

A photograph of an elderly woman with short, light-colored hair, wearing a colorful patterned cardigan over a dark top. She is standing in profile, looking out of a large window. The window reflects a blue sky and some buildings. To the left of the woman is a white shelf with a green and white patterned vase and a yellow bowl. The text 'Behoeften en drijfveren van inwoners met betalingsachterstanden' is overlaid in large white letters across the middle of the image.

Behoeften en drijfveren van inwoners met betalingsachterstanden

Landelijke bijeenkomst Vroegsignalering

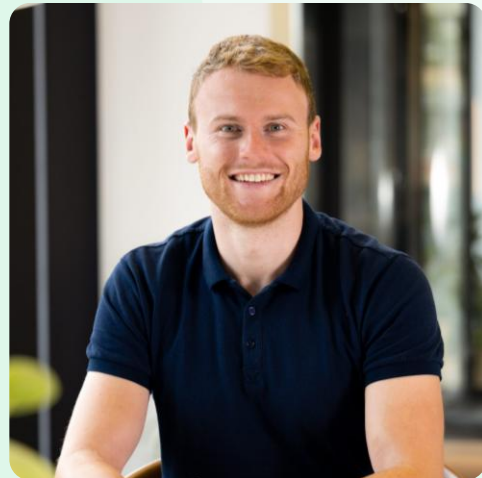
21 september 2026

Programma

1. Voorstellen MDF en Purpose
2. Aanleiding, vraag en aanpak
3. Leefwereld en drempels inwoners
4. Perspectief inwoners op nieuw aanbod
5. Huidige situatie bij MDF



Even voorstellen



Fedor van Berkel

PURPOSE



Wendy Rademakers



Purpose doet veel onderzoeken op het gebied van schuldhulpverlening en vroegsignalering

Onderzoek vroegsignalering
gemeente Rotterdam



Quick scan schuldhulpverlening in
diverse gemeenten



Heerlen



Ervaringen schulddienstverlening
gemeente 's-Hertogenbosch



's-Hertogenbosch



Onderzoek organisatie model
schuldhulpverlening gemeente
Almere



Exploratief onderzoek financieel
experts in de wijk



Nijmegen



Effectmeting JSS, JPF en new future
Haarlem

× Gemeente
× Amsterdam

**New
Future**

**JONGEREN
PERSPECTIEF
FONDS**



Programma

1. Voorstellen MDF en Purpose
2. Aanleiding, vraag en aanpak
3. Leefwereld en drempels inwoners
4. Perspectief inwoners op nieuw aanbod
5. Huidige situatie bij MDF



Aanleiding onderzoek: succesvol aanbod vroegsignalering?



Data en vaktechniek

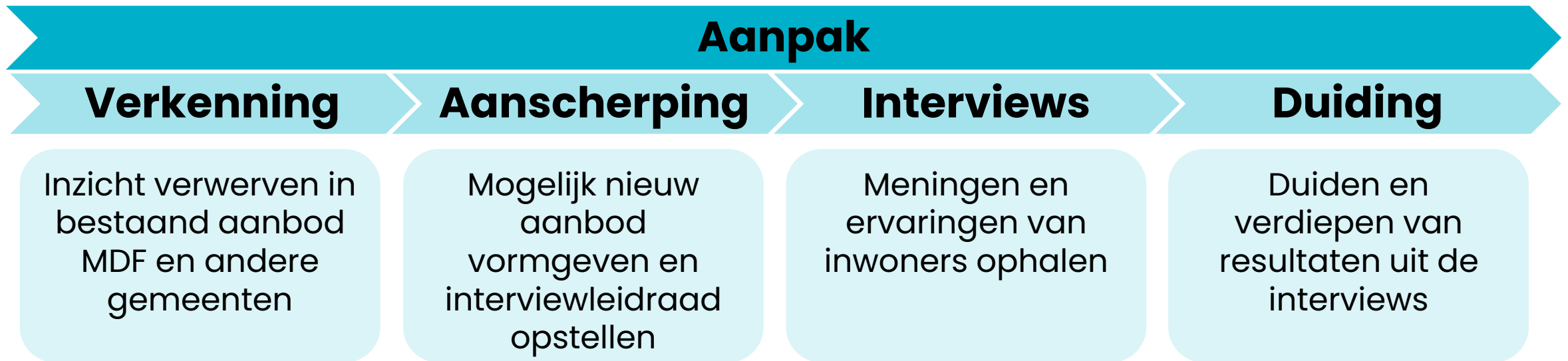
- Registratiesysteem
- Afwegingskader
- Begeleiding matching
- Soft-skills
- Inzet call-centermethode



