

Terugblik op 2022

en vooruitblik op 2023





'Ik kom nu weer rond'

'Ik ben het zat dat ik elke keer als ik mijn geldzaken op orde heb, weer opnieuw in de problemen kom door spullen te kopen op afbetaling. Geldfit bracht me in contact met het welzijnswerk. Ik kom nu weer rond en heb met hen een haalbaar plan gemaakt om dit vol te houden.'

- Michael

Vooraf

2022 was een bewogen jaar, waarin de hoge energieprijzen en de inflatie steeds meer mensen in financiële problemen bracht. Wekelijks belden honderden mensen met grote geldzorgen naar Geldfit. In 2022 wisten 1,2 miljoen mensen Geldfit te vinden. Dat is drie keer zoveel als het jaar daarvoor.

Samen met bedrijven, gemeenten, hulporganisaties en de Rijksoverheid konden we telkens concrete stappen zetten om mensen te helpen. Al vanaf de eerste signalen van problemen rondom de stijgende energieprijzen sloegen we samen met SchuldenLabNL en de energieleveranciers de handen ineen. Zo bouwden we samen aan een energieroute om mensen naar passende hulp te leiden. Een ander voorbeeld is Aegon Nederland, die met een geweldige campagne geld inzamelde zodat zoveel mogelijk mensen er warm bij konden zitten in de winter. Dit maakt mij trots op onze organisatie en al onze partners.

Ook in 2023 bouwen we door met de NSR. Het belooft een jaar te worden met mooie samenwerkingen en doorontwikkelingen. Zo werken we samen aan een financieel gezond Nederland.

- Martin Suithoff, directeur NSR



Inhoudsopgave

Ontwikkelingen in 2022.....	6
Werkbezoek Minister Schouten.....	8
10 meest voorkomende geldzorgen in 2022.....	10
Innovatie.....	12
NSR voor ondernemers.....	14
Samen met bedrijven.....	16
Samen met werkgevers.....	18
Samen met gemeenten.....	20
Samen mensen eerder vinden en bereiken.....	22
Resultaten 2022.....	24
Raad van Toezicht.....	26



‘Het buurtteam helpt mij’

‘Ik had best wat leningen, maar ik schrok toen opeens een deurwaarder op de stoep stond. Ik was alle overzicht kwijt en wist niet waar ik moest beginnen. Via Geldfit kwam ik in contact met het buurtteam, dat mij nu verder helpt. Fijn dat er zo snel iemand met mij meedenkt.’

- Johan



Ontwikkelingen in 2022



28 maart - Lancering campagne 'Grip op je geld'

H.M. Koningin Máxima lanceert de campagne 'Grip op je geld' in het hoofdkantoor van Eneco in Rotterdam. Ook wordt er een actieplan voor een speciale energiehulprouwe gepresenteerd.



30 maart - Nieuw platform voor jongeren op Geldfit

Op geldfit.nl/jongeren ontdekken jongeren hoe zij weer grip krijgen op hun geld.

13 april - Aantal mensen dat belt naar 0800-8115 in maart verdubbeld

Steeds meer mensen bellen in maart naar aanleiding van de hoge energieprijzen en stijgende boodschappenkosten. Dit is een verdubbeling ten opzichte van de maand februari.



1 juni - Lancering energieroute

Geldfit, SchuldenlabNL en energieleveranciers lanceren een platform voor mensen die moeite hebben om rond te komen door de stijgende energiekosten.



17 mei - Ruim 1 miljoen bezoekers op geldfit.nl

In april telde Geldfit haar miljoenste websitebezoeker sinds de lancering van het platform.

16 juni - Unieke samenwerking met ING en KNVB

Contactpersonen helpen gezinnen om de juiste lokale regelingen te vinden, zodat kinderen toch kunnen voetballen.



3 oktober - Recordcijfers mensen met geldzorgen zijn aanleiding nieuwe campagne Geldfit

Het aantal mensen dat aanklopt bij Geldfit is door de hoge energieprijzen in het afgelopen kwartaal verdrievoudigd ten opzichte van vorig jaar.



