 procent op tafel kan leggen? Neem eens een stap terug, bekijk het vraagstuk van een kleine afstand opnieuw en stel de mens daar nou eens in centraal, in plaats van systemen of je eigen verdienmodel. Ik ben ervan overtuigd dat je dan tot hele andere afwegingen komt en heel wat sneller gaat bewegen."

Connie Maathuis, directeur NVI

Bron: [overheidvannu.nl, tweeluik brede schuldenaanpak Connie Maathuis, maart 2019](#)

En

"...schuldenproblematiek kan erg complex zijn. Daar zijn innovatievere oplossingen voor nodig. Van der Hoek: 'In Den Haag is CZ aangesloten bij Schuldenlab070, een mooi initiatief van gemeente, hulpverlening en bedrijven om met andere ogen naar schuldhulpverlening te kijken. Met dit soort initiatieven bevorderen we met elkaar samenwerking en innovatie. ... Het gaat écht bepaald niet alleen om arme mensen die domme dingen doen. In onze ervaring gaat het in slechts een paar procent van de gevallen om mensen die leven met "na mij de zondvloed" als motto. Die moet je natuurlijk aanpakken, maar bereidwillige klanten - en dat is de overgrote meerderheid - moeten we helpen om eruit te komen."

Manuel van der Hoek, kwartiermaker SchuldenLabNL

Bron: [overheidvannu.nl, tweeluik brede schuldenaanpak: Manuel van der Hoek, maart 2019](#)

Kwantificeren en analyseren

Een interessant initiatief met betrekking tot het kwantificeerbaar en analyseerbaar maken van problematische schulden, werd op 21 maart 2019 door het CBS gepubliceerd. In het CBS onderzoek "[Verkenning geregistreerde problematische schulden](#)" wordt gedetailleerd aangegeven hoe huishoudens met problematische schulden met registerdata gedefinieerd kunnen worden. De gebruikte bronnen van registraties van wanbetalers zijn: WSNP, CCBR, BKR, CAK, Zorgverzekeringswet (Zvw), Belastingtoeslagen, Overige belastingtoeslagen en Wet Mulder boetes (CJIB). In het document wordt gedetailleerd aangegeven hoe schulden naar diverse achtergrondkenmerken zijn opgebouwd, zoals: schuldenbron, huishoudtype, leeftijd, migratieachtergrond, inkomstenbron, opleidingsniveau, inkomen en vermogen. Dit model zou mogelijk ook goed ingezet kunnen worden in het preventieve traject en bij beginnende schulden of betalingsachterstanden. Uiteraard dient dan het aantal schuldenbronnen te worden uitgebreid, zodat ook de diverse crediteuren van vaste lasten hierin zijn opgenomen.

2. Een integrale en duurzame aanpak van tijdige-signalering van betalingsachterstanden en het voorkomen van escalatie

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we een integraal (onderling gekoppeld) systeem dat op effectieve wijze tijdige signalering van betalingsachterstanden en tevens preventie van risicovolle schulden en daaruit voortvloeiende betalingsachterstanden actief kan ondersteunen op zowel landelijk, lokaal als individueel niveau.

Zoals eerder vermeld zijn schulden op zichzelf geen probleem. Feitelijk maken we voortdurend schulden, maar als het goed is lossen we die ook weer op tijd af. Waar het om gaat is de mate waarin aan schulden verbonden (periodieke) betalings- of aflossingsverplichtingen nagekomen kunnen worden. Schulden worden pas een probleem op het moment dat de klant niet meer aan zijn/haar betalingsverplichtingen kan voldoen en er als gevolg daarvan betalingsachterstanden ontstaan. Ook dat hoeft nog geen probleem te zijn, zolang de klant (schuldenaar) en de leverancier (schuldeiser) maar met elkaar communiceren en streven naar een realistische – financieel haalbare - oplossing. Bijvoorbeeld door een betalingsregeling af te spreken, die aansluit bij het actuele inkomstenniveau en het minimaal (noodzakelijke) uitgavenpatroon. Pas op het moment dat:

- de communicatie niet goed verloopt;
- (persoonlijk) contact achterwege blijft;
- betalingsachterstanden niet ingelopen worden;
- betalingsafspraken en/of toezeggingen niet of niet volledig nagekomen worden en
- externe incassopartijen in beeld komen,

neemt de kans op financiële problemen snel toe, mede als gevolg van bijkomende (hoge) kosten en/of kostenverhogende maatregelen.

Centraal overzicht ontbreekt

Leveranciers of crediteuren van vaste lasten hebben van hun klanten in principe nooit een volledig overzicht van betalingsachterstanden die hun klanten bij andere leveranciers hebben. Niet alleen omdat betalingsachterstanden niet centraal worden geregistreerd, maar ook vanuit privacy-oogpunt. Leverancier A heeft er feitelijk niets mee te maken als zijn klant ook een betalingsachterstand heeft bij leverancier B en C. Neem als voorbeeld een woningcorporatie. De woningcorporatie constateert op basis van de eigen financiële administratie of er sprake is van een huurachterstand, maar heeft daarmee geen weet van betalingsachterstanden bij andere leveranciers/crediteuren (zoals bijvoorbeeld de zorgpremie of de energienota). Als een betalingsachterstand redelijk snel weer wordt voldaan, lijkt alles voor de betreffende woningcorporatie weer in orde. Dat hoeft echter zeker niet het geval te zijn. Klanten blijken in de praktijk vaak behoorlijk inventief te zijn als het gaat om het maskeren of verhullen van hun financiële problemen. Hierdoor kunnen beginnende betalingsproblemen sluipend toenemen, en voor de buitenwereld vaak lange tijd onzichtbaar blijven. Het is als een smeulende heidebrand, die ogenschijnlijk niet zo ernstig lijkt omdat het grootste gedeelte van de brand onder de oppervlakte, dus voor het oog niet zichtbaar, plaatsvindt.

Zoals al eerder in deze whitepaper is vermeld, blijkt uit diverse onderzoeken dat mensen met financiële en/of betalingsproblemen dit voor de buitenwereld vaak zo lang mogelijk verborgen trachten te houden. Dit doen zij ofwel uit schaamte of het vanuit het idee dat mensen vaak denken dat ze hun financiële problemen nog wel zelf kunnen oplossen c.q. de ernst hiervan onderschatten (zie het Nibud artikel "[Mensen met ernstige betalingsproblemen krijgen niet de hulp die ze verdienen](#)" waar tevens het rapport "[Financiële Problemen 2018](#)" gedownload kan worden). Het gevolg is dat mensen vaak onnodig lang blijven 'aanmodderen' en zo het ene financiële gat met het andere gat trachten te stoppen. Dat kan lange tijd goed gaan, totdat één of meerdere crediteuren van vaste lasten (inclusief belastingen) besluit(en) om de inning van een factuur of vordering aan een incassopartij uit te besteden en er als gevolg hiervan bijkomende (incasso)kosten, rentekosten, gerechtelijke kosten en/of boetes in rekening gebracht worden. Daarnaast kunnen financiële problemen ook tot hogere kosten van dienstverlening leiden, zoals (hoge) bijkomende kosten van *hercontracting* (hogere waarborgsommen) van eenzijdig opgezegde contracten, zoals dit bij energiebedrijven of ziektekostenverzekeraars plaatsvindt. Als dit bij meerdere

crediteuren tegelijk speelt en de schuldenaar over een beperkte of geen financiële buffer beschikt, dan kan al snel een situatie ontstaan waarin de schuldenaar het (financieel) overzicht verliest en schulden c.q. betalingsachterstanden risicovol worden. Als er vervolgens niet ingegrepen wordt kunnen betalingsachterstanden in de daaropvolgende fase problematisch worden. In de problematische fase worden schulden c.q. betalingsachterstanden niet meer ingelopen en komt de schuldenaar onvermijdelijk in een schuldensituatie terecht met ernstige sociale, economische en uiteindelijk ook maatschappelijke gevolgen.

Het zal duidelijk zijn, dat voor iemand die al financiële problemen heeft 'strafmaatregelen' zoals boetes en tal van extra kosten niet tot een structurele oplossing van zijn of haar schuldenproblematiek zullen leiden, maar eerder het omgekeerde effect zullen hebben.

Het is daarom van essentieel belang om een systeem te ontwikkelen, waarin:

- betalingsachterstanden over een zo breed mogelijk front van leveranciers vroegtijdig gesignaleerd kunnen worden;
- de burger geholpen wordt om op eenvoudige, betrouwbare en snelle wijze een financieel overzicht van zijn/haar situatie te krijgen;
- de burger handige tips en adviezen aangereikt krijgt om verstandiger met geld om te (leren) gaan;
- Ook is het idee om incassopartijen te belonen voor preventieve acties om probleemschulden te voorkomen een goede gedachte, zoals bijvoorbeeld gerechtsdeurwaarder Mark Hafkamp voorstelt in een [interview](#) van april 2019. Ook de Koninklijke Beroepsvereniging van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) maakt hier melding van in haar [jaarverslag van 2018](#) en het begeleidende persbericht: "[Gerechtsdeurwaarders: overheid moet nu doorpakken](#)".

Samenwerking tussen partijen en het bundelen van kennis en ervaring is daarvoor een belangrijke voorwaarde. Ontwikkelingen op dit vlak lijken positief, zoals blijkt uit de [terugblik van de VNG op het Algemeen Overleg Schulden en Armoede](#) van 14 februari 2019 en het rapport "[Vroegsignalering schulden, lessen uit de praktijk](#)".

Het rapport "Vroegsignalering schulden, lessen uit de praktijk" van Yvette Bommeljé en Hans van Alebeek beschrijft een onderzoek naar de aanpak en geleerde lessen bij acht Nederlandse gemeenten, die net zijn gestart met vroegsignalering. De hoofdvraag van het onderzoek was: "Hoe wordt vroegsignalering uitgevoerd, en wat zijn succesfactoren en randvoorwaarden voor een doeltreffende uitvoering?".

Het is merkbaar in de markt dat de uitrol van nieuwe gemeenten die aan vroegsignalering doen stopt. Daarnaast is er concurrentie qua technologische oplossing om informatie uit te wisselen, zoals onder andere Vindplaats van Schulden (VPS) en Inforing.nl.

Uit het gedane onderzoek komen een aantal opmerkelijke bevindingen naar voren. Voor de leesbaarheid zijn een aantal van deze bevindingen in deze whitepaper opgenomen.

Wat hebben gemeenten ontdekt?

De gemeenten hebben een nieuwe groep schuldenaren bereikt, die onbekend is bij de hulpverlening. Gemeenten willen de respons aan de deur verbeteren, onder andere door te experimenteren met het tijdstip en de manier van benadering. Soms gaat het om mensen die al flinke schulden hebben opgebouwd. Er zijn nog geen duidelijke cijfers over de resultaten (achtergronden van het probleem, doorverwijzing, blijvend resultaat). Deze cijfers zijn wel nodig om een besluit te nemen over het vervolg. Partijen zijn heel tevreden met de samenwerking, die ervoor zorgt dat de gemeente en de crediteur(en) sneller oplossingen vinden.

Wat kun je leren van deze pilots?

1. *Bezint eer ge begint.* Maak een plan met duidelijke doelen en leg uit waarom je voor een bepaalde werkwijze kiest.
2. *Maak een businesscase.* Maak op basis van je beleidsdoelen een inschatting van de mensen en het budget dat je nodig hebt. Bespreek met de crediteuren de doelen in kwaliteit en aantallen.

3. *Vroegsignalering is samenwerking.* Werk samen met de crediteuren, de uitvoerende organisaties en de maatschappelijke organisaties, die bij doorverwijzing direct in actie moeten komen. Doordat je nauw met elkaar samenwerkt, weet je elkaar sneller te vinden.
4. *Beschrijf het hele proces.* Schrijf het hele proces uit: wie doet wat? Op welk moment? Wie is waarvoor verantwoordelijk?
5. *Zorg voor politiek-bestuurlijke steun.* Betrek de verantwoordelijke bestuurders bij je plannen. Zorg dat vroegsignalering op de agenda staat bij mensen die het beleid maken. Verzeker je van hun steun.
6. *Denk na over hoe je mensen benadert.* Wie legt het contact? Hoe spreekt hij/zij de mensen aan? Schakel cliëntenraden in: dat zijn ervaringsdeskundigen.
7. *Bewaak en evalueer het hele proces.* Ontwikkel samen met de crediteuren een meetinstrument om het proces van vroegsignalering te bewaken. Werk samen met de gemeentelijke afdeling onderzoek en statistiek: zij kunnen beleidsdoelen vertalen naar onderzoeksvragen.
8. *Gemeentelijke schulden: begin bij de bron.* De gemeente is vaak ook een crediteur (gemeentebelastingen, sociale dienst). Dat biedt de kans om op te letten of er betalingsachterstanden en schulden ontstaan.
9. *Maak het breder.* Vroegsignalering is een van de instrumenten om erger te voorkomen. Het moet passen in het totale sociale beleid. Voer vroegsignalering dus niet uit als aparte activiteit, maar samen met andere onderdelen van het gemeentelijke sociaal beleid.
10. *Vereenvoudig de regelingen.* Vaak hoor je dat burgers vastlopen omdat er zoveel verschillende regelingen zijn. Dat is een van de oorzaken waardoor ze in de problemen komen. Vroegsignalering kan de aanleiding zijn om de gemeentelijke regelingen en procedures eens kritisch te bekijken en te verbeteren.

Het zijn voor de hand liggende leerpunten. Desalniettemin zijn ze zeer waardevol, omdat ze de kern van de problematiek bevatten waar het in vroegsignalering om gaat, namelijk:

- toegankelijkheid schuldhulp;
- duidelijke procedures/ regelingen;
- zorgvuldige benadering en
- communicatie met alle betrokken partijen, die allen hun bijdrage moeten leveren.

De belangrijkste 'niet-billijke schuldeiser' is de landelijke overheid (veelal Belastingdienst en/of UWV).

“Gemeenten werken al aan bestuurlijke uitgangspunten, een kwaliteitskader en aan een gezamenlijke visie op sociaal incassobeleid. SZW-staatssecretaris Van Ark is hier enthousiast over en wil afwachten wat er ontwikkeld wordt. Zij ziet dat er door deze partijen geïnvesteerd wordt in de kwaliteit van de schuldhulpverlening, o.a. door het ondersteuningsprogramma Schouders Eronder.”

Bron: [VNG](#)

Het betekent ook dat gemeenten meer vanuit eenduidige doelstellingen moeten werken, daarbij gebruikmakend van methoden en inzichten die in de praktijk hun waarde of effectiviteit bewezen hebben.

Overwinnen weerstand voor het bouwen van een landelijk systeem

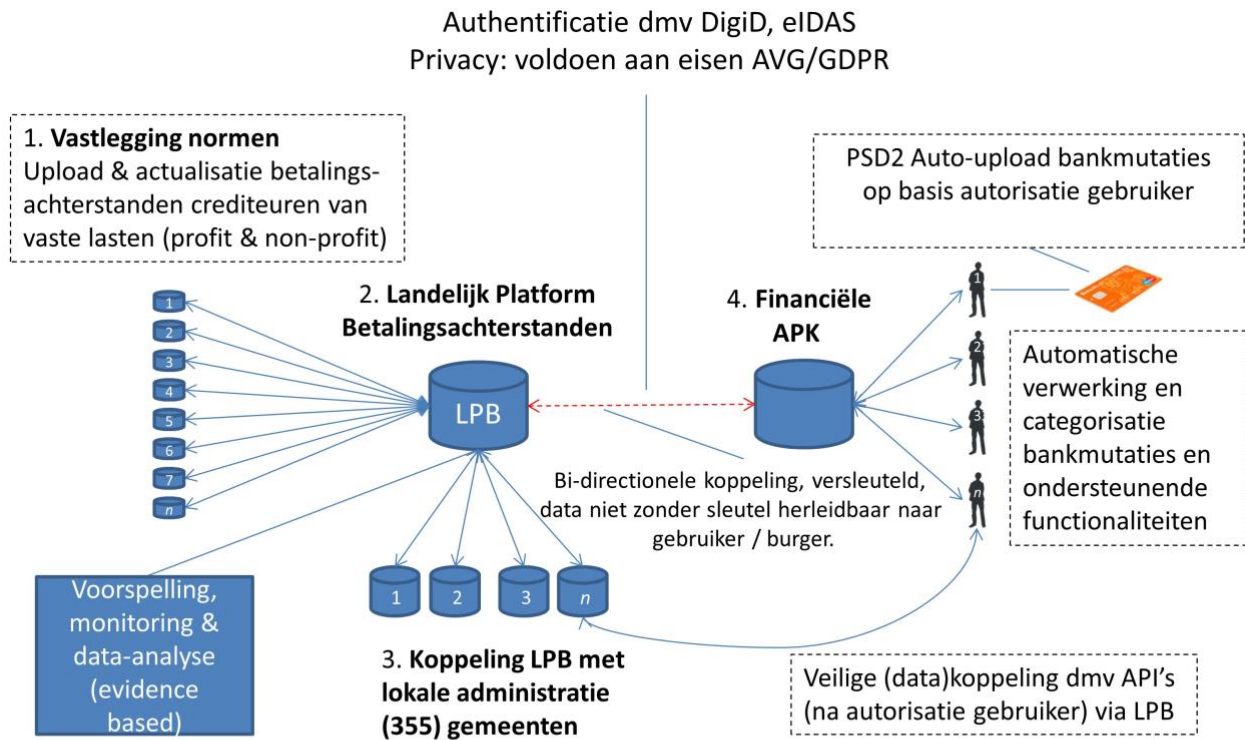
Het bouwen van een landelijk systeem voor tijdige signalering van betalingsachterstanden zal in de huidige opzet op lokaal niveau wellicht de nodige weerstand oproepen, mede veroorzaakt door de verschillen in politieke kleur, opvattingen en inzicht. Aan de andere kant zal een landelijk beleid een oplossing kunnen bieden om in de kern op een transparante wijze tot een eenduidige structurele aanpak van het schuldenvraagstuk te komen. De momenteel gedecentraliseerde budgetten voor de aanpak van schulden ([Wgs](#)) zullen als zodanig moeten worden herzien. Het decentraliseren en dus toekennen van budgetten hoeft echter geen probleem te zijn als de resultaten en uitvoering op lokaal niveau minimaal de richtlijnen van de nog vast te stellen landelijke norm halen.

2.2 Integrale aanpak tijdige signalering en preventie van betalingsachterstanden

Het duurzaam oplossen of in ieder geval het significant verminderen van de omvang van de schuldenproblematiek in Nederland vraagt om een integrale oplossing, die uit de volgende componenten is opgebouwd.

1. Landelijk vastgelegde normen met betrekking tot het uploaden en actualiseren van betalingsachterstanden bij crediteuren van vaste lasten (zowel profit als non-profit).
2. Een gecentraliseerd Landelijk Platform voor Betalingsachterstanden (LPB), waar betalingsachterstanden van crediteuren van vaste lasten versleuteld en niet naar de persoon herleidbaar gemeld kunnen worden (binnen de mogelijkheden van de AVG).
3. Een standaard koppeling met dit platform vanuit de [355 gemeenten in Nederland](#), zodat actuele betalingsachterstand data snel, veilig en AVG-verantwoord uitgewisseld kunnen worden
4. Een 'financiële APK' applicatie, die burgers zelf op een eenvoudige en laagdrempelige wijze ondersteunt en ontzorgt op het gebied van hun eigen financiën. Deze financiële APK kan met goedkeuring van de gebruiker (burger, schuldenaar) gekoppeld worden aan het landelijk platform betalingsachterstanden (LPB) alsook de toepasselijke afdeling in de gemeente waar de burger/gebruiker staat ingeschreven.

Dit systeem ziet er schematisch als volgt uit.



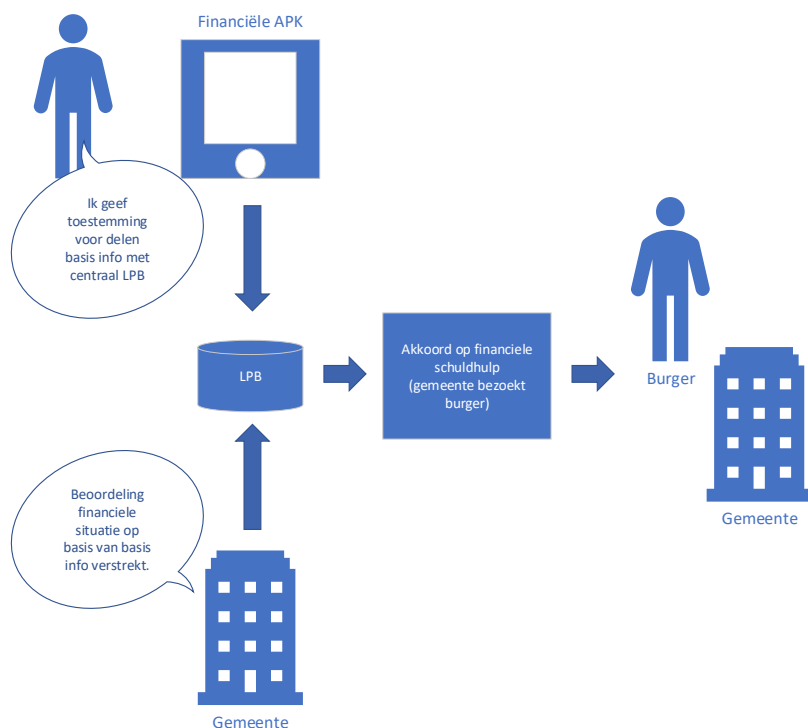
Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 2: Algemene opzet systeem tijdige-signalering en preventie van achterstallige betalingen

Via de koppeling tussen crediteuren van vaste lasten en het LPB wordt data met betrekking tot een betalingsachterstanden op basis van vooraf vastgelegde normen (1) door middel van een [API](#)-oproep overgebracht naar het LPB (2). De API dient te beschikken over een beveiligde verbinding, zodat eventuele datalekken voorkomen worden. Verder kan het LPB systeem enkel data inlezen en kan via de API geen data terug geleverd worden aan de crediteuren.

Een andere API koppeling is de koppeling tussen het LPB (2) en de Gemeentelijke administratie (3). Hier wordt door de lokale administraties van de gemeente door middel van een [strong authentication layer](#) een verbinding gemaakt met het LPB. Alleen bij een succesvolle authenticatie kan selectieve data worden opgehaald. Met het selectief ophalen van data wordt bedoeld, dat alleen gegevens van burgers die binnen de postcode range van een geauthentiseerde gemeente vallen kunnen worden opgehaald.

Selectieve data betreft zeer vertrouwelijke data (privacygevoelige informatie). Het ophalen van gegevens is alleen mogelijk binnen de daarvoor ontwikkelde gemeentelijke programmatuur die hiervoor binnen iedere gemeente beschikbaar is. De opgehaalde gegevens bevatten zonder expliciete toestemming van de burger slechts zeer beperkte informatie over zijn/ haar financiële positie. Deze informatie is voldoende voor een gemeente om contact te kunnen leggen met de burger om hulp aan te bieden. Bij acceptatie van hulp door hem/haar kan de burger de gemeente toestemming geven alle informatie te mogen inzien. Zo kan een hulptraject effectief opgestart worden, waarbij de burger in alle gevallen eigenaar blijft van de gedeelde informatie.



De financiële APK (4) is de persoonlijke omgeving van de burger. Dit kan in de vorm van een app of via een specifieke website. De app/website moet voldoen aan hoge veiligheidseisen, waarvoor een certificering noodzakelijk is.

De financiële APK is bedoeld om de burger te informeren over zijn/haar financiële gezondheid. Dit kan bijvoorbeeld door een code terug te sturen aan de gebruiker (goed, neutraal, zorgelijk, ernstig), die vergezeld wordt van een concreet advies wat een burger in een bepaalde (financiële) situatie het beste kan doen. Het ontvangen en verzenden van (samengestelde) data gebeurt door middel van een beveiligde verbinding.

Samenvattend komt het systeem hierop neer.

- Crediteuren van vaste lasten vragen (indien wettelijk noodzakelijk) toestemming aan hun klanten om bijvoorbeeld via de algemene voorwaarden de eventuele betalingsachterstanden te mogen uploaden naar het LPB.
- Geauthentiseerde burgers/consumenten kunnen een samengesteld overzicht van hun betalingsachterstanden uit het LPB inzien en downloaden.
- Geauthentiseerde burgers/consumenten kunnen via de financiële APK app autorisatie (toestemming) geven dat betalingsachterstand- en NAW gegevens mogen worden doorgestuurd aan de schuldhulpverlenende instantie van de gemeente waar zij woonachtig zijn/staan ingeschreven of geregistreerd.
- Gemeenten kunnen selectieve data uit het LPB ophalen, waarbij goedkeuring door de burger/consument als basis dient, tenzij dit wettelijk niet noodzakelijk is.

De burger die zijn data deelt om geholpen te worden geeft dus expliciet toestemming voor dat doel. Dit wordt binnen de AVG ook wel [doelbinding](#) genoemd. Ook moet worden aangegeven hoe lang je dergelijke data mag bewaren.

In de navolgende hoofdstukken worden de kerncomponenten van dit systeem verder uitgewerkt.

2.2.1 Landelijk Platform Betalingsachterstanden (LPB)

Beginnende betalingsachterstanden van vaste lasten kunnen een eerste signaal zijn dat er sprake is van financiële problemen bij de schuldenaar. Er is bewust voor het woord “kunnen” gekozen, want niet iedere late betaling (of storning) van vaste lasten hoeft immers te betekenen dat een schuldenaar financiële problemen heeft. Late betaling kan namelijk ook het gevolg zijn van gedragsaspecten van de schuldenaar of een slechte aansluiting met of afstemming van (vaste) datums waarop (vaste) inkomsten binnenkomen en (vaste) datums waarop automatische afschrijvingen of betalingen gedaan (moeten) worden of plaatsvinden. Voor de burger/schuldenaar is het belangrijk om een zo compleet mogelijk overzicht te hebben van de actuele betalingsachterstanden bij zijn/haar leveranciers van vaste lasten. Waarom? Uit onderzoek van het Nibud blijkt dat voor veel mensen het creëren van een financieel overzicht een probleem is, zo valt op te maken uit het artikel van 16 april 2018: [“Minstens 40 procent van de Nederlanders worstelt met de financiële administratie”](#) en het bijbehorende rapport [“Financiële administratie in een digitaal tijdperk”](#).

Voor een effectieve werking van het LPB is het belangrijk dat betalingsachterstanden door zoveel mogelijk crediteuren van vaste lasten gemeld worden, zodat een zo compleet mogelijk beeld ontstaat van de individuele schuldenaar en er - indien noodzakelijk - tijdig actie kan worden ondernomen. De afgelopen jaren hebben diverse pilots bij gemeenten plaatsgevonden in de vorm van convenanten. Die opzet en ervaring kan gebruikt worden voor de opzet van een landelijk systeem. Voor een landelijk systeem gaan we uit van een standaardkoppeling naar de administratieve systemen van de 355 gemeenten.

Afscherming privacygevoelige financiële gegevens

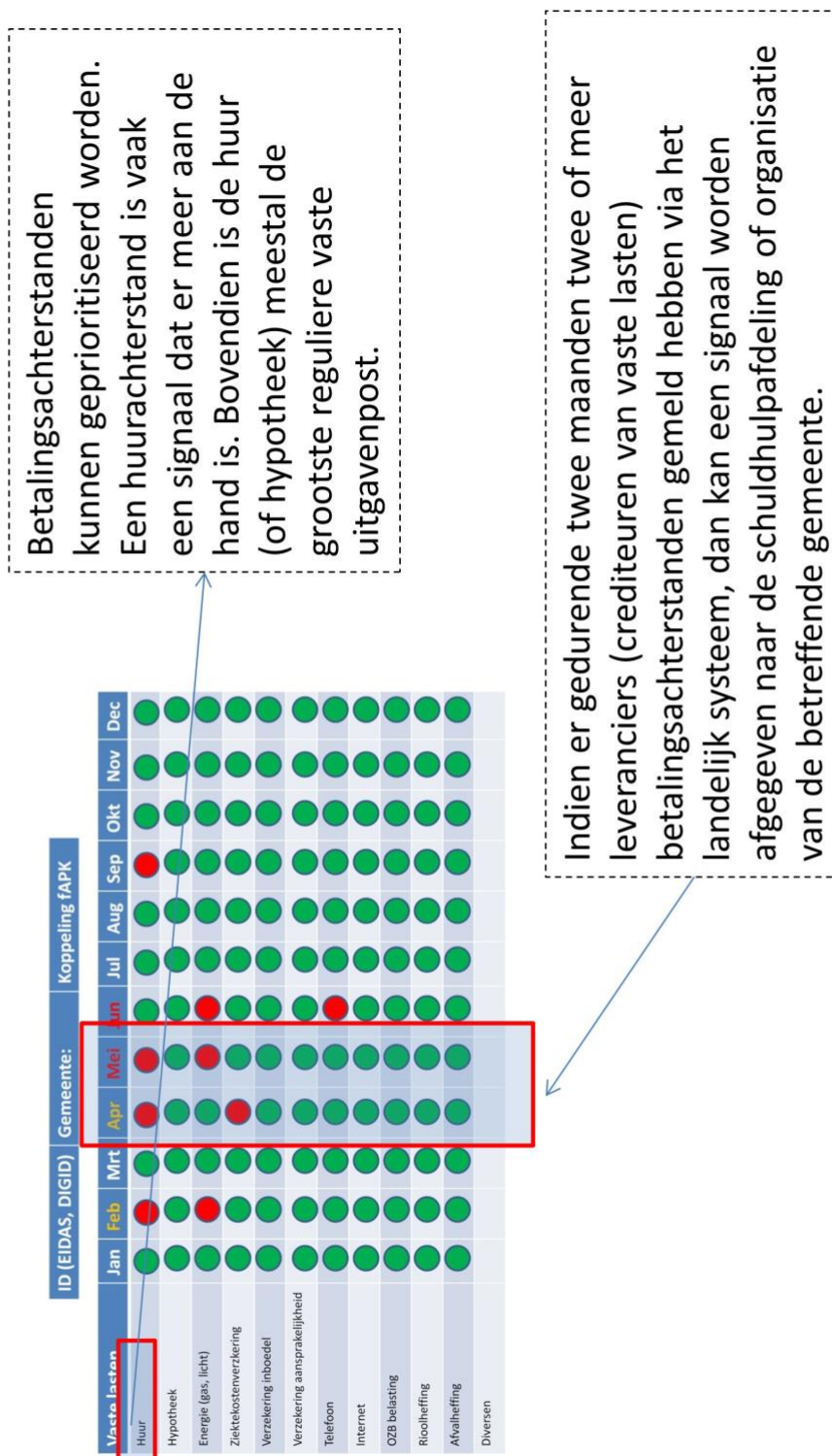
De registratie van betalingsachterstanden van deelnemende partijen mogen niet door andere deelnemende (commerciële) organisaties bekeken (kunnen) worden en als zodanig kunnen deze gegevens ook niet gebruikt worden voor andere activiteiten. Het gaat puur om het veilig (versleuteld) registreren, signaleren en informeren, zoals hiervoor omschreven.

In de landelijke opzet hoeven crediteuren van vaste lasten slechts één keer een dataformaat en datakoppeling te ontwikkelen en voldoet het verschaffen van privacygevoelige gegevens - net als op lokaal niveau - geheel aan de richtlijnen van de [AVG](#) (Algemene verordening gegevensbescherming, voorheen Wet bescherming persoonsgegevens – Wbp) en aan de [Wgs](#) (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening).

Uitdaging - opzet landelijk systeem

Een landelijk systeem opzetten is organisatorisch en beleidsmatig echter wel een uitdaging. Ondanks een eenduidig, door iedere gemeente te gebruiken systeem en het delen van best practices van andere implementaties/pilots, stellen lokale overheden vaak eigen regels en beleid op en maken specifieke afspraken over de data-uitwisseling. Dit zorgt in de huidige praktijk voor veel variatie (interfaces, dataformats) en staat de groei van een landelijke oplossing in de weg. Door de soms (aanzienlijke) administratief-technologische verschillen tussen gemeenten, zullen niet alle gemeenten op basis van dezelfde technologie kunnen werken. Dit is echter ook een kwestie van goed overleg, waarbij het gezamenlijk te bereiken doel centraal staat/moet staan.

De opzet van het Landelijk Platform Betalingsachterstanden ziet kan er als volgt uitzien.



Figuur 3: Tijdige signalering van betalingsachterstanden

Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Het grote voordeel van LPB is dat crediteuren van vaste lasten maar één keer een dataformat en data-interface hoeven te ontwikkelen en zo betalingsachterstanden makkelijk, betrouwbaar en eenduidig kunnen worden geüpload. Het is essentieel dat financiële gegevens veilig worden overgedragen. Dat betekent onder andere dat gegevens versleuteld zijn en mede daardoor ook niet herleidbaar naar het individu. Het individu, de feitelijke eigenaar van de data, kan daarentegen wel toestemming of goedkeuring (autorisatie) geven voor het doorsturen van informatie naar bijvoorbeeld de afdeling Schuldhulpverlening of toepasselijke afdeling in zijn/haar gemeente.

Voor de technische realisatie van een dergelijk platform zijn momenteel verschillende (deel)oplossingen in de markt verkrijgbaar, commercieel, semi-commercieel en non-profit. Sommige zijn nog in een pilotfase, andere draaien al bij gemeenten. In de navolgende hoofdstukken zullen we de verschillende bestaande systemen en (integrale) oplossingen kort omschrijven, waarbij overigens geen kwaliteitsoordeel plaatsvindt. Ook wordt er geen voorkeur voor een systeem/oplossing uitgesproken. Het gaat er enkel om u te laten zien welke systemen er momenteel al beschikbaar zijn.

2.2.1.1 Vindplaats van Schulden (Stichting BKR)

[Vindplaats van Schulden](#) (VPS) is een systeem dat door Stichting BKR is ontwikkeld, waarmee gemeenten op basis van een convenant betalingsachterstanden van de belangrijkste leveranciers van vaste lasten effectief kunnen verzamelen.

VPS werkt op basis van een gemeentelijk convenant. De informatie van de burgers van een gemeente worden, wanneer er betalingsachterstanden zijn, opgenomen in het VPS. Hierdoor wordt de gemeente in staat gesteld om de burger een aanbod voor hulpverlening te doen. Bij instemming en autorisatie door de burger kunnen gegevens over betalingsachterstanden bij crediteuren van vaste lasten gedeeld worden. Het VPS- systeem kan technisch gezien ook landelijk opgezet worden.

Gemeentelijke informatie is lokaal: er vindt op dit moment geen informatie-uitwisseling plaats naar landelijk toegankelijke systemen. Gemeenten kunnen echter in dit systeem ook informatie over schulden en oplossingen uploaden naar het LPB.

De belangrijkste kenmerken van Vindplaats voor Schulden zijn:

- Gecombineerde gegevens van de meest prominente schulden
- Maandelijkse aanlevering; voor een snelle opvolging door de wijkteams en hulpverlening
- Conform principes [society trusted data](#) en volgens AVG en Wgs
- Iedere gemeente heeft een eigen beveiligd klantenportal bij BKR
- BKR faciliteert convenanten met dataleveranciers
- Rapportage van signalen aan de dataleveranciers

Lage maandelijkse kosten: geen opstart- en opleidingskosten

Bron: *Vindplaats van Schulden*, <https://www.vindplaatsvanschulden.nl/nieuws-en-opinies/Vindplaats-van-Schulden-voorkomt-probleemschulden/>

2.2.1.2 Inforing RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf

Inforing is een maatwerk softwareleverancier, die onder andere de producten RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf heeft ontwikkeld.

RIS Vroeg Eropaf is ontwikkeld in samenwerking met de gemeente Amsterdam en wordt sinds 2009 succesvol ingezet bij verschillende gemeenten. Volgens de informatie op de website kunnen met RIS Vroeg Eropaf huishoudens met beginnende betalingsproblemen sneller opgespoord worden en het juiste moment van benaderen nauwkeuriger bepaald worden.

RIS Matching is begin 2018 samen met de gemeente Breda ontwikkeld en wordt gebruikt voor het ontvangen en matchen van signalen vanuit verschillende lokale of landelijke partners (zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven en waterbedrijven). Op de website treft u een kort overzicht aan van de belangrijkste functionaliteiten.

Meer informatie kunt u vinden op: <https://vroegsignalering.nl/nl/home/>

2.2.1.3 Schuldenknooppunt

Op de website van de NVVK staat de volgende tekst vermeld over het Schuldenknooppunt (<https://www.nvvk.nl/schuldenknooppunt>):

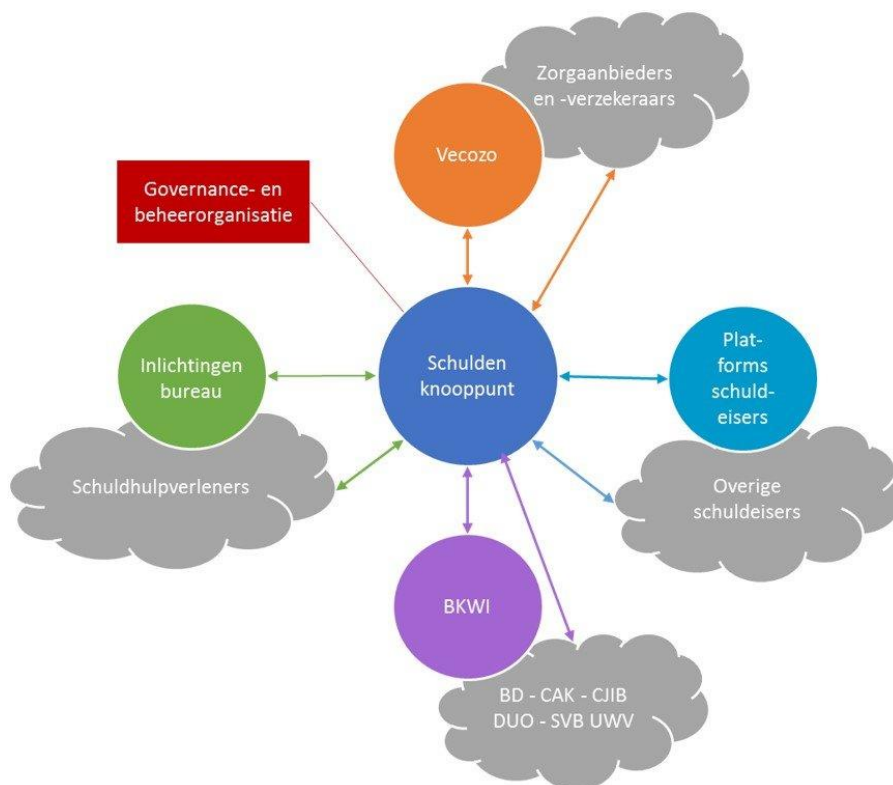
Via het Schuldenknooppunt kunnen schuldhulpverleners en schuldeisers op een uniforme manier digitaal berichten met elkaar uitwisselen.

Berichten over:

- de hoogte van de vordering,
- het voorstel voor betaling en
- het al dan niet akkoord daarop van schuldeisers.

De berichten zijn gestandaardiseerd, zodat alle partijen met dezelfde set van gegevens werken. Zie het Schuldenknooppunt als een digitaal postkantoor: het ontvangt versleutelde berichten als verzegelde enveloppen van de verzenders en stuurt ze ongeopend door naar de juiste ontvangers.

Schematisch komt het Schuldenknooppunt er als volgt uit te zien.



Bron: NVVK

Het bedrijf [Innovadis](#) is betrokken bij de bouw van de het Schuldenknooppunt. Op de website van Innovadis is een interessante [casestudie](#) te vinden over de bouw van een web portaal voor gemeentelijke schuldhulpverlening. Op 8 januari 2020 meldde het [NVVK](#) op haar website, dat het Schuldenknooppunt de realisatiefase ingaat.

2.2.1.4 BKWI - Suwinet

[BKWI](#) is een separaat organisatieonderdeel van het UWV en werkt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De missie van BKWI Missie is een betrouwbaar en veilig informatie uitwisselingsplatform voor de dienstverlening binnen het SZW-domein te bieden. De oprichting van BKWI vloeit voort uit de invoering van de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) in 2002.

Het belangrijkste en wellicht ook enige product van BKWI zijn de SUWINET SERVICES.

Via Suwinet Services kunnen overheidsorganisaties gegevens van burgers en bedrijven digitaal bij elkaar opvragen en naar elkaar sturen. Door gegevens binnen de overheid te delen kunnen burgers sneller en beter worden geholpen en hoeven zij geen gegevens te verstrekken die de overheid al heeft.

Suwinet Services zijn primair bedoeld voor gemeentelijke sociale diensten, SVB en UWV, maar inmiddels maken ook andere overheidsorganisaties gebruik van Suwinet Services.

De factsheet van SUWINET kunt u [hier](#) (PDF) downloaden of via de link onderaan navolgende webpagina: <https://www.bkwi.nl/producten/suwinet-services>

2.2.1.5 De 'Digitale Kluis'

Halverwege 2018 kwam de 'Digitale Kluis' ter sprake. Het was een initiatief de Tweede Kamerleden Middendorp (VVD) en Verhoeven (D66) met als doel een systeem te ontwikkelen zodat gegevens van de burger eenduidig en identiek bij verschillende overheidsinstanties (zoals Belastingdienst, UWV, CAK, Sociale Verzekeringsbank) geregistreerd worden (want dat schijnt niet altijd het geval te zijn). Dit in combinatie met een veiligere DigiD.

Op 6 december 2018 kunt u het verslag van de initiatiefnota (een uitgebreide Kamervragen en antwoorden rondom de 'Digitale Kluis' en de eenduidige online-identiteit van iedere Nederlander) nalezen op <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34993-5.html> (Kamerdossier 34993).

De Kamer zal over het vervolg nog voor de zomer van 2019 geïnformeerd worden (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/dossier/34993>).

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken geeft in een beleidsbrief van 27 juli 2019 aan de voorzitter van de Tweede Kamer gedetailleerd de contouren weer van de verwerking en bescherming van persoonsgegevens (zie: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-32761-147.html>).

