

EINDRAPPORT DOELGEBIEDENONDERZOEK VAN SCHULDEN NAAR KANSEN

Rapportage over ontwikkelingen op het gebied van armoede, betaalachterstanden, crediteuren- en gemeentebeleid in de doelgebieden van Van Schulden naar Kansen

AUTEURS

Nicole Cuijpers, Jodi Mak, Roeland van Geuns

AFDELING

Lectoraat Armoede Interventies
Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)

DATUM

September 2021

Inhoudsopgave

1.	Van Schulden naar Kansen	3
2.	De Doelgebieden	4
2.1	Selectie.....	4
3.	Ontwikkelingen in gemeenten	6
3.1	De VSNK-gemeenten: armoede en schulden	6
3.2	Gemeentelijk armoede- en schuldenbeleid.....	8
3.3	Gemeentelijke investeringen ter bestrijding van armoede en schulden	10
3.4	Gemeentelijke ondersteuning voor financiële problemen ten tijde van de coronacrisis	11
4.	Ontwikkelingen bij crediteuren	12
4.1	Ontwikkelingen in debiteurenbeleid	12
4.2	Ontwikkelingen in betalingsachterstanden.....	13
4.3	Ontwikkelingen in debiteurenbeleid ten tijde van de coronacrisis	15
5.	Conclusie	16
	Bijlage I	17
	Bijlage II	18
	Bijlage III	23
	Bijlage IV	31

1. Van Schulden naar Kansen

Nationale-Nederlanden en Aegon¹ voeren het actieprogramma Van Schulden naar Kansen (VSNK) uit. De ambitie van dit programma is om in vijf jaar tijd (2016-2020) in een aantal doelgebieden waar veel mensen met een laag inkomen wonen, de financiële zelfredzaamheid van minstens 15% van de desbetreffende huishoudens te vergroten. Dit doen Nationale-Nederlanden en Aegon middels financiële ondersteuning aan diverse projecten en vrijwillige inzet van hun medewerkers. Zij richten zich hierbij op doelgebieden in Amsterdam, Arnhem, Rotterdam, Zwolle (Nationale-Nederlanden), Den Haag, Groningen en Leeuwarden (Aegon). Om flexibel te zijn, bij te kunnen sturen en te innoveren, gaat het actieprogramma tevens coalities aan en probeert het zoveel mogelijk aan te sluiten bij bestaande structuren en lokale organisaties. Dit heeft tot doel de projecten een blijvende en dus duurzame plek te geven.

Om de effecten van deze inspanningen te monitoren doet het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam naast onderzoek op projectniveau² en deelnemersniveau³ ook onderzoek op doelgebiedeniveau. Dit Doelgebiedenonderzoek dient als referentiekader voor de resultaten op project- en deelnemersniveau zodat deze zo goed mogelijk kunnen worden geduïd. Met medewerking van verschillende groepen crediteuren hebben we tussen 2016 en 2020 de stand van zaken in kaart gebracht voor wat betreft betalingsachterstanden in de doelgebieden van Van Schulden naar Kansen. Om na te gaan welke inspanningen er naast het programma Van Schulden naar Kansen nog meer worden verricht om armoede (en schulden) te reduceren, hebben we ook in grote lijnen het beleid van deze crediteuren en het gemeentelijk beleid in de doelgebieden gevolgd. Van 2017 t/m 2020 zijn er elk jaar twee metingen verricht ten behoeve van het Doelgebiedenonderzoek waarvan jaarlijks verslag is gedaan.

In dit eindrapport gaan we nader in op de ontwikkelingen die we de afgelopen jaren per sector hebben gezien op basis van de resultaten van het Doelgebiedenonderzoek⁴. We zoomen in op ontwikkelingen in betalingsachterstanden bij verschillende crediteuren⁵ en op hun debiteurenbeleid. Daarnaast bespreken we de verschillen en overeenkomsten tussen gemeenten voor wat betreft huishoudens met een minimuminkomen, hun armoede- en schuldenbeleid en hun investeringen in armoedebestrijding. Daarna bespreken we de overkoepelende conclusies die op basis van de beschikbare gegevens getrokken kunnen worden.

¹ Nationale-Nederlanden financierde het programma-VSNK via Stichting van Schulden naar Kansen. Een jaar na aanvang van het vijfjarige programma is ook Aegon met het programma gestart.

² Berg, J., Mak, J., Schoorl, R., & van Geuns, R. C. (2020). *Vierde Impactanalyse: Stichting van Schulden naar Kansen: Rapportage over doelen en doelbereik van projecten die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2019*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.

³ Boonstoppel, E., Mak, J., Emal, L., Telli, S., Otte, K., Broekhuizen, J., & van Geuns, R. C. (2020). *Resultaten vierde deelnemersonderzoek: Van Schulden naar Kansen: Tabellenrapportage over ontwikkeling van deelnemers aan projecten van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2019*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.

⁴ Veel van de informatie uit dit eindrapport is ook terug te vinden in de bundel die in het najaar van 2021 verschijnt en inzicht biedt in de bevindingen van alle onderzoeken m.b.t. het VSNK-programma: Geuns, R. van, Mak, J. & Boonstoppel, E. (red.) (2021) *Van schulden naar kansen. Weten wat werkt*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.

⁵ Onder 'crediteuren' verstaan we 'leveranciers aan wie betaald moet worden voor een geleverd product of geleverde dienst'.

2. De Doelgebieden

2.1 Selectie

Het programma Van Schulden naar Kansen heeft verschillende doelstellingen. Nationale-Nederlanden en Aegon willen met het programma 15% van de huishoudens in een aantal buurten in Amsterdam, Rotterdam, Arnhem, Zwolle, Leeuwarden, Groningen en Den Haag bereiken die betalingsachterstanden hebben. Deze buurten zijn geselecteerd vanwege hoge concentraties huishoudens met een (zeer) laag inkomen die daar 'in armoede' leven. De tweede doelstelling is het vergroten van de (structurele) financiële zelfredzaamheid van deze huishoudens. De derde doelstelling is de doorontwikkeling van projecten.

Het programma VSNK verleende van 2016 t/m 2020 financiële steun en vrijwillige inzet aan 85 projecten in zeven gemeenten in Nederland. Het gaat om projecten in gebieden in Amsterdam, Arnhem, Rotterdam, Zwolle (Nationale-Nederlanden), Den Haag, Leeuwarden en Groningen (Aegon, vanaf 2017). Dit zijn steden waar de verzekeraars kantoren hebben, zodat ze naast financiële steun ook eigen personeelsleden als vrijwilligers konden inzetten. Daarnaast konden ze het eigen netwerk inschakelen om de projecten aan elkaar te verbinden en met elkaar te laten samenwerken.

Wanneer we het hebben over armoede dan gebruiken we de definitie van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP): het niet-veel-maar-toereikendcriterium. Dat wordt omschreven als het minimale dat nodig is om te leven en houdt ook rekening met de minimale kosten van ontspanning en sociale participatie, bijvoorbeeld een korte vakantie of het lidmaatschap van een sport- of hobbyclub. Deze uitgaven zijn niet strikt noodzakelijk, maar veel mensen beschouwen ze wel als zeer wenselijk. In 2013 was 7,9% van de Nederlandse bevolking arm volgens dit niet-veel-maar-toereikendcriterium. In absolute aantallen betekent dit dat er toen rond de 600.000 huishoudens in armoede leefden⁶.

Het eerste doel van het programma was het bereiken van dit aantal huishoudens. Aannee van het VSNK-programma was dat als een deelnemer van een project zichzelf ontwikkelt, het hele huishouden daarvan profiteert. Ontwikkelingen op het gebied van financiële zelfredzaamheid van een deelnemer konden dus effect hebben op een heel huishouden. De doelgroep van de VSNK-projecten bakenden we specifiek af. De deelnemers aan de projecten wonen in specifieke gebieden van een stad, waar veel mensen in armoede leven: op basis van wederom cijfers van het SCP uit 2012 selecteerden we postcodegebieden. Per stad maakten we een selectie van postcodegebieden met de hoogste concentraties huishoudens met een laag inkomen volgens het niet-veel-maar-toereikendcriterium: daar komen de meeste betalingsachterstanden voor. Dit noemen we doelgebieden. Een overzicht van deze doelgebieden is te vinden in bijlage I. Iedereen die in een van deze doelgebieden woont, door (dreigende) schulden in armoede verkeert en risico loopt op problematische schulden behoorde tot de doelgroep van het programma-VSNK. Het programma richtte zich hierbij primair op financieel gedrag.

In tabel 1 staat het beoogde aantal huishoudens per stad. In de eerste kolom staat het aantal huishoudens in armoede in de stad, in de tweede kolom staat het totaal aantal huishoudens met risico op probleemschulden⁷ in de geselecteerde doelgebieden per stad en in de laatste kolom de gewenste afname in deze doelgebieden. Het doel was om de groep mensen met probleemschulden in de doelgebieden per gemeente met 15% te reduceren. In totaal gaat het om 17.625 huishoudens.

⁶ SCP/CBS (2014). *Armoedesignalement 2014*.

⁷ De cijfers zijn gebaseerd op cijfer van het SCP uit 2012.

Tabel 1. *Beoogd aantal huishoudens Van Schulden naar Kansen (2016-2020)*

	Huishoudens in armoede	Doelgroep (probleemschulden)	Reductie 15% in doelgebieden
Amsterdam	87.200	35.000	5.250
Arnhem	12.300	6.500	975
Den Haag	51.900	20.000	3.540
Groningen	14.300	9.500	1.680
Leeuwarden	7.500	4.400	780
Rotterdam	65.000	28.000	4.200
Zwolle	10.000	4.000	600
			600 ⁸
Totaal			17.625

⁸ Oorspronkelijk zat Helmond ook bij het programma Van Schulden naar Kansen maar omdat deze gemeente uiteindelijk niet meedeed zijn de 600 beoogde deelnemers in 2017 verdeeld over de andere steden.

3. Ontwikkelingen in gemeenten

3.1 De VSNK-gemeenten: armoede en schulden

In sommige gemeenten leven meer mensen met financiële problemen dan in andere; bepaalde groepen hebben namelijk een hoger risico op armoede dan andere, bijvoorbeeld mensen met een lage opleiding, een kwetsbare arbeidsmarktpositie of met een niet-westerse achtergrond. Daarnaast hebben ook zelfstandigen vaker te maken met een laag inkomen⁹. Om te bepalen in hoeverre er sprake is van armoede, wordt er vaak gekeken hoeveel mensen een inkomen hebben tot maximaal 120% van het Wettelijk Sociaal Minimum (WSM). Het WSM is gelijk aan het niveau van de bijstand.

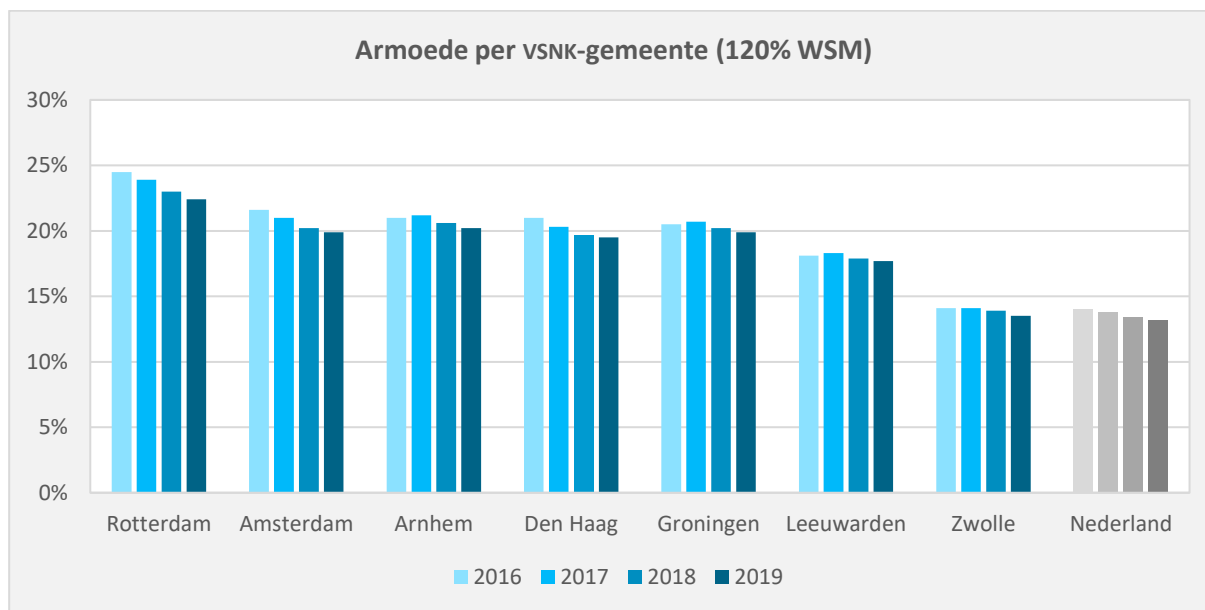
Uit gegevens van het CBS blijkt dat landelijk 14% van alle huishoudens in 2016 een inkomen had tot 120% WSM. Dit percentage ligt in de VSNK-gemeenten hoger¹⁰. De inwoners van deze gemeenten leven dus vaker in armoede dan in andere delen van Nederland. In Rotterdam is het percentage huishoudens met een inkomen tot 120% WSM het hoogst, dus daar is de armoede het grootst. Zwolle komt dicht in de buurt van het landelijk gemiddelde.

Tussen 2016 en 2019 (het meest recente jaar waarover gegevens beschikbaar zijn bij het CBS) zien we in de gemeenten een lichte daling in het percentage arme huishoudens. In Amsterdam, Den Haag en met name Rotterdam zien we de grootste daling in huishoudens met een inkomen tot 120% WSM (zie figuur 1). Dat geldt zowel voor de percentages als voor de absolute aantallen. In de vier andere gemeenten is er eerst een lichte toename in 2017 en daarna een kleine daling. In heel Nederland had in 2019 13,2% van alle huishoudens een inkomen tot 120% WSM, een afname van 0,8% ten opzichte van 2016. De afname van het percentage huishoudens met een inkomen tot 120% WSM in de VSNK-gemeenten komt grotendeels overeen met de ontwikkeling die we op landelijk niveau zien.

⁹ SCP (2019). *Armoede in kaart 2019*.

¹⁰ Om de situatie op het gebied van armoede en schulden in de doelgebieden te kunnen duiden hebben we bij het CBS ook jaarlijks cijfers opgevraagd over het aantal huishoudens met een laag inkomen en het aantal huishoudens dat huurtoeslag, zorgtoeslag of kindgebonden budget ontvangt. Deze informatie is terug te vinden in de jaarrapporten van het Doelgebiedenonderzoek en heeft betrekking op de periode 2015 t/m 2018.

Figuur 1. Percentage huishoudens met een inkomen tot 120% WSM per VSNK-gemeente van 2016 t/m 2019



Bron: Aangeleverd door CBS, 2021

Zoomen we in op de doelgebieden in de zeven betreffende gemeenten, dan valt op dat Leeuwarden Heechterp-Schieringen in de afgelopen jaren veruit het hoogste percentage huishoudens met een inkomen tot 120% WSM had, namelijk 44% in 2016 en 46% in 2019. Dit is ook het enige doelgebied waar het percentage is toegenomen, terwijl het in alle andere doelgebieden licht is gedaald. Dat wil niet automatisch zeggen dat de inwoners van deze wijk armer zijn geworden. Uit sommige buurten trekken mensen met een hoger inkomen weg zodra ze daar de mogelijkheid toe hebben, waarna er huishoudens met een lager inkomen voor in de plaats komen. Hierdoor veranderen de verhoudingen tussen de inkomensgroepen. Dit gebeurde bijvoorbeeld in Leeuwarden Heechterp-Schieringen. In andere doelgebieden doet zich een tegengestelde beweging voor. Daar gaan juist steeds meer huishoudens met een hoger inkomen wonen, bijvoorbeeld doordat er meer middenklasse-woningen worden gebouwd of doordat woningcorporaties woningen verkopen, zoals in Amsterdam-Noord. Selectieve in- en uitstroom is vaak een mechanisme dat zichzelf versterkt en zorgt voor een toenemende concentratie van bepaalde inkomensgroepen in een buurt¹¹.

