

Verkenning schuldpreventie Leeuwarden

Pieter Hilhorst
Jos van der Lans
Augustus 2016



3D-Lab Leeuwarden – 20 juni 2016

In afwijking tot andere 3D-Labs is in Leeuwarden een uitgebreide verkenning verricht naar de vraag wat een effectieve wijze kan zijn om schulden te voorkomen. Aanleiding daarvoor is het gegeven dat het merendeel van het werk van sociale wijkteams gerelateerd is aan financiële problemen. Voor dit verkennend onderzoek is in Leeuwarden uitgebreid gesproken met mensen van de gemeente Leeuwarden, uit wijkteams, van woningcorporaties, van banken. Op 20 juni is met een aantal geïnterviewden en betrokkenen een 3D-lab georganiseerd waarin de eerste resultaten van het onderzoek zijn gepresenteerd. De opmerkingen die tijdens deze bijeenkomst zijn gemaakt zijn geïntegreerd in het eindrapport van het onderzoek, zodat van dit Lab geen apart verslag is gemaakt.

Managementsamenvatting

Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt zeker voor schulden. De gemeente Leeuwarden doet veel aan preventie en het voorkomen van escalatie. Toch kan het nog beter. Opvallend is dat de gemeente aan de ene kant te veel doet, omdat vaak het dure middel van bewindvoering wordt ingezet, en aan de andere kant te weinig doet: veel mensen met problematische schulden worden niet bereikt. Ook krijgen sommige mensen met een participatiewet-uitkering wel één vaste last automatisch doorbetaald, maar niet alle vaste lasten, waardoor een waterbed ontstaat.

Het is daarom zinnig om de huidige instrumenten uit te breiden met een nieuwe vorm: *Zelfverzekerde Financiën*. Bij deze vorm van financiële ondersteuning hebben burgers de volledige zeggenschap over hun financiën maar krijgen ze ondersteuning om zich te houden aan hun eigen budgetplan. Deze variant verlaagt de drempel om ondersteuning te accepteren, omdat de bewoner de controle houdt over zijn geld. Op die manier kan een menukaart worden aangeboden, waarbij elke bewoner de schuldpreventie krijgt die bij hem of haar past. We noemen dat het combinatiescenario. Bij een doorrekening waarbij alle huishoudens tot 120% van het minimumloon meedoen aan het combinatiescenario hoeft maar 21% van de potentiële besparing te worden gerealiseerd om dit rendabel te maken.

Het uitgangspunt van schuldpreventie is dat alle partijen die baat hebben bij schuldpreventie meebetalen aan het systeem. Als de voordelen worden uitgespaard per partij (gemeente, ontvangers vaste lasten en bewoners) is deelname voor alle partijen al snel rendabel (voor gemeente en ontvangers vaste lasten bij realisatie 30% potentiële besparing). De effectiviteit van schuldpreventie kan nog worden verhoogd door een goede risico-selectie. Daarbij kan een onderscheid worden gemaakt in radicale preventie (waarbij nog geen schulden bestaan), vroegsignalering (voor escalatie schulden) en versneld herstel (waarbij al sprake is van problematische schulden).

Het verdient aanbeveling om een pilot te starten voor 100 bewoners om te toetsen of schuldpreventie het beoogde effect heeft. Dit vraagt om een strak projectplan, waarin alle betrokken partijen duidelijk aangeven hoe hun bijdrage vorm zal krijgen. Er is dus nog een vervolg nodig op deze verkenning voor daadwerkelijk gestart kan worden met een pilot.

Doelstelling

De gemeente Leeuwarden wil graag werk maken van radicale schuldpreventie. Een logische keuze, want voorkomen is beter dan genezen. En als mensen eenmaal problematische schulden hebben, belanden ze snel op alle verkeerde lijstjes. Ze zijn langer werkloos, vaker ziek, en hebben vaker psychische klachten. Er is ook een verband met geweld in huiselijke kring en kindermishandeling. Het is niet zo dat de schulden de oorzaak zijn van de andere problemen, maar schulden vormen wel een grote belemmering voor het aanpakken van andere problemen.

Het is daarom zinnig om alles op alles te zetten om eerst de financiële basis op orde te brengen. In deze verkenning wordt gekeken welke methoden er zijn om dat te doen. De nadruk ligt daarbij op een verzekerde betaling van de vaste lasten (woonlasten, zorgverzekering, energieleveranciers, water). Daarmee wordt een escalatie van problemen voorkomen. Het scheelt ook veel incassokosten. Zoals de Amerikaanse schrijver James Baldwin schreef: het is duur om arm te zijn. Wie betalingsachterstanden oploopt, krijgt al snel te maken met extra kosten, waardoor gemakkelijk een neerwaartse spiraal wordt ingezet. Er zijn verschillende manieren om te verzekeren dat de vaste lasten worden betaald. Zo is er automatisch doorbetaling van de vaste lasten voor mensen die een uitkering krijgen op basis van de participatiewet. Daarnaast bestaat de mogelijkheid van budgetbeheer en is er bewindvoering. De Goede Gieren coöperatie heeft daarnaast nog een vierde methode bedacht: *Zelfverzekerde Financiën*. Hierbij krijgen mensen ondersteuning om zelf greep te krijgen op uitgaven en inkomsten en is er een systeem van eerste hulp bij financiële tegenslag. Deze variant biedt een aanvulling op het huidige aanbod. Deze vierde methode is nog in ontwikkeling en wordt nog nergens uitgevoerd. Naast Leeuwarden wordt er gewerkt aan pilots in Hilversum en Den Haag.

In deze verkenning zullen we de voor- en nadelen van de verschillende methoden op een rijtje zetten. Vervolgens zullen we een berekening maken van de kosten en opbrengsten van de verschillende interventies. Deze berekening laat zien dat investeren in het voorkomen van schulden al snel lucratief is. Schuldpreventie is lucratief in financieel opzicht en natuurlijk in sociaal opzicht, omdat mensen ruimte in hun hoofd krijgen om te dromen en plannen te maken. Vervolgens zullen we laten zien welke mogelijkheden er zijn om de inzet op preventie in Leeuwarden te versterken.

Deze verkenning maakt deel uit van een serie 3D Labs die met steun van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten en de Vereniging Nederlandse Gemeenten zijn uitgevoerd om te kijken hoe het gaat met de drie decentralisaties.

Achtergrond

Bij de meeste sociale wijkteams staan schulden bovenaan in de top tien van problemen van bewoners. Een wijkteammanager uit Rotterdam schat dat negen van de tien mensen die bij zijn wijkteam aankloppen in financiële nood verkeren. Een van de beloften van de decentralisaties is dat problemen op *alle* leefdomeneinen (wonen, werken, inkomen, relaties) in een vroeg stadium in hun samenhang worden aangepakt. Dan is het essentieel om ook iets aan de schulden te doen, want schulden zijn een pechmagneet. Alle problemen worden vastgezogen aan een gebrek aan bestaanszekerheid. En als er geen oplossing in het verschiet ligt voor de schulden is het moeilijker iets te doen aan andere problemen. Mensen met schulden zijn langer werkloos en vaker ziek. Iedereen is inmiddels wel doordrongen van het desastreuze effect van schulden op de samenleving. Het NIBUD schat de kosten voor de samenleving op 11 miljard euro.¹

Tegelijkertijd weten we dat mensen lang wachten voor ze om hulp vragen. De schuld is dan door incassokosten en gerechtelijke kosten al enorm opgelopen. Mensen die aankloppen bij de schuldhulp hebben gemiddeld een schuld van € 42.900.² Ongeveer 30 procent van dat bedrag bestaat uit extra kosten. We weten ook dat veel mensen om allerlei redenen niet voor schuldsanering in aanmerking komen. Het hoogste doel voor hen is het stabiliseren van de schulden. Dat komt erop neer dat mensen jaren lang moeten leven van een absoluut minimum. Perspectief op inkomensverbetering is er niet en dus is er ook geen prikkel om te werken. Waarom doen we niks aan de oorzaak van deze sociale ellende?