2.2.1.6 SHV Loket (Mail to Pay)

SHV loket is een initiatief van Mail to Pay. Het is geen landelijke oplossing, maar gericht op automatisering van het schuldhulpverleningsproces tussen individuele bedrijven (met grote aantallen consumenten) en schuldhulpverlenende instanties. Op de website staat het volgende vermeld:

1. "SHV Loket is een webapplicatie voor schuldeisers die het proces van schuldhulpverlening normaliseert en automatiseert. Schuldhulpverlenende instanties kunnen bij uw SHV Loket informatie opvragen omtrent saldo's en voorstellen doen. U kunt op uw beurt antwoorden met de webapplicatie en de doorlooptijden bewaken.
2. Bedrijven met grote hoeveelheden (consumenten) debiteuren en een maatschappelijke positie ten opzichte van schuldhulp, vinden in SHV Loket de ideale oplossing. Optimaliseer het proces omtrent schuldhulp en WSNP voor uw onderneming door een SHV Loket aan te bieden aan Schuldhulpverlenende instanties."

Meer informatie kunt u vinden op: <http://www.shvloket.nl/>

2.2.1.7 BringWay

BringWay is een online platform met als doel “het vinden van de meest optimale en kansrijke oplossingen voor schuldeisers en consumenten bij betalingsachterstanden en schulden.”

De missie van BringWay luidt:

“Onze missie is om structureel, snel en efficiënt te helpen bij de afhandeling van insolventiedossiers maar ook bij het aanbieden van realistische oplossingen voor betalingsachterstanden en schuldensituaties. Dit doen wij met behulp van ons unieke platform, speciaal ontwikkeld om bemiddeling tussen schuldeisers en schuldhulpverleners snel en efficiënt te faciliteren.

De voordelen

- Snelle oplossingen bij betalingsachterstanden
- Makkelijke en efficiënte communicatie
- Totaalinzicht in betalingsachterstanden
- Betalingsvoorstellen snel indienen en beoordelen
- ISO 27001 en ISAE 3402 gecertificeerd

Bringway is een initiatief van Direct Exchange Holding B.V (o.a. Direct Pay Services B.V.).

Meer informatie kunt u vinden op: <https://home.bringway.com/>

2.2.1.8 De Nederlandse Schuldhulproute

De Nederlandse Schuldhulproute is een unieke publiek-private samenwerking. Met een bijzondere gezamenlijke missie: voorkomen dat betalingsachterstanden uitgroeien tot schuldzorgen. In de Nederlandse Schuldhulproute werken samen:

- Bedrijven. Zij kunnen klanten met beginnende betalingsproblemen in een vroeg stadium identificeren en bewegen naar hulp die bij hen past.
- [Geldfit](#), [Moedige Dialoog](#), [fiKks](#) en [SchuldenLabNL](#). De partners staan samen garant voor de aanleg van een integrale landelijke schuldhulproute door de hele keten heen, met ontsluiting van gevalideerde landelijke en lokale initiatieven in schuldhulp en -preventie.
- Via Geldfit Gemeenten. Zij bieden een lokale aanpak om burgers met schuldzorgen goed en snel te helpen.

Op 6 november 2019 riep Hare Majesteit Koningin Máxima, gemeenten en private partners op “tot meer samenwerking bij de aanpak van schulden”, om zo tot meer uniformiteit en daarmee tot verhoogde effectiviteit van de schuldenaanpak te komen.

Hoe werkt het?

Door samen te werken, kunnen we mensen op weg helpen. De weg naar [Geldfit.nl](#). Geldfit.nl is het startpunt van de Nederlandse Schuldhulproute. Mensen vinden op Geldfit.nl de juiste route naar hulp, die is onder te verdelen in vier ‘afslagen’:

Afslag 1: Zelfhulpoplossingen

De eerste afslag is een zelfhulpoplossing voor mensen die voldoende discipline en skills hebben om het probleem aan te pakken en daar (nog) geen persoonlijke ondersteuning bij nodig hebben. Voorbeelden hiervan zijn Nibud tools of verwijzing naar een budgetapp.

Afslag 2: Digitale vrijwilliger

De tweede afslag leidt naar een digitale vrijwilliger (buddy) van fiKks die geografisch onafhankelijk ingezet wordt voor hulp op afstand. Deelnemers kunnen hier als ze dat willen anoniem hulp krijgen om hun betalingsachterstanden op te lossen, of eenvoudiger de eerste stap naar professionele hulp zetten.

Afslag 3: Offline vrijwilliger of professionele hulp

De derde afslag leidt direct naar een aangesloten offline (vrijwilligers)organisatie in de gemeente waar de burger woont. Bijvoorbeeld Humanitas, SchuldHulpMaatje of een sociaal werk organisatie. Welke doorverwijzing plaatsvindt is afhankelijk van de lokale situatie en wijze waarop de gemeente de (preventieve) schuldhulpverlening heeft ingericht.

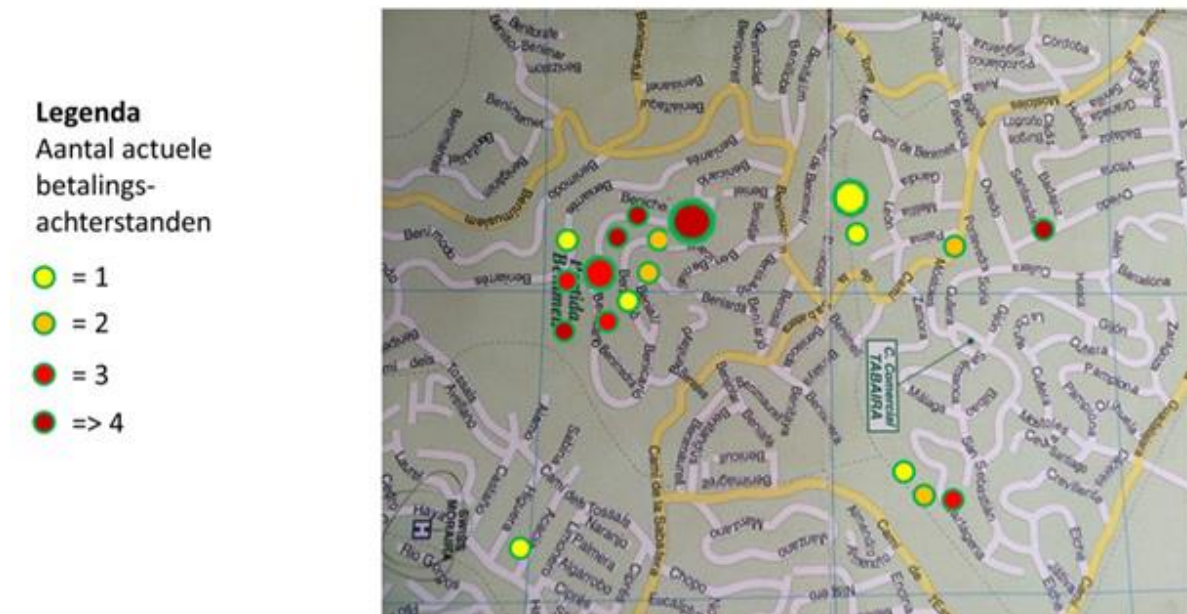
Afslag 4: Schuldhulpverlening

Tenslotte leidt de vierde afslag iemand met zware schuldenproblematiek direct naar de formele schuldhulpverlening van de gemeente. Welk loket gebruikt wordt is afhankelijk van de lokale inrichting van de gemeente voor curatieve schuldhulpverlening.

Meer informatie kunt u vinden op: <https://nederlandseschuldhulproute.nl/>

2.2.2 Koppeling landelijk platform met de gemeentelijke administratie

Via een standaard datakoppeling met de 355 gemeenten kan een gemeente op geografisch niveau zien in welke postcodegebieden er actueel betalingsachterstanden zijn. Met bijvoorbeeld kleurcoderingen zou het aantal betalingsachterstanden kunnen worden weergegeven, zoals in figuur 4 is weergegeven.



Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 4: Geografisch overzicht huishoudens met financiële problemen

Toelichting bij figuur 4

Door middel van kleurcodering kun je van kleine of grotere gebieden een overzicht geven van de mate waarin betalingsachterstanden voorkomen in een wijk, postcodegebied, dorp, stad, regio, provincie of op landelijk niveau. De doorsnee van een cirkel kan variëren, waarmee de relatieve omvang van de gezamenlijke betalingsachterstand in een wijk(deel) ten opzichte van de totale betalingsachterstand in een gemeente grafisch en begrijpelijk kan worden weergegeven. De betekenis van de codes kan als volgt omschreven worden:

- Met code geel (1) wordt bedoeld: burgers met incidentele betalingsachterstanden ouder van 30 dagen.
- Met code oranje (2) wordt bedoeld: burgers met meermaals per jaar voorkomende meervoudige betalingsachterstanden (minimaal 2 crediteuren) ouder dan 30 dagen.

- Met code rood (3) wordt bedoeld: burgers met nagenoeg iedere maand meervoudige betalingsachterstanden ouder dan 60 dagen.
- Met code donkerrood (4) wordt bedoeld: burgers die continu meervoudige betalingsachterstanden hebben (ouder dan 60 dagen), alsook burgers die inmiddels gebruikmaken van minnelijke schuldhulpverlening of met een vanuit de rechtspraak opgelegde bewindvoering te maken hebben.

Het doel van deze tool is om op basis van anonieme data verantwoordelijken werkzaam bij een gemeentelijke, provinciale of centrale overheid te ondersteunen in het verkrijgen van een volledig beeld van de actuele betalingsachterstandssituatie. Een gemeente kan dan echter nog niet zien welke persoon/burger het betreft, want daarvoor is goedkeuring van de burger zelf nodig. Wel zou een gemeente alvast kunnen bepalen of er in betrokken wijken wellicht meer aan voorlichting gedaan moet worden of dat preventieve acties om schulden te voorkomen in bepaalde wijken moeten worden opgezet.

Belangrijk is dat er overeenstemming bestaat over een eenduidige, dus landelijk identieke wijze hoe data worden verkregen. Een interessante ontwikkeling in dit kader is de internetconsultatie "[Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening tbv de uitwisseling van persoonsgegevens](#)". De hoofdlijnen van het voorstel, worden in de bijgevoegde "Concept regeling" en "Ontwerp toelichting" nader toegelicht.

Citaat:

"De voorgestelde wijziging van de Wgs faciliteert de uitwisseling van persoonsgegevens bij twee onderdelen van schuldhulpverlening, namelijk bij:

- a. de gegevensuitwisseling met als doel vroegsignalering van schulden;
- b. de gegevensuitwisseling voor het besluit over toegang tot en het plan van aanpak voor schuldhulpverlening."

2.2.3 De 'financiële APK'

De 'financiële APK' is een nog te ontwikkelen softwaretool of digitale toepassing (app) die de Nederlandse burger moet ondersteunen om op een veilige, eenvoudige en zoveel mogelijk volautomatische wijze:

1. overzicht te krijgen van:
 - inkomsten (loon/uitkering, toeslagen en overige inkomsten);
 - uitgaven (vaste lasten, huishoudelijke uitgaven, incidentele uitgaven);
2. handige tips en adviezen te verstrekken om beter met geld te leren omgaan of geld te besparen;
3. notificaties (via de app of e-mail) aan de gebruiker geeft op het moment dat dit noodzakelijk en/of gewenst is en
4. praktische informatie en weblinks verschaft naar nuttige instellingen en regelingen, zowel lokaal als landelijk, zoals Schuldhulpverlening in de eigen gemeente, vrijwilligersorganisaties, kwijtscheldingsregelingen, kortingspassen, bijzondere bijstand (aanvragen), et cetera.

Het unieke van deze opzet is dat door de toevoeging van de financiële APK en de (optionele) koppeling met zowel het LPB en de gemeentelijke instantie voor (schuld)hulpverlening veel tijd bespaard kan worden en tijdige signalering van betalingsachterstanden op deze manier effectief op landelijk en lokaal niveau ingevuld kan worden. Door de toepassing van bestaande ICT-technieken en nieuwe wet- en regelgeving (PSD2, Wgs) is het technisch en juridisch goed mogelijk om een dergelijke applicatie te ontwikkelen. Op dit moment zijn er al veel financiële applicaties, maar er is geen enkele totaalapplicatie. Vaak zijn aan al beschikbare applicaties ook verdienmodellen gekoppeld.

Voor iedereen geschikt

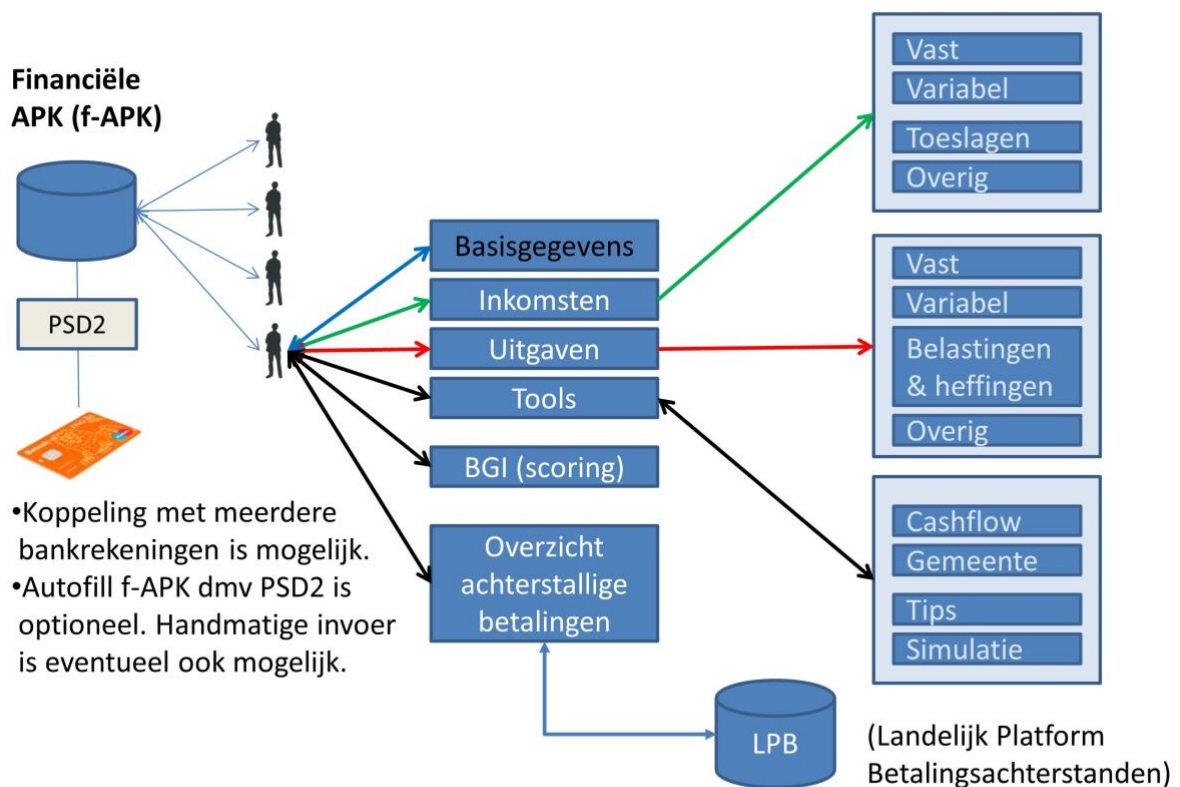
De financiële APK moet geschikt zijn voor iedereen die over een computer, smartphone, internet en een bankrekening binnen de Europese Unie (EU) beschikt. De financiële APK is voor iedere Nederlander (en later wellicht ook EU-ingezetenen) bedoeld, die snel en eenvoudig inzicht en overzicht over zijn/haar financiën wil krijgen. Verder moet de toepassing zodanig eenvoudig in het gebruik zijn, dat minimale computerkennis noodzakelijk is om met de tool te kunnen omgaan. Dat veronderstelt een eenvoudige grafische gebruikersinterface (GUI), die de gebruiker op een begrijpelijke en intuïtieve wijze instructies geeft hoe hij/zij de tool kan gebruiken. Ook het taalgebruik moet zijn afgestemd op een zo groot mogelijke groep gebruikers (B1 of lager niveau, zie ook [Stichting Lezen & Schrijven](#)), waarbij de gebruikte instructies/taal ook zoveel mogelijk door toepasselijke en/of

begrijpelijke grafische iconen vergezeld worden. Het is daarnaast aan te bevelen om de tool in meerdere talen beschikbaar te maken. Om de tool te kunnen gebruiken hoeft de gebruiker niet per se online te zijn, behalve voor het downloaden zelf en updates. Financiële en andere gegevens kunnen eventueel ook offline en zelfs handmatig verwerkt en bewerkt worden. Dat laatste heeft echter niet de voorkeur, omdat de gedachte achter de tool is om mensen zoveel mogelijk te ontzorgen. Voor de in de financiële APK vermelde weblinks en datakoppelingen is uiteraard wel een internet/wifi-verbinding noodzakelijk. De uiteindelijke doelstelling is dat de tool door zo veel mogelijk mensen gebruikt kan worden.

Koppelingen, identificatie en autorisatie

De gebruiker kan via de tool door middel van zijn/haar [BSN](#), [DigID](#) of [eIDAS](#) contact leggen met het landelijk platform betalingsachterstanden (LPB) om zo volautomatisch de meeste actuele stand van zijn/haar persoonlijke betalingsachterstanden te downloaden. Dit uiteraard onder het voorbehoud dat de leveranciers waar de klant goederen of diensten van betreft wel is aangemeld bij het LPB. Daarnaast kan de gebruiker toestemming (autorisatie) geven om contactgegevens en details van betalingsachterstanden, die gemeld zijn in het landelijk platform, door te geven aan de toepasselijke afdeling van de gemeente waar de burger woont. Op deze manier zal de gebruiker niet alleen een compleet overzicht krijgen van zijn actuele financiële status, maar kan ook voorkomen worden dat de hij/zij pas bij hulpverlenende instanties in beeld komt als de betalingsachterstanden risicovol of zelfs problematisch zijn.

Schematisch ziet de opzet van de financiële APK er als volgt uit



Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 5: Opzet 'Financiële APK'

2.2.3.1 Basisgegevens en invoer financiële gegevens (PSD2)

De tool heeft financiële informatie van de gebruiker nodig om te kunnen werken. Deze informatie kan grofweg op drie manier verkregen worden:

1. Handmatige invoer (basisgegevens) of automatische invoer via DigiD. Voor dat laatste is de applicatie [OCKTO](#) een goed voorbeeld.
2. Automatische invoer en automatische categorisatie van inkomsten en uitgaven door koppeling met de eigen bankrekening met behulp van [PSD2](#), waarvoor de aanbieder van de financiële APK wel een vergunning moet hebben van bijvoorbeeld De Nederlandse Bank (DNB). Het binnenhalen van financiële gegevens in de fAPK kan zowel volautomatisch als handmatig geschieden. Handmatig is mogelijk door zelf een CSV of Excel bestand via uw online bankomgeving te downloaden en deze in te laden in de financiële APK. Er zijn op dit moment al diverse tools beschikbaar, die banktransactiegegevens volautomatisch kunnen inlezen en (grotendeels) kunnen categoriseren.
3. Een apart overzicht van eventuele actuele betalingsachterstanden, die via het LPB volautomatisch kan worden opgehaald. Dit is niet alleen praktisch voor de gebruiker zelf, maar ook voor eventuele (schuld)hulpverleners die mogelijk al in contact zijn met de gebruiker.

De basisgegevens zijn het startpunt voor het gebruik van de applicatie. Hierbij gaat het met name om:

- status (alleenstaand, samenwonend, gehuwd, gescheiden);
- huisvesting (zelfstandig (eigen voordeur), onzelfstandig (gedeelde faciliteiten));
- bruto-inkomen (uitkering, salaris, alimentatie, voor ondernemers/zzp-ers een geschat bruto inkomen);
- kale huur (indien er sprake is van een huurwoning) of hypotheek (kosten per maand, bruto/netto);
- inwonende kinderen (aantal, geboortedatum kinderen);
- contactgegevens (telefoonnummer/mobiel, whatsapp, skype, e-mailadres).

Met behulp van de basisgegevens kan ook direct een grove inschatting gemaakt worden van het eventuele recht op toeslagen (zie toeslagen in hoofdstuk 2.2.3.2). Ter controle kunnen gebruikers ook altijd nog bij de [belastingdienst](#) de hoogte van en recht op eventuele toeslagen berekenen.

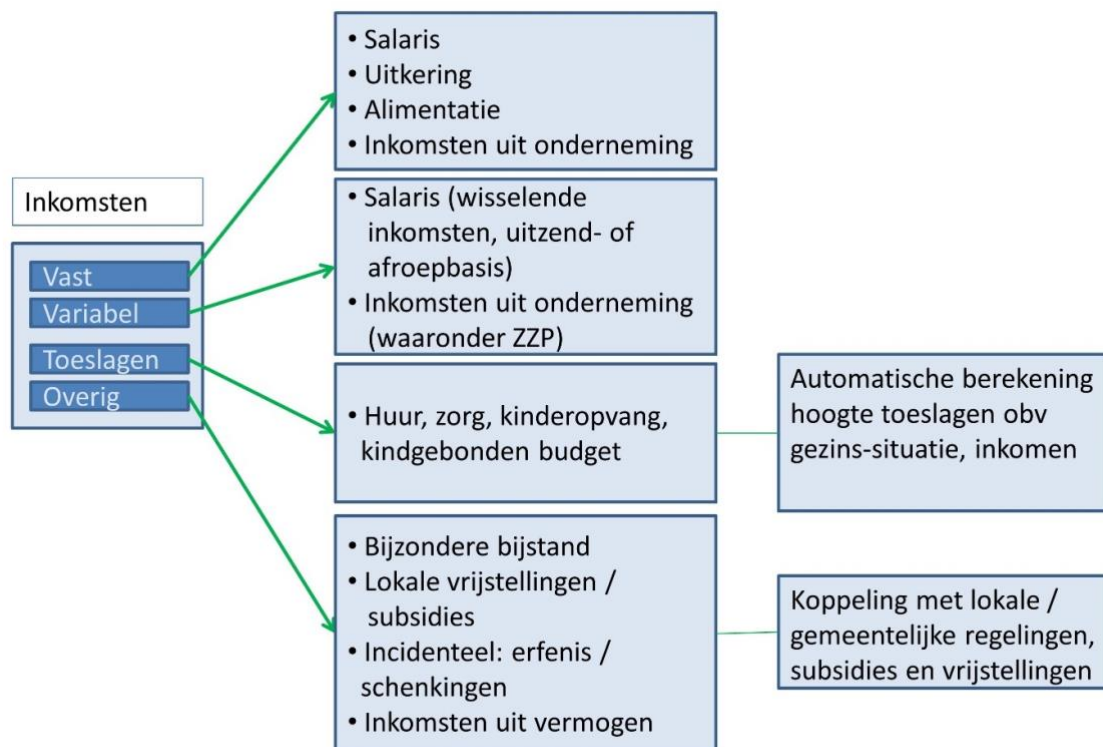
Door middel van [BSN](#), [DigiD](#) of [eIDAS](#) identificatie kan de gebruiker een koppeling maken met het LPB en (optioneel) door middel van autorisatie toestemming geven dat betalingsachterstanden, NAW en contactgegevens kunnen worden doorgegeven aan de toepasselijke afdeling van de gemeente waar de gebruiker woonachtig is c.q. staat ingeschreven.

2.2.3.2 Inkomsten, uitgaven en toeslagen

Door middel van [PSD2](#) kan een gebruiker een koppeling maken tussen de applicatie en zijn/haar bankrekening(en). De applicatie kan inkomsten en uitgaven nagenoeg volledig automatisch in kaart brengen (categoriseren) op basis van de vermelde kenmerken voor zowel inkomende als uitgaande bedragen (transacties). De gebruiker kan, indien noodzakelijk, categorieën ook zelf aanmaken of aanpassen. Het uitgangspunt is dat in principe alle inkomsten en uitgaven van volwassen Nederlanders via een bankrekening plaatsvinden.

Inkomsten

Inkomsten kunnen van diverse bronnen afkomstig zijn, zoals salaris, uitkering, alimentatie, ondernemerschap of vermogen/investeringen. Inkomsten kunnen een vast, variabel en/of incidenteel karakter hebben. Uiteraard kunnen inkomsten aan wijzigingen onderhevig zijn, wat vaak samenhangt met veranderingen in het dagelijks leven, zoals hebben van werk (salaris, ondernemerschap) of een uitkering. Voor de financiële APK maakt het niet uit wat de bron van en het soort inkomsten is, zolang deze maar via de bankrekening traceerbaar zijn. Schematisch ziet de opbouw van de financiële APK er als volgt uit.



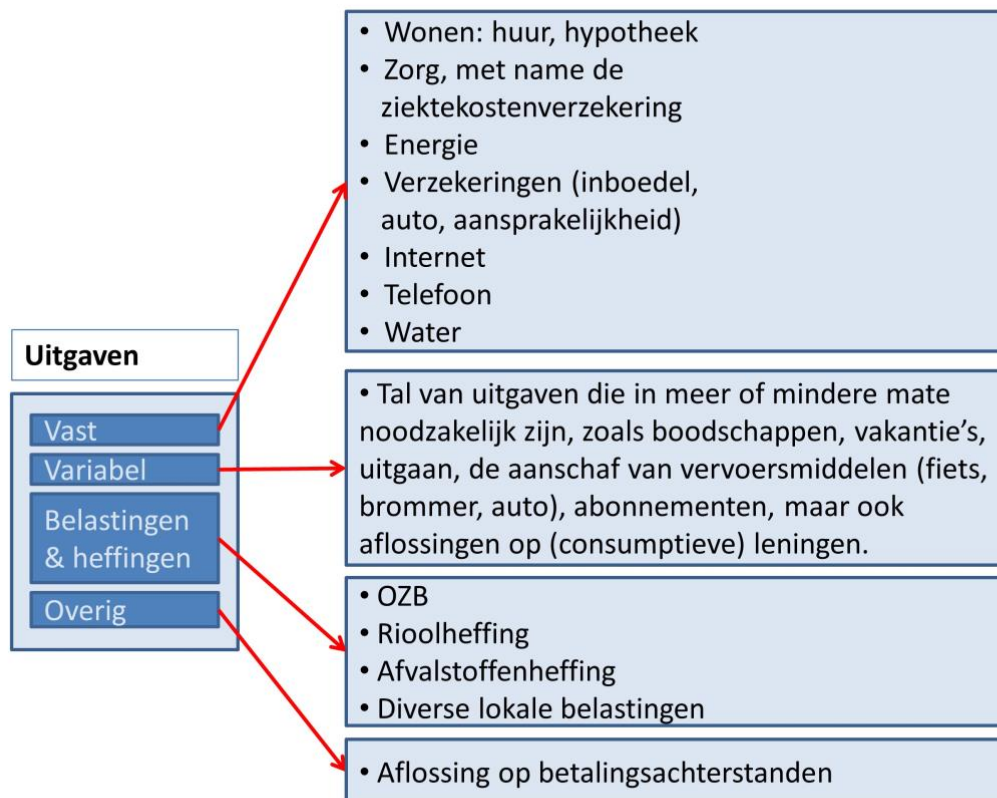
© 2019: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 6: Inkomstenoverzicht

Alle hier vermelde inkomstenbronnen komen via de bankrekening binnen en kunnen dus eenvoudig en zo mogelijk volautomatisch gecategoriseerd worden. Ook kan automatisch het banksaldo opgehaald worden.

Uitgaven

Tegenover inkomsten staan ook uitgaven. Hier geldt min of meer hetzelfde verhaal als bij de inkomsten. Uitgaven kunnen een vast, variabel en/of incidenteel karakter hebben. Voor de financiële continuïteit van het dagelijks bestaan, is met name het op tijd (kunnen) betalen van de vaste lasten van groot belang. Met vaste lasten bedoelen we regelmatig terugkerende maandelijkse uitgaven of kostenposten, die in de meeste gevallen gelijke bedragen zijn. Daarbij kunnen we denken aan de huur/hypotheek, zorgpremie, internet en tal van verzekeringen. Sommige vaste uitgaven blijven periodiek gelijk (meestal voor de periode van een jaar), zoals de huur, zorgpremie en diverse verzekeringen. Andere vaste lasten kunnen variëren afhankelijk van de mate van gebruik, zoals energie, levensmiddelen en de telefoon/mobiel internet. Voor een gebruiker is het belangrijk om goed inzicht te hebben in hoe hij/zij de hoogte van uitgaven kan beïnvloeden c.q. onder controle kan houden. De tool kan hierin de gebruiker ondersteunen door uitgaven te vergelijken met normbedragen (zie ook [Nibud persoonlijk budgetadvies](#)) en eventueel tips of adviezen aan de gebruiker te verstrekken.



Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 7: Uitgavenoverzicht

Ook hier geldt, dat het voor de financiële APK niet uitmaakt hoe uitgaven gedaan worden, zolang deze maar via de bankrekening traceerbaar zijn.

Storneringen

Veel mensen maken gebruik van automatische incasso. De leverancier heeft dan van de klant een machtiging gekregen om automatisch een vast of variabel bedrag van de opgegeven bankrekening periodiek af te schrijven. Een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle incasso is, dat er voldoende saldo op de bankrekening staat op de datum dat er geïncasseerd wordt. Als dat niet het geval is of als het de klant niet is toegestaan om rood te staan, dan leidt een saldotekort tot een stornering (in eenvoudig Nederlands: het niet uitvoeren, weigeren of terugboeken van een automatische incasso van de leverancier/opdrachtgever/incassant). Een stornering kan in principe op twee manieren plaatsvinden:

1. **Door de gebruiker**, als hij/zij het niet eens is met de afschrijving. Dit kan tot maximaal 8 weken na de afschrijving gedaan worden. Voor meer informatie over automatische incasso en storneringen, controleer uw bank of bekijk deze Wikipedia pagina: https://nl.wikipedia.org/wiki/Automatische_incasso
2. **Door de bank**. Als de bank storneert, betekent dat in de meeste gevallen dat er onvoldoende saldo is of dat de kredietlimiet is overschreden. De leverancier (incassant) krijgt van een stornering altijd een melding met een storneringscode.

Voor de gebruiker is een stornering in zekere zin een (tijdelijke) bijschrijving op de bankrekening als gevolg van een mislukte incasso. Een stornering levert financieel gezien dus kortstondig extra saldo (of minder roodstand) op. Voor de gebruiker van de financiële APK is het belangrijk om een notificatie en/of e-mail te krijgen op het moment dat een stornering gesignaleerd wordt. Als storneringen vaker plaatsvinden is dat vaak voor zowel de leverancier (incassant) als de klant een signaal dat er financiële problemen zijn of inkomsten en uitgaven niet goed op elkaar zijn afgestemd. Zie ook "*Inkomsten-uitgaven match*" onder hoofdstuk 2.2.3.2. Tools.

Toeslagen

Extra aandacht dient te worden gegeven aan toeslagen. Uit diverse onderzoeken en recente kamervragen en [debatten](#) blijkt dat het in de praktijk vaak verkeerd gaat/is gegaan bij toeslagen. Mensen vergeten bijvoorbeeld toeslagen aan te vragen, zoals ouderenorganisaties KBO-PCOB, KNVG, NVOG, FASv en NOOM in een onderzoek hebben vastgesteld (zie artikel AD, [Senioren laten toeslagen liggen](#), 13 september 2018). Ook zijn er tal van voorbeelden te vinden over mensen die een aanvraagformulier verkeerd hebben ingevuld en (daardoor) te veel aan toeslag(en) – maar soms ook te weinig toeslag(en) – ontvangen hebben. Ook komt het voor dat mensen wijzigingen in het inkomen niet of niet op tijd doorgeven. Het is gevolg kan zijn dat toeslagen achteraf moeten worden terugbetaald. Vooral voor mensen die beginnende of risicovolle schulden hebben en/of geen of beperkt de beschikking hebben over een financiële buffer kan dit tot (verdere) escalatie van financiële problemen zorgen, omdat het geld van de te veel ontvangen toeslagen vaak al is uitgegeven. Dat het om een ernstig probleem gaat blijkt uit het door de Algemene Rekenkamer in juni 2019 gepubliceerde [rapport "Toeslagen terugbetalen"](#) (PDF, 64 pagina's), waaruit blijkt dat tussen 2012 en 2017 maar liefst 23 miljoen keer toeslagen moesten worden teruggevorderd. Het rapport is in principe een duidelijk signaal dat er iets moet veranderen in de opzet en uitwerking van het toeslagenstelsel.

Om de problemen rondom toeslagen voor de burger beter onder controle te krijgen, dient de financiële APK te beschikken over een toeslagenrekentool, die de gebruiker op de volgende manieren kan ondersteunen:

- Volautomatisch vaststellen of er sprake is/kan zijn van recht op toeslagen;
- Vaststellen of toeslagen ook worden uitbetaald via de bankrekening (automatische categorisatie via de applicatie) en de gebruiker hierop wijzen als blijkt dat toeslagen niet zijn aangevraagd als hier wel recht op is.;
- De gebruiker een bericht/notificatie sturen om actie te ondernemen, zodra het inkomen en/of vermogen verandert. Bijvoorbeeld als de gebruiker van een uitkering naar betaald werk gaat of bij het krijgen van een (substantiële) erfenis.
- Via de tool kan ook meteen een link naar de juiste webpagina gegeven worden, waar je een toeslag kunt aanvragen en/of de huidige toeslag(en) kunt aanpassen of controleren (zie: [Mijn toeslagen](#) en <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/toeslagen>).

De ingebouwde toeslagenrekentool is indicatief, omdat voor de werkelijke hoogte van en recht op toeslagen meer vragen beantwoord moeten worden (zie Toeslagen Belastingdienst, Proefberekening toeslagen:

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/content/hulpmiddel-proefberekening-toeslagen>). Aan de hand van een eenvoudig voorbeeld kan duidelijk gemaakt worden hoe de tool werkt.

Voorbeeld. Uitgangssituatie meneer De Vries

Gezinssamenstelling	Alleenstaande
Kinderen	Geen
Inkomen	€ 18.144,- (inclusief 8% vakantiegeld, geen 13 ^e maand)
Type inkomen	Uitkering (ww)
Wonen	Huurwoning
Kale huur	€ 450,-
Servicekosten woning	€ 100,-
Vermogen	€ 10.000,-

In deze situatie heeft meneer De Vries in 2018 maandelijks recht op 198 euro huurtoeslag en 94 euro zorgtoeslag. Halverwege 2018 vindt meneer De Vries echter een betaald werk en gaat hij 1800 euro bruto per maand verdienen. Dit heeft gevolgen voor de hoogte van zijn toeslagen. De situatie wordt nu als volgt.

Gezinssamenstelling	Alleenstaande
Kinderen	Geen
Bruto	Loon, vast dienstverband, € 23.328,- (inclusief 8% vakantiegeld, geen 13 ^e maand)
Wonen	Huurwoning
Kale huur	€ 450,-
Servicekosten woning	€ 100,-
Vermogen	€ 10.000,-

In deze situatie heeft meneer De Vries geen recht meer op huurtoeslag, omdat het inkomen hoger is dan 22.400 euro. Hij heeft nog wel recht op 62 euro zorgtoeslag. Als De Vries het gewijzigde inkomen tijdig doorgeeft aan de belastingdienst, dan volgt een terugvordering* in het opvolgende fiscale jaar van $6 \times 198 + 6 \times 32 - 62 = 1380$ euro (exclusief eventueel te betalen [rente](#)).

*NB "Vanaf 1 januari 2020 is de wijziging van de Wet op de huurtoeslag van kracht. Dat betekent dat in de wet komen de maximale inkomensgrenzen te vervallen waardoor de huurtoeslag bij een stijging van het inkomen geleidelijk en over een langer inkomenstraject wordt afgebouwd." Zie voor meer informatie:

<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/12/23/maximale-inkomensgrenzen-in-de-huurtoeslag-vervallen-in-2020>

De financiële APK: verwerking van wijzigingen in het inkomen en/of vermogen en toeslagen

In de financiële APK wordt de wijziging van uitkering naar inkomen automatisch via de inkomsten op de bankrekening opgemerkt, waarbij de gebruiker (in dit geval meneer De Vries) een notificatie via de app op zijn smartphone krijgt en een bericht via de inbox van zijn e-mailprovider, dat hij de wijziging van zijn inkomen moet controleren en doorgeven op "[Mijn toeslagen](#)" van de Belastingdienst (inloggen met DigiD).

In de notificatie kan meteen de link naar de juiste webpagina vermeld worden. Door deze manier van signaleren en attenderen (eventueel ook agenderen) kan voorkomen worden, dat meneer De Vries in het opvolgende fiscale jaar te veel ontvangen toeslagen (voorschot) moet terugbetalen, al dan niet verhoogd met wettelijke rente. Uiteraard geldt dit ook omgekeerd, als De Vries bijvoorbeeld van betaald werk naar een (WW) uitkering gaat.

Hierdoor krijgt de gebruiker meer controle over zijn/haar toekomstige financiële positie c.q. verplichtingen. Als een gebruiker één of meerdere toeslagen waarschijnlijk dient terug te betalen, dan kan de financiële APK de gebruiker direct een suggestie doen voor een maken van een reservering en dit verwerken in het maandelijks vrij te besteden bedrag. Zo kan voorkomen worden, dat de gebruiker in het nieuwe fiscale jaar plotseling (onverwacht) met een aanzienlijk terug te betalen bedrag geconfronteerd wordt.

Het zou ideaal zijn, als de applicatie de verandering in inkomen volautomatisch doorgeeft aan de Belastingdienst (of toekomstige uitkerende instantie), maar voor de eerste ontwikkelingsfase is signaleren en attenderen al een grote stap voorwaarts. Mocht de gebruiker geen actie ondernemen op het bericht of de notificatie, dan zal een herinnering verstuurd worden in de eerstvolgende maand dat het salaris en de toeslag(en) worden uitbetaald. Als dan namelijk blijkt dat de hoogte van de toeslag(en) ongewijzigd (te hoog of te laag) is ten opzichte van het actuele inkomen, dan zal de app dit automatisch (moeten) vaststellen en de gebruiker informeren.

De gebruiker moet in dit voorbeeld dus nog wel zelf handelingen verrichten, maar wellicht dat in de toekomst wijzigingen volautomatisch kunnen worden verwerkt en daarmee te veel of te weinig ontvangen toeslagen definitief tot het verleden gaat behoren.

2.2.3.3 Normering financiële APK: classificatie

Gebruikers van de financiële APK app krijgen bij regelmatig gebruik van de app een classificering. Dit is een indicatie over hoe de gebruiker er financieel voorstaat. Het idee is, dat zoveel mogelijk mensen de financiële APK gaan installeren en ook actief gaan gebruiken. Het gebruik van de financiële APK is dus niet alleen beperkt tot mensen met enige vorm van financiële problemen, maar voor alle burgers van Nederland.

Met het compleet maken van je profiel in de financiële APK en het invoeren van de belangrijkste inkomsten- en uitgavenposten (huur/hypotheek, energie, zorg, verzekeringen, levensmiddelen, abonnementen, lokale belastingen/heffingen, zak- en kleedgeld) wordt direct een eerste indruk verkregen van de actuele financiële situatie van de gebruiker. Hierna kunnen bankrekeningen worden gekoppeld en kan tot enkele maanden of jaren terug informatie (banktransacties) worden ingelezen. Als laatste stap volgen een paar informatieve vragen die de gebruiker de gelegenheid bieden om aan te geven of er in de nabije toekomst een financiële uitdaging is of gaat komen. Hierbij kun je denken aan vragen als: "Heb je inkomen uit arbeid?", "Verwacht je gezinsuitbreiding?" en "Kun je sparen?".

De eindscore (classificering) is gebaseerd op de situatie zoals deze is af te leiden uit de door de gebruiker verstrekte en ingelezen (financiële) informatie. De classificering is bedoeld om de gebruiker gerust te stellen of juist te stimuleren om actie ondernemen. Dit laatste kan getriggerd worden door via de app tips te verstrekken dan wel (door) te verwijzen naar websites of gemeentelijke c.q. plaatselijk actief zijnde (schuld)hulpinstanties.

2.2.3.4 Tools

De tools of gereedschappen binnen de financiële APK app bieden de gebruiker extra functionaliteiten om meer grip op en inzicht te krijgen in zijn/haar historische, actuele en toekomstige financiële situatie.

Hier kunnen we denken aan:

1. Cashflow- en liquiditeitsanalyse (budgettering inkomsten en uitgaven).
2. Simulatie voor het bepalen van de financiële ruimte voor toekomstige uitgaven.
3. Gemeentelijke regelingen, gemeentelijke instanties en contactgegevens.
4. Tips en adviezen om verstandig met geld te leren omgaan en geld te besparen.

Cashflow- en liquiditeitsanalyse (budgettering)

Met behulp van de financiële APK kan automatisch een periodiek overzicht (bijvoorbeeld 12 maanden) gecreëerd worden op basis van de actuele inkomsten en uitgaven via de bankrekening(en). Aan het begin van de budgetperiode wordt het banksaldo bepaald (of opgegeven). De (maandelijke) inkomsten en uitgaven worden dan automatisch berekend, waarbij rekening gehouden wordt met vaste uitgaven, vaste gebruiksfhankelijke uitgaven en variabele uitgaven. Door middel van kleuren kunnen de inkomsten, uitgaven en het saldo weergegeven worden, zodat de gebruiker in een oogopslag ziet of hij/zij meer of minder uitgeeft dan wat er maandelijks binnenkomt en in welke maanden er mogelijk knelpunten zijn (waarvoor gespaard dient te worden). In een meer geavanceerde versie van de financiële APK kan de tool ook specifieke adviezen geven hoe eventueel voorziene financiële problemen of knelpunten voorkomen kunnen worden. Bovendien kan aanvullend een overzicht getoond worden van eventuele betalingsachterstanden, die via het LPB zijn binnengehaald.

Met name deze optie kan goed (in)zicht geven op de financiële situatie op langere termijn. Er zijn namelijk ook jaarlijkse kosten, denk aan afvalstoffenheffing en andere gemeentelijke belastingen. Hier moet in principe voor gespaard/gereserveerd worden (of bij een zeer laag inkomen is wellicht - gedeeltelijke - kwijtschelding mogelijk). Daarnaast moet er ook gespaard/gereserveerd worden voor vervanging van wasmachine of andere dure huishoudelijke apparaten. Als laatste zou iedereen voor toch wel één keer per jaar op vakantie moeten kunnen. Op basis van een 12 maanden prognose kan ook bepaald worden welk budget er beschikbaar is voor een vakantie en gegeven het benodigde budget, hoeveel er (maandelijks) gespaard dient te worden.