Input van de doelgroep

- Beleving van diens situatie
- Behoeften op dat moment
- Mening aanpak vroegsignalering
- Samen schaven aan passend aanbod

Aanpak: belevingswereld en potentieel nieuw aanbod is opgehaald in interviews met inwoners en verdiept met MDF



Aanpak: inwoners zijn gevraagd naar hun situatie, drempels bij accepteren van hulp en hun perspectief op nieuw aanbod

**Wat speelt zich af
in de wereld van
inwoners met
betalings-
achterstanden?**

**Welke drempels
spelen een rol bij
het wel of niet
accepteren van
hulp ?**

**Welk mogelijk
nieuw aanbod
spreekt inwoners
aan?**

Aanpak: getoetst aanbod richt zich op passender contact- en hulpaanbod voor inwoners

Contactaanbod



Hulpaanbod



Welk aanbod spreekt jullie het meeste aan?

0%

Keuzemenu
contact

0%

Reiskosten
vergoeding

0%

Waardebon

0%

Pauzeknop

0%

Eerste aflossing
schuld of incasso

0%

Puntensysteem

0%

Huishoudelijke hulp

menti.com
2703 5083

Waiting for participants

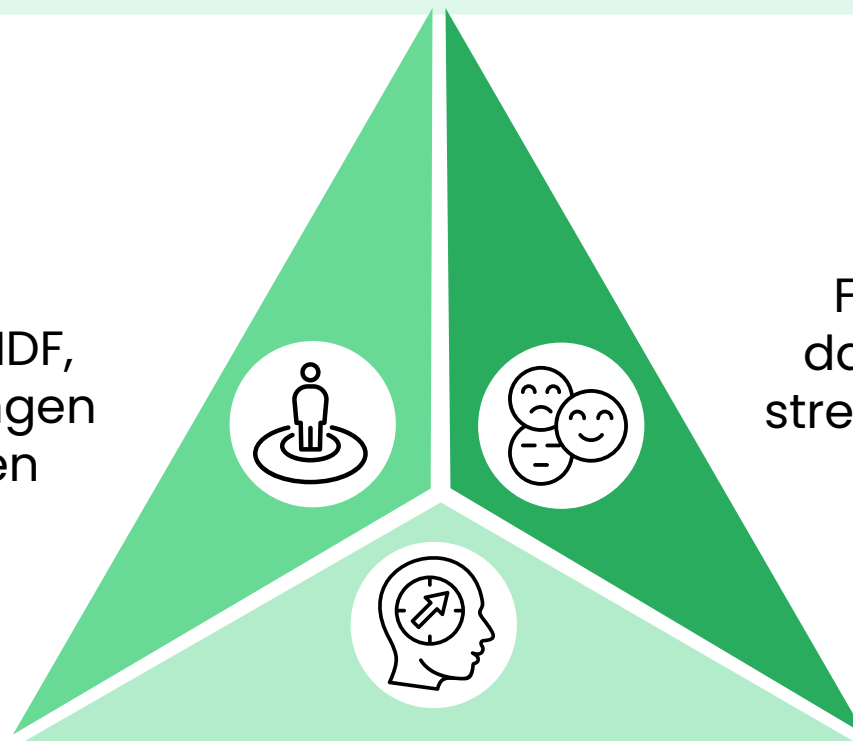
Programma

1. Voorstellen MDF en Purpose
2. Aanleiding, vraag en aanpak
3. Leefwereld en drempels inwoners
4. Perspectief inwoners op nieuw aanbod
5. Huidige situatie bij MDF



Situatie, emotie en gedrag van inwoners beïnvloeden elkaar wederzijds bij het omgaan met betalingsachterstanden

Voordat inwoners hulp aangeboden krijgen van MDF, staan ze vaak voor uitdagingen op meerdere leefgebieden



Financiële problemen en daarmee samenhangende stress roepen veel impactvolle emoties op

De emoties en situatie die inwoners ervaren, beïnvloeden hun gedrag en de manier waarop zij omgaan met de betalingsachterstanden



Situatie: betalingsachterstanden ontstaan vaak als gevolg van uitdagingen op meerdere leefgebieden



1. Financiën

Veel inwoners hebben moeite met het betalen van vaste lasten, soms is er sprake van onverwachte financiële tegenslagen



4. Gezinssituatie

Veranderingen in de gezinssituatie, zoals een scheiding of een onverwachte gezondheidsdiagnose leiden tot onverwachte financiële lasten of meer zorgen en kosten.



