



Klanten met betalingsproblemen begeleiden naar duurzaam betaalgedrag

Resultaten Pilot Vaste Lasten Pakket en Zilveren Kruis



Colofon

Klanten met betalingsproblemen begeleiden naar duurzaam betaalgedrag – *Resultaten pilot Vaste Lasten Pakket en Zilveren Kruis*

Dit rapport is uitgegeven door Purpose in opdracht van Stichting Vaste Lasten Pakket en Zilveren Kruis. Het doel is om via deze concrete pilot inzicht te geven in hoe je als schuldeiser het Vaste Lasten Pakket als sociale incasso instrument in kan zetten.

Publicatie: November 2023

Onderzoeksteam: Jonathan Fink-Jensen
Art-Jan de Kwant
Sander Spinder

Voor meer informatie, neem contact op met teamleider van het Vaste Lasten Pakket Lia de Koff (lia@vastelastenpakket.nl) / 0655733651)



POWERED BY PURPOSE

Inhoudsopgave

Sectie	Hoofdstuk	Pagina
0.	Management Samenvatting	4
1.	Sociaal incasseren en het Vaste Lasten Pakket (VLP): Het Vaste Lasten Pakket als instrument voor duurzaam betaalgedrag van klanten met geldzorgen	13
2.	Samenwerking Zilveren Kruis en VLP: Van de 100 doorverwezen klanten is ca. 50% geholpen	18
3.	Doelgroep: VLP bereikt financieel kwetsbare doelgroep	25
4.	Resultaat voor klanten: deelnemers betalen beter, ervaren minder stress, hebben een betere mentale gezondheid en meer toekomstvertrouwen	30
5.	Resultaat voor de organisatie: Elke geïnvesteerde euro in het Vaste Lasten Pakket leidt tot 1,68 euro aan besparing voor Zilveren Kruis	36
6.	Vooruitblik: Zilveren Kruis en Vaste Lasten Pakket schalen samenwerking op en pilots in nieuwe sectoren van start	42

Management Samenvatting



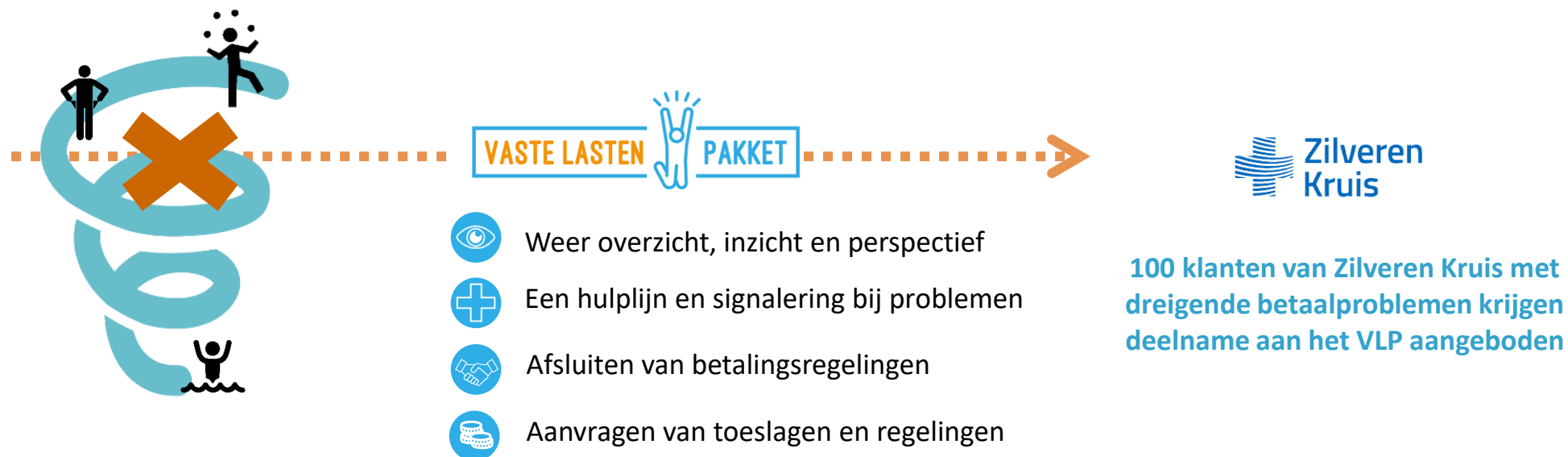
Steeds meer schuldeisers willen sociaal incasseren en zoeken net als Zilveren Kruis naar passende instrumenten

De traditionele wijze van incasseren is met een strenge, formele toon en gebaseerd op straffen van slecht gedrag gefocust op korte termijn voordelen voor de schuldeisers. Deze wijze leidt tot steeds grotere problemen voor mensen met geldzorgen, die hierdoor dieper in de problemen komen. Sociaal incasseren begint het nieuwe normaal te worden, maar schuldeisers zijn nog zoekende in de juiste instrumenten om hier concreet invulling aan te geven.



Zilveren Kruis zet in een pilot het Vaste Lasten Pakket (VLP) in voor 100 klanten met dreigende problemen

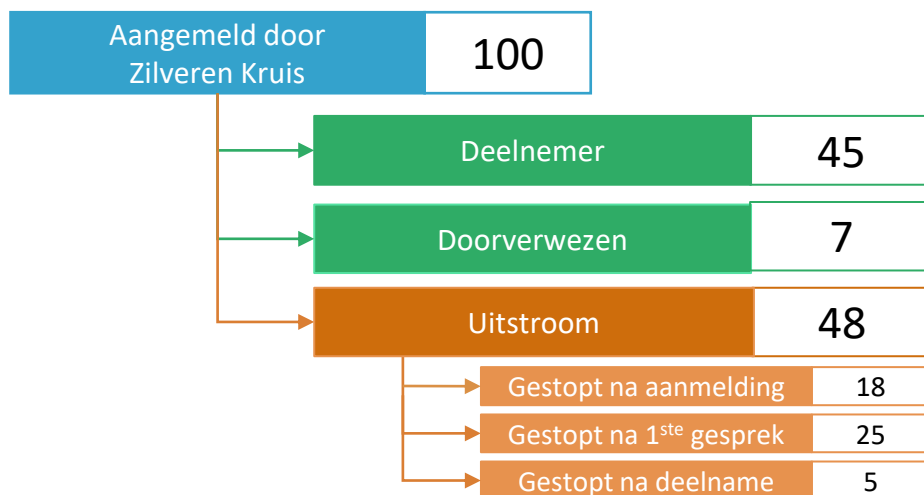
Stichting Vaste Lasten Pakket (VLP) begeleid mensen op afstand met hun geldzaken. Schuldeisers kunnen klanten met betalingsproblemen aanbieden om gebruik te maken van het VLP. Zo hopen zij te voorkomen dat betalingsproblemen verergeren, toekomstig betaalgedrag verbetert en klanten nog lange tijd klant blijven. Zilveren Kruis zet tijdens een pilot het Vaste Lasten Pakket in voor 100 klanten met dreigende problemen en wil weten wat de effecten zijn op klanten, medewerkers en de organisatie.



Van de 100 klanten wordt circa 50% geholpen en lijkt financieel kwetsbaar

Tijdens de pilot zijn er 100 klanten doorverwezen naar het Vaste Lasten Pakket. 45 klanten zijn deelnemer geworden en 7 zijn doorverwezen naar een andere passende vorm van hulp. De deelnemers zijn financieel kwetsbaar. Hun inkomen is vaak beperkt, zijn onderverzekerd en hebben ook bij andere schuldeisers nog schulden uitstaan.

Van de 100 doorverwezen klanten zijn 45 deelnemer geworden en 7 doorverwezen naar passende hulp



De meeste deelnemers zijn financieel kwetsbaar

- 60% van deelnemers heeft een uitkering of geen inkomen
- 80-90% van de deelnemers is onderverzekerd*
- Deelnemers hebben in afgelopen 2 jaar al gemiddeld 3 betalingsregelingen gehad
- Deelnemers hebben ook vaak achterstanden bij andere partijen

* Heeft geen inboedel, aansprakelijkheid en/of uitvaartverzekering

Inzet VLP leidt tot meer perspectief en beter betaalgedrag bij klanten met een positieve business case voor Zilveren Kruis

De begeleiding van het Vaste Lasten Pakket (VLP) heeft een positief effect op zowel deelnemers, medewerkers en Zilveren Kruis als organisatie. De financiële situatie van deelnemers verbetert en dat heeft invloed op hun ervaren welzijn en hun perspectief. Het VLP geeft medewerkers een extra optie om klanten goed te kunnen helpen. Voor Zilveren Kruis Achmea leidt elke geïnvesteerde euro in de inzet van het Vaste Lasten Pakket tot een verwachte besparing van 1,68 euro.

