

Kijk in uw eigen straat of wijk eens naar drie willekeurige woningen. Gemiddeld heeft ruim één van die drie huishoudens moeite om rond te komen. Misschien kent de gemeente dit huishouden nog niet. Een werkgever, kerk, buurthuis, voedselbank of SchuldHulpMaatje kent het vaak wel.

Bijna één op de drie huishoudens heeft moeite om rond te komen. Bij 8,6% is sprake van geregistreerde problematische schulden.[2] Geldzorgen beginnen vaak ruim vóór de eerste betalingsachterstand. Toch begint hulp meestal pas wanneer een probleem zichtbaar wordt in een systeem. Dat zien wij ook in onze praktijk. In 2025 was 58% van de hulpvragers van SchuldHulpMaatje bij aanmelding nog niet in beeld bij de beroepsmatige schuldhulpverlening.[4] Nederland investeert terecht in vroegsignalering, proactieve dienstverlening en betere gegevensuitwisseling. Daarmee komen meer mensen in beeld. Maar in beeld zijn is nog niet hetzelfde als bereikt zijn. Een brief is nog geen contact. Een aanbod is nog geen vertrouwen en een recht is nog geen gebruik.

Daarom vragen wij de Tweede Kamer:

1

Zorg voor meerdere routes naar hulp. Ieder proactief aanbod moet toegang geven tot een digitale, telefonische én lokale persoonlijke route. Een brief of digitaal bericht moet direct kunnen verwijzen naar betrouwbare ondersteuning in de woonplaats.

2

Erken en borg de informele schuldhulpinfrastructuur. Betrek vrijwilligersorganisaties, bestaande inlooppunten en informele schuldhulp- en maatschappelijke organisaties als zelfstandige en gelijkwaardige partners bij proactieve dienstverlening en faciliteer de daarvoor benodigde onkosten.

3

Meet niet alleen wie in beeld komt, maar ook wie wordt bereikt. Meet werkelijk contact, hulpacceptatie, gebruik, warme overdracht, uitval, terugval en niet-bereik. Gebruik daarbij ook de beschikbare data en praktijksignalen van informele schuldhulporganisaties.

Proactieve dienstverlening vraagt ook om persoonlijk contact

Het wetsvoorstel Wet proactieve dienstverlening SZW geeft UWV, SVB en gemeenten meer ruimte om mensen actief te wijzen op mogelijke rechten en te helpen bij een aanvraag.[1] Dat is een belangrijke stap tegen niet-gebruik. Een onderzoek van de Inspectie SZW naar de algemene bijstand liet eerder zien dat 35% van de huishoudens die daar waarschijnlijk recht op hadden, daarvan geen gebruik maakte.[7] Betere gegevens, vooraf ingevulde aanvragen en automatische toekenning kunnen veel drempels wegnemen, waardoor mensen sneller krijgen waar zij recht op hebben. Ook kan de overheid hen gericht benaderen.

Maar juist mensen die extra hulp nodig hebben, reageren niet altijd op een brief, telefoontje of digitaal bericht. Schaamte, stress, moeite met lezen of digitale middelen, het niet herkennen van een hulpvraag, ingewikkelde procedures en wantrouwen kunnen een volgende stap in de weg staan. Daarom blijft persoonlijk contact nodig. SchuldHulpMaatjes ontmoeten mensen waar zij leven: thuis, in inlooppunten en via netwerken van werkgevers, kerken, welzijns- en andere maatschappelijke organisaties. Zij nemen geen besluiten, controleren niet en innen geen vorderingen. Daardoor kunnen zij naast iemand staan en vertrouwen opbouwen. Informele schuldhulp vervangt de overheid of professionele hulp niet. Vrijwilligers kunnen een te laag inkomen, slechte regels of overheidsfouten niet oplossen. Wel kunnen zij mensen helpen overzicht te krijgen, voorzieningen te benutten en – waar nodig – de weg naar professionele hulp te vinden.

Niet de overheid alleen bereikt mensen. De samenleving doet volop mee. Deze informele infrastructuur werkt zelfstandig en onafhankelijk. Als gelijkwaardige partner brengt zij bereik, vertrouwen, praktijkkennis en

eigen gegevens in. Deloitte raamt de micro-economische impact van de gezamenlijke inzet van de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp op ongeveer € 208 miljoen. Het onderzoek verbindt deze inzet aan meer financiële redzaamheid en minder escalatie, uitval en terugval.[6]

1. Preventief schulden voorkomen? Begin bij de eerste geldzorg

Vroegsignalering begint meestal bij een betalingsachterstand. Geldzorgen beginnen vaak eerder. Mensen stellen rekeningen uit, raken het overzicht kwijt of proberen hun problemen nog zelf op te lossen. Persoonlijk contact en vertrouwde plekken kunnen helpen om geldzorgen eerder bespreekbaar te maken. Onderzoek van AEF laat zien dat persoonlijk contact, vertrouwde vindplaatsen en samenwerking tussen formele en informele organisaties de drempel naar hulp kunnen verlagen [3]. Inlooppunten bieden een plek waar mensen zelf binnen kunnen lopen, naartoe kunnen worden verwezen of persoonlijk naartoe kunnen worden begeleid. Vrijwilligersnetwerken bieden een aanvullende toegang via mensen die al aanwezig zijn in buurten, kerken, bedrijven en maatschappelijke organisaties.

Ons antwoord: begin bij de eerste geldzorg, niet bij de eerste achterstand. Wacht niet alleen tot mensen hulp zoeken, maar zet in op het bereiken van mensen die zelf die stap nog niet zetten. Verbind daarom vroegsignalering en proactieve dienstverlening met inlooppunten én vertrouwde lokale netwerken van vrijwilligers, kerken, werkgevers, informele schuldhulp en maatschappelijke organisaties.

