



# Effectmeting ‘secundaire route’

*Secundaire route voor schuldhulpverlening effectief alternatief bij complexe problemen*

Mei 2024

Colofon

# Effectmeting 'secundaire route'

Maak secundaire route structureel beschikbaar in nauwe samenwerking met relevante stakeholders

Dit rapport is uitgegeven door Purpose in opdracht van Beroepsvereniging Bewindvoerders WSNP.

Publicatie: Mei 2024

BBW team: Michiel Noordzij  
Annemieke Bosma

Purpose team: Frank van Jeveren  
Art-Jan Kwant

Voor meer informatie neem contact op met:

- Michiel Noordzij [noordzij@noordzij-wsnp.nl](mailto:oordzij@noordzij-wsnp.nl)
- Frank van Jeveren [f.van.jeveren@purpose.nl](mailto:f.van.jeveren@purpose.nl)

**PURPOSE**



# Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Titel	Pagina
Samenvatting	<i>Secundaire route bereikt mensen met complexere problematiek</i>	4
Aanbevelingen	<i>Maak secundaire route structureel beschikbaar in nauwe samenwerking met relevante stakeholders</i>	13
1. Vraagstelling en aanpak	<i>Worden meer en ander type cliënten sneller bereikt en geholpen?</i>	15
2. Effect op bereik	<i>Vooraf mensen in complexere (schuld)situaties en/of mensen die zijn vastgelopen worden geholpen</i>	19
3. Effect op snelheid	<i>Secundaire route is iets sneller dan reguliere route, vooral bij WSNP dossiers</i>	29
4. Effect op (duurzaam) succes	<i>89% van cliënten is succesvol tot een oplossing gekomen, nazorg en bredere hulp vragen nog aandacht</i>	37
5. Effect op maatschappij	<i>Cliënten maken positieve ontwikkeling op leefgebieden door, met SROI van 2 tot 4 euro</i>	46
6. WSNP inzet	<i>Er zijn drie situaties waarbij WSNP-inzet direct de best mogelijke oplossing is</i>	52
7. Toekomstperspectieven	<i>Alle gesproken partijen zien waarde van secundaire route voor complexere dossiers en benadrukken noodzaak samenwerking en aandachtspunten</i>	58
Bijlagen		62

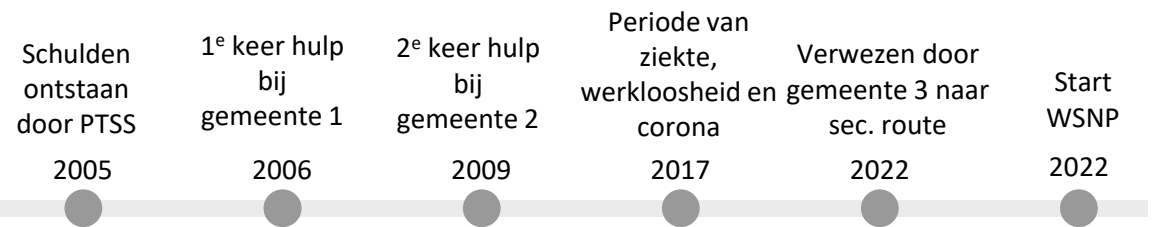


# Managementsamenvatting

*Secundaire route voor schuldhulpverlening effectief alternatief bij complexe problemen*



*“Binnen vier maanden was de WSNP voor mij geregeld, na een periode van bijna 20 jaar met schulden”*



#### Het hele verhaal

Max\* is veteraan met PTSS. Mede door de PTSS is hij in 2005 in de schulden beland. Hij heeft twee keer hulp gezocht bij gemeente 1, maar kon daar naar eigen zeggen niet worden geholpen omdat “ze vonden dat ik er geen recht op had”. Hij weet zelf niet meer precies waarom niet. Bij de tweede gemeente konden ze hem ook niet helpen, ondanks dat hij alle benodigde administratie had overhandigd. “Dat werd gewoon neergelegd, ik was niet geschikt voor hulp”.

Daarna kwam een donkere periode voor Max, met tijden van gedachten aan zelfmoord, ziekte, woonproblematiek en werkloosheid. Na corona heeft hij weer een baan kunnen vinden en is hij uiteindelijk toch via een derde gemeente gewezen op de mogelijkheid om geholpen te worden via een WSNP-bewindvoerder. Na vier maanden was hij toegelaten tot de WSNP.

**Max, 45, veteraan met PTSS. Werkt in de horeca**

# Het rapport in één pagina...

## Secundaire route = schuldhulp via WSNP-bewindvoerders

De reguliere route is de gemeentelijke schuldhulpverlening. Met de secundaire route wordt schuldhulpverlening via WSNP-bewindvoerders bedoeld.

## Aanleiding: Pilot met WSNP

Pilot n.a.v. motie Bruins met toevoeging op WSNP heeft als doel om een volwaardige secundaire route te realiseren met als doel meer mensen met schulden te helpen.

## Onderzoeksvraag

Worden meer en ander type cliënten sneller bereikt en geholpen?



### Effect op bereik

Cliënten in secundaire route hebben vaak langlopende schulden met complexere situaties. Er zijn **opvallend veel geholpen mensen met complexere dossiers** zoals ondernemers of niet saneerbare schulden. Ook is er een grote groep die eerder hulp heeft gezocht maar niet geholpen is.



### Effect op snelheid

Cliënten lijken zowel merkbaar als meetbaar in secundaire route **sneller tot een oplossing** te komen.



### Effect op succes

**89% van de cliënten is succesvol** tot een oplossing gekomen.

**Aanpalende hulp en nazorg** zijn nog **aandachtspunten**.



### Effect op maatschappij

Hulpverlening **levert 2-4 euro op** per geïnvesteerde euro (MKBA).



**Alle gesproken partijen zien toegevoegde waarde** van secundaire route door bereiken van nieuwe (complexe) groepen en geven input voor verdere uitwerking van secundaire route.

# Aanleiding: Worden meer en ander type cliënten sneller bereikt en geholpen?

## Aanleiding en betekenis 'Secundaire route'

- **Juni 2020 is de motie Bruins<sup>1</sup> aangenomen** om een volwaardige secundaire route voor schuldhulpverlening te realiseren.
- **In mei 2021** is het Ministerie van Justitie en Veiligheid gestart met een pilot met mogelijkheid om WSNP-bewindvoerders als schuldhulpverleners te laten fungeren. Hiertoe financiert het ministerie alleen het wettelijke deel (WSNP-traject).
- **Een aantal WSNP-bewindvoerderkantoren helpt mensen** intussen niet alleen met het laatste wettelijke deel maar **ook met stabilisatie en minnelijk traject** (nog niet gefinancierd door het rijk, maar via bijv. werkgevers of gemeentes)
- Deze route is in de volksmond ook wel de **'secundaire route' gaan heten**. Dit is een schuldhulpverleningsroute als extra optie naast de reguliere gemeentelijke schuldhulp.

## Doel pilot en van 'secundaire route'



Meer of nieuwe groepen mensen helpen die in reguliere schuldhulpverlening niet of lastig geholpen kunnen worden

## Kernonderzoeksvragen:

1

**Bereikt** de hulpverlening in de pilot mensen die nu niet geholpen worden in reguliere schuldhulp?

2

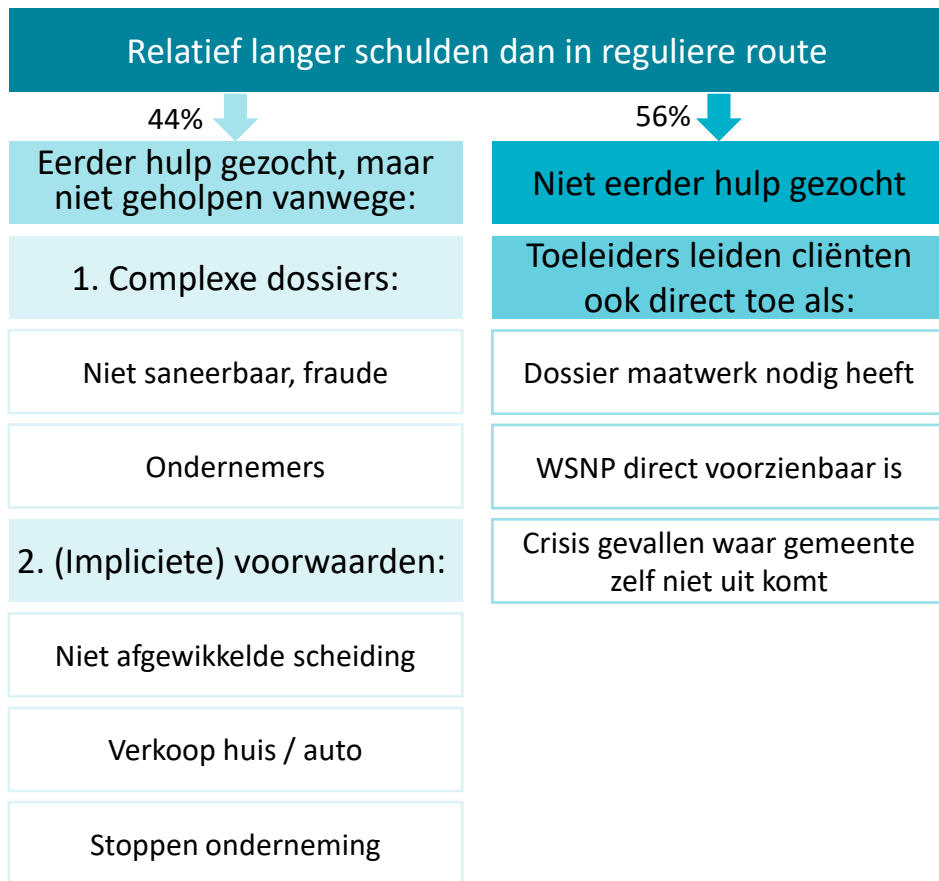
**Hoe effectief** is de hulpverlening voor de hulpvragers in de pilot?

3

Wat zijn de **kosten en baten** van secundaire route, in relatie tot reguliere schuldhulp?

# Effect op bereik: Cliënten in secundaire route hebben vaak langlopende schulden en zitten in complexere situaties

## Cliënten in secundaire route hebben:



## Toelichting

Cliënten in de secundaire route hebben **langdurige schulden**, 57% heeft al langer dan 5 jaar schulden, in vergelijking met 35% in de reguliere route. Ook uit interviews blijkt dat vier van de zes cliënten al meer dan 10 jaar schulden hebben gehad.

Van de cliënten heeft 44% eerder hulp gezocht maar werd niet geholpen, voornamelijk vanwege **juridische complexiteit** zoals niet saneerbare schulden (26%) en schulden niet te goeder trouw (31%). Opvallend is het hoge percentage ondernemers dat hulp zocht (22% tegenover 5% in reguliere hulp), maar minder vaak geholpen werd.

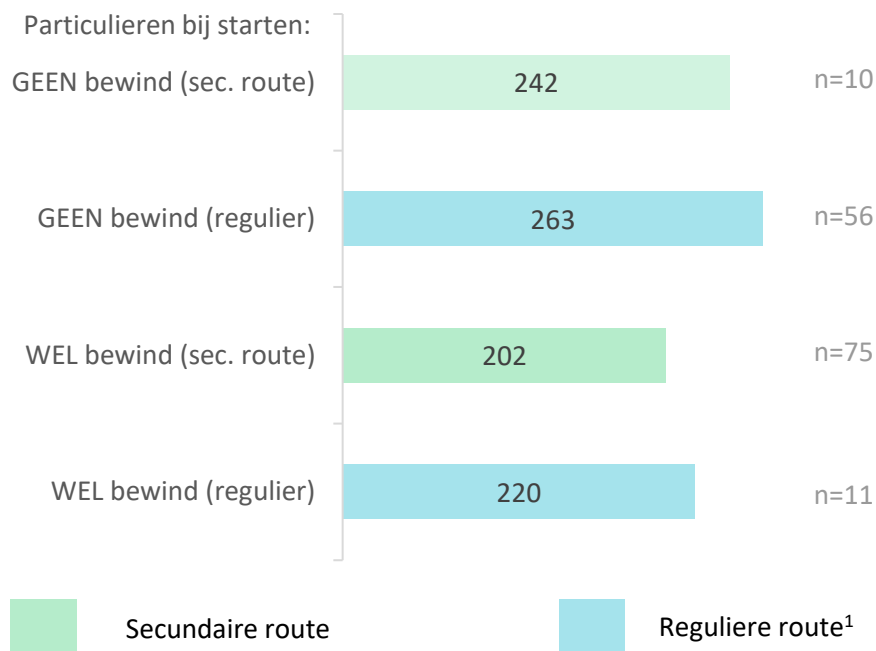
Een andere reden voor het niet krijgen van hulp waren (**impliciete voorwaarden**) van de gemeente, zoals het oplossen van een scheiding (6%). 56% van de cliënten had geen eerdere hulp gezocht, waarbij de belangrijkste reden was dat ze het zelf wilden oplossen (51%). Schaamte speelde ook een rol, zij het in mindere mate (32%).

Toeleidende beschermingsbewindvoerders waren de belangrijkste bron van cliënten (74%), met name voor complexe dossiers en wanneer de WSNP voorzienbaar was. Slechts 4% kwam via gemeenten, vooral voor crisisdossiers en complexe maatwerk gevallen, inclusief ondernemers.



# Effect op snelheid: Cliënten lijken zowel merkbaar als meetbaar in secundaire route sneller tot een oplossing te komen

## Vergelijk reguliere route met verschillende doorsnedes



*“Er zijn geen verschillende fasen. Er wordt niet herhaaldelijk gevraagd om lange vragenlijsten in te vullen, omdat er weer iets kwijt of verouderd is.”*

Beschermingsbewindvoerder

## Toelichting

Cliënten in secundaire route komen circa 20 dagen sneller tot een oplossing dan in de reguliere route. Dit geldt voor zowel particulieren met en zonder beschermingsbewind bij de start. Hierbij moet worden opgemerkt dat in beide vergelijkingen de n relatief laag is, omdat de secundaire route weinig cliënten heeft zonder beschermingsbewind.

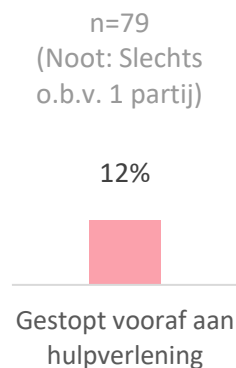
Toeleidende beschermingsbewindvoerders bevestigen de snellere doorlooptijd in de secundaire route, dankzij beperkte wachtlijsten, minder aan te leveren documentatie en snellere inzet van de WSNP. Alle zes geïnterviewde cliënten werden binnen vier tot vijf maanden geholpen, waarbij ze snel en adequaat handelen benadrukten.

Andere mogelijke verklaringen voor de kortere doorlooptijd in de secundaire route zijn:

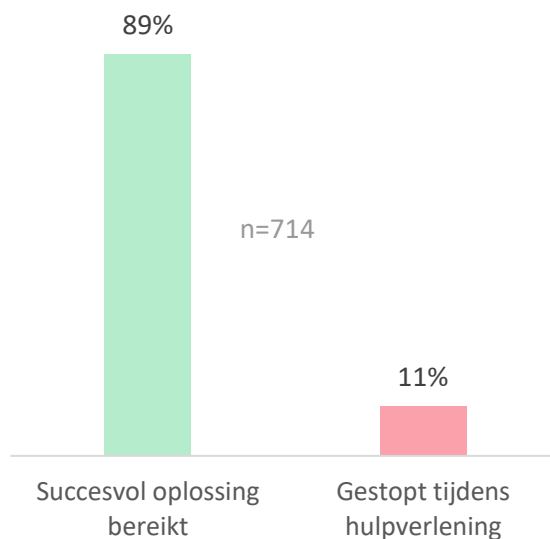
1. één aanspreekpunt gedurende het hele traject
2. parallelle voorbereiding van het dossier voor MSNP en WSNP
3. Meer gebruik van instrumenten zoals dwangakkoorden (16% versus 2% in regulier).

# Effect op succes: 89% van cliënten komt tot een oplossing, nazorg en bredere hulp vragen nog wel om aandacht

## Uitval van cliënten tussen aanmelding en intake



## Succes en uitval van cliënten tussen intake en succesvol bereiken oplossing



## Toelichting

In 89% van de dossiers is succesvol een oplossing tot stand gekomen. In 49% van de gevallen is er een minnelijke oplossing gevonden, ondanks dat er in principe alleen financiering is voor de WSNP. De meeste cliënten voelen zich goed tot heel goed begrepen en geholpen bij hun eindoplossing (80% t.o.v. 78% regulier).<sup>1</sup>

De meeste cliënten vallen uit voordat het hulptraject is opgestart (12%). De reden is dat deze cliënten niet komen opdagen of niet aankomen bij de hulpverlening.

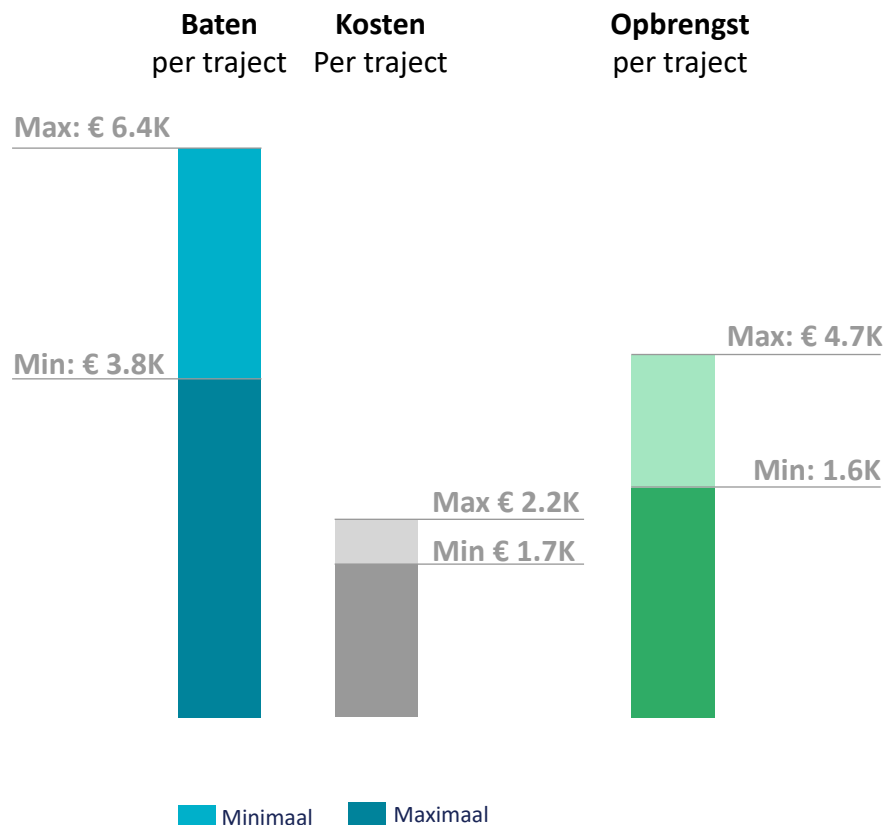
Nadat de hulp is gestart, stopt 11% van de cliënten. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

1. niet voldoen aan de voorwaarden door de cliënt (bijv. ontstaan nieuwe schulden) (29%)
2. Niet meer opkomen dagen, geen contact (21%)
3. WSNP afgewezen (14%)

Flankerende hulp wordt nu nog relatief weinig ingezet t.o.v. het reguliere traject (bijv. financiële training 1% t.o.v. 13% in regulier). Ook is nazorg nog onderbelicht, geven zowel cliënten (die de behoefte uitspreken), gemeenten en WSNP-bewindvoerders zelf aan.

*“Ik zou graag als tip geven dat ze nog een eindgesprek voeren nadat de hulpverlening gereed is.”*  
Client

# Effect op maatschappij: MKBA voor secundaire route komt uit op een SROI tussen 2-4 euro per geïnvesteerde euro



## Toelichting

Mensen met schulden helpen rendeert. Dit is al langer bekend uit eerdere onderzoeken<sup>1</sup>. Zo is ook de maatschappelijke business case voor de secundaire route (net als in regulier<sup>1</sup>) positief met een sociaal return on investment van ca. 2-4 euro per geïnvesteerde euro.

**De gemaakte kosten van de secundaire route** per traject liggen rond de 1770 en 2270 euro<sup>2</sup>. Hieronder valt: de intake, minnelijk en eventueel wettelijk traject. Dit bedrag is *exclusief*: nazorg, inzet aanpalende hulp, eventueel budgetbeheer of beschermingsbewind.

**De kosten van de reguliere route** liggen gemiddeld op 1670-2070 euro<sup>1</sup> per hulpvrager (particulieren, excl. budgetbeheer). De kosten hangen echter sterk af van de grootte van een gemeente, of de gemeente zelf schuldhulp uitvoert of het uitbesteed en de scope van de werkzaamheden (budgetcoaching, nazorg).

