

Nederlandse Schuldhulproute

Terugblik op 2020

Directeur Martin Suithoff blikt terug op afgelopen jaar en kijkt vooruit naar het jaar dat komen gaat

“Vele duizenden mensen door het hele land heen worden op deze manier geholpen!”
- H.M. Koningin Máxima

Exclusieve inblik in extern onderzoek. Wat deed Geldfit goed en wat kan er beter in het komende jaar?

Inhoudsopgave

Inleiding door Martin Suithoff

Samenvatting

Resultaten

Geldfit.nl

Geldfit Zakelijk

Geldfit Direct

0800-8115

Gemeenten

Bedrijven

Samenwerkingspartners

Extern onderzoek | Impact first

Raad van toezicht

Financieel jaarverslag

3

4

5

6

8

10

11

13

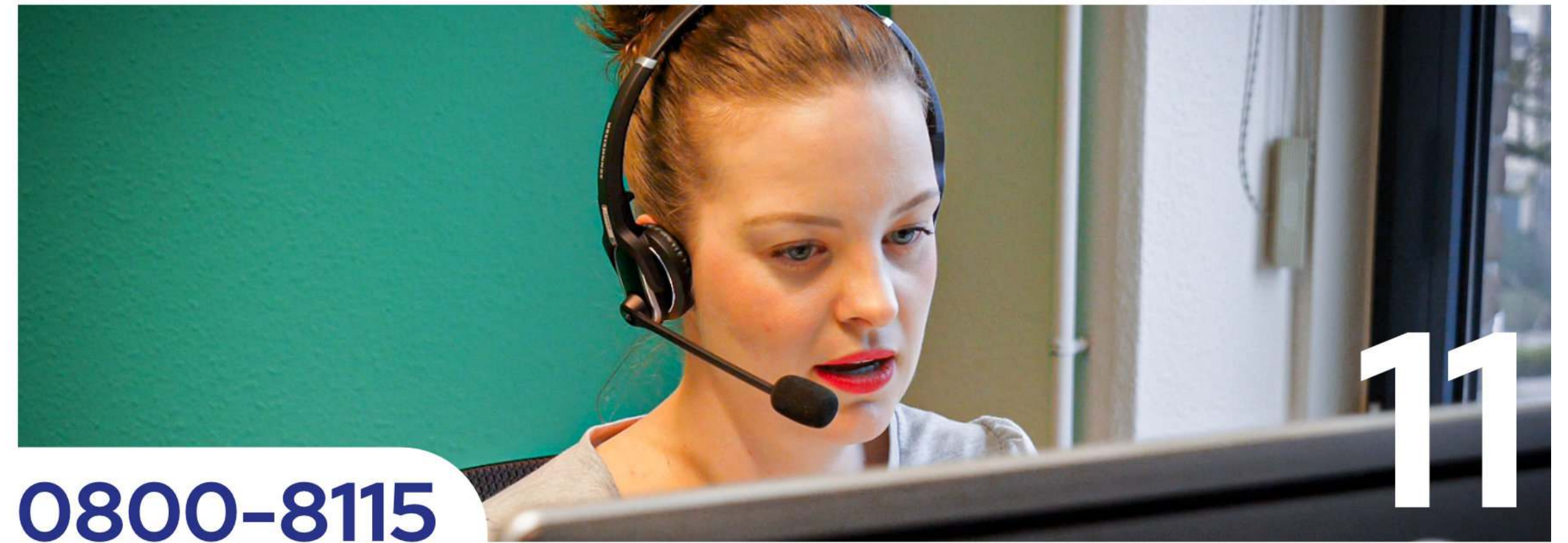
14

16

18

21

23



*"Alleen samen
maken we
Nederland
schuldzorgenvrij"*





Inleiding

Beste lezer,

Nederlandse Schuldhulproute (NSR) heeft in het afgelopen jaar meer dan 17.000 mensen en ondernemers kunnen helpen in het doorverwijzen naar en het vinden van passende hulp. Dat is echt goed nieuws! Stichting NSR heeft naast Geldfit.nl inmiddels meerdere kanalen ontwikkeld. Ook is stichting Geldfit Nederland overgegaan naar stichting Nederlandse Schuldhulproute. Inmiddels hebben al 30 gemeenten en 17 bedrijven zich aangesloten om zo samen te strijden voor een schuldzorgenvrij Nederland.