Effecten inzet VLP



Effect op klanten:

Verbetering financiële situatie
perspectief en ervaren welzijn



Effect op medewerkers:

Meer mogelijkheden
om klanten goed te helpen



Effect op de organisatie:

Elke geïnvesteerde euro levert
1,68 euro aan besparing op¹

*“Ik heb meer rust en slaap beter
sinds ik deelneem aan het VLP”*

*“Met het VLP kan ik mensen een
extra optie aanbieden”*

*“70% betaald de premie nu goed
t.o.v. 30% voor deelname”*

*“Ik had echt het gevoel alsof ik
een buddy had”*

*“Alle klanten waarderen het
aanbod, ook als ze het niet kiezen”*

*“Hierdoor zijn er minder calls en
brieven nodig”*

¹ Op basis van beter betaalgedrag en lagere operationele kosten, minus de kosten voor de inzet van het VLP. Eventuele besparingen door klantbehoud, minder gerechtelijke kosten of minder zorgkosten zijn hierbij niet meegerekend.

Zilveren Kruis en Vaste Lasten Pakket schalen samenwerking op en starten met nieuwe pilots

Op basis van de mooie resultaten tijdens de pilot wordt de samenwerking tussen Zilveren Kruis en het Vaste Lasten Pakket voortgezet. De volgende stap is de verwijzing van 250 klanten. Meer medewerkers worden getraind en een bredere groep klanten komt in aanmerking. Ook wordt de begeleiding van het Vaste Lasten Pakket verlengt van 3 naar 6 maanden omdat de aanname is dat dit bijdraagt aan nog beter betaaldrag, ook op de langere termijn. Tegelijkertijd worden pilots opgestart met nieuwe schuldeisers. De eerste is bij een verzekeraar waarbij in totaal weer 100 klanten worden verwezen.



Voorzetting samenwerking Zilveren Kruis

- Minimaal 250 klanten verwijzen naar het VLP in 1 jaar
- Bredere groep klanten komt in aanmerking voor het VLP
- Bredere groep klantcontactmedewerkers worden getraind om het VLP aan te bieden aan klanten
- Uitbreiding begeleiding van 3 naar 6 maanden
- Efficiëntere samenwerking door toepassen lessons learned
- Streven naar conversie van 60% tot deelnemer door hogere kwaliteit van doorverwijzingen vanuit Zilveren Kruis



Andere pilots bij verschillende schuldeisers

- 2020: Een Haagse woningcorporatie zet het VLP in ter preventie van huurachterstanden bij studenten
- 2022: Een waterbedrijf zet het VLP een jaar in voor klanten met zware betalingsproblemen in ruil voor finale kwijting
- 2024: Er nieuwe pilot met een andere verzekeraar start, opnieuw met 100 klanten
- Ruimte voor nieuwe pilots met het VLP bij schuldeisers in andere sectoren

1. Sociaal incasseren en het VLP

Het Vaste Lasten Pakket als instrument voor duurzaam betaalgedrag van klanten met geldzorgen



Steeds meer schuldeisers willen sociaal incasseren en zoeken naar instrumenten om duurzaam betaalgedrag te stimuleren

De traditionele wijze van incasseren is met een strenge, formele toon en gebaseerd op straffen van slecht gedrag gefocust op korte termijn voordelen voor de schuldeisers. Deze wijze leidt tot steeds grotere problemen voor mensen met geldzorgen, die hierdoor dieper in de problemen komen. Sociaal incasseren begint het nieuwe normaal te worden, maar schuldeisers zijn nog zoekende in de juiste instrumenten om hier concreet invulling aan te geven.



Vaste Lasten Pakket als instrument om klanten te begeleiden naar duurzaam betaalgedrag

Stichting Vaste Lasten Pakket begeleid mensen op afstand met hun geldzaken. Schuldeisers kunnen klanten met betalingsproblemen aanbieden om gebruik te maken van het Vaste Lasten Pakket. Zo hopen zij te voorkomen dat betalingsproblemen verergeren, toekomstig betaalgedrag verbetert en klanten nog lange tijd klant blijven.



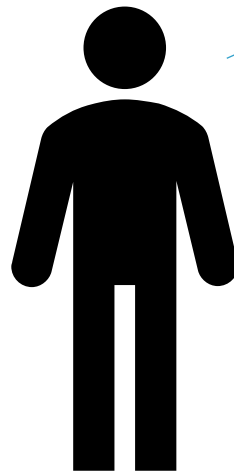
Het VLP is bedoeld voor financieel kwetsbare klanten die (digi)taalvaardig zijn met voldoende perspectief op herstel

Het VLP begeleidt financieel kwetsbare klanten die zelfstandig hun geldzaken weer op orde willen krijgen met hulp van het VLP. Er moet voldoende perspectief zijn op herstel, zonder tussenkomst van een schuldhulpverlener. Financieel hulpverleners van het VLP helpen op afstand, waardoor iemand zijn locatie niet uitmaakt. Wel is het belangrijk dat mensen digitaal vaardig genoeg zijn om zelf in te loggen in DigiD en internetbankier. Ook helpt het als mensen de Nederlandse of Engelse taal in basis beheersen.

Betalingsproblemen oplosbaar,
zonder tussenkomst van een
schuldhulpverlener

B1 niveau lezen en
spreken (NL of ENG)

18+



Bereid zelf iets aan de
situatie te doen

Digitaalvaardig genoeg om
zelf in te loggen met DigiD
en in internetbankieren

Locatie maakt niet uit

Het Vaste Lasten Pakket verschilt op verschillende manieren van andere vormen van financiële hulpverlening

Er is soms verwarring over het onderscheid tussen het Vaste Lasten Pakket en andere vormen van financiële hulpverlening. Daarom hieronder een overzicht van de verschillen met bekende andere hulpverleningsinitiatieven.

Uitgangspunten van het VLP

- Behoud van **eigen verantwoordelijkheid en regie**
- **Persoonlijke en onafhankelijke begeleiding** op afstand
- **Tijdelijk** tot begeleiding niet meer nodig is
- Deelname is **kosteloos en vrijwillig**

Verschil VLP met andere hulpverleningsinitiatief



Geldfit/NSR – Wegwijzer voor de juiste hulp bij geldzorgen. Zou in theorie naar het VLP kunnen verwijzen



Schuldhelpverlening – Hulp bij problematische schulden die niet zelfstandig meer op te lossen zijn. Bij het VLP is er voldoende perspectief om zelfstandig te herstellen



Financiële maatjesprojecten – Persoonlijke (fysieke) ondersteuning met geldzaken door een vrijwilliger. Het VLP helpt op afstand met professionele financieel hulpverleners



Bewindvoering – Financieel beheer voor mensen die hun financiële zaken niet zelf meer kunnen regelen. Bij het VLP behouden deelnemers zelf de regie over hun geldzaken.

2. Samenwerking Zilveren Kruis en VLP

Van de 100 doorverwezen klanten is ca. 50% geholpen



Aanleiding: Zilveren Kruis wil weten wat de inzet van het Vaste Lasten Pakket oplevert als instrument voor sociale incasso

Aanleiding: Zilveren Kruis wil klanten in betalingsachterstand helpen en hulpmogelijkheden uitbreiden

- Zilveren Kruis wil meer doen voor klanten met premieachterstanden die financiële problemen hebben.
- Zilveren Kruis wil de mogelijkheden om hulp te bieden uitbreiden en ziet hiervoor het Vaste Lasten Pakket als een geschikt instrument

Vraag: Wat is het effect van de inzet van het Vaste Lasten Pakket voor klanten, medewerkers en organisatie

Omvang: 100 deelnemers

Doelgroep: financieel kwetsbaren

Resultaat: duurzaam betaalgedrag bij deze klanten

Evaluatie: meten van resultaten en de kosten baten

Vervolg: opschalen en uitbouwen samenwerking

Aanpak pilot: in 8 maanden helpt het VLP 100 klanten waarna een eindevaluatie plaatsvindt

Vorbereiding pilot		Uitvoering pilot				Evaluatie pilot	
Doel en diensten	Operatie en vastlegging	Training medewerkers	Start: 10 deelnemers	Tussen-evaluatie	Opschalen: 100 deelnemers	Evaluatie	Kosten-baten analyse
mei – juli		aug – okt.				nov. – april	mei

