



## Trends & Ontwikkelingen-analyse

### Schijf van Vijf

## FINANCIËLE VAARDIGHEDEN

Deze rapportage is uitgevoerd binnen de aanvullende opdracht 'De schijf van vijf basisvaardigheden'. Deze opdracht heeft als doel de participatie van Brabantse burgers te bevorderen om zo hun persoonlijk welzijn te vergroten en de maatschappelijke kosten als gevolg van beperkte basisvaardigheden terug te dringen.





## Definitie

Financiële vaardigheden gaan over 'kunnen omgaan met geld'. Het gaat er hierbij om dat mensen zowel op korte als op lange termijn hun financieel beheer op orde hebben. Dat zij zowel grip hebben op hun huishoudportemonnee als weerbaar zijn tegen financiële tegenvallers.

### Waar staan we nu?

Nederlandse burgers ontvangen belangrijke berichten voor hun administratie steeds meer digitaal. De ene rekening komt per e-mail binnen, een andere staat op een digitale omgeving met persoonlijke inloggegevens en weer een andere wordt automatisch afgeschreven. Zeker veertig procent van de Nederlanders blijkt moeite te hebben met het overzicht houden over hun financiële administratie. Zij hebben vaker te maken met betalingsachterstanden en staan vaker rood dan mensen die wel hun administratie op orde hebben (Nibud, 2018). Daarnaast schat het Nibud dat bij meer dan 20% van de Nederlanders beperkte digitale vaardigheden leiden tot problemen in de financiële situatie. Er zijn geen cijfers bekend over hoeveel laaggeletterden (zeer) beperkt financieel zelfredzaam zijn, maar voor mensen met geringe taal- en/of rekenvaardigheden is het lastig om rekeningen te begrijpen, toeslagen aan te vragen of de eigen administratie bij te houden (Stichting Lezen en Schrijven). Mensen die hun financiële administratie niet goed bijhouden of controleren hebben vaak te maken met betalingsachterstanden en zitten relatief vaak in een schuldsituatie (Madern, 2015).

### Problematische schulden

Naar schatting hebben 1,4 miljoen huishoudens in Nederland problematische schulden of lopen het risico daarin te belanden. Problematische schulden betekent dat iemand niet meer in staat is de schulden af te lossen of in te lopen. Daar komt de prognose bij dat 1,2 miljoen van de huishoudens met risicovolle of problematische schulden onzichtbaar is en niet bekend bij de formele schuldhulpverlening (Brief van de staatssecretaris van SZW aan de Tweede kamer, 22 mei 2018).

Tussen 2009 en 2019 is het aantal huishoudens met schuld flink gestegen. Van 894.000 in 2009 tot 1.337.000 in 2019. Bij ongeveer 40% van deze huishoudens met schuld is de schuld echt problematisch. Bij de overige 60% gaat het over een beginnende schuld. De verwachting is dat het aantal huishoudens met schuld zal toenemen als gevolg van de coronacrisis. De NVVK, de vereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering, verwacht in 2020 een

stijging van 30% van de aanvragen voor schuldhulpverlening ten opzichte van 2019. Het NVVK kreeg in 2019 circa 89.000 aanvragen; de verwachting is dat in 2020 dit aantal oploopt tot 116.000. Gemiddeld lopen mensen vier tot vijf jaar rond met financiële problemen voordat ze aan de bel trekken, waardoor schulden hoog kunnen oplopen (Deloitte & SchuldenLabNL, juni 2020). Wanneer mensen zich aanmelden bij schuldhulpverlening is de schuld gemiddeld € 43.300 en zijn er gemiddeld 14 schuldeisers bij betrokken (NVVK, Jaarverslag 2018).

Ter informatie; Helmond, Tilburg, Roosendaal en Bergen op Zoom zijn de vier Brabantse gemeenten met het hoogste percentage huishoudens met schulden. (Rapportages van vijf arbeidsmarktregio's: <https://www.cubiss.nl/wat-we-bieden/arbeidsmarktregio-beeld>).

