

Rondetafelgesprek Innovatieve schuldhulpverlening

Position paper Prevento (powered by Faircasso)

Woensdag 16 september 2026 door Jaime Jorba Bos

Van vroegsignalering naar daadwerkelijk bereiken. Schuldpreventie voor mensen die niet zelf/vanzelf om hulp vragen.

De kern

Nederland heeft de afgelopen jaren belangrijke stappen gezet in de aanpak van schulden. Met vroegsignalering proberen schuldeisers en gemeenten mensen met betalingsachterstanden eerder te bereiken, voordat financiële problemen escaleren.

Maar vroegsignalering is nog geen vroeginterventie. Een signaal is geen contact. Een hulpaanbod is geen hulp. En een brief is geen communicatie wanneer iemand deze niet wil lezen, kan lezen, begrijpen of erop kan handelen.

Vanuit ruim tien jaar ervaring met sociaal incasseren en recentelijk nog persoonlijk honderden uitgevoerde huisbezoeken zien wij dagelijks een groep mensen die onvoldoende wordt bereikt. Niet omdat zij per definitie geen hulp willen, maar omdat zij door omstandigheden niet in staat zijn om zelf de stap naar hulp te zetten of deze eenvoudig te accepteren als dit wordt aangeboden.

- Wij pleiten daarom voor een volgende stap: Van signaleren en brieven sturen naar daadwerkelijk bereiken, en van standaardaanpak naar persoonlijk maatwerk.

Een zeer grote groep blijft moeilijk bereikbaar

De praktijk laat zien dat financiële problemen vaak samengaan met andere barrières: stress, schaamte, gebrek aan overzicht, laaggeletterdheid, beperkte digitale vaardigheden, LVB, psychische of sociale problemen en taalbarrières.

Een bijzonder aandachtspunt is anderstaligheid. Bij Faircasso voeren wij duizenden huisbezoeken per jaar uit en in de afgelopen weken heb ik zelf honderden huisbezoeken gedaan bij mensen met betalingsachterstanden. Bij meer dan 80% van de gesprekken was duidelijk vast te stellen dat de betreffende persoon anderstalig was en geen of slecht Nederlands of Engels spreekt en leest.

Dit is nadrukkelijk geen landelijk representatief onderzoek. Het is een praktijkobservatie. Maar het is wel een observatie die vragen oproept over de manier waarop wij schuldpreventie en vroegsignalering organiseren. Want als iemand de Nederlandse taal niet of nauwelijks beheerst, is een Nederlandstalige en zelfs een Engelstalige brief geen toegankelijke dienstverlening. Ook een brief op B1-niveau lost dat probleem niet op. B1 is eenvoudig Nederlands. Het is geen oplossing voor iemand die geen Nederlands spreekt. Daarom zouden we niet alleen moeten vragen: "Hebben we deze inwoner een hulpaanbod gedaan?", maar: "Kon deze inwoner ons begrijpen, bereiken en reageren?"

Taalbarrière is geen onoplosbaar probleem

De technologische ontwikkeling biedt inmiddels nieuwe mogelijkheden. Met AI-agents, slimme vertaalapps en spraak-naar-spraaktechnologie kunnen medewerkers steeds beter communiceren met mensen die een andere taal spreken. Voor complexere situaties kunnen native speakers of professionele tolken worden ingezet. Daarmee kunnen we een belangrijk deel van de taalbarrière wegnemen. De vraag zou daarom niet langer moeten zijn: "Spreekt deze inwoner Nederlands?", maar: "Wat hebben wij nodig om met deze inwoner te kunnen communiceren?"

Dat kan technologie zijn, maar ook een medewerker die Arabisch, Turks, Pools, Tigrinya of een andere taal spreekt. Technologie maakt het mogelijk om taalbarrières kleiner te maken. Menselijke aandacht maakt het mogelijk om vertrouwen op te bouwen.