“Stichting NSR is trots op wat we afgelopen jaar hebben mogen doen en hopen in het nieuwe jaar samen met meer gemeenten en bedrijven, nog meer mensen te vinden en te bereiken. Allemaal met als doel: Nederland schuldzorgenvrij.”

Aan het begin van dit nieuwe jaar wil ik terugblikken op het werk van stichting NSR in 2020 en mijn visie voor het aankomende jaar met jullie delen. Dit doe ik graag in onderstaand filmpje.

Met vriendelijke groet,

Martijn Smitthoff



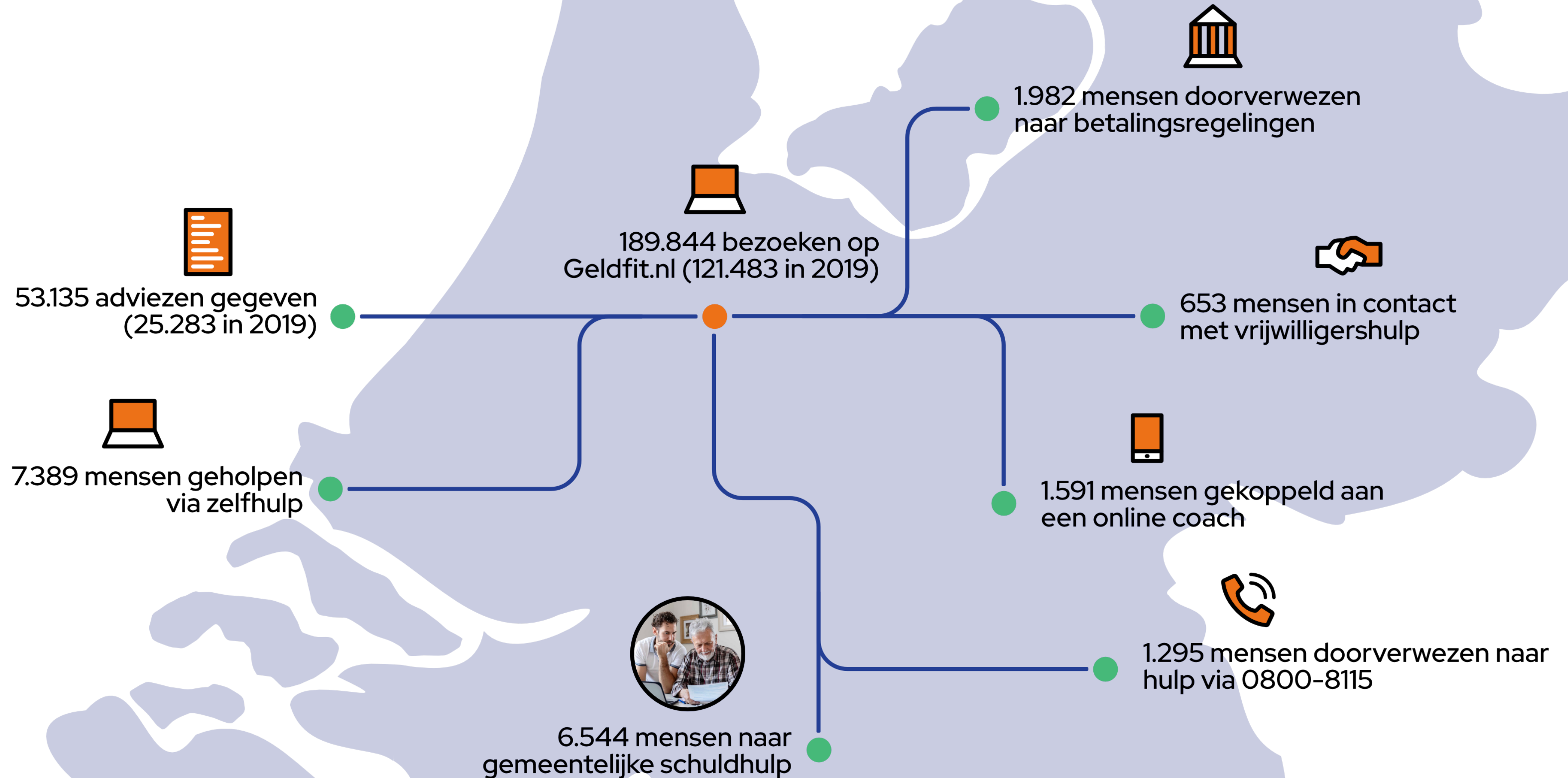
Samenvatting



Klik hier voor de video-boodschap van Martin Suithoff.