2. Lichamelijke gezondheid

Verschillende inwoners zijn ziek of arbeidsongeschikt, wat leidt tot een vermindering van inkomen maar ook tot stress of zorgen.



5. Werk en inkomen

Door ziekte, arbeidsconflict of het verlies van een baan van een partner kan het inkomen onder druk komen te staan. Specifiek ZZP'ers ervaren stress van onregelmatige inkomsten



3. Mentale gezondheid

Voor sommige inwoners kunnen PTSS, rouwverwerking, en burn-out oorzaken zijn voor het ontstaan van betalingsachterstanden.



6. Woonsituatie

Sommige inwoners zijn genoodzaakt om een andere (goedkopere) woning te zoeken maar lopen tegen lange wachtlijsten aan.



Gedrag: inwoners trekken zich terug, vermijden confrontatie, of proberen het eerst zelf op te lossen

Inwoners stellen het openen of oppakken van brieven vaak uit

"Ik maakte mijn post niet meer open, niks interesseerde mij meer."

– Inwoner 17



Inwoners houden problemen vaak voor zichzelf

"Je wilt anderen niet belasten. Ik houd het geheim, ik wil ze niet opzadelen met problemen."

– Inwoner 10



Inwoners proberen tekorten eerst zelf op te vangen

"Ik zie het als een soort legpuzzel, maar ik ben er wel om de dag mee bezig."

– Inwoner 2



**We vroegen inwoners om foto's te
kiezen die bij hun situatie paste**



"Je bent wanhopig, het is heet onder de voeten. Ik had een keukenbrandje maar het moest geen bosbrand worden."

"Ik zat in het donker. Ik voelde mij buitengesloten. Ik was alleen met mijn kinderen en had niks."



"Bij instanties word je van het kastje naar de muur gestuurd. Je verwacht dat ze er voor je zullen zijn."



"Het is altijd een race tegen de klok. Er moet altijd meer geld binnenkomen. Je doet alles alleen."



"Ik had het gevoel dat ik het wel onder controle had. Ik wist dat die teruggave eraan kwam, dat bracht rust."



"Je zit In de knoop met jezelf en met je financiën. Ik hoop dat ik mijzelf los kan maken met hulp van MDF"



**Inwoners beschreven diverse
drempels bij het (niet) accepteren
van hulp**

Het beeld van MDF en emotionele en psychische factoren zijn redenen om wel of juist geen hulp te accepteren

Sommige inwoners schamen zich om hulp te vragen of tonen beperkte bewustwording en acceptatie van de situatie...



Emotionele & psychische factoren

...anderen benoemen het erkennen van de noodzaak als reden om hulp te zoeken of accepteren

Inwoners die onbekend zijn met MDF of een negatief beeld hebben van het aanbod en de organisatie accepteren moeilijk hulp...



Beeld van MDF

...terwijl inwoners die een positief beeld hebben van de organisatie en het aanbod de hulp makkelijker accepteren



Trots, schaamte en beperkte acceptatie en bewustwording vormen drempels om hulp te accepteren

Trots, schaamte en angst weerhouden hulpacceptatie

- Inwoners voelen zich vaak zelf verantwoordelijk voor hun financiële situatie
- Hulp vragen wordt door sommige inwoners ervaren als falen
- Hierdoor willen inwoners hun problemen liever zelf oplossen
- Het delen van financiële informatie voelt kwetsbaar

*“Ze willen je helpen maar daardoor moet je wel met **de billen bloot**.”*

– Inwoner 7

*“Ik ben er **zelf in gekomen en wil er ook zelf uit**.”*

– Inwoner 13

Acceptatie en bewustwording van de situatie is lastig

- Niet alle inwoners zijn zich bewust van de (ernst van) de situatie – sommige ontkennen het of ‘steken hun kop in het zand.’
- Sommige vinden het moeilijk om de situatie te accepteren – ligt vaak in het verlengde van emoties van trots en schaamte
- Een enkeling is van mening dat er geen probleem is

*“Alleen het duurt even voordat je toe durft te geven. [...] **We hebben het altijd zelf gedaan** en dat lukte.”*

– Inwoner 4

*“[De brieven] ga ik niet op in want **ik weet wat er aan de hand is** dus dat is niet nodig.”*

– Inwoner 4



Een sterk gevoel van noodzaak zorgt ervoor dat inwoners over de drempel stappen om hulp te accepteren

Inwoners gaan vaak pas op hulp in **als de noodzaak echt duidelijk wordt**, bijvoorbeeld bij loonbeslag, nieuwe schulden of wanneer ze het overzicht kwijt zijn.