Vrij te laten bedrag calculator

Een handige tool is de Vtlb (Vrij te laten bedrag), die in principe bedoeld is voor bewindvoerders.

De Vtlb calculator geeft mensen die over weinig financiële reserves beschikken een richtlijn voor de vrije financiële ruimte waarvan zij moeten kunnen rondkomen gegeven zijn/haar inkomsten en minimale uitgavenpatroon.

<https://www.bureauwsnp.nl/vrij-te-laten-bedrag/de-berekening-van-het-vrij-te-laten-bedrag>

Inkomsten-uitgaven match

Een interessante afgeleide toepassing is de inkomsten-uitgaven match. Deze kan met behulp van meerdere onderdelen worden gemaakt.

Zo kan het voorkomen dat het salaris of de uitkering en eventuele andere inkomstenbronnen (toeslagen) later op de bankrekening bijgeschreven worden dan de (automatische) afschrijving van bijvoorbeeld de huur, zorgpremie en/of energierekening. Via de inkomsten-uitgavenanalyse binnen de financiële APK tool is het mogelijk om van de maandelijkse inkomsten en uitgaven een overzicht te creëren, zoals hieronder aangegeven.

Begin maand	UIT	IN	4/1	10/1	15/1	20/1	25/1	30/1	Einde maand
Huur	U		450						
Energie	U			100					
Telefoon / internet	U					50			
Alimentatie	U						600		
Ziektekosten	U				100				
Verzekeringen	U					100		20	
Huishoudelijk	U		20	50	50		50	30	
Salaris		I			1500				
Huur-toeslag		I				50			
Zorg-toeslag		I				50			
Totaal (inkomsten minus uitgaven)			-470	-150	1350	-50	-650	-50	
Saldo betaalrekening (beginsaldo maand: 500 euro)			30	-120	1230	1180	530	480	480 (transporteren naar begin volgende maand)

Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 8: Inkomsten-uitgaven match

In dit (fictieve) voorbeeld is direct zichtbaar dat de automatische afschrijving van de energierekening op de 10^e van de maand (tijdelijk) tot een negatief banksaldo leidt. In het geval dat de bank geen negatief saldo op de (betaal)rekening toestaat, zal de incasso van de maandelijkse energienota in dit voorbeeld tot een storning (het terugboeken van de automatische afschrijving – in dit geval uitgevoerd door de bank) leiden. Dat leidt vervolgens tot een aanmaning van de energiemaatschappij en eventuele vervolgacties. Structureel lijkt er in dit geval echter (nog) niet echt sprake te zijn van een financieel probleem, hoewel een hoger banksaldo wel wenselijk zou zijn. Met dit overzicht bij de hand kan de gebruiker contact opnemen met zijn/haar energiemaatschappij om te bespreken of de incasso van de energierekening op bijvoorbeeld de 16^e of de 17^e van de maand kan plaatsvinden (dus na de storting van het salaris op de 15^e). Zo kan voorkomen worden dat er op regelmatige basis (door de bank) gestorneerd wordt en daardoor eventueel bijkomende kosten bij de gebruiker/klant in rekening gebracht worden. In de praktijk zijn er om deze reden ook steeds meer bedrijven die de mogelijkheid bieden om het incassomoment te verplaatsen, zodat automatische incasso's beter aansluiten op het moment waar inkomsten binnenkomen. Zo kunnen (onnodige) storningen en daaruit voortvloeiende hogere (administratieve) kosten voorkomen worden.

Gemeentelijke regelingen en contactgegevens

De financiële APK moet voor gemeenten de mogelijkheid bieden om op overzichtelijke wijze de belangrijkste regelingen en gemeentelijke instanties te presenteren op het gebied van inkomen, schulden en financiële ondersteuning. Via de tool kan de gebruiker dan snel zelf nagaan:

- Welke regelingen, subsidies, kortingen en/of mogelijkheden tot kwijtschelding beschikbaar zijn in zijn/haar gemeente.
- Waar en hoe hij/zij deze kan aanvragen en kan controleren of hij/zij hiervoor in aanmerking komt.

In een latere versie van de app zou inkomensinformatie direct vanuit de app naar de betreffende gemeente doorgeschooten kunnen worden, mits de gebruiker hier toestemming voor geeft. Op deze manier kan voorkomen worden dat burgers eventuele financiële ondersteuning waar zij mogelijk recht op hebben mislopen, doordat zij niet op de hoogte zijn van het bestaan hiervan of moeite hebben om de informatie via internet te vinden. Dit alles neemt niet weg dat de burger controle houdt over het gebruik of doorsturen van zijn/haar eigen data.

Voorbeelden van informatiebronnen die via de applicatie direct op te roepen zijn:

- Subsidie(s) of financiële ondersteuning, zoals bijzondere bijstand, gemeentelijke kortingskaarten;
- Juridische ondersteuning;
- Kwijtschelding of verlaging lokale belastingen;
- Schuldhulpverlening/wijkteams;
- [Wijzer in geldzaken](#);
- [Geldfit](#) (voor gemeenten die hieraan deelnemen, zie ook hoofdstuk 2.2.1.7 De Nederlandse Schuldhulproute);
- [Geldboek voor ondernemers](#) (KVK)
- Hulp voor ondernemers met financiële problemen. Dit kunnen ook particuliere initiatieven zijn zoals [Zuidweg & Partners Bedrijfsherstel, Schuldhulp, Hulp bij Boekhouden](#).

Een mooi voorbeeld is de gemeente Utrecht, die via <https://www.utrecht.nl/werk-en-inkomen/extras-bij-een-laag-inkomen/> de belangrijkste regelingen handzaam bij elkaar gebracht heeft. In de app kan dan automatisch naar deze website (en andere relevante websites) verwezen worden. Dit maakt het voor de gebruiker, die behoefte heeft aan financiële hulp of ondersteuning, makkelijker om snel de juiste instanties te vinden en daarmee effectief contact te leggen.

Voor de gebruiker moet het ook mogelijk zijn om zelf handige informatie toe te voegen. Via de applicatie wordt op deze manier alle lokale financieel gerelateerde informatie overzichtelijk bij elkaar gebracht.

Tips en adviezen om verstandig met geld te leren omgaan

Wellicht één van de belangrijkste aspecten als het gaat om financieel beheer is het verantwoord of verstandig leren omgaan met geld. Met verstandig leren omgaan met geld wordt bedoeld, dat inkomsten en uitgaven op elkaar zijn afgestemd en er per saldo niet meer geld wordt uitgegeven, dan er binnenkomt. Verstandig omgaan met geld houdt ook in, dat je probeert om iedere maand een bedrag opzij te leggen, zodat je geleidelijk aan een buffer opbouwt voor onvoorziene uitgaven of financieel moeilijke tijden.

Als een burger structureel amper meer inkomsten dan uitgaven heeft of zelfs regelmatig rood staat op zijn/haar bankrekening, dan is het belangrijk om te kijken hoe je minder geld kunt uitgeven of waar hij/zij op kan besparen zonder direct de kwaliteit van het dagelijks bestaan te verlagen.

Om die reden moet er in de tool een sectie zijn met diverse praktische besparingstips, die de gebruiker helpen om verstandiger of zuiniger met geld om te gaan. Deze tips kunnen in onderstaande voorbeeldcategorieën ingedeeld worden:

Categorie	Voorbeelden
Voedsel	<ul style="list-style-type: none">• Voedselbanken• Aanbiedingen supermarkten al dan niet in combinatie met een kortingskaart• Recepten voor gezonde en voordelige maaltijden
Geld	<ul style="list-style-type: none">• Wijzer in geldzaken / Geldwijzer via gemeente• Bespaartips voor vaste lasten: energie (gas en licht), water• Geldfit• Nibud / Zelf je schulden regelen• Nibud algemeen• Bespaartips algemeen (tal van websites)
Duurzaamheid	<ul style="list-style-type: none">• Repair Cafe• Kringloopwinkels• Tips om energie en water te besparen
Prijsvergelijkingsites	<ul style="list-style-type: none">• Energie, Ziektekostenverzekering, Telefoon, Internet, verzekeringen, dagelijkse boodschappen
Incassokosten controle	<ul style="list-style-type: none">• Consuwijzer
Openbaar vervoer	<ul style="list-style-type: none">• kortingskaarten NS / ov chipkaart
Rekenhulpen	<ul style="list-style-type: none">• Diverse rekenhulpen voor tal van onderwerpen. De consumentenbond heeft een handig overzicht gemaakt. Zie ook bijlage 1.
Diversen	<ul style="list-style-type: none">• Zelf handige websites toevoegen, zoals portalen van leveranciers van vaste lasten, bespaartips, enzovoort.• Mogelijkheid om tips te delen met het landelijk netwerk

Eventueel kunnen via de financiële APK ook goede/praktische tips met de community gedeeld worden. Als deze beoordeeld en goedgekeurd zijn, kunnen deze aan het algemene overzicht toegevoegd worden. Verder zijn er tal van zaken te bedenken, van handleidingen of cursussen over leren omgaan met geld, links naar (gecertificeerde) budgetcoaches, schuldhulpmaatjes, bewindvoerders, enzovoort.

Simulatie voor het bepalen van de mogelijkheid voor toekomstige uitgaven

In het verlengde van de cashflow- en liquiditeitsanalyse kan ook een simulatietool worden ingebouwd. Met de simulatietool kan de gebruiker op basis van zijn/haar huidige en toekomstige inkomsten- en uitgavenpatroon bepalen of je incidentele grotere uitgaven kunt doen en indien deze in de toekomst plaatsvinden, hoe lang je welk bedrag maandelijks (extra) opzij moet leggen/reserveren/sparen.

Hierbij kun je denken aan (grotere) uitgaven zoals:

- Een auto
- Een wasmachine / koelkast
- Een laptop / computer
- Een keuken of meubilair

Ook moet de gebruiker met deze tool kunnen bekijken wat de financiële consequenties zijn als je bijvoorbeeld gaat scheiden, werkloos wordt of in de bijstand terecht komt.

Voorbeeld budgetteringstool

Mevrouw Pietersen wil een gebruikte auto in november 2020 aanschaffen en wil daarvoor maximaal 5000 euro betalen. Mevrouw Pietersen wil in april 2020 beginnen met extra te sparen en heeft op dat moment 3300 euro op haar bankrekening(en) staan (data kunnen eventueel direct uit de applicatie opgehaald worden). Ze wil na aanschaf van de auto een minimale buffer van 2000 euro overhouden. In de financiële APK kan mevrouw Pietersen via de simulatietool de volgende informatie invoeren:

Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

simulatietool budgettering incidentele uitgaven		
Aanschaf	[AUTO]	volgende
Bedrag (euro)	[5000]	wissen
Minimale spaarbuffer	[2000]	alles wissen
Betalingswijze	[CONTANT]	
Datum aanschaf	[10-11-2020]	budgettering berekenen
Startdatum	[10-04-2020]	

Indien de betaling niet volledig contant gedaan wordt, maar via een aanbetaling en periodieke afbetaling, dan zou dit in een latere versie van de f-APK aangegeven kunnen worden. Voor het gemak gaan we in dit voorbeeld uit van contante betaling bij aanschaf.

De simulatietool maakt gebruik van de cashflow tool, waarbij het huidige inkomsten- en uitgavenpatroon als basis dient voor het toekomstige inkomsten- en uitgavenpatroon.

Figuur 9: Invoer simulatietool

Uit de ingevoerde gegevens in combinatie met het inkomsten- en uitgavenoverzicht uit de cashflow tool volgt dan automatisch een overzicht welk bedrag de gebruiker in de periode april tot en met november 2020 maandelijks extra moet

vrijmaken om op 10 november 2020 de geplande aanschaf van de auto contant te kunnen betalen en tevens minimaal 2000 euro spaarsaldo over te houden.

	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Inkomsten	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500
Vakantiegeld		1000							
Uitgaven	1200	1200	1200	2200	1200	1200	1200	1500	1400
Saldo	300	1300	300	-700	300	300	300	0	100
Spaarsaldo	3300	4600	4900	4200	4500	4800	5100	5100	2100
Minimaal spaarsaldo*								7000	
Aanschaf auto								5000	
Extra reservering/sparen	238	238	238	238	238	238	238	238	
Saldo met reservering	3538	5075	5613	5150	5688	6225	6763	7000	

Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 10: Simulatietool budget/reservering bepalen

Aangezien de financiële APK gegevens continu bijwerkt/kan bijwerken, kan de gebruiker ook direct zien welke maatregelen hij/zij moet nemen om financieel op schema te blijven. In het geval dat de extra cash niet vrijgemaakt kan worden kan de aanschaf van in dit geval de auto eventueel verder opgeschoven worden in de tijd. Naar wens kunnen diverse items ingevoerd worden. Zo ontstaat een realistisch beeld over de toekomstige financiële situatie van de gebruiker en de capaciteit om geplande aankopen verantwoord te doen.

De simulatietool kan ook worden ingezet om de vrije aflossingscapaciteit te berekenen, bij voorkeur ook rekening houdend met de beslagvrije voet (voor meer informatie zie ook: [Schuldinfo](#), [Martijn Schut blog](#), [Belastingdienst](#)). Met de vrije aflossingscapaciteit wordt het bedrag bedoeld, dat een burger gegeven zijn huidige inkomsten en uitgavenpatroon maandelijks vrij beschikbaar heeft voor aflossing van schulden of achterstallige betalingen. Dit kan bijzonder praktisch zijn in situaties waar er sprake is van een afbetalingsregeling of in overleg met een deurwaarder of schuldhulpverlenende instantie.

2.2.3.5 Betaalgedrag Index (BGI) score

De Betaalgedrag Index (BGI) is een score die duidt op de betrouwbaarheid en tijdigheid van het betalen van de periodieke rekeningen. Een hoge score kan behaald worden door alle rekeningen die periodiek betaald dienen te worden op vaste momenten (dag van de maand) te betalen.

De reden om goed betaalgedrag met een hoge score te belonen is dat als je alle periodieke rekeningen op vaste momenten betaalt, je gewend raakt aan het continu bewegen of muteren van je banksaldo. Je leert zo goed te begrijpen wat er aan geld beschikbaar is/komt, op welke momenten in de maand hiervan sprake is en waaraan het geld besteed gaat worden. Bij een onvoldoende of lage score kan de tool suggesties aanreiken hoe de gebruiker deze kan verbeteren.

De BGI kan in waarde variëren van nul (0) tot vijf (5), waarbij iedere waarde overeenkomt met een specifiek patroon in het betaalgedrag.

Een lage score hoeft overigens niet te betekenen dat er een financieel probleem is. Het duidt vaak wel op een slechte financiële planning, wat de kans op financiële problemen aanzienlijk verhoogt.

Wat betekenen de scores?

Score 0 – afwezig/niet van toepassing

Betaalgedrag: Totale willekeur, ongepland, niet-gestructureerd. De gebruiker/het huishouden besteedt amper of geen aandacht aan financiële zaken. Kenmerken:

De gebruiker is zich totaal niet bewust van enig probleem. De gebruiker zou ook niet weten wat ze anders zou moeten doen, want hij/zij is onbewust onbekwaam. Onverschilligheid is troef. De hele financiële huishouding verkeert continu in een permanente staat van chaos en die chaos is de standaard geworden. Er is dus geen overzicht of de rekeningen zijn of worden betaald. Komt er een herinnering of een aanmaning dan kan die bij toeval betaald worden of deze blijft liggen tot een volgende aanmaning komt.

Score 1 – initieel/gedesorganiseerd

Betaalgedrag: Er zijn regelmatig eerste en tweede aanmaningen van minimaal 2 leveranciers per maand. Ook kunnen tegelijk meerdere incasso- en/of deurwaarderstrajecten spelen

Kenmerken:

Alles is ad hoc en chaotisch. Er wordt pas betaald als er aanmaningen of erger binnenkomen. Er wordt volledig vertrouwd op de goedwilligheid of billijkheid van bedrijven die individuele wonderen dienen te verrichten, hopen dat het betaalgedrag van deze klant op termijn verbetert. De gebruiker kent nauwelijks een stabiel betalingspatroon, alles is verder ongecoördineerd. Voor gebruikers met de score 1 heeft het weinig of geen zin om nieuwe technologieën (app's) te introduceren. De enige (eventuele) regelmaat in betalingen zijn automatische betalingen (door middel van automatische incasso, zolang deze wegens saldo gebrek niet gestorneerd worden); de overige betalingen zijn ad hoc en in willekeurige volgorde.

Score 2 – herhaalbaar/intuïtief

Betaalgedrag: Nog steeds regelmatig eerste en tweede aanmaningen van 2 tot maximaal 3 leveranciers per maand. Incasso- en/of deurwaarderstrajecten komen minder vaak voor.

Kenmerken:

Er wordt gebruikgemaakt van betaalkennis/betaalervaringen die eerder is opgedaan, zij het sporadisch. Tijdig betalen is nog steeds sterk afhankelijk van de goedwilligheid of billijkheid van bedrijven om uitstel van betaling te verlenen of toe te staan en zo de gebruiker bij de hand te blijven nemen. Toch worden sommige beslissingen al genomen op basis van betaalervaring. Informatie of kennis wordt echter niet algemeen gedeeld om van te leren. Er is een lijstje opgesteld van rekeningen die periodiek voldaan moeten worden. Deze lijst is echter niet volledig en er wordt niet gecontroleerd of het nog klopt.

Score 3 – gedefinieerd/gestructureerd

Betaalgedrag: Onregelmatig ontvangt een gebruiker met score drie (3) een eerste of tweede aanmaning of herinnering, maar niet iedere maand. Incassotrajecten vinden amper plaats.

Kenmerken:

De belangrijkste betalingen (onder andere de vaste lasten) zijn gestandaardiseerd, veelal door middel van automatische incasso. De afhankelijkheid van goedwilligheid of billijkheid van bedrijven is drastisch gereduceerd. Er zijn daadwerkelijk menselijke back-ups, waardoor meerdere personen in het gezin voor tijdige betalingen kunnen zorgen. Er wordt veel beter samengewerkt c.q. besproken wat er betaald moet worden en welk budget beschikbaar is. De betaallijst wordt verder ontwikkeld. De eerste controles op uitgevoerde betalingen vinden plaats.

Score 4 – gemanaged/gecontroleerd

Betaalgedrag: Niet meer dan vijf eerste aanmaningen/herinneringen per jaar, die ook altijd snel worden opgelost.

Kenmerken:

De tijdigheid en volledigheid van het uitvoeren van de betalingen wordt voortdurend gemeten, zodat het gestructureerd kan worden bijgestuurd. Er is een sterk besef bij de gebruiker en zijn menselijke back-ups (veelal de partner) dat iedereen een (financiële) bijdrage moet leveren. Betaalprocessen en controleprocedures zijn gedeeltelijk geautomatiseerd, eventuele bevindingen worden gecorrigeerd en continu verbeterd.

Score 5 – geoptimaliseerd/geïntegreerd

Betaalgedrag: Niet meer dan twee eerste aanmaningen/herinneringen per jaar, die ook altijd snel worden opgelost.

Kenmerken:

Een gebruiker met score vijf (5) is de 'beste van de klas': adaptief, zelflerend en verbetert zichzelf continu. Alle betalingen lopen als een geoliede machine en er is nog slechts hier en daar verfijning nodig. De gebruiker en zijn eventuele menselijke back-ups zijn betrokken bij de verbetering van het betaalproces en de onderlinge samenwerking is optimaal. Alle betaalprocessen worden continu en systematisch verbeterd. Nieuwe technologieën (onder andere apps) worden proactief opgezocht en probleemloos ingevoerd.

2.2.4 De ‘financiële APK’, datakoppelingen en autorisaties

Een cruciaal aspect is dat de financiële APK voor de gebruiker de mogelijkheid biedt om gegevens te delen als hier aanleiding toe is. Dit zou bijvoorbeeld het geval kunnen zijn als er sprake is van huurachterstand en andere betalingsproblemen. Belangrijk is dat de privacy gewaarborgd is en blijft en betalingsachterstanddata op een betrouwbare (encrypted) wijze worden doorgestuurd aan bijvoorbeeld schuldhulpverlening van de gemeente waar de gebruiker woont. De financiële APK kent daarom diverse mogelijkheden tot datakoppelingen en autorisaties voor en door de gebruiker.

Datakoppelingen: PDS2 en bankrekening(en)

De financiële APK biedt de mogelijkheid om transactionele gegevens van één of meerdere bankrekeningen via PSD2 (automatisch) te downloaden en te verwerken. Op deze manier kan volautomatisch een overzicht van inkomsten en uitgaven gecreëerd worden, die nagenoeg volautomatisch in vaste categorieën zoals huur/hypotheek, energie, ziektekosten, toeslagen, verzekeringen, et cetera kunnen worden ingedeeld. Ook kan bij de cashflow-analyse rekening gehouden worden met vaste momenten waarop bedragen worden afgeschreven. Dit kan handig zijn op het moment dat er automatisch op vaste dagen bedragen van de rekening van de gebruiker worden afgeschreven voordat het salaris, uitkering of toeslagen gestort zijn. Als een gebruiker over weinig financiële ruimte beschikt en de bank regelmatig storneert wegens (tijdelijk) onvoldoende saldo, dan kan de tool dit signaleren en de gebruiker adviseren om contact op te nemen met de leverancier om het incassomoment te bespreken c.q. te verleggen. Als een gebruiker liever geen volautomatische koppeling met de bankrekening wil, dan is het ook mogelijk om handmatig één of meerdere CSV bestanden te downloaden via de online omgeving van zijn/haar bank en deze in de applicatie in te laden.

Datakoppeling: landelijk platform betalingsachterstanden

Zoals hiervoor aangegeven kan de gebruiker door middel van de BSN, DigiD of eIDAS identificatie via de financiële APK contact maken met het landelijk platform betalingsachterstanden (LPB). Aangezien het BSN, DigiD of eIDAS een uniek persoonlijk nummer is, kan voorkomen worden dat data in verkeerde handen valt. Eventueel kan een extra controle via het telefoonnummer van de burger plaatsvinden. Voor de burger die moeite heeft om financieel overzicht te houden, is dit platform een uitstekende en makkelijk te gebruiken manier om in- en overzicht te krijgen en te houden van eventuele betalingsachterstanden en tijdig actie te ondernemen om escalatie en dientengevolge verhoging van kosten te voorkomen.

Autorisaties

Een belangrijk element en uitgangspunt voor de financiële APK is dat de gebruiker ‘in control’ is van zijn/haar eigen data. De gebruiker bepaalt of en met welke instantie hij welke (financiële) data wil delen. Dit gebeurt door middel van autorisaties.

Vooropgesteld dat de gebruiker ermee akkoord gaat/is dat (versleutelde) data naar het LPB verstuurd mogen worden, kan de gebruiker door middel van een autorisatie aangeven of hij/zij akkoord is dat betalingsachterstand data worden doorgegeven aan de betreffende schuldhulpverlening van de gemeente waar de gebruiker staat ingeschreven. Er zal een algoritme gebouwd moeten worden, dat aan de hand van het gebruikersprofielkenmerken en de betalingsachterstand kan inschatten of er al dan niet sprake is van een risicovolle situatie en gewenst contact met de gebruiker kan worden opgenomen. Ook dat laatste kan de gebruiker via een autorisatie aangeven, zodat de gebruiker niet ongewenst benaderd wordt op het moment dat een signalering wordt doorgestuurd naar de lokale schuldhulpinstantie.

De gebruiker heeft te allen tijde het recht om zijn/haar autorisatie(s) op het (automatisch) doorsturen van betalingsachterstand data in te trekken, ongeacht de reden. Op het moment dat de gebruiker het niet meer nodig acht of zich om andere reden niet prettig voelt om privacygevoelige data met schuldhulpverlening te delen, dan heeft hij/zij altijd het recht dit te doen. Of het verstandig is, is de vraag. De autorisatie op het doorsturen van betalingsachterstand data heeft namelijk tot doel om beginnende probleemschulden in de kiem te smoren en zo escalatie (met hoge sociale, economische en maatschappelijke kosten tot gevolg) te voorkomen.

Door autorisaties op deze manier in de financiële APK in te bouwen, kan naar onze mening voorkomen worden dat er eventuele schendingen van de privacy plaatsvinden. De gebruiker is en blijft op deze manier altijd ‘in control’ over zijn/haar eigen data.

2.2.5 Voordelen voor (schuld)hulpverlenende instanties.

De financiële APK is in eerste instantie bedoeld om de gebruiker in- en overzicht in/van zijn financiën te geven. Het kan echter voorkomen dat mensen zich nu reeds in een risicovolle of problematische schuldensituatie bevinden en dringend hulp behoeven. Dankzij de autorisatiemogelijkheid om gegevens te delen met de betreffende schuldhulpinstantie van de gemeente (waar de burger staat ingeschreven c.q. woonachtig is), kan nu zeer snel een compleet overzicht gemaakt worden van:

- het historisch verloop van inkomsten en uitgaven;
- actuele betalingsachterstanden (daarvoor is het wel noodzakelijk dat zoveel mogelijk leveranciers van vaste lasten zich aansluiten bij het Landelijk Betalingsachterstand Platform) en
- controle op ontvangen toeslagen en de correctheid hiervan. Hierdoor kan voorkomen worden dat mensen na afloop van een fiscaal jaar plotseling veel geld moeten terugbetalen omdat bijvoorbeeld het inkomen boven een wettelijk bepaalde toelaggrens is gestegen.

Per saldo kan een schuldhulpverlenende instantie zo sneller aan de slag met stabiliserende maatregelen, waardoor voor alle betrokken partijen kostbare tijd bespaard kan worden.

2.3. De maatschappelijke rol van incassopartijen

2.3.1. Inleiding

Over de rol van incassopartijen (incassobureaus en gerechtsdeurwaarders) wordt al een aantal jaren een felle discussie in de media gevoerd. Die discussie willen wij hier niet voeren. Integendeel, wij willen zo objectief mogelijk bekijken hoe incassobureaus en deurwaarders op een economisch haalbare, maar positieve wijze kunnen bijdragen aan tijdige-signalering van betalingsachterstanden en het voorkomen van (nieuwe) betalingsachterstanden. Dit is een fundamentele discussie, omdat het uiteindelijk over de manier van werken en verdien- of inkomstenmodellen gaat.

In ietwat bewerkte vorm is het artikel "[Bij incassobeleid, vroegsignalering en sociaal incasseren: De deurwaarder als kennispartner voor gemeenten](#)" in deze whitepaper opgenomen, dat in april 2018 in vakblad Sociaal Bestek gepubliceerd is. Het artikel is nog steeds actueel en kan voor mensen die weinig kennis hebben van de incasso- en deurwaarderssector verhelderend en tevens inspirerend zijn.

Hoewel er wezenlijke verschillen zijn tussen incassobureaus en gerechtsdeurwaarders, spreken we liever over incassopartijen. Incassobureaus zijn primair in het minnelijke traject actief, terwijl gerechtsdeurwaarders primair in het juridisch of gerechtelijk traject actief zijn. Of een opdrachtgever nu een incassobureau of deurwaarder inzet; het gaat uiteindelijk om het incasseren van een (of meerdere) openstaande vorderingen. De laatste jaren zien we ook een trend opkomen van sociaal incasseren, waarbij rekening gehouden wordt met de (financiële) omstandigheden van de schuldenaar. Ook bedrijven passen langzaam hun strategie aan, waarbij klantbehoud en klanttevredenheid de eerste prioriteiten zijn (boven financieel resultaat) en men probeert om via huisbezoeken de oorzaak/oorzaken kort in kaart te brengen en praktische oplossingen te vinden voor een ontstane betalingsachterstand. Bij een succesvol huisbezoek heeft het in het geval van Eneco tot 30.000 [2018] minder afsluitingen per jaar geleid en daarmee ook het behoud van de klant. De exacte rekensom ontbreekt, maar het heeft er alle schijn van dat deze aanpak in meerdere opzichten een positieve uitkomst heeft.

2.3.2. Incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en creditmanagement

In de media komen incassopartijen vaak negatief in beeld. Zij opereren weliswaar binnen een wettelijk kader ([Wet Incassokosten](#), [BTAG tarieven](#) ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders), maar zorgen er ook voor dat de kosten voor schuldenaren hoog oplopen. Dit is zeker het geval wanneer er sprake is van meerdere incasso- en/of deurwaarderstrajecten. Vooral voor mensen met een beperkte of geen financiële buffer kan dit al snel tot escalatie leiden. De vraag is echter of we in Nederland incassopartijen niet op een andere manier kunnen inzetten. Daarbij kunnen we denken aan een meer adviserende rol, waarbij incassopartijen een analyse van de situatie bij de schuldenaar maken en duurzame oplossingen aandragen. In deze whitepaper hebben we daarom het (bewerkte) artikel opgenomen, dat in april 2018 in Sociaal Bestek verschenen is.

In Nederland zijn naar schatting ruim vijfhonderd incassobureaus actief, waarvan de meeste eenpitters. Ongeveer dertig, veelal grotere, incassobedrijven zijn aangesloten bij de NVI (Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen), die tezamen ongeveer zeventig procent van alle incasso-opdrachten in Nederland uitvoeren.^[1] Daarnaast zijn er nog rond de 150 gerechtsdeurwaarderkantoren^[2] actief in Nederland (zie tabel).

Soort incassopartij	Focus	Opleiding / beroepsvereisten
Incassobureau	Minnelijk traject	Niet noodzakelijk. Geen beroepsvereisten**
Gerechtsdeurwaarder	Juridisch traject*	Hbo-opleiding vereist (totaal, inclusief stages, minimaal 5 jaar), wettelijke vereisten voor vestiging. Tuchtrect van toepassing.
Schuldopkoper	Minnelijk traject	Niet noodzakelijk. Geen beroepsvereisten
(incasso)Advocaat	Juridisch traject	Academisch (5 jaar) plus beroepsopleiding advocatuur (3 jaar)

*Door de hoge griffierechten is het aantal dagvaardingen sinds 2011 met 40% gedaald en zijn deurwaarders (noodgedwongen) steeds meer actief in het debiteurenbeheer- en minnelijk traject.

** Met name door het ontbreken van regulering ontstaan geregeld excessen.

Daarnaast is het van belang om een onderscheid te maken tussen incasso-activiteiten met betrekking tot consumenten- en zakelijke markten. Simpel gezegd is het belangrijkste verschil dat incasso voor consumenten meer regulering en wettelijke bescherming kent dan de zakelijke markt.^[3]

Ondanks dat incassobureaus zich in Nederland (nog steeds) vrij kunnen vestigen, dienen zij zich wel aan wettelijke regels te houden, zoals omschreven in de wet incassokosten (WIK).^[4] Door een gebrek aan regulering zijn er echter nog steeds incassobedrijven die zich hier niet aan houden en die daarmee de beeldvorming voor de hele branche negatief beïnvloeden. De consument kan overigens eenvoudig nagaan of incassokosten correct berekend zijn en hoe eventueel in bezwaar te gaan via de website van Consuwijzer.^[5]

Order to Cash

Incasso maakt deel uit van wat in creditmanagement ook wel het Order to Cash (OtC) proces genoemd wordt. In een OtC proces worden alle stappen beschreven die plaatsvinden vanaf het moment van orderacceptatie tot en met de betaling van de factuur. Bij creditmanagement gaat het erom het OtC proces zo in te richten, dat krediet- en betalingsrisico's op een effectieve en klantgerichte wijze gemonitord en gestuurd kunnen worden. Daarvoor zijn diverse specialistische softwarematige tools beschikbaar, die ook steeds vaker door incassopartijen worden ingezet (vaak met specifieke

maatwerkcomponenten in verband met alle diverse handelingen en daaraan verbonden kosten), voor en vaak ook namens de opdrachtgever. In het geval van gemeenten kan samenwerking aanzienlijke kosten- en efficiëntievoordelen opleveren. De eigen systemen hoeven immers bij samenwerking met externe incassopartners niet of nauwelijks te worden aangepast. Bovendien kunnen incassobureaus en/of gerechtsdeurwaarders door hun opgedane ervaring in het effectief werken met deze software, goed als verlengstuk van de gemeentelijke incasso worden ingezet. Daarmee kan voor een gemeente niet alleen veel tijd en geld bespaard worden, maar dit kan uiteraard ook de resultaten (te behalen beleidsdoelstellingen ten aanzien van schuldhulp en/of het tegengaan van armoede) ten goede komen.

De incassomarkt is onmiskenbaar in beweging. De sector heeft de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in technologie, opleidingen en positionering van incasso als zakelijke activiteit. Sommige kantoren zijn gespecialiseerd in bepaalde sectoren of bieden outsourcing van het volledige debiteurenbeheer aan. Duidelijke trends zijn verder:

Focus op minnelijk incasseren

Gerechtsdeurwaarders bewegen zich met hun activiteiten steeds meer richting het minnelijk traject, in plaats van het traditionele juridische traject. Voorkomen is beter dan genezen. Mark Hafkamp, directeur Hafkamp Gerechtsdeurwaarders: 'Wij richten ons steeds op minnelijke oplossingen. Het gaat om het oplossen van (betalings)problemen door te stimuleren en te motiveren. Deze "zachte" aanpak blijkt vaak effectiever dan de traditionele harde aanpak van sommeren en procederen. Bovendien zijn de kosten lager.' De trend naar minnelijk incasseren wordt mede ingegeven door de discussie over de (hoge) griffiekosten.

De deurwaarder kan dus ook bij het voorkomen van juridische trajecten een ter zake deskundige gesprekspartner zijn. De lokale deurwaarder is goed in staat om de problematiek achter de voordeur te signaleren en te sturen op doorbreking van het sociale isolement. Korte lijnen tussen de deurwaarder en de lokale overheid dragen bij aan een betere invulling van schuldhulptrajecten.

Sociaal of maatschappelijk verantwoord incasseren (SVI)

Sociaal incasseren betekent dat een incassopartij niet alleen rekening houdt met de belangen van de schuldeiser, maar ook met de sociaal-maatschappelijke omstandigheden waarin de klant-debiteur zich bevindt. In 2016 is het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren (KSVI) opgericht door Petra Hesseling.

Sociaal en klantgericht incasseren en samenwerking tussen ketenpartners kan goede resultaten opleveren.^[7] De pilot voor ketensamenwerking met de gemeente Nijmegen is een goed voorbeeld voor andere gemeenten voor het opzetten van een effectief systeem voor vroegsignalering en ketensamenwerking.^[8]

Rijksincassovisie en sociaal incasseren

In de [Rijksincassovisie](#) is een socialere incasso als doel voor overheidsorganisaties geformuleerd. Dit sluit aan bij de actuele brede maatschappelijke discussie over de schuldenproblematiek in Nederland. Ook in de incassosector heeft dit tot nieuwe initiatieven geleid, zoals Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren (KSVI). Hoe zou volgens Hesseling het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren waarde kunnen toevoegen voor gemeenten? 'Het keurmerk biedt voor opdrachtgevers in het algemeen de zekerheid dat een incassopartner zijn bedrijfsprocessen zodanig op orde heeft dat de kosten voor de schuldenaar zo beperkt mogelijk blijven, onnodige kosten voorkomen worden en incassopartijen zich sociaal verantwoord gedragen. Ik wil hiermee niet zeggen, dat een deurwaarder of incassopartij zonder keurmerk zijn zaken niet orde heeft, maar een incassopartij die het keurmerk mag voeren is daarop specifiek getoetst en wordt regelmatig gecontroleerd. De Rijksincassovisie verlangt van gemeenten een persoonlijke benadering bij het incassoproses. Het keurmerk maakt dit en andere sociale aspecten inzichtelijk en aantoonbaar.'

Klantsegmentatie en personas

Door de enorme toename van beschikbare data en nieuwe software-applicaties gebruiken incassobedrijven steeds vaker technieken uit de marketing, zoals klantsegmentatie en het gebruik van personas. Dit bevordert een klantgerichte aanpak, waarbij je rekening houdt met specifieke klantprofielen en de (financiële) situatie waarin de klant-debiteur zich bevindt. Op die manier kunnen meer realistische en effectieve betalingsafspraken gemaakt worden. Incassobureau en gerechtsdeurwaarder GGN heeft er in 2017 de [VVCM Credit Management Innovatie Award](#) mee gewonnen. Klantsegmentatie

stelt uiteraard eisen aan de gebruikte systemen en kennis van data-analysetechnieken. Gemeenten hoeven hierin het wiel niet opnieuw uit te vinden, maar kunnen gebruik maken van de kennis die incassopartijen reeds hebben opgebouwd.

Data-analyse

Data-analyse met behulp van gespecialiseerde software richt zich onder meer op benchmarking en scoring. De focus verschuift daarbij naar het (nauwkeurig) voorspellen van (betalings)gedrag en welke acties daar het beste op aansluiten. Zo kan bijvoorbeeld op basis van data-analyse (al dan niet in combinatie met personas) een meer nauwkeurige inschatting gemaakt worden of het haalbaar is om in specifieke situaties het juridisch traject in te gaan. Daarmee kun je voorkomen dat een deurwaarder kansloos gaat dagvaarden. Met alle ervaring die deurwaarders en incassobedrijven in huis hebben kan (ook) voor gemeenten een goede inschatting gemaakt worden van het profiel van een inwoner. Met die data kunnen mogelijk zelfs inwoners met schulden proactief geholpen worden en tegelijk kan er gewerkt worden aan preventie van nieuwe schulden. Samenwerking kan aldus gunstig zijn voor alle partijen.

Multi-channel communicatie platformen

Traditioneel wordt multi-channel communicatie (MCC) vooral in klantenservice en marketing toegepast, maar de laatste jaren worden dergelijke oplossingen ook succesvol in de incassosector ingezet. Bij MCC wordt op een geautomatiseerde wijze gebruik gemaakt van diverse communicatiemiddelen, zoals SMS, WhatsApp, telefoon/voice, e-mail, brieven en online klantportalen (mijn-omgeving). Communicatiemethoden worden vaak aan klantprofielen gekoppeld, zodat de communicatie effectief op de wensen of gewoonten van de klant-debiteur kan worden afgestemd. Als een klant-debiteur bijvoorbeeld aangeeft liever in de avond via WhatsApp benaderd te worden, kan dat via MCC platformen worden ingesteld. De klant kan eventueel ook via een klantportaal zelf actie ondernemen of zelf een afspraak inplannen. Dit alles vergroot de kans op effectieve communicatie aanzienlijk en bovendien kan het proces efficiënter en goedkoper uitgevoerd worden.

Gesprekstechnieken, B1 taalgebruik, gebruik van toegepaste psychologie

Motiverende gesprekstechnieken zijn in (schuld)hulpverlening al jaren gebruikelijk, maar langzaam vinden deze begrippen ook hun weg in de incassowereld. Verder zie je dat sommige incassokantoren veel tijd en geld investeren in onderzoek naar beïnvloeding van gedrag door middel van framing en het gebruik van motivatiekaarten.^[10] Daarnaast is er ook steeds meer aandacht voor vereenvoudiging van het taalgebruik (B1 taalniveau), zowel in gesproken als schriftelijke communicatie met de klant-debiteur. Al deze vormen van kennis kunnen incassopartijen inbrengen bij gemeenten om effectiever met inwoners te communiceren. En vervolgens realistische en begrijpelijke (betaal)afspraken te kunnen maken.

Moeizaam?

Een kleine rondgang langs enige incassokantoren en deurwaarders leert dat samenwerking tussen incassopartijen en gemeenten geen vanzelfsprekendheid is. Hoewel de situatie per gemeente kan verschillen, lijken angst voor belangenverstremming en het idee dat de gemeente de incasso zelf beter kan afhandelen daar vaak debet aan. Ook lijkt er over en weer onvoldoende kennis van elkaar. Maar er zijn ook steeds meer positieve geluiden te vernemen over convenanten en ketensamenwerking, zoals in het recent verschenen rapport Vroegsignalering, Schouders Eronder^[11] beschreven staat. Een goede insteek voor samenwerking tussen deurwaarder en gemeente is door naar elkaar te kijken als kennispartner (zie kader).

Adviezen uit de incassosector

Saskia van de Schoot, voormalig Manager Business Development bij Janssen en Janssen Incasso en Gerechtsdeurwaarders. Ze is ervan overtuigd dat gemeenten veel baat kunnen hebben bij de expertise en data van gerechtsdeurwaarders. 'Doordat wij continu onderzoeken hoe we het incassoproces en de communicatie met de klant-debiteur kunnen verbeteren, beschikken we over een schat aan ervaringsdata; zowel voor incasso als voor preventie. We weten niet alleen als en wat er speelt achter de voordeur van de klant-debiteur, maar hebben ook veel ervaring met de inzet van verschillende communicatiekanalen. Kennis, data en systemen van deurwaarders kunnen een schat aan waarde bieden voor de (incasso)processen binnen gemeenten. Vaak weten we welke facturen nog meer onbetaald blijven, waardoor je samen heel effectief aan onder andere vroegsignalering kan werken.'

Eindhovense pilot

De tijd dat je kon volstaan met een standaardbrief, is volgens Van de Schoot echt verleden tijd. 'We zijn recent een pilot begonnen met de gemeente Eindhoven, met als doel mensen met schulden actief te helpen. Samenwerking en het gebruik van data helpen hier bij de preventie van nieuwe schulden. Uiteindelijk betaalt zich dat terug.'

Van de Schoot ziet dat er bij Vroeg Eropaf trajecten vaak externe nieuwe specialisten worden aangenomen. 'Die hebben weinig kennis van incassotrajecten. Juist hier kan een ervaren deurwaarder toegevoegde waarde bieden. Hij heeft kennis van financiën, van het domein waarin hij werkt en kan in sommige gevallen door vroeg erbij te zijn nieuwe schulden of verhoging van kosten voorkomen. Door bijvoorbeeld net een zetje in de goede hulprichting te geven of hulp te bieden bij de administratie van de klant-debiteur. Privacy is daarbij wel een horde die moet worden genomen, maar als we samenwerken is dat zeker op te lossen. De deurwaarder kan zoveel meer dan gemeenten denken.'