**Noot: Er is geen goed vergelijk te maken op MKBA niveau tussen eerder gemaakte MKBA's voor financiële hulpverlening<sup>1</sup>** : 1. De scope van de activiteiten en de kosten verschillen te sterk; 2. Dit onderzoek focus op een ander tijdsbestek van voortgang; 3. De doelgroep is anders (75% beschermingsbewind en relatief veel ondernemers).

11. <sup>1</sup> NVVK Impactmeting (NVVK 2022)  
<sup>2</sup> Schatting o.b.v. uren en tarieven van drie WSNP-bewindvoerder kantoren voor enkelvoudige cliënten, waarbij het maximale bedrag in geval van ondernemingen gerekend wordt.

# Alle partijen zien waarde in het bereiken van nieuwe groepen en noemen aandachtspunten voor verdere uitwerking

**Geïnterviewde partijen zien waarde om nieuwe groepen te bereiken en helpen...**

*“NVVK vindt het een goed idee om secundaire route verder te verkennen, mits er een adequate aanpak komt voor een aantal aandachtspunten.”*

NVVK

*“Wij zien de waarde van een secundaire route vooral voor complexere dossiers waarbij de client bijvoorbeeld niet stabiel is en/of vastlopen in de reguliere hulpverlening.”*

Bureau WSNP

*“Vanuit onze visie voor keuzevrijheid voor de cliënt maken wij gebruik van de secundaire route. Dit maakt maatwerk mogelijk en kunnen we beter meebewegen met wat nodig is.”*

Gemeente 1

## Aandachtspunten

Expertise van het bredere werkveld waarborgen voor WSNP-bewindvoerders

Onafhankelijke positie richting schuldeisers en hulpvragers waarborgen

Samenwerking met gemeenten waarborgen voor flankerende hulp en nazorg

Mogelijkheid om breed pallet oplossingen aan te bieden

Inregelen klachten of bezwaarprocedure

## BBW onderkent aandachtspunten en ziet oplossingsrichtingen

WSNP-bewindvoerders hebben jaarlijkse verplicht te behalen punten i.h.k.v. de Permanente Educatie (PE). Deze PE kan uitgebreid worden om de expertise binnen de sociale kaart beter te ontwikkelen.

WSNP-bewindvoerders werken reeds onder een gedragscode<sup>1</sup> en moeten reeds onafhankelijk zijn. Ook worden ze geaudit door Bureau WSNP.

BBW vindt dit punt eveneens belangrijk en wil de samenwerking met gemeenten en nazorg verder ontwikkelen en vormgeven.

BBW heeft eveneens de wens om saneringskredieten aan te kunnen bieden. Convenanten ziet ze niet als noodzakelijk voor de uitvoer van de dienstverlening.

WSNP-bewindvoerders hebben een verplichte interne klachtenprocedure en een externe klachtenprocedure via Bureau WSNP.

# Maak secundaire route structureel beschikbaar in nauwe samenwerking met relevante stakeholders

1

## Maak secundaire route breder en structureel beschikbaar als specialistische 'fast track' route voor complexere dossiers

Het doel moet zijn om mensen die nu vast lopen of moeilijker geholpen worden toch te helpen. Neem hierbij als uitgangspunten

1. De route moet complementair zijn aan bestaande hulpverlening
2. De secundaire route mag niet ten koste gaan van bestaande financiering voor bestaande hulpverlening
3. Hulpvragers moeten in beide routes een gelijke of tenminste gelijkwaardige set aan oplossingsmogelijkheden kunnen krijgen

Het is belangrijk om deze doelstellingen periodiek te evalueren.

2

## Organiseer onder goede procesbegeleiding met relevante stakeholders ontwerp sessie(s) om openstaande vraagstukken te beantwoorden

Neem hierbij tenminste de volgende onderwerpen in ogenschouw:

1. Wijze en communicatie van toeleiding: werkwijze i.r.t. gemeenten, beschermingsbewindvoerders en zelfmelders
2. Wijze van warme overdracht bij toeleiding
3. Wijze van triage incl. criteria: Werkwijze van triage in beide routes
4. Pallet van oplossingen vs. pallet dat in gemeentelijke hulp beschikbaar is, zoals bijv. inzet saneringskredieten
5. Wijze van samenwerking met gemeente en inzet van flankerende hulp
6. Wijze van nazorg
7. Werkwijze klachten / bezwaarprocedure (neem als basis bestaande werkwijze)
8. Eventueel voor volgende punten (inventariseer eerst noodzaak:
  - Werkwijze gegevensuitwisseling met gemeenten
  - Benodigde opleiding en eisen aan WSNP-bewindvoerders

# Breng mogelijkheden van MSNP versus WSNP meer onder aandacht bij cliënten en hulpverleners

3

## Zet het samenbrengen schuldhulpverleners en WSNP-bewindvoerders voort om te sparren over complexere (WSNP) casussen

- Zet de reeds lopende regio bijeenkomsten voort en nodig hier schuldhulpverleners en WSNP bewindvoerders uit om kennis te nemen van de secundaire route maar ook om te sparren over complexe casussen, maar er een soort intervisie bijeenkomst.
- Ontwerp een sparringsplatform voor schuldhulpverleners binnen de gemeente met mensen uit de secundaire route om te kunnen sparren met experts over eventuele WSNP gevallen.
- Breng op deze manier de WSNP-bewindvoerders en gemeentelijke schuldhulpverleners dichter bij elkaar.

4

## Advies aan gemeenten: Ontwerp triage systeem voor WSNP dossiers

- Maak een scan van langlopende dossiers en beoordeel of deze niet beter geholpen kunnen worden middels de WSNP
- Ontwikkel een triage systeem om te kijken of er bij start hulpverlening niet direct WSNP ingezet zou moeten worden
- Onderzoek of er sprake is van tekort aan kennis of gevoel van terughoudendheid bij hulpverleners over inzet van WSNP

5

## Advies aan ministerie: Ontwikkel voorlichtingscampagne gericht op autonomie om meer mensen te bereiken

- Ontwikkel een voorlichtingscampagne gericht op het behoud van 'autonomie' in een schuldregeling en op het wegnemen van spookverhalen rondom het lage budget per maand waar mensen van moeten leven om rond te komen in zowel MSNP als WSNP.
- Laat marketeers nadenken over hoe mensen verleid kunnen worden om in actie te komen, waarbij autonomie de grootste drijfveer is om te beïnvloeden.



# 1. Vraagstelling en aanpak

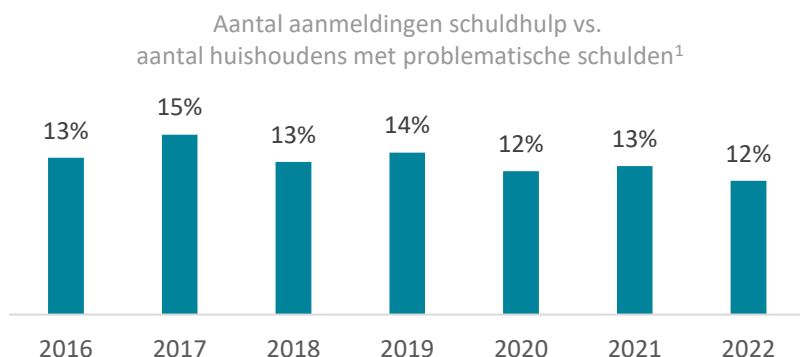
*Worden in de secundaire route meer of andere cliënten bereikt en worden zij sneller/beter geholpen?*

## 1. Vraagstelling en aanpak

# Aanleiding: Secundaire schuldhulproute via WSNP bewindvoerders heeft als doel om meer mensen te helpen

**Probleemstelling: Aantal geholpen mensen met schulden blijft relatief laag en WSNP toelating daalt**

Aantal geholpen mensen met schulden blijft hangen rond de 13%



Aantal WSNP-aanmeldingen daalt

- Afgelopen jaren is het aantal WSNP-aanmeldingen gedaald van meer dan 10.000 vóór 2016, tot nog geen 2.000 in 2022.<sup>2</sup> Hier is nog niet echt een logische verklaring voor gezien de recente stijging van de schuldenproblematiek. Een neveneffect is dat het ook de beroepsgroep WSNP-bewindvoering onder druk zet.

WSNP-bewindvoerders kunnen wellicht meer mensen helpen

- WSNP-bewindvoerders zien een mogelijkheid om mensen te helpen die nu nog geen hulp zoeken of zijn vastgelopen in de reguliere schuldhulpverlening, omdat de bewindvoerders vaak meer wettelijke expertise hebben.

**Aanleiding en doel pilot: Meer mensen helpen die nu geen hulp zoeken of vastlopen in reguliere hulp**

Pilot met betaalde secundaire schuldhulpverleningsroute

- Juni 2020 is de motie Bruins<sup>3</sup> aangenomen om een volwaardige secundaire route voor schuldhulpverlening te realiseren.
- In mei 2021 is het Ministerie J&V gestart met een pilot om een secundaire schuldhulpverleningsroute te bieden naast de reguliere gemeentelijke route. Via specialistische WSNP-bewindvoerders kunnen mensen schuldhulpverlening ontvangen.



**Het doel is om meer mensen te helpen die in reguliere schuldhulpverlening niet geholpen willen of kunnen worden**

- Cliënten in de pilot doorlopen eerst de minnelijke fase van schuldhulpverlening (MSNP) en daarna (indien nodig) de wettelijke fase (WSNP). Het WSNP-traject is in de pilot wel gefinancierd (via een zogenaamde 'toevoeging', het MSNP traject nog niet).

Toeleiding cliënten

- Cliënten worden voornamelijk toegeleid door beschermingsbewindvoerders, maar een deel meldt zich ook zelf of komt via de werkgever of in enkele gevallen via de gemeente

16. <sup>1</sup> CBS StatLine en NVVK jaarrapportages

<sup>2</sup> CBS StatLine (2023)

<sup>3</sup> Motie Bruins (juni 2020)



## 1. Vraagstelling en aanpak

# Onderzoeksvragen: Worden meer en ander type cliënten sneller bereikt en geholpen?

1

**Bereikt** de hulpverlening in de pilot mensen, die nu niet geholpen worden door reguliere schuldhulpverlening?

1. Hoe verhouden de persoonskenmerken van de mensen in de pilot zich tot mensen in reguliere schuldhulpverlening?
2. Wat is de reden dat hulpvragers deelnemen aan de secundaire schuldhulpverleningsroute? (op basis van omstandigheden: eigen huis, scheiding, ondernemer, etc.)
3. Welk instrument (Spaarprognose, Saneringskrediet of WSNP) past het beste, vanuit het perspectief van de schuldeiser en vanuit het perspectief van de hulpvrager? (o.b.v persoonskenmerken (doe vermogen) en omstandigheden (levensgebeurtenis, ZZP, auto))?

2

**Hoe effectief** is de hulpverlening voor de hulpvragers in de pilot?

1. Hoe succesvol zijn hulpverleners in de pilot in de dossiers die ze behandelen?
2. Hoe snel komen hulpverleners in de pilot tot succes?
3. Welke instrumenten zijn ingezet in het hulpverleningsproces?
4. Hoe ervaren hulpvragers het hulpverleningsproces?

3

**Wat zijn de kosten en baten** van de secundaire route en hoe verhoudt zich dit tot reguliere schuldhulp?

1. Wat zijn de kosten van de secundaire route?
2. Hoe verhouden de kosten per dossier van de secundaire route zich tot de kosten per dossier van gemeentelijke schuldhulpverlening?
3. Wat zijn de maatschappelijke baten van de hulpverlening van de pilot?

## 1. Vraagstelling en aanpak

# Aanpak: Purpose past multi-perspectief onderzoek toe

# Purpose onderzoekt **meetbare effecten**....

### Procesdata en kosten

Procesdata (instroom, succes, uitval) is uitgevraagd bij **4** verschillende kantoren<sup>1</sup>

### Dossierdata

Bij **5 kantoren**<sup>2</sup> van de 38 (bijlage VII), die het merendeel van de cliënten hebben aangeleverd, is een dossieranalyse gedaan van **159 cliënten** die succesvol tot een oplossing zijn gekomen

### Cliënten-enquête

**71 cliënten** hebben de enquête ingevuld (respons 31%)

### Toeiders-enquête

**29 toeleiders** (vooral beschermingsbewindvoerders) hebben een enquête ingevuld (respons 47%)

### Data Bureau WSNP

**Heeft data aangeleverd** over o.a. het aantal toevoegingen (bijlage VII)

### Benchmark-onderzoeken

Dossierdata is afgezet tegen **eerdere rapporten** over reguliere schuldhulpverlening



...**én merkbare effecten** voor een compleet beeld

### Client-beleving

**6 cliënten** zijn gesproken in een diepteinterview

### Hulpverlener-beleving

**4 WSNP-bewindvoerders** zijn gesproken in een gezamenlijke focusgroep

### Gemeente-beleving

**4 Gemeenteambtenaren** van Den Haag, Opsterland en Smalingerland, die allen cliënten toeleiden naar de secundaire route, zijn gesproken

### Bureau WSNP gesprek

**2 medewerkers van Bureau WSNP** zijn gesproken over hun kijk op de secundaire route


### NVVK

**1 medewerker van NVVK, gespecialiseerd in WSNP en bewindvoering**, is gesproken over de kijk op de secundaire route

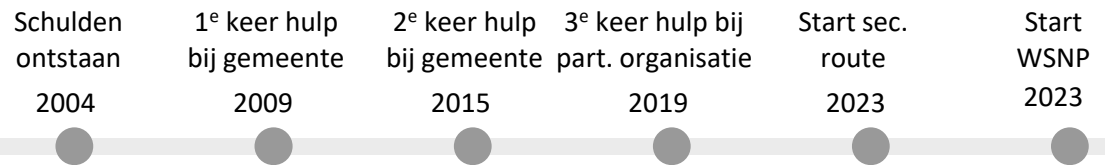
A close-up, professional portrait of a middle-aged man with short, dark hair and light-colored eyes. He is wearing a dark blue suit jacket over a white collared shirt. The background is softly blurred, showing what appears to be an office or professional setting. The lighting is natural and focused on his face.

## 2. Effect op bereik

*De secundaire route helpt vooral meer mensen in complexere (schuld)situaties en/of mensen die zijn vastgelopen in reguliere hulp*



*“We hebben al 20 jaar schulden en hebben ook al drie keer hulp gezocht, maar zonder echt resultaat”*



#### Het hele verhaal

Elly\* is internationaal chauffeur en Jan\* werkt als adviseur bij een grote hypotheekaanbieder. Samen hebben ze drie kinderen. 20 jaar geleden zijn ze in de schulden gekomen door te hoge belastingen als gevolg van lange ritten in het buitenland en door een lakse houding van hun toenmalige werkgever die hen probeerde te helpen. Al snel volgde er loonbeslag, waarmee ze tot aan 2023 hebben geleefd. In al die jaren hebben ze drie keer hulp gezocht: twee keer bij de gemeente en één keer bij een particuliere organisatie. De eerste keer zijn ze gestopt omdat de gemeente direct over jeugdzorg begon en Elly bang was dat haar kinderen werden afgepakt. De tweede keer bij de gemeente zijn ze bij binnenkomst direct weggelopen, vanwege de sfeer en type cliënten in de wachtkamer: ze wilden hun hand niet ophouden en zelf de regie behouden. De derde particuliere organisatie heeft hen ook niet goed kunnen helpen, omdat de schuldenlast te hoog was. Uiteindelijk zijn ze in 2023 door de WSNP-bewindvoerder binnen 4 maanden geholpen naar de WSNP. Naar eigen zeggen op een snelle, zakelijke manier, zonder oordeel.

**Elly is getrouwd met Jan, uit Schiedam, drie kinderen, beiden hebben lange tijd gewerkt onder loonbeslag**

## Hoofdstuk in het kort...

---

### **Secundaire route helpt mensen die relatief lang schulden hebben**

Cliënten die gebruik maken van secundaire route hebben relatief langere schuldenproblematiek (>5 jaar) dan in reguliere route.

### **Secundaire route helpt mensen die zijn vastgelopen in reguliere hulpverlening**

Bijna de helft van de cliënten had al eerder hulp gezocht, maar is toen niet geholpen vanwege complexiteit dossier, lagere snelheid van het proces of (impliciete) voorwaarden van gemeenten.

### **Er zijn twee categorieën dossiers waarom mensen niet eerder geholpen zijn**

1. Inhoudelijk complexe dossiers die veel juridische kennis vereisen en 2. (impliciete) voorwaarden die door gemeentelijke hulp worden gesteld, zoals het verkopen van een woning of het afronden van een scheiding.

### **Secundaire route helpt relatief veel (ex-) ondernemers**

Deze doelgroep komt relatief vaker voor in de secundaire route: hebben vaker eerder hulp gezocht, maar zijn onvoldoende geholpen.

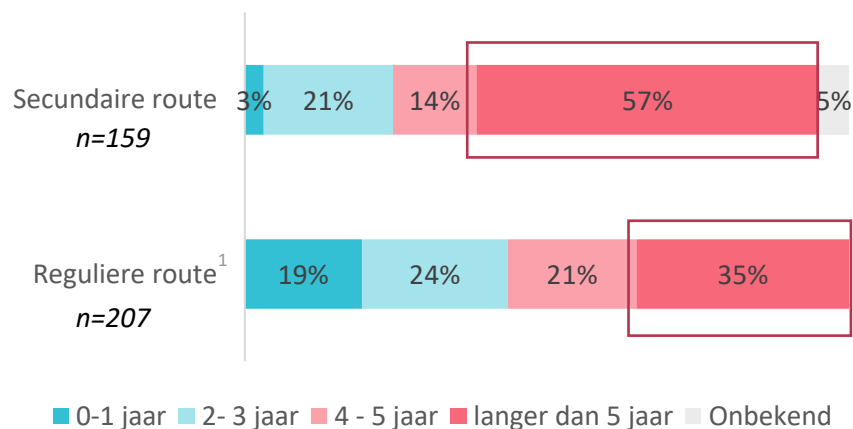
### **Toeleders zien toegevoegde waarde ook vooral voor complexere dossiers**

Gemeenten en beschermingsbewindvoerders leiden vooral cliënten toe die maatwerk nodig hebben of waarbij voorzienbaar is dat WSNP direct een oplossing is.

## 2. Effect op bereik

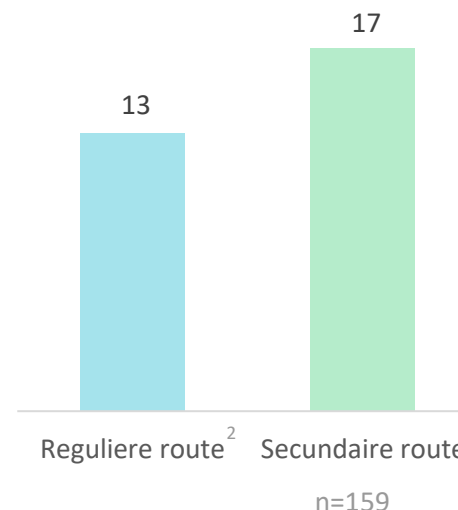
# Clënten die gebruik maken van secundaire route hebben al langer schuldenproblematiek dan cliënten in reguliere route

### Lengte schuldenproblematiek volgens hulpverleners



57% van de cliënten in de secundaire route heeft langer dan 5 jaar schulden. Dit is meer dan in de reguliere route, waar 35% van de cliënten heeft aangegeven langer dan 5 jaar in de problemen te zitten. 4 van de 6 gesproken cliënten bevestigen dit beeld. Zij hadden reeds schuldenproblematiek tussen de 5 en soms zelfs 20 jaar. Bij de andere twee zijn de schulden afgelopen 3-4 jaar ontstaan.