Een **signaal van buitenaf** kan net het laatste zetje geven, zoals een brief of telefoontje van MDF, de gemeente of een deurwaarder.

Ook **stress en uitputting** spelen mee: als de zorgen te veel worden, staan inwoners vaker open voor hulp. Voor ouders wegen **zorgen om kinderen** extra zwaar en kunnen die reden zijn om het aanbod toch te accepteren.



"Ik stap erin en ik ga de lucht in en ik wil van alles wegvliegen. Alles achterlaten, maar je zult toch een keertje terug moeten."



"Er kwam en muur en allemaal donkere wolken op mij af. Ik moest een hele heuvel over om ergens aan te kloppen."



"Ik kan het, ik ben sterk genoeg. Sterk genoeg om hulp te accepteren."



Het beeld van de organisatie kan zowel drempelverhogend als drempelverlagend werken

Het beeld van de organisatie ontstaat vooral door eigen ervaringen en verhalen uit het netwerk.

Goede ervaringen maken hulp laagdrempeliger, terwijl negatieve verhalen of adviezen inwoners juist kunnen tegenhouden.

Onbekendheid met organisatie zorgt voor aannames over zware trajecten, zoals schuldsanering of bewindvoering.

Schaamte en angst voor verlies van controle versterken het idee dat hulp ingrijpend is.

Negatief beeld van organisatie

“Ik kende MDF van tevoren niet. Het enige wat je hoorde bij mensen was **bewindvoering.**”

– Inwoner 3

“MDF associeer je met **weinig geld en slecht rondkomen.**”

– Inwoner 4

Positief beeld van organisatie

“MDF heeft al geholpen bij belastingaangifte. Dat was een **fijn gesprek.**”

– Inwoner 10

“Ik ken mensen die bij MDF lopen en waar het goed mee gaat. Dus ik weet dat ze **goede dingen doen** en dat ze mensen kunnen helpen.”