Anno 2018

Mark Hafkamp is directeur bij Hafkamp Gerechtsdeurwaarders: 'Er zijn naar mijn mening de nodige lacunes in kennis en misvattingen over wat wij als deurwaarder anno 2018 doen. Zo leggen wij nauwelijks nog bankbeslag en in het geval van loonbeslag geven we de schuldeiser ook advies hoe je dit kunt voorkomen. Wij houden ons tegenwoordig met veel meer zaken bezig dan enkel incasseren. Denk bijvoorbeeld aan budgetbegeleiding, huisbezoeken of deelname aan maandelijks vroegsignaleringsoverleg. Ik zou gemeenten willen adviseren om met regionale en betrokken incassopartners te werken, want die kennen de lokale omstandigheden en weten wat er zich achter de voordeur afspeelt. Ook wil ik ervoor pleiten om meer kennis te delen, zodat deurwaarder en gemeente effectiever kunnen samenwerken. Wij geven bijvoorbeeld graag voorlichting aan scholen over omgaan met geld en schulden. Verder ben ik een groot voorstander van huisbezoeken, die vaak veel effectiever zijn dan enkel sommaties of exploiten te overhandigen of brieven te versturen, waar vaak amper op gereageerd wordt. Helaas loopt de wet- en regelgeving nog wel achter op dit gebied, maar als gemeenten en deurwaarder hierin samenwerken kan er een heel ander soort dienstverlening aangeboden worden. Zie de deurwaarder als adviseur met gedegen kennis van de wet en oog voor maatschappelijke omstandigheden en betrek hem/haar bij gemeentelijke processen.'

Tot slot

Afsluitend: treed elkaar met een open en positieve blik tegemoet en kijk hoe je elkaar kunt versterken. Door samen te werken en kennis te delen kan de schuldenproblematiek beter beheersbaar gemaakt worden en kan vroegsignalering meer handen en voeten krijgen. Dat levert op termijn enkel winnaars op.

*Bron: dit artikel is verschenen in **Sociaal Bestek nr. 2, 2018**.*

Sociaal Bestek is een vakblad voor specialisten op het terrein van participatie, sociale zekerheid en maatschappelijke ondersteuning.

Verder lezen over ontwikkelingen in de incassosector? Lees de whitepaper '**Problematische Schulden in Nederland: een analyse en structurele oplossing voor een maatschappelijk probleem en commercieel dilemma**'.

Voetnoten:

[1] Position paper NVI, hoorzitting/rondetafelgesprek Schulden d.d. 12 februari 2018. <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2018D02826&did=2018D02826>

[2] <https://www.mindercasso.nl/deurwaarders/>

[3] Zie voor een meer gedetailleerde beschrijving van de incasso- en deurwaardersbranche de website van PIANOo, Expertisecentrum Aanbesteden van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, www.pianoo.nl

[4] Wet Incasso Kosten (WIK). www.nvio.nl/wet-incasso-kosten-wik

[5] Consuwijzer. Controleren incassokosten. www.consuwijzer.nl/thema/incassokosten

[6] Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren (SVI). <http://keurmerk-svi.nl/>

[7] Zie bijvoorbeeld het artikel van Manuel van der Hoek / CZ uit **Sociaal Bestek 2017, nr 5**.

[8] Vroegsignalering in Nijmegen. http://huurincasso-congres.nl/wp-content/uploads/2017/03/Presentatie-Huurincasso-Congres-maart-2017-Ketensamenwerking-gemeente-Nijmegen-ihkv-pilot-Vroegsignalering_def.pdf

[9] VVCM Credit Management Innovation Award. <https://verenigingvoorcreditmanagement.nl/ggn-mastering-credit-wint-vvcm-credit-management-innovation-award/>

[10] Message framing – gedragsbeïnvloeding van

debiteuren. https://aeslupa.com/sites/default/files/downloads/onderzoeksrapport_message_framing_incassade_rug_0.pdf

[11] www.schouderseerder.nl/publicaties/schouderseerder

2.3.4. Visie op de toekomst van incasso

Niets is zo moeilijk als de toekomst voorspellen en zeker als er zo veel verschillende economische belangen op het spel staan. Toch durven wij wel een uitspraak te doen welke kant de incassosector (incassobureaus en gerechtsdeurwaarders) op zou kunnen gaan, waarbij systemen voor tijdige-signalering en preventie van betalingsachterstanden een belangrijke rol zullen gaan spelen.

Het uitgangspunt is en blijft dat mensen die een product of dienst kopen hiervoor moeten betalen. Dat is een fundamenteel uitgangspunt voor de manier waarop ons economisch stelsel is opgebouwd. Het economisch bestaan is echter niet altijd een lineair stijgend proces. In een mensenleven kunnen zich tal van tegenslagen voordoen (zogenaamde life changing events), die het tijdelijk of soms voor langere duur niet mogelijk maken om aan de normale financiële verplichtingen te voldoen. Verplichtingen, die voortvloeien uit zaken of afspraken die gedaan of gemaakt zijn in het verleden, toen alles nog in orde leek.

Zoals eerder vermeld is incasso als proces een gevolg van een onbetaalde rekening. Een onbetaalde rekening die is ontstaan omdat een commerciële partij iets heeft verkocht, waarvan deze eigenlijk op voorhand had moeten (kunnen) verifiëren of de koper aan de aangevane financiële verplichting kan voldoen. Kortom, een commerciële partij die een onbetaalde rekening ter incasso aanbiedt of uitbesteedt, dient deze in de toekomst hopelijk te voorzien van een bewijs waaruit op voorhand blijkt dat alle juiste checks zijn uitgevoerd.

De incassobranche heeft een negatieve reputatie ontwikkeld, waarvoor een aantal extreem kwaadaardige incassobureaus verantwoordelijk waren. Burgers met openstaande rekeningen werden zo onnodig en ook onwettig op extra hoge kosten gejaagd. Dit in schril contrast met de realiteit, waarbij er genoeg grote en kleine incassobureaus en gerechtsdeurwaarders bestaan, die betrokken en klantgericht en professioneel te werk gaan. Deze aanpak heeft naar onze mening de toekomst. Werk aan de relatie en het behoud van de klant en los tegelijkertijd het financiële probleem samen op.

Ook hier zit een dubbele boodschap. De extreem kwaadaardige incassobureaus hebben een bestaansrecht, omdat er commerciële partijen zijn die deze partijen willens en wetens incasso's aanbieden. In deze situatie zou het zo moeten zijn dat beide partijen aangesproken moeten worden. Aan de andere kant roept de NVI al jaren, dat de overheid moet zorgdragen voor duidelijke richtlijnen en kwaliteitsnormen voor de incassosector (zoals zij die zelf voor haar leden ook hanteert). Het landelijk [incassoregister](#) is daartoe een aanzet, zoals in het regeerakkoord van het huidige kabinet staat vermeld. Quote: "Bij incasso worden misstanden effectiever bestreden. De maximale incassokosten die in rekening mogen worden gebracht, worden gehandhaafd en er wordt gezien of het minimumbedrag omlaag kan. Er komt een incassoregister waarin incassobureaus worden opgenomen, die voldoen aan eisen met betrekking tot oprichting, bedrijfsvoering en opleiding. Indien een incassobureau te vaak de fout ingaat, wordt het beboet en verliest het de registratie."

Incassopartijen zullen zich in de komende jaren veel meer moeten ontwikkelen tot incassoregisseurs. Zij dienen een betrouwbare schakel te zijn om opdrachtgevers (commerciële partijen en niet-commerciële partijen), klanten (debiteuren) en schuldhulp met elkaar te verbinden, in die gevallen waar dat de meest effectieve weg om het (betalings) probleem op te lossen. Klantbehoud en klanttevredenheid zullen daarbij kernbegrippen zijn. Een volledig betaalde openstaande rekening biedt immers een basis om de voortzetting van de samenwerking tussen commerciële partijen en de klant concreet vorm te geven.

Incasso als activiteit zal naar onze inschatting in de toekomst nog meer gaan bestaan uit verfijning en automatisering van de communicatie met de klant. Denk hierbij aan digitale communicatieplatformen (met ingebouwde AI-functionaliteit), klantsegmentatie, steeds nauwkeuriger risico-inschatting op basis van data-analyse en de inzet van moderne technieken zoals de toepassing van machine learning en scoring. Daarnaast zal de techniek ook zorgen voor meer flexibiliteit aan betalingsopties, zoals dynamische betalingsregelingen, waarbij de klant de mogelijkheid heeft om binnen bepaalde vooraf vastgelegde afspraken de flexibiliteit heeft om gedurende de looptijd van een afbetalingsregeling meer of minder af te lossen, afhankelijk van de liquiditeitspositie van de klant op dat moment.

Aan de toekomst van incasso zal enerzijds invulling gegeven worden door automatisering en lerende systemen en anderzijds zal de menselijke kant, de communicatie van mens tot mens, een belangrijke rol (blijven) spelen. Het is al jaren bekend – en zoals ook in deze whitepaper vermeld - dat “schaamte” over betalingsproblemen een belangrijke reden is waarom mensen met schulden niet van mens tot mens durven te communiceren. De digitale (min of meer anonieme) aanpak kan voor deze groep mensen mogelijk het juiste antwoord bieden. Daarnaast zijn er ook steeds meer mensen, die openlijk kunnen en willen praten over hun schuldensituatie en dit bij voorkeur van mens tot mens willen doen. Zo beschreven zullen techniek en de menselijke maat in de toekomst hand in hand gaan en elkaar (kunnen) versterken.

2.4 Hoe kan een (landelijk) integraal systeem praktisch gerealiseerd worden?

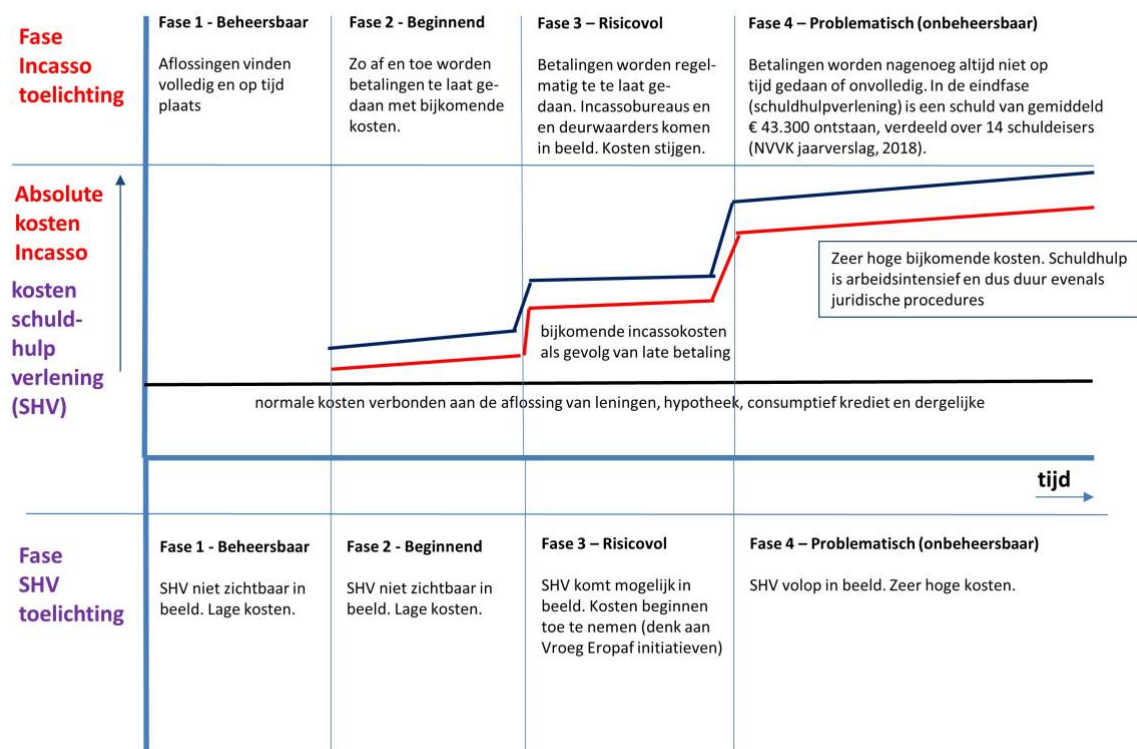
In deze whitepaper hebben we de intentie om u als geïnteresseerde of professionele lezer te laten zien hoe een systeem van tijdige-signalering en preventie van betalingsachterstanden kan worden opgezet.

De weg daarnaar toe zal ongetwijfeld (vele) bochten, zijwegen, drempels en obstakels kennen. De techniek is feitelijk het geringste probleem, want technisch kan er op dit moment al heel veel, zo niet alles van wat wij in deze whitepaper beschreven hebben.

Toch schrikt de techniek vaak velen af, omdat techniek makkelijk tot fouten (veiligheid) of misbruik (privacy) kan leiden. Een landelijk systeem moet dus zeer zorgvuldig gebouwd en getest worden. Ook de mensen die achter deze systemen zitten en/of met de data werken moeten deze zorgvuldigheid in acht nemen.

Naast de technische zorgvuldigheidseisen, is de uitdaging c.q. complexiteit dat er duidelijke (politieke) keuzes gemaakt moeten worden. Hoe gaan we in de toekomst een duurzaam systeem opzetten, dat zich richt op tijdige-signalering van betalingsproblemen en preventie van onbeheersbare schulden. Hoe organiseren we zowel op landelijk als lokaal niveau een effectieve samenwerking tussen partijen (commercieel, overheid, semi-overheid, dienstverleners). Een noodzakelijke verandering in focus is echter niet zonder gevolgen. Het betekent onder andere dat de kostencurve omgedraaid moet worden en dat heeft gevolgen voor de verdien- of inkomstenmodellen.

In het huidige systeem zien we grofweg dat het (schulden)probleem eerst moet ontstaan, om het vervolgens met heel veel inspanning en hoge bijkomende kosten voor alle partijen op te lossen. Grafisch is dit vereenvoudigd en conceptueel in het volgende plaatje weergegeven.

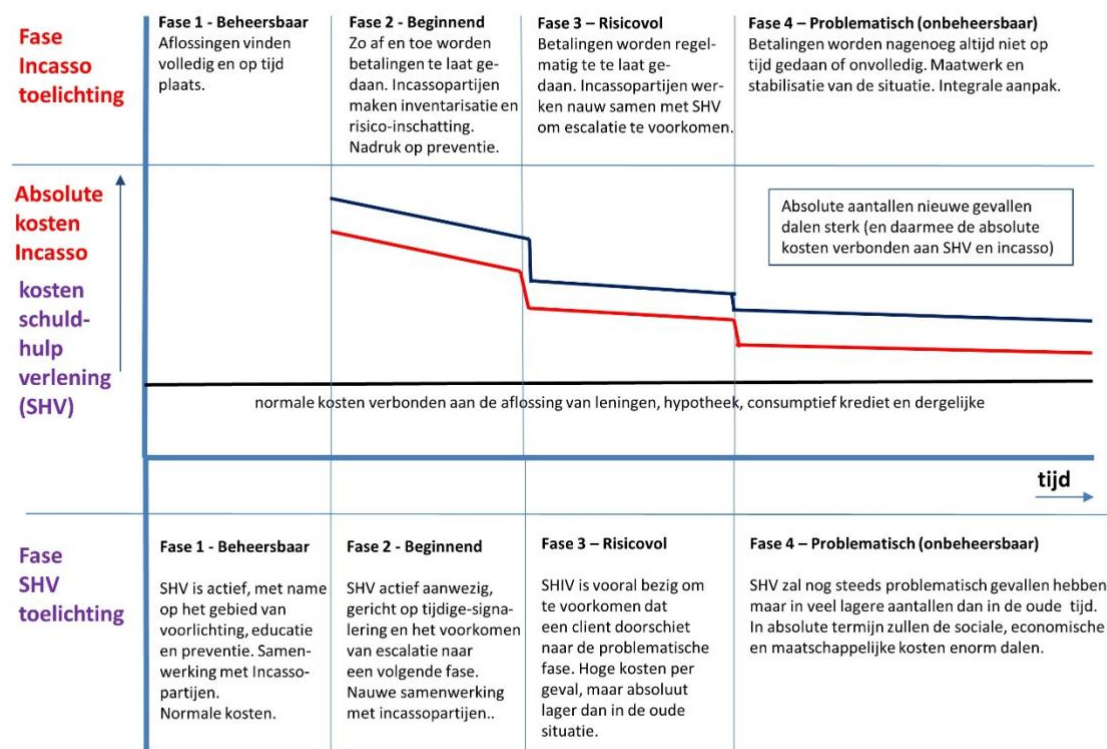


Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 11: Kosten per fase, incasso en SHV, huidige systeem

In figuur 11 is direct duidelijk dat de economische, sociale en maatschappelijke kosten met name in fase 4 (de problematische of onbeheersbare fase) zowel relatief als absoluut het hoogst zijn. Hoewel de curves niet gebaseerd zijn op werkelijke cijfers, denken wij dat eenieder zich een voorstelling bij dit plaatje kan maken.

De grote uitdaging is om de kostencurve zowel voor incasso als voor schuldhulpverlening (SHV) om te draaien. De hoge kosten (maar minder hoog dan fase 4) worden zowel voor incasso als SHV vooral in de beginnende fase gemaakt en wellicht ook daarvoor. In fase 4 zijn de kosten relatief gezien nog steeds hoog per geval, maar omdat het aantal gevallen sterk is afgenomen, dalen de absolute kosten drastisch. Dat ziet er grafisch dan als volgt uit.



Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 12: Kosten per fase, incasso en SHV, toekomst

De basisgedachte is dus dat kosten en investeringen zoveel mogelijk aan het begin van het schuldenproces geconcentreerd worden. Dat levert op termijn voor alle betrokken partijen, sociaal, economisch en maatschappelijk de grootste winst op. Dat vergt uiteraard een andere manier van werken van denken en handelen. Ook zal over de verdeling van middelen nagedacht moeten worden. Als incassopartijen meer consultatief en adviserend gaan optreden, dan zal de tijd en investeringen die daarvoor noodzakelijk zijn wel vergoed moeten worden. Tegelijk zullen ook de oorzaken van schulden goed onderzocht, geregistreerd en geanalyseerd moeten worden. Hier kunnen de IT-systemen van incassopartijen mogelijk een belangrijke rol spelen (naast het Landelijk Platform Betalingsachterstanden).

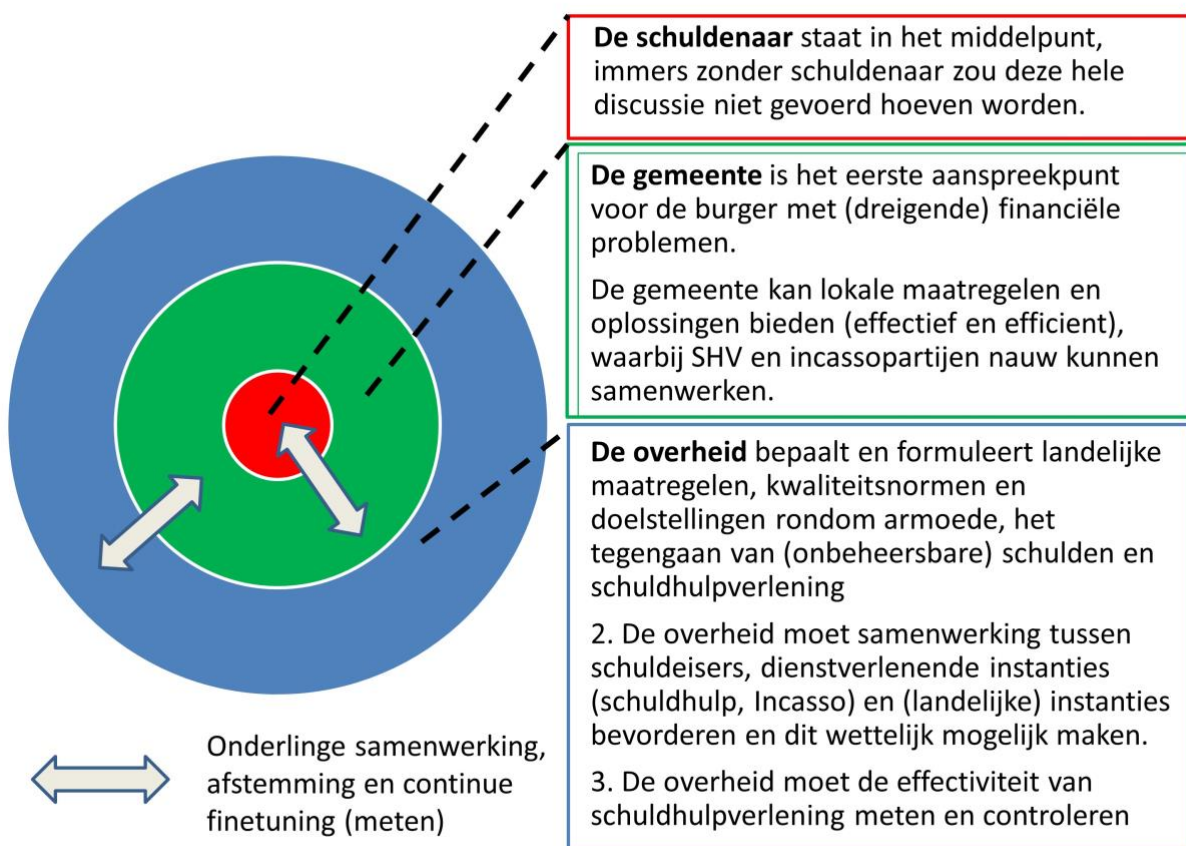
Met andere woorden. Over deze opzet zal zowel op landelijk als lokaal niveau door de belangrijkste betrokken partijen (overheid, semi-overheid, bedrijfsleven en dienstverleners) moeten worden nagedacht. Uiteindelijk moet er een stip op de horizon gezet worden. Waar willen we over vijf jaar zijn en hoe gaan we dat op korte termijn gezamenlijk aanpakken? Alleen dan kan er een integraal systeem opgezet worden, waarin alle partijen vertegenwoordigd zijn en tevens gemotiveerd zijn om er gezamenlijk de schouders onder te zetten. De realistische doelstelling zou kunnen luiden: "Het in 2025 behalen van een minimale verlaging van de instroom van mensen met problematische schulden met 25% (ten opzichte van de instroom van 2018)".

Het oplossen of significant terugdringen van de schuldenproblematiek en daaraan gekoppelde betalingsachterstanden is naar onze inschatting vooral een kwestie van effectief en doelgericht samenwerken en politieke wil (los van de politieke kleur). Dat kan door met elkaar te praten en de kaarten open op tafel te leggen, zodat problemen (uitdagingen) stuk voor stuk pragmatisch en duurzaam bij de wortel aangepakt kunnen worden. Dan kun je denk aan een pragmatische aanpak, waarin vragen passen als:

- Wat is de kernoorzaak/zijn de kernoorzaken van risicovolle en onbeheersbare betalingsachterstanden?
- Hoe kunnen de problemen voortvloeiend uit risicovolle en onbeheersbare schulden opgelost worden (korte, lange termijn)?
- Wat is het korte en lange termijn rendement op ingezette acties (incasso, schuldhulp, overig)?
- Wat is ervoor noodzakelijk om een beleid en tijdpad op te stellen (korte, lange termijn)?
- Wie gaat wat wanneer doen? Denk hierbij ook aan projectmanagement/projectbewaking, doelstelling, evaluaties en meetmomenten?
- Wie is eindverantwoordelijk? Een niet onbelangrijke vraag, omdat iemand het touw in handen moet nemen, die niet alleen leiding maar ook verantwoordelijkheid kan nemen.

Dat betekent niet alleen met elkaar praten, maar ook besluiten nemen en deze uitvoeren, zodat achteraf (meetbaar) kan worden vastgesteld wat de resultaten van de acties zijn. Kortom, er moet een heldere en verifieerbare business case gebouwd worden, waarin de contouren van de uitrol, kosten, opbrengsten en beoogde resultaten duidelijk (hard) vermeld bestaan.

Een integrale aanpak is in onze visie zowel top-down als bottom up. Doelstellingen en taken moeten dus eenduidig op landelijk niveau geformuleerd worden, maar uiteindelijk zullen de dagelijkse financiële en sociale problemen op lokaal niveau opgelost moeten worden. Ideeën en oplossingen kunnen als zodanig overal vandaan komen, zelfs de schuldenaar kan goede suggesties en ideeën aanreiken. Belangrijk is, dat lokale partijen de ruimte krijgen voor een eigen inbreng, lokale voorkeuren, beleidsmaatregelen en oplossingen op gemeentelijk niveau, maar altijd met het landelijk beleid en lange termijn doelstelling als kern. De landelijke overheid zal het beleid in de kern moeten formuleren, waarin de oplossing van het probleem centraal staat in de belangen van alle partijen duidelijk zijn aangegeven. Grafisch zouden we dit als volgt kunnen weergegeven



Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 13: Landelijk en lokaal beleid rondom de schuldenproblematiek

Tezamen kan zo een systeem gebouwd worden, dat:

- alle relevante informatie bevat;
- efficiënt is;
- effectief is;
- voldoet aan de privacy vereisten (AVG);
- veilig is (encryptie);
- rekening houdt met zaken als laaggeletterdheid, digibeten, financieel niet-onderlegde mensen, et cetera. en
- dubbel en handmatig (dus tijdrovend) werk tegengaat.

Een dergelijk systeem kan echter slechts ten dele door de markt zelf worden ontwikkeld en geïmplementeerd. Het is cruciaal voor deze aanpak dat ook de (semi)overheid zich schaart achter de visie en meebouwt aan het nieuwe model om consequent en structureel zo vroeg mogelijk burgers/consumenten te helpen om opkomende financiële problemen het hoofd te bieden. Dat kan uiteraard in een projectgroep plaatsvinden, waarin ontwikkelaars met diverse expertise samenwerken.

De markt heeft tezamen met de (semi)overheid alle mogelijkheden in handen om een sociaal-financieel vangnet te ontwikkelen. Het is belangrijk om daarbij rekening te houden met veranderingen in het politieke landschap, die in principe iedere vier jaar plaatsvinden. Landelijk en daarvan afgeleid lokaal beleid met betrekking tot de schuldenproblematiek moet bij voorkeur zoveel mogelijk politiek neutraal zijn en gericht zijn op de lange termijn. Op deze wijze kunnen we het economische model in Nederland, zowel qua verdienmodellen als qua sociaal financieel vangnet, (her)definiëren op basis van de opzet zoals beschreven in deze whitepaper.

Het voorstel is om een leidende coalitie te formeren, waarin lokale overheden en vertegenwoordigers van de centrale overheid zijn vertegenwoordigd, aangevuld met een vertegenwoordiging van crediteuren van vaste lasten, schuldhulpverlenende instanties en een vertegenwoordiging van de incassosector. Zo kan een gezamenlijke en door alle partijen gedragen aanpak geformuleerd worden, die moet leiden tot een herstructurering en duurzame en effectieve aanpak van schulden in vooral vroegtijdige, maar ook latere stadia van het schuldenontwikkelingsproces.

3. Keurmerken, kwaliteitsnormen en borging

Zoals bij de inleiding al aangegeven willen we in deze whitepaper ook kort aandacht besteden en vragen aan/voor het belang van het op een normatieve en gecertificeerde wijze kunnen beoordelen van de kwaliteit van de dienstverlening. Op dit moment is het door het ontbreken van een effectiviteitscore nog niet goed of onvoldoende mogelijk om objectief te kunnen (be)oordelen of de geboden schuldhulpverlening van een dienstverlenende partij meetbaar voldoet aan specifieke verwachtingen en kwaliteitseisen, die daaraan gesteld zouden mogen worden. Dat is op zich merkwaardig, want voor gebruikers met schulden is het juist belangrijk om erop te (kunnen) vertrouwen dat ze met professionele en als zodanig erkende hulp- en/of dienstverleners te maken hebben en dus niet in het ergste geval van de regen in de drup belanden. Dit kan in het bijzonder betrekking hebben op bewindvoerders, waarbij uit een [enquête/onderzoek \(Schuldenaars onder schrikbewind, mei 2018\) door Investico / De Groene Amsterdammer](#) bleek, dat van de 128 (van de destijds 380 benaderde gemeenten) van de responderende gemeenten de helft aangaf dat zij “in het geheel niet controleert of mensen wel goed geholpen worden.” De voorbeelden in dit onderzoek en andere voorbeelden zijn feitelijk een signaal, die het belang aangeven van goede kwaliteitsnormen en -borging.

Zakelijk gezien kan de kwaliteit van een dienstverlening enkel correct bepaald worden als een auditor dit objectief heeft kunnen vaststellen en - belangrijker nog - dit met een zekere regelmaat kan blijven vaststellen.

De meeste keurmerken zijn jaarcyclus, met een tuchtkamer of een Raad van Toezicht voor het geval als er tussentijds toch iets misgaat. Een keurmerk kan natuurlijk nooit een 100% garantie geven, maar het geeft wel zekerheid, dat mocht er iets misgaan je als gebruiker of opdrachtgever weet hoe je hier alsnog in erkend kunt worden en waar je bezwaar kunt aantekenen.

Bestaande keurmerken en normeringen

Incassosector

Keurmerken die in de incassosector en deurwaarderij gebruikt worden zijn:

- Het Incasso Keurmerk en Gedragscode van het NVI, de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen. De reglementen zijn per 1 januari 2019 vernieuwd en staan voor ‘Maatschappelijk Verantwoord Incasseren’. Meer informatie: <https://www.nvio.nl/keurmerk> en <https://www.incasso-keurmerk.nl/>
- Het Keurmerk SVI (Sociaal Verantwoord Incasseren). Dit is een onafhankelijk keurmerk, dat tot doel heeft om “met een onafhankelijke toetsing aantoonbaar te maken dat een incasso-onderneming of incasso keten zich bewust is van haar sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid.” Meer informatie: <https://keurmerk-svi.nl/>
- Daarnaast wordt er op de achtergrond gewerkt aan het Incassoregister, dat medio 2021 moet zijn ingevoerd. Op de website van de Rijksoverheid valt te lezen: “Voor het uitoefenen van incassowerkzaamheden komen er eisen en de naleving hiervan wordt gecontroleerd door een systeem van toezicht en handhaving. Dit om te voorkomen dat kwetsbare schuldenaren geconfronteerd worden met onjuiste incassopraktijken en om de kwaliteit en de dienstverlening van de gereguleerde incassosector te verhogen.”. Meer informatie: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/02/08/incassoregister-tegen-misstanden-bij-incasso>

Belangenverenigingen als VVCM en VCMB bieden weliswaar geen keurmerk of certificering aan, maar kunnen bij bedrijven wel een zekere ‘emotionele waarde’ oproepen, dat een bedrijf het goed doet. In sectoren als banken/ financiële instellingen, zorgverzekeraars, energiebedrijven of incassobureaus zien de AFM en ACM toe op juist gebruik van informatie. Dat is weliswaar geen keurmerk, maar het biedt wel enige zekerheid voor de consument, dat wettelijke regels op het gebied van privacy en (incasso)wetgeving correct toegepast worden en indien dit niet het geval is, dat een crediteur bij de AFM door de klant aangemeld kan worden.

- Klachtenprocedure over financiële dienstverleners (AFM): <https://www.afm.nl/nl-klachten/themas/klacht/klachtenprocedure>
- Klachtenprocedure over een incassobureau: <https://www.afm.nl/nl-klachten/themas/klacht/incassobureau-klachtenprocedure>

Schuldhelpverlening

Keurmerken of normeringen die in de schuldhulpverlening gebruikt worden zijn:

- Het NVVK keurmerk. Feitelijk is het NVVK lidmaatschap van een (schuldhulp)organisatie en de bijbehorende NVVK-audit (zie [voorbeeld](#) Plangroep, logo) het enige keurmerk in de sector van schuldhulpverlening.
- Gedragscodes voor Schuldhulpverlening, Sociale Kredietverlening en Bewindvoerders WSNP. Voor meer informatie: <https://www.nvbk.nl/gedragscodes-en-modules>
- Twee NEN normeringen, te weten:
 1. NEN 8048. De norm voor schuldhulpverlening. Deze norm heeft “betrekking op het primaire proces van de schuldhulpverlening”. Voor meer informatie: <http://www.8048.nl/certificering.html>
 2. Register NEN 8048-1. Deze norm richt zich vooral op persoons- en organisatiecertificering. Voor meer informatie: <https://www.nen.nl/Normontwikkeling/Certificaten/Schemabeheer/Schuldhelpverlening.htm>

Voor het belang van kwaliteitsnormen in schuldhulpverlening, lees ook het interview met Dr. Nadja Jungmann “[De waarde van de brede schuldenaanpak: het gemis van een kwaliteitsnorm](#)”. In dit artikel/interview betoogt Jungmann: “Met het actieplan Brede schuldenaanpak wordt beoogd een grote slag te maken in het terugdringen van de schuldenproblematiek. Die brede aanpak verdient absoluut complimenten, maar er wordt geen kwaliteitsbodem gelegd voor de schuldhulpverlening. En dat is een gemis.”. Deze stelling wordt in zekere zin ook onderstreept in het interview van Zorg + Welzijn met Nibud directeur Arjen Vliegthart: “[Nibud-directeur Vliegthart: ‘Er zijn flinke lokale verschillen in schuldhulpverlening’](#)”.

Bewindvoering

Voor zover wij hebben kunnen vaststellen bestaat er geen keurmerk of kwaliteitsnorm voor bewindvoering. Via Google blijkt er wel een Stichting Keurmerk Bewindvoering Nederland in Arnhem te zijn geregistreerd, maar hier is verder weinig over te vinden. We zijn er (maar liefst) vier brancheorganisaties gericht op bewindvoering:

1. NBBI. Op hun website staat vermeld: “De NBBI is ontstaan door de vereniging van bewindvoerders om de kwaliteit en expertise in de branche verder te ontwikkelen en te waarborgen.”. Meer informatie: <https://www.nbbi.eu/>
2. BPBI. Op hun website staat vermeld: “BPBI is de maatschappelijk georiënteerde branchevereniging voor professionele bewindvoerders, mentoren, curatoren en inkomensbeheerders.”. Meer informatie: <https://www.bpbi.nl/>
3. NBPB. Op hun website staat vermeld: “De NBPB richt zich op professionele bewindvoerders. De vereniging verenigt bewindvoerders die bedrijfsmatig werkzaam zijn in verschillende organisatievormen in de Nederlandse samenleving. De vereniging biedt de mogelijkheid als bewindvoerder kennis en ervaring te delen en het beroep verder te professionaliseren. Als zodanig biedt de NBPB een waarborg voor de kwaliteit van haar leden. Uiteindelijk leidt dit tot – en streven wij naar – excellente bewindvoerders.”. Meer informatie: <https://www.nbpb.nl/>
4. VeWeVe. Op hun website staat vermeld: “VeWeVe is een onafhankelijke brancheorganisatie voor bewindvoerders, curatoren en mentoren en staat voor “Vereniging Wettelijke Vertegenwoordigers”. Meer informatie: <https://www.veveve.nl/>

Voor meer informatie over mensen onder bewind en schulden, lees het artikel “Aantal mensen met schulden onder bewind neemt fors toe (22 augustus 2019)” op de website van de Rechtspraak: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Raad-voor-de-rechtspraak/Nieuws/Paginas/Aantal-mensen-met-schulden-onder-bewind-neemt-fors-toe.aspx>

Dat er behoefte is aan duidelijke kwaliteitsnormen mag blijken uit de excessen, die met enige regelmaat in de media verschijnen, zoals het bericht op RTLOOST van februari 2019: “Branchevereniging: “[Foute bewindvoerders voorkom je niet met extra controles](#)” en “[Weinig zicht op kwaliteit bewindvoering, mensen in de schulden de dupe](#)” (mei 2018)”

Met name, maar niet uitsluitend, voor incasso is het belangrijk dat alle keurmerken richtlijnen opnemen, die zeker stellen dat bedrijven die diensten of producten op krediet verkopen, dit alleen mogen doen als ze redelijkerwijs hebben kunnen vaststellen dat de kopende klant de beoogde financiële verplichting kan nakomen op basis van de op dat moment bekende (krediet)informatie. Veel (kredietverlenende) bedrijven doen dit door een BKR-toets te doen. Een typisch probleem is daarbij wel, dat geregistreerde BKR-informatie mogelijk niet volledig en/of niet-actueel is. Dit ondanks dat het BKR zwaar inzet op

het bijhouden en actualiseren van de statusinformatie in het [Centraal Krediet Informatiesysteem \(CKI\)](#) door de [aangesloten, registratieplichtige organisaties](#).

Naast keurmerken, kan de financiële APK mogelijk ook een antwoord bieden voor de toekomst door het onderbouwd in kaart brengen van de betaalbetrouwbaarheid en de impact die dat kan hebben op de financiële huishouding van een gebruik/klant. Een al dan niet verplichte verzekering die de gebruiker indekt tegen mogelijke (toekomstige) wanbetaling, zou een afgeleide kunnen zijn van deze functionaliteit.

Belangrijk is ieder geval dat er werk gemaakt wordt om de kwaliteitsnormen en richtlijnen voor zowel incasso als schuldhelpverlening zo snel mogelijk van gedefinieerd, opgezet en ingevoerd te krijgen, zodat de kwaliteit van dienstverlening op termijn naar een structureel hoger niveau getild kan worden.

4. Analyse – meten is weten

Het bekende gezegde “meten is weten” is van essentieel belang bij het zoeken naar en vinden van structurele oplossingen voor de terugdringing van de omvang van de schuldenproblematiek in Nederland. In de publieke, maar ook vaktechnische discussie over de schuldenproblematiek worden vooral macrocijfers vermeld, maar er wordt in die discussie nog te weinig over de achterliggende oorzaken, kostenopbouw, oplossingen en rendement van de genomen maatregelen gesproken. De eerder vermelde “[Verkenning geregistreerde problematische schulden](#)” geeft al een eerste aanzet tot een gedegen analysemodel. In dit hoofdstuk gaan we nader in op de noodzaak van analyse van de benoemde deelgebieden.

Oorzaken van schulden en betalingsachterstanden

De oorzaken van schulden zijn over het algemeen bekend. Wij herhalen hier de algemene oorzaken, zoals deze in de eerste whitepaper vermeld stonden (en nog steeds van toepassing zijn).

1. **Aanpassing.** Grote veranderingen in het leven, al dan niet in combinatie met een inkomensterugval. Onvoldoende aanpassingsvermogen of je niet snel genoeg kunnen/willen aanpassen aan gewijzigde omstandigheden. Voorbeelden: scheiding (al dan niet in combinatie met kinderen), werkloosheid, ziekte/arbeidsongeschiktheid.
2. **Compensatie.** Geld uitgeven (wat je niet hebt) om je beter te voelen, vaak voortvloeiend uit een laag zelfbeeld, stress of negatieve gevoelens.
3. **Overbesteding.** Meer geld uitgeven dan je te besteden hebt. Niet goed met geld kunnen omgaan, mede als gevolg van een gebrek aan educatie, maar ook peer pressure van vrienden en de eigen omgeving kan van invloed zijn. Laaggeletterdheid kan hier ook een belangrijke rol spelen.
4. **Overleving.** Langdurig een (te) laag inkomen hebben, vaak ook in combinatie met het ontbreken van of een zeer beperkte financiële buffer.
5. **Gedrag.** Niet goed met geld kunnen omgaan, voortvloeiend uit gedragsproblemen (diverse vormen van verslavingen).
6. **Overig.** Tal van andere oorzaken, zoals het terugbetalen van toeslagen of psychische problemen/beperkingen. Ook kun je denken aan stijgende woonlasten* in de gereguleerde dan wel vrije huursector (bij een gelijkblijvend – laag - inkomen). Mensen met een bepaald inkomen worden immers verplicht een minimaal bedrag te verwonen aan huur, terwijl door het hebben van schulden de vrije besteedbaarheid van dit inkomen in de praktijk lager kan zijn. Bedenk daarbij dat door de jaarlijkse stijging van de huur of woonlasten er mogelijk nog meer schulden kunnen ontstaan. Bron: bewerking van EHBS (Eerste Hulp bij Schulden)

Mensen die om welke reden dan ook te maken krijgen met (beginnende) betalingsachterstanden, moeten in onze opzet zo snel mogelijk geholpen worden, door ze richting te geven wat ze moeten doen, om zo verslechtering van de situatie te voorkomen. Te lang wachten, en soms is een paar maanden achterstand al genoeg, kan eenvoudig tot escalatie leiden met bijkomende (zeer) hoge kosten tot gevolg. In een vroeg stadium moet er bij beginnende betalingsachterstanden dus snel antwoorden komen op onderstaande vragen:

- Wat is de achtergrond van mensen met risicovolle en/of problematische schulden? Denk aan gezinssamenstelling, inkomen, persoonlijke omstandigheden (life changing events).
- Wat zijn de risicofactoren?
- Wat zijn de meest voorkomende schulden?
- Welke oplossingen zijn effectief voor welke type schuldenaar?
- Welke kosten zijn verbonden aan deze oplossingen?
- Wat is het rendement van deze oplossingen en hoe duurzaam zijn oplossingen (korte en lange termijn effectiviteit)?

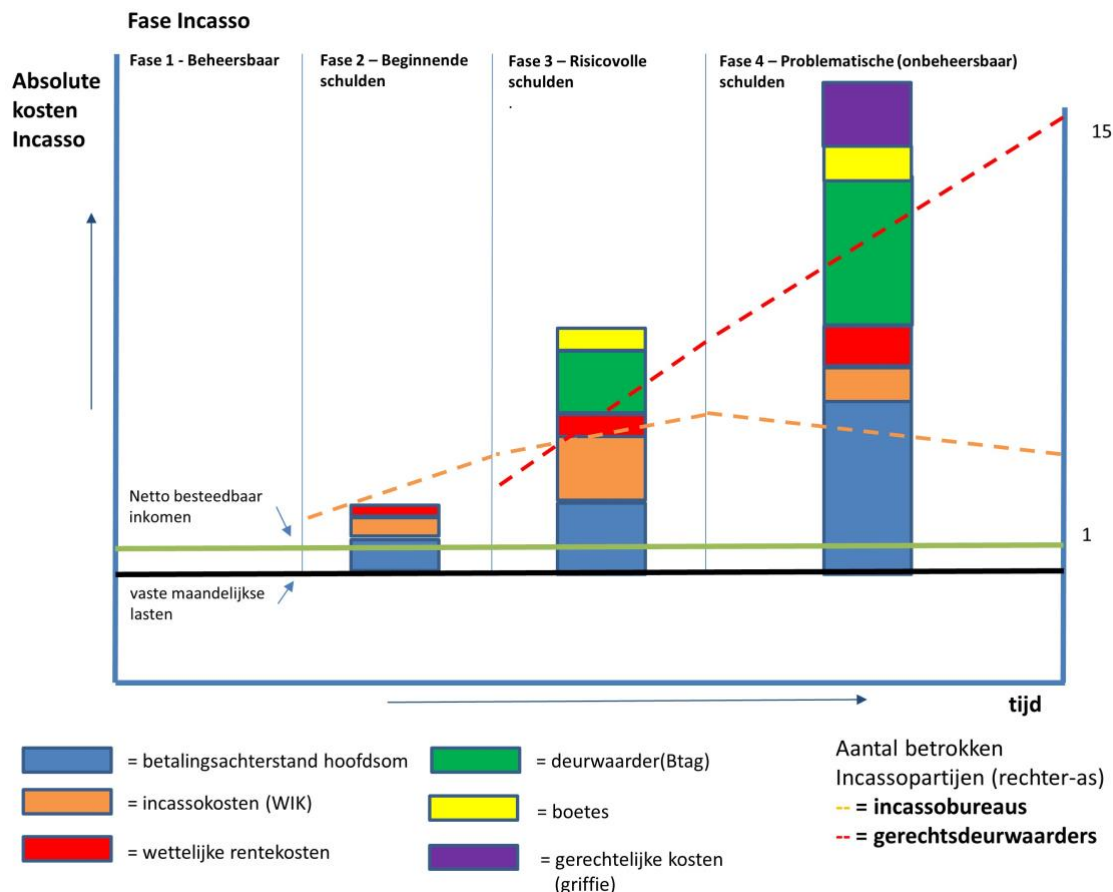
Via het LPB kunnen te zijner tijd analyses op macroniveau gemaakt worden, om zo meer algemeen en specifiek inzicht te krijgen in de dynamiek en effectiviteit van de schuldenproblematiek en de te nemen maatregelen c.q. oplossingen.