Resultaten

Samen hebben we dit bereikt:





Geldfit.nl

Geldfit.nl is het platform waar het een aantal jaren geleden mee is begonnen. Inmiddels is Geldfit.nl flink geïnnoveerd en uitgebreid. Alles om Nederlanders te helpen 'geldfit' te worden en te blijven.

Waarom is Geldfit.nl een paar jaar geleden opgestart?

Geldfit is gebouwd als middel voor vroegsignalering en preventie van geldzorgen. Geldzorgen kunnen iedereen overkomen. Geldfit.nl wil mensen op tijd naar de juiste hulp doorverwijzen door hen bewust te maken van hun financiële situatie en persoonlijk advies te geven. Geldfit is voor iedere Nederlander in het leven geroepen.

Waarom mensen een test laten doen?

De test kan volledig anoniem gemaakt worden. We kunnen met een klein aantal vragen een beeld krijgen van de financiële situatie. Daarmee kunnen we een persoonlijk en gericht advies geven. Elk advies is weer anders.

Hoe is Geldfit.nl ontwikkeld afgelopen jaar?

Afgelopen jaar is er veel gebeurd. Naast de lijn voor particulieren is Geldfit Zakelijk in het leven geroepen. Geldfit is er voor iedere Nederlander. Ook zijn partners aan het werk gegaan met een eerste versie van Geldfit Direct. Daarnaast zijn er meer toeleiders bijgekomen en sturen we mensen in steeds meer gemeenten gericht door naar passende hulp.

Wat zijn de plannen voor 2021?

We zijn druk bezig met het herinrichten en optimaliseren van de volledige klantreis. Komend jaar zal Geldfit.nl sterk veranderen om de brug tussen de mensen met een (hulp)vraag en het (hulp)aanbod te optimaliseren.

Jaap Meijer - teammanager
innovatie & ontwikkeling



[Ga direct naar de test >](#)

Het kan iedereen overkomen!



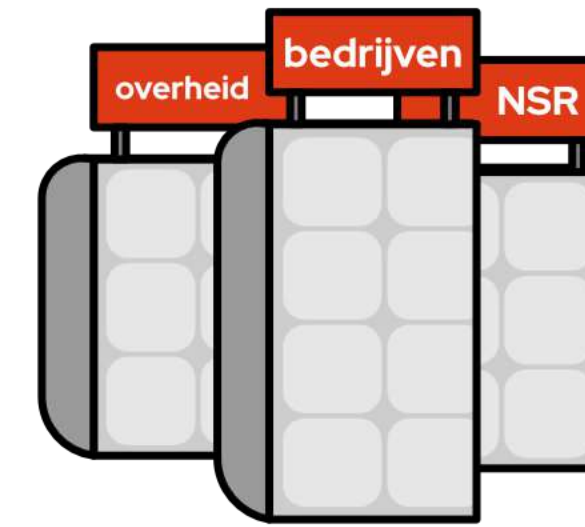
"Het is raar om te bedenken dat er twee jaar geleden nog niets aan de hand was. Ik had een baan, een leuk huisje en een kat. Door omstandigheden veranderde alles en kwam mijn leven op z'n kop te staan. En nu heb ik schulden en ik weet niet hoe ik er zelf uit moet komen. Hoe gek het ook klinkt als je het goed voor elkaar hebt, het kan iedereen overkomen!"

-Sifra

Geldfit Zakelijk

Voor veel ondernemers was het jaar 2020 een moeilijk jaar in verband met corona. Zij hebben hierdoor een groot risico om geldzorgen of schulden te ontwikkelen, of hebben hier zelfs al mee te maken.

De Geldfit Zakelijk test wil ondernemers helpen om inzicht te krijgen op welke hulpbronnen een beroep kan worden gedaan. Ook draagt de test bij aan bewustwording van het belang van goede administratie, zowel voor financiële zekerheid nu als in de toekomst.



Via multichannel aanpak vinden we ondernemers met geldzorgen en leiden hen naar Geldfitzakelijk.nl



Online test op geldfitzakelijk.nl geeft inzicht in situatie.