2. Welke vernieuwing biedt mensen met schulden perspectief?

Nederland heeft veel middelen om schulden te voorkomen en op te lossen. De vernieuwing zit niet alleen in nieuwe regelingen, systemen of gegevens. De vraag is vooral of mensen bestaande oplossingen kunnen vinden, begrijpen en gebruiken. Een pauzeknop geeft rust. Begeleiding helpt om die rust te gebruiken voor overzicht en herstel. Een digitaal schuldenoverzicht geeft informatie. Iemand kan daarna nog steeds hulp nodig hebben om te bepalen wat eerst moet gebeuren. Een doorverwijzing opent een deur. Maar een telefoonnummer meegeven is nog geen warme overdracht. Niet iedere inwoner heeft dezelfde ingang nodig. Daarom moeten drie gelijkwaardige routes naast elkaar beschikbaar zijn:

- 1 **Digitaal**, voor mensen die zelfstandig online verder kunnen.
- 2 **Telefonisch of via chat**, voor mensen die uitleg of directe hulp nodig hebben.
- 3 **Lokaal en persoonlijk**, via een financieel inlooppunt, maatschappelijke vindplaats of kwalitatief geborgde vrijwilligersorganisatie.

Mensen kunnen één route gebruiken of tussen routes overstappen. Geldfit, gemeentelijke dienstverlening, informele schuldhulp en andere lokale maatschappelijke organisaties kunnen daarbij op elkaar aansluiten. Een warme overdracht betekent dat iemand niet alleen wordt verwezen, maar zo nodig wordt geholpen om echt contact te leggen. Daarbij moet duidelijk zijn wie aanspreekbaar blijft en wat de volgende stap is.

Ons antwoord: maak bestaande oplossingen werkelijk bruikbaar. Verbind digitale mogelijkheden met persoonlijke begeleiding en lokale ondersteuning.

3. Waar loopt de inwoner vast bij de overheid?

Uit onze kwalitatieve praktijkinventarisatie [5] komt een duidelijk patroon naar voren. Overheidsorganisaties voeren hun eigen regelingen en processen uit. De inwoner moet vaak zelf zorgen voor samenhang. Daarbij stapelen niet alleen schulden zich op, maar ook brieven, procedures en afzonderlijke betalingsregelingen.

De overheid kan bovendien tegelijk hulpverlener, uitvoerder, belastingheffer en schuldeiser zijn. Zonder goede afstemming kunnen die rollen elkaar tegenwerken. Voor de overheid zijn het verschillende regelingen. Voor de inwoner is het één huishoudbegroting. Wij zien drie belangrijke problemen die onze maatjes teruggeven uit de dagelijkse praktijk:

1. Niemand bewaakt de totale betaalbaarheid.

MijnBetaaloverzicht is een goede stap naar meer inzicht in betalingsverplichtingen bij de overheid. Maar inzicht en overzicht alleen voorkomt niet dat de optelsom onbetaalbaar wordt. Verrekeningen, betalingsregelingen en terugvorderingen kunnen elkaar ondergraven en nieuwe tekorten en schulden veroorzaken.

2. Inwoners moeten fouten zelf door de keten herstellen.

Herstel door één organisatie werkt niet altijd door in de keten. De inwoner moet dan opnieuw bellen, bezwaar maken en bewijs aanleveren. Onder financiële stress kan dat te veel zijn.

3. Een gesloten dossier betekent nog geen duurzaam herstel.

Ondersteuning kan stoppen terwijl iemand nog kwetsbaar is. Nazorg moet daarom passen bij wat iemand nodig heeft. Ook moet iemand bij nieuwe problemen eenvoudig kunnen terugkeren.

Tot slot.

Vrijwilligers lossen systeemp Problemen niet op. Zij helpen inwoners wel overzicht en contact te behouden en signaleren waar regels botsen of herstel vastloopt. De overheid moet daarom de totale uitkomst bewaken, herstel laten doorwerken in de keten en sturen op duurzame financiële stabiliteit. Proactieve dienstverlening helpt mensen in beeld en vermindert niet-gebruik. Het succes hangt af van wat daarna gebeurt: bereiken en aanvaarden mensen passende hulp en komen zij duurzaam verder? Daarom vragen wij om een vaste verbinding tussen publieke dienstverlening en de bestaande informele schuldhulpinfrastructuur.

Gegevens helpen de juiste deur te vinden. Relaties helpen die deur te openen.

¹ Bronnen

[1] Tweede Kamer, wetsvoorstel Wet proactieve dienstverlening SZW, Kamerstuk 36 799, memorie van toelichting en parlementaire behandeling; Nationale ombudsman, brief aan de vaste Kamercommissie SZW over het wetsvoorstel, 28 augustus 2026.

[2] CBS, Schuldenproblematiek in beeld 2025, gepubliceerd 2026; Nibud, Geldzaken in de praktijk 2024.

[3] Andersson Elffers Felix, Wat werkt in de dienstverlening voor mensen met geldzorgen? Onderzoek naar laagdrempelige financiële dienstverlening, 19 mei 2025.

[4] Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland, *Jaarverslag 2025*, pp. 16-17 en 20-21.

[5] Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland, geanonimiseerde kwalitatieve praktijkinventarisatie 2026

[6] Deloitte, impactmeting Alliantie Vrijwillige Schuldhulp, 2026.

[7] Inspectie SZW, Niet-gebruik van de algemene bijstand, 2021, op basis van de situatie per 1 januari 2018.
<https://www.kennisbundel.nl/kennisbank/artikel/niet-gebruik-van-de-algemene-bijstand-2/>