

A photograph of two men in dark blue suits and white shirts standing outdoors next to a grey pillar. The man on the left is wearing glasses and has his hands in his pockets. The man on the right is also with his hands in his pockets. The background is a blurred outdoor setting with a railing and a person's legs in the distance.

Schulden:  
voorkomen  
dat een **klein**  
probleem  
**groot**  
wordt

## De ontmoeting

### Eric Groothedde

Adviseur Consumentenzaken

### Thomas Olivier

Conciso

# Hoe vroegsignalering helpt om problematische schulden af te wenden

## Vincent van den Boogert

Vincent van den Boogert (1969) is sinds 2017 CEO van ING Nederland en lid van het bestuur van de Betaalvereniging Nederland. Hij neemt namens de Nederlandse Vereniging van Banken deel aan SchuldenLabNL. Van 2014 tot 2017 was Van den Boogert directeur Particulier van ING Nederland. Daarvoor was hij van 2010 tot 2014 directeur Marketing bij ING Nederland. Van den Boogert begon zijn loopbaan bij ING in 1995 na een studie econometrie aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam. In 2001 werd hij directeur Postbank Advies en in 2007 directeur Productmanagement in de directie van ING Retail Nederland. Hij was de afgelopen jaren betrokken bij grote veranderingen in het bedrijf, waaronder de fusie tussen Postbank en ING in 2009.



## Sadik Harchaoui

Sadik Harchaoui (1973) is initiatiefnemer van SchuldenLabNL en medeoprichter van SchuldenLab070 in Den Haag. Tussen 2003 en 2013 was hij voorzitter van de raad van bestuur van Forum, het Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling. Daarnaast was hij tot eind 2014 voorzitter van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO). Sinds 2013 staat hij aan het roer van de Stichting Society Impact, een platform waarin publieke en private partijen samenwerken dat zich richt op het aanpakken van uiteenlopende maatschappelijke vraagstukken. Voor hij zijn carrière bij Forum begon, was hij onder andere plaatsvervangend Officier van Justitie bij het arrondissementsparket Zwolle-Lelystad. Harchaoui studeerde rechten aan de Universiteit Utrecht.



Met de lancering van SchuldenLabNL slaan publieke en private partijen de handen ineen om Nederland schuldenvrij te maken. Banken spelen daarbij een cruciale rol. Dankzij een schat aan betaalinformatie kunnen zij dreigende betaal-

problemen in een vroeg stadium signaleren, vertellen Sadik Harchaoui van SchuldenLabNL en Vincent van den Boogert van ING, lid van de Commissie Consumentenzaken van de Nederlandse Vereniging van Banken.

Wie schulden heeft, loopt daar niet mee te koop. Sadik Harchaoui weet er alles van. De schaarste is groot en dus vullen mensen het ene financiële gat vaak door het volgende te creëren, vertelt de initiatiefnemer van SchuldenLabNL. Om hulp vragen vinden velen moeilijk. En degenen die wél in een vroeg stadium aan de bel trekken, kunnen lang niet altijd ergens terecht. Bijvoorbeeld omdat hun problemen nog niet ernstig genoeg zijn. Harchaoui: "Al met al duurt het gemiddeld vijf jaar voordat mensen uitkomen bij de schuldhulpverlening in hun gemeente."

Tegen de tijd dat mensen schuldhulpverlening krijgen, staat het overgrote deel van hen diep in het rood, vult Vincent van den Boogert aan. "Hun schuld is opgelopen tot gemiddeld 42.000 euro en ze staan al snel bij meer dan tien partijen in het krijt", zegt Van den Boogert, CEO van ING in Nederland en namens de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) betrokken bij SchuldenLabNL. "Als schulden problematisch worden, zijn er eigenlijk altijd meerdere schuldeisers. Mensen lopen achter bij de energieleverancier, hebben de zorgpremie niet betaald, kunnen het eigen risico van de zorgverzekering niet opbrengen en ga zo maar door."

SchuldenLabNL brengt publieke en private partijen bij elkaar om gezamenlijk de beste projecten voor de aanpak van schulden te selecteren en die voor een groter publiek toegankelijk te maken. Dat is hard nodig, stellen Harchaoui en Van den Boogert. Want de kleine groep die terecht komt bij de schuldhulpverlening is slechts het topje van de ijsberg. Meer dan 2 miljoen huishoudens hebben betaalachterstanden. Daarvan hebben 1,4 miljoen huishoudens risicovolle of problematische schulden.