Zelfhulp

1

Ondernemersnetwerken

2



Lokale vrijwilligers of MKBDoorgaan

3

Ondernemersloket gemeente

4



Ga naar Geldfit Zakelijk >



Nu zijn we weer schuldenvrij

“Vlak voor mijn pensioen ging het bedrijf failliet waar ik directeur was. In één klap waren we alles kwijt. Het was fijn dat we hulp kregen. Zonder hulp was het vast moeilijker geweest om onze problemen op te lossen. Nu zijn we weer schuldenvrij. Het was een moeilijke tijd, maar we zijn er sterker uitgekomen. Met mijn ervaring wil ik anderen motiveren om ook hulp te zoeken bij het oplossen van geldproblemen.”

-Rene

Geldfit Direct

✓ *“Geldfit Direct maakt het mogelijk voor toeleiders om mensen die dit nodig hebben individueel advies te geven. Zo komen ze sneller bij de juiste hulp terecht.”*

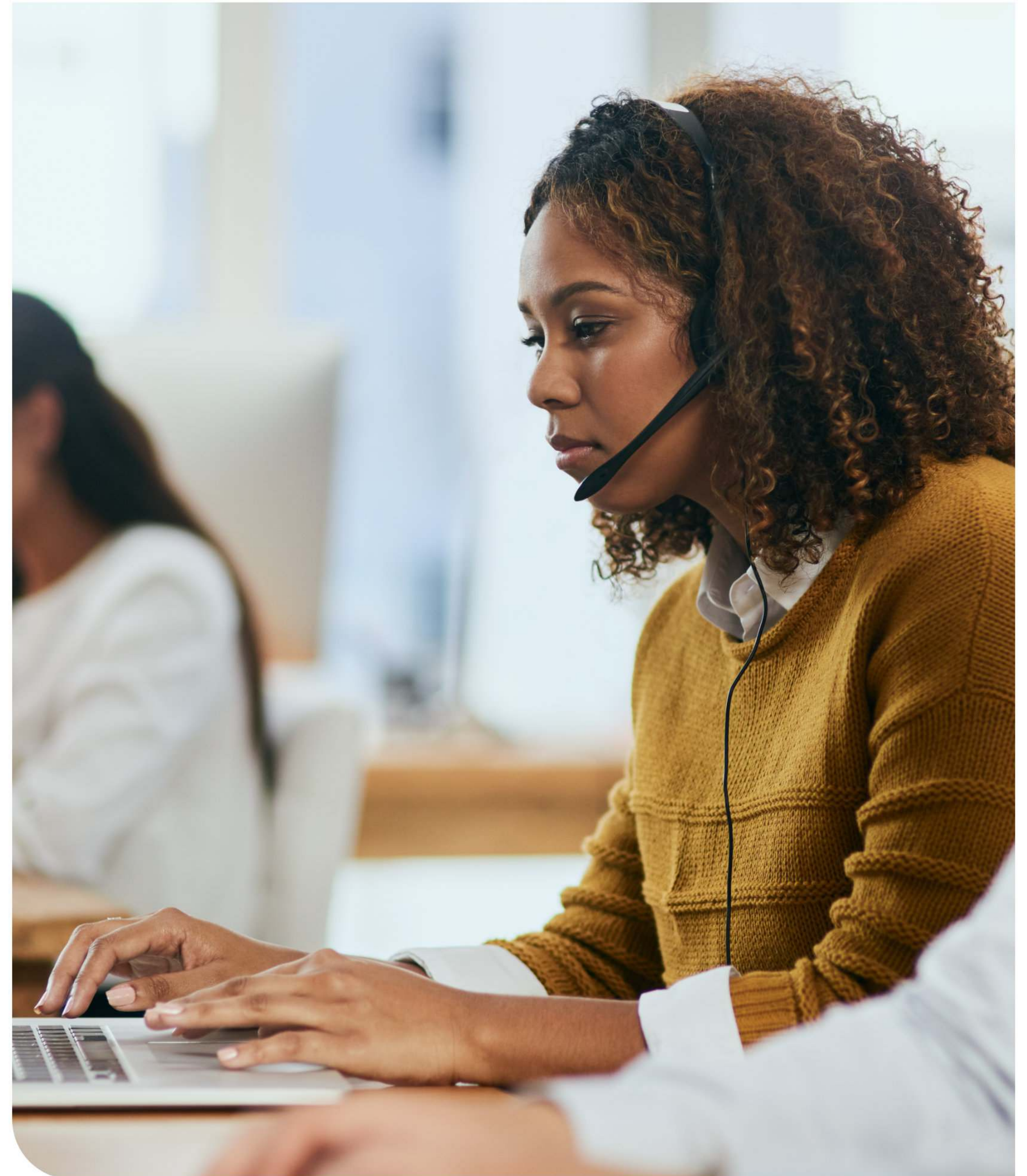
Geldfit Direct is een goed voorbeeld van innovatie binnen NSR. Hoe het werkt? Alle hulpverleningsinstanties die bekend zijn bij NSR zijn via onze tools voor partners beschikbaar. Vaak zijn deze toeleiders de eerste die mogelijke schuldzorgen constateren, zij kunnen op deze manier tijdens direct contact mensen benaderen en snel doorverwijzen naar de juiste hulp.

