



## De taaiheid van wanbetaling zorgpremie in beeld

*Zoektocht van Menzis, Stadsbank Oost-Nederland en Enschede, Hengelo en Almelo naar de preventieve werking van een financiële quick scan*



**Nadja Jungmann & Wolter Karssenber**  
**Februari 2014**

Inleiding.....	3
1 Samenvatting, conclusies en overwegingen .....	5
Bevestiging van veronderstellingen .....	6
Nieuwe inzichten.....	7
Overweging .....	8
2 Schuldenproblematiek is een taai en complex vraagstuk.....	10
2.1 De schuldenproblematiek in Nederland is groot .....	10
2.2 Schuldenproblematiek is in hoge mate een gedragsvraagstuk .....	12
2.3 De ervaring leert dat het actief benaderen van schuldenaren een hele opgave is .....	14
3 Een financiële quick scan als interventie om wanbetaling tegen te gaan .....	16
3.1 Verschillende manieren van benaderen moet maximaal rendement opleveren.....	16
3.2 Financiële quick scan is analyse van zowel financiële gegevens als van houdingsaspecten .....	17
4 De inzet van de financiële quick-scan heeft bij beide groepen een laag rendement.....	19
4.1 Het gebruik van de quick scan is beperkt.....	19
4.2 Effecten in deelproces dat Menzis uitvoerde .....	21
4.3 Effecten in deelproces dat Stadsbank Oost-Nederland uitvoerde.....	22
4.4 Effecten in deelproces dat gemeente uitvoerde.....	23
5 Quick scan levert inzicht op in financiële problemen wanbetalers zorgpremie .....	25
5.1 De achterstanden op zorg maken doorgaans deel uit van bredere schuldenproblematiek .....	25
5.2 Bij veel verzekerden zijn de schulden problematisch en de beslagvrije voet niet beschikbaar ....	28
6 Er zijn significante verschillen in houding en gedrag tussen de twee groepen .....	32
6.1 Het screeningsinstrument geeft onder meer een beeld op vier concepten.....	32
6.2 De Menzis-klienten scoren hoger op zelfregie dan klienten schuldhulpverlening.....	34
6.3 Klienten zijn onder te verdelen in verschillende klantprofielen .....	35
6.4 Er zijn significante verschillen tussen de groepen op risicofactoren .....	38
6.5 Ook individuele vragen leveren interessante informatie op .....	39
7 Resultaten financiële quick scan .....	41
7.1 De financiële quick scan wordt gebruikt door verzekerden met een behoorlijke achterstand ....	41
7.2 De twee-maandsgroep kan vaker dan de CVZ-groep het schuldenpakket volledig afbetalen .....	42
7.3 In de eerste zes maanden draagt de pilot niet bij terugdringen gemiddelde schuld .....	44
Bijlage 1: Beschrijving van de werkwijze.....	47
Bijlage 2: Beschrijving van de uitvoering van de pilot.....	53
Bijlage 3: Brieven en scripts .....	54
Bijlage 4: Incasso-adviezen Stadsbank Oost Nederland aan Menzis .....	65

## Inleiding

Het aantal verzekerden met een achterstand op de zorgpremie neemt al jaren toe. Alleen al bij Menzis groeide het aantal verzekerden dat minimaal twee termijnen achterloopt van 32.240 in 2010 naar 53.734 in 2012<sup>1</sup>. Deze groei past weliswaar in de algemene tendens van groeiende schuldenproblematiek onder huishoudens maar is desondanks zorgelijk. In Nederland is kwalitatief goede zorg voor iedereen toegankelijk. De kosten hiervan zijn hoog en worden gedragen door overheid en burger. Door elke burger boven de achttien wettelijk te verplichten premie te betalen, beoogt de wetgever de betalingen aan ons zorgstelsel veilig te stellen. Immers, als er onvoldoende middelen zouden binnenkomen, zijn maatregelen noodzakelijk en komt de toegankelijkheid op de tocht te staan.

Om invulling te geven aan het verplichte karakter van de betaling van de zorgpremie werd in 2009 de Wet structurele maatregelen wanbetalers van kracht. De uitvoering van deze wetgeving is in handen gegeven van het College voor Zorgverzekeringen. Daar waar mogelijk int dit zelfstandig bestuurs orgaan (ZBO) de maandpremie direct op de inkomstenbron van de verzekerde (salaris, uitkering etc.). Indien er geen bruikbare bron beschikbaar is, probeert het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) de betaling af te dwingen. Om de burger er van te doordringen dat het betalen van zorgpremie niet vrijblijvend is, wordt er, als er sprake is van een premieachterstand van meer dan zes maanden, een zogenaamde bestuursrechtelijke premie<sup>2</sup> opgelegd. Concreet betekent dit dat de verzekerde per maand een opslag van ongeveer 50 euro betaalt, boven op de normale premie voor de ziektekostenverzekering. Afmelding bij CVZ kan pas plaatsvinden als de volledige achterstand van de basisverzekering, het verplicht eigen risico, incassokosten en wettelijke rente aan de zorgverzekeraar zijn voldaan. Vanaf dat moment wordt ook de bestuursrechtelijke premie niet meer in rekening gebracht. In de periode dat de verzekerde onder het CVZ-systeem valt, keert het CVZ de verzekeraars maandelijks een bedrag uit ter compensatie voor de gedeerde inkomsten. Verzekeraars lopen dus alleen over de eerste zes maanden premiebetaling een financieel risico. Om in aanmerking te komen voor de compensatie moet de zorgverzekeraar voldoen aan het zogenaamde incassoprotocol. Dit protocol bevat een beschrijving van de incasso-inspanningen die zorgverzekeraars minimaal moeten verrichten om gedeerde premiebetalingen alsnog te innen en in aanmerking te komen voor de compensatie.

Het ministerie van VWS en zorgverzekeraars hebben er belang bij dat zo min mogelijk verzekerden in achterstand raken. De betalingen zorgpremie maken een belangrijk deel uit van de middelen om gemaakte zorgkosten te vergoeden. Maar ondanks alle incasso-inspanningen door zorgverzekeraars zelf, het CVZ en het CJIB loopt het aantal wanbetalers zorgpremie nog steeds verder op. In de periode 2010 – 2013 groeide het aantal mensen dat onder het CVZ-regime valt van 266.494 naar 316.845.

---

<sup>1</sup> Dit aantal heeft betrekking op het aantal verzekerden dat nieuw in achterstand kwam. Het totaal aantal verzekerden in 2012 met een achterstand van minimaal twee maanden bedraagt 90.370.

<sup>2</sup> Zie voor een toelichting op het systeem van de bronheffing en het bestuursrechtelijke premieregime onder meer het hoofdstuk dat daarop betrekking heeft in: Jungmann, N, Schruer, H.D.L.M., Moerman, A, Van den Berg, I (2011) Paritas passe, Hogeschool Utrecht en sociaal raadsliden, Utrecht

Zorgverzekeraars zoeken naar manieren om de toename van het aantal verzekerden dat in achterstand raakt te beperken. In dit kader spreken ze bijvoorbeeld met gemeenten af dat het direct doorbetalen van de premie uit een bijstandsuitkering een vast onderdeel kan zijn van een collectief contract voor de minima. Ook de minister van VWS hecht aan een actieve rol van zorgverzekeraars. Afgelopen najaar heeft zij een wetsvoorstel naar de Tweede Kamer gestuurd waarin wordt voorgesteld om de hoogte van de eerder genoemde compensatie in het CVZ-regime afhankelijk te maken van de mate waarin zorgverzekeraars zich inspannen om wanbetaling te voorkomen<sup>3</sup>.

Zorgverzekeraars en dus ook Menzis zoeken naar manieren om wanbetaling van zorgpremie tegen te gaan. In die zoektocht richt Menzis zich zowel op de groep die enkele maanden achterstand heeft als op de groep die zij heeft overgedragen aan het CVZ. Voor beide groepen geldt dat algemeen wordt aangenomen dat het niet betalen van de zorgpremie niet op zichzelf staat. De veronderstelling leeft dat zij doorgaans ook andere achterstanden hebben en dat het alsnog betalen van de premie-achterstand onderdeel moet zijn van een integraal plan om de huishoudfinanciën duurzaam in balans te brengen.

Wanneer je als zorgverzekeraar in deze context de wanbetaling van zorgpremie wilt aanpakken, moet je eigenlijk op zoek naar een opzet waarin je mensen aan een dergelijk integraal plan kan helpen. Om daarin te voorzien heeft Menzis de samenwerking gezocht met de Stadsbank Oost-Nederland en de gemeenten Enschede, Almelo en Hengelo. Samen hebben zij een werkwijze uitgedacht waarin verzekerden met twee maanden achterstand en verzekerden die reeds onder het CVZ-regime vallen, worden uitgenodigd om met hulp van de Stadsbank het voornoemde integrale plan uit te werken in een financiële quick scan. Door te voorzien in een herschikking van betalingsverplichtingen of indien noodzakelijk in een schuldregeling met kwijtschelding, kunnen verzekerden voorkomen dat er een grotere achterstand op de premie ontstaat of afscheid nemen van het CVZ-regime.

Om na te gaan wat deze werkwijze oplevert heeft het ministerie van VWS een subsidie verstrekt. Menzis heeft in samenwerking met de Stadsbank Oost-Nederland in een pilot ruim drieduizend verzekerden actief benaderd en een financiële quick scan op hun totale financiële situatie aangeboden. De resultaten van de pilot zijn in voorliggend rapport uitgewerkt.

---

<sup>3</sup> Kamerstukken II nr 33 683, nr 3

## 1 Samenvatting, conclusies en overwegingen

Menzis, de Stadsbank Oost-Nederland en de gemeenten Enschede, Hengelo en Almelo hebben een pilot uitgevoerd om wanbetaling van de zorgpremie tegen te gaan. Aan de pilot ligt de veronderstelling ten grondslag dat mensen die hun premie niet betalen vaak ook bij andere partijen achterstanden hebben. Een zorgverzekeraar kan dan bij de verzekerde in kwestie wel heel hard met incassomiddelen gaan duwen maar als er ook allemaal andere schuldeisers zijn die dat doen, is het maar de vraag wat het oplevert. Daarvoor in de plaats levert het misschien meer op als de verzekerde een analyse krijgt van diens financiële situatie en een oplossing voor alle achterstanden. In de pilot is hierin voorzien door middel van een quick scan die werd uitgevoerd door de Stadsbank Oost-Nederland. Om in kaart te brengen wat de inzet van de quick scan oplevert, zijn twee groepen verzekerden benaderd en gevolgd. De ene groep betreft verzekerden met twee maanden achterstand (twee-maandsgroep). De andere groep betreft verzekerden die al zijn aangemeld bij het College voor Zorgverzekeringen (CVZ-groep). De quick scan levert een plan van aanpak op om de financiële situatie van de verzekerden duurzaam in balans te brengen. Om dat plan uit te voeren, voorziet de Stadsbank Oost-Nederland in de producten die daarvoor nodig zijn (schuldberegeling, budgetbeheer et cetera).

Het resultaat van de pilot kan in verschillende bewoordingen uitgewerkt worden. Het mooie resultaat is dat de verzekerden die gebruik hebben gemaakt van de quick scan die echt nodig hadden en er mee geholpen zijn. Bij nagenoeg alle verzekerden is sprake van ernstige schuldenproblematiek verspreid over meerdere schuldeisers. In de quick scan heeft de Stadsbank Oost-Nederland onder meer in kaart gebracht of van de verzekerden verwacht kan worden dat zij de achterstand helemaal terugbetalen of dat er een (gedeeltelijke) kwijtschelding noodzakelijk is om de financiën op afzienbare termijn weer in balans te brengen. Bij deze beoordeling heeft zij de normen van de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (Nvvk) toegepast. De beoordeling wijst uit dat maar liefst tachtig procent een (gedeeltelijke) kwijtschelding nodig heeft om de financiën in balans te brengen. Hun overige schulden zijn zo hoog dat het gezien hun inkomen en financiële perspectief niet reëel is om te verwachten dat zij binnen een termijn van drie jaar (zijnde de Nvvk-norm) hun inkomsten en uitgaven weer op orde hebben. De aangeboden quick scan sluit dus goed aan op de problematiek van de verzekerden die er gebruik van maakten.

Het minder mooie resultaat van de pilot is dat het gebruik maar heel beperkt is. Van de 3.128 verzekerden die er in het totaal benaderd zijn, heeft slechts 6,5 procent gebruik gemaakt van de quick scan. Dit percentage is laag, helemaal als bedacht wordt er grote inspanningen zijn gepleegd om de verzekerden te benaderen. Menzis heeft drie schriftelijke en drie telefonische pogingen gedaan om de verzekerden te bereiken. Degenen die niet bereikt werden, zijn vervolgens overgedragen aan de Stadsbank Oost-Nederland. Ook deze organisatie heeft drie schriftelijke en drie telefonische pogingen gedaan. Een deel van degenen die toen nog niet bereikt waren, zijn vervolgens overgedragen aan de gemeente Enschede. De gemeente heeft ook geprobeerd de verzekerden te benaderen. Zij hebben de mensen gebeld en zijn als er geen contact tot stand kwam aan de deur geweest.

De pilot had als doel om verzekerden te voorzien van een oplossing voor al hun financiële problemen. Voor Menzis moest de pilot opleveren dat verzekerden met twee maanden achterstand niet verder achterop zouden raken en dat verzekerden die al onder het CVZ-regime vallen daar uit zouden komen. Wanneer de inzet om de verzekerden te benaderen wordt afgezet tegen de resultaten, dan heeft de pilot niet opgeleverd wat werd beoogd. Mede omdat de aantallen verzekerden dat deelnam aan de

quick scan zo laag was, is er geen verschil in uitstaand saldo tussen de geselecteerde groep met twee maanden achterstand en de controlegroep. Ditzelfde geldt voor de geselecteerde CVZ-groep en de CVZ-controle groep. De quick scan heeft dus op individueel niveau oplossingen opgeleverd maar op collectief niveau weegt de inspanning die is verricht om de verzekerden te bereiken niet op tegen de opbrengsten.

### **Bevestiging van veronderstellingen**

Het gegeven dat de pilot niet het beoogde resultaat oplevert, betekent allerm minst dat de pilot voor niets is geweest. Analyse van het beschikbare materiaal levert op dat een aantal veronderstellingen worden bevestigd en we een aantal nieuwe dingen over wanbetalers van zorgpremie te weten zijn gekomen. De twee belangrijkste bevestigingen zijn:

- Een achterstand op de zorgpremie lijkt inderdaad zelden een opzichzelfstaand probleem
- De CVZ-groep heeft grotere problematiek maar is moeilijker te bereiken

### **Een achterstand op de zorgpremie lijkt inderdaad zelden een opzichzelfstaand probleem**

Een van de belangrijkste veronderstellingen die aan de pilot ten grondslag ligt, luidt dat wanbetalers zorgpremie doorgaans ook allerlei andere schulden hebben. Het onderzoek heeft geen representatief inzicht opgeleverd in de schuldenproblematiek van de benaderde verzekerden. Daarvoor is de populatie die gebruik maakte van de quick scan veel te klein. Wel laat de opbrengst van de quick scan zien dat bij degenen die naar de Stadsbank Oost-Nederland gingen de schuldenproblematiek ernstig is. Daarnaast laat de quick scan ook zien dat een substantieel deel van gebruikers ook aan de inkomenskant een serieus probleem heeft. Respectievelijk een derde (twee-maandsgroep) en een vijfde (CVZ-groep) van de gebruikers heeft minder dan 90 procent van de bijstandsnorm beschikbaar. In die situatie is het verder oplopen van de achterstand bij Menzis haast onvermijdelijk.

Het aantal waarnemingen is te laag om een representatief beeld te geven van de schuldenproblematiek van de verzekerden met een achterstand. Het gegeven dat er bij nagenoeg alle verzekerden die gebruik maakten van de quick scan sprake is van ernstige schuldenproblematiek, is wel een ondersteuning van de veronderstelling dat wanbetaling zorgpremie vaak onderdeel is van een groter financieel probleem.

Voor de aanpak van wanbetaling in de toekomst betekent voorgaande dat het van belang blijft om ook in andere aanpakken te zoeken naar manieren waarop wanbetalers een totaaloplossing krijgen. Het alleen oplossen van de achterstand bij de zorgverzekering zal (te) vaak geen duurzame oplossing zijn (met alle gevolgen voor recidive).

### **De CVZ-groep heeft grotere problematiek maar is moeilijker te bereiken**

Een tweede veronderstelling die aan de pilot ten grondslag lag, luidt dat de CVZ-groep hogere schulden heeft maar moeilijker te bereiken is. Dat de CVZ-groep moeilijker te bereiken is, laat het beschikbare materiaal duidelijk zien. Na drie keer bellen en drie brieven is uit de twee-maandsgroep ongeveer een kwart niet bereikt terwijl uit de CVZ-groep twee derde niet is bereikt.

Een vergelijking van de schuldenproblematiek van de twee-maandsgroep en de CVZ-groep laat zien dat de CVZ-ers gemiddeld een twee keer zo hoog schuldenpakket hebben dan de verzekerden uit de twee-maandsgroep (respectievelijk € 21.461,- en € 10.415,-). Gezien het lage aantal verzekerden dat per groep gebruik maakte van de quick scan, is het mogelijk dat er sprake is van een vertekend beeld. Maar het gegeven dat de gemiddelde achterstand bij de zorgverzekeraar bij de twee-maandengroep ook lager is dan bij de CVZ-groep doet vermoeden dat het beeld niet heel fundamenteel vertekend is.

Voor de aanpak van wanbetaling in de toekomst betekent het voorgaande dat het van belang is om in te ontwerpen aanpakken rekening te houden met de paradox dat de verzekerden met de grootste schuldenproblematiek (die dus het hardst ondersteuning nodig hebben) het moeilijkst zijn te bereiken.

### ***Nieuwe inzichten***

Naast een bevestiging van veronderstellingen, levert de pilot ook een aantal nieuwe inzichten op. De twee belangrijkste nieuwe inzichten zijn:

- De CVZ-groep is weliswaar moeilijk bereikbaar maar wel geïnteresseerd in hulp
- De twee-maandsgroep scoort hoger op houdingsaspecten dan de CVZ-groep

### ***De CVZ-groep is weliswaar moeilijk bereikbaar maar wel geïnteresseerd in hulp***

Het gegeven dat de CVZ-groep moeilijk bereikbaar is, moet niet opgevat worden als een signaal dat zij geen ondersteuning wil. Van alle CVZ-ers die door Menzis bereikt zijn, gaf 43 procent aan dat zij graag gebruik maken van een quick scan. Van alle verzekerden in de tweede-maandsgroep was dit slechts 13 procent. Ook lag de no show bij de quick scan lager bij de CVZ-ers dan bij de tweede-maandsgroep (respectievelijk 50 en 37 procent).

De grotere interesse en lagere no show bij de CVZ-groep kan opgevat worden als een signaal dat deze groep weliswaar moeilijk te bereiken is, maar wel hulp wil.

### ***De twee-maandsgroep scoort hoger op houdingsaspecten dan de CVZ-groep***

Aan de gebruikers van de quick scan is gevraagd of zij bereid waren om het screeningsinstrument schulddienstverlening Mesis® in te vullen. Krap de helft van de verzekerden heeft dit gedaan. Het screeningsinstrument levert informatie op over de houding van de verzekerde ten aanzien van diens schuldsituatie. In het instrument wordt gemeten hoe verzekerden scoren op vier concepten:

- overtuigingen: vind iemand het normaal om schulden te hebben (c.q. geloofd iemand nog dat een schuldenvrije toekomst voor hem of haar is weggelegd)
- zelfregie: beschouwd iemand het oplossen van de schuldsituatie als de eigen verantwoordelijkheid (of voelt iemand zich slachtoffer van de situatie?)
- concessiebereidheid: is iemand bereid om concessies te doen om de schulden op te lossen?
- financieel gedrag: is er sprake van voldoende gezond financieel gedrag?

Voor de twee-maandsgroep geldt dat zij gemiddeld op alle vier de concepten voldoende scoort. De CVZ-ers scoren gemiddeld te laag op concessiebereidheid en gemiddeld geen voldoende op overtuigingen. Overigens laat een T-test geen significante verschillen zien.

Er is wel een (beperkt) significant verschil als de twee groepen worden ingedeeld in klantprofielen. Van alle gebruikers die het screeningsinstrument invulden, valt 22 procent in het klantprofiel dat op alle concepten zo voldoende scoort dat het met succes doorlopen van een schuldregeling –zonder extra ondersteuning– voor de hand ligt. Van de CVZ-ers is dat slechts 8 procent. Omgekeerd vallen de verzekerden in de CVZ-groep significant vaker in het klantprofiel waarvoor geldt dat er een tekort aan financiële vaardigheden is maar die wel goed scoren op de houdingsaspecten overtuigingen, zelfregie en concessiebereidheid.

Er is ook een vergelijking gemaakt tussen de gebruikers van de quick scan en klanten uit de schuldhulpverlening. Hierin valt op dat de klanten uit de schuldhulpverlening aanmerkelijk vaker onvoldoende scores op concessiebereidheid en zelfregie. Wanneer de scores op de vier concepten bij elkaar opgeteld worden, scoren de Menzis-klanten gemiddeld beter dan de klanten van de schuldhulpverlening.

Naast de houdingsaspecten, meet het screeningsinstrument ook of er sprake is van risico-factoren. Dit zijn factoren die de kans vergroten dat iemand het niet volhoudt om een schuldregeling met succes te doorlopen. Wanneer de twee groepen met elkaar worden vergeleken, valt onder meer op dat:

- De verzekerden uit de CVZ-groep meer waarde hechten aan luxe goederen dan de verzekerden uit de twee-maandsgroep (respectievelijk 17 en 31 procent);
- In beide groepen de helft zich schaamt voor het hebben van schulden (respectievelijk 58 en 52 procent);
- Beide groepen vaak ruzie hebben met de omgeving over geldzaken (respectievelijk 77 en 70 procent).

Voor de aanpak van wanbetaling in de toekomst zijn de verschillen in houding tussen enerzijds de twee-maandsgroep en de CVZ-groep en anderzijds de verzekerden die het screeninginstrument invulden en de gebruikers van de schuldhulpverlening interessant. De analyse van de verschillen laat zien dat de CVZ-groep gemiddeld genomen slechter scoort op houding. Niet alleen in de concepten (gemiddeld lagere concessiebereidheid) maar ook in de risico-factoren (gemiddeld hogere waarde aan luxe-goederen). Tegelijkertijd laat de analyse ook zien dat de twee-maandsklanten in verhouding vaker goed scoren op alle aspecten en dus zo naar een schuldregeling kunnen terwijl de CVZ-klanten gemiddeld vaker over onvoldoende financiële vaardigheden beschikken.

Deze inzichten bevestigen dat het van belang is om niet alleen verschillen in de omvang van de schuldsituatie in kaart te brengen maar ook verschillen in houding omdat die een belangrijke rol spelen in de vraag of iemand het gewenste financiële gedrag gaat vertonen.

### **Overweging**

Menzis, de Stadsbank Oost-Nederland en de betrokken gemeenten hebben zich fors ingespannen om verzekerden met een achterstand te bereiken en te voorzien van een oplossing. De inspanningen wegen echter niet op tegen het rendement. Het actief benaderen van verzekerden heeft zin. Degenen die gebruik hebben gemaakt van de quick scan hadden behoefte aan die ondersteuning en zijn er mee geholpen. Echter, op de korte of middellange termijn lijkt de inzet van de quick scan zoals die in deze pilot is ingezet niet bij te dragen aan de beoogde reductie van de wanbetaling.