### Lengte uit zich in meer schuldeisers dan bij reguliere route

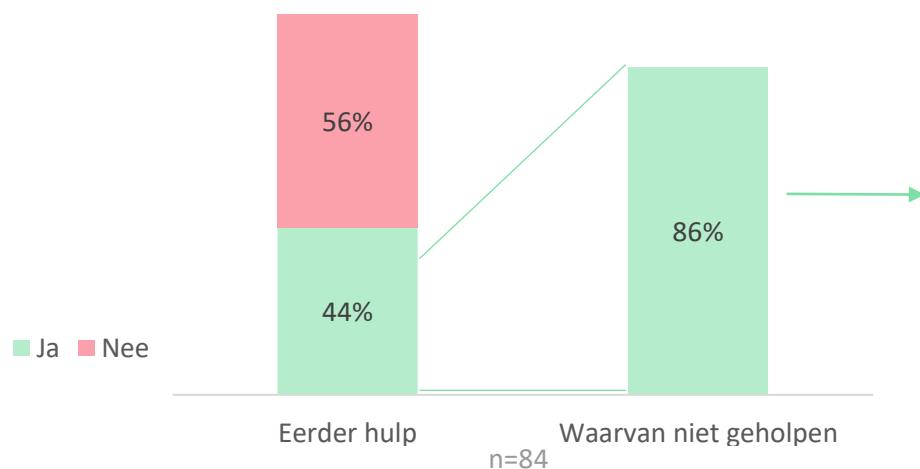


De lengte van de schuldenproblematiek heeft mede tot gevolg dat cliënten te maken hebben met meer schuldeisers: 17 in de secundaire route t.o.v. 13 in de reguliere schuldhulp. De schuldenlast is echter niet hoger bij particulieren in de secundaire route vergeleken met de reguliere route. Dit is wel het geval bij (ex-)ondernemers: daar bedraagt de schuldenlast 110.000 euro (mediaan) en gemiddeld 170.000 euro, in vergelijking met 74.000 euro bij de reguliere route.<sup>2</sup>

## 2. Effect op bereik

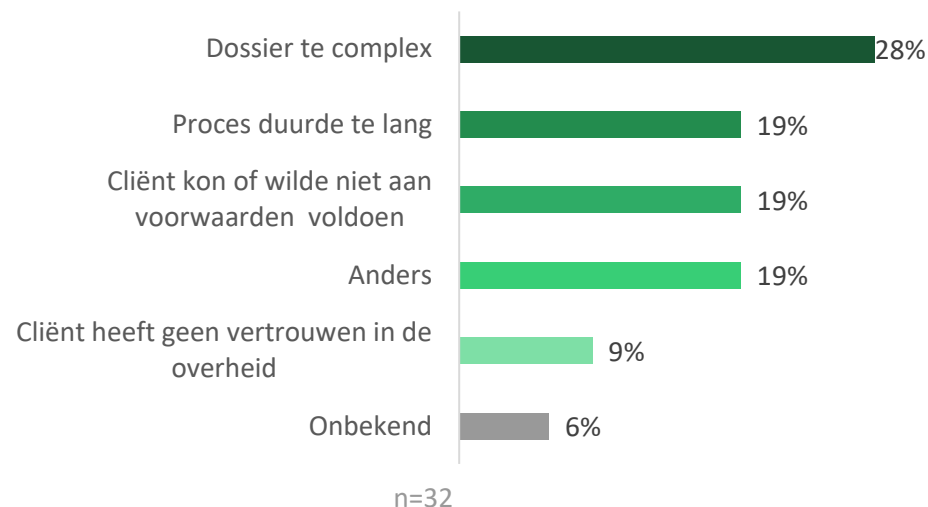
# 44% van cliënten in de secundaire route had al eerder hulp gezocht, overgrote merendeel daarvan is toen niet geholpen

44% van cliënten heeft zich al eerder gemeld bij gemeentelijke schuldhulp



Dossiers van cliënten die eerder contact hebben gehad met gemeentelijke schuldhulp of een gemandateerde instantie, tonen aan dat 44% van deze cliënten zich al eerder had gemeld. Uit de cliëntvragenlijst blijkt een vergelijkbaar beeld, waarbij 42% (n=71) van hen eerder hulp heeft gezocht bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het is opvallend dat (voormalige) ondernemers zich vaker eerder melden voor hulp dan particulieren (55% versus 37%), mogelijk vanwege hun meer zelfstandige en ondernemende karakter.

Primaire redenen waarom client eerder niet geholpen is in reguliere hulpverlening<sup>1</sup>



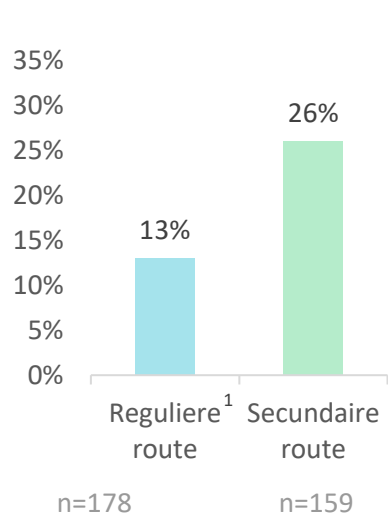
In 86% van de gevallen slaagde eerdere hulp voor cliënten niet. Diverse redenen liggen hieraan ten grondslag, zoals complexe dossiers (28%), langdurige procedures (19%), en het niet kunnen of willen voldoen aan (impliciete) gemeentelijke schuldhulpvoorwaarden (19%), zoals budgetbeheer, verkoop van bezittingen of het stoppen met een onderneming. Andere redenen (19%) omvatten onder meer afwijzingen wegens vermeende koopverslaving of het niet verkrijgen van instemming van alle schuldeisers voor een minnelijk traject.

## 2. Effect op bereik

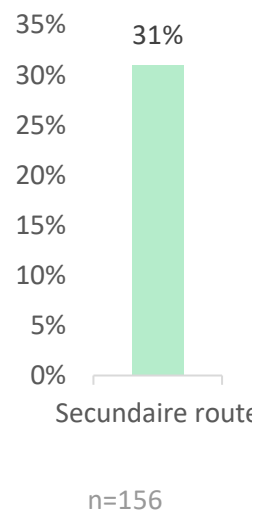
# Uit dossieranalyse en gesprekken blijken twee categorieën van complexere situaties waarom cliënten niet geholpen zijn

### 1. Inhoudelijk complexe situatie

Niet-saneerbare schulden

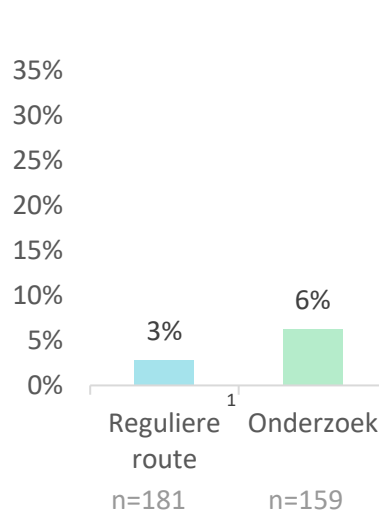


Schulden niet te goeder trouw



### 2. (Impliciete) voorwaarden

Niet afgewikkelde scheiding



### Toelichting

Uit dossieranalyse en gesprekken blijken twee hoofdoorzaken waarom cliënten niet eerder geholpen zijn:

- 1. Inhoudelijke complexe situatie**, zoals niet saneerbare schulden (26% t.o.v. 13%) en schulden niet te goeder trouw, komen vaker voor in de secundaire route. Genoemde voorbeelden hiervan zijn een strafblad, fraude, achterstallige belastingaangiften of terugvordering van uitkeringen. Hoewel er geen vergelijkende cijfers beschikbaar zijn over het percentage schulden niet te goeder trouw, lijkt dit absoluut gezien wel hoog.
- 2. (Impliciete) voorwaarden** vanuit gemeentelijke hulp, waarbij cliënt wordt gevraagd om eerst iets op te lossen voordat de hulp kan starten. Een voorbeeld hiervan is de niet afgewikkelde scheiding, die in de secundaire route tweemaal zo vaak lijkt voor te komen als in de reguliere route. Andere voorbeelden die bewindvoerders noemen zijn het verkopen van koopwoning of auto, of stoppen met ondernemen. Voor cliënten in deze situatie is dat vaak lastig, omdat dat betekent dat hun financiële situatie niet volledig duidelijk of stabiel is. Het is belangrijk om hierbij te vermelden dat deze voorbeelden wellicht uit het verleden komen. Uit interviews blijkt dat deze ervaring nog steeds bestaat.

*"Ik zie vaak voorbeelden dat cliënten wordt gevraagd om eerst hun huis te verkopen, auto weg te doen of onderneming te stoppen voordat hulp gestart kan worden."*

Wsnp-bewindvoerder

*"De gemeente gaf aan dat ik eerst moest scheiden en daarna terug moest komen voor hulp."*

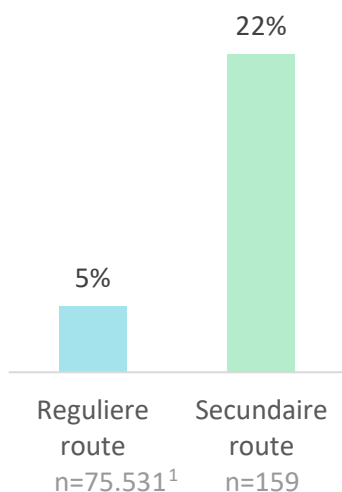
Client



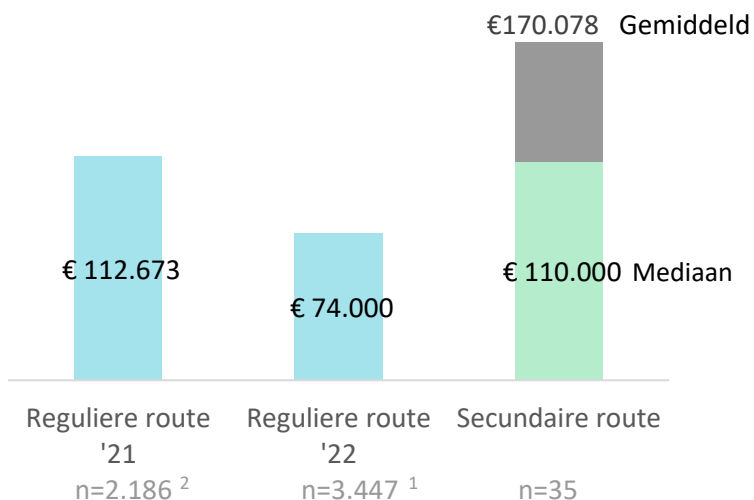
## 2. Effect op bereik

# Vooral (ex-)ondernemers springen eruit als complexere doelgroep die zich vaker meldt maar niet geholpen werd

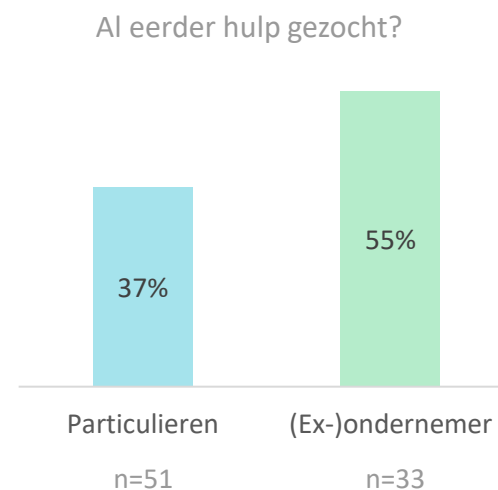
Veel (ex-) ondernemers



...met relatief hoge schulden...



.. die relatief vaker om hulp hebben gezocht







In de secundaire route worden relatief meer ondernemers geholpen dan in de reguliere route (22% versus 5%). Dit komt mede door een samenwerking tussen een van de bureaus en gemeentes, gericht op het specifiek helpen van ondernemers. Bij andere WSNP-bewindvoerders ligt het percentage ondernemers gemiddeld tussen de 10% en 15%. Dit percentage is nog steeds hoger dan in de reguliere hulpverlening. Data van Bureau WSNP<sup>3</sup> toont ook aan dat er relatief veel ondernemers worden geholpen via 'toevoeging' op de WSNP: ongeveer een kwart van alle toevoegingen betreft (ex-)ondernemers (zie bijlage VII). Bovendien hebben de ondernemers in de dossieranalyse een relatief hoge schuldenlast van 110.000 euro (mediaan) en 170.078 euro gemiddeld, vergeleken met 74.000-112.673 euro in de reguliere route. (Ex-)ondernemers hebben tot slot vaker hulp gezocht dan particulieren (55% versus 37%), maar zijn vaak niet geholpen. Dit komt doordat ondernemers moeilijker te helpen zijn: hun vermogens- en schuldenpositie is vaak niet volledig bekend, en soms ontbreekt expertise over hoe om te gaan met ondernemingen in gemeentelijke schuldhulpverlening.

## 2. Effect op bereik

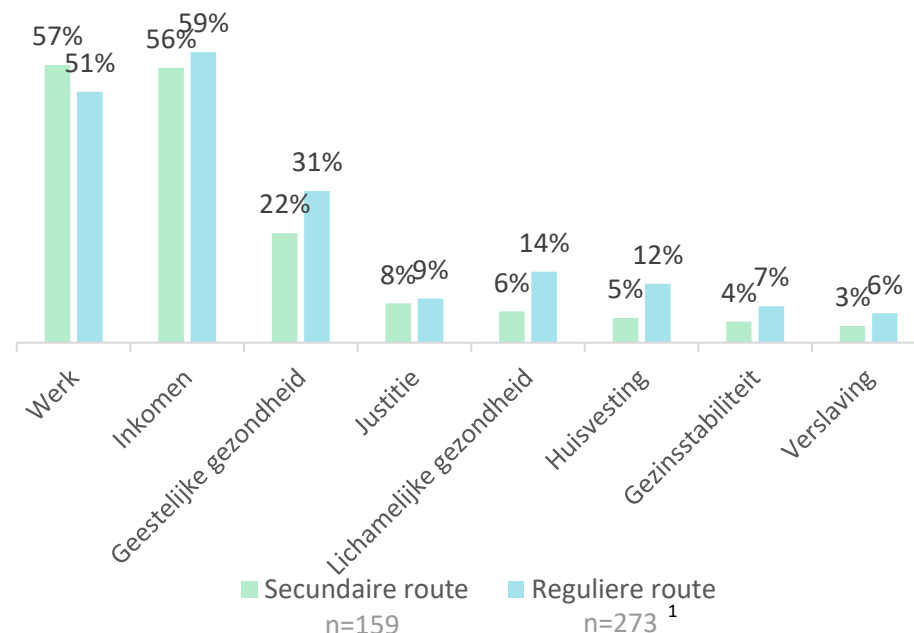
# Secundaire route bereikt qua demografie en achterliggende problematiek geen andere doelgroepen

Demografie verschilt nauwelijks, vooral iets minder jongeren en vaker kinderen

	Secundaire route	Reguliere route <sup>1</sup>
 <b>Gender</b>	M / V 53% / 47%	M / V 60% / 40%
 <b>Inwonende kinderen</b>	J/N 39% / 59%	J/N 30% / 70%
 <b>Leeftijd</b>	% <26 3%	% <26 14%
 <b>Burgerlijke staat</b>	Alleen / relatie 75% / 25%	Alleen / relatie 63% / 35%

De demografische kenmerken van cliënten in de secundaire route vertonen geen grote verschillen t.o.v. de reguliere schuld-hulpverlening, behalve dat er opvallend weinig jongeren (<26 jaar) worden geholpen. Dit kan komen door de noodzaak van specifieke benaderingen voor jongeren en de groeiende beschikbaarheid van dergelijke programma's. Als gevolg van het lage aantal jongeren zijn er meer oudere cliënten in de secundaire route, die vaker kinderen hebben.

Achterliggende problematiek verschilt nauwelijks

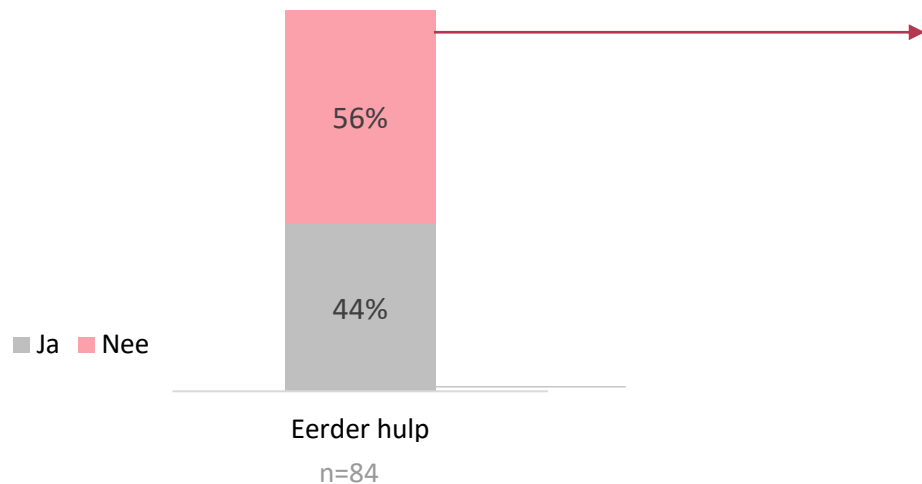


Uit de dossieranalyse blijkt dat cliënten grotendeels vergelijkbare middelmatige en zware problematiek ervaren op verschillende leefgebieden (zie bijlage II). Enkele uitzonderingen zijn te vinden op het gebied van geestelijke gezondheid (22% versus 31%), lichamelijke gezondheid (6% versus 14%) en huisvesting (5% versus 12%). Dit hangt waarschijnlijk samen met het hoge percentage beschermingsbewind (75%) onder deze cliënten.

## 2. Effect op bereik

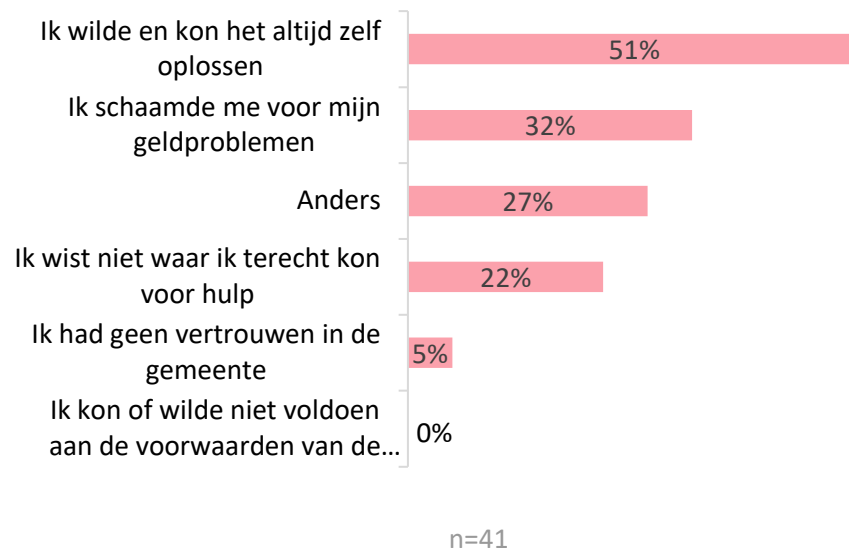
# De secundaire route bereikt ook mensen die eerder geen hulp zochten, vaak omdat ze het zelf wilden oplossen

56% van cliënten had eerder nog geen hulp gezocht bij gemeentelijke schuldhulp



In de enquête onder cliënten is gevraagd waarom ze niet eerder hulp hebben gezocht voor hun schulden. Het merendeel van de cliënten gaf aan dat ze de problemen zelf wilden en konden oplossen (51%). Schaamte speelde ook een grote rol (32%). Onder 'anders' geven cliënten aan dat er eerder geen problemen waren. Verder valt op dat het gebrek aan vertrouwen in de gemeente (5%) of (impliciete) voorwaarden (die mogelijk vooraf al bekend waren) een minder belangrijke reden is voor het niet zoeken van hulp.

Volgens cliënten is de voornaamste reden om geen hulp te zoeken dat ze hun problemen eerst zelf wilden oplossen



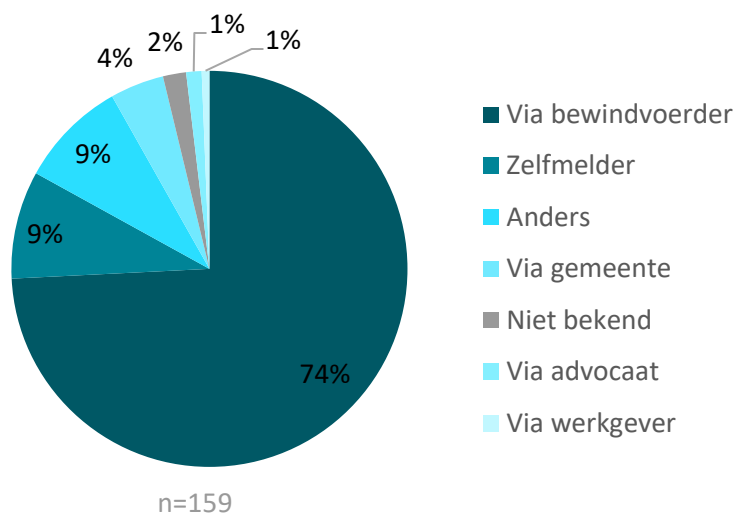
*"We hebben altijd hard gewerkt om uit de problemen te blijven. We wilden niet onze hand ophouden bij de gemeente of afhankelijk zijn van beschermingsbewind."*

Cliënt

## 2. Effect op bereik

# Cliënten worden vaak direct naar secundaire route toegestuurd in geval van een complexe situatie of als WSNP voorzienbaar is

### Toeleiding vindt nu nog vooral plaats via beschermingsbewindvoerders....



De meerderheid van de cliënten wordt doorgeleid via hun beschermingsbewindvoerder (74%). Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat de secundaire route voornamelijk bekend is onder beschermingsbewindvoerders, mede dankzij de voorlichtingssessies die zij hebben ontvangen. Slechts 9% van de cliënten heeft zelf de weg gevonden naar de secundaire route. Een kleine 4% wordt via de gemeente doorverwezen, mogelijk door een gebrek aan bekendheid bij gemeenten over het bestaan van de secundaire route.

