

Onderzoek wijst uit dat het aantal huishoudens met problematische schulden groot is.¹ Een aanzienlijk deel van deze huishoudens is onzichtbaar, vindt de weg niet naar schuldhulpverlening of valt al snel weer uit. Hoe krijgen we deze mensen beter in beeld? En het belangrijkste, hoe leiden we ze naar de juiste hulp?

DOOR Marleen Kruihof, Mirre Stallen, Gea Schonewille en Marion Weijers

Direct online hulp bij schulden

Online platform in de maak voor vragen over schulden en om slim te verwijzen

In 2015 werd het aantal onzichtbare huishoudens met problematische schulden tussen de 351.000 en 571.000 geschat. Het aantal huishoudens met risicovolle schulden ligt nog hoger, ergens tussen de 614.000 en 858.000.² Dat is een flinke toename ten opzichte van 2012. En hoewel het aantal schuldenaren in Nederland dus stijgt, neemt het aantal Wsnp toekenningen af. In 2012 stroomden nog 13.763 personen in de Wsnp. In 2017 zijn dat er nog maar 8.357. En 11 procent van de schuldenaren in de Wsnp haalt de eindstreep niet.³ Dit soort cijfers is overweldigend, en voor het Nibud, Universiteit Leiden en het lectoraat Armoede interventies (HvA) dan ook reden te onderzoeken wat deze mensen nodig hebben en hoe we daar beter op kunnen aansluiten. Hiertoe hebben we een behoefteonderzoek uitgevoerd onder hulpvragers, waarbij we zowel mensen die nu in de schuldhulpverlening zitten als mensen die zijn uitgevallen, hebben geïnterviewd. Doel is om op basis van deze uitkomsten een online platform op maat te ontwikkelen in samenwerking met Guardians, een serviceorganisatie gespecialiseerd in de ontwikkeling van digitale schuldhulpverlening.

Het huidige online aanbod rondom schuldhulp in Nederland is nog voornamelijk informatief, en hoewel er ook in het sociaal domein digitale ontwikkelingen gaande zijn, sluit het aanbod nog niet naadloos aan bij de behoeften van mensen met beginnende en gevorderde schulden. Om deze reden hebben we ervoor gekozen een online platform te ontwikkelen dat als doel heeft de instroom in de schuldhulpverlening te bevorderen en uitval te verminderen. Het online platform beantwoordt vragen over schulden en verwijst slim door naar professionele hulp, waarbij steeds aangesloten wordt op de belevingswereld van de gebruiker.

Kwetsbare groepen

Tussen oktober 2017 en januari 2018 hebben we gesproken met verschillende mensen die met schulden te maken hebben. Hierbij hebben we ons gericht op de meest kwetsbare doelgroepen, namelijk jongeren, alleenstaande eenoudergezinnen, laaggeletterden en huishoudens met een migratie-achtergrond. Dit ook om ons ervan te verzekeren dat we iets ontwikkelen dat ook echt aansluit bij de vraag van de gebruikers, en wel daar waar de hulp

het hardste nodig is. We hebben dertig mensen met schulden geïnterviewd, en daarnaast nog eens twintig hulpverleners gevraagd feedback te leveren op mogelijke content van het online platform. Ook hebben we een internationale web search uitgevoerd naar bestaande sites en apps, zowel om van te leren als ons van te onderscheiden. Steeds met de vraag: wat zou een online platform moeten 'doen' om de doelgroep te bereiken en beter van dienst te zijn? En daarnaast, welke drempels bestaan er en hoe nemen we die weg?

Papierwinkel

Op basis van deze gegevens hebben we de behoeften, verwachtingen en struikelblokken van mensen met schulden in kaart gebracht: Waarom melden mensen zich niet aan voor schuldhulpverlening? En waarom vallen mensen zo vaak uit, in of voor de stabilisatiefase? Voorbeelden van mogelijke drempels zijn schaamte, of verkeerde verwachtingen. Het relatief lange en stroperige traject van schuldhulpverlening kan zorgen voor uitval, of het is de 'papierwinkel' waar men tegen opziet. Het kan ook gaan om verplichte budgetcursussen waar men niet heen kan, in verband met privéomstandighe-



Veel schuldenaren zien op tegen de papierwinkel.

den. Maar ook 'simpele' misverstanden als vergeten afspraken of het aanleveren van verkeerde documenten, kunnen ertoe leiden dat hulp en vrager elkaar niet vinden of snel weer verliezen. Eerder onderzoek van de HvA wees al op het risico van dit soort uitval: schulden worden groter en problemen worden erger, voor burger én maatschappij.⁴ Daarnaast laat gedragswetenschappelijk onderzoek duidelijk zien dat het ervaren van financiële problemen grote impact heeft op de cognitieve vermogens. Mensen hebben simpelweg te veel aan hun hoofd om nog gevolgen op lange termijn te kunnen overzien of daar rekening mee te houden.⁵ Een dergelijke ongelukkige samenkomst van (te) hoge drempels in de schuldhulpverlening en verminderde zelfredzaamheid van mensen met schulden vraagt om een eenvoudiger en directer hulpaanbod.