✓ Momenteel zit Geldfit Direct in de pilotfase en wordt het in praktijk getest door verschillende toeleiders. De verwachting voor 2021 is dat meer partners intensief gebruik gaan maken van deze dienst.



Marcel Schutte - adviseur bedrijven

[Bekijk de website >](#)





0800-8115

Afgelopen jaar heeft stichting NSR een landelijk telefoonnummer gelanceerd voor hulp bij geldzorgen. Inmiddels hebben er al veel mensen met het nummer gebeld en zijn al honderden bellers doorverwezen naar hulp. We stellen Frederieke een aantal vragen over de ontwikkeling van het callcenter.

Kan je eens wat meer vertellen over 0800-8115?

Het telefoonnummer is een hulplijn voor mensen met vragen over geld, geldzorgen of schulden. We zijn een luisterend oor, we denken mee en kijken waar de mogelijkheden van de hulpvrager en de gemeente van de hulpvrager liggen. We zijn soms het beginpunt, mensen beginnen problemen op financieel gebied te ervaren en schakelen ons in. We zijn ook soms een eindpunt, een laatste roep om hulp. We proberen iedere hulpvrager te woord te staan, de situatie helder te krijgen en mee te denken in een vervolgstap.

Frederieke Kokol -
operationeel manager



Waarom werd het telefoonnummer in het leven geroepen?

Er was vraag naar een landelijke hulplijn voor schuldenproblematiek en geldzorgen. Dit paste perfect bij de Nederlandse Schuldhulproute, als aanvulling op de bestaande kanalen.

Hoe is de ontwikkeling hiervan afgelopen jaar gegaan?

Het nummer is eind juli gelanceerd. Op dit moment ontvangen we honderden telefoontjes per maand. We blijven groeien, we nemen nieuwe medewerkers aan voor de hulplijn en we werken aan naamsbekendheid. Daarnaast blijven we onze medewerkers trainen, zowel in gesprekstechnieken als in kennis rondom schuldhulpverlening in Nederland.

Is er een verhaal dat je bijzonder raakte?

Er belde een oudere, alleenstaande dame (73). Haar partner was jaren terug overleden en door corona was ze compleet in een isolement terecht gekomen. Ze haalde alleen nog haar boodschappen, maar had geen idee hoe het met haar financiën ging. Ze had veel angst en verdriet en was erg emotioneel aan de telefoon. Uiteindelijk heb ik haar begeleid naar een organisatie binnen haar gemeente. Ze boden een buddy programma aan waarin iemand haar kon helpen met haar geldzaken, maar ook eens bij haar langs kon gaan.

Wat is de visie met het telefoonnummer in 2021?

Ik verwacht en hoop dat het aantal telefoongesprekken in 2021 zal groeien. We willen nog beter vindbaar zijn voor alle inwoners van Nederland. Zo hopen we nog meer mensen te helpen en door te verwijzen naar de hulp die bij hen past.

[Bekijk de website >](#)



“De uitbreiding met een landelijk telefoonnummer maakt de route ook toegankelijk voor mensen die niet zo digivaardig zijn.”

- Hennie Duteweerd, voorzitter Raad van Toezicht

Gemeenten

Gemeenten die zich aansloten voor 2020 

Gemeenten die zich aansloten in 2020 

[Meer informatie over gemeenten >](#)



“We willen dat alle Utrechters kunnen rondkomen en schuldzorgenvrij zijn. Door ons aan te sluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute kunnen inwoners nog eerder de informatie of de hulp krijgen die ze nodig hebben. Ook Utrechtse bedrijven kunnen via de NSR vroegtijdig financiële problemen signaleren om klanten en medewerkers laagdrempelig door te kunnen verwijzen naar gepaste hulp.”