### ... die vooral cliënten toeleiden met complexere situaties of als WSNP voorzienbaar is

*"Soms is een dossier erg complex, wat bij gemeentelijke schuldhulp extra vertraging kan opleveren vanwege de aanwezige kennis binnen de gemeente."*

Beschermingsbewindvoerder

*"Als het voorzienbaar is dat een minnelijk traject niet zal slagen en de cliënt beter direct door naar de WSNP kan gaan."*

Beschermingsbewindvoerder

Beschermingsbewindvoerders zijn over het algemeen positief over de secundaire route. 65% van hen denkt dat cliënten eenvoudiger geholpen worden met de secundaire route, 62% geeft aan dat cliënten beter geholpen worden, en 68% denkt dat cliënten sneller geholpen worden. De voornaamste redenen (uit de open antwoorden) om cliënten door te verwijzen, hebben te maken met de complexiteit van het dossier of omdat het voorzienbaar is dat iemand direct naar de WSNP zal gaan. Zie hoofdstuk 6 voor meer informatie over wanneer ervoor wordt gekozen om mensen direct naar de WSNP te sturen.

A photograph of a woman with dark curly hair and a young girl with dark hair looking at a tablet together. They are inside a white tent-like structure decorated with warm white string lights. The woman is leaning over the girl, and both are smiling. The scene is intimate and warm.

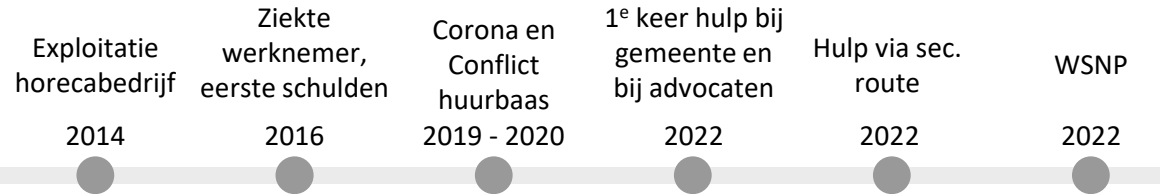
### 3. Effect op snelheid

*Secundaire route is iets sneller dan reguliere route, vooral bij dossiers waarbij WSNP als eindoplossing is gekozen*



**Thomas, drie kinderen,  
ex-ondernemer in de horeca**

*“De gemeente stelde als eis dat we in onze gemeente moesten blijven wonen. Vanwege de verkoop van ons huis was dat voor ons geen optie”*



#### Het hele verhaal

In 2014 is Thomas gestart met exploitatie van een horecabedrijf. In 2016 werd zijn eerste kindje geboren. Samen met het drukke bestaan als ondernemer, de korte nachten en de plotselinge ziekte van een werknemer gingen de zaken wat slechter. Hij kreeg de boel weer op de rit, maar in 2020 kwam corona. Al snel besloot hij dat hij wilde stoppen met de onderneming. Dit resulteerde in een langdurig conflict met zijn huurbaas. In 2022 heeft hij hulp gezocht bij de gemeente en later ook nog bij een advocatenkantoor met de vraag of zij konden helpen om schulden te regelen en de onderneming te stoppen. Omdat het huis van Thomas sowieso verkocht moest worden, was de voorwaarde om in zijn eigen gemeente te blijven wonen tijdens de regeling geen werkbare optie voor Thomas. Ook wilde hij over zijn woonplaats regie behouden: dit was het laatste waar hij en zijn gezin nog eigen besluiten over konden voeren. Via zijn netwerk werd hij gewezen op een WSNP-bewindvoederskantoor. Ook zij vonden het dossier uitermate complex. Twee minnelijke voorstellen zijn mislukt, waarna alsnog de WSNP toegekend is.

## Hoofdstuk in het kort...

---

### **Kortere doorlooptijd van intake tot bereiken van oplossing**

Cliënten in secundaire route komen circa 20 dagen sneller tot een eindoplossing dan in de reguliere route, mogelijk door het hebben van een aanspreekpunt en het dossier gelijk geschikt maken voor WSNP.

### **Vooraf dossiers waarbij WSNP is gekozen als eindoplossing hebben kortere doorlooptijd**

Hypothese is dat WSNP-bewindvoerders vooral sneller zijn in dossiers die naar de WSNP geleid moeten worden.

### **Andere verklaring is hogere inzet instrumenten**

Mogelijke verklaring voor hogere snelheid is de hogere inzet van instrumenten zoals dwangakkoorden en moratoria.

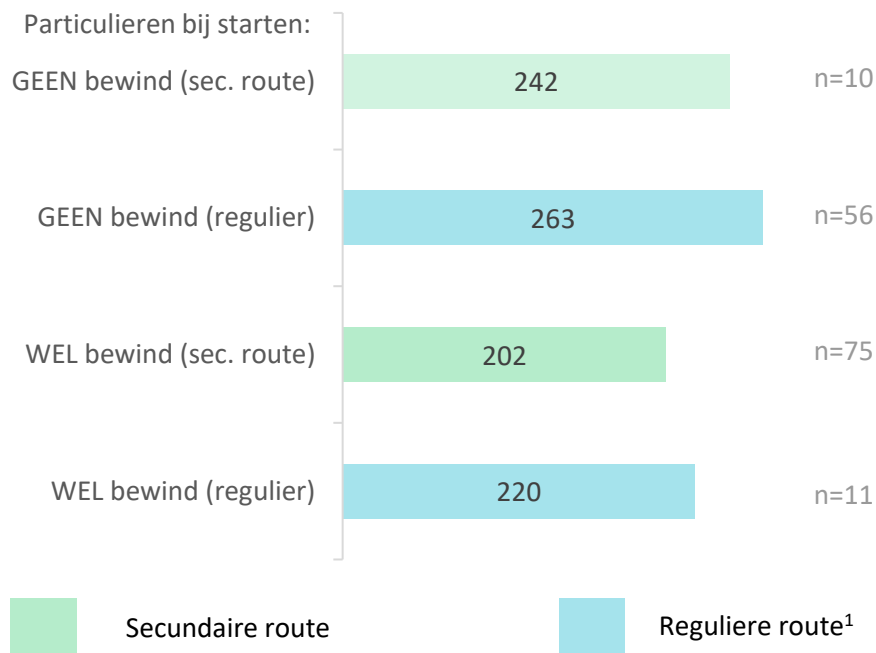
### **Beleving hogere snelheid door beschermingsbewindvoerders en cliënten**

Zowel toeleidende professionals als cliënten ervaren een snelle doorlooptijd in de secundaire route met als mogelijke verklaringen de beperkte wachtlijst, minder benodigde documentatie en snellere inzet WSNP.

### 3. Effect op snelheid

# Secundaire route lijkt iets sneller zowel bij cliënten met en zonder beschermingsbewind

## Doorlooptijd tussen intake en bereiken van oplossing



## Toelichting

Cliënten in secundaire route komen circa 20 dagen sneller tot een eindoplossing dan in de reguliere route. Dit geldt voor zowel particulieren met en zonder beschermingsbewind bij de start. Hierbij moet worden opgemerkt dat in beide vergelijkingen de n relatief laag is, omdat de secundaire route weinig cliënten heeft zonder beschermingsbewind.

Mogelijke andere gehoorde verklaringen voor de iets kortere doorlooptijd in de secundaire route zijn:

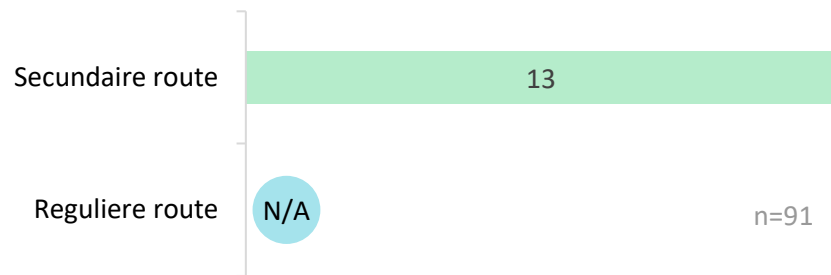
1. Het hebben van één aanspreekpunt die het hele traject behandelt
2. Het dossier parallel aan het MSNP traject geschikt maken voor het eventueel doorzetten naar WSNP, zodat er geen tijdsverlies optreedt mocht het toch tot een WSNP komen
3. Meer inzet van instrumenten om tot een oplossing te komen (dwangakkoorden (16% t.o.v. 2% in regulier), moratoria, etc.)



### 3. Effect op snelheid

# Dossiers in secundaire route worden gemiddeld binnen in 13 dagen opgepakt

## Doorlooptijd (dagen) van aanmelding tot intake



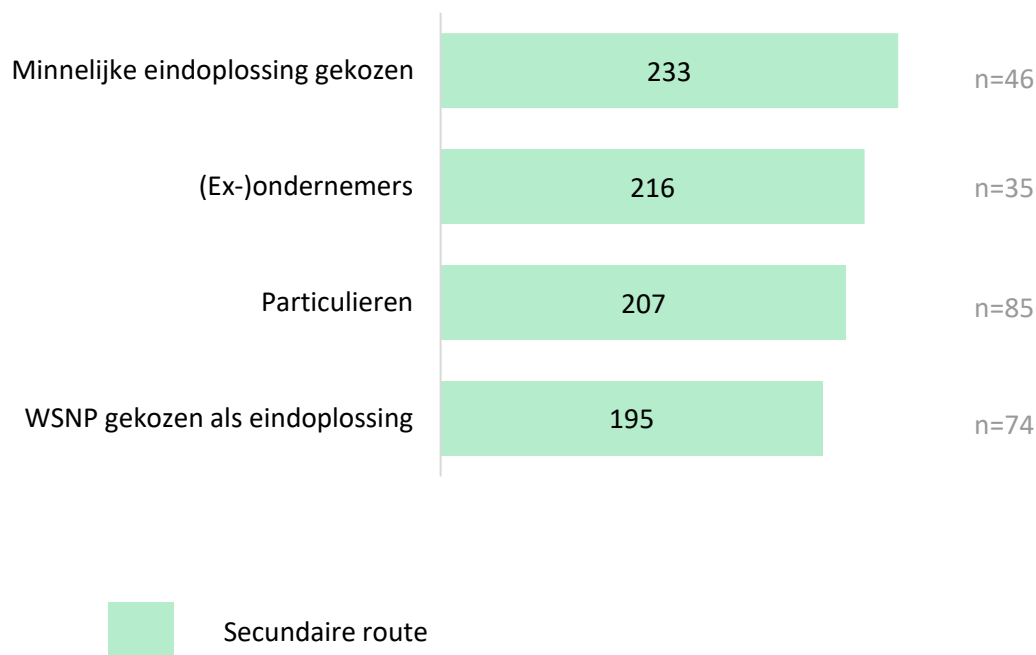
## Toelichting

Voorafgaand aan de start van een traject, tussen de aanmelding van een dossier en de intake (het moment waarop een traject wordt opgestart), zit gemiddeld 13 dagen in de secundaire route (voor de reguliere route is dit niet bekend). Deze doorlooptijd is mede afhankelijk van de cliënt. Wanneer de beschermingsbewindvoerder de overeenkomst zelf ondertekent, wordt het dossier vaak in dezelfde week opgepakt. Als de cliënt de overeenkomst tekent, kan dit enkele weken duren, wat vertraging kan veroorzaken tussen aanmelding en intake.

### 3. Effect op snelheid

## Vooral dossiers waarbij WSNP gekozen is als eindoplossing hebben kortere doorlooptijd

Doorlooptijd secundaire route met verschillende doorsnedes  
doorlooptijd intake tot bereiken oplossing



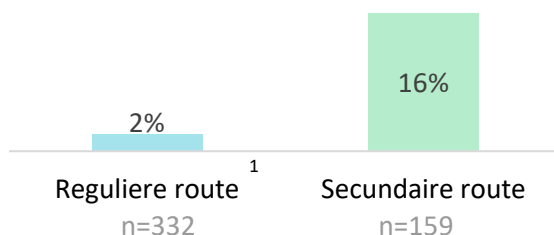
### Toelichting

De doorlooptijd in de secundaire route bedraagt gemiddeld ongeveer 210 dagen. Opvallend is dat de doorlooptijd korter is wanneer er wordt gekozen voor de WSNP als eindoplossing, met een doorlooptijd van ongeveer 195 dagen in dat geval. Dit kan mogelijk komen doordat de WSNP wordt ingezet op het moment dat duidelijk is dat de cliënt direct naar de WSNP geleid moet worden. De doorlooptijd bij (ex-)ondernemers versus particulieren verschilt relatief weinig, namelijk ongeveer 9 dagen.

### 3. Effect op snelheid

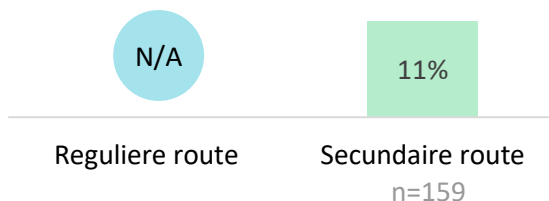
## Hogere inzet van instrumenten is een andere mogelijke verklaringen voor iets hogere snelheid in secundaire route

#### Inzet dwangakkoord



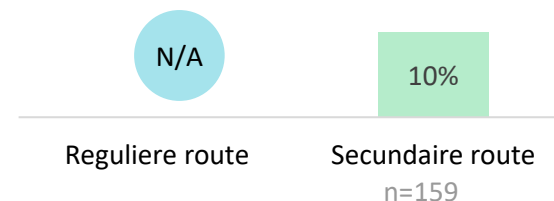
WSNP-bewindvoerders in de secundaire route zetten relatief vaker instrumenten in die het schuldregelproces kunnen versnellen. Dit kan de kortere doorlooptijd verklaren. De inzet van dwangakkoorden (16% t.o.v. 2% in reguliere hulpverlening),

#### Inzet voorlopige voorziening



Inzet voorlopige voorzieningen (11%) en moratoria (10%) kunnen ervoor zorgen dat schuldeisers na inzet van een instrument binnen een bepaalde termijn moeten reageren.

#### Inzet moratorium



Over de inzet van voorlopige voorzieningen en moratoria is geen data beschikbaar over de reguliere hulpverlening.

### 3. Effect op snelheid

## Zowel toeleidende professionals als cliënten ervaren een kortere doorlooptijd in de secundaire route

68% van de bevroegde beschermingsbewindvoerders geven aan dat secundaire route sneller werkt voor hun cliënten, vanwege:

#### Beperkte wachtlijsten

*“Vrijwel geen wachttijd. Een intakegesprek kan dezelfde week plaatsvinden en een traject wordt dan ook direct gestart.”*

#### Minder benodigde documentatie

*“Er zijn geen verschillende fases en lange vragenlijsten en eisen die regelmatig opnieuw aangeleverd moeten worden omdat er weer iets kwijt of verouderd is.”*

*“De gemeente is geneigd meer informatie te vragen dan strikt noodzakelijk. Bijvoorbeeld recente schuldbewijzen ipv een schuldenlijst en steeds een nieuwe inkomstenopgave omdat weer een nieuwe maand begonnen is.”*

#### Snellere inzet WSNP

*“Gemeenten willen eerst minnelijk traject onderzoeken, ook als helder is dat dit geen optie is.”*

Ook cliënten geven aan gevoelsmatig snel tot een oplossing te zijn gekomen door inzet van de WSNP-bewindvoerder

#### Snel afspraak

*“Binnen een week hadden we een afspraak en na enkele maanden zaten we bij de rechter.”*

Cliënt 1

#### Snel adequaat handelen

*“Hij heeft alles heel snel gedaan. Toen de rechtbank “nee” had gezegd, ging hij al snel in beroep bij andere rechter, waarna WSNP wel werd toegekend. En toen was de WSNP snel geregeld. Hij weet wat hij doet.”*

Cliënt 2

#### Oplossing

Bij alle gesproken cliënten was er binnen 4-6 maanden een oplossing



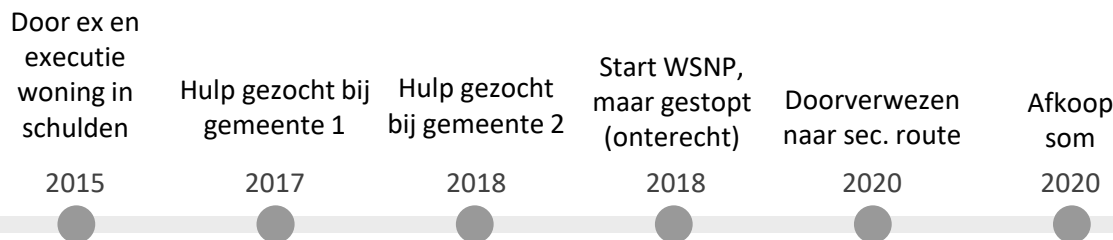
## 4. Effect op (duurzaam) succes

*89% van cliënten is succesvol tot een oplossing gekomen, nazorg en bredere hulp vragen nog wel om aandacht*



**Maarten, 38, drie kinderen, leidinggevende in de horeca, volgt opnieuw een opleiding**

*“Via een afkoopsom ben ik binnen vier maanden geholpen. Ik had daarna toch nog graag een belletje gehad”*



#### Het hele verhaal

De eerste schulden ontstonden nadat Maarten\* in scheiding lag met zijn vrouw. Terwijl Maarten nog mede-eigenaar was van het huis, betaalde zijn ex de hypotheek niet meer, waarna het huis verkocht werd via de executieveiling. Hier kwam hij pas achter toen het al te laat was. Na een tijdje had hij een beschermingsbewindvoerder in de hand genomen en hulp gezocht bij de gemeente, waar hij een gesprek heeft gevoerd over een minnelijke regeling. Deze mislukte. Hij weet niet meer waarom. De tweede keer bij de gemeente was voor zijn gevoel een overbodig gesprek, waarbij “het oordeel al klaar lag”. Door deze gemeente is hij naar de WSNP toegeleid. De uitgesproken WSNP werd echter stopgezet na oordeel van de rechter-commissaris, omdat hij zich niet aan afspraken zou houden. Onterecht volgens Maarten. Via zijn beschermingsbewindvoerder werd hij gewezen op de secundaire route, waarna de situatie goed is opgelost met een afkoopsom.

\*Foto en namen zijn gefingeerd

## Hoofdstuk in het kort...

---

### Succes

89% van gestarte cliënten is succesvol geholpen.

### Uitval

Van de cliënten die uitvallen valt het merendeel al uit voordat het tot een afspraak komt. Van de cliënten die uitvallen *na* de start van hulpverlening komt dit m.n. door het niet voldoen aan de voorwaarden door de cliënt (bijv. ontstaan van nieuwe schulden).

### Oplossing

49% van de cliënten heeft een minnelijke oplossing gekregen, ondanks alleen financiering voor WSNP. De meeste cliënten voelden zich goed begrepen en geholpen bij hun eindoplossing.

### Nazorg

Nazorg is nog onderbelicht, vinden ook cliënten, gemeenten, NVVK en WSNP bewindvoerders.

### Aanpalende hulp

Zowel WSNP-bewindvoerders, NVVK en gemeenten erkennen nodige aandacht voor flankerende hulp.