### Schulden bij laaggeletterdheid

Uit onderzoek weten we dat de kans op armoede voor laaggeletterden hoger is dan voor niet-laaggeletterden. De kans om ten minste één jaar rond te moeten komen van een inkomen onder de armoedegrens is voor laaggeletterden twee keer zo groot als voor niet-laaggeletterden (19% tegenover 9,3%). Daarnaast zijn laaggeletterden meer dan twee keer zo vaak langdurig arm (6,2% tegenover 2,5%) (Christoffels et al. 2016).

We weten ook dat de groep laaggeletterden niet makkelijk binnen komt bij de schuldhulpverlening. Zij weten vaak niet op eigen kracht de juiste weg te vinden of kloppen (te) laat aan bij instanties. Zij zijn zich onvoldoende bewust van de ernst van de situatie en zijn niet bij machte om tijdig in actie te komen (de Nationale Ombudsman, 2016).

Van mensen die zich wel aanmelden bij schuldhulpverlening weten we dat naar verhouding een groot deel vaak moeite heeft met lezen of rekenen (Madern, Jungmann, & Van Geuns i.o.v. Stichting Lezen en Schrijven, 2016). Dat is zorgelijk, omdat voldoende beheersing van lees- en rekenvaardigheden essentieel is voor het goed doorlopen van schuldhulpverleningstrajecten en het uiteindelijke doel te bereiken; namelijk na afloop van het traject schuldevrij en financieel zelfredzaam zijn. Deze mensen hebben vaak de overtuiging dat schulden maken onvermijdelijk is. Ze hebben moeite met het begrijpen van hun post en voelen zich vaak minder eigenaar van de schuldsituatie (idem).

### In de praktijk

Dat beeld is ook in de praktijk te zien. Een groot deel van de cliënten van

deurwaardersorganisatie Syncasso Nederland en de schuldhulpverlenende organisatie Kredietbank Nederland reageert niet op brieven en aanmaningen, waardoor problemen groter worden. Ook vragen cliënten regelmatig om een mondelinge toelichting op papieren stukken. Deze praktijkervaringen gaven aanleiding voor een onderzoek 'Gelezen ≠ Begrepen' van de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met beide organisaties en Stichting Lezen en Schrijven. Centraal stond de vraag hoeveel cliënten moeite hebben met lezen en wat de impact is van leesvaardigheidsproblemen op de omgang met financiële problemen. Meer dan de helft (50,3%) van de onderzochte mensen met financiële problemen bleek in de risicogroep voor laaggeletterdheid te vallen (Keizer, 2019). Zij konden de standaarddeurwaardersbrieven niet of nauwelijks begrijpen. Het viel verder op dat een groter deel van de klanten die geen Nederlands als moedertaal hebben (NT2) een indicatie laaggeletterdheid kregen (bijna 80%), vergeleken met de groep klanten die Nederlands als moedertaal hebben (bijna 50%) (zie Figuur 4.3).

Figuur 4.3. Uitkomsten Taalmeter uitgesplitst naar moedertaal per klantgroep  
Bron: (Keizer, 2019).

Klantgroep	Moedertaal	Indicatie laaggeletterdheid	Geen indicatie laaggeletterdheid
Kredietbank Nederland	Nederlands	128 (43,8%)	164 (56,2%)
	Niet-Nederlands	32 (80%)	8 (20%)
Syncasso	Nederlands	21 (50%)	21 (50%)
	Niet-Nederlands	13 (86,7%)	2 (13,3%)
Kredietbank Nederland + Syncasso	Nederlands	73 (48,3%)	78 (51,7%)
	Niet-Nederlands	13 (76,5%)	4 (23,5%)

Op basis van deze resultaten hebben de onderzoekers in samenwerking met Syncasso een alternatieve, toegankelijke versie ontwikkeld met zo min mogelijk ambtelijke taal. Stapsgewijs wordt uitgelegd wat er van de ontvanger wordt verwacht: wat en hoe moet iemand betalen en wat zijn de gevolgen als er niet wordt betaald.

