



Vaste Lasten Pakket

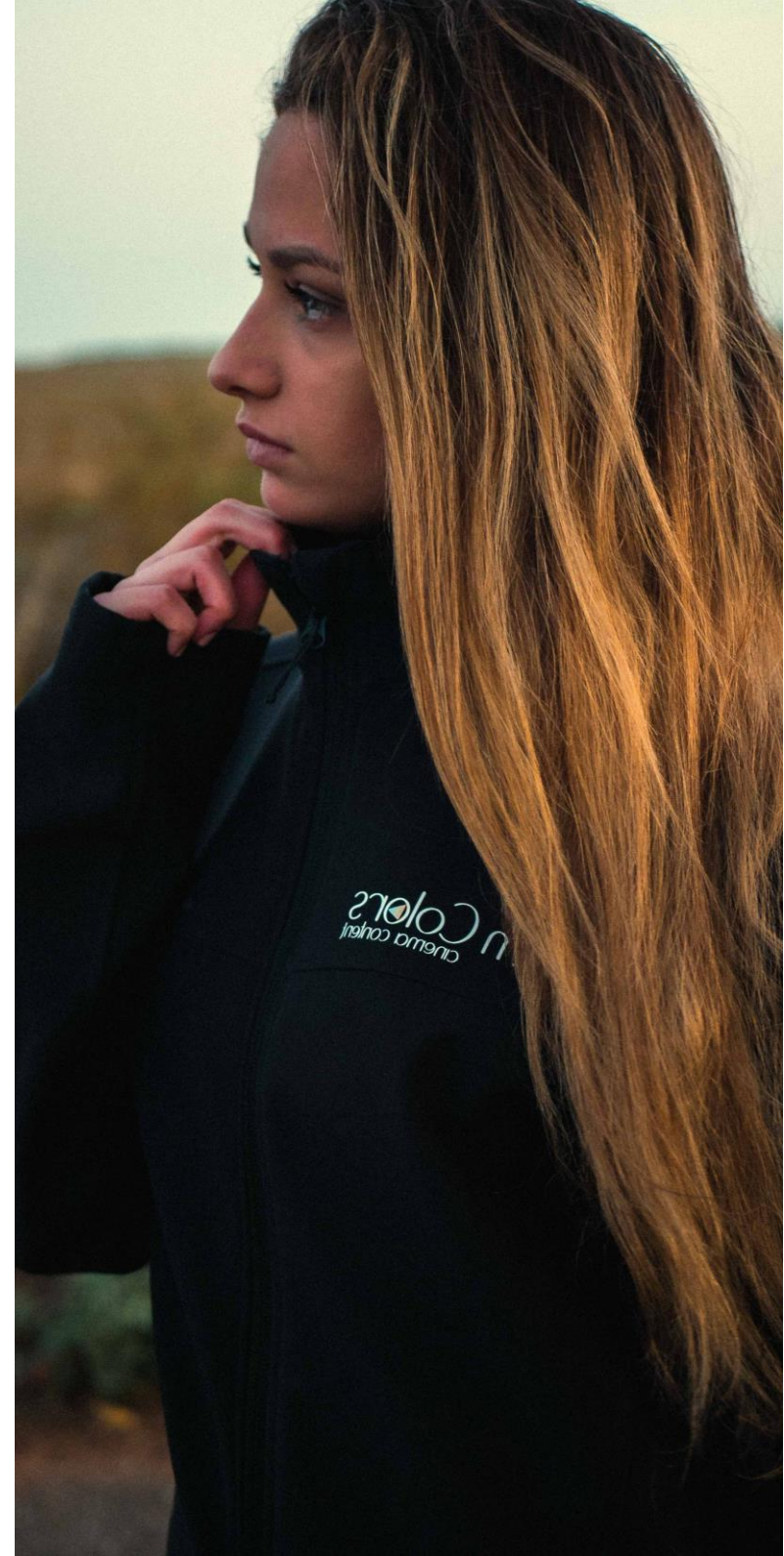
Doorontwikkeling tot instrument
voor sociale incasso

Reisverslag
2017-2023



Inhoud

	Pagina
Voorwoord	
1. Het Concept -----	4
1.1 Maatschappij vraagt om laagdrempelige initiatieven die schuldenpiraal doorbreken	
1.2 Het VLP helpt mensen om hun geldzaken weer op orde te krijgen	
1.3 Het VLP zorgt met persoonlijke begeleiding, weer voor overzicht, rust en perspectief	
<i>Deelnemersverhaal: Lisa is alleenstaande moeder</i>	
2. De Reis -----	9
2.1 Van idee naar bewezen effectieve interventie	
2.2 Zoektocht naar wijze van opschaling zorgt voor nieuwe positionering VLP	
2.3 Het VLP als instrument voor sociale incasso	
2.4 Lessen uit de reis helpen om meer mensen met geldzorgen steeds beter en voor lagere kosten te helpen	
<i>Deelnemersverhaal: Jordy was verslaafd aan online gokken</i>	
3. De resultaten -----	15
3.1 Het Vaste Lasten Pakket bereikt 672 financieel kwetsbare mensen	
3.2 Evaluatierapport pilot VLP bij Zilveren Kruis: Voordelen voor klanten, medewerkers én organisatie	
3.3 Evaluatie VLP door HU/HvA: de ervaring en beleving van deelnemers	
<i>Medewerkersverhaal: Richard, werkzaam bij Zilveren Kruis</i>	
4. De vooruitblik -----	20
4.1 Volgend hoofdstuk van het VLP met een nieuw bevlogen team	
4.2 Nieuw perspectief zorgt voor nieuwe kansen voor Stichting Vaste Lasten Pakket	
<i>Nawoord</i>	



Voorwoord

Beste vrienden van Stichting Vaste Lasten Pakket,

De afgelopen twee jaren heb ik op persoonlijke titel meegewerkt aan het advies van de Commissie Sociaal Minimum. Hierbij had ik de verhalen van onze deelnemers op zak. De conclusie van onze commissie is dat het sociaal minimum niet toereikend is. We moeten werken aan een stelsel dat voorspelbaar, toegankelijk en houdbaar is.

Helaas is de werkelijkheid weerbarstig en onrechtvaardig. Mensen krijgen zelden waar ze recht op hebben, vaak omdat ze het niet begrijpen of niet vertrouwen. Als ze het wel kunnen, dan nog durven ze vaak niet. Ze weten geen weg in de wirwar van regelingen en het lukt ze niet om alle rekeningen op tijd te betalen. We ontmoeten gezinnen met kinderen die maandelijks honderden euro's tekort komen. Dit ontnemt ze de toegang tot een gezond en fijn leven. En daar speelt het Vaste Lasten Pakket op in.

Als mensen mij vragen wat Stichting Vaste Lasten Pakket nu precies doet leg ik het als volgt uit: We zijn een gids voor bestaanszekerheid, rust en overzicht. Zolang dit centraal niet goed geregeld is blijven partijen zoals Stichting VLP nodig. Mijn hoop is dat onze rol erkend wordt door de partijen die eigenlijk zelf verantwoordelijk zijn voor een garantie op bestaanszekerheid voor iedereen in dit land.