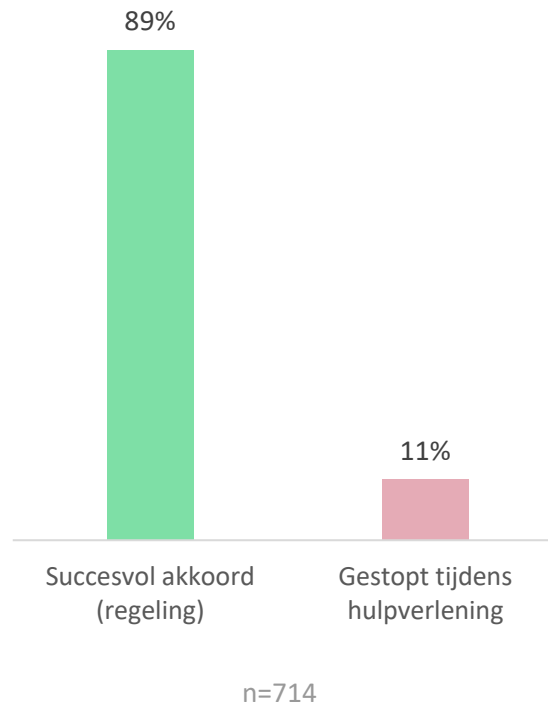
#### 4. Effect op succes

# Succes: 89% van gestarte cliënten is succesvol tot oplossing gekomen

## Uitval van cliënten tussen aanmelding en intake



## Succes en uitval van cliënten tussen intake en succesvol komen tot oplossing



## Toelichting

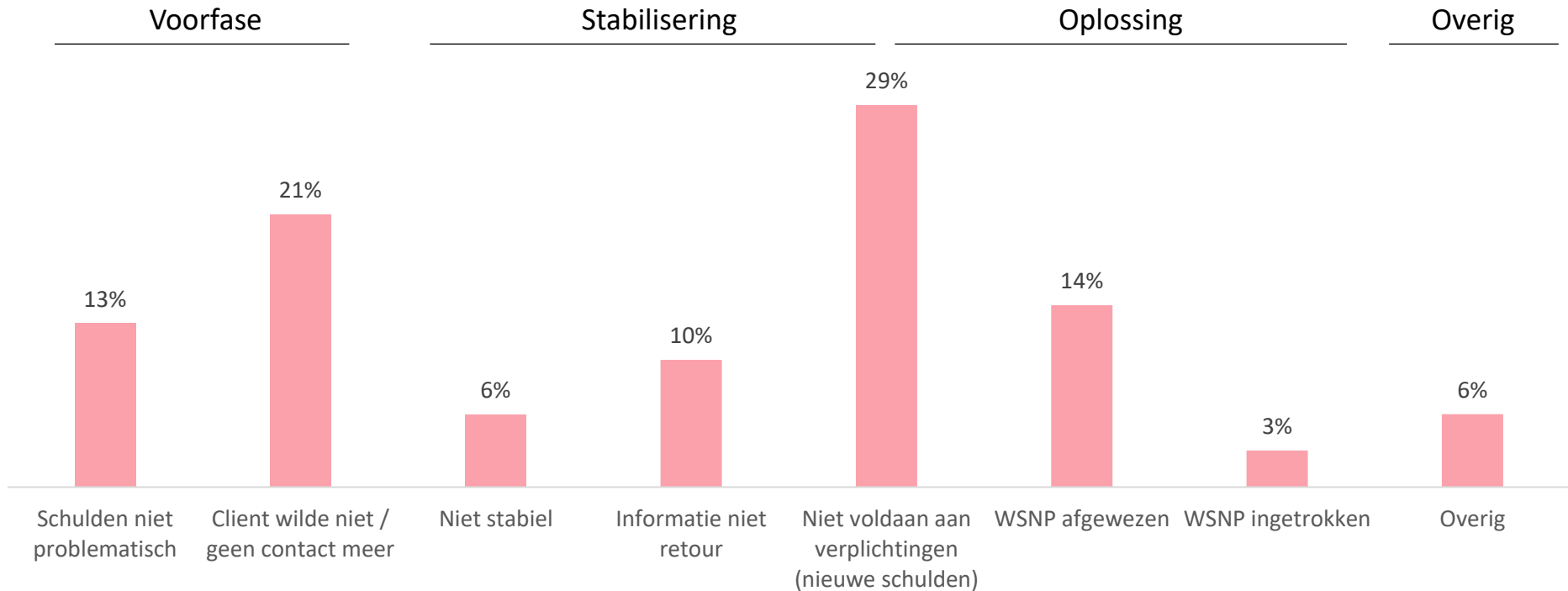
Van de 714 cliënten waarbij het dossier is afgerond (van de onderzochte bewindvoerders), is 89% succesvol geholpen. 11% van de cliënten is gestopt na de start van de hulpverlening. Ten tijde van dit onderzoek waren er nog 642 lopende dossiers.

Bij één WSNP-bewindvoerderspartij is ook bekend hoeveel cliënten niet zijn doorgegaan met de hulp tussen de aanmelding en het eerste gesprek. Dit betrof ongeveer 12% van alle dossiers van dat kantoor. Cliënten trokken de oorspronkelijke aanvraag in of kwamen niet opdagen. Er is dus mogelijk nog winst te behalen in de warme overdracht van de toeleider naar de hulpverlener.



#### 4. Effect op succes

## Uitval: Niet voldoen aan verplichtingen grootste reden uitval



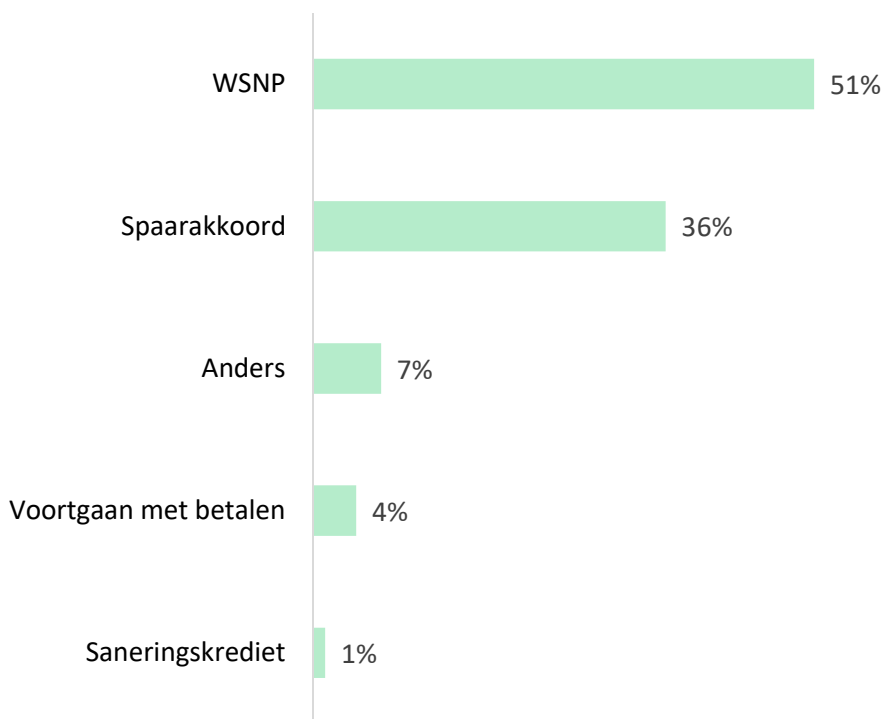
Onder de cliënten die zijn gestopt tijdens het hulpverleningstraject (n= 72) is er een aantal redenen om te stoppen. De twee meest voorkomende redenen zijn dat de cliënt niet heeft voldaan aan de verplichtingen (zoals het niet aangaan van nieuwe schulden of de sollicitatieverplichting) of dat de cliënt zelf niet meer geholpen wilde worden.

Van de 15 cliënten die geen verdere hulp wilden, wilden 3 geen bewindvoering en 2 wilden niet in de WSNP. Voor de overige 10 cliënten was de reden onbekend of was er geen verdere communicatie.

#### 4. Effect op succes

## Oplossing: Ondanks dat pilot met ‘toevoeging’ gericht is op WSNP, wordt in 49% van de gevallen andere oplossing gekozen

### Verdeling inzet eindoplossingen



### Toelichting

In de pilot is de gekozen eindoplossing in 51% van de gevallen de WSNP. In 49% van de gevallen is dit een andere (minnelijke) oplossing, zoals een spaarakkoord (36%). De pilot met de zogenaamde toevoeging is alleen gericht op vergoeding van een WSNP-traject. Financiering van de WSNP-bewindvoerder vindt in geval van een minnelijke oplossing plaats via werkgevers, door het eigen netwerk of anderszins.

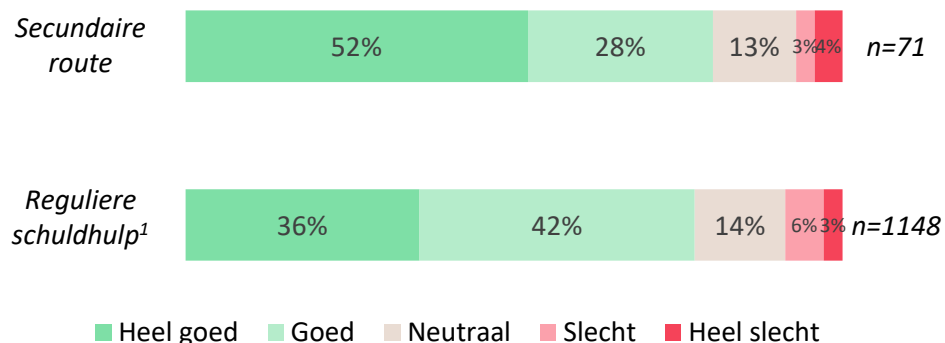
WSNP-bewindvoerders zetten vooralsnog nauwelijks saneringskredieten in, vooral omdat ze hiervoor nog geen samenwerking hebben met kredietbanken. De wens bestaat wel om ook deze mogelijkheid te hebben. Ook worden saneringskredieten niet altijd als de beste oplossing gezien: hiermee gaan mensen opnieuw een lening aan om hun schulden op te lossen (in tegenstelling tot een schuldregeling of WSNP). Daarnaast krijgen cliënten die nu in een uitkering zitten en in de toekomst weer zouden kunnen gaan werken, gaandeweg een grotere afloscapaciteit. Bij een saneringskrediet wordt dit echter niet meegenomen, waardoor een schuldeiser tekort kan worden gedaan.

Zie hoofdstuk 6 voor verdere afweging van inzet van WSNP of MSNP volgens WSNP-bewindvoerders

## 4. Effect op succes

# Oplossing: Cliënten voelen zich goed begrepen en geholpen

### Meeste cliënten voelen zich goed begrepen, vergelijkbaar met reguliere schuldhulp



80% van de geholpen cliënten in de secundaire route voelt zich goed tot heel goed begrepen, wat vergelijkbaar is met de reguliere schuldhulpverlening (78%). Echter, er zijn iets meer cliënten die zich 'heel goed' begrepen voelen (+16 procentpunten t.o.v. regulier).

### Gesproken cliënten voelen zich goed geholpen

*“De WSNP-bewindvoerder heeft me zeer adequaat geholpen, ik had het gevoel dat ik het even bij hem kon laten. Dat gaf mij rust.”*

Cliënt

*“De WSNP-bewindvoerder had geen oordeel over onze relatief hoge schulden en dat was een wereld van verschil met eerdere ervaringen. Hij heeft het snel opgepakt.”*

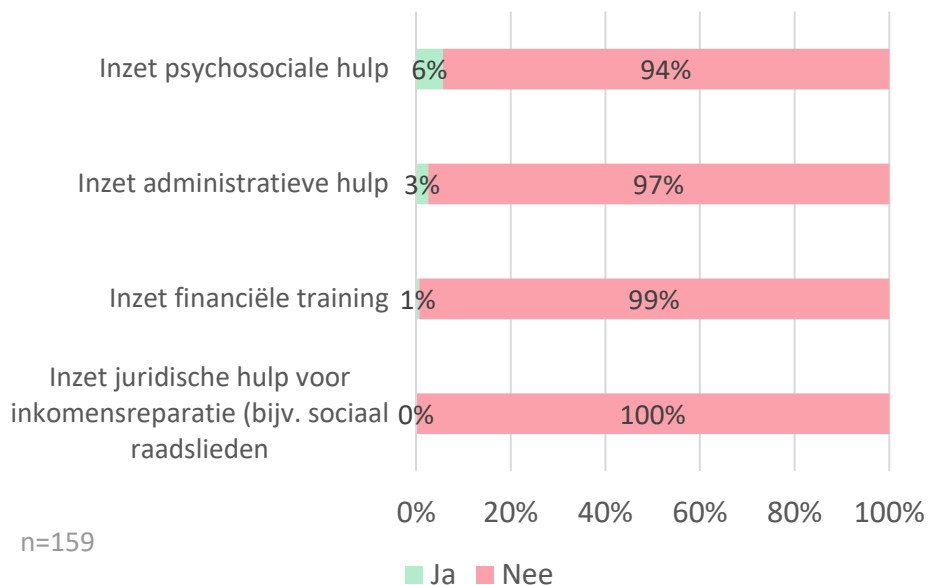
Cliënt

Alle gesproken cliënten geven aan zich adequaat geholpen te voelen door de WSNP-bewindvoerder. Eén cliënt gaf aan dat hij graag meer betrokken had willen worden bij de geboden oplossingen. De verbeterpunten die cliënten in open antwoorden noemen, zijn voornamelijk gerelateerd aan communicatie, vergelijkbaar met reguliere schuldhulp. Hierbij gaat het vooral om transparanter communiceren over de status van het dossier en de gekozen oplossingen.

## 4. Effect op succes

# Nevenproblematiek: Zowel WSNP-bewindvoerders, NVVK en gemeenten erkennen nodige aandacht voor flankerende hulp

### Inzet instrumenten na start hulpverlening is relatief laag



### Zowel bewindvoerders, NVVK en gemeenten herkennen dat afstemming van inzet extra hulp nog aandachtspunt is

*“De inzet van flankerende hulp bij cliënten waar dat nodig is, is inderdaad nog een aandachtspunt. We kunnen hiervoor beter samenwerken met de gemeentes.”*

WSNP-Bewindvoerder

*“Het klopt dat de afstemming tussen ons en de WSNP-bewindvoerder over inzet van flankerende hulp beter kan.”*

Gemeente

*“Flankerende hulp is een belangrijk aandachtspunt. Hierin is samenwerking met gemeenten essentieel.”*

NVVK

Na de start van de hulpverlening ligt de inzet van instrumenten op andere leefgebieden door WSNP-bewindvoerders relatief laag. In de reguliere schuldhulpverlening ligt de gemiddelde inzet van psychosociale hulp op 11%, administratieve hulp op 15%, financiële training op 13% en juridische hulp op 9%.<sup>1</sup> De inzet van flankerende hulp wordt vaak toegeschreven aan een eventuele toeleidende beschermingsbewindvoerder. Echter, uit analyse blijkt dat zelfs onder cliënten zonder beschermingsbewindvoerder de inzet van deze hulp relatief laag is, vooral bij het aanleren van financiële vaardigheden. De WSNP-bewindvoerders erkennen ook dat deze inzet, vooral de afstemming tussen toeleiders, een aandachtspunt is

## 4. Effect op succes

# Nazorg: Nazorg is nog onderbelicht, vinden ook cliënten, gemeenten, NVVK en WSNP bewindvoerders

### 3 van de 6 cliënten geven in verschillende bewoordingen behoefte aan nazorg weer

*“Ik had het fijn gevonden om vooral tijdens de eerste zes maanden na start WSNP nog even contact te hebben. Ik vond en vind het nog steeds spannend of we niks verkeerd doen.”*

Cliënt 1

*“Ik zou het fijn hebben gevonden om wat meer informatie te krijgen over wat mijn rechten zijn, nu de WSNP loopt.”*

Cliënt 2

*“Ik zou graag als tip geven dat ze nog een eindgesprek voeren nadat de hulpverlening gereed is.”*

Cliënt 3

### Toelichting

De zes cliënten die werden gesproken voor dit onderzoek zijn tevreden over de hulpverlening van de betreffende WSNP-bewindvoerder. Bij navraag over tips of verbeterpotentieel gaven cliënten zelf aan dat zij graag nog contact hadden willen hebben nadat er een oplossing was bereikt (zoals toegang tot WSNP). Zo gaf een cliënt aan dat ze het in het begin van de WSNP spannend vond om geen fouten te maken. Daarom had ze, vooral in de beginperiode, behoefte aan een kort gesprek over hoe het ging in de WSNP en of alles lukte.

Ook de gesproken gemeenten, NVVK en de WSNP-bewindvoerders onderkennen dat de inzet van nazorg nog onderbelicht is. Nazorg is ook in de reguliere schuldhulpverlening vaak nog een te ontwikkelen gebied. Dat geldt dus ook voor de secundaire route.



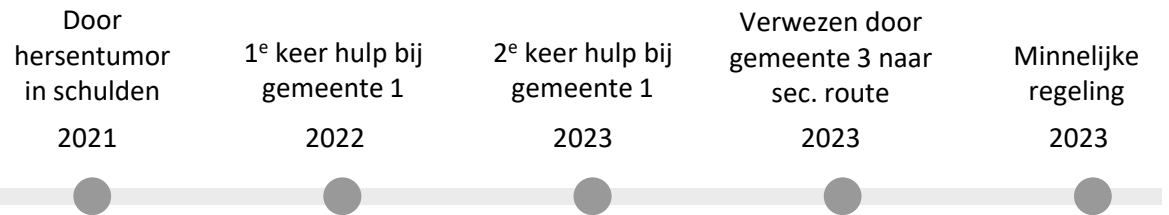
## 5. Effect op maatschappij

*Cliënten maken net als in reguliere route positieve ontwikkeling op leefgebieden door, met een SROI van 2 tot 4 euro*



Gea, 45 jaar, ZZP'er

*“Ze hebben me heel adequaat en snel geholpen met de afwikkeling van mijn bedrijf.”*



#### Het hele verhaal

In 2021 kreeg Gea\* de plotselinge diagnose hersentumor. Zij was niet meer in staat om te werken vanwege de behandelingen. Ze had enige buffer maar niet genoeg om zo'n lange periode zonder werk te zitten. Ze was hier ook niet voor verzekerd. De eerste keer dat ze hulp zocht bij de gemeente, kreeg ze te horen dat haar man nog te veel verdiende dus kreeg ze geen ondersteuning. De rekeningen begonnen intussen op te lopen. De tweede keer bij de gemeente werd ze geholpen met het afwickelen van haar bedrijf en regelingen bij de belastingdienst. Dit duurde echter veel te lang. Vanwege haar ziekte kon ze het ook niet zelf oplossen. In haar eigen woorden: "Ik had het gevoel dat de medewerkers te weinig kennis van zaken hadden". Na verhuizing naar een andere gemeente, werd haar direct verteld dat ze beter geholpen kon worden door hun samenwerkingspartner: een WSNP-bewindvoerder. Deze wist haar binnen een half jaar via een minnelijke regeling met de schuldeisers te helpen. Gea had als enige tip dat ze graag een eindgesprek had gevoerd met de WSNP-bewindvoerder

\*Foto en namen zijn gefingeerd

## Hoofdstuk in het kort...

---

### **Cliënten maken positieve ontwikkeling door**

Net als in reguliere route maken cliënten tussen de intake en het succesvol komen tot een oplossing positieve ontwikkelingen door op verschillende leefgebieden.

### **Maatschappelijke opbrengsten in secundaire route tussen intake en succesvol komen tot oplossing iets hoger**

In secundaire route zijn opbrengsten iets hoger, vooral door een hoger percentage 'behoud van werk'. Uit eerder onderzoek is bekend dat de ontwikkeling op de leefgebieden bij het eind van de schuldregelingsperiode nog positiever is t.o.v. de huidige ontwikkeling.

### **Secundaire route heeft SROI tussen 2 en 4 euro per traject**

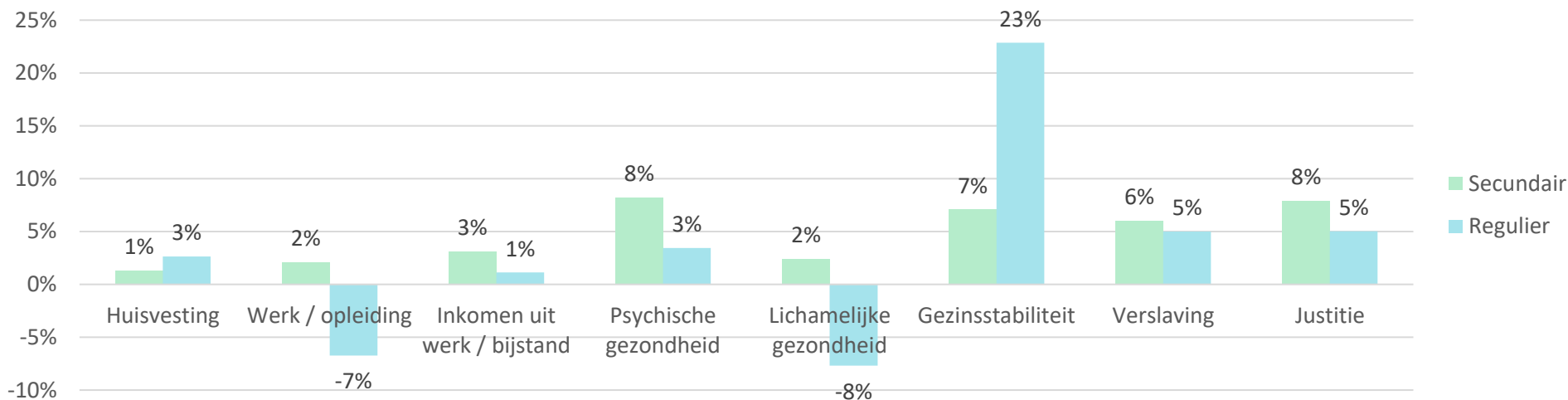
De Maatschappelijke Kosten Baten Analyse voor de secundaire route komt uit op een Social Return On Investment (SROI) van 2 tot 4 euro per traject (excl. budgetbeheer, nazorg, etc).