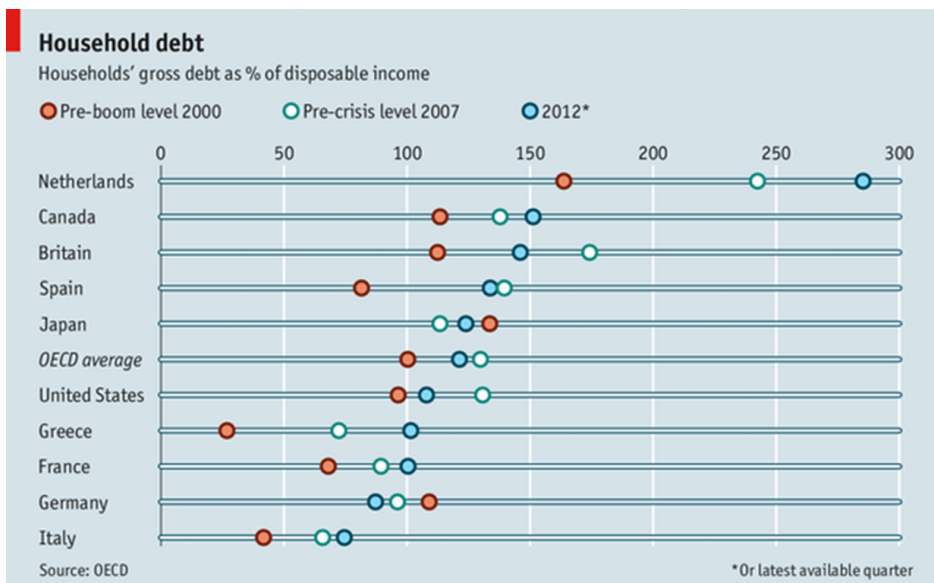
De pilot lijkt te bevestigen dat verzekerden met een achterstand doorgaans ook op andere plekken (hoge) schulden hebben. Daarbij laat de pilot ook zien dat er verschillen zijn in relevante houdingsaspecten tussen onder meer de twee-maandsgroep en de CVZ-groep. Het gegeven dat houding moeilijk te beïnvloeden is (zeker voor zorgverzekeraars), geeft aanleiding om bij de verdere invulling van preventie van wanbetaling te overwegen om stevig(er) in te zetten op systeemoplossingen. Het beïnvloeden van het financiële gedrag is noodzakelijk, maar deze pilot wijst uit dat dit een taai en complexe opgave is.

## 2 Schuldenproblematiek is een taai en complex vraagstuk

Wanbetaling zorgpremie staat niet op zichzelf. Huishoudens die geen premie betalen of het eigen risico niet voldoen, hebben vaak ook schulden bij andere crediteuren. In dit hoofdstuk is kort uitgewerkt wat de omvang is van de schuldenproblematiek onder Nederlandse huishoudens (paragraaf 2.1). Ook wordt toegelicht waarom schuldenproblematiek steeds meer als een gedragsvraagstuk wordt beschouwd (paragraaf 2.2). Aan het eind van dit hoofdstuk wordt kort toegelicht dat de ervaring leert dat het actief benaderen van schuldenaren een hele opgave is (paragraaf 2.3).

### 2.1 De schuldenproblematiek in Nederland is groot

Huishoudens in Nederland zitten diep in de schulden. In Europees perspectief staat Nederland aan kop. In 2012 hadden Nederlandse huishoudens een gemiddelde schuld die gelijk is aan 280 procent van hun beschikbare inkomen. Op Nederland volgt Groot-Brittannië waar huishoudens in het zelfde jaar een gemiddelde schuld hadden die gelijk was aan 145 procent van het beschikbare huishoudinkomen. Figuur 1 laat de positie in Nederland zien ten opzichte van andere OECD-landen.



Figuur 1: weergave van de gemiddelde schuldpositie van Nederlandse huishoudens ten opzichte van hun beschikbare inkomen

Naast de koppositie laat bovenstaande figuur ook zien dat de schuldenproblematiek in Nederland in de afgelopen jaren doorgroeide terwijl deze in veel andere landen aftoede of zelfs afnam (Groot-Brittannië, Spanje en Duitsland).

De koppositie van Nederland wordt in belangrijke mate veroorzaakt door de hoge hypotheekschulden die Nederlandse huishoudens hebben. Ook in de periode 2008-2012 liep de gemiddelde schuld ondanks de crisis verder op.

### *Er ontstaat een probleem als er niet wordt (af)betaald voor diensten of geleend geld*

Het hebben van schulden is geen probleem zo lang de consument de betalingsverplichtingen nakomt. Zodra er achterstanden ontstaan, verandert het beeld. Dan verandert de rol van verstrekker van krediet naar schuldeiser. Ditzelfde geldt voor partijen die diensten of goederen leveren. Zodra er niet betaald wordt, verandert ook de rol van zorgverzekeraar, telefoonmaatschappij of thuiswinkel van leverancier naar schuldeiser.

Onderzoek wijst uit dat ongeveer een derde van de Nederlanders in 2012 wel eens een rekening te laat betaalde. Krap tien procent geeft aan dat zij regelmatig te laat betaalt. De rekening die het vaakst te laat betaald wordt is de zorgpremie.<sup>4</sup> Als mensen te laat betalen geven ze het vaakst als reden op dat er niet genoeg geld op hun rekening stond. Specifiek ten aanzien van de zorgverzekering geven mensen de volgende redenen op om deze niet te betalen

- 81% tekort op rekening
- 11% vergeten te betalen
- 2% gemakzucht
- 4% wacht tot laatste moment met betalen
- 9% anders

### *Een op de zes huishoudens heeft (een risico) op problematische schulden*

Het niet nakomen van verplichtingen levert incassowerk op voor kredietverstrekkers of dienstverleners. Maar als er na het sturen van een herinnering alsnog wordt betaald, is het niet onoverkomelijk. De situatie ligt ingewikkelder als betalingen uitblijven omdat de financiële situatie van de debiteur problematisch is. Recent onderzoek wijst uit dat één op de zes huishoudens (17 procent) zich in een problematische schuldsituatie<sup>5</sup> bevindt of daar een groot risico op loopt<sup>6</sup>. In 2008 was dat nog 13,4 procent.<sup>7</sup> Hun financiële problemen zijn zo groot dat zij die doorgaans niet op eigen kracht kunnen oplossen. Een beroep op schuldhulpverlening is doorgaans de enige uitweg om op afzienbare termijn uit de schulden te komen.

Dat de schuldenproblematiek al jaren toeneemt is onder meer zichtbaar in het gebruik van schuldhulpverlening. In 2012 vroegen ruim 100.000 huishoudens om hulp bij een schuldhulpverlenende organisatie. De meeste schuldhulpverlenende organisaties zijn lid van de NVVK, de branchevereniging voor sociaal bankieren en schuldhulpverlening. In 2012 vroegen 84.250 mensen bij een NVVK-lid om hulp. In 2008 was dat aantal nog ongeveer de helft (44.100).

---

<sup>4</sup> GGN (2013) Zo betaalt Nederland

<sup>5</sup> Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen (Gedragscode schuldregeling, NVVK)

<sup>6</sup> Kerkhaert e.a. (2013) Huishoudens in de rode cijfers, Panteia, Zoetermeer

<sup>7</sup> Van Ommeren, C.M., De Ruig, L.S. Vroonhof, P (2009) Huishoudens in de rode cijfers, Panteia, Zoetermeer

Mensen doen niet direct een beroep op schuldhulpverlening. Gemiddeld hebben ze al een jaar of vijf met financiële problemen op het moment dat ze zich aanmelden<sup>8</sup>. De gemiddelde schuldenlast waarvoor mensen een beroep doen op schuldhulpverlening, bedroeg in 2012 ongeveer 33.500 euro, verdeeld over 14 crediteuren<sup>9</sup>.

## 2.2 Schuldenproblematiek is in hoge mate een gedragsvraagstuk

Iedereen kan door pech in het leven in de schulden komen. Jarenlang hebben we met die blik naar schuldenproblematiek gekeken. We beschouwden problematische schulden eigenlijk altijd als een situatie die mensen overkwam. In de laatste jaren is onze blik veranderd<sup>10</sup>. We zijn ons steeds meer gaan realiseren dat gedrag een belangrijke rol inneemt bij het ontstaan van schulden en altijd een rol speelt bij het oplossen van schulden.

### Gedrag speelt vaak een rol bij het ontstaan van schulden

Er komt steeds meer onderzoek beschikbaar dat laat zien dat gedrag een belangrijke rol speelt bij het ontstaan van schulden. Zo laat onderzoek van het Nibud zien dat houding en financiële vaardigheden een belangrijke rol spelen bij het ontstaan van financiële problemen<sup>11</sup>. In een van de analyses in het onderzoek zijn Nederlanders ingedeeld langs twee assen. Op de ene as zijn de Nederlanders ingedeeld naar hun houding (hoe belangrijk vinden ze het om goed met geld om te gaan). Op de andere as zijn ze ingedeeld naar hun vaardigheden. Tabel 1 bevat een weergave van de resultaten van die analyse.

	Negatieve houding	Meer negatief	Meer positief	Positieve houding
Positieve vaardigheden	<b>90%</b>	75%	46%	<b>21%</b>
Meer positief	93%	80%	55%	27%
Meer negatief	95%	85%	63%	34%
Negatieve vaardigheden	96%	89%	71%	<b>42%</b>

Tabel 1: overzicht van verhouding vaardigheden en financiële houding op de kans dat er financiële problemen ontstaan (bron: Nibud, 2012)

De tabel laat zien dat:

- Iemand die hoog scoort op houding en hoog scoort op vaardigheden een kans heeft van ongeveer 20 procent om in financiële problemen te komen.
- Iemand die hoog scoort op houding maar laag op vaardigheden een kans heeft van ongeveer 40 procent om in financiële problemen te komen

<sup>8</sup> Jungmann, N & Anderson M (2011) Vroegsignalering moet en kan!, Social Force

<sup>9</sup> Jaarverslag NVVK 2012, Utrecht

<sup>10</sup> Jungmann, N (2012) Schuldenproblematiek, een vraagstuk in transitie. Hogeschool Utrecht, Utrecht (openbare rede)

<sup>11</sup> Madern, T., Van der Schors, A (2012) Kans op financiële problemen, Nibud, Utrecht

- Iemand die laag scoort op houding een kans van meer dan 90 procent heeft om in financiële problemen te komen (het niveau van de vaardigheden is dan dus nauwelijks van invloed).

Samengevat laat de tabel dus zien dat iedereen in financiële problemen kan komen maar dat de kans twee keer zo groot is als het ontbreekt aan financiële vaardigheden. Ook laat de tabel zien dat als de houding onder de maat is dat het op enig moment ontstaan van financiële problemen dan haast onvermijdelijk lijkt.

In aanvulling op bovenstaande schema laat het onderzoek ook zien dat de kans op financiële problemen groter is als iemand:

- Gevoelig is voor verleidingen
- Bij de dag leeft
- Geen spaarbehoefte en/of spaarrekening heeft
- Geen administratie bijhoudt en/of overzicht heeft
- Geen goede financiële opvoeding kreeg

#### *Gedrag speelt altijd een rol bij het oplossen van schulden*

Ongeacht de vraag hoe schulden ontstaan, speelt gedrag altijd een rol bij het oplossen er van. Het aflossen van schulden of inlopen van achterstanden vraagt van een huishouden dat er financiële ruimte gecreëerd wordt. Doorgaans betekent dit dat er concessies gedaan moeten worden op het lopende budget. Uitgaven aan hobby's, vakantie, dagelijkse boodschappen, vervoer, kleding et cetera moeten beperkt worden. Dat is voor veel huishoudens een hele opgave. Het vraagt dat mensen heel gemotiveerd zijn om de achterstanden weg te werken. Daarbij vraagt het ook van ze dat ze over zaken als schaamte heen stappen.

Om te bepalen of iemand in voldoende mate gemotiveerd is om betalingsafspraken na te komen, is het van belang om op vier zaken inzicht te hebben in houding en gedrag:

- overtuigingen - vinden mensen het (niet) normaal om financiële problemen te hebben en geloven ze nog dat er mogelijkheden zijn om de financiële problemen op te lossen?
- verantwoordelijkheidsgevoel/zelfregie – beschouwen mensen de financiële problemen als hun probleem of beschouwen ze zich slachtoffer van de situatie?
- concessiebereidheid – in welke mate zijn mensen bereid om concessies te doen op hun bestaande uitgavenpatroon?
- feitelijk gedrag – voeren mensen degelijk financieel beheer en beschikken ze over financiële vaardigheden van voldoende kwaliteit?

Deze vier concepten vormen ook de basis van het screeningsinstrument schulddienstverlening Mesis. De concepten zijn in hoofdstuk zes van dit rapport nader uitgewerkt. Op deze plek is het van belang om te constateren dat gedrag cruciaal is bij het oplossen van schulden<sup>12</sup>. Bij een dieet weten we dat het niet genoeg is als mensen weten hoeveel calorieën er zitten in de verschillende dingen die ze vaak

---

<sup>12</sup> Van Geuns, R. Jungmann, N, De Weert, M (2011) Klantprofielen in de schuldhulpverlening, Regioplan, Amsterdam

eten. Om duurzaam af te vallen, is het van belang dat ze gemotiveerd zijn om een nieuwe levensstijl aan te wennen. Ditzelfde geldt voor financiën. Het is niet voldoende als er een rekensom ligt dat er voldoende inkomen is om schulden af te betalen. Voor het met succes oplossen van schulden moeten de leden van een huishouden voldoende gemotiveerd zijn en beschikken over de minimaal noodzakelijke financiële vaardigheden. Waarbij houding daarbij nog belangrijker lijkt te zijn dan vaardigheden.

### **2.3 De ervaring leert dat het actief benaderen van schuldenaren een hele opgave is**

In de ideale situatie neemt iemand die in achterstand raakt zelf contact op met de schuldeisers. Uitleg over de situatie en een concreet betalingsvoorstel kan bij veel schuldeisers op instemming rekenen. De praktijk laat echter een ander beeld zien. Weinig schuldenaren nemen zelf contact op. En als ze zelf contact opnemen dan is de achterstand vaak al zo ver opgelopen dat er incassobureaus en/of deurwaarders betrokken zijn en is de schuldenaar ten einde raad.

We weten niet goed hoe het komt dat zoveel mensen niet actief reageren als er schulden ontstaan. Het lijkt er op dat mensen in eerste instantie nog niet overzien hoe ernstig hun situatie is. Als ze dat eenmaal door hebben, voelen ze vaak een enorme drempel om contact op te nemen of hulp te zoeken. Ze gaan er vanuit dat een schuldeiser toch niet zal meewerken aan een betalingsregeling, schamen zich om hulp te vragen of zijn in onvoldoende mate bereid om concessies te doen in hun uitgavenpatroon. Schuldeisers en schuldhulpverlening realiseren zich als geen ander dat het van belang is dat mensen met financiële problemen zo snel mogelijk contact opnemen en hulp zoeken. Om dat te bewerkstelligen zijn er in de afgelopen jaren ook allerlei initiatieven ontplooid.

Zorgverzekeraars schrijven in de twee-maandsbrief<sup>13</sup> niet alleen dat iemand twee maanden achterstand heeft. Ze wijzen debiteuren in die brief ook actief op het bestaan van schuldhulpverlening. Dit is een verplichting conform artikel 18a, lid 4, Zvw. Voor de meeste verzekerden die twee maanden achter lopen, lijkt te gelden dat de achterstand op de zorgpremie onderdeel uitmaakt van een breder pakket aan schulden<sup>14</sup>. Het zou voor de hand liggen dat mensen dan zelf actief reageren. Maar de praktijk wijst anders uit.

Het beeld van schuldenaren die hulp nodig hebben maar niet reageren, is ook elders zichtbaar. Energieleveranciers mogen tussen oktober en maart niet zomaar een adres afsluiten wegens wanbetaling. Zij geven in die periode de adressen die zij willen gaan afsluiten actief door aan de gemeente. Veel gemeenten sturen de mensen die op die adressen wonen dan een brief dat ze zich kunnen melden bij de schuldhulpverlening en dat de afsluiting dan wordt voorkomen. Voor de debiteuren hangt hier veel van af. De aanmelding voorkomt dat zij in de winterperiode zonder gas en licht komen te zitten. Ook voor deze groep geldt dat we aanwijzingen hebben dat een energieschuld zelden op zichzelf staat<sup>15</sup>. Veruit de meeste mensen die worden aangemeld bij de gemeente hebben

<sup>13</sup> Zorgverzekeraars krijgen compensatie voor verzekerden die meer dan zes maanden geen premie betaalden. Om in aanmerking te komen voor die compensatie moeten zij zich houden aan een incassoprotocol. Dat protocol schrijft onder meer voor dat zorgverzekeraars bij twee, vier en zes maanden achterstand een brief sturen. De twee-maandsbrief is dus de brief die bij twee maanden achterstand wordt uitgestuurd

<sup>14</sup> Zie hoofdstuk 5

<sup>15</sup> Jungmann, N & Anderson M (2011) Vroegsignalering moet en kan!, Social Force

ook elders achterstanden. Toch is hier het zelfde beeld zichtbaar. Er is maar een kleine groep die naar aanleiding van de brief contact opneemt met de gemeente.

Bij de groep die de twee-maandsbrief krijgt, kan de non-respons veroorzaakt worden doordat ze de post van de zorgverzekeraar niet openen. Ze weten dat ze in achterstand zitten. Zien geen uitweg en het niet openen van de post is dan een manier om het probleem 'in slaap' te houden. De overdracht van adressen aan de gemeente levert als verschil op dat er dan een brief wordt gestuurd met het logo van de gemeente. Maar ook een brief met een ander logo levert weinig respons op (terwijl er toch zoveel op het spel staat).

Zorg, energie, water en huur zijn primaire levensbehoeften. Van deze drie wordt huur door gemeenten vaak als belangrijkste beschouwd. De overweging daarbij is dat je weinig hebt aan stromend water als je geen dak boven je hoofd hebt. Tegen deze achtergrond hebben diverse gemeenten projecten ingericht waar ze bij een dreigende huisuitzetting op huisbezoek gaan. Het idee is dan dat ze door aan te bellen wel contact krijgen met mensen die de telefoon niet meer opnemen en/of geen brieven lezen. In Amsterdam zijn ze al heel ver met de doorontwikkeling van een dergelijk project. Het project heet Vroeg Eropaf! Naast huur, gemeentelijke belastingschulden en energieschulden valt ook een deel van de achterstanden op zorgpremie onder het project.<sup>16</sup> De gemeente Amsterdam rapporteert over 2012 een succespercentage van 72 procent voor huurachterstanden en van 53 procent voor betalingsachterstanden op zorgpremie. De toegepaste succesdefinitie zegt echter nog onvoldoende over het daadwerkelijke betaalgedrag. Op basis van onderzoek van Agis is gebleken dat de kans op het inlopen van de betalingsachterstand op zorgpremie voor degenen die aan Vroeg Eropaf! zijn gemeld circa 20 procent groter is dan voor degenen die niet zijn gemeld.

Op deze plaats is het van belang om twee zaken te constateren. De eerste constatering luidt dat het voor mensen met een achterstand en aanzienlijke financiële problemen niet vanzelfsprekend is om contact op te nemen met de schuldeiser of schuldhulpverlening. Dit is een probleem want daardoor wordt er door schuldeisers veel incasso-energie gestoken in dossiers waar feitelijk (te) weinig te halen is. De tweede constatering luidt dat inspanningen om in contact te komen met mensen waarvan verwacht mag worden dat ze (grote) financiële problemen hebben maar in (zeer) beperkte mate succes opleveren. Het benaderen en oplossen van financiële problemen door zorgverzekeraars is derhalve geen eenvoudige opgave.

---

<sup>16</sup> Jungmann, N & Werksma, M (2013) productenboek zorgverzekeraars, Social Force/BSenF, Veenendaal/Zwolle

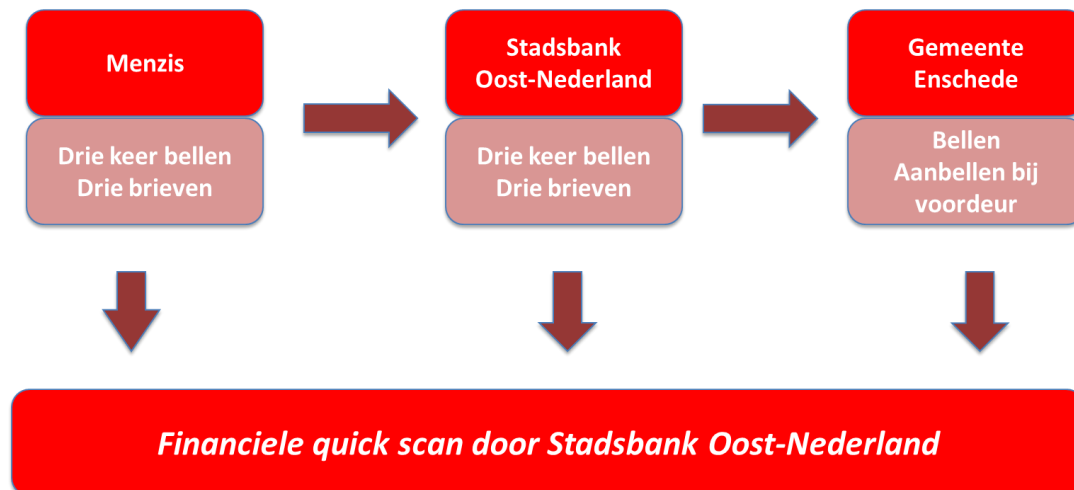
### 3 Een financiële quick scan als interventie om wanbetaling tegen te gaan

Menzis heeft in samenwerking met de Stadsbank Oost Nederland en de gemeenten Enschede, Hengelo en Almelo een pilot uitgevoerd om het aantal wanbetalers zorgverzekering en de kosten die zij veroorzaken duurzaam te reduceren. Bij de uitvoering van de pilot is onderscheid gemaakt tussen twee groepen. Verzekerden die twee maanden achterstand hebben (twee-maandsgroep) en verzekerden die reeds zijn aangemeld bij het CVZ (CVZ-groep). Beide groepen hebben het aanbod gekregen om gebruik te maken van een financiële quick scan die een oplossing biedt voor de (eventuele) totale schuldenproblematiek van de verzekerde.

Het beoogd resultaat van de pilot is om een nieuwe manier van werken te ontwikkelen die enerzijds voorkomt dat verzekerden instromen bij het CVZ en anderzijds verzekerden die al onder het CVZ vallen een uitweg biedt.

#### 3.1 Verschillende manieren van benaderen moet maximaal rendement opleveren

Bij zowel de twee-maandsgroep als de CVZ-groep is hetzelfde proces doorlopen. Een belangrijk kenmerk van het proces is dat er enerzijds op verschillende manieren contact is gezocht (schriftelijk en telefonisch). Anderzijds is er ook door verschillende partijen contact gezocht (Menzis, Stadsbank Oost-Nederland en gemeente Enschede). Bijlage 1 bevat een uitgebreidere toelichting op de werkwijze. Figuur 2 bevat een schematische toelichting.



Figuur 2: werkwijze op hoofdlijnen

#### Menzis benadert verzekerden met uitnodiging voor financiële quick scan

Menzis benadert verzekerden met een betalingsachterstand in eerste instantie schriftelijk met een aanbod om deel te nemen aan een financiële quick scan van Stadsbank Oost Nederland. Als de verzekerde niet op het schriftelijk aanbod reageert (positief dan wel negatief), dan doet Menzis telefonisch drie pogingen om alsnog in contact te komen. Als dan geen contact is verkregen stuurt Menzis een brief aan de betrokkene met het bericht dat zijn gegevens aan Stadsbank Oost Nederland worden overgedragen, tenzij de betrokkene daartegen binnen één week bezwaar maakt. Indien de



verzekerde expliciet ingaat op het aanbod óf als de verzekerde doorgifte niet weigert, dan worden de gegevens van de betrokkene door Menzis overgedragen aan Stadsbank.

#### *Stadsbank Oost Nederland benadert verzekerden voor maken afspraak financiële quick scan*

Stadsbank Oost Nederland benadert de verzekerden schriftelijk en/of telefonisch om een afspraak te maken voor een financiële quick scan. Als een verzekerde niet op de afspraak voor een financiële quick scan verschijnt, dan worden er nog twee pogingen door Stadsbank Oost Nederland gedaan om alsnog een afspraak tot stand te brengen. Als Stadsbank Oost Nederland er niet in slaagt om contact te leggen, dan geeft zij de gegevens door aan de gemeente (alleen Enschede gedurende een deel van het project).

#### *Gemeente benadert verzekerden waarmee geen contact tot stand is gekomen*

De gemeente Enschede<sup>17</sup> doet alsnog een poging de betrokkene te bewegen een afspraak te maken met Stadsbank Oost Nederland. De actie van de gemeente bestaat in eerste instantie uit één of meerdere belpogingen, in tweede instantie uit een huisbezoek.