Om na te gaan hoeveel huishoudens kampen met problematische schulden¹² hebben we het dashboard 'Geregistreerde problematische schulden' van het CBS geraadpleegd. Ook deze cijfers gaan op het moment van dit schrijven tot en met 2019. In alle VSNK-gemeenten zien we dezelfde ontwikkelingen (zie figuur 2). Overall is het percentage huishoudens met een problematische schuld in 2019 ongeveer gelijk aan of iets lager dan het percentage in 2016. Dit geldt zowel voor de percentages als voor de absolute aantallen. Wat vooral opvalt is dat het percentage huishoudens met problematische schulden in 2017 in alle gemeenten lager is dan in de andere jaren. Ook hier zien we in de VSNK-doelgebieden

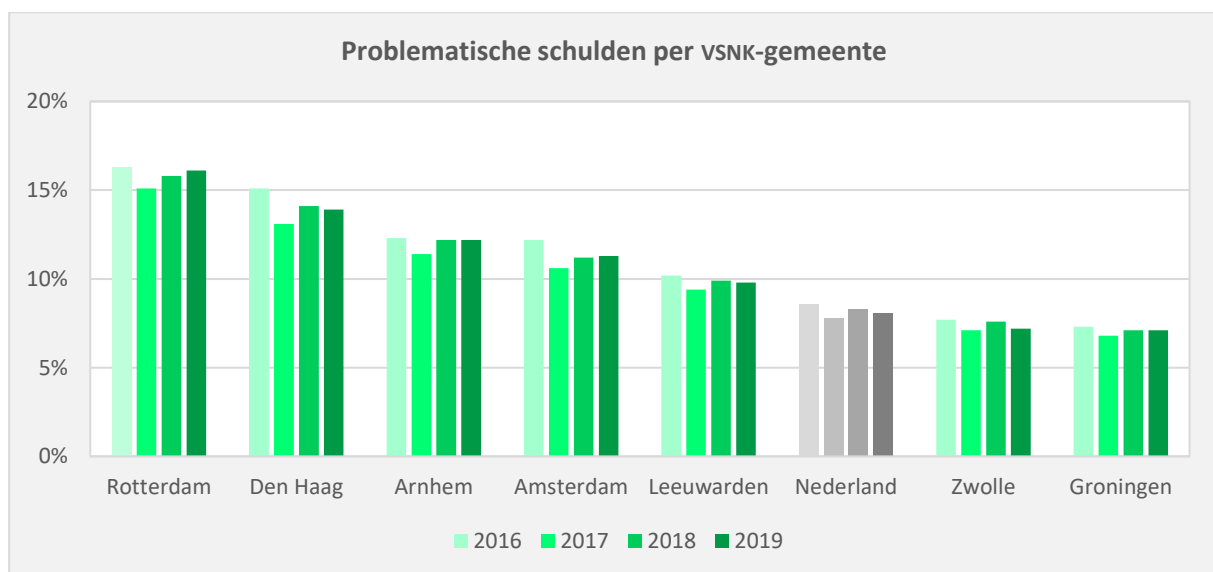
¹¹ Leidelmeijer, K., Frissen, J. & Van Iersel, J. (2020). *Veerkracht in het corporatiebezi: De update: een jaar later, twee jaar verder...*

¹² Het CBS heeft het aantal huishoudens dat te maken heeft met problematische schulden afgeleid van de registraties over betalingsachterstanden bij de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), bij BKR geregistreerde betalingsachterstanden en minnelijke trajecten, wanbetalers van de zorgverzekering, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en het Centraal Curatele en Bewind Register (CCBR). De informatie over schulden verschilt per registratie. Op de website van het CBS is per registratie vermeld welke definitie is gehanteerd, zie: <https://dashboards.cbs.nl/v2/SchuldenproblematiekInBeeld>. Deze definitie van 'problematische schuld' verschilt van die van de NVVK en de cijfers zijn daardoor anders dan die van Panteia in *Huishoudens in de rode cijfers 2015*.

een ontwikkeling die in grote lijnen overeenkomt met de manier waarop het percentage huishoudens met problematische schulden zich op landelijk niveau heeft ontwikkeld.

Groningen en Zwolle hebben het laagste percentage huishoudens met problematische schulden en zitten daarmee onder het landelijk gemiddelde. In Rotterdam ligt het percentage hoger dan in de andere gemeenten. Dit heeft onder andere te maken met een andere samenstelling van de bevolking. Sommige mensen hebben namelijk meer kans op problematische schulden dan anderen. Dit hangt samen met bepaalde achtergrondkenmerken zoals: wonen in een huurwoning, recente scheiding of relatiebreuk, een overgang van inkomen uit werk naar een ww-uitkering en een substantiële afname van het huishoudinkomen¹³. Als we kijken naar deze kenmerken dan wonen in Rotterdam meer mensen met een risico op schulden dan in Groningen en Zwolle.

Figuur 2. Percentage huishoudens met problematische schulden per gemeente van 2016 t/m 2019



Bron: Dashboard 'problematische schulden' CBS, 2021

3.2 Gemeentelijk armoede- en schuldenbeleid

In alle gemeenten waar het VSNK-programma is uitgevoerd, staat het bestrijden van armoede en het terugdringen van schulden op de politieke agenda. Dit is terug te vinden in de diverse collegeakkoorden, maar ook in beleidsplannen specifiek gericht op armoede en/of schulden. Als we kijken naar de doelstellingen, speerpunten en pijlers van het armoede- en schuldenbeleid van de zeven gemeenten dan zien we dat ze tussen 2016 en 2020 meer aandacht zijn gaan besteden aan:

- **Het opsporen en aanpakken van de oorzaken van armoede**

De meeste gemeenten geven in hun plannen aan dat een kwetsbare financiële positie iets is waar meerdere levensgebieden mee gemoeid zijn en wat niet opgelost kan worden door alleen op financiële zaken te focussen. Ze kiezen daarom steeds meer voor een integrale aanpak. Bijvoorbeeld door

¹³ CBS (2020). *Schuldenproblematiek in beeld: Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018*.

toepassing van mobility mentoring¹⁴, stress-sensitieve (schuld)hulp¹⁵ en door extra aandacht voor levensgebeurtenissen (Amsterdam), voor welzijn (Den Haag), voor expliciete beleidsontschotting (Groningen) en door middel van een integrale stress-sensitieve gezinsaanpak (Rotterdam). Dat laatste is een werkwijze waarmee wordt geprobeerd om de situatie van kinderen, die in hun sociaal-emotionele ontwikkeling worden belemmerd door het opgroeien in armoede te verbeteren. Er wordt op veel manieren hulp verleend aan kinderen, volwassenen en gezinnen en aanpak van schulden maar dit is het eerste samenwerkingsverband in Rotterdam waar al deze elementen in één bestaande werkwijze geïncorporeerd zijn¹⁶.

- **Het doorbreken van de cirkel van intergenerationele armoede**

Veel gemeenten streven ernaar de vicieuze cirkel van armoede te doorbreken. Ze willen voorkomen dat armoede van generatie op generatie wordt overgedragen. Gemeenten zetten, samen met verschillende stichtingen en fondsen, in op het bestrijden van armoede onder kinderen. Bijvoorbeeld door middel van een jaarlijkse financiële tegemoetkoming voor schoolgaande kinderen. Daarnaast werken veel gemeenten samen met fondsen die bijdragen leveren voor sport en cultuur voor kinderen of die een verjaardagsbox aanbieden, zoals Stichting Leergeld, Jeugdfonds Sport & Cultuur, Nationaal Fonds Kinderhulp en Stichting Jarige Job. Ook jongeren krijgen vaak extra ondersteuning om te voorkomen dat schulden hun ontwikkeling in de weg staan, bijvoorbeeld door middel van de aanpak zoals ontwikkeld in het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) in Den Haag.

- **Het voorkomen van problematische schulden**

Gemeenten streven ernaar om mensen met schulden in een zo vroeg mogelijk stadium ondersteuning te bieden. Door middel van vroegsignalering willen ze voorkomen dat financiële problemen uit de hand lopen. Hiertoe werken ze samen met woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers en waterbedrijven. Daarnaast zetten steeds meer gemeenten Collectief Schuldregelen in zodat minnelijke schuldregelingen sneller en gemakkelijker tot stand worden gebracht.

- **Hun eigen functioneren als schuldeiser**

Gemeenten staan meer stil bij hoe ze zelf handelen als schuldeisers. Zo worden schulden bij de gemeente (zoals te veel ontvangen uitkering) kwijtgescholden nadat er 3 jaar is afgelost, in plaats van na 5 jaar (Amsterdam, Arnhem, Rotterdam, Zwolle).

Maar deze speerpunten in de beleidsplannen van de gemeenten betekenen nog niet automatisch dat er daadwerkelijk uitvoering aan wordt gegeven. Sommige voornemens, zoals 'het doorbreken van intergenerationele armoede', zijn sowieso complexer en moeilijker te verwezenlijken dan andere, zoals 'nog meer inzetten op vroegsignalering'. Initiatieven die in (bijna) alle gemeenten worden uitgevoerd zijn vroegsignalering, Collectief Schuldregelen en een aanpak specifiek gericht op jongeren.

Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering van schulden een wettelijke taak voor gemeenten. Vaak wordt het aangeduid als Vroeg Eropaf (Amsterdam, Arnhem, Leeuwarden), maar ook als Vroegsignalering Schulden (Den Haag), Eerste Hulp bij Geldzaken (Groningen) of project Vindplaats Schulden (Rotterdam, Zwolle). Hoewel er verschillende benamingen worden gebruikt, wordt er op een overeenkomstige manier uitvoering gegeven aan de maatregel. Het houdt in dat woningcorporaties, energie- en waterleveranciers, zorgverzekeraars en andere crediteuren betalingsachterstanden van hun klanten melden bij de gemeente. Bij twee of meer betalingsachterstanden gaat er een melding naar het

¹⁴ Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. (Issue Januari). Platform31.

¹⁵ Schouders Eronder. (2020). *Experimenten binnen schuldhulpverlening bij Nederlandse gemeenten*.

¹⁶ Gemeente Rotterdam (2019). *Integrale, intensieve gezinsaanpak kinderen in armoede: Plan van Aanpak*.

team dat zich bezighoudt met vroegsignalering. Hulpverleners gaan vervolgens in gesprek met de betreffende klant en focussen niet alleen op financiën, maar kijken ook naar eventuele andere problemen.

Collectief Schuldregelen versnelt en vergemakkelijkt het tot stand brengen van minnelijke schuldregelingen. Schuldeisers geven vooraf akkoord op betaalvoorstellen en handelen dossiers collectief af. Dat zorgt voor kortere doorlooptijden en minder rompslomp bij gemeenten en schuldeisers. Daardoor krijgen mensen met schulden sneller perspectief en haken ze minder vaak af. Verder hebben bijna alle gemeenten een speciale aanpak voor jongeren met schulden die vaak wordt aangeduid als Jongeren Perspectief Fonds (Arnhem, Den Haag, Rotterdam, Zwolle), maar ook wel als Jongeren Schuldenvrije Start (Amsterdam) of pilot Jongeren en Schulden (Leeuwarden). Samen met een begeleider pakken jongeren schulden en problemen op andere gebieden aan. De schuldeisers krijgen een saneringsvoorstel in ruil voor kwijtschelding van een deel van de schuld. Het bedrag dat aan de schuldeisers wordt betaald, is een schuld van de jongere bij het fonds. Die betalen ze terug in geld of in werktijd, bijvoorbeeld door het verrichten van een maatschappelijke stage. De jongeren krijgen trainingen en worden begeleid naar werk of school.

Collectief Schuldregelen en het Jongerenperspectieffonds zijn relatief recente aanpakken waarvan nog geen evaluaties beschikbaar zijn. Vroegsignalering wordt in sommige gemeenten al langer toegepast en de ervaringen met deze maatregel zijn overwegend positief. Over het algemeen wordt geconcludeerd dat vroegsignalering een preventief effect heeft, al is er hier en daar ook ruimte voor verdere aanscherping van de werkwijze¹⁷. 'Voor alle partijen is het belangrijkste resultaat van vroegsignalering dat er een groep schuldenaren wordt bereikt die onbekend is bij de hulpverlening en die daar niet zelf bij aanklopt. Soms gaat het om mensen die al behoorlijke schulden hebben opgebouwd. Zo laten de eerste cijfers uit Rotterdam bedragen zien tussen €400 en €80.000 met een gemiddelde schuld van €20.000. [...] Eerste hulp bij deze groep is dus winst. Later moet blijken of de geboden hulp ook daadwerkelijk duurzaam is geweest'¹⁸.

3.3 Gemeentelijke investeringen ter bestrijding van armoede en schulden

De overheid neemt zowel op landelijk als gemeentelijk niveau maatregelen om armoede en schulden terug te dringen. Vanuit de Rijksoverheid worden mensen met een laag inkomen bijvoorbeeld tegemoetgekomen met behulp van toeslagen (zorg- en huurtoeslag en kindgebonden budget). Op gemeentelijk niveau gebeurt dit onder meer door het verstrekken van bijzondere bijstand, kortingspassen, kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen, een collectieve ziektekostenverzekering en speciale regelingen voor kinderen. Daarnaast zijn gemeenten verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening.

Om in kaart te brengen hoeveel geld de gemeenten investeren in het bestrijden van armoede en schulden, bestudeerden we hun jaarverslagen en maakten we een overzicht van de bedragen die elke gemeente per huishouden met een minimuminkomen uitgeeft aan 'armoedebestrijding' of 'armoede-en/of schuldenbeleid'. Hieronder vallen bijvoorbeeld uitgaven voor schuldhulpverlening,

¹⁷ Bommeljé, Y., & Alebeek, H. Van. (2018). *Vroegsignalering schulden: Lessen uit de praktijk*. Dorigo, M. (2018). *Evaluatie vroegsignalering Vroeg Eropaf: Evaluatie van vroegsignalering schuldenproblematiek 'Vroeg Eropaf' gemeente Arnhem*. Gemeente Arnhem: Onderzoek en Statistiek. Moors, F. (2018). *Evaluatie pilot VPS Rotterdam: Jaarrapportage*. Gemeente Rotterdam: Onderzoek & Business Intelligence. Ommeren, C.M. van, Ruig, L.S. de & Coenen, L. (2014). *Amsterdam: Vroeg Eropaf Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden*. Zoetermeer: Panteia.

¹⁸ Bommeljé, Y., & Alebeek, H. Van. (2018). *Vroegsignalering schulden: Lessen uit de praktijk*. Pag.19.

bovengenoemde initiatieven zoals vroegsignalering, collectief schuldregelen, een jongerenfonds en andere projecten. Als ondergrens voor armoedevorzieningen gebruiken gemeenten vaak 120% van het WSM, hoewel het per gemeente en per voorziening varieert van 100% tot 130%.

Uit de gemeentelijke jaarverslagen blijkt dat de investeringen in schuldhulp, projecten ter bestrijding van armoede en minimavoorzieningen van 2016 tot en met 2020 in de zeven gemeenten zijn toegenomen. Wel zijn er verschillen in gemiddelde investering per persoon met een minimuminkomen: Amsterdam en Den Haag investeren gemiddeld het meeste geld. In Arnhem en Rotterdam is het gemiddelde bedrag lager. Groningen, Leeuwarden en Zwolle geven gemiddeld het minste geld uit aan schuldhulp en projecten ter bestrijding van armoede, al is dit in Zwolle sinds 2018 aanzienlijk toegenomen.

Naast investeringen in schuldhulp en projecten ter preventie van financiële problemen, geven gemeenten ook geld uit aan inkomensvoorzieningen, met name in de vorm van bijstandsuitkeringen. Ook die investeringen zijn van 2016 tot en met 2020 over het algemeen toegenomen. Leeuwarden springt eruit qua hoogte van het gemiddelde bedrag. In tegenstelling tot de andere gemeenten is daar vanaf 2016 echter sprake van een steeds verdere afname van de investering¹⁹. Desondanks investeert Leeuwarden per inwoner met een minimuminkomen nog steeds meer in inkomensvoorzieningen dan de andere gemeenten.

3.4 Gemeentelijke ondersteuning voor financiële problemen ten tijde van de coronacrisis

Mensen wier inkomen door de coronacrisis zodanig is gedaald dat ze hun vaste lasten niet meer kunnen betalen, kunnen in alle gemeenten een beroep doen op de Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK). Zelfstandig ondernemers (ZZP'ers) die financiële problemen hebben door de coronacrisis kunnen in een aantal gevallen een beroep doen op de Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemers (TOZO). Daarnaast wordt in veel gemeenten de bestaande schulddienstverlening opgeschaald in verband met corona.

¹⁹ Dit betreft de periode 2016 t/m 2019. Het jaarverslag van de gemeente Leeuwarden was ten tijde van dit schrijven nog niet beschikbaar.

4. Ontwikkelingen bij crediteuren

Van 2017 tot en met 2020 vroegen we jaarlijks op twee peildata (31 maart en 30 september) informatie op over betalingsachterstanden bij verschillende crediteuren, te weten: nutsbedrijven, telecombedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties. Voor deze crediteuren kozen we omdat zij producten of diensten leveren die voorzien in basisbehoeften. Een betalingsachterstand bij hen duidt daarom veelal op een problematische schuldsituatie. Hiervan is sprake 'indien van iemand redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen'²⁰.

In 2017 deden alleen crediteuren uit Amsterdam, Arnhem en Rotterdam mee omdat het VSNK-programma toen alleen in die gemeenten werd uitgevoerd. In 2018 haakten ook Den Haag, Groningen, Leeuwarden en Zwolle aan. In totaal namen 27 crediteuren deel aan de dataverzameling, te weten: 4 nutsbedrijven, 3 telecombedrijven, 16 woningcorporaties en 4 zorgverzekeraars. Vanwege eventuele concurrentiegevoeligheid geven we de informatie die de crediteuren hebben aangeleverd alleen geanonimiseerd weer.

4.1 Ontwikkelingen in debiteurenbeleid

De crediteuren die periodiek data aanleverden over betalingsachterstanden vulden ook twee keer per jaar een vragenlijst in over hun debiteurenbeleid. Zo volgden we in grote lijnen de ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op betalingsachterstanden in de doelgebieden en dus ook op een deel van de deelnemers aan de projecten van VSNK. Van 2017 tot en met 2020 zien we de volgende ontwikkelingen:

- **Meer (pogingen tot) maatwerk bij treffen betalingsregeling**

Dit varieert van het versimpelen en verduidelijken van communicatie en het bieden van betaalgemak en flexibiliteit, tot het deelnemen aan convenanten met gemeenten met als doel schulden in een vroeg stadium te signaleren en aan te pakken.

- **Meer samenwerking in kader van vroegsignalering**

Er wordt steeds vaker informatie gedeeld en/of samengewerkt met gemeenten, collega schuldeisers en schuldhulpverlenende instanties over betalingsachterstanden.

- **Meer samenwerking met gemeenten**

Wanneer er meer hulp nodig is op financieel gebied, bijvoorbeeld in de vorm van budgetbeheer en/of schulddienstverlening dan hebben sommige crediteuren hierover contact met een wijkteam.

- **Betalen wordt zo gemakkelijk mogelijk gemaakt**

Bijvoorbeeld door gebruik te maken van ideal en door qr-codes toe te voegen aan facturen en betalingsherinneringen of aanmaningen).

²⁰ Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak problematische schulden*. Pag. 2.