Ook in de toolkit<sup>1</sup> die binnen het samenwerkingsprogramma **Schouder Eronder**<sup>2</sup> (met onder meer Stichting Lezen en Schrijven) is ontwikkeld is speciale aandacht voor laaggeletterdheid binnen de schuldhulpverlening. Met de toolkit kunnen schuldhulpverleners aan de hand van plaatjes aan laaggeletterden uitleg geven over geldzaken.

### Trend: Nadruk op vroegsignalering

Het is een gegeven dat mensen gemiddeld vier tot vijf jaar met financiële problemen rondlopen voordat er hulp gezocht wordt, waardoor de schulden tussentijds hoog oplopen. Het is dus van groot belang om mensen met schulden vroegtijdig op te sporen en te voorkomen dat achterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot problematische schulden. Bij vroegsignalering wordt er in een vroeg stadium informatie uitgewisseld tussen schuldeisers en schuldhulpverleners. Gemeentes krijgen bijvoorbeeld een signaal van een woningcorporatie of energieleverancier dat bepaalde huishoudens betalingsachterstanden hebben. Tot nu toe was er nog geen wettelijke basis voor het uitwisselen van dergelijke gegevens en gebeurde dit slechts incidenteel.

Per 1 januari 2021 kwam er verandering in door de gewijzigde Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs). “Deze wijziging geeft gemeenten de mogelijkheid om gegevens van burgers met een betalingsachterstand in een vroeg stadium uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars.”<sup>3</sup> Hierdoor krijgen gemeenten mensen met schulden tijdig in beeld en kunnen zij schuldhulpverlening aanbieden.

### Landelijke aanpak

De wetswijziging past in een breder beleid van de minister om schuldenproblematiek aan te pakken door onder andere preventie en vroegsignalering, zoals vastgelegd in het Actieplan Brede Schuldanaanpak (Ministerie van SZW, mei 2018). In de begeleidende brief noemt de minister het belang van het inzetten op een verbetering van taal- & rekenvaardigheden naast digitale vaardigheden om zo schulden te voorkomen en burgers financieel zelfredzaam te maken. Het ministerie van SZW werkt daarin samen met andere ministeries als OCW en VWS in het programma “Tel Mee met Taal” (Kamerbrief brede schuldenaanpak, 23 mei 2018).

Vooruitlopend op deze wetsverandering hebben verschillende partijen zich – met steun van de minister van SZW – ingezet om te komen tot een Landelijk Convenant Vroegsignalering. Hierin zijn gezamenlijk afspraken vastgelegd met als doel: “het

<sup>1</sup> <https://www.schoudereronder.nl/nieuws/toolkit-blijf-verbinding-met-laaggeletterden>

<sup>2</sup> Schouder Eronder is een samenwerkingsverband tussen de organisaties Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.

<sup>3</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/06/23/eerste-kamer-stemt-in-met-wijziging-wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening>

voorkomen van het verder oplopen van betalingsachterstanden, het hervatten van (toekomstige) betalingsverplichtingen, het terugdringen van het aantal klanten met betalingsproblemen en op het bieden van een toekomst zonder (problematische) schulden voor klanten van de vaste lasten partners.”<sup>4</sup> Vertegenwoordigers van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de NVVK, energieleveranciers, drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars<sup>5</sup> zijn betrokken bij het convenant.

