

Schuldenproblematiek anno nu

De rol van coöperatie Menzis



Coöperatie Menzis heeft als missie: ieder mens leefkrachtiger, nu en in de toekomst. Die missie is dit najaar van 2022 actueler en urgenter dan ooit. Scherpe inflatie en omhoog schietende energieprijzen leggen, ondanks de maatregelen van de overheid, een zware druk op de leefkracht van veel mensen. In deze whitepaper schetsen we kort de achtergrond van de betrokkenheid van Coöperatie Menzis. We verhelderen de effecten van schuldenproblematiek op de mentale toestand van mensen en op hun fysieke en psychische gezondheid.

Ook bespreken we de gevolgen van energiearmoede. Energiearmoede is helaas geen nieuw fenomeen, maar dreigt nu als een bosbrand in een droog bos om zich heen te grijpen. Tenslotte richten we ons op de rol van Coöperatie Menzis als maatschappelijk betrokken zorgverzekeraar. Mensen die in geldnood komen stoppen vaak ook met het betalen van hun zorgverzekeringpremie. Wat gebeurt er dan, en hoe steunt Coöperatie Menzis mensen met geldproblemen?



Achtergrond

Onze economie bestaat bij de gratie van schulden. Zodra een zakelijke overeenkomst wordt gesloten, heeft een partij een schuld bij een andere partij, en dat hoeft geen enkel probleem te zijn. In 2020 had echter **één op de dertien** huishoudens te maken met **problematische schulden**: schulden die zij niet op eigen kracht kunnen aflossen. Met de inflatie en sterk gestegen energieprijzen zullen naar verwachting dit najaar méér huishoudens problematische schulden ontwikkelen. De verzachtende maatregelen van het kabinet zijn stevig, maar het overgrote deel ervan gaat pas in 2023 in. Nederland stevent af op een **koopkrachtcrisis** die zijn weerga niet kent.

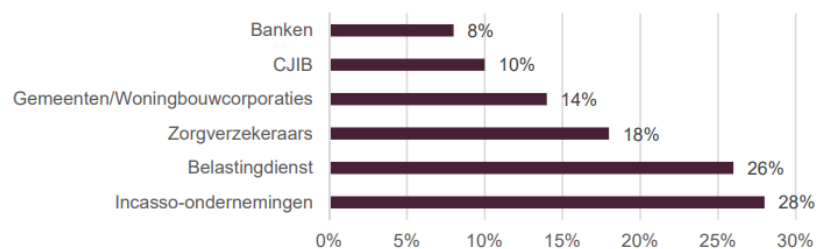
Heldere visie

Coöperatie Menzis heeft al jaren een heldere visie op schuldenproblematiek en armoede. We ontwikkelden krachtig beleid om betaalachterstanden bij onze leden te voorkómen, en om onze leden zoveel als mogelijk te ondersteunen wanneer zij hun premie tijdelijk niet kunnen betalen. Deze visie en het beleid zijn gebaseerd op meerdere uitgangspunten:

- Menselijk is een kernwaarde van Menzis, en we nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid zeer serieus. We

zijn ons er sterk van bewust hoezeer armoede en stress door schulden leefkracht ondermijnt.

- De premie van onze leden is nodig om ons zorgstelsel solidair en toegankelijk te houden. Onze zorgverleners en zorginstellingen moeten ervan op aan kunnen dat zij tijdig hun vergoedingen ontvangen. De premie die onze leden maandelijks betalen is daarvoor een belangrijke bron.
- Als zorgverzekeraar heeft Menzis een invloedrijke positie bij het terugdringen van problematische schulden. Zoals boven gesteld zijn schulden een normaal fenomeen in onze economie. Mensen komen echter snel en vaak blijvend in de problemen door betalingsachterstanden voor belastingen, premies, huur en energie of de terugvordering van toeslagen. Deze schulden op tijd betalen kan al lastig zijn. Als dat niet lukt, groeit de schuld snel door boetes en incassokosten. Het is niet verwonderlijk dat zorgverzekeraars een belangrijke plaats innemen onder schuldeisers van gezinnen in schuldhulpverlening – zie tabel op volgende pagina.

