



Vaste Lasten Pakket: van droom naar werkelijkheid

Reisverslag
2017-2021



Inhoud

Voorwoord	3
In het kort: de belangrijkste lessen en resultaten	4
1. Stichting Vaste Lasten Pakket: financiële rust en ruimte voor iedereen	5
1.1 De sociale missie van Stichting Vaste Lasten Pakket: een financieel gezonder Nederland	6
1.2 Het werk van Stichting Vaste Lasten Pakket: financiën stabiliseren en optimaliseren	9
<i>Interview Jacqueline Brant</i>	11
2. Reisverslag in vogelvlucht: van idee op papier tot grootschalige pilot	12
2.1 Onze reis in vogelvlucht	13
2.2 Pilots in vier gemeenten	14
3. De resultaten en geleerde lessen van het Vaste Lasten Pakket	15
3.1 Deelnemers zijn zeer positief over het Vaste Lasten Pakket	16
<i>Evaluatie van het Vaste Lasten Pakket: de ervaring en beleving van deelnemers</i>	17
3.2 Het Vaste Lasten Pakket bereikt de financieel meest kwetsbare mensen	18
<i>Interview Koos Vervoort</i>	20
3.3 De Servicedesk begeleidt deelnemers en biedt een stok achter de deur	21
3.4 Het Vaste Lasten Pakket laat zien waar technologische ondersteuning aan moet voldoen	22
3.5 Het Vaste Lasten Pakket helpt partners om meer mensen eerder en beter te helpen	24
<i>Interview Elsmainy Jergo</i>	26
3.6 Het Vaste Lasten Pakket werkt met partners aan een duurzaam model voor maximale impact	27
4. Blik op de toekomst	29
4.1 De belangrijkste lessen voor Stichting Vaste Lasten Pakket	30
4.2 De doorontwikkeling van Stichting Vaste Lasten Pakket	31
Nawoord	32



Voorwoord

Het Vaste Lasten Pakket is gebouwd op een gemeenschappelijke droom. Een aantal jaren geleden ontmoetten wij elkaar bij een kop koffie. Al gauw ging het gesprek over wat ons dreef, over onze dromen en wat we wilden bereiken. We zagen beiden de weeffouten in het systeem en voelden dat we samen iets in beweging moesten brengen. Daar ontstond het idee voor het Vaste Lasten Pakket. De geest was uit de fles...

De samenleving wordt steeds complexer

We constateren dat onze samenleving almaar ingewikkelder wordt. Niet iedereen kan het tempo bijbenen. We belasten de minst 'bureaucratisch vaardige' burgers met de meest complexe regels en procedures. Doe als laaggeletterde maar eens een aanvraag voor een bijstandsuitkering, inkomensregeling of een kwijtschelding voor gemeentelijke heffingen. Met een academische opleiding blijkt het in de praktijk al bijna ondoenlijk.

Druk op inkomen door stijgende vaste lasten

Door de druk die vaste lasten leggen op het inkomen, wordt het steeds moeilijker om als alleenstaande rond te komen. Grote groepen mensen lopen het risico op problematische schulden. En mensen worden doorgaans pas geholpen met gemeentelijke schuldhelp als de schuld inmiddels 40.000 euro bedraagt. Daarnaast worden miljarden aan kosten gemaakt voor vorderingen die uiteindelijk niet geïnd worden. Dat betekent: een slechte businesscase met grote negatieve maatschappelijke gevolgen. Dat is niet houdbaar en moet anders.

Start van onze reis

We stelden onszelf de vraag: zouden we niet preventief mensen kunnen helpen bij het stabiliseren van de financiën en betalen van de vaste lasten? Het idee was om de betaling van de vaste lasten voor hen te organiseren, met als resultaat mentale rust en extra financiële ruimte. Zo

startten we samen met een aantal publieke, private en maatschappelijke partners deze reis, om te ontdekken wat hierin mogelijk was en onder welke voorwaarden. We startten pilots in Den Haag, Rotterdam, Schiedam en later ook in Utrecht.

Om ons de ruimte te geven om te leren, werkten we zoveel mogelijk vanuit ons eigen morele kompas en daaruit voortkomende uitgangspunten. In het Vaste Lasten Pakket:

- Staat de mens centraal en is het systeem dienstbaar
- Werken we samen aan een samenlevingsvraagstuk en daarmee zijn we allen verantwoordelijk voor een stuk van de oplossing
- Gaan we samen op reis, leren we samen en delen we juist ook wat er niet goed gaat
- Leren we met deelnemers en partners wat er nodig is voor de volgende stap
- Is het uitgangspunt om samen te werken aan een schaalbare oplossing waarin we de menselijke maat blijven hanteren
- Spreken we niet meer over zelfredzaamheid en is redzaamheid de nieuwe norm
- Geven deelnemers zelf aan welke hulp ze nodig hebben en nemen we een onafhankelijke positie in
- Is samenwerken en deelnemen vrijwillig, maar niet vrijblijvend

Veel geleerd in de pilots

De afgelopen tijd deed een stevig beroep op onze veerkracht. In onze reis troffen we vele beren op de weg. Ook bracht de coronapandemie nieuwe uitdagingen met zich mee. We beseffen dat we het geduld van partners soms op de proef stelden. Het was dan ook heel fijn om te merken dat we zoveel support kregen en dat veel van onze partners klaar stonden om met ons mee te denken.

Geduld wordt nu gelukkig beloond. We hebben veel inzichten opgedaan, deelnemers schrijven ons prachtige resultaten toe, en de voorlopige resultaten zijn gewoonweg goed. In dit verslag nemen wij u mee in de geleerde lessen. Veel dank aan u allen voor uw hulp en support tijdens deze waardevolle en bijzondere reis. Op naar het vervolg!

Hartelijk dank,

Soler Berk en Dick-Jan Abbringh

In het kort: de belangrijkste lessen en resultaten

Het Vaste Lasten Pakket motiveert en biedt ondersteuning, voordeel en overzicht

- Het Vaste Lasten Pakket helpt deelnemers om de vaste lasten op tijd te betalen
- Deelnemers waarderen de hulp en ondersteuning die ze ontvangen
- De €30 die deelnemers maandelijks ontvangen maakt dat zij meer financiële ruimte ervaren
- Deelnemers houden zelf de regie over hun eigen geld

Het Vaste Lasten Pakket bereikt de financieel meest kwetsbare mensen

- De Servicedesk heeft in één jaar ruim 400 mensen geholpen
- Deelnemers aan het Vaste Lasten Pakket zijn financieel kwetsbaar
- Het Vaste Lasten Pakket zet in op directe en indirecte wegen om deelnemers te bereiken
- Persoonlijk contact is doorslaggevend bij het bereiken van de meest kwetsbare mensen

De Servicedesk begeleidt deelnemers en biedt een stok achter de deur

- Het aanmeldproces biedt (kandidaat)deelnemers rust en overzicht
- De begeleiding voelt als een stok achter de deur om de vaste lasten te betalen
- Vrijwilligers hebben een wederkerige relatie met de Servicedesk

Het Vaste Lasten Pakket laat zien waar technologische ondersteuning aan moet voldoen

- Tot nu toe gebruikt het merendeel van de deelnemers geen app ter ondersteuning
- De pilot brengt uiteenlopende behoeftes voor technologische ondersteuning in kaart
- Verschillende bestaande tools en apps bieden elk een deel van de ideale totaaloplossing

Het Vaste Lasten Pakket helpt partners om meer mensen eerder en beter te helpen

- Gemeenten kunnen een grotere groep inwoners (preventief) bereiken
- Productleveranciers nemen maatschappelijke verantwoordelijkheid en besparen kosten
- Maatschappelijke organisaties vergroten hun relevantie en bereik
- Werkgevers en onderwijsinstellingen kunnen slechtere prestaties en hoge kosten voorkomen

Het Vaste Lasten Pakket werkt samen met partners aan een duurzaam financieringsmodel

- Het uitgangspunt is gratis deelname, om maximale impact voor de doelgroep te bereiken
- Tijdens de pilotfase is de stichting nog afhankelijk van sociale fondsen
- Tijdens de pilotfase zijn er weinig bijdragen vanuit de vaste lasten partners geweest
- De toevoeging van de Servicedesk brengt extra kosten met zich mee
- Maatschappelijke baten bij opschaling vormen de basis voor een nieuw financieringsmodel





1

**Stichting Vaste Lasten Pakket:
financiële rust en ruimte voor
iedereen**

1.1 De sociale missie van Stichting Vaste Lasten Pakket: een financieel gezonder Nederland

Stichting Vaste Lasten Pakket zet zich sinds 2018 in voor een financieel gezonder Nederland. De stichting wil mensen met geldzorgen in staat stellen om hun financiële situatie te optimaliseren en te stabiliseren, zodat zij optimaal mee kunnen doen in de maatschappij.

Het probleem: de negatieve schuldenspiraal

Begin 2020 hadden meer dan 1,3 miljoen huishoudens in Nederland te maken met geldzorgen en schulden. Kort daarna brak de coronacrisis uit, die tot een forse economische recessie en een groei van het aantal huishoudens met geldproblemen kan leiden. Schattingen lopen uiteen van een lichte groei tot 1,5 miljoen, tot een forse groei tot wel 2,6 miljoen huishoudens met schulden in 2021, waarvan 41% problematisch.¹

Kleine betalingsachterstanden lopen vaak op tot grote schulden en daarmee tot financiële stress en gezondheidsklachten: er ontstaat een 'negatieve schuldenspiraal' die als aanjager en versneller werkt voor meer maatschappelijke problemen. Financiële krapte en stress raken mensen daarom niet alleen individueel, maar hebben ook grote gevolgen voor de maatschappij. Zo leidt een slechtere mentale en fysieke gezondheid tot een hogere zorgvraag en tot verlies van arbeidsproductiviteit. En de groei van problematische schulden verhoogt de incassokosten voor schuldeisers en de kosten van schuldhulpverlening en bewindvoering voor gemeenten.

De oorzaak: te weinig financiële ruimte, teveel complexiteit en ontoereikende hulp

Hoe komt het dat steeds meer mensen kampen met financiële krapte en stress? Schulden ontstaan sneller wanneer uitgaven en inkomsten niet in balans zijn én wanneer mensen het overzicht verliezen. Een deel van het probleem is daarom 'systematisch' en heeft te maken met hoe onze maatschappij is ingericht.

De lastendruk stijgt al jaren. Achterstanden lopen op omdat mensen het moeilijk vinden om overzicht te krijgen en te bewaren over hun persoonlijke financiën. Huishoudens met onvoldoende inkomen maken wel aanspraak op aanvullend inkomen vanuit de overheid, maar de regelingenstructuur is erg complex. Bovendien lopen mensen het risico om verder in de financiële problemen te komen door onterecht uitgekeerde regelingen die terugbetaald moeten worden.

Afbeelding 1. De negatieve schuldenspiraal



1) COVID-19 en schuldenproblematiek in Nederland, 2020 (Deloitte en SchuldenlabNL)

De weg naar hulp is minstens zo complex. Soms blijft hulp uit door de heersende nadruk op zelfredzaamheid, waarbij zelden een uitzondering wordt gemaakt voor risicogroepen. Er zijn wel veel publieke en private initiatieven om een helpende hand te bieden, maar door een versnipperd hulpaanbod vinden mensen maar moeilijk de weg naar passende hulp. En dan is er nog de schaamte: hulp vragen en aannemen is voor iedereen moeilijk!