Kostenopbouw van schulden

Wat nagenoeg volledig ontbreekt in de discussie over schulden is hoe de schuldenopbouw in de loop van de tijd plaatsvindt. Hier gaat het om details, gemeten in de tijd, zoals:

- Het inzichtelijk krijgen van de toename van het aantal schuldeisers met betalingsachterstanden.
Waarom? Door deze gegevens te meten kun je zien wanneer het schulden van beginnend, naar risicovol en uiteindelijk problematisch migreren en welke invloed dit heeft op de verhouding hoofdsom/bijkomende kosten. Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe de totale kosten van schulden en/of betalingsachterstanden zich verhouden tot het netto besteedbaar inkomen. Uiteraard kan de financiële APK app hier zeer behulpzaam bij zijn.
- Het inzichtelijk krijgen van het aantal betrokken incassopartijen en de daarmee gepaard gaande kostenverhogingen. Daarbij dient een onderscheid gemaakt te worden naar incassobureaus (minnelijk traject, [WIK](#)) en gerechtsdeurwaarders (minnelijk en juridisch traject, [Btag](#)).
Waarom? Door (incasso)kosten inzichtelijk te maken, krijg je een goed overzicht hoe bijkomende (incasso)kosten zich verhouden tot de hoofdsom.

Als we dit in een (fictieve) grafiek trachten weer te geven, dan zou deze er als volgt uit kunnen zien.



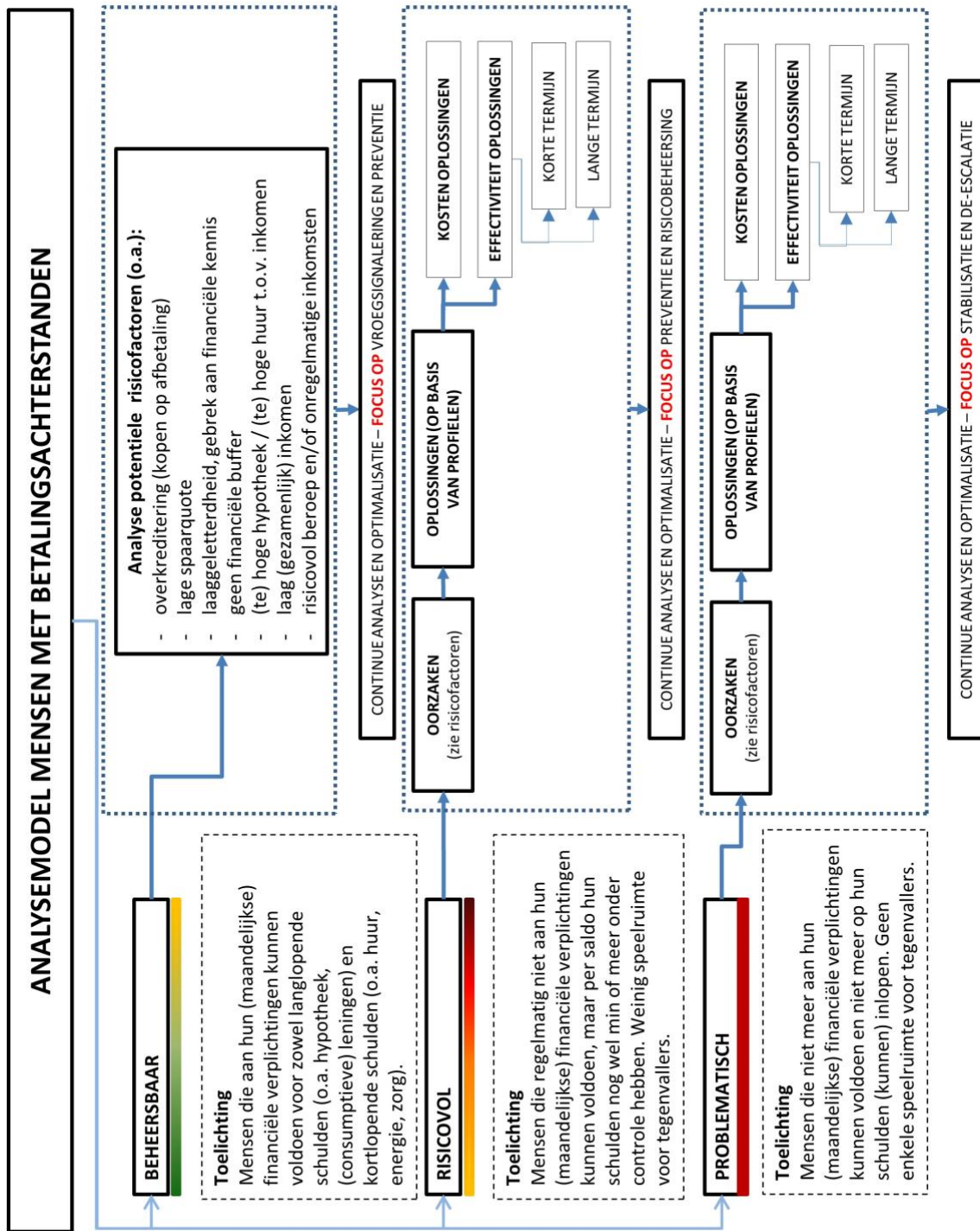
Figuur 11: Kostenopbouw en escalatie van betalingsachterstanden

Het betreft hier niet de werkelijke cijfers.

Oplossingen voor de schuldenproblematiek: een analysemodel

Door gebruik te maken van een opzet zoals in hoofdstuk 2 besproken, worden het mogelijk om door middel van data-analyse concrete antwoorden te krijgen op de hierboven gestelde vragen.

Een vereenvoudigd analysemodel zou er als volgt uit kunnen zien.



Copyright 2020: Marcel Wiedenbrugge - Marco van Katwijk

Figuur 14: Analysemodel mensen met schulden

Een dergelijk analysemodel is primair gebaseerd op data-analyse, waarbij informatie uit diverse bronnen anoniem kan worden samengevoegd om oplossingen en de effectiviteit hiervan te kunnen bepalen. Segmentatie op basis van vooraf gedefinieerde risicofactoren en profielen kan effectief bijdragen het voorkomen en/of tijdig behandelen van beginnende betalingsachterstanden.

- Gescheiden mannen/vrouwen met of zonder kinderen;
- Alleenstaande mannen/vrouwen met een bijstandsuitkering en/of langdurig laag inkomen (met of zonder kinderen);
- Mensen met een langdurige werkloosheids- of bijstandsuitkering of mensen die van werk naar een uitkering gaan of van WW naar bijstand;
- Mensen die de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig zijn;
- Mensen met een relatief hoge hypotheek of huur t.o.v. van hun netto besteedbaar inkomen

Dit zijn uiteraard slechts enkele voorbeelden. Waar het om gaat is dat (schuld)hulpverlening eerder en effectiever kan worden ingezet, zodat mogelijke escalatie van (betalings)problemen in de kiem gesmoord kunnen worden.

Data-analyse, zeker in de opzet zoals in deze whitepaper beschreven is, kan ook de drempel wegnemen bij de schuldenaar om contact op te nemen met (schuld)hulpverlening binnen zijn/ haar gemeente. Vaak speelt schaamte daarbij een rol, maar soms ook struisvogelgedrag. Beide factoren kunnen leiden tot stapels niet-geopende post en daarmee een sterke toename van (incasso)kosten, rentekosten en/ of boetes.

Vandaar ook dat een data-gedreven en landelijke aanpak met lokale uitrol essentieel is. Wij hopen oprecht dat deze whitepaper een inspiratiebron vormt voor alle vermelde partijen om concreet invulling te geven aan maatregelen en initiatieven om de omvang van de schuldenproblematiek in Nederland structureel terug te dringen en de kernoorzaken bij de bron aan te pakken.

Slotwoord

We willen u hartelijk danken voor uw tijd voor en interesse in deze whitepaper. Wij hopen dat de whitepaper niet alleen uw kennis verrijkt heeft, maar vooral dat u erdoor bent geïnspireerd.

Zoals we in het begin al aangaven, beoogt deze whitepaper een lerend document te zijn. Dat wil zeggen dat wij openstaan voor (opbouwende) kritiek, suggesties, ideeën, tips en discussies die bijdragen aan het verder terugdringen van de omvang van de schuldenproblematiek in Nederland.

In dit kader willen wij u graag willen wijzen op de [LinkedIn Groep “Welkom bij GJS”](#). Wilt u verder discussiëren, dan bent u bij deze van harte uitgenodigd om u bij deze groep aan te melden.

Marcel Wiedenbrugge

Marco van Katwijk

Verklaring van begrippen/ definities

Hieronder volgt een opsomming van gebruikte terminologie en afkortingen in deze whitepaper. Met een toelichting op deze begrippen wordt het doornemen van de whitepaper verduidelijkt.

API

De term API is een afkorting voor **A**pplication **P**rogramming **I**nterface. Een API is een verzameling definities op basis waarvan computerprogramma's op verzoek van de gebruiker kunnen communiceren met een ander programma of een onderdeel daarvan. Een bekend voorbeeld is Google Maps. Een eenvoudig geschreven en verhelderend artikel over API's kunt u hier vinden: <https://orangevalley.nl/wat-is-een-api/>.

Minnelijk traject of minnelijke fase, wettelijk traject of gerechtelijke/ juridische fase.

Er bestaat een onderscheid in de interpretatie van deze begrippen tussen de incassosector en schuldhulpverlening. In de incassosector spreek je over de minnelijke fase (van een vordering of incassotraject), zodra een schuldeiser de vordering (een niet betaalde factuur) overdraagt aan een incassobureau. In deze fase worden kosten in rekening gebracht zoals die zijn omschreven in de [Wet Incasso Kosten \(WIK\)](#).

In schuldhulpverlening wordt gesproken van een minnelijk traject als er sprake is van een vrijwillige schuldenregeling, waar onder andere de gemeentelijke schuldhulpverlening bij betrokken is.

De gerechtelijke fase in de incassosector wordt uitgevoerd door een gerechtsdeurwaarder en vindt eventueel plaats indien het minnelijk traject geen resultaat heeft opgeleverd (de factuur is dus niet betaald). Een deurwaarder stuurt mogelijk een dagvaarding en mag/kan met een gerechtelijk vonnis ook beslag leggen. In de gerechtelijke of juridische fase worden kosten (aan de schuldenaar) in rekening gebracht, zoals die zijn omschreven in de [Btag tarievenlijst](#).

In schuldhulpverlening is er sprake van een wettelijk traject als het niet lukt om in het minnelijk traject tot een akkoord met de schuldeisers te komen. De rechter kan dan om een oplossing gevraagd worden in de vorm van een schuldsanering ([WSNP](#), Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen).

Voor meer informatie zie ook: <https://www.zelfjeschuldenregelen.nl/alles-over-schulden/hoe-werkt-schuldhulpverlening/> en <https://www.kbvg.nl/1129/ik-heb-schulden/het-incassotraject.html>.

Partijen

In het document wordt regelmatig over partijen of belanghebbende partijen gesproken. Met partijen bedoelen we de politiek (inclusief de uitvoeringsinstanties zoals DUO, CJIB, CAK, UWV, Belastingdienst, et cetera), commerciële ondernemingen/crediteuren van vaste lasten (zoals energie, ziektekosten, telefoon/internet), non-profit organisaties (waaronder woningcorporaties) en hulpverlenende partijen. Elk van deze partijen werkt vanuit een visie, opdracht of overtuiging aan een deel van de schuldenproblematiek, maar deze zijn onderling vaak (nog) onvoldoende op elkaar afgestemd. Wel zijn er steeds meer initiatieven, die (integrale) samenwerking als uitgangspunt hebben.

Preventie

Met preventie wordt bedoeld het geheel aan maatregelen om te voorkomen dat mensen in financiële problemen terecht komen. Daarbij kunnen we denken aan educatie, voorlichting, het begeleiden bij het zoeken naar werk en ondersteunende tools die mensen op een eenvoudige en doeltreffende manier ondersteunen om – al dan niet met ondersteuning van derden (inclusief vrijwilligers) - financieel zelfstandig en/of zelfredzaam te worden.

Problematische schulden

In de whitepaper worden de termen problematische en onbeheersbare schulden afwisselend gebruikt. Beide termen verwijzen naar een situatie waarin de schulden zo hoog zijn opgelopen, dat de schuldenaar niet meer in staat is om aan zijn of haar betalingsverplichtingen te voldoen. Door bijkomende kosten als boetes, rentekosten, incassokosten, waarborgstellingen en gerechtelijke kosten loopt de totale schuld enkel verder op, met als gevolg dat de schulden onbeheersbaar of problematisch worden. Mensen met problematische schulden komen vroeg of laat in contact met de schuldhulpafdeling van hun gemeente. Gemiddeld heeft iemand met problematische schulden een totale schuld van

€43.300,- (particulier 38.300 euro, ondernemers 105.000 euro) verdeeld over 14 schuldeisers (NVVK, [jaarverslag 2018](#)). Volgens Stimulansz gaat er gemiddeld vijf jaar overheen, voordat iemand met ernstige financiële problemen zich bij de schuldhulpverlening meldt (<https://www.stimulansz.nl/de-5-drempels-voor-schuldhulpverlening/>).

Risicovolle schulden

Er zijn meerdere definities van het begrip “risicovolle schulden”. De Algemene Rekenkamer hanteerde in 2017 de volgende definitie. “Risicovolle schulden: iemand heeft een risicovolle schuld als hij of zij een of meer rekeningen niet op tijd betaalt, rood staat of een creditcardschuld heeft.”. In het veel aangehaalde rapport van Panteia “[Huishoudens in de rode cijfers 2015](#)” worden risicovolle schulden als volgt omschreven (citaat):

“Huishoudens met een risico op problematische schulden, afgemeten aan vijf risico-indicatoren. Een huishouden loopt risico op problematische schulden als er tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview sprake is van ten minste één van de volgende indicatoren:

- Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen, en/of:
- Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of:
- De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro en/of:
- Minstens vijf keer per jaar rood staan voor een gemiddeld bedrag van 500 euro en/of:
- Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro.”

Kortom, er is sprake van een risicovolle schuld als er een aanzienlijke kans is dat betalingsachterstanden of roodstand een duurzaam karakter kunnen krijgen en dus problematisch (onbeheersbaar) kunnen worden.

Tijdige-signalering

We gebruiken in deze whitepaper de term tijdige signalering. Met tijdige signalering wordt bedoeld het vaststellen van een betalingsachterstand(en) van met name vaste lasten, zoals de huur/hypotheek, energie en de zorg- of ziektekostenpremie. Een burger kan zelf de huur/hypotheek niet op tijd betalen, maar het kan ook zijn dat een automatische incasso door de bank geweigerd wordt, vaak wegens saldotekort. Een betalingsachterstand bij een enkele schuldeiser kan al een signaal zijn dat er iets aan de hand is, zeker als betalingsproblemen zich in het verleden niet voordeden. Tijdige signalering heeft tot doel te voorkomen dat (beginnende) betalingsachterstanden in omvang toenemen en zo risicovol of zelfs problematisch kunnen worden. Om tijdige signalering in de praktijk te realiseren is een integraal systeem nodig, waarmee betalingsachterstanden van alle crediteuren van vaste lasten gesignaleerd, gemonitord en – met toestemming van de betrokkende schuldenaar - ook opgevolgd kunnen worden door een hulpverlenende instantie waar de gebruiker voor kiest (denk hierbij aan schuldhulprouwe, fiKks, SchuldHulpMaatje, gemeentelijke schuldhulp et cetera).

Vroegsignalering

Volgens de [Leidraad Vroegsignalering Schulden](#) wordt “vroegsignalering” als volgt gedefinieerd: “*Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruikte maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening*”

Lijst van figuren

Figuur 1: De schuldproblematiek puzzel	14
Figuur 2: Algemene opzet systeem tijdige-signalering en preventie van achterstallige betalingen	26
Figuur 3: Tijdige signalering van betalingsachterstanden	29
Figuur 4: Geografisch overzicht huishoudens met financiële problemen	34
Figuur 5: Opzet 'Financiële APK'	36
Figuur 6: Inkomstenoverzicht	38
Figuur 7: Uitgavenoverzicht	39
Figuur 8: Inkomsten-uitgaven match	44
Figuur 9: Invoer simulatietool	47
Figuur 10: Simulatietool budget/reservering bepalen	48
Figuur 11: Kosten per fase, incasso en SHV, huidige systeem	60
Figuur 12: Kosten per fase, incasso en SHV, toekomst	61
Figuur 13: Landelijk en lokaal beleid rondom de schuldenproblematiek	62
Figuur 14: Analysemodel mensen met schulden	69

Bijlage 1: nuttige verwijzingen, rapporten en onderzoeken 2018-2019

Bijlage 1 bevat een overzicht van de meest interessante en/of nuttige verwijzingen naar berichten, rapporten en onderzoeken die in de periode 2018 tot en met januari 2020 zijn gepubliceerd.

In deze periode is een grote hoeveelheid rapporten, onderzoeken en artikelen gepubliceerd rondom de thema's financiën, armoede, schulden en schuldhulpverlening. In dat opzicht mogen we ons in Nederland gelukkig prijzen: aan informatie(voorziening) geen gebrek. Het risico bestaat echter om te verzanden in een moeras van statistieken en data. Vandaar dat in deze whitepaper alleen de belangrijkste en/of meest relevante bronnen van informatie vermeld worden en dat is op zich al een behoorlijk uitgebreide lijst. Deze whitepaper kan nuttig zijn voor een brede groep lezers, zoals: wetenschappers, journalisten, beleidsmakers, politici, vakspecialisten in creditmanagement, incasso en schuldhulpverlening, maar ook voor mensen met al dan niet beginnende schulden/betalingsachterstanden kan deze whitepaper een praktische ondersteuning of naslagwerk zijn om snel de juiste informatie en bron te vinden.

In de loop van 2020 zullen we de lijst met interessante rapporten doorlopend bijwerken en 1 of 2 keer opnieuw uploaden, zodat de lijst actueel blijft.

Organisaties, instellingen, nuttige informatiebronnen gericht op schulden en financiële zaken

De volgende organisaties bieden regelmatig specifieke informatie, artikelen en publicaties rondom financiële thema's zoals schulden, vroegsignalering, schuldpreventie, omgaan met geld, incasso en wetgeving en schuldhulp.

(in alfabetische volgorde)

Organisatie (op alfabetische volgorde)	Doelstelling
ACM	"De Autoriteit Consument & Markt (ACM) ziet erop toe dat bedrijven eerlijk concurreren en beschermt consumentenbelangen."
BKR	Stichting BKR is een onafhankelijke stichting met een maatschappelijk doel. Sinds 1965 streven wij, zonder winstoogmerk, een financieel gezonde wereld na. Onze organisatie bestaat uit ruim 100 mensen die zich binnen hun expertise inzetten voor het financieel welzijn van consumenten.
Blog Martijn Schut	Martijn Schut is zelfstandig adviseur, projectleider en interimmanager bij overheden en organisaties in het sociaal domein (Wmo, Jeugd, Werk & Inkomen). Met mijn weblog wil ik beleidsmakers inspireren met praktische tips, trucs, voorbeelden en oplossingen. Met af en toe wat bezinning en verdieping. Ik blog vooral over armoedebeleid en schuldhulpverlening en koppel dit aan de projecten die ik doe op andere beleidsterreinen. Actuele, actieve en informatieve website.
De Nationale Ombudsman	De Nationale ombudsman staat voor u klaar als het misgaat tussen u en de overheid. Zoals het UWV, de Belastingdienst, de politie, de Sociale Verzekeringsbank, het CJIB en de meeste gemeenten. De Nationale ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. Hij doet zijn werk met een team van 170 specialisten. Wij helpen burgers op weg die een probleem hebben met de overheid. Hoe groot of hoe klein dan ook. Wij laten overheidsinstanties weten hoe zij hun dienstverlening kunnen verbeteren. Bij problemen of klachten kan de Nationale ombudsman een onderzoek starten.
Divosa	Divosa is de vereniging van gemeentelijke directeuren in het sociaal domein. Elke dag zetten de leden van Divosa en hun medewerkers zich in om mensen in staat te stellen actief aan de samenleving deel te nemen.
Geldfit	Niet meer uitgeven dan op je rekening staat is best een uitdaging. Geldfit helpt jou om je geldzaken fit te houden! Of om ze fit te krijgen. Op onze site kun je een test doen. Heb je de vragen beantwoord? Dan krijg je een advies die past bij jouw financiële situatie. Ook krijg je tips over welke organisaties je bij je geldzaken kunnen helpen. Deze organisaties vind je bij jou in de buurt.
Goede Gieren	Actieonderzoek in het sociaal domein. Op deze website vindt u ook links naar o.a. Amargi , Schuldenlab070 en Schuldvrij!
Kranten / opiniebladen / tijdschriften	De volgende kranten schreven in 2018 c.q. schrijven regelmatig over het thema schulden en/of incasso.

	<p>Algemeen Dagblad (AD): https://www.ad.nl/</p> <p>De Correspondent: https://decorrespondent.nl/</p> <p>Follow the money (FTM): https://www.ftm.nl/</p> <p>De Groene Amsterdammer (vaak in samenwerking met Investico): https://www.groene.nl</p> <p>NOS: https://nos.nl</p> <p>NRC: https://www.nrc.nl/</p> <p>Parool: https://www.parool.nl/</p> <p>Trouw: https://www.trouw.nl</p> <p>De Volkskrant: https://www.volkskrant.nl/</p> <p>Binnenlands Bestuur: https://www.binnenlandsbestuur.nl/</p> <p>Gemeente.nl (sociaal/schuldhulp): https://www.gemeente.nu/category/sociaal/schuldhulp/</p> <p>Dit overzicht is zeker niet uitputtend, maar het geeft wel aan, dat de schuldenproblematieken daarmee samenhangende onderwerpen volop in de mediabelangstelling staan.</p>
Kredietbanken	Kredietbank Nederland stelt orde op zaken. Door leningen te verstrekken, door schulden te voorkomen of weg te werken, maar vooral door bij te dragen aan een gezonde financiële toekomst.
Moedige Dialoog	Particulier, publiek en privaat hebben elkaar nodig. In de dialoog vinden we antwoorden op complexe uitdagingen van nu. Verder gaan waar het eigen belang ophoudt. Waarde en betekenis toevoegen aan onze samenleving. Dat is Moedige Dialoog.
Nationale Ombudsman, De	<p>De Nationale ombudsman staat voor u klaar als het misgaat tussen u en de overheid. Zoals het UWV, de Belastingdienst, de politie, de Sociale Verzekeringsbank, het CJIB en de meeste gemeenten. De Nationale ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. Hij doet zijn werk met een team van 170 specialisten.</p> <p>Wij helpen burgers op weg die een probleem hebben met de overheid. Hoe groot of hoe klein dan ook. Wij laten overheidsinstanties weten hoe zij hun dienstverlening kunnen verbeteren. Bij problemen of klachten kan de Nationale ombudsman een onderzoek starten.</p>
Nibud	Het Nibud is een onafhankelijke stichting die informeert en adviseert over financiën van huishoudens.
NORA	<p>Nederlandse Overheid Referentie Architectuur</p> <p>Het levensbloed van de NORA zijn de mensen die er mee bezig zijn, hun kennis delen en samen nieuwe ervaring opdoen. Architecten en beleidsmedewerkers in de Digitale Overheid, maar ook bestuurders en lijnmedewerkers die digitale dienstverlening en samenwerking binnen de overheid mee- en mogelijk maken. Dit kennisplatform is er om die kennis te verzamelen en te delen. Elkaar op het spoor te zetten van wat we al hebben</p>

	en waar je slim hergebruik van kan maken, welke ontwikkelingen spelen en bij wie je meer info daar over kunt verkrijgen.
NVVK	De NVVK focust zich tot 2020 op een effectiever stelsel en verhoging van de kwaliteit van schuldhulpverlening. Effectiever, zodat schulden beter en sneller opgelost of beheersbaar worden.
Panteia	Met ruim 100 experts doet Panteia kwalitatief en kwantitatief onderzoek met bijzondere focus op vraagstukken rondom transport, economie en het sociale domein.
Platform31 (Kennisdossier Schulden en Armoede)	Doel van het kennisdossier Armoede en Schulden is om bestuurders en beleidsmedewerkers te informeren over de actuele en meest relevante inhoudelijke kennis rondom het thema armoede en schulden. Hiervoor werkt Platform31 nauw samen met het Lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht.
RVS (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving)	De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) is een onafhankelijk adviesorgaan voor de regering en de beide kamers der Staten-Generaal. Alle aspecten die van invloed zijn op de gezondheid en het functioneren van burgers in de samenleving worden bij de adviezen betrokken.
Rechtspraak, De	De website van rechtbanken, gerechtshoven, de Hoge Raad der Nederlanden en de bijzondere colleges. Met informatie over de procedures bij rechtszaken, uitspraken en de organisatie van de rechtspraak.
Schouders Eronder	Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG. Schouders eronder is een landelijk programma, gesubsidieerd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het programma is bedoeld om de schuldhulpverlening in Nederland te verbeteren.
Schuldeiserscoalitie	De coalitie bestaat uit een groep van primaire schuldeisers die als gemeenschappelijk streven heeft om particuliere klanten die slecht of niet kunnen betalen, proactief te helpen. Het doel van de Schuldeiserscoalitie is om: – probleemschulden bij klanten helpen te voorkomen; – betalingsachterstanden van klanten te helpen oplossen. De coalitie werkt met elkaar samen en wisselt kennis uit om een gezond betaalgedrag bij klanten mogelijk te maken en te bevorderen. Daarbij laat zij zich versterken door kennispartners. Gemiddeld komen de deelnemers 5 keer per jaar bij elkaar terwijl er op de achtergrond in werkgroepen aan diverse thema's wordt gewerkt. Zie ook het Ethisch Manifest
SchuldenLabNL	SchuldenLabNL is een onafhankelijke stichting waarin publieke partners (waaronder gemeenten en uitvoeringsorganisaties) en private partners (zoals banken, verzekeraars, energieleveranciers en woningcorporaties) de handen ineenslaan. Elk van deze partners is om verschillende redenen gebaat bij minder mensen met schulden en zorgen daarover. Zie ook Schuldenlab070

	In Den Haag wonen naar schatting 30.000 huishoudens die hun schulden niet meer kunnen betalen. In het Schuldenlab070 werken 28 landelijke, lokale, private en publieke partijen samen. We ontwikkelen gezamenlijk innovatieve oplossingen en aanpakken. Iedereen mag en kan meedoen en meedenken: bedrijven, overheden, vermogensfondsen en banken, maar ook bijvoorbeeld ondernemers, ontwerpers en onderzoekers. Samen bedenken we innovatieve oplossingen en aanpakken op het gebied van schulden en armoede.
Schuldhulpmaatje	SchuldHulpMaatje is een initiatief van de kerken in Nederland. Onze vrijwilligers bieden hulp aan mensen die te maken hebben met (dreigende) schulden. Zonder oordelen en snel. Om een vicieuze cirkel van schulden te voorkomen, richten zij zich voor de langere termijn ook op zelfredzaamheid en bewust financieel gedrag. En je mag bij een maatje altijd opnieuw aankloppen voor advies of hulp bij je financiën.
Schuldhulproute, De Nederlandse	De Nederlandse Schuldhulproute is een unieke publiek-private samenwerking. Met een bijzondere gezamenlijke missie: voorkomen dat betalingsachterstanden uitgroeien tot schuldzorgen.
Schuldinfo.nl / Andre Moerman	Mensen met schulden hebben goede ondersteuning nodig door hulpverleners met kennis van zaken. Het is mijn missie om met deze website en een scholingsaanbod hieraan een bijdrage te leveren. Actuele, actieve en informatieve website.
Sociaal Werk Nederland	Sociaal Werk Nederland is de brancheorganisatie voor sociaal werk in Nederland. De vereniging werkt samen met de sociaalwerkorganisaties aan sterk sociaal werk. Een van de hoofdthema's van Sociaal Werk Nederland is <i>Armoede & Schulden</i>
Stichting van Schulden naar Kansen	Stichting van Schulden naar Kansen maakt zich sinds 2008 sterk voor het bevorderen van financiële zelfredzaamheid in Nederland. Met het gelijknamige programma van Schulden naar Kansen werken we aan een concreet doel, namelijk: armoede door probleemschulden in 4 steden in Nederland binnen 5 jaar terugdringen, door in die steden als verbindende factor op te treden tussen maatschappelijke organisaties, kennis- en onderzoeksinstituten en vrijwilligers.
Sustainable Finance Lab	Doel van het Sustainable Finance Lab is een stabiele en robuuste financiële sector die bijdraagt aan een economie die de mens dient zonder daarbij zijn leefmilieu uit te putten. Hiertoe ontwikkelen wij ideeën en bieden een platform om deze te bespreken. SFL wil een brug zijn tussen de academische wereld en de praktijk; wetenschappers in gesprek brengen met financiële professionals, toezichthouders, beleidsmakers en andere bij een duurzame financiële sector betrokkenen.
SZW / Effectieve schuldhulp	Om de schuldhulpverlening te verbeteren hebben Nibud, VNG , Divosa, MO-groep, NVVK, Wijzer in geldzaken en SZW in 2011 en 2012 het programma 'Op weg naar effectieve schuldhulp' uitgevoerd. Dit programma ondersteunde gemeenten en haar partners bij het ontwikkelen, vaststellen, uitvoeren en bijstellen van beleid. Daarvoor zijn verschillende handreikingen ontwikkeld en een aantal projecten uitgevoerd.
Vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid	Via deze webpagina kan onder andere het eindverslag " Zicht op schulden " gedownload worden, evenals het rapport " Knellende schuldenwetgeving (Juni 2018, Jungmann, Madern, Geuns, Moerman).
Vaste Lasten Pakket	Het Vaste Lasten Pakket is er voor mensen met beginnende schulden. Met het Vaste Lasten Pakket zijn de maandelijkse betalingen voor de belangrijkste vaste lasten centraal geregeld. Zo hebben deelnemers direct zicht op wat ze de rest van de maand te besteden

	<p>hebben én hebben ze minder kopzorgen omdat de vaste lasten gewoon (op tijd) betaald worden.</p> <p>Zie ook: https://www.purpose.nl/update-vaste-lasten-pakket</p>
<p>Vereniging voor Overheidsmanagement (VOM)</p>	<p>De Vereniging voor Overheidsmanagement (VOM) is een krachtig, interbestuurlijk netwerk binnen de overheid dat dwars door organisaties heen functioneert en het delen van grenzeloze ervaringen over het vak van de overheidsmanager op tal van manieren stimuleert.</p> <p>Relevant in dit kader is het verslag van de bijeenkomst van 2 oktober 2018 “Ik wil van mijn schulden af, maar de overheid zit in de weg!”, dat u hier kunt nalezen: https://www.vom-online.nl/nieuws/verslag-reuringcafe-schuldenproblematiek/</p>
<p>Wijzer in Geldzaken</p>	<p>Wijzer in geldzaken is een initiatief van het ministerie van Financiën, waarin partners uit de financiële sector, de wetenschap, de overheid en onderwijs-, voorlichtings- en consumentenorganisaties hun krachten bundelen om verantwoord financieel gedrag in Nederland te bevorderen.</p>
<p>WRR</p>	<p>De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft tot taak de regering te informeren en adviseren over vraagstukken die van groot belang zijn voor de samenleving. De adviezen van de WRR zijn sector- en departement overstijgend en multidisciplinair. Ze gaan over de richting van het overheidsbeleid voor de langere termijn.</p>

Digitale Tools – financiën, incassokosten, budgetbeheer, schuldhulp

Er is in Nederland een grote hoeveelheid aan rekentools beschikbaar op het gebied van budgetteren, toeslagen, belastingen, hypotheek enzovoort. Sommige tools zijn gratis, maar voor aanvullende functionaliteiten moet vaak betaald worden (door de gebruiker of de gemeente). Veel tools worden als app aangeboden, maar sommige kunnen ook binnen Windows (PC) of OSX (Apple) geïnstalleerd worden. Tools kunnen voor de gebruiker (consument) bedoeld zijn, maar andere tools worden uitsluitend via gemeenten (zoals de Geldwijzer) aangeboden. Uiteindelijk heeft iedere tool min of meer hetzelfde doel: een actueel overzicht van de inkomsten en uitgaven bieden. Sommige tools richten zich specifiek op mensen met schulden, zoals Financieel Paspoort, fiKks en BUDLR (gericht op professionals, schuldhulpverlenende instanties).

De tool zoals wij die in deze whitepaper beschreven hebben staat er (nog) niet bij. Belangrijk is het bij het gebruik van tools, om vooraf een goed beeld te krijgen of een tool betrouwbaar is en een duidelijke privacyverklaring heeft.

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
Overzicht, Huishoudboekjes, Consumentenbond Digitale 23 jan 2019		<p>https://www.consumentenbond.nl/budgetteren/digitale-huishoudboekjes</p> <p>Hier vindt u een vrij compleet overzicht van digitale huishoudboekjes. De prijs en het apparaat of besturingssysteem staan in een aparte kolom vermeld. Tools kunnen beschikbaar zijn als App (iOS, Android), Windows of OS X (Apple). Veel banken bieden tegenwoordig een digitaal huishoudboekje aan, maar die zijn (vooralsnog) alleen toegankelijk als je ook een bankrekening bij de betreffende bank hebt.</p> <p>Hoewel alle huishoudboekjes in essentie hetzelfde doen, kan het voor de gebruiker lastig zijn om te bepalen welk huishoudboekje het beste is. Er zijn op verschillende websites testen of reviews te vinden. Een bondige test van 13 verschillende huishoudboekjes (2019) is door Financer gedaan:</p> <p>https://financer.com/nl/persoonlijke-financien/huishoudboekje-app/</p> <p>Voor- en nadelen worden duidelijk weergegeven, evenals screenshots van de applicaties. Voor een compleet beeld en in het bijzonder hoe tools met privacy omgaan, ga dan naar Wijzer in Geldzaken.</p>
Overzicht, Huishoudboekjes, Wijzer in geldzaken Digitale nvt Wijzer in		<p>https://www.wijzeringeldzaken.nl/huishoudboekjes/</p> <p>Verdeeld over 6 schermen worden in alfabetische volgorde diverse digitale huishoudboekjes weergegeven, die gratis zijn of tot 50 euro per jaar kosten. Als je op een tool klikt krijg je meer informatie over de werking van een tool en hoe er met de privacy wordt omgegaan (versleuteling data, wachtwoordbeveiliging en aanmelding College Bescherming Persoonsgegevens). Er wordt geen uitspraak gedaan over voor- of nadelen. Er worden geen screenshots of afbeeldingen van de tools weergegeven.</p> <p>Gerelateerd:</p> <p>Wijzer in geldzaken rekenhulpen: https://www.wijzeringeldzaken.nl/rekenhulpen/</p> <p>“De tools van Wijzer in geldzaken helpen je bij het krijgen van inzicht in je financiën. Na het beantwoorden van een paar vragen krijg je een persoonlijk overzicht met handige tips. De rekenhulpen maken het uitrekenen van diverse onderwerpen veel gemakkelijker.”</p>
Tools, online budgettools, Nibud nvt		<p>Het Nibud biedt onder andere de volgende online budgettools aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> https://persoonlijkbudgetadvies.nibud.nl

		<p>Na handmatige invoer van gegevens over inkomsten en uitgaven, krijg je een (grafisch) overzicht van inkomsten en uitgaven. De uitgaven worden opgesplitst in vaste lasten, reserveringsuitgaven en huishoudelijke uitgaven. Vervolgens geeft de tool per uitgavenpost praktische tips hoe je deze uitgaven kunt verlagen al dan niet met doorverwijzing naar andere weblinks.</p> <p>2. Geldplan Sparen aflossen of beleggen</p> <p>Als je geld over hebt, dan kan deze tool je helpen te kiezen om met dit geld te sparen, af te lossen of te beleggen.</p> <p>3. BufferBerekenaar</p> <p>Deze eenvoudige tool helpt je om te bepalen of je voldoende financiële middelen achter de hand hebt voor onverwachte, grotere, noodzakelijke uitgaven</p> <p>Deze en andere rekentools van het Nibud kunt u hier vinden: https://www.nibud.nl/beroepsmatig/nibud-rekentools/</p>
Tools, budget / besparen op vaste lasten, Dyme	nvt	<p>https://dyme.app/</p> <p>“Dyme is een Nederlands bedrijf wat jou met slimme en innovatieve technologieën helpt met het inzichtelijk maken van je persoonlijke financiën en je informeert over mogelijke financiële kansen. Dyme geeft je een duidelijk overzicht van je vaste lasten en biedt daarbij een handige opzeg-, overstap- en onderhandel-service. Het is ons doel om jou de grip over je geld (terug) te geven en je zoveel mogelijk geld te laten besparen. De Dyme app is gratis te downloaden en kosteloos in gebruik. Alleen voor het opzeggen van abonnementen wordt een kleine bijdrage in rekening gebracht, zowel op de website als in de applicatie.”</p>
Tools, de Blauwe Knop, financieel in- en overzicht, DUO, CAK, UWV, enkele gemeenten	nvt	<p>https://werkenaaneenoverheid.pleio.nl/file/download/54476926/Introductie%20Blauwe%20Knop.pdf</p> <p>“De burger heeft onvoldoende inzicht in eigen financiële situatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grip krijgen op financiële situatie is voor de burger vaak lastig en complex. Waar vind je goede en bruikbare informatie? • De blauwe knop is een knop waarmee burgers in Nederland hun persoonlijke data kunnen downloaden van overheidswebsites. • DUO, CAK, UWV en enkele gemeenten werken samen aan de ontwikkeling van de blauwe knop. <p>De blauwe knop maakt het mogelijk voor burgers om hun persoonlijke data te downloaden van overheidswebsites en deze op termijn ook te gebruiken.</p> <p>Met de blauwe knop kunnen burgers gegevens downloaden, die zij in andere apps of programma’s kunnen gebruiken.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Met de blauwe knop kunnen burgers uitwisseling van hun gegevens tussen verschillende instanties autoriseren, eenmalig of permanent. • Met een blauwe knop kunnen organisaties invulling geven aan het recht op inzage en dataportabiliteit, die volgen uit de AVG.”