23 december - Aegon wakkert een digitaal haardvuurtje aan tegen energiearmoede

Mensen kunnen online een haardvuurtje ontsteken. Voor ieder aangestoken vuurtje doneert Aegon één euro aan Geldfit. Deze actie levert een cheque op van €115.000.



[Bekijk alle nieuwsberichten op schuldhulproute.nl](https://schuldhulproute.nl)

Minister Carola Schouten op werkbezoek bij Geldfit

'Veel mensen komen nu voor het eerst in serieuze financiële problemen en zien geen oplossing. Hoe meer bedrijven, gemeenten en organisaties dan verwijzen naar Geldfit als centraal punt voor hulp, des te beter. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor een werkgever met een werknemer met geldzorgen.'

- Carola Schouten, minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen

Minister Carola Schouten was op werkbezoek bij de start van de najaarscampagne. Hart van Nederland maakte een rapportage.

[Bekijk de uitzending](#)

[Lees meer](#)



Ontwikkeling telefoon en chat

Naast alle bezoekers op geldfit.nl, belden er in het afgelopen jaar ook ruim 15.000 mensen met Geldfit via 0800-8115. Het belteam luisterde elke werkdag naar hun verhaal, dacht met hen mee en bracht hen in contact met passende hulp. Met een luisterend oor en praktische tips hielpen medewerkers van het belteam mensen weer op weg. Aan de hand van deze gesprekken maakten we een top 10 meest voorkomende geldzorgen van Nederland in 2022.

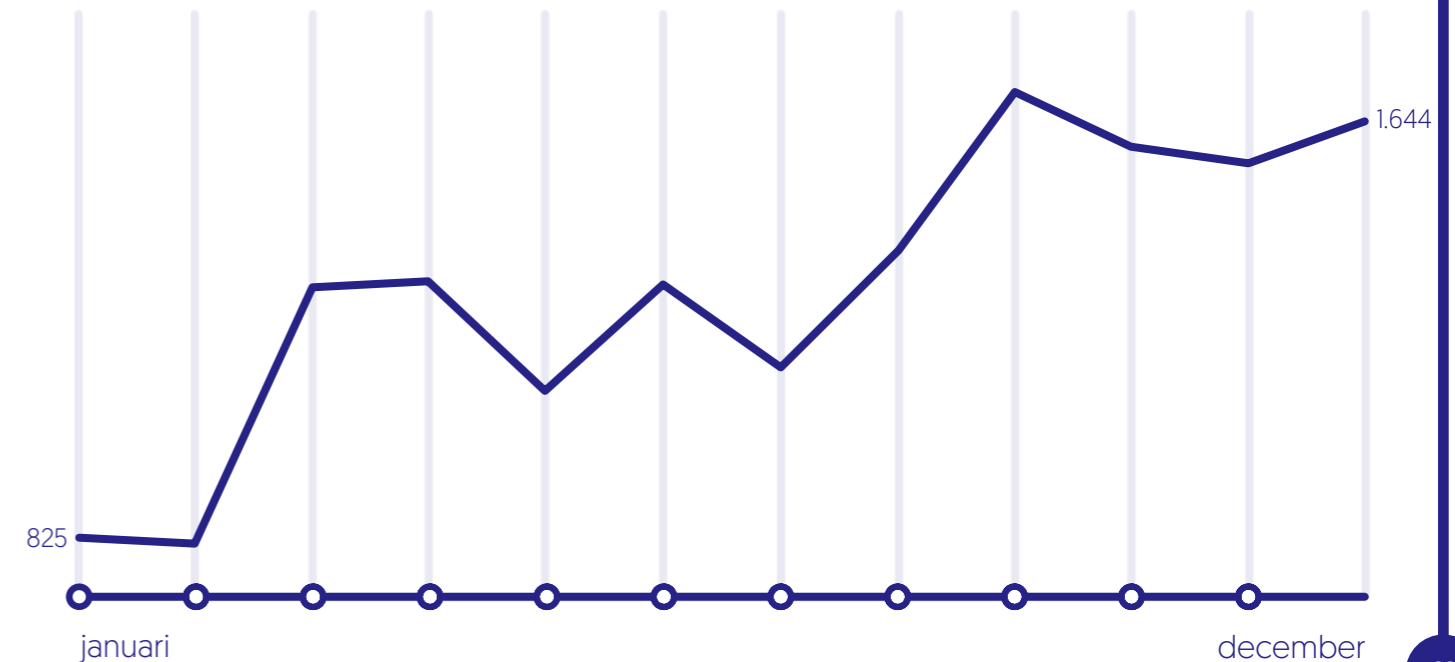
1. Ik kan mijn energierekening niet meer betalen.
2. Ik zit helemaal vast. Alles wordt duurder, hoe kom ik hier nu uit?
3. Ik kan mijn ziektekosten niet meer betalen, terwijl ik eerder wel rond kon komen.
4. Door online aankopen heb ik opeens een betaalachterstand. Hoe los ik dit op?
5. Als ondernemer moet ik mijn TOZO-lening terugbetalen, maar dit lukt niet. Wat nu?
6. Ik heb geen geld meer om eten te kopen. Wat nu?
7. Ik heb de verwarming al uit, maar kan mijn rekeningen niet meer betalen.
8. Mijn toeslagen vallen weg nu mijn kind 18 wordt en nog thuis woont.
9. Ik heb denk ik recht op toeslagen, maar weet niet waar ik moet zijn.
10. Ik heb te maken met loonbeslag. Wat kan ik doen?