Ongerijmdheden van financiële zelfredzaamheid

Dat komt omdat onze omgang met financiële zelfredzaamheid getekend wordt door drie ongerijmdheden. Ten eerste geloven we heilig in eigen verantwoordelijkheid, maar weigeren om de ultieme consequenties te accepteren van die eigen verantwoordelijkheid. We willen namelijk niet dat ouders met kinderen op straat belanden. En dus tuigen we – dat is de tweede ongerijmdheid - een heel duur systeem op om mensen die de eigen verantwoordelijkheid niet aan kunnen te disciplineren met incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en bewindvoerders. Is het niet slimmer om minder geld te steken in het dweilen en meer geld te steken in het repareren van de kraan? En tot slot wordt er wel wat gedaan aan preventie, maar is dat vooral gericht op een verstandige omgang met geld en leren budgetteren. Tegelijkertijd weten we uit Amerikaans onderzoek van Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir, dat mensen die te maken hebben met schaarste juist meer moeite hebben om verstandige beslissingen te nemen. Er is een grote gerichtheid op de korte termijn en door de geldzorgen-stress wordt de mentale ruimte verkleind³.

¹ NIBUD (2014). *Schulden in Nederland. Omvang en gevolgen*. Beschikbaar op: http://www.nibud.nl/fileadmin/user_upload/Documenten/PDF/2014/Rapport-schuldenproblematiek-in-NL2014.pdf

² Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet [NVVK] (2016). *Jaarverslag 2015*. Beschikbaar op: <http://www.nvbk.eu/jaarverslag2015/>

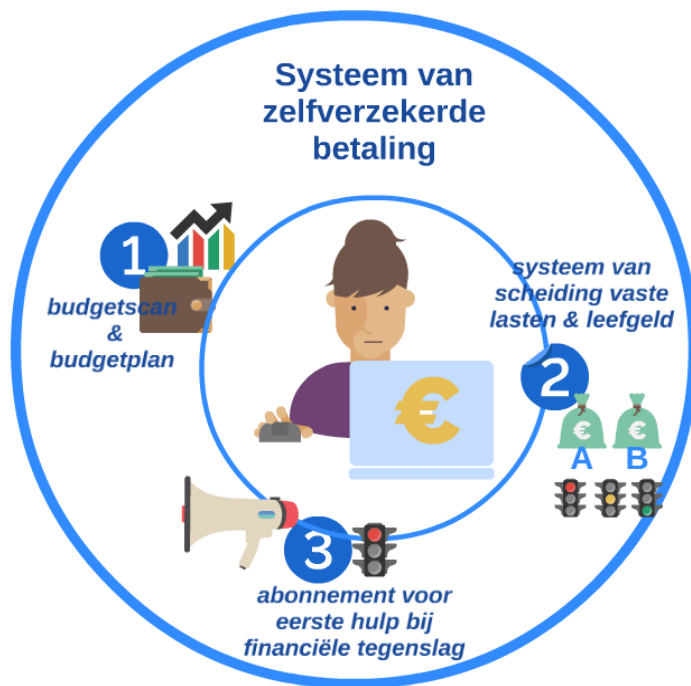
³ Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. New York, NY: MacMillan.

In dit onderzoek verkennen we hoe deze drie ongerijmdheden op zijn kop kunnen worden gezet door te kiezen voor radicale schuldpreventie; door gericht te investeren in het voorkomen van schulden. De meeste mensen die in schulden verstrikt raken hebben geen zicht op hun inkomsten en uitgaven. Daar moet de aanpak beginnen. Nu gebeurt dat pas als mensen zakken voor het financiële zelfredzaamheidsexamen. Pas dan komen ze in aanmerking voor budgetbeheer of beschermingsbewind. Het is beter om eerder te onderzoeken of mensen het met ondersteuning wel kunnen.

Een manier om dat te doen is om voor veel mensen de vaste lasten automatisch door te betalen aan de ontvangers van de vaste lasten. Het gaat dan om de huur, de zorgverzekeraar en de energieleverancier. Het voordeel van deze aanpak is dat het een gemakkelijke en voordelige manier is van verzekerde betaling van vaste lasten. Daar staan ook nadelen tegenover. Die zullen we ook op een rijtje zetten.

Daarnaast willen wij een nieuwe aanpak ontwikkelen. We noemen dat *Zelfverzekerde Financiën*. De ondersteuning binnen een systeem van Zelfverzekerde Financiën bestaat uit drie elementen. Met een *budgetscan* kunnen mensen kijken waar ze kunnen besparen op energie, verzekeringen of mobiele telefonie en of ze wel gebruik maken van alle regelingen die er zijn voor mensen met een bescheiden inkomen. Met een *budgetplan* wordt vervolgens een plan bedacht hoe de toring naar de nering gezet kan worden. Een heel bepalend element van dit plan is dat er een vaste lastenrekening is en een leefgeldrekening.

Het laatste onderdeel is een abonnement op een Eerste Hulp bij Financiële tegenslag. In het budgetplan is een moment afgesproken waarop een alarm afgaat bij deze financiële ANWB. Dat kan als het saldo onder een bepaalde grens zakt, maar ook als een ongeplande overboeking toekomstige verplichtingen zoals huur, zorgverzekering of leefgeld in gevaar brengt. Dat alarm heeft de vorm van een sms naar de rekeninghouder en naar een budgetmaatje of een hulpverlener. De financiële eerste hulp neemt contact op met de klant en kijkt wat er aan de hand is en wat daaraan gedaan kan worden. Het kan gaan om minder inkomen vanwege een verrekening van de fiscus met een toeslag of een overheidsvordering. Het kan ook zijn dat er te weinig inkomsten zijn, waardoor er recht is op aanvullende bijstand.



Het voordeel van deze financiële ANWB is dat de eerste hulp aan de kant staat van de bewoner en niet aan de kant van de schuldeiser. Bovendien kan de eerste hulp veel makkelijker toegang krijgen tot overheidsdiensten als de belastingdienst dan burgers. Het kan ook zijn dat de klant uitgaven heeft gedaan die niet passen in het budgetplan. Ook daar kan hulp bij worden gegeven. De financiële dienstverlener is een vertrouwenspersoon van de klant. De dienstverlener kan de deelnemer niet verbieden geld over te maken van de ene rekening naar de ander, maar de deelnemer wel wijzen op de gevolgen. Met zo'n eerste hulp bij financiële tegenslag worden mensen ondersteund om de eigen verantwoordelijkheid waar te maken. Mensen winnen zo aan financiële veerkracht.