Harchaoui en Van den Boogert zijn ervan overtuigd dat die aantallen omlaag kunnen door consumenten te wijzen op de mogelijkheden om geholpen te worden voordat hun schulden problematisch worden. Van den Boogert: "Ik heb lang geleden geleerd dat elk groot probleem klein begint. En dat heeft een belangrijk voordeel. Als we consumenten met dreigende betaalproblemen in een vroeg stadium kunnen bereiken en ze doorverwijzen naar de juiste partijen kunnen we helpen voorkomen dat betaalachterstanden op den duur problematische schulden worden."

### Er bestaan een heleboel definities van problematische schulden. Wanneer spreken jullie over problematische schulden?

Harchaoui: "Je schulden zijn problematisch als je je rekeningen niet meer kunt betalen en daar lichamelijk of geestelijk last van krijgt. Je raakt gestrest, je maakt je elke dag zorgen over geld, en je zelfvertrouwen neemt af. Het gaat daarbij niet zozeer om de omvang van de schuld, maar om het feit dat je wel wilt betalen, maar het simpelweg niet kunt. Iemand kan een hypotheek afsluiten voor de aankoop van een nieuw huis, en altijd netjes de maandlasten betalen. Maar als je de maandelijkse zorgpremie niet meer kunt betalen en daardoor een betaalachterstand oploopt bij de zorgverzekeraar, dan is dat wel een probleem."

Van den Boogert: "Het zijn zeker niet alleen kwetsbare groepen in de samenleving die het risico lopen op problematische schulden. Er zijn een heleboel gebeurtenissen waardoor iemand na verloop van tijd niet meer in staat is om de rekeningen te betalen."



## SchuldenLabNL in het kort

SchuldenLabNL wil Nederland schuldenzorgvrij maken door publieke en private partijen samen te brengen om de beste lokale projecten te selecteren op het gebied van schulden en (dreigende) betaalproblemen. Succesvolle lokale initiatieven kunnen dankzij de expertise en samenwerking binnen SchuldenLabNL opgeschaald worden tot landelijk niveau, zodat meer mensen sneller toegang krijgen tot hulp. Naast het opschalen van lokale projecten die zich bewezen hebben, ontwikkelt SchuldenLabNL nieuwe scenario's op het gebied van schulden en armoede. De Nederlandse Vereniging van Banken is een van de partners van SchuldenLabNL. Daarnaast zijn onder meer de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), verzekeraars, woningcorporaties, verschillende welzijnsorganisaties en het ministerie van Sociale Zaken aangesloten bij SchuldenLabNL.

*Life events* zoals het overlijden van een partner, een scheiding of ontslag kunnen grote invloed hebben op je financiën. Maar denk ook aan zzp'ers die niet genoeg opdrachten weten binnen te halen en daardoor langzaam maar zeker in de problemen komen. Het begint bijna altijd met een paar rekeningen die blijven liggen, vervolgens komen daar incassokosten of boetes bovenop en zo raken mensen van de regen in de drup."

### Hoe is het idee voor SchuldenLabNL ontstaan?

Harchaoui: "Ruim twee jaar geleden mocht ik in samenwerking met de gemeente Den Haag het SchuldenLab070 opzetten. In die gemeente heeft bijna één op de vijf huishoudens te maken met problematische schulden of het risico daarop. In SchuldenLab070 werkte de gemeente op een gelijkwaardige manier samen met publieke en private partijen om de beste oplossingen te ontwikkelen voor de aanpak van schulden. Die manier van samenwerken was nieuw in Nederland. Het zorgde voor energie en innovatie. We zagen mogelijkheden om lokale initiatieven op te schalen. Dat was de kiem voor SchuldenLabNL."