Te ingewikkeld

Respondenten gaven aan in het verleden vaak ten eerste online hulp bij

hun schulden te hebben gezocht, maar daarmee meestal niet verder te zijn gekomen. Een *overload* aan informatie op veel sites en verouderde contactgegevens bij doorverwijzing werpen direct drempels op. Ook de web search liet zien hoe Nederlandse websites een afspiegeling blijken van het werkveld zelf: een complex web van informatie over wetten, regelingen en uitzonderin-

Voor mensen die beheerst worden door schulden kan iets kleins als een fout telefoonnummer het verschil betekenen tussen wel of geen hulp vragen.

gen waar men vaak niet wijzer van wordt. Zo bleek ook uit de interviews dat onduidelijkheid ervoor zorgt dat men afhaakt, omdat online 'taken' te moeilijk blijken. Een voorbeeld hiervan is dat men te vaak moeten doorklikken,

of dat een site mobiel niet goed werkt. Een respondent gaf hierover aan: 'Dan zijn die knoppen op de site veel te klein als je op je telefoon online gaat, en dan hoeft het voor mij al niet meer.' Een aantal respondenten meldde dat het nummer van de gemeente niet klopte, toen ze belden. Het lijken wellicht 'kleine zaken', maar voor mensen die beheerst worden door hun schulden kan zo iets het verschil betekenen tussen onzichtbaar blijven of de hulp ontvangen die ze nodig hebben.

Schaamte

De meeste mensen gaven aan pas hulp te hebben gezocht toen de nood echt aan de man was. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een dreigende huissuitzetting. Dit bleek voor een aantal respondenten het signaal dat er echt iets moest gebeuren, en dan gingen ze online. Wanneer we uitvroegen hoe deze zoektocht online dan verliep, bleek vooral onder jongeren dat ze online gaan met een concrete vraag, zoals 'ik heb een blauwe brief ontvangen, wat nu?' Bij de andere doelgroepen verliep dat eerder via zoektermen als 'schuld' of 'hulp bij schulden'. In de web search die we hebben uitgevoerd, blijkt je met deze zoektermen in Google ook vaak bij niet-gemeentelijke bureaus voor kredietverstrekking uit te komen. Zaak is dus te zorgen voor een digitaal hulpaanbod dat zich kan meten met zulke verleidingen. Mensen die online gaan, zijn vaak al erg in paniek. Informatie en hulp moet dus aansprekend zijn door korte, heldere opdrachten en een directe lijn naar deskundige hulp. Toch verraste het feit dat er wel vaker

liever online hulp wordt gezocht dan dat men aanklopt bij familie of vrienden. De wens om anoniem te blijven is sterk – in ieder geval bij de eerste hulpvraag – en online hulp kan daar goed op inspelen. Men gaf ook aan zich te schamen voor

de situatie. Daarmee samenhangend bleek er niet veel behoefte te zijn aan het delen van ervaringen met andere mensen met schulden. Zo gaf iemand aan: 'Ik hoef geen contact met andere mensen, ik heb genoeg aan mijn eigen leed, ik hoef dat niet aan te horen.' We vroegen een andere respondent of ze ten tijde van haar schuldenproblematiek behoefte zou hebben gehad aan contact met een professional. 'Nee', zei ze in eerste instantie, 'omdat ik me te beschaamd of te minderwaardig voelde tegenover een professional.' Toen we vroegen of dit anders zou zijn, als ze

sterke wens om te WhatsAppen met een professional, zeker ook buiten kantoortijden om. Ook gebruiken zij voornamelijk hun telefoon om online te gaan, in plaats van een computer. Dit betekent dat een online platform zich qua design moet richten op mobiel gebruik. Voor mensen met een migratie-achtergrond en laaggeletterde mensen geldt dat informatie concreter en eenvoudiger moet worden aangeboden, dan nu vaak het geval is. De mogelijkheid om direct online contact te krijgen kan bij deze doelgroepen uitkomst bieden, maar dan wel liever telefonisch dan via WhatsApp. De chatbot