		Zie ook: https://www.youtube.com/watch?v=j1Mz7gAukM8
Overzicht, Inventaris tools budget- en schuldhulp (België), Budgetinzicht_ Noord-West Vlaanderen		<p>https://www.budgetinzicht-noordwestvlaanderen.be/nl/aanbod/1623/inventaris-tools-budget-en-schuldhulp</p> <p>“Met de inventaris wordt een gestructureerd en toegankelijk overzicht geboden van tools, methodieken, links en apps met betrekking tot het thema budget en schulden.” De inventarisatie is het laatst bijgewerkt in juni 2016 en verschaft informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Budgetplanners - Financiële opvoeding (gezinscontext) - Financiële opvoeding (onderwijscontext) - Materie gelinkte sites en steunpunten - Zelfstandigen - Voor consumenten - Materie gelinkte publicaties, studies
Tools, Belastingdienst rekenhulpen, Belastingdienst	nvt	<p>https://www.belastingdienst.nl/rekenhulpen</p> <p>Via deze website kunt u diverse online rekenhulpen vinden, met name voor het berekenen van toeslagen en diverse belastingen. Via het uitklapmenu kan eenvoudig op de gewenste tool gezocht worden.</p> <p>Voor toeslagen kunt u hier een proefberekening maken: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/content/hulpmiddel-proefberekening-toeslagen</p>
Overzicht, Met apps je geldzaken op orde, Martijn Schut Blog	nvt	<p>https://martijnschut.blog/2018/04/24/met-apps-je-geldzaken-op-orde/</p> <p>Een uitgebreid alfabetisch overzicht van zowel (online) budgettools als (gemeentelijke) apps die specifiek op mensen met schulden gericht zijn, zoals fiKks en Financieel Paspoort..</p>
Tools, Budgetteren, Buddypayment	nvt	<p>https://buddypayment.nl/</p> <p>“Buddy is een internetbankieren applicatie die is gemaakt om mensen te helpen met hun bankzaken. Je kunt Buddy een appje sturen als je vragen hebt over rekeningen, toeslagen of de hoogte van je uitkering. Buddy kijkt met je mee en geeft handige tips om te besparen op aankopen of vaste lasten.”</p> <p>De tool is nog in ontwikkeling, maar wijkt af doordat de tool ook rekening houdt veranderingen in de inkomsten en toeslagen.</p>
Tools, Schuldhulp, fiKks	nvt	<p>https://wijgaanhetfikksen.nl/buddy/</p> <p>“fiKks wil mensen met schulden helpen hun leven weer op de rit te krijgen. Met de gratis fiKks-app, die mensen linkt aan een buddy: iemand die hen helpt om van hun betalingsachterstanden af te komen.”</p> <p>De tool kent geen automatische koppelingen, dus alle financiële gegevens moeten handmatig ingevoerd worden. Ook wordt weinig informatie gegeven over een buddy (enkel achternaam, woonplaats en werkgever). Als tool niet geschikt voor mensen met die actueel in- en/of overzicht van hun financiën willen krijgen.</p> <p>fiKks maakt ook deel uit van het initiatief “De Nederlandse Schuldhulproute”.</p>

Tools, Schuldhulp, Financieel Paspoort	nvt	<p>http://www.financieelpaspoort.nl/</p> <p>“Het Financieel Paspoort biedt naast overzicht ook aansluiting</p> <p>De app FP haalt jouw gegevens op van diverse bronnen zoals overheden, financiële instellingen en commerciële organisaties. Wij werken met veel partijen samen om jouw financieel overzicht zo compleet mogelijk te maken. Daarnaast ontwikkelen wij nationale standaarden om dit zo snel en makkelijk mogelijk te realiseren. Ook wordt het dan voor jou makkelijker je eigen gegevens te delen met anderen. Hierdoor wordt advies en hulpverlening sneller, eenvoudiger en beter. En ook, hoe minder tijd die kwijt zijn aan gegevens verzamelen, des te lager de kosten.”</p>
Tool, online schulden, Zelf je schulden regelen (NVVK)	nvt	<p>https://www.zelfjeschuldenregelen.nl/</p> <p>“In 6 stappen schuldenvrij! Beginnende schulden? Met een goed plan kunt u eruit komen. Met onze invultool maakt u een realistisch aflosplan.”</p> <p>Deze tool vraagt om veel gedetailleerde informatie. Diverse uitgavenposten (vaste lasten en huishoudelijke & overige uitgaven) zijn al met standaardbedragen ingevuld, maar deze kun je zelf aanpassen. Zodra je alle vragen bevestigd hebt, berekent de tool de aflosruimte. Indien de aflosruimte positief is, volgt ook een aflosvoorstel en een actieplan, inclusief standaardbrieven. Voor mensen die geen financieel overzicht (meer) hebben is deze tool minder geschikt en is ondersteuning nodig.</p>
Tools, Schuldhulp-verlening, Budlr	nvt	<p>https://www.budlr.nl/</p> <p>Deze tool is gericht op schuldhulpverleners. Overzichtelijke website met uitgebreide toelichting en screenshots. Toelichting: “Budlr introduceerde in 2018 de budgetscan waarmee hulpverleners sneller de inkomsten en uitgaven van mensen op een rij konden zetten. In januari 2020 heeft Budlr MijnIntake gelanceerd. Dit platform ondersteunt bij het sneller en beter doorlopen van de intakefase. Zo kunnen instanties meer mensen helpen en uitval voorkomen. Via MijnIntake stelt de hulpvrager samen met de hulpverlener een financieel dossier samen. De hulpvrager is gedurende de intakefase in beeld en eventuele uitval wordt voortkomen. Met behulp van bankgegevens (PSD2) en gebruik van Digi-D wordt informatie verzameld vanuit o.a. MijnOverheid en MijnBelastingdienst. Ook wordt er gewerkt aan een koppeling met Schuldenwijzer. Alle informatie wordt automatisch geordend en o.a. vertaald naar een inkomsten en uitgaven overzicht. In het dossier kunnen er in overleg actiepunten worden vastgelegd voor de hulpvrager of hulpverlener.” Budlr ondersteunt ook het Vaste Lasten Pakket.</p>
Tools, incassokosten, Consuwijzer	nvt	<p>https://www.consuwijzer.nl/thema/incasso</p> <p>Hier kan een consument zelf nagaan of incassokosten correct berekend zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controleer de incassobrief - Rekenhulp incassokosten <p>Ook kun je op deze website tal van voorbeeldbrieven vinden.</p> <p>Gerelateerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incassocalculator op www.schuldinfo.nl - Incassokosten e-Legal Incasso-advocaten

		<p>- Kosten gerechtelijke procedure en deurwaarderskosten, e;-Legal incasso-advocaten (geen tool, maar wel een zeer compleet overzicht)</p>
Tools, Digitaal beslagregister (DBR), Schuldenwijzer ,	nvt	<p>https://www.kbvg.nl/5691/gerechtsdeurwaarders/beslagregister-gerechtsdeurwaarders.html</p> <p>“Het Digitaal beslagregister voor gerechtsdeurwaarders (DBR) is het digitaal systeem voor de inschrijving van de door het bestuur van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) bij Reglement aangewezen beslagen die zijn gelegd door een gerechtsdeurwaarder in het kader van de uitoefening van zijn wettelijke taak als openbaar ambtenaar.</p> <p>Het DBR heeft ten doel:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. te voorkomen dat de schuldeiser, in onwetendheid omtrent de beslagpositie van de schuldenaar, proces- en/of executiekosten maakt, althans die kosten zoveel mogelijk te beperken; 2. te bevorderen dat de beslagvrije voet van de schuldenaar op de juiste wijze wordt vastgesteld en toegepast.” <p>https://schuldenwijzer.nl/</p> <p>“Schuldenwijzer is een platform dat mensen met schulden een eenvoudig, beveiligd en online inzicht geeft van de eigen schulden en daarbij horende informatie. SNG (Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders) is sinds 2018 mede-initiator van dit platform.</p> <p>Via Schuldenwijzer kan iemand met DigiD inzicht krijgen in zijn eigen schuldenlast en dit delen met andere partijen zoals schuldhulpverleners, waardoor hulp bij schulden efficiënter kan verlopen.”</p>
Tools, Berekening beslagvrije voet, Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG)	nvt	<p>https://www.kbvg.nl/beslagvrijevoet</p> <p>“Welk deel van het inkomen blijft vrij van beslag? Bereken de beslagvrije voet bij beslaglegging met onderstaande rekenmodule. Na het voltooiën van de berekening kunt u ervoor kiezen het resultaat per e-mail te verzenden of de gegevens te verwijderen.”</p>
Tools, Berekening van het vrij te laten bedrag (Vtlb calculator) + Vtlb-rapport 2020, Bureau Wsnp	nvt	<p>https://www.bureauwsnp.nl/vrij-te-laten-bedrag/de-berekening-van-het-vrij-te-laten-bedrag</p> <p>“Als de <i>Wet schuldsanering natuurlijke personen</i> (Wsnp) op iemand van toepassing is, berekent de bewindvoerder een vrij te laten bedrag. Van dat vrij te laten bedrag moet die persoon rondkomen. Al het inkomen boven het vrij te laten bedrag wordt overgemaakt naar een boedelrekening die de bewindvoerder beheert.”</p> <p>Op deze pagina kunt u ook het Vtlb-rapport januari 2020 downloaden van de Werkgroep Rekenmethode. Deze werkgroep is onderdeel van Recofa, het landelijk overlegorgaan van rechters-commissarissen in faillissementen.</p> <p>https://www.bureauwsnp.nl/binaries/content/assets/wsnp/vtlb/archief-rapporten-rekenmethode/vtlb-rapport-januari-2020.pdf</p> <p>Zie ook: “Dieper in het VTLB: wat houdt de extra woonlastencorrectie ook alweer in? (16 juli 2019, Stimulansz)”</p>

Tools, Financieel overzicht, Ockto	nvt	<p>https://www.ockto.nl/</p> <p>Er is nauwe samenwerking met o.a. Rabobank en ABN-AMRO. Deze tool wordt via bedrijven aan consumenten aangeboden.</p> <p>“Met Ockto verzamel je jouw financiële gegevens op een veilige manier bij sites van de overheid waar deze gegevens al bekend zijn. Ockto begeleidt je langs deze websites. Bij ieder systeem log je in met jouw toegangsgegevens. Als je een partner hebt dan logt hij of zij ook in.”</p> <p>Er is een uitgebreide vragen en antwoorden lijst. Zie: https://www.ockto.nl/fag/</p> <p>In het kort (informatie van de website)</p> <p>“Ockto begeleidt je langs drie of vier sites waar financiële gegevens over jouw huishouden beschikbaar zijn.</p> <p>Deze informatie wordt door ons gecombineerd tot een financieel profiel van je huishouden. Je kunt eventueel met je partner inloggen om een totaalbeeld van het financieel profiel van je huishouden te krijgen.</p> <p>1. Belastingdienst</p> <p>Je haalt de Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA) op bij de belastingdienst. Hierin staan gegevens over jouw huishouden, inkomen, bezittingen en schulden. Dit is precies dezelfde informatie die ook al vooraf is ingevuld bij het doen van je jaarlijkse belastingaangifte.</p> <p>2. UWV</p> <p>Bij het Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen (UWV) haal je jouw actuele salaris op. Jouw werkgever moet iedere maand van jou als werknemer opgeven wat je hebt verdiend. Deze informatie is voor jou beschikbaar.</p> <p>3. Mijnpensioenoverzicht.nl</p> <p>Je haalt al jouw pensioenaanspraken op bij Mijnpensioenoverzicht.nl. Alle pensioenuitvoerders zijn verplicht deze gegevens aan jou beschikbaar te stellen.</p>
Tools, Toolkit incasso voor (schuld)hulpverleners, ACM	Nvt	<p>https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/toolkit-incasso-voor-schuldhelpverleners</p> <p>“Incasso? Betaal, maar alleen als het klopt</p> <p>Incassobureaus houden zich niet altijd aan de wet. Soms zijn de incassokosten te hoog of is de vordering onterecht. Soms gaan dreigementen te ver. Check daarom eerst of het klopt. Bent u (schuld)hulpverlener? Met deze toolkit geeft u uw cliënten snel zekerheid over hun rechten.”</p> <p>Deze toolkit is weliswaar gericht op professionals in (schuld)hulpverlening, maar kan uiteraard ook door (zelfredzame) schuldenaren gebruikt worden.</p>
Tools, diversen. Voor deurwaarders	nvt	<p>https://www.schuldinfo.nl/index.php?id=149&#c1363</p> <p>Op deze pagina van Schuldinfo (Juridische info voor hulpverleners) staan verwijzingen en aanvullende informatie vermeld naar:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Stichting Bureau Kredietregistratie (Stichting BKR) 2. Curatele- en bewindregister 3. Verwijsindex schuldhulpverlening (VISH) 4. Digitaal beslagregister (schuldenwijzer) – zie hiervoor
Tools, online informatie, Waarstaatjegemeente .nl, VNG Realisatie	Nvt	<p>https://www.waarstaatjegemeente.nl/</p> <p>“De hoeveelheid data in de wereld neemt exponentieel toe en wordt tegenwoordig ook automatisch gegenereerd door het gebruik van internet, apps, sociale media en tal van sensoren. VNG Realisatie helpt gemeenten om uit deze stortvloed aan data de juiste informatie te filteren en daarmee hun prestaties te verbeteren. Het dataplatform Waarstaatjegemeente bundelt, bewerkt en presenteert data van en over gemeenten voor iedereen. Op deze site vindt u cijfers over alle 355 Nederlandse gemeenten op alle belangrijke beleidsterreinen. De ‘dashboards’ maken het makkelijk om gemeenten te vergelijken.”</p>

Armoede, kinderarmoede

(op volgorde van publicatiedatum)

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
Adviesrapport Opgroeien zonder armoede, SER	Maart 2017	<p>https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/adviezen/2017/opgroeien-zonder-armoede.pdf</p> <p>PDF, 168 pagina's.</p> <p>“Het kabinet heeft de SER gevraagd zich in het probleem van armoede onder kinderen te verdiepen en te komen met aanbevelingen. Daartoe is eerst nader ingezoomd</p> <p>op de feiten: wat is armoede, wie betreft het en wat zijn de gevolgen voor kinderen en maatschappij? Vervolgens zijn de verschillende verantwoordelijkheden van ouders, overheid, en andere instanties verkend. Ten slotte zijn het bestaande instrumentarium, de uitvoering en resultaten daarvan gezien.”</p>
Rapport, Alle kinderen kansrijk, Kinderombudsman	5 december 2017	<p>https://www.dekinderombudsman.nl/92/ouders-professionals/publicaties/armoedebeleid-sluit-onvoldoende-aan-bij-wat-kinderen-nodig-hebben/?id=763</p> <p>PDF, 100 pagina's</p> <p>“Voor het onderzoek is gesproken met kinderen, jongeren en ouders die leven in armoede en vertegenwoordigers van gemeenten. Ook is een analyse gemaakt van een online vragenlijst die 1395 kinderen en jongeren hebben ingevuld over hun leven. Van deze kinderen en jongeren hebben 196 te maken met armoede thuis.”</p> <p>Gerelateerd:</p> <p>Kinderombudsman: “Blijvende aandacht nodig voor kinderen in armoede”, artikel, 14 februari, 2019,, https://www.dekinderombudsman.nl/92/ouders-professionals/publicaties/blijvende-aandacht-nodig-voor-kinderen-in-armoede/?id=839</p> <p>CPB/SCP/CBS: “Verkenning naar eenduidige indicatoren kinderarmoede”, PDF, 12 pagina's, 31 oktober 2018</p> <p>Rijksoverheid/SZW: “Eerste evaluatie bestuurlijke afspraken kinderen in armoede”, PDF, 54 pagina's, 28 september 2018</p>
Rapport, Armoede en sociale uitsluiting 2018, CBS / SZW	17 januari 2018	<p>https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2018/03/armoede-en-sociale-uitsluiting-2018</p> <p>PDF, 163 pagina's.</p> <p>“Eens in de twee jaar verzorgt het CBS op verzoek van SZW een uitgebreide rapportage over de ontwikkelingen in het armoederisico van huishoudens en personen in Nederland. Het risico op armoede wordt afgebakend aan de hand van de lage-inkomensgrens van het CBS. Het armoederisico wordt ook gezien in relatie tot sociale factoren zoals meedoen in de samenleving, gezondheid, de woonsituatie</p>

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		en slachtoffer- en daderschap van criminaliteit. Daarmee plaatst het CBS de armoedeproblematiek in een breed maatschappelijk perspectief.”
Notitie, Raming aantal personen/huishoudens onder de lage-inkomensgrens, CPB	17 januari 2018	<p>https://www.cpb.nl/publicatie/raming-aantal-personen-huishoudens-onder-de-lage-inkomensgrens</p> <p>PDF, 6 pagina’s.</p> <p>“Het CPB heeft op verzoek van het CBS een raming gemaakt van het aantal huishoudens en personen onder de lage inkomensgrens in 2017 en 2018. Deze CPB Notitie (PDF, 6 pagina’s) bespreekt de gehanteerde ramingsmethodiek en de geraamde aantallen.”</p> <p>Gerelateerd:</p> <p>CBS: “Helpt vluchtelingenhuishoudens loopt risico op armoede”, artikel, 12 november 2018</p> <p>CPB: “Raming aantal personen/huishoudens onder de lage-inkomensgrens 2018 en 2019”, PDF, 8 pagina’s, 12 november 2018</p> <p>VNG: “Achterstandswijken verder achteruit, is er een oplossing?”, artikel, 9 november 2018. Zie ook het RIGO rapport “Veerkracht in het corporatiebezit. Kwetsbare bewoners en leefbaarheid”, PDF, 33 pagina’s, 9 november 2018, geschreven in opdracht van Aedes</p>
Infographic, Armoede en schulden in Nederland (2013-2017), Divosa	29 januari 2018	<p>https://www.divosa.nl/armoede-en-schulden-nederland</p> <p>PDF, 1 pagina</p> <p>“Armoede en schulden zijn een groeiend probleem in Nederland. Maar wat zijn de cijfers? Divosa brengt de belangrijkste feiten uit onderzoeken van 2013 – 2017 in beeld.”</p> <p>De infographic is interactief: door op het gewenste onderwerp te klikken, krijg je aanvullende informatie en doorverwijzing naar (online) bronnen van informatie.</p> <p>Gerelateerd:</p> <p>Divosa: Handreiking voor Gemeenten Aanpak Kinderarmoede, online en te downloaden (PDF, 20 pagina’s, 14 december 2017)</p>
Artikel, Aanpak armoede bij kinderen? Pleisters plakken niet genoeg!, VNG	6 april 2018	<p>https://vng.nl/onderwerpenindex/werk-en-inkomen/armoedebeleid-en-schuldhelpverlening/nieuws/aanpak-armoede-bij-kinderen-pleisters-plakken-niet-genoeg</p> <p>In dit artikel vindt u verwijzingen naar diverse onderzoeken en publicatie over armoede en armoedebeleid, in het bijzonder gericht op kinderen/</p>
Actieplan Aanpak van Armoede, NCJ (Nederlands Centrum Jeugdgezondheid)	21 juni 2018	<p>https://www.ncj.nl/themadossiers/aanpak-armoede/actieplan1/</p> <p>“Meerjarenprogramma 2018-2020. 378.000 kinderen in Nederland groeien op in armoede; dat is 1:9 kinderen. Armoede kunnen we daarmee beschouwen als sociaal-maatschappelijke epidemie. De Kinderombudsman concludeert in haar</p>

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		onderzoek dat kinderen die opgroeien in armoede op alle levensgebieden belemmerd worden in hun ontwikkeling.”
Overzicht / website, onderzoeken armoede en schulden, Rijksoverheid	28 juni 2018	https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/06/28/kamerbrief-onderzoeken-armoede-en-schulden “Staatssecretaris Van Ark (SZW) informeert de Tweede Kamer over diverse onderzoeken en evaluaties op het terrein van armoede- en schuldenbeleid en over de planning motie Raemakers Peters inzake de individuele studietoelage.”
Verkenning naar eenduidige indicatoren kinderarmoede	31 oktober 2018	https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/Notitie-31okt2018-Verkenning-naar-eenduidige-indicatoren-kinderarmoede.pdf CPB/SCP/CBS notitie, PDF, 12 pagina’s. “De SER heeft in zijn advies ‘ Opgroeien zonder armoede ’ de aanbeveling gedaan voor een kwantitatieve reductiedoelstelling met betrekking tot het aantal kinderen in armoede. Deze doelstelling kan richting geven aan beleid en de effecten daarvan. De SER heeft daarbij aangegeven dat de doelstelling los van de stand van de economie geformuleerd moet worden. De Kinderombudsman ondersteunt deze aanbeveling en geeft aan dat het aantal kinderen dat in armoede leeft ieder jaar omlaag moet1. Het Rijk moet hieraan (volgens de Kinderombudsman) concrete doelstellingen verbinden op landelijk en gemeentelijk niveau.”
Artikelen, NRC dossier Armoede, NCR	Diverse datums	https://www.nrc.nl/dossier/armoede/ 4 artikelen en 1 video over armoede en armoedebelief in de praktijk
Artikelen, VNG dossier Armoede en schuldhulpverlening, VNG	Diverse datums	https://vng.nl/onderwerpenindex/werk-en-inkomen/armoedebelief-en-schuldhulpverlening Een zeer uitgebreid dossier met tal van artikelen en verwijzingen rondom het thema “Armoedebelief en schuldhulpverlening”
Website, Armoede in Nederland, Armoedefonds	Nvt	https://www.armoedefonds.nl/armoede-in-nederland Een bondige samenvatting van armoede in Nederland. Verder worden op deze website tal van onderwerpen rondom armoede en gevolgen hiervan praktisch besproken. “Hoewel Nederland tot de rijkste landen van Europa behoort, is ook hier steeds meer armoede. Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) blijkt dat eenoudergezinnen, mensen met een niet-westerse achtergrond, bijstandsontvangers en alleenstaanden onder de 65 jaar een grote kans op ernstige armoede hebben. De armoede uit zich onder meer in (zeer) beperkte financiële middelen, sociale uitsluiting, gezondheidsproblematiek en beperkte toegang tot onderwijs.”

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
Onderzoek, Antropologisch onderzoek naar armoede en schulden, NVVK	29 januari 2019	<p>https://www.nvvk.eu/k/n323/news/view/8958/3816/antropologisch-onderzoek-naar-armoede-en-schulden.html</p> <p>Een antropologisch onderzoek door het CAB Groningen naar “het leven van mensen met weinig geld of weinig mensen”. Titel: Armoede en Eenzaamheid in Westerwolde, PDF, 72 pagina’s, 24 augustus 2018</p>
Artikel, Schaamte over financiën kan armoede in stand houden, Divosa	7 februari 2019	<p>https://www.divosa.nl/nieuws/schaamte-over-financien-kan-armoede-stand-houden</p> <p>Een bondig overzicht over hoe armoede, schaamte en schulden met elkaar in verband staan naar aanleiding van het proefschrift “Poor Psychology: Poverty, shame, and decision making” (Arnoud Plantinga, januari 2019). Diverse weblinks naar gerelateerde artikelen staan ook in het bericht vermeld.</p>
Trendonderzoek, Armoederisico in 2017 toegenomen, CBS	13 februari 2019	<p>https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2019/07/armoederisico-in-2017-toegenomen</p> <p>“In dit artikel in de CBS-reeks Statistische Trends staat het risico op (langdurige) armoede van huishoudens in Nederland centraal. Armoederisico in 2017, PDF, 20 pagina’s, 6 februari 2019 “</p>
Kennisprogramma Vakkundig aan het werk, armoedebestrijding	4 maart 2019	<p>https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/03/04/wetenschappers-helpen-gemeenten-schulden-en-armoede-te-bestrijden</p> <p>“Binnen het kennisprogramma 'Vakkundig aan het werk' gaan wetenschappers samen met gemeenten de nieuwste wetenschappelijke inzichten gebruiken om burgers die kampen met armoede, schulden en sociale uitsluiting te helpen.”</p>
Armoede in kaart 2019, SCP	2019	<p>https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2019/</p> <p>“Armoede in Kaart 2019 is een digitale publicatie, opgebouwd uit diverse zelfstandig te lezen pagina’s. Iedere pagina geeft antwoord op een onderzoeksvraag, zoals: Wat is armoede? Hoeveel armen zijn er in Nederland? En welke groepen in de bevolking hebben het vaakst met armoede te maken?”</p>
Overzicht subsidietoekenning armoedebestrijding en schuldenproblematiek	28 augustus 2019	<p>https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/documenten/publicaties/2019/06/28/toegekende-subsidies-armoede</p> <p>“In 2019 hebben 88 maatschappelijke organisaties een beroep gedaan op de Subsidieregeling tegengaan van armoede- en schuldenproblematiek. Rekening houdend met de spelregels -behandeling volgens volgorde van ontvangst van de aanvragen en een subsidieplafond van € 4 miljoen - en een procedurele en inhoudelijke beoordeling van de aanvragen zijn 16 initiatieven gehonoreerd.”</p>
Whitepaper Armoede en schulden doorgrond, Sociaal Bestek	Oktober 2019	<p>https://www.zorgwelzijn.nl/content/uploads/sites/4/2019/11/whitepaper-sociaalbestek-armoede-en-schulden-doorgrond.pdf</p> <p>"In deze whitepaper laten Gea Schonewille en Minou van der Werf (Nibud) zien hoe je inzichten uit de gedragswetenschappen in de praktijk kunt brengen: hoe kun je</p>

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		mensen met financiële problemen ontstressen en betere keuzes laten maken? Het GAST model - Gedragsinzichten toegepast in de incassopraktijk.”
Rapport “Kansen voor kinderen: een postcodetombola?”, Defence for Children	8 oktober 2019	https://www.defenceforchildren.nl/media/4075/rapport-armoede_postcodetombola_web.pdf “Een verkennend onderzoek naar gelijke toegang tot voorzieningen voor kinderen in Nederland die opgroeien in armoede.”
Suggesties armoede en schulden, Tweede Kamer, Divosa	11 oktober 2019	https://www.divosa.nl/nieuws/kamer-overlaadt-kabinet-met-armoede-en-schuldensuggesties “De vaste Cie. SZW vindt dat het kabinet niet voldoende voortgang boekt bij de bestrijding van armoede en schulden. In een poging om het probleem toch voortvarend aan te pakken, deden Kamerleden tijdens het Algemeen Overleg Armoede- en schuldenbeleid staatssecretaris Van Ark (SZW) talloze suggesties aan de hand.”
Rapport Armoede en Sociale uitsluiting 2019, CBS	9 december 2019	https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2019/50/armoede-en-sociale-uitsluiting-2019 “In Armoede en sociale uitsluiting 2019 presenteert het CBS de nieuwste gegevens over de bevolking van Nederland die in financieel en sociaal opzicht is achtergebleven bij de rest.”
Sam& landelijke campagne kinderarmoede, Sam&	16 januari 2020	https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/01/16/sam-start-landelijke-campagne-over-kinderarmoede “Sam& is een samenwerkingsverband van Leergeld Nederland, Jeugdfonds Sport & Cultuur, Stichting Jarige Job en Nationaal Fonds Kinderhulp. Samen zetten zij zich in om kinderen te ondersteunen die opgroeien in een gezin met weinig financiële middelen, door allerlei voorzieningen te bieden op het gebied van educatie, sport, cultuur, verjaardag, vrije tijd en andere activiteiten. Dit doet Sam& in samenwerking met gemeente, lokale partners en bedrijven waaronder de Rabobank. Gemiddeld groeit 1 op de 12 kinderen in ons land op in armoede. Dit blijkt uit onderzoek onder ruim tweeduizend Nederlanders in opdracht van Samen voor alle Kinderen (Sam&).” Zie ook: <ul style="list-style-type: none"> • https://www.samenvoorallekinderen.nl/ • https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2020/01/kinderen-met-kans-op-armoede-2018: (tabel, 30 december 2019) • DUO onderwijsonderzoek & advies, rapportage Armoede onder leerlingen in het basisonderwijs (december 2019): https://www.duo-onderwijsonderzoek.nl/wp-content/uploads/2019/12/Onderzoek-armoede-leerlingen-basisonderwijs-9-december-2019-definitief.pdf
DNB onderzoek financiële kwetsbaarheid	27 januari 2020	https://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archief/dnbulletin-2020/dnb387106.jsp “Een deel van de Nederlandse bevolking kan zich financieel weinig tegenslag veroorloven. Nieuw DNB-onderzoek laat zien dat een op de zeven Nederlanders

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		niet in staat is om €2000 op te brengen in het geval van een financiële noodzaak. Huurders, alleenstaanden met kinderen, en personen die rood staan op betaalrekeningen zijn aanzienlijk vaker financieel kwetsbaar.”

Creditmanagement, incasso, gerechtsdeurwaarders

De maatschappelijke rol van creditmanagement (inclusief de incassosector) is al jaren een van de kernthema's binnen het vakgebied. Daarnaast is er de laatste jaren steeds meer aandacht voor zaken als klantbehoud en klanttevredenheid. Verder blijft het in kaart brengen, monitoren en analyseren van betaalgedrag en kredietwaardigheid een van de kerntaken van het vakgebied creditmanagement.

(op volgorde van publicatiedatum)

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
Diverse relevante interviews inzake creditmanagement en incasso, www.creditexpo.nl Kernwoorden: sociaal incasseren, klantgerichtheid, optimalisatie, digitalisatie (data-analyse, digitale communicatie, segmentatie, kunstmatige intelligentie)	2018 / 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1) https://www.creditexpo.nl/maurits-colly-bos-incasso-kruip-in-de-huid-van-de-klant/ <p>4 juli 2018, “Waardecreatie draait om kennis van de klant, betrouwbare dienstverlening, klanttevredenheid, effectieve communicatie, teamwork en passie. Voor Bos Incasso is dit al 24 jaar de gewoonste zaak van de wereld. Commercieel directeur Maurits Colly: “Wij doen zoveel mogelijk wat onze klanten verwachten. Service is bij ons een mentaliteit.”</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) https://www.creditexpo.nl/interview-rody-heijstek-mail-to-pay-nieuwe-regelingenbot-verhoogt-percentage-succesvol-afgeronde-betalingsregelingen-aanzienlijk/ <p>20 juli 2018, Mail to Pay is winnaar van de VVCM Credit Management Innovation Award 2018, “Uit onderzoek onder onze klanten blijkt dat 44 procent van de betalingsregelingen niet goed wordt nagekomen”, aldus Rody Heijstek, CEO van Mail to Pay. Betalingsregelingen kunnen een uitkomst zijn voor de klant, maar kunnen ook een bron van extra kosten zijn als de regeling niet conform de gemaakte afspraken wordt nagekomen. Met de regelingenbot streeft Mail to Pay er naar om het aantal niet-succesvolle betalingsregelingen significant terug te dringen. In dit interview spreek ik met Rody Heijstek over de achtergrond en voordelen van de in november aanstaande te introduceren regelingenbot.”</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) https://www.creditexpo.nl/interview-pascal-neijman-arvato-financial-solutions-digitalisering-gaat-de-rol-en-werkzaamheden-van-de-credit-manager-snel-veranderen/ <p>14 september 2018, gesprek met Pascal Neijman, commercieel directeur bij Arvato Financial Solutions Benelux, over digitalisering in credit management, maatschappelijke ontwikkelingen en de gevolgen voor de werkzaamheden van de credit manager.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) https://www.creditexpo.nl/interview-antoon-donkers-janssen-janssen-oplossen-schuldenproblematiek-vraagt-om-een-persoonlijke-aanpak/

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		<p>3 oktober 2018, gesprek met Antoon Donkers, algemeen directeur Janssen & Janssen Incasso & Gerechtsdeurwaarders, over de nieuwste ontwikkelingen bij Janssen & Janssen en het thema 'Geef schuld een gezicht'</p> <p>5) https://www.creditexpo.nl/interview-miki-peric-partnershipmanager-creditmanagement-eneco-huisbezoeken-leiden-tot-minder-afsluitingen-en-meer-klantbehoud/</p> <p>18 oktober 2018, gesprek met Miki Peric, verantwoordelijk voor partnershipmanagement binnen het creditmanagement bij Eneco, over het nieuwe creditmanagementbeleid, het belang van huisbezoeken (door Ultimoo in samenwerking met Eneco), behaalde resultaten en toekomstige ontwikkelingen.</p> <p>Dit interview toont aan, hoe je door een verandering in beleid en prioriteiten significante verbetering van resultaten kunt behalen.</p> <p>6) https://www.creditexpo.nl/interview-kees-van-den-heuvel-ggn-over-tien-jaar-weet-niemand-meer-wat-je-met-sociaal-incasseren-bedoelt/</p> <p>23 oktober 2018, gesprek met Kees van den Heuvel, Commercieel Directeur bij GGN, over de betekenis van sociaal incasseren en de toekomst van de deurwaarderij.</p> <p>7) https://www.creditexpo.nl/interview-michael-brouwer-syncasso-360-graden-klantbeeld-staat-aan-de-basis-van-effectief-contact-met-de-debiteurklant/</p> <p>24 oktober 2018, gesprek met Michaël Brouwer, CEO van Syncasso, over het 360 graden klantbeeld, effectieve oplossingen voor de schuldenproblematiek en ontwikkelingen in de deurwaarderij.</p> <p>8) https://www.creditexpo.nl/interview-frank-beentjes-10forit-digitale-communicatie-gaat-een-grote-vlucht-nemen-door-kunstmatige-intelligentie/</p> <p>25 oktober 2018, gesprek met Frank Beentjes, directeur van 10FORIT, over algemene ontwikkelingen op het gebied van kunstmatige intelligentie en welke rol AI speelt bij de huidige en toekomstige productontwikkeling bij 10FORIT.</p> <p>9) https://www.creditexpo.nl/interview-ed-nijpels-garantiefonds-gerechtsdeurwaarders-steeds-meer-aandacht-voor-ethiek-en-integriteit-in-deurwaarderij/</p> <p>29 oktober 2018, gesprek met Ed Nijpels, voorzitter van het Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders over de veranderende rol van de gerechtsdeurwaarder en de toenemende aandacht voor moraliteit.</p> <p>10) https://www.creditexpo.nl/interview-maurits-smit-bringway-samenwerking-is-cruciaal-om-schuldenproblematiek-op-te-lossen/</p>

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		<p>31 oktober 2018, gesprek met Maurits Smit, directeur van BringWay, over ontwikkelingen van het afgelopen jaar en toekomstige ontwikkelingen voor BringWay.</p> <p>11) https://www.creditexpo.nl/interview-rick-terra-intrum-sociaal-incasseren-en-programma-investor-in-customers-zijn-speerpunten-van-ons-toekomstige-beleid/</p> <p>31 oktober 2018, gesprek met Rick Terra, Managing Director van Intrum(Nederland), over het afgelopen jaar, het belang van sociaal verantwoord incasseren, het nieuwe programma "Investor in Customers" en andere toekomstige ontwikkelingen.</p> <p>12) https://www.creditexpo.nl/interview-rene-kruse-vvcm-credit-manager-van-het-jaar/</p> <p>9 januari 2019, gesprek met René Krüse, Manager Procesmanagement betalen & incasseren bij Nuon/Vattenfall, winnaar VVCM Credit Manager van het Jaar 2018 Award.</p> <p>13) https://www.creditexpo.nl/interview-ggn-en-de-regionale-belasting-groep-huisbezoek-deurwaarder-leidt-tot-minder-schulden-en-betere-hulp/</p> <p>29 april 2019, gesprek met Roger Visser, Productie Coördinator van de Regionale Belastinggroep (RBG) en Kees van den Heuvel, Commercieel directeur van GGN. Met GGN als ervaringsdeskundige zet de RBG huisbezoeken nu namelijk veel eerder in dan pas op het moment van beslaglegging. "Door eerder een kijkje achter de voordeur te nemen, wordt sneller duidelijk welke mensen niet willen en welke mensen niet kunnen betalen. Zo voorkomen we overbodige (hoge) proceskosten, krijgen mensen met schulden sneller hulp en wordt de rekening bovendien sneller geïnd", aldus Kees van den Heuvel.</p> <p>14) https://www.creditexpo.nl/interview-michel-van-leeuwen-flanderijn-omwenteling-denken-in-de-deurwaarderij-is-noodzakelijk/</p> <p>1 mei 2019, gesprek met Michel van Leeuwen, gerechtsdeurwaarder en directielid bij Flanderijn, over de oorzaken van de toename van de overdracht-tijd van vorderingen, de schuldenproblematiek en noodzakelijke veranderingen in de uitoefening van het vak gerechtsdeurwaarder.</p> <p>15) https://www.creditexpo.nl/interview-steven-van-belleghem-spraaktechnologie-gaat-een-grote-vlucht-nemen/</p> <p>15 oktober 2019, gesprek met Steven van Belleghem, een internationaal en erkend expert op het gebied van digitale technieken en klantgedrag, over actuele en toekomstige ontwikkelingen rondom klanten, technologie, personalisatie en communicatie.</p> <p>16) https://www.creditexpo.nl/interview-matthijs-van-der-scheer-directeur-algemene-zaken-crzb-logica-achter-algoritmes-en-beslissingsmodellen-voor-kredietwaardigheid-moet-transparant-zijn/</p>

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		<p>21 oktober 2019, gesprek met Matthijs van der Scheer, directeur algemene zaken bij het Centraal Register Zakelijke Betalingsachterstanden (CRZB) / Stichting Betalingsachterstandenregistratie, over het verzamelen van (negatieve) financiële data, technologie en privacywetgeving.</p> <p>17) https://www.creditexpo.nl/interview-dennis-faas-mail-to-pay-digitaliseren-van-het-betaalproces-zorgt-voor-een-completere-klantreis-en-meer-plezier-in-het-werk/</p> <p>24 oktober 2019, gesprek met Dennis Faas, Director Client Relations bij Mail to Pay, over het belang van digitalisering van het betaalproces, de relatie met de klant (klantreis) en de toepassing van machine learning bij klantsegmentatie.</p>
<p>Diverse interviews deelnemers Huurincasso Congres 2018 / Jaarcongres Credit Management in de Publieke Sector met betrekking tot huurincasso en ketensamenwerking.</p> <p>De betreffende bedrijven zijn allen in de creditmanagement- en incassosector actief op het gebied van o.a. huurincasso..</p>	2018-2019	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.creditexpo.nl/interview-langhenkel-sociaal-domein-wonen-ketensamenwerking-betekent-ook-investeren-kennis/ Langhenkel Sociaal Domein Wonen. • https://www.creditexpo.nl/interview-accepteasy-betaalgemak-maakt-ook-vroegsignalering-mogelijk/ AcceptEasy. • https://www.creditexpo.nl/interview-st-joseph-corp-support-outsourcing-debiteurenbeheer-vraagt-om-volledige-transparatie/ <p>4 april 2018, gesprek met Paul Lensen, Manager Corp Support, en François van de Wiel, Manager Finance, Control en Woonservice bij Woonstichting St. Joseph, over outsourcing van debiteurenbeheer. Welke aspecten zijn daarbij van belang en welke resultaten zijn hiermee behaald?</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.creditexpo.nl/interview-10forit-huurders-willen-gemak-duidelijkheid-en-corporatie-liefst-247-bereiken-is/ 10FORIT. • https://www.creditexpo.nl/interview-ggn-mensgericht-incasseren-wordt-steeds-belangrijker/ GGN • https://www.creditexpo.nl/interview-henk-heinhuis-eigen-haard-focus-op-minnelijke-fase-voorkomt-hoge-gerechtigde-kosten-huurders/ <p>26 maart 2018, gesprek met Henk Heinhuis, Manager Incasso en Debiteurenbeheer bij Eigen Haard, over huurincasso, het belang van het minnelijk traject, ketensamenwerking en de samenwerking met Ultimoo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.creditexpo.nl/interview-postex-klantcommunicatie-2-0-postex-cloudplatform/ Postex • https://www.creditexpo.nl/interview-janssen-janssen-corp-support-persoonlijke-betrokkenheid-huurincasso-is-basis-goede-samenwerking-en-resultaten/ Janssen & Janssen / Corp Support

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		<ul style="list-style-type: none"> • https://www.creditexpo.nl/interview-impact-ketensamenwerking-vraagt-ook-om-ondersteuning-vanuit-software/ IMPact • https://www.creditexpo.nl/interview-ultimoo-huurders-problemen-verdienen-persoonlijke-aandacht-en-op-maat-gesneden-oplossingen/ Ultimoo • https://www.creditexpo.nl/interview-cwize-corporatie-en-moet-grote-rol-gaan-spelen-als-centrale-en-wellicht-zelfs-preferente-crediteur/ Cwize • https://www.creditexpo.nl/interview-jongerius-huurdesk-elkaar-interactie-aangaan-en-samenwerken-loont/ Jongerius Huurdesk • https://www.creditexpo.nl/interview-neurop-kunstmatige-intelligentie-huurincasso-maatwerk-grote-schaal/ NeurOp • https://www.creditexpo.nl/interview-hafkamp-groenewegen-gerechtsdeurwaarders-minnelijk-oplossen-is-toekomst-huurincasso/ Hafkamp Groenewegen gerechtsdeurwaarders • https://www.creditexpo.nl/interview-ios-kuipers-postex-digitale-communicatie-en-online-betaalgemak-met-het-postex-cloudplatform/ (31 januari 2019) Postex • https://www.creditexpo.nl/interview-richard-de-bruijn-jongerius-de-enige-echte-aanpak-van-de-schuldenproblematiek-is-een-sociaal-en-maatschappelijk-verantwoorde-aanpak/ (26 maart 2019) Jongerius Huur- & Overheidsincasso • https://www.creditexpo.nl/interview-mark-hafkamp-belonen-op-preventieve-acties-is-veel-zinvoller-dan-straffen-voor-wanbetaling/ (8 april 2019) Hafkamp Groenewegen Gerechtsdeurwaarders • https://www.creditexpo.nl/interview-arjan-stigter-ultimoo-zelfs-de-overheid-gunt-incassodiensten-aan-de-goedkoopste-aanbieder-dan-snap-je-echt-niet-hoe-de-wereld-als-het-gaat-om-schulden-in-elkaar-steekt/ (9 april 2019) Ultimoo Group • https://www.creditexpo.nl/interview-richard-de-bruijn-jongerius-%e2%94%82-huur-overheidsincasso-mensen-echt-willen-helpen-zit-in-ons-denken-en-handelen/ (16 april 2019) Jongerius Huur- & Overheidsincasso

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		<ul style="list-style-type: none"> https://www.creditexpo.nl/interview-met-sylvia-visser-gerechtsdeurwaarderskantoor-visser-escalatie-van-betalingsachterstanden-kan-alleen-worden-voorkomen-door-een-ketenbenadering/ (25 april 2019) Gerechtsdeurwaarderskantoor Visser
Artikel, De maatschappelijke waarde van creditmanagement en het voorkomen van (problematische) schulden, www.creditexpo.nl	3 oktober 2018	<p>https://www.creditexpo.nl/de-maatschappelijke-waarde-van-creditmanagement-en-het-voorkomen-van-problematische-schulden/</p> <p>In dit uitgebreide (5000+ woorden) artikel wordt de maatschappelijke rol van creditmanagement, waaronder ook incasso, via zes vertegenwoordigers van diverse brancheverenigingen in de schuldhulpverlening, handelsinformatie en de creditmanagementsector besproken.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verbond van Credit Management Bedrijven (VCMB), Dick Kruiswijk, voorzitter Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren (NVVK), Marco Florijn, voorzitter Nederlandse Belangenvereniging voor Gerechtsdeurwaarders (verkort Deurwaardersbelangen.Nu (DB.Nu)), Hans Groenewegen, voorzitter Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI), Connie Maathuis, directeur Nederlandse Vereniging van Handelsinformatiebureaus (NVH), Willem Wiggelman, voorzitter Vereniging voor Credit Management (VVCN), Cees Jansen, voorzitter <p>Onderstaande vier vragen worden beantwoord:</p> <p><i>Vraag 1:</i> Wat is de economische, sociale en maatschappelijke waarde van creditmanagement als vakgebied en waar blijkt dit uit?</p> <p><i>Vraag 2:</i> Hoe kan de beeldvorming en het maatschappelijk draagvlak rondom creditmanagement in het algemeen en incasso in het bijzonder verbeterd worden? Wat is daar concreet voor nodig?</p> <p><i>Vraag 3:</i> Hoe kan creditmanagement als vakgebied bijdragen aan het voorkomen en beter beheersbaar maken van schulden?</p> <p><i>Vraag 4:</i> Hoe kan de creditmanagementsector in de toekomst (nog) meer waarde voor de samenleving creëren?</p>
Rapport, European Consumer Payment Report 2018 en 2019, Intrum	2018-2019	<p>https://www.intrum.nl/zakelijke-oplossingen/analyses-informatie/european-consumer-payment-report/european-consumer-payment-report-2018/ (22 november 2018)</p> <p>"Intrum heeft gegevens verzameld van 24.398 consumenten in 24 Europese landen om inzichten op te doen over het alledaagse leven van Europese consumenten; hun uitgaven en bekwaamheid om hun huishoudelijke financiën te beheren op een maandelijks basis. Deze algemene gegevens presenteren we in het "European Consumer Payment Report". Om nog diepere inzichten op te doen is dit landenrapport ontwikkeld. Het presenteert de data op Nederlands niveau."</p>

