



Verzekeraar, rechtbank en schuldhulpverlening slaan de handen ineen

Uitkomsten van een onderzoek naar samenwerking tussen een zorgverzekeraar en de rechtbank Amsterdam

In 2019 is een zorgverzekeraar een pilot gestart waarbij een samenwerking is opgezet met de rechtbank van Amsterdam en de maatschappelijke dienstverlening. De samenwerking houdt in dat personen met een betalingsachterstand van de zorgpremie, op verzoek van de zorgverzekeraar, een uitnodiging van de rechtbank ontvangen om op een rolzitting te verschijnen. Tijdens deze rolzitting is ook een schuldhulpverlener aanwezig. Deze samenwerking heeft als doel om haalbare en duurzame betaalafspraken voor betalingsachterstanden van de zorgpremie te realiseren. Inmiddels is deze manier van samenwerken blijvend ingevoerd.

Onderzoek naar effectiviteit van schuldhulpinterventie

Binnen het onderzoeksproject 'Eerder uit de schulden: wat werkt?' is onderzoek gedaan naar onder andere de effectiviteit van de samenwerking tussen een zorgverzekeraar en de rechtbank Amsterdam. Binnen dit onderzoek heeft het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) analyses gedaan op data van de zorgverzekeraar gecombineerd met data die het CBS zelf in huis heeft. Hierbij werden deelnemers aan de interventie vergeleken met verzekerden die niet waren uitgenodigd voor de interventie. Daarnaast zijn interviews afgenomen en geanalyseerd door onderzoekers van het Lectoraat Schulden en Incasso (Hogeschool Utrecht) en Bureau Bartels. De aanbevelingen op basis van de onderzoeksresultaten zijn tevens opgesteld door het lectoraat Schulden en Incasso.

Het artikel dat u nu leest geeft een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek. In het bijbehorende [rapport](#) wordt het onderzoek en de resultaten hiervan uitgebreider beschreven.

Hoe ziet de interventie eruit?

Samen opzoek naar een haalbare betalingsregeling

De interventie richt zich op Amsterdammers met een betalingsachterstand van de zorgpremie van meer dan € 500,-, waarbij door de zorgverzekeraar nog geen incassobureau is ingeschakeld en waar nog geen schuldhulpverleningstraject loopt. Deze personen worden uitgenodigd voor een rolzitting waar naast de rechter ook een medewerker van de zorgverzekeraar en iemand van schuldhulpverlening aanwezig is. Tijdens de zitting wordt, samen met de gedaagde, gekeken of er direct een passende betalingsregeling getroffen kan worden met de verzekeraar. Indien nodig kan samen met schuldhulpverlener gekeken worden welke hulp nodig en gewenst is. Als er meer schulden zijn, kan schuldhulpverlening helpen om deze op een rijtje te zetten. Om hier tijd voor in te ruimen is het ook mogelijk om enkele weken na de zitting tot een passende betalingsregeling te komen.

In tegenstelling tot reguliere rolzittingen is er bij de interventie voor gekozen om de zaken per individu te behandelen terwijl de andere gedaagden op hun beurt wachten op de gang. Hiervoor is bewust gekozen in de hoop dat de gedaagden meer privacy ervaren. Als ook andere gedaagden aanwezig zouden zijn in de rechtszaal, kan schaamte er mogelijk voor zorgen dat de gedaagde niet openlijk over diens schulden en eventuele andere problemen vertelt. Met meer openheid wordt beoogd een beter beeld van de situatie te krijgen, waardoor ook een betere inschatting gemaakt wordt van een haalbare betalingsregeling en de benodigde hulp. Daarnaast wordt gepoogd om een informele sfeer te creëren tijdens de zitting, om gedaagden op hun gemak te stellen en de ruimte te geven om openheid over hun financiële problemen te geven. Zo droeg de rechter bijvoorbeeld geen toga.

Maatregelen om de opkomst te verhogen

De zorgverzekeraar dient een verzoek in bij de rechtbank om verzekerden met een betalingsachterstand uit te nodigen voor een zitting. Dit doet de rechtbank vervolgens middels een brief met eenvoudig taalgebruik en een duidelijke boodschap. Daarom is de verwachting dat de brief gelezen en begrepen is. Zowel de rechtbank als de zorgverzekeraar sturen voor de zitting nog een herinnering naar de gedaagden. De rechtbank in de vorm van een appje en de zorgverzekeraar in de vorm van een e-mail. Daarnaast is een beloning gebruikt om mensen te motiveren om naar de zitting te komen. Gedaagden die verschenen hoefden een aanzienlijk lager griffierecht te betalen dan degenen die niet verschenen. Dit staat ook in de uitnodiging van de rechtbank. De verwachting is dat door dit financiële voordeel personen eerder geneigd zijn om naar de zitting te komen. Bijkomend voordeel is dat de schulden met een lager griffierecht minder oplopen dan het geval zou zijn met het standaard griffierecht.

Wat levert de interventie op?