De primaire doelgroep: mensen met geldzorgen

Het werk van Stichting Vaste Lasten Pakket is primair gericht op financieel kwetsbare mensen. Uit onderzoek weten we dat geldzorgen en (problematische) schulden het vaakst voorkomen bij huishoudens met een huurwoning en zonder kinderen.² De kans op betalingsproblemen neemt ook toe als iemand een uitkering heeft in plaats van werk, weinig spaargeld heeft en de administratie niet op orde heeft.³ Van de mensen die op dit moment schuldhulp ontvangen in Nederland valt 64% onder een 'bijzondere doelgroep', waaronder lichte verstandelijke beperkingen, laaggeletterdheid en GGZ-problematiek worden gerekend.⁴ We weten ook welke mensen het meeste risico lopen op (langdurige) armoede en sociale uitsluiting: bijstandsontvangers en alleenstaanden onder de AOW-leeftijd.⁵

En dan zijn er nog de jongeren: het aantal betalingsproblemen bij jongeren onder de 25 stijgt de laatste jaren snel.⁶ Jongeren hebben vaak een kleine financiële buffer, flexibeler werk (waardoor het inkomen schommelt) en een flinke studieschuld. Van 37% van de mbo'ers ouder dan 18 jaar is bijvoorbeeld bekend dat ze een schuld hebben en de schulden nemen toe wanneer jongeren op zichzelf gaan wonen.⁷

Stichting Vaste Lasten Pakket biedt deze financieel kwetsbare mensen hulp bij het stabiliseren en optimaliseren van hun financiële situatie.

Afbeelding 2. De onderliggende oorzaken van geldzorgen en financiële stress



We onderscheiden daarbij drie subgroepen:

1. **Preventie:** mensen met beginnende betaalproblemen en concrete geldzorgen die een groot risico lopen op het opbouwen van problematische schulden
2. **Nazorg:** mensen die een schuldhulp- of budgetbeheertraject achter de rug hebben en die ondersteuning willen bij het weer zelf regelen van de financiën
3. **Risicogroepen:** mensen die vanuit hun achtergrond of situatie financieel minder redzaam zijn. Bijvoorbeeld statushouders, mensen met een laag (en onzeker) inkomen of jongeren met een beperk te financiële training

2) Huishoudens in de rode cijfers, 2015 (Panteia)

3) Kans op financiële problemen, 2016 (Nibud)

4) COVID-10 en schuldenproblematiek in Nederland, 2020 (Deloitte en SchuldenlabNL)

5) Armoede en Sociale uitsluiting, 2019 (CBS)

6) Kredietbarometer, 2021 (BKR)

7) Jongeren en schulden, www.nibud.nl

De secundaire doelgroep: schuldeisers, hulpverleners en de Nederlandse maatschappij

Maar er zijn ook andere partijen die worden geraakt door de gevolgen van financiële krapte en stress. Wij noemen deze partijen secundaire doelgroepen, omdat zij indirect ook geholpen worden door het werk van de stichting.

Leveranciers van vaste lasten verliezen klanten en betalen hoge incasso- en uitvoeringskosten voor het beheer van betalingsachterstanden. Nederlandse **gemeenten** moeten hun zorgplicht invullen voor de groeiende groep burgers met sociale en financiële problemen. **Maatschappelijke organisaties** worden belemmerd in het bieden van goede hulpverlening op andere leefgebieden zolang financiële stress in de weg zit. En **inkomensverstrekken partijen** bereiken hun doelgroep lang niet altijd goed, terwijl ons systeem zo is ingericht dat veel mensen aanvullende inkomensregelingen nodig hebben om rond te komen.

Uiteindelijk wordt de hele **Nederlandse maatschappij** geraakt. De maatschappelijke kosten van geldzorgen bevatten onder meer de kosten van directe schuldhulpverlening, toenemende zorgkosten voor mentale en fysieke zorgverlening, hogere verzuimcijfers en een lager Bruto Binnenlands Product (BBP).

De impact: een financieel gezonder Nederland

Het doel van Stichting Vaste Lasten Pakket is om de komende jaren meer dan 100.000 mensen met een groot risico op (problematische) schulden te bereiken. Met onze partners doorbreken we de negatieve schuldenspiraal:

Met onze partners doorbreken we de negatieve schuldenspiraal:

- **Deelnemers** kunnen optimaal meedoen in de maatschappij omdat de financiële situatie stabiliseert en optimaliseert

- **Leveranciers** van vaste lasten behouden hun klanten, verhogen hun maatschappelijke relevantie en verlagen incassokosten en de kosten van achterstandsbeheer
- **Gemeenten** bereiken meer burgers met geldzorgen in een eerder stadium, voorkomen armoede en hoge schulden en kunnen hun zorgplicht richting burgers daardoor beter invullen
- **Maatschappelijke organisaties** hebben meer tijd voor gerichte hulpverlening aan hulpvragers, omdat er minder financiële stress in de weg zit
- **Inkomensverstrekken partijen** bereiken meer mensen met de juiste regelingen

Voor de **Nederlandse maatschappij** betekent dit dat de maatschappelijke kosten lager worden, dat het welzijn en welbevinden van meer Nederlanders verhoogd wordt en dat partijen worden samengebracht om weeffouten in ons systeem te herkennen en te herstellen.

‘Het doel van Stichting Vaste Lasten Pakket is om de komende jaren meer dan 100.000 mensen met een groot risico op (problematische) schulden te bereiken.’



1.2 Het werk van Stichting Vaste Lasten Pakket: financiën stabiliseren en optimaliseren

Stichting Vaste Lasten Pakket spant zich in om de financiële situatie van Nederlanders te stabiliseren en te optimaliseren. Dit betekent dat we kijken naar inkomsten én uitgaven.

Optimaliseren van de uitgaven: het Vaste Lasten Pakket

De eerste oplossing die we ontwikkelden richt zich op optimalisatie van uitgaven: het Vaste Lasten Pakket. Door ons afsprakenstelsel met vaste lasten partners krijgen deelnemers een financieel voordeel uitbetaald wanneer ze maandelijks de vaste lasten op tijd betalen. Hiermee hebben deelnemers direct zicht op wat ze de rest van de maand kunnen besteden én hebben ze minder zorgen of de vaste lasten wel op tijd betaald worden. Het afsprakenstelsel geeft de vaste lasten leveranciers meer betalingszekerheid, wat voor hen reden is om financieel voordeel te bieden aan de deelnemers.

Ondersteuning door de Servicedesk

Het Vaste Lasten Pakket wordt ondersteund door de Servicedesk. De eerste pilot in Den Haag maakte duidelijk dat het Vaste Lasten Pakket in de uitvoering te afhankelijk was van partners. In april 2020 is daarom de Servicedesk in het leven geroepen. Medewerkers van de Servicedesk houden zich bezig met de werving, triage en aanmelding van nieuwe deelnemers en de ondersteuning, begeleiding en het administratief beheer van actieve deelnemers. Ze werken daarnaast nauw samen met (hulp)organisaties.

De Servicedesk wordt bemand door medewerkers die op wat voor manier dan ook ervaring moeten opdoen: mensen die re-integreren vanuit een WIA positie, studenten die een stageplek zoeken en vrijwilligers die werkervaring willen opdoen. De Stichting biedt zo leer-werkplekken en perspectief aan stagiaires en werkstudenten en aan vrijwilligers die zelfvertrouwen willen opbouwen om straks weer een betaalde baan te vervullen. Zij weten als geen ander te verbinden en het vertrouwen te winnen van de mensen die wij helpen.

Stabilisatie: samenwerking met verschillende tools

Vanaf het begin werken we samen met technologiepartners die inzicht en overzicht bieden van inkomsten en uitgaven. De tools ondersteunen deelnemers bij het stabiliseren van hun financiën én bieden vaste lasten partners een hogere betaalbaarheid. Op dit moment werken we samen met Dyme en het Huishoudboekje (Gemeente Utrecht). In het verleden werkten we ook samen met Buyproxy en Moneyyou Go. We bereiden de samenwerking met de Buddy App (van Buddy Payment) voor en verkennen samenwerkingen met QLever, Finbuddy en Flow. Al deze tools zijn geschikt voor verschillende doelgroepen in verschillende toepassingsgebieden.

De 7 vaste lasten



Huur of hypotheek



Zorgverzekering



Energie



Water



Mobiel



TV en internet

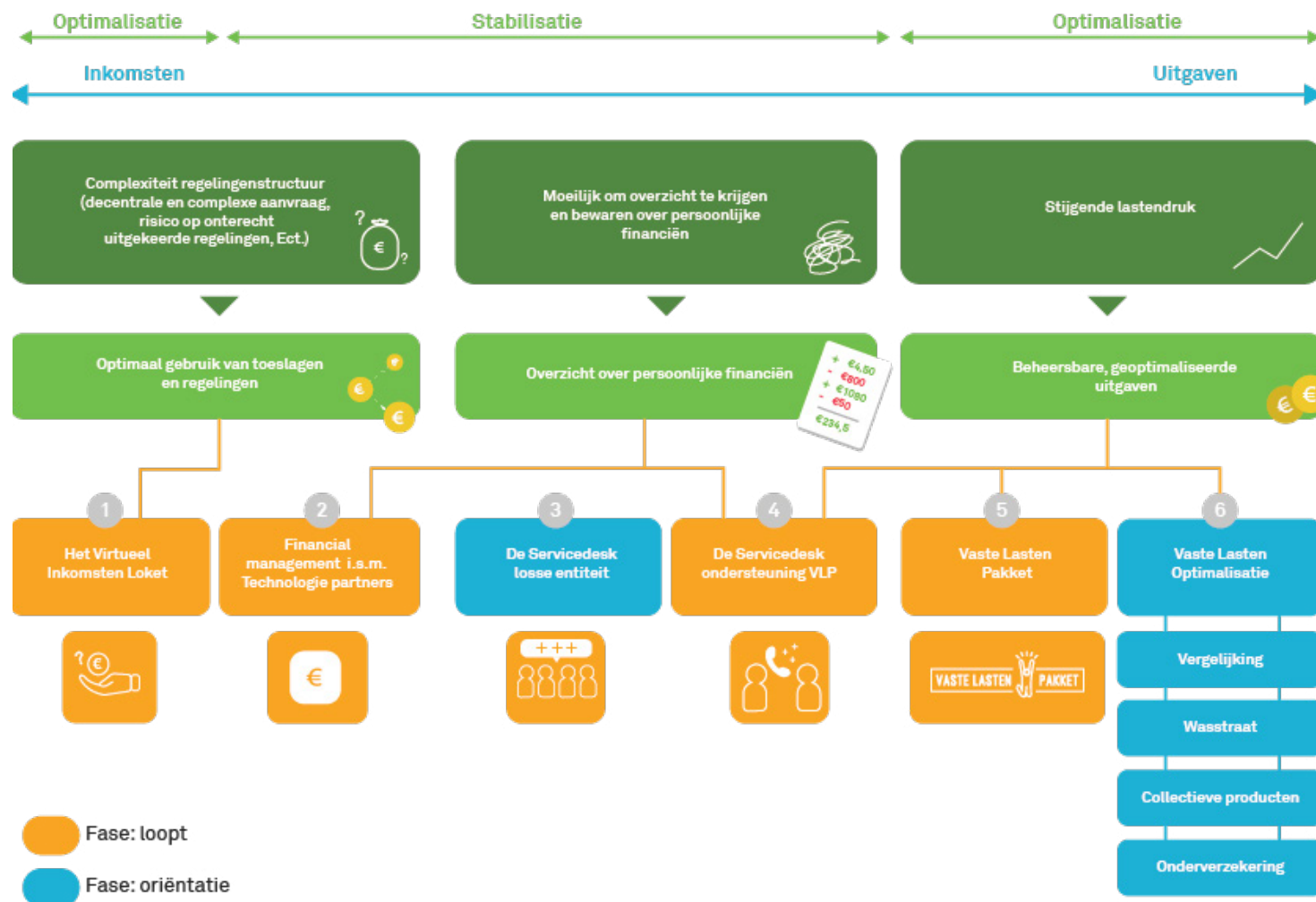


Verzekeringen
(WA + inboedel)

Optimaliseren van de inkomsten: het Virtueel Inkomstenloket

Medio 2019 besloten we om vanuit de stichting ook aandacht te besteden aan de optimalisatie van inkomsten, onder de werknaam 'Virtueel Inkomstenloket'. Het Virtueel Inkomstenloket zorgt ervoor dat gebruikers altijd alle financiële regelingen ontvangen waar ze recht op hebben, of het nou landelijke of gemeentelijke regelingen zijn. Gebruikers zien snel en eenvoudig waar ze recht op hebben en de regeling wordt ook meteen toegekend. Door een maandelijkse check-up hebben zij nooit meer onzekerheid of ze soms teveel of te weinig ontvangen.