In april 2021 brachten we ons eerste reisverslag uit. Een beschrijving van hoe het Vaste Lasten Pakket van idee uitgroeide tot een bewezen interventie voor mensen in een kwetsbare positie. Nu presenteren wij het vervolg hierop over de periode van 2021 tot 2023. Een periode waarin wij met een geweldig team in allerlei valkuilen stapten, maar daardoor ook veel geleerd hebben. We wilden meer mensen helpen en nieuwe inzichten opdoen. Met deze inzichten vonden we nieuwe routes om mensen sneller te vinden en beter te helpen. Niet altijd gemakkelijk, maar wel waardevol.

Aan het eind van dit nieuwe reisverslag geven we ook een doorkijkje naar de toekomst. Juist omdat wij zien dat dit kan leiden tot schaalvergroting met bestaande en nieuwe partners.

Met vriendelijke groet,

Soler Berk

Bestuur Stichting Vaste Lasten Pakket





1

Het concept



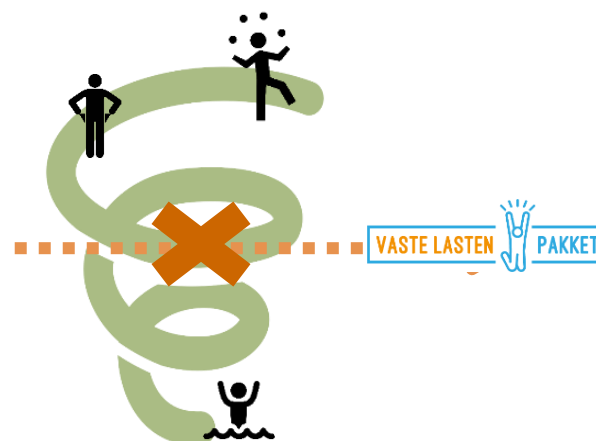
1.1 Maatschappij vraagt om laagdrempelige initiatieven die schuldenpiraal doorbreken

Bestaanszekerheid steeds verder onder druk door stijgende kosten

Het leven is in de afgelopen jaren flink duurder geworden. Mensen merken dit goed, bijvoorbeeld bij hun dagelijkse boodschappen, de hoge energierekening en forse huurlasten. De vaste lasten nemen een steeds grotere hap uit het budget van mensen die toch al moeite hadden met rondkomen. Grote groepen mensen lopen zo het risico om betalingsachterstanden op te bouwen. En helaas lopen kleine betalingsachterstanden vaak snel op tot grote schulden en daarmee tot financiële stress en gezondheidsklachten: er ontstaat een 'negatieve schuldenpiraal'. Hulp vragen is lastig, om allerlei redenen. We weten dat mensen gemiddeld pas gemeentelijke schuldhulp zoeken als de schuld inmiddels 40.000 euro bedraagt.

De samenleving wordt steeds complexer en systemen brengen mensen in de problemen

Huishoudens met onvoldoende inkomen maken wel aanspraak op aanvullend inkomen vanuit de overheid, maar de regelingenstructuur is erg complex. Onze samenleving wordt daarmee almaar ingewikkelder en niet iedereen kan het tempo bijbenen. We belasten de minst 'bureaucratie-vaardige' burgers met de meest complexe regels en procedures. Bovendien lopen mensen het risico om verder in de financiële problemen te komen door onterecht uitgekeerde regelingen die later terugbetaald moeten worden. Mede door de toeslagenaffaire zijn veel mensen terughoudend om regelingen waar zij recht op hebben aan te vragen.



Negatieve schuldenpiraal als aanjager voor andere maatschappelijke problemen

Financiële krapte en stress raken mensen niet alleen individueel, maar hebben ook grote gevolgen voor de maatschappij. De 'negatieve schuldenpiraal' is een aanjager voor meer maatschappelijke problemen. Het leidt tot een slechtere mentale en fysieke gezondheid en daarmee tot een hogere zorgvraag en tot verlies van arbeidsproductiviteit. Problematische schulden verhogen de invorderingskosten voor schuldeisers en zorgen voor hoge maatschappelijke kosten, zoals de kosten voor schuldhulpverlening en bewindvoering door gemeenten. Financiële zorgen hebben veel impact op het hele gezin, waardoor de sociaal-economische kansen voor kinderen die in armoede opgroeien structureel lager zijn. Dat betekent: een slechte maatschappelijke businesscase, met veel direct en indirect leed.

Behoeft aan laagdrempelige initiatieven die vroegtijdig de schuldenpiraal weten te doorbreken

Hulp vragen is moeilijk en de drempel voor schuldhulpverlening wordt als zeer hoog ervaren. Er is behoefte aan laagdrempelige hulpverleningsinitiatieven waarbij mensen zelf de regie houden over hun situatie. Het Vaste Lasten Pakket is zo'n initiatief voor mensen met financiële zorgen en voor wie de stap naar schuldhulpverlening of kredietbank te groot is. In dit rapport wordt het concept, de reis en de impact beschreven.

Inkomsten ← ————— → **Uitgaven**

Complexiteit toeslagen- en regelingenstructuur

Moeilijk om overzicht te krijgen over geldzaken

Stijgende lastendruk, hoge inflatie

1.2 Het VLP helpt mensen om hun geldzaken weer op orde te krijgen

Stichting Vaste Lasten Pakket (VLP) helpt financieel kwetsbare mensen kosteloos om hun financiën weer op orde te brengen. Dit wordt gedaan door een team van bevlogen financieel hulpverleners die samen de Servicedesk van het VLP vormen. Zij helpen mensen bijvoorbeeld met het scheppen van overzicht, aanvragen van regelingen en toeslagen en afsluiten van betalingsregelingen. De focus ligt op het op tijd en goed betalen van de vaste lasten, omdat dit de basis vormt van een financieel stabiele situatie en een opstapeling van incassokosten voorkomt.

VLP is gericht op kwetsbare (digi)taalvaardige mensen (18+) met perspectief op herstel uit heel NL

Stichting Vaste Lasten Pakket is bedoeld voor financieel kwetsbare mensen (18+) in heel NL met voldoende perspectief op herstel. Stichting Vaste Lasten Pakket is namelijk bedoeld om bij beginnende betaalproblemen de negatieve spiraal te doorbreken en weer stabiel te worden. Omdat Stichting Vaste Lasten Pakket op afstand persoonlijke hulp biedt is het belangrijk dat deelnemers kunnen werken met DigiD en internetbankieren en dat ze de Nederlandse of Engelse taal op B1-niveau machtig zijn.

Organisaties verwijzen mensen met geldzorgen voor ondersteuning 'warm' door naar het VLP

Stichting Vaste Lasten Pakket werkt samen met partners die regelmatig in contact komen met financieel kwetsbare mensen. Bijvoorbeeld schuldeisers die klanten met betalingsproblemen een steuntje in de rug willen geven door begeleiding van het Vaste Lasten Pakket. Als de betalingsachterstanden worden opgelost hebben zij daar als leverancier zelf ook voordeel van. Bijvoorbeeld door afname van het debiteurensaldo en meer tevreden klanten. Ook gemeenten verwijzen mensen met geldzorgen door naar het VLP die graag wat extra ondersteuning kunnen gebruiken.

Verskil tussen het VLP, Geldfit/NSR en financiële maatjesprojecten

Er is soms verwarring over het onderscheid met andere initiatieven. Daarom hieronder een beknopte vergelijking met bekende andere hulpverleningsinitiatieven

Schuldhulpverlening is bedoeld voor mensen met problematische schulden die niet meer zelfstandig kunnen herstellen. Deelnemers aan Stichting Vaste Lasten Pakket hebben met een beetje hulp weer zicht op herstel.