Type informatie, titel, bron	Datum	Informatie
		<p>Het rapport geeft zeer gedetailleerd inzicht in bestedings- en betalingsgedrag. Ook worden tal van stellingen voorgelegd. Verder staan 10 praktische tip om het huishoudboekje gezond te houden in het rapport vermeld.</p> <p>https://www.intrum.nl/zakelijke-oplossingen/analyses-informatie/european-consumer-payment-report/european-consumer-payment-report-2019/</p> <p>(28 november 2019)</p> <p>Intrum heeft 24.004 consumenten in 24 Europese landen bevroegd om inzicht te verkrijgen in hun dagelijks leven; Hoe geven ze hun geld uit? Welke financiële uitdagingen hebben ze? Hoe zien ze de toekomst? De resultaten van dit onderzoek zijn gebundeld in het European Consumer Payment Report 2019. Voor nog meer inzicht is er per land een rapport opgesteld waarin de gegevens van het European Consumer Payment Report 2019 van dat land zijn opgenomen. Aan het rapport voor Nederland hebben 1.000 consumenten meegedaan.</p>
Rapport de Toekomstbestendige gerechtsdeurwaarder, Hogeschool InHolland	7 juni 2019	<p>https://www.creditexpo.nl/rapport-de-toekomstbestendige-gerechtsdeurwaarder-gepubliceerd/</p> <p>“Wanneer de deurwaarder niet zou bestaan en nu zou moeten worden uitgevonden, hoe zou die er dan uitzien? Dat is de vraag die we in de ontwerpessies centraal hebben gezet. Met de ontwerpessies zijn gedachten en visies samengebracht van mensen vanuit de beroepsgroep, maar ook van veel anderen die op uiteenlopende manieren betrokken zijn bij het werkveld er omheen. Ze geven een beeld van wat uit verschillende richtingen belangrijk gevonden wordt wanneer we onze blik richten op de toekomstbestendige deurwaarder.”</p>
Onderzoek naar betalen, contact met incassobureaus en deurwaarders en probleemschulden, Flanderijn	16 oktober 2019	<p>https://www.creditexpo.nl/flanderijn-publiceert-onderzoek-naar-betalen-contact-met-incassobureaus-en-deurwaarders-en-probleemschulden/</p> <p>“Incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie Flanderijn heeft in samenwerking met Markteffect uitgebreid onderzoek gedaan naar het imago van de deurwaarder bij de gemiddelde Nederlander. Daarnaast zijn hun betaalgewoontes, financiële administratie en de bespreekbaarheid van schulden in kaart gebracht. Het online onderzoek is afgenomen onder 1665 Nederlanders met heel veel verschillende achtergronden. Wilt u weten wat uit het onderzoek is gebleken? Vul uw gegevens in en ontvang direct het onderzoeksrapport.</p> <p>U kunt het onderzoek hier downloaden: https://www.flanderijn.nl/over-flanderijn/onderzoeksrapport”</p>
Betalen in 2020, Roadmap 2020 - 2022, Betaalvereniging Nederland	16 december 2019	<p>https://www.betalvereniging.nl/actueel/nieuws/betalen-in-2020/</p> <p>“Op deze webpagina vindt u een greep uit de vele onderwerpen in het betalingsverkeer waar Betaalvereniging Nederland zich in 2020 op zal richten. Bekijk ook de roadmap (PDF, 46 pagina’s) van Betaalvereniging Nederland voor 2020-2022.”</p>

Overheid/semi-overheid, invordering overheidsschulden, incasso en gerechtsdeurwaarders

(op volgorde van publicatiedatum)

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
Rapport, Actieplan Brede Schuldenaanpak, Overheid / SZW	23 mei 2018	<p>https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/05/23/actieplan-brede-schuldenaanpak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actieplan brede schuldenaanpak PDF, 12 pagina's, 23 mei 2018 2. Overzicht initiatieven brede schuldenaanpak, PDF, 4 pagina's, 23 mei 2018
Diverse onderzoeken naar overheidsincasso en invordering schulden door rijksoverheids-organisaties	Juni 2018	<p>https://www.ndfr.nl/Nieuws/Item/1842</p> <p>“Staatssecretaris Van Ark (SZW) heeft de Tweede Kamer geïnformeerd over diverse onderzoeken en evaluaties op het terrein van armoede- en schuldenbeleid. Ter uitvoering van de motie Kerstens/Yücel Kamerstukken II, 2016-2017, 34 550 XV, nr. 37) zijn twee onderzoeken uitgevoerd naar het invorderen van schulden door rijksoverheidsorganisaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een onderzoek uitgevoerd naar wet- en regelgeving en uitvoeringsbeleid op het gebied van het invorderen van schulden door rijksoverheidsorganisaties (Atos Consulting) en; - een onderzoek naar effecten van bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties op schuldenaren, schuldhulpverlening en schuldeisers (Berenschot). <p>Bijlage 2: Bijzondere incassobevoegdheden en preferenties van een tiental overheden “</p>
Rapport, Ombudsman: 'Overheid moet schulden nu toch echt behoorlijk gaan invorderen', Nationale Ombudsman	9 februari 2019	<p>https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/ombudsman-overheid-moet-schulden-nu-toch-echt-behoorlijk-gaan-invorderen</p> <p>“Overheidsinstanties werken nog te veel vanuit hun eigen kaders als zij schulden invorderen. Daarbij verliezen ze het perspectief van mensen met schulden uit het oog, waardoor die vaak verder in de financiële problemen komen. Dat concludeert Nationale ombudsman Reinier van Zutphen in zijn rapport Behoorlijk invorderen vanuit het burgerperspectief (PDF, 69 pagina's). Hij roept overheidsinstanties op om behoorlijk in te vorderen, oftewel met oog voor de positie en het belang van mensen met schulden. In zijn rapport presenteert hij daartoe een behoorlijkheidskader waarin hij aangeeft wat mensen van de overheid mogen verwachten als die schulden bij hen invordert.”</p>
Kamerbrief / rapport, Kabinet komt met spoedmaatregelen om mensen met schulden te helpen, Rijksoverheid	13 februari 2019	<p>https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/02/13/kabinet-komt-met-spoedmaatregelen-om-mensen-met-schulden-te-helpen</p> <p>Voortgang implementatie Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en</p> <p>Verbreiding beslagregister. Tevens kunt u hier de volgende documenten downloaden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapport, Realisatie vereenvoudiging vaststelling beslagvrije voet, PDF, 14 pagina's, 23 november 2018 2. Rapport, Eindrapport verrijking businesscase gegevensuitwisseling derdenbeslag, PDF, 62 pagina's, 28 januari 2019
Kernwoorden: Beslagvrije voet, gegevensuitwisseling derdenbeslag		

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
Rapport toekomst tarieven deurwaarders "Tussen ambt en markt"	15 juli 2019	<p>https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/07/15/tk-bijlage-tussen-ambt-en-markt</p> <p>Advies van de Commissie herijking tarieven ambtshandelingen</p> <p>Gerechtsdeurwaarders</p> <p>"Ten behoeve van de toekomstbestendigheid van het stelsel beklemtoont de commissie dat het incasseren van vorderingen op een maatschappelijk verantwoorde wijze moet gebeuren. Incasserende partijen dienen zich tenminste te houden aan de geldende wet- en regelgeving, waarbij zowel de belangen van de schuldeiser als schuldenaar worden behartigd. Bij het incasseren van openstaande vorderingen worden geen onnodige kosten gemaakt, wordt een persoonsgerichte aanpak gehanteerd en worden mensen met schulden niet onnodig onder druk gezet. Het gaat immers vaak om mensen die kwetsbaar zijn en te kampen kunnen hebben met problematische schulden. Het kan niet zo zijn dat zij (nog) verder in de problemen worden gebracht door oplopende incasserings- en deurwaarderskosten."</p>
Evaluatie van de wanbetalersregeling in de Zorgverzekeringswet	13 december 2019	<p>https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport/documenten/rapporten/2019/12/13/onschuldig-aan-schuld-evaluatie-van-de-wanbetalersregeling-in-de-zorgverzekeringswet</p> <p>Titel: "(On)schuldig aan schuld - Evaluatie van de wanbetalersregeling in de Zorgverzekeringswet"</p> <p>"De onderzoekers kijken in deze evaluatie vanuit de bestaande situatie naar de effecten en de doeltreffendheid van de Wet verbetering wanbetalersmaatregelen in de praktijk (inclusief de maatregelen genoemd in de Kamerbrief 6 juli 2018), en denken met experts en burgers vanuit een situatie zonder de wanbetalersregeling na over alternatieve manieren om te voorkomen dat er betalingsachterstanden ontstaan en mensen onverzekerd raken."</p>

Schuldhulpverlening, Wsnp, Wgs, vroegsignalering, financiële zelfredzaamheid

(op volgorde van publicatiedatum)

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
Voorstudie maatschappelijke kosten-batenanalyse schuldenproblematiek, Universiteit van Tilburg / KWINK groep	Oktober 2016	<p>https://www.kwinkgroep.nl/wp-content/uploads/2016/11/Een-Onbemind-Probleem-Vooronderzoek-mkba-Schuldenproblematiek-In-t-Veld.pdf</p> <p>Titel: Een Onbemind Probleem (PDF, 77 pagina's)</p> <p>“Het doel van dit vooronderzoek is een duidelijke probleemanalyse te formuleren, de effecten van de nulsituatie te in kaart te brengen en realistische beleidsalternatieven te formuleren.”</p>
Weten is nog geen doen, WRR	April 2017	<p>https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen</p> <p>Titel: “Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid”</p> <p>“Naast denkvermogen is 'doenvermogen' minstens zo belangrijk om aan de hoge eisen van de participatiesamenleving te kunnen voldoen. De overheid verwacht van burgers steeds vaker dat ze zelfredzaam zijn op het gebied van gezondheid, persoonlijke financiën en de arbeidsmarkt. De WRR vraagt met dit rapport aandacht voor het belang van niet-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleiding en tegenslag.”</p>
Rapport Vroegsignalering schulden – lessen uit de praktijk, iov Schouder Eronder	Februari 2018	<p>https://www.kennisbundel.nl/rapport/vroegsignalering-schulden-lessons-uit-de-praktijk</p> <p>Auteurs: Yvette Bommeljé, Hans van Alebeek</p> <p>“In 2016-2017 zijn in een aantal gemeenten pilots gestart met vroegsignalering van schulden. In dit rapport vind je de belangrijkste lessen die we kunnen leren uit deze pilots.</p> <p>De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: ‘Hoe wordt vroegsignalering uitgevoerd, en wat zijn succesfactoren en randvoorwaarden voor een doeltreffende uitvoering?’ Het onderzoek is uitgevoerd in 8 gemeenten: Nijmegen, Arnhem, Zwolle, Leeuwarden, Almere, Rotterdam, Zoetermeer en Den Bosch.”</p>
Schuldhulpverlening noodhulp, Stichting Urgente Noden (SUN) Nederland	nvt	<p>https://www.sunnederland.nl/</p> <p>“Professionele dienst- en hulpverleners kunnen namens hun cliënt een aanvraag voor een gift indienen bij een lokaal SUN-noodhulpbureau). Alleen aanvragen van professionals worden in behandeling genomen. Heeft u zelf urgente financiële nood? Vraag dan aan een dienst- of hulpverlener in uw woonplaats om contact op te nemen met het lokale SUN-noodhulpbureau.”</p> <p>Deze dienstverlening is in ruim 100 gemeenten in Nederland beschikbaar.</p>
Vroegsignalering, NVVK	nvt	<p>https://www.nvvk.eu/vroegsignalering</p> <p>“De NVVK heeft een nieuw platform gecreëerd waar alle betrokken partijen bij vroegsignalering online ervaringen met elkaar kunnen delen. Deze community is</p>

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
		openbaar en dus toegankelijk voor zowel NVVK-leden, als ook overige schuldhulpverleners, ketenpartners en schuldeisers.”
Kennisbundel, Schouder Eronder	nvt	<p>https://www.kennisbundel.nl/</p> <p>“In de Kennisbundel vind je samenvattingen van wetenschappelijke rapporten, handreikingen en andere relevante vakliteratuur. Maar ook overzichten van handige tools en filmpjes.</p> <p>De kennisbundel is meer dan een verzameling van relevante literatuur. De tool is gebruiksvriendelijk ingericht en beschikt over verschillende handige functies waardoor je de bundel naar eigen behoefte en inzicht kunt inrichten. Zo kun je notificaties ontvangen als er nieuwe artikelen verschijnen in bepaalde thema’s. En natuurlijk is het handig als je de tool overal kunt raadplegen. Daarom is de tool ontwikkeld vanuit mobile-first en ook als app beschikbaar. Je kunt de app gratis downloaden in de App Store en de Google Play Store.”</p>
Online community Vroegsignalering, NVVK	Nvt	<p>https://www.nvvk.nl/login?privfail=1&return_uri=%2Fpage%2F1307</p> <p>“De NVVK heeft de community Vroegsignalering gelanceerd in september 2018. Dit is een platform waar community leden online ervaringen met elkaar kunnen delen. De community Vroegsignalering is openbaar en dus toegankelijk voor alle schuldhulpverleners, ketenpartners, schuldeisers en andere partijen die betrokken zijn bij vroegsignalering.”</p>
Evaluatie schulddienstverlening in Arnhem, Rekenkamer Arnhem	29 maart 2019	<p>https://www.arnhem.nl/Bestuur/rekenkamer/Onderzoeken:KuUkMHkITdSVOFZ0kStYCA#objectlink97643b0d-20b4-49ea-a891-fe115b1ddb18</p> <p>“De Rekenkamer Arnhem geeft met dit onderzoek de gemeenteraad inzicht in de wijze waarop schuldhulpverlening in Arnhem wordt uitgevoerd. Dat leidt tot conclusies en aanbevelingen waarmee - indien uitgevoerd – de schuldhulpverlening in Arnhem effectiever kan worden uitgevoerd. Op basis van de resultaten concludeerde de Rekenkamer Arnhem dat met name de manier waarop de hulpverlening in de wijkteams is georganiseerd snelle en adequate hulpverlening in de weg staat. De Rekenkamer beveelt aan de intake bij potentiële schuldhulpverlening te versterken, beter en gericht te registreren door de sociale wijkteams, te zorgen voor een betere regiefunctie vanuit de wijkteams, meer aandacht aan ondernemers te besteden, de afspraken over de berekening van het vrij te laten bedrag te evalueren en de nazorg te versterken.</p> <p>Eindrapport ”</p>
Onderzoek Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening, Saxion Hogeschool (lectoraat SocialWork) in samenwerking met de Universiteit Twente	18 juni 2019	<p>https://www.saxion.nl/onderzoek/health-and-wellbeing/social-work/effectiviteit-van-vrijwilligers-in-de-schuldhulpverlening</p> <p>“Worden mensen financieel zelfredzamer door de begeleiding van een vrijwilliger? En zo ja, hoe draagt de ondersteuning door een vrijwilliger daar dan aan bij? Hoe ervaren burgers die begeleiding? Samen met de Universiteit Twente doet het lectoraat SocialWork hier onderzoek naar.”</p>

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
		Op deze webpagina kunt u de tussenresultaten van dit onderzoek bekijken, evenals diverse presentaties, workshops en gerelateerde publicaties.
Actieplan Financiële Zelfredzaamheid, Aegon	September 2018	<p>https://nieuws.aegon.nl/topvrouw-van-het-jaar-presenteert-actieplan-financiele-zelfredzaamheid/</p> <p>“Het is tot stand gekomen met verschillende samenwerkingspartners en op basis van dialoogsessies met tal van partijen. Onder andere het Nationaal Instituut voor budgetvoorlichting, Nibud, heeft tijdens deze sessies zijn inzichten over hoe consumenten met geld omgaan ingebracht. In het actieplan staan onder meer initiatieven om Nederlanders -met name vrouwen- te helpen meer inzicht en overzicht te krijgen in hun financiën, bijvoorbeeld bij scheiding.”</p>
Rapport De financiële zelfredzaamheid van statushouder, Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS)	21 februari 2019	<p>https://www.kis.nl/publicatie/de-financiele-zelfredzaamheid-van-statushouders</p> <p>“Hoe kan de financiële zelfredzaamheid van statushouders, van groot belang voor integratiekansen, worden vergroot? Deze nieuwe publicatie van KIS signaleert een aantal belemmerende factoren, en biedt gemeenten bouwstenen om de zelfredzaamheid te vergroten.”</p>
Terugblik Landelijke bijeenkomst vroegsignalering, Vroegsignalering SHV	14 november 2019	<p>https://www.creditexpo.nl/terugblik-op-de-landelijke-bijeenkomst-vroegsignalering/</p> <p>Via deze link zijn diverse interessante presentaties te downloaden met betrekking tot ontwikkelingen op het gebied van vroegsignalering en het monitoren van signalen.</p> <p>Zie ook: (herziene) Leidraad Vroegsignalering Schulden: https://www.nvbk.nl/k/n235/news/view/8245/3481/leidraad-vroegsignalering-schulden-herzien.html</p>
Uitwisseling van persoonsgegevens faciliteren voor vroegsignalering van schulden, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	26 november 2019	<p>https://www.internetconsultatie.nl/besluit_gemeentelijke_schuldhelpverlening</p> <p>“De uitwisseling van persoonsgegevens faciliteren voor vroegsignalering van schulden en voor het besluit over toegang en plan van aanpak schuldhelpverlening.”</p> <p>Zie ook: https://www.gemeente.nu/sociaal/schuldhelp/gemeenten-moeten-namen-doorgeven-aan-schuldeisers/</p>
Inspectierapport Schuldhelpverlening, Inspectie SZW	20 december 2019	<p>https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/12/20/inspectierapport-schuldhelpverlening</p> <p>Rapport van Inspectie SZW over schuldhelpverlening: “Schuld opgelost! Financieel zelfredzaam? Uitvoering schuldhelpverlening nader bekeken”</p> <p>“In dit onderzoek (PDF, 20 pagina’s) brengen we als Inspectie de uitvoering van Wet gemeentelijke schuldhelp-verlening in kaart op basis van verschillende perspectieven. In het bijzonder gaat het daarbij om het perspectief van degenen die schuldhelp krijgen en dat van hun directe helpverleners.</p> <p>Vanaf 2020 zal het onderwerp schulden meegenomen worden in ons monitorprogramma voor het stelsel van werk en inkomen.”</p>

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
Uitvoeringstoets wijziging Wgs niet effectief uitvoerbaar, Divosa, VNG, NVVK	8 januari 2020	<p>https://www.divosa.nl/nieuws/uitvoeringstoets-wijziging-wgs-huidige-vorm-niet-effectief-uitvoerbaar</p> <p>“De wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) die ervoor moet zorgen dat gemeenten van verschillende schuldeisers betalingsachterstand-gegevens over inwoners mogen ontvangen, is in de huidige vorm niet effectief uitvoerbaar.”</p> <p>Zie ook: https://vng.nl/nieuws/gemeenten-mogen-betalingsachterstanden-schuldenaars-inzien (18 oktober 2019).</p> <p>“Schuldeisers mogen straks signalen van betalingsachterstanden aan gemeenten doorgeven in het kader van vroegsignalering van schulden. Dit staat in het wetsvoorstel voor wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).”</p> <p>Zie ook: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/ap-adviseert-over-preventieve-schuldhulpverlening-door-gemeenten (30 juli 2019)</p> <p>“Gemeenten zien dat mensen met schulden vaak lang wachten voor ze om hulp vragen. Daarom wil het kabinet dat gemeenten voortaan eerder hulp kunnen bieden, al zodra iemand betalingsachterstanden heeft. Een wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening moet dit mogelijk maken. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft geadviseerd over dit wetsvoorstel.”</p>
Onderzoek Toegang tot wettelijke schuldsanering (gereed mei 2020), Nationale Ombudsman	23 januari 2020	<p>https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2020/nationale-ombudsman-onderzoekt-toegang-tot-wettelijke-schuldsanering</p> <p>“Regelmatig ontvangt de ombudsman klachten over de toegang tot de wettelijke schuldsanering. Hij wil weten hoe het mensen vergaat bij wie het niet is gelukt om schulden in het minnelijke traject op te lossen. Weten zij de weg naar de wettelijke schuldsanering te vinden? Tegen welke problemen lopen zij aan bij hun aanvraag? En wat als die wordt afgewezen?”</p> <p>Zie ook het onderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening: “Een open deur? Het vervolg” uit september 2018.</p>

Diversen financiën, schulden, toeslagen, rechtspraak, educatie, laaggeletterdheid

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
Handleiding, Geldboek voor ondernemers, KVK	30 augustus 2018	<p>https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/financiering/geldboek/</p> <p>PDF, 58 pagina's, 30 augustus 2018</p> <p>"Het Geldboek voor ondernemers bevat alle basisinformatie over geldzaken, financiering vinden, administratie en belastingen"</p>
Rapport, Financiële Problemen 2018, Nibud	10 december 2018	<p>https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financieel-problemen-rapport-2018/</p> <p>PDF, 33 pagina's, 10 december 2018</p> <p>"Sinds 2005 onderzoekt het Nibud één keer per drie jaar hoe Nederlanders met hun geld omgaan. In dit onderzoek zijn 2.558 Nederlanders tussen 18 en 75 jaar ondervraagd via een online vragenlijst. Deze groep is representatief voor alle Nederlanders in deze leeftijdsgroep wat betreft leeftijd, geslacht en regio."</p> <p>Gerelateerd:</p> <p>Het Nibud doet regelmatig onderzoek naar tal van onderwerpen rondom geld, gedrag en inkomen. In de categorie "beroepsmatig" kunt u alle rapporten hier downloaden / lezen.</p> <p>https://www.nibud.nl/beroepsmatig/het-nibud/perskamer/actueel/alle-onderzoeksrapporten/</p> <p>Gerelateerd:</p> <p>Rijksoverheid, Beantwoording Kamervragen over het rapport 'Financiële problemen 2018', PDF, 5 pagina's, 18 januari 2019: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/01/18/beantwoording-kamervragen-over-het-rapport-financiele-problemen-2018</p>
Visiedocument, Rechtspraak en Schulden, de Rechtspraak	11 februari 2019	<p>https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Raad-voor-de-rechtspraak/Nieuws/Paginas/Rechters-maken-plan-voor-betere-aanpak-schulden.aspx</p> <p>In dit artikel vindt u onderaan het "Visiedocument schuldenproblematiek en rechtspraak" (PDF, 39 pagina's). Een interessant document, waarin geen blad voor de mond genomen wordt.</p> <p>Quote: "Voor deze 'cannots' in de samenleving zijn schulden vrijwel altijd een dominant probleem, daarnaast is er doorgaans sprake van multi-problematiek. Zonder de aanpak van de schuldenproblematiek is de kans op succesvolle aanpak van andere problemen (vrijwel) nihil."</p>
Advies "Samen werken aan taal", laaggeletterdheid, SER en Stichting Lezen & Schrijven	22 mei 2019	<p>https://www.ser.nl/nl/actueel/Nieuws/samenvatting-samen-werken-taal-taalniveau</p> <p>In april publiceerde de SER het advies "Samen werken aan taal" over laaggeletterdheid. Vandaag verschijnt een heel korte samenvatting van dat advies in een hertaalde versie op A2 niveau, het leesniveau van laaggeletterden.</p>

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
		<p>In samenwerking met de Stichting Lezen & Schrijven wordt deze versie online verspreid.</p> <p>Makkelijk leesbare versie advies Samen werken aan taal: Een advies over laaggeletterdheid (PDF, 1941 kb)</p> <p>Zie ook onderzoeken van de Stichting Lezen & Schrijven: https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/onderzoeken/</p>
Rapport "Toeslagen terugbetalen", Algemene Rekenkamer	13 juni 2019	<p>https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2019/06/13/toeslagen-terugbetalen</p> <p>"Te veel ontvangen toeslagen moeten terugbetaald worden. Dat kan gebeuren doordat er gerekend wordt met voorschotten; toeslagen kunnen verlagen in de loop van een jaar door veranderende omstandigheden. Dat komt bijvoorbeeld voor als kinderen het huis uit gaan en als iemand meer gaat verdienen of gaat trouwen. Verlaging van de toeslagen gebeurde tussen 2012 en 2017 27,6 miljoen keer. Dit leidde 23 miljoen keer tot terugvorderingen.</p> <p>Voor het merendeel van de huishoudens (62%) die toeslagen moeten terugbetalen, gaat het om één terugvordering tegelijk. Maar daar tegenover staat dat er bij 9% van de huishoudens 4 of meer terugvorderingen tegelijk liepen. 2,6 miljoen huishoudens moesten gemiddeld meer dan € 500,- terugbetalen. De meeste huishoudens kunnen hun toeslagschuld snel afbetalen, maar honderdduizenden hebben langdurig te maken met toeslagschulden."</p>
Position paper Rondetafelgesprek WRR rapport Geld en Schuld , Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)	13 juni 2019	<p>https://www.nvb.nl/nieuws/banken-voelen-maatschappelijke-verantwoordelijkheid/</p> <p>"Een bank is geen gewoon bedrijf. Vanwege onze nutsfunctie in het betalingsverkeer, onze rol als financier van consumenten en bedrijven. En omdat we een grote rol kunnen en willen spelen bij grote maatschappelijke uitdagingen als de transitie naar een duurzame economie of het bijdragen aan oplossingen voor de schuldenproblematiek. Banken voelen hierdoor een bijzondere verantwoordelijkheid en zetten zich daarom in om brede groepen stakeholders te betrekken bij het beleid van de bank. Iedere bank kiest hier voor een manier die past bij het eigen profiel."</p> <p>WRR rapport Geld en Schuld: https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2019/01/17/geld-en-schuld--de-publieke-rol-van-banken</p> <p>"Geld en schuld zijn van fundamenteel belang voor onze samenleving, maar lastig te doorgronden. In Geld en Schuld: De publieke rol van banken bespreekt de WRR hoe geldschepping werkt, waarom geld en schuld nauw met elkaar samenhangen, wat de belangrijkste problemen zijn en welke oplossingen mogelijk zijn."</p>

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
Lagere griffierechten voor kleinere vorderingen, Ministerie van Justitie en Veiligheid	29 juli 2019	<p>https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/07/29/lagere-griffierechten-voor-kleinere-vorderingen</p> <p>“De griffierechten voor civiele zaken in eerste aanleg met vorderingen tussen € 500 en € 5.000 gaan omlaag. Dit blijkt uit een wetsvoorstel van minister Dekker (voor Rechtsbescherming) dat vandaag in consultatie is gegaan.”</p> <p>Zie ook: “Hoogte deurwaarderskosten per 2020 bekend en verlaagd griffierecht voor lagere vorderingen vertraagd”</p>
Rapport “Zorgen over Geld? Praten helpt”, Hogeschool Utrecht, lectoraat Schulden en Incasso	28 augustus 2019	<p>https://schuldenenincasso.nl/zorgen-over-geld-praten-helpt/</p> <p>Titel: “Zorgen over Geld? Praten helpt – Handreiking: Signaleren van geldzorgen”</p> <p>“De handreiking beschrijft de signalen van geldzorgen en hoe je deze bespreekbaar maakt door praktische voorbeelden. Na de algemene hoofdstukken zijn signalen per doelgroep beschreven. Deze zijn ook los bruikbaar.”</p>
Visie/plannen D66, Voor een schuldenvrije toekomst, Rens Raemakers (lid Tweede Kamer, D66)	7 oktober 2019	<p>https://d66.nl/voor-schuldenvrije-toekomst/</p> <p>“Naast de snellere schuldhulpverlening en de aflospauze wil D66 nog meer maatregelen om de Nederlandse schuldenproblematiek aan te pakken. Zo pleiten we voor een hardere aanpak van malafide incassobureaus, een kosteloze eerste betalingsherinnering bij boetes van de overheid en verhogingspauzes voor onbetaalbare boetes. Raemakers: ‘Uiteindelijk heeft niemand er wat aan als mensen in de schulden zitten. De overheid heeft de verantwoordelijkheid om mensen niet de schulden in te duwen. En malafide incassobureaus die verdienen aan het te makkelijk maken van schulden pakken we aan. Natuurlijk hebben mensen de eigen verantwoordelijkheid om schulden te voorkomen. Maar we moeten er in ieder geval alles aan doen om ervoor te zorgen dat mensen minder makkelijk schulden maken.”</p>
Onderzoek naar het gebruik van betaalprofielen, Ministerie van Justitie en Veiligheid	8 oktober 2019	<p>https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/10/08/onderzoek-naar-het-gebruik-van-betaalprofielen</p> <p>“Het kabinet geeft hoge prioriteit aan het bevorderen van een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde (overheids)incasso. In de brief van 22 mei 2018 aan de Tweede Kamer over de brede schuldenaanpak wordt dit uitgangspunt bekrachtigd¹. Deze toezegging sluit aan bij de Rijksincassovisie dat als uitgangspunt heeft dat schulden moeten worden betaald, maar dat de overheid deze schulden op een maatschappelijk verantwoorde wijze int. Daarbij wordt benadrukt dat het noodzakelijk is dat de incasso op de situatie van de betrokkene wordt afgestemd als dat nodig is.</p> <p>Om grip te krijgen op de debiteurenpopulatie en de inning van schulden effectiever en efficiënter te maken, wordt steeds vaker gewerkt aan het ontwikkelen en toepassen van zogeheten betaalprofielen. Hoewel er schier onuitputtelijk onderzoek beschikbaar is naar schuldenproblematiek, incasso-instrumenten en ‘behoorlijke’ invordering is tot op heden niet expliciet gekeken</p>

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
		<p>naar de rol van betaalprofielen bij incasso. Mogelijk dat betaalprofielen kunnen helpen bij een beter inningsresultaat op een maatschappelijk verantwoorde wijze.</p> <p>Zie ook: “Goede resultaten maatschappelijk verantwoord innen” : https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/10/08/goede-resultaten-maatschappelijk-verantwoord-innen</p>
Financiële vaardigheden in voorstellen Curriculum.nu, Wijzer in Geldzaken	10 oktober 2019	<p>https://www.wijzeringeldzaken.nl/in-het-nieuws/Financiële-vaardigheden-in-voorstellen-Curriculum.nu/</p> <p>“In het nieuwe voorstel zijn financiële vaardigheden ondergebracht in de leergebieden Mens & Maatschappij en Digitale geletterdheid.</p> <p>Keuzegedrag is één van de bouwstenen in het leergebied Mens en Maatschappij. Hierin wordt expliciet aangegeven dat leerlingen moeten leren over hun financiën en inkomensvoorziening (financiële (zelf)redzaamheid). In de uitwerking per onderwijsniveau worden onder andere de volgende onderwerpen genoemd: geld (als ruilmiddel), patronen in keuzegedrag, verdienen, sparen en uitgeven, budgetteren, inkomensverschillen, marketing/reclame, verzekeren en invloeden op consumptieve keuzes.</p> <p>In het leergebied digitale geletterdheid komt de Digitale economie aan bod. In de bouwstenen Participatie in de platformeconomie en Digitale marketing zijn onder andere het gebruik, de voordelen, nadelen en risico's van digitale betaalmiddelen (alsook het alternatieve digitale geld), digitale reclame en online verleidingen opgenomen.” Voor meer informatie ga naar: https://www.curriculum.nu/</p>
Onderzoek besparen, SNS	31 oktober 2019	<p>https://www.snsbank.nl/particulier/over-sns/pers-en-nieuwsberichten/persberichten/sociale-druk-belemmert-nederlander-te-besparen.html</p> <p>“Voor dit onderzoek werden ruim duizend Nederlanders gevraagd naar hun bespaargedrag. Bij de selectie van de respondenten is rekening gehouden met een representatieve spreiding wat betreft leeftijd, gezinssituatie, arbeidsparticipatie en opleiding.”</p>
De 40 budgettips van Nibud-bezoekers, Nibud	7 november 2019	<p>https://www.nibud.nl/beroepsmatig/40-budget-tips-nibud-bezoekers/</p> <p>“Op de veertigste verjaardag van het Nibud vroegen we websitebezoekers om hun persoonlijke budgettip met ons te delen. Ruim 300 tips stroomden er binnen. Dit zijn de 40 leukste, slimste, bijzonderste, grappigste en handigste op een rijtje.”</p>
Werknemers met schulden, Digizine, Rabobank	nvt	<p>https://magazines.rabobank.nl/utrecht/werknemersschulden/?ItemId=36139</p> <p>Dit digizine (online magazine) is geheel gewijd aan werknemers met schulden. “Je vindt in dit digizine meer informatie over schulden, hoe je het herkent, bespreekbaar maakt én hulp op maat kunt aanbieden. Aan dit digizine hebben Rabobank Utrecht, Gemeente Utrecht, Hogeschool Utrecht en McDonald's</p>

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
		<p>Utrecht samengewerkt. Want financieel gezonde werknemers, daar hebben we allemaal wat aan!”</p> <p>Zie ook artikel Wijzer in geldzaken: “Werknemer wil bij levensgebeurtenissen met mogelijke financiële gevolgen terecht kunnen bij de werkgever” en de website “Financieel fitte werknemers”: https://www.financieelfittewerknemers.nl/</p>
Gebruik (en niet-gebruik) van toeslagen in Nederland, CPB	8 november 2019	<p>https://www.cpb.nl/gebruik-en-niet-gebruik-van-toeslagen-in-nederland#docid-160051</p> <p>“Empirische analyse van huurtoeslag en kindgebonden budget”</p> <p>“Meer dan de helft van de uitbetaalde huurtoeslagen en kindgebonden budgetten moet achteraf gecorrigeerd worden. Drie op de tien huishoudens vraagt te veel aan en moet daarom achteraf terugbetalen. Ook is er sprake van niet-gebruik. Dit blijkt uit een zojuist verschenen onderzoek van het Centraal Planbureau (CPB) naar gebruik en niet-gebruik van toeslagen in Nederland.”</p>
Interdepartementale Beleidsonderzoek (IBO) naar het stelsel van toeslagen, Ministerie van Financiën	11 november 2019	<p>https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/11/11/%E2%80%98eenvoud-of-maatwerk-uitrullen-binnen-het-bestaande-toeslagenstelsel%E2%80%99</p> <p>“Binnen het bestaande toeslagenstelsel zijn aanpassingen mogelijk. Echter, een hoofdconclusie van het onderzoek naar maatregelen binnen het bestaande stelsel is dat daarvoor altijd een ‘prijs’ moet worden betaald. De problematiek is daarom maar beperkt op te lossen binnen het huidige stelsel. Dit staat in deel 1 van het Interdepartementale Beleidsonderzoek (IBO) naar het stelsel van toeslagen dat 11 november 2019 naar de Tweede Kamer is verstuurd.”</p>
Betalingsachterstanden bij uitvoeringsorganisaties, CBS	28 februari 2020	<p>https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2020/09/betalingsachterstanden-bij-uitvoeringsorganisaties</p> <p>en</p> <p>https://dashboards.cbs.nl/v2/SZW_Betalingsachterstanden/</p> <p>Uitvoeringsorganisaties hebben allemaal te maken met meer en minder ernstige wanbetalers (hierna: schuldenaren). Maar hoe vaak hebben zij met dezelfde personen van doen? Bij welke combinatie van uitvoeringsorganisaties komen de meeste schuldenaren voor? Verschilt dat nog tussen personen met uiteenlopende achtergrondkenmerken? En in welke volgorde ontstaan betalingsachterstanden (hierna: schulden)? Beginnen schulden bijvoorbeeld vaker bij de ene organisatie dan bij de andere? Op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de zes uitvoeringsorganisaties (Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, SVB en UWV) worden deze vragen beantwoord in dit dashboard.</p> <p>Zie ook: Zes grote overheidsorganisaties sluiten convenant met NVVK</p>
Atlas van de lokale lasten 2020, COELO (Centrum voor Onderzoek van de Economie van de Lagere Overheden)	2020	<p>https://www.coelo.nl/index.php/nieuws/421-atlas-van-de-lokale-lasten-2020</p> <p>Dit uitgebreide onderzoek geeft een gedetailleerd overzicht van lokale lasten van huishoudens in Nederland. Een huishouden met een eigen woning betaalt dit jaar gemiddeld 776 euro aan de gemeente. Dat is 5,0 procent meer dan vorig jaar. Er</p>

Onderwerp, instantie	Datum	Informatie
		gaat 295 euro naar de ozb, 283 euro naar de afvalstoffenheffing en 199 euro naar de rioolheffing. De Atlas van de lokale lasten kan hier (PDF, 170 pagina's) worden gedownload.

Bijlage 2: nuttige verwijzingen, rapporten en onderzoeken 2015-2017

Deze lijst met nuttige verwijzingen is afkomstig van de whitepaper “Problematische Schulden in Nederland: een analyse en structurele oplossing voor een maatschappelijk probleem en commercieel dilemma”. Sommige links naar rapporten zijn mogelijk niet meer actueel of vervangen door een bijgewerkte versie van een rapport of onderzoek. Deze lijst kan echter nog steeds een handige bron van informatie zijn voor onderzoekers, studenten en andere geïnteresseerden en is derhalve in deze whitepaper opgenomen. Sinds 2019 brengt Marco zijn opgedane kennis in de praktijk, als medeoprichter van AACollect.

