

# App-ondersteuning om uit de schulden te blijven

We laten mensen met schulden nu veel te lang aanmodderen, stelt de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving. Een aantal gemeenten kwam al eerder tot die conclusie en ging op zoek naar een oplossing. Buddy Payment vond die, met behulp van technologie en een Europese richtlijn voor betaaldienstverlening.

TEKST: FRANK VAN WIJCK BEELD: PIXABAY/STEVE BUISSINNE

De gemeente kan schuldhulpverlening bieden aan mensen die zelf niet in staat zijn hun schulden op te lossen. Dit is een kleine groep, in verhouding tot de mensen die het nog nét redden financieel en de mensen die de post niet meer open maken maar nog net niet zo ver in het schuldentragect zitten dat directe stappen dreigen. Maar ook die twee groepen kunnen veel hebben aan ondersteuning om hen te helpen rond te komen en uit de problemen te blijven.

Voor de eerste groep is preventie belangrijk, voor de tweede groep is vroegsignalering essentieel om erger te voorkomen. 93 gemeenten schreven een *pitch* uit om voor deze twee groepen een hulpmiddel te ontwikkelen dat hen in staat stelt om overzicht te houden over hun financiën, zodat het risico dat ze verkeerde keuzes maken kleiner wordt. Buddy Payment won en kreeg ontwikkelsubsidie om een oplossing te ontwikkelen. Die is er nu. In twee producten: de Buddy app voor de groep die het nog nét redt maar wel zorgvuldig met zijn geld om moet gaan om uit de problemen te blijven, en Buddy Budgetbeheer, een variant die in ontwikkeling is voor de groep die schulden moet aflossen.

Daarbij ontwikkelde Buddy Payment de technologie voor het Nederlands Instituut voor Betalingsregelingen. Een initiatief samen met het Nibud en de NVVK om mensen met oplosbare schulden gemakkelijk een passende betalingsregeling te kunnen bieden voor alle achterstanden.

## Behulpzame Europese richtlijn

Dat Buddy Payment in staat was voor beide groepen een product te ontwikkelen, heeft veel te maken met PSD-2, de Europese richtlijn voor betaaldienstverlening Payment Services Directive 2 (zie kader). Deze richtlijn was cruciaal voor de ontwikkeling van de Buddy app. Achter die ontwikkeling zitten Camiel Kuiper en compagnons Marco van Etten en Ralph Oudshoorn. Kuiper en compagnons

Het is wel **zaak** dat **professionals** in **het sociaal domein** mensen **wijzen op de app**. Dat gebeurt **nog niet altijd**.

richtte zes jaar geleden een andere sociale onderneming op, die een betaalplatform voor goede doelen ontwikkelde. Toen PSD-2 een feit werd, zagen zij een mogelijkheid om het bereik voor hulpverlening aan mensen die het financieel moeilijk hebben te vergroten. De noodzaak hiertoe was hem duidelijk uit de verhalen die zijn vader – wethouden sociaal domein – vaak vertelde. Verhalen over mensen die in een financieel kwetsbare positie verkeerden, maar een drempel ervaarden om daarvoor hulp te zoeken.

Pieter Hilhorst was journalist en werd vervolgens wethouder in Amsterdam. Mensen helpen lukte wel, ondervond hij in die functie, maar ze langdurige ondersteuning bieden bleek moeilijker. Inmiddels wethouder-af richt hij zich op innovaties in het sociaal domein. Zo kwam hij in contact met Buddy Payment. “Ik geloof in technologie als hulpmiddel om mensen te empoweren en ze meer gerichte aandacht te geven”, zegt hij, “bijvoorbeeld ten opzichte van schuldeisers. Als je overzicht hebt over je inkomen en je vaste lasten, dan weet je wat je kunt uitgeven. Dankzij PSD-2 kan de Buddy app je daarvan continu op de hoogte houden. Het geeft inzicht in het beschikbare >>

## Dit **constructief** en blijvend **aanpakken** is een **vorm** van **leefstijlverandering** en iedereen **weer** hoe **moeilijk** dat is.

budget in verhouding tot de volgende dag waarop weer geld op de rekening wordt gestort. Zodat iemand niet denkt: 'O, ik heb weer 2.000 euro', zonder er rekening mee te houden dat zijn vaste lasten 1.700 euro zijn. Zo ontstaat ook inzicht in de spaarruimte die iemand heeft."