Mensen met financiële stress zijn niet altijd zelfredzaam

Naast taal is er een tweede belangrijk probleem: we verwachten vaak dat mensen zelf de weg naar hulp vinden, eventueel door iemand doorverwezen. Maar financiële problemen kunnen het vermogen om in

actie te komen juist aantasten. Stress beperkt de mentale ruimte. Schaamte maakt dat mensen problemen verbergen. Een gebrek aan overzicht maakt het moeilijk om te bepalen waar te beginnen. Laaggeletterdheid en beperkte digitale vaardigheden maken formulieren en digitale loketten ingewikkeld. Ook LVB kan ervoor zorgen dat iemand moeite heeft met het zelfstandig organiseren van hulp. Daarmee ontstaat een paradox: Juist de mensen die hulp het hardst nodig hebben, zijn soms het minst in staat om die hulp zelf te organiseren. Als iemand niet reageert op een brief, moeten we daarom niet automatisch concluderen dat iemand niet wil meewerken. Misschien werkt de manier waarop wij contact proberen te maken simpelweg niet.

Van vroegsignalering naar vroeginterventie

Wij zien daarom een belangrijke volgende stap voor Nederland.

- Vroegsignalering vraagt:
Wie heeft een betalingsachterstand?
- Vroeginterventie vraagt:
Wat heeft deze persoon nodig om daadwerkelijk bereikt en geholpen te worden?

Dat vraagt om een combinatie van interne en externe data, AI, technologie en professionele menselijke capaciteit. Data kan helpen om eerder financiële kwetsbaarheid te herkennen. AI kan patronen herkennen en helpen bepalen welke benadering waarschijnlijk het meest effectief is. Technologie kan communicatie vertalen en personaliseren. Maar uiteindelijk gaat het om mensen. Het doel is: De juiste persoon, op het juiste moment, via het juiste kanaal, in de juiste taal en met de juiste vorm van ondersteuning.

Met externe en interne data kunnen via een omnichannel platform, AI-agents en schuldhulpexperts eerder, sneller, meer mensen bereikt en geholpen worden met een maatwerkoplossing

Wij willen hierin een aanvullende schakel vormen tussen schuldeisers, gemeenten en hulpverlening.

1. Data & Insights

Met het gebruik van interne en externe data-analyse en AI kan financiële kwetsbaarheid eerder worden herkend. Niet om mensen te labelen, maar om te bepalen waar preventie of extra aandacht het meeste effect kan hebben. De ontwikkeling van data-gedreven vroegsignalering biedt hiervoor steeds meer mogelijkheden. De volgende stap is om data niet alleen te gebruiken om risico's te signaleren, maar ook om te bepalen welke interventie bij welke persoon werkt.

2. Contact & Care Centre

Onderzoek van Divosa toont aan dat met een belactie 6 tot 7 keer meer bereik gerealiseerd wordt als met een brief. Daarom zetten wij een omnichannel communicatieplatform in met gespecialiseerde menselijke capaciteit. Het platform biedt communicatie via meerdere kanalen, op verschillende momenten, in een dynamische taalomgeving om zo snel mogelijk, zo veel mogelijk inwoners te bereiken. Achter de telefoon zitten schuldhulpexperts die zijn getraind in stress-sensitief werken en motiverende en eenvoudige gespreksvoering. Daarbij zijn AI-agents in meer dan 15 talen beschikbaar en wanneer nodig, wordt een native speaker betrokken. Het doel is niet iemand "aan de telefoon krijgen", maar contact herstellen en vertrouwen creëren.

3. Budgetcoaching & Nazorg

We kunnen inwoners die hulp nodig hebben warm doorverwijzen of zelf helpen via onze budgetcoaching en nazorg in meer dan acht talen. Inwoners krijgen ondersteuning bij het creëren van overzicht, het op orde brengen van hun financiële situatie en het aanleren van vaardigheden om financieel zelfstandig verder te kunnen. Ook hier geldt: de taal mag geen barrière zijn voor hulp. Door preventie, contactherstel, budgetcoaching en nazorg met elkaar te verbinden, ontstaat een doorlopende aanpak.