Daarnaast vroegen we de crediteuren naar datgene wat ze graag zouden willen veranderen met betrekking tot hun debiteurenbeleid. De meest genoemde wensen zijn:

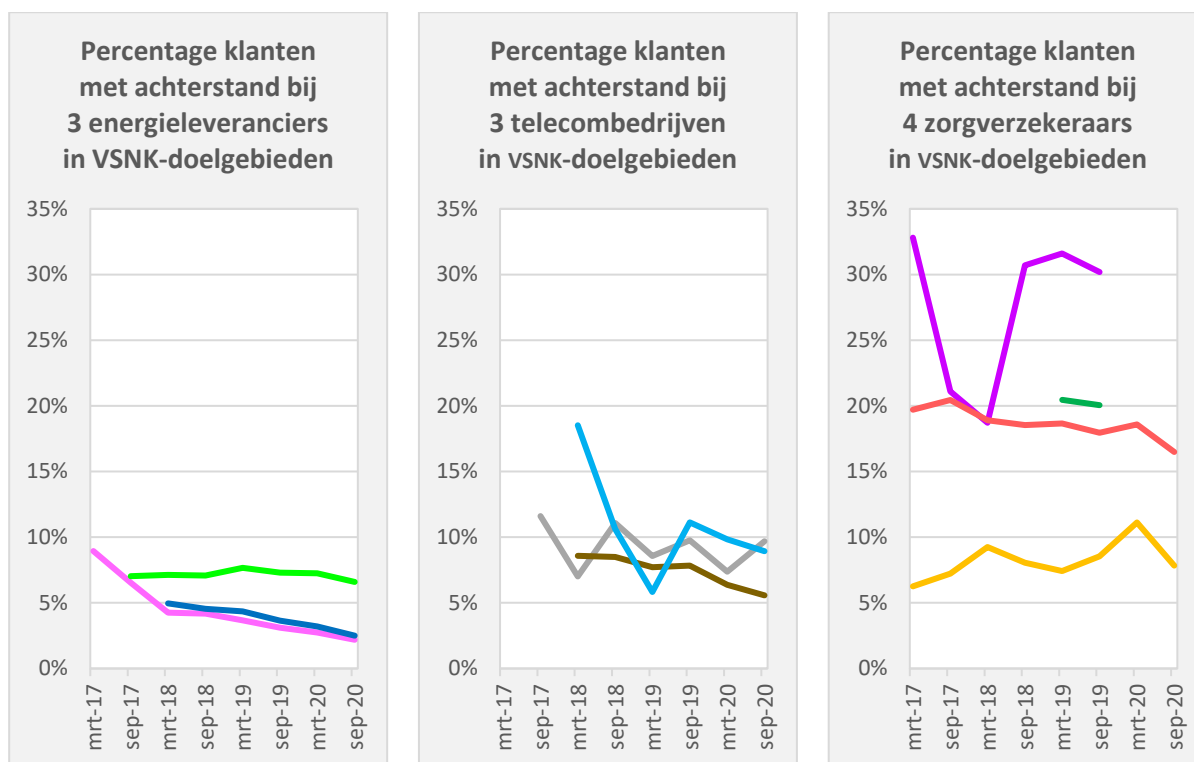
- **In een nóg vroeger stadium informatie delen/uitwisselen met andere schuldeisers en/of met gemeenten of schuldhulpverlenende instanties over klanten met betalingsproblemen**
- **Nog meer maatwerk bieden op basis van klantprofielen**
- **Verdere automatisering/digitalisering (en meer mogelijkheden om te differentiëren)**

4.2 Ontwikkelingen in betalingsachterstanden

In de VSNK-doelgebieden is bij de meeste crediteuren van maart 2017 tot en met september 2020 sprake van een lichte daling van het percentage klanten met een betalingsachterstand, zoals te zien is in figuur 3. Elke lijn in de grafiek geeft een afzonderlijke crediteur weer. In de eerste grafiek zijn dat drie energieleveranciers, in de tweede grafiek drie telecombedrijven en in de derde grafiek vier zorgverzekeraars. De lijnen geven aan hoe het percentage klanten met een betalingsachterstand zich heeft ontwikkeld. Doordat sommige crediteuren niet aan alle metingen deelnamen, zijn er bij sommige punten in de grafieken geen gegevens zichtbaar. Daarnaast opereren sommige crediteuren, zoals woningcorporaties en waterbedrijven, alleen gemeentelijk. Omdat hun grafieken daardoor afwijken van die bij figuur 3 en 4 zijn zij opgenomen in bijlage II.

De ontwikkeling van het percentage klanten met een betalingsachterstand verloopt vaak volgens een golfbeweging, wat volgens de crediteuren voornamelijk te maken heeft met seizoensinvloeden. Bij de zorgverzekeraars bijvoorbeeld, is het percentage klanten dat achterloopt met betalen in maart over het algemeen hoger dan in september. Dit komt door de jaarlijkse premiestijgingen en doordat er aan het begin van het jaar meer eigen risico in rekening wordt gebracht dan in september. Later in het jaar is bij verschillende mensen de limiet van hun eigen risico namelijk bereikt, zodat ze die kosten niet meer zelf hoeven te betalen. Bij de woningcorporaties daarentegen is het openstaand saldo in september vaak hoger dan in maart, wat volgens hen met name komt doordat sommige mensen na de zomervakantie te weinig geld over hebben. De telecombedrijven hebben te maken met allerlei wijzigingen qua debiteurenbeleid en transitie binnen de sector die het openstaand saldo beïnvloeden. Bij enkele crediteuren is op bepaalde momenten sprake van een uitschieter naar boven of beneden, dus van een relatief grote toe- of afname van het percentage klanten met een betalingsachterstand. De betreffende crediteuren weten niet precies hoe dat komt. In ieder geval wordt het niet veroorzaakt door een aanpassing in hun debiteurenbeleid of een andere actie die zij bewust hebben ingezet.

Figuur 3. Percentage klanten met een betalingsachterstand per crediteur in de VSNK-doelgebieden gezamenlijk van maart 2017 t/m september 2020

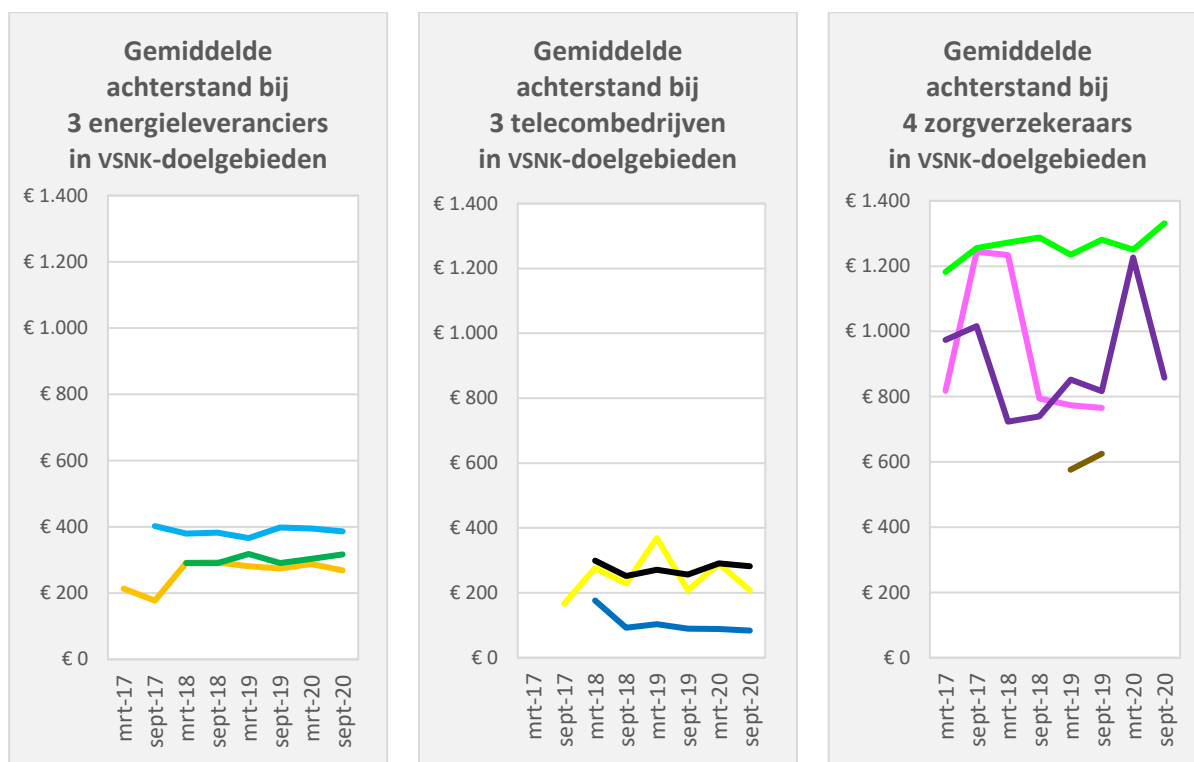


Als we naar figuur 3 en naar de grafieken van de woningcorporaties en het waterbedrijf kijken (zie bijlage II) dan zien we dat het percentage klanten met een betalingsachterstand bij het merendeel van de crediteuren (ongeveer 60%, 16 van de 27) tijdens de laatste meting ongeveer gelijk is aan dat van het eerste meetmoment. Bij ongeveer 30% (9 van de 27) is er sprake van een kleine afname en bij ongeveer 10% van de crediteuren (2 van de 27) is het percentage licht toegenomen. Opvallend is dat de zorgverzekeraars onderling nogal van elkaar verschillen. Zelf hebben ze daar geen verklaring voor. Bij drie van hen ligt het percentage aanzienlijk hoger dan bij de andere crediteuren. Dat kan onder andere komen doordat bij sommige crediteuren eerder een betalingsachterstand ontstaat dan bij andere. In geval van financiële problemen zullen mensen bijvoorbeeld zo lang mogelijk proberen om een huurachterstand te voorkomen omdat het kwijtraken van hun woning grotere gevolgen heeft dan bijvoorbeeld afsluiting van de telefoon als gevolg van een schuld bij een telecomprovider. Jaarlijks neemt de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en maatschappelijke bewindvoering) in haar jaarverslag een overzicht op van de meest voorkomende schuldeisers bij mensen die zich aanmelden voor schuldhulp. In 2020 zag de top vijf er als volgt uit: 1) de belastingdienst; 2) zorgverzekeraars; 3) deurwaarders; 4) incassobureaus; 5) CJIB²¹. Van de vaste lasten blijkt de zorgpremie het vaakst niet te worden betaald, gevolgd door de rekeningen voor huur en energie.

Kijken we zowel naar figuur 4 als naar de gegevens van de woningcorporaties en het waterbedrijf dan blijkt dat het bedrag dat in september 2020 gemiddeld per klant openstaat bij ongeveer 55% van de crediteuren (15 van de 27) vrijwel gelijk is aan dat van het eerste meetmoment. Het gaat hier dus om rekeningen waarvan de betalingstermijn is verlopen. Bij ongeveer 25% (7 van de 27) is de gemiddelde achterstand iets lager geworden, terwijl het bij ongeveer 20% (5 van de 27) enigszins is toegenomen.

²¹ NVVK (2021). *Jaarverslag NVVK 2020*.

Figuur 4. Gemiddelde bedrag dat openstaat per klant met een betalingsachterstand per crediteur in alle VSNK-doelgebieden gezamenlijk van maart 2017 tot september 2020



De hoogte van de bedragen verschilt uiteraard per sector. Ook het geld dat door bedrijven wordt uitgegeven aan debiteurenbeleid verschilt, al naar gelang de opbrengst van individuele producten of diensten. Telecombedrijven leveren bijvoorbeeld relatief goedkope diensten en producten waardoor de gemiddelde achterstand bij hen minder hoog is dan bij de woningcorporaties en de zorgverzekeraars. Telecombedrijven hebben een beperkte winstmarge per klant, daarom dragen zij bepaalde vorderingen sneller over aan incassobureaus dan woningcorporaties. Bovendien kunnen ze iemand afsluiten zonder extreme gevolgen terwijl die gevolgen bij woningcorporaties wel groot zijn.

4.3 Ontwikkelingen in debiteurenbeleid ten tijde van de coronacrisis

Veel crediteuren waren in 2020 extra coulant in verband met de coronacrisis. In geval van een betalingsachterstand was er bij veel crediteuren bijvoorbeeld meer aandacht voor maatwerk en bij de woningcorporaties vonden tijdelijk geen huisuitzettingen plaats. In 2020 was bij de deelnemende crediteuren geen sprake van een (extra) toename van het aantal klanten met een betalingsachterstand. Integendeel, sommige gaven aan dat er door particulieren juist beter werd betaald. Dat kwam volgens hen vooral doordat mensen door de coronacrisis minder gelegenheid hadden om geld uit te geven, aangezien winkelen, reizen en horecabezoek aan banden waren gelegd door de maatregelen van de overheid. Wel waren er meer zakelijke klanten met achterstallige betalingen; woningcorporaties zagen bijvoorbeeld een aanzienlijke toename van achterstanden bij huurders van bedrijfspanden. De financiële impact van de coronacrisis op de langere termijn is nu nog niet zichtbaar.

5. Conclusie

Er zijn veel overeenkomsten tussen de VSNK-gemeenten voor wat betreft het bestrijden van armoede- en schuldenproblematiek. Vooral vroegsignalering, collectief schuldregelen en een speciale aanpak voor jongeren zijn initiatieven die ze inzetten. De zeven gemeenten investeren tussen 2016 en 2019 in toenemende mate geld in schuldhulp en armoedebestrijding. Hieruit kan worden afgeleid dat armoedebestrijding in alle gemeenten veel aandacht krijgt. Alleen in Leeuwarden zijn de investeringen in inkomensvoorzieningen sinds 2016 afgenomen. Desondanks geeft Leeuwarden hier in 2019 per inwoner met een minimuminkomen nog steeds meer geld aan uit dan de andere gemeenten.

In alle VSNK-gemeenten is de armoede tussen 2016 en 2019 licht gedaald. Van de zeven gemeenten laten Amsterdam, Den Haag en Rotterdam de grootste afname zien van het percentage huishoudens met een inkomen tot 120% WSM. In de vier andere gemeenten is er sprake van een kleinere daling. Het percentage huishoudens met een problematische schuld is in 2019 in alle gemeenten ongeveer gelijk aan of iets lager dan het percentage in 2016. Overigens kan op basis van de beschikbare informatie niet worden vastgesteld of er een causaal verband is tussen gemeentelijke initiatieven en investeringen en toe- of afname van het percentage huishoudens dat in armoede leeft en/of problematische schulden heeft. De ontwikkeling van armoede en problematische schulden in de VSNK-gemeenten komt grotendeels overeen met de ontwikkelingen die we op landelijk niveau zien.

Ook crediteuren ondernemen verschillende acties om betalingsachterstanden terug te dringen. Zij proberen vooral meer maatwerk te leveren bij het treffen van betalingsregelingen, werken samen met gemeenten en andere instanties, onder andere in het kader van vroegsignalering, en bieden steeds meer betaalgemak. Als we het percentage klanten met een betalingsachterstand en de gemiddelde achterstand in 2020 vergelijken met het eerste meetmoment dan is er bij meer dan de helft van de crediteuren echter weinig verschil te zien. Bij sommige crediteuren is er sprake van een kleine toename en bij een ongeveer net zo grote groep van een lichte daling.

Alles overziend constateren we dat zich op macroniveau tussen 2016 en 2020 geen grote ontwikkelingen hebben voorgedaan. De betalingsachterstanden, de percentages huishoudens met problematische schulden en de percentages huishoudens met een laag inkomen blijven constant of nemen in beperkte mate af. Dat zou erop kunnen wijzen dat de (beleids)maatregelen van gemeenten en crediteuren vooralsnog een relatief gering netto-effect hebben gehad en dat het veeleer de algemene inkomensontwikkeling is die van invloed is geweest op de omvang van armoede en betalingsachterstanden in Nederland. Daarbij moet worden aangetekend dat we niet weten wat de (beleids)maatregelen allemaal hebben voorkomen. Daarnaast heeft deze constatering betrekking op een relatief korte tijdsperiode. Wellicht zullen er over een langere periode grotere ontwikkelingen zichtbaar worden.