Eindevaluatie is uitgevoerd vanuit het perspectief van deelnemer, medewerker en data



Interview deelnemers

Interviews met drie klanten van Zilveren Kruis, die deelnemer zijn van het VLP over hun ervaringen



Interview medewerker

Interview met een medewerker van het incassoteam van Zilveren Kruis, die deelnemers heeft doorgestuurd



Data VLP

Uitgebreide vragenlijst bij start over situatie deelnemer en periodiek uitgevraagde vragenlijsten over beleving. Servicedesk normeert beleving met rapportcijfer

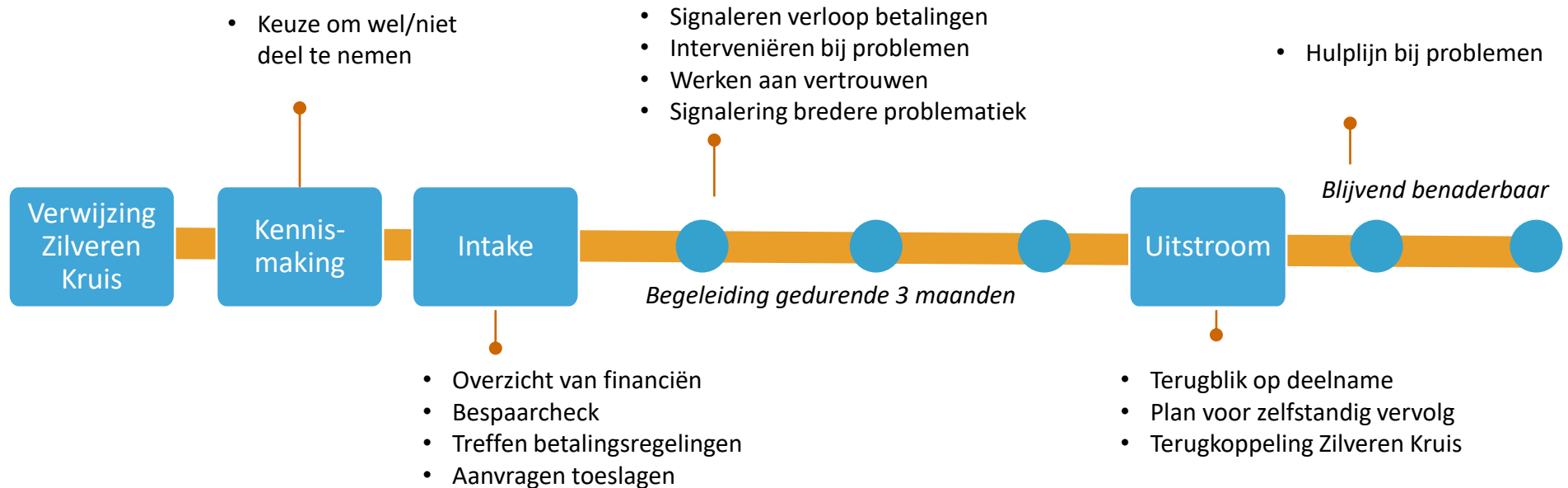


Data Zilveren Kruis

Data over klanten van Zilveren Kruis, die deelnemer zijn geworden en de businesscase voor Zilveren Kruis

Het hulptraject Vaste Lasten Pakket tijdens de pilot bestaat uit een uitgebreide intake met begeleiding van 3 maanden

Medewerkers van Zilveren Kruis kunnen klanten doorverwijzen naar het Vaste Lasten Pakket voor begeleiding. Het Vaste Lasten Pakket neemt contact op voor een kennismaking op basis waarvan iemand besluiten deel te nemen. In een uitgebreid intakegesprek worden de financiën in kaart gebracht. Tijdens de pilot vonden er daarna 3 checkgesprekken plaats waar de betalingen gemonitord werden en er geholpen werd bij problemen. Ook na uitstroom blijft het VLP beschikbaar als hulplijn.



* Met zowel Zilveren Kruis als eventuele andere schuldeisers

** Indien een deelnemer langer lid wil blijven is dat mogelijk. Er worden dan geen maandelijkse checkgesprekken meer gevoerd, deelnemers kunnen wel zelf contact opnemen met de Servicedesk



Lisa (22) uit Amsterdam, is alleenstaande moeder en werkt naast haar studie

“

Ik had echt het gevoel dat ik een buddy had. We hebben meteen naar oplossingen gezocht, gekeken waar ik recht op had en regelingen aangevraagd!

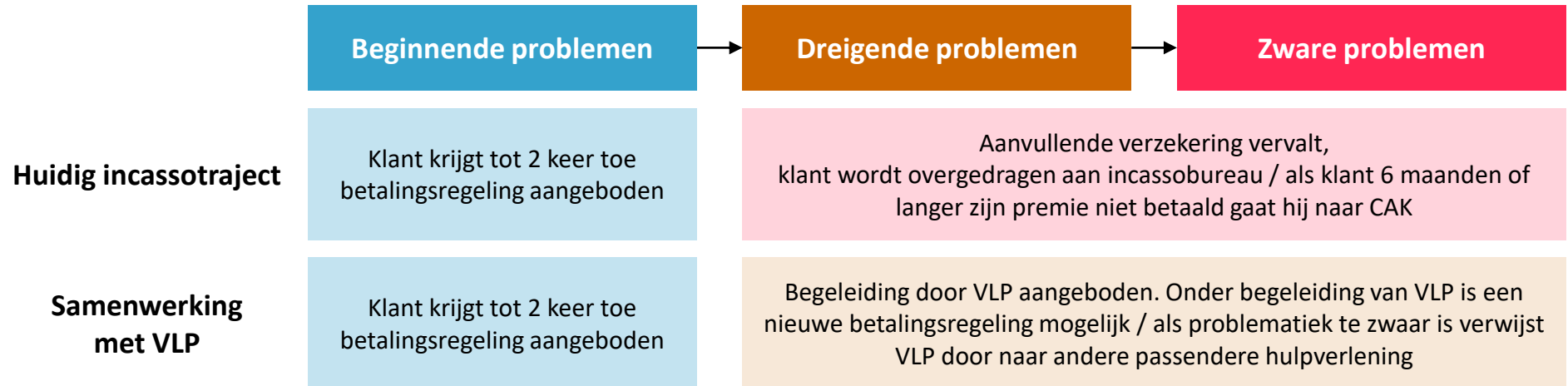
”

Het hele verhaal

Lisa is een alleenstaande moeder die in Amsterdam studeert en werkt. Haar basisinkomen is €1.800 euro. Door hoge huurkosten van €1.200 euro per maand kon ze haar zorgverzekering en andere lasten soms niet betalen. Ze nam het aanbod van Zilveren Kruis aan om met VLP in gesprek te gaan vanwege de incassopauze, hoewel ze eigenlijk sceptisch was over de hulpverlening door slechte ervaringen op andere plekken. Maar het VLP hielp haar bij het krijgen van overzicht, het aanvragen van regelingen en het zoeken van een andere woning. Mede dankzij de hulp van het VLP woont ze nu in een huis van €400 euro en heeft ze financiële ruimte om haar schulden af te lossen.

**Voorbeeld 1-op-1 gebaseerd op werkelijke deelnemers VLP, namen en foto's gefingeerd*

Pilot richt zich op klanten met betalingsproblemen die anders dieper in de problemen dreigen te komen



Deelname aan VLP mogelijk wanneer klant tot 2 keer toe een betalingsregeling niet is nagekomen

Klanten krijgen bij betalingsachterstanden twee keer de mogelijkheid om een betalingsregeling af te sluiten. Op het moment dat de klant beide regelingen niet nakomt, is er waarschijnlijk sprake van dreigende problemen bij de klant. Klanten met dreigende problemen krijgen de optie voorgelegd om aan het VLP deel te nemen. Als ze akkoord gaan kan er via het VLP ook een 3^e betalingsregeling afgesloten worden én het incassotraject gepauzeerd.