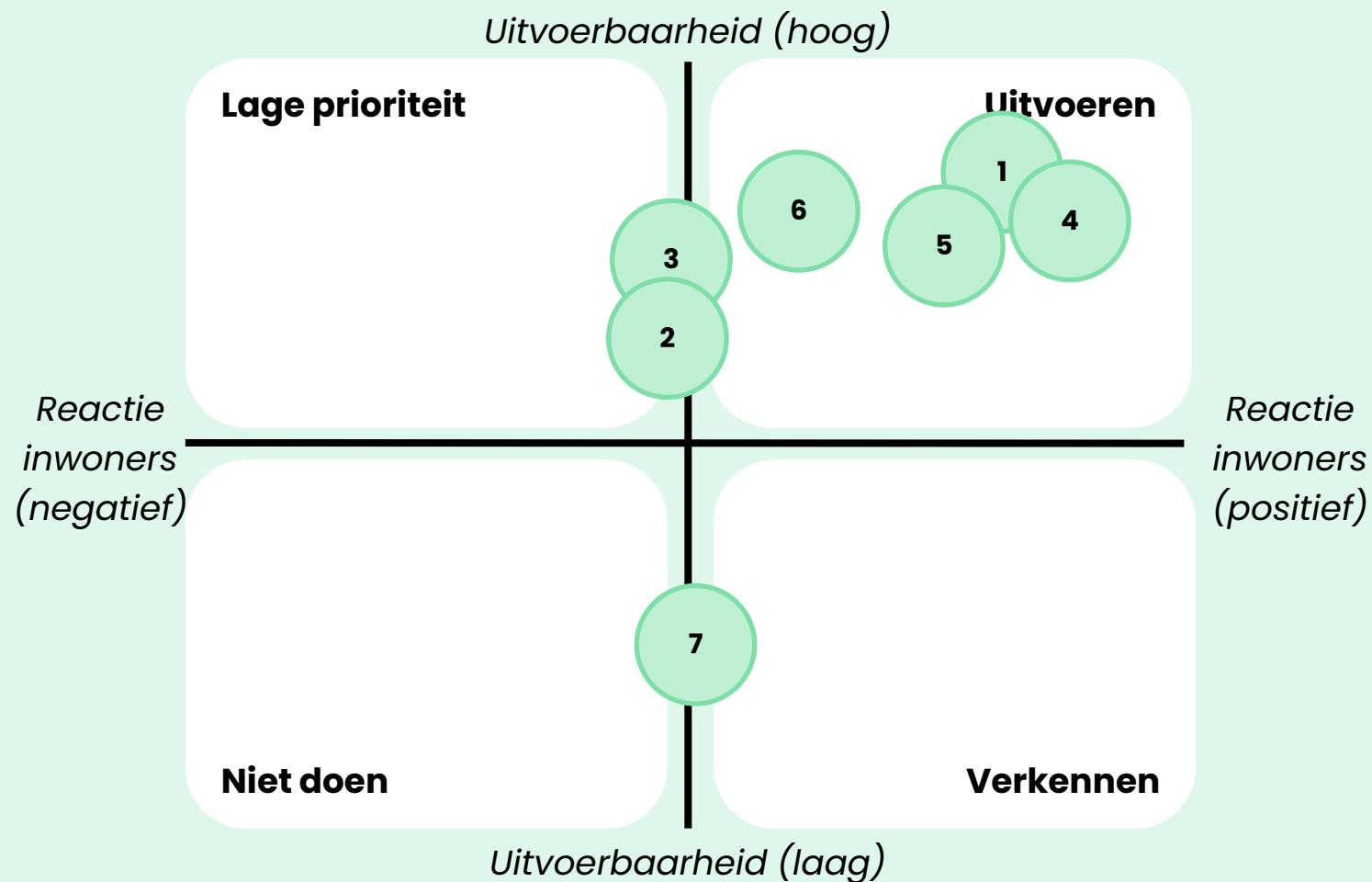
– Inwoner 13

Programma

1. Voorstellen MDF en Purpose
2. Aanleiding, vraag en aanpak
3. Leefwereld en drempels inwoners
4. Perspectief inwoners op nieuw aanbod
5. Huidige situatie bij MDF

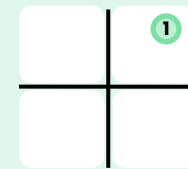


Pauzeknop, keuzemenu voor contact en eerste aflossing lijken de meest kansrijke vormen van nieuw aanbod



1. Keuzemenu contact
2. Reiskostenvergoeding
3. Waardebon
4. Pauzeknop
5. Eerste aflossing
6. Puntensysteem
7. Huishoudelijke hulp

Keuzemenu **contact** geeft inwoners meer autonomie in eerste contact, maar moet eenvoudig te gebruiken zijn



Door keuze te geven voor contact krijgen inwoners meer autonomie

- Meer regie, juist in een situatie waarin zij vaak weinig controle ervaren.
- Verlaagt de drempel voor eerste stap: niet het hele verhaal vertellen aan de telefoon
- Extra informatie via een link of QR-code kan onzekerheid verminderen en inwoners helpen om beter te bepalen of zij hulp willen accepteren.

"Ik vind het wel fijn als er keuze is. Als dat open is dan is dat altijd fijn."

- Inwoner 3



"Iets meer informatie of een link naar een website was prettig geweest."

- Inwoner 6



Keuzemenu voor contact valt of staat met eenvoudige toepassing

- Te veel opties kunnen juist extra drempels opwerpen, vooral voor inwoners die al stress ervaren.
- Begrijpelijke communicatie is belangrijk: BI-niveau, meertalig en passend bij digitale vaardigheden.
- Moet passen bij bestaande communicatie van MDF.

"Een knop om makkelijk aan te geven 'neem contact met mij op' en voorkeur voor een vorm. Dat zou voor mij wel de drempel verlagen."

- Inwoner 4

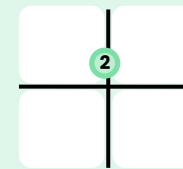


"Ik denk dat dit te ingewikkeld is voor mensen. Het zijn te veel opties."

- Inwoner 9



Reiskostenvergoeding lijkt niet doorslaggevend, maar kan drempel verlagen voor inwoners die moeten reizen



Reiskostenvergoeding kan drempel verlagen om MDF te bezoeken...

- Voor inwoners die verder weg wonen zijn reiskosten een echte belemmering
- De vergoeding kan MDF toegankelijker maken, vooral voor inwoners in het buitengebied.

"Ik denk dat veel mensen er wel tegen aanlopen dat je wat verder woont van het MDF kantoor."



– Inwoner 9

... maar de locaties van MDF zitten vaak al in de buurt bij inwoners

- MDF-locaties zitten vaak al dichtbij, en er zijn ook spreekuren bij bibliotheek, huisarts etc.
- De vergoeding lijkt niet breed doorslaggevend om inwoners sneller hulp te laten accepteren.

"Reiskosten zijn niet meer te betalen [...] Maar MDF zit wel altijd wel ergens bij jou in de buurt in de gemeente."