### Vroegsignalering

Een aantal Nederlandse gemeenten heeft eerder al succes geboekt met vroegtijdige signalering van betalingsachterstanden. In Amsterdam werkt de gemeente sinds 2008 samen met maatschappelijke dienstverleners (Madi's) en woningbouwcorporaties in het project Vroeg Eropaf. Na een signaal over huurachterstand bezoeken Madi's klanten thuis en wordt er hulp aangeboden. De aanpak heeft geleid tot een forse afname van huisuitzettingen door huurschulden: van ongeveer 1000 per jaar (2010) tot 78 (in 2019). De gemiddelde schuld in Amsterdam ligt al jaren onder de € 26.000, terwijl het landelijke gemiddelde (in 2019) € 39.000 bedroeg.<sup>6</sup>

Ruim een derde van de Nederlandse gemeenten probeert door experimenten en pilots de schuldhelpverlening te verbeteren en effectieve manieren te vinden om ernstige geldproblemen bij haar inwoners te voorkomen. Bijna de helft daarvan is gericht op vroegsignalering (Bureau Bartels i.o.v. Schouders Eronder, 2020). Ook in Noord-Brabant hebben gemeenten via pilots goede ervaringen opgedaan met vroegsignalering. Zo heeft gemeente 's-Hertogenbosch eind 2017 een convenant afgesloten met onder andere woningcorporaties, energiemaatschappijen, Brabant Water, Gemeentelijke Belastingen en zorgverzekeraars. De convenantpartners kunnen personen met een betalingsachterstand aanmelden in de 'Vindplaats van Schulden (VPS)', een beveiligd informatiesysteem dat is ontwikkeld door Stichting BKR. Als er twee of meer meldingen van eenzelfde huishouden binnenkomen, komt de gemeente direct in actie (huisbezoek, brief, mail of telefonisch contact). De wetswijziging zorgde ervoor dat die informatie-uitwisseling is verankerd in de wet.

### Trend: Meer aandacht voor laaggeletterdheid bij incassobureaus

Mensen met schulden hebben regelmatig te maken met incassobureaus. Zodra iemand een rekening niet betaalt, kan een schuldeiser een incassobureau inschakelen. Dit bureau kan bij het uitblijven van betaling incassokosten rekenen en uiteindelijk via een gerechtelijk bevel een deurwaarder inschakelen. Het is dus van belang dat de communicatie via de incassobureaus voor klanten, en met name

voor laaggeletterden, helder is. Wat moet iemand doen: betalen, wachten, of iets invullen?

Sinds de publicatie van het onderzoek 'Gelezen ≠ Begrepen' (Keizer, 2018) is er volgens incasso- en deurwaardersorganisatie Syncasso Nederland meer aandacht voor laaggeletterdheid.<sup>7</sup> Zo heeft het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) informatie over incasso versterkt met pictogrammen, infographics en video's. Ook wordt er in werkgroepen met verschillende expertises (bijv. juristen, maar ook communicatiespecialisten) gewerkt aan begrijpelijke brieven, formulieren en websites. Mensen die onvoldoende digitale vaardigheden hebben worden met speciaal getrainde medewerkers door de websites geleid. Deze medewerkers verwijzen actief door naar cursussen als 'Klik en Tik' en 'Digisterker' die de bibliotheken aanbieden.<sup>8</sup>

### Incassopraktijken

Uit onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (2015) (ACM) blijkt dat de kwaliteit van de incassodienstverlening over de gehele linie vaak te wensen overlaat. Consumenten raken financieel gedupeerd (hogere schulden) en ervaren emotionele stress door de handelswijze van incassobureaus. Het ACM zag drie concrete problemen: 1) incassobureaus confronteren consumenten met onterechte of verjaarde vorderingen, 2) incassobureaus confronteren consumenten met onterechte en/of niet inzichtelijke kosten, en 3) incassobureaus zetten consumenten op ontoelaatbare wijze onder druk om hun vorderingen te voldoen. Met name onder laagopgeleide mensen en mensen met een laag inkomen is er te weinig kennis over wat incassobureaus wel of niet mogen doen, wat hun rechten en plichten zijn.