Geldfit/NSR helpt mensen met geldzorgen de juiste vorm van hulp te vinden. Het VLP is an sich een vorm van hulp. In principe zou Geldfit naar VLP kunnen doorverwijzen.

Financiële maatjesprojecten werken op basis van vrijwilligers die mensen persoonlijk (fysiek) en voor langere tijd ondersteunen. Het VLP werkt op afstand, wordt gerund door professionele financiële hulpverleners en er zijn korte lijntjes naar vaste lasten partners om snel tot passende oplossingen te komen

Hoe het Vaste Lasten Pakket werkt

Partners verwijzen klanten naar het VLP

Schuldeisers: Klanten met betalingsproblemen

Schuldeisers spreken dagelijks mensen met geldzorgen die hun rekening niet meer (goed) kunnen betalen. Ter ondersteuning kunnen zij klanten verwijzen naar het VLP

Gemeenten: Mensen met geldzorgen

Mensen met geldzorgen kunnen bij de gemeente terecht voor hulp. Zij kunnen mensen bij het Vaste Lasten Pakket aanmelden voor financiële ondersteuning.

VLP helpt mensen op afstand met financiën



- Weer overzicht, inzicht en perspectief
- Een hulplijn als er iets fout gaat
- Afsluiten van betalingsregelingen
- Aanvragen van toeslagen en regelingen

Voordelen voor alle betrokkenen

- Deelnemers:** Verbetering financiële situatie, ervaren welzijn en perspectief
- Schuldeisers:** Verbetering betaalgedrag, besparing operationele kosten en verhoging medewerkerstevredenheid
- Gemeenten:** Voorkomen ontstaan problematische schulden of terugval in de schulden

1.3 Het VLP zorgt met persoonlijke begeleiding weer voor overzicht, rust en perspectief

Het VLP als begeleider, hulplijn én stok achter de deur geeft deelnemers rust en perspectief

Een traject bij het VLP is tijdelijk en duurt minimaal 3 maanden tot maximaal een jaar. De start van het traject is een aanmeldgesprek waarin de financiën uitgebreid worden doorgenomen. Dit biedt hulp met overzicht, maar leidt vaak ook tot inkomstenoptimalisatie of het afsluiten van betalingsregelingen. Dit geeft deelnemers direct meer perspectief en grip op hun geld. Vervolgens is er elke maand een checkgesprek. Dit biedt ritme en geeft deelnemers een stok achter de deur om de vaste lasten goed en op tijd te betalen. Het idee dat je kunt terugvallen op de hulplijn van het VLP geeft klanten ook veel rust, bijvoorbeeld als er onverwachts iets misgaat in de financiële situatie.

Onderscheidend door een laagdrempelige, neutrale en persoonlijke dienstverlening

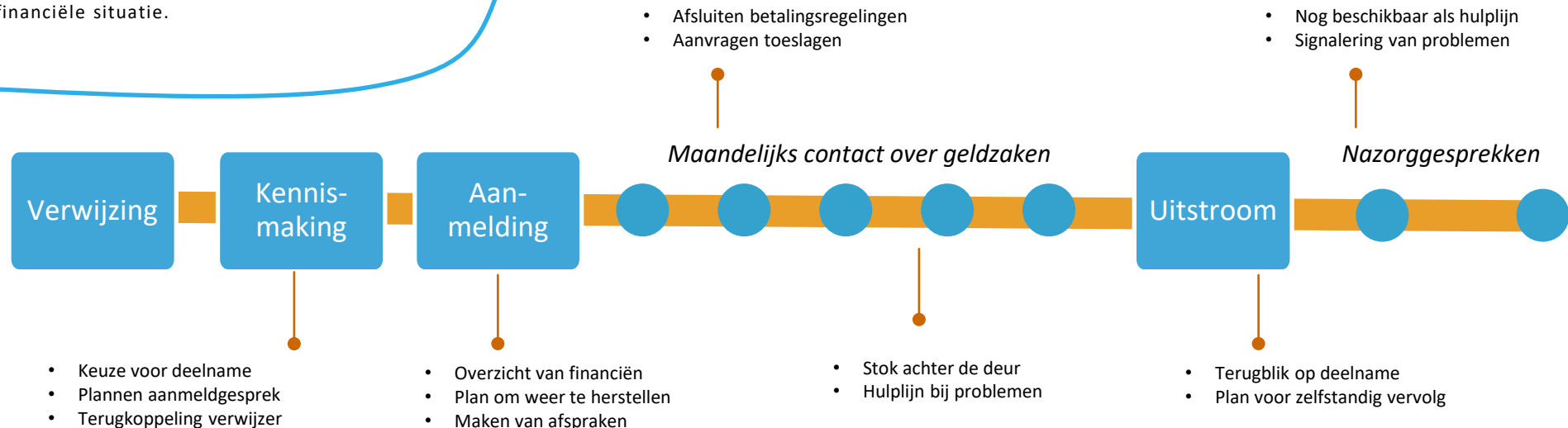
De hulp van Stichting Vaste Lasten Pakket is vrijwillig, als deelnemer behoudt je zelf de regie over je geldzaken en de begeleidingsperiode is tijdelijk. Het is laagdrempelig om in te stappen als deelnemer. Omdat het VLP een neutrale positie heeft is het enige doel om deelnemers te helpen financieel weer stabiel te worden en het vertrouwen te geven weer zelfstandig verder te kunnen. De basis is persoonlijke aandacht, waardoor deelnemers snel hun vertrouwen leggen in de hulpverleners van de Servicedesk.

Uitgangspunten van het Vaste Lasten Pakket

- **Eigen regie:** Je houdt zelf controle over je financiën
- **Persoonlijk:** Eén vertrouwd contactpersoon
- **Neutraal:** Geen ander belang dan om jou goed te helpen
- **Vrije keuze:** Deelname aan het VLP is geheel vrijwillig
- **Kosteloos:** Deelname is voor deelnemers kosteloos
- **Tijdelijk:** We helpen tot je weer zelf verder kunt

Begeleiding bestaat uit een aanmeldgesprek, maandelijkse contactmomenten en nazorg

Het begeleidingsproces bestaat uit enkele vaste stappen. Het start met de verwijzing van een partnerorganisatie. Het VLP neemt contact op met de deelnemer voor een kennismaking op basis waarvan diegene zelf de keuze maakt om al dan niet deel te nemen. Tijdens een aanmelding worden alle financiën in kaart gebracht voor rust en overzicht. Op basis daarvan wordt een plan gemaakt om weer stabiel te worden. Elke maand is er vervolgens contact, als een stok achter de deur. Ook kan VLP benaderd worden indien er problemen zijn. Na de begeleidingsperiode blijft het VLP indien gewenst beschikbaar voor nazorg als hulplijn en stok achter de deur.





Deelnemersverhaal¹
Lisa (22) uit Amsterdam, is
alleenstaande moeder en werkt naast
haar studie

1. Fictieve naam en foto in verband met privacy

Lisa is een alleenstaande moeder die in Amsterdam studeert en werkt. Haar basisinkomen is €1.800. Door hoge huurkosten van €1.200 per maand kon ze haar zorgverzekering en andere lasten soms niet betalen. Ze nam het aanbod van haar zorgverzekeraar 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 of het afsluiten van betalingsregelingen. Mede dankzij de hulp van het VLP zijn haar financiën nu stabiel en heeft ze de financiële ruimte om haar schulden af te lossen.