Voor de ontwikkeling van het Virtueel Inkomstenloket werken we samen met Gemeente Utrecht en VNG Realisatie. Het project bevindt zich op dit moment in de eerste 'Proof of Concept' fase. We hebben al een prototype ontwikkeld met daarin één lokale regeling in de Gemeente Utrecht en bereiden een uitbreiding met nog vier regelingen voor.





Interview

Jacqueline Brant

Je bent aangemeld voor het Vaste Lasten Pakket.

Hoe kwam je daar terecht?

‘Ik had mijn zorgverzekering te laat betaald. En ik had gevraagd of ik dit in termijnen kon betalen. De zorgverzekeraar was alert en wilde niet dat ik in grotere problemen terecht zou komen. Zodoende werd ik aangemeld bij de gemeente Den Haag en kreeg ik de doorverwijzing naar het Vaste Lasten Pakket.’

‘Het Vaste Lasten Pakket zorgt ervoor dat al mijn vaste lasten op tijd worden betaald.’

Hoe helpt het Vaste Lasten Pakket jou?

‘Ik zit in een lastige financiële situatie. Het Vaste Lasten Pakket zorgt ervoor dat al mijn vaste lasten op tijd worden betaald. Er kijkt altijd iemand mee of het klopt. Het is een warme hand op mijn schouder. Er zijn mensen die in de gaten houden of het financieel goed met me gaat. Het voelt daardoor alsof ik er niet alleen voor sta.’

‘Mensen van het Vaste Lasten Pakket hebben mij geholpen: samen kijken we hoe mijn financiële situatie kan verbeteren. Het is de persoonlijke aanpak. Stel dat het verkeerd zou gaan en ik diep in de schulden kom. Dan is het fijn dat er iemand is die met mij meedenkt. Het voorkomt dat je het ene gat met het andere dicht. Daarbij krijg ik 30 euro per maand als beloning voor mijn deelname. Daar doe ik iets leuks van voor mijn dieren, wat ik anders niet had kunnen betalen.’

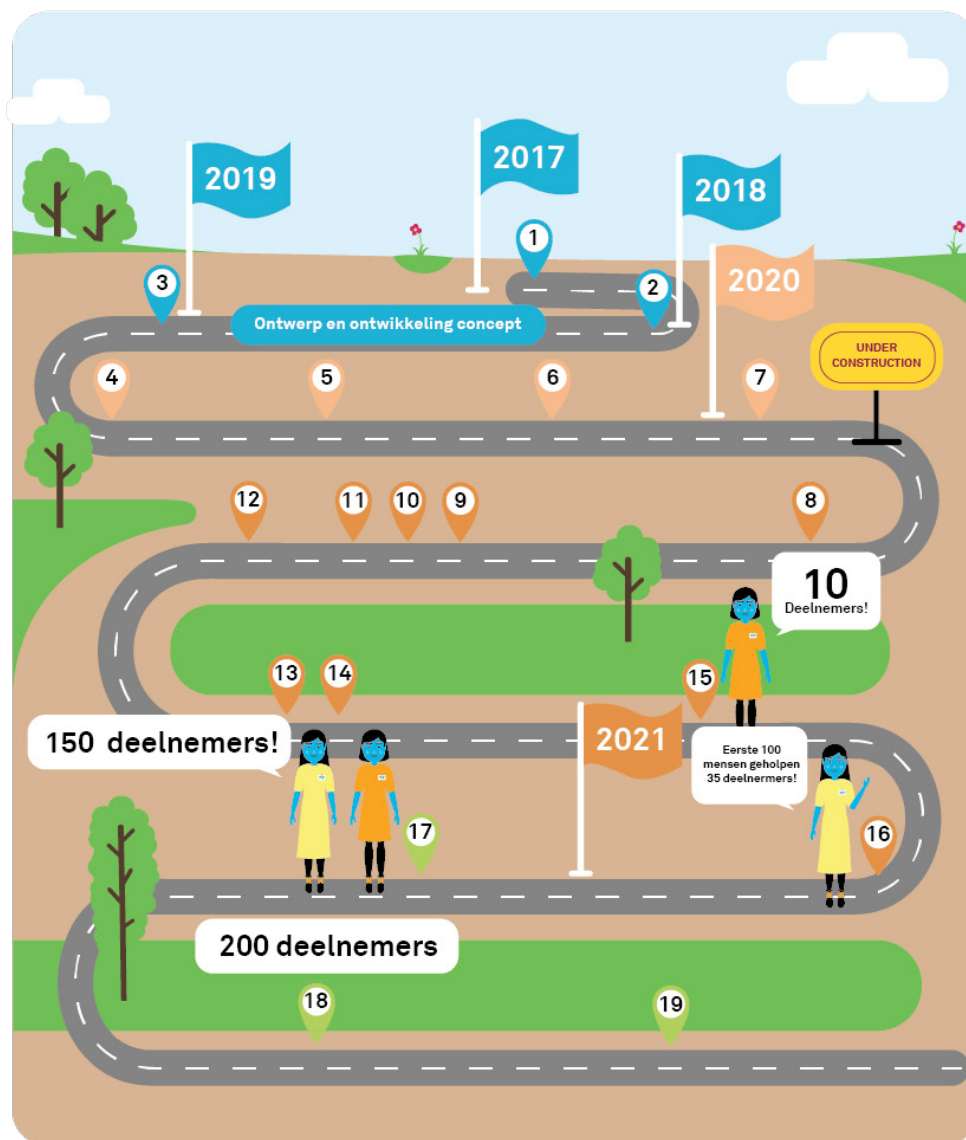


2

Reisverslag in vogelvlucht:
van idee op papier tot
grootschalige pilot

2.1 Onze reis in vogelvlucht

Het reisverslag bestrijkt een periode van bijna vier jaar. Deze figuur geeft beknopt de verschillende fases en daarbij horende mijlpalen weer.



Fase 1

Gedegen maar theoretisch concept

- 1 Geboorte idee VLP
- 2 Toekenning projectvoorstel en subsidie SZW
- 3 Resultaat fase 1:
>Goed doordacht concept en business case
>Sterke basis ecosysteem partners
>Oprichting van stichting

Fase 2

Hobbels op de weg tijdens eerste pilot

- 4 Voorbereidingen eerste pilot in Den Haag
- 5 Pilot in Den Haag gaat van start
- 6 Under construction – tijdelijke pauze pilot
- 7 Voorbereidingen nieuwe fase

Fase 4

Opschalen, terugblikken en vooruitkijken

- 17 Meer dan 250 mensen geholpen, 150 deelnemers
- 18 Meer dan 350 mensen geholpen, 200 deelnemers
- 19 Reisverslag en toekomstplan

Fase 3

Vervolgpijls met versterkt concept

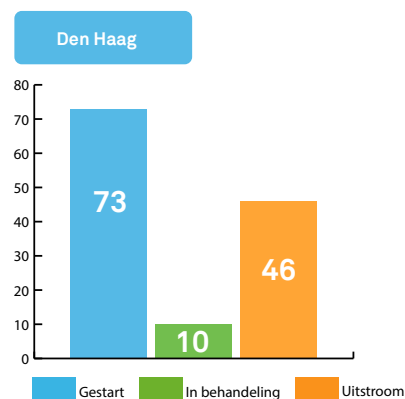
- 8 > Nieuwe tech partner: Moneyou
- 9 > Herstart pilot Den Haag
- 10 > VLP Corona proof
- 11 > Samenwerking Utrechtse Huishoudboekje & VNG voor Virtueel Inkomstenloket
- 12 > Start Servicedesk
- 13 > Start samenwerking gem. Utrecht / Huishoudboekje
- 14 > Start pilot Rotterdam & Schiedam
- 15 > Eerste 10 deelnemers
- 16 > Eerste 100 mensen geholpen, 35 deelnemers

2.2 Pilots in vier gemeenten

Het Vaste Lasten Pakket is gestart in vier pilotsteden: Den Haag, Rotterdam, Schiedam en Utrecht. In totaal heeft de Servicedesk 401 mensen geholpen, waarvan er 215 als deelnemer gestart zijn.

Elke pilot was net iets anders: daarom vertellen we in dit overzicht iets meer over het aantal deelnemers en de samenwerkingspartners per pilotgemeente. Per gemeente laten we zien hoeveel deelnemers er gestart zijn en hoeveel aanmeldingstrajecten nog in behandeling zijn. In het oranje staan de mensen die wel geholpen zijn of worden door de Servicedesk, maar die geen deelnemer zijn geworden.

In Hoofdstuk 3 geven we meer informatie over de deelnemers.

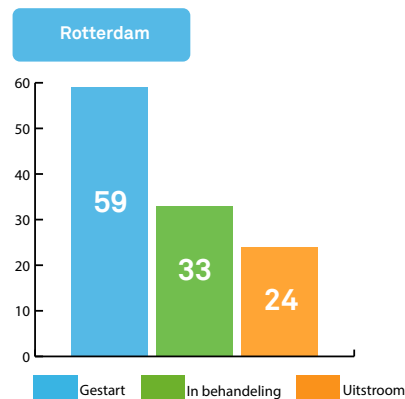


Start pilot: maart 2020

Technologische ondersteuning: Moneyou (tot april 2021) en Dyme
Wachtlijst: Buddy, Qlever, Flow

Toeleiding gemeente: Budgetbeheer, Geldzaken 070, Gemeentelijke Kredietbank, Helpdesk Geldzaken, JPF, Sociaal Fonds, STIP, Inburgering

Toeleiding maatschappelijke organisaties: JIT Zuid, Colours of Impact, Talentcoach, Geloven in Moerwijk, HWW-zorg

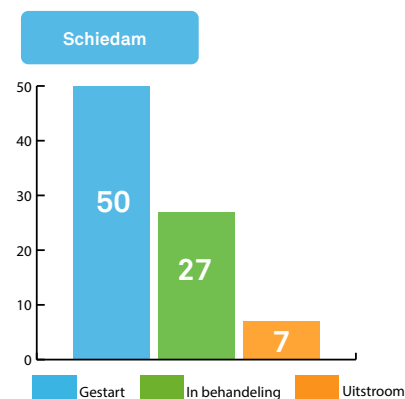


Start pilot: april 2020

Technologische ondersteuning: Dyme
Wachtlijst: Buddy, Qlever, Flow

Toeleiding gemeente: Kredietbank Rotterdam, Expertise Team Financiën, Vraagwijzers, Wijkteams

Toeleiding maatschappelijke organisaties: Dona Daria, MAIT, Van Veldhuizenstichting, Rotterdamse Douwers, DOCK, JIP, Centrum voor Dienstverlening, MOB, Voedselbank Rotterdam, Jan Arends, WMO Radar Delfshaven, Stichting Mano, Buurtbron, Timon, Colours of Impact, Talentcoach, Samen010, Delfshaven Helpt