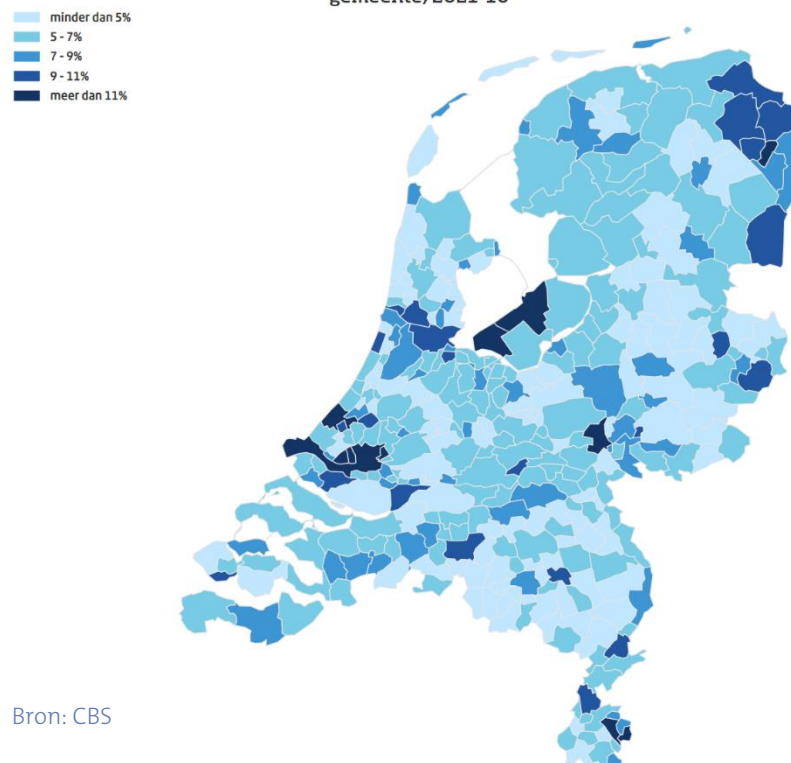


Gemiddeld aandeel van de grootste schuldeiser in de totale schuld bij huishoudens in de schuldhulpverlening in 2019-2020 (Bron: Gegevens van het CBS en de NVVK, bewerkt door Fransman en Bakker (2020))

Figuur uit: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, [Van schuld naar schone lei](#). Den Haag 2022.

- In sommige regio's waren er vóór deze koopkrachtcrisis al meer huishoudens met problematische schulden dan gemiddeld in Nederland, bijvoorbeeld in Oost-Groningen, Enschede, Almelo en regio Arnhem. De concentratie van problematische schulden in deze regio's past bij de sociaaleconomische ontwikkelingen in deze regio's. Coöperatie Menzis zet zich in voor meer leefkracht in de regio's, en heeft daarbij extra aandacht voor de uitdagingen voor financiële gezondheid. De concentratie schulden is goed te zien op de figuur hiernaast.