VLP biedt deelnemer oplossingen vanuit een andere rol (hulpverlener) dan Zilveren Kruis (schuldeiser)

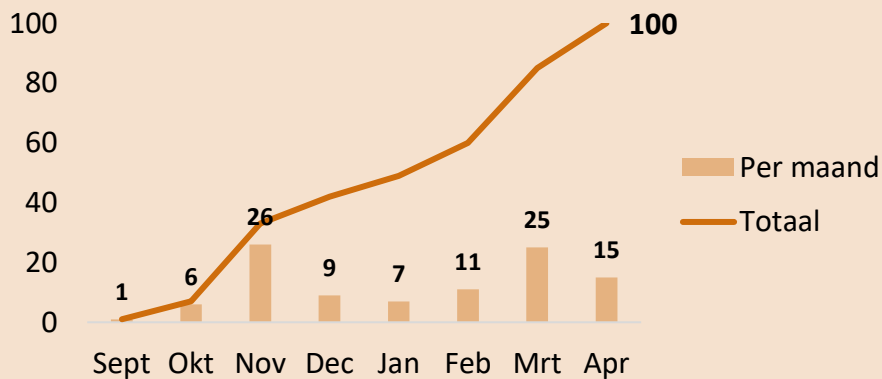
Één van de grote voordelen van doorverwijzen naar het VLP is dat het VLP door deelnemers wordt gezien als een hulpverlenende instantie. Dit in tegenstelling tot Zilveren Kruis die wordt gezien als schuldeiser. Het VLP kan daardoor vaak meer bereiken, vanuit een vertrouwensband.

Toeleiding klanten: toeleiding van klanten naar VLP vindt plaats door aanmelding via medewerker Zilveren Kruis

Aanmeldproces



Aantal verwijzingen naar het VLP vanuit Zilveren Kruis



Merendeel door slechts aantal medewerkers

Het behalen van het doel (100 doorverwijzingen) heeft langer geduurd dan verwacht. Daarnaast is het merendeel doorverwezen door slechts een klein aantal medewerkers. Dit kwam vooral doordat sommige medewerkers drempels ervaarden om klanten door te verwijzen. O.a. omdat medewerkers niet altijd wisten wat het VLP precies voor klanten kon betekenen en wie aangemeld kon worden. Daarnaast gaat doorverwijzen ten koste van de afhandeltijd van medewerkers, wat spanning kan opleveren.

Één van de learnings is dat om doorverwezen klanten goed te kunnen helpen, ze moeten voldoen aan twee criteria:

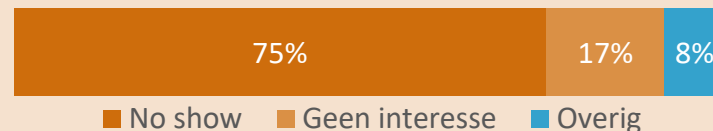
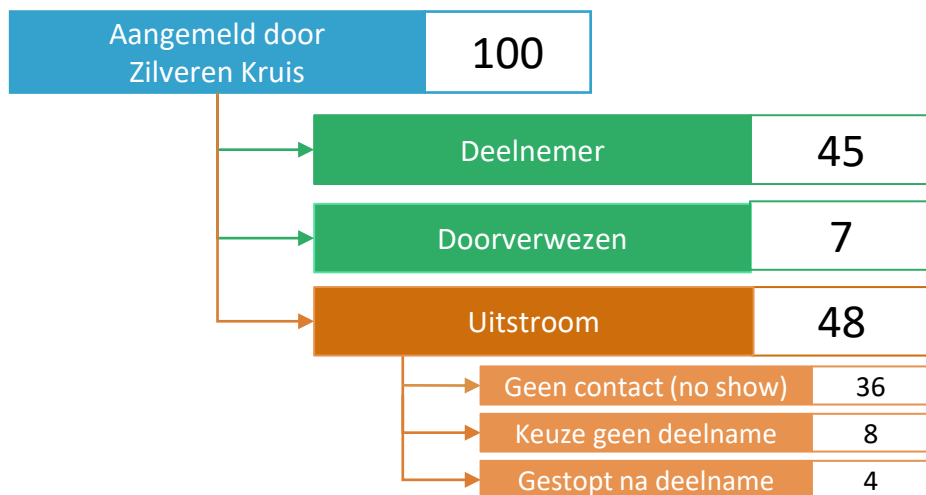
1. Geen taalbarrière (deelnemers moeten Nederlands of in ieder geval basis Engels spreken)
2. Basis digitaal vaardig (doordat VLP mensen op afstand helpt is het nodig dat deelnemers bijv. zelf kunnen inloggen bij de bank, DigiD e.d.)

Resultaat: na aanmelding wordt ca. 50% deelnemer bij VLP of doorverwezen naar andere passende hulp

Ca. 50% wordt deelnemer of doorverwezen naar andere hulp

Van de 100 aanmeldingen zijn 45 mensen gestart als deelnemer. 7 klanten zijn door het VLP doorverwezen naar andere hulp, zoals een hypotheekadviseur (i.v.m. hoge hypotheeklasten), een budgetmaatje of een juridisch loket.

48 mensen zijn uitgestroomd. De meeste uitstromers zijn na het 1^e gesprek met VLP of direct na de aanmelding vanuit Zilveren Kruis gestopt. Enkelen (5) zijn gestopt nadat ze al deelnemer waren geworden.



Grootste reden uitval is dat er geen contact (meer) is

Met 36 klanten (75% van alle uitstroom) heeft het VLP geen contact (meer) kunnen krijgen. De servicedesk belt doorverwezen klanten tenminste 3 keer. De laatste keer wordt een voicemail ingesproken en een mail verstuurd dat we niet meer bellen, maar dat de klant wel zelf contact op kan blijven nemen.

Niet iedereen wil deelnemer worden

8 klanten (18%) hebben tijdens de aanmeldgesprekken aangegeven dat ze het VLP niet nodig hebben en/of dat ze (nog) geen hulp willen.

Enkele keren stopte de hulp om andere redenen

Bij 4 klanten speelden andere redenen waardoor de hulp vanuit het VLP stopte, zoals een taalbarrière.

3. Doelgroep

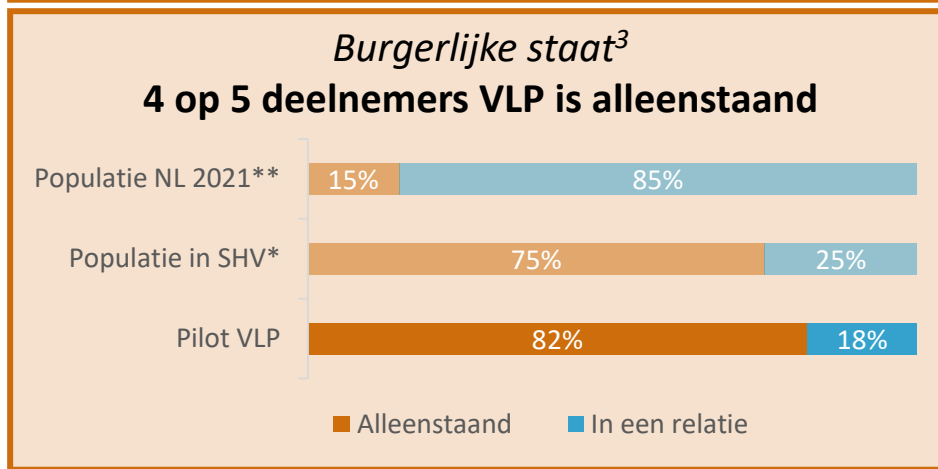
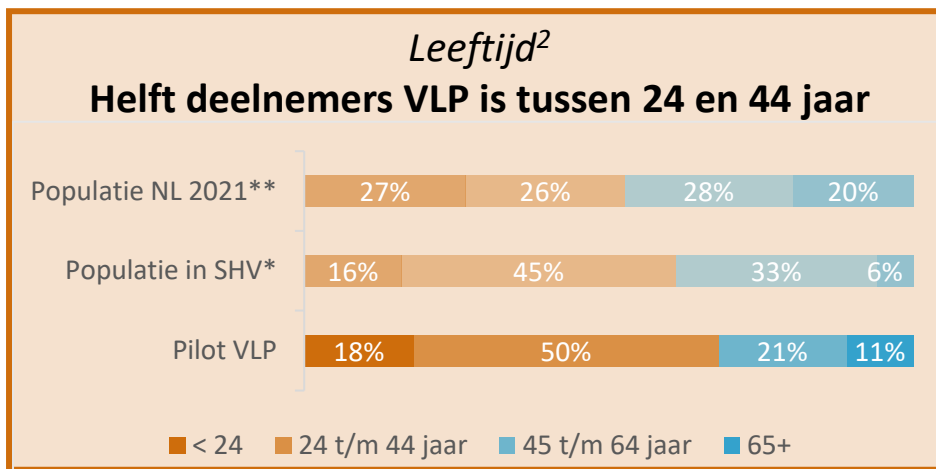
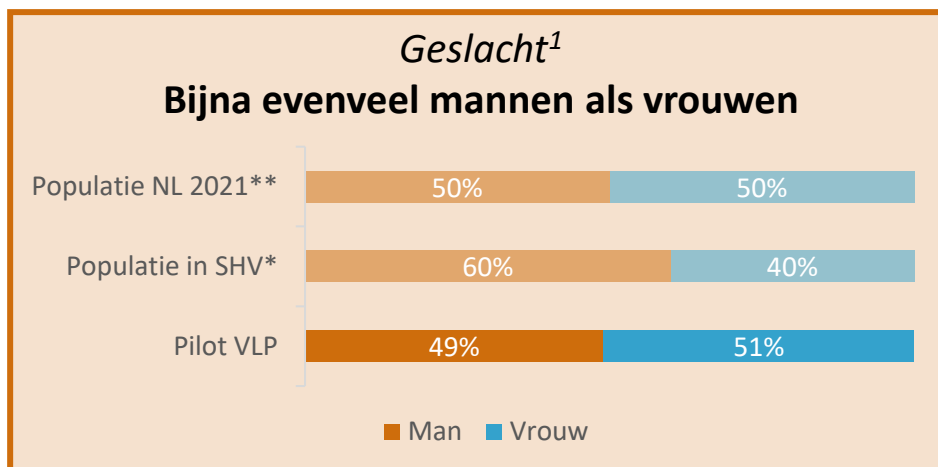
VLP bereikt financieel kwetsbare doelgroep