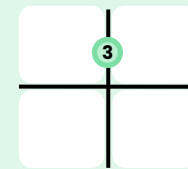


– Inwoner 3

De reiskostenvergoeding lijkt praktisch lastig uit te voeren. Vooraf moet duidelijk zijn:

- Wie kan er gebruik van maken?
- Hoe vaak kan dit en hoe wordt administratie geregeld?
- Hoe ziet bredere toepassing eruit?

Waardebbon kan prikkel geven om hulp te accepteren, maar lost het achterliggende probleem niet op



Waardebbon is een duidelijke extrinsieke prikkel die mogelijk werkt...

- Financiële prikkel kan vooral werken voor mensen die twijfelen of nog terughoudend zijn
- Vooral een extrinsieke prikkel: inwoners komen dan mogelijk voor de beloning, niet voor de hulp
- Risico dat mensen alleen voor de waardebbon naar het gesprek komen

"Zet er twee tientjes op. Misschien dat mensen dan al zeggen 'ja ik ga het proberen'."

- Inwoner 2

... maar het lost het achterliggende probleem van inwoners niet op

- Draagt niet direct bij aan het aflossen van schulden.
- Sommige inwoners zien het geld liever ingezet voor schuldaflossing
- Inwoners lijken positiever over een eerste aflossing dan over een waardebbon

"Liever euro's extra besteden aan aflossen van schulden dan zelf iets kopen."

- Inwoner 4

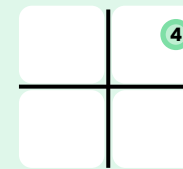
De inzet van een waardebbon kan impact hebben op het beeld van MDF

Waardebbon kan inwoners binnenhalen; goede ervaringen met MDF kunnen hen daarna betrokken houden.



De nadruk komt dan mogelijk op geld te liggen, terwijl juist empathische hulp wordt gewaardeerd.

Pauzeknop kan inwoners rust geven en lijkt uitvoerbaar voor MDF



De pauzeknop pakt het probleem direct aan en biedt inwoners rust door tijd te creëren om zaken te ordenen

- Draagt direct bij aan verbeteren van situatie
- Inwoners ervaren mentaal veel rust en krijgen tijd om zaken op orde te krijgen en overzicht te creëren
- Inwoners merken dat MDF meer zeggenschap heeft bij schuldeisers

"De pauzeknop is sowieso goed want de incassokosten zijn belachelijk. Die lossen niks op."

- Inwoner 14



"Als meer mensen zouden weten dat de pauzeknop bestaat dan zouden mensen mentaal echt meer rust krijgen."

- Inwoner 9



Pauzeknop bouwt voort op bestaande mogelijkheden, maar vraagt duidelijke communicatie

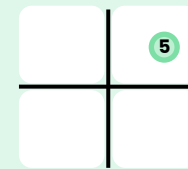
- De uitvoerbaarheid is groot
- Vraagt wel om duidelijke afspraken en richtlijnen voor professionals. Vraagt ook om heldere communicatie richting inwoners
- Structurele implementatie vraagt om goede afstemming met de agenda's van hulpverleners.

"Een pauzeknop vind ik eng. We kregen tijdens de Coronaperiode een uitstel van betaling – op dat moment heel goed voelde, maar achteraf een belasting bleek te zijn want er blijft een schuld openstaan."

- Inwoner 10



Eerste aflossing pakt het probleem aan, maar kan leiden tot misbruik of ondermijning van motivatie



Biedt inwoners verlichting en draagt bij aan het direct aanpakken van het probleem...

- Zorgt voor rust en pakt het kernprobleem aan
- Concreet en praktisch -> drempelverlagend
- Mooi aanknopingspunt voor verdere ondersteuning

"Een eerste stap naar wat vrijheid en menselijkheid waar je weer wat op kan bouwen."

- Inwoner 10



... maar vraagt om duidelijke kaders en aandacht voor de impact op motivatie en zelfredzaamheid

- Lost op zichzelf de achterstanden niet duurzaam op
- Inwoners voorkeur gaat uit naar pauzeknop
- Risico op misbruik en mogelijk ondermijnen van intrinsieke motivatie

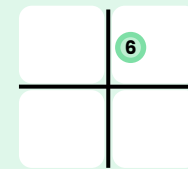
"De vraag zou moeten zijn, waar heb je nu hulp bij nodig? En als dat financieel is, wat verlicht meteen de druk? In plaats van geld, is naast iemand staan belangrijk."