### **3.2 Financiële quick scan is analyse van zowel financiële gegevens als van houdingsaspecten**

De Stadsbank Oost Nederland heeft de financiële quick scan uitgevoerd. Zij werkt onafhankelijk van Menzis. Hiermee kon aan verzekerden gegarandeerd worden dat er gezocht werd naar een totaaloplossing waar Menzis niet meer van zou profiteren dan andere crediteuren. De financiële quick scan bestaat uit een gesprek dat leidt tot een plan van aanpak. Beoogd resultaat van de quick scan is een totaaloplossing voor de verzekerde om duurzaam de financiën weer in balans te krijgen.

In het gesprek wordt zowel naar de financiële kant van de schuldsituatie gekeken als naar houding en gedrag van de verzekerde. In financiële zin wordt in kaart gebracht welke (on)mogelijkheden er zijn om de achterstallige en toekomstige premie te betalen. In dat kader wordt onder meer in beeld gebracht:

- Beschikbaarheid en hoogte van het inkomen
- Type schuldeisers en bedragen per schuldeiser
- Schulden ten behoeve waarvan er beslag is gelegd op bijvoorbeeld inkomen of toeslagen
- Aanwezigheid van vorderingen die niet in aanmerking komen voor een schuldregeling

Bij een deel van de verzekerden zijn gedrag en houding in kaart gebracht door de inzet van het screeningsinstrument schulddienstverlening Mesis. Dit instrument bevat een groot aantal vragen en opdrachten. De uitkomst geeft inzicht in de mate waarin er in gedrag en houding belemmeringen zijn om afspraken met een of meerdere schuldeisers na te komen. Ongeveer de helft van de verzekerden die gebruik maakten van de quick scan hebben het screeningsinstrument Mesis ingevuld. Verzekerden kregen de vraag of ze bereid waren het screeningsinstrument in te vullen. Het was geen voorwaarde voor deelname aan de quick scan.

---

<sup>17</sup> Aan de pilot hebben de gemeenten Enschede, Hengelo en Almelo deelgenomen. Alleen in Enschede is de gemeente ook ingezet om contact te leggen met de verzekerde (en daar dan alleen bij een deel van de dossiers). Zie bijlage 1 voor een nadere toelichting.

De gegevens over de financiële situatie en de houding van de verzekerde leveren een totaalbeeld op dat de Stadsbank Oost-Nederland gebruikt om te voorzien in een oplossing voor het gehele schuldenpakket. Uitgangspunt daarbij is dat de verzekerden altijd de achterstallige bedragen volledig betalen. Alleen als er sprake is van een problematische schuldsituatie wordt een schuldregeling met kwijtschelding voorgesteld.

Naast een plan van aanpak voor de schuldenaar voorziet de Stadsbank Oost Nederland ook in een incasso-advies aan Menzis. Dit advies heeft betrekking op een individuele verzekerde maar is algemeen van aard. Er wordt een groen, oranje of rood advies teruggekoppeld. Tabel 2 bevat een weergave in welke situatie welk signaal werd gegeven.

Incasso-advies	Wel gebruik interventies	Geen gebruik interventies
Groen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan betalingsachterstand (in termijnen) én toekomstige verplichtingen volledig voldoen</li> <li>• Wanbetaler gaat in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: handelen in lijn met afspraken tussen wanbetaler en Stadsbank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan betalingsachterstand (in termijnen) én toekomstige verplichtingen volledig voldoen</li> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Advies aan wanbetaler: rechtstreeks met Menzis betaalregeling afspreken</li> <li>• Advies aan Menzis: handelen naar eigen bevinden</li> </ul>
Oranje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan toekomstige verplichtingen volledig voldoen, dit geldt niet voor de betalingsachterstand</li> <li>• Wanbetaler gaat in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Wanbetaler gaat in op aanbod voor andere interventies door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: tijdelijk geen incassokosten maken in afwachting interventie Stadsbank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan toekomstige verplichtingen volledig voldoen, dit geldt niet voor de betalingsachterstand</li> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor andere interventies door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: handelen naar eigen bevinden</li> </ul>
Rood	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan zowel betalingsachterstand als toekomstige verplichtingen niet (volledig) voldoen</li> <li>• Wanbetaler gaat in op aanbod voor interventies door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: tijdelijk geen incassokosten maken in afwachting interventie Stadsbank</li> <li>• Doel is om zo spoedig mogelijk de situatie om te zetten naar code oranje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan zowel betalingsachterstand als toekomstige verplichtingen niet (volledig) voldoen</li> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor andere interventies door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: handelen naar eigen bevinden</li> </ul>

Tabel 2: overzicht incasso-adviezen

#### **4 De inzet van de financiële quick-scan heeft bij beide groepen een laag rendement**

Ondanks de grote inspanningen van Menzis, de Stadsbank Oost-Nederland en de gemeente Enschede is het gebruik van de quick scan in deze pilot heel beperkt geweest. In dit hoofdstuk beschrijven we welk deel van de benaderde verzekerden zijn bereikt en welke zaken daarbij opvallen. We gaan daarbij onder meer in op de vraag of het er toe doet wie de verzekerden benadert (Menzis, Stadsbank Oost-Nederland of gemeente Enschede).

Paragraaf 4.1 bevat een algemene beschrijving van welk deel van de benaderde verzekerden gebruikt maakte van de quick scan. In de paragrafen 4.2, 4.3 en 4.4 wordt vervolgens per betrokken organisatie (Menzis, Stadsbank Oost-Nederland, gemeente Enschede, Hengelo, Almelo) beschreven wat het rendement was van hun aandeel in de keten die zij samen vormden.

##### **4.1 Het gebruik van de quick scan is beperkt**

In het totaal heeft Menzis in samenwerking met de Stadsbank-Oost Nederland en de gemeente Enschede 3.128 verzekerden met een achterstand benaderd. Hiervan maakte 1.347 deel uit van de twee-maandsgroep en 1.781 van de CVZ-groep. Van alle verzekerden die zijn benaderd, hebben er 202 (6,5 procent) gebruik gemaakt van de financiële quick scan. Dit is aanmerkelijk minder dan beoogd en te weinig om echt een verschil te maken ten opzichte van het reguliere incassoproces.

Ten opzichte van alle benaderde verzekerden is het gebruik van de financiële quick scan door de CVZ-groep hoger dan onder de twee-maandsgroep (respectievelijk 3,4 en 8,8 procent). Wanneer echter het totaal aantal verzekerden dat is overgedragen aan de Stadsbank Oost-Nederland als uitgangspunt wordt genomen is het gebruik bij beide groepen 11 procent. De groep die is overgedragen bestaat zowel uit verzekerden die toestemming gaven voor de overdracht als uit verzekerden die niet bereikt werden en ook op de schriftelijke boodschap dat hun gegevens overgedragen gaan worden niet reageerden.

##### ***Verskil in opt in/opt out overgedragen***

Tussen de twee-maandsgroep en de CVZ-groep bestaan een aantal verschillen in de wijze waarop (opt-in of opt-out<sup>18</sup>) de gegevensoverdracht plaatsvond. De belangrijkste verschillen zijn dat:

- Menzis bereikt met een gelijke inspanning bij de twee-maandsgroep een veel groter deel van de verzekerden dan bij de CVZ-groep (respectievelijk 76,6 en 36,2 procent);
- Als er contact tot stand komt, geeft de CVZ-groep veel vaker aan dat zij overgedragen wil worden (respectievelijk 11,1 en 43,1 procent);
- De twee-maandsgroep geeft veel vaker actief aan dat ze niet overgedragen wil worden dan de CVZ-groep (respectievelijk 68,1 en 20,6 procent);

---

<sup>18</sup> Via opt-in overgedragen: Menzis-verzekerden waarvan de gegevens aan Stadsbank Oost Nederland zijn overgedragen nadat zij daarvoor actief toestemming hebben gegeven. Via opt-out overgedragen: Menzis-verzekerden waarvan de gegevens aan Stadsbank Oost Nederland zijn overgedragen nadat zij tot vijf maal toe (schriftelijk en telefonisch) vergeefs zijn benaderd.

- Als er een financiële quick scan is ingepland komt de CVZ-groep relatief vaker op de afspraak dan de twee-maandsgroep. De no-show is respectievelijk 49,5 procent bij de twee-maandsgroep en 36,8 procent bij de CVZ-groep.

Het gegeven dat verzekerden uit de CVZ-groep als er contact tot stand komt veel vaker aangeven dat ze overgedragen willen worden *en* het gegeven dat er met deze groep veel vaker geen contact tot stand komt, is terug te zien in het percentage verzekerden dat totaal wordt overgedragen aan de Stadsbank. Van alle benaderde verzekerden wordt 31,9 procent uit de twee-maandsgroep overgedragen en 79,4 procent uit de CVZ-groep.

Van de verzekerden die door Menzis zijn overgedragen maakt bij de Stadsbank vervolgens een nagenoeg gelijk percentage gebruik van de quick scan (respectievelijk 10,7 procent voor de twee-maandsgroep en 11,0 procent voor de CVZ-groep).

Bovenstaande leidt tot de conclusie dat de problematiek bij de CVZ-groep complexer lijkt dan bij de twee-maandsgroep. Enerzijds is de CVZ-groep moeilijker te bereiken maar geeft zij als er contact tot stand komt vaker aan dat ze hulp wil. Deze grotere interesse is ook terug te zien in de relatief lagere no-show bij de CVZ-groep.

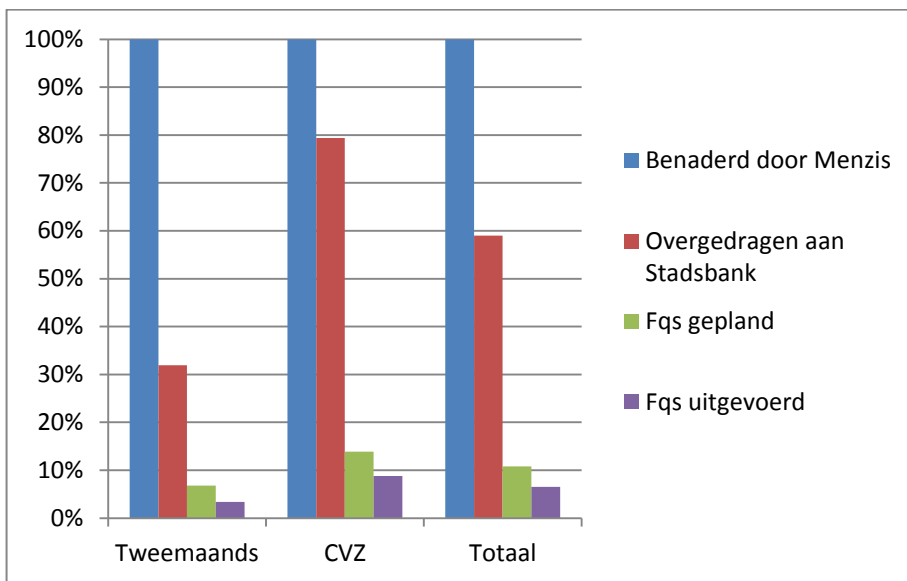
Tabel 3 bevat een overzicht van de aantallen en percentages van de benaderde verzekerden die bereikt zijn en die al dan niet gebruik maakten van de financiële quick scan.

	Twee Maands groep		CVZ-groep		Totaal	
	Aantal	percentage	Aantal	percentage	aantal	percentage
<b>Benaderd door Menzis</b>	<b>1.347</b>	<b>100,0</b>	<b>1.781</b>	<b>100,0</b>	<b>3.128</b>	<b>100,0</b>
<i>Deel dat actief aangaf niet overgedragen te willen worden</i>	917	68,1	367	20,6	1.284	41,0
<i>Via opt-in overgedragen (actieve toestemming)</i>	115	8,5	277	15,6	392	12,5
<i>Via opt-out overgedragen (passieve toestemming)</i>	315	23,4	1.137	63,8	1.452	46,4
<b>Totaal overgedragen</b>	<b>430</b>	<b>31,9</b>	<b>1.414</b>	<b>79,4</b>	<b>1.844</b>	<b>59,0</b>
<i>Niet overgedragen</i>	917	68,1	367	20,6	1.284	41,0
<i>Benaderd via gemeente</i>	45	3,3	264	14,8	309 <sup>19</sup>	9,9
<i>Quick scan ingepland via gemeente</i>	4	0,3	4	0,2	8	0,3
<i>Totaal aantal ingeplande quick scans</i>	91	6,8	247	13,9	338	10,8
<b>Uitgevoerde Quick scans</b>	<b>46</b>	<b>3,4</b>	<b>156</b>	<b>8,8</b>	<b>202</b>	<b>6,5</b>
<i>Ingevlude Mesis screenings</i>	23	1,7	64	3,6	87	2,8

Tabel 3: contact met verzekerden en gebruik financiële quick scan

<sup>19</sup> Er is een verschil tussen de aantallen die zijn geregistreerd door Stadsbank Oost Nederland (309) en Gemeente Enschede (348). Dit heeft geen gevolgen voor de conclusies die daaraan worden verbonden.

Om het verloop van de overdracht inzichtelijk te maken, bevat figuur 3 een overzicht van de percentages verzekerden waarvoor geldt dat ze zijn benaderd door Menzis (stap 1), zijn overgedragen aan de Stadsbank (stap 2), met wie een financiële quick scan (fqs) is ingepland (stap 3) en het percentage dat daadwerkelijk op de financiële quick scan kwam (stap 4).

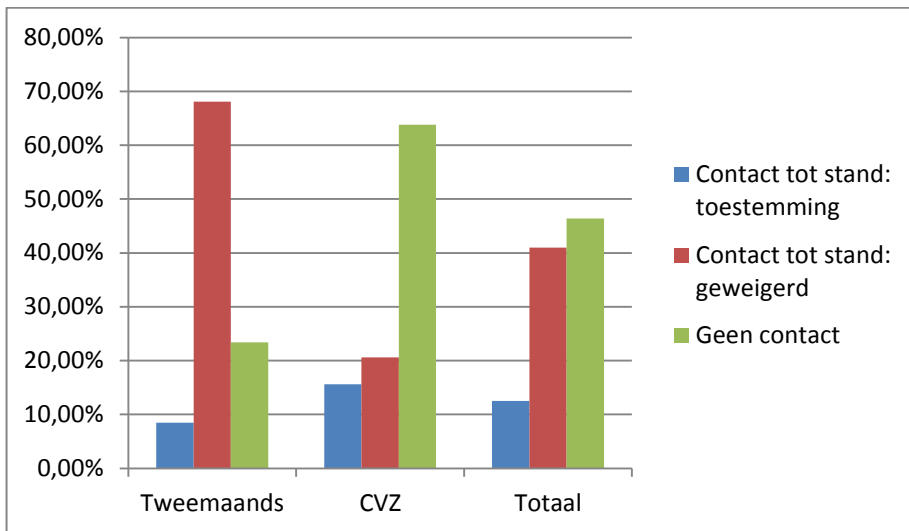


Figuur 3: mate van gebruik van de financiële quick scan

#### 4.2 Effecten in deelproces dat Menzis uitvoerde

In paragraaf 4.1 is geconstateerd dat Menzis bij een gelijke inspanning een veel groter deel van de verzekerden uit de twee-maandsgroep wordt bereikt dan uit de CVZ-groep. Daarbij viel ook op dat als er contact tot stand komt de twee-maandsgroep veel vaker niet overgedragen wil worden terwijl de CVZ-groep juist veel vaker wel overgedragen wil worden. Uitgedrukt in percentages wil bij de twee-maandsgroep 11,1 procent van de groep waar contact mee tot stand komt overgedragen worden terwijl dat bij de CVZ-groep 43,0 procent is. Deze constatering leidt tot de conclusie dat de moeilijkere bereikbaarheid zeker niet betekent dat de CVZ-groep geen interesse heeft in hulp.

Figuur 4 bevat een weergave van de mate waarin de verzekerden actief toestemming gaven voor overdracht van de gegevens.



Figuur 4: resultaat van benadering door Menzis: wel of geen overdracht naar Stadsbank Oost Nederland

Om zoveel mogelijk verzekerden te bereiken, heeft Menzis op twee manieren geprobeerd om contact te leggen. Er zijn brieven verstuurd en er is gebeld. De verzamelde data biedt geen mogelijkheid om vast te stellen of verzekerden vaker reageren op brieven dan op telefonische pogingen tot contact.

#### 4.3 Effecten in deelproces dat Stadsbank Oost-Nederland uitvoerde

Ook bij de Stadsbank Oost-Nederland zijn verschillen zichtbaar tussen de twee-maandsgroep en de CVZ-groep. Het patroon dat het moeilijker is om in contact te komen met de CVZ-groep maar dat zij als er contact is een grotere bereidheid vertonen lijkt ook hier zichtbaar. Enerzijds wordt er met een iets lager percentage van de overgedragen verzekerden een afspraak gemaakt voor een quick scan (respectievelijk 21,2 procent bij de twee-maandsgroep en 17,5 procent bij de CVZ-groep). Maar als er een afspraak gemaakt wordt dan verschijnen verzekerden uit de CVZ-groep vaker ook daadwerkelijk op de afspraak.

Bij de lage percentages die ook daadwerkelijk een afspraak hebben ingepland moet overigens wel opgemerkt worden dat er tijdens de uitvoering van de pilot een periode is geweest dat er relatief veel tijd verstreek tussen het contact met Menzis en het moment dat de stadsbank contact op nam. Dit kan gevolgen gehad hebben voor de interesse en bereidheid bij verzekerden om gebruik te maken van de financiële quick scan.

Ook ten aanzien van het deelproces bij de Stadsbank Oost-Nederland kan niet in kaart gebracht worden of verzekerden in hogere mate reageren op een telefonische poging tot contact of op een schriftelijke poging. Wel is in kaart gebracht of de gebruikers van de quick scan waren overgedragen via opt-in of via opt-out. Van de gebruikers van de quick scan die tot de twee-maandsgroep behoren, is 34,4 procent overgedragen via opt out. Bij de CVZ-groep bedraagt dit percentage eveneens 34 procent. Wanneer daarbij betrokken wordt dat Menzis in verhouding veel meer verzekerden uit de CVZ-groep heeft overgedragen via opt-out wordt duidelijk dat het rendement van opt-out vele malen lager is dan van opt in.

### *Het loont om verzekerden die een afspraak missen een tweede kans te geven*

Bij beide groepen zijn mensen die de eerste keer niet verschenen benaderd om alsnog op een afspraak te komen. In het totaal zijn er drie pogingen gedaan. De conclusie hier luidt dat als mensen een eerste afspraak missen dat het de moeite waard is om een nieuwe afspraak te maken. Maar als ze daar niet verschijnen is de toegevoegde waarde van een derde afspraak nihil.

	Twee- maandsgroep		CVZ- groep		Totaal	
	Aantal	percentage	Aantal	percentage	Aantal	percentage
<b>Totaal aantal keer afspraak</b>	95	100,0	252	100,0	347	100,0
<b>1<sup>e</sup> afspraak</b>	39	41,1	133	52,8	172	49,6
<b>2<sup>e</sup> afspraak</b>	7	7,4	21	8,3	28	8,1
<b>3<sup>e</sup> afspraak</b>	0	0,0	2	0,8	2	0,6
<b>Totaal aantal gerealiseerde quick scans</b>	46	48,4	156	61,9	202	58,2

Tabel 4: resultaten maken afspraak voor financiële quick scan

### *4.4 Effecten in deelproces dat gemeente uitvoerde*

Er is een groep verzekerden waarvoor geldt dat noch Menzis noch Stadsbank Oost Nederland hen bereikt. Een deel van deze groep is overgedragen aan de gemeente Enschede. In het totaal zijn er 309 verzekerden niet bereikt door de Stadsbank Oost Nederland. Deze groep is overgedragen aan de gemeente Enschede. Analyse van de gegevens over dat deel van het proces levert een aantal interessante observaties op.

#### *Er zijn met name verzekerden uit de CVZ-groep overgedragen*

In het totaal zijn er 45 verzekerden uit de twee-maandsgroep overgedragen aan de gemeente en 264 uit de CVZ-groep. Uitgedrukt in percentages komt dit neer op respectievelijk 10,5 procent van de twee-maandsgroep en 18,7 procent van de CVZ-groep. Ook hier laat de moeilijkere bereikbaarheid van de CVZ-groep zich zien.

#### *De twee-maandsgroep lijkt ontvankelijker voor benadering door de gemeente*

In het totaal hebben de pogingen van de gemeente om de 309 verzekerden te bewegen tot een quick scan in 8 gevallen tot een afspraak voor een quick scan geleid. Vier verzekerden uit elke groep. Omdat er in absolute getallen veel meer mensen uit de CVZ-groep zijn benaderd dan uit de twee-maandsgroep kan de conclusie getrokken worden dat het relatieve effect bij de twee-maandsgroep groter is dan bij de CVZ-groep. Dit is opmerkelijk omdat er bij de pogingen van de Stadsbank Oost-Nederland om verzekerden tot een afspraak te bewegen slechts beperkte verschillen waren.

Het resultaat van de acties van de gemeente is erg mager. Wellicht zijn er mogelijkheden om de werkwijze effectiever te maken. Tegelijkertijd is het van belang om op deze plek te constateren dat de gemeente verzekerden heeft opgepakt waar al twaalf keer een poging was ondernomen om in contact te komen. Op het moment van de overdracht had Menzis al drie keer gebeld en drie brieven geschreven en ook de Stadsbank Oost-Nederland had op dat moment al drie keer gebeld en drie brieven geschreven. Verzekerden die graag willen en wel af en toe een brief open maken of waarvoor geldt dat Menzis over een bruikbaar telefoonnummer beschikte, waren dankzij de twaalf pogingen

wellicht al voor een groot deel bereikt. Dit zou betekenden dat de gemeente zich echt specifiek heeft gericht op een bijzondere groep binnen de verzekerden.

Het gegeven dat het rendement van de gemeente bij deze groep verzekerden aanmerkelijk lager is dan het rendement van de outreachende werkwijze van bijvoorbeeld Vroeg Eropaf! In Amsterdam hangt wellicht samen met de vele pogingen die Menzis en Stadsbank Oost-Nederland al uitvoerden. In Vroeg Eropaf! zijn aanmerkelijk minder pogingen vooraf gegaan aan de overdracht wat een hogere score kan verklaren.



## **5 Quick scan levert inzicht op in financiële problemen wanbetalers zorgpremie**

Er zijn tot nu toe geen gegevens bekend over de financiële problematiek van wanbetalers zorgpremie. Algemeen wordt aangenomen dat ze doorgaans ook andere schulden hebben en dat zorgpremie een van de laatste posten is die mensen niet meer betalen (voor huur/hypotheek en energie). De uitvoering van de financiële quick scan heeft voor het eerst een breder inzicht opgeleverd in de kenmerken van de twee-maandsgroep en de CVZ-groep. Gezien de geringe deelname aan de quick scan moet rekening worden gehouden met mogelijke vertekeningen. Het is niet bekend in hoeverre de groep verzekerden die wel heeft deelgenomen aan de quick scan qua problematiek afwijkt van de groep die niet deelnam.

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt. In paragraaf 5.1 is uitgewerkt wat de achtergrond van de achterstanden is en in welke mate de verzekerden ook andere schulden hebben. Vervolgens wordt in paragraaf 5.2 aandacht besteed aan de mate waarin de verzekerden zich in een problematische schuldsituatie bevinden. Dit is interessant omdat er van schuldenaren met problematische schulden op financiële gronden eigenlijk niet verwacht kan worden dat zij hun achterstanden nog volledig terugbetalen.

### ***5.1 De achterstanden op zorg maken doorgaans deel uit van bredere schuldenproblematiek***

#### *Oorzaak van de achterstanden*

De verzekerden is in de quick scan gevraagd wat de aanleiding was om geen premie meer te betalen. Zowel bij de twee-maandengroep als bij de CVZ-groep is de aanwezigheid van betalingsverplichtingen aan andere schulden de belangrijkste reden. Verzekerden uit de CVZ-groep noemen deze reden wat vaker dan verzekerden uit de twee-maandsgroep (respectievelijk 68 en 61 procent). Slordig financieel beheer wordt hierna als meest voorkomende reden genoemd. Deze reden wordt iets vaker genoemd door de twee-maandsgroep (17 procent) dan door de CVZ-groep (11 procent). Er zijn nauwelijks verzekerden die zeggen dat ze nooit ziek zijn en derhalve geen reden zien om premie te betalen.