Huishoudens met geregistreeerde problematische schulden per gemeente, 2021-10



Bron: CBS

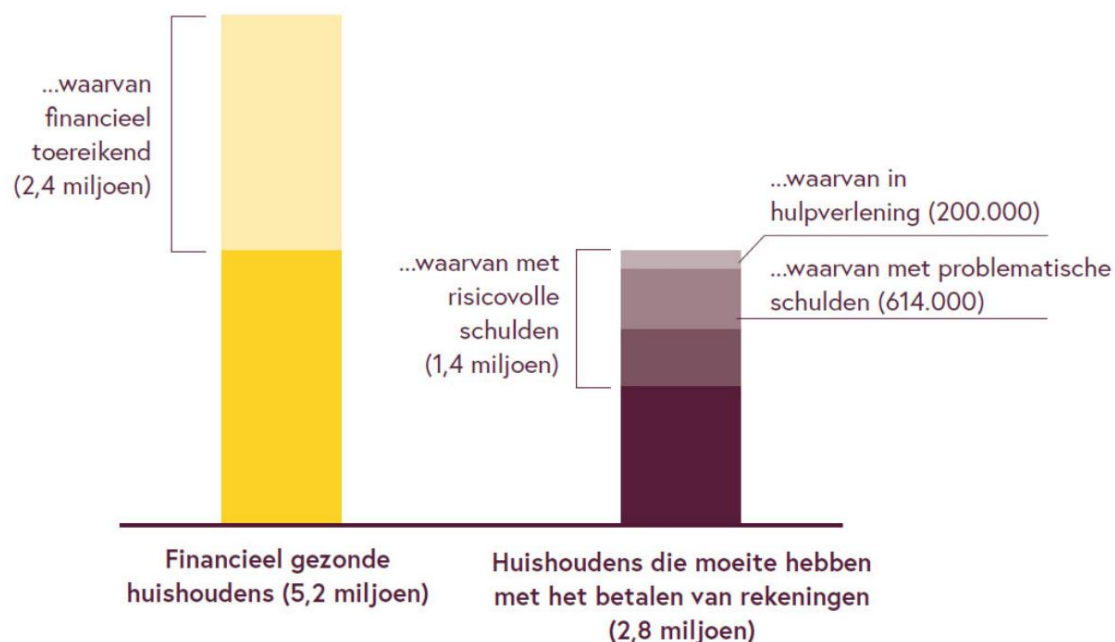
Samenvattend

Coöperatie Menzis heeft al jaren vanuit een heldere missie op leefkracht gewerkt aan het voorkómen van problematische schulden bij onze leden. Nu een ongekende toename van huishoudens met betaalachterstanden en uiteindelijk problematische schulden dreigt, hebben we een schat aan ervaring en kennis om op te bouwen. In het belang van onze leden.

Huishoudens met problemen

In Nederland hadden al vóór de recente inflatie en stijging van de gasprijzen veel mensen moeite om financieel de touwtjes aan elkaar te knopen. Van de 8 miljoen Nederlandse huishoudens kwamen 2,8 miljoen huishoudens in 2019/2020 moeilijk rond. Van deze groep had 1,4 miljoen huishoudens risicovolle schulden. Zij staan regelmatig rood, ontvangen veel aanmaningen of hebben minstens drie rekeningen

openstaan, waarvan minstens één rekening de huur, hypotheek, energierekening of zorgverzekering betreft. Veel huishoudens komen op eigen kracht hun situatie met risicovolle schulden te boven. Binnen de groep mensen met risicovolle schulden heeft echter ook een aanzienlijk deel te maken met problematische schulden, of schulden waar zij niet meer op eigen kracht vanaf komen. In 2020 hadden volgens het CBS 614.000 huishoudens – één op de dertien – problematische schulden.



Financiële situatie van het totaal aantal Nederlandse huishoudens (8 miljoen) in Nederland in 2019/2020, op basis van analyses van Deloitte, SCP, Nibud, NVVK. Figuur uit: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, Van schuld naar schone lei. Den Haag 2022.

Welke effecten heeft financiële krapte op mensen?

Als een organisatie mensen met een betaalachterstand benadert, gebeurt dat nooit zomaar. In de organisatie heeft men zich een beeld gevormd. Dat beeld bepaalt de benadering. Hier bespreken we hoe Coöperatie Menzis met een betaalachterstand ziet en op welke kennis we ons baseren.

Schaarste, mindset en stress

We weten dat mensen in een stressvolle situatie van schaarste een speciale mindset kunnen ontwikkelen. Mullainathan en Shafir hebben overtuigend uiteengezet in hun baanbrekende boek *Schaarste* (2013) dat schaarste de aandacht automatisch wegvangt. De mentale bandbreedte van mensen in een situatie van schaarste wordt daardoor kleiner. Het verlies aan mentale bandbreedte kan, volgens hun onderzoek, worden vergeleken met een tijdelijke IQ-daling van 10 tot 14 punten. Verder vernauwt de aandacht zich in een situatie van schaarste als het ware tot een tunnelvisie. Mensen in schaarste zien voornamelijk het probleem dat op dat moment hun aandacht opeist. Al het andere – hun gezondheid, hun baan, de opvoeding van hun kinderen, vriendschappen – krijgt minder aandacht. Mensen in een situatie van schaarste vinden het vaak moeilijk om zich op de lange termijn te richten. Ze kunnen overvallen worden door ook goed planbare uitgaven.

Veel mensen in schaarste vullen het ene gat met het andere en komen tot allerlei ad hoc oplossingen. Hun aandacht is zozeer gericht op het acute probleem, dat zij de hoge toekomstige kosten van ad hoc oplossingen in feite niet waarnemen.

Terwijl de mentale bandbreedte van mensen in schaarste kleiner wordt, stelt een situatie van schaarste vaak juist hogere eisen stelt aan hun mentale bandbreedte. Mensen in schaarste leven vaak in een gecompliceerde situatie, met allerlei complexe regelingen en schuldeisers. Ze slalommen tussen deadlines en aanmaningen. Zij betalen een hoge prijs voor fouten en voor impulsief gedrag. In overvloed hebben mensen meer keuzevrijheid en kunnen zij het zich veroorloven om fouten te maken en zich impulsief te gedragen. De situatie van mensen in overvloed is vaak eenvoudiger en overzichtelijker dan die van mensen in schaarste. Kortom: mensen in schaarste moeten – veel meer dan mensen in overvloed – voortdurend de juiste keuze maken en de lange termijn bewaken, terwijl zij over minder mentale bandbreedte beschikken.