“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!”





2

De Reis

2.1 Van idee op papier naar bewezen effectieve interventie

Het Vaste Lasten Pakket begon als idee, maar heeft sindsdien een lange reis afgelegd. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste mijlpalen beschreven

Origineel concept slaat aan en pilots laten verbeterkansen zien

In het reisverslag maakt het VLP de reis van idee tot bewezen effectief concept. Het concept begint als afsprakenstelsel met vaste lasten leveranciers en de samenwerking met een fintechpartij. Het idee is dat als deelnemers hun vaste lasten automatisch laten betalen, zij hierdoor korting van 30 euro per maand krijgen op hun vaste lasten. Beleidsmatig slaat dit idee aan. Er komt subsidie beschikbaar en verschillende pilots worden mogelijk gemaakt. Bijvoorbeeld in Den Haag met hulp van Schuldenlab070. Uit deze pilots blijkt echter dat de beschikbare technische oplossingen nog ontoereikend zijn, hulpverleners en cliënten het technische aspect (te) spannend vinden en er vooral behoefte is aan persoonlijke begeleiding.

Nieuwe pilots met persoonlijke begeleiding vanuit de Servicedesk

Het concept van Stichting Vaste Lasten Pakket wordt aangepast op basis van de geleerde lessen uit de eerste pilots. In nieuwe pilots staat het persoonlijke contact centraal: via de VLP Servicedesk. Een team van hulpverleners helpt mensen met hun financiën en ziet erop toe dat de vaste lasten goed en op tijd betaald worden. Technische ondersteuning is er nog steeds, maar meer als (optioneel) hulpmiddel. Dit concept slaat aan bij deelnemers en tot 2021 helpt Stichting Vaste Lasten Pakket meer dan 400 mensen.

Persoonlijke begeleiding belangrijker dan het financiële voordeel

De persoonlijke benadering van de Servicedesk brengt ook hogere kosten met zich mee. Het originele financiële voordeel van 30 euro per maand is hierdoor niet meer financieerbaar. Uit de pilots blijkt ook dat deze 30 euro weliswaar een stimulans is voor deelname, maar niet de belangrijkste waarde van het VLP.

Origineel concept: Automatisch laten betalen van vaste lasten met behulp van een fintech oplossing in ruil voor financieel voordeel

Het oorspronkelijke idee van het Vaste Lasten Pakket was dat mensen vrijwillig hun vaste lasten als één pakket konden betalen in ruil voor een financieel voordeel. Het VLP had afspraken met vele vaste lasten leveranciers over een financiële bijdrage op basis van de besparing door beter betaalgedrag van deelnemers. Een technische partner verzorgde de betalingen van de vaste lasten.



Onderzoek laat zien dat deelnemers zeer tevreden zijn over het VLP

In 2021 doet HU/HvA onderzoek naar de waarde van deelname aan het Vaste Lasten Pakket in de beleving van deelnemers. Deelnemers geven aan dat het VLP hen helpt om de vaste lasten op tijd te betalen en dat het effectief is in het bieden van meer overzicht en rust. Deelname motiveert hen om hun geldzaken beter te regelen. Meedoen wordt gezien als een stok achter de deur om de financiële situatie (weer) op orde te krijgen. Later in dit rapport wordt verder ingegaan op dit onderzoek. Het volledige rapport van de hogescholen is [hier](#) beschikbaar.



2.2 Zoektocht naar wijze van opschaling zorgt voor nieuwe positionering VLP

De zoektocht naar continuïteit en opschaling is een onzeker pad met verschillende opties

Met een werkend concept is de zoektocht nu naar een financieel gezonde manier van opschaling. Verschillende opties worden verkend. Zo ziet het Ministerie van SZW in 2022 het VLP als de basis voor een Nationale Budgetservice, om mensen in tijden van stijgende kosten een hulpmiddel te bieden financieel gezond te worden en blijven. Hoewel het in meerdere kamerbrieven terugkomt, blijft dit concept op de plank liggen ten gunste van meer korte termijn gericht maatregelen. Daarnaast wordt een samenwerking met de Nationale Schuldhulprouwe verkend en het VLP als coöperatie overwogen. Hoewel in alle opties veel potentie zit, komt het nog niet tot een doorbraak en dat maakt de financiële positie van Stichting Vaste Lasten Pakket kwetsbaar.

Tegenslagen voor Stichting Vaste Lasten Pakket, maar geloof in het concept nog volop aanwezig

Er volgt een periode van onzekerheid en tegenslagen. Eerdere pilotsteden Den Haag en Rotterdam kiezen voor Buddy Payment als instrument, ten nadele van het VLP. Enkele medewerkers vertrekken (met pijn in hun hart), omdat het perspectief ook voor hen te lang onzeker blijft. Ondanks deze tegenslagen blijft het geloof in het concept bestaan. Zeker omdat de maatschappelijke context juist meer vraagt om laagdrempelige initiatieven zoals het VLP. Met hulp van fondsen zoals Fonds DBL, Sint Laurensfonds uit Rotterdam en de investeringen in tijd en geld van Purpose blijft het mogelijk om VLP draaiende te houden. Het hoognodige wordt gedaan, met focus op goede ondersteuning van bestaande deelnemers en uitwerken van een passend plan voor de toekomst.

Nieuwe positionering: Het Vaste Lasten Pakket als instrument voor sociale incasso

De maatschappelijke relevantie van het VLP neemt toe door de toenemende bestaansonzekerheid. De trend bij schuldeisers om sociaal te incasseren zet door en zij zoeken hiervoor passende instrumenten. Een doorbraak ligt in een pilot met zorgverzekeraar Zilveren Kruis die in Stichting Vaste Lasten Pakket een partner ziet om klanten met betalingsproblemen te begeleiden naar duurzaam betaalgedrag. Op specifieke momenten kunnen medewerkers het Vaste Lasten Pakket aanbieden aan klanten met betalingsproblemen. Klanten die deelnemer worden, waarden de hulp van het VLP met een 9, hun betaalgedrag verbetert van ca 30% naar 70%. Daarmee leidt elke geïnvesteerde euro in het VLP tot een verwachte besparing van € 1,68. De samenwerking is inmiddels structureel voortgezet en pilots bij andere schuldeisers met sociale incasso ambities volgen.

Nader onderzoek: Stichting Vaste Lasten Pakket ook als nazorg instrument voor gemeenten?

Sinds juli 2023 is het schuldhulpverleningstraject ingekort van 3 naar 1,5 jaar. Dit verlaagt de drempel om te kiezen voor schuldhulpverlening. Echter, schuldhulpverleners geven aan dat 18 maanden te kort is om ook hulp te bieden bij het aanpassen van financieel gedrag en kennis die nodig is voor duurzame financiële zelfredzaamheid. Goede nazorg is dus van groot belang om terugval te voorkomen. Het VLP is al sinds de eerste pilots ingezet voor nazorg en helpt mensen in de overgang naar financiële zelfstandigheid. Er wordt onderzocht of het Vaste Lasten Pakket opnieuw deze rol kan vervullen.