Vergelijking van de voor en nadelen van de verschillende systemen

Elke vorm van verzekerde betaling van vaste lasten heeft zijn eigen voor- en nadelen. Wij kunnen daarbij naar verschillende aspecten kijken. De eerste vraag is of het helpt met het verminderen van incassokosten. Dat doen ze allemaal. Een volgende onderscheid is of het instrument de bewoner helpt om overzicht te krijgen. Automatische doorbetaling van de vaste lasten door de sociale dienst helpt niet om overzicht te krijgen over de financiën. De vaste lasten worden wel betaald, maar er is geen budgetplan. Een ander onderscheid is of er sprake is van een waterbedeffect. Als sommige vaste lasten wel worden doorbetaald, maar andere niet is de kans op betalingsachterstanden bij de niet doorbetaalde vaste lasten groter. Een ander onderscheid is of er een buffer wordt gevormd voor eenmalige uitgaven en tegenvallers. Als dat niet gebeurt is, is de kans groter dat een tegenslag leidt tot een neerwaartse spiraal. Dit onderscheidt ook beperkt budgetbeheer met uitgebreid budgetbeheer. Bij beperkt budgetbeheer komt al het inkomen van de bewoner binnen op een door de kredietbank beheerde rekening. De kredietbank betaalt de vaste lasten en maakt de rest over naar een rekening van de bewoner. Bij uitgebreid budgetbeheer worden ook reserveringen aangehouden voor eenmalige uitgaven. Zo komt een bewoner minder snel voor verrassingen te staan. Een nadeel is wel dat de bewoner toestemming moet

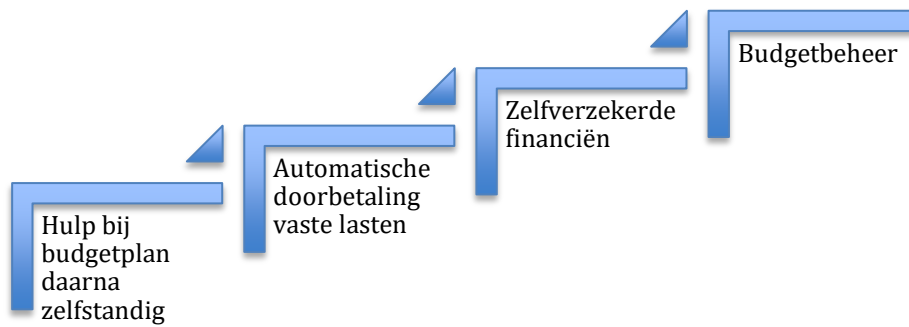
vragen van budgetbeheer om zijn reserve te gebruiken voor een uitgave. Zo kan een bedelrelatie ontstaan, waarbij de bewoner het gevoel heeft dat hij de budgetbeheerder moet overtuigen om bij zijn eigen geld te kunnen. Een laatste verschil is de prijs. Bij bewindvoering doet de bewindvoerder alles voor een bewoner, maar de kosten voor dat dienstenpakket zijn aanzienlijk: € 1445 per jaar (we hebben dit afgerond op 120 per maand)⁴. Voor het geld van een persoon in beschermingsbewind kunnen voor 24 mensen de vaste lasten automatisch worden doorbetaald of voor 8 mensen zelfverzekerde financiën worden verzorgd.

Tabel 1 Vormen van financiële ondersteuning

Vorm	Vermindering incassokosten	Overzicht en inzicht	Voor-komen waterbed	Buffer-vorming	Kosten
Automatische doorbetaling		nee	nee	nee	€ 5,00
Budgetbeheer beperkt	Ja	nee	ja	nee	€ 18,00
Budgetbeheer uitgebreid	Ja	ja	ja	ja	€ 54,00
Bewindvoering	Ja	nee	ja	ja	€ 120,00
Zelfverzekerde betaling	Ja	ja	ja	ja	€ 15,00
Combinatiescenario					
(0,3/0,1/0,5/0,1)	Ja	ja	ja	ja	€ 16,00

Het combinatiescenario is opgenomen omdat het onzin is om voor alle bewoners uit een doelgroep hetzelfde instrument in te zetten. Voor sommige bewoners zal het voldoende zijn om alleen te helpen bij het opstellen van het budgetplan en om te gaan werken met twee rekeningen, terwijl andere bewoners na het budgetplan genoeg zullen hebben aan automatische doorbetaling van de vaste lasten, en een derde groep baat heeft bij het systeem van zelfverzekerde financiën en de eerste hulp bij financiële tegenslag. Tot slot zullen er bewoners zijn die zich herhaaldelijk niet houden aan het eigen budgetplan. Zij redden het ook met ondersteuning niet op eigen houtje. Voor hen biedt uitgebreid budgetbeheer soelaas. Op deze manier ontstaat een trap van toenemende steun bij het organiseren van een duurzame gezonde financiële basis. Het voordeel van dit combinatiescenario is dat de budgetscan en het budgetplan wordt gebruikt om te kijken welke ondersteuning passend is. En zelfs voor bewoners die het uiteindelijk niet redden is het prettig dat de route loopt langs Zelfverzekerde Financiën omdat bewoners dan zelf hebben ervaren dat het ze niet lukt. Ze kunnen dus zien wat voor hen het voordeel van budgetbeheer is. Andersom is het ook mogelijk om als iemand onder budgetbeheer staat en het goed gaat, dat wordt afgeschaald naar zelfverzekerde financiën.

⁴ Het systeem van Zelfverzekerde Financiën bestaat nog niet. De prijs varieert met de uitwerking. De huidige prijs is gebaseerd op een systeem waarbij vrijwilligers bewoners helpen met hun budgetscan en budgetplan en fungeren als eerste hulp bij financiële tegenslag. De kosten zitten dan in de training en begeleiding van de vrijwilligers. Een ander model is waarbij professionals die al contact hebben met een bewoner het organiseren van een solide financiële basis opnemen in hun werkproces. De kosten zitten dan in het meerwerk ten opzichte van het huidige werkproces.



Voor het combinatiescenario, gaan we ervan uit dat 30% van de mensen niet meer nodig heeft dan hulp bij het opstellen van een budgetplan en een herhaald contact na 2 maanden om te kijken of het lukt. Voor 10% zal het budgetplan worden aangevuld met automatische doorbetaling van alle vaste lasten, 50 % zal kiezen voor zelfverzekerde financiën en 10 % heeft uitgebreid budgetbeheer nodig heeft. Omdat het gaat om een groep van schuldpreventie gaan we er vanuit dat er geen mensen hoeven door te stromen naar beschermingsbewind. Beschermingsbewind is immers bedoeld voor een zwaardere doelgroep. De gemiddelde prijs is dan € 16 per maand.⁵

⁵ Omdat het systeem nog niet bestaat is dit een aanname. Als er meer mensen budgetbeheer nodig hebben wordt het snel duurder. De berekening is nu gebaseerd op de volgende som. Voor alle vormen gaat er een budgetscan/budgetplan vooraf aan de gekozen aanpak. De kosten daarvoor zijn € 60,-. Uitgespreid over een jaar is dat € 5,- per maand. Alleen bij zelfverzekerde financiën zijn die kosten al meegenomen. Dat leidt tot de volgende som: $0,3 \times € 5$ (kosten budgetscan/plan) + $0,1 \times € 10$ (budgetscan plus automatische doorbetaling) + $0,5 \times € 15$ (Zelfverzekerde Financiën) + $0,1 \times € 59$ (kosten budgetscan + uitgebreid budgetbeheer) = € 15,90 afgerond op € 16,00.