Incassobureaus kunnen kosten in rekening brengen; dat mag al na één aanmaning en de debiteur heeft in beginsel geen recht op een betalingsregeling. Sociale raadslieden zien dat mensen met problematische schulden vaak te maken hebben met meerdere schuldeisers. De schuldenlast wordt steeds hoger omdat bij elke

<sup>4</sup> <https://www.nvvk.nl/k/n1312/news/view/11947/11512/voorpublicatie-het-landelijke-convenant-vroegsignalering-schulden.html>

<sup>5</sup> <https://vroegsignaleringshv.nl/voorpublicatie-het-landelijke-convenant-vroegsignalering-schulden/>

<sup>6</sup> <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/college/wethouder/marjolein-moorman/persberichten/college-investeert-1-2-miljoen-euro/>

<sup>7</sup> <https://www.syncasso.nl/news/meer-aandacht-laaggeletterdheid/>

<sup>8</sup> <https://www.schoudereronder.nl/publicaties/cjib-werkt-aan-heldere-communicatie>

vordering extra kosten komen. De Landelijke Organisatie van Sociale Raadslieden (LOSR) heeft op 29 januari 2020 een rapport aangeboden aan Minister Dekker. Daarin wordt gepleit om ervoor te zorgen dat al in de incassofase gezocht wordt naar een manier om de schuld te kunnen innen, bijvoorbeeld door de debiteur direct een betalingsregeling te bieden. Op die manier worden executiekosten voorkomen (Sociaal Werk Nederland, 2020).

Om kwetsbare mensen te beschermen tegen onjuiste incassopraktijken wil minister Dekker van Rechtsbescherming de kwaliteit van incassowerkzaamheden verbeteren en heeft daartoe een wetsvoorstel ingediend. Incassobureaus moeten zich verplicht registreren en alleen bureaus die aan de juiste eisen voldoen, worden ingeschreven in een gratis en openbaar incassoregister. Die eisen hebben betrekking op de uitvoering van incassowerkzaamheden (vakmanschap leveren, een klachtenregeling hebben en heldere informatie verstrekken aan zowel schuldeisers als mensen met schulden) en er komt toezicht op de naleving daarvan.<sup>9</sup>

### Hulp bij (risico op) schulden

Sinds 2012 hebben gemeenten de wettelijke verplichting om inwoners met schulden te helpen. Iedereen kan zich bij zijn of haar gemeente aanmelden voor schuldhulpverlening of bij de hulpverlenende organisatie die in opdracht van de gemeente werkt. De schuldhulpverlenende organisatie analyseert de totale financiële situatie van de aanvrager en bekijkt of er sprake is van een problematische schuldsituatie.

Er zijn verschillende laagdrempelige en (soms) anonieme voorzieningen die hulp kunnen bieden. Denk aan hulp voor mensen die problemen hebben om rond te komen, hun financiën niet op orde hebben, bang zijn om in de schulden te komen en dat willen voorkomen, of een schuldhulpverleningstraject voorbereiden:

- **Nibud Persoonlijk Budgetadvies:** via de website van het Nibud kunnen mensen anoniem en laagdrempelig inzicht krijgen in hun financiële administratie.
- **Nederlandse Schuldhulproute:** De Nederlandse Schuldhulproute is een samenwerking tussen gemeenten, schuldhulporganisaties en bedrijven. Ze laat mensen met (dreigende) problematische schulden digitaal zien welke hulp ze kunnen krijgen. Onderdeel van de Nederlandse Schuldhulproute is de website [www.geldfit.nl](http://www.geldfit.nl) waar mensen inzicht krijgen in hun financiële situatie, tips en tools krijgen en worden geleid naar passende (lokale) hulp. Er is ook een

soortgelijke website voor jongeren ([www.moneyfit.nl](http://www.moneyfit.nl) en een kanaal voor zzp-ers (Geldfit Zakelijk).