- Inwoner 16



Mogelijk te combineren met een pauzeknop als breed gedragen formele afspraak met schuldeisers?

Puntensysteem kan motivatie bieden in langere trajecten, maar is vooral 'nice to have'



Een puntensysteem kan externe motivatie bieden...

Inwoners die zelf een lange traject bij MDF hebben meegemaakt, zien de waarde van iets positiefs om naartoe te werken als extra motivatie.

... maar het lijkt niet drempelverlagend te werken

Inwoners benadrukken dat mensen zelf de stap moeten zetten om hulp te vragen of te accepteren.

Een puntensysteem lijkt minder goed te passen bij vroegsignalering, eerder bij reguliere SHV-trajecten

Puntensysteem gaat uit van een langere looptijd

"Na zoveel keer met de kinderen een keertje weg, dat hebben sommige ouders al jaren niet kunnen doen, dat zou de kers op de taart van de hulp zijn."

– Inwoner 5

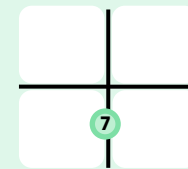
"Ik ben niet zo van de beloning, dat lost weinig op – je moet nog steeds actief een keuze maken om op hulp in te gaan."

– Inwoner 3



Kan de ervaring van een langer traject aangenamer maken; werkt niet direct drempelverlagend, maar kan wel een positief effect hebben op het beeld van MDF

Huishoudelijke hulp kan rust geven, maar lijkt praktisch lastig uitvoerbaar en niet altijd passend



Huishoudelijke hulp kan rust creëren bij inwoners in een stressvolle tijd

- Creëert mentale ruimte om aan problemen te werken
- Maakt tijd vrij voor andere zaken zoals de financiële situatie

“Als ik bijv. hulp in huis had die alles schoon houdt dan had ik meer tijd over voor andere dingen. Nu ging het even niet goed en dan stort alles in.”

– Inwoner 8



Inwoners en medewerkers van MDF zijn kritisch over de passendheid

- Inwoners noemen de eigen verantwoordelijkheid
- Expertise op dit gebied ligt bij WMO, uitvoering staat onder druk

“Ik snap wel dat het fijn is om het hoofd leeg te maken maar ik denk meer dat mensen zich verschuilen achter hun stress.”

– Inwoner 7



Inwoners die al hulp hebben geaccepteerd zijn vaak positief over de hulp die zij hebben ontvangen

Concrete hulp en oplossingen van MDF leiden tot meer rust

- Inwoners waarden de praktische ondersteuning, zoals budgetadvies en betalingsregelingen
- Vaak aangenaam verrast door mogelijkheden, zoals aanvragen toeslagen en toegang voedselbank
- Waarderen hulp bij navigeren van complexe systemen, zoals UWV, belastingdienst
- Bemiddeling van MDF bespaart inwoners tijd en energie

“Uiteindelijk zou financieel overzicht mij het meeste helpen. Meer niet. Zoals het nu bij MDF is, zo zou het moeten blijven.”



– Inwoner 12

Inwoners ervaren de hulp als positief, laagdrempelig en ondersteunend

- MDF is laagdrempelig, medewerkers luisteren goed en zijn empathisch
- Inwoners voelen zich gehoord en begrepen
- MDF als veilige omgeving waar snel gehandeld wordt



“MDF is een warm bad, een warm deken om je heen. Eenmaal binnen valt het mee, je komt opgelucht weg. Je komt erachter dat je niet de enige bent die daar gebruik van moet maken.”

– Inwoner 1

Aanbevelingen: houd bij aanpassen van aanbod rekening met de identiteit van en beeldvorming over organisatie

1 Bepaal en benadruk de identiteit van MDF

Welke waarden staan centraal en welke doelen worden nagestreefd?

Aanbod dat inwoners extrinsiek motiveert (bijv. de waardebon), kan leiden tot meer instroom...

...maar mogelijk ook tot een beeld van MDF wat eigenlijk niet bij de organisatie past.

Medewerkers van MDF willen voor kwalitatieve hulpverlening staan

2 Verken de meest kansrijke vormen van nieuw aanbod verder en monitor impact

Zet primair in op pauzeknop – uitbreiden tot standaardaanbod

Keuzemenu kan inwoners meer autonomie geven

Kijk bij implementeren van eerste aflossing of dit past bij identiteit van MDF

Organiseer bij de implementatie van het nieuwe aanbod direct een manier om de impact hiervan te monitoren. Dit geeft handvatten om te leren en bij te sturen.