Onze verwachting voor 2023 is dat het aantal hulpvragers toeneemt en dat we dankzij alle samenwerkingen, mensen steeds meer en sneller kunnen verbinden aan passende hulp.

[Lees het uitgebreide artikel over geldzorgen](#)



Aantal gesprekken via de telefoon of chat



Innovatie

Positief, simpel, samen

Het afgelopen jaar is de visie van Geldfit nog verder ontwikkeld. Gebaseerd op onderzoek en inzichten vanuit de doelgroep, richt Geldfit zich steeds meer op het emotionele aspect van hulp bij geldzorgen.

Vanuit deze visie zijn er het afgelopen jaar veel mooie wijzigingen doorgevoerd op geldfit.nl. Zo is het makkelijker geworden om via Geldfit een eerste stap te zetten naar passende hulp. Dit komt onder andere door de ontwikkeling van themagidsen en verschillende artikelen.

Vernieuwde branding Geldfit

Veel mensen komen er niet op eigen kracht uit, hebben het gevoel er alleen voor te staan en hebben de angst om de regie kwijt te raken. Geldfit wil hen weer in hun kracht zetten. Met de nieuwe merkblofte 'grip op je geld' ontdekken mensen welke stap zij kunnen zetten. Dit vanuit de drie merkwaarden: positief, simpel en samen. De nieuwe merkblofte en -waarden leiden tot een vernieuwde huisstijl.

Themagidsen: alles gebundeld

In 2022 zijn er op geldfit.nl verschillende themagidsen ontwikkeld die mensen door de website leiden. Deze themagidsen bundelen alle tools, artikelen en andere relevante informatie rondom één thema. Zo worden mensen nog sneller, gericht en laagdrempeliger geleid naar passende hulp.

De themagidsen ontwikkelden we samen met partners, zoals energiemaatschappijen [energiegids], KNVB en ING [voetbalgids] en de Belastingdienst [gids voor zakelijke betaalachterstand]. Door met partners samen te werken bieden we de juiste informatie en hulp, op een zo laagdrempelig mogelijke manier. In 2023 willen we nog intensiever samenwerken met partners om meer doelgroep- en themagidsen te ontwikkelen.

Geldfit voor jongeren

Voor jongeren komt er veel bij kijken als ze financieel zelfstandig worden. Via geldfit.nl/jongeren vinden ze daarom artikelen over bijvoorbeeld '18 worden' en 'zorgtoeslag aanvragen'. Met resultaat, we zien dat 1 op de 5 jongeren na het lezen van een artikel een vervolgstap zet. Zo klikken ze bijvoorbeeld door naar de website van de belastingdienst om meer te lezen over zorgtoeslag of belastingteruggave.