uitlegt of vertaalt en voorbeeldbrieven om te reageren opstelt. Maar we streven er ook naar dat er direct contact kan worden opgenomen met een professional, telefonisch of via WhatsApp en buiten kantoortijden. Pilotgemeentes die betrokken zijn, leveren hier medewerkers voor aan zodat 'de simpele hulpvraag' snel en professioneel wordt opgelost en degenen in nood op juiste wijze worden begeleid. Overigens is het platform niet bedoeld ter vervanging van (preventieve) aanpakken die zich richten op schuldenproblematiek, zoals Vroeg Eropaf, maar als een digitale aanvulling hierop. Wat het platform uiteindelijk onderscheidt, is de directe 'eerste hulp bij schuld', anoniem en zonder verplichting, die wanneer nodig ook kan doorverwijzen naar fysieke hulpverlening. Het platform vangt twee vliegen in één klap: mensen met een eerste hulpvraag zakken niet verder weg, en mensen met problematische schulden worden eerder de schuldhulp ingeleid. Digitale hulp zoals het hoort en past in de huidige tijd: anoniem, digitaal, direct en effectief. ■

Marleen Kruithof is onderzoeker lectoraat armoede interventies, Hogeschool van Amsterdam. **Mirre Stallen** is senior onderzoeker lectoraat armoede interventies, Hogeschool van Amsterdam en universitair docent Instituut Psychologie, Universiteit Leiden. **Gea Schonewille** is wetenschappelijk medewerker bij Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud). **Marion Weijers** is senior adviseur budgetvoorlichting bij het Nibud.

Als online hulp dankzij de anonimiteit schaamte kan wegnemen, dan is dat winst.

anoniem contact zou kunnen krijgen, gaf ze aan: 'Dan veel eerder. Het is altijd goed om vragen te stellen aan een professional maar ik was destijds heel bang om contact te leggen en om hulp te vragen.' Dergelijke antwoorden kregen we van de meeste hulpvragers en ook hulpverleners onderschreven de waarde van anonimiteit en de drempel die schaamte opwerpt. Veilig vanaf de bank contact met een professional zonder enige verplichting, dat is waar een online platform uitkomst kan bieden. Als online hulp schaamte kan wegnemen, doordat men anoniem vragen kan stellen en zo eerder aan de bel trekt, is dat winst. Zeker omdat de ervaring leert dat het snel oplossen van een relatief eenvoudige hulpvraag veel erger kan voorkomen.

Kantoortijden

Mensen willen vaak ook geen hulp zoeken, omdat ze bang zijn dat ze niet meer terug kunnen. 'Als ik bij een organisatie langs moet, dan heb ik het gevoel dat ik er meteen aan vast zit', gaf iemand aan, 'en misschien heb ik maar één vraag.' Daarnaast zijn er nog veel onrealistische verwachtingen over schuldhulpverlening. Zo wordt regelmatig gedacht dat schuldhulpverlening alles van je overneemt en dat je de regie over je eigen leven kwijtraakt. En er zijn ook duidelijk verschillende behoeften bij de doelgroepen. Zo is er bij jongeren een

zal met simpel taalgebruik moeten aansluiten op de belevingswereld van deze doelgroepen. Ook zijn grote letters en het gebruik van video- en geluidsfragmenten om informatie te delen een wens. Over het aanbieden van informatie in andere talen zijn we nog in overleg. De feedback van hulpverleners en hulpvragers was hierover niet eenduidig.

Eerste hulp

Inmiddels wordt er een prototype gebouwd. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zijn we uitgekomen op verschillende functies, waaronder direct online hulp via chat of WhatsApp en de mogelijkheid om anoniem vragen te kunnen stellen aan een professional. Zoals beschreven is een belangrijke uitkomst ook dat men vaak online hulp zoekt met een concrete vraag, zoals: 'Ik word mijn huis bijna uitgezet, wat nu?'. Hier spelen we op in door een op maat gesneden landingspagina te tonen aan de gebruiker. Wanneer iemand online zijn vraag stelt, is het idee dat ons online platform via Search Engine Advertisement (SEA) zo hoog mogelijk in de lijst komt te staan. Dit ook om ondeugdelijk aanbod rondom schuldhulp te pareren. Nadat een gebruiker hierop klikt, komt zijn vraag op ons platform in beeld en kan er direct hulp geboden worden. Dit kan dan bijvoorbeeld via een goed uitgedachte chatbot, die slim antwoordt en doorverwijst, brieven van schuldeisers

Noten

1. Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers.
2. Ibid.
3. Bureau WSNP (2017). Monitor WSNP. Dertiende meting over het jaar 2016.
4. Vreugdenhil, S., Dam, R, van., Geuns, R, van., & Laan, J, van der (2014). Uitval of Zelfregie? Een onderzoek naar uitval in de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam
5. Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.

Er is nog plaats voor enkele pilotgemeentes om mee te doen aan dit project. Bent u geïnteresseerd, dan kunt u contact opnemen met Marleen Kruithof: m.j.kruithof2@hva.nl