Het gegeven dat de twee-maandsgroep enerzijds wat vaker slordig financieel beheer noemt en anderzijds wat minder vaak het bestaan van te hoge betalingsverplichtingen aan andere schulden, kan wellicht opgevat worden als signalen dat het zelfherstellend vermogen binnen deze groep wat groter is.

	Twee- maands groep		CVZ- groep		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Betalingsverplichtingen aan andere schulden zijn zo hoog dat betaling zorgpremie niet meer mogelijk is	28	61	106	68	134	66
Slordig financieel beheer	8	17	17	11	25	12
Inkomstendaling	8	17	16	10	24	12
Overig	1	2	16	10	17	8
Nooit ziek, geen reden om premie te betalen	1	2	1	1	2	1
<b>Totaal</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>156</b>	<b>100</b>	<b>202</b>	<b>100</b>

Tabel 5: aangegeven oorzaken nonbetaling zorg

### Hoogte van de achterstanden zorgpremie en eigen risico

In tabel 6 wordt een overzicht gegeven van de totale betalingsachterstand op zorgkosten op het moment van selectie voor de pilot. In totaal bedragen die € 739 voor de twee-maandsgroep en € 2.963 voor de CVZ-groep.

Ten aanzien van de incassokosten geldt dat die exclusief de externe kosten is (deurwaarder c.a.). Dit is relevant voor de CVZ-groep. In de financiële quick scan is door Stadsbank Oost Nederland geïnventariseerd dat voor de CVZ-groep een gemiddelde schuld op zorgkosten bestaat van € 3.690. Het verschil tussen de door Menzis geïnventariseerde € 2.963 en de door Stadsbank Oost Nederland geïnventariseerde € 3.690 bestaat waarschijnlijk voor een belangrijk deel uit de externe incassokosten.

	Twee- maands groep	CVZ- groep
Premie (vanaf 2011)	553	37
Eigen risico en eigen bijdrage (vanaf 2011)	101	337
Premie, eigen risico, eigen bijdrage (voor 2011)	51	2.495
<b>Tussentotaal</b>	<b>705</b>	<b>2.869</b>
Incassokosten (zonder kosten deurwaarder c.a.)	34	94
<b>Totaal</b>	<b>739</b>	<b>2.963</b>

Tabel 6: betalingsachterstanden zorg naar categorieën

### Het merendeel van de verzekerden dat deelneemt aan quick scan heeft ook andere achterstanden

In de financiële quick scan wordt gekeken naar de totale financiële problematiek van de verzekerde en eventuele partner. In de twee-maandsgroep heeft 84 procent naast achterstanden op de zorgpremie (en eventuele achterstanden op het eigen risico) ook nog andere schulden. In de CVZ-groep is dat percentage nog wat hoger (94 procent). Het beeld dat achterstanden op zorgkosten zelden op zichzelf staan wordt hiermee bevestigd.

De gemiddelde totale schuld bij de twee-maandsgroep bedraagt € 10.415,- en bij de CVZ-groep € 21.461,-. Deze bedragen zijn in hoge mate beïnvloed door enkele extreem hoge schuldsituaties.

De gemiddelde schuld is in beide gevallen lager dan de gemiddelde schuld van de groep die een beroep doet op schuldhulpverlening. Daar bedraagt de gemiddelde schuld € 33.500,-<sup>20</sup>

Tabel 7 bevat een overzicht van de andere schuldeisers waarbij de verzekerden uit de twee-maands en CVZ-groep verder nog schulden hebben. Als de twee groepen worden vergeleken valt direct op dat voor alle schuldeisers geldt dat ze vaker voorkomen bij de CVZ-groep dan bij de twee-maandsgroep. De meest opvallende verschillen zijn tussen twee-maandsgroep en CVZ-groep zijn:

- energieschulden respectievelijk bij 33 en 45 procent
- leningen/roodstanden respectievelijk bij 49 en 61 procent
- telefonie respectievelijk bij 29 en 43 procent

	Twee-maands groep		CVZ-groep		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Leningen/roodstanden	22	49	95	61	117	59
Bijstand/UWV	19	42	76	49	95	48
Woonlasten/huur	19	42	74	48	93	47
Energie, gas, water	15	33	69	45	84	42
Telefonie	13	29	67	43	80	40
Boetes/justitie	9	20	41	26	50	25
Kopen op afbetaling	8	18	28	18	36	18
Privé schulden	2	4	10	6	12	6
Bedrijfsschulden	2	4	9	6	11	6
<b>Totaal</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>155</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Tabel 7: overzicht aantal verzekerden met schulden per soort schuldeiser

In de dataverzameling is het helaas niet gelukt om in kaart te brengen hoeveel schuldeisers de verzekerden in de twee groepen gemiddeld hebben.

De CVZ-groep heeft niet alleen relatief meer achterstanden dan de twee-maandsgroep, de achterstandsbedragen zijn gemiddeld ook hoger. Tabel 8 bevat een weergave van het gemiddelde schuldbedrag per type schuldeisers. De meest opvallende verschillen in gemiddeld schuldbedrag tussen de twee-maandsgroep en de CVZ-groep zijn:

- huurachterstand respectievelijk € 1.242,- en € 2.912,-
- energie respectievelijk € 755,- en € 1.238,-
- terug te betalen uitkering WWB/UWV respectievelijk € 3.772,- en € 6.631,-
- telefonie respectievelijk € 2.434,- en € 5.140,-

<sup>20</sup> NVVK (2013) jaarverslag 2012, Utrecht

	Twee- maands groep		CVZ- groep		Totaal	
	bedrag	aantal	bedrag	aantal	bedrag	aantal
Bedrijfsschulden	8.750	2	48.127	9	40.968	11
Leningen/roodstanden	10.473	22	10.850	94	10.778	117
Bijstand/UWV	3.772	19	6.631	76	6.053	95
Privé schulden	750	2	5.500	10	4.708	12
Telefonie	2.434	13	5.140	67	4.700	80
Woonlasten/huur	1.242	19	2.912	74	5.571	93
Kopen op afbetaling	1.647	8	2.288	29	2.150	37
Energie, gas, water	755	15	1.238	69	1.152	84
Boetes/justitie	751	9	1.043	43	992	52

Tabel 8: overzicht gemiddelde schuld van verzekerden per soort schuldeiser

Een opvallend verschil tussen frequentie en hoogte gemiddeld bedrag zijn de roodstanden/leningen. Deze komen aanmerkelijk vaker voor bij de CVZ-groep maar het gemiddelde bedrag verschilt nauwelijks tussen de twee groepen.

## 5.2 Bij veel verzekerden zijn de schulden problematisch en de beslagvrije voet niet beschikbaar

### Bij veel verzekerden is de schuldsituatie problematisch

Of een schuldsituatie als problematisch moet worden aangemerkt, hangt af van de verhouding tussen het inkomen, de schuldenlast en de bereidheid van schuldeisers om de termijnbetalingen aan te passen. Schuldhelpverlenende organisaties hanteren een vrij ingewikkelde definitie om te bepalen of een schuldsituatie problematisch is. Voor de behandeling van een schuldsituatie maakt het veel uit of deze al dan niet problematisch is. Alleen bij problematische schulden wordt aan de schuldeisers een gedeeltelijke kwijtschelding van de vorderingen gevraagd.

In de quick scan is geïnventariseerd of er sprake is van problematische schulden. Bij de twee-maandsgroep is dat in 61 procent van de gevallen aan de orde en bij de CVZ-groep in 82 procent. Als deze groepen representatief zijn voor de totale groep waar zij deel van uitmaken, zou bovenstaande betekenen dat zorgverzekeraars er in respectievelijk tweederde (twee-maandsgroep) of zelfs viervijfde (CVZ-groep) op moeten rekenen dat een gedeeltelijke kwijtschelding de enige manier is waarop de verzekerden hun financiële situatie op afzienbare termijn weer in balans kunnen krijgen.

### Bij veruit de meeste verzekerden is het technisch mogelijk de schuldsituatie op te lossen

Er zijn situaties waarin de schuldhelpverlening geen schuldregeling kan treffen. Bijvoorbeeld omdat een vordering nog betwist wordt of omdat er in het schuldenpakket vorderingen zitten die niet in aanmerking komen voor kwijtschelding (denk daarbij aan specifieke strafrechtelijke vorderingen). Zowel bij de twee-maandsgroep als bij de CVZ-groep is er in 4 procent van de financiële quick scans sprake van een niet-regelbare schuldsituatie. Deze constatering betekent dat voor beide groepen geldt dat als de verzekerden een beroep doen op de schuldhelpverlening 96 procent al dan niet met kwijtschelding in aanmerking komt voor een oplossing van de totale schuldsituatie.

### *De twee groepen hebben vergelijkbare inkomstenbronnen*

Gegevens van het CVZ laten zien dat verzekerden met een uitkering oververtegenwoordigd zijn in de bronheffing. De resultaten van de quick scan laten een vergelijkbaar beeld zien. Twee derde van de verzekerden die gebruik maakten van de quick scan zijn afhankelijk van een (WWB, WAO, Wajong etc.) uitkering. Bij de twee-maandsgroep bedraagt dit percentage 57 procent en bij de CVZ-groep 66 procent. Een kwart (twee-maandsgroep) tot een vijfde (CVZ-groep) heeft inkomen uit salaris. De anderen hebben inkomen uit een combinatie van bronnen (respectievelijk 11 en 8 procent) of geen inkomen (respectievelijk 9 of 6 procent).

Van de groep die een beroep doet op de schuldhulpverlening bij de Stadsbank Oost-Nederland heeft ongeveer een vijfde (21 procent) inkomen uit salaris. Dit is in lijn met de percentages die zijn gevonden in de quick scan (respectievelijk 24 en 20 procent voor de twee-maandsgroep en de CVZ-groep).

### *Bij de CVZ-groep ligt veel vaker beslag op het inkomen dan bij de twee-maandsgroep*

Als iemand niet betaald, kunnen schuldeisers beslag leggen. Alle schuldeisers kunnen beslag leggen op het inkomen, bankrekeningen en eventuele roerende goederen zoals auto's en caravans.

Zorgverzekeraars, verhuurders en kinderopvanginstelling mogen in aanvulling daarop ook beslag leggen op de toeslagen. In de quick scan is geïventariseerd of er beslag ligt op het inkomen of de uitkering. Bij de twee-maandsgroep ligt bij een derde (33 procent) beslag terwijl dat percentage bij de CVZ-groep 76 procent is. Dit verschil hangt ongetwijfeld samen met de veel hogere schulden bij de CVZ-groep. Immers, hoe meer schuldeisers en hoe hoger de vorderingen, des te groter is de kans dat er op enig moment beslag wordt gelegd.

Er is ook specifiek bijgehouden of er beslag ligt op de zorgtoeslag. Tabel 9 bevat de resultaten. Hierin is te zien dat er aanmerkelijk vaker beslag ligt op de zorgtoeslag dan op het inkomen.

	Twee-maandsgroep		CVZ-groep		Totaal	
	Aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
<b>Beslag op inkomen</b>	4	9	62	40	66	33
<b>Beslag op zorgtoeslag</b>	15	33	106	68	121	60
<b>Overige beslagen</b>	2	4	14	9	16	8
<b>Minstens één beslag</b>	15	33	118	76	133	66
<b>Totaal quick scans</b>	46	100	156	100	202	100

Tabel 9: overzicht beslagen

### *Er is een substantiële groep die niet de beslagvrije voet beschikbaar heeft*

Bij een beslag op het inkomen moeten deurwaarders de beslagvrije voet aanhouden. Dit is een norm die gelijk is aan 90 procent van de voor de debiteur geldende bijstandsnorm. Het idee achter deze norm is dat 90 procent van de bijstandsnorm het minimale bedrag is dat iedereen moet hebben om nieuwe of grotere financiële problemen te voorkomen. In de praktijk is deze norm lang niet altijd beschikbaar. De meest voorkomende redenen waardoor de norm niet beschikbaar is, zijn:

- Iemand heeft überhaupt geen inkomen (omdat er bijvoorbeeld een geschil is met het UWV over het recht op een uitkering);

- Er is beslag gelegd op het inkomen maar de schuldenaar gaf niet alle relevante gegevens door aan de deurwaarder (waardoor er een hoger bedrag wordt ingehouden dan gemist kan en mag worden);
- Er is beslag gelegd op verschillende inkomensbestanddelen (waardoor alle schuldeisers doen wat ze wettelijk mogen maar er feitelijk minder overblijft dan de beslagvrije voet).

In alle drie de gevallen is het ontstaan van nieuwe schulden (waaronder nieuwe termijnen zorgpremie) haast onvermijdelijk. Deze problematiek wordt ook wel omschreven als Paritas passé-problematiek (verwijzend naar het rapport waarin deze problematiek aan de orde is gesteld)<sup>21</sup>.

De quick scan laat zien dat een substantieel deel van de mensen niet eens de beslagvrije voet beschikbaar heeft. Bij de twee-maandsgroep heeft een derde (32,6 procent) niet eens de beslagvrije voet beschikbaar. Dit percentage ligt bij de CVZ-groep lager maar bedraagt nog altijd bijna een vijfde (19,8 procent). Bij deze percentages worden verzekerden die helemaal geen inkomen hebben ook meegeteld. Wanneer die buiten beschouwing worden gelaten, blijft er een vergelijkbaar beeld bestaan. In dat geval heeft 23,9 procent van de twee-maandsgroep en 13,4 procent van de CVZ-groep niet eens de beslagvrije voet ter beschikking.

Voor dit deel van de verzekerden geldt dat hun financiële situatie zo ingewikkeld is dat het maar zeer de vraag is of zij in staat zijn om nieuwe termijnen zorgpremie te betalen. Laat staan dat zij kunnen terugbetalen op achterstanden en tegelijkertijd hun nieuwe verplichtingen nakomen.

	Twee- maandsgroep		CVZ- groep		Totaal	
	aantal	percentage	aantal	Percentage	aantal	percentage
<b>Totaal aantal</b>	46	100,0	156	100,0	202	100,0
<b>Aantal keer dat beslagvrije voet niet beschikbaar is</b>	15	32,6	31	19,9	46	22,8
<b>Aantal keer dat er geen inkomen is</b>	4	8,7	10	6,4	14	6,9
<b>Aantal keer dat er minimaal een beslag ligt</b>	15	32,6	118	75,6	133	65,8
<b>Aantal keer beslagvrije voet niet beschikbaar minus aantal keer geen inkomen</b>	11	23,9	21	13,5	32	15,8

Tabel 10: overzicht beslagvrije voet

### *Een derde van de verzekerden deed eerder een beroep op de schuldhulpverlening*

Van alle verzekerden in de twee-maandsgroep deed 35 procent eerder een beroep op de schuldhulpverlening. Bij de CVZ-groep is het percentage vergelijkbaar (37 procent). Het is niet bekend

<sup>21</sup> Jungmann, N, Schruer, H.D.L.M., Moerman, A, Van den Berg, I (2011) Paritas passe, Hogeschool Utrecht en sociaal raadslieden, Utrecht

of dat eerdere beroep destijds tot een oplossing heeft geleid of dat de huidige schulden onderdeel uitmaken van het schuldenpakket waar destijds ook hulp voor is gevraagd.

## **6 Er zijn significante verschillen in houding en gedrag tussen de twee groepen**

Verzekerden die gebruik maakten van de quick-scan hebben we gevraagd om ook het voor de schulddienstverlening ontwikkelde screeningsinstrument Mesis<sup>22</sup> in te vullen. Zoals in hoofdstuk drie toegelicht, levert Mesis een beeld op van de mate waarin er bij de schuldenaar in houding en gedrag belemmeringen zijn om een (problematische) schuldsituatie op te lossen. Het screeningsinstrument is een vragenlijst die bestaat uit ruim tachtig vragen en enkele competentietoetsen. De beantwoording kost mensen gemiddeld 20 a 30 minuten. Het instrument brengt in beeld in welke mate iemands omgang met geld als gezond financieel gedrag kan worden gekwalificeerd en in welke mate iemand zich wil actief inzetten om de schuldsituatie op te lossen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een beeld in welke mate iemand bereid is om concessies te doen op het bestedingspatroon (minder geld naar hobby's, huisdieren et cetera).

Van de 201 verzekerden die gebruik maakten van de quick scan hebben er 87 (43 procent) het screeningsinstrument ingevuld. Daarvan behoorden er 23 tot de twee-maandsgroep en 64 tot de CVZ-groep. Het invullen van het screeningsinstrument was vrijwillig. In onderzoekstermen is een respons van 43 procent netjes. Ten behoeve van dit hoofdstuk zijn er ook vergelijkingen gemaakt tussen de Menzis-klienten en klienten uit de schuldhelpverlening<sup>23</sup>. Hiervoor zijn ruim 900 ingevulde screeningslijsten gebruikt die afkomstig zijn uit zowel stedelijke als rurale gebieden.

In dit hoofdstuk geven we om te beginnen een beschrijving van de zaken die met het screeningsinstrument worden gemeten (paragraaf 6.1). Vervolgens beschrijven we hoe de verzekerden scoren op het screeningsinstrument (paragraaf 6.2). De individuele scores van klienten kunnen ingedeeld worden in profielen. In paragraaf 6.3 beschrijven we wat de kenmerken zijn van de klientprofielen waar de Menzis-klienten in zijn in te delen en hoe deze afwijken van de groep die een beroep doet op de schuldhelpverlening. In de laatste twee paragrafen beschrijven we als afsluiting in hoeverre Menzis-klienten anders scoren op risicofactoren zoals schaamte of schulden in de omgeving (paragraaf 6.4) en individuele vragen uit het screeningsinstrument (paragraaf 6.5).

### **6.1 Het screeningsinstrument geeft onder meer een beeld op vier concepten**

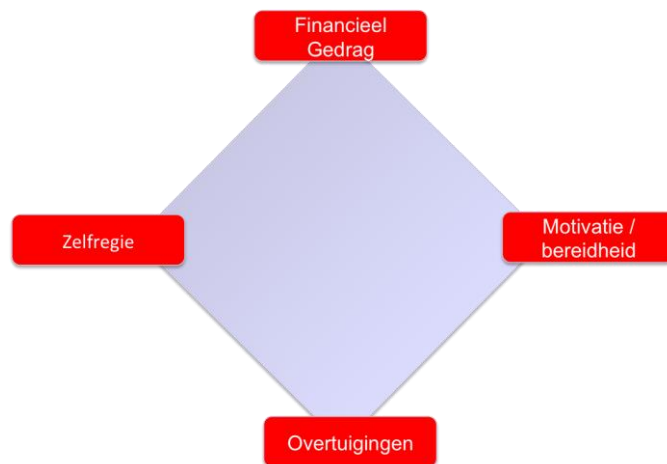
In deze paragraaf lichten we toe welke houdings – en gedragsconcepten worden gemeten met het screeningsinstrument en waarom deze relevant zijn. De concepten zijn in onderstaande figuur van onder naar boven geordend. Dit is een weerslag van de mate waarin zij gemiddeld genomen beïnvloedbaar zijn.

---

<sup>22</sup> Zie voor meer informatie: Karssenberg, W. Van Geuns, R. en Jungmann, N. Mesis screeningsinstrument schulddienstverlening, sociaal bestek voorjaar 2013 en [www.mesis.nu](http://www.mesis.nu)

<sup>23</sup> De statistische bewerkingen op dit hoofdstuk zijn uitgevoerd door dr. Miranda Witvliet van Regioplan





Figuur 5: de vier concepten die samen een beeld geven van de aan- of afwezigheid van belemmeringen om tot duurzaam gezond financieel gedrag te komen

Wij lichten deze vier concepten en hun onderlinge samenhang hieronder verder toe

### *Overtuigingen*

Bij onze omgang met geld zijn onze overtuigingen een diepgeworteld sturingsmechanisme. Of we in staat zijn om schulden op te lossen of een schuldsituatie met succes te stabiliseren hangt in de eerste plaats af van onze overtuigingen. Verzekerden die er van overtuigd zijn dat het normaal is om schulden te maken als je een WWB-uitkering hebt, hebben een heel andere vertrekpositie dan verzekerden die er van overtuigd zijn dat het maken van schulden met een WWB-uitkering te vermijden is. Dit zelfde geldt voor de overtuiging dat er een oplossing is voor een schuldsituatie. Er zijn verzekerden die geloven dat een schuldenvrije toekomst ooit voor ze is weggelegd terwijl anderen er van overtuigd zijn dat ze altijd schulden zullen hebben. Wie het normaal vindt om schulden te hebben of niet gelooft ooit nog uit de schulden te kunnen komen, zal zich doorgaans minder actief inzetten om bestaande financiële problemen op te lossen dan degenen die het niet normaal vinden en licht aan het eind van de tunnel zien.

### *Zelfregie c.q. verantwoordelijkheidsgevoel*

Als de overtuigingen van iemand positief zijn (het hebben van schulden is niet normaal, mijn schulden zijn op te lossen of in ieder geval te stabiliseren) dan is het de vraag in welke mate iemand zich verantwoordelijk voelt voor zijn schuldsituatie. Wie anderen aanwijst om de schulden op te lossen, heeft een andere drive dan degene die primair zichzelf aanwijst om de financiële problemen op te lossen. Vaak is er bij degenen die anderen aanwijzen als eerst verantwoordelijk voor het oplossen van de schulden ook een relatie met de achtergrond van de schulden. Iemand die de bank aanwijst als veroorzaker van de schulden, kijkt ook sneller naar die bank om de problemen op te lossen *'die bank gaf me twee leningen terwijl ze wisten dat ik een flexibel contract had, dat is toch vragen om problemen, dat hadden zij ook kunnen weten'*. Ditzelfde kan gelden voor iemand die bijvoorbeeld de ex-partner aanwijst. *'Hij maakte allemaal schulden waar ik niets van wist. Dat we toevallig getrouwd waren in gemeenschap van goederen betekent toch niet dat ik nu opeens zijn rotzooi moet opruimen?!'*

Zo lang iemand zich niet verantwoordelijk voelt of zelfs slachtoffer voelt van de omstandigheden, is het de vraag in welke mate iemand zich tot het uiterste inspant om de financiële problemen op te lossen. Het concept zelfregie/verantwoordelijkheidsgevoel meet de mate waarin iemand zich 'eigenaar' voelt van de situatie.

### ***Bereidheid om concessies te doen***

Het oplossen of stabiliseren van een schuldsituatie lukt alleen als iemand bereid is om concessies te doen in de zin van het beperken van uitgaven tot het hoogst haalbare. Langdurig rondkomen van een laag inkomen is een hele opgave. Zeker als het beschikbare inkomen lager is dan de geldende bijstandsnorm. Toch is dit nodig om een schuldsituatie op te lossen of duurzaam te stabiliseren. Bij het analyseren van de mogelijkheden om te komen tot gezond financieel gedrag is het derhalve van belang dat wordt nagegaan in hoeverre iemand bereid is om concessies te doen.

### ***Feitelijk financieel gedrag***

Het feitelijk financieel gedrag geeft inzicht in de mate waarin iemands omgang met geld gekwalificeerd kan worden als gezond financieel gedrag. Daarbij meet dit concept ook in hoeverre iemand beschikt over de noodzakelijke competenties. Om het gedrag in kaart te brengen, wordt onder meer nagegaan of mensen weten hoeveel geld ze te besteden hebben, hoe hoog hun lasten zijn (inclusief afbetalingen aan hun schulden), of ze hun post regelmatig openen et cetera. Om competenties in kaart te brengen, maken gebruikers van Mesis enkele eenvoudige toetsen. Er zit bijvoorbeeld een sollicitatiebrief in waar drie vragen over worden gesteld. Daarmee wordt gemeten wat iemands leesniveau is. Vergelijkbare toetsen zijn er op de competenties ordenen en prioriteren. In alle gevallen zijn de toetsen niet gericht op het uitsluiten van gebruikers maar het inzichtelijk maken met welke ondersteuning ze meer kans hebben om de schuldregeling met succes te doorlopen.

## ***6.2 De Menzis-klanten scoren hoger op zelfregie dan klanten schuldhulpverlening***

In het screeningsinstrument worden de vier concepten gescoord op een vijf-puntschaal. Per schaal is er een andere waarde bepaald om het gedrag of de houding als voldoende te waarderen. Tabel 11 bevat een overzicht bij welke waarde een klant voldoende scoort op een concept alsmede de gemiddelde waarden van de twee-maandsgroep, CVZ-groep en de groep die een beroep doet op de schuldhulpverlening. In deze paragraaf laten we onder meer zien dat Menzis-klanten significant hoger scoren op zelfregie/verantwoordelijkheidsgevoel dan klanten uit de schuldhulpverlening.