Chatten en bellen:

laagdrempelig contact leggen

Een belangrijk doel van Geldfit is mensen in contact brengen met iemand die met hun meedenkt. Hierin speelt de gratis telefoonlijn en de chat op de website een belangrijke rol. Zo kunnen mensen gemakkelijk en anoniem contact maken. In het afgelopen jaar legden 2.197 mensen contact via de chat en het contactformulier.

Informatiebeveiliging

We hebben in 2022 de certificering ISO27001 behaald. Hiermee is aangetoond dat de informatiebeveiliging binnen NSR voldoet aan deze internationale standaard en dat NSR een betrouwbare partner is in het omgaan met belangrijke data.

[Lees meer over de certificering](#)



Geldfit voor ondernemers

Voor veel ondernemers was 2022 een onzeker jaar: naweeën van de coronacrisis, stijgende (energie)prijzen en tekort aan personeel. Geldfit Zakelijk is in samenwerking met Achmea, verschillende banken, verzekeraars, INretail en Vattenfall in 2020 opgericht om ondernemers met mogelijke geldproblemen eerder te vinden, bereiken en hulp te bieden. Al ruim 80.000 ondernemers hebben sindsdien via geldfit.nl/zakelijk een eerste stap gezet om grip te krijgen op hun financiën.

Complexe situaties

Ondernemers hebben vaak te maken met complexe situaties. Er is daarom een grote behoefte aan een adviseur die luistert en meedenkt welke stappen je kan zetten.

Jacqueline Zuidweg, strategisch adviseur bij Geldfit: 'Eén van de partijen waar Geldfit naar doorverwijst is MKBDoorgaan. In de afgelopen jaren hebben ruim 4.000 ondernemers daar een adviesgesprek gehad. Met een mooi resultaat: 94% van de ondernemers kan dankzij coaching of hulp weer door met het bedrijf. Die ervaring brengen we nu onder bij Geldfit Zakelijk.'

Ondernemersadviseur in 2023

Bovenstaande ervaring leidde tot de mogelijkheid om persoonlijk advies te vragen bij Geldfit Zakelijk. Ondernemers die 0800-8115 bellen, krijgen direct advies en worden, waar nodig, doorverwezen naar passende hulp. Bij een complexe situatie kunnen zij direct binnen Geldfit Zakelijk een afspraak maken met een ondernemersadviseur. Ook gaat NSR met gemeenten in gesprek hoe Geldfit Zakelijk goed kan aansluiten bij het lokale aanbod voor ondernemers. Alles met als doel dat ondernemers weer verder kunnen en willen werken aan een financieel gezond bedrijf.



'We hebben weer inzicht'

'Ons bedrijf maakt sinds een aantal jaar meubels op maat. Afgelopen zomer zagen we onze opdrachten teruglopen. Door een adviesgesprek met Geldfit kregen we inzicht in de pieken en dalen van het jaar. Het aantal opdrachten neemt sinds het najaar weer toe en dankzij bedrijfsfinanciering kunnen we groeien.'

- Thom



‘Ik ben blij dat er naar mij wordt geluisterd’

‘Ik liep enorm achter met betalen en mijn zorgverzekeraar wees me op Geldfit. Zo kwam ik in contact met een fijne meneer van de gemeente. Hij helpt mij fijn, volgens mij gaat het weer goed komen. Ik ben blij dat er naar mij wordt geluisterd.’

- Sonja

Samen met bedrijven

In totaal zijn er nu ruim 100 bedrijven aangesloten op de schuldhulprouwe. Allemaal met als doel om mensen met zorgen over geld eerder te vinden, bereiken en in contact te brengen met passende hulp.



Menzis

‘Bijdragen aan de leefkracht van mensen, dat zit diep in ons DNA. De onoverzichtelijkheid aan hulpinterventies houdt mensen met schulden

tegen om een stap te zetten. Daarom sluiten wij ons nu aan bij NSR.’