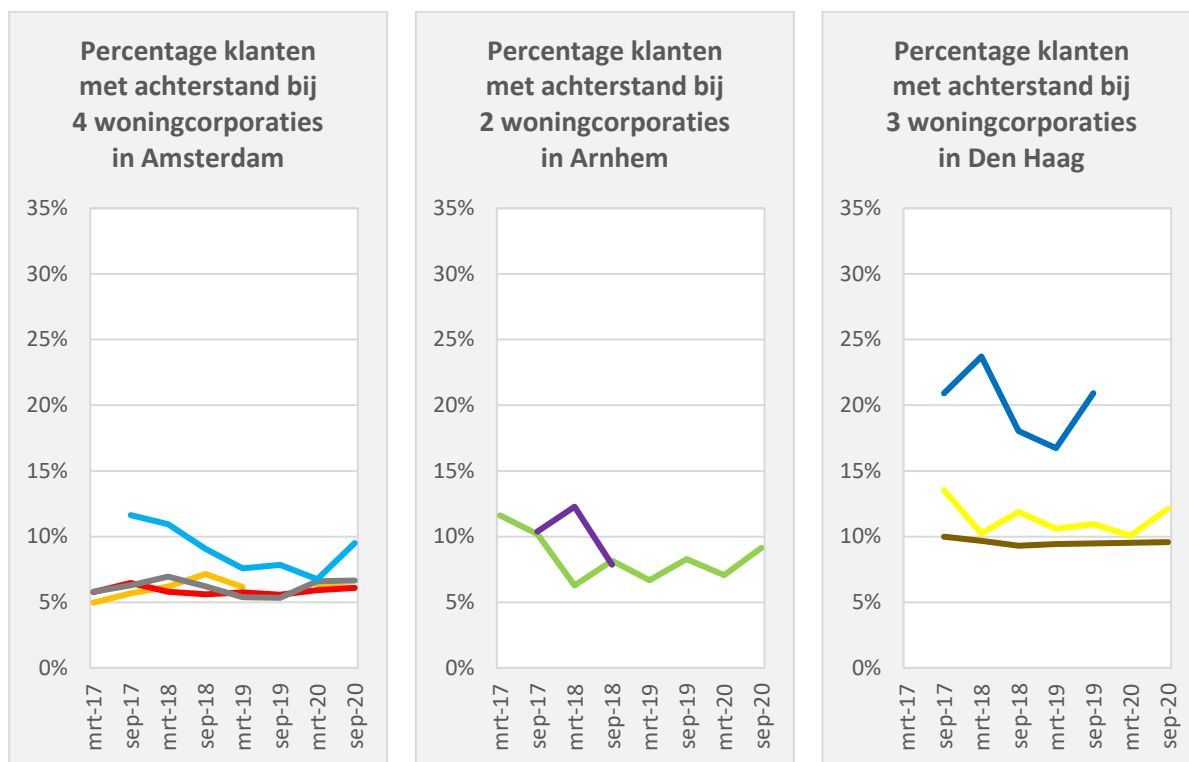
Bijlage I

Postcodegebieden Van Schulden naar Kansen

Amsterdam	Nieuw-West	1060 t/m 1069
	Noord	1021 t/m 1025 en 1031 t/m 1036
	Zuidoost	1101 t/m 1105
Arnhem	Klarendal	6822
	Malburgen	6832 t/m 6834 en 6841
	Presikhaaf	6825 t/m 6826
Den Haag	Laakkwartier Spoorwijk	2521 t/m 2524
	Moerwijk	2531 t/m 2533
	Schilderswijk Groente- en Fruitmarkt	2525 t/m 2526
	Stationsbuurt	2515
	Transvaalkwartier	2571 t/m 2572
Groningen	Noord-West: Selwerd Paddepoel-Zuid Paddepoel-Noord Zernikecampus Selwerderhof Tuinwijk	9741, 9742, 9747
	Oosterparkwijk: De Gorechtbuurt Vogelbuurt Bloemenbuurt Florabuurt Damsterbuurt	9713
	Oud-Noord (voorheen Korrewegwijk): De Hoogte Indische buurt Professorenbuurt	9714 t/m 9716
Leeuwarden	Bilgaard Havankpark	8918 t/m 8919
	Heechterp-Schieringen Wielepolle Schepenbuurt	8924 en 8936 t/m 8937
	Oldegalileën Bloemenbuurt Vrijheidswijk 't Vliet	8921 t/m 8923
	Valeriuskwartier Magere Weide	8915
Rotterdam	Charlois	3081 t/m 3086
	Delfshaven	3022 t/m 3027
	Feijenoord	3071 t/m 3073
Zwolle	Assendorp	8011 t/m 8013
	Diezerpoort	8021 t/m 8022
	Holtenbroek	8031

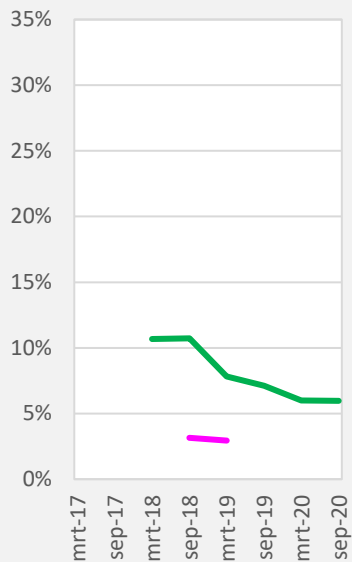
Bijlage II

Figuur 1. *Percentage klanten met een betalingsachterstand bij de woningcorporaties per gemeente²² van maart 2017 t/m september 2020*

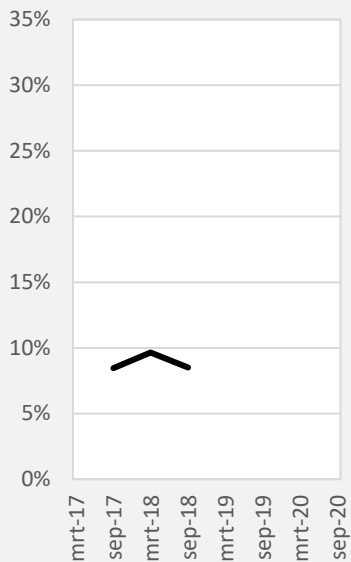


²² Deze gegevens hebben alleen betrekking op de VSNK-doelgebieden in de betreffende gemeente.

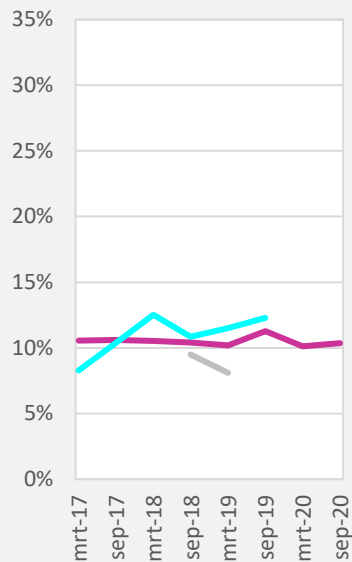
Percentage klanten met achterstand bij 2 woningcorporaties in Groningen



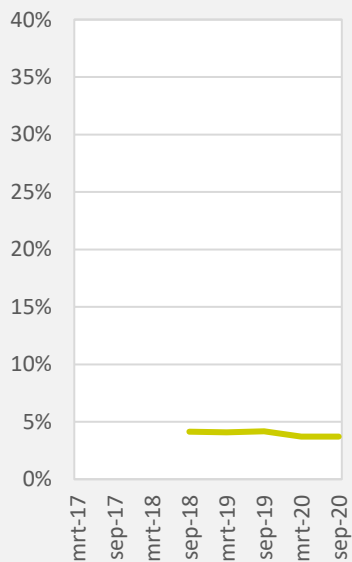
Percentage klanten met achterstand bij 1 woningcorporatie in Leeuwarden



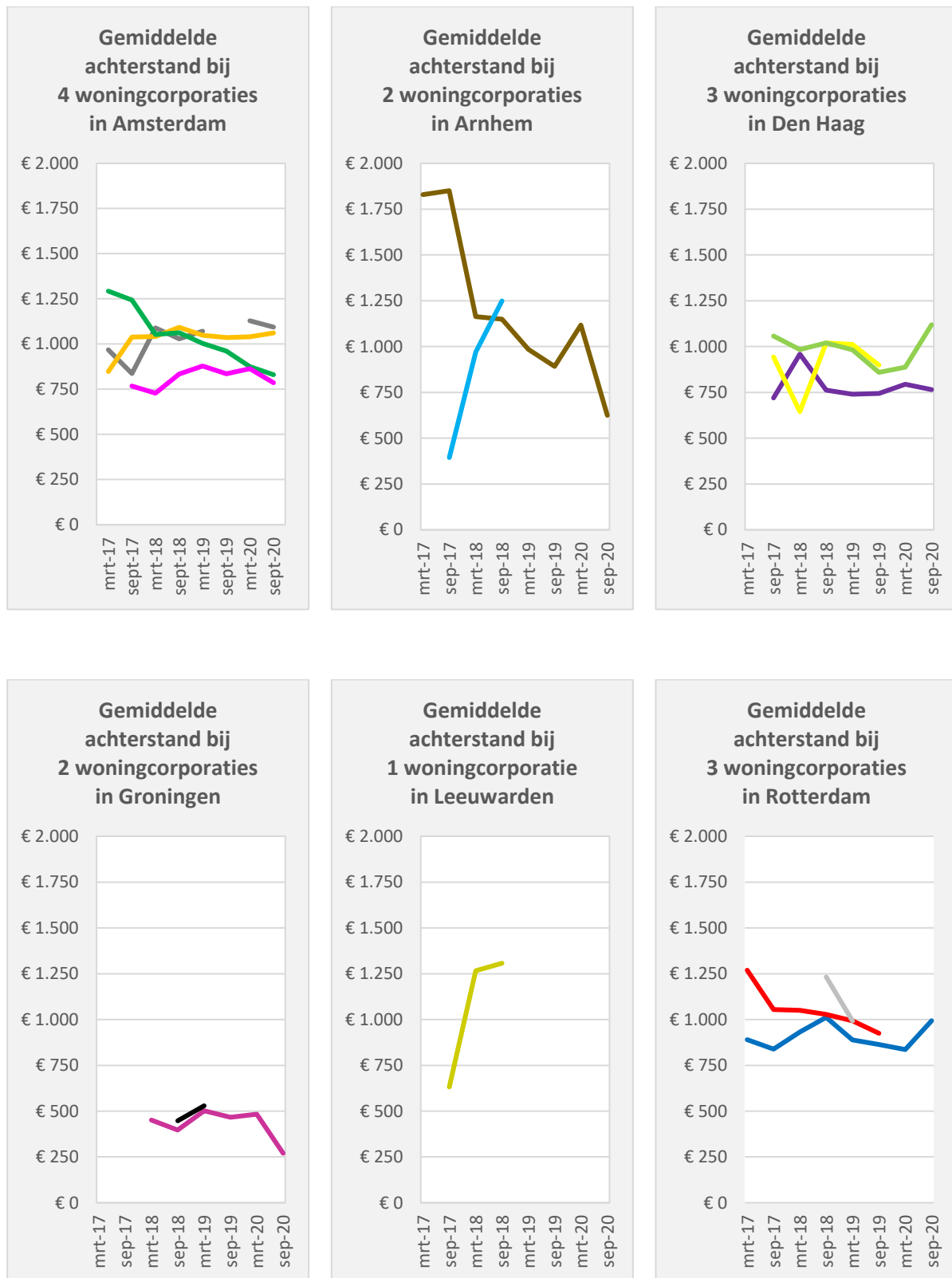
Percentage klanten met achterstand bij 3 woningcorporaties in Rotterdam



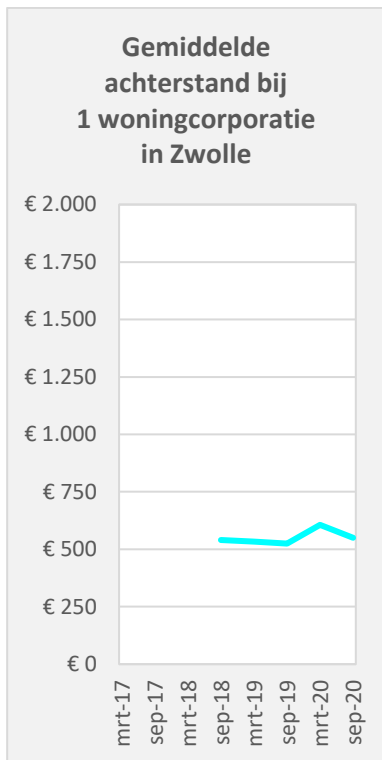
Percentage klanten met achterstand bij 1 woningcorporatie in Zwolle



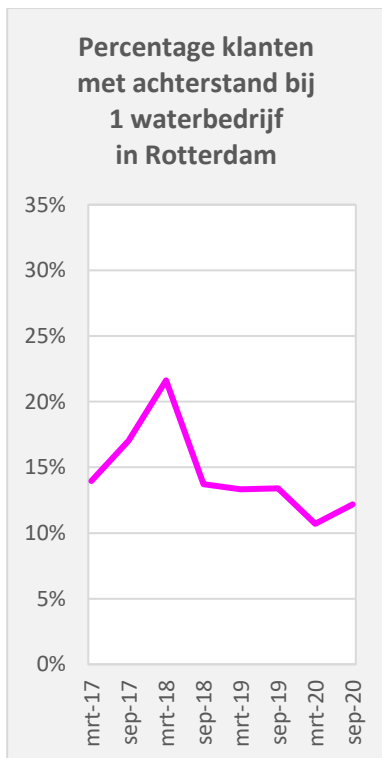
Figuur 2. Gemiddelde betalingsachterstand bij de woningcorporaties per gemeente²³ van maart 2017 t/m september 2020



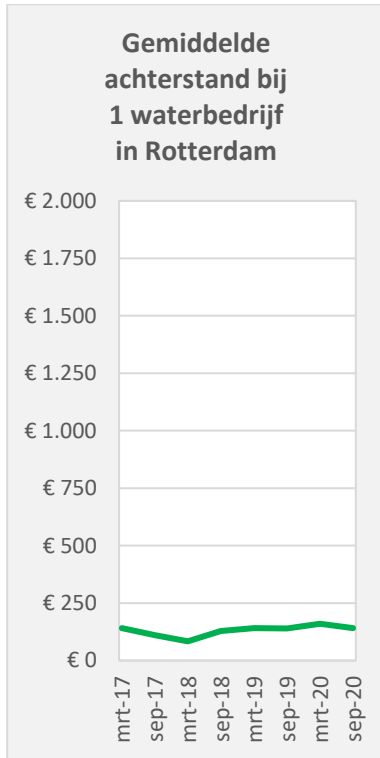
²³ Deze gegevens hebben alleen betrekking op de VSNK-doelgebieden in de betreffende gemeente.



Figuur 3. *Percentage klanten met een betalingsachterstand bij het waterbedrijf in Rotterdam van maart 2017 t/m september 2020*



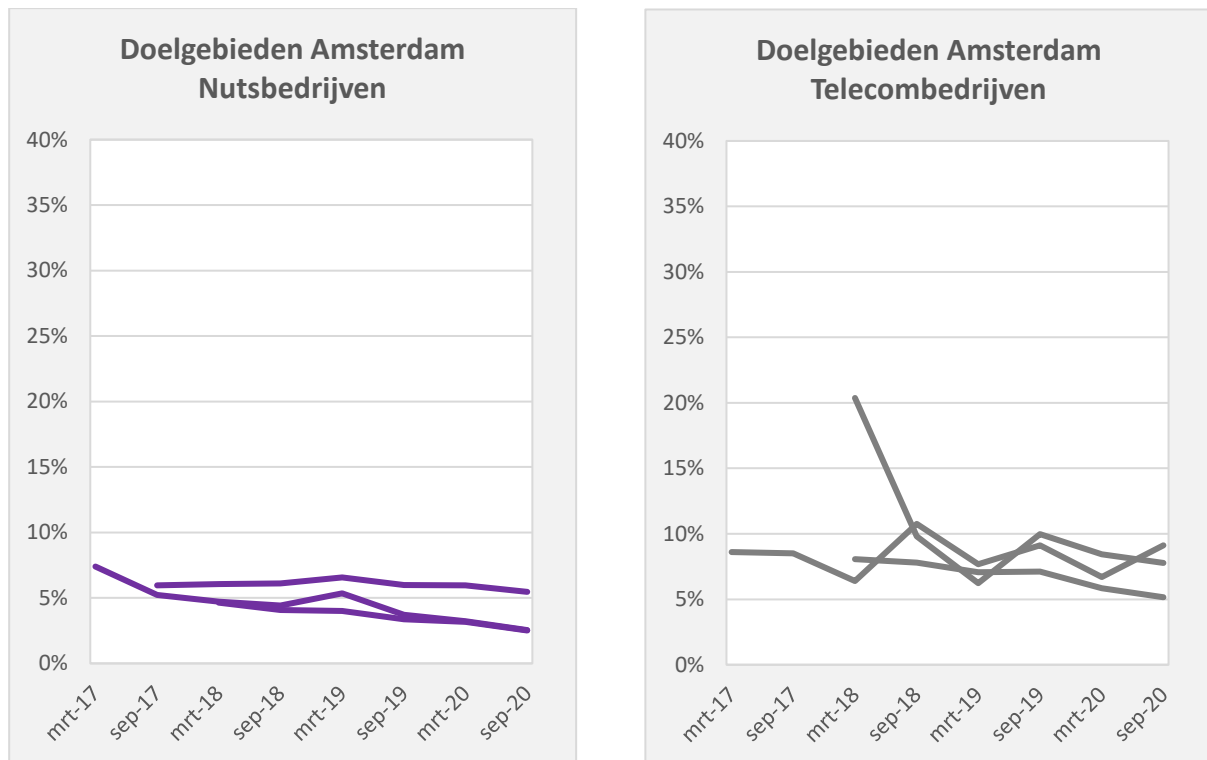
Figuur 4. Gemiddelde betalingsachterstand bij het waterbedrijf in Rotterdam van maart 2017 t/m september 2020

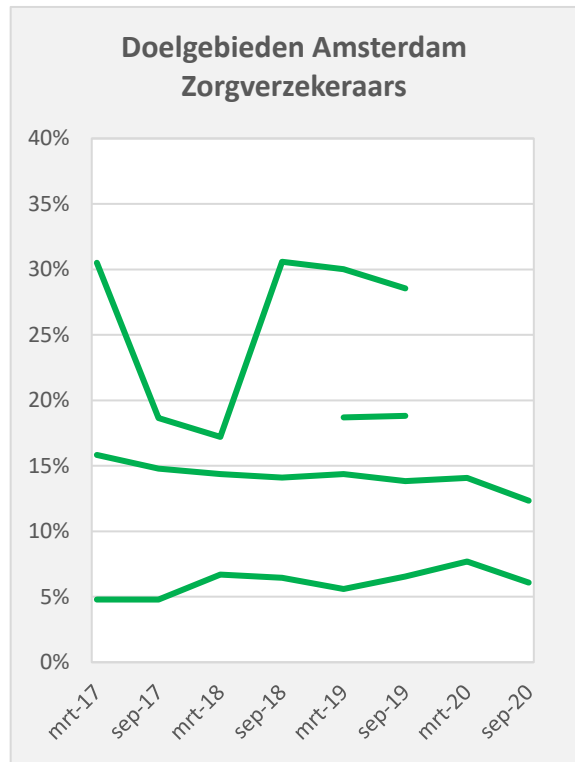
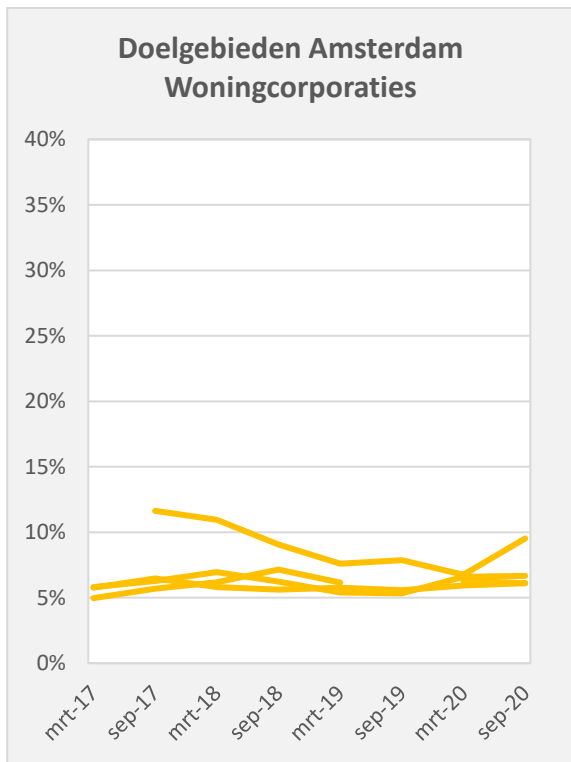


Bijlage III

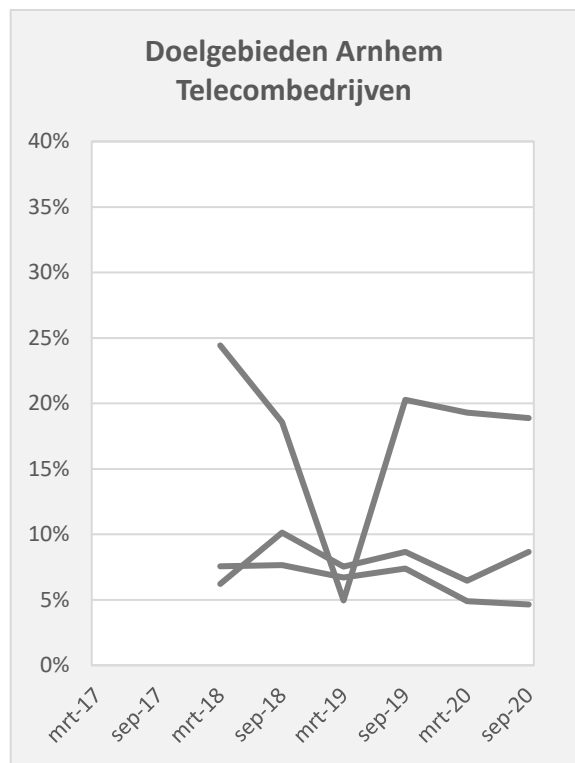
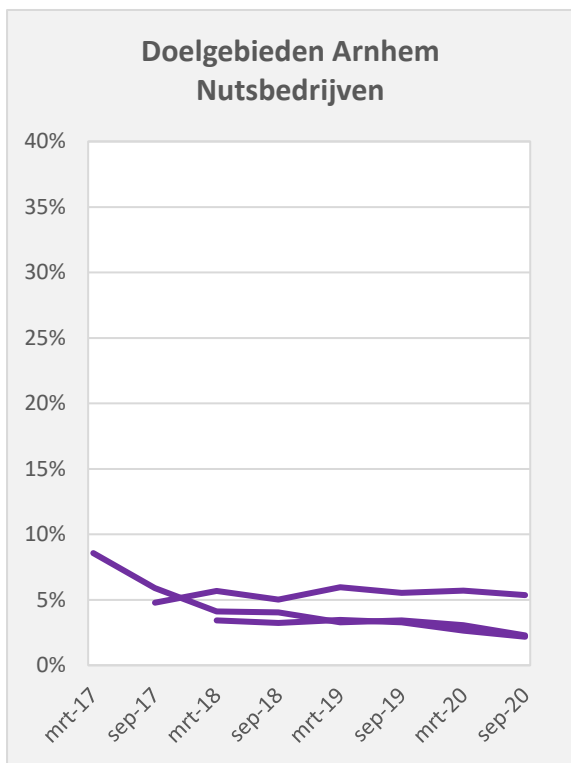
Uitgesplitst per gemeente zien de grafieken met betrekking tot het percentage klanten met een betalingsachterstand er als volgt uit:

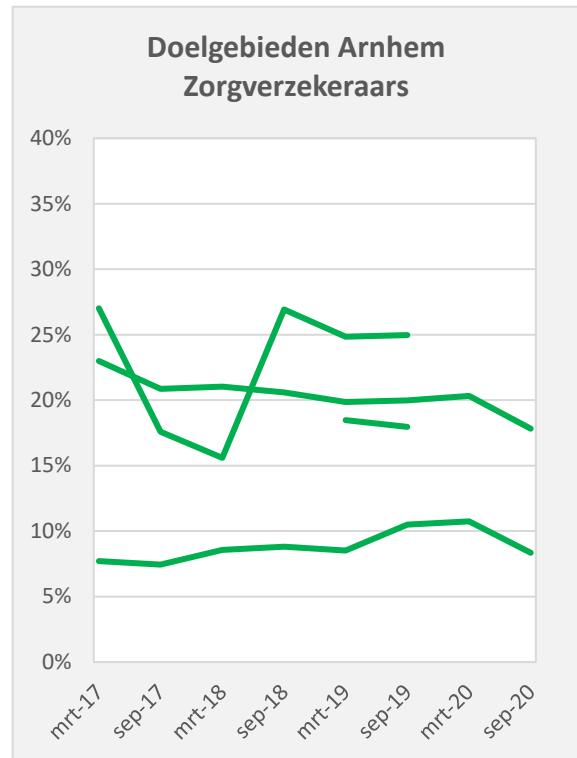
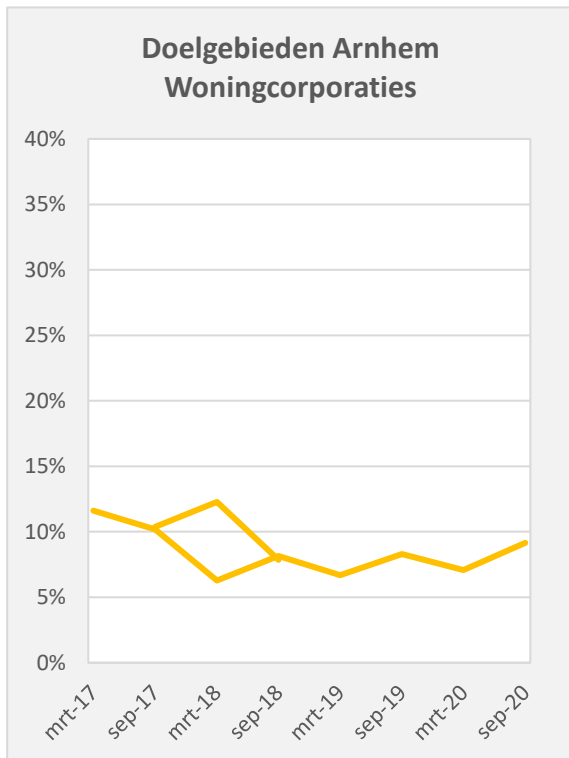
Figuur 1. *Percentage klanten met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Amsterdam, afzonderlijke grafieken per sector*



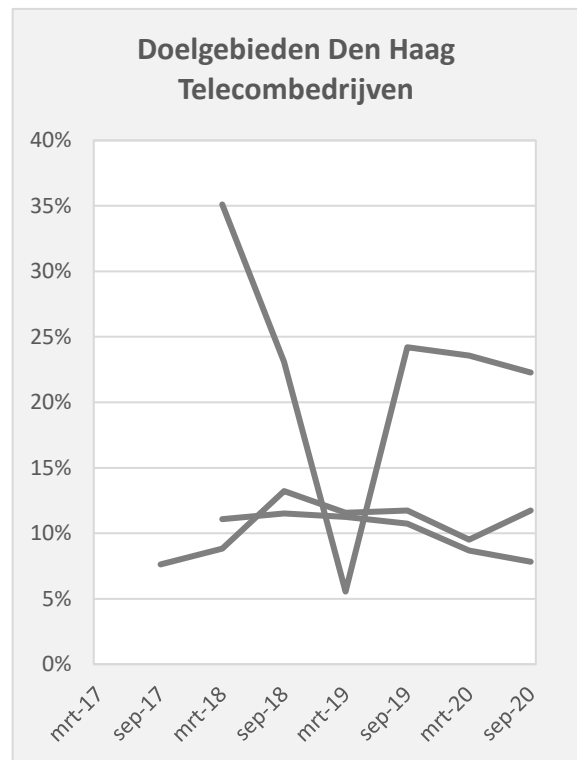
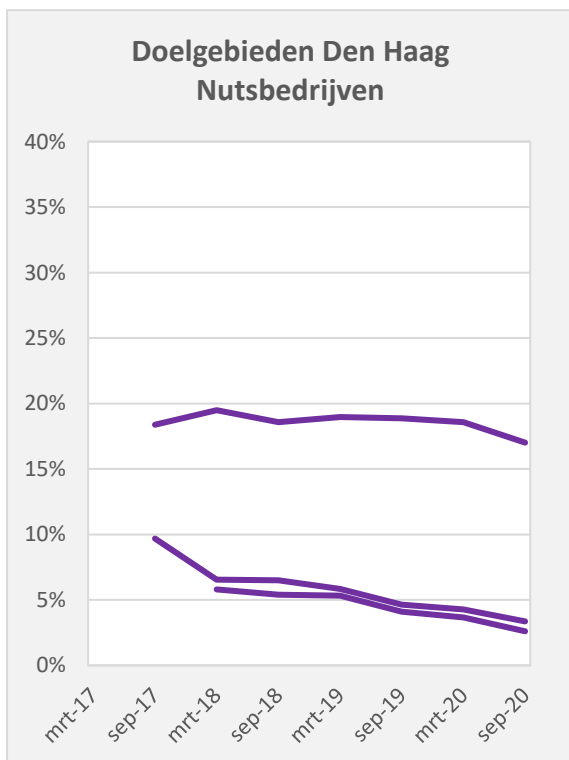


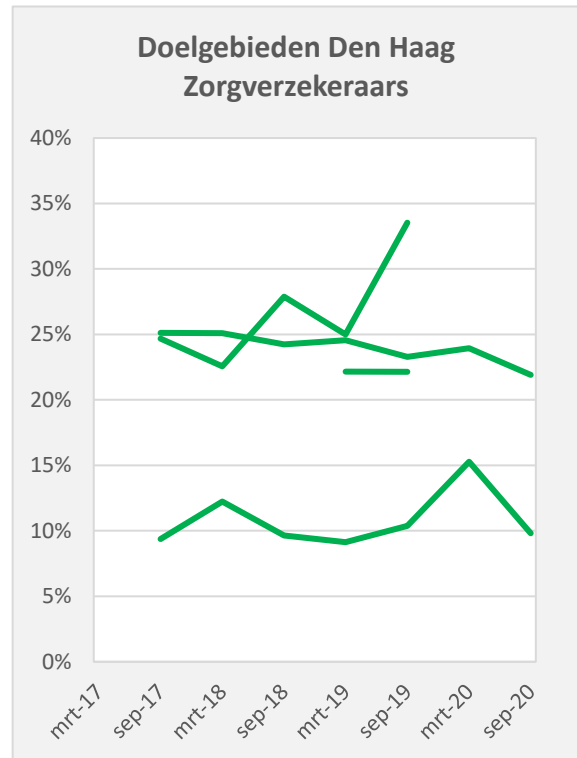
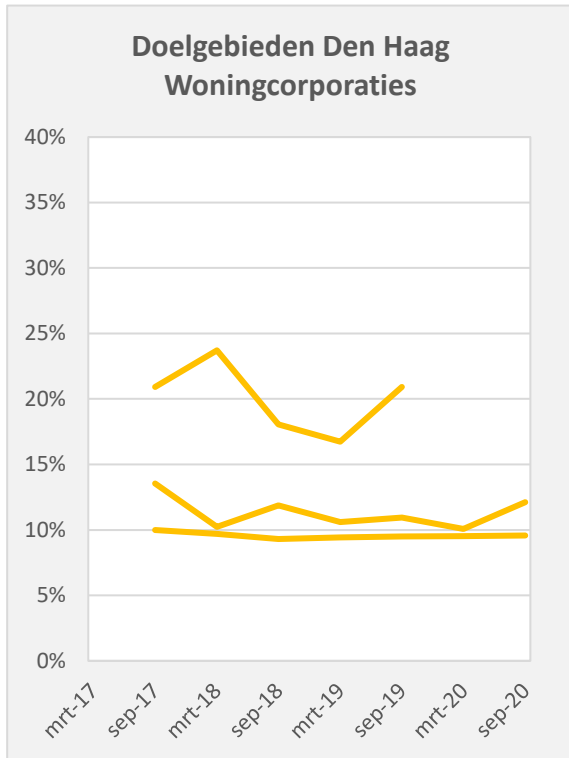
Figuur 2. *Percentage klanten met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Arnhem, afzonderlijke grafieken per sector*



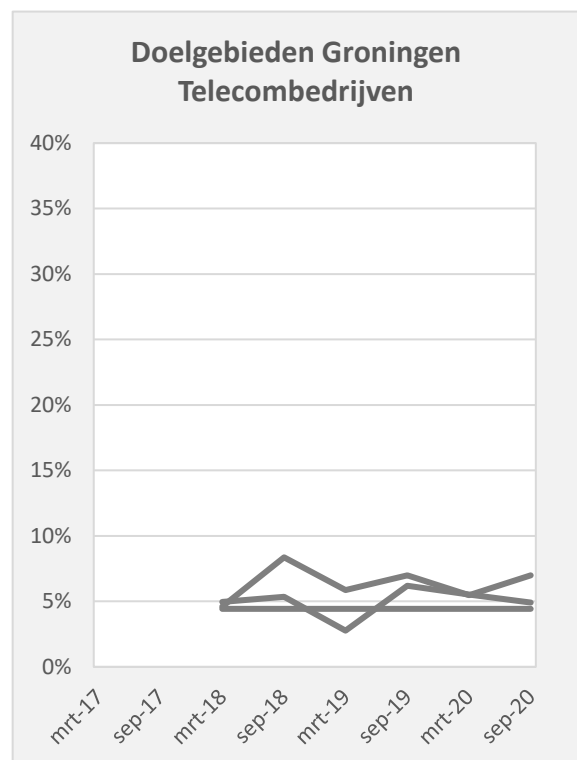
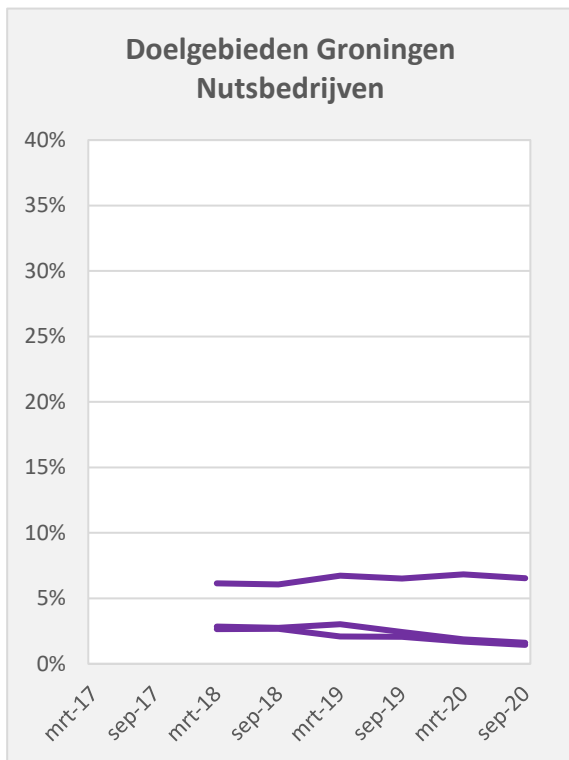


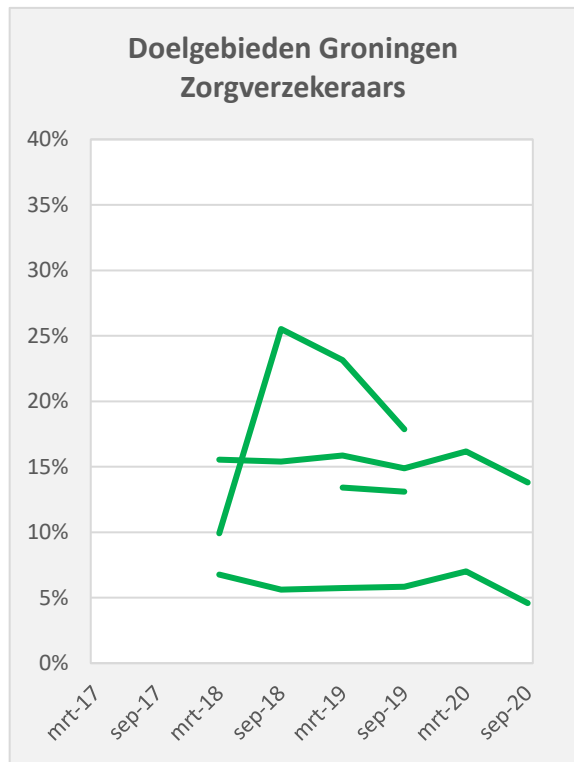
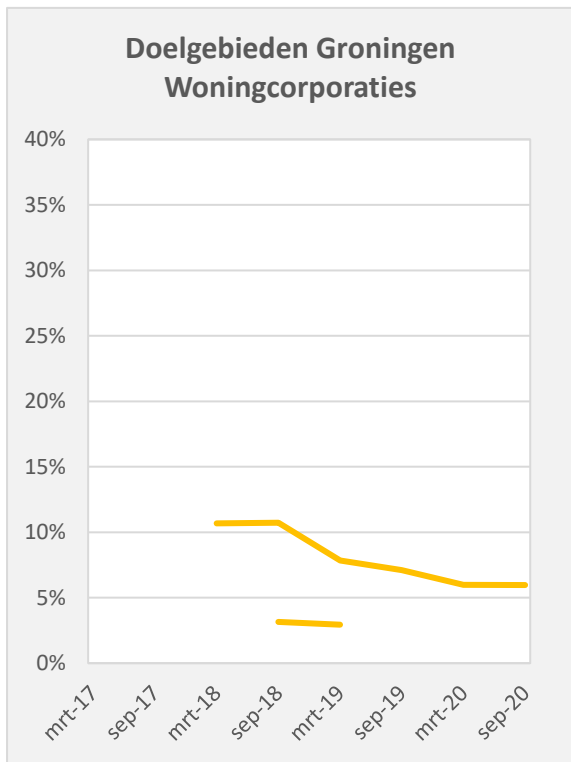
Figuur 3. Percentage klanten met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Den Haag, afzonderlijke grafieken per sector



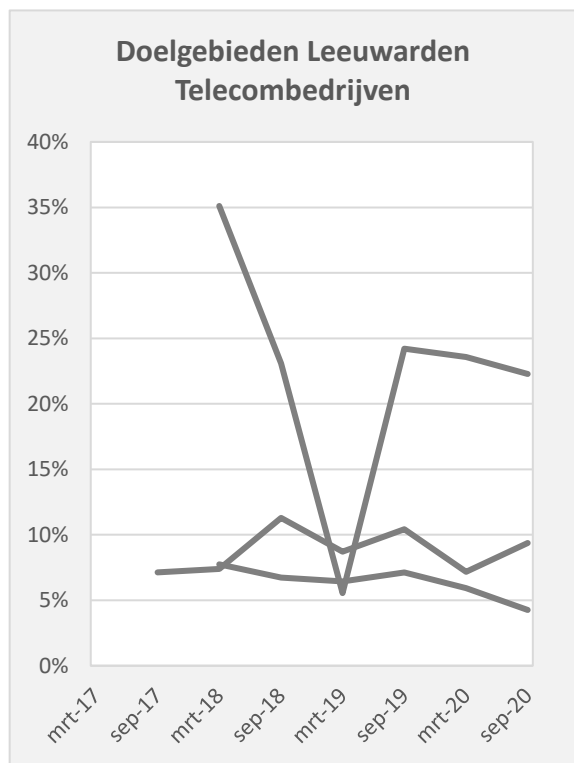
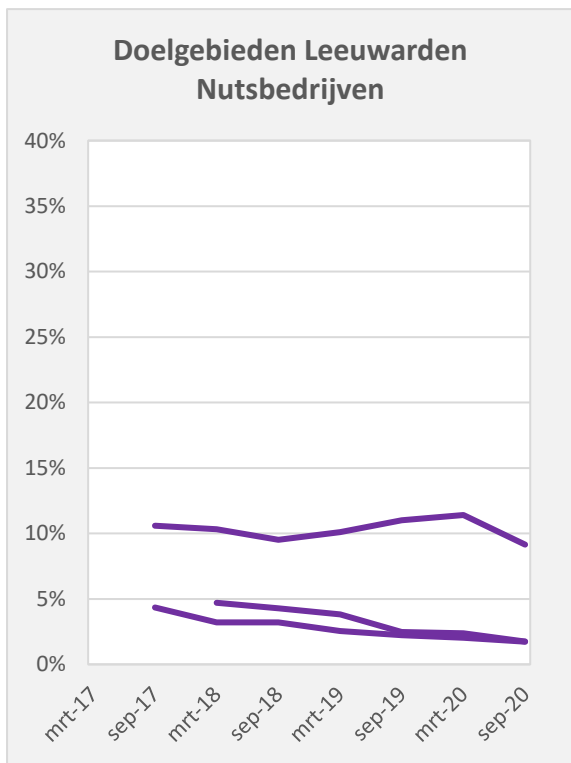


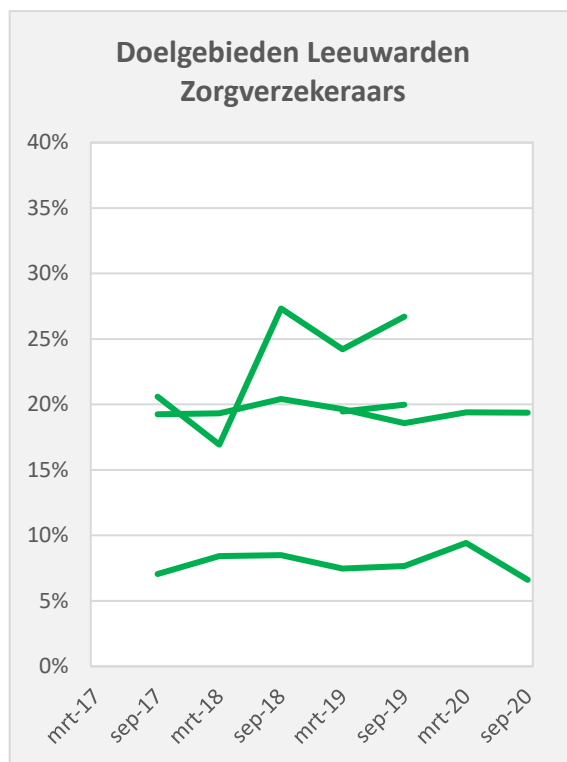
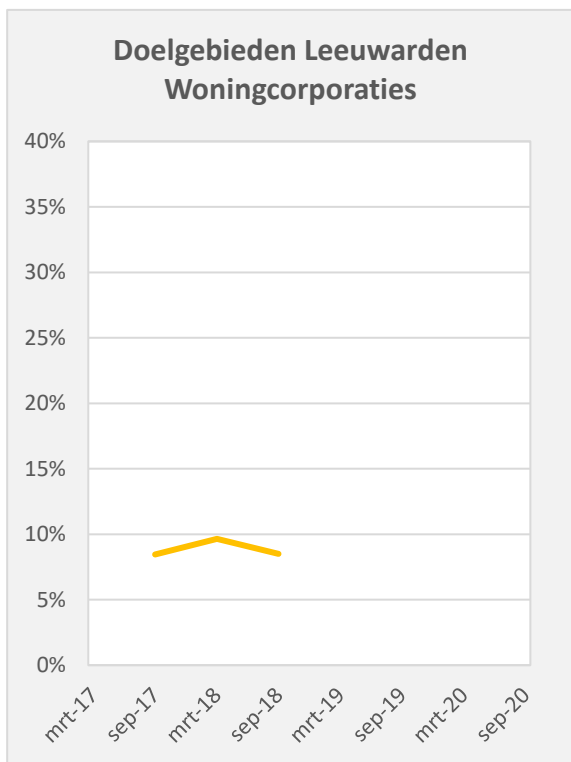
Figuur 4. *Percentage klanten met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Groningen, afzonderlijke grafieken per sector*



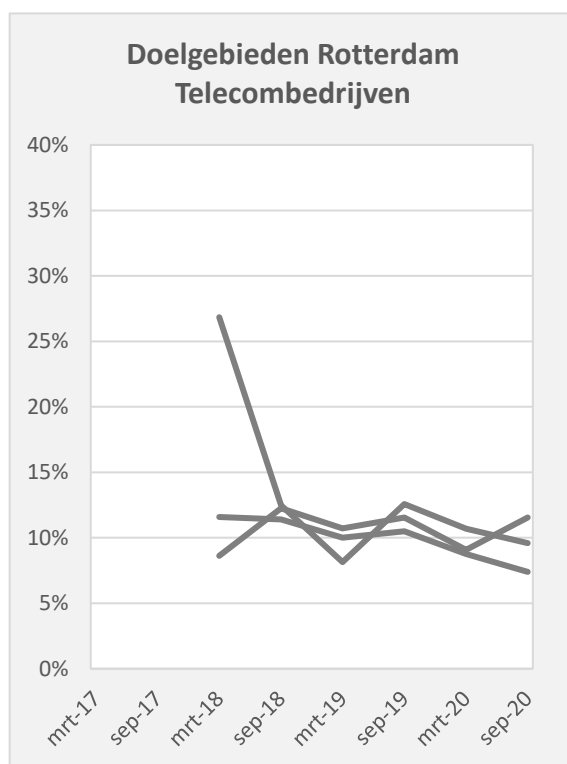
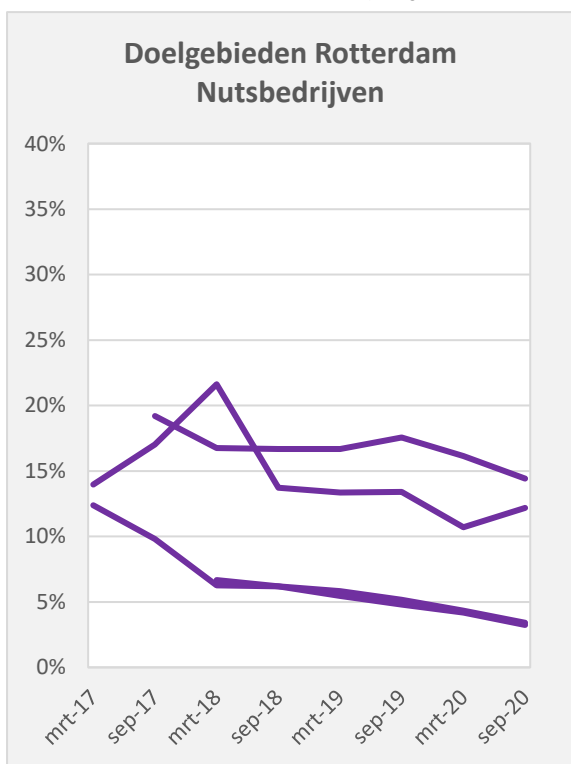


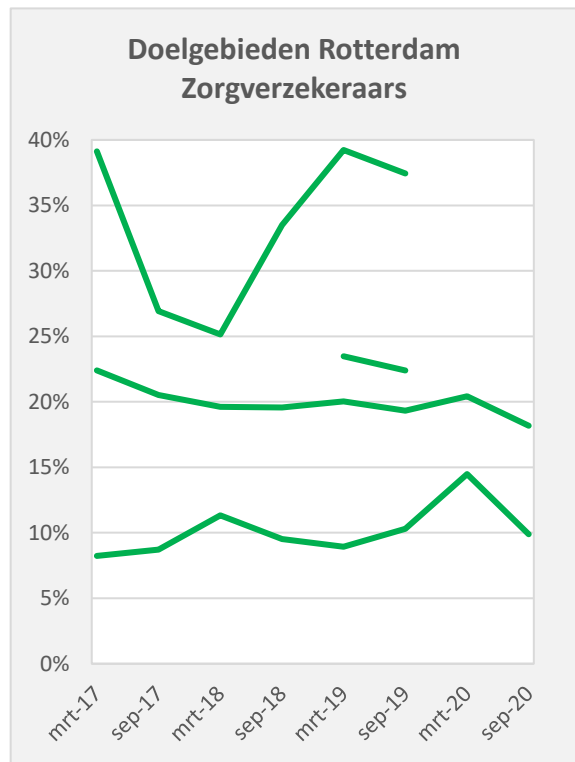
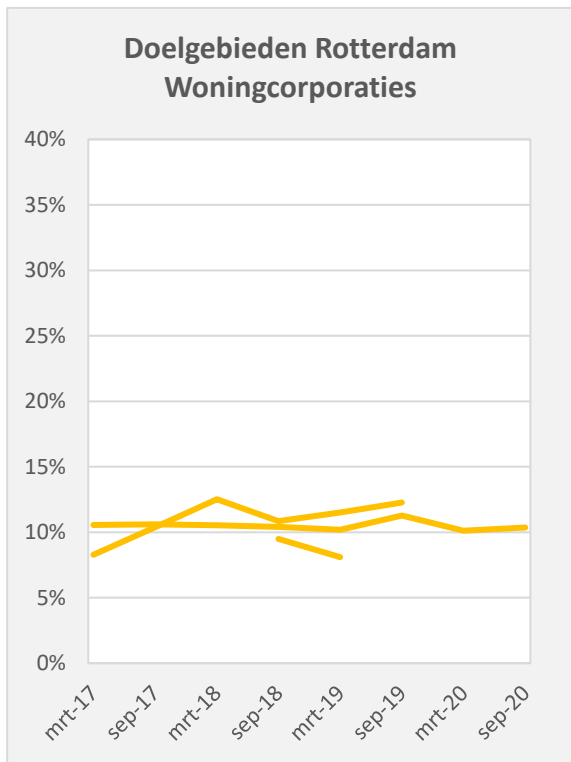
Figuur 5. Percentage klanten met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Leeuwarden, afzonderlijke grafieken per sector



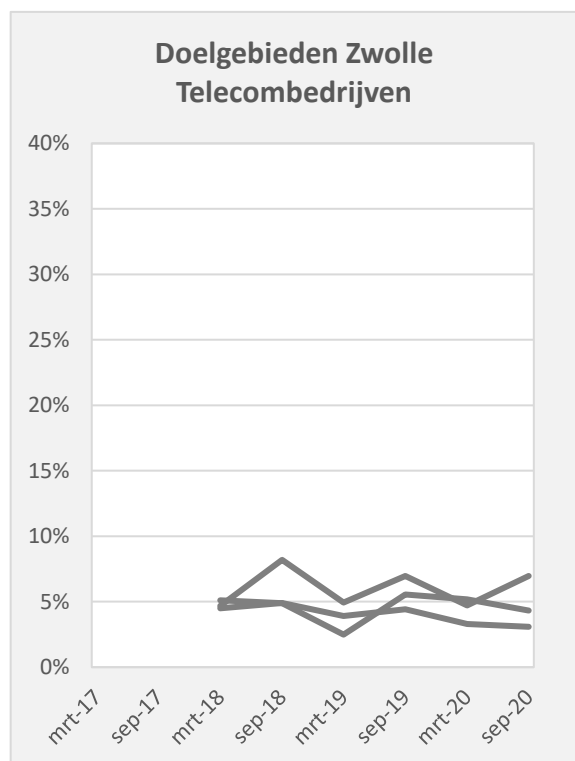
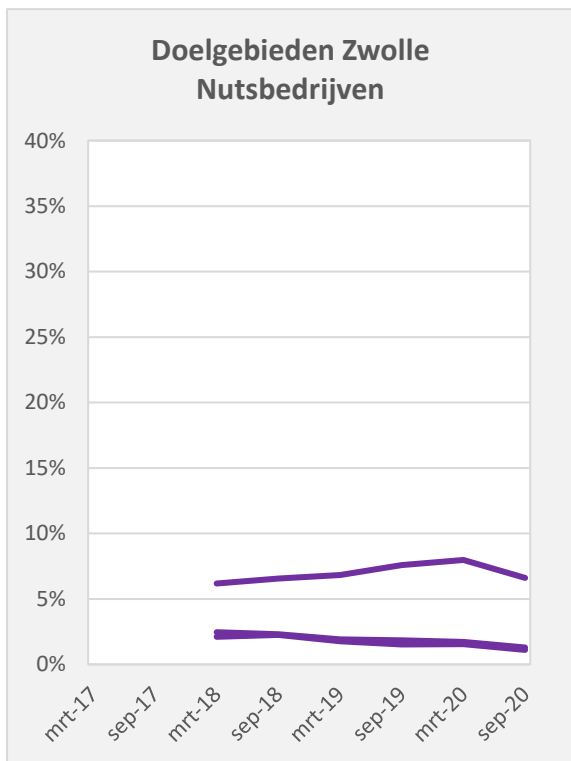


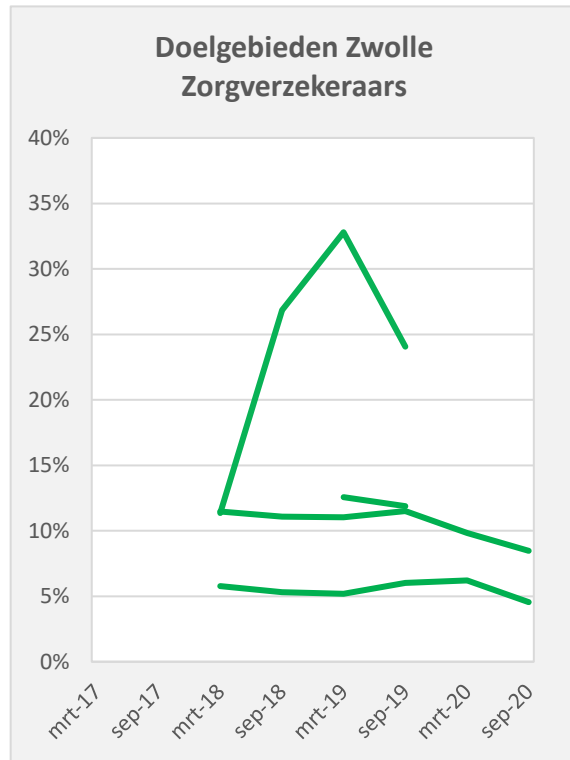
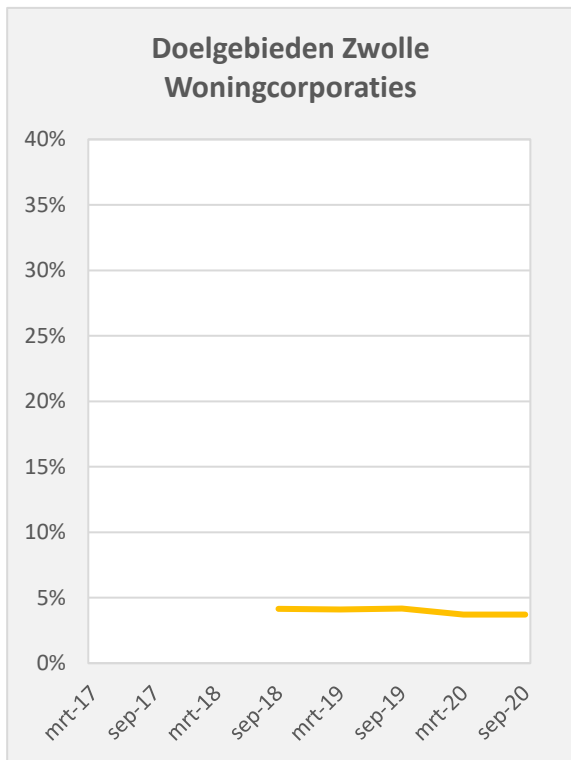
Figuur 6. Percentage klanten met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Rotterdam, afzonderlijke grafieken per sector





Figuur 7. *Percentage klanten met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Zwolle, afzonderlijke grafieken per sector*

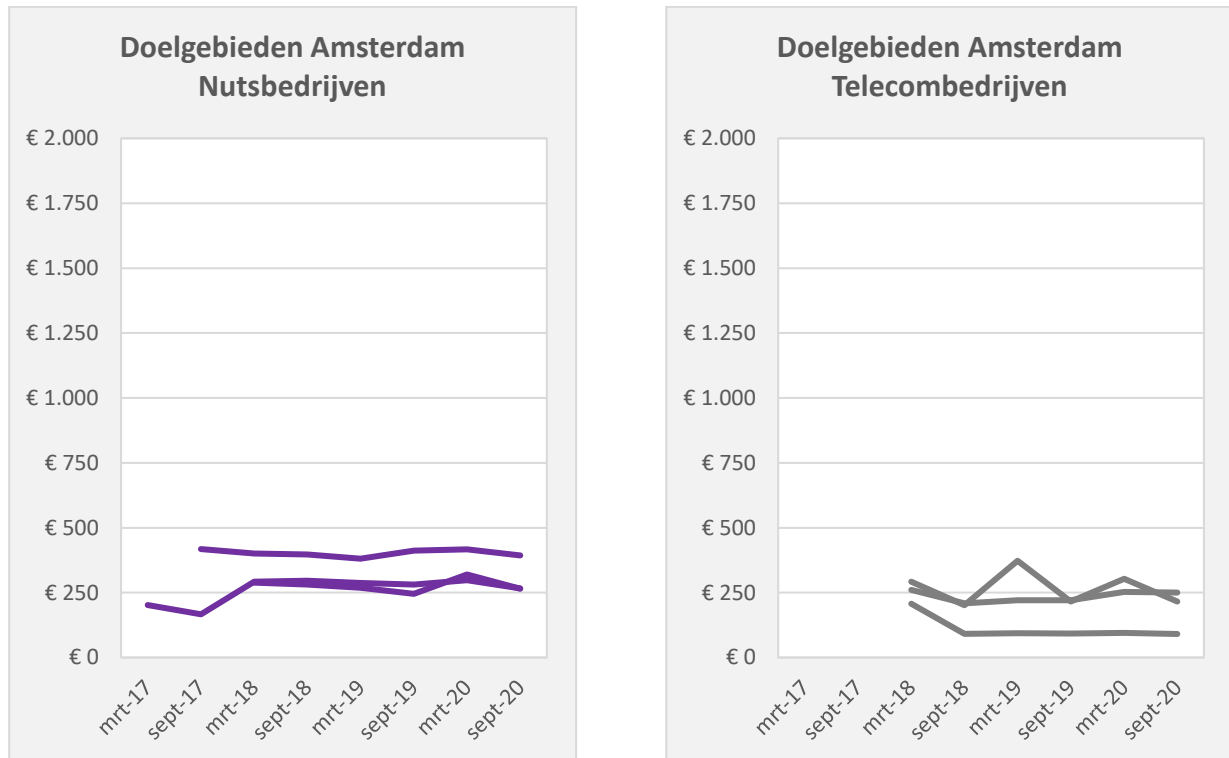


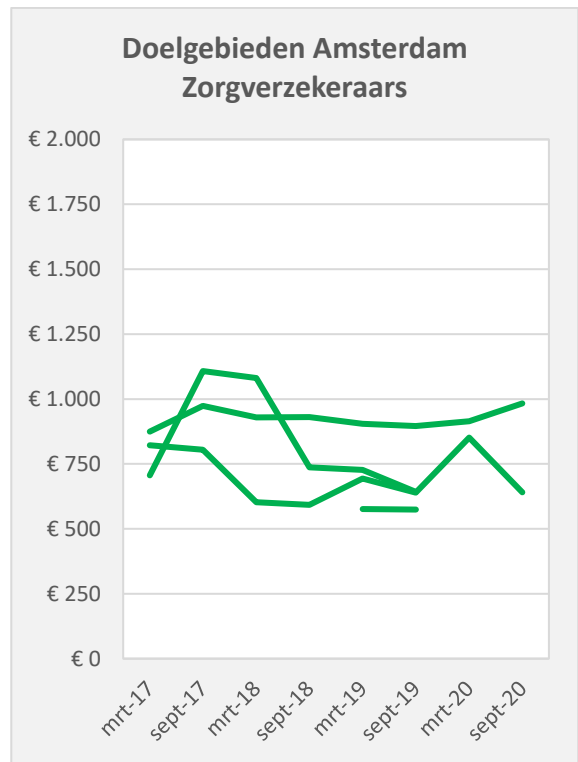
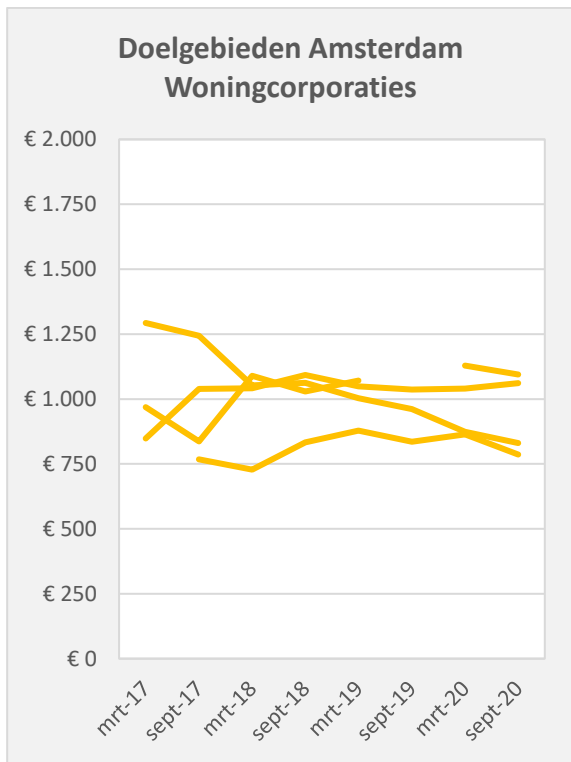


Bijlage IV

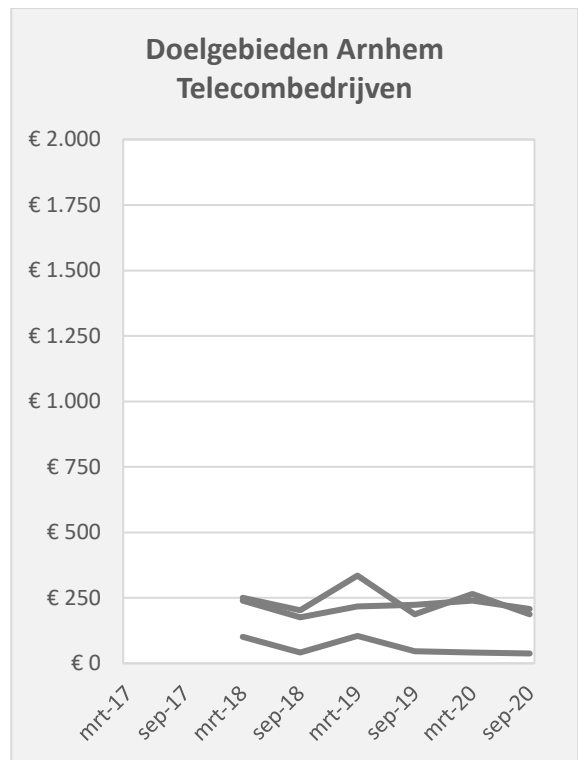
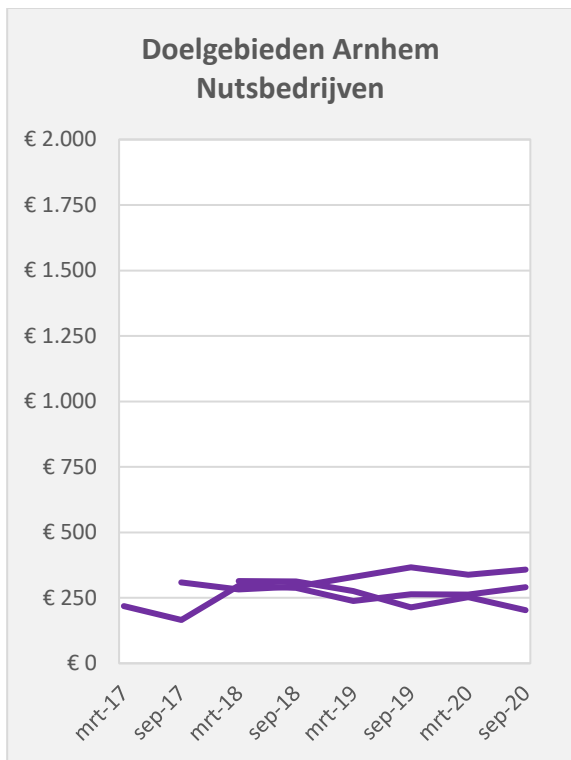
Uitgesplitst per gemeente zien de grafieken met betrekking tot de gemiddelde betalingsachterstand er als volgt uit:

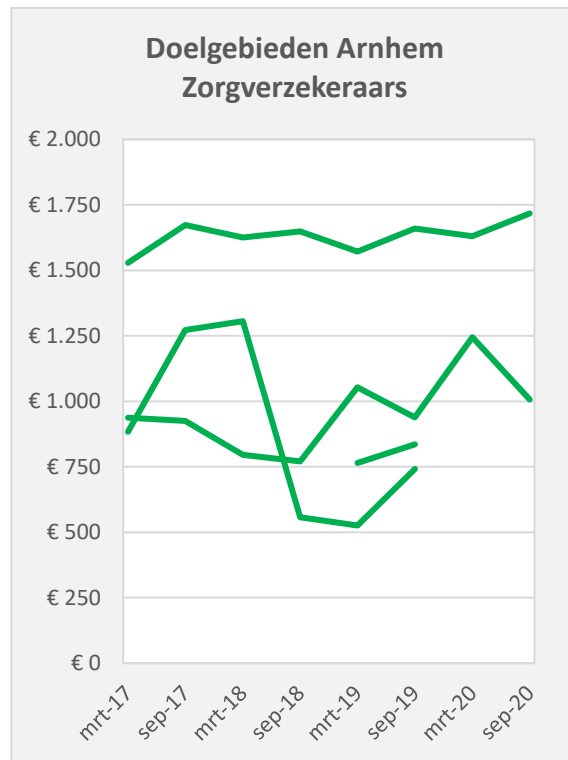
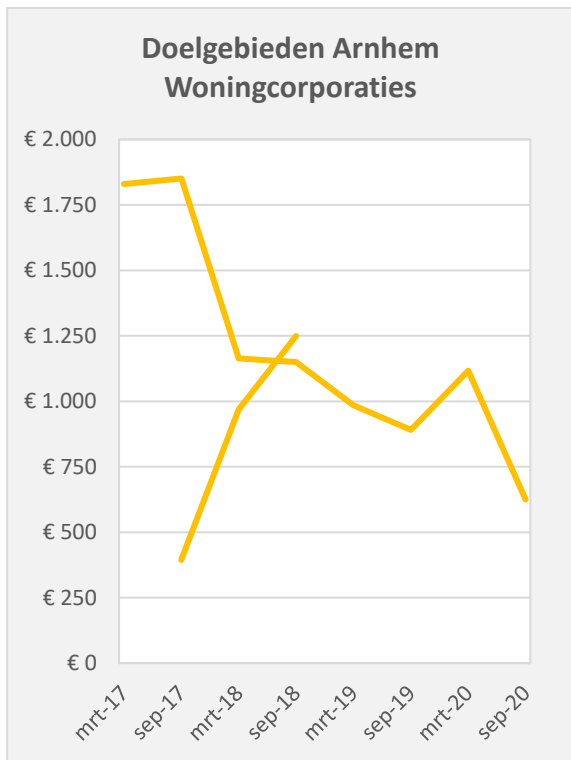
Figuur 1. Gemiddeld openstaande bedrag per klant met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Amsterdam, afzonderlijke grafieken per sector



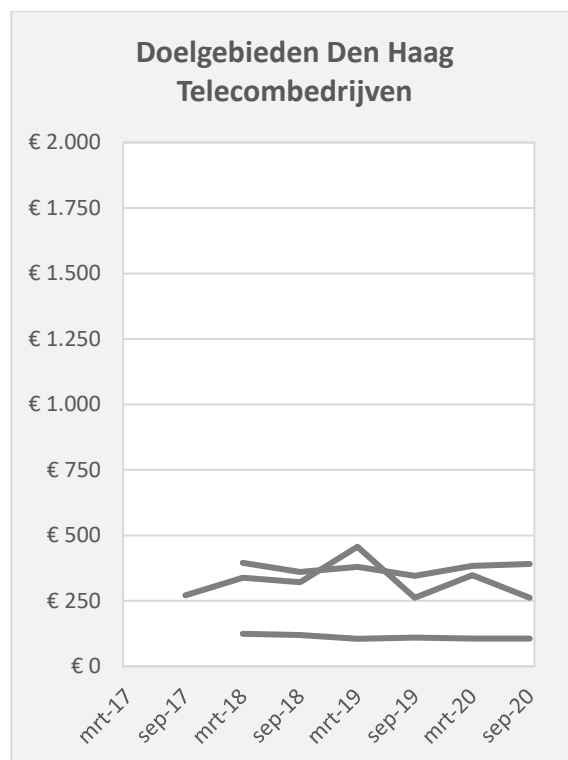
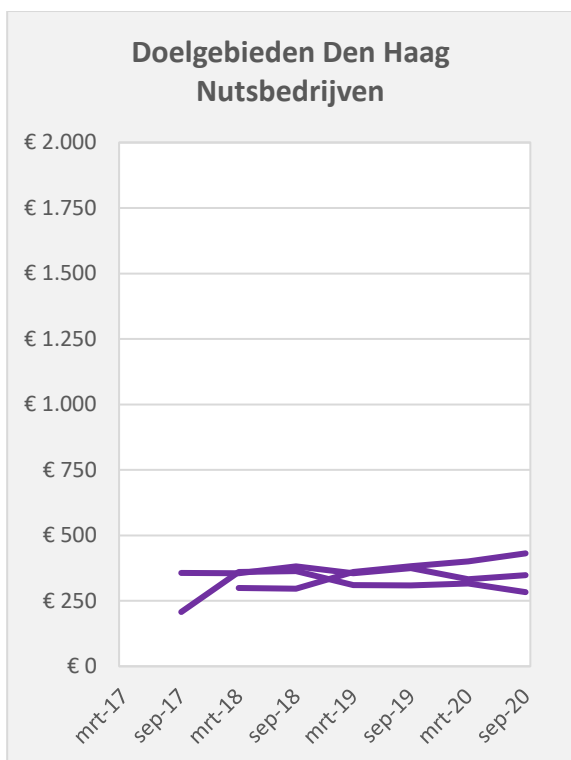


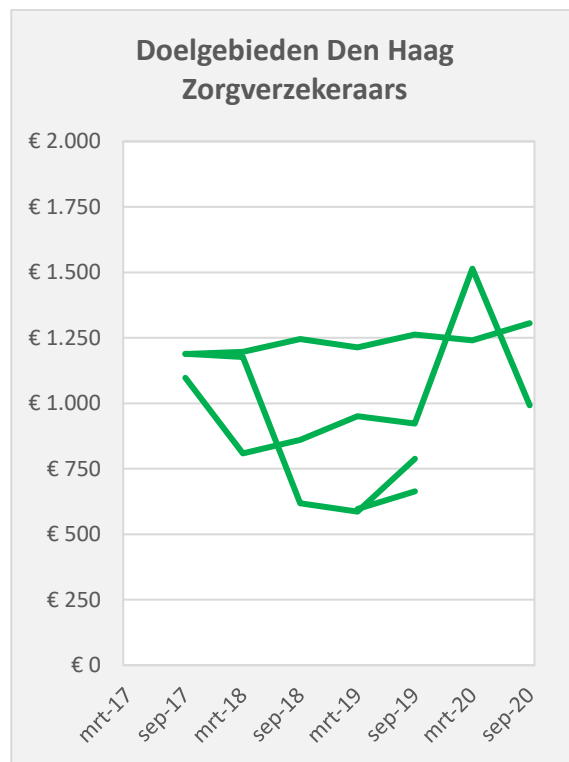
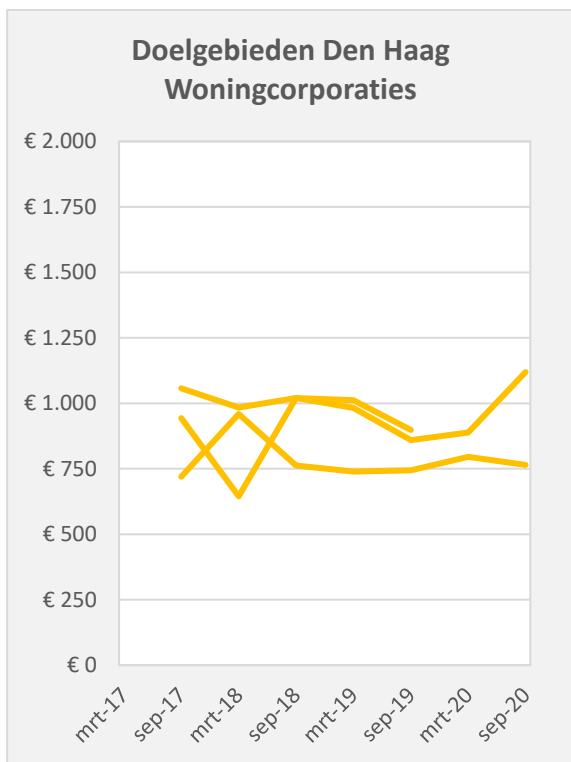
Figuur 2. Gemiddeld openstaande bedrag per klant met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Arnhem, afzonderlijke grafieken per sector



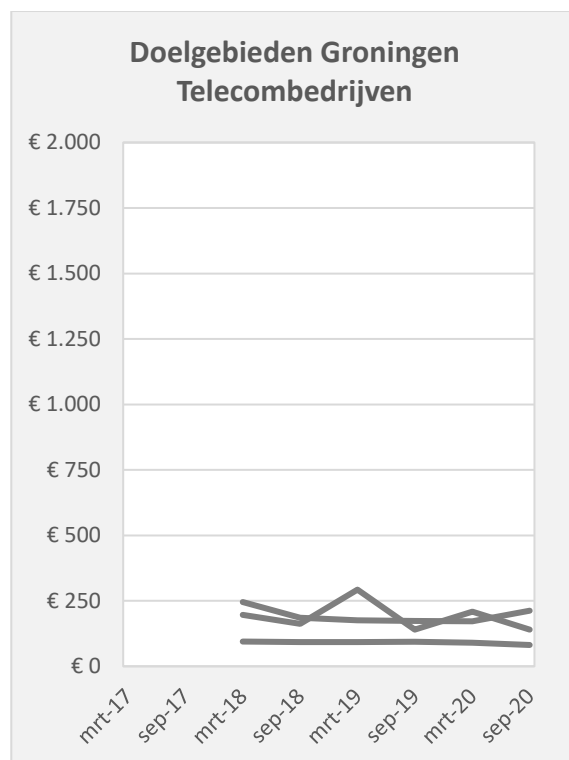
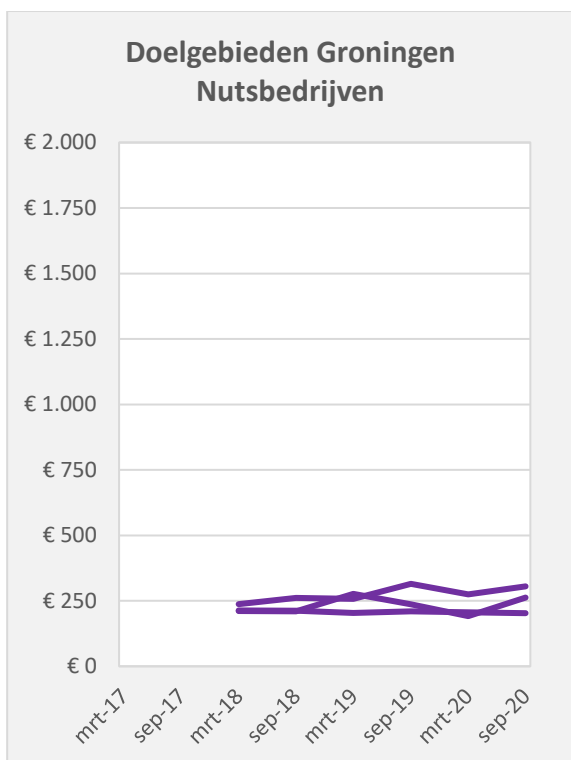


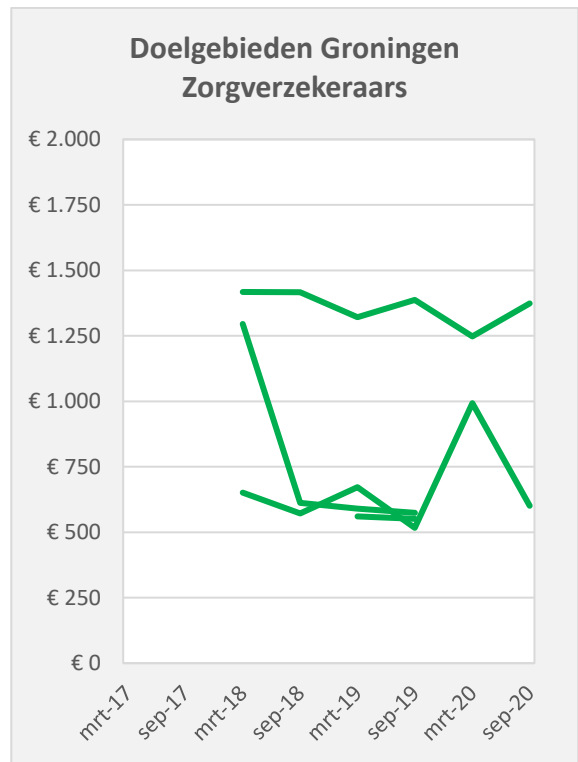
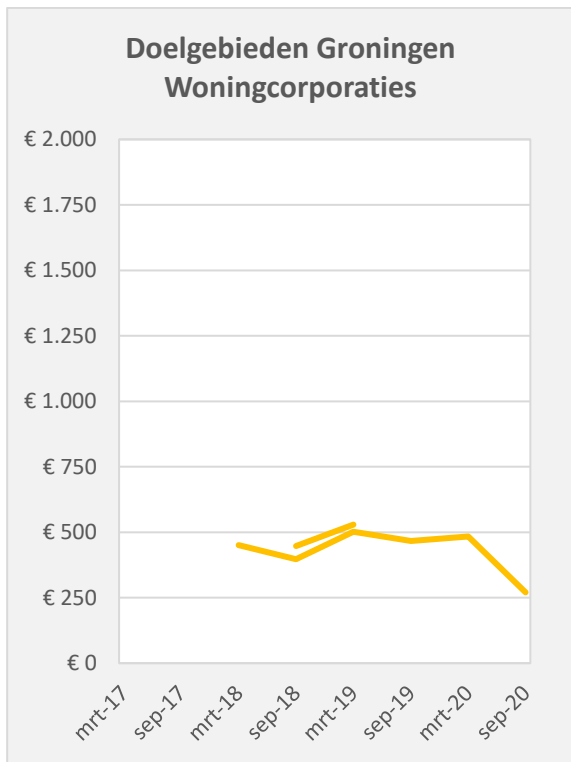
Figuur 3. Gemiddeld openstaande bedrag per klant met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Den Haag, afzonderlijke grafieken per sector



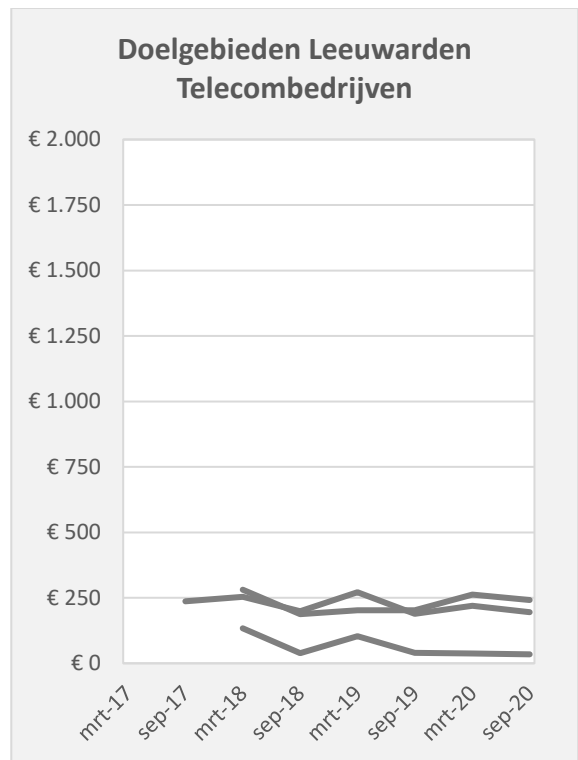
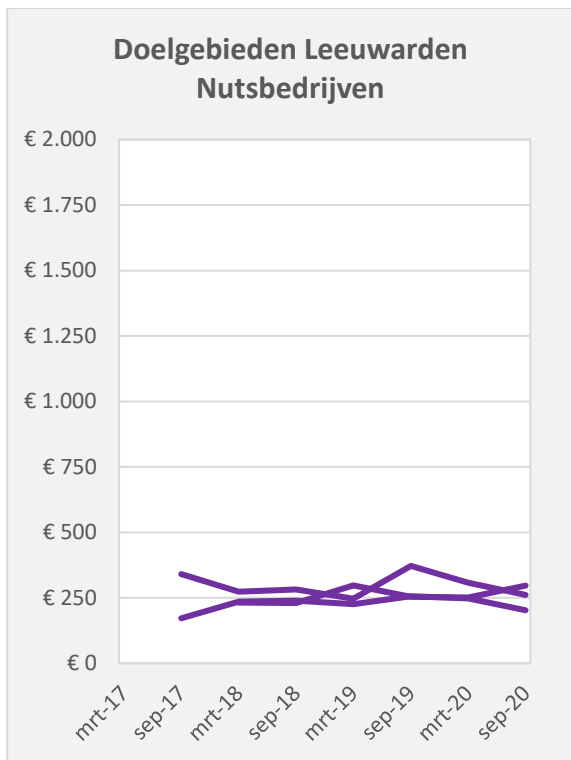


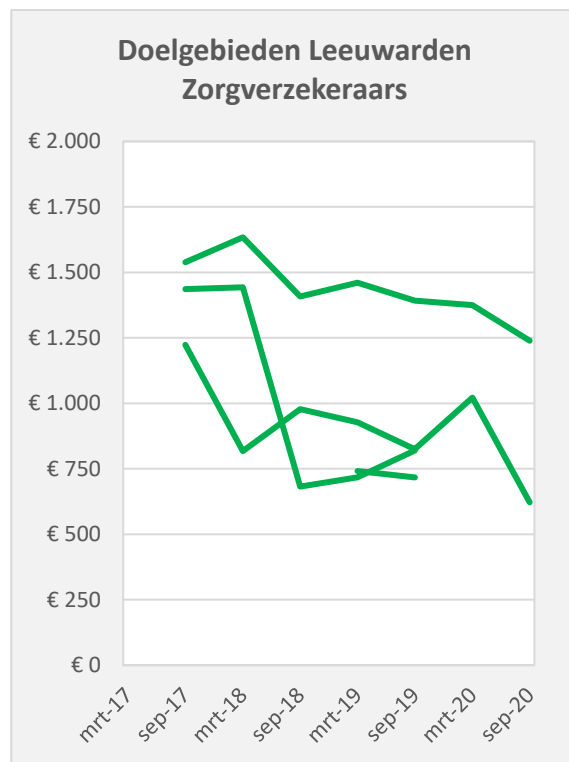
Figuur 4. Gemiddeld openstaande bedrag per klant met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Groningen, afzonderlijke grafieken per sector



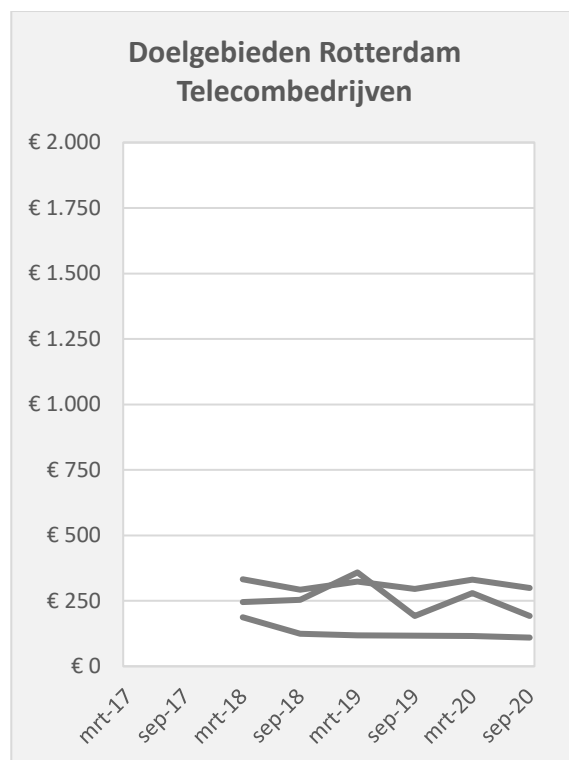
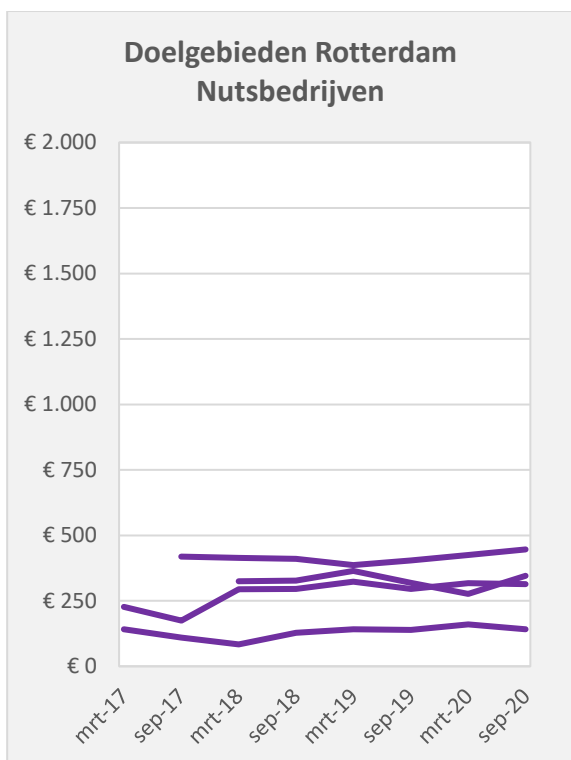


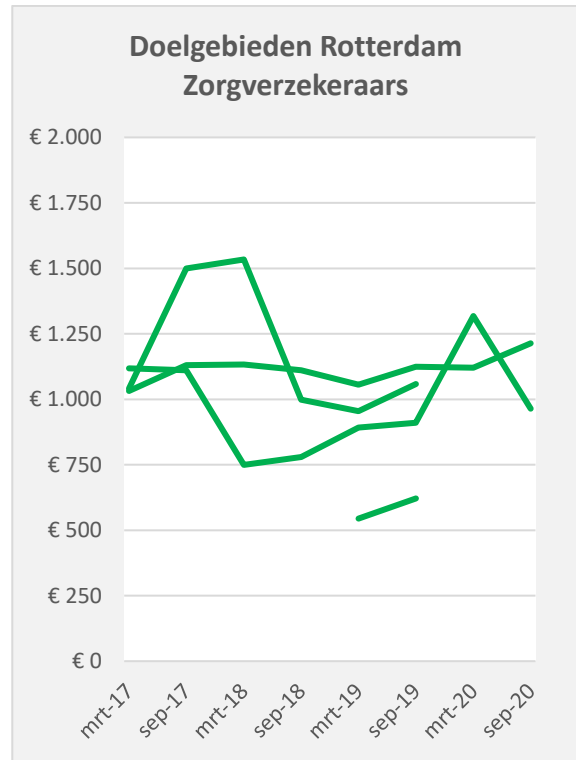
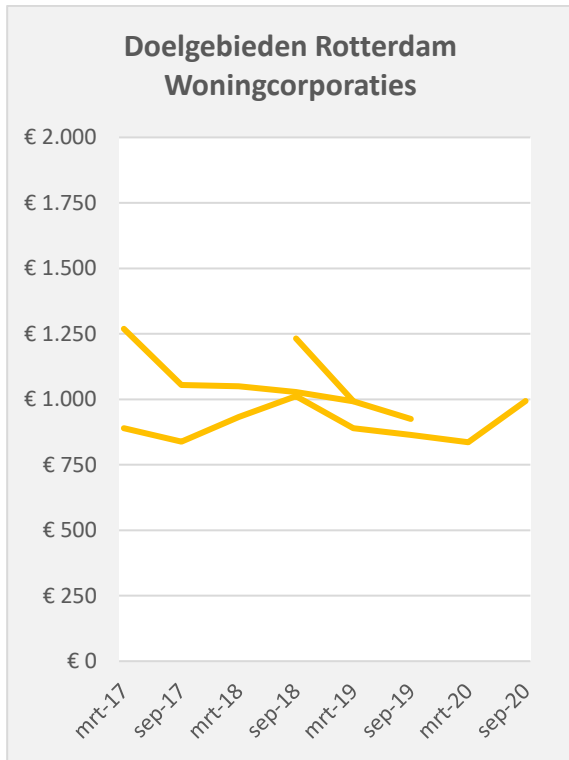
Figuur 5. Gemiddeld openstaande bedrag per klant met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Leeuwarden, afzonderlijke gafieken per sector





Figuur 6. Gemiddeld openstaande bedrag per klant met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Rotterdam, afzonderlijke grafieken per sector





Figuur 7. Gemiddeld openstaande bedrag per klant met een betalingsachterstand per crediteur voor de gezamenlijke doelgebieden in Zwolle, afzonderlijke grafieken per sector