	Voldoende bij score <sup>24</sup>	Twee-maandsgroep		CVZ-groep		SHV-groep	
		gemiddelde	St.dev	gemiddelde	St.dev	gemiddelde	St.dev
<b>Gedrag en vaardigheden</b>	> 3,4	3,68	,72	3,51	,67	3,57	,64
<b>Concessie-bereidheid</b>	> 4,0	4,14	,66	3,92	,60	4,01	,56
<b>Zelfregie</b>	> 4,0	4,00	,69	4,18	,57	3,92	,63
<b>Overtuiging</b>	> 4,4	4,43	,53	4,25	,57	4,25	,52

Tabel 11: overzicht voldoende score per concept

De gegevens in tabel 11 laat twee zaken zien. In de eerste plaats laat de tabel zien dat de gemiddelde scores van de twee-maandsgroep gemiddeld genomen voldoende zijn. Dit betekent dat deze groep verzekerden gemiddeld genomen bereid en in staat lijkt om hun financiële problematiek aan te pakken. Althans voor zover hun financiën dat toelaten (zie hiervoor de paragraaf over de beschikbaarheid van de beslagvrije voet). Hierbij moet opgemerkt worden dat het een gemiddelde betreft en dat er derhalve zeker een substantiële groep is waarvoor geldt dat zij niet die mogelijkheden en bereidheid hebben.

Voor de CVZ-groep geldt dat zij gemiddeld genomen onvoldoende scores op concessiebereidheid. Dit betekent dat zij hebben aangegeven dat ze onvoldoende bereid zijn om hun uitgaven aan te passen aan het besteedbaar inkomen. Hun score op overtuigingen is lager dan een voldoende maar daarmee niet direct onvoldoende (vanwege het bestaan van een grijs gebied bij deze score, zie voetnoot 24). Ook voor deze groep geldt dat de gegevens in tabel 11 gemiddelden betreft en dat nadere analyse laat zien welk deel echt van deze groep echt voldoende scoort. Dit beeld is uitgewerkt in de paragraaf over de klantprofielen.

Op de data die aan de tabel ten grondslag liggen, zijn ook toetsen uitgevoerd om te zoeken naar significante verschillen. T-tests laten zien dat er geen significant verschil is in de scores tussen de twee-maandsgroep en de CVZ-groep. Wel is de gemiddelde score van de Mesis-klanten samen significant hoger dan de score van de cliënten in de schuldhulpverlening ( $t = 2,93$ ,  $P = 0,004$ )

### 6.3 Klanten zijn onder te verdelen in verschillende klantprofielen

De vier concepten waarop gebruikers van Mesis worden gescoord staan niet op zichzelf. Wanneer de vier scores naast elkaar worden gezet, is elke klant uniek in de eigen combinatie van scores. Tegelijkertijd zijn er combinaties die relatief vaak voorkomen. Met behulp van statistische programmatuur zijn deze opgespoord en gelabeld als een klantprofiel. Op basis van de analyses zijn er zeven klantprofielen onderscheiden. Het klantprofiel duidt of verwacht mag worden dat iemand zijn

<sup>24</sup> Voor de concepten gedrag en vaardigheden en concessiebereidheid geldt dat als een klant lager scoort dan de genoemde waarde dat die score dan onvoldoende is. Bij zelfregie en overtuigingen ligt dit wat ingewikkelder. Daar is een grijs gebied dat niet goed te duiden is. Bij dat concept scoren klanten pas echt onvoldoende bij een score van < 3,5 op zelfregie en < 4,0 op overtuigingen

financiële problemen aanpakt en oplost of dat er redenen zijn om te veronderstellen dat iemand dat niet zal of kan doen.

Tabel 12 bevat een weergave van de klantprofielen. Aan de hand van deze profielen beschrijven we in deze paragraaf hoe de klanten van Menzis scoren op de combinatie van concepten en afgeleid daarvan bij welk deel verwacht mag worden dat zij zich aan betalingsafspraken gaan houden (indien er voldoende inkomen beschikbaar is).

Klantprofiel	Toelichting
<b>K</b> <b>Voldoende op alles</b>	Schuldenaren met dit profiel scoren voldoende op de verschillende dimensies. Ze kunnen, ze willen en vertonen het gewenste gedrag. Zij komen mogelijk in aanmerking voor een schuldregeling indien het schuldenpakket problematisch en saneerbaar is. Maar mogelijk kunnen zij hun schulden ook oplossen zonder beroep op schulddienstverlening.
<b>L</b> <b>Tekort op gedrag</b>	Schuldenaren met dit profiel blinken niet uit op de gedragsdimensies maar helemaal problematisch is het zeker niet. Met name het feitelijk gedrag schiet te kort. In principe ligt een schuldregeling voor schuldenaren met dit profiel binnen de mogelijkheden.
<b>M</b> <b>Geen concessies willen doen</b>	Schuldenaren met dit profiel zijn met name niet bereid tot het doen van concessies. De overige dimensies zijn redelijk op orde. In principe ligt een schuldregeling voor schuldenaren met dit profiel nog binnen de mogelijkheden.
<b>N</b> <b>Voelen zich niet/gering verantwoordelijk voor situatie</b>	Schuldenaren met dit profiel hebben een lage zelfregie. Zij voelen zich mogelijk slachtoffer van de omstandigheden. Ze ervaren geen eigenaarschap van het traject om uit de schulden te komen. Het financieel gedrag is ook ondermaats. Een schuldregeling ligt voor schuldenaren met dit profiel niet voor de hand. Er dient eerst geïnvesteerd te worden in eigenaarschap. Mogelijk moet eerst een aantal zaken worden verwerkt (bijvoorbeeld het verlies van werk, inkomen of een partner).
<b>P</b> <b>Lage score op gedrag en verantwoordelijkheidsgevoel</b>	Schuldenaren met klantprofiel P vertonen in zeer geringe mate financieel gezond gedrag. Ook de mate waarin men verantwoordelijkheid neemt voor het oplossen van de schulden is gering. Mogelijk zijn deze schuldenaren niet in staat financieel gezond gedrag te vertonen en missen zij de daarvoor benodigde vaardigheden. Mogelijk is dat ook de reden waarom zij geen verantwoordelijkheid voelen. Een schuldregeling ligt niet voor de hand. De aandacht bij deze klanten dient uit te gaan naar de redenen waarom men geen financieel gezond gedrag vertoont. Ontbreken de vaardigheden of voelt men echt geen verantwoordelijkheid.
<b>R</b> <b>Lage score op alles</b>	Schuldenaren met klantprofiel R zijn totaal niet gemotiveerd om uit de schulden te komen. Geen van de gedragsdimensies is voldoende. Op een fundamenteel niveau hebben zij de overtuiging dat het hebben van schulden normaal is. Een schuldregeling ligt dan ook zeker niet voor de hand.
<b>S</b> <b>Dakloosheid en/of verslavings- Problematiek</b>	Mensen die in dit profiel 'vallen' zijn dak- en thuisloos en/of cliënt bij een instelling voor verslavingszorg. De aandacht in het gesprek zal met name uitgaan naar de kans op verbetering van de situatie en de inzet van passende vormen van hulpverlening.

Tabel 12: toelichting op klantprofielen

Tabel 13 bevat een overzicht van de klantprofielen waar de Menzis-klienten toe behoren en de verdeling van klanten uit de schuldhulpverlening.

	Twee- maandsgroep		CVZ- groep		SHV- groep	
	Aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
<b>Geen profiel</b>	7	30,4	19	29,7	325	33,7
<b>K –voldoende op alles</b>	5	21,7	5	7,8	119	12,4
<b>L – laag op gedrag, voldoende op houding</b>	0	0	17	26,6	90	9,3
<b>M – onvoldoende bereid concessies te doen</b>	4	17,4	9	9,6	111	11,5
<b>N – niet/gering verantwoordelijk voelen voor situatie</b>	3	13,0	2	3,1	146	15,2
<b>P –laag op gedrag en verantwoordelijkheidsgevoel</b>	2	8,7	2	3,1	32	3,3
<b>R – lage score op alles</b>	0	0	4	6,3	129	13,4
<b>S – problemen met dakloosheid of verslaving</b>	2	8,7	6	9,4	11	1,1

Tabel 13: overzicht klantprofielen verzekerden in pilot en cliënten schuldhulpverlening

Tabel 13 laat zien dat voor alle drie de groepen geldt dat een derde niet in een klantprofiel past. Binnen de groepen valt op dat de twee-maandsgroep in verhouding vaak een K-profiel heeft. Deze groep scoort voldoende op alle vier de concepten. Van hen mag verwacht worden dat ze met succes een schuldregeling kunnen doorlopen. Van alle verzekerden in de twee-maandsgroep valt 21,7 procent in deze groep. Bij de CVZ groep is dat slechts 7,8 en bij de SHV-groep 12,4. Een significantietoets laat zien dat het verschil tussen de twee-maandsgroep en de CVZ-groep marginaal significant is (Chi-kwadraat = 3,226,  $p=0,72$ ).

Omgekeerd steekt in de CVZ-groep het klantprofiel L in verhouding boven de andere twee groepen uit. Het L-profiel vertegenwoordigt mensen die qua houding goed scoren. Ze vinden het hebben van schulden niet normaal, zijn bereid om concessies te doen en voelen zich verantwoordelijk voor hun situatie. Ze scoren echter laag omdat ze niet beschikken over voldoende budgetvaardigheden of zo murw zijn geworden dat ze hun financiën niet goed meer bijhouden. Dit is de groep die in de schuldhulpverlening extra ondersteuning krijgt door vrijwilligers en/of budgetbeheer. Van alle verzekerden in de CVZ-groep valt 26,6 procent in deze groep. In de twee-maandsgroep en SHV-groep is dat respectievelijk 0 en 19,5 procent. Een significantietoets laat zien dat het verschil tussen de twee-maandsgroep en de CVZ-groep significant is (Chi-kwadraat = 7,593,  $p=,006$ ).

Wanneer de Menzis-klienten worden vergeleken met de groep die een beroep doet op de schuldhulpverlening valt op dat Menzis-klienten significant vaker in een L-profiel vallen dan de klanten van de schuldhulpverlening (Chi-kwadraat = 9,06,  $p=,003$ ). Menzis-klienten vallen in 19,5 procent in een L-profiel terwijl schuldhulpverleningsklanten in 9,3 procent van de dossiers in een L-profiel vallen.

Omgekeerd vallen klanten schuldhulpverlening significant vaker in een N of R profiel dan klanten van

Menzis. Chi-kwadraat N-profiel = 5,74;  $p=,017$  en Chi-kwadraat R-profiel = 5,58;  $p=0,18$ ). Vertaald in percentages valt 5,7 van de Menzis-klanten in een N-profiel en 15,2 van alle schuldhulpverleningsklanten. Bij het R-profiel zijn de percentages 4,6 voor Menzis-klanten en 13,4 bij schuldhulpverleningsklanten.

#### 6.4 Er zijn significante verschillen tussen de groepen op risicofactoren

Het screeningsinstrument meet niet alleen hoe mensen scoren op de eerder behandelde concepten. Er wordt ook in kaart gebracht of er sprake is van risicofactoren die het met succes oplossen van de schulden in de weg kunnen staan. Denk hier bijvoorbeeld aan het hechten van grote waarde aan luxe goederen of schaamte. Wie grote waarde hecht aan luxe goederen zal het doorgaans moeilijker vinden om rond te komen van een laag inkomen dan degenen die daar geringe waarde aan hechten. Datzelfde geldt ook voor schaamte. Wie zich schaamt voor zijn schulden, is wellicht wel bereid om concessies te doen maar vindt dat moeilijk als die concessies zichtbaar worden voor de buitenwereld. Schaamte is daardoor een factor die de kans verkleint dat mensen met succes langdurig rondkomen van een heel laag weekbudget.

Er zijn zeven risicofactoren in kaart gebracht. Tabel 14 laat zien hoe de groepen op deze risicofactoren scoren.

	Twee- maandsgroep		CVZ- groep		SHV- groep	
	Aantal	Percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
<b>Status van bezit en luxe goederen</b>	4	17,4	20	31,3	233	24,2
<b>Schaamte over het hebben van schulden</b>	12	52,2	37	57,8	411	42,7
<b>Ontbreken van steun omgeving algemeen</b>	7	30,1	11	18,7	161	16,7
<b>Ruzie over geldzaken met familie en omgeving</b>	16	69,6	49	76,7	762	79,2
<b>Schulden in de omgeving</b>	11	47,8	13	20,3	219	22,8
<b>Ontbreken concrete hulp bij regelen geldzaken</b>	11	47,8	24	37,5		
<b>Laaggeletterd</b>	1	4,3	2	3,1	34	3,5

Tabel 14: overzicht risicofactoren verzekerden in pilot en cliënten schuldhulpverlening

Voor alle drie de groepen geldt dat zij vaak ruzie hebben met familie en omgeving over geldzaken en dat ze zich schamen. Deze scores bevestigen dat het hebben van schulden niet alleen grote financiële impact heeft maar ook allerlei immateriële effecten hebben.

Wanneer de groepen met elkaar worden vergeleken vallen er twee verschillen op. Wanneer de twee-maandsgroep wordt vergeleken met de CVZ-groep valt op dat verzekerden in de twee-maandsgroep zich significant vaker bevinden in een omgeving waar anderen ook schulden hebben (Chi-kwadraat=6,412,  $p=,011$ ). Dit is een opmerkelijke bevinding die eigenlijk nader onderzocht zou moeten worden. Het kan zijn dat dit verschil feitelijk aan de orde is. Het kan ook zijn dat de CVZ-groep in verhouding vaker een andere definitie van schulden heeft. Zo is bekend dat er groepen mensen zijn

die bijvoorbeeld goederen op afbetaling kopen en de bedragen die daardoor uit staan niet aanmerken als een schuld of een huurachterstand niet als een schuld zien omdat ze de corporatie als overheid beschouwen.

Bij de analyse van de vier concepten is te zien dat zowel de CVZ-groep als de schuldhulpverleningsgroep gemiddeld niet voldoende scoort op overtuigingen (het niet normaal vinden om schulden te hebben). De twee-maandsgroep scoort daar wel voldoende. Als je het normaal vindt om schulden te hebben, dan is de kans groter dat je schulden ook op een wat andere manier definieert. Het is niet bekend wat het verschil bepaalt, maar er zou een relatie kunnen liggen op de lagere scores bij schulden in de omgeving en de lagere scores op overtuigingen.

Een tweede opvallende bevinding is dat de CVZ-groep gemiddeld vaker aangeeft dat zij grote waarde toekent aan luxe-goederen. Dit is in lijn met de lagere gemiddelde score bij de CVZ-ers op concessiebereidheid. Immers, wie hoge waarde hecht aan luxe goederen zal doorgaans minder bereid zijn om concessies te doen. Deze houding is doorgaans wel een belemmering om een schuldsituatie op te lossen.

#### ***6.5 Ook individuele vragen leveren interessante informatie op***

Zowel de concepten als de risicofactoren zijn in het screeningsinstrument opgebouwd uit meerdere losse vragen die samen een score op een concept of risicofactor oplevert. Wanneer de individuele vragen worden geanalyseerd, levert dit nog een aantal aanvullende inzichten op over de twee groepen naast elkaar maar ook over het totaal van Menzis-klanten met een achterstand.

#### ***Hulp bij geldzaken***

Zowel bij de twee-maandsgroep als bij de CVZ-groep is er een substantiële groep verzekerden die aangeeft dat ze niet iemand nabij hebben die hen kan ondersteunen met het regelen van hun geldzaken (respectievelijk 43,5 en 53,1 procent).

#### ***Zelf afspraken maken met schuldeisers***

De verzekerden in de twee-maandsgroep zeggen vaker dat zij zelf afspraken maken met schuldeisers om betalingsregelingen te treffen. Op de vraag of men dat doet antwoorden respectievelijk 69 procent (twee-maandsgroep) en 57 procent (CVZ-groep) dat ze dat altijd of meestal wel doen.

#### ***Overzicht en grip op schuldsituatie, bestedingen en administratie***

Op de vraag of men een overzicht heeft van alle schulden die nog betaald moeten worden, antwoord respectievelijk 30,4 procent (twee-maandsgroep) en 17,5 procent (CVZ-groep) bevestigend. Een vergelijkbaar beeld is te zien bij de vraag of men weet waar men het geld aan uitgeeft.

Op de vraag of men alle belangrijke informatie in mappen bewaard antwoord 56,6 procent van de twee-maandsgroep bevestigend tegen 28,6 procent van de CVZ-groep. Daarbij laat de twee-maandsgroep aanmerkelijk vaker weten dat zij weten welke brieven met moet bewaren en welke men mag weggooien (respectievelijk 52,2 procent voor de twee-maandsgroep en 39,7 procent voor de CVZ-groep).

De twee-maandsgroep regelt vaker zelfstandig de geldzaken en post dan de CVZ-groep (respectievelijk 91,3 en 73,5 procent).

Het algemene beeld dat uit deze individuele vragen naar voren komt is dat de twee-maandsgroep meer grip en inzicht heeft op hun financiële situatie.

### Omgeving

Bij de twee-maandsgroep is er een grotere groep die aangeeft dat zij leven in een omgeving die het niet normaal vindt om schulden te maken dan de CVZ-groep (respectievelijk 69 en 58 procent).

### Ondersteuning door andere hulpverlening

In het screeningsinstrument wordt ook gevraagd of mensen ook ondersteuning krijgen van andere hulpverlening. De antwoorden op deze vragen zijn opgenomen in tabel 15. De belangrijkste constatering op basis van deze tabel is dat voor beide groepen geldt dat ongeveer een derde van de verzekerden niet alleen een achterstand hebben maar ook gebruik maken van andere hulpverlening.

	Twee-maandsgroep		CVZ-groep		Totaal	
	Aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
<b>Thuiszorg</b>	1	4,3	2	3,2	3	3,5
<b>Hulp bij huishouden</b>	1	4,3	4	6,5	5	5,9
<b>Maatschappelijk werk</b>	2	8,7	5	8,1	7	8,2
<b>Jeugdzorg of jeugdhulpverlening</b>	1	4,3	1	1,6	2	2,4
<b>Psycholoog</b>	1	4,3	6	9,7	7	8,2
<b>Dag/nachtopvang</b>	0	0	1	1,6	1	1,2
<b>MEE</b>	0	0	2	3,2	2	2,4
<b>Verslavingszorg</b>	1	4,3	3	4,8	4	4,7
<b>Anders</b>	4	17,4	8	12,9	12	14,1
<b>Ontvangt geen zorg</b>	15	65,2	38	61,3	53	62,4

Tabel 15: overzicht ondersteuning andere hulpverlening verzekerden in pilot



## 7 Resultaten financiële quick scan

Het geringe gebruik van de financiële quick scan heeft als gevolg dat de verzekerden in de pilotgroep in de eerste zes maanden na selectie niet meer terugbetaalden dan verzekerden uit een controlegroep. In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de quick scan beschreven. Paragraaf 7.1 bevat een analyse die laat zien dat de quick scan is gebruikt door verzekerden die hulp van een externe partij konden gebruiken. In paragraaf 7.2 is uitgewerkt wat de quick scan heeft opgeleverd. Hier is onder meer beschreven van welk deel van de verzekerden verwacht mag worden dat zij hun totale schuld terug betalen (en van welk deel dat niet verwacht kan worden). Paragraaf 7.3 bevat ten slotte een weergave van het netto-resultaat van de pilot. In die paragraaf wordt zichtbaar dat het uitvoeren van de pilot niet heeft geleid tot hogere terugbetalingen aan Menzis.

In de aanvankelijke opzet van het project was voorzien in een kosten-baten analyse. Gezien de constatering dat er in verhouding niet meer wordt terugbetaald in de eerste zes maanden nadat Menzis de verzekerden benaderd, is er geen reden om te veronderstellen dat een uitgewerkte kosten-baten analyse een positief resultaat laat zien.

### **7.1 De financiële quick scan wordt gebruikt door verzekerden met een behoorlijke achterstand**

Bij het ontwerpen van het proces, is beoogd dat de financiële quick scan gebruikt zou worden door verzekerden die zonder hulp hun financiën niet in balans krijgen. Een analyse van de schuldpositie van de gebruikers laat zien dat er zowel bij de twee-maandsgroep als bij de CVZ-groep een verschil zit tussen de groep die gebruik maakte van de quick scan en de groep die dat niet deed. De twee opvallendste constatering zijn dat:

- Bij de twee-maandsgroep hebben de gebruikers gemiddeld een aanzienlijk hogere schuldpositie bij Menzis dan degenen die er geen gebruik van maken (respectievelijk € 1.085 en € 691).
- Bij de CVZ-groep hebben de gebruikers gemiddeld een iets lagere schuldpositie bij Menzis dan degene die er geen gebruik van maken (respectievelijk € 2.623 en € 2.892)

Voor beide groepen geldt (voor zover relevant) dat de genoemde bedragen exclusief deurwaarderskosten zijn. Met name voor de CVZ-groep maakt dit gemiddeld al snel € 600,- uit.

Het is niet duidelijk waarom het gemiddelde bedrag bij de CVZ-groep die gebruik maakt van de quick scan iets lager is dan de verzekerden uit de CVZ-groep die er geen gebruik van maakten. Er is niet getoetst of het verschil significant is. Bij de twee-maandsgroep is het verschil wat groter. Ook hier is niet getoetst of het verschil significant is. Het beeld uit tabel 16 lijkt te zijn dat er bij de twee-maandsgroep vaker gebruik wordt gemaakt door de groep die de financiële quick scan ook echt nodig heeft (en dat voor de CVZ-groep geldt dat ze de quick scan nagenoeg allemaal wel kunnen gebruiken). Op basis van de beschikbare gegevens lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat het gebruik van de quick scan weliswaar beperkt was (zie hoofdstuk 4), maar dat degenen die de quick scan gebruikten deze wel nodig hadden omdat hun schuldpositie bij Menzis hoog is (en het doorgaans niet de enige schuld is die ze hebben, zie hoofdstuk 5).

	Gemiddelde schuld	Mediaan
<b>Twee-maandsgroep die benaderd is</b>		
Gebruik financiële quick scan	€ 1.085	€ 746
Geen gebruik financiële quick scan	€ 691	€ 479
<b>CVZ-groep die benaderd is</b>		
Gebruik financiële quick scan	€ 2.623	€ 2.120
Geen gebruik financiële quick scan	€ 2.892	€ 2.412

Tabel 16: Gemiddelde schuld en mediaan van de schuldpositie bij Menzis van de gebruikers van de financiële quick scan en de groep die er geen gebruik van maakt

### 7.2 De twee-maandsgroep kan vaker dan de CVZ-groep het schuldenpakket volledig afbetalen

De Stadsbank Oost-Nederland heeft voor de verzekerden die gebruik maakten van de quick scan in kaart gebracht welke oplossing er mogelijk is. Daarbij is gezocht naar een oplossing voor de totale schuldsituatie en is rekening gehouden met het inkomen en waar relevant met vermogen. Grofweg kan de quick scan drie uitkomsten hebben: een directe volledige betaling, op termijn een volledige betaling, een gedeeltelijke betaling in combinatie met een gedeeltelijke kwijtschelding. Of de Stadsbank Oost-Nederland een gedeeltelijke kwijtschelding voorstelt hangt af van de omvang van de schuldsituatie in relatie tot inkomen en vermogen. De Stadsbank Oost-Nederland is lid van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. De branchevereniging heeft een norm ontwikkeld wanneer schuldenaren in aanmerking komen voor een schuldregeling met kwijtschelding. Grofweg houdt de norm in dat mensen in aanmerking komen voor gedeeltelijke kwijtschelding als zij niet in staat zijn al hun schulden in drie jaar te voldoen, waarbij zij al hun inkomen boven 95 procent bijstandsnorm gebruiken voor het betalen van de schuldeisers. Als er aan schuldeisers wordt gevraagd om mee te werken aan een schuldregeling dan wordt van de schuldenaar geëist dat deze gedurende drie jaar geen nieuwe schulden maakt en voornoemd deel van het inkomen aan de schuldeisers afbetaald. Er wordt van de schuldenaar dus een maximale inspanning gevraagd gedurende drie jaar. Daarbij wordt van schuldenaren die niet of in deeltijd werken bijvoorbeeld ook gevraagd om meer te gaan werken.