Positieve effecten op betaalgedrag en financiële stabiliteit

Uit het onderzoek kwam geen effect van de interventie op de hoogte van de betalingsachterstand naar voren. Twaalf maanden na de zitting was de hoogte van de schuld net zo hoog als bij andere verzekerden. Toch kan geconcludeerd worden dat de interventie bijdraagt aan de financiële stabiliteit van de verzekerden. De interventie liet namelijk wel positieve effecten zien op het betaalgedrag van de verzekerden. Twaalf maanden na de zitting hadden verzekerden die op zitting waren verschenen aanzienlijk vaker een actieve betalingsregeling dan verzekerden met een betalingsachterstand die geen uitnodiging voor een zitting hadden gehad. Een nog groter effect is te zien in het aantal aanmeldingen bij een externe incassopartner. Bij de verzekerden die op zitting zijn verschenen is in het jaar na de zitting aanzienlijk minder vaak een incassobureau ingeschakeld dan bij de andere verzekerden met een betalingsachterstand. Als er toch een incassobureau werd ingeschakeld bij deelnemers aan de interventie was dit op een later moment in de tijd. Dit is goed nieuws voor zowel de verzekerde als de verzekeraar: doordat de kosten en de druk van de incassoprocedure wegvalt heeft de verzekerde waarschijnlijk meer financiële ruimte en rust om zijn administratie en betalingen op orde te houden. Op die manier draagt de interventie bij aan een tragere escalatie van de financiële problemen.

Aanbevelingen voor toekomstige (vergelijkbare) interventies

De positieve resultaten op financiële stabiliteit en duurzaam betaalgedrag leiden tot de volgende aanbevelingen:

- *Rekening houden met de afloscapaciteit bij het maken van betalingsregelingen*
Door rekening te houden met het inkomen en andere betalingsverplichtingen kan een haalbare betalingsregeling afgesproken worden. Op de zitting werd gevraagd naar het inkomen en andere betalingsverplichtingen, inclusief andere schulden. De schuldhulpverlener was tijdens de zitting aanwezig en adviseerde over een haalbaar bedrag. Indien nodig werd een tweede zitting ingepland, zodat de verzekerde met de schuldhulpverlener eerst de financiële situatie in kaart kon brengen.
- *Laagdrempelig contact met schuldeiser*
Verzekerden ontvingen tijdens de zitting de contactgegevens van de juiste persoon bij de zorgverzekeraar, zodat de betalingsregeling makkelijk konden worden bijgesteld indien nodig.
- *Schuldhulpverlener aanwezig tijdens zitting*
Voor een haalbare betalingsregeling was het soms nodig om met ondersteuning van de schuldhulpverlening de financiële situatie van de verzekerde eerst in kaart te brengen. De aanwezigheid van de schuldhulpverlener tijdens de zitting maakte de stap naar de schuldhulpverlening mogelijk kleiner.
- *Privacy, ruimte om te luisteren en informele sfeer tijdens de zitting*
Doordat tijdens de zitting geen andere gedaagden aanwezig waren (zoals normaliter wel het geval is) was er sprake van relatief veel privacy voor de verzekerde. De rechter nam de tijd om naar de verzekerde te luisteren en er heerste een relatief informele sfeer. De sfeer kan eraan bij hebben gedragen dat verzekerden zich vrij voelen om te vertellen over hun financiële situatie.

Aanvullende maatregelen nodig voor groter bereik

Een punt van aandacht is het beperkte bereik van de interventie. Van alle personen die een uitnodiging kregen om op zitting te komen is ongeveer 1 op de 5 personen ook de zitting verschenen. Van ruim een kwart van de niet verschenen gedaagden is niets anders bekend dan dat zij simpelweg niet op de zitting zijn verschenen. Voor de overige driekwart zien we diverse redenen voor verzuim. Ongeveer de helft van de personen die niet verschenen heeft nog voor of vlak na de zitting het hele bedrag van de achterstallige betaling afbetaald. Tijdens de interviews werd onder andere het lage griffierrecht en dus het financiële voordeel genoemd als reden om wél naar de zitting te komen. De zorgverzekeraar en de rechtbank zijn al in overleg over hoe zij de opkomst kunnen verhogen; bijvoorbeeld door de zitting 's avonds plaats te laten vinden.

Hoewel aanvullende maatregelen wenselijk zijn om het bereik van de interventie verder te verhogen hebben de huidige maatregelen ook bijgedragen aan het bereik. Om die reden is de aanbeveling om naast aanvullende maatregelen ook gebruik te maken van de volgende maatregelen:

- *Communicatie met eenvoudig taalgebruik en een duidelijke boodschap*
- *Herinnering sturen*
- *Gebruik van meerdere communicatiekanalen (brief, e-mail en app)*
- *Inzetten (financiële) prikkels om de opkomst te verhogen*

Meer nodig voor effectieve toeleiding naar schuldhulpverlening

Het onderzoek laat zien dat er zeer weinig aanmeldingen waren bij de schuldhulpverlening als gevolg van de interventie. Dat betekent niet dat er geen gesprekken met de schuldhulpverlening hebben plaatsgevonden; mogelijk zijn er eenmalige adviesgesprekken gevoerd, of zijn niet alle trajecten aan de zorgverlener doorgegeven. Deze kanttekening daargelaten blijft het aantal opgestarte trajecten achter bij de verwachting. Het eerste contactmoment met een hulpverlener tijdens een zitting lijkt niet afdoende voor een effectieve toeleiding naar de schuldhulpverlening.



Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie

Oplossing voor betalingsachterstanden

Alternatieve route waarbij schuldeiser, schuldhulpverlening en de rechtbank samenwerken