Linda Voortman
(wethouder Werk en
Inkomen in Utrecht)

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening aan hun inwoners en voeren regie over de schuldhulpketen. Vaak zoeken zij ondersteuning voor preventie en vroegsignalering. Daarbij wordt een publiek-private samenwerking steeds belangrijker. Hoe korter de route naar hulp, hoe beter die is. Samen maken we zo de inwoners van gemeenten schuldzorgenvrij.

Bedrijven

[Meer informatie over bedrijven >](#)

“Als zorgverzekeraar is het onze sociaal maatschappelijke rol om hulp te bieden aan onze klanten met financiële zorgen. Wij zijn daarom ‘toeleider’ naar de Nederlandse Schuldhulproute. We helpen daarmee onze verzekerden om via de juiste afslag hulp te krijgen, die het beste bij hun situatie past. Daarom zetten wij ons samen met de NSR in voor een schuldzorgenvrij Nederland.”

Jojanneke Hendriks
(Clusterleider
Cooperatie VGZ)



Bedrijven die zich aansloten voor 2020



Bedrijven die zich aansloten in 2020



Toeleidende bedrijven leiden hun klanten, medewerkers of andere doelgroepen met geldzorgen naar de kanalen van de NSR. Hoe meer bedrijven aansluiten bij de NSR, hoe meer mensen bereikt worden en uitkomen bij passende hulp. Een schuldzorgenvrij Nederland is te realiseren in een breed gedragen publiek-private samenwerking. Alleen samen dus!



Martijn Boer

Martijn werkt als partner bij Zorgweb. Hij is één van de initiatiefnemers van De VoorzienenWijzer. Hier worden mensen geholpen optimaal gebruik te maken van regelingen, fondsen en vergoedingen om zo geld te besparen en problemen te voorkomen. Ook werken De VoorzienenWijzer en stichting NSR samen om mensen nog beter en sneller te kunnen helpen.

“Stichting NSR is goed in het vinden van mensen, wij zijn goed in het helpen van mensen. Door onze krachten te bundelen met NSR zorgen we ervoor dat mensen sneller worden gevonden, doorgeleid en geholpen. In 2021 willen we samen met de NSR nog meer gemeenten ondersteunen en onze samenwerking doorontwikkelen.”



Roelie van Stempvoort

Roelie is werkzaam als programmamanager bij de Rabo Foundation. Zij is onder andere verantwoordelijk voor het programma ‘Financieel Zelfredzaam’. De Rabobank is vanaf het begin betrokken geweest bij het doorverwijzen naar de NSR en wil dit ook in het komende jaar gaan doen.

“Iedereen verdient een financieel gezond leven. De Rabo Foundation werkt samen met organisaties die zich bezighouden met schuldenproblematiek – vooral die gericht zijn op preventie en vroeg-signalering. Ik geloof dat een goede publiek-private samenwerking mensen sneller naar passende hulp kan doorverwijzen. In 2021 gaan we voortbouwen op deze samenwerking en hopen we nog meer mensen te kunnen helpen.”



Ron Steenkuij

Ron is Directeur Corporate affairs bij ADG en bestuursvoorzitter van FikKs. FikKs is een app die mensen wil helpen om uit (beginnende) schulden te komen door onder andere het koppelen van een buddy aan de hulpvrager.

“Afgelopen jaar konden we 1591 mensen helpen die via de NSR bij ons terecht zijn gekomen. In 2021 hopen we nog veel meer mensen te kunnen helpen dan afgelopen jaar. Samen blijven we aan de weg timmeren!”

Samenwerkingspartners

PERSBERICHT

19 november 2020 - Door het coronavirus groeit het aantal huishoudens met problematische schulden naar verwachting tot ca. 2,4 miljoen. Ongeveer 85% van deze mensen is niet in beeld bij de formele schuldhulpverlening.

Mensen wachten gemiddeld vijf jaar voordat ze hulp inschakelen, waardoor schulden en de bijkomende problemen zich

opstapelen. Daarom hebben de stichting [Nederlandse Schuldhulproute](#) (NSR) en [SchuldenlabNL](#) vanmiddag de samenwerking bevestigd en een overeenkomst ondertekend om meer mensen eerder te vinden, op tijd te bereiken en sneller naar passende hulp te leiden.