## 5. Effect op maatschappij

# Cliënten maken net als in reguliere route positieve ontwikkeling door, met uitschieters op werk en gezondheid

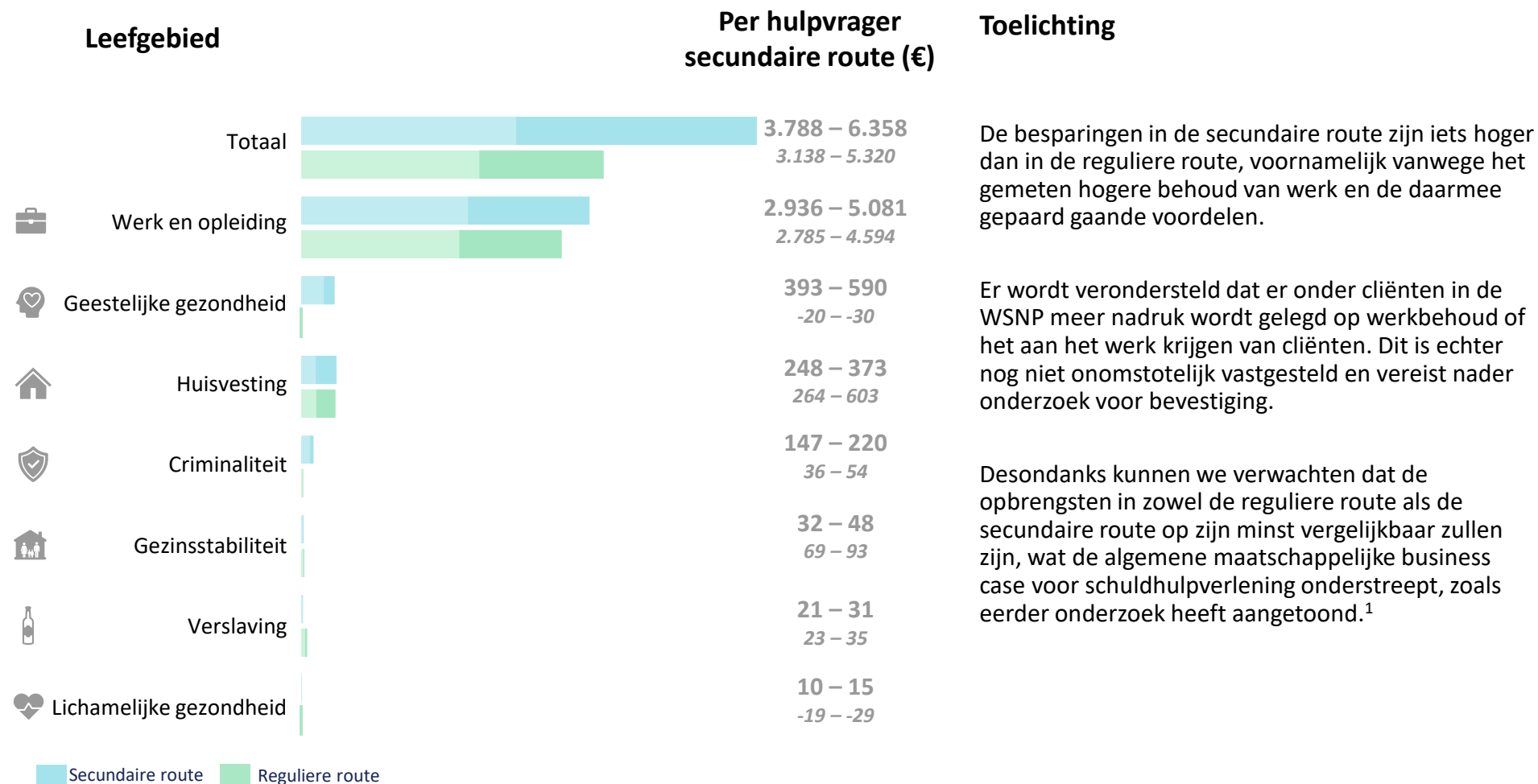
% verbetering op leefgebieden tussen intake en succesvol komen tot oplossing (regeling, WSNP of anders)



Cliënten in de secundaire route laten, net als in reguliere schuldhulpverlening, beperkte vooruitgang zien op de leefgebieden tussen intake en succesvol komen tot een oplossing. Eerdere onderzoeken tonen aan dat de grootste ontwikkeling meestal pas na enkele jaren in een schuldregeling optreedt. Deze data zijn echter niet beschikbaar voor de secundaire route. Daarom is de vergelijking gemaakt tussen de ontwikkeling van intake (T0) tot oplossing (T1). Opvallende verschillen doen zich vooral voor op het gebied van werk, gezondheid en gezinsstabiliteit. In de reguliere route worden mensen vaker eerst geholpen met het verkrijgen van een uitkering, en pas na enkele jaren is er een aanzienlijke verbetering op het gebied van werk. Mogelijk heeft dit te maken met de hoge inzet van saneringskredieten, waarbij een stabiel inkomen een vereiste is. In de WSNP (50% van de oplossingen in de secundaire route) wordt sterk de nadruk gelegd op werkbehoud of terugkeer naar werk. Verder valt op dat er in de secundaire route een grotere verbetering is op het gebied van psychische en lichamelijke gezondheid. In eerdere onderzoeken is de hypothese gesteld dat psychische problematiek als gevolg van langdurige stress verminderd bij een schuldhulptraject. Deze ontlading zou zich vervolgens uiten in lichamelijke klachten. In de secundaire route lijkt dit effect niet aanwezig te zijn, mogelijk vanwege de grote groep (75%) die reeds onder beschermingsbewind staat. Er is geen verklaring gevonden voor de opvallende verbetering van gezinsstabiliteit in de reguliere route t.o.v. de secundaire route.

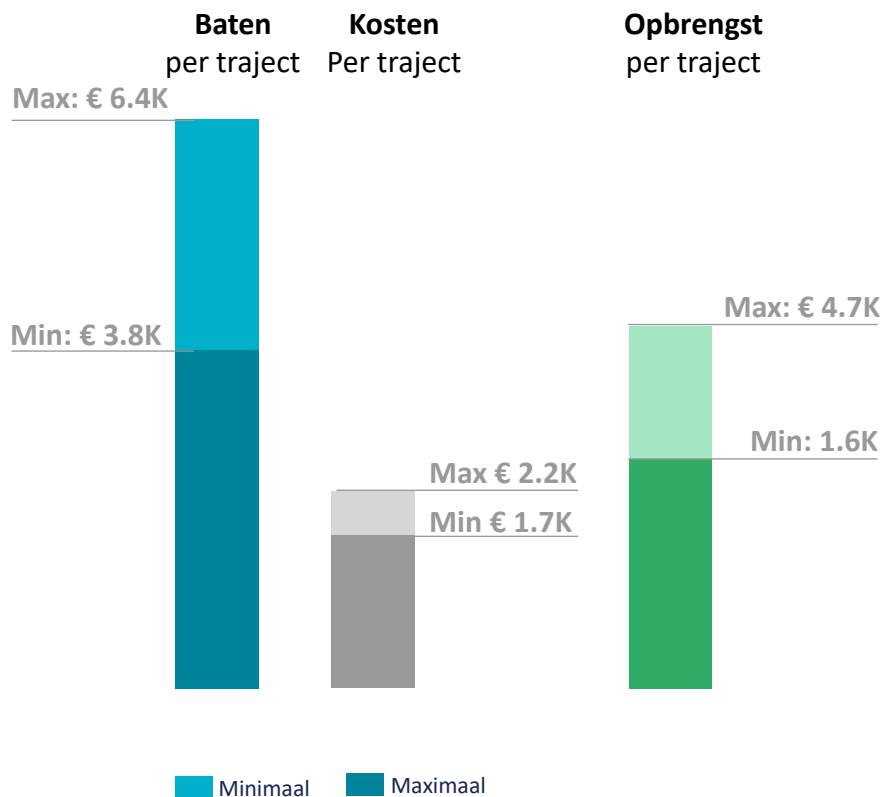
## 5. Effect op maatschappij

# In secundaire route zijn opbrengsten iets hoger bij de gemeten cliënten, vooral door hoger percentage behoud van werk



## 5. Effect op maatschappij

# MKBA voor secundaire route komt uit op een SROI tussen 2-4 euro per geïnvesteerde euro



### Toelichting

Mensen met schulden helpen rendeert. Dit is al langer bekend uit eerdere onderzoeken<sup>1</sup>. Zo is ook de maatschappelijke business case voor de secundaire route (net als in regulier<sup>1</sup>) positief, met een sociaal return on investment van 2 tot 4 euro per geïnvesteerde euro.

**De gemaakte kosten van de secundaire route** per hulpvrager liggen rond de 1.770 en 2.270 euro (schatting o.b.v. uren en tarieven van drie WSNP-bewindvoerder kantoren voor enkelvoudige cliënten, waarbij het maximale bedrag in geval van ondernemingen gerekend wordt). Hieronder valt: de intake, minnelijk en eventueel wettelijk traject. Dit bedrag is exclusief: nazorg, inzet aanpalende hulp, eventueel budgetbeheer of beschermingsbewind.

**De kosten van de reguliere route** liggen gemiddeld op 1.670-2.070 euro<sup>1</sup> per hulpvrager (particulieren, excl. budgetbeheer). De kosten hangen echter sterk af van de grootte van een gemeente, of de gemeente zelf schuldhulp uitvoert of het uitbesteedt en de scope van de werkzaamheden (budgetcoaching, nazorg).

**Noot: Er is geen goede vergelijking te maken op MKBA niveau, tussen eerder gemaakte MKBA's voor financiële hulpverlening<sup>1</sup>:**

1. De scope van de activiteiten en de kosten verschillen te sterk;
2. Dit onderzoek focust op een ander tijdsbestek van voortgang;
3. De doelgroep is anders (75% beschermingsbewind en relatief veel ondernemers).



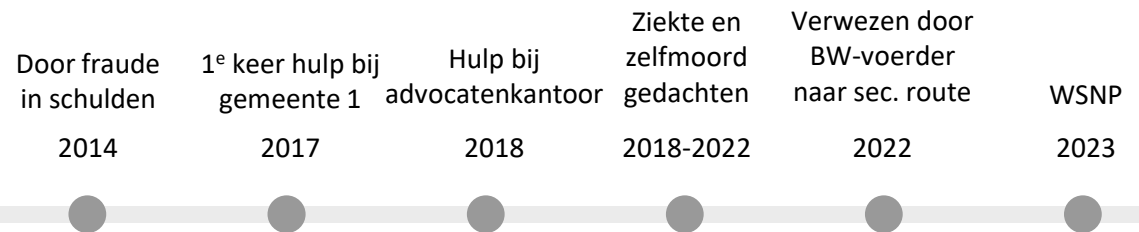
## 6. WSNP-inzet

*Er zijn drie globale situaties waarbij WSNP-inzet direct de best mogelijke oplossing is*



Jedidja, 60, drie kleinkinderen,  
apotheker

*“Vanwege vermeende fraudeschuld was ik erg moeilijk te helpen, maar uiteindelijk is het binnen 5 maanden toch gelukt”*



#### Het hele verhaal

In 2014 is Jedidja\* in de schulden terecht gekomen door anderen die fraude pleegden. In 2015 heeft ze zelf een beschermingsbewindvoerder in de hand genomen en in 2017 heeft ze de eerste keer hulp gezocht bij de gemeente. Daar is ze direct afgewezen omdat het een fraudeschuld betrof en tevens werd haar geadviseerd te stoppen met het verdere hulpverleningstraject omdat anders ook haar huis verkocht zou moeten worden. De tweede keer heeft ze hulp gezocht bij een juristenkantoor. Echter, daar bleek de WSNP direct geen mogelijkheid en hebben ze het daarom minnelijk geprobeerd. Dat lukte niet. Uiteindelijk is zij geattendeerd op een WSNP-bewindvoerder die haar in het najaar van 2022 in behandeling nam. Eerst werd de WSNP niet toegekend door de rechter. De WSNP-bewindvoerder is in beroep gegaan en uiteindelijk is de WSNP toch toegekend.

\*Foto en namen zijn gefingeerd

## Hoofdstuk in het kort...

---

### **Volgens WSNP-bewindvoerders zijn er drie basisrichtlijnen voor directe inzet van WSNP**

De drie richtlijnen zijn:

1. Hoge kans dat er nieuwe schulden aan het licht komen
2. Onduidelijke schulden of vermogenspositie
3. Geen spaarcapaciteit.

Ook correlatieanalyse uit dossieranalyse geeft (lichte) indicatie van deze drie basisrichtlijnen. Er komen geen directe verbanden uit tussen bijvoorbeeld levensgebeurtenissen en WSNP inzet.

### **Er zijn echter geen zwart-wit situaties voor inzet WSNP**

Hoewel aantal relevante voorbeelden zijn genoemd door NVVK en bewindvoerders zijn er geen zwart-wit situaties of doelgroepen te definiëren, maatwerk blijft geboden volgens WSNP-bewindvoerders.

### **Volgens gesproken gemeenten is afweging inzet WSNP nog vooral een belevingskwestie voor zowel gemeente als client**

Cliënten ervaren de WSNP als veel spannender en strenger. Daarnaast zijn er indicaties dat sommige gemeentelijke schuldhulpverleners de WSNP nog als falen zien.

# Volgens WSNP-bewindvoerder zijn er drie richtlijnen voor wie WSNP direct beste oplossing is, maar maatwerk blijft geboden

Volgens de WSNP-bewindvoerders zijn er drie richtlijnen waarbij cliënten direct naar WSNP zouden kunnen:

Genoemde voorbeelden

Faillissementswet geeft ook richtlijn voor WSNP, maar wel ruimte voor interpretatie 'andere omstandigheden'

**1** Hoge kans dat na bereik oplossing nieuwe schulden bekend worden

*"De lengte van schuldenduur of extreem hoog aantal schuldeisers kunnen indicatoren zijn dat er waarschijnlijk nog meer schulden zijn dan nu bekend"*

*"Als aannemelijk is dat onvoldoende aflossingsmogelijkheden bij de schuldenaar of andere omstandigheden het onmogelijk maken om tot een buitengerechtelijke schuldregeling te komen, hoeft voor de afgifte van deze verklaring niet eerst een poging te zijn gedaan om tot een dergelijke regeling te komen."*

**2** Vermogen op korte termijn niet inzichtelijk

*"**Koopwoning met overwaarde.** Je zou eerst het huis moeten verkopen om vermogen te weten, maar dat duurt dan weer erg lang"*  
*"**Vechtscheiding of executie van koopwoning**"*

(art. 285 lid 1, subject f.)

**3** Negatieve of nul afloscapaciteit

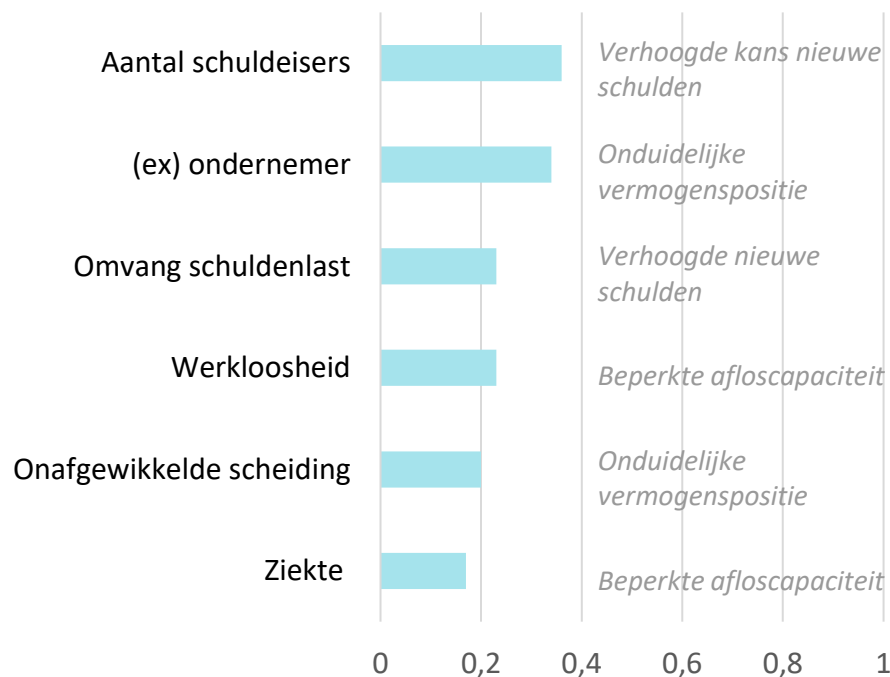
*"Als iemand langere tijd arbeidsongeschikt is en een uitkering heeft"*

*Vanuit NVVK zijn nog de volgende extra voorbeelden genoemd: faillissementsaanvraag, Europese alimentatieverplichting, dakloosheid, waarschijnlijk onregelbaar regresrecht*

## 6. WSNP inzet

# Ook data toont licht verband tussen onduidelijke schulden- en vermogensposities, beperkte afloscapaciteit en inzet WSNP

### Correlaties WSNP inzet\*



### Toelichting

Ook uit data-analyse blijken lichte correlaties tussen indicatoren die iets zeggen over de schuldkenmerken en het type eindoplossing waarvoor gekozen is (wel/geen WSNP). Deze indicatoren duiden op verhoogde kans nieuwe schulden, onduidelijke vermogensposities of beperkte afloscapaciteit.

Er zijn nauwelijks tot geen correlaties met:

- Levensgebeurtenissen (geboorte kind, overlijden, etc)
- Persoonskenmerken
- Doenvermogen

Ondanks de lichte correlaties is er dus geen 1-op-1 situatie aan te wijzen waarin mensen direct naar de WSNP geleid zouden moeten worden.



# Volgens gesproken gemeenten is afweging inzet WSNP nog vooral een belevingskwestie voor inwoner en gemeente zelf

**Gemeenten zien belangrijkste verschil in inzet WSNP dat het voor de inwoner en gemeente een andere beleving is**

*“Ik zie geen groot verschil tussen MSNP en WSNP, maar wel dat inwoners het veel strikter en strenger beleven.”*

Gemeente 1

*“Ik weet niet exact wanneer wel of niet gekozen wordt voor WSNP.”*

Gemeente 2

*“Het grote voordeel van de WSNP is dat je daarna echt een schone lei hebt en schuldeisers die niet gereageerd hebben daarna ook niet meer kunnen aankloppen.”*

WSNP bewindvoerder

## Toelichting

Gemeenten geven aan dat de inzet van WSNP qua doel, namelijk het oplossen van de schuldproblematiek, niet veel verschilt van de MSNP. Wel bestaat er een verschil in beleving van de WSNP en de MSNP:

### Beleving client

Een gemeente geeft aan dat het gevoel van cliënten bij de MSNP of WSNP waarschijnlijk wel heel anders is. Cliënten kijken vooraf mogelijk tegen de WSNP op en zien het als een strikter en strenger regime. Dit komt mede doordat een cliënt zich moet verantwoorden voor de rechter-commissaris. Ook kan de beleving bij cliënten rondgaan dat kleine problemen waar ze tegen aan lopen minder makkelijk en snel op te lossen zijn in de WSNP, vanwege de juridische status eromheen, dan in de MSNP.

### Beleving gemeente

Het is niet duidelijk wanneer gemeentelijke schuldhelpverlening wel of niet voor een WSNP-traject kiest. De voorkeur is wel om een cliënt eerst minnelijk te helpen en dan pas wettelijk. Er zijn wel voorzichtige signalen vanuit zowel WSNP-bewindvoerders als NVVK dat sommige schuldhelpverleners een WSNP traject als falen zien en het daarom minder snel inzetten. Of dit echt het geval is, zou nader onderzocht moeten worden.



## 7. Toekomstperspectieven

*Alle gesproken partijen zien waarde van secundaire route voor complexere dossiers en benadrukken noodzaak samenwerking en aandachtspunten*

# Hoofdstuk in het kort...

---

### **Gemeenten en Bureau WSNP zien waarde voor complexere dossiers en benadrukken vooral samenwerking**

Er moet geen concurrentiestrijd gaan ontstaan, maar routes moeten complementair zijn.

### **NVVK ziet eveneens de waarde in het bereiken van nieuwe groepen en benoemt aandachtspunten voor uitwerking**

- ontwikkeling brede expertise
- waarborgen van onafhankelijke positie richting schuldeisers en hulpvragers
- samenwerking met gemeenten
- breed oplossingspallet
- inregelen klachtenprocedure

### **BBW onderkent aandachtspunten en ziet oplossingsrichtingen**

- WSNP-bewindvoerders hebben jaarlijkse verplichte Permanente Educatie (PE). Deze PE kan uitgebreid worden om de expertise binnen de sociale kaart beter te ontwikkelen.
- WSNP-bewindvoerders werken onder een gedragscode. Ook worden ze geaudit door Bureau WSNP.
- BBW wil de samenwerking met gemeenten en nazorg verder ontwikkelen en vormgeven.
- BBW heeft de wens om saneringskredieten aan te kunnen bieden.
- WSNP-bewindvoerders hebben een verplichte interne klachtenprocedure en een externe klachtenprocedure via Bureau WSNP.

## 7. Toekomstperspectieven

# Gemeenten en Bureau WSNP zien waarde voor complexere dossiers en benadrukken vooral samenwerking

### Gemeenten gebruiken secundaire route nu voor...

#### Complexe crises

*“We sturen vooral cliënten door in crisis (door afsluiting of ontruiming) waar wij al ontzettend veel voor geprobeerd hebben, het zijn dossiers waar wij zelf niet uitkomen omdat de client niet in beweging komt en de schuldeiser eist dat er wat moet gebeuren.”*

Gemeente 1

#### Ondernemers

*“Ondernemers zijn voor ons moeilijke zaken, zeker zij die al langere tijd ondernemen maar die niet weten hoe belasting en boekhouding werkt. Mijn consulenten komen daar niet uit.”*

Gemeente 2

#### Maatwerk

*“Vanuit onze visie voor keuzevrijheid voor de cliënt maken wij gebruik van de secundaire route. Dit maakt maatwerk mogelijk en zo kunnen we beter meebewegen met wat nodig is.”*

Gemeente 3

### Brancheverenigingen zien waarde vooral bij niet-stabiele situatie of onduidelijke vermogenspositie

*“Wij zien de waarde van een secundaire route vooral voor complexere dossiers waarbij de client bijvoorbeeld niet stabiel is en/of vastlopen in de reguliere hulpverlening. Bijvoorbeeld ZZP/ondernemer, wisselend inkomen of een situatie die niet stabiel is.”*

Bureau WSNP

De drie gemeenten die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd, geven aan dat ze de secundaire route gebruiken voor maatwerksituaties, bij complexe crisissituaties, of in het geval van ondernemers. Echter, het bestaan van deze secundaire route roept ook dubbele gevoelens op bij de gemeenten, omdat dit betekent dat het reguliere hulpverleningstraject niet altijd voldoende aansluit bij de behoeften van alle inwoners. Gemeenten benadrukken het belang van het voorkomen van een concurrentiestrijd tussen de routes en dat een dergelijke route complementair moet zijn.