### Wat is de kracht van SchuldenLabNL?

Van den Boogert: "De aanpak van schulden staat al tijden hoog op de agenda bij alle betrokken partijen. Iedereen beseft dat het een maatschappelijk probleem is met hoge kosten. Banken, verzekeraars, energieleveranciers en andere bedrijven proberen daarom stuk voor stuk een bijdrage te leveren. En dan zijn er nog de vele lokale initiatieven bij gemeentes en andere instanties. Dat is allemaal heel waardevol, maar die benadering heeft ook nadelen. In de wirwar aan initiatieven raken mensen die de hulp het meest nodig hebben, de weg kwijt. Bovendien kost die gefragmenteerde werkwijze handenvol geld en veel tijd. SchuldenLabNL is een landelijk platform waarin publieke en private partijen samenwerken en hun kennis delen. Samen kunnen we de beste lokale projecten selecteren die landelijk schaalbaar zijn, zodat we veel meer mensen kunnen helpen."

Harchaoui: "De partijen die zich aansluiten bij SchuldenLabNL hebben er zelf ook belang bij om de schuldenproblematiek aan te pakken. Dat gezonde eigenbelang zorgt voor een extra impuls om in beweging te komen. Neem de energieleveranciers en aanbieders van telefonie en internet. Zij hebben geregeld te maken met klanten die hun rekeningen niet op tijd betalen en achterstanden oplopen. Dat brengt een hoop extra administratie met zich mee. Ze moeten herinneringen sturen, dan volgen aanmaningen en vervolgens moeten ze dreigen het gas en de

elektriciteit af te sluiten of het telefoonabonnement te beëindigen. Tot ze uiteindelijk niet anders meer kunnen dan de levering van hun diensten daadwerkelijk stop te zetten. Dat hele traject kost ontzettend veel geld, terwijl die bedrijven veel liever klanten hebben die hun rekeningen op tijd betalen."

### Welke rol spelen de banken binnen SchuldenLabNL?

Van den Boogert: "Banken zijn als geen ander in staat om in een vroeg stadium mogelijke financiële problemen bij klanten te signaleren. Zo zien we als eerste dat een automatische incasso niet afgeschreven wordt, dat klanten achterlopen met het betalen van de zorgpremie of dat ze langer dan gemiddeld rood staan op hun betaalrekening. We kijken bewust niet alleen naar achterstanden die klanten hebben op bankproducten, zoals kredieten of hypotheeken. In de praktijk blijkt namelijk dat klanten meestal pas een achterstand op hun krediet of hypotheek oplopen als ze al veel dieper in de ellende zitten. Ze lopen dan al achter met het betalen van de zorgpremie of de energierekening. Door er vroeg bij te zijn, kunnen we erger voorkomen."

Harchaoui: "Die snelheid is echt de kracht van de banken. Een woningcorporatie kan wel heel snel een huurachterstand signaleren, maar als de huurder in kwestie al een paar maanden achterloopt met het betalen van de zorgpremie is het eigenlijk al te laat. Banken hebben het totaaloverzicht en kunnen meteen reageren bij dreigende problemen. Want de volgende stap is dat banken klanten in de gevarenzone digitaal of persoonlijk gaan benaderen en doorverwijzen naar organisaties die kunnen helpen. Banken zijn daarnaast betrokken bij verschillende projecten die SchuldenLabNL wil opschalen. Bijvoorbeeld de online geldtest Geldfit.nl, waarmee consumenten op basis van een aantal vragen gericht worden doorverwezen naar de juiste instanties voor hulp."

### Zitten klanten wel te wachten op een bericht of telefoontje van hun bank als het financieel tegenzit?

Van den Boogert: "Uit de Vertrouwensmonitor Banken 2018 blijkt dat ongeveer 60% van de klanten vindt dat banken een signalerende of adviserende rol moeten hebben bij betalingsproblemen. Dat vraagt wel om grote nauwkeurigheid. We willen voorkomen dat we klanten ten onrechte benaderen. Als een klant zijn zorgpremie een keer vergeet over te maken, betekent dat niet automatisch dat er moeilijkheden zijn. Maar als er meerdere incasso's achter elkaar geweigerd worden, dan is dat misschien wel een signaal. Het is de kunst om klanten op het juiste

## Vertrouwensmonitor 2018: Onderzoek naar schulden

De NVB heeft in de Vertrouwensmonitor 2018 een verdiepend onderzoek onder consumenten laten uitvoeren naar schulden en de rol die banken daarbij kunnen spelen. Daaruit blijkt dat klanten het belangrijk vinden dat banken actief samenwerken met andere instanties bij het voorkomen of oplossen van betaalproblemen. Ook geven zeven van de tien klanten aan het te waarderen als de bank ze zou benaderen in het geval van betalingsproblemen. Daarnaast ziet een ruime meerderheid (60%) een adviserende en/of signalerende rol voor banken bij het voorkomen van betaalproblemen.