Huidige praktijk

Leeuwarden biedt momenteel allerlei producten aan voor bewoners met financiële problemen. Wat opvalt is dat in Leeuwarden vooral gebruik wordt gemaakt van de duurste vorm van verzekerde betaling van vaste lasten. Een ander opvallend gegeven is het aantal verzoeken tot beslaglegging voor mensen met een bijstandsuitkering. Het gaat hier om het aantal verzoeken, dus het kan zijn dat er een persoon meerdere verzoeken tot beslaglegging worden ingediend, maar het aantal is desalniettemin hoog. Een aanvraag tot inkomensbeslag vormt ook een bron van informatie. Het betekent dat iemand betalingsproblemen heeft. Op dit moment wordt die informatie niet gebruikt. Na de administratieve afhandeling van het beslag wordt geen contact opgenomen met de bewoner om de financiële problemen aan te pakken door een wijkteam of een consultant van de sociale dienst.

Tabel 2 Huidige praktijk financiële dienstverlening

Kosten gemeente	aantal	Kosten
Automatische doorbetalingen	443	€ 9.656
Budgetbeheer	464	€ 100.000
Beslag	2750	€ 150.145
Bewindvoering	2016	€ 2.238.000
Schuldhulpverlening (ex budgetbeheer)		€ 841.000
Totaal		€ 3.338.801

Als we de automatische doorbetalingen nader bekijken dan valt op dat er maar heel weinig bewoners zijn die voor drie vaste lasten een automatische doorbetaling hebben. Maar voor 11 mensen worden drie vaste lasten doorbetaald. Dat betekent dat voor veel mensen een waterbed-effect dreigt. Bij de automatisch doorbetaalde vaste last ontstaat geen achterstand, maar de kans op achterstanden bij de andere vaste lasten wordt daardoor wel groter. Het is meer een service aan de ontvangers van vaste lasten, dan dat het de financiële weerbaarheid van de bewoners vergroot.

Tevens wordt niet iedereen bereikt. Volgens de armoedemonitor krijgen 1785 mensen schuldhulpverlening, terwijl de groep huishoudens met een problematische schuld 3500 is.⁶ Een deel van de mensen die geen schuldhulpverlening krijgen, staat wel onder bewind of doet mee aan doorbetaling van vaste lasten. De helft van de mensen die onder bewind staan zitten ook in schulddienstverlening, voor de automatische doorbetaling is dat niet bekend.⁷

Aantal doorbetalingen	
1	382
2	50
3	11
Totaal	443

Tabel 3 Aantal doorbetalingen

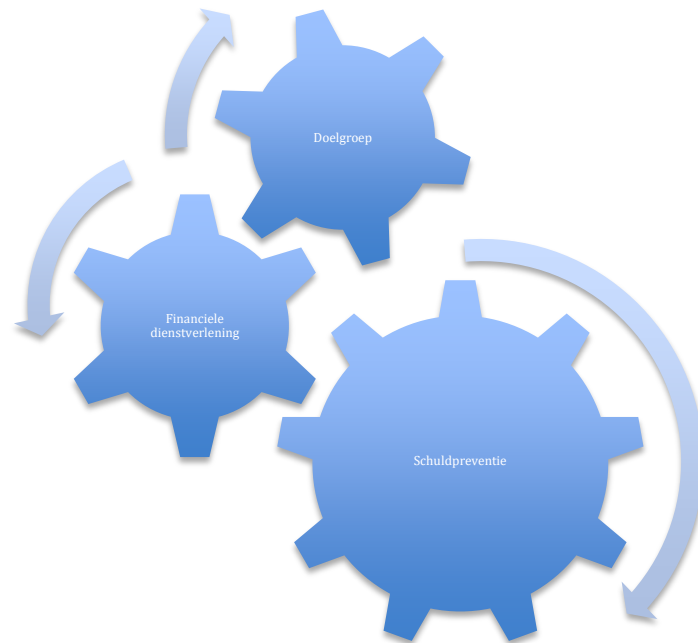
⁶ Toelichting op de berekening van de 3500 volgt later in de tekst.

⁷ Piepers, H., & Schoot Uiterkamp, T. (2016). *Armoedemonitor Gemeente Leeuwarden*.

In Leeuwarden gebeurt dus zowel teveel (te veel mensen in dure bewindvoering) als te weinig (automatische doorbetaling van een enkele vaste last) en wordt een groot deel van de mensen met problematische schulden niet bereikt.

Doorrekening alternatieve aanpak

Om de maatschappelijk rendement van de investering te vergroten, kan aan twee knoppen worden gedraaid: de doelgroep en het instrument.

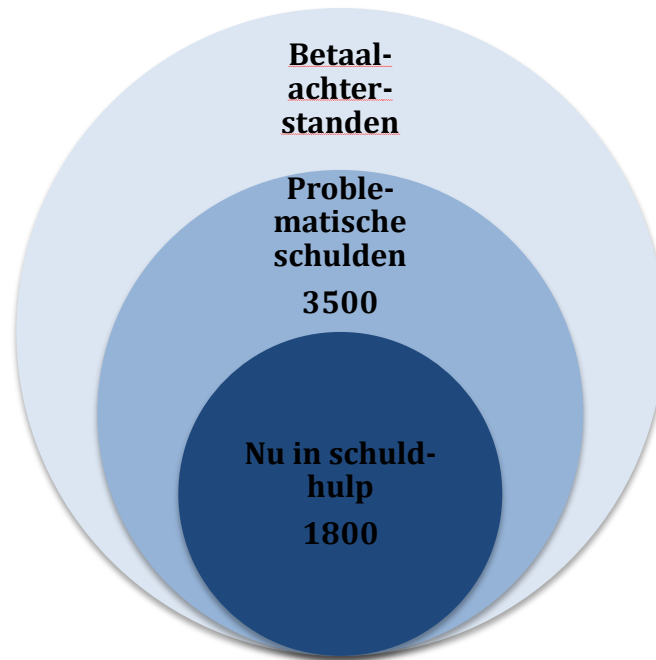


Hoe uitgebreider de doelgroep, hoe meer mensen worden bereikt die eigenlijk geen ondersteuning nodig hebben. Wordt de doelgroep daarentegen beperkt, dan is de kans groot dat een deel van het positieve effect van schuldpreventie niet wordt bereikt.

De verschillende groepen overlappen elkaar niet volledig. Uit de armoedemonitor Leeuwarden blijkt dat 75% van de mensen die schuldhelpverlening ontvangen behoort tot de groep van huishoudens met een inkomen tot 120% van het minimumloon. Voor de doorrekening hebben we gerekend met de groep van huishoudens tot 120 % van het minimumloon.