Dat de schuldsituatie van de CVZ-groep een stuk ingewikkelder is dan die van de twee-maandsgroep, is niet alleen zichtbaar in de omvang van hun schuldenpakket (zie hoofdstuk 5). Het is ook zichtbaar in de uitkomst van de quick scan. De Stadsbank Oost-Nederland constateert dat verzekerden in de twee-maandsgroep in 37 procent van de gevallen in staat zijn om hun schuldenpakket volledig terug te betalen. Bij de CVZ-groep is dat 16 procent. De CVZ-groep komt veel vaker in aanmerking voor een schuldregeling met kwijtschelding dan de twee-maandsgroep (respectievelijk 80 en 52 procent). De quick scan bestaat in principe uit één gesprek. Als er meer nodig is dan een advies volgen daar gesprekken op om een schuldregeling, betalingsregeling of andere uitkomst in gang te zetten. In de praktijk komt het voor dat een tweede of derde gesprek aanvullende informatie oplevert waardoor een voorgenomen herfinanciering uiteindelijk toch wordt omgezet in een schuldregeling met kwijtschelding. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er gaande weg nog een extra schuld op tafel komt waardoor een schuldsituatie die niet problematisch leek toch problematisch blijkt te zijn.

Tabel 17 bevat een weergave van de uitkomsten van de quick scan. Voor zover het in kaart te brengen was, is geïnventariseerd of de voorgenomen interventie ook daadwerkelijk in gang is gezet. De

gegevens die we tot onze beschikking hebben, wijzen uit dat ongeveer in driekwart van de gevallen de voorgenomen interventie ook echt opgestart lijkt te worden.

	Twee- maandsgroep		CVZ-groep		Totaal	
	aantal	percentage	Aantal	percentage	aantal	percentage
<b>100% betaling schuldenpakket</b>	<b>17</b>	<b>37%</b>	<b>25</b>	<b>16%</b>	<b>42</b>	<b>21%</b>
Direct volledige betaling	0	0	1	1	1	0
Betalingsregeling	12	26	19	12	31	15
Herfinanciering	5	11	5	3	10	5
<b>Kwijtschelding deel schuldenpakket</b>	<b>24</b>	<b>52%</b>	<b>123</b>	<b>79%</b>	<b>147</b>	<b>73</b>
Saneringskrediet	2	4	12	8	14	7
Schuldbemiddeling	22	48	110	71	132	65
Wsnp	0	0	1	1	1	0
<b>Vooralsnog geen oplossing</b>	<b>5</b>	<b>11%</b>	<b>8</b>	<b>5%</b>	<b>13</b>	<b>6%</b>
Verwijzing naar keten (maatschappelijk werk, verslavingszorg etc.)	5	11	8	5	13	6
<b>Bereidheid om in budgetbeheer te gaan</b>	<b>28</b>	<b>61%</b>	<b>127</b>	<b>81%</b>	<b>155</b>	<b>77%</b>

Tabel 17: overzicht van de uitkomsten van de financiële quick scan in termen van inhoud van plan van aanpak

Het is niet bekend in hoeverre de gebruikers overeenkomen met het totale bestand aan wanbetalers van Menzis. Tabel 17 bevat wel aanwijzingen dat verwacht mag worden dat voor een groot deel van de CVZ-groep geldt dat zij niet in staat zijn om het volledige bedrag dat zij aan schuld hebben (bij Menzis) terug te betalen.

Na het eerste gesprek in het kader van de quick scan wordt er een incassoadvies aan Menzis gegeven. Dit advies bestaat uit een signaal dat de situatie groen, oranje of rood is. Waarbij groen staat voor een volledige betaling en rood voor vooralsnog geen betaling. Hoofdstuk drie bevat de toelichting op de inrichting van de incassosignalen. Tabel 18 bevat een weergave van de incassosignalen die aan Menzis zijn gegeven door de Stadsbank Oost-Nederland. Deze lijken in hoge mate op de uitkomsten uit tabel 17. Het verschil kan verklaard worden doordat er bij een klein deel van de dossiers na een tweede of derde gesprek toch is gekozen voor een andere interventie (bijvoorbeeld toch een schuldregeling in plaats van een herfinanciering).

	Tweede- maandsgroep		CVZ-groep		Totaal	
	aantal	percentage	Aantal	percentage	aantal	percentage
<b>Advies groen</b>	<b>18</b>	<b>39%</b>	<b>20</b>	<b>13%</b>	<b>38</b>	<b>19%</b>
<b>Advies oranje</b>	<b>24</b>	<b>52%</b>	<b>133</b>	<b>85%</b>	<b>157</b>	<b>78%</b>
<b>Advies rood</b>	<b>4</b>	<b>9%</b>	<b>3</b>	<b>2%</b>	<b>7</b>	<b>3%</b>
<b>Totaal</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

Tabel 18: overzicht van de incassoadviezen die de Stadsbank Oost-Nederland per groep heeft gegeven

### ***7.3 In de eerste zes maanden draagt de pilot niet bij terugdringen gemiddelde schuld***

Om de effecten van de pilot in kaart te brengen is gedurende zes maanden bijgehouden hoe de schuldpositie van de twee pilotgroepen zich ontwikkeld. Het startpunt is het moment dat de verzekerde benaderd werd. Ook zijn er twee controlegroepen gevormd. Een vergelijking tussen de pilotgroepen laat zien dat er in de eerste zes maanden geen verschil is in de ontwikkeling van de schuldpositie van de verzekerde (zie tabel 18). Er zijn twee belangrijke verklaringen voor het gegeven dat er geen verschil zichtbaar is.

De eerste verklaring is dat sowieso verwacht mag worden dat er meer dan zes maanden nodig zijn om effecten te zien van de financiële quick scan. De tweede verklaring is dat het gebruik van de quick scan zo gering is geweest dat zelfs als er sneller effecten zichtbaar waren, het door het geringe gebruik niet is terug te zien in het totaalbeeld. We lichten deze twee verklaringen hier beide toe.

#### ***Er is meer dan zes maanden nodig voordat een quick scan resultaat heeft in schuldreductie***

De effecten van de quick scan zijn pas zichtbaar op het moment waarop iemand meer gaat afbetalen of Menzis op basis van een schuldregeling een gedeeltelijke kwijtschelding geeft. Bij toepassing van de quick scan zit er in veruit de meeste gevallen meer dan zes maanden tussen het moment dat Menzis een verzekerde voor het eerst benaderd en het moment waarop een versnelde schuldreductie (door meer afbetalen of kwijtschelding) zichtbaar is. Dat er doorgaans meer dan zes maanden tussen zit heeft een aantal oorzaken:

- Het merendeel van de verzekerden bevindt zich in een problematische schuldsituatie (zeker bij de CVZ-groep). Voor de Stadsbank Oost-Nederland betekent dit dat een schuldregeling met kwijtschelding in principe de passende oplossing is. Het treffen van een schuldregeling duurt al snel 4 tot 6 maanden. In dat geval vindt de schuldreductie dus op een later moment plaats dan binnen de zes maanden.
- Menzis, Stadsbank Oost-Nederland en de gemeente Enschede hebben de nodige inspanningen moeten verrichten om in contact te komen met verzekerden. En als er dan contact was dan verstreken er vaak ook zo weer enkele weken voordat er daadwerkelijk een afspraak voor een quick scan werd gemaakt. In de pilot is dit onvermijdelijke doorlooptijd. Voor de analyse wat er in de eerste zes maanden gebeurt met het uitstaande saldo betekent dit dat de kans dat effecten van de quick scan zichtbaar worden binnen de eerste zes maanden kleiner zijn.
- Er is een periode geweest dat verzekerden bij Menzis aangaven dat ze overgedragen wilden worden maar dat het enige weken duurde voordat de overdracht feitelijk plaatsvond. Ook is de gemeente Enschede op enig moment gestopt met het benaderen van verzekerden vanwege het geringe effect. Deze uitvoeringshobbels hebben hier en daar tot vertraging geleid. Wanneer daarbij wordt opgeteld dat de Stadsbank Oost-Nederland vanaf het moment van de quick scan ook nog echt doorlooptijd nodig heeft, dan hebben de hobbels in geringe mate ook bijgedragen aan het niet zichtbaar zijn van effecten in de eerste zes maanden. Bijlage 1 bevat een uitgebreidere toelichting op de uitvoering van de pilot.

#### ***Het gebruik van de quick scan is zo beperkt dat er geen verschil verwacht kan worden***

In hoofdstuk vier is uitgewerkt dat maar een zeer beperkt deel van de benaderde verzekerden gebruik maakt van de financiële quick scan (respectievelijk 3,3 procent van de twee-maandsgroep en 8,8 procent van de CVZ-groep). Zelfs als de financiële quick scan wel binnen zes maanden een effect heeft

op de hoogte van de schuld, is het met dit gebruik maar zeer de vraag hoe dat zichtbaar is in de totale schuldreductie.

Kortom, het gegeven dat er 1) maar in geringe mate gebruik is gemaakt van de quick scan en 2) het gegeven dat *als* er gebruik van wordt gemaakt de resultaten vaak pas op een langere termijn dan zes maanden zichtbaar zijn, maakt dat het logisch is dat er eigenlijk geen verschillen zijn in de schuldpositie van de pilotgroep en de controlegroep.

Mediaan	Twee-maandsgroep n=1.347	Controlegroep Twee-maandsgroep n=385	CVZ-groep n=1.781	Controlegroep CVZ-groep n=202
<b>1 maand</b>	343	331	2.312	2.052
<b>2 maanden</b>	249	279	2.302	2.050
<b>3 maanden</b>	144	176	2.271	2.013
<b>4 maanden</b>	97	113	2.241	2.013
<b>5 maanden</b>	38	42	2.246	1.939
<b>6 maanden</b>	16	18	2.227	1.920

Tabel 19: Mediaan van de niet geïnde premieachterstand, eigen risico en incassokosten bij de groep die in de pilot viel en een controlegroep

Het zelfde beeld is zichtbaar wanneer in beeld wordt gebracht welk percentage verzekerden binnen zes maanden wanbetaler af zijn bij Menzis. Wanneer zowel de twee-maandsgroep als de CVZ-groep wordt vergeleken met een controle groep is zichtbaar dat er bij de pilotgroep niet meer verzekerden wanbetaler af zijn binnen zes maanden.

	Twee-maandsgroep		Twee-maandsgroep controlegroep	
	aantal	percentage	Aantal	percentage
1 maand	51	4	7	2
2 maanden	250	19	51	13
3 maanden	361	27	83	22
4 maanden	419	31	109	28
5 maanden	475	35	126	33
6 maanden	501	37	149	39

Tabel 20: aantal en percentage verzekerden uit twee-maandsgroep die in pilot- en controlegroep na zes maanden wanbetaler af was

	CVZ-groep		CVZ-groep controlegroep	
	aantal	percentage	aantal	percentage
1 maand	5	0	0	0
2 maanden	16	1	0	0
3 maanden	19	1	2	1
4 maanden	24	1	3	1
5 maanden	25	1	4	2
6 maanden	26	1	4	2

*Tabel 21: aantal en percentage verzekerden uit CVZ-groep die in pilot- en controlegroep na zes maanden wanbetaler af was*

## Bijlage 1: Beschrijving van de werkwijze

Zorgverzekeraar Menzis en de Stadsbank Oost-Nederland hebben een alternatief incassotraject uitgewerkt. In deze bijlage wordt de werkwijze beschreven. De werkwijze bestaat uit de volgende stappen:

- Stap 1: Menzis benadert wanbetalers zorgverzekering
- Stap 2: Stadsbank Oost Nederland nodigt wanbetaler zorgverzekering uit
- Stap 3: Stadsbank Oost Nederland voert de financiële quick scan uit
- Stap 4: Vervolgtraject Stadsbank Oost Nederland en Menzis

### *Stap 1 Menzis benadert wanbetalers zorgverzekering*

Stap 1 bestaat uit de volgende activiteiten:

- Activiteit 1.1: Menzis selecteert wanbetalers zorgverzekering
- Activiteit 1.2: Menzis benadert wanbetalers zorgverzekering schriftelijk
- Activiteit 1.3: Menzis benadert wanbetalers zorgverzekering telefonisch
- Activiteit 1.4: Menzis benadert wanbetalers zorgverzekering waarmee geen contact is geweest nogmaals schriftelijk
- Activiteit 1.5: Menzis draagt gegevens van wanbetalers zorgverzekering over aan Stadsbank Oost Nederland

#### *Activiteit 1.1: Menzis selecteert wanbetalers zorgverzekering*

In de uitvoering worden twee groepen onderscheiden. De eerste groep betreft de wanbetalers die twee maanden achterstand hebben en derhalve nog onder het incassoregime van de zorgverzekeraar valt. De tweede groep betreft de wanbetalers die zijn overgedragen aan CVZ en dus zes maanden of meer betalingsachterstand hebben.

#### *Activiteit 1.2: Menzis benadert wanbetalers zorgverzekering schriftelijk*

Beide groepen wanbetalers worden schriftelijk benaderd. De brieven zijn opgenomen in bijlage 3, figuur 6 en 7. In grote lijnen geeft de brief het volgende aan de wanbetaler aan:

- Menzis werkt samen met Stadsbank Oost Nederland om mensen met een betalingsachterstand te helpen. Stadsbank Oost Nederland is gespecialiseerd in het oplossen van financiële problemen. Het aanbod is vrijblijvend.
- Menzis wil samen met u proberen een oplossing te vinden. Kiest u voor de hulp van de Stadsbank Oost Nederland, dan legt Menzis kostenverhogende maatregelen bij de deurwaarder stil. Zo krijgt u de tijd om met de Stadsbank een passende oplossing te vinden. Afhankelijk van het advies van Stadsbank Oost Nederland kan Menzis u afmelden bij CVZ en kan de 30 procent verhoging gebruikt worden voor aflossing (alleen CVZ-groep). Kiest u ervoor om niet op het aanbod in te gaan, dan zet Menzis het reguliere incassotraject voort.
- Antwoordstrook met als keuzes: ik heb al een aanvraag bij Stadsbank Oost Nederland ingediend, ik wil graag hulp (daarmee ook machtiging voor gegevensoverdracht, opt-in), ik wil geen hulp (opt-out).

Bij de brief is een portvrije retourenvelop bijgesloten.

*Activiteit 1.3: Menzis benadert wanbetalers zorgverzekering telefonisch*

De wanbetalers die geen antwoordstrook hebben geretourneerd worden nagebeld. Dit geschiedt tot drie keer op verschillende tijden van de dag (ochtend, middag en avond) om de contactkans zo groot mogelijk te maken. Alvorens te bellen wordt eerst een aantal gegevens uit de administratie van Menzis gelicht. Het gaat daarbij om het actuele openstaande saldo, de NAWT-gegevens, de gezinssituatie, het historisch betaalgedrag en eventuele eerdere schuldhulpverleningstrajecten.

Voor het nabellen is een globaal bescrypt gebruikt. Nagegaan wordt of de wanbetaler de brief heeft gelezen. Eventueel volgt een toelichting op de inhoud van de brief. Vervolgens wordt nagegaan of de wanbetaler hulp wil. Als de wanbetaler dat wil, dan wordt gevraagd om alsnog de antwoordstrook op te sturen (opt-in).

*Activiteit 1.4: Menzis benadert wanbetalers zorgverzekering waarmee geen contact is geweest nogmaals schriftelijk*

Aan wanbetalers waar zowel de schriftelijke als telefonische benaderingen niet hebben geleid tot contact wordt vervolgens alsnog een brief gestuurd. Deze brief is verschillend voor beide groepen wanbetalers. De brieven zijn opgenomen in bijlage 3, figuur 8 en 9. De brieven geven aan dat het niet gelukt is om contact te leggen. Vervolgens wordt aangegeven dat Menzis wil voorkomen dat de betalingsachterstand verder oploopt en om die reden de gegevens wil doorgeven aan Stadsbank Oost Nederland en de Gemeente Enschede teneinde tot een oplossing te komen. Tenslotte wordt aangegeven dat de persoonsgegevens van de wanbetaler alsnog worden doorgegeven, tenzij de wanbetaler via de antwoordstrook hier bezwaar tegen maakt (opt-out). Bij de brief is een portvrije retourenvelop bijgesloten.

*Activiteit 1.5: Menzis draagt gegevens van wanbetalers zorgverzekering over aan Stadsbank Oost Nederland*

Van de wanbetalers die in de stappen 1.2 en 1.3 expliciet toestemming hebben gegeven voor het overdragen van gegevens aan Stadsbank Oost Nederland (opt-in) alsmede van de wanbetalers die niet hebben gereageerd op de brief van stap 1.4 (opt-out) worden de noodzakelijke persoonsgegevens (vooral NAWT-gegevens) aan Stadsbank Oost Nederland doorgegeven.

***Stap 2 Stadsbank Oost Nederland nodigt wanbetaler zorgverzekering uit***

Stap 2 bestaat uit de volgende activiteiten:

- Activiteit 2.1: Gemeente beoordeelt of sprake is van zware multiproblematiek
- Activiteit 2.2: Stadsbank Oost Nederland beoordeelt of er uitsluitingsgronden aanwezig zijn
- Activiteit 2.3: Stadsbank Oost Nederland benadert wanbetalers zorgverzekering schriftelijk en/of telefonisch voor het maken van een afspraak voor een financiële quick scan
- Activiteit 2.4: Gemeente Enschede legt huisbezoek af bij wanbetalers zorgverzekering waarmee Stadsbank Oost Nederland geen contact heeft gekregen om alsnog een afspraak voor een financiële quick scan tot stand te brengen
- Activiteit 2.5: Stadsbank Oost Nederland hernieuwt afspraak met wanbetalers zorgverzekering die niet op de afspraak voor een financiële quick scan zijn gekomen



*Activiteit 2.2: Gemeente beoordeelt of sprake is van zware multiproblematiek*

De gemeente (alleen Enschede) gaat na of van de wanbetaler bekend is dat er sprake is van zodanige multiproblematiek dat een uitnodiging voor een financiële quick scan op dat moment niet opportuun is. Deze activiteit is gestopt nadat bleek dat voor minder dan één procent van de wanbetalers van een dergelijke situatie sprake is. Bovendien is het vaststellen daarvan zeer arbeidsintensief. Het lage percentage dat uit deze preselectie kwam heeft er mogelijk mee te maken dat betrokkenen veelal ook al lopende contacten hebben met de Stadsbank Oost Nederland.

*Activiteit 2.1: Stadsbank Oost Nederland beoordeelt of er uitsluitingsgronden aanwezig zijn*

Stadsbank Oost Nederland beoordeelt of er voor de wanbetaler een uitsluitingsgrond voor het uitvoeren van de financiële quick scan van toepassing is. Uitsluitingsgronden kunnen zijn dat voor de wanbetaler al een schuldhulpverleningstraject loopt, dat bekend is dat de wanbetaler ondernemer is of dat andere uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

*Activiteit 2.3: Stadsbank Oost Nederland benadert wanbetalers zorgverzekering schriftelijk en/of telefonisch voor het maken van een afspraak voor een financiële quick scan*

Stadsbank Oost Nederland doet drie pogingen om in contact te komen met de wanbetaler om hem of haar uit te nodigen voor een financiële quick scan. De eerste contactpoging is telefonisch, waarin specifiek aan wanbetalers waarmee Menzis geen contact heeft gehad goed wordt uitgelegd wat de proef inhoudt en wat Stadsbank Oost Nederland voor de betrokkene kan betekenen. Het belscript hiervoor is opgenomen in bijlage 3, figuur 10. Een eventuele afspraak wordt schriftelijk door Stadsbank Oost Nederland aan de betrokkene bevestigd. Deze brief is opgenomen in bijlage 3, figuur 11. Indien de betrokkene telefonisch niet wordt bereikt, dan stuurt Stadsbank Oost Nederland een schriftelijke uitnodiging met óf een concreet afspraakvoorstel (als betrokkene contact heeft gehad met Menzis) óf het verzoek om contact op te nemen voor het maken van een concrete afspraak voor een financiële quick scan (als betrokkene geen contact heeft gehad met Menzis). Deze brieven zijn opgenomen in bijlage 3, figuur 12 en 13.

*Activiteit 2.4: Gemeente Enschede legt huisbezoek af bij wanbetalers zorgverzekering waarmee Stadsbank Oost Nederland geen contact heeft gekregen om alsnog een afspraak voor een financiële quick scan tot stand te brengen*

Als Stadsbank Oost Nederland geen contact krijgt met de betrokkene, dan geeft Stadsbank Oost Nederland dit door aan de gemeente Enschede. De gemeente Enschede probeert vervolgens in contact te komen met de wanbetaler om hem of haar alsnog te bewegen om een afspraak te maken voor een financiële quick scan. Die pogingen bestaan in eerste instantie uit één of meerdere belpogingen. Indien de wanbetaler niet wordt bereikt, wordt een huisbezoek afgelegd door een medewerker van de gemeente. De tijdspanne waarbinnen het huisbezoek plaatsvindt is van 9:00 uur tot 16:00 uur. De medewerker heeft een tweetal informatiebrieven bij zich voor zowel de situatie dat er wel als de situatie dat er geen gesprek tot stand kwam. De brieven zijn erop gericht om de betrokkene alsnog te bewegen tot een financiële quick scan. De brieven zijn opgenomen in bijlage 3, figuur 14 en 15. Indien een gesprek tot stand komt is de insteek structureel geweest om te vragen op welke manier de betrokkene geholpen kan worden. Voor de vastlegging van het gesprek wordt een kernachtig format gebruikt. Als gevolg van het lage succespercentage van deze activiteit heeft de

gemeente Enschede deze activiteit niet gedurende de gehele pilot uitgevoerd. Eind juni is de activiteit gestopt. De gemeenten Hengelo en Almelo hebben deze activiteit niet uitgevoerd.

*Activiteit 2.5: Stadsbank Oost Nederland hernieuwt afspraak met wanbetalers zorgverzekering die niet op de afspraak voor een financiële quick scan zijn gekomen*

Stadsbank Oost Nederland benaderde wanbetalers die niet op de afspraak voor een financiële quick scan verschenen tot maximaal twee maal toe opnieuw om een nieuwe afspraak te plannen.

### *Stap 3 Stadsbank Oost Nederland voert de financiële quick scan uit*

Stap 3 bestaat uit de volgende activiteiten:

- Activiteit 3.1: Stadsbank Oost Nederland voert financiële quick scan uit
- Activiteit 3.2: Stadsbank Oost Nederland bepaalt Plan van Aanpak
- Activiteit 3.3: Stadsbank Oost Nederland geeft incassoadvies aan Menzis

*Activiteit 3.1: Stadsbank Oost Nederland voert financiële quick scan uit*

Stadsbank Oost Nederland voert voor wanbetalers een financiële quick scan uit. Die bestaat uit een gesprek van gemiddeld een uur. In de financiële quick scan wordt in kaart gebracht welke (on)mogelijkheden er zijn om de achterstallige en toekomstige premie te betalen. In de financiële quick scan wordt met name aandacht besteed aan de financiële situatie, maar ook aan het gedrag van de schuldenaar (motivatie en vaardigheden). De financiële situatie wordt tijdens het gesprek geïnterviewd met behulp van een checklist. De checklist is opgenomen in bijlage 3, figuur 16. Voor het verkrijgen van inzicht in het gedrag is het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening (Mesis<sup>®</sup>) ingezet. Wanbetalers die bij Stadsbank Oost Nederland op afspraak kwamen voor de financiële quick scan is daarvoor gevraagd of zij bereid zijn de desbetreffende internetvragenlijst wilden invullen.

*Activiteit 3.2: Stadsbank Oost Nederland bepaalt Plan van Aanpak*

Op basis van de financiële quick scan bepaalt Stadsbank Oost Nederland de interventies die het meest aangewezen lijken voor de wanbetaler. Afhankelijk van de oorzaken en financiële positie van een huishouden kan de Stadsbank Oost-Nederland op verschillende manieren in een oplossing voorzien.