Uitgelicht: Plan om VLP landelijk uit te rollen in de vorm van de Nationale Budgetservice

In 2022 staat de bestaanszekerheid van veel Nederlanders onder druk door de snel stijgende energiekosten en hoge inflatie. Het Ministerie van SZW zoekt naar verschillende oplossingen. Stichting Vaste Lasten Pakket wordt gezien als een basisconcept om een landelijke service op te zetten ter ondersteuning van mensen met geldzorgen. Purpose krijgt de opdracht dit concept uit te werken onder de naam Nationale Budget Service. Het is een combinatie van het Vaste Lasten Pakket met werkende elementen van andere hulpmiddelen zoals het Virtueel Inkomstenloket en een slimme budget-app. De Nationale Budgetservice wordt genoemd in diverse kamerbrieven. Uiteindelijk valt de keuze toch op maatregelen die direct effect hebben op de energierekening. Het plan voor de Nationale Budgetservice is echter uitgewerkt en ligt klaar voor vervolg, indien toekomstig nodig.

2.3 Het VLP als instrument voor sociale incasso

De traditionele manier waarop schuldeisers incasseren is op basis van ‘straffen’ van slecht gedrag (‘wanbetaling’). Vaak in de vorm van het opleggen van incassokosten en in een later stadium met gerechtelijke kosten, rente, beslaglegging en in het uiterste geval afsluiting/uitzetting. Schulden kunnen zo snel oplopen. Dit brengt mensen die überhaupt al niet konden betalen nog verder in de problemen. In plaats van een positieve prikkel (‘stok achter de deur’) zorgt het alleen maar voor escalatie. Ook voor schuldeisers levert dit problemen op, de kans dat de oorspronkelijke hoofdsom wordt betaald neemt alleen maar af.

Zeker in het licht van de toenemende inflatie en afnemende bestaanszekerheid willen steeds meer schuldeisers invulling geven aan ‘sociaal incasseren’. Maar veel schuldeisers worstelen nog wel met de wijze waarop je hier invulling aan kan geven, naast bijvoorbeeld betaalpauses of ruimere betalingsregelingen. Stichting Vaste Lasten Pakket heeft in de afgelopen jaren al meerdere keren laten zien hoe VLP als instrument op succesvolle wijze toegevoegde waarde levert in de gereedschapskist voor sociaal incasseren.

2020 Met VLP voorkomen van huurachterstanden van studenten bij Haagse woningcorporatie

In 2020 doet Stichting Vaste Lasten Pakket een pilot met een lokale woningcorporatie in Den Haag. Veel studenten die bij hen huren ontwikkelen betalingsproblemen en zij willen daarom preventief hulp bieden. Bij de overdracht van de sleutel op locatie krijgen studenten de mogelijkheid om mee te doen aan Stichting Vaste Lasten Pakket. 50% van de studenten kiest ervoor om mee te doen. Echter, de coronapandemie breekt enkele weken later uit en dit fysieke incheckmoment verdwijnt. Het toonde in de korte testperiode echter wel aan op welke manier het VLP preventief van waarde kan zijn.

2021 50 klanten van waterbedrijf Evides met zware problemen krijgen 1 jaar VLP in ruil voor finale kwijting

Een waterbedrijf ziet in het VLP ook een instrument voor sociaal incasseren. Een deel van hun klanten heeft ernstige betalingsproblemen. In het verleden startten zij dan een gerechtelijk traject op, maar dit had grote financiële gevolgen voor hun klanten. Vanuit hun ambitie van sociaal incasseren hebben zij hun klanten een andere mogelijkheid gegeven: ‘Laat je een jaar lang begeleiden door Stichting Vaste Lasten Pakket en betaal een jaar goed. In ruil daarvoor schrijven we de openstaande schuld af.’

Definitie Sociale Incasso:

Een mensgerichte incasso-aanpak gericht op passende en duurzame oplossingen met voordelen voor klant, schuldeiser en maatschappij.

2022-2023 VLP voor 100 klanten van Zilveren Kruis met dreigende betalingsproblemen

In 2022 en 2023 loopt een pilot bij Zilveren Kruis. Het doel is om klanten met dreigende betalingsproblemen te ondersteunen met het VLP. In een jaar tijd worden 100 klanten doorverwezen, waarbij ca. 50% voor Vaste Lasten Pakket deelname kiest. De resultaten zijn uitstekend. De financiële situatie van de deelnemers en hun betaalgedrag verbetert. Dit leidt tot een besparing van 1,68 euro per geïnvesteerde euro in het VLP voor Zilveren Kruis. In het hoofdstuk IMPACT worden de resultaten op deelnemers, medewerkers en zorgverzekeraar uitgebreid beschreven.

2024+ Nieuwe pilots met andere schuldeisers

In 2024 start een pilot met een nieuwe verzekeraar en gesprekken met andere schuldeisers lopen. Voor interesse, neem contact op via info@vastelastenpakket.nl



Schuldeisers zoeken naar passende instrumenten om invulling te geven aan sociaal incasseren. Het Vaste Lasten Pakket is één van die instrumenten

Instrument voor Sociale incasso

VASTE LASTEN PAKKET

2.4 Lessen uit de reis helpen om meer mensen met geldzorgen steeds beter en voor lagere kosten te helpen

Stichting Vaste Lasten Pakket heeft door de vele projecten en pilots waardevolle lessen geleerd om haar impact te vergroten. Hieronder worden de belangrijkste geleerde lessen gedeeld.

Les 1



Less is more: Minder partners, meer resultaat

In het begin van Stichting Vaste Lasten Pakket werd breed ingezet op verschillende toeleidingspartners. Bijvoorbeeld gemeentelijke afdelingen, lokale vaste lasten partners en maatschappelijke organisaties. Echter, betrokken hulpverleners hebben tijd en aandacht nodig om zich comfortabel te voelen om hun financieel (en soms ook op andere gebieden) kwetsbare klanten op een goede manier door te verwijzen. Door deze versnippering van partners was het lastig voldoende tijd en aandacht te geven om hen hierin op te leiden en te begeleiden. De sleutel zit in specifieke samenwerkingsverbanden met veel tijd om hulpverleners goed te ondersteunen.

Les 2



Persoonlijk begeleiding boven technische oplossingen

In het originele concept van het Vaste Lasten Pakket stonden technologische oplossingen om vaste lasten automatisch te betalen centraal. Deze oplossingen bleken echter nog niet toereikend en schrok hulpverleners en deelnemers af. Daarna is de persoonlijke begeleiding meer centraal komen te staan. Met mensen met wie je een klik hebt, die kan je vertrouwen. Er wordt echter nog wel gewerkt met technische hulpmiddelen, maar meer als ondersteuning dan als dienstverlening zelf. Het landschap van social fintechs heeft zich de afgelopen jaren echter sterk ontwikkeld, waardoor er nieuwe kansen zijn om delen van de service te automatiseren en de kwaliteit van dienstverlening te vergroten. In 2024 wordt hier nader onderzoek naar gedaan.

Les 3



30 euro cashback per maand niet doorslaggevend voor deelname

Vanwege financiële omstandigheden kon Stichting Vaste Lasten Pakket de originele 30 euro per maand als cash back op de vaste lasten niet meer bekostigen. Aanvankelijk werd gedacht dat dit één van de belangrijkste redenen was voor mensen om te kiezen voor Stichting Vaste Lasten Pakket. In pilots die volgden bleek dat de persoonlijke begeleiding ook zonder dit financiële voordeel voldoende waarde in zich had om deelnemer te worden bij Stichting Vaste Lasten Pakket. Indien het in de toekomst weer mogelijk wordt een cashback te geven, dan kan dit als een extraatje weer aan het concept toegevoegd worden.