Tabel 4 Doelgroepen

Doelgroep	Aantal
Participatiewet	5671
Cases Wijkteam	2550
Huurders corporaties met betaalisico	3000
Bewoners met problematische schulden	3500
wanbetalers zorgverzekering	3010
Huishoudens tot 120 %	9000



De groep met betaalachterstanden is logischerwijs groter dan de groep met problematische schulden. Landelijk gezien heeft tussen de 4,9% en de 7,1% van de huishoudens problematische schulden. Omdat Leeuwarden een groot aantal huishoudens heeft met een laag inkomen valt te verwachten dat dit aandeel aan de bovenkant zit. Dat komt neer op 3500 huishoudens met problematische schulden. De kosten voor ontvangers van vaste lasten worden daarentegen bepaald door de grotere groep van mensen met een betaalachterstand.

Voor de doorrekening van de waarde van schuldpventie hebben we gerekend met drie groepen. De eerste groep zijn de bewoners die zich hebben aangemeld bij de wijkteams. De tweede groep zijn bewoners met een participatiewet-uitkering. De derde groep zijn de huishoudens met inkomen tot 120% van het minimum. Om te zien of dat rendabel is moeten deze kosten worden afgezet tegen de mogelijke besparingen bij de gemeente, de ontvangers van vaste lasten en bewoners.

De tweede bepalende factor voor het maatschappelijke effect is het ingezette instrument. Voor de berekening hebben gekozen voor het combinatie-scenario. Dat betekent dat we voor de hele groep een vorm van verzekerde betaling van vaste lasten organiseren. Dus of automatische doorbetaling van ten minste drie vaste lasten, of een systeem van zelfverzekerde financiën en voor een klein groep mensen die het ook met ondersteuning niet redt, uitgebreid budgetbeheer.

Tabel 5 Kosten naar doelgroep

Kosten naar doelgroep	aantal	Combinatie scenario per maand	Kosten totaal per jaar
Cases wijkteams	2550	€ 16,00	€ 489.600,00
Uitkering participatiewet	5671	€ 16,00	€ 1.088.832,00
Minima tot 120 %	9000	€ 16,00	€ 1.728.000,00

Het eerste dat opvalt is dat zelfs als voor alle huishoudens met een inkomen tot 120% van het minimuminkomen het combinatiescenario wordt bekostigd, dit nog minder kost dan op dit moment wordt uitgegeven aan beschermingsbewind. In veel gemeenten wordt op dit moment nagedacht hoe de groei van beschermingsbewind kan worden gestopt. Radicaal kiezen voor schuldpreventie is dan profijtelijk. Schuldpreventie heeft echter nog veel meer opbrengsten. We kunnen een onderscheid maken tussen de directe opbrengsten en indirecte opbrengsten. Mensen met schulden zitten gemiddeld vier maanden langer in de bijstand en hebben een hoger ziekteverzuim. Ook is het bekend dat er meer en langer jeugdzorg nodig is in gezinnen met financiële problemen. Als de financiële basis niet op orde is, dan is de stress in een gezin zo groot dat opvoedondersteuning minder effect heeft. In Leeuwarden hebben veel kinderen een jeugdbeschermingsmaatregel (2,2%, ongeveer 400 maatregelen). Landelijk is dat ongeveer 1%. Als een investering in het op orde krijgen van de financiële basis helpt om het aantal jeugdbeschermingsmaatregelen dichter te krijgen bij het landelijke gemiddelde is dat een enorme besparing en een enorme winst voor de betrokken kinderen.

In andere woorden, investeringen in het op orde brengen van de financiële basis zorgen voor effectievere hulpverlening. In Leeuwarden wordt gewerkt met sociale wijkteams van Amaryllis. Voor veel hulpverleners zijn financiële zorgen en schulden een relatief nieuwe taak. Dat kan ertoe leiden dat financiën minder een prioriteit krijgen. Maar dat is een gemiste kans. Juist door al vanaf het begin een budgetscan te maken en een budgetplan, ontstaat ruimte in het hoofd van bewoners om ook aan andere problemen te werken. Omdat de meeste bewoners er bij een budgetscan/budgetplan op vooruit gaan levert dat ook extra motivatie op.

Een andere kostenpost waarop mogelijk bespaard kan worden zijn de kosten voor opvang voor mensen die dakloos zijn geworden na een huisuitzetting. In 2015 waren er in Leeuwarden 53 huisuitzettingen. Uit landelijke cijfers blijkt dat een op de vier mensen die vanwege schulden uit huis wordt gezet, tijdelijk in de opvang terecht komt. Leeuwarden financiert 126 plekken in de opvang. De potentiële indirecte opbrengsten zijn dus zeer groot.

Tabel 6 Overzicht kosten sociaal domein

Overzicht kosten sociaal domein			
Bijstand	5671	€ 14.000,00	€ 79.394.000,00
Werk en inkomen totaal			€ 130.949.000,00
Jeugdbeschermingsmaatregelen	400	€ 8.900,00	€ 3.560.000,00
Totaal jeugd en onderwijs			€ 52.544.000,00
Opvang	126		€ 5.210.628,00
Totaal Sociaal Maatschappelijke ontwikkeling			€ 128.217.000,00
Totaal Sociaal			€ 311.710.000,00

Uit onderzoek blijkt dat mensen met schulden gemiddeld vier maanden langer in de bijstand zitten. Natuurlijk kan dat effect niet zomaar worden geprojecteerd op een grotere populatie.⁸ Dat heeft twee redenen. We beginnen niet met nul. Veel mensen hebben op dit moment al schulden. Er is in dat geval geen sprake van pure preventie, maar van het voorkomen van escalatie of van versneld herstel. Het beoogde effect zal dus niet direct volledig gelden. Bovendien verandert de correlatie als de eigenschappen van de doelgroep veranderen. Het is niet zo dat als alle mensen geen schulden meer hebben, ze allemaal 4 maanden eerder aan de slag kunnen, want waar zouden al die mensen dan moeten gaan werken. Het is dus niet realistisch om op basis van de aangetoonde verbanden, het effect van schuldpreventie zonder meer in klinkende munt om te zetten. De totale uitgaven in het sociale domein zijn echter zo groot dat als voor alle mensen met een inkomen tot 120% het combinatiescenario leidt tot een verlaging van 0,75% van de totale kosten van het sociale domein dit al rendabel is.

Tabel 7 Kosten schuldpreventie ten opzichte van totaal sociaal domein

Kosten schuldpreventie ten opzichte van totaal sociaal domein			
Combinatiescenario groep tot 120%	1.728.000,00		
Totale kosten sociaal domein		€ 311.710.000,00	
Besparing bij verlaging 0,75% reductie		€ 2.337.825,00	€ 609.825,00

Zoals uit het bovenstaande blijkt gaat het inschatten van de indirecte effecten van schuldhulppreventie gepaard met grote onzekerheden. In het vervolg van dit rapport richten we ons daarom op de directe kostenbesparingen. Onder directe kostenbesparingen verstaan we het geld dat de gemeente kan besparen op bewindvoering, budgetbeheer, beslaglegging, schuldhulpverlening. Het geld dat ontvangers van vaste lasten uitsparen door verminderde huurderiving en verminderde incassokosten en het geld dat bewoners die meedoen aan schuldpreventie extra te besteden hebben door extra inkomsten, vermijding van incassokosten en besparing op uitgaven.