Bron of thema	Titel	Datum	Toelichting /aanvullende links
Omvang schuldenproblematiek in Nederland	Diverse rapporten	2015, 2016, 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Algemene Rekenkamer, juni 2016, Aanpak problematische schulden (PDF, 14 pagina's). Zie ook: Opvolging aanbevelingen Aanpak problematische schulden (augustus 2017, PDF, 2 pagina's) 2. Sociaal Economische Raad (SER), maart 2017, Opgroeien zonder armoede (PDF, 168 pagina's) 3. Coöperatie Goede Gieren, juni 2017, Minder wanbetalers: de daling versnellen (PDF, 43 pagina's) 4. Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), september 2016, Armoede in kaart 2016, (PDF, 111 pagina's) 5. Kinderombudsvrouw, december 2017, rapport "Alle kinderen Kansrijk" (PDF, 100 pagina's) 6. Divosa, februari 2016, Problematische schulden nemen nog steeds toe (artikel) 7. Panteia, november 2015, Huishoudens in de rode cijfers 2015, (PDF, 114 pagina's) 8. Platform 31, juni 2017, Factsheet Armoede en Schulden, (PDF, 8 pagina's) 9. Rijksoverheid, februari 2017, Rapportage ISZW 'Vroegsignalering Problematische schulden door gemeenten', (PDF, 10 pagina's) 10. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), juni 2016, Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden, (PDF, 96 pagina's) 11. NVVK, 2016, NVVK Jaarverslagen 12. Movisie, maart 2016, Dossier Wat werkt bij...Schuldhelpverlening, (PDF, 40 pagina's); maart 2017, Schulden in Nederland: wat werkt, gaan we doen! (compact overzicht aantallen en kosten) 13. de Nationale Ombudsman, mei 2016, Burgerperspectief op schuldhelpverlening, (PDF, 85 pagina's) 14. CBS, oktober 2017, Drie miljoen Nederlanders financieel kwetsbaar 15. SCP (Sociaal en Cultureel Planbureau), Armoede publicaties
Aedes Magazine / woning-corporaties	'Uit schaamte melden mensen zich niet zo snel' (artikel)	Apr- 2017	<p>Zeer informatief artikel over convenanten, (landelijke) kredietregistratiesystemen, data-matching (BKR), pilots (Nijmegen, Den Bosch, Zoetermeer) en privacy. Het blijkt dat dit laatste in veel gevallen voor problemen zorgt. Ook willen de schuldenaren zelf niet altijd meewerken. Aan het woord o.a. Vera de Wildt (woningcorporatie Talis), die ook op het huurincasso congres gepresenteerd heeft.</p> <p>https://goo.gl/SYez3w</p> <p>Gerelateerd:</p> <p>Dossier Schulden en Huisuitzettingen – Feiten en cijfers. Goed overzicht wat woningcorporaties doen om huisuitzetting te voorkomen.</p>

Rechtspraak, ontwikkelingen algemeen	De Rechtspraak Jaarverslag 2016	Apr-2017	Dit jaarverslag bevat veel interessante analyses, waaronder verkorting doorlooptijden, standaardisatie dagvaardingen, KEI (digitalisering). https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/04/19/tk-bijlage-jaarverslag-rechtspraak-2016
Gemeenten van de toekomst / Convenanten	Praktijkcase convenanten pilot Vroegsignalering, armoede en schulden gemeente Nijmegen (artikel)	25-jan-2017	In September 2016 is in Nijmegen de pilot Vroegsignalering van start gegaan om mensen met betalingsachterstanden sneller en beter te kunnen helpen. De gemeente tekende hiertoe samen met een grote groep maatschappelijke partners een convenant in aanwezigheid van staatssecretaris Jetta Klijnsma van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Diverse berichten: https://www.portaal.nl/over-ons/actueel/nieuws/pilot-vroegsignalering-samen-schulden-vroegtijdig-te-lif/ Zie ook: Preventieplan 2016-2017 – Gemeente Nijmegen
Vereniging Schuldhelp-maatje Nederland	Verborgen leed - Een literatuurstudie over financiën van Nederlandse huishoudens, schuldhulpverlening en schuld-preventie	Jan-2015	Goed naslagwerk voor cijfermatige onderbouwing kosten en opbrengsten. Focus op woningcorporaties. http://schuldhulpmaatje.nl/wp-content/uploads/2015/12/Verborgen-Leed-jan-2015-pdf-1.pdf (PDF, 63 pagina's) Zie ook: https://schuldhulpmaatje.nl/over-ons/publicaties/ Schuldhulpmaatje richt zich met name op vroegsignalering en preventie van schulden.
Laaggeletterdheid en financiële problemen	Artikelen	2017	(Nibud) Laaggeletterdheid en financiële problemen (VNG) Laaggeletterdheid terugdringen begint lokaal
Divosa / Eropaf	Handreiking Voorkomen huisuitzettingen (PDF, 68 pagina's)	19-jun-2015	Deze handreiking geeft inzicht in het proces van huurachterstand tot na de ontruiming (PDF, 68 pagina's). https://goo.gl/pD3lBt
BKR	Maatschappelijke rol (webpagina)		Maatschappelijke rol van het BKR wordt hier toegelicht, alsook het (mislukte) project LIS (Landelijk Informatiesysteem Schulden) en haar opvolger ViP (Vroegsignaleringsindex Probleemschulden) https://www.bkr.nl/over-bkr/handig-om-te-weten/jaaroverzicht-2012-signalen-uit-een-markt-in-beweging/maatschappelijk/

BKR / VPS	BKR's Vindplaats van Schulden – Op weg naar een financieel gezonde wereld (artikel, PDF, 3 pagina's)	Dec-2015	Tijdschrift voor Schuldsanering . Achtergrondartikel over Vindplaats van Schulden, initiatief voor een landelijke database voor vroegsignalering https://goo.gl/uHmcht Lees ook artikel " BKR hulpmiddel voor vroegsignalering ", augustus/september 2016, Sociaal Bestek, (PDF, 3 pagina's).
BKR / Schuldenproblematiek.	Onderzoek uitgevoerd door Universiteit Tilburg ter gelegenheid van het 50 jarig bestaan van BKR	Nov- 2015	Artikel: Schuldenproblematiek kent lange nasleep Rapport "Is de economische crisis voorbij? – Een onderzoek naar de schuldenproblematiek in Nederland" www.bkr.nl/globalassets/documenten/rapport-is-de-economische-crisis-voorbij---tilburg-university.pdf https://www.vindplaatsvanschulden.nl/nieuws-en-opinies/schuldenproblematiek-kent-lange-nasleep/
Incasso-ontwikkelingen	Groot incassobureau gaat voortaan alleen vriendelijke brieven sturen	19-mei-2017	Algemeen Dagblad, artikel over de nieuwe (klantvriendelijke) koers van Intrum Justitia. Resultaten (b)lijken positief te zijn. http://www.ad.nl/economie/groot-incassobureau-gaat-voortaan-alleen-vriendelijke-brieven-sturen~a88c55cf/?vwoParameters=vwo-abbo Zie ook: "Het AD zoekt mensen met schulden" http://www.ad.nl/economie/het-ad-zoekt-mensen-met-schulden~va7684a0d/?vwoParameters=vwo-abbo (Video-oproep, 9 mei 2017).
Inspectie SZW	Het gebruik van methoden van vroeg-signalering problematische schulden door gemeenten (PDF, 33 pagina's)	Jan-2016	Dit onderzoek gaat in op wat gemeenten doen om vroegtijdig burgers met problematische schulden op te sporen. Deze nota van bevindingen geeft de resultaten weer uit de tweede, verdiepende fase van het onderzoek naar vroegsignalering door gemeenten. https://www.inspectieszw.nl/publicaties/rapporten/2016/01/15/het-gebruik-van-methoden-van-vroegsignalering-problematische-schulden-door-gemeenten
Effectieve schuldhulp	Bibliotheek (alfabetisch)		Uitgebreid en breed overzicht van publicaties op het gebied van schuldhulpverlening, vroegsignalering, preventie van diverse stakeholders in het domein. http://www.effectieveschuldhulp.nl/bibliotheek Zie ook: praktijkvoorbeelden zoeken op thema
Rijnstad	Nieuwe pilot vroeg-signalering (webpagina)	28-mrt-17	Rijnstad tekende op 27 maart samen met 9 andere organisaties voor de proeftuin Vroegsignalering Risicovolle Schulden. Met de methode 'Vroeg eropaf' willen de partijen gezamenlijk voorkomen dat problematische schulden in gezinnen ontstaan. https://goo.gl/2vtwRP

Effectieve Schuldhulp	Cases studies privacy		Voorbeeld hoe privacy is gewaarborgd van gemeente Amsterdam en Almere http://businesscases.effectieveschuldhulp.nl/?page_id=2078
Manifest Schuldvrij!	Aanbevelingen aan landelijke politiek	17 okt 2017	De vijf aanbevelingen aan de landelijke politiek zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Stop met het beboeten van armoede. • Stop de wanpraktijken bij incassobureaus. • Heroverweeg de marktwerking voor deurwaarders. • Zorg voor samenhang: geef de overheid één gezicht. • Bied meer mensen een perspectief op een schuldvrij bestaan. https://www.divosa.nl/nieuws/manifest-schuldvrij-doet-aanbevelingen-aan-landelijke-politiek
Landelijke schuldhulplijn	Initiatief van Syncasso, GGN Flandern, en Janssen & Janssen	4 juli 2017	De hulplijn 115 moet schuldenaren op een laagdrempelige manier informeren over de mogelijkheden om hulp te krijgen bij het oplossen van hun schulden. Staatssecretaris Klijnsma spreekt deze week met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) over het opzetten van de landelijke hulplijn. http://www.creditexpo.nl/hulplijn-115-moet-einde-maken-aan-oerwoud-schuldhulp/
Nederlandse Zorgautoriteit (NZA)	Rapport Onderzoek naar doorlooptijd facturatie eigen bijdragen nieuwe klanten en incassoproces CAK 2016	Mrt- 2017	In het rapport staan concrete aanbevelingen ter verbetering van facturatie en het incassoproces bij het CAK https://www.nza.nl/1048076/1048181/Rapport_Onderzoek_naar_doorlooptijd_facturatie_eigen_bijdragen_nieuwe_klanten_en_incassoproces_CAK_2.pdf (PDF, 32 pagina's)
Centraliseren deurwaarders-trajecten vijf grote overheids-partijen	DUO, UWV, RVO, CAK en Zorginstituut Nederland ism CJIB	Loopt al sinds 2014	Het centraliseren van deurwaarderstrajecten heeft tot doel mensen die bij de overheid meerdere schulden hebben door één deurwaarder te laten benaderen. Bovendien zorgt dit ervoor dat mensen meer overzicht op hun schuldensituatie krijgen en maatwerk eenvoudiger wordt. Op de wijze wordt voorkomen dat debiteuren van de overheid in de knel komen te zitten tussen verschillende incassotrajecten. https://www.cjib.nl/nieuws/aanbesteding-gerechtsdeurwaarderstraject

<p>Convenanten: lokale oplossingen gemeenten en vroeg-signalering</p>	<p>Convenant vroegsignalering huurschulden (artikelen en plannen)</p>	<p>2014 --2017</p>	<p>Bij de voorbereiding van de nieuwe werkwijze is uitvoerig onderzocht hoe de privacy van de huurders geborgd kan worden. In het convenant is opgenomen welke convenantpartner welke gegevens uitwisselt en met welk doel. Gemeente Weert is eindverantwoordelijke van het convenant en meldt het convenant ook aan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als extra waarborg werken de convenantpartners met een beveiligd systeem. Dat is speciaal ontworpen voor een juridisch correcte manier van gegevensuitwisseling.</p> <p>http://www.weert.nl/Convenant-vroegsignalering-huurschulden.html en https://www.grenslandactueel.com/2017/02/13/convenant-vroegsignalering-huurschulden/</p> <p>Initiatief gemeente Weert voor alle inwoners om grip op geld te krijgen en te houden in samenwerking met Nibud.</p> <p>https://www.nibud.nl/beroepsmatig/weertenaren-weer-grip-op-geld/ (18 mei 2017)</p> <p>Andere steden / voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vereniging Friese gemeenten en De Friesland pakken samen schuldenproblematiek aan - Blauwdruk Convenant Vroegsignalering Schulden - Nuon (Nijmegen en Amsterdam) - (BKR) Nijmegen: uniek convenant met 11 partijen - (Stratech Software) Samenwerking voorkomt onnodig oplopen schulden - (Samenwerken aan Water) Convenant Schulden en waterafsluiting - (BKR) Vindplaats van Schulden in de Gemeente Arnhem - Meldpunt EMMA (Zoetermeer) - Vroegsignalering en aanvalsplan "Den Bosch Schuldenvrij - Convenant "Iedereen financieel fit!", Leeuwarden" - Almere slaat handen ineen om schulden te verminderen (feb 2017) - Project DATT Werkt (pilot in zes gemeenten, o.a. Zaanstad, Venlo en Zaltbommel). Zie ook: https://www.dattwerkt.nl/pilots-gemeenten/
<p>Rijksoverheid</p>	<p>Rapport Concretise-ring Rijks-incassovisie (PDF, 68 pagina's), door Atos Consulting</p>	<p>29-nov-2016</p>	<p>De Rijksincassovisie heeft mede tot doel overheidsorganisaties meer samen te laten werken, zodat beter rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en omstandigheden van mensen met schulden. Het onnodig oplopen van schulden moet worden voorkomen en de visie dient te leiden tot een betere bescherming van de beslagvrije voet en een besparing op bijkomende kosten verbonden aan inning van de vorderingen.</p> <p>https://goo.gl/LAUuqz</p>

Pamflet schulden en armoede gemeenten in Nederland	VNG, Divosa, NVVK en de MOgroep	2016	<p>“Naar een betere aanpak van schulden en armoede</p> <p>Het bestaande stelsel van wet- en regelgeving waarbinnen schuldhulpverlening moet werken, is onwerkbaar en niet efficiënt. Het stelsel belemmert mensen om uit hun schulden te komen. En nog erger: het stelsel veroorzaakt meer of nieuwe schulden.”</p> <p>https://vng.nl/files/vng/20160405-schuldhulp-pamflet.pdf</p>
Samenleving en schulden, Trouw	Artikel “In de samenleving ontstaat een onderklasse met schulden”	15 mei 2017	<p>Interview met Marco Florijn, de nieuwe voorzitter van het NVVK. In het artikel geeft hij aan, dat er in Nederland een schuldenonderklasse is ontstaan of lijkt te ontstaan. Dit zijn mensen die zeer langdurig in een schuldsituatie blijven hangen.</p> <p>https://www.trouw.nl/home/in-de-samenleving-ontstaat-een-onderklasse-met-schulden~a788a312/</p>
Consumenten-bond / ACM	Artikel “Positieve ontwikkeling voor consumenten in incasso-trajecten	1 nov 2017	<p>Online hulpmiddel (toolkit) voor consumenten: “Met een online hulpmiddel van de ACM kunnen zij (consumenten) nagaan of het incassobureau zich aan de regels houdt”</p> <p>Tevens wordt in het artikel het “Verbeterplan Incasso” besproken: “Zo staat in het regeerakkoord dat er een verplicht register voor incassobureaus komt, met eisen aan oprichting, bedrijfsvoering en opleiding.”</p> <p>https://www.creditexpo.nl/positieve-ontwikkelingen-consumenten-incassotrajecten/</p>
Trends en ontwikkelingen in incasso deurwaarderij in Nederland	Diverse artikelen / interviews op Credit Expo, online platform voor de credit-management sector, en andere bronnen	2017	<p>Interview Laurens Ruster (Advanced Analytics – GGN): “Data-analyse en klantsegmentatie leiden tot betere voorspellingen”</p> <p>Interview Michaël Brouwer (Reazon): “State of the art creditmanagement is nu voor iedere organisatie haalbaar”</p> <p>Interview Rick Terra (Intrum Justitia & Lindorff) – ‘Sociaal incasseren betekent de klant centraal stellen’</p> <p>Interview Ed Nijpels (Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders) – ‘Financiële stabiliteit incassopartner is een basisvoorwaarde voor kwaliteit en continuïteit’</p> <p>Interview Mark Hafkamp (Hafkamp Gerechtsdeurwaarders): “Omnichannel communicatie is essentieel in minnelijk traject”</p> <p>Interview Janssen & Janssen: “De deurwaarder wordt steeds meer een kennispartner”</p> <p>Jaarverslag 2016 Janssen & Janssen: “Actief kennis delen, schuldpreventie en proactief advies – van schulden naar perspectief”</p>

			<p>Verklaring NVI inzake Manifest Schuldvrij – “Wie iets koopt of leent, betaalt dit (terug)”</p> <p>Sociaal incasseren kan hoge schulden voorkomen</p> <p>Intrum Justitia wil problematische schulden helpen voorkomen</p>
Trends en Innovatie in schuldhulp	VNG	9 nov 2017	<p>1. Quote: “De gemeente Den Haag onderneemt veel vernieuwende initiatieven om te voorkomen dat mensen diep in de schulden komen. Voorbeelden daar van zijn het recent opgerichte Schuldenlab070 en het Jongerenperspectieffonds.”</p> <p>https://vng.nl/onderwerpenindex/werk-en-inkomen/armoedebeleid-en-schuldhulpverlening/nieuws/den-haag-blij-met-ruimte-voor-vernieuwende-aanpak-schuldhulp</p> <p>2. Nieuwe aanpak schuldhulp mogelijk door Village Deal, 5 december 2017</p> <p>Quote: “Hoewel het beleid van Weststellingwerf gericht is op het voorkómen van schulden, bleek uit onderzoek van de Rekenkamer (30 juni 2016) dat in de praktijk de meeste tijd en het meeste geld gaan naar het achteraf oplossen ervan.”</p>
Overheid en sociaal incasseren	Credit Expo / SVI	25 sep 2017	<p>Achtergrond artikel over het SVI (Sociaal Verantwoord Incasseren) keurmerk, dat toetst of bedrijven een sociaal incassobeleid voeren. De overheid staat positief tegenover dit initiatief. Quote: “<i>In de laatste aanbestedingseisen van het Centraal Justitieel Incassobureau is men al begonnen om Sociaal Verantwoord Incasseren op te nemen in de criteria. Ook in de Rijksincassovisie is vastgesteld dat er bij de benadering van de debiteuren door deurwaarders en incassobedrijven aandacht moet zijn voor de schuldenproblematiek van de debiteuren.</i>”</p> <p>https://www.creditexpo.nl/overheid-hecht-belang-aan-sociaal-incasseren/</p>
Schuldhulp algemeen	Platform 31	feb 2017	<p>Standaardwerk dagelijkse ondersteuning van wijkteamprofessionals, vrijwilligers en anderen die mensen met schulden ondersteunen. Titel: “De eindjes aan elkaar knopen – Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk”, PDF (164 pagina’s).</p> <p>http://www.platform31.nl/publicaties/vernieuwde-editie-de-eindjes-aan-elkaar-knopen</p>
Schuld-preventie	RVS (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving)	26 juni 2017	<p>In de publicatie “Meer eenvoud voor burgers voorkomt schulden” (PDF, 56 pagina’s) worden drie oplossingen aangedragen om schulden te voorkomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eenvoudige regels 2. Financiële hulp 3. Meer verantwoordelijkheid bij schuldeisers

			<p>Quote: “Wij zien ook veel voordelen in een landelijk incassobureau – naar Zweeds voorbeeld. Het biedt betere bescherming aan mensen met een schuld.</p> <p>Bovendien zijn schuldproblemen eerder zichtbaar, omdat problematische schulden op één plek terechtkomen”,</p> <p>https://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2017/06/26/eenvoud-loont</p>
Overigen	Schulden algemeen	4 dec. 2017	<ol style="list-style-type: none"> Promotieonderzoek ‘Het incasseren van ongenoegen: deurwaarders en schuldenaren’, Marjolein Odekerken <p>“waarom zijn er (escalerende) conflicten tussen gerechtsdeurwaarders en schuldenaren en waarom nemen die in aantal toe? In haar praktijkgerichte empirische onderzoek wordt op basis van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden gekeken naar de achtergrond van de conflictueuze interacties.”</p> <p>https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/356999 (PDF, 500 pagina’s)</p> <ol style="list-style-type: none"> Onderzoek Nibud Personeel met schulden in internationaal perspectief, Nibud in samenwerking met Aon (rapport “Werknemers met financiële problemen”) Website “Zelfjeschuldenregelen.nl”, initiatief van NVVK in samenwerking met Nibud, zelfhulptool, actieplannen en voorbeeldbrieven. Vrij gedetailleerd, maar lastig in te vullen voor bijvoorbeeld laaggeletterden of mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. <p>Publicatie, 7 december 2017, “Oproep Nibud & NVVK: laat de schuld niet oplopen”</p> <p>Een wat eenvoudiger alternatief voor deze toolkit is de test van SchuldHulpMaatje: https://uitdeschulden.nu/doe-de-test/. In 12 eenvoudige en praktische ja/nee vragen krijg je in een paar minuten al een algemeen beeld hoe je er financieel voor staat.</p> <ol style="list-style-type: none"> Positieve ontwikkelingen voor consumenten in incassotrajecten, 1 november 2017, Consumentenbond. <p>Nieuwe toolkit ACM voor (schuld)hulpverleners en consumenten: berekenen incassokosten en rente, controleren correctheid vordering, voorbeeldbrieven</p> <ol style="list-style-type: none"> Wettelijke rente in Nederland. Zie ook: http://www.wettelijkerente.net/wettelijkerente2.aspx Besluit Beslagvrije voet (Overheid.nl, internetconsultatie). 7 december 2017

			7. https://www.schulden.nl/ . Een particulier initiatief om mensen met schulden en/of betalingsproblemen kosteloos in een vroegtijdig stadium te helpen.
--	--	--	---

Bijlage 3: Case Energieflex

EnergieFlex had, gebruikmakend van een universeel GDPR-proof dataplatform, een uitwisselingsmechanisme ontwikkeld tussen consument/ schuldhulp en EnergieFlex. Doordat Energieflex in 2018 failliet ging, is dit initiatief nooit van de grond gekomen. Vanwege het universele karakter van deze opzet willen we er in deze whitepaper kort aandacht aan besteden.

Het initiatief bestond uit het - met toestemming van de klant - helpen van de klant zodra er betalingsachterstanden ontstonden. Dit digitale platform ging uit van het eigen initiatief van de klant. Het (zelf) helpen van de klant kon al beginnen bij het niet kunnen betalen van de maandelijkse factuur. Hierbij wilden we dan direct kunnen schakelen naar een alternatief betaalproces, waarmee de klant van het rekeningnummer geïnformeerd wordt over de niet betaalde factuur inclusief de vervolgstappen zoals hieronder vermeld. De klant had daarnaast via het platform de mogelijkheid om:

- wijzigingen over zichzelf door te laten voeren,
- de factuur te betwisten,
- te betalen,
- een betalingsregeling te treffen,
- een ander de betaling te laten doen dan wel zich te laten begeleiden door derden (bijvoorbeeld schuldhulp of budgetcoaching).

Deze stappen konden een identificatieverzoek bevatten om zo te kunnen vaststellen dat met de juiste persoon wordt gecommuniceerd.

Als klanten hun rekening(en) niet betalen of zouden aangeven niet meer te gaan betalen (dit laatste komt in de praktijk weinig voor, want klanten melden hun betalingsproblemen zelden vooraf) kunnen zij via een identificatieproces hun openstaande rekening(en) indienen. Bij voorkeur van de deelnemende bedrijven welke bijeengebracht worden door de klant op één portaal. Op deze manier kan gecontroleerd een overzicht worden aangeboden bij schuldhulpverlening of een andere hulpverlenende instantie. Omdat er contact is via dit platform kan de klant met de bedrijven die nog openstaande rekeningen te vorderen hebben eenvoudig een voorstel voor een (betalings)regeling doen.

Door als vaste lasten leverancier aan te sluiten bij het LPB neemt de leverancier zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid om escalerende schulden bij zijn/haar klanten te voorkomen.

Auteurs



Marcel Wiedenbrugge

Marcel Wiedenbrugge is ruim 30 jaar actief in B2B sales, creditmanagement en servicemanagement, waarvan de laatste 11 jaar als ondernemer, consultant, zelfstandig onderzoeker en trainer (**WCMConsult**). Geïnspireerd door één van zijn opdrachtgevers, een woningcorporatie, en als medeorganisator van het Jaarcongres Credit Management in de Publieke Sector is hij zich steeds meer gaan verdiepen in de oorzaken van schulden en hoe de problemen die hieruit voortvloeien structureel voorkomen of beter beheersbaar gemaakt kunnen worden. Met zijn brede kennis van creditmanagement in zowel zakelijke als consumentenmarkten, onderzoek naar schulden in Nederland en de toepassing van technieken uit marketing en CRM, heeft Marcel een pragmatische en integrale kijk op de schuldenproblematiek ontwikkeld. Zijn passie om praktische oplossingen voor bestaande problemen te bedenken staat aan de basis van deze whitepaper. U kunt Marcel bereiken via e-mail: marcel.wiedenbrugge@wcmconsult.com of telefonisch op 06 4590 2601



Marco van Katwijk

Met een ICT en bedrijfskundige achtergrond heeft Marco bij meerdere organisaties in managementposities gewerkt. Sinds 2011 is hij actief in creditmanagement en heeft dit nadrukkelijk opgepakt vanuit een Tone of Voice aanpak. Hij heeft hierover in binnen- en buitenland op tijdens diverse seminars mogen spreken. In 2014 is Marco verkozen tot Credit Manager van het Jaar. Vanuit een persoonlijke visie zoekt hij gelijkgestemde collega's om structurele problemen aan te pakken door middel van het organiseren van platformen, waarbij iedere bijdrage ervoor zorgt dat we echt iets kunnen verbeteren. Hij is onder andere medeoprichter geweest van de VGI (Vereniging voor Groot Incassanten) ter verbetering van de SEPA dienstverlening voor consumenten. Marco heeft met meerdere gemeenten samengewerkt aan vroegsignalering convenanten. In 2016 heeft hij bij een creditmanagementorganisatie richting mogen geven aan een nieuwe generatie van incassodienstverlening. U kunt Marco bereiken via e-mail: marcovankatwijk@gmail.com

Sponsors

Op de navolgende pagina's treft u informatie aan van de bedrijven en organisaties die deze whitepaper gesponsord hebben. Zij hebben geen invloed gehad op de inhoud van de whitepaper.

Sponsors:

- Keurmerk SVI
- Purpose
- Collect
- GGN



KEURMERK
SOCIAAL
VERANTWOORD
INCASSEREN

Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren

Rechtvaardig je recht halen

We leven in een welvarende samenleving. En toch zijn er veel mensen met schulden. Schulden die snel op kunnen lopen. Soms door gebrek aan kennis, soms door onmacht om ze af te betalen, en ja, soms door onwil. Wat ook de oorzaak is, de schade is groot. Menselijke schade, zakelijke schade, maatschappelijke schade. Schulden kosten ons veel geld en veroorzaken veel leed.

Iedereen die een schuld heeft, wordt geacht die af te lossen. Gebeurt dat niet, dan ligt er een taak voor incassobureaus en deurwaarders. Zij zijn er om te zorgen dat wie recht heeft op geld, dat ook krijgt. Dat is hun taak, hun verantwoordelijkheid. Maar zij hebben nog een andere verantwoordelijkheid. Een bredere verantwoordelijkheid die we eigenlijk allemaal hebben: zorgen dat 'de ander' geen onnodig leed aangedaan wordt.

In de incassopraktijk heeft de nadruk lang gelegen op zo snel mogelijk zoveel mogelijk incasseren, en deels is dat nog steeds het geval. Daardoor ontstaat vaak een stapeling van kosten en een situatie waarin het te innen bedrag niet meer in verhouding staat tot de oorspronkelijke schuld. En niet alleen de kosten stapelen zich op, ook de problemen van de schuldenaar. De oplossing wordt vervolgens gezocht in steeds verdergaande maatregelen. De gang naar de rechter. Inschakelen van overheidsinstanties. Schuldhulpverlening. In sommige gevallen kwijtschelding. Maatregelen die vaak onnodig waren geweest, wanneer eerder 'mensgericht' ingegrepen was.

Deze escalatie helpt niemand; de zwakkeren in de samenleving het minst. De schuldenproblematiek in onze maatschappij vraagt dus om een andere aanpak. Een aanpak waaruit meer rechtvaardigheid spreekt. Deels moet die komen van incassobureaus en deurwaarders, maar óók van hun opdrachtgevers. Het wordt tijd dat we oog hebben voor wat er om ons heen gebeurt, óók en misschien wel het meest voor hen die moeite hebben om in onze drukke en veeleisende samenleving mee te komen. En dat opdrachtgevers én incasseerders het tot hun maatschappelijke verantwoordelijkheid rekenen dat mensen met een betalingsachterstand op een menselijke en verantwoorde manier van hun schuld afkomen. Dít is waar het keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren voor in het leven geroepen is.

Het keurmerk SVI hanteert als uitgangspunt dat ieder mens goede intenties heeft, en dat we die moeten aanspreken. Het garandeert dat de houder ervan, opdrachtgever of incasseerder, zich bewust is van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en daar ook naar handelt. Een incassobureau of deurwaarder met een keurmerk heeft aangetoond een professionele organisatie te zijn, die doelgericht, nauwgezet en transparant de belangen van haar opdrachtgever behartigt, maar ook altijd de belangen van de schuldenaar laat meewegen. De houder van het keurmerk heeft dan ook de sensitiviteit om de context en de situatie van de schuldenaar in te kunnen schatten, en verbindt daar



KEURMERK
SOCIAAL
VERANTWOORD
INCASSEREN

www.keurmerk-svi.nl

Petra Hesseling

T: +31 6 3199 2139

E: info@keurmerk-svi.nl



KEURMERK
SOCIAAL
VERANTWOORD
INCASSEREN

vervolgens gerichte en realistische acties aan. Onnodige handelingen en onnodige kosten worden voorkomen. Voor schuldenaren die door hun persoonlijke situatie niet kunnen betalen, zoekt de keurmerkhouders een oplossing die hen verder helpt.

Het keurmerk SVI is een keurmerk van vertrouwen. Alle partijen in de keten weten wat zij van elkaar mogen verwachten. Opdrachtgevers van incassobureaus en deurwaarders stellen geen onredelijke eisen. Op hun beurt kunnen zij er zeker van zijn dat de incasseerders die zij inschakelen vaardig zijn en er alles aan doen om resultaat te behalen. Maar ook dat zij hun cliënten altijd met respect bejegenen en daardoor geen afbreuk doen aan hun relaties en reputatie. Keurmerk-houders hebben duidelijkheid en vinden houvast in de kaders die het keurmerk schept voor professioneel en maatschappelijk verantwoord handelen. Ketenpartijen als bewindvoerders en schuldhulpverleners vinden in de keurmerkhouders samenwerkingspartners waarmee zij samen de belangen van de vaak zwakkeren in de maatschappij dienen. Schuldenaren voelen zich serieus genomen en als mens op waarde geschat; zij kunnen gerust uitkijken naar een oplossing die zij als rechtvaardig ervaren. En heel Nederland weet dat we in een compassievolle maatschappij leven, waarin iedereen die goedwillend is, op een rechtvaardige manier zijn recht krijgt. Dáárvoor staat het keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren: rechtvaardig je recht halen.

Hebt u vragen over het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren of over een van de keurmerkdragers? Neem dan contact op via telefoon of mail of vul uw gegevens in via <https://keurmerk-svi.nl/contact/>



KEURMERK
SOCIAAL
VERANTWOORD
INCASSEREN

www.keurmerk-svi.nl

Petra Hesseling

T: +31 6 3199 2139

E: info@keurmerk-svi.nl

Onderstaande keurmerkhouders voldoen aan de criteria en eisen op het gebied van sociaal verantwoord incasseren, die de overheid en steeds meer bedrijven stellen aan incassopartners.



Is uw incassoproces al coronabestendig?

Als incasso organisatie kunt u het verschil maken voor uw klanten in deze moeilijke tijd. Door middel van een Quick Scan lichten we uw proces binnen enkele weken door. Op basis van gerichte aanbevelingen kunt u uw incassoproces zowel effectiever, efficiënter als socialer maken.

Onze aanpak

Anders kijken

Inzicht verschaffen



We lichten het totale incassoproces door. We kijken naar de klantbeleving, het proces en de cijfers.

Anders denken

Oplossingen creëren



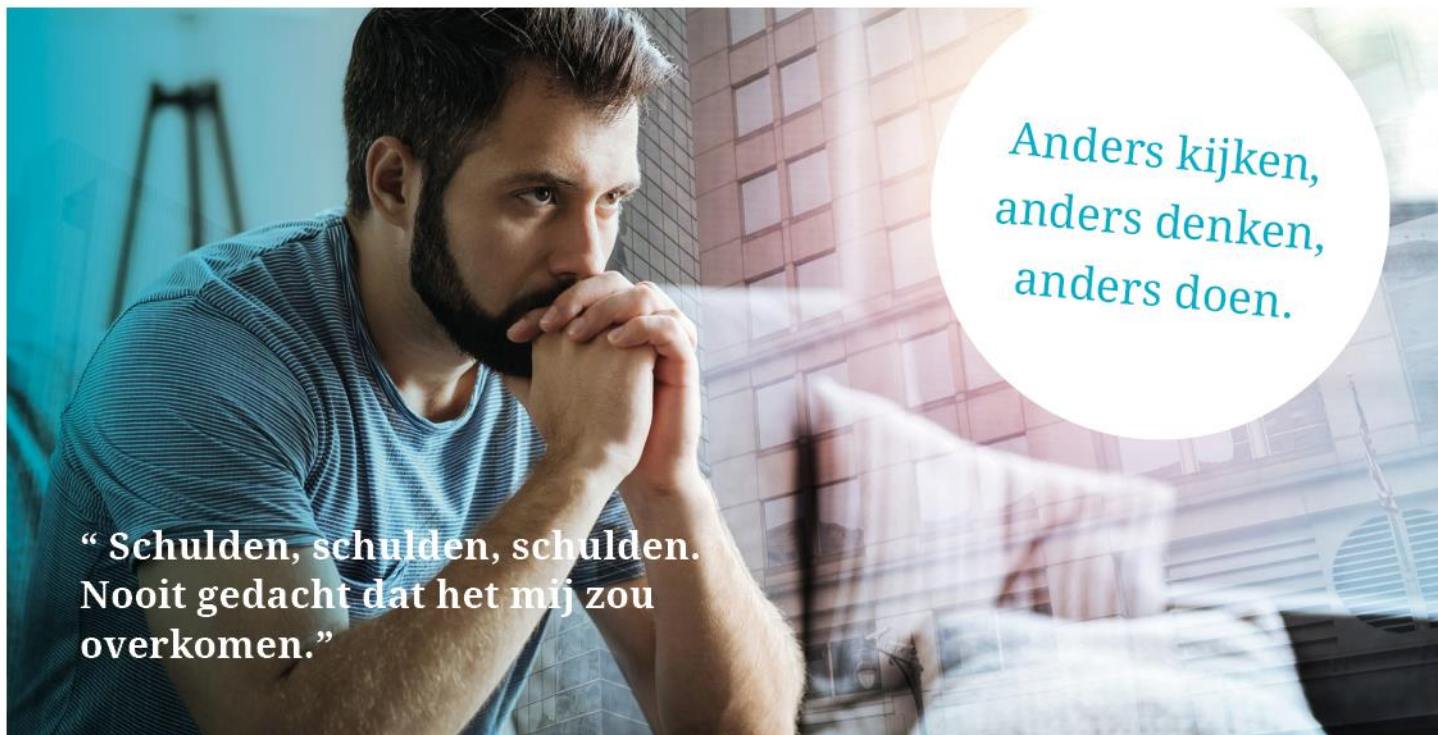
Met creativiteit en verbeeldingskracht verleggen we grenzen van wat mogelijk is in het incassoproces.

Anders doen

Ontzorgen in realisatie



We helpen ook om de ideeën in de praktijk te brengen. We staan met onze voeten in de klei.



“Schulden, schulden, schulden.
Nooit gedacht dat het mij zou
overkomen.”

Anders kijken,
anders denken,
anders doen.

Hoe organiseer je een menselijk en effectief incassoproces?

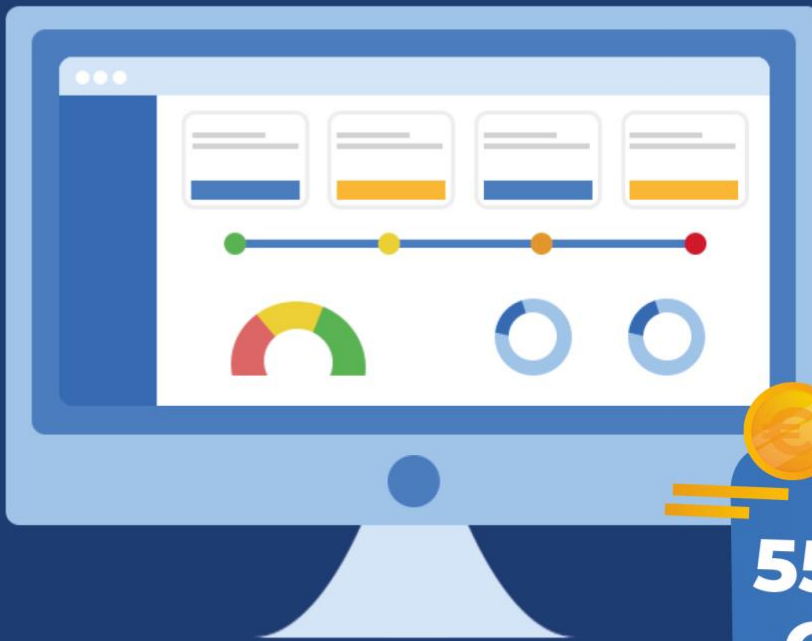
Het is tijd voor gerichte actie. Meer mensen dan ooit kunnen hun rekeningen niet meer betalen. Purpose kan daarbij een partner-rol vervullen. Purpose heeft al meer dan tien jaar ervaring in incasso en schuldhulpverlening met een menselijk gezicht. En wij doen het anders. Wij werken niet voor, maar mét jou. Wij delen kennis en ervaring en helpen het optimaal aan te pakken met aantoonbaar resultaat.

**Neem contact op met Purpose,
wij vertellen je graag meer. Bel 030 276 91 54.**

PURPOSE

PARTNER IN MAATSCHAPPELIJKE VRAAGSTUKKEN.

Telefoon 030 276 91 54 | info@purpose.nl | www.purpose.nl



PROEFVERSIE

55 DAGEN
GRATIS

Uw persoonlijke assistent voor happy debiteurenbeheer

De Collect software ontzorgt iedere MKB'er met een systematische en gestructureerde opvolging van openstaande facturen. Collect regelt de gehele output (bellen, e-mailen en brieven versturen). De juiste communicatie op het juiste moment. Precies dat is op dit moment onmisbaar, want klantbehoud is juist key in deze tijden waarin we afhankelijk zijn van elkaar. Ondernemers kunnen Collect nu **55 dagen** gratis gebruiken. Hiermee spelen we in op de vraag van ondernemers om eerst te mogen testen voordat ze een abonnement afsluiten, zodat zij zich kunnen concentreren op het succes van hun onderneming.



Selfservice &
selfservice+
debiteurenbeheer



Uw persoonlijke
assistent



Klantgerichte
communicatie



Betaling op eigen
bedrijfsrekening

Lees meer op www.collect.nl

In 2025 praten we niet meer over sociaal incasseren

Je kunt er in de wereld van creditmanagement niet meer omheen: de term sociaal incasseren. Bij GGN noemen we dit liever 'aandacht loont'. Soms helpt het om mensen met schulden streng aan te pakken. Maar veel vaker – en nu meer dan ooit – zijn aandacht en hulp nodig. Over 5 jaar noemen we dit niet meer 'sociaal'. Waarom niet? Dan is deze manier van incasseren de norm!

Toekomst

Kijken we naar de toekomst dan verwachten we dat schulden toenemen. Denk onder andere aan ontwikkelingen als online winkelen en achteraf betalen, private leasen en producten kopen op afbetaling. Deze mogelijkheden bieden mensen de kans om aankopen te doen, waarbij zij achteraf in de problemen kunnen komen.

Bewustwording creëren

Mede dankzij de verdergaande digitalisering en de inzet van data is het nu zichtbaarder dan ooit dat dwangmiddelen bij de meeste mensen met schulden weinig effect hebben. Zo worden we ons steeds meer bewust dat boetes, dagvaardingen en beslagleggingen alleen ertoe leiden dat deze mensen verder in de problemen komen. Daar schiet niemand iets mee op. Daarom willen wij mensen helpen. Want wij zijn ervan overtuigd dat dit het beste resultaat oplevert voor iedereen.

Landelijke samenwerking

Steeds meer organisaties zetten in op het helpen van klanten met betalingsachterstanden. Daarvoor zijn in heel Nederland diverse lokale initiatieven ontstaan, wat heel mooi is. Maar, deze versnippering in het hulpaanbod is voor mensen met schulden een doolhof.

Hoe concreter we de samenwerking opzoeken met het bedrijfsleven, overheden en instanties, hoe beter we hulp bieden. Door gericht en zo vroeg mogelijk te verwijzen naar het juiste loket, helpen we mensen effectief op weg. Zo voorkomen we dat achterstanden problemen worden! Of helpen we bij het oplossen ervan.

Nederland schuldenvrij: misschien is het een utopie, maar door samen te werken, pakken we de schuldenproblematiek aan!

Adverteerders

Op de navolgende pagina's treft u informatie aan van bedrijven en organisaties die in deze whitepaper een advertentie geplaatst hebben. Zij hebben geen invloed gehad op de inhoud van de whitepaper.

Adverteerders:

- Stichting BKR
- Fair Collect
- Incasso Preis
- Rijnland Gerechtsdeurwaarders & Incasso
- Stam gerechtsdeurwaarders

Samen schulden voorkomen én oplossen?

Vindplaats van Schulden helpt!



Vindplaats van Schulden

Een initiatief van Stichting BKR, voor financieel welzijn

Steeds meer gemeenten maken gebruik van Vindplaats van Schulden. Dit is het beveiligde informatiesysteem dat gemeenten helpt om schulden vroegtijdig te signaleren. Dat voorkomt veel leed, sociale problemen en het bespaart de maatschappij veel kosten. Eén op de vijf huishoudens in Nederland heeft te maken met problematische schulden. Vindplaats van Schulden helpt daarom graag bij het verminderen én voorkomen van problematische schulden.

Over Stichting BKR

Stichting BKR (Bureau Krediet Registratie) is een onafhankelijke stichting met een maatschappelijk doel, zonder winstoogmerk. Sinds 1965 maakt Stichting BKR zich hard voor een financieel gezond Nederland; door het voorkomen van problematische schulden, het beperken van financiële risico's bij kredietverlening en door te ondersteunen bij fraudepreventie. Stichting BKR werkt volgens het Society Trusted Datamodel, het is altijd duidelijk waar de gegevens vandaan komen en waarvoor ze worden gebruikt.

Wilt u meer weten?


- Kijk op www.vindplaatsvanschulden.nl voor een korte animatie en vraag meer informatie op via het contactformulier.
- Bel **088-1502600** op werkdagen van 8:30 uur tot 17:00 uur
- Of stuur een mail naar kcczakelijk@bkr.nl



- ✓ Incasso
- ✓ Verhaalsonderzoek
- ✓ Rechtsbijstand



- ✓ Maatschappelijk verantwoord
- ✓ Laagdrempelig
- ✓ Scherpe tarieven

 072-2029361

 info@faircollect.nl

 www.faircollect.nl

Incasso Preiss slaat de brug tussen de mensen achter de vordering



“Natuurlijk is het belangrijk om aan de voorkant de schuldenproblematiek terug te dringen. Maar er zal altijd een achterkant zijn, namelijk het incasseren van het verschuldigde bedrag. De vraag is vervolgens, hoe doe je dat? Voeg je nog meer ellende toe? Of zet je alles op alles om op een respectvolle en dus sociale wijze te incasseren? Mijn jarenlange ervaring is dat het laatste niet alleen beter is voor de mensen, maar ook nog eens een hoger rendement oplevert en de relatie intact houdt.

En als ik zeg ‘de mensen’, dan bedoel ik zowel de schuldeiser als de schuldenaar. Beiden ondervinden pijn van de situatie en zouden het anders wensen. Ik sla de brug tussen die twee mensen achter de vordering, met de onderstaande resultaten als gevolg.



Vorderingen worden voldaan, vaak met betalingsafspraken die werken voor beide partijen.



De relatie tussen schuldeiser en schuldenaar wordt minimaal belast en vaak nog verbeterd.



Bij zowel de schuldeiser als de schuldenaar ontstaat het besef dat een incassotraject niet pijnlijk hoeft te zijn.

Tot slot een fantastisch neveneffect van mijn manier van incasseren. Meerdere schuldenaren zijn zélf klant van mij geworden. Zij hebben mijn werkwijze ervaren en willen ook zo met hun eigen schuldenaren omgaan. Dat kan! Uiteraard pas nadat de lopende vordering is opgelost.

Ik wens deze maatschappij vele SVI-professionals toe.”



Incasso Preiss
Internationaal Incassokantoor



Gabi Preiss, eigenaar van Incasso Preiss, ziet het Keurmerk SVI als een samenvatting van alles waar zij al jaren voor staat – als professional en als mens.

SAMEN WERKEN, SAMEN OPLOSSEN...

**Wij zorgen met SVI
voor twee winnaars!**



RIJNLAND

Gerechtsdeurwaarders & Incasso

DAADKRACHT, KWALITEIT EN DICHTBIJ

Jan Campertlaan 2 / Postbus 639, 3200 AN Spijkenisse

T 088 - 0106500 • www.rijnlandgdw.nl

KIES OOK VOOR ZORGeloos ZAKEN DOEN!



Wij begrijpen als geen ander dat u zich liever concentreert op uw core business dan op het betalingsgedrag van uw klanten. Daarom biedt Stam gerechtsdeurwaarders, incasso en juridisch advies één loket voor een breed pakket aan diensten voor MKB-ers, (semi)overheidsinstellingen, woningbouwverenigingen, (para) medische instellingen en de advocatuur. Wilt u ook graag zorgeloos zaken doen, dan staat Stam ook u graag persoonlijk bij met juridische adviezen en het voeren van een waterdicht incassobeleid.



Vanzelfsprekend hebben wij oog voor de belangen van de schuldeiser, maar wij hebben ook oog voor de belangen van de debiteur. Daarom is communicatie een van de belangrijkste pijlers binnen het incassotraject. Wij spreken debiteuren op een heldere, transparante en correcte manier aan, waarbij wij rekening houden met hun motieven en beperkingen. Door debiteuren gericht positief te benaderen in plaats van uitsluitend juridische uitdrukkingen te gebruiken, behalen wij een grotere respons, een beter incassoresultaat en een hogere klanttevredenheid.

Stam gerechtsdeurwaarders, incasso en juridische dienstverlening: één persoonlijk aanspreekpunt voor een compleet pakket aan zakelijke diensten voor en door heel Nederland.

STAM

gerechtsdeurwaarders en incasso
juridische dienstverlening

Weerwal 11, Purmerend

T (0299) 43 93 49

E info@stamdeurwaarders.nl

www.stamdeurwaarders.nl