De mogelijkheden voor interventies zijn:

- Directe volledige betaling incl. advies  
De wanbetaler voldoet direct volledig zelfstandig de betalingsachterstanden. Indien noodzakelijk wordt de wanbetaler advies gegeven over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht.
- Betalingsregeling  
De wanbetaler voldoet volledig de betalingsachterstanden in een vooraf vastgesteld aantal termijnen via de Stadsbank Oost Nederland.
- Herfinanciering  
De wanbetaler voldoet volledig de betalingsachterstanden door middel van het afsluiten van een kredietovereenkomst met de Stadsbank Oost Nederland.

- **Schuldbemiddeling**  
De wanbetaler voldoet in termijnen naar draagkracht een deel van de betalingsachterstanden in termijnen tegen finale kwijting door middel van het afsluiten van een overeenkomst voor schuldbemiddeling met de Stadsbank Oost Nederland.
- **Saneringskrediet**  
De wanbetaler voldoet naar draagkracht een deel van de betalingsachterstanden door middel van het afsluiten van een kredietovereenkomst tegen finale kwijting met de Stadsbank Oost Nederland.
- **Budgetbeheer (parallel aan andere interventies)**  
Voor de wanbetaler worden de inkomsten en het verrichten van betalingen, overeenkomstig het vastgestelde budgetplan beheerd door de Stadsbank Oost Nederland.
- **Verwijzing naar maatschappelijk werk of andere ketenpartners**  
Alle vormen van hulpverlening anders dan de bovenstaande die ingezet moeten worden om te kunnen komen tot een uiteindelijk duurzame oplossing, uitgevoerd door andere partijen dan de Stadsbank Oost Nederland.

*Activiteit 3.3: Stadsbank Oost Nederland geeft incassoadvies aan Menzis*

Op basis van de financiële quick scan wordt door Stadsbank Oost Nederland een incasso-advies aan Menzis gegeven. In hoofdlijnen bestaat dit advies uit de stoplichtcategorieën groen, oranje en rood. Deze categorieën doen een uitspraak over de mogelijkheid voor de wanbetaler om op korte termijn de betalingsachterstand alsmede aan toekomstige verplichtingen te voldoen. Verder wordt aangegeven of de wanbetaler al dan niet gebruik maakt van de mogelijkheid voor interventies van Stadsbank Oost Nederland. Onderstaand wordt e.e.a. samenvattend in een tabel weergegeven.

Incasso-advies	Verzekerde gaat wel in op aanbod interventies door Stadsbank	Verzekerde gaat niet in op aanbod interventies door Stadsbank
Groen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan betalingsachterstand (in termijnen) én toekomstige verplichtingen volledig voldoen</li> <li>• Wanbetaler gaat in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: handelen in lijn met afspraken tussen wanbetaler en Stadsbank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan betalingsachterstand (in termijnen) én toekomstige verplichtingen volledig voldoen</li> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Advies aan wanbetaler: rechtstreeks met Menzis betaalregeling afspreken</li> <li>• Advies aan Menzis: handelen naar eigen bevinden</li> </ul>
Oranje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan toekomstige verplichtingen volledig voldoen, dit geldt niet voor de betalingsachterstand</li> <li>• Wanbetaler gaat in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Wanbetaler gaat in op aanbod voor andere interventies door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: tijdelijk geen incassokosten maken in afwachting interventie Stadsbank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan toekomstige verplichtingen volledig voldoen, dit geldt niet voor de betalingsachterstand</li> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor andere interventies door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: handelen naar eigen bevinden</li> </ul>
Rood	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan zowel betalingsachterstand als toekomstige verplichtingen niet (volledig) voldoen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler kan zowel betalingsachterstand als toekomstige verplichtingen niet (volledig) voldoen</li> </ul>

Incasso-advies	Verzekerde gaat wel in op aanbod interventies door Stadsbank	Verzekerde gaat niet in op aanbod interventies door Stadsbank
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler gaat in op aanbod voor interventies door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: tijdelijk geen incassokosten maken in afwachting interventie Stadsbank</li> <li>• Doel is om zo spoedig mogelijk de situatie om te zetten naar code oranje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor budgetbeheer door Stadsbank</li> <li>• Wanbetaler gaat niet in op aanbod voor andere interventies door Stadsbank</li> <li>• Advies aan Menzis: handelen naar eigen bevinden</li> </ul>

Tabel 22: overzicht incasso-adviezen

In bijlage 4 is de volledige beschrijving opgenomen die door Stadsbank Oost Nederland en Menzis is opgesteld om het incasso-advies te bepalen.

#### *Stap 4 Vervolgtraject Stadsbank Oost Nederland en Menzis*

Op basis van de resultaten van de financiële quick scan alsmede op basis van het incasso-advies vervolgens Stadsbank Oost Nederland en Menzis hun activiteiten. Stadsbank Oost Nederland – indien van toepassing – probeert de interventies zoals die op basis van de financiële quick scan zijn bepaald tot stand te brengen. Menzis vervolgt met de incasso-activiteiten op basis van het incasso-advies van Stadsbank Oost Nederland.

## Bijlage 2: Beschrijving van de uitvoering van de pilot

In deze bijlage wordt op hoofdlijnen beschreven hoe de pilot zoals die in bijlage 1 is beschreven in de praktijk is uitgevoerd.

Begin oktober 2012 zijn de eerste verzekerden geselecteerd voor de pilot. Al snel bleek dat de verwachtingen op een aantal punten niet werden gehaald. De respons op het aanbod voor een financiële quick scan was veel lager dan verwacht. Voorts was de verwerkingsnelheid bij Menzis, Stadsbank Oost Nederland en de gemeente Enschede onvoldoende om de planning te halen. Hierdoor ontstond een stuwmeer van uit te voeren activiteiten.

Vanwege bovengenoemde bevindingen is in januari 2013 een evaluatie uitgevoerd. Vastgesteld is dat een succesvolle projectuitvoering een aangepaste werkwijze noodzakelijk maakte. Hierover is ook tussentijds overleg gevoerd met het Ministerie van VWS. De volgende interventies zijn doorgevoerd:

- Vergroten van het geografisch werkgebied: naast de gemeente Enschede zijn ook de gemeenten Hengelo en Almelo gaan participeren in de pilot.
- Verlengen van de projectduur: de projecteinddatum is verschoven naar februari 2014.
- Verruimen van de doorlooptijd van dossiers van anderhalve maand naar bijna drie maanden.

Bovenstaande aanpassingen hebben ruimte gegeven voor een adequate uitvoering. Echter, ook in de aangepaste werkwijze zijn er nieuwe vertragingen ontstaan. Bovendien heeft de gemeente Enschede op een bepaald moment besloten te stoppen met de benadering van verzekerden. Bepalend daarvoor was dat de gemeente Enschede constateerde dat de werkwijze weinig effect sorteerde.

Naast het onbedoelde voortijdig stoppen van de benadering door de gemeente is er nog een tweede wijziging in de uitvoering opgetreden die niet conform proces is. Verzekerden hebben in de pilot te maken gehad met verschillen in doorlooptijd. Hiermee wordt bedoeld dat de verschillende activiteiten door Menzis, Stadsbank Oost-Nederland en Enschede elkaar niet altijd in zelfde tijdseenheden hebben opgevolgd. Het is niet bekend of bijvoorbeeld een langere tijd tussen contact met Menzis en Stadsbank Oost-Nederland van invloed is geweest op de bereidheid c.q. interesse om mee te werken aan de quick scan.

Een derde punt van aandacht bij de uitvoering is het gegeven dat er niet is gewerkt met zeer globaal uitgeschreven belscripts. Het gevolg hiervan is dat er verschillen hebben gezeten in bijvoorbeeld de argumenten die medewerkers van Menzis en Stadsbank Oost-Nederland gaven om mee te werken aan de quick scan.

Het is niet bekend of de verschillen invloed hebben gehad op de uiteindelijke resultaten.

### Bijlage 3: Brieven en scripts

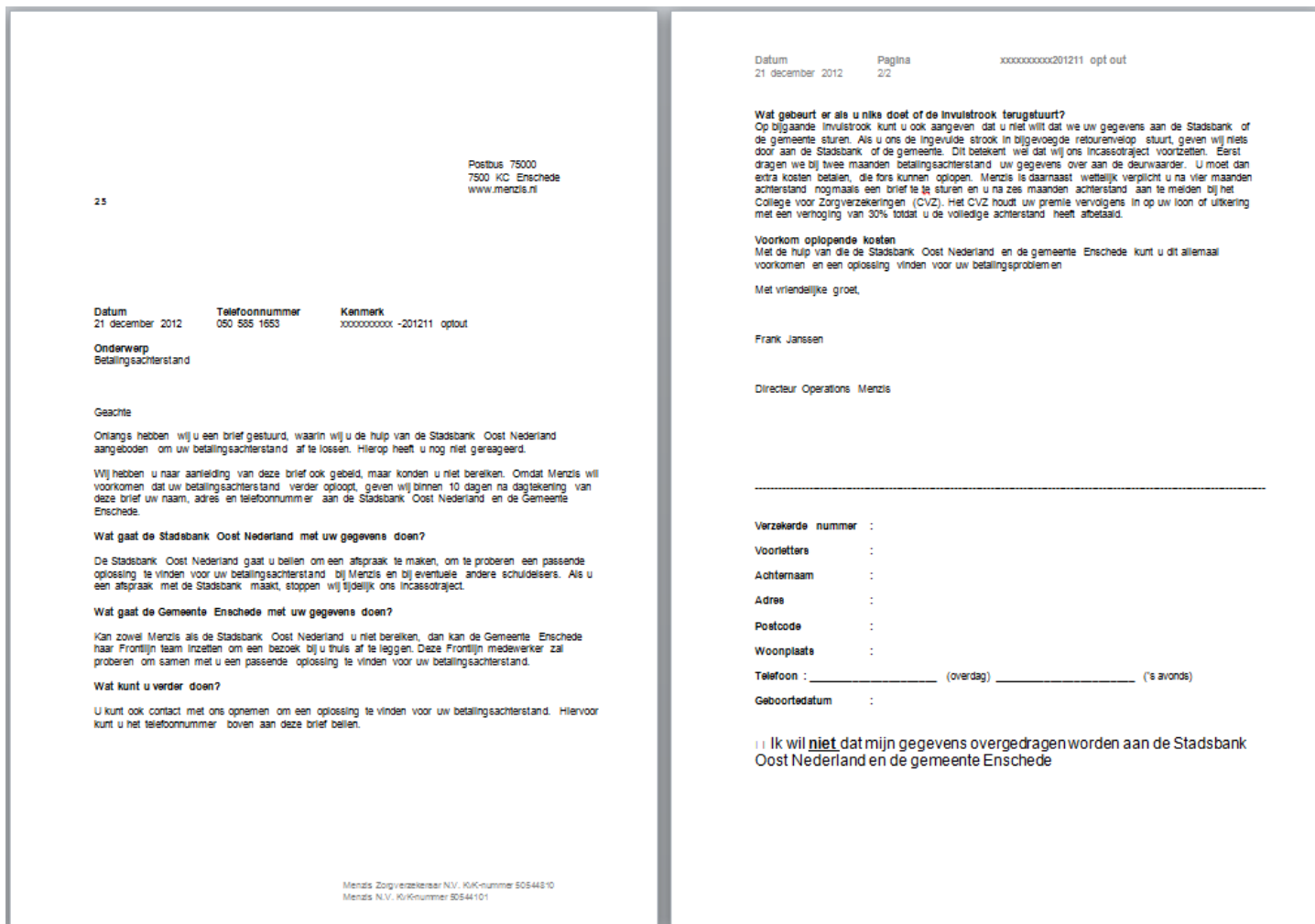
Menzis benadert de wanbetalers zorgverzekering in eerste instantie met een brief waarin hen wordt gevraagd om deel te nemen aan een financiële quick scan. Er zijn specifieke brieven voor de groep met twee maanden betalingsachterstand en de groep met zes maanden of meer betalingsachterstand.

<p>«Aanhef_adressering» «Naam» «Straatnaam» «Postcode» «Woonplaats»</p> <p><b>Datum</b> 22 november 2012</p> <p><b>Telefoonnummer</b> 050 5851653</p> <p><b>Kenmerk</b> «Kenmerk»-201212</p> <p><b>Onderwerp</b> Advies Stadsbank Oost Nederland <b>2 maanden achterstand premie zorgverzekering</b></p> <p>Geachte «Aanhef» «Achternaam»,</p> <p>Onlangs ontving u van ons een brief over uw premieachterstand. Menzis en de Stadsbank Oost Nederland werken sinds kort samen om mensen te helpen bij een betalingsachterstand. Graag informeren wij u over hoe de Stadsbank u hierbij kan helpen.</p> <p><b>Waarom de Stadsbank?</b> Het inlopen van premieachterstand kan soms lastig zijn, vooral als u daarnaast ook andere betalingsachterstanden heeft. De Stadsbank is gespecialiseerd in het oplossen van financiële problemen en kan u helpen om tot een goede oplossing te komen op basis van uw persoonlijke financiële situatie. Soms is één advies van de Stadsbank al voldoende. Als de situatie complexer is, kan bijvoorbeeld een krediet, betalingsregeling of schuldregeling via de Stadsbank uitkomst bieden en problemen in de toekomst voorkomen. Het staat u vrij om van dit aanbod gebruik te maken.</p> <p><b>Wat kunnen de gevolgen zijn van een achterstand?</b> Op het moment dat deze achterstand niet afbetaald wordt, kan dit voor u vervelende gevolgen hebben. Normaal gesproken dragen we bij twee maanden betalingsachterstand uw gegevens over aan de deurwaarder. U moet dan extra kosten betalen, die fors kunnen oplopen. Menzis is daarnaast wettelijk verplicht u na vier maanden achterstand nogmaals een brief te sturen en u na zes maanden achterstand aan te melden bij het College voor Zorgverzekeringen (CVZ). Het CVZ houdt uw premie vervolgens in op uw loon of uitkering met een verhoging van 30% totdat u de volledige achterstand heeft afbetaald. Door de samenwerking met de Stadsbank Oost Nederland wil Menzis deze stappen, samen met u, proberen te voorkomen. Kiest u voor de hulp van de Stadsbank, dan komt er geen deurwaarder en melden we u niet aan bij het CVZ. Zo krijgt u de tijd om met de Stadsbank een passende oplossing te vinden. Kiest u hier niet voor, dan loopt het incassotraject door met de deurwaarder, het CVZ en de extra kosten daarvan.</p>	<p><b>Wat kunt u nu doen?</b> Op het bijgevoegde formulier kunt u aankruisen wat u wilt. Kiest u ervoor om hulp te accepteren (optie 2), dan geeft u ons toestemming om uw naam, adres, telefoonnummer en betalingsachterstand aan de stadsbank te sturen. Stuur het formulier binnen een week na dagtekening terug, dan neemt een medewerker van de Stadsbank Oost Nederland binnen een week telefonisch contact met u op.</p> <p><b>Mocht u inmiddels hebben betaald, dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.</b></p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Frank Janssen Directeur Operations Menzis</p> <p>U kan de invulstrook retourneren door gebruik te maken van de bijgevoegde envelop</p> <hr/> <p><b>Kenmerk:</b> «Kenmerk» <b>Achternaam :</b> «Aanhef» «Achternaam» <b>Adres :</b> «Straatnaam» <b>Postcode:</b> «Postcode» <b>Woonplaats :</b> «Woonplaats» <b>Telefoon :</b> _____ (overdag) _____ ('s avonds) <b>Geboortedatum:</b> «Geboortedatum»</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Ik heb zelf al een aanvraag ingediend bij de Stadsbank Oost Nederland.]</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Ik wil graag hulp. (In dit geval machtigt u Menzis uw gegevens over te dragen aan de Stadsbank Oost Nederland, Menzis staakt het incassotraject)</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Ik wil geen hulp. (In dit geval zet Menzis het incassotraject voort)</p> <p><b>Handtekening:</b></p> <p>_____</p>
---	---

Figuur 6: brief Menzis bij twee maanden betalingsachterstand

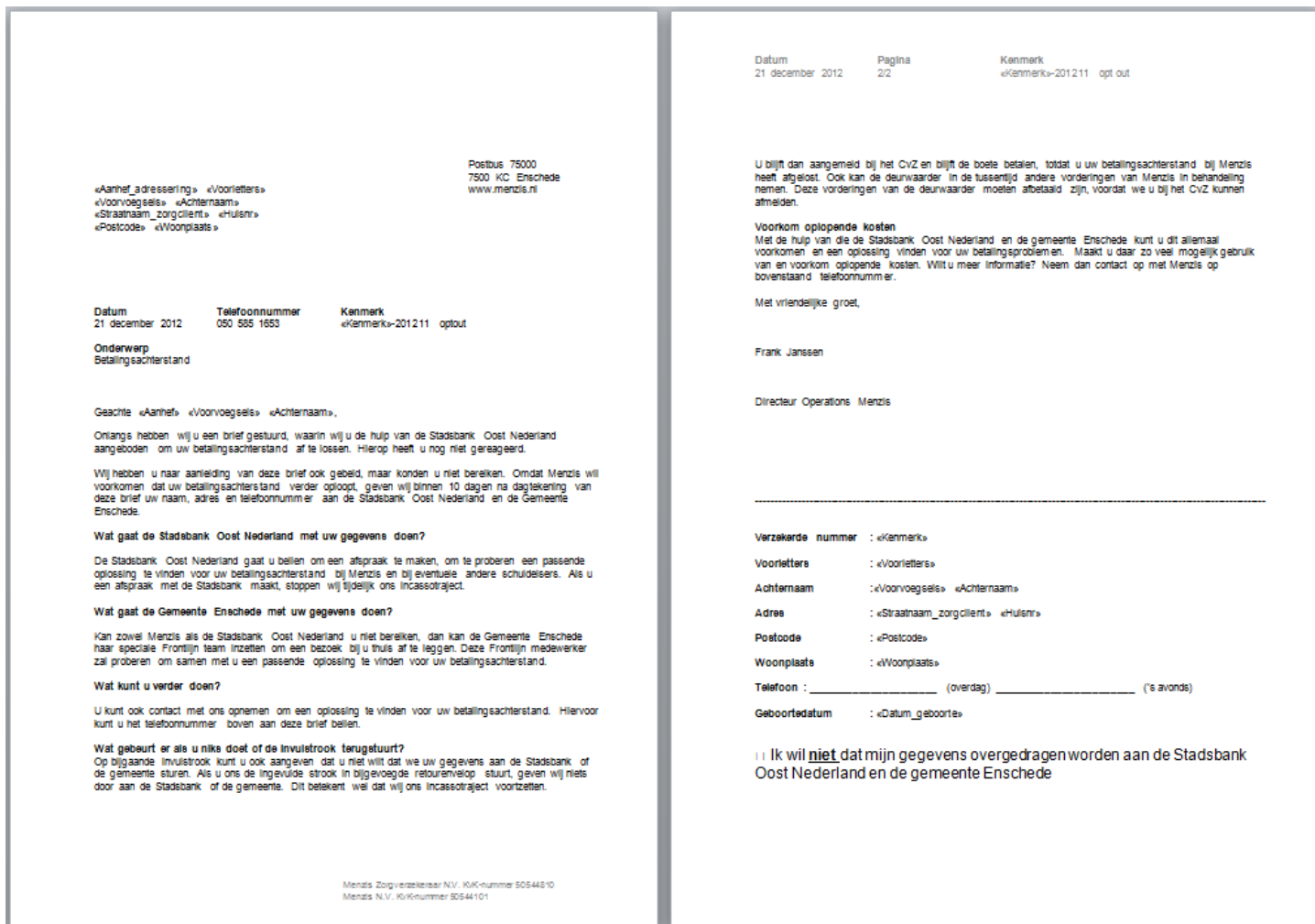
<p>«Aanhef_adressering» «Naam» «Straatnaam» «Postcode» «Woonplaats»</p> <p>Datum 22 november 2012      Telefoonnummer 050 5851653      Kenmerk «Kenmerk»-201212</p> <p>Onderwerp Advies Stadsbank Oost Nederland <b>2 maanden achterstand premie zorgverzekering</b></p> <p>Geachte «Aanhef» «Achternaam»,</p> <p>Onlangs ontving u van ons een brief over uw premieachterstand. Menzis en de Stadsbank Oost Nederland werken sinds kort samen om mensen te helpen bij een betalingsachterstand. Graag informeren wij u over hoe de Stadsbank u hierbij kan helpen.</p> <p><b>Waarom de Stadsbank?</b> Het inlopen van premieachterstand kan soms lastig zijn, vooral als u daarnaast ook andere betalingsachterstanden heeft. De Stadsbank is gespecialiseerd in het oplossen van financiële problemen en kan u helpen om tot een goede oplossing te komen op basis van uw persoonlijke financiële situatie. Soms is één advies van de Stadsbank al voldoende. Als de situatie complexer is, kan bijvoorbeeld een krediet, betalingsregeling of schuldsanering via de Stadsbank uitkomst bieden en problemen in de toekomst voorkomen. Het staat u vrij om van dit aanbod gebruik te maken.</p> <p><b>Wat kunnen de gevolgen zijn van een achterstand?</b> Op het moment dat deze achterstand niet afbetaald wordt, kan dit voor u vervelende gevolgen hebben. Normaal gesproken dragen we bij twee maanden betalingsachterstand uw gegevens over aan de deurwaarder. U moet dan extra kosten betalen, die fors kunnen oplopen. Menzis is daarnaast wettelijk verplicht u na vier maanden achterstand nogmaals een brief te sturen en u na zes maanden achterstand aan te melden bij het College voor Zorgverzekeringen (CVZ). Het CVZ houdt uw premie vervolgens in op uw loon of uitkering met een verhoging van 30% totdat u de volledige achterstand heeft afbetaald. Door de samenwerking met de Stadsbank Oost Nederland wil Menzis deze stappen, samen met u, proberen te voorkomen. Kiest u voor de hulp van de Stadsbank, dan komt er geen deurwaarder en melden we u niet aan bij het CVZ. Zo krijgt u de tijd om met de Stadsbank een passende oplossing te vinden. Kiest u hier niet voor, dan loopt het incassotraject door met de deurwaarder, het CVZ en de extra kosten daarvan.</p>	<p><b>Wat kunt u nu doen?</b> Op het bijgevoegde formulier kunt u aankruisen wat u wilt. Kiest u ervoor om hulp te accepteren (optie 2), dan geeft u ons toestemming om uw naam, adres, telefoonnummer en betalingsachterstand aan de stadsbank te sturen. Stuur het formulier binnen een week na dagtekening terug, dan neemt een medewerker van de Stadsbank Oost Nederland binnen een week telefonisch contact met u op.</p> <p><b>Mocht u inmiddels hebben betaald, dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.</b></p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Frank Janssen Directeur Operations Menzis</p> <p>U kan de invulstrook retourneren door gebruik te maken van de bijgevoegde envelop</p> <hr/> <p>Kenmerk: «Kenmerk» Achternaam : «Aanhef» «Achternaam» Adres : «Straatnaam» Postcode: «Postcode» Woonplaats : «Woonplaats» Telefoon : _____ (overdag) _____ ('s avonds) Geboortedatum: «Geboortedatum»</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Ik heb zelf al een aanvraag ingediend bij de Stadsbank Oost Nederland.]</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Ik wil graag hulp. (In dit geval machtigt u Menzis uw gegevens over te dragen aan de Stadsbank Oost Nederland, Menzis staakt het incassotraject)</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Ik wil geen hulp. (In dit geval zet Menzis het incassotraject voort)</p> <p>Handtekening: _____</p>
---	--

Figuur 7: brief Menzis bij zes maanden of meer betalingsachterstand



Figuur 8: brief Menzis indien geen contact is gekregen met de wanbetaler bij twee maanden betalingsachterstand





Figuur 9: brief Menzis indien geen contact is gekregen met de wanbetaler bij zes maanden of meer betalingsachterstand