Les 4



Financiering VLP van collectieve bijdrage naar inkoop van begeleiding

De aannahme van het VLP is dat extra ondersteuning van kwetsbare mensen leidt tot beter betaalgedrag. Dat levert besparingen op voor vaste lasten partners. In het originele concept leverden vaste lasten partners allemaal een kleine bijdrage aan het VLP op basis van die besparing. Samen zou dit het werk van de Stichting financieren en deelnemers een cashback opleveren. Het bleek in de praktijk echter te tijdsintensief om zoveel partijen te contracteren en de financieringsstromen te organiseren. Mede daardoor was de bijdrage onvoldoende om de Stichting onafhankelijk van fondsen en subsidies te kunnen runnen. Op basis daarvan is overgestapt naar intensieve samenwerkingen met specifieke partijen die betalen voor de dienstverlening van het Vaste Lasten Pakket.



Deelnemersverhaal¹ Jordy (19) uit Den Haag is student Marketing & Communicatie en was verslaafd aan online gokken

¹ Fictieve naam en foto in verband met privacy

Toen Jordy 18 werd 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 heeft passende hulp gekregen. Hij nam contact op met zijn zorgverzekeraar om tot een oplossing voor de schulden te komen. Dit kon met een betalingsregeling én het VLP werd als extra ondersteuning aangeboden. Dat kwam precies goed uit, want hij wist niet goed wat te doen met alle aanmaningen en brieven van incassobureaus.

“Het 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.”

Het VLP hielp Jordy met overzicht van inkomsten en uitgaven, zodat hij goed kan blijven leven naast de betalingsregelingen. Daarnaast heeft het VLP ook geholpen met het afsluiten van betalingsregelingen. Momenteel is Jordy bezig met hulp om te (blijven) stoppen met gokken en kan nu beter de consequenties van zijn acties inschatten. Maar hij heeft ook financiële vaardigheden opgebouwd en kan nu zelf overzicht scheppen door het een keer met het VLP te hebben gedaan.





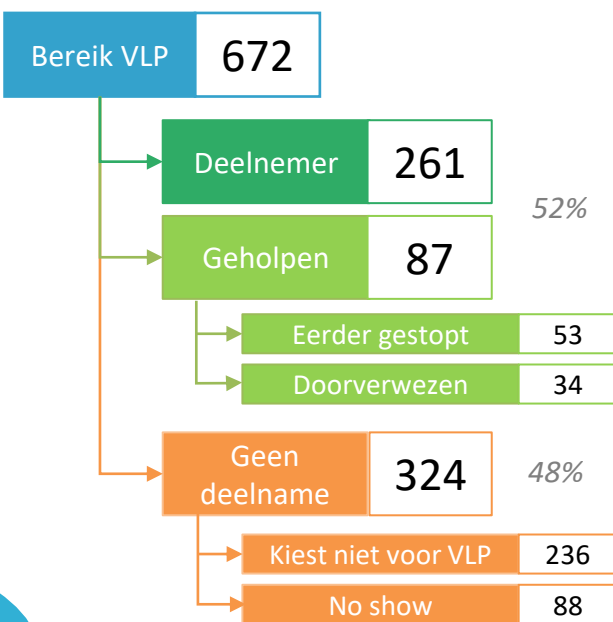
3

De Resultaten

3.1 Stichting VLP bereikt 672 financieel kwetsbare mensen

De Servicedesk heeft in totaal 672 mensen bereikt

In april 2020 ging de Servicedesk van start om mensen via het VLP te ondersteunen. Tot oktober 2023 heeft het VLP 672 mensen bereikt. Zij zijn doorverwezen door toeleidingspartners of zelf in aanraking gekomen met het VLP. Het VLP werkt tegenwoordig alleen nog met specifieke toeleidingspartners.



52% van de mensen worden geholpen door het VLP

Het VLP heeft sinds haar start 348 mensen geholpen, gemiddeld betreft dit 52% van alle mensen die het VLP bereikt. 261 mensen hebben daadwerkelijk deelgenomen en succesvol uitgestroomd of zijn nog deelnemer. 87 mensen zijn wel geholpen door het VLP maar eerder gestopt of doorverwezen naar een passendere vorm van hulp. De Servicedesk heeft deze mensen geholpen om bij de juiste hulpverleners aan tafel te komen.

48% van de mensen neemt geen deel aan het VLP

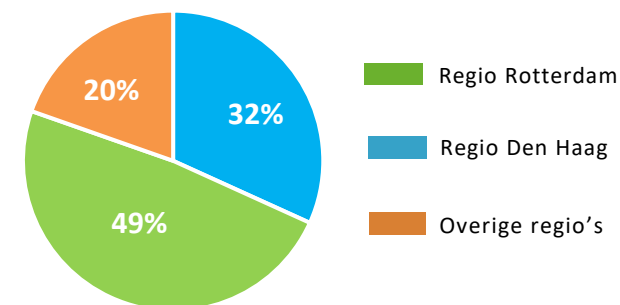
48% van de mensen neemt geen deel aan het VLP. Na een verwijzing door een partner is er geen contact meer of een deelnemer kiest ervoor om niet deel te nemen. Bijvoorbeeld om toch eerst zelf aan de slag te willen. In 2021 lag het percentage dat deelnemer werd hoger. Mogelijk toch omdat er toen nog 30 euro cashback per maand beschikbaar was. Ook zou een reden kunnen zijn dat het VLP nu niet zelf meer mensen werft, wat de drempel verlaagt omdat er dan al direct contact is geweest.

'66% van de deelnemers heeft geen aansprakelijkheidsverzekering. Een groot deel van de jongeren weet vaak niet wat het is' – Servicedesk VLP

Financieel kwetsbaar en onderverzekerd

Stichting Vaste Lasten Pakket richt zich op financieel kwetsbare Nederlanders en dat zie je terug in de persoonskenmerken. Veel deelnemers zijn alleenstaand en voor inkomen afhankelijk van een uitkering of studiefinanciering. De twee grootste groepen deelnemers zijn uitwonende studenten en alleenstaanden onder de AOW-leeftijd die een uitkering ontvangen. Deelnemers blijken sterk onderverzekerd te zijn. Met name schokkend is dat 66% géén aansprakelijkheidsverzekering heeft en daardoor een verhoogd risico loopt op grote financiële schade. Het VLP helpt hen om dit alsnog af te sluiten.

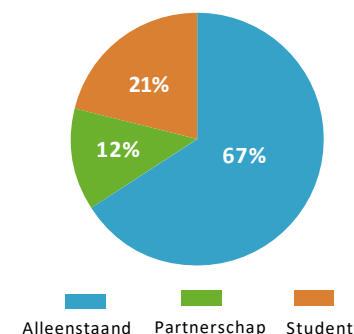
Herkomst deelnemers



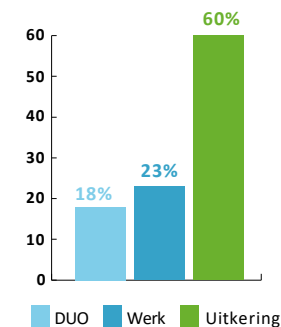
Helft van de deelnemers komt uit regio Rotterdam

De meeste deelnemers aan het Vaste Lasten Pakket komen uit regio Rotterdam (49%). Door de landelijke samenwerking met Zilveren Kruis sinds 2022 zien we sindsdien meer deelnemers uit andere delen van het land gebruik maken van het Vaste Lasten Pakket. Een lichte meerderheid van de deelnemers identificeert zich als vrouw. De begeleidingsduur verschilt per deelnemer en afhankelijk van de afspraken met partners. De meeste deelnemers nemen 6 maanden deel, maar 3, 12 en zelfs 18 maanden begeleiding komt ook voor.