## 7. Toekomstperspectieven

# NVVK ziet eveneens de waarde in het bereiken van nieuwe groepen en benoemt aandachtspunten voor verdere uitwerking

**NVVK ziet waarde in het bereiken van nieuwe groepen en noemt wel aandachtspunten:**

Expertise van het bredere werkveld waarborgen voor WSNP-bewindvoerders

Bijscholing op het bredere werkveld is nodig (convenanten, vroegsignalering, sociale kaart).

Onafhankelijke positie richting schuldeisers en hulpvragers waarborgen

Bewindvoerders treden in WSNP meer op t.b.v. schuldeisers. In een sec. route moet onafhankelijkheid wel gewaarborgd zijn.

Samenwerking met gemeenten waarborgen voor flankerende hulp en nazorg

Goede samenwerking met gemeenten is nodig voor inzet nazorg en flankerende hulp. Dit gebeurt nu nog niet.

Mogelijkheid om breed pallet oplossingen aan te bieden

WSNP-bewindvoerders kunnen nu nog geen saneringskredieten inzetten en nog geen gebruik maken van lopende convenanten.

Inregelen klachten of bezwaarprocedure

Binnen de reguliere route wordt nu een beschikking afgegeven. In de secundaire nog niet.

**BBW onderkent aandachtspunten en ziet oplossingsrichtingen**

- ✓ WSNP-bewindvoerders hebben jaarlijkse verplicht te behalen punten i.h.k.v. de Permanente Educatie (PE). Deze PE kan uitgebreid worden om de expertise binnen de sociale kaart beter te ontwikkelen.
- ✓ WSNP-bewindvoerders werken onder een gedragscode<sup>1</sup> en moeten reeds onafhankelijk zijn. Ook worden ze geaudit door Bureau WSNP.
- ✓ BBW vindt dit punt eveneens belangrijk en wil de samenwerking met gemeenten en nazorg verder ontwikkelen en vormgeven.
- ✓ BBW heeft eveneens de wens om saneringskredieten aan te kunnen bieden. Convenanten ziet ze niet als noodzakelijk.
- ✓ WSNP-bewindvoerders hebben een verplichte interne klachtenprocedure en een externe klachtenprocedure via Bureau WSNP.

# Bijlagen

# Bijlage








Nummer	Titel	Pagina
I	<i>Geraadpleegde literatuur en onderzoeken</i>	64
II	<i>Definities problematiek per leefgebied</i>	65
III	<i>Methode maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA)</i>	66
IV	<i>Overzicht bronnen voor berekenen MKBA</i>	67
V	<i>Voortgang op leefgebieden</i>	71
VI	<i>Correlaties WSNP</i>	75
VII	<i>Data toevoegingen WSNP</i>	77

# Referenties literatuur en onderzoeken

Titel	Publicatiedatum	Uitgever
<a href="#">CBS StatLine – Dashboard problematische schulden</a>	2023	CBS
<a href="#">CBS StatLine – Personen met beëindigde schuldsanering</a>	2023	CBS
<a href="#">Gedragscode bewindvoerders WSNP II</a>	2013	Ministerie van J&V, Raad voor Rechtsbijstand
<a href="#">Jaarverslag NVVK 2021</a>	2021	NVVK
<a href="#">Jaarverslag NVVK 2022</a>	2022	NVVK
<a href="#">Publieksrapportage klantbelevingsonderzoek 2020-2022</a>	2023	Purpose
<a href="#">Motie Bruins - Preventie en bestrijding van stille armoede en sociale uitsluiting</a>	2020	Bruins / Tweede Kamer
<a href="#">NVVK Impactmeting – Waarde van financiële hulpverlening</a>	2022	NVVK - (uitgevoerd door Purpose)



# Definities van uitgevraagde problematiek per leefgebied

	Leefgebied	Geen problematiek	Lichte problematiek	Middel problematiek	Zware problematiek
	<b>Werk</b>	Opleiding of werk (flex/vast contract, zzp'er/ondernemer)		Geen werk of opleiding	
	<b>Psychische gezondheid</b>	Geen beperking in functioneren	Geen medische hulp noodzakelijk, functioneren licht beperkt	Geestelijke aandoening, functioneren beperkt (bv. depressie)	Noodsituatie, gevaar voor zichzelf / anderen
	<b>Lichamelijke gezondheid</b>	Goede gezondheid: geen beperking in functioneren	Medische hulp niet noodzakelijk, functioneren licht beperkt	Kritieke situatie, medische hulp aanwezig / nodig	
	<b>Huisvesting</b>	Zelfstandige woning (koop of huur), thuiswonend	Begeleid wonen / verblijf in instelling	Bij familie / bekenden	Geen (dakloos), noodopvang (bv. Leger des Heils)
	<b>Gezinsstabiliteit</b>	Stabiel: steun binnen huishouden, communicatie goed	Redelijk stabiel: relationele problemen in huishouden, spanning in huwelijk	Instabiel: geweld in huiselijke kring, verwaarlozing, mishandeling	
	<b>Verslaving</b>	Niet aanwezig	Verleden of onder controle, geen problemen gerelateerd aan gebruik	Problematisch: ernstig gebruik, veroorzaakt problemen, hulp nodig	
	<b>Criminaliteit</b>	Geen crimineel gedrag	Risico: verleden in criminaliteit, strafblad	Licht: incidenteel (eens per jaar) contact politie, zaken bij kantonrechter, boetes	Zwaar: regelmatig contact politie (maandelijks), zaken bij rechter, drugs, diefstal, moord

# Methode maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA)

## MKBA

Voor het opstellen van de MKBA zijn de totale baten en kosten van de secundaire route in kaart gebracht

### Baten

Om de totale baten van de secundaire route te berekenen zijn per leefgebied de besparingen bepaald. Vervolgens is per besparing in kaart gebracht:













1. wat de verbetering is van de situatie bij bereiken van oplossing (T2) t.o.v. start schuldhulpverlening (T1)
2. wat de hoogte is van de besparing
3. wat de impact is van financiële hulpverlening. Een deel van de verbetering had mogelijk ook zonder financiële hulpverlening plaatsgevonden of is toe te schrijven aan andere flankerende hulpverlening. Daarom rekenen we slechts een deel van de verbetering toe aan financiële hulpverlening

	<b>% verbetering (T2 t.o.v. T1)</b>	X	<b>Hoogte besparing</b>	X	<b>% impact Schuldhulpverlening</b>	X	<b>Totaal aantal geholpen hulpvragers</b>	=	<b>Totale besparing</b>
<b>Bron</b>	<i>Resultaten uit dit onderzoek</i>		<i>Op basis van literatuur</i>		<i>Inschatting op basis van literatuur en expert opinie</i>		<i>Dossieranalyse</i>		
<b>Voorbeeld:</b> Uitstroom uit de bijstand	10% minder hulpvragers in Bijstand op T2 t.o.v. T1	X	Kosten bijstand € 1.517 per maand x 21 maanden gemiddeld in de bijstand	X	40% - 60%	X	159	=	203K – 304K
<b>Voorbeeld:</b> Minder beroep op basis GGZ	10% minder hulpvragers met beroep op basis GGZ op T2 t.o.v. T1	X	Kosten basis GGZ € 8.000	X	40% - 60%	X	159	=	51K – 76K

### Kosten












Aan 4 verschillende WSNP-kantoren is een inschatting gevraagd van het aantal uren per dossier en het uurtarief, op basis waarvan een kostenrange is opgesteld.

# Overzicht bronnen voor berekenen MKBA (1/4)










	Besparingsonderdeel	Variabele voor berekening	Hoogte*	Bron
	Voorkomen kosten dakloosheid	Kosten dakloosheid	€ 30.000	Michiel de Nooij, MKBA VONL (2021)
	Besparen kosten noodopvang	Kosten noodopvang	€ 12.000	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
	Besparen extra kosten zorg en veiligheid dakloosheid en noodopvang	Kosten voor zorg en veiligheid voor iemand in crisisopvang/dakloosheid	€ 20.000	Michiel de Nooij, MKBA VONL (2021)
	Besparen kosten begeleid wonen	Kosten plek in residentiële opvangplaats	€ 65.000	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
	Voorkomen kosten werknemer met schulden	Kosten per jaar voor werkgever als gevolg vanwege productiviteitsafname, toename ziekteverzuim en verwerken loonbeslag	€ 13.000	Nibud, personeel met schulden (2017)
	Uitstroom uit bijstand	Kosten bijstand 21+ gehuwd/samenwonend	€ 1.742	Rijksoverheid.nl (2024)
		Kosten bijstand 21+ alleenstaand	€ 1.284	Rijksoverheid.nl (2024)
		Gemiddelde duur in bijstand (maanden)	41	NVVK Impactmeting (2022); CBS
		Uitvoeringskosten per jaar	€ 2.900	NVVK Impactmeting (2022)
	Uitstroom uit WW	Gemiddelde kosten WW per jaar	€ 27.316*	CPB; Rijksoverheid.nl
		Gemiddelde duur in WW (maanden)	10,5	CBS
		Uitvoeringskosten per jaar	€ 2.900	NVVK Impactmeting (2022)

\*\* (Modaal maandloon= € 3.666 \* 75% vergoeding \* 1<sup>ste</sup> 2 maanden) + (Modaal maandloon= € 3.666 \* 70% vergoeding \* overige maanden)









# Overzicht bronnen voor berekenen MKBA (2/4)

	Besparingsonderdeel	Variabele voor berekening	Hoogte*	Bron
	Extra inkomstenbelasting	Minimum jaarinkomen	€ 27.601	Rijksoverheid.nl
		% inkomstenbelasting laagste schijf	36,97%	Belastingdienst.nl
		Arbeidskorting bij inkomen € 27.601	€ 5.159	Belastingdienst.nl
		Heffingskorting bij inkomen € 27.601	€ 3.177	Belastingdienst.nl
	Omvang schuld in reguliere schuldhulp	Gemiddelde omvang schuld	€ 40.170	Jaarverslag NVVK (2022)
	Percentage aflossing schuld met schuldhulp	Percentage van schuld dat gemiddeld wordt afgelost	6,4%	Jaarverslag NVVK (2019)
	Percentage aflossing schuld zonder schuldhulp – gunstig scenario	Percentage van schuld dat wordt afgelost zonder inzet SHV	4,4%	Aanname, gunstig scenario
	Percentage aflossing schuld zonder schuldhulp – minder gunstig scenario	Percentage van schuld dat wordt afgelost zonder inzet SHV	2,4%	Aanname, minder gunstig scenario
	Voorkomen kosten inzet WMO	Gemiddelde kosten inzet WMO	€ 4.634	CBS (2020)
	Inzet WMO bij zware problematiek op lichamelijke gezondheid	Percentage mensen met zware problematiek op lichamelijke gezondheid waarbij WMO wordt ingezet	45%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)
	Inzet WMO bij lichte problematiek op lichamelijke gezondheid	Percentage mensen met lichte problematiek op lichamelijke gezondheid waarbij WMO wordt ingezet	19%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)

# Overzicht bronnen voor berekenen MKBA (3/4)

	Besparingsonderdeel	Variabele voor berekening	Hoogte*	Bron
	Voorkomen kosten inzet huisarts / POH	Gemiddelde kosten GGZ (licht) - inzet huisarts en POH	€ 1.000	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
	Voorkomen kosten inzet basis GGZ	Gemiddelde kosten deeltijdbehandeling 2e lijn GGZ (16 weken)	€ 8.000	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
	Voorkomen kosten inzet specialistische GGZ	Gemiddelde kosten GGZ-cliënt met ernstig psychiatrische aandoening (EPA)	€ 17.000	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
	Inzet huisarts/POH bij zware problematiek op geestelijke gezondheid	Percentage mensen met zware problematiek op geestelijke gezondheid waarbij huisarts/POH wordt ingezet	43%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)
	Inzet huisarts/POH bij medium problematiek op geestelijke gezondheid	Percentage mensen met medium problematiek op geestelijke gezondheid waarbij huisarts/POH wordt ingezet	44%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)
	Inzet basis GGZ bij zware problematiek op geestelijke gezondheid	Percentage mensen met zware problematiek op geestelijke gezondheid waarbij basis GGZ wordt ingezet	57%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)
	Inzet basis GGZ bij medium problematiek op geestelijke gezondheid	Percentage mensen met medium problematiek op geestelijke gezondheid waarbij basis GGZ wordt ingezet	42%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)
	Inzet specialistische GGZ bij zware problematiek op geestelijke gezondheid	Percentage mensen met zware problematiek op geestelijke gezondheid waarbij specialistische GGZ wordt ingezet	73%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)
	Inzet specialistische GGZ bij medium problematiek op geestelijke gezondheid	Percentage mensen met medium problematiek op geestelijke gezondheid waarbij specialistische GGZ wordt ingezet	20%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)

# Overzicht bronnen voor berekenen MKBA (4/4)

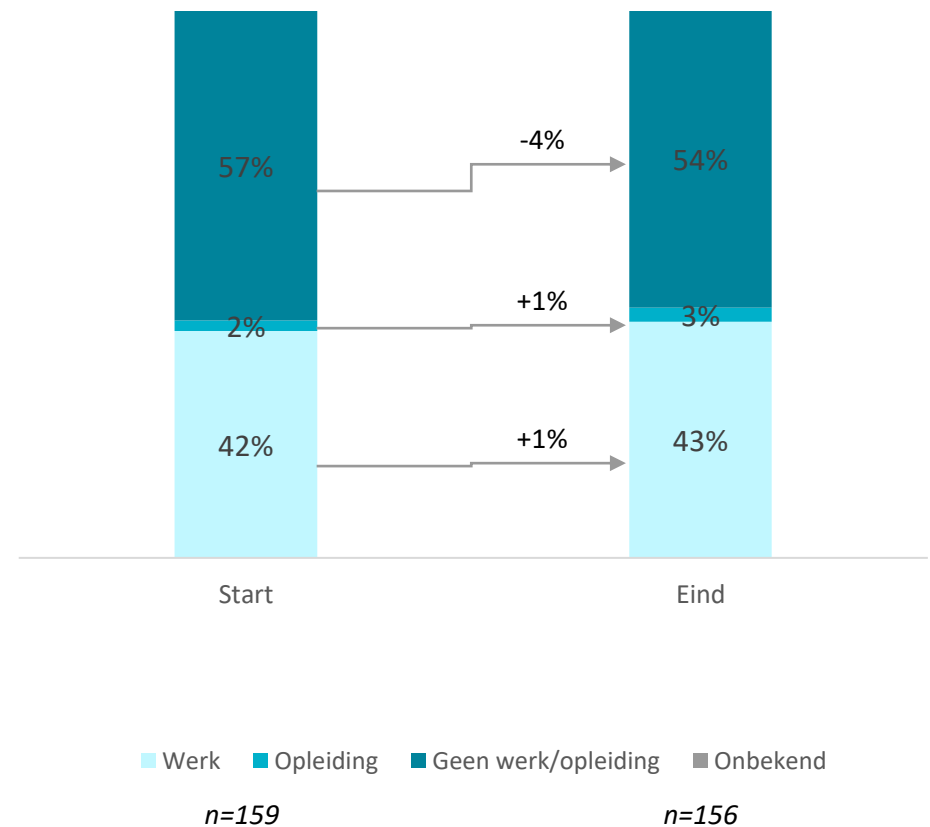
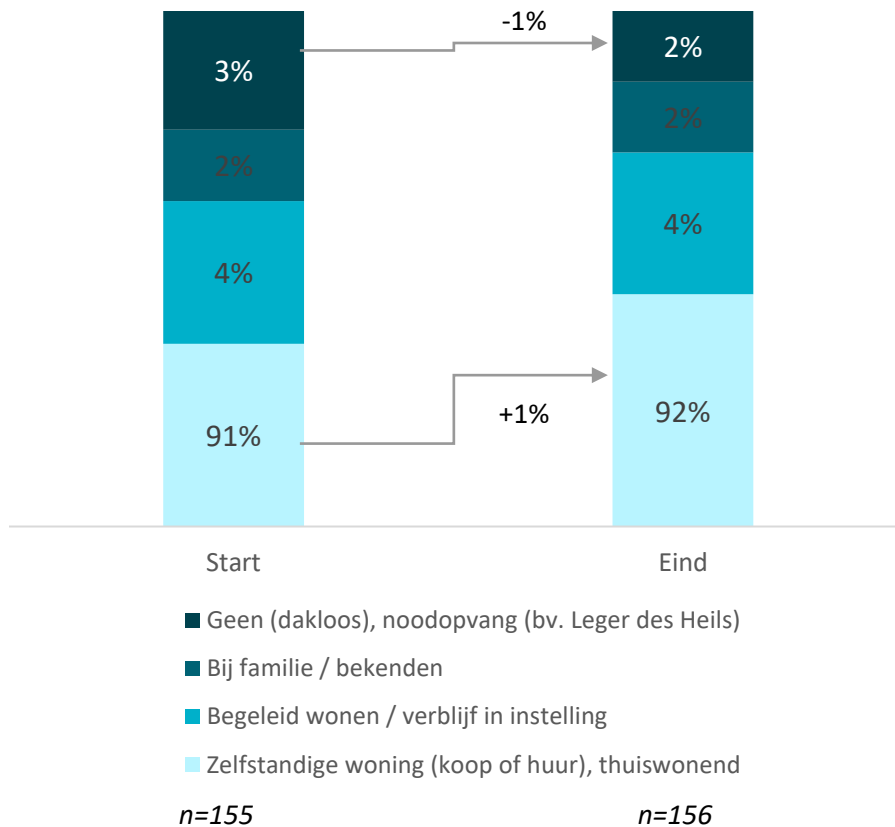
	Besparingsonderdeel	Variabele voor berekening	Hoogte*	Bron
	Voorkomen kosten inzet jeugdzorg	Gemiddelde kosten inzet jeugdzorg	€ 7.500	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
	Inzet jeugdzorg bij instabiele gezinssituatie	Percentage mensen met instabiele gezinssituatie waarbij jeugdzorg wordt ingezet	17%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)
	Inzet jeugdzorg bij redelijk stabiele gezinssituatie	Percentage mensen met redelijk gezinssituatie waarbij jeugdzorg wordt ingezet	13%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)
	Voorkomen kosten zware criminaliteit	Gemiddelde kosten zware criminaliteit per persoon per jaar	€ 5.500	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
	Voorkomen kosten lichte criminaliteit	Gemiddelde kosten lichte criminaliteit per persoon per jaar	€ 1.580	MKBA en impactonderzoek Sterk uit Armoede (2021)
	Voorkomen kosten inzet verslavingszorg	Gemiddelde kosten inzet verslavingszorg	€ 2.000	Over et al., 2016, MKBA van cognitieve gedragstherapie voor alcohol- en cannabisverslaving
	Inzet verslavingszorg bij problematische verslaving	Percentage mensen met problematische verslaving waarbij verslavingszorg wordt ingezet	50%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)
	Inzet verslavingszorg bij licht problematische verslaving	Percentage mensen met licht problematische verslaving waarbij verslavingszorg wordt ingezet	26%	Gebaseerd op data voor NVVK Impactmeting (2022)