Nu de aandacht voor mensen met problematische schulden toeneemt, wordt vaker gewaarschuwd om de bevindingen van Mullainathan en Shafir niet te veel te vereenvoudigen.

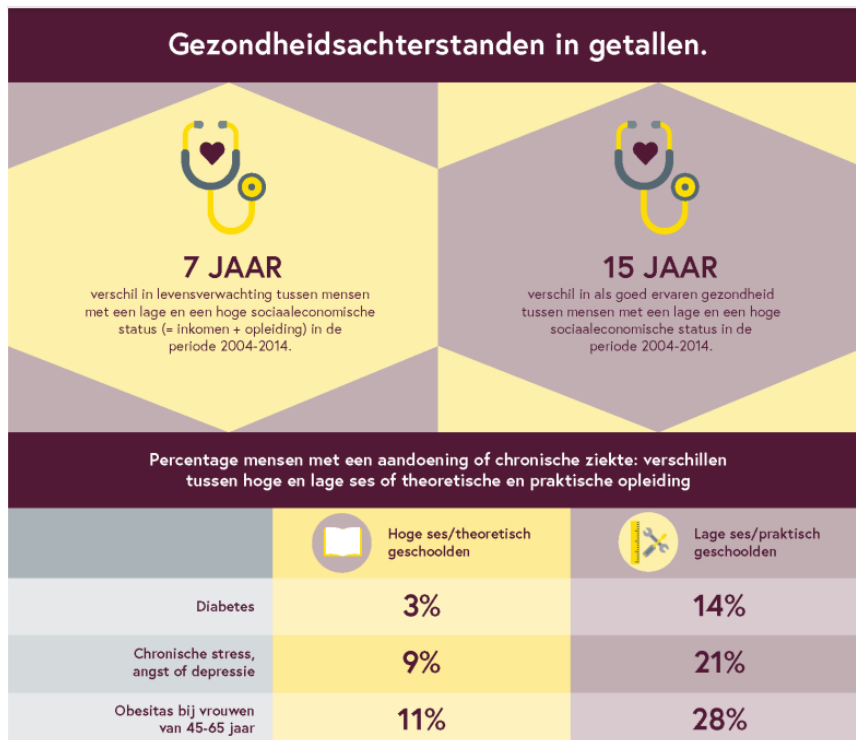
Uitspraken als: ‘Schulden maken je dommer’ zijn te kort door de bocht en bovendien niet helpend. Niet alle onderzoeksbevindingen bleken te repliceren. Mullainathan en Shafir belichten óók hoe mensen in een situatie van schaarste ‘slimmer’ worden. Mensen in schaarste zijn zich veel beter bewust van de waarde van geld, zo blijkt uit onderzoek. Een klassiek onderzoek naar bias of denkfouten legt mensen één van twee scenario’s voor: ‘U koopt een product van 200 euro / een product van 2000 euro. Als u naar een winkel een half uur verderop gaat, bespaart u 40 euro. Besluit u naar de winkel verderop te gaan?’ Het economisch juiste antwoord is, dat de besparing van 40 euro en de kosten van een half uur reizen op dezelfde wijze moeten worden afgewogen, ongeacht de prijs van het product dat wordt aangeschaft. Mensen in overvloed, ook topeconomen, bekijken dit vraagstuk haast nooit op de economisch juiste wijze. Zij zijn veel meer geneigd om een half uur om te rijden bij het product van 200 euro dan bij het product van 2000 euro. Mullainathan en Shafir hebben dit onderzoek herhaald in een gaarkeuken in de Verenigde Staten. De mensen die daar gratis soep kwamen halen, bleken economisch zeer helder van geest. Zij waren bij de aanschaf van het product van 2000 euro zelfs nog vaker bereid om een half uur om te rijden dan bij het product van 200 euro, mogelijk omdat zij meenden dat bij zo’n astronomische

uitgave alle besparingen welkom waren. Het is eveneens aangetoond dat mensen die in schaarste leven de prijzen van alledaagse producten veel beter kennen