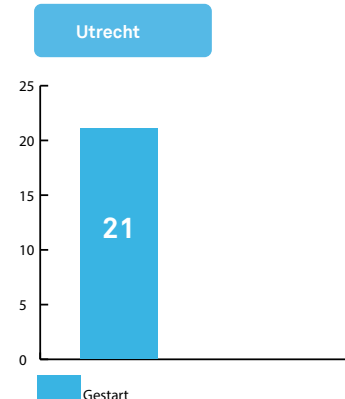


Start pilot: april 2020

Technologische ondersteuning: Dyme
Wachtlijst: Buddy, Qlever, Flow

Toeleiding gemeente: Stroomopwaarts

Toeleiding maatschappelijke organisaties: Humanitas Schiedam, DOCK, Wijk Ondersteuningsteam



Start pilot: najaar 2020

Technologische ondersteuning: Huishoudboekje

Toeleiding gemeente: Huishoudboekje

Afbeelding 4. Kenmerken van de pilots in de vier pilotsteden

3

De resultaten en geleerde lessen van het
Vaste Lasten Pakket

3.1 Deelnemers zijn zeer positief over het Vaste Lasten Pakket

De Hogeschool Utrecht en Hogeschool van Amsterdam hebben een evaluatieonderzoek naar het Vaste Lasten Pakket uitgevoerd. Om inzicht te krijgen in de ervaringen en beleving van deelnemers aan het Vaste Lasten Pakket hebben zij **twintig deelnemers geïnterviewd**. Aanvullend is een enquête afgenomen onder niet-deelnemers over hun financiële situatie. In totaal hebben **zeventien respondenten online een enquête ingevuld**. De resultaten uit de enquête zijn bedoeld om een beeld te schetsen van de financiële situatie van mensen voordat zij starten met het Vaste Lasten Pakket.

Het overgrote deel van de geïnterviewde deelnemers komt uit Den Haag. Ongeveer een derde woont in Rotterdam en één deelnemer woont in Schiedam. De duur van hun deelname aan het Vaste Lasten Pakket op het moment van interviewen wisselde: enkele deelnemers gebruikten het pakket langer dan vijf maanden, maar de meeste deelnemers waren net gestart of een tot twee maanden bezig. Van de twintig deelnemers die geïnterviewd zijn, maakten negen gebruik van de app Moneyou Go en één deelnemer maakte gebruik van de app Dyme. Andere deelnemers gebruikten (nog) geen app.

De uitkomsten van het onderzoek zijn zeer positief. Deelnemers geven aan dat het Vaste Lasten Pakket hen helpt om **de vaste lasten op tijd te betalen** en dat het effectief is in het **bieden van meer overzicht en rust**. De financiële beloning van 30 euro is een **stimulus voor deelname en een welkom extraatje**.

Het volledige rapport van de hogescholen is [hier](#) beschikbaar. Op de volgende pagina volgt een samenvatting van het onderzoek en de resultaten.



Evaluatie van het Vaste Lasten Pakket: de ervaring en beleving van deelnemers

Stichting Vaste Lasten Pakket wil de financiële situatie van mensen met geldzorgen en beginnende schulden stabiliseren, zodat zij optimaal kunnen meedoen in de maatschappij. Het Vaste Lasten Pakket (hierna VLP) is het instrument waarmee stichting Vaste Lasten Pakket dit mogelijk wil maken. Het VLP helpt deelnemers met beter inzicht in en overzicht over hun financiën, het reserveren van vaste lasten en het doen van betalingen.

‘Ik heb nu overzicht en dat is een stuk rustiger en geeft ook een stok achter de deur. Je moet laten zien dat je de vaste lasten hebt betaald en daardoor zit er lichte druk op voor mij, betaal ik eerder.’ – Interview van HU en HvA met een deelnemer van het Vaste Lasten Pakket

Samenvattend kan gesteld worden dat de deelnemers zeer positief zijn over het VLP. De meerwaarde van het VLP is volgens deelnemers de hulp en ondersteuning, de maandelijke financiële beloning van 30 euro en het (weer) overzicht hebben over hun financiën. Deelnemers omschrijven het contact met de medewerkers van het VLP als vriendelijk, warm en behulpzaam. De persoonlijke aandacht en het contact met de contactpersoon worden zeer gewaardeerd. Ten slotte benoemen deelnemers dat deelname aan het VLP hen motiveert om hun geldzaken beter te regelen. Meedoen wordt gezien als een stok achter de deur om de financiële situatie (weer) op orde te krijgen.

Deelnemers vinden het prettig dat iemand meekijkt en meedenkt met hun financiële situatie. Er is altijd een

aanspreekpunt voor hen waar ze terecht kunnen met vragen. Tegelijkertijd ervaren deelnemers dat ze zelf de controle hebben over hun financiën. Op deze manier worden deelnemers gesteund bij hun financiële situatie maar behouden zij zelf het verantwoordelijkheidsgevoel. Aanvankelijk hadden sommige deelnemers twijfels over deelname vanwege hun behoefte aan autonomie. In de interviews gaven deelnemers echter aan dat zij regie ervaren over hun geld.

De deelnemers is ook gevraagd naar de beleving van hun financiële situatie. Over het algemeen vinden deelnemers dat het financieel goed met ze gaat. Ze betalen hun rekeningen op tijd, ervaren controle over hun geldzaken en zijn van mening dat ze hun geldzaken goed kunnen regelen. Wel geven meerdere deelnemers aan dat zij vaak te weinig geld hebben of geldzorgen ervaren. Positief is dat sommige deelnemers zich minder zorgen maken of piekeren sinds hun deelname aan het VLP. De geldzorgen zijn echter in mindere mate nog wel aanwezig.

Bij de doorontwikkeling van het VLP is het van belang om de volgende aandachtspunten mee te nemen:

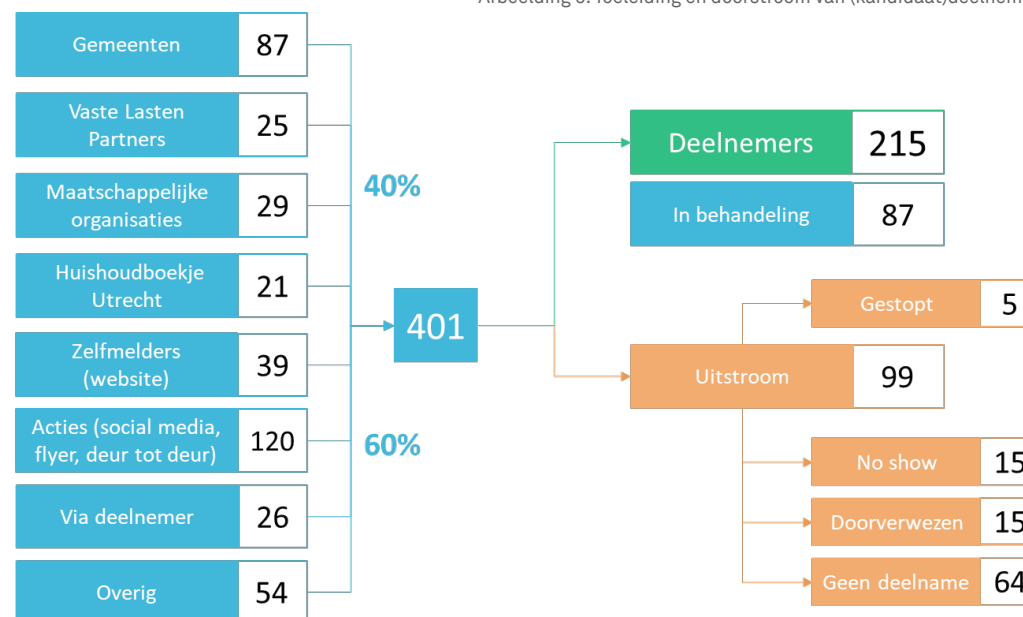
- De financiële beloning van 30 euro is een stimulans voor deelname en een welkom extraatje. De beloning alleen is echter onvoldoende om de financiële situatie van deelnemers te veranderen
- Deelnemers hebben behoefte aan extra ondersteuning en/of contact. Het VLP voorziet hierin en deelnemers waarderen dit contact enorm
- Deelnemers hebben behoefte aan autonomie en het VLP voorziet in deze behoefte. Bij de werving van deelnemers is het belangrijk om het behoud van autonomie te benadrukken
- Sommige deelnemers ervaren (in mindere mate) nog steeds geldzorgen. Probeer waar mogelijk meer aandacht te besteden aan het bespreken en verminderen van eventuele geldzorgen

3.2 Het Vaste Lasten Pakket bereikt de financieel meest kwetsbare mensen

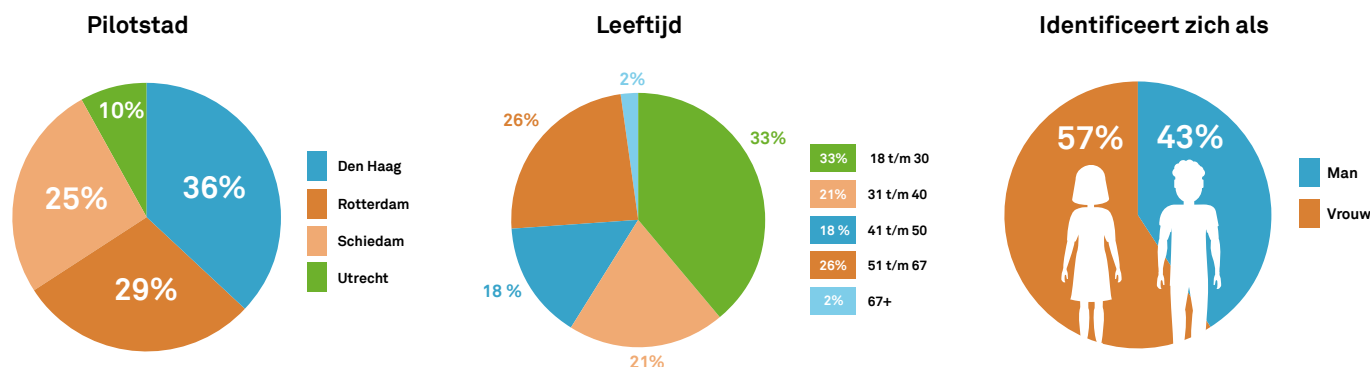
De Servicedesk heeft in één jaar 401 financieel kwetsbare mensen geholpen

In april 2020 ging de Servicedesk van start om (kandidaat)deelnemers van het Vaste Lasten Pakket te ondersteunen. Een jaar later hebben de medewerkers van de Servicedesk 401 mensen geholpen:

- 215 mensen hebben het aanmeldproces doorlopen en zijn gestart als deelnemer van het Vaste Lasten Pakket
- Met 87 mensen staan fysieke of telefonische aanmeldgesprekken gepland en/of zijn de eerste gesprekken al gevoerd
- 94 mensen hebben besloten om toch niet deel te nemen aan het Vaste Lasten Pakket. Dat komt omdat ze toch eerst zelf aan de slag willen, of omdat ze intensievere hulp nodig hebben. De Servicedesk heeft deze mensen geholpen om bij de juiste hulpverleners aan tafel te komen en/of heeft nog steeds contact met mensen die laagdrempelig hulp willen ontvangen bij financiële vragen
- 5 deelnemers hebben hun deelname aan het Vaste Lasten Pakket beëindigd



Afbeelding 6. Persoonskenmerken van deelnemers aan het Vaste Lasten Pakket



De meeste deelnemers aan het Vaste Lasten Pakket komen uit Den Haag, gevolgd door Rotterdam, Schiedam en Utrecht. Een lichte meerderheid van de deelnemers identificeert zich als vrouw.