3 Investeer in positieve beeldvorming over MDF

Een positief beeld van de organisatie en het hulpaanbod verlagen de drempel om hulp te accepteren.

1. Deel ervaringsverhalen van inwoners
2. Maak duidelijk dat iedereen met financiële problemen te maken kan hebben
3. Maak duidelijk welke specifieke vormen van aanbod er zijn

Verspreid deze informatie via de website, (lokale) kranten en social media.

Programma

1. Voorstellen MDF en Purpose
2. Aanleiding, vraag en aanpak
3. Leefwereld en drempels inwoners
4. Perspectief inwoners op nieuw aanbod
5. Huidige situatie bij MDF





Ik vond dat ik het eerst zelf moest oplossen. Ik had nog een plan wat ik eerst wilde proberen.

Bewustwording van de morele spagaat tussen de intentie van vroegsignalering en ruimte voor eigen proces in probleembeleving en –hantering.

Bewustwording: morele spagaat



Het kan iedereen overkomen.

Je bent niet de enige.

Aanpassing van alle
communicatieuitingen
vanuit vroegsignalering

Begrip en normalisering



Incassopauze bij hulpacceptatie meer benoemen richting de inwoner:

- Definitiehantering
- Waar bij aanvang benoemen?
- Borging meest effectieve uitvoering

Drempelverlaging: mogelijkheid rust i.c.m. ruimte voor actie

**30 dagen met rust gelaten worden, terwijl
we samen werken aan jouw oplossing**

كيف بتحب نتواصل معك؟

Hoe wil je dat we contact met je opnemen? / How would you like us to contact you?

*

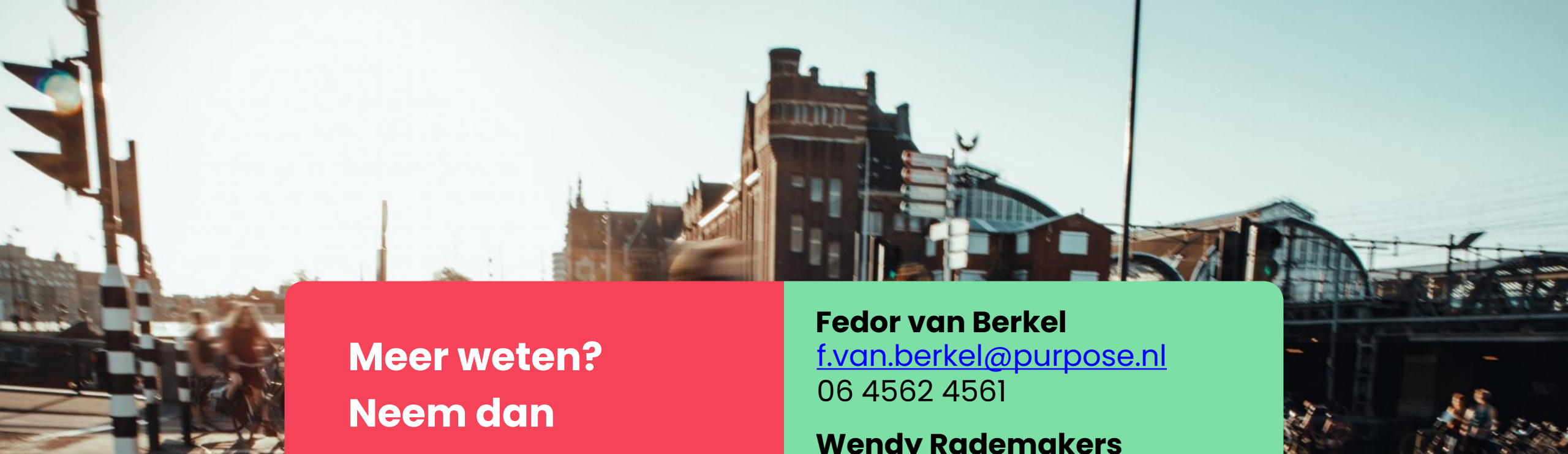
- ☐ Telefonisch / By telephone
- ☐ WhatsApp
- ☐ Ik wil een afspraak / I want an appointment

Voornaam / First name *

Achternaam / Surname *

[Online keuzemodule voor contactvorm](#)

Eigen regiebehoud



**Meer weten?
Neem dan
contact op met:**

Fedor van Berkel

f.van.berkel@purpose.nl

06 4562 4561

Wendy Rademakers

w.rademakers@mdflevoland.nl

06 51 81 14 32

PURPOSE

Innovatieve oplossingen voor
maatschappelijke vraagstukken

PURPOSE