

“Mensen met schulden voelen zich een outcast”



Alleen samenwerking in een landelijk netwerk kan voorkomen dat schulden van mensen problematisch worden, is het idee achter de Nederlandse Schuld hulproute (NSR). Een jaar na de lancering zijn de eerste successen zichtbaar. En is een aparte tool geïntroduceerd voor ondernemers.

De cijfers zijn indrukwekkend: 1,2 miljoen huishoudens in Nederland hebben risicovolle of problematische schulden. De laatste groep, ongeveer de helft, is niet in staat zijn schuld binnen drie jaar terug te betalen. De verwachting is dat de coronacrisis nog veel meer mensen met zorgelijke schulden achterlaat, zegt Martin Suithoff, algemeen directeur van de NSR. "We gaan uit van in totaal 1,6 tot 1,7 miljoen mensen. Vooral jongeren zonder buffer, zzp'ers en ondernemers zijn kwetsbare doelgroepen die op termijn risicovol worden."

Wie zoveel schulden heeft dat er stress van komt, dreigt in een fuik van problemen te raken. Mariëlle Lichtenberg, directeur Particuliere Klanten van de Rabobank en voorzitter van de Commissie Consumentenzaken (CCZ) van de Nederlandse Vereniging van Banken, somt op: "Mensen krijgen een tunnelvisie, vinden het lastiger lange termijnbeslissingen te nemen en hebben minder probleemoplossend vermogen. Dat alles heeft weer negatieve effecten op het werk, waardoor je het risico loopt je baan te verliezen. En vaak zijn er gevolgen voor je persoonlijke relaties." De schuldenproblematiek zorgt daarnaast voor grote maatschappelijke kosten.

De banken hebben hun inspanningen om problematische schulden te voorkomen en te signaleren de laatste jaren geïntensiveerd. "We streven naar een gezond financieel leven voor iedereen", licht Mariëlle Lichtenberg toe. Rabobank gebruikt

tools als 'Gezondgeldgesprekken', een digitaal platform en korte documentaires waarin klanten met elkaar in gesprek gaan over geld. Deze moeten bewustwording creëren en de drempel verlagen hulp te zoeken voordat het te laat is. "We hebben geleerd kleine stapjes aan te reiken", aldus Lichtenberg. "Iemand vragen na te denken over zijn pensioen in de verre toekomst, is zinloos. We kunnen wel opperen of de klant nu misschien 25 euro per maand automatisch kan sparen." In samenwerking met het Nibud is bankmedewerkers een e-learning aangeboden om dreigende schuldproblemen te herkennen en het gesprek aan te gaan met de klant. Een grote uitdaging is mensen te bewegen op tijd hulp te zoeken. Want op het hebben van schulden rust nog steeds een groot taboe. "Ongelooflijk hoe weinig mensen over hun eigen financiële situatie durven te praten, laat staan hulp te vragen", zegt Lichtenberg. "Ze voelen zich een outcast."

Omdat de bestaande schuldhelp daarnaast complex en versnipperd is, ontstond bij de CCZ het idee voor één landelijk netwerk. Na een aantal succesvolle pilots werd in het najaar 2019 de NSR gelanceerd, in samenwerking met verschillende partners zoals de banken, SchuldenlabNL en diverse maatschappelijke partners. Doel van de NSR is om in een vroeg stadium signalen op te vangen van dreigende problematische schulden en mensen op een laagdrempelige manier door te verwijzen naar passende gratis hulp. Het hart van de NSR vormt de onafhankelijke website Geldfit.nl. Mensen met geldzorgen worden geattendeerd op de website door hun bank of organisaties zoals zorgverzekeraars en woningbouwcorporaties die dreigende problemen of betalingsachterstanden constateren. Op Geldfit.nl kunnen ze een korte test invullen waarna ze naar een van de vier routes worden geleid: online zelfhulp, een digitale

vrijwilliger, een lokale vrijwilliger of professionele hulp of schuldhelpverlening via de eigen gemeente.

Uit pilots bleek duidelijk hoe belangrijk de onafhankelijkheid van het loket is, zegt Martin Suithoff. "Het werkt beter als een onafhankelijk platform je adviseert. Dat is echt laagdrempeliger en omzeilt het taboe op praten over geldproblemen."