En de meerderheid van de deelnemers is jong (18-30 jaar) of 51-67 jaar. Andere deelnemers zijn tussen de 31 en 50 jaar oud (39%) en een hele kleine meerderheid is ouder dan 67 jaar (2%).

Deelnemers aan het Vaste Lasten Pakket zijn financieel kwetsbaar

Stichting Vaste Lasten Pakket richt zich op financieel kwetsbare Nederlanders – en dat zie je terug in de persoonskenmerken. De twee grootste groepen deelnemers zijn uitwonende studenten en alleenstaanden onder de AOW-leeftijd die een uitkering ontvangen.

We zien in de praktijk ook hoe kwetsbaar deze doelgroep financieel gezien is: een groot deel van de deelnemers heeft geen inboedel-, aansprakelijkheid- en/of uitvaartverzekering en loopt daardoor een verhoogd risico op grote financiële schade. De Servicedesk helpt (kandidaat)deelnemers ook met het treffen van betalingsregelingen wanneer dat nodig is. Tot nu toe heeft de Servicedesk naar schatting ca. 40% van de deelnemers hierbij geholpen.

‘Het merendeel van de jongeren weet niet eens wat een WA-verzekering is. De meeste jongeren is nooit uitgelegd wat ze moeten organiseren als ze volwassen worden.’ - Maatschappelijke organisatie gericht op jongeren

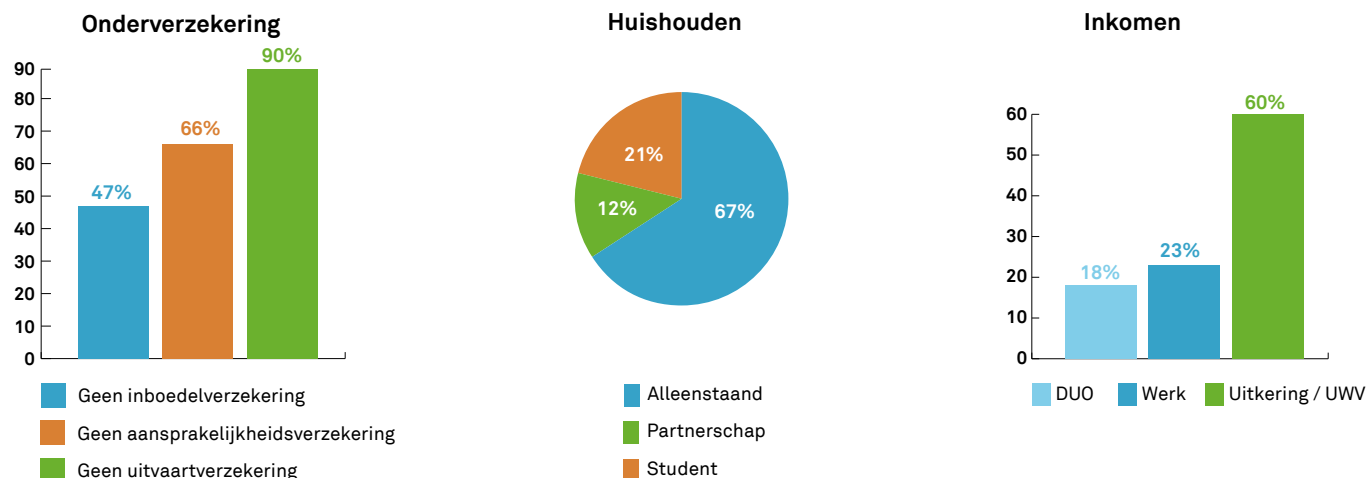
Het Vaste Lasten Pakket zet in op directe en indirecte wegen om deelnemers te bereiken

Per pilotstad zijn verschillende kanalen ingezet en getest om deelnemers te bereiken:

Toeleiding door gemeentelijke teams: de Servicedesk van het Vaste Lasten Pakket wordt in contact gebracht met potentiële deelnemers door verschillende gemeentelijke instanties, afhankelijk van de pilotgemeente.

Toeleiding door maatschappelijke partners: we sluiten partnerdeals met veel lokale maatschappelijke organisaties om deelnemers toe te leiden naar het Vaste Lasten Pakket. Het Vaste Lasten Pakket kan door deze

Afbeelding 7. Indicatoren van financiële kwetsbaarheid van deelnemers aan het Vaste Lasten Pakket



organisaties worden ingezet bij de eigen dienstverlening aan cliënten, of als aanvulling op hun trainingen (bijvoorbeeld in financiële vaardigheden).

Toeleiding door vaste lasten partners: in samenwerking met vaste lasten partners leggen we contact met klanten in een risicopositie. Zo benaderden we met woningcorporatie Staedion bijvoorbeeld bewoners van studentenflats. Een ander voorbeeld is Evides, dat het Vaste Lasten Pakket aanbiedt aan klanten met een kleine betalingsachterstand op de waterrekening. Voor vergelijkbare initiatieven worden gesprekken gevoerd met andere partners.

Directe benadering: de Servicedesk start en test online en offline campagnes zoals het gebruik van Facebook, Instagram en deur-tot-deur folderacties. Mensen kunnen zich ook direct via de website aanmelden en er worden maandelijks webinars voor geïnteresseerden georganiseerd.

‘Ik heb me via de site aangemeld. Kort daarna ben ik al door de Servicedesk gebeld voor een intakegesprek.’ - Deelnemer aan het Vaste Lasten Pakket

Persoonlijk contact is doorslaggevend bij het bereiken van de financieel meest kwetsbare mensen

Ongeveer 60% van de deelnemers werd bereikt via medewerkers van de Servicedesk, via bestaande deelnemers, via online campagnes en – sinds januari 2021 – via deur-tot-deur flyeracties. Het persoonlijke contact dat de medewerkers konden leggen bij mensen thuis bleek van doorslaggevend belang om mensen met geldzorgen tijdens de coronacrisis te bereiken.

De overige 40% van de mensen die de Servicedesk heeft gesproken is via één van onze partners met het Vaste Lasten Pakket in aanraking gekomen. Oorspronkelijk was het plan om deelnemers zoveel mogelijk via gemeenten, vaste lasten partners en maatschappelijke organisaties te bereiken. Met het uitbreken van de coronacrisis en het stilvallen van fysieke dienstverlening werd het steeds moeilijker om de groeiende groep mensen met geldzorgen goed te bereiken. Ondanks de inzet van onze partners duurde het daarom even voordat deelnemers het Vaste Lasten Pakket via onze partners wisten te bereiken.

A close-up portrait of a middle-aged man with short, light brown hair and blue eyes. He is wearing a light blue button-down shirt. The background is a plain, light color.

Interview

Koos Vervoort

Je bent aangemeld voor het Vasten Lasten Pakket. Hoe kwam je daar terecht?

‘Ik ben ambassadeur voor stichting Lezen en Schrijven. Ik ken Soler persoonlijk en ben op die manier bij het Vaste Lasten Pakket terecht gekomen. Ik kan me helemaal vinden in het doel van de stichting en wilde graag helpen. Ik ben zelf deelnemer geworden en draag andere mensen aan om ook deelnemer te worden. Ik ben geen rijke man. Ik ben voor 80 tot 100% afgekeurd en ontvang een gedeeltelijke uitkering. Dus het is soms moeilijk om de eindjes aan elkaar te knopen.’

‘Het Vaste Lasten Pakket biedt een oplossing voor mensen die laaggeletterd zijn. De communicatie is heel makkelijk en laagdrempelig. De mensen met wie je in gesprek komt zijn hartstikke fijn.’

Hoe helpt het Vaste Lasten Pakket jou?

‘Als je nét niet genoeg hebt, kom je niet aanmerking voor gemeentelijke subsidies. Dus dan moet je naar andere middelen zoeken. Allereerst sprak de extra financiële ruimte van het Vaste Lasten Pakket me aan. 30 euro per maand overhouden voor eten: dat is een wonder, dat is geweldig! Het is super belangrijk dat mensen geholpen kunnen worden voordat ze in de schuldhulpverlening komen. Dit is iets wat aan de voorkant werkt.’



3.3 De Servicedesk begeleidt deelnemers en biedt een stok achter de deur

Het aanmeldproces: rust en overzicht voor (kandidaat) deelnemers

De Servicedesk neemt zelf contact op met mensen die hun interesse via toeleidingspartners of tijdens de directe campagnes duidelijk maken. Het eerste intakegesprek is telefonisch of live, waarbij meteen een nieuw aanmeldgesprek wordt gepland. Tijdens het aanmeldgesprek brengen de kandidaat-deelnemer en de Servicedeskmedewerker de **financiële situatie in kaart**. Na de aanmelding stellen ze samen een **budgetplan** op.

Soms kunnen of willen mensen toch geen deelnemer worden. De Servicedesk helpt deze mensen passende hulp te vinden door ze warm door te verwijzen naar andere organisaties, of door op een laagdrempelige manier beschikbaar te blijven voor hulpvragen.

Tijdens het inregelproces houdt de Servicedesk **tussendoor contact** met de aankomende deelnemer, bijvoorbeeld om hem of haar eraan te herinneren de deelnemersovereenkomst op te sturen. Dat is naar schatting bij meer dan de helft van de deelnemers nodig. Bij ongeveer 40% van de deelnemers heeft de Servicedesk bovendien geholpen bij het treffen of aanpassen van **betalingsregelingen**. De Servicedesk houdt vaste lasten partners op de hoogte van nieuwe deelnemers die bij hen klant zijn.

De begeleiding: het Vaste Lasten Pakket als een stok achter de deur voor deelnemers

Een maand nadat een deelnemer tot het Vaste Lasten Pakket is toegetreden belt de Servicedesk op om te vragen of het financiële voordeel is ontvangen en (indien van



toepassing) hoe de app bevalt. Vervolgens wordt er elke twee maanden een **voortgangsgesprek** gevoerd. Daarnaast **signaleert** de Servicedesk betaalproblemen of vraagt het betaalbewijzen op als deelnemers geen app gebruiken die dit betaalbewijs automatisch zichtbaar maken.

Het betalen van de vaste lasten is aan de deelnemers zelf. De Servicedesk registreert wel of deelnemers een automatische incasso gebruiken voor de betalingen van hun vaste lasten en raadt de deelnemers aan om dit zoveel mogelijk in te stellen. In de praktijk blijkt dat een aantal deelnemers de betaling handmatig wil doen. Deze deelnemers willen graag zelf de controle houden over het moment waarop ze de vaste lasten betalen.

Vrijwilligers hebben een wederkerige relatie met de Servicedesk

In het oorspronkelijke plan was er geen Servicedesk opgenomen, maar inmiddels is de Servicedesk onmisbaar. Stichting Vaste Lasten Pakket en de Servicedesk worden daarbij steeds meer ondersteund door de inzet van vrijwilligers. Andersom heeft de Servicedesk verschillende vrijwilligers een opstapje geboden om vertrouwen te winnen en (weer) betaald werk te vinden.

3.4 Het Vaste Lasten Pakket laat zien waar technologische ondersteuning aan moet voldoen

Tot nu toe gebruikt het merendeel van de deelnemers geen app ter ondersteuning

Het fintech landschap is gefragmenteerd en behoorlijk dynamisch. Er zijn veel partijen die elk op hun eigen manier een bijdrage leveren aan de verzelfstandiging en digitalisering van financieel management. Stichting Vaste Lasten Pakket heeft er bewust voor gekozen om geen exclusieve samenwerking aan te gaan met één partij, maar om een ‘tech-onafhankelijke’ positie in te nemen. Hierdoor kan de stichting **risico's spreiden** en **flexibel** zijn om optimaal aan te sluiten bij de behoeften van deelnemers en partners zoals gemeenten.