## Belprotocol

### Benadering deelgroep 2

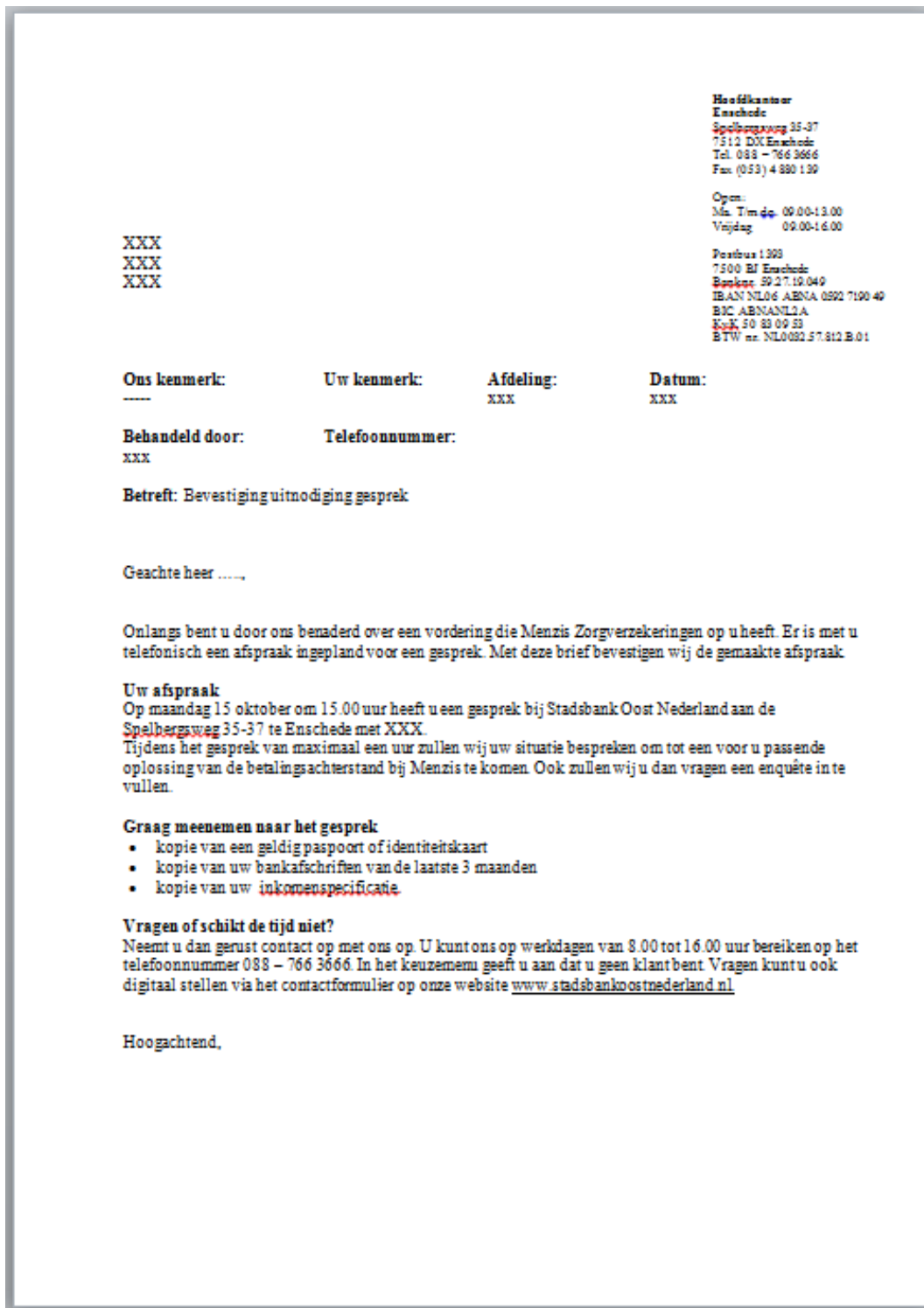
Telefoongesprek met klant:

- Goedendag u spreek met Stadsbank Oost Nederland, mij naam is ...
- U heeft verscheidene brieven ontvangen van Menzis in verband met uw betaalachterstand
- Menzis heeft u aangeboden een afspraak te maken bij de Stadsbank om uw situatie te bespreken en u te helpen bij uw achterstanden, de vorderingen zullen door Menzis worden stilgelegd tot er in samenwerking met de Stadsbank een oplossing wordt geboden
- Tot op heden heeft Menzis geen reactie van u ontvangen en zijn uw gegevens zoals vermeld in de brief overgedragen aan de Stadsbank.
- Ik wil ik u alsnog vragen om nu gezamenlijk een afspraak te plannen bij de Stadsbank, of als u wenst op locatie bij Menzis.
- *Direct een afspraak inplannen*
- *Naam/adres/BSN/geboortedatum: controleren/noteren*

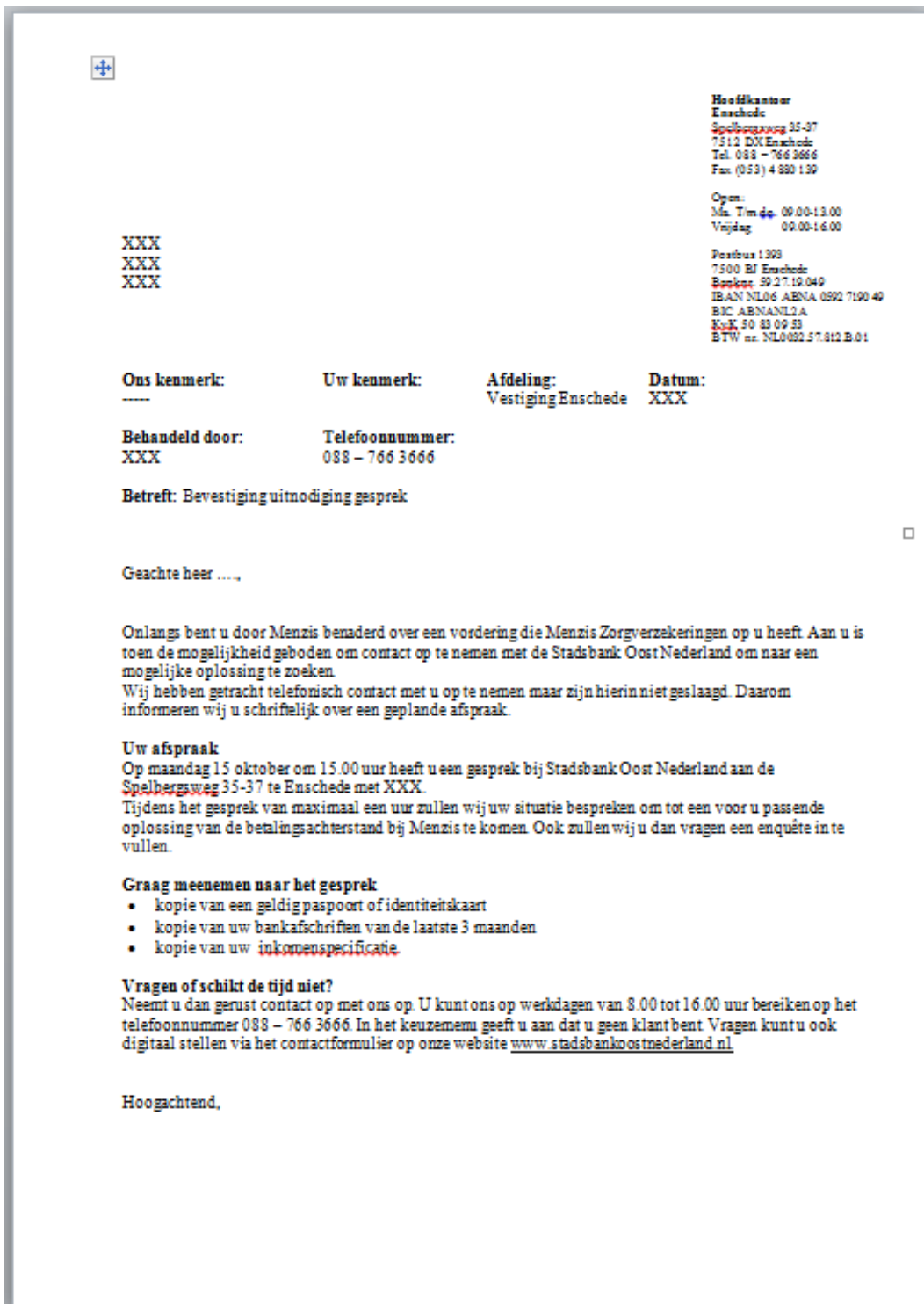
Administratie:

- Afspraak direct noteren in de Excelsheet
- Aangeven dat dit gesprek bij de Stadsbank in Enschede zal plaatsvinden
- Datum en tijd noteren, wanneer klant gebeld is  
*bij wél en géén gehoor, altijd noteren*

*Figuur 10: belprotocol Stadsbank Oost Nederland voor wanbetalers die niet zijn bereikt door Menzis*



Figuur 11: brief Stadsbank Oost Nederland met bevestiging afspraak



Figuur 12: brief Stadsbank Oost Nederland met voorstel voor afspraak zonder dat contact is geweest met de wanbetaler

Betreft: Menzis  
Uw kenmerk :

Enschede, XXXX

Geachte heer/mevrouw,

Enige tijd geleden heeft Menzis Zorgverzekeraar u benaderd inzake een achterstand in de betalingen van uw lopende verplichting in de ziektekostenverzekering. U heeft de mogelijkheid gekregen om een afspraak te plannen, maar tot op heden heeft Menzis geen reactie van u mogen ontvangen.

De Stadsbank Oost Nederland heeft uw gegevens overgedragen gekregen van Menzis en kan indien u dit wenst alsnog een gesprek met u aangaan over uw persoonlijke situatie.

Hiervoor kunt u contact met ons opnemen om een afspraak in te plannen.

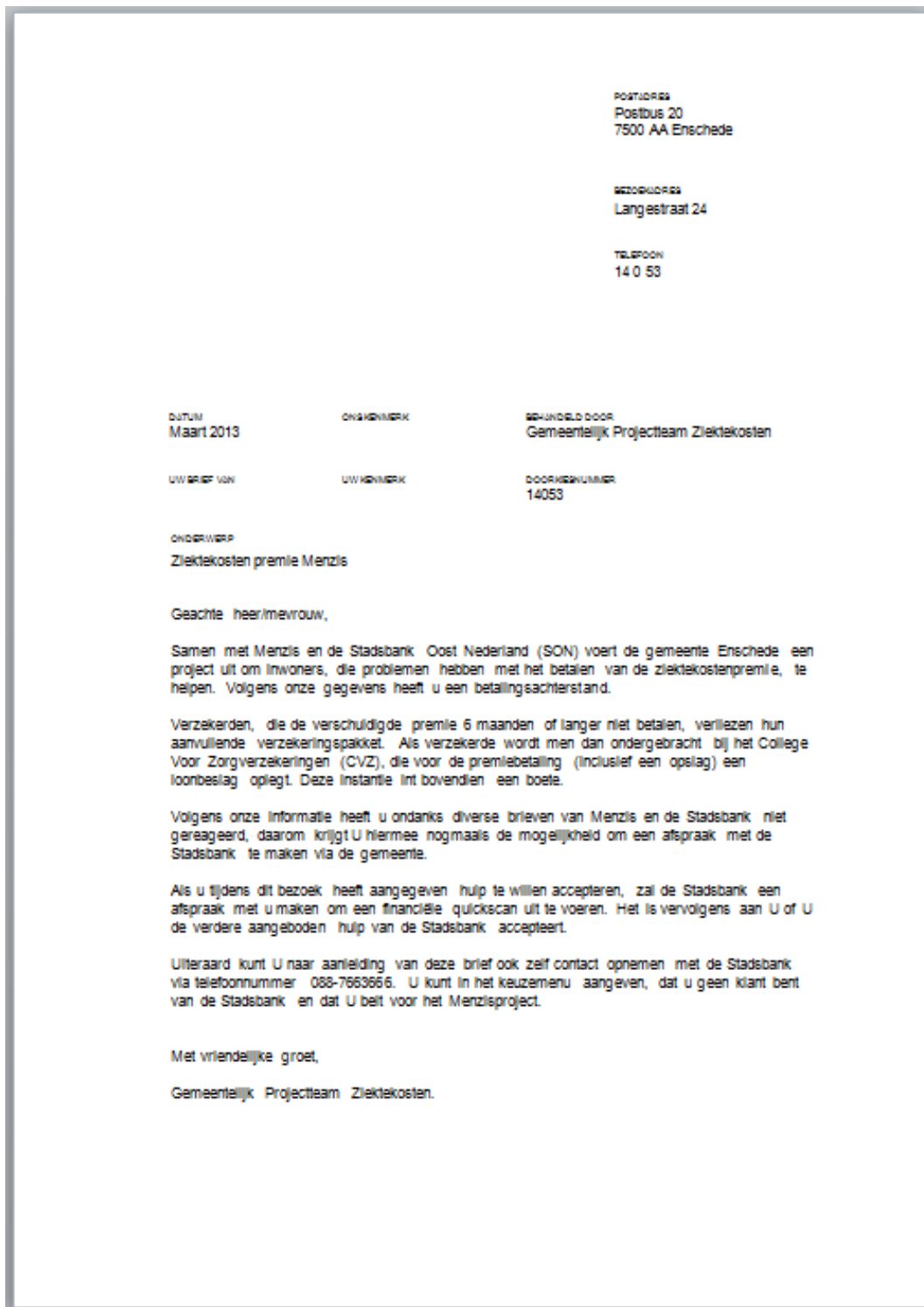
Mocht u behoefte hebben aan een gesprek, dan verzoeken wij u binnen 2 weken contact met ons op te nemen op het telefoonnummer 088 - 766 3666. U kunt in het keuzemenu aangeven dat u geen klant bent van de Stadsbank en dat u belt voor het Menzis project.

Blijft uw reactie naar ons uit, dan zal de Gemeente Enschede proberen persoonlijk contact met u op te nemen. Als het uiteindelijk niet komt tot een aanpak van de achterstand in de betalingen dan informeren wij Menzis hierover, waarna zij het normale incassotraject zullen volgen.

Met vriendelijke groet,

XXXX  
directeur

Figuur 13: Brief Stadsbank Oost Nederland indien geen contact is gekregen met de wanbetaler



Figuur 14: Brief Gemeente Enschede bij aanwezigheid wanbetaler tijdens huisbezoek

			<b>POSTADRES</b> Postbus 20 7500 AA Enschede
			<b>BEZOEKADRES</b> Langestraat 24
			<b>TELEFOON</b> 14 0 53
<b>DATUM</b>	<b>ONDERWERP</b>	<b>BEHANDELD DOOR</b>	
Maart 2013		Gemeentelijk Projectteam Ziektekosten	
<b>UW BRIEF VAN</b>	<b>UW REFERENTIE</b>	<b>DOORZIEKNUMMER</b>	
		14053	
<b>ONDERWERP</b>			
Project Ziektekostenpremie			
<p>Geachte heer/mevrouw,</p> <p>Samen met <a href="#">Menzis</a> en de Stadsbank Oost-Nederland (SON) voert de Gemeente Enschede een project uit om inwoners die problemen hebben met het betalen van de ziektekostenpremie te helpen. Volgens onze gegevens heeft u een betalingsachterstand.</p> <p>Verzekerden, die de verschuldigde premie 6 maanden of langer niet betalen, verliezen hun aanvullende verzekeringspakket. Als verzekerde wordt men dan ondergebracht bij het College Voor Zorgverzekeringen (CVZ), die voor de premiebetaling (inclusief een opslag) een loonbeslag oplegt. Deze instantie legt bovendien een boete.</p> <p><a href="#">Menzis</a> heeft u reeds schriftelijk benaderd. Aangezien u daar niet op heeft gereageerd, heeft ook de Stadsbank u aansluitend gevraagd om <a href="#">contact</a> op te nemen. Omdat u daar volgens onze informatie ook niet op heeft gereageerd, ontvangt u hierbij nogmaals de mogelijkheid om een afspraak te maken.</p> <p>Tijdens die afspraak krijgt u voorlichting over mogelijke hulp. Als u aangeeft hulp te willen accepteren, zal de Stadsbank op een later moment een financiële <a href="#">quittascan</a> met u gaan maken. Het is vervolgens aan u of u de verdere door de Stadsbank aangeboden hulp accepteert.</p> <p>Uiteraard kunt u naar aanleiding van deze brief ook zelf contact opnemen met de Stadsbank via telefoonnummer 088-7663666. U kunt in het keuzemenu aangeven, dat u geen klant bent van de Stadsbank en dat u belt voor het <a href="#">Menzisproject</a>.</p> <p>Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, dan kunt u via emailadres <a href="mailto:projectmenzis@enschede.nl">projectmenzis@enschede.nl</a> reageren.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Gemeentelijk Projectteam Ziektekosten.</p>			

Figuur 15: Brief Gemeente Enschede bij afwezigheid wanbetaler tijdens huisbezoek

<b>Rapportage FQs</b>	<b>Dhr/mw:</b>		<b>PR s:</b>	
Datum FQs:				
	<b>Aantal</b>	<b>Leeftijd</b>		
Gezinsleden volwassen				
Gezinsleden minderjarig				
<b>Welke crediteuren en bedragen</b>	<b>Crediteur</b>	<b>€.....</b>		
Cat 1 woonschulden				
Cat 2 energieschulden				
Cat 3 Menzis				
Cat 4 Justitie				
Cat 5 leningen/ roodstanden				
Cat 6 belastingschuld/D/M/O				
Cat 7 kopen op afbetaling				
Cat 8 huishoudelijk (telefoon)				
Cat 9 prive				
Cat 10 Beheer/schulden				
	<b>Nooit ziek</b>	<b>Schulden</b>	<b>Vergeeten</b>	<b>Overig</b>
Reden uitblijven premie Menzis				
	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>		
Fraudevorderingen				
Aangiftes Belastingdienst				
Onderneming				
CJIB vorderingen				
Eerder beroep op SHV				
Eerder beroep op SHV: Menzis				
Beslagvrije voet beschikbaar				
Nu afloscapaciteit beschikbaar				
Screeningsinstrument gevuld				
Nu overige hulpverlening			<b>WAAR</b>	
	<b>Inkomen</b>	<b>Zorgtoeslag</b>	<b>Overig</b>	
Beslag op				
	<b>salaris</b>	<b>Uitkering</b>	<b>€.....</b>	
Inkomen				
<b>Gegevensverzameling</b>				
ID bewijs				
Aanmeldformulier				

<b>Intake FQs met</b>	
<b>Persoonsnummer project</b>	

Figuur 16: checklist Stadsbank Oost Nederland voor financiële quick scan



#### **Bijlage 4: Incasso-adviezen Stadsbank Oost Nederland aan Menzis**

Zorgverzekeraar Menzis en Stadsbank Oost Nederland voeren een pilotproject uit met als doel het aantal wanbetalers zorgverzekering en de oninbare incassokosten die zij veroorzaken duurzaam te reduceren. De Stadsbank Oost Nederland zal hiervoor gesprekken voeren met cliënten, die door Menzis worden aangeleverd n.a.v. een selectieprocedure. Na deze gesprekken, de zgn. Financiële Quick Scan, zal er een advies gegeven worden aan Menzis inzake het incassotraject dat gevolgd kan worden.

Hierin worden 3 categorieën onderscheiden:

- **Groen** : cliënt heeft de mogelijkheid om zowel de lopende premie als de premieachterstand (in termijnen) te betalen.  
Cliënt zal de mogelijkheid geboden krijgen om een budgetrekening te openen bij de Stadsbank zodat de Stadsbank een betaalregeling kan treffen en doorbetalen.  
Mocht hiervan geen gebruik gemaakt worden, dan zal cliënt het advies krijgen om zelf contact op te nemen met Menzis en betaalregeling te treffen. De verantwoordelijkheid ligt in dat geval bij cliënt.
- **Oranje** : cliënt heeft wel de mogelijkheid om de lopende verplichting te betalen, maar niet de mogelijkheid om de achterstand (in termijnen) te betalen.  
Advies aan Menzis is om tijdelijk geen incassokosten te maken op de achterstallige premie in afwachting van de interventie van de Stadsbank. De Stadsbank zal een budgetrekening openen voor cliënt en de lopende betalingen aan Menzis maandelijks verrichten.  
De interventie van de Stadsbank zal maximaal 4 maanden duren. Vanaf het moment van ondertekening schuldregeling zal een SOVK afgegeven worden aan cliënt en deze zal verzonden worden aan Menzis.  
Menzis gaat in deze periode wel door met aanmanen en overdracht deurwaarder, maar zal deurwaarder opdracht geven om geen incassokosten te maken.
- **Rood** : cliënt heeft geen mogelijkheid om de lopende verplichting te betalen en heeft niet de mogelijkheid om de achterstand (in termijnen) te betalen.  
Advies aan Menzis is om de incassokosten tijdelijk in zijn geheel te stoppen in afwachting van de interventie van de Stadsbank.  
Indien mogelijk zal de Stadsbank een schuldbemiddelingstraject starten.  
Zolang echter code rood van toepassing is, zal het niet mogelijk zijn om de zorgverzekeringspremie te voldoen. Doel is om zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen de periode dat de interventie zal duren, terug te keren naar code oranje.  
De interventie van de Stadsbank zal maximaal 4 maanden duren. Vanaf het moment van ondertekening schuldregeling zal een SOVK afgegeven worden aan cliënt en deze zal verzonden worden aan Menzis.  
Menzis gaat in deze periode wel door met aanmanen en overdracht deurwaarder, maar zal de deurwaarder opdracht geven om geen incassokosten te maken.

Er zal te allen tijde een advies gegeven worden aan Menzis in de categorie groen, oranje of rood. Cliënt dient echter wel een keuze te maken of hij gebruikt wenst te maken van de diensten van de Stadsbank.

#### GROEN.

Indien er sprake is van advies “groen”, dan houdt dit in dat er geen overige schulden zijn of dat cliënt in staat is om deze binnen zijn afloscapaciteit volledig te voldoen.

De terugkoppeling aan Menzis zal bestaan uit 2 mogelijkheden :

- 1) code groen , cliënt maakt gebruik van de mogelijkheid tot budgetbeheer
- 2) code groen , cliënt maakt geen gebruik van de mogelijkheid tot budgetbeheer

Indien er voor mogelijkheid 1 gekozen wordt, dan zal na het openen van budgetbeheer de bevestiging aan Menzis verzonden worden met hierin de betaalgegevens.

Indien er voor mogelijkheid 2 gekozen wordt, dan zal er geen verdere bemoeienis meer zijn met cliënt en stopt de interventie.

#### ORANJE.

Indien er sprake van is van advies “oranje” dan houdt dit in dat er geen mogelijkheid tot betalen van de achterstand is. Wel is er financieel ruimte om de lopende verplichting te voldoen.

De terugkoppeling aan Menzis zal bestaan uit 2 mogelijkheden :

- 1) code oranje, cliënt maakt wel gebruik van mogelijkheid tot interventie Stadsbank Oost Nederland
- 2) code oranje, cliënt maakt geen gebruik van mogelijkheid tot interventie Stadsbank Oost Nederland

Indien er voor mogelijkheid 1 gekozen wordt, dan zal er een intakegesprek plaatsvinden met cliënt , waarna in ieder geval een budgetrekening geopend zal worden en de lopende premiebetaling door de Stadsbank Oost Nederland wordt overgemaakt. Menzis zal hiervan schriftelijk een bevestiging ontvangen.

Bovendien zal er dan na inventarisatie een voorstel gedaan worden in het kader van schuldregeling aan alle schuldeisers.

Indien er voor mogelijkheid 2 gekozen wordt, dan zal er geen verdere bemoeienis meer zijn met cliënt en stopt de interventie. Het is vervolgens aan Menzis om de incassoprocedure alsnog door te zetten.

#### ROOD.

Indien er sprake is van advies “rood”, dan houdt dit in dat er geen mogelijkheid is tot betalen van achterstand en/of lopende premie.

De terugkoppeling aan Menzis zal bestaan uit 2 mogelijkheden :

- 1) code rood, cliënt maakt wel gebruik van mogelijkheid tot interventie Stadsbank Oost Nederland

- 2) code rood, cliënt maakt geen gebruik van mogelijkheid tot interventie Stadsbank Oost Nederland

Indien er voor mogelijkheid 1 gekozen wordt, dan zal er een intakegesprek plaatsvinden met cliënt. Indien er een mogelijkheid tot schuldsanering bestaat, dan zal er een budgetrekening geopend worden. Het is niet met zekerheid te zeggen dat er direct overgegaan wordt op doorbetaling lopende premie. Als dit tot de mogelijkheden behoort, dan zal Menzis hiervan schriftelijk een bevestiging ontvangen.

Dit kan pas gegarandeerd worden als er sprake is van terugkeer in code “oranje”

Indien er voor mogelijkheid 2 gekozen wordt dan zal er geen verdere bemoeienis meer zijn met cliënt en stopt de interventie. Het is vervolgens aan Menzis om de incassoprocedure alsnog door te zetten.