“In iedere gemeente is hulp beschikbaar, maar de hulp is versnipperd”, vertelt oud-minister

Gerrit Zalm, voorzitter van SchuldenlabNL. ‘Gemeenten en andere organisaties werken onnodig langs elkaar heen. Via de Nederlandse Schuldhulproute is er één loket (Geldfit.nl) beschikbaar dat laagdrempelig is. Mensen met geldzorgen komen zo in eerder stadium bij de juiste hulporganisaties terecht. SchuldenLabNL toetst welke interventies daadwerkelijk effectief zijn en moeten aansluiten op deze route. We zijn blij dat de

Nederlandse Schuldhulproute inmiddels door zowel gemeenten als bedrijven breed omarmd is.”

Mede dankzij SchuldenlabNL is Geldfit.nl gegroeid en ondertussen hebben ruim 350.000 mensen Geldfit.nl bezocht.

Martin Suithoff, directeur van stichting NSR, omarmt deze nauwere samenwerking: “Beide onafhankelijke organisaties hebben een heldere rolverdeling gekregen. Wij zorgen ervoor dat de mensen naar de juiste organisaties worden verwezen. Met SchuldenLabNL kunnen we de effectiviteit van ons werk vaststellen, omdat zij de impact meten. We vinden het belangrijk dat mensen met geldzorgen eerder passende hulp ontvangen, dan kunnen we veel problemen voorkomen.”



[Ontdek al onze samenwerkingspartners >](#)

“De Nederlandse Schuldhulproute werkt. Iedereen die meedoet kan snel de hulp krijgen die bij zijn situatie past. Hiermee zijn er door het hele land heen vele duizenden mensen geholpen.”

- H.M. Koningin Máxima



Quote uit de toespraak van H.M. Koningin Máxima tijdens het event *Pact op weg naar een schuldenzorgvrij Nederland* op Paleis Noordeinde op 13 oktober 2020

[Lees de hele toespraak hier >](#)

Extern onderzoek | Impact first

De Nederlandse Schuld hulproute heeft pas echt waarde als mensen die er gebruik van maken een positieve verandering zien in hun situatie. Een belangrijke kernwaarde voor NSR is 'impact first'. Om die impact te meten is het onderzoeksbureau BTKNS ingeschakeld om een kwalitatief onderzoek te doen onder de bezoekers van Geldfit.nl om te kijken welke betekenis de aangeboden hulp van Geldfit voor hen heeft.

Onderzoeker Naomi Hartkamp van BTKNS heeft naar aanleiding van haar onderzoek een aantal aanbevelingen gedaan om nog meer mensen zo goed mogelijk te helpen.

Zij kwam tot de conclusie dat er mensen zijn die echt baat hebben gehad bij de site maar ook dat er mensen zijn die niet vonden wat ze nodig hadden.

Welke groep wordt goed geholpen?

Allereerst zijn er de bezoekers met gezonde financiën, die worden gestimuleerd om zo door te gaan door het bericht dat hun financiën op orde zijn. De tweede groep zijn die mensen die te maken hebben met betalingsachterstanden en die zoeken naar een luisterend oor dat geboden wordt door de telefoondienst van 0800-8115. De derde groep bestaat uit mensen die verdrinken in de systeemwereld van de organisaties en geholpen worden door het netwerk van NSR. Tot slot is er een groep mensen die voor het eerst te maken krijgen met ernstige betalingsachterstanden en niet weten waar hulp te krijgen is. NSR helpt hierbij.

Welke groep wordt minder goed geholpen?

Er zijn bezoekers die bij de uitslag van de test te horen krijgen dat ze financieel fit zijn, maar wel risico lopen





Onderzoek zal ook in 2021 belangrijk blijven voor het optimaliseren van het werk van de NSR. Er zal kwalitatief onderzoek gedaan worden naar gebruikers van Geldfit Zakelijk, Geldfit.nl en 0800-8115 om de verandering in kaart te brengen en te onderzoeken of de aangeboden hulp passend is geweest en waarom. De uitkomsten van deze onderzoeken zullen aanknopingspunten bieden ter verbetering binnen de samenwerking met de partners in het hulpaanbod.

op schulden in de nabije toekomst. Gepast advies is in deze gevallen lastig. De tweede groep bezoekers zijn mensen die tussen wal en schip vallen, omdat het aanbod van hulporganisaties niet past bij hun vraag. Bijvoorbeeld mensen waar nog geen schulden zijn en daarom geen hulp kunnen krijgen bij de plaatselijke gemeente. Deze groep kan de hulp van Geldfit hard gebruiken, maar zijn ook het moeilijkst te koppelen aan de bestaande hulp. De laatste groep bezoekers zijn mensen die in het verleden negatieve ervaring hebben opgedaan met (schuld)hulporganisaties en daarom geen vertrouwen hebben in de hulp.