- **Marieke Fieten,**
directeur Klant & Operations Menzis



Achmea

‘We weten dat financiële problemen in alle lagen van de bevolking voorkomen, maar meestal praten Nederlanders er liever niet over. Om deze

problemen te verhelpen moet de drempel naar professionele schuldhulp-verlening zo laag mogelijk zijn. Een initiatief als NSR ondersteunt hierbij om nog meer mensen te helpen om een eerste stap te zetten.’

- **Bianca Tetteroo,**
voorzitter Raad van Bestuur Achmea



ABU

‘ABU-leden hebben goed werkgeverschap hoog in het vaandel staan. Aansluiting bij NSR zorgt ervoor dat onze leden uitzendkrachten met dreigende of bestaande financiële problemen snel kunnen doorverwijzen naar de juiste hulp. Ook dat is goed werkgeverschap.’

- **Jurriën Koops,** directeur ABU

Samen met bedrijven

Banken	Energie-leveranciers	Telecom	Verzekeraars	Werkgevers	Woning-corporaties	Zorg-verzekeraars	Secundaire schuldeisers	Keopels	Overig	
ABN-AMRO de volksbank ING Rabobank Triodos Bank	BUDGET THUIS Eneco ENGIE essent GREEN CHOICE united consumers VATTENFALL	kpn	AEGON A.S.I. N1816 Verzekeringen univé zlm. verzekeringen NN	adg Capgemini Facilicom Group Ministerie van Defensie POLITIE REINAERDE GAS VHE	TIMING VAN WIJNEN post.nl Vebego TALENT4 SERVICE Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid vandaglas synerlogic	actium EIGEN HAARD Heimstaden Nijestee PORTAAL Staedion Stek Ymere	achmea CZ VGZ DSW zorgverzekeraar menzis Zorg en Zekerheid	cannock faircasso Flanderijn GGN aandacht loont. syncasso PGGM & CO	ABU BRAINPORT EINDHOVEN KNVB MKB Nederland VERBOND VAN VERZEKERAARS	apg vereniging eigen huis infomedics Qredits ONDERNEMEND OPENBAAR ONDERWIJS CIAK