Huishouden



Inkomen



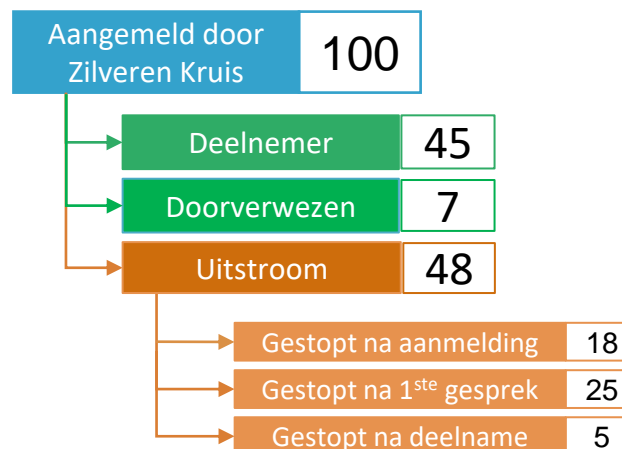
3.2 Evaluatierapport pilot VLP bij Zilveren Kruis: Voordelen voor klanten, medewerkers én organisatie

In 2022 start het Zilveren Kruis met een pilot met het VLP. Het doel is het oplossen van financiële problemen van klanten in een vroeger stadium, zodat klanten zich beter gaan voelen en tot financieel herstel komen. In totaal worden er 100 klanten verwezen en neemt ca. 50% deel aan Stichting Vaste Lasten Pakket. De begeleiding duurt 3 tot maximaal 6 maanden. Hun ervaringen en de effecten worden gemonitord.

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

De effecten van de begeleiding lees je op deze pagina.



Evaluatierapport pilot Zilveren Kruis



Lees het publieksrapport 'Klanten met betalingsproblemen begeleiden naar duurzaam betaalgedrag – resultaten pilot vaste lasten pakket en Zilveren Kruis' voor meer informatie. Op te vragen via lia@vastelastenpakket.nl.

Effecten



Effect op klanten:
Verbetering financiële situatie perspectief en ervaren welzijn

Uit de pilot blijkt dat klanten de begeleiding van Stichting Vaste Lasten Pakket waarderen met een 9. Ze ervaren meer financieel overzicht (+1,4), hun stress neemt af (-2,2), hun vertrouwen in de toekomst groeit (+3,5) en hun ervaren mentale gezondheid verbetert (+1,1)

"Ik heb meer rust en slaap beter sinds ik deelneem aan het VLP"



Effect op medewerkers:
Meer handelingsperspectief om klanten goed te helpen

Medewerkers ervaren 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.". Voor medewerkers is het VLP een instrument dat bijdraagt aan een betere klantbeleving: "Ongeacht of klanten het aanbod accepteren waarderen ze allemaal unaniem het hulpaanbod van VLP".

"Alle klanten waarderen het aanbod, ook als ze het niet kiezen"



Effect op de organisatie:
Elke geïnvesteerde euro levert 1,68 euro aan besparing op

Het betaalgedrag van klanten verbetert. 70% van de deelnemers betaalt de premie t.o.v. 30% vóór deelname. Er worden meer betalingsregelingen afgesloten, die ook beter nagekomen worden. 85% van de klanten heeft alle maandbetalingen betaald of al volledig afbetaald. Ook zijn er minder financiële handelingen nodig (calls en brieven) als gevolg van het verbeterde betaalgedrag. Dit leidt ertoe dat elke euro die in het Vaste Lasten Pakket geïnvesteerd wordt 1,68 euro oplevert voor Zilveren Kruis

"70% betaalt de premie nu goed t.o.v. 30% voor deelname"

3.3 Evaluatie VLP door HU/HvA: de ervaring en beleving van deelnemers

In 2021 heeft de HU/HvA onderzoek gedaan naar de waarde van Stichting Vaste Lasten Pakket in de beleving van deelnemers. Twintig deelnemers werden geïnterviewd. Aanvullend is een enquête afgenomen onder niet-deelnemers over hun financiële situatie. In totaal hebben zeventien respondenten online een enquête ingevuld. De resultaten van het onderzoek worden hieronder beschreven. Het volledige rapport van de hogescholen is [hier](#) beschikbaar.

Het VLP helpt deelnemers met rust, overzicht en financieel voordeel

Deelnemers zijn zeer positief over de begeleiding van Stichting Vaste Lasten Pakket. Deelnemers geven aan dat deelname hen helpt om de vaste lasten op tijd te betalen en dat het effectief is in het bieden van meer overzicht en rust. Deelname motiveert hen om hun geldzaken beter te regelen. Meedoen wordt gezien als een stok achter de deur om de financiële situatie (weer) op orde te krijgen. De (toenmalige) financiële beloning van 30 euro is een stimulans voor deelname, maar niet het belangrijkste voor de deelnemers.

"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

Persoonlijke begeleiding en het behoud van eigen regie wordt zeer gewaardeerd

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 zelf regie ervaren over hun geld.

Beter betaalgedrag en minder geldzorgen door begeleiding van het VLP

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. 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.



Medewerkersverhaal¹ Richard spreekt als klant contact agent veel klanten met geldzorgen

¹ Fictieve naam en foto in verband met privacy

Richard werkt sinds 2017 in het klantcontactcentrum van Zilveren Kruis en heeft o.a. (telefonisch) contact met klanten in achterstand. Hij vraagt naar de situatie en mogelijkheden van klanten om achterstanden in te lossen. Als Richard signalen oppikt dat de klant het moeilijk heeft en hulp kan gebruiken biedt hij ze het VLP kosteloos aan.

“Wat ik goed vind aan het VLP is dat je iemand echt iets kan bieden, een houvast, een helpende hand”

Ongeacht of mensen erop ingaan wordt het hulpaanbod volgens Richard vrijwel altijd gewaardeerd. Alleen mensen die eerdere negatieve ervaringen hebben gehad met bijv. schuldhulpverlening of bewindvoering zijn niet direct 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).



4

De Vooruitblik



4.1 Volgend hoofdstuk van het VLP met een nieuw bevlogen team

In de reis van Stichting Vaste Lasten Pakket zijn enkele mensen van grote betekenis geweest voor het voortbestaan en de kwaliteit van Stichting Vaste Lasten Pakket. Ook is er vanaf 1 oktober 2023 een nieuw VLP team gestart.

Özlem Rayman-Coban – Rots in de branding in tijden van grote onzekerheid



Özlem begon als vrijwilliger bij Stichting Vaste Lasten Pakket na een periode te hebben gezorgd voor haar kinderen. Ze werkte van half 2020 tot half 2022 bij Stichting Vaste Lasten Pakket in een periode van veel financiële onzekerheid. Zonder haar toewijding om in goede en slechte tijden mensen via Stichting Vaste Lasten Pakket te ondersteunen had Stichting Vaste Lasten Pakket nu niet meer bestaan. Haar enthousiasme over het concept en de verhalen uit klantgesprekken werkten aanstekelijk tijdens bijeenkomst met vele samenwerkingspartners.

