NSR Nederlandse Schuldhulproute

NSR Congres 2026

De routeplanner, samenbouwen aan routes
naar een financieel gezond Nederland

De dataoplossing voor Vroegsignalering

Jaime Jorba Bos | Faircasso & Prevento

Dennis Reus | Nationale-Nederlanden

Hendrik-Jan Graber | Datafuture

Wie staan hier voor je?

JJ

Jaime Jorba Bos

Faircasso & Prevento

Founder / Director Impact & Sustainabillity

DR

Dennis Reus

Nationale-Nederlanden

Business Innovator / Programmamanager Financial Health

HG

Hendrik-Jan Graber

Datafuture

CEO Datafuture

Wat willen we vandaag bereiken?

Kort inspireren, daarna zelf aan het werk

Zien

Casus Faircasso

Wat gebeurt er als iemand te laat in beeld komt?

Begrijpen

De data-oplossing

Hoe relevante signalen iemand eerder in beeld brengen, met praktijkbewijs van NN.

Doen

Groepsdiscussie en eerste actie

Signalen, toepassing en spelregels voor je eigen organisatie.

De keten waar het om draait

SIGNALEREN
Relevante signalen brengen iemand eerder in beeld

↓

BEREIKEN
Op tijd contact, met de juiste boodschap

↓

HELPEN
Warm doorverbinden naar passende hulp, bijv. via Geldfit

NSR Nederlandse Schuldhulproute · Geldfit · nationale nederlanden · DATAFUTURE · prevento · faircasso

Praktijkvoorbeeld Faircasso

- Openstaande vordering energieleverancier
- Energielevering stopgezet, vordering opgeëist
- Tijdens huisbezoek spreken we de klant
  - Meerdere schuldeisers
  - Onvoldoende inkomen om achterstanden/vaste lasten te betalen
  - 4 jaar geleden begonnen
  - Door ziekte tijdelijk uitkering, nu werk tegen lager loon
  - Lopend loonbeslag zorgverzekeraar
  - Geen hulpverlening actief (wel geprobeerd)
  - Enige oplossing sanering of wsnp

22 signalen, en toch te laat

22 signalen in betaalgedrag en contact

20 mnd periode waarin die signalen zichtbaar waren

mnd 14 eerste vroegsignalering, na 17 signalen

20 mnd tot het contact echt hersteld was

Gebeurtenis	Actie	Datum
Incasso-opdracht	Contactherstel (huisbezoek)	September 2026
Geen betaling, geen contact	Energielevering gestopt	Augustus 2026
Geen betaling, geen contact	Laatste aanmaning eindafrekening	Juli 2026
Geen betaling, geen contact	Outbound belactie	Juni 2026
Geen betaling, geen contact	Brief einde levering	Mei 2026
Geen betaling, geen contact	Melding vroegsignalering	April 2026
Geen betaling, geen contact	Herinnering (3) + hulpaanbod	Maart 2026
Geen betaling, geen contact	Outbound belactie	Maart 2026
Geen betaling, geen contact	Herinnering (2)	Maart 2026
Geen betaling, geen contact	Outbound robocall + sms	Maart 2026
Storno (termijnnota)	Herinnering (1)	Februari 2026
Betaling door klant	Geen	December 2025
Geen betaling, geen contact	Herinnering (3)	November 2025
Geen betaling, geen contact	Outbound belactie	November 2025
Geen betaling, geen contact	Herinnering (2)	November 2025
Geen betaling, geen contact	Outbound robocall + sms	November 2025
Geen betaling (termijnnota)	Herinnering (1)	November 2025
Storno (termijnnota)	Herincasso bank (niet succesvol)	Oktober 2025
Storno (termijnnota)	Herincasso bank (2e succesvol)	September 2025
Deelbetaling (vorige termijnnota)	Geen	Juni 2025
Deelbetaling (termijnnota)	Klant belt in, uitstel gegeven	Mei 2025
Betaling door klant	Geen	Februari 2025
Geen betaling (termijnnota)	Herinnering (1)	Januari 2025
Nieuwe klant	Geen	Mei 2022

Op welk moment hadden we kunnen weten dat deze klant hulp nodig had, en wat hadden we toen kunnen doen?

Genoeg data, te weinig selectie

1

Te veel signalen

Huidige vroegsignalering levert grote aantallen signalen op. Gericht opvolgen lukt dan niet.

2

Te weinig onderscheid

Klanten met echte problemen worden gemist, anderen worden onnodig benaderd.

3

Capaciteit op de verkeerde plek

Hulp gaat niet naar de huishoudens die haar het hardst nodig hebben.

4

Mensen vragen niet zelf om hulp

Schaamte en stress zorgen dat mensen pas laat aan de bel trekken.

In de Faircasso-casus

17

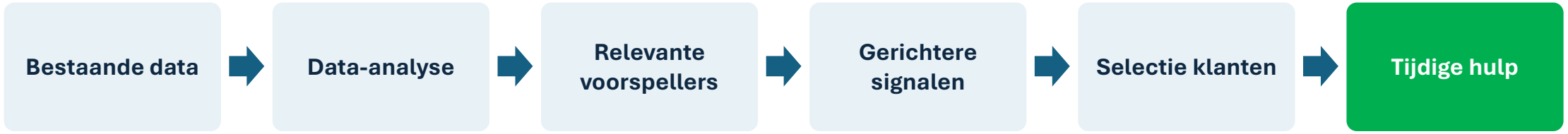
signalen vóórdat de eerste vroegsignalering kwam

De data was er al. Het ging mis bij het selecteren en opvolgen.