### Toepassingsmethode

Eigenlijk is app niet het goede woord, stellen Kuiper en Hilhorst. Zelf spreken ze liever van de Buddy methode. "Het is een toepassingsmethode", verduidelijkt Kuiper. "Het helpt niet alleen het individu om zijn financiën op orde te houden. Het helpt ook om de bestaande dienstverlening efficiënter in te zetten, bijvoorbeeld door snel te signaleren dat problemen te groot worden om met de Buddy app te kunnen oplossen." Hilhorst vult aan: "Daarvoor is het wel zaak dat de professionals in het sociaal domein mensen wijzen op de app. Dat gebeurt nog niet altijd. Ze zijn nog vaak geneigd om te denken: dat gaat over schulden, dus dat is aan de schuldhulpverlener. Wat dat betreft hebben wij natuurlijk nog het nodige te doen. Waarbij we als belangrijk argument hebben dat het hen tijd bespaart. Zij maken vaak een budgetplan voor iemand die ze helpen, maar dat doet de app dus al voor ze."

Kuiper en Hilhorst zijn zich terdege bewust van het feit dat ons land 2,5 miljoen laaggeletterden telt. "Alle informatie in de app wordt op B1-niveau aangeboden", zegt

Hilhorst. "Het is ook aan de Stichting Lezen en Schrijven voorgelegd. Als iemand de bank-app kan gebruiken, kan hij dit ook gebruiken. En voor iemand met dyscalculie heeft de Buddy app zelfs meerwaarde boven de bank-app. Die geeft immers slechts het actuele saldo, en niet het overzicht van de vaste lasten waarmee rekening moet worden gehouden. Natuurlijk betekent dit niet dat mensen nooit meer te veel geld zullen uitgeven. Dit constructief en blijvend aanpakken is een vorm van leefstijlverandering en iedereen weet hoe moeilijk dat is. Daarom geeft de app de eerste melding van naderende problemen al voordat de betalingen storeren, en geeft hij ook aan dat iemand zoveel geld heeft uitgegeven in een maand dat zijn vaste lasten niet meer kunnen worden betaald. Dat is dan het moment om aan tafel te gaan met een hulpverlener of met een familielid dat ondersteuning geeft. Het blijft hard werken."

### Schulden gecontroleerd aflossen

Voor wie al schulden heeft, is een stap nodig voorbij de Buddy app. "Er was behoefte aan een instituut dat zowel de debiteur als de crediteur beschermt", zegt Kuiper. "Om daarin te voorzien hebben we samen met het Nibud en de NVVK het NivB opgezet, het Nederlands Instituut voor Betalingsregelingen. Dit geeft beide partijen – ook weer op basis van de inkomsten en de vaste lasten die iemand heeft – inzicht in de ruimte die iemand heeft om zijn schuld af te lossen. Accepteert het individu deze regeling, dan wordt die betalingsruimte doorgegeven aan de aangesloten schuldeisers. Ons doel hierbij nu is dit te laten aansluiten op de vroegsignalering en meer schuldeisers te laten aansluiten. Gemeenten en schuldeisers kunnen dan verwijzen naar het NIB, zodat een betalingsregeling kan worden getroffen die direct op alle schuldeisers betrekking heeft. Ook hier is voor ons dus nog werk aan de winkel." <<

Zie: [www.buddypayment.nl](http://www.buddypayment.nl) en [www.betalingsregelingen.nl](http://www.betalingsregelingen.nl).



### PSD-2 EN DE BUDDY APP

Een van de elementen in deze Europese richtlijn voor betaaldienstverlening is het de rekeninginformatiedienst. Deze stelt een rekeninginformatiedienstverlener in staat een overzicht te maken van de betaalrekeningen van een individu en van diens betalingen, eventueel bij meerdere banken.

Rekeninginformatiedienstverleners kunnen op basis van deze richtlijn toegang krijgen tot iemands betaalgegevens als die hier uitdrukkelijk toestemming voor verleent. Hij mag dan de gegevens alleen gebruiken voor de dienst(en) waarvoor het individu toestemming heeft gegeven. Die toestemming geldt voor negentig dagen. Gedurende die periode heeft de rekeninginformatiedienstverlener toegang tot iemands rekeninginformatie en kan hij daarom voortdurend het overzicht van diens betalingen en ontvangsten bijhouden en het individu daarvan op de hoogte houden. Na negentig dagen kan het individu opnieuw toestemming geven. Zo kan iemand gedurende een langere periode worden geholpen om zijn inkomsten en uitgaven op verantwoorde wijze met elkaar in balans te brengen.

Gaat een individu akkoord met PSD-2, dan kan hij de Buddy app koppelen aan zijn bankgegevens. Hij krijgt dan inzicht in hoe zijn inkomen en zijn vaste lasten zich tot elkaar verhouden. Op basis van de historische bankgegevens kan dan een budgetadvies worden opgesteld. Twaalf gemeenten zetten de Buddy app al in.