De kracht van de NSR is het netwerk van banken, organisaties als zorgverzekeraars en woningbouwcoöperaties en gemeenten. De samenwerking binnen de NSR zorgt voor een tijdige toeleiding van mensen met schuldzorgen naar de juiste plek. "Deelname is niet vrijblijvend", merkt Suithoff op. "Alle partijen committeren zich en we ontwikkelen samen een passend aanbod. Zo creëren we met elkaar een multicampagne. Iemand ziet in zijn persoonlijke bankomgeving een banner over Geldfit.nl, een dag later ook na het inloggen bij de energiemaatschappij, enzovoorts. We weten dat als je zeven of meer van dit soort boodschappen krijgt, je overgaat tot actie." Gemeenten vormen een belangrijke lokale schakel. Hulp in je eigen wijk of gemeente is laagdrempeliger en vertrouwder, zo illustreert Suithoff met een voorbeeld. "Iemand met geldzorgen in het noorden van het land had via zijn bank een banner over geldfit.nl gezien in de betalingsapp. Tijdens het invullen van de test herkende hij het wijkteam in zijn stad en is er de volgende dag meteen binnengelopen. Er werd een betalingsregeling getroffen en na twee weken was alles geregeld." Het invullen van de test gebeurt anoniem, maar om een lokaal aanbod te kunnen doen, vraagt de test wel om de postcode. Inmiddels doen 40 gemeenten mee en de ambitie is om in 2021 door te groeien naar 150 gemeenten. Alle vier de grote steden doen mee, wat al een 'dekking' is van 40 procent van de doelgroep, zegt

>>

Nederlandse Schuldhulproute

HOOFDARTIKEL

Suithoff enthousiast. De eerste resultaten van de samenwerking zijn hoopgevend. "In Amsterdam meldden zich via Geldfit.nl in de eerste maand vijftig mensen met problematische schulden. Opvallend was dat zich daaronder mensen bevonden die voor het eerst om hulp aanklopten. Die bewegwijzeringsrol kunnen we goed vervullen."

De NSR is inmiddels opgenomen in het programma voor bestrijding van schuldenproblematiek van het ministerie van SZW, en heeft subsidie ontvangen om meer gemeenten te bewegen zich aan te sluiten. Daarnaast is het vragen van hulp nog laagdrempeliger geworden met de introductie van het gratis telefoonnummer 0800-8115.

Medewerkers van de NSR brengen bellers (die zich anoniem kunnen melden) na een gesprek in contact met lokale hulp.

De jongste loot aan de stam is Geldfitzakelijk.nl, een online test speciaal voor ondernemers en zzp'ers om te bekijken hoe ze er financieel voorstaan en waar ze terecht kunnen voor hulp. De coronacrisis heeft deze groep extra kwetsbaar gemaakt. Ook is deze doelgroep minder bekend met het aanbod van de gemeente waardoor toeleiding vanuit banken en verzekeraars belangrijk blijft.

Het nieuwe jaar staat voor de NSR in het teken van uitbouwen. Mariëlle Lichtenberg: "We streven naar een zo compleet mogelijk landelijk netwerk,

met zoveel mogelijk partijen. De NSR moet een keurmerk worden voor bewezen effectief." Ze merkt op dat maar 20 procent van de schulden bij de banken uitstaan. "De rest staat uit bij andere bedrijven en instanties, zoals de Belastingdienst. Daarom is het belangrijk dat alle partijen meedoen. We hebben samen een maatschappelijke opgave: Nederland schulden- en zorgvrij maken". De banken zijn "zeer gecommiteerd", onderstreept ze. "Nederland is super welvarend en toch ligt een grote groep 's nachts wakker van de vraag hoe de volgende dag door te komen. Covid gaat dat verergeren. Alle hens aan dek en de banken doen vooraan in de rit mee." —



Mariëlle Lichtenberg (1967) is Groepsdirectielid van de Rabobank. Na afronding van de opleiding Europese Studies aan de Universiteit van Amsterdam startte zij haar carrière in 1995 bij Rabobank International. In de afgelopen 24 jaar bekleedde zij diverse management- en directieposities in Finance Operations, Financial Markets Operations, Payments Operations, ICT, Particulieren & Private Banking bij lokale bank Utrecht en Omstreken, Marketing & Distributie Particulieren, Private Banking en daarna een uitstap naar Digitale Bank. Per 1 september 2017 werd ze benoemd tot Groepsdirectielid Particuliere Klanten, verantwoordelijk voor alle particuliere klanten in Nederland. Met Rabobank staat zij voor een financieel gezond leven en werkt zij, onder meer via NSR, actief aan het voorkomen en terugdringen van armoede in Nederland.



Martin Suithoff (1982) is algemeen directeur van de NSR. Na afronding van zijn opleiding Marketing Management startte hij zijn carrière in april 2004 in de ICT-sector. Sinds 2008 is hij als maatschappelijk ondernemer betrokken geweest bij diverse succesvolle projecten en startups waaronder in 2015 de landelijke vereniging Schuldhulpmaatje Nederland (inmiddels actief in 100 gemeenten).

Sinds 2013 is Suithoff als directeur betrokken bij stichting Voor Elkaar Zwolle waar stadsgenoten rondom het thema werk, financiën en meedoen ondersteund worden door opgeleide vrijwilligers. Zo werkt hij zowel landelijk als lokaal aan een schuldzorgenvrij Nederland.