Demografie: merendeel doelgroep pilot onder de 44 jaar en alleenstaand (82%), vergelijkbaar met populatie in SHV

Deelnemers aan pilot hebben grotendeels dezelfde eigenschappen als mensen in schuldhulp

De eigenschappen van de klanten die door Zilveren Kruis aangemeld worden bij het VLP wijken af van de standaard populatie van Nederland, met name op het gebied van leeftijd en burgerlijke staat. Hierin lijkt deze doelgroep echter wel overeen te komen met de eigenschappen van mensen die in schuldhulpverlening terecht zijn gekomen.



¹n = 91 | ²n = 38 | ³n = 39

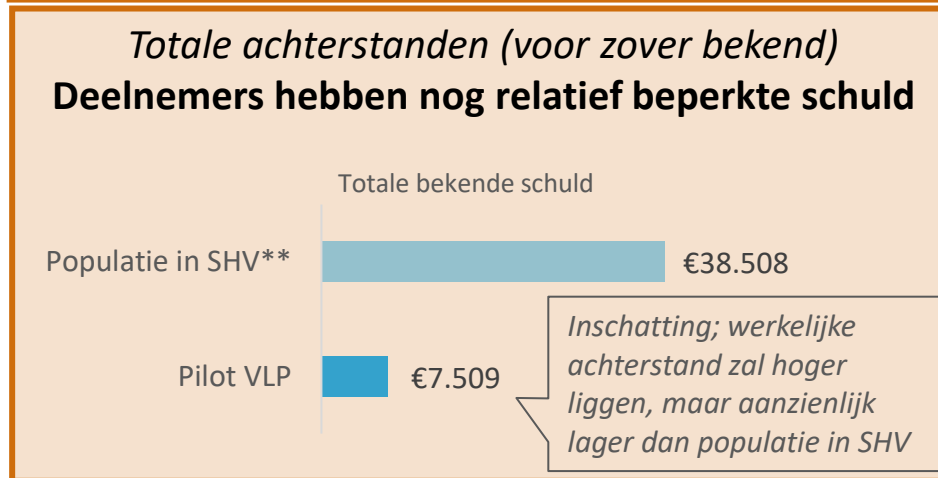
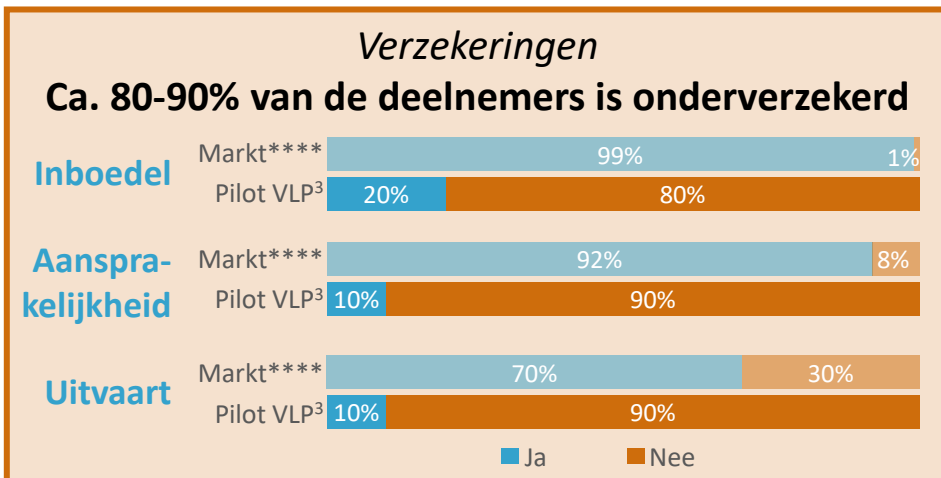
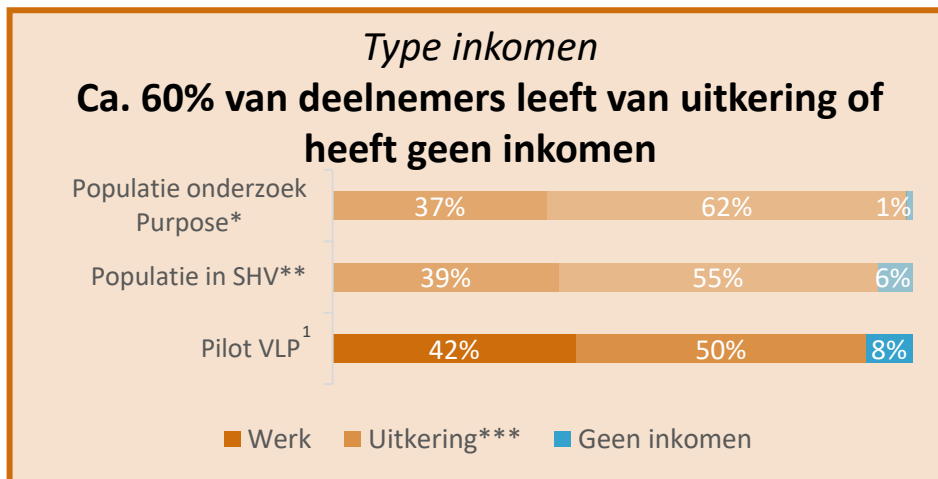
* NVVK jaarverslag (2020)

** CBS (2021)

Financiële achtergrond: bereikte doelgroep is financieel kwetsbaar, onderverzekerd en hun schuld is nog relatief beperkt

Zonder hulp is de kans groot dat klanten verder in de problemen komen met alle gevolgen van dien

De klanten uit de pilot zijn financieel kwetsbaar. Zo leeft 60% van een uitkering of heeft geen inkomen en is sterk onderverzekerd. Maar liefst 90% van de deelnemers heeft geen aansprakelijkheidsverzekering, waardoor ze veel risico lopen op grote financiële schade. De schuld is nog relatief beperkt, waardoor hulp de negatieve schuldenspiraal kan doorbreken.