⁸ Van Geuns, R. & Jungmann, N. (2011). *Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening*. Regioplan publicatienummer 2120.

Om een inschatting te maken van de voordelen van verschillende stakeholders is eerst een schatting gemaakt van de huidige kosten die samenhangen met betaal-achterstanden en schulden.

Tabel 8 Kosten schulden voor ontvangers vaste lasten

Kosten schulden	aantal	inkomstenderving	Kosten incasso	Totaal
Woningcorporaties ⁹	16500	€ 589.050,00	€ 110.000,00	€ 605.550,00
Zorgverzekeraars ¹⁰	85.000	€ 336.600,00	€ 102.000,00	€ 421.600,00
Energieleveranciers ¹¹	42000	€ 352.000,00	€ 157.500,00	€ 394.000,00
Totaal				€ 1.421.150,00

Naast de gemeente en de ontvangers van vaste lasten hebben ook de bewoners die deelnemen aan schuldpreventie voordeel van hun deelname. Dat voordeel bestaat uit drie elementen: extra inkomsten, verminderde incassokosten en besparing op uitgaven. Uit de armoedemonitor blijkt dat veel mensen niet volledig gebruik maken van de inkomensondersteuning die de gemeente Leeuwarden beschikbaar stelt.

Tabel 9 Gebruik minimaregeling

Regeling	gebruik	Bereik
Kwijtschelding	4.995	59%
Bijzondere bijstand	2.414	27%
Individuele inkomenstoelage	2.584	59%
Collectieve zorgverzekering	3.199	36%
Kindpakket	1.727	49%

Tabel 10 Cumulatief gebruik minimaregelingen

Aantal regelingen	Aantal	Aandeel
-------------------	--------	---------

⁹ We hebben hier gerekend met de huurderving zoals genoemd in de jaarverslagen in combinatie met een inschatting van de incassokosten op basis van interviews

¹⁰ Voor deze berekening hebben we de gemiddelde kosten voor incasso en afschrijving genomen op basis van een geïnterviewde zorgverzekeraar en dat vermenigvuldigd met het aantal verzekerden. Op basis van een interview met DeFriesland is ook een inschatting gemaakt van de openstaande schuld van wanbetalers. Dat is omgerekend naar alle zorgverzekeraars € 1.524.980 voor de 3500 wanbetalers in Leeuwarden. Dit bedrag is nog niet afgeschreven en daarom niet meegenomen in bovenstaande berekening. De huidige inschatting is dus een conservatieve schatting.

¹¹ Dit bedrag is gebaseerd op het in interviews genoemde percentage klanten met betalingsproblemen vermenigvuldigd met het gemiddelde kosten voor incasso.

geen enkele regeling	1.619	18%
1 regeling	3.612	40%
2 regelingen	2.072	23%
3 regelingen	1.440	16%
4 regelingen	264	3%
Totaal	9.007	100%

Een onderdeel van schuldpreventie is dat er een budgetscan wordt gemaakt. Daarin wordt onder andere gekeken of mensen wel krijgen waar ze recht op hebben. Deelname aan schuldpreventie zal dus leiden tot een hoger bereik van de bestaande regelingen. Dit voordeel is tenminste € 15 per maand.¹² Daarnaast is een aanneme gedaan over de uitgespaarde kosten. Een wanbetaler in de zorgverzekering betaalt 306 euro per jaar meer voor een basisverzekering. Verschillende ontvangers van vaste lasten brengen incassokosten in rekening bij betalingsachterstanden. Uit de interviews met woningcorporaties, energieleveranciers en Vitens, blijkt dat er klanten zijn die een aantal keer per jaar pas hun verplichtingen nakomen nadat incassokosten in rekening zijn gebracht. We gaan voor deze berekening uit van € 10 per maand aan incassokosten en aanmaningskosten. Daarnaast is het nog mogelijk om te besparen op kosten. In de interviews werden daar mooie voorbeelden van genoemd. Bijvoorbeeld mensen die een doorlopende reisverzekering hebben, maar nooit op vakantie gaan. Op basis van interviews met mensen die budgetscans uitvoeren, hebben we een conservatieve schatting gemaakt van dit bedrag: € 15. Wanneer we het bereiken van bestaande regelingen, het vermijden van incassokosten en het besparen op andere kosten optellen zien we dat mensen door het uitvoeren van een budgetscan er gemiddeld € 40 per maand op vooruit gaan in het geval van een inkomen tot 100% en 33 euro gemiddeld voor de groep tot 120%.

¹² Dit bedrag geldt voor de groep mensen met een inkomen tot 100%. Het is een minimale inschatting, gebaseerd op het percentage mensen dat recht heeft op een regeling en het bedrag van die inkomensondersteuning.

Tabel 11 Potentiële opbrengsten bewoners

Opbrengsten bewoners	Aantal	voordeel per maand	Totaal voordeel per jaar
Participatieuitkering	5671	€ 40,00	€ 2.722.080,00
Tot 120% minimum	9000	€ 33,00	€ 3.564.000,00

We kunnen nu een inschatting maken van de totale potentiële opbrengst

Tabel 12 Potentiële opbrengsten

Potentiële opbrengst	
Gemeente (direct)	€ 3.338.801,00
Ontvangers vaste lasten	€ 1.421.150,00
Bewoners	€ 3.564.000,00
Totaal	€ 8.323.951,00

De totale potentiële opbrengst ligt dus een stuk hoger dan de kosten die gemaakt worden bij uitvoering van het combinatiescenario voor de doelgroep tot 120%:

€ 1.728.000. Maar je kunt deze twee groepen niet één op één met elkaar vergelijken. Een deel van de kosten voor betalingsachterstanden wordt immers gemaakt voor klanten met een inkomen boven de 120% van het minimumloon. En het is ook niet denkbaar dat de gemeente helemaal geen geld meer hoeft uit te geven aan schuldhulpverlening of bewindvoering. Een beter gebruik van de minimaregelingen leidt bovendien tot hogere uitgaven voor de gemeente. Uit de minima-effect rapportage blijkt dat als alle rechthebbenden voor 100% gebruik zouden maken van de armoederegelingen, dit leidt tot een verhoging van de uitgaven van € 3.880.677,- . Het is echter niet realistisch om te denken dat er sprake zal zijn van een 100% gebruik van de regelingen. Bovendien moeten de hogere kosten voor de armoederegelingen niet alleen als kostenpost worden gerekend. Als de kosten voor bewindvoering dalen en een deel van dat geld via armoederegelingen direct bij bewoners terecht komt, is dat winst. In de onderstaande berekeningen zullen we daarom voor de berekeningen van de gemeente gebruik maken een som exclusief en inclusief gestegen kosten voor armoederegelingen.¹³

Om een goede inschatting te kunnen maken van het effect moet daarom gekeken worden welk percentage van de potentiële opbrengst moet worden behaald om het geheel rendabel te maken.