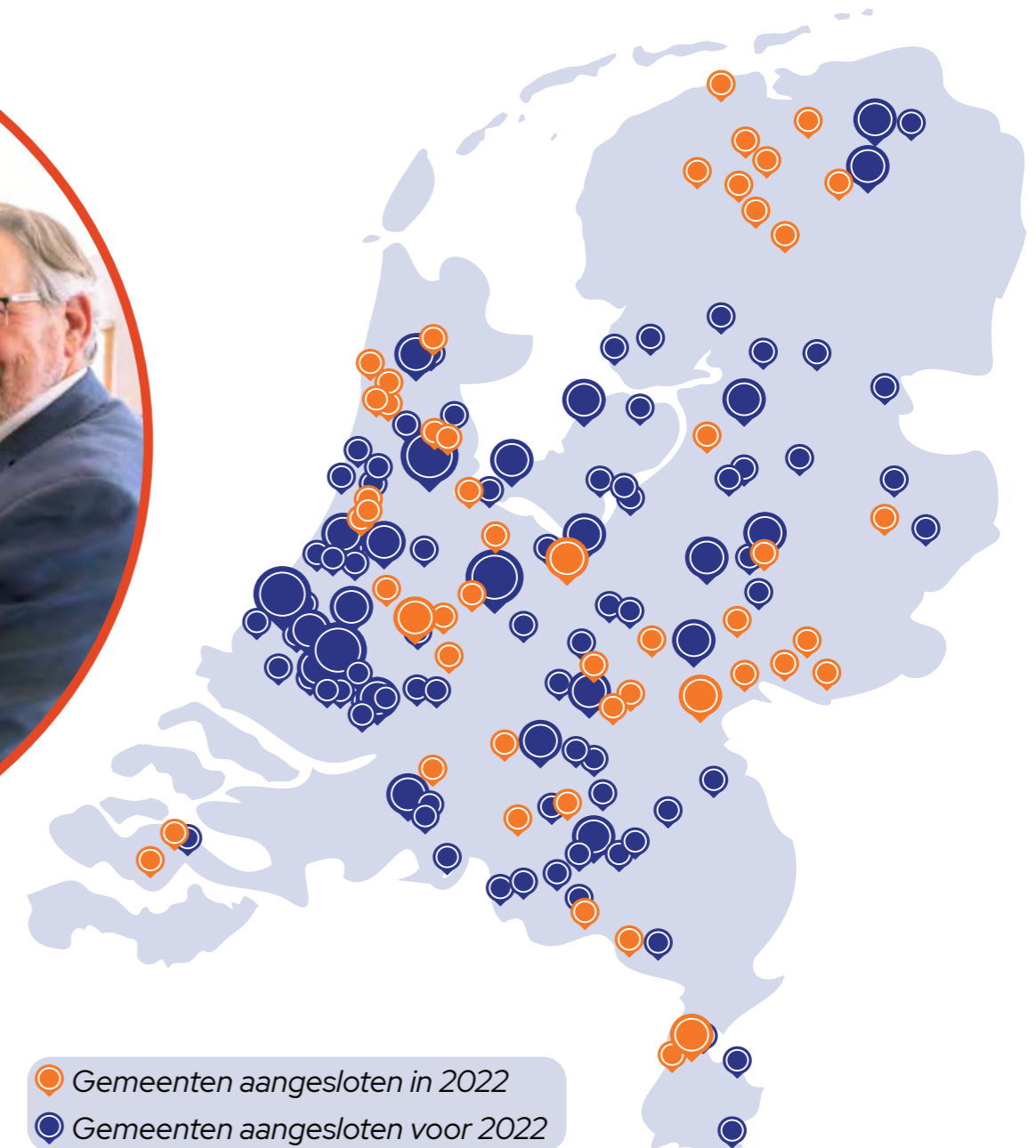
Samen met gemeenten

Steeds meer huishoudens hebben geldzorgen. Dit heeft er onder meer voor gezorgd dat in 2022 veel nieuwe gemeenten zijn aangesloten. Het aantal aansluitingen steeg van 91 naar 142. Daarmee is de schuldhulprouwe voor ruim 60% van alle Nederlandse huishoudens volledig ingericht.

Via Geldfit krijgt een inwoner direct inzicht in de financiële situatie en ontvangt hij passende en lokale hulp. In 2023 hopen we nog meer provincies en gemeenten aan te laten sluiten. Zo bereiken we nog meer inwoners via Geldfit.

'We merken dat de drempel om hulp te zoeken vaak nog hoog is, zeker in een relatief kleine kern als Ooststellingwerf. Door schuldschaamte worden geldproblemen vaak niet besproken en nemen de problemen ondertussen toe. Inwoners met geldzorgen komen pas laat in beeld en dan is direct zware hulp nodig. Welzijn begint bij financiële gezondheid. We bieden bijvoorbeeld ook leefstijlcoaching aan mensen met overgewicht, maar we zien dat die financiële basis eerst nodig is om een verandering in werking te stellen. Zo zorgen we er samen voor dat iedereen écht een nieuwe start kan maken.'

- Esther Verhagen, wethouder gemeente Ooststellingwerf





Samen mensen eerder vinden en bereiken

Geldfit kwam in 2022 meer dan 350 keer in het nieuws. Samen met aangesloten bedrijven, gemeenten en de Rijksoverheid wezen we door middel van campagnes mensen op de route naar Geldfit. Hierdoor hebben maar liefst drie keer zoveel mensen gebruik gemaakt van Geldfit als het jaar daarvoor. Maar nog belangrijker: in het afgelopen jaar hebben vijf keer zoveel mensen passende hulp ontvangen.

Hiernaast vind je een greep van Geldfit in de media:

Frederieke Kokol, manager belteam Geldfit

3 oktober 2022

Meer mensen met geldzorgen dan ooit: 'Duik niet in de slachtofferrol'

[Bekijk de uitzending](#)

Schulden? Dan zal je wel slecht met geld zijn: 'Het kan iedereen overkomen - helemaal nu'

31 maart 2022 | Metro nieuws

Zorgen nemen toe: schrijnende situaties van energiearmoede steeds duidelijker

6 april 2022 | Een Vandaag

Energiebedrijven zien aantal klanten met betaalproblemen groeien

15 augustus 2022 | rtlnieuws.nl

Je kunt je rekeningen niet meer betalen, wat nu? Zo ga je zelf aan de slag

4 oktober 2022 | nu.nl

Jaarresultaat 2022



1.230.745 mensen
zetten een stap naar financiële gezondheid via een kanaal van de NSR.