NSR Nederlandse Schuldhulproute · Geldfit · nationale nederlanden · DATAFUTURE · prevento · faircasso

Zo werkt het in de praktijk

Niet méér signalen, maar minder en relevantere signalen



1

Start met betaalhistorie

Achterstanden, storneringen, herhaalde problemen, veranderend betaalgedrag, contactpatronen.

2

Test welke variabelen voorspellen

Met statistiek of regressie. Geen aannames vooraf, laat de data het uitwijzen.

3

Valideer

Toets op nieuwe data of het model echt onderscheid maakt.

4

Koppel signalering aan actie

Wie benader je, wanneer, via welk kanaal en met welke boodschap?

Machine learning is een middel, geen doel. Geavanceerdere modellen kunnen later de precisie en prioritering verbeteren.

NSR Nederlandse Schuldhulproute · Geldfit · nationale nederlanden · DATAFUTURE · prevento · faircasso

Praktijkbewijs Nationale-Nederlanden

De aanpak

- Voorspelmodel op bestaande betaal- en klantdata
- Selecteren welke klanten we gericht benaderen
- Gecombineerd met een gepersonaliseerde interventie
- Effect meten en het model verder verbeteren

Signaleren → interveniëren → effect meten → verbeteren

0,90

AUC inclusief validatie

1,0 is perfect, 0,5 is gokken

Significant meer klanten met echte betalingsproblemen geïdentificeerd, bereikt en geholpen.

Betere signalering betekent eerder contact, minder escalatie en efficiëntere inzet van capaciteit.

NSR Nederlandse Schuldhulproute · Geldfit · nationale nederlanden · DATAFUTURE · prevento · faircasso

Eerst zelf, daarna samen

Je hoeft niet te wachten op een landelijk systeem om vandaag te verbeteren

1

Uniforme signalenset

Welke voorspellers komen bij organisaties en producten steeds terug?

2

Eigen voorspelmodel

Per organisatie verfijnen naar gerichte signalen en selectie op basis van data-analyse.

3

Betere interventies

Wie, wanneer, welk kanaal? O.b.v. de resultaten de modellen verfijnen.

Nu starten, binnen je eigen organisatie

Op termijn: signalen van meerdere organisaties combineren tot een integraal klantbeeld en beter gecoördineerde hulp. Een slimmere versie van de huidige route via het Schuldenknooppunt, maar alleen als dat wenselijk, proportioneel en haalbaar is. Geen voorwaarde om te beginnen.

NSR Nederlandse Schuldhulproute · Geldfit · nationale nederlanden · DATAFUTURE · prevento · faircasso

Werkopdracht

Bespreek in groepjes van 3 à 4 met je buren. Daarna halen we de opbrengst plenair op.

1

Signalen

Welke 3 tot 5 signalen kunnen wijzen op toekomstige betalingsproblemen?

2

Toepassing

Hoe kan je deze data analyseren en gebruiken om eerder hulp te bieden? Denk in de keten data → analyse → signaal → selectie → hulp.

3

Ethiek

Onder welke voorwaarden vind je datagedreven vroegsignalering verantwoord? Formuleer vijf spelregels.

Output per groep: 3 signalen + 1 eerste actie + 5 spelregels

NSR Nederlandse Schuldhulproute · Geldfit · nationale nederlanden · DATAFUTURE · prevento · faircasso

Het dilemma: niet privacy óf helpen

Onder welke voorwaarden is het verantwoord om beschikbare data te gebruiken om mensen eerder passende hulp aan te bieden, en wanneer wordt níét handelen juist problematisch?

Wanneer gaat signaleren te ver?

Klantdata ligt gevoelig. Datagebruik moet aantoonbaar bijdragen aan het hulpdoel.

Wanneer is niets doen problematisch?

De signalen zijn er, maar mensen vragen niet altijd zelf op tijd om hulp.

Mogelijke thema's voor jullie vijf spelregels

Hulpdoel	Geen benadeling	Proportionaliteit	Dataminimalisatie
Uitlegbaarheid	Menselijke controle	Transparantie	Effectmeting

NSR Nederlandse Schuldhulproute · Geldfit · nationale nederlanden · DATAFUTURE · prevento · faircasso

Opbrengst uit de zaal

1

3 signalen

Welke signalen kwamen het vaakst terug?

2

1 eerste actie

Wat kan jouw organisatie morgen al doen?

3

5 spelregels

Onder welke voorwaarden is het verantwoord?

NSR Nederlandse Schuldhulproute · Geldfit · nationale nederlanden · DATAFUTURE · prevento · faircasso

Van weten naar doen

1

Welke signalen hebben wij al?

2

Welke voorspellen echt betalingsproblemen?

3

Hoe zetten we die inzichten om in tijdige, passende hulp?

Begin binnen je eigen organisatie

Test → help → meet → verbeter → deel wat werkt

En daarna samen: verken met ons of het combineren van signalen tussen organisaties meerwaarde heeft.

NSR Nederlandse Schuldhulproute · Geldfit · nationale nederlanden · DATAFUTURE · prevento · faircasso