De ervaring leert dat de samenwerking met verschillende partijen echter ook risico's met zich mee brengt, doordat:

- De **kwaliteit** van de producten **wisselend** is; sommige partijen zijn verder in hun ontwikkeling dan anderen. Zo bleek de app van Buyproxy niet gebruiksvriendelijk genoeg en is samenwerking tijdens de pilot beëindigd
- Het **voortbestaan** van partijen op de middellange termijn **onzeker** is gebleken. Zo is ten tijde van de pilot helaas door ABN AMRO de stekker uit Moneyou Go getrokken
- De apps en/of ondersteuning van sommige partijen **alleen lokaal** beschikbaar zijn. Zo werkt het Vaste Lasten Pakket alleen nog in Utrecht samen met het Huishoudboekje

Afbeelding 8. Samenwerkingspartners tijdens de pilotfase

	Beëindigd		Huidige pilot			In voorbereiding		
	Buyproxy	MYG	HHB	Dyme	Geen	Qlever	Flow	Buddy
# gebruikers	0	16	19	45	132			
# wachtlijst						5*	5*	88

- De stichting **geen/beperkte invloed** uit kan oefenen op de **functionaliteiten en ontwikkelpaden** van partijen
- Licensering en aanbestedingen voor **vertraging** kunnen zorgen. Zo is de pilot met Buddy Payment vertraagd

Zoveel mensen, zoveel wensen: pilot brengt uiteenlopende behoeftes voor technologische ondersteuning in kaart

In de pilot is bij zowel deelnemers als medewerkers van de Servicedesk gebleken welke functionaliteiten van de verschillende gebruikte apps meerwaarde bieden in de ondersteuning van deelnemers. Elke deelnemer heeft weer andere wensen. Zo leerde we dat het belangrijk is dat de technologische ondersteuning:

- **Past 'op' de eigen lopende rekening**, zodat deelnemers geen nieuwe rekening hoeven te openen of over hoeven te stappen naar een andere bank. Dat zorgt namelijk voor een extra administratieve last en dat ervaren deelnemers als stressvol
- **Inzicht en overzicht geeft in financiën**, zodat deelnemers weten hoe hoog hun inkomsten en uitgaven zijn en waar hun geld precies naartoe gaat
- **Inzicht geeft in bestedingsruimte**, zodat deelnemers weten hoeveel ze per dag, per week of per maand

werkelijk te besteden hebben

- **Helpt bij budgetteren**, bijvoorbeeld door het mogelijk te maken om inkomen direct te verdelen over verschillende ‘bestedingspotjes’
- **De betaalzekerheid verhoogt** door harde reserveringen te maken die de deelnemer zelf niet of moeilijk kan intrekken
- **Het uitblijven van betalingen signaleert**, zodat deelnemers een melding krijgen wanneer er iets mis is gegaan in de betalingen. Deze functionaliteit werkt ook de andere kant op. Zo kan het financiële voordeel geautomatiseerd uitbetaald worden wanneer alle betalingen op tijd zijn voldaan

Samenwerking met het Utrechtse Huishoudboekje

Het Huishoudboekje is méér dan een tool of app. De inkomsten van deelnemers aan het Huishoudboekje komen binnen op een rekening die door de gemeente wordt beheerd. De belangrijkste vaste lasten worden vervolgens iedere maand op tijd betaald. Het bedrag dat overblijft ontvangt de deelnemer op de eigen rekening. Deelnemers kunnen op de website van het Huishoudboekje hun inkomsten en uitgaven volgen, of per post een overzicht per maand ontvangen. En mocht er een probleem met een betaling ontstaan, dan kan de gemeente daarbij helpen.

Daarnaast hebben we geleerd dat de volgende functionaliteiten wenselijk maar niet essentieel zijn:

- **Bespaartips geven:** dit is voor sommige deelnemers interessant, maar het is een behoefte die ook buiten de app om ingevuld kan worden
- **Gebundelde betalingen op een vaste datum:** deze functionaliteit biedt in sommige situaties extra overzicht, maar kan ook worden vervangen door bijvoorbeeld te budgetteren

Verschillende tools en apps bieden elk een deel van de ideale totaaloplossing

In de pilot hebben we gezien hoe de verschillende technologische oplossingen elk op hun eigen manier inspelen op specifieke behoeftes en wensen van deelnemers.

Afbeelding 9. Overzicht partners voor technologische ondersteuning en hoe deze inspelen op behoeftes van deelnemers

	Buyproxy	MYG	HHB	Dyme	QLever	Flow	Buddy
Past 'op' eigen rekening					Pilot in voorbereiding		
Geeft inzicht en overzicht in financiën							
Geeft inzicht in bestedingsruimte							
Helpt bij budgetteren (potjes)							
Biedt betaalgarantie (slotjes)							
Signaleert het uitblijven van betalingen							
Geeft bespaartips							
Gebundelde betaling op vaste datum							
Ja Nee Gedeeltelijk Onbekend							



3.5 Het Vaste Lasten Pakket helpt partners om meer mensen eerder en beter te helpen

Gemeenten zien het Vaste Lasten Pakket als een arbeidsluwe manier om een grotere groep inwoners (preventief) te bereiken

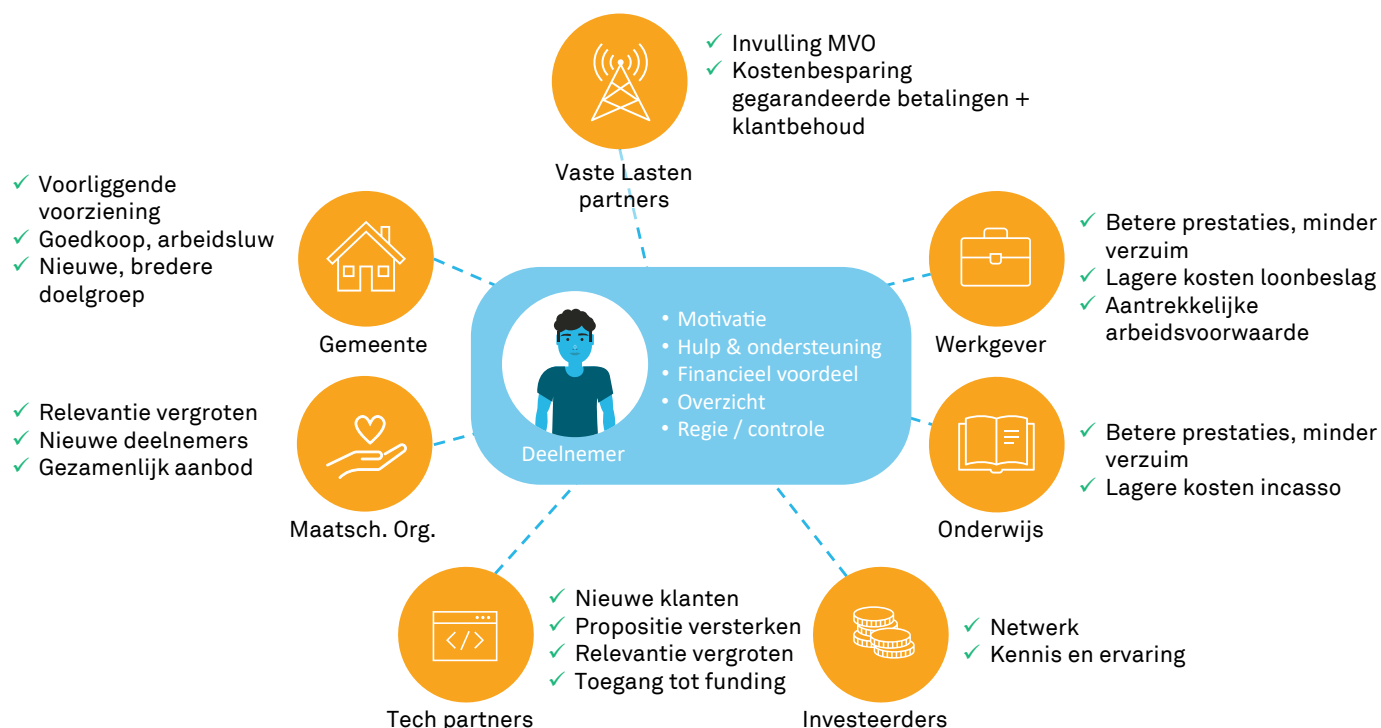
Gemeenten zien het Vaste Lasten Pakket als een preventief middel dat het voor burgers mogelijk maakt om zicht te houden op het daadwerkelijk besteedbaar inkomen en om terugkerende lasten te betalen. Het Vaste Lasten Pakket is een **voorzorgende voorziening** die de instroom bij gemeenten beperkt: een preventief middel waarvan de uitvoering buiten de gemeentelijke organisatie is geplaatst. Het is daarmee in potentie een **goedkoper en arbeidsluwer** alternatief voor gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast biedt de onafhankelijke en neutrale positionering van het Vaste Lasten Pakket gemeenten de mogelijkheid om een **nieuwe, bredere doelgroep** te bereiken, omdat inwoners nog wel eens huiverig zijn om gebruik te maken van gemeentelijke diensten.

‘Het is een preventief middel. De essentie is voorkomen dat klanten in de schulden komen.’ – Consulente gemeente

Vaste lasten partners geven invulling aan hun maatschappelijke verantwoordelijkheid en besparen kosten

Voor vaste lasten partners levert het Vaste Lasten Pakket kostenbesparing op en helpt het om invulling te

Afbeelding 10. De waarde van het Vaste Lasten Pakket voor partners en stakeholders



geven aan de **maatschappelijke verantwoordelijkheid**. Die **kostenbesparing** is het resultaat van de **hogere betaalbaarheid** door deelnemers uit de risicogroep. Daarmee besparen partners incassokosten en voorkomen ze dat ze afscheid moeten nemen van niet-betalende klanten. **Klantbehoud** is van grote waarde omdat het werven van nieuwe klanten vaak een kostbaar proces is. Wel benoemen vaste lasten partners dat het belangrijk is dat hun bijdrage resulteert in een (aantoonbaar) positieve business case.

NB: In de pilot is de samenwerking met vaste lasten partners over het algemeen redelijk vrijblijvend geweest. Niet alle partijen hebben een financiële bijdrage geleverd. Ook is de schaal – en dus het aantal deelnemende klanten bij partners – in de pilot beperkt gebleven. De vaste lasten partners spreken dus voornamelijk vanuit de belofte en minder vanuit het bewezen effect. Ook door andere partners en stakeholders uit bovenstaande figuur wordt de waarde van het VLP geformuleerd als belofte en (nog) niet als gekwantificeerde uitkomst.

‘Voor ons gaat het erom dat vaste lasten betaald worden en dat mensen niet in de problemen komen.’ – Vaste lasten partner

Voor maatschappelijke organisaties biedt het Vaste Lasten Pakket de mogelijkheid om hun relevantie en bereik te vergroten

Maatschappelijke organisaties waarmee de stichting samenwerkt richten zich vaak op bredere problematiek, die een financiële hulpvraag overstijgt. Deze organisaties zien in het Vaste Lasten Pakket dan ook een middel dat zij specifiek in kunnen zetten bij financiële problematiek, zodat in hun eigen hulpverlening de focus kan liggen op andere aandachtsgebieden. Met het Vaste Lasten Pakket als concreet aanbod vergroten deze organisaties hun relevantie. Het stelt ze in staat om hun cliënten echt concrete waarde te bieden.