## Geldfit.nl

Geldfit is één van de lokale projecten die landelijk schaalbaar zijn. Geldfit is gericht op preventie door mensen met een verhoogd risico op schulden in een vroeg stadium te bereiken en door te verwijzen naar partijen die kunnen assisteren bij betaalproblemen. Op de website van Geldfit.nl kunnen consumenten een korte online test doen. Daarin beantwoorden ze een aantal vragen over hun uitgaven en inkomsten. Op basis van de uitkomsten worden ze vervolgens gericht doorverwezen naar lokale instanties of landelijke organisaties die hulp kunnen bieden. Geldfit is een initiatief van onder meer Rabobank, de gemeente Zwolle, Humanitas en Stichting Lezen & Schrijven.

Kijk voor meer informatie op: [www.geldfit.nl](http://www.geldfit.nl).

## FiKks

FiKks is een landelijk schaalbaar project waarin bedrijven, gemeentes en burgers elkaar helpen om schulden terug te dringen en te voorkomen. In de FiKks-app kan iemand met schulden online ondersteuning krijgen van een buddy om de financiën weer op orde te krijgen. Op de speciale buddywebsite volgen vrijwilligers die zich aanmelden als buddy een e-learning over schulden voor ze anderen via de app kunnen helpen. Daarnaast krijgen deelnemende bedrijven tools en informatie om schulden bespreekbaar te maken op de werkvloer. FiKks is een initiatief van ADG dienstengroep, dat met circa 50.000 medewerkers onder meer actief is in de thuiszorg, schoonmaak en facilitaire dienstverlening.

Kijk voor meer informatie op [www.wijgaan-hetfiksen.nl](http://www.wijgaan-hetfiksen.nl).

moment en de juiste manier te benaderen. Daarvoor werken banken aan afspraken om hun klanten op dezelfde manier te benaderen.”

Harchaoui: “Je zou misschien weerstand verwachten, omdat mensen met schulden zich schamen en uit zichzelf niet altijd hulp durven vragen. Toch zie ik vaak dat de deur opengaat op het moment dat je hulp aanbiedt. Dan word je echt met open armen ontvangen. Mensen hebben dan het idee dat er eindelijk iemand is die ze wil helpen. Door de samenwerking met de banken hopen we de grote groep te bereiken die nu uit schaamte geen ondersteuning vraagt of niet goed weet waar ze terecht kunnen. Het zou fantastisch zijn als we kunnen aantonen dat vroegsignalering echt werkt en we straks de beste manier hebben ontwikkeld om veel meer consumenten heel snel te bereiken.”

### Wat kunnen we de komende tijd van vroegsignalering verwachten?

Harchaoui: “Vanuit SchuldenLab070 hebben we in Den Haag al ervaring opgedaan met het vroeg signaleren van financiële problemen, maar er zijn ook tal van andere goede initiatieven. We gaan nu in samenwerking met Moedige Dialoog, Geldfit en Fikks de vroegsignalering

uitbreiden naar vijf gemeentes. Naast Den Haag worden dat Amsterdam-Noord, Groningen, Hoogeveen en Deventer. Iedereen staat in de startblokken. De contacten met de gemeentes zijn gelegd en er worden gesprekken over de aanpak met wethouders en andere betrokkenen gevoerd. Het is heel bijzonder dat we dit met de gezamenlijke banken gaan doen en in een korte periode al zo veel stappen hebben gezet.”

Van den Boogert: “We zijn bezig om vroegsignalering technisch in te richten voor de vijf gemeentes die meedoen aan de pilot. Vervolgens gaan we onderzoeken of we vroegsignalering landelijk kunnen uitrollen. Dat betekent ook dat banken klanten in de deelnemende gemeentes actief gaan wijzen op ondersteuning bij schulden als ze zien dat financiële problemen dreigen. In het begin gebeurt dat vooral digitaal, door klanten te wijzen op bijvoorbeeld de website Geldfit.nl. We streven ernaar de resultaten van de pilot over een jaar te presenteren. Dan moet duidelijk zijn of we deze manier van werken kunnen opschalen om er een landelijk succes van te maken.”

1,4 miljoen huishoudens hebben risicovolle of problematische schulden.