¹³ Bij de berekening voor de extra kosten voor de uitgaven voor armoederegelingen gaan we ervan uit van een derde van de meeruitgaven bij 100% gebruik van de regelingen. € 3.880.677 / 3 = €1.296.889

Tabel 13 Minimaal benodigd percentage potentiële opbrengst

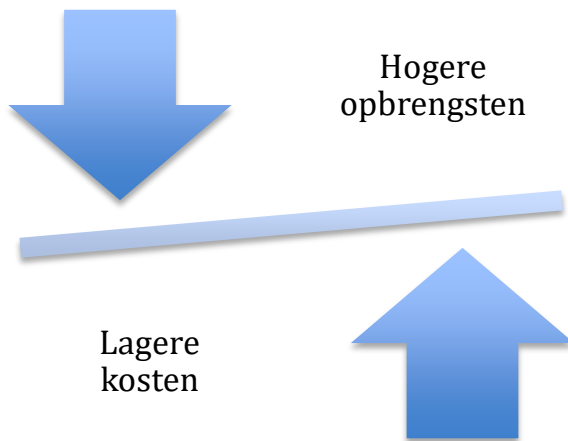
Minimaal behaald percentage besparing	
Kosten	€ 1.728.000,00
Potentiële opbrengst	€ 8.232.951,00
Minimaal benodigd besparingspercentage	21%

Dit betekent dat als minder dan een kwart van de potentiële opbrengst wordt behaald, de aanpak rendabel is. Het is vervolgens mogelijk om te kijken hoe deze opbrengsten neerslaan bij de verschillende stakeholders. Een uitgangspunt van de aanpak is dat de aanpak gefinancierd wordt door de partijen die er baat bij hebben. Als we ervan uit gaan dat van de kosten van 16 euro per maand per deelnemer, de gemeente € 8 betaalt, de ontvangers van vaste lasten € 5 en de bewoner € 3,¹⁴, dan kunnen we per partij kijken bij welk percentage het rendabel is.

Tabel 14 Minimaal benodigd percentage besparing per stakeholder

Minimaal benodigd percentage besparing per partij	Investering per deelnemer	totale investering	potentiële winst	% benodigde besparing
Gemeente ex. verhoging armoedemiddelen	€ 96,00	€ 864.000,00	€ 3.338.801,00	26%
Gemeente verhoging armoedeuitgaven		1.296.889,00		
Gemeente totaal		2.160.889,00		65%
Ontvangers vaste lasten	€ 60,00	€ 540.000,00	€ 1.421.150,00	38%
Bewoners	€ 36,00	€ 324.000,00	€ 3.564.000,00	9%

¹⁴ Het is van belang dat een bewoner zelf ook bijdraagt aan de bekostiging van de schuldpreventie. Dit versterkt een gevoel van eigenaarschap. Het is een soort abonnement. Maar het lidmaatschap levert meer op dan de kosten van het abonnement. Tegelijkertijd moet er wel voor worden gewaakt dat deze eigen bijdrage niet een belemmering vormt voor deelname als andere vormen van dienstverlening geen eigen bijdrage kennen.



Deze berekening laat zien dat een investering in schuldpreventie voor alle stakeholders al snel een lucratieve investering is. De potentiële winst kan nog worden vergroot door veel beter te kijken bij wie de winst voor schuldpreventie het grootst is. In de bovenstaande berekening is immers een grote generieke groep genomen: alle 9000 huishoudens met een inkomen tot 120%. Daar zitten ook huishoudens bij die het nu prima op eigen houtje redden. En andersom zijn er huishoudens met een inkomen van boven de 120% die wel een groot risico hebben om in problematische schulden te komen. Een betere selectie van de doelgroep levert lager kosten op en hogere opbrengsten.

Doelgroep

Op basis van de interviews kunnen we suggesties doen om de doelgroep gericht in te perken. In de gesprekken met de stakeholders komt naar voren dat schulden vaak ontstaan na levensgebeurtenissen die de financiële weerbaarheid aantasten. Het gaat dan om scheiding, overlijden van een partner of het verlies van een baan. Maar het kan ook gaan om het krijgen van een kind of voor het eerst zelfstandig wonen. Zulke levensgebeurtenissen zijn vooral ingrijpend voor huishoudens die al in een kwetsbare positie verkeren. Of zoals een geïnterviewde van WoonFriesland zei: "Mensen die altijd goed betalen en dan een forse tegenslag krijgen redden het meestal wel, mensen die al op het randje balanceren, vallen er dan overheen."

Over de mate waarin te voorspellen valt welke mensen betalingsproblemen krijgen, lopen de meningen onder de respondenten uiteen. De zorgverzekering heeft geprobeerd om de effectiviteit van de incasso te verbeteren door via goede data-analyse de risicogroep eruit te filteren. Dat is nog niet gelukt. Essent meent daarentegen dat het goed kan voorspellen welke klanten problemen krijgen. Ze zien pieken in de betalingsproblemen die samenhangen met levensgebeurtenissen. Alle respondenten constateren ook dat er concurrentie is tussen de ontvangers van vaste lasten. De zorgverzekering wordt eerder niet betaald dan de huur. Een betalingsachterstand bij de een is zo een goede voorspeller van toekomstige betalingsproblemen bij een ander. Deze concurrentie wordt nog versterkt doordat de overheid een preferente positie heeft als schuldeiser. De belastingdienst

verreken te veel betaalde toeslagen met nieuwe uitbetalingen. Dit leidt dan onmiddellijk tot betalingsproblemen voor ontvangers van vaste lasten.

De respondenten benadrukken ook dat niet iedereen met ondersteuning financieel weerbaar kan worden. Van belang is vooral of mensen denken dat ze invloed hebben op hun financiële situatie. Zoals een respondent van Schuldhulpmaatje zegt: "Mensen die inzien dat hun eigen handelen gevolgen heeft voor situatie die zijn het beste te helpen. Mensen die alleen naar anderen wijzen zijn moeilijker te helpen." De moeilijkste groep zijn mensen al lang in een kwetsbare positie zitten en het geloof hebben opgegeven dat het ooit nog beter wordt. De respondent van de voedselbank noemt dat het Leeuwarder pessimisme: 'Het was niks, het is niks en het zal nooit wat worden.' Het is daarom van belang dat bij schuldhelpverlening wordt gewerkt met hulp in verschillende traptreden. Als mensen het niet redden met een systeem van zelfverzekerde betaling dan kunnen ze in aanmerking komen voor budgetbeheer. Tegelijkertijd is het wel van belang om te beginnen met een systeem waarbij mensen zelf de baas zijn over hun financiën. Volgens de respondent van Syncasso is namelijk de vrees om niet meer over je eigen geld te kunnen beslissen de belangrijkste reden waarom mensen met financiële problemen niet snel aankloppen bij schuldhelpverlening. Ze zijn bang dat ze dan niks meer zelf kunnen beslissen en moeten leven van een paar tientjes per week. Door te benadrukken dat zij zelf de baas blijven, wordt de drempel om mee te doen lager. Ze krijgen alleen hulp bij het opstellen van een plan en advies als het niet lukt om zich aan dat plan te houden.

Op basis van de gesprekken met de respondenten kunnen verschillende doelgroepen voor schuldpreventie worden genoemd. Daarbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen radicale schuldpreventie, waarbij nog geen schulden bestaan, vroegsignalering, waarbij schulden in een vroeg stadium worden opgespoord en versneld herstel, waarbij mensen met problematische schulden geholpen worden om weer greep te krijgen op hun eigen financiën.