Het Vaste Lasten Pakket en maatschappelijke organisaties kunnen elkaar versterken door samen op te trekken. Het over en weer doorverwijzen tussen het Vaste Lasten Pakket en maatschappelijke partners kan leiden tot het bereiken van nieuwe cliënten of deelnemers voor beide partijen. Hierbij helpt de Servicedesk haar deelnemers de juiste hulp te vinden bij maatschappelijke organisaties. Zo kunnen ze een gezamenlijk aanbod doen.

Werkgevers en onderwijsinstellingen kunnen het Vaste Lasten Pakket inzetten om lagere prestaties, hoger verzuim en hoge kosten te voorkomen

Verschillende experts benoemen de waarde die het Vaste Lasten Pakket, als preventief middel, te bieden heeft aan werkgevers. Zo is bekend dat werknemers met financiële stress slechter presteren en meer verzuimen⁸. Werkgevers maken ook hoge kosten wanneer er sprake is van loonbeslag.

Daarnaast kan deelname aan het Vaste Lasten Pakket een aantrekkelijk onderdeel zijn van de secundaire arbeidsvoorwaarden die een werkgever biedt.

Voor onderwijsinstellingen gelden vergelijkbare argumenten. Ook van studenten is bekend dat zij, wanneer ze te maken hebben met financiële stress, slechter presteren en vaker afwezig zijn.⁹ De kans op schooluitval onder studenten met schulden is groter. Dit terwijl onderwijsinstellingen worden beoordeeld op het aantal studenten dat uitstroomt met een startkwalificatie. Ook maken onderwijsinstellingen kosten voor incasso bij achterstand op college- of lesgeld.

‘Het Vaste Lasten Pakket draagt bij aan de relatie tussen hulpverleners en cliënten. Het gezin moet het vertrouwen hebben dat je iets te bieden hebt.’
– funding partner

De kennis, ervaring en het netwerk van Stichting Vaste Lasten Pakket zijn van waarde voor investeerders

De stichting werkt nauw samen met een rijk palet aan publieke en private partijen. Het netwerk dat de stichting sinds het begin van de oprichting om zich heen heeft gevormd is van onschatbare, maar ook ontastbare waarde. Minstens zo waardevol is de rijkdom aan kennis en ervaring die de stichting inmiddels verzameld heeft over wat de markt te bieden heeft en welke behoeften deelnemers hebben, bijvoorbeeld op het gebied van de ondersteuning door apps.

Bij grotere schaal is het Vaste Lasten Pakket mogelijk een platform voor technologie partners

Het Vaste Lasten Pakket kan technologie partners een platform bieden om klanten te vinden en verder te helpen. Bij opschaling bereikt het Vaste Lasten Pakket duizenden deelnemers, die allemaal geholpen worden bij het vinden van de juiste technologische ondersteuning. Andersom kunnen technologie partners hun klanten extra ondersteuning bieden door ze makkelijk aan te laten sluiten bij het Vaste Lasten Pakket.

‘We denken dat jullie een paar van onze uitdagingen weg gaan nemen. Wij hebben geen Servicedesk. We zien vooral ook de samenwerking in de werving van gebruikers.’ – tech partner



Interview

Elsmainy Jergo

Je bent aangemeld voor het Vasten Lasten Pakket. Hoe kwam je daar terecht?

‘Een paar jaar geleden ben ik bij het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) terecht gekomen nadat ik in de schulden zat en zelfs een tijdje dakloos was. Bij het JPF zat ik in budgetbeheer en dat heb ik daarna vrijwillig door laten lopen omdat ik dat prettig vond. Totdat mijn begeleider vertelde over het Vaste Lasten Pakket. Özlem van de Servicedesk heeft me toen gebeld. Het klikte gelijk, echt meteen. Alles werd snel geregeld en gefixt. Dat was allemaal super netjes en vlot, geweldig gewoon.’

‘Met die 30 euro kan ik de hele week koken. Ik heb een dochter van 8, die zit in een groeispurt en eet graag. Als alles al betaald is, heb ik meer lucht om haar nog meer goede voedingsstoffen te kunnen geven.’

Hoe helpt het Vaste Lasten Pakket jou?

‘Eerst werkte ik met Moneyou Go, maar dat is nu gestopt. Nu stuur ik elke maand een printscreen op. Maar ik hoef er niet veel naar om te kijken. Het is bekend wat ik moet betalen en het gaat automatisch van mijn rekening af. Ik weet dat alles betaald en geregeld is en dat ik geen achterstanden heb. En ik weet hoeveel ik elke maand onderhoud. Pas later hoorde ik dat je ook 30 euro krijgt, toen dacht ik ‘Waaa! Dat maakt het nog leuker!’. Je wordt gewoon betaald om je vaste lasten te betalen! Het was super geweldig gewoon.’

3.6 Het Vaste Lasten Pakket werkt met partners aan een duurzaam model voor maximale impact

Het uitgangspunt: gratis deelname, maximale impact

Deelnemers betalen niet voor deelname aan het Vaste Lasten Pakket. De uitvoeringskosten van het Vaste Lasten Pakket en het financiële voordeel dat deelnemers wordt geboden moeten daarom worden gedekt door bijdragen van de partners. De impact van het Vaste Lasten Pakket drijft daarbij op schaal: hoe groter het aantal deelnemers, hoe groter de impact voor deelnemers, schuldeisers, hulpverleners en de Nederlandse maatschappij.

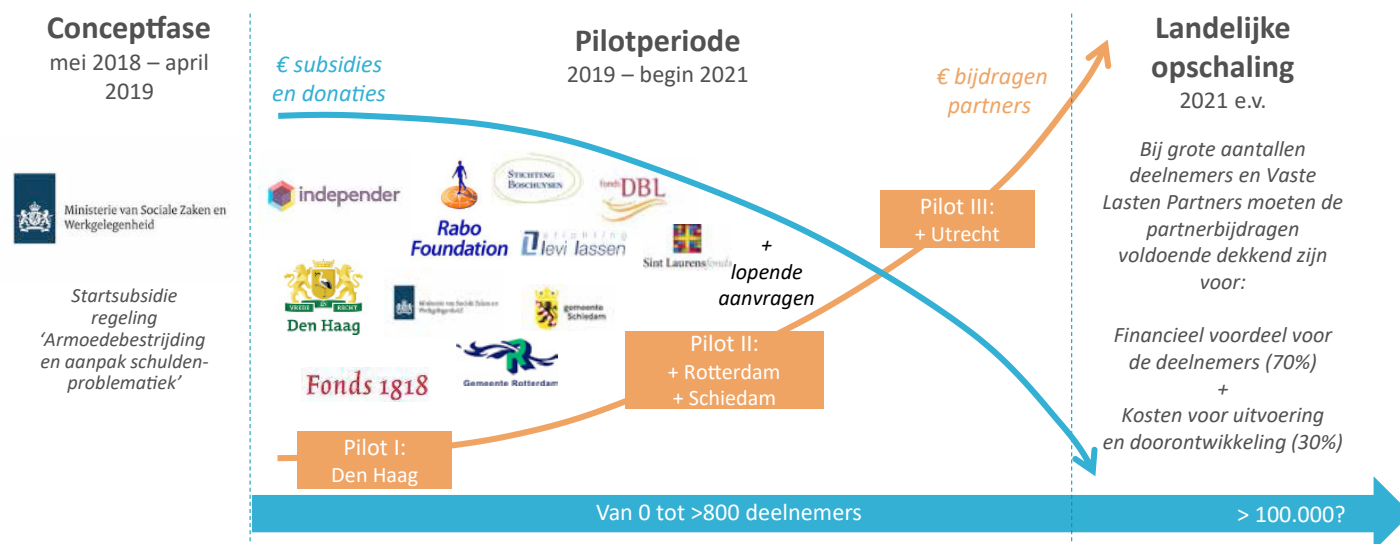
De pilotfase: de stichting is nog afhankelijk van sociale fondsen

Bij opschaling van het Vaste Lasten Pakket moeten de uitvoeringskosten en het financiële voordeel volledig gedekt worden door de bijdragen van partners en/of investeerders. In de pilotfase maakt het Vaste Lasten Pakket nog dankbaar gebruik van subsidies en sociale fondsen om het concept te ontwikkelen, te testen en waar nodig uit te breiden.

De inkomsten: nog weinig bijdragen vanuit de vaste lasten partners

In de pilotfase waren de financiële bijdragen vanuit vaste lasten partners nog laag. In het afsprakenstelsel van het Vaste Lasten Pakket betalen vaste lasten partners een bijdrage per deelnemer. Per type product hebben zich verschillende partners verbonden aan het Vaste Lasten Pakket, waarvan vier partijen daadwerkelijk een maandelijkse bijdrage hebben betaald.

Afbeelding 11. Het oorspronkelijke financieringsplan van het Vaste Lasten Pakket



Afbeelding 12. Bij welke leveranciers zijn de deelnemers van het Vaste Lasten Pakket aangesloten?*

	Zorg	Wonen	Energie	Water	TV/internet	Mobiel	Inboedel	Aansprak.
1	VGZ 24%	Staedion 19%	Eneco 31%	Evides 27%	KPN 24%	T-mobile 26%	Ongedekt 47%	Ongedekt 66%
2	Achmea 22%	Woonstad 9%	Essent 8%	Dunea 22%	Ziggo 20%	KPN 12%	ABN 8%	ABN 5%
3	Menzis 14%	Vestia 8%	Vattenfall 8%	Vitens 7%	T-mobile 13%	Tele2 11%	ING 5%	ING 5%
+			Greenchoice 2%					
	Geen partner	Geen factuur	Factuur	Geen dekking				

Wonen en water zijn de twee producttypes waarvoor de meeste bijdragen aan de kosten per deelnemer worden ontvangen. Voor zorgverzekeraars is het wettelijk niet mogelijk een bijdrage per deelnemer te betalen. En bij andere verzekeringen (inboedel en aansprakelijkheid) zien we dat veel deelnemers helemaal niet gedekt zijn, waardoor eventuele partners op dit moment geen bijdrage kunnen leveren. Verschillende andere partners geven aan dat ze in de praktijk nu nog aanhikken tegen het betalen van een maandelijkse bijdrage per klant die deelneemt aan het Vaste Lasten Pakket. Omdat het effect van deelname aan het Vaste Lasten Pakket nog niet gekwantificeerd is plaatsen zij een aantal kanttekeningen:

- Deelname moet aantoonbaar risicoreductie opleveren
- De relatief beperkte schaal tijdens de pilotfase maakt het Vaste Lasten Pakket minder interessant dan het in potentie zou kunnen zijn
- Verschillende vaste lasten partners vinden hun financiële bijdrage nog te hoog
- Deelname aan het Vaste Lasten Pakket betekent ook een administratieve last. In de pilotfase is die te overzien, maar deze zal bij opschaling kleiner moeten worden
- Sommige conceptkeuzes, zoals het meekijken of vergelijken van vaste lasten, maken de waarde propositie voor vaste lasten partners in de toekomst minder interessant omdat daarmee de belofte van klantbehoud op het spel komt te staan

De uitgaven: de toevoeging van de Servicedesk brengt extra kosten met zich mee

De uitvoeringskosten van het Vaste Lasten Pakket zijn hoger dan begroot door de inzet van een Servicedesk. Een belangrijke geleerde les van de eerste pilotfase in Den Haag (in 2019) is het belang van persoonlijk contact en

begeleiding van de deelnemers bij aanmelding, intake en deelname. Om hieraan tegemoet te komen is in april 2020 de Servicedesk in het leven geroepen. Door te investeren in de Servicedesk is het bereik en de impact van het Vaste Lasten Pakket vergroot tijdens de tweede pilotfase, maar dit brengt ook extra kosten met zich mee.