Naomi Hartkamp - onderzoeker BTKNS



BTKNS is een onderzoeksbureau dat door kwalitatief onderzoek het perspectief in beeld wil brengen van mensen die dagelijks met maatschappelijke problemen te maken hebben. Op deze manier probeert BTKNS duidelijk te krijgen hoe hulp passender aangeboden kan worden. Kijk voor meer informatie op: www.btkns.nl

[Lees het hele interview hier >](#)



Mede dankzij Geldfit kan ik opnieuw beginnen

Sabrina (24) verloor haar baan en raakte in de problemen. Via Geldfit kwam ze terecht bij een lokale organisatie die haar hielp met het treffen van een regeling met een schuldeiser, iets wat haarzelf niet gelukt was. Zij hoeft nu niet alleen minder te betalen maar krijgt ook zorgtoeslag terug waar eerder (onterecht) beslag op was gelegd. "Nu kan ik weer opnieuw beginnen!"

- Sabrina

Raad van toezicht

Hennie Duteweert - voorzitter

Hennie is afdelingshoofd Inkomensondersteuning bij de gemeente Zwolle. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van o.a. Schulddienstverlening.

“Al vele jaren ben ik actief op het gebied van armoede en schuldhulpverlening en betrokken bij het werk van Geldfit en daarna de NSR. Ik ben altijd op zoek naar hoe het beter kan, en werd ik vanaf het begin al gegrepen door de potentiële mogelijkheden en door de passie van de mensen achter de NSR.”

De NSR maakt voor iedereen duidelijk, waar je ook woont, welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn en waar je terecht kunt voor hulpverlening. Daarbij laat de NSR zien dat het mogelijk is dat gemeenten en bedrijven hun krachten kunnen bundelen – een succesvolle publiek-private samenwerking. Als ik terugkijk naar het jaar 2020 ben ik trots op wat er in zo’n korte tijd al bereikt is en zet me ook graag het komende jaar weer in.”

“Ik ben trots op wat er bereikt is”





Ditte Hak - vicevoorzitter

Ditte is directeur-generaal Toeslagen bij de Belastingdienst bij het ministerie van Financiën.

“De voornaamste reden dat ik mij inzet voor de NSR is de doelgroep. Ook bij mijn vorige baan bij Zilveren Kruis kreeg ik vaak te maken met klanten die hun zorgverzekering niet konden betalen. Ik ben mij gaan verdiepen in deze toch wel grote groep mensen. Het raakt me. Ik wil graag mijn steentje bijdragen om deze kwetsbare groep mensen te helpen.”



Manuel van der Hoek

Manuel is recent toegetreden tot de Raad van Toezicht en werkt als Chef Operatie van de Doorbraakmethode van het Instituut voor Publieke Waarden in Utrecht.

“Ik geloof in de werkwijze van de NSR waarbij toeleiders mensen benaderen. Zij zien vaak snel dat er betalingsproblemen ontstaan. Daarnaast geloof ik erg in de test die laat zien welke hulp op welk moment het meest passend is.”



Peter Rijsdijk - secretaris

Peter is als algemeen directeur van Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland verantwoordelijk voor de uitvoeringsorganisatie van de vereniging. Daarnaast hij is bestuurslid van de stichting Alliantie Vrijwillige Schuldhulp.

“Het leven is soms hard en iedereen kan in de schulden terechtkomen. Als je effectief en gericht aan de slag wilt, moet de route helder zijn. Ik wil me hard maken voor betere en snellere hulp. Vrijwilligers, gemeenten, bedrijven en beroepskrachten slaan samen effectief de handen ineen met de overzichtelijke aanpak van de NSR voor het vinden van het juiste adres met belangeloos en betrouwbare hulp voor iedereen.”

Financieel overzicht



[Financieel jaarverslag >](#)

[Bestuurs- en directieverslag >](#)



Stichting Nederlandse Schuld hulproute

Dr. Stolteweg 21
8025 AV Zwolle

nederlandseschuld hulproute.nl

09-02-2021