Radicale preventie	Contactmoment	Vindplaats
jongeren	voor het eerst	woningcorporaties/jeugdzorg
stathouders	zelfstandig wonen	COA/Vluchtelingenwerk
huurders met tegenslag	nieuw land	
nieuwe klanten met geschiedenis	scheiding, ontslag,	woningcorporatie
betaalachterstanden	ziektekosten	woningcorporatie,
	2e kans	zorgverzekering, nutsbedrijven

Bij huurders met een tegenslag gaat het om huurders die zelf aangeven dat hen dit is overkomen als verklaring voor de huurachterstand.

Vroegsignalering	contactmoment	Vindplaats
klanten die voor 2e x in incasso zitten	2e	ontvangers vaste lasten: informatie geven of toestemming voor info-uitwissel
	incassoprocedure	
	conform	
achterstand betalingen	convenant	sociale wijkteams op basis van info partners

financieel fit		
bewoners die zich melden bij wijkteam	intake wijkteam	wijkteam
klanten banken met roodstand van >3 mnd	3 mnd roodstand	bank

Ten slotte zijn er nog initiatieven denkbaar gericht op mensen waarbij de problemen al groter zijn, maar die nu niet bereikt worden door schuldhulpverlening. Het gaat dan niet zozeer om het voorkomen van schulden, maar om het voorkomen van escalatie en het versnellen van het financieel herstel.

Versneld herstel	Contactmoment	Vindplaats
wanbetalers	kans op uitstroom wanbetalersregeling	sociale wijkteams op basis van info zorgverzekeraars
uitkeringsgerechtigden met beslag	leggen beslag	sociale dienst
werknemers met beslag	leggen beslag	werkgever

Hoe nu verder?

In Leeuwarden gebeurt al veel als het gaat om schuldpreventie. Ontvangers van vaste lasten zijn zeer actief om klanten in een vroeg stadium te bereiken. Woningcorporatie Elkien neemt al binnen twee weken telefonisch contact op met huurders met een betaalachterstand en gaat anders op huisbezoek. Ze krijgen ook veel huurders aan de telefoon die vertellen wat het probleem is. Vluchtelingenwerk helpt statushouders al bij de financiën van statushouders. Schuldhulpmaatje en thuisadministratie van Humanitas helpen bewoners al om greep te krijgen op hun administratie. Er is een convenant om klanten met een betaalachterstand uit afgesproken doelgroepen door te geven aan de sociale wijkteams om huisuitzettingen en afsluitingen te voorkomen.

Toch is het mogelijk om er nog eerder bij te zijn en om de bestaande contactmomenten beter te gebruiken om duurzame financiële stabiliteit te organiseren. Wij zouden daarom graag een pilot starten om te toetsen of een investering in schuldpreventie inderdaad de verwachte opbrengsten oplevert.

Bij die pilot gaat het deels om iets nieuws doen en deels om bestaande initiatieven te versterken. Onder iets nieuws doen verstaan we radicale schuldpreventie. We zouden een beperkte groep jongeren, statushouders of huurders die een levensgebeurtenis aanwijzen als oorzaak voor huurachterstanden kunnen aanbieden om mee te doen met schuldpreventie.

Daarnaast is het mogelijk om bestaande initiatieven te versterken. Er zijn al bewoners die via het convenant Financieel Fit worden aangemeld. Een uitbreiding van de menukaart van mogelijk in te zetten financiële ondersteuning (zoals Zelfverzekerde Financiën) helpt om effectiever te zorgen dat de financiële basis van mensen duurzaam op orde komt. Hetzelfde geldt voor bewoners die zich melden bij een sociaal wijkteam. Door veel vaker een

budgetscan te maken, een budgetplan te maken in combinatie met een tweerekeningensysteem, kunnen veel financiële problemen worden voorkomen. Daarbij kan gekozen worden om dit in één wijk uit te proberen.

Tot slot is het goed om de bestaande mogelijkheden voor schuldpreventie beter te benutten. Op dit moment mogen de sociale wijkteams mensen aanmelden voor budgetbeheer als ze dat nodig vinden. Het is alleen nog geen gewoonte om altijd een inschatting te maken van de financiële weerbaarheid van bewoners. Het aanbieden van hulp bij het maken van een budgetscan en het opstellen van een budgetplan, maakt het ook makkelijker voor ontvangers van vaste lasten om bewoners te wijzen op deze mogelijkheid. Het gaat dan immers om direct geld besparen en extra inkomsten verwerven.

Voor de start van zo'n pilot moet nog wel werk worden verricht. Zo moet er een keuze worden gemaakt voor de doelgroep. Als er een pilot wordt gestart voor 100 mensen (50 radicale preventie en 50 vroegsignalering) dan moet precies geregeld zijn wie in dat geval de uitvoering op zich neemt van de zelfverzekerde betaling. De ASN bank heeft al een systeem waarbij een alarmering gekoppeld kan worden aan de bankrekening. De ASN bank is bereid om deel te nemen aan de pilot. Deelnemers aan de pilot krijgen zo voor 2 jaar 2 bankrekeningen zonder dat ze daar iets voor hoeven te betalen. Daarnaast zal een alliantie moeten worden gesmeed tussen professionals en vrijwilligers. De hier gepresenteerde business case laat wel zien dat het absoluut zinnig is om te werk te maken van schuldpreventie. De precieze vormgeving van de pilot valt buiten de reikwijdte van dit onderzoek. Het verdient wel aanbeveling om die volgende stap te zetten en een pilot te ontwerpen inclusief de toezegging van betrokken partijen om een deel van de kosten en/of een deel van de uitvoering op zich te nemen. Dit onderzoek bevestigt immers dat voorkomen beter is dan genezen. Als de financiële basis van bewoners duurzaam op orde is, hebben bewoners weer ruimte in hun hoofd om plannen te maken en spaart de gemeente veel geld uit.

Appendix A: Geïnterviewden

Geïnterviewden	Organisatie
Akkerman, Stieneke	Schuldhulpmaatje
Dijkstra, Raud	Elkien
Hendriks, Evelien	Rabobank
Katwijk, Marco van	Essent
Koopman, Karin	Woonfriesland
Kuipers, Bauke	Vluchtelingenwerk
Latenstein van Voorst, Hester	Vitens Voedselbank
Lunshoff, Jan	Leeuwarden
Otter, Paul	Syncasso
Postma, Aafke	Elkien
Postma, Onna	Kredietbank Nederland
Veen, Anita	DeFriesland
Wit, Peter de	Kredietbank Nederland

Deelnemers Expertsessie	
Andringa, Nynke	Amaryllis
Faber, Monique	DeFriesland
Kuijpers, Luuk	Essent
Kuipers, Bauke	Vluchtelingenwerk
Leerink, Ruud	Amaryllis
Nijboer, Jan Theo	Rabobank
Oosting, Leonie	Woonfriesland Kredietbank
Postma, Onna	Nederland
Smit, Pieter	DeFriesland
Timmermans, Rieks	Schuldhulpmaatje Kredietbank
Winter, Peter de	Nederland