De potentie: de maatschappelijke baten van het Vaste Lasten Pakket

Door de financiële situatie van deelnemers te stabiliseren en te optimaliseren voorkomt het Vaste Lasten Pakket dat betalingsproblemen ontstaan en/of oplopen tot (problematische) schulden. Uit het onderzoek van de Hogeschool van Utrecht en Amsterdam blijkt dat deelnemers gemotiveerd zijn om hun vaste lasten op tijd te betalen.¹⁰ Daarmee voorkomt het Vaste Lasten Pakket ook grote maatschappelijke uitgaven, want schulden kosten de maatschappij veel geld.

In 2011 berekende APE in opdracht van het SZW dat de totale kosten per huishouden met een verhoogd risico op problematische schulden €103.787 bedragen.¹¹ De Argumentenfabriek schat de kosten van alleen al problematische schulden op ruim 2 miljard euro per jaar aan uitvoeringskosten en misgelopen BBP, en 3 tot 6 miljard aan onbetaalde schulden.¹² In ruil daarvoor wordt slechts een bedrag van 285-570 miljoen euro per jaar daadwerkelijk geïnd.

In de volgende fase wil het Vaste Lasten Pakket daarom in kaart brengen welke kosten er per partij bespaard worden bij opschaling. Uit het volgende overzicht blijkt al wel dat de besparingen in potentie in de miljoenen lopen.

Gemeenten: betalen veel geld voor de uitvoering van schuldhulpverlening en bijstandsuitkeringen aan mensen met (problematische) schulden. In 2016 betaalden gemeenten naar schatting €781 per persoon voor alleen al de aanmelding en intake bij schuldhulpverlening. Budgetbeheer en budget coaching kostten nog eens €1.477 per persoon per jaar, beschermingsbewind €968 en nazorg €154.¹³ In 2018 betaalden gemeenten bovendien ca. 155

miljoen euro aan bijstandskosten voor huishoudens die door schulden in de bijstand belandden.¹⁴

‘Het Vaste Lasten Pakket kan helpen bij het terugdringen van de kosten van beschermingsbewind.’ – Expert

Leveranciers: betalen gemiddeld tientallen tot honderden euro's per klant met betalingsachterstanden. Deze kosten omvatten de niet geïnde betalingsachterstanden, incasso- en deurwaarderskosten, kosten van afsluiting of huisuitzetting en de misgelopen inkomsten bij klantverlies. Bij escalatie betalen crediteuren duizenden euro's aan WSNP-trajecten.

Werkgevers: betalen gemiddeld €13.000 per jaar per voltijd werknemer met schulden (modaal salaris).¹⁵ De kosten bestaan uit een afname van arbeidsproductiviteit van 20%, een toename van het ziekteverzuim (gemiddeld 7 dagen) en het verwerken van loonbeslagen. In 2017 gaf 62% van de werkgevers aan te maken te hebben met personeel met financiële problemen.

‘Schulden leiden tot minder productiviteit en meer verzuim. Pak een willekeurig schildersbedrijf, die hebben voor 20% van hun werknemers te maken met loonbeslag.’ – Maatschappelijke organisatie

10) Evaluatie van het Vaste Lasten Pakket, 2021 (Hogeschool Utrecht en Hogeschool van Amsterdam)

11) Kosten en baten van schuldhulpverlening, 2011 (APE)

12) Minder schade door schuld, 2020 (De Argumentenfabriek)

13) Een onbemind probleem, 2016 (Roel in 't Veld e.a.)

14) Minder schade door schuld, 2020 (De Argumentenfabriek)

15) Personeel met schulden, 2017 (Nibud)



4

Blik op de toekomst

4.1 De belangrijkste lessen voor Stichting Vaste Lasten Pakket

Sinds 2018 heeft de stichting veel geleerd over wat er wel en niet goed werkt en wat er nog meer nodig is om mensen met geldzorgen in staat te stellen om hun financiële situatie te optimaliseren en te stabiliseren. Zo hebben we geleerd dat we voor optimalisatie van persoonlijke financiën moeten werken aan innovatieve oplossingen gericht op **inkomsten**, **overzicht én uitgaven**. Naast **uitgavenbeheer** moeten we daarom ook inzetten op **inkomstenbeheer**.

We leerden met welke **functionaliteiten** van technologische tools deelnemers écht geholpen zijn. Maar ook hoe we de financieel meest kwetsbare Nederlanders kunnen **bereiken** en wat het belang is van **persoonlijke en actieve begeleiding** van (kandidaat) deelnemers. Technologie is bijzonder belangrijk, maar juist ook de **mensgerichte ondersteuning** blijkt cruciaal.

Verder zijn we erg blij dat deelnemers **gemotiveerd** worden om hun vaste lasten te betalen en **ondersteuning, voordeel en overzicht** krijgen. Maar we leerden ook dat veel deelnemers **onderverzekerd** zijn en daarmee grote financiële risico's lopen. Uit de gesprekken met deelnemers en experts leerden we dat een **(financieel) voordeel** belangrijk is, maar er ook andere vormen denkbaar zijn dan een vast bedrag van €30. En tot slot weten we dat de **baten** van het Vaste Lasten Pakket herkend en ervaren worden door een grote en diverse groep partners. Partners zijn bereid om bij te dragen aan de impact die het Vaste Lasten Pakket wil maken, maar het **financieringsmodel** moet aangepast worden.



4.2 De doorontwikkeling van Stichting Vaste Lasten Pakket

Nu is het moment aangebroken om op basis van alle inzichten de verschillende puzzelstukjes te verbinden. Het moment om te werken aan een toekomstplan voor onze organisatie en onze innovaties. Dat betekent dat we ons gaan inzetten op de volgende thema's:

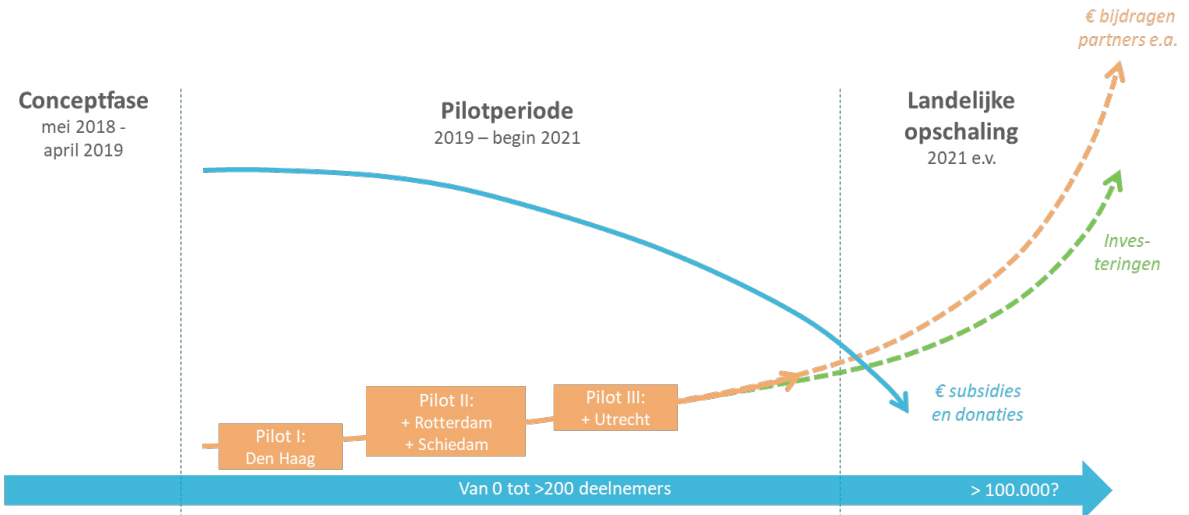
Het **Virtueel Inkomensloket** uitbreiden en verder ontwikkelen in samenwerking met de Gemeente Utrecht en VNG realisatie, zodat het landelijk opgeschaald kan worden.

De samenwerking met **technologische partners** verder uitbouwen en uitbreiden met nieuwe partijen op de markt. Op basis van wat we nu weten over de behoeftes van deelnemers aan technologische ondersteuning kunnen we deelnemers segmenteren. Daarmee werken we aan een gedifferentieerde aanpak waarin deelnemers een passend technologisch aanbod krijgen.

De **Servicedesk** professionaliseren zodat we landelijke ondersteuning kunnen bieden aan deelnemers en lokale partners.

De pilotfase van het **Vaste Lasten Pakket** afronden en toewerken naar landelijke opschaling op basis van een duurzaam businessmodel. Concreet betekent dit dat we onderzoeken:

- Hoe we deelnemers kunnen ondersteunen bij het oplossen van **onderverzekering**
- Hoe we de vaste lasten van deelnemers kunnen **optimaliseren**. In samenwerking met partners onderzoeken we verschillende mogelijkheden:



- 1) Een besparing op de vaste lasten door middel van een 'bespaarcheck' bij de leveranciers waar de deelnemer al is aangesloten
 - 2) Een besparing op de vaste lasten door over te stappen naar andere aanbieders. Het doel is daarbij om deelnemers te ontzorgen en voor hen de meest optimale contracten af te sluiten met vaste lasten partners
- Hoe het Vaste Lasten Pakket **opgeschaald** kan worden. Daarbij onderzoeken we welke activiteiten we kunnen automatiseren of in samenwerking met lokale partners kunnen uitbouwen
 - Of het Vaste Lasten Pakket ook interessant is voor een bredere **doelgroep**
 - Hoe we het Vaste Lasten Pakket op duurzame wijze kunnen **financieren**, om samen met onze partners maximale impact te bereiken tegen verantwoorde kosten

Nawoord

Via deze weg wil ik een dankwoord richten aan alle partners, financiers en vrienden van het Vaste Lasten Pakket. We zijn bijzonder dankbaar dat jullie ons met open en eerlijke feedback hebben geholpen om te komen waar we nu staan!

We bewegen ons nu naar een nieuwe fase van opschaling. De afgelopen tijd hebben we kunnen ervaren en optekenen wat er nodig is om onze ambitie te bereiken vanuit het perspectief van deelnemers, leveranciers, maatschappelijke organisaties en gemeenten. En we weten wat er in de huidige constructie minder goed werkt en waarom de businesscase nog niet sluitend is. Oftewel: we hebben een prachtige basis voor een vervolg.

De komende tijd zullen wij samen met u en andere partners en relevante partijen een plan voor de volgende fase bespreken. In dit plan tekenen we op hoe we de komende jaren een beweging bouwen waarbij we niet enkele honderden, maar uiteindelijk vele duizenden deelnemers kunnen helpen.

Het plan gaat bestaan uit verschillende modelkeuzes, een nieuwe governancestructuur en een overzicht van wat er nodig is om op te schalen. Dit betekent concreet dat we op basis van voorliggende scenario's de businesscases uitwerken. We zetten uiteen wat we willen bereiken en wat er aan technische ondersteuning nodig is. En we staan stil bij hoe de nieuwe organisatie eruit ziet en welke investeringen en partnerschappen hier idealiter voor nodig zijn – en wat de maatschappelijke baten zijn.

Met andere woorden: de afronding van de pilots is een start van een nieuwe fase die wij het allerliefst weer samen met u willen invullen en vormgeven. Heel graag tot gauw en nogmaals veel dank voor alle support!

Hartelijks,

Soler Berk



VASTE LASTEN



PAKKET

Stichting Vaste Lasten Pakket

www.vastelastenpakket.nl

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht
0800 - 313 03 03