- **Buddy app:** circa 100 Nederlandse gemeenten gaan hun digitale hulpverlening uitbreiden en werken met de Buddy app. Deze is bedoeld voor mensen die financieel kwetsbaar zijn en ondersteuning kunnen gebruiken met als doel om schulden te voorkomen. De app krijgt, als de gebruiker daar toestemming voor geeft, toegang tot de bankgegevens. In de app worden ook tips gegeven om geld opzij te zetten voor vaste lasten en tips over toeslagen of minimaregelingen. Ook kan de gebruiker advies vragen door een appje te sturen.<sup>10</sup>
- **Fikks app:** deze gratis app is (samen met het Nibud) ontwikkeld door een werkgeversorganisatie die ervoer dat relatief veel werknemers, vanwege schulden te maken kregen met beslaglegging op hun nog uit te betalen salaris. Via de app worden mensen gekoppeld aan een persoonlijke buddy die helpt om de financiën weer op orde te krijgen en indien nodig door te verwijzen naar de juiste organisatie.<sup>11</sup>
- **Voor 't zelfde geld** is een cursus voor mensen die hun administratie op orde willen brengen en houden en die moeite hebben met lezen, rekenen en schrijven (het taalniveau ligt rond 1F). De cursus is beschikbaar voor vrijwilligersorganisaties die werken met het programma Taal voor het Leven, zoals SchuldHulpMaatje.<sup>12</sup>
- Via **Oefenen.nl** zijn ook gratis online-cursussen beschikbaar op het gebied van financiële vaardigheden, zoals Tel je Geld, Budgetplanner, en Lees en Schrijf! Geld en Rekenen.
- De cursus **Slimmer Omgaan met Geld** wordt aangeboden door Bibliotheek Maassluis. De cursus sluit goed aan bij de behoeften van de doelgroep. Zij leren financieel redzamer te worden en geldproblemen te voorkomen.<sup>13</sup> Er wordt in de cursus bewust gebruik gemaakt van praktijkvoorbeelden, waarin deelnemers zichzelf en hun eigen situatie herkennen. De werving was uniek: om deelnemers te vinden werd een gratis theatervoorstelling aangeboden voor iedereen die “meer uit z'n geld wil halen”. Voor en na de voorstelling konden bezoekers bij kraampjes terecht voor meer informatie over geld en geldzaken.

<sup>9</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/07/03/kabinet-stelt-eisen-aan-incassosector>

<sup>10</sup> <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/gemeenten-zetten-app-in-bij-schuldhulpverlening.13640686.lynkx>

<sup>11</sup> <https://wijgaanhetfikksen.nl/>

<sup>12</sup> <https://www.taalvoorhetleven.nl/index.php?taalvrijwilliger/lesmateriaal/voor-t-zelfde-geld>

<sup>13</sup> <https://www.lezenenschrijven.nl/over-stichting-lezen-en-schrijven/actueel/slimmer-omgaan-met-geld-de-bibliotheek-helpt>

Bij het kraampje van de Bibliotheek Maassluis konden geïnteresseerden zich direct aanmelden voor de cursus.

- **Vrijwilligers** van één van de 340 vrijwilligersorganisaties in Nederland kunnen mensen met financiële problemen ondersteunen bij de thuisadministratie. Ongeveer de helft van deze organisaties is aangesloten bij SchuldHulpMaatje<sup>14</sup> of Humanitas<sup>15</sup>. SchuldHulpMaatje werkt samen met Stichting Lezen en Schrijven om laaggeletterden te herkennen en door te verwijzen naar een passende cursus in de buurt.<sup>16</sup> Beide vrijwilligersorganisaties hebben zich in 2019 aangesloten bij de Alliantie voor Vrijwilligersorganisaties in de Schuldhulpverlening (AVS). Deze AVS heeft tot doel de lokale samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties, beroepskrachten en gemeenten te stimuleren, zodat mensen met schulden sneller en efficiënter worden geholpen.

---

<sup>14</sup> <https://schuldhulpmaatje.nl/>

<sup>15</sup> <https://www.humanitas.nl/themas/thuis-administratie/>

<sup>16</sup> <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/meer-mensen-financieel-zelfredzaam>