Elianne de Kruik – Basis voor nieuw perspectief van Stichting Vaste Lasten Pakket



Elianne heeft van september 2020 tot Januari 2023 gewerkt voor Stichting Vaste Lasten Pakket als onderdeel van haar studie. Ze begon in het team van Özlem en na Özlem's vertrek heeft Elianne de rol van teamleider overgenomen en is zij in dienst gekomen van het VLP. Net als Özlem heeft zij haar ziel en zaligheid in Stichting Vaste Lasten Pakket gestort. Zij ging voor sommige klanten vol overgave door tot alles geregeld was. Mede door de inzet van Elianne is de zorgverzekeringspilot een groot succes geworden, wat de basis vormt voor het nieuwe perspectief van Stichting Vaste Lasten Pakket.

"Bij het Vaste Lasten Pakket heb ik nu de mogelijkheid om mensen te helpen *voordat* ze in de financiële problemen komen."

Lia de Koff – Teamleider Vaste Lasten Pakket



Lia heeft 7 jaar lang als bewindvoerder het financieel beheer van meer dan 70 personen verzorgd, onder toezicht van de kantonrechter. In haar rol zorgde ze o.a. voor het betalen van de vaste lasten, indienen belastingaangiften en de begeleiding naar een MSNP of WSNP traject. Lia: "Bij het Vaste Lasten Pakket heb ik de mogelijkheid om mensen te helpen 'voordat' ze in de financiële problemen komen. Ik ben zeer enthousiast over deze aanpak en met ons team richten wij ons met name op de financiële stabiliteit en gemoedsrust van onze deelnemers.

Aygul Özen – Medewerker Servicedesk



Aygul heeft altijd bij woningcorporaties als woonconsulent/ medewerker klantencontacten gewerkt. Zij zocht een nieuwe uitdaging en heeft altijd interesse gehad om mensen te helpen in hun financiële situatie. Het vaste lasten pakket was voor haar een mooie mogelijkheid om mensen met een financiële achterstand weer op weg te helpen. "Ik ben zo enthousiast dat er zoiets als het Vaste Lasten Pakket bestaat. Hoe mooi is het om mensen vanaf het begin te helpen, zodat zij niet in nog grotere financiële problemen komen."

Jacqueline Brandt – Medewerker Servicedesk



Jacqueline begon als éérste deelnemer aan Stichting Vaste Lasten Pakket. Ze heeft in de eerste pilots vanuit haar deelnemerservaring een grote bijdrage geleverd aan de doorontwikkeling van het VLP. Vervolgens is ze als vrijwilliger betrokken geraakt. Door haar eigen ervaringen met financiële zorgen kan zij zich als geen ander inleven in wat de deelnemers beweegt en nodig hebben.

4.2 Nieuw perspectief zorgt voor kansen voor Stichting Vaste Lasten Pakket

Het VLP als instrument voor sociale incasso, voor meer stabiliteit en impact

Stichting Vaste Lasten Pakket gaat verder om financieel kwetsbare mensen te helpen weer grip te krijgen op hun financiën. Om de doelgroep te bereiken positioneert het VLP zich als instrument voor sociale incasso. Hiermee kan het VLP bewezen effectief ingezet worden én staat er een kostendekkende vergoeding tegenover. Zo wordt Stichting Vaste Lasten Pakket verder onafhankelijk van subsidies en fondsen én bieden opschalingsmogelijkheden kansen om de impact verder te vergroten. Ook het VLP als instrument voor nazorg voor gemeenten wordt nader onderzocht.

Een frisse start met een nieuw team, met kosteloze support van Purpose aan de Stichting

Door het nieuwe perspectief kan er opnieuw geïnvesteerd worden in Stichting Vaste Lasten Pakket. Er is een nieuw team aangesteld dat vorm geeft aan het VLP als instrument voor sociale incasso. Het team wordt ondersteund door adviseurs van Purpose die vrijwillig hun tijd in de stichting steken als daar ruimte voor is. Bijvoorbeeld het maken van dit reisverslag met input van het Vaste Lasten Pakket. Geïnvesteerde uren door Purpose worden transparant bijgehouden.

Nieuwe technologische ontwikkelingen bieden nieuwe kansen om vaste lasten te reserveren

In het originele concept van het Vaste Lasten Pakket stond een technologische oplossing centraal om vaste lasten automatisch te betalen of reserveren. Door de geleerde lessen is persoonlijke begeleiding vanuit de servicedesk meer centraal komen staan. Echter, het landschap van social fintechs heeft zich de afgelopen jaren sterk ontwikkeld, waardoor er nieuwe kansen zijn om delen van de service te automatiseren en de kwaliteit van dienstverlening te vergroten met passende apps voor (een deel van) de deelnemers. In 2024 wordt hier nader onderzoek naar gedaan.



Nawoord

Voor mij persoonlijk is de essentie van het Vaste Lasten Pakket dat we een groep mensen hebben kunnen helpen om financieel stabiel te worden en te blijven. We hebben niemand uitgesloten, werken op basis van vrijwilligheid en zelfwerkzaamheid. Dit doen we vanuit een sociale organisatie met een professionele werkwijze en inmiddels een landelijk bereik.

De persoonlijke betekenis van onze hulp voor de mensen hebben we opgetekend in persoonlijke en vaak aangrijpende verhalen. Gelijkaardigheid, eigen regie en iemand die naast je staat. Dat zijn de werkbare bestanddelen van de benadering van het Vaste Lasten Pakket. Door vallen en opstaan zijn we erachter gekomen dat het niet gaat om processen en systemen, maar om persoonlijke steun.

Nu is het tijd om de blik vooruit te werpen. In de pilot met Zilveren Kruis hebben we bewezen dat onze aanpak goed werkt voor mensen die hun rekeningen niet meer kunnen betalen. Omdat we daar al in een vroeg stadium betrokken worden kunnen we mensen nog echt helpen. Het blijkt dan dat 80% van de deelnemers weer herstelt in normaal betaalgedrag. Daardoor levert elke investering van 1 euro 1,68 op. Een mooi resultaat voor zowel de klant, de behandelaar als het bedrijf. Iedereen gaat erop vooruit.

Komende tijd gaan we opschalen. We zijn op 1 november met de uitrol gestart, met de eerste medewerkers van Zilveren Kruis Achmea. Dat leidde direct al op de eerste dag tot enkele nieuwe deelnemers aan het VLP. Ook Univé gaat klanten aanleveren die we gaan helpen. We verwachten binnen een jaar zo'n 1000 klanten te gaan helpen. Naast doorverwijzingen van schuldeisers willen we ook gemeenten blijven helpen bij hun verplichting tot nazorg van schuldhulp en bewind.

We zijn dankbaar dat we door de opgedane ervaringen en de bijdragen van alle samenwerkingspartners nu deze volgende stap kunnen zetten.

Namens het bestuur,

Dick-Jan Abbringh





VASTE LASTEN



PAKKET

Stichting Vaste Lasten Pakket

www.vastelastenpakket.nl

Arthur van Schendelstraat 650

3511 MJ Utrecht

0800 - 313 03 03