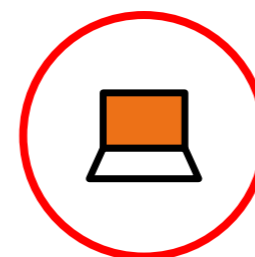
178.973 mensen
kregen via een online test zelfinzicht door een persoonlijk advies.



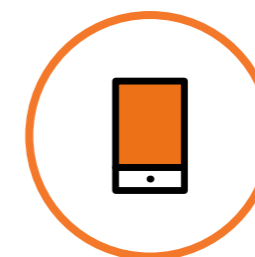
19.607 mensen
ontvingen een luisterend oor. Ook dachten we persoonlijk met hen mee.



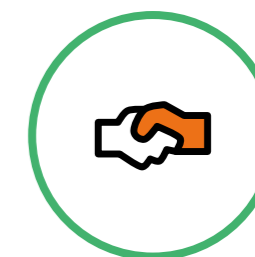
136.471 mensen
zetten op basis van het advies een meetbare vervolgstap naar passende hulp.



118.516 mensen
konden via Geldfit zelf aan de slag. Zoals aanvragen van regelingen of inzicht via online tools.



9.778 mensen
zijn in contact gebracht met een vrijwilliger (online of in de buurt)



8.177 mensen
zijn begeleid naar gemeentelijke schuldhulp.

	2019	2020	2021	2022
Sessies	121.483	189.844	435.013	1.230.745
Zelfinzicht (adviezen)	25.283	53.792	111.265	178.973
Luisterend oor	n.v.t.	1.295	8.714	19.607
Vervolgstap naar partner	10.477	19.680	27.868	136.471

Raad van Toezicht



2022 was een pittig jaar voor de Nederlander. Dagelijks zien en horen we bij NSR welke grote impact de hoge energieprijzen en inflatie heeft op de financiën van huishoudens. Veel huishoudens met geldzorgen worden geholpen, maar de groep die hulp nodig heeft groeit. Ook zijn er helaas nog steeds huishoudens die niet in beeld zijn of tussen wal en schip vallen.

Dit vraagt om aanpassingen in het hulpaanbod en in de benadering van huishoudens. We werken daarom zowel aan het verlichten van de gevolgen van een crisis als aan een lange termijn aanpak. In de lange termijn aanpak wil NSR het netwerk en de kwalitatieve waarde voor de doelgroep vergroten.

NSR pakte ook een signalerende rol. Zo werden direct de inzichten in de gevolgen voor de Nederlander gedeeld met minister Carola Schouten. De uitdagingen van de Nederlanders waren in 2022 groot en zullen in 2023 ook weer groot zijn. Met een positief maar zeker ook kritische blik vanuit de Raad van Toezicht hoop ik dat de NSR voor een grote groep mensen de uitdagingen middels advies en een goede doorverwijzing kan verminderen.

Manuel van der Hoek, Chef Operatie Doorbraakmethode



Ron Steenkuijl,
directeur Affairs ADG
Dienstengroep



Peter Rijdsijk,
directeur
SchuldHulpMaatje
Nederland



Hennie Duteweert,
afdelingshoofd
inkomensondersteuning
gemeente Zwolle



Ditte Hak,
directeur-generaal
Toeslagen Ministerie
van Financiën

'Nu heb ik weer een handvat'



'Het lukte me als zzp'er niet meer om de energierekening te betalen. Geldfit bracht me in contact met hulp vanuit de gemeente. Nu heb ik weer een handvat, zodat ik aan de slag kan. Over twee weken bellen we weer om te kijken of het allemaal gelukt is.'

- Samira



schuldhulproute.nl