

POSITION PAPER PAYWATCH

Wie hulp zoekt, zou niet zelf de verbinding hoeven organiseren

Ik ben PayWatch begonnen vanuit mijn eigen ervaring. Ik had niet altijd goed overzicht over mijn rekeningen en had soms meerdere betalingsregelingen tegelijk lopen. Het bleek verrassend lastig om bij te houden wat wanneer betaald moest worden en welke afspraak bij welke organisatie hoorde.

Tijdens het bouwen merkte ik dat het probleem breder is dan overzicht. Zodra hulp nodig is, komen verschillende organisaties en processen in beeld. Mensen moeten soms zelf uitzoeken waar zij terecht kunnen, documenten verzamelen en bij een volgende organisatie opnieuw uitleggen wat er speelt.

DE OPGAVE

Daar ligt voor mij de belangrijkste opgave: verschillende vormen van hulp kunnen naast elkaar bestaan, maar moeten voor degene die hulp zoekt als één doorlopende route werken.

01 Schuldpreventie kan beginnen voordat professionele schuldhulp nodig is.

Wie een aanmaning niet begrijpt, een betalingsregeling wil aanvragen of merkt dat verschillende betaalmomenten tegelijk aankomen, kan vaak zelf nog handelen. Daarvoor moet wel duidelijk zijn wat er speelt en welke stap mogelijk is.

Dat kan heel praktisch zijn: een brief begrijpen, een deadline herkennen, zien welke betalingsafspraken al lopen of weten hoe een betalingsregeling kan worden aangevraagd.

Digitale ondersteuning kan hierbij helpen. Al kan bijvoorbeeld ingewikkelde informatie begrijpelijk maken, overzicht aanbrengen en iemand stap voor stap door een eenvoudige handeling begeleiden. Zo hoeft niet iedere financiële vraag te wachten op een afspraak met een professional.

Vroegsignalering begint wanneer een betalingsachterstand al is ontstaan. Vastelastpartners melden betalingsachterstanden aan gemeenten nadat zij eerst zelf een sociaal incassotraject hebben uitgevoerd; de gemeente doet vervolgens een hulpaanbod.¹

Daarvoor ligt een belangrijke fase waarin iemand zelf al kan merken dat het financieel moeilijker wordt: een rekening past niet meer, een brief is onduidelijk of het overzicht raakt kwijt.

Juist op dat moment kunnen overzicht, begrijpelijke informatie en een concrete volgende stap helpen om eerder in actie te komen.

02 Niet iedere financiële vraag vraagt om dezelfde vorm van ondersteuning.

Sommige mensen kunnen na een duidelijke uitleg zelfstandig verder. Een ander heeft iemand nodig die meekijkt. Bij problematische schulden, meerdere schuldeisers, onvoldoende betaalruimte of problemen op andere leefgebieden is professionele begeleiding nodig.

Waar iemand begint, kan verschillen. Dat kan bij een gemeente zijn, een maatschappelijke organisatie, een schuldeiser of een digitale dienst.

Voor degene die hulp zoekt, moet het vervolgens als één route werken.

Vanuit het eerste contact moet duidelijk worden wat iemand zelf kan doen, welke ondersteuning daarbij helpt en wanneer professionele begeleiding nodig is. Iemand zou het landschap van organisaties en loketten niet zelf hoeven te doorgronden om de juiste hulp te vinden.

Wanneer professionele hulp nodig is, moet iemand eenvoudig kunnen doorstromen. Een nieuwe hulpverlener mag geen terugkeer naar het begin betekenen.

Dat is voor mij een belangrijk onderdeel van innovatie in de schuldhulpverlening. De vernieuwing zit niet alleen in nieuwe digitale toepassingen. Ook de verbinding tussen bestaande vormen van ondersteuning kan beter.

03 Als iemand dat wil, moet de volgende hulpverlener kunnen voortbouwen op het bestaande overzicht.

Stel dat iemand zijn openstaande rekeningen heeft verzameld, betalingsregelingen heeft vastgelegd en documenten heeft toegevoegd. Als later professionele hulp nodig is, moet dat werk bruikbaar blijven.

Informatie over een financiële situatie kan verspreid zijn over verschillende organisaties en systemen. Daardoor moeten mensen soms opnieuw documenten verzamelen en opnieuw uitleggen welke afspraken al zijn gemaakt.

Dat kost tijd voor degene die hulp zoekt én voor de professional die opnieuw moet reconstrueren wat er speelt.

De persoon bepaalt welke informatie wordt gedeeld, met wie en voor welk doel. Een hulpverlener krijgt alleen de gegevens die nodig zijn om verder te helpen. Dat kunnen bijvoorbeeld openstaande rekeningen, lopende betalingsregelingen, documenten en eerder genomen stappen zijn.

Daarvoor zijn duidelijke afspraken nodig over toestemming, dataminimalisatie, toegang en veilige gegevensuitwisseling.

Dit vraagt om nauwere samenwerking tussen publieke, maatschappelijke en private partijen. Niet iedere organisatie hoeft hetzelfde systeem te gebruiken. Wel moeten systemen en organisaties informatie op een veilige en gestandaardiseerde manier kunnen uitwisselen wanneer de persoon daar zelf voor kiest.

Zo blijft het opgebouwde overzicht bruikbaar wanneer iemand van zelfstandig handelen naar persoonlijke begeleiding gaat.

Wat kan de Tweede Kamer mogelijk maken?

01

Maak ruimte voor ondersteuning waarmee mensen eerder hun financiële verplichtingen kunnen overzien, informatie kunnen begrijpen en eenvoudige stappen zelf kunnen zetten.

02

Neem bij beleid en digitale dienstverlening mee hoe iemand vanuit zelfhulp of informele ondersteuning kan doorstromen naar professionele hulp zonder opnieuw bij nul te beginnen.

03

Werk aan gemeenschappelijke afspraken en technische standaarden waarmee financiële informatie veilig kan worden gedeeld wanneer iemand daar zelf voor kiest. Leg daarbij vast welke gegevens nodig zijn, hoe toestemming wordt gegeven en hoe toegang wordt beperkt of beëindigd.

Mijn eigen zoektocht begon met overzicht houden over rekeningen en betalingsregelingen. Inmiddels zie ik vooral hoe belangrijk de verbinding tussen verschillende vormen van ondersteuning is.

Wie hulp zoekt, zou niet zelf de verbinding tussen al die partijen hoeven te organiseren.

BRONNEN

1. Divosa, Monitor Vroegsignalering Schulden · Jaarrapportage 2025, 13 april 2026. divosa.nl/publicaties/divosa-monitor-vroegsignalering-schulden-jaarrapportage-2025
2. NVVK, Basisdienstverlening Schuldhulpverlening, geraadpleegd september 2026. De Basisdienstverlening bestaat uit twintig elementen en is nog in ontwikkeling bij gemeenten. nvvk.nl/basisdienstverlening