4. Bijzonder Beheer

Ook de manier waarop we om betaling vragen kan worden veranderd. Niet alleen: "U heeft een betaalachterstand, wij willen u helpen met en passende betaaloplossing." Maar: "Laten we kijken wat er aan de hand is en wat voor u een haalbare eerste stap is." Dat kan een flexibele betalingsregeling zijn, een

kleine wekelijkse betaling, een persoonlijk gesprek of een warme overdracht naar professionele hulp. Een reactie is daarbij al waardevol. Contact is de eerste stap naar een oplossing.

AI voor inzicht, technologie voor bereik, mensen voor vertrouwen

Wij geloven niet in een volledig geautomatiseerde schuldhulpverlening. AI kan analyseren, voorspellen, vertalen en medewerkers ondersteunen. Technologie kan ervoor zorgen dat maatwerk op grotere schaal mogelijk wordt. Maar een algoritme kan geen vertrouwen winnen bij iemand die zich schaamt voor zijn schulden. Daarom is ons uitgangspunt: AI voor inzicht, Technologie voor bereik en communicatie, Mensen voor vertrouwen. Juist die combinatie kan ervoor zorgen dat beschikbare hulp daadwerkelijk terechtkomt bij de mensen die deze nodig hebben.

Vijf noodzakelijke veranderingen

1. Maak daadwerkelijk bereik een succesindicator.

Meet niet alleen hoeveel signalen zijn ontvangen of brieven zijn verstuurd. Meet hoeveel mensen daadwerkelijk zijn bereikt, contact hebben gehad, hulp hebben geaccepteerd en perspectief hebben gekregen.

2. Behandel taal als een toegankelijkheidsvraagstuk.

Wanneer iemand geen Nederlands spreekt, is Nederlandstalige communicatie onvoldoende. Zet structureel AI-vertaling, vertaaltechnologie en waar nodig native speakers in.

3. Investeer in persoonlijk contact.

Digitale dienstverlening en schriftelijke communicatie zijn belangrijk, maar niet voor iedereen voldoende. Voor mensen met stress, beperkte vaardigheden of taalproblemen is persoonlijk contact vaak doorslaggevend.

4. Gebruik data en AI voor maatwerk.

Niet iedereen heeft dezelfde interventie nodig. Gebruik data binnen duidelijke wettelijke, ethische en privacykaders om te bepalen wie welke vorm van contact en ondersteuning nodig heeft.

5. Geef ruimte aan publiek-private innovatie.

Gemeenten, schuldeisers, maatschappelijke organisaties en innovatieve partijen moeten samen nieuwe interventies kunnen ontwikkelen, testen en meten. Niet alleen op bereik, maar op daadwerkelijke maatschappelijke effecten: minder escalatie, meer contact, meer hulpacceptatie en uiteindelijk minder problematische schulden.

Onze oproep

Een schuldenvrije samenleving is waarschijnlijk niet realistisch. Maar een samenleving waarin mensen onnodig diep in de schulden raken omdat wij hen niet op tijd kunnen bereiken en helpen, zou dat wél moeten zijn. We moeten daarom anders gaan denken.

- Van signaleren naar bereiken.
- Van standaardcommunicatie naar maatwerk.
- Van Nederlands als vanzelfsprekendheid naar communicatie in de taal die iemand begrijpt.
- Van zelfredzaamheid als uitgangspunt naar ondersteuning wanneer het doenvermogen tekortschiet.
- Van hulp aanbieden naar mensen daadwerkelijk helpen de eerste stap te zetten.

De technologie om dit mogelijk te maken ontwikkelt zich razendsnel. De kennis over stress, schaamte, laaggeletterdheid en anderstaligheid is beschikbaar. De maatschappelijke infrastructuur voor vroegsignalering staat. De volgende stap is om deze elementen met elkaar te verbinden. Daarom stellen wij één centrale vraag:

Kunnen we ervoor zorgen dat niemand buiten beeld blijft omdat hij of zij niet kan, durft of weet hoe om hulp te vragen?

Wij geloven dat het kan.

Eerder zien.

Beter bereiken.

Maatwerk oplossingen.

Meer perspectief.