# Voortgang op leefgebieden cliënten secundaire route (1/4)

## Leefgebied: Huisvesting



## Leefgebied: Werk

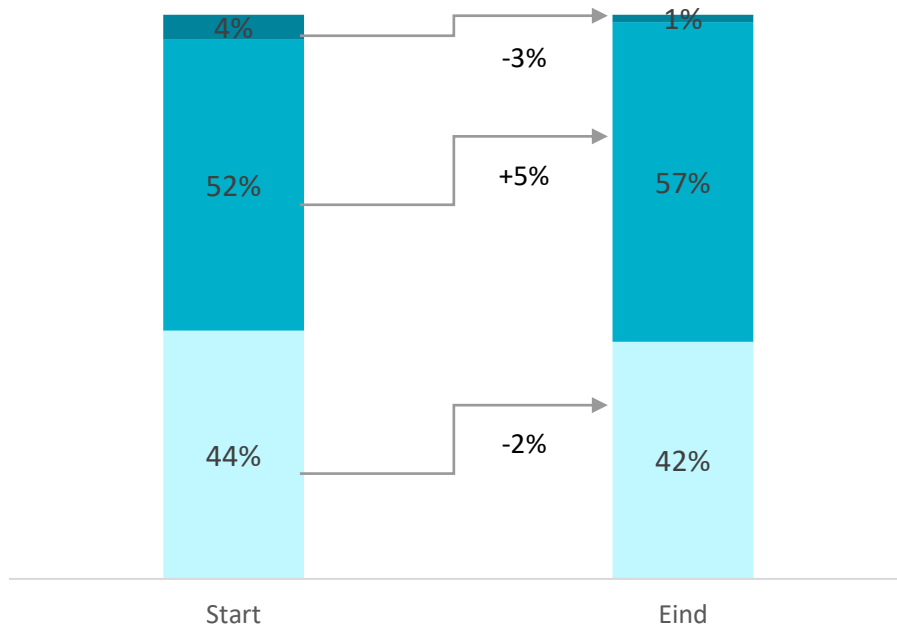


# Voortgang op leefgebieden cliënten secundaire route (2/4)

## Leefgebied: Inkomensituatie



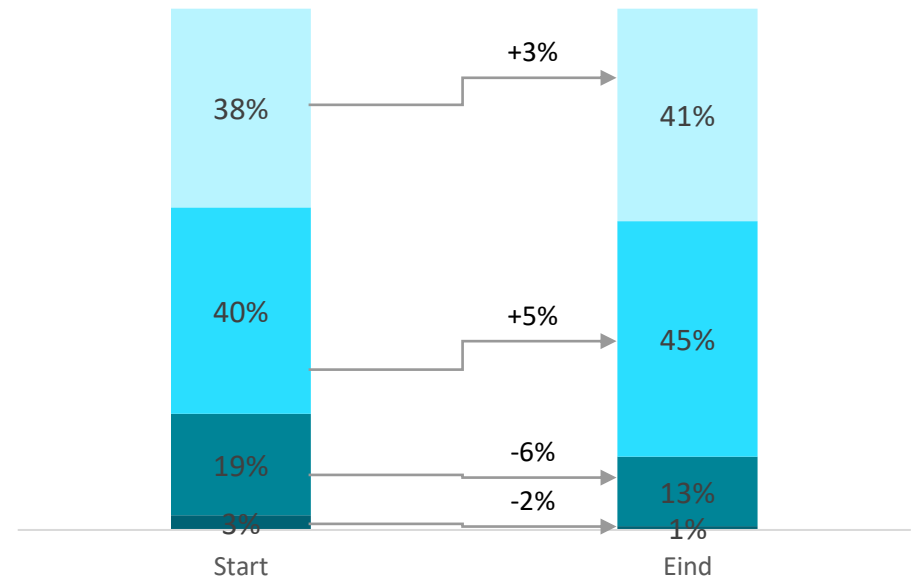
## Leefgebied: Psychische gezondheid



- Geen
- Uitkering (bijstand, UWV, AOW en pensioen, studifinanciering)
- Inkomen uit werk

n=159

n=157



- Geen problematiek
- Lichte problematiek (geen medische hulp noodzakelijk, functioneren licht beperkt door problemen)
- Medium problematiek (geestelijke aandoening, functioneren beperkt - bijv depressie)
- Zware problematiek (noodsituatie, gevaar voor zichzelf / anderen)

n=139

n=135

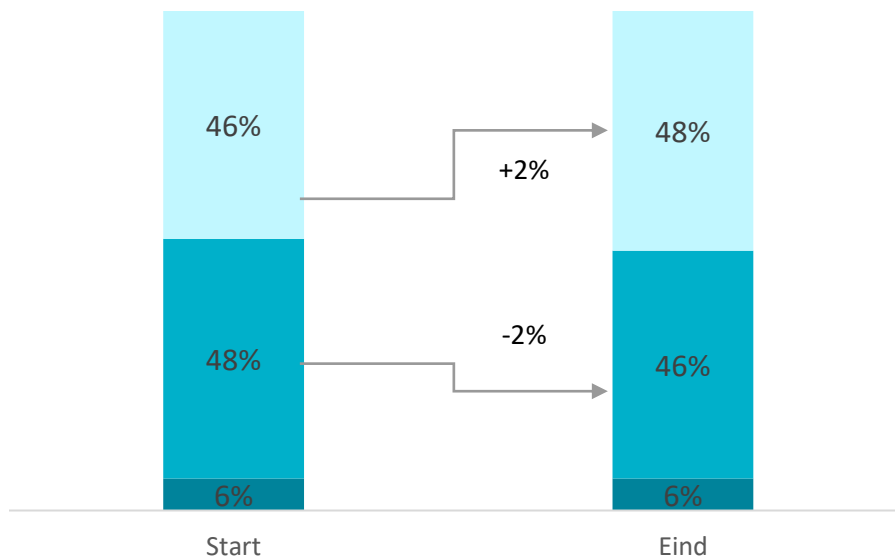


# Voortgang op leefgebieden cliënten secundaire route (3/4)

## Leefgebied: Lichamelijke gezondheid



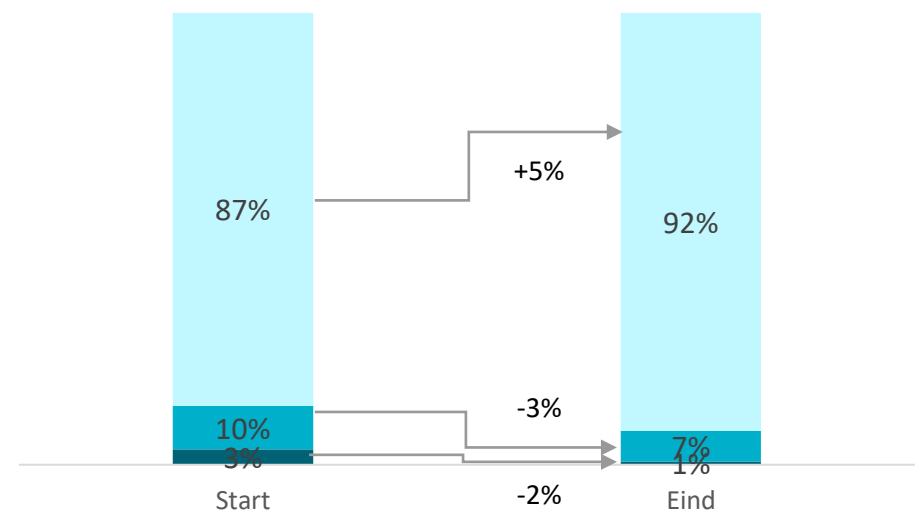
## Leefgebied: Verslaving



- Goede gezondheid (geen beperking in functioneren)
- Lichte problematiek (medische hulp niet noodzakelijk, functioneren licht beperkt)
- Zwارة problematiek (kritieke situatie, medische hulp aanwezig / nodig)

n=125

n=125



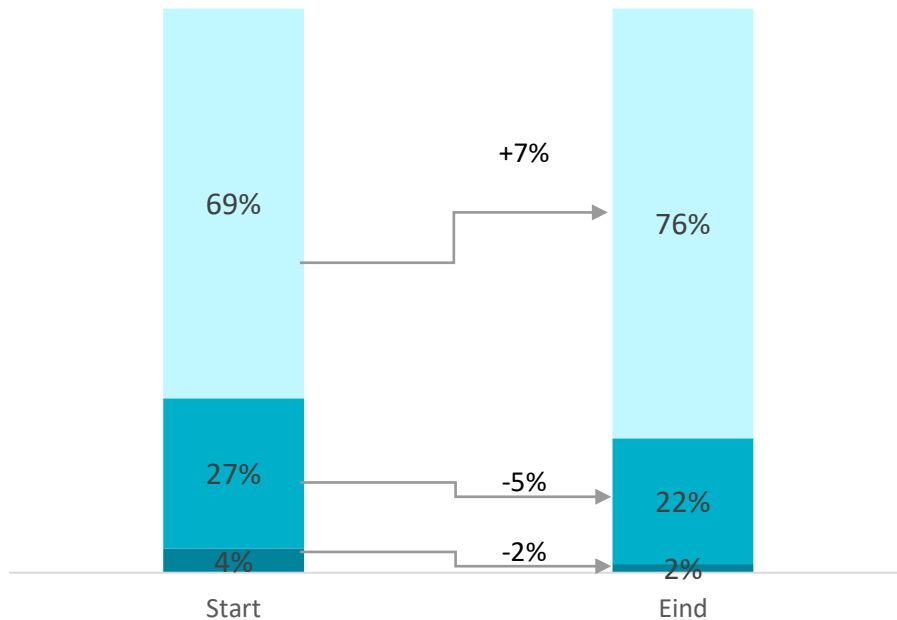
- Niet aanwezig (geen gebruik)
- Lichte problematiek (verleden of onder controle, geen problemen gerelateerd aan gebruik)
- Problematisch (ernstig gebruik, veroorzaakt problemen, hulp nodig)

n=146

n=146

# Voortgang op leefgebieden cliënten secundaire route (4/4)

## Leefgebied: Gezinsstabiliteit

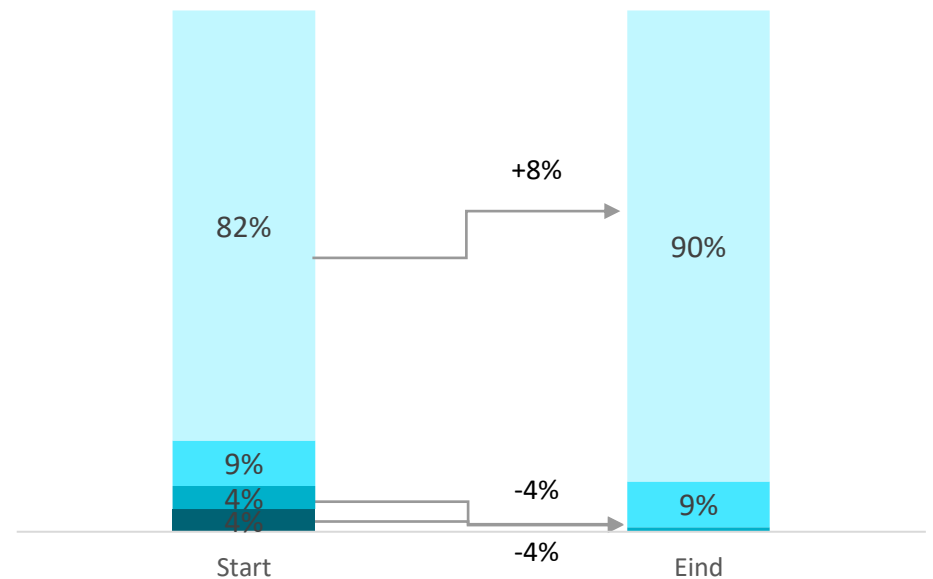


- Stabiel (steun binnen huishouden, communicatie goed)
- Redelijk stabiel (relationele problemen in huishouden, spanning in huwelijk)
- Instabiel (geweld in huiselijke kring, verwaarlozing, mishandeling)

n=139

n=130

## Leefgebied: Criminaliteit



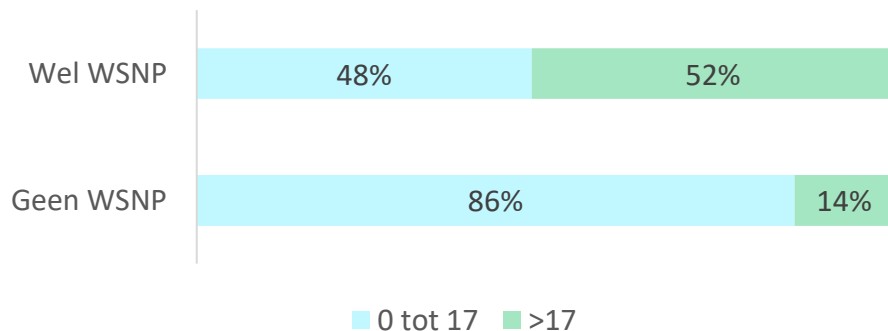
- Geen crimineel gedrag
- Risico crimineel gedrag (verleden in criminaliteit, strafblad)
- Licht crimineel gedrag (Incidenteel (eens per jaar) contact politie, zaken kantonrechter - boetes)
- Zwaar crimineel gedrag (Regelmatig contact politie (maandelijks), zaken bij rechter - drugs, diefstal, moord)

n=114

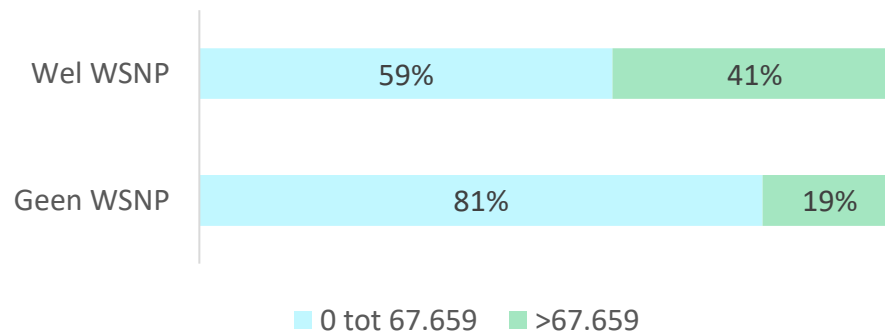
n=114

# Correlaties WSNP - Schuldkenmerken

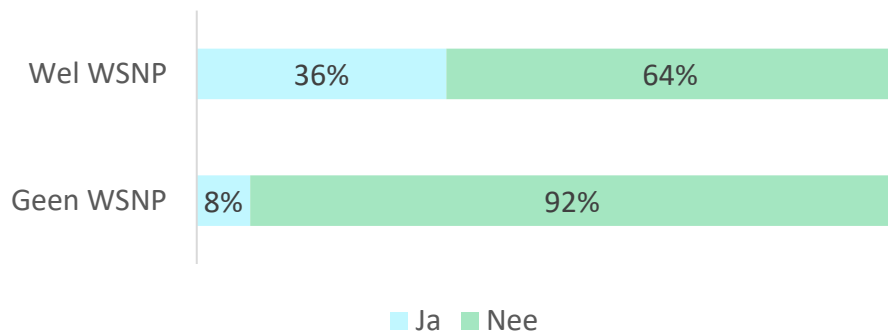
### Aantal schuldeisers (0,36)



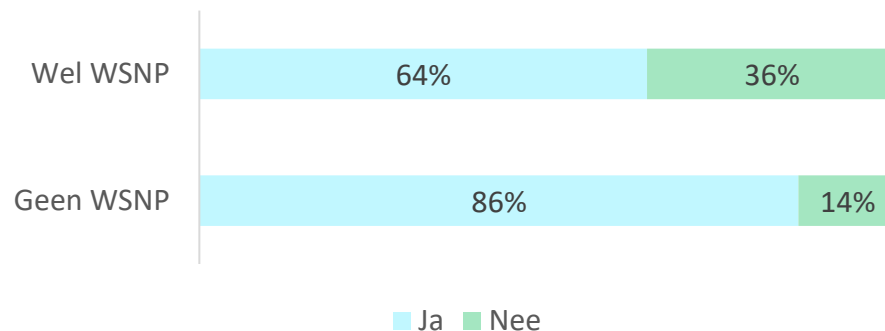
### Omvang schuldenlast (0,23)



### (ex-)ondernemer (0,34)

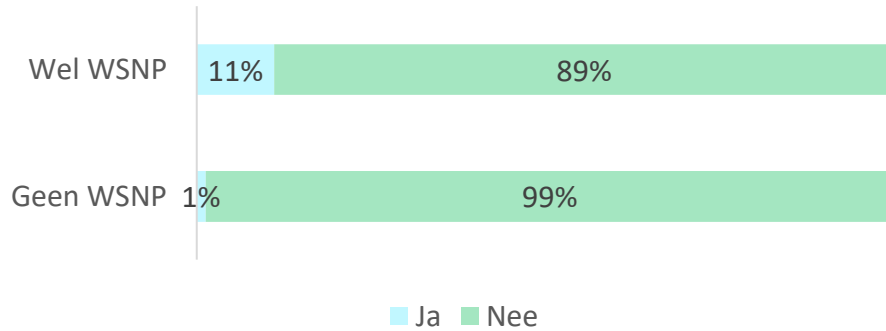


### Particulier (-0,25)

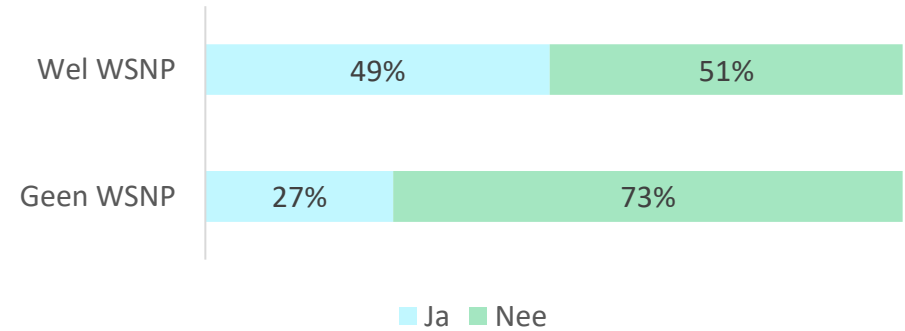


# Correlaties WSNP - Schuldkenmerken en life-events

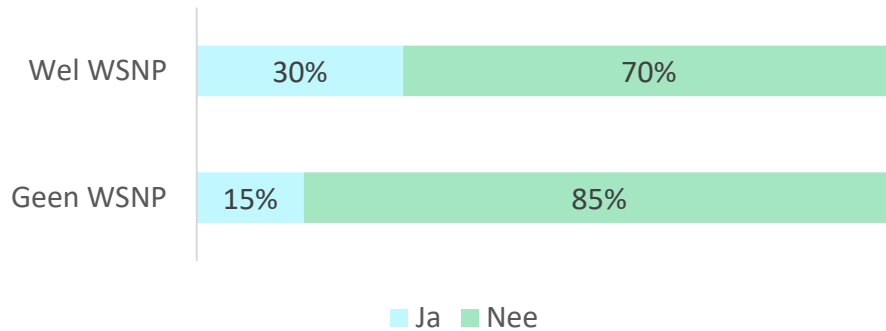
### Onafgewikkelde scheiding (0,20)



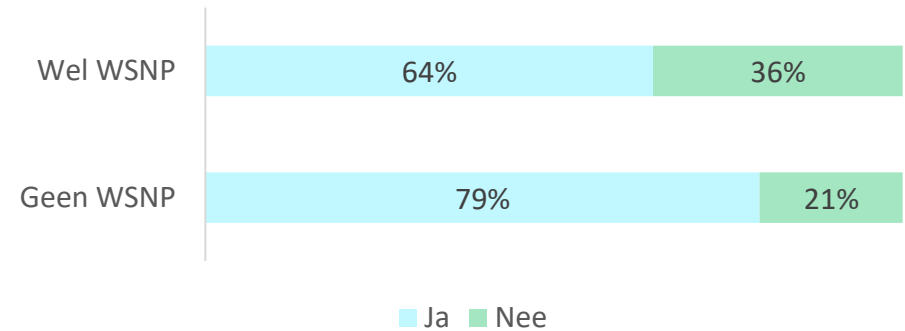
### Werkloosheid (0,23)



### Ziekte (0,17)



### Schuldeisers in beeld (-0,17)



# Purpose heeft 5 van 37 betrokken organisaties bevraagd, die merendeel van dossiers hebben aangeleverd in pilot

Tabel 1: Aantal organisaties in Pilot WSNP, per jaar

Aantal vaststellingen	Aantal organisaties in 2022	Aantal organisaties in 2023
200 of méér	1	1
Tussen 100 en 200	2	3
Tussen 50 en 100	1	2
Tussen 25 en 50	4	3
Tot 25	32	28

Tabel 2: Aantal vaststellingen Pilot WSNP per zaaksoort, per jaar

Zaaksoort/jaar	2022	2023
<b>Particulier</b>	<b>361</b>	<b>440</b>
Excl. procedure	155	211
Incl. procedure	206	229
<b>(ex-)ondernemer</b>	<b>99</b>	<b>146</b>
Excl. procedure	48	70
Incl. procedure	51	76

# Merendeel vaststellingen Pilot WSNP in Noord-Nederland

**Tabel 3: Aantal vaststellingen Pilot WSNP: particulier, per jaar, per arrondissement**

Arrondissement/ jaar	2022	2023
Amsterdam	4	4
Den Haag	28	43
Gelderland	13	22
Limburg	0	2
Midden-Nederland	3	1
Noord-Holland	8	12
Noord-Nederland	244	283
Oost-Brabant	0	0
Overijssel	7	13
Rotterdam	17	23
Zeeland- West- Brabant	37	37

**Tabel 4: Aantal vaststellingen Pilot WSNP: (ex-) ondernemer, per jaar, per arrondissement**

Arrondissement/ jaar	2022	2023
Amsterdam	0	1
Den Haag	3	7
Gelderland	5	6
Limburg	0	0
Midden-Nederland	6	9
Noord-Holland	5	4
Noord-Nederland	63	103
Oost-Brabant	0	0
Overijssel	0	0
Rotterdam	6	10
Zeeland- West- Brabant	11	6