¹ n = 50 | ² data ontvangen van Zilveren Kruis | ³ n = 40 | ⁴ n = 34 | ⁵ n = 18
 * Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening (Purpose, 2022)
 ** NVVK jaarverslag (2020)
 *** Uitkering is inclusief AOW, Ziektewet en studiefinanciering
 **** Verbond van Verzekeraars

Motivatie: deelnemers melden zich aan, omdat ze niet rondkomen en hulp nodig hebben bij treffen van een regeling

“Door alle zorgen over mijn financiën heb ik **slapeloze nachten**”

Reden van aanmelden

Helpt heeft moeite maandelijks rond te komen

- 52% Heeft moeite met rondkomen / de premie betalen
- 47% Heeft hulp nodig bij treffen betalingsregeling
- 21% Geeft aan bij CAK terecht te gaan komen
- 12% Heeft hulp nodig bij het krijgen van fin. overzicht

“Het **incassobureau** wil geen betalingsregeling met me treffen”

“De huidige betalingsregeling kan ik niet betalen – ik kom niet meer rond”

“Ik vind het lastig om alles op orde te krijgen”

4. Resultaten voor klanten

Deelnemers betalen beter, ervaren minder stress, hebben betere mentale gezondheid en meer toekomstvertrouwen





Jordy (19) uit Den Haag is student Marketing & Communicatie en was verslaafd aan online gokken

“

VLP heeft ervoor gezorgd dat ik licht aan het einde van de tunnel heb gezien. Dat er hulp is. Dat er mogelijkheden zijn en hulp om tot een oplossing te komen. Ik ben VLP hier heel dankbaar voor

”

Toen Jordy 18 is geworden heeft hij een zorgverzekering afgesloten. Dit ging de eerste maanden goed, echter na verloop van tijd begon hij met online gokken. Eerst met kleine bedragen, maar later steeds meer. De schulden begonnen echt op te lopen. Jordy raakte in een depressie en heeft hulp gezocht bij de huisarts en is doorverwezen voor passend hulp.

Het hele verhaal

Jordy heeft gekeken wat hij zelf kon doen voor zijn schulden en contact opgenomen met ZK. Hier heeft hij een regeling getroffen en is doorverwezen naar het VLP. Dat kwam precies goed uit, want hij was ook echt op zoek naar iets of iemand die hem kon helpen. Hij wilde alle hulp die hij had gelijk aannemen, aangezien hij niet wist wat hij met de situatie aan moest: hij kreeg aanmaningen en brieven van incassobureaus en wist niet wat hij moest doen. VLP hielp Jordy met overzicht van inkomsten en uitgaven, zodat hij goed kan blijven leven naast de betalingsregelingen. Daarnaast heeft VLP ook geholpen met het afsluiten van betalingsregelingen. Momenteel is Jordy bezig met hulp om te (blijven) stoppen met gokken. Hij heeft geleerd dat hij consequenties moet inzien van zijn acties. Dat hij niet meer in schulden moet komen. En dat hij zelf ook overzicht kan maken. Het VLP heeft hem geholpen om dit nu zelf te doen en ook in de toekomst

**Voorbeeld 1-op-1 gebaseerd op werkelijke deelnemers VLP, namen en foto's gefingeerd*

Financiële hulp: VLP helpt deelnemers met stabiliseren, optimaliseren en het sluiten van betalingsregelingen

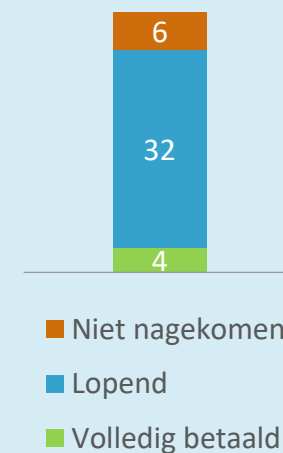
Deelnemers worden bij aanmelding geholpen met:

- ✓ **Inzicht en overzicht:** opstellen plan van aanpak, inzicht in eigen financiën bieden
- ✓ **Betalingsregelingen:** 63 betalingsregelingen getroffen met Zilveren Kruis en andere schuldeisers voor 42 deelnemers
- ✓ **Optimaliseren uitgaven:** bijv. lopende betalingsregelingen verlagen o.b.v. betaalcapaciteit deelnemer
- ✓ **Optimaliseren van het inkomen:** 7 deelnemers geholpen met aanvragen van toeslagen of gemeentelijke regelingen (doordat deelnemers een te laag inkomen hadden opgegeven ontvingen ze niet alle toeslagen waar ze recht op hebben)

“Door het verlagen van de betalingsregeling heb ik weer geld over aan het einde van de maand. Ik heb nu zelfs extra geld overgemaakt naar mijn schuldeisers!”

“Iemand die meekijkt, ondersteunt, je staat er niet alleen voor”

85% betaald Betalingsregeling maandelijks (of heeft al afbetaald)

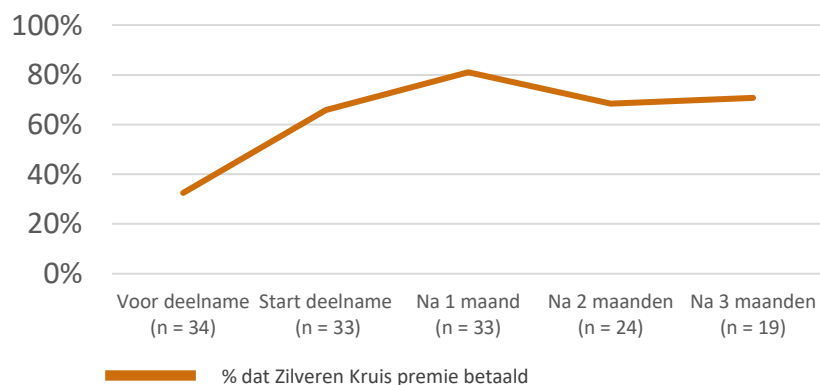


Financieel perspectief: deelnemers betalen beter, ervaren minder stress en hebben meer vertrouwen in de toekomst

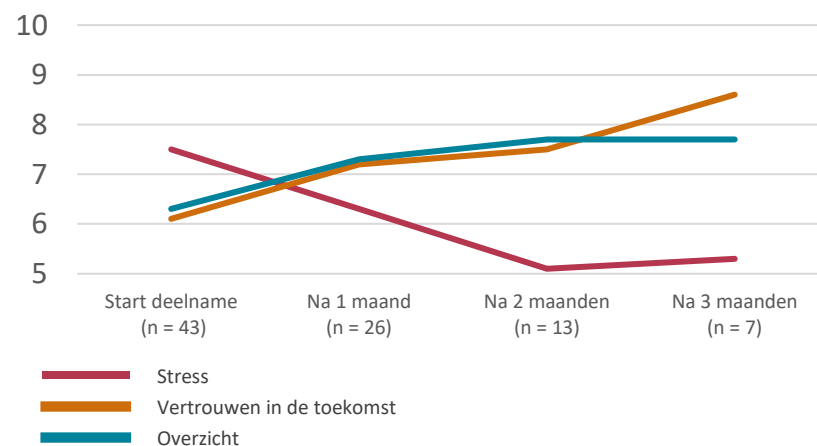
Deelnemers worden tijdens deelname geholpen met:

- ✓ **Duurzaam betaalgedrag:** 65% van de deelnemers heeft de premie betaald na het intakegesprek, 88% bij het eerste checkgesprek (na 1 maand), 92%, na checkgesprek 2 en 86% na checkgesprek 3
- ✓ **Rust en perspectief:** de stress die deelnemers ervaren neemt af (-2,2) en het vertrouwen in de toekomst neemt toe (+3,5)
- ✓ **Financieel overzicht:** deelnemers ervaren meer overzicht in hun financiële situatie (+1,4)

Percentage deelnemers dat premie Zilveren Kruis betaald stijgt van ca. 30% naar ca. 70%



Deelnemers ervaren minder stress, meer vertrouwen en meer financieel overzicht

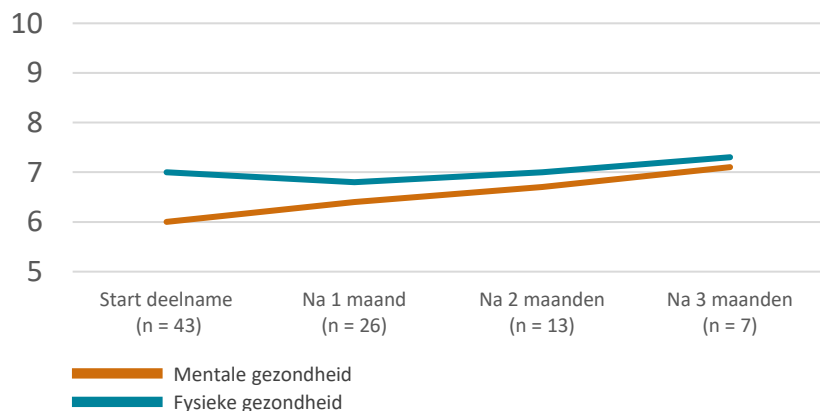


Ervaren gezondheid: financiële stabiliteit lijkt een positieve invloed te hebben op de mentale gezondheid van deelnemers

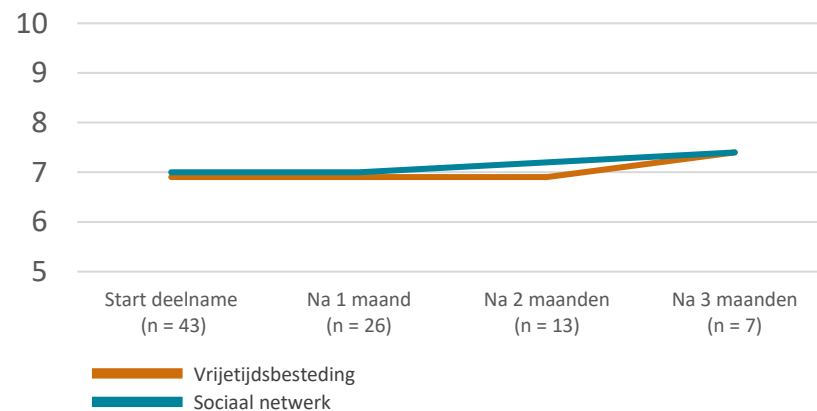
Deelname aan het VLP lijkt een positief effect te hebben op:

- ✓ **Mentale gezondheid:** de mentale gezondheid van deelnemers neemt gedurende de looptijd van de pilot toe van 6,0 naar 7,1 (+1,1), de fysieke gezondheid blijft stabiel
- ✓ **Sociaal netwerk en vrijetijdsbesteding:** de scores op sociaal netwerk en vrijetijdsbesteding blijven in het begin stabiel, maar nemen richting het einde van de pilot licht toe (+0,5 voor vrijetijdsbesteding en +0,4 voor sociaal netwerk). Mogelijk geeft de toegenomen rust deelnemers de (mentale) ruimte om hun (vrije) tijd beter in te vullen
- ✓ Dit is in lijn met Zilveren Kruis' slogan **gezondheid is meer dan niet-ziek zijn**

De mentale gezondheid van deelnemers stijgt van 6,0 naar 7,1, de fysieke gezondheid blijft stabiel

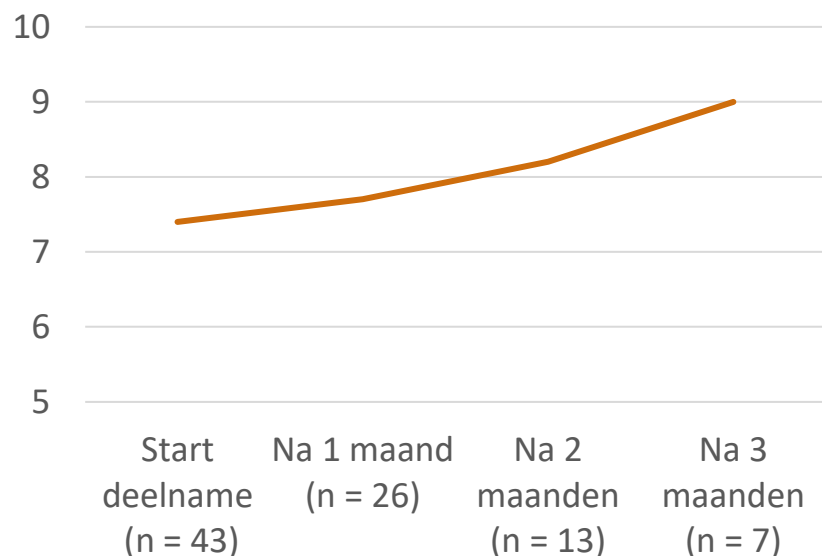


Na 3 mnd is een lichte stijging zichtbaar in sociaal netwerk (+ 0,4) en vrijetijdsbesteding (+ 0,5)



Ervaren hulpverlening: deelnemers beoordelen hulpverlening van VLP hoog: een 7,4 bij de start en na 3 maanden een 9,0

Deelnemers beoordelen de hulp van VLP goed, deze stijgt van 7,4 bij start naar 9,0 na 3 maanden



“Ik heb meer rust en slaap beter sinds ik deelneem aan het Vaste Lasten Pakket”

“Ik had echt het gevoel alsof ik een buddy had”

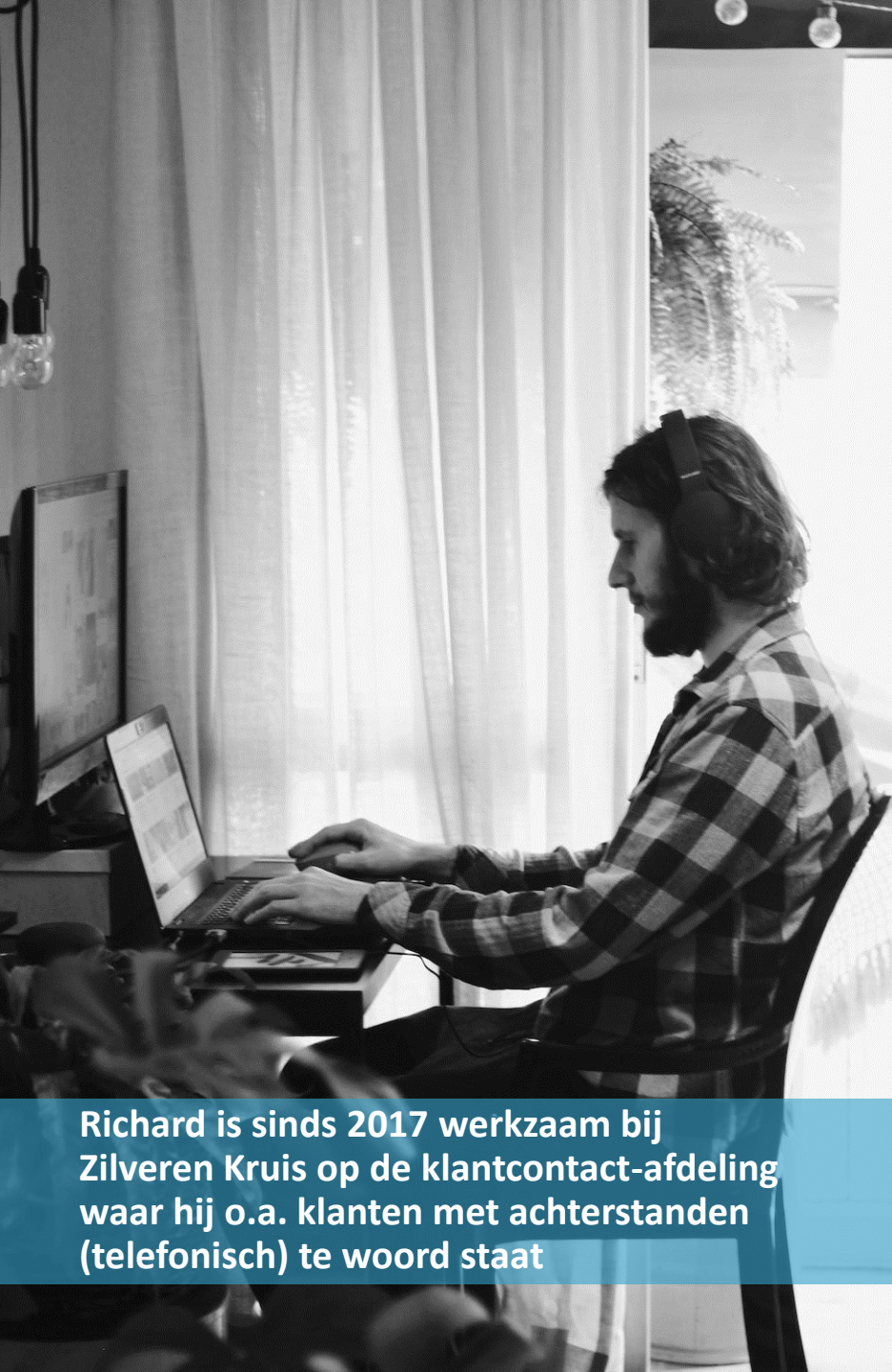
“Ik had tijdens het eerste gesprek meteen het gevoel dat er direct naar oplossingen werd gezocht”

“Als ik met jou in gesprek ben geweest heb ik al veel meer zelfvertrouwen. Je motiveert mij om weer aan de slag te gaan”



5. Resultaten voor de organisatie

Elke geïnvesteerde euro in het Vaste Lasten Pakket leidt tot 1,68 euro aan besparing voor Zilveren Kruis



Richard is sinds 2017 werkzaam bij Zilveren Kruis op de klantcontact-afdeling waar hij o.a. klanten met achterstanden (telefonisch) te woord staat

“

Met het VLP kan ik mensen een extra optie aanbieden. [...] Wat ik goed vind aan het VLP is dat je iemand echt iets kan bieden, een houvast, een helpende hand. Doorverwijzen naar bijv. Geldfit of de sociale dienst is afstandelijker, dat voelt voor mij wat meer op afstand. Met het VLP kan ik iets concreets aanbieden.

”

Het hele verhaal

Richard werkt sinds 2017 in het klantcontactcentrum van Zilveren Kruis en heeft o.a. (telefonisch) contact met klanten in achterstand. Hij is vanaf oktober betrokken bij de pilot en heeft +/- 40 klanten doorverwezen naar het VLP.

De werkwijze die Richard hanteert is dat hij echt in gesprek gaat met de klant en zijn situatie en behoefte boven water probeert te krijgen. Heeft de klant overzicht? Heeft hij het onder controle? Wat heeft de klant zelf allemaal al ondernomen? Heeft de klant een oplossing om uit de problemen te komen en blijven? Kan hij het zelf? Dat biedt vervolgens het vertrekpunt om te gaan kijken naar mogelijke oplossingen. Als Richard signalen oppikt dat de klant het moeilijk heeft en hulp kan gebruiken biedt hij ze het VLP kosteloos aan.

Ongeacht of mensen erop in gaan wordt het hulpaanbod volgens Richard vrijwel altijd gewaardeerd. Alleen mensen die eerdere negatieve ervaringen hebben gehad met bijv. Schuldhulpverlening of bewindvoering zijn niet positief. Richard ziet twee doelgroepen waar het VLP volgens hem goed kan werken: 1. bij mensen die al wat langer in de problemen zitten en 2. meer preventief, bij mensen waar er nog geen grote problemen zijn, maar het wel elk moment kan escaleren (o.a. door beginnen achterstanden bij meerdere schuldeisers).

**Voorbeeld 1-op-1 gebaseerd op werkelijke hulpverlener Zilveren Kruis, naam en foto gefingeerd*

Resultaten: Vaste Lasten Pakket biedt medewerkers meer handelingsperspectief en zorgt voor beter betaalgedrag



Medewerkers

- ✓ **Meer handelingsperspectief:** *“Met het VLP kan ik mensen een extra optie aanbieden. [...], een houvast, een helpende hand. [...] Met het VLP kan ik iets concreets aanbieden.”*
- ✓ Instrument dat bijdraagt aan een **positieve klantbeleving:** *“Ongeacht of klanten het aanbod accepteren waarderen ze allemaal unaniem het hulpaanbod voor VLP”*
- ✓ Instrument om te voldoen aan **inspanningsverplichting CAK**



Organisatie

- ✓ Verbeterd **duurzaam betaalgedrag:** 70% van de deelnemers betaald de premie t.o.v. 30% voor deelname
- ✓ **Meer en beter nagekomen betaalregelingen:** in totaal 63 afgesloten betalingsregelingen voor 42 deelnemers; 85% heeft alle maandbetalingen betaald of al volledig afbetaald
- ✓ **Minder financiële output** (calls en brieven): als gevolg van beter betaalgedrag zijn er minder calls en brieven nodig

Elke geïnvesteerde euro in VLP leidt tot 1,68 euro verwachte besparing door minder kosten en beter betalende klanten

Besparing²

Beter betaalgedrag

Deelnemers hebben een achterstand bij zowel Zilveren Kruis als het incassobureau. Met vrijwel elke deelnemer wordt een betalingsregeling afgesproken. Na 3 maanden heeft 85% van de deelnemers alle betalingen voldaan of al volledig afbetaald. In de business case rekenen we met 30% niet-betalen om aan de veilige kant te zitten. Daarnaast doen we de aanname dat de impact van het VLP 50% is, en dat 50% anders zelf nog zou hebben betaald.

Minder operationele kosten

Deelnemers met betalingsproblemen vragen operationele capaciteit met brieven, emails en calls. Uit de pilot blijkt dat het betaalgedrag verbetert met 40%punt (van 30% naar 70%). Hierdoor zijn minder operationele handelingen nodig om klanten tot betalen te verleiden.

Kosten

Begeleiding VLP

Het Vaste Lasten Pakket is een stichting zonder winstoogmerk. Om de kosten voor de dienstverlening te dekken wordt een investering per deelnemer gevraagd, op basis van de duur van de begeleiding.

Opbrengst

Elke geïnvesteerde Euro levert 1,68 op

Het Vaste Lasten Pakket is een stichting zonder winstoogmerk. Om de kosten voor de dienstverlening te dekken wordt een investering per deelnemer gevraagd, op basis van de duur van de begeleiding.

Exclusief

De eventuele besparingen op zorgkosten doordat mensen minder financiële stress ervaren (en bijeffecten op gezondheid) zijn in deze berekening buiten beschouwing gelaten. Ook klantbehoud en de besparing van gerechtelijke kosten zijn niet meegenomen.

¹Data Zilveren Kruis

²Vanwege concurrentiegevoeligheid, worden de bedragen niet genoemd.

6. Vooruitblik

Zilveren Kruis en Vaste Lasten Pakket schalen samenwerking op en pilots in nieuwe sectoren van start



Samenwerking Zilveren Kruis en Stichting Vaste Lasten Pakket breidt uit met meer en andere type klanten

Op basis van de mooie resultaten tijdens de pilot wordt de samenwerking tussen Zilveren Kruis en het Vaste Lasten Pakket voortgezet. De volgende stap is de verwijzing van 250 klanten. Meer medewerkers worden getraind en een bredere groep klanten komt in aanmerking. Ook wordt de begeleiding van het Vaste Lasten Pakket verlengt van 3 naar 6 maanden omdat de aanname is dat dit bijdraagt aan nog beter betaaldrag, ook op de langere termijn. Tegelijkertijd worden pilots opgestart met nieuwe schuldeisers. De eerste is bij een verzekeraar waarbij in totaal weer 100 klanten worden verwezen.



Voorzetting samenwerking Zilveren Kruis

- Minimaal 250 klanten verwijzen naar het VLP in 1 jaar
- Bredere groep klantcontactmedewerkers worden getraind om het VLP aan te bieden aan klanten
- Uitbreiding begeleiding van 3 naar 6 maanden + 6 maanden nazorg
- Efficiëntere samenwerking door toepassen lessons learned
- Streven naar conversie van 60% tot deelnemer door hogere kwaliteit van doorverwijzingen vanuit Zilveren Kruis



Nieuwe doelgroepen in scope

- In de vervolg samenwerking komen ook andere doelgroepen in scope om geholpen te worden via het Vaste Lasten Pakket:
- Klanten die voor de 2e keer dit jaar een regeling willen specifiek voor hun zorgpremie. Preventieve doorverwijzing om te ondersteunen als problemen nog klein zijn
 - Klanten die van 2-maandsbrief (vroegsignalering gemeente, waarschuwing bij 2 maanden achterstand op premie) naar 4-maandsbrief overgaan

Het Vaste Lasten Pakket als instrument voor sociale incasso ook beschikbaar voor schuldeisers uit andere sectoren

Steeds meer schuldeisers sociaal willen incasseren. Er is behoefte aan instrumenten die hier invulling aan kunnen geven. Het Vaste Lasten Pakket heeft op basis van deze pilot laten zien hier een instrument voor te kunnen zijn. Naast de opschaling van de samenwerking met Zilveren Kruis, start het Vaste Lasten Pakket nieuwe pilots met andere schuldeisers op. De eerst volgende pilot is met een andere verzekeraar. Maar er zijn ook pilots mogelijk met andere type schuldeisers, zoals energieleveranciers, woningcorporaties, hypotheekverstrekkers en grote publieke schuldeisers.

Steeds meer samenwerkingen tussen schuldeisers en het Vaste Lasten Pakket



Wonen

2020

Pilot ter preventie van huurachterstanden bij studenten woningcorporatie in Den Haag



Verzekering

2023

Pilot met klanten van Zilveren Kruis

2024

Pilot met 100 klanten bij schadeverzekeraar



Publiek



Open voor de eerste samenwerkingen



Water

2021

Pilot Evides met klanten met zware betalingsproblemen



Energie



Open voor de eerste samenwerkingen



Stichting Vaste Lasten Pakket

www.vastelastenpakket.nl

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Teamleider Lia de Koff
Lia@VasteLastenPakket.nl
0655733651