

## De Nederlandse Schuldhulproute

Voor het eerst in de geschiedenis geven we een ander antwoord op de schuldenproblematiek in Nederland. Dit door het aanleggen van een integrale, landelijke schuldhulproute door de hele schuldketen heen en met ontsluiting van gevalideerde landelijke en lokale initiatieven. We noemen dit de aanleg van de *Nederlandse Schuldhulproute*.

Op deze manier introduceren we één werkwijze voor schuldhulpverlening voor heel Nederland. Groot voordeel voor de toeleiders is dat ze geen onderscheid in lokale situaties hoeven te maken, omdat hulpvragers via één route naar de juiste hulp worden geleid. Voor gemeenten betekent dit dat ze geen individuele afspraken hoeven te maken met landelijke partijen. Dat is het grote voordeel van een landelijke aanpak met lokale toepassing.

### Toeleiden naar juiste hulp

De essentie van deze route bestaat eruit dat toeleiders zoals banken, (zorg)verzekeraars, telecombedrijven, energiebedrijven, woningbouwcoöperaties, gemeentelijke invorderingsorganisaties, etc. via hun eigen infrastructuur burgers met (mogelijke) betaalachterstanden toeleiden naar het begin van de route: Geldfit.nl. Op deze site vindt de burger na invullen van een korte test makkelijk de juiste route naar hulp, die is onder te verdelen in vier 'afslagen'.



#### AFSLAG 1: ZELFHULPOPLOSSINGEN

De eerste afslag is een zelfhulpoplossing voor mensen die voldoende discipline en skills hebben om het probleem aan te pakken en daar (nog) geen persoonlijke ondersteuning bij nodig hebben. Voorbeelden hiervan zijn Nibud tools of verwijzing naar een budgetapp.

#### AFSLAG 2: DIGITALE VRIJWILLIGER

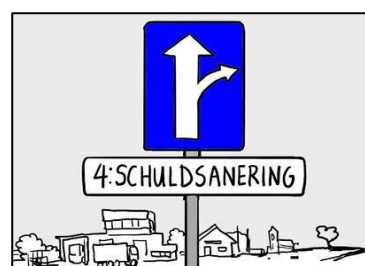
De tweede afslag leidt naar een digitale vrijwilliger (buddy) van fiKks die geografisch onafhankelijk ingezet wordt voor hulp op afstand. Deelnemers kunnen hier als ze dat willen anoniem hulp krijgen om hun betalingsachterstanden op te lossen, of eenvoudiger de eerste stap naar professionele hulp zetten.

#### AFSLAG 3: OFFLINE VRIJWILLIGER OF PROFESSIONELE HULP

De derde afslag leidt direct naar een aangesloten offline (vrijwilligers)organisatie in de gemeente waar de burger woont. Bijvoorbeeld Humanitas, SchuldHulpMaatje of een sociaal werk organisatie. Welke doorverwijzing plaatsvindt is afhankelijk van de lokale situatie en wijze waarop de gemeente de (preventieve) schuldhulpverlening heeft ingericht.

#### AFSLAG 4: SCHULDHULPVERLENING

Tenslotte leidt de vierde afslag iemand met zware schuldenproblematiek direct naar de formele schuldhulpverlening van de gemeente. Welk loket gebruikt wordt is afhankelijk van de lokale inrichting van de gemeente voor curatieve schuldhulpverlening.



## EFFECTIEVE EN DE JUISTE HULP

Op deze manier krijgen mensen in een vroeg stadium effectieve hulp aangeboden die past bij hun persoonlijke situatie. Als de eerste betalingsproblemen zich aandienen krijgen mensen direct al een melding om in actie te komen. En bij voorkeur krijgen ze die melding al vóórdat de eerste echte betalingsproblemen zich voordoen. Aangezien deze signalen door alle organisaties kunnen worden gegeven die zich hebben aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute, neemt de kracht van deze signalen toe. Op deze manier kunnen grote problemen worden aangepakt als ze nog klein zijn.

## HAND IN HAND MET GEMEENTEN

Aansluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute geeft gemeenten de mogelijkheid om invulling te geven aan hun wettelijke taak, vastgelegd in de nieuwe Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening 2020. Door aan te sluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute laten gemeenten zien dat ze invulling geven aan preventie en vroegsignalering, aanvullend op de reeds bestaande activiteiten. Burgers krijgen daarmee via de Nederlandse Schuldhulproute bij (beginnende) financiële problemen toegang tot een bewezen effectief hulpaanbod.

## ONLINE EN OFFLINE

Naast een eenduidige online route wordt er ook gewerkt aan mogelijkheden voor toeleiders om offline door te verwijzen naar de Nederlandse Schuldhulproute. Denk bijvoorbeeld aan het telefonisch doorverbinden van klanten. Via Geldfit is het voor toeleiders eenvoudig te achterhalen naar welk nummer en op welke wijze klanten warm kunnen worden doorverwezen naar lokale hulp. Op deze wijze kunnen ook minder digitaal vaardige burgers worden geholpen.



## MAXIMALISEREN VAN IMPACT

Om de impact van de Nederlandse Schuldhulproute te maximaliseren wordt er continu gemeten wat er in de route gebeurt. De nadruk ligt hierbij op het verhogen van conversies en het aantonen van de effectiviteit van interventies. Op deze manier komen zoveel mogelijk mensen terecht bij hulp die werkt.

Voor toeleiders wordt een toolkit ter beschikking gesteld voor het identificeren en activeren van klanten met (beginnende) financiële problemen. Deze toolkit wordt opgesteld op basis van de lessen en ervaring die worden opgedaan in de Nederlandse Schuldhulproute en in samenwerking met wetenschappers op het gebied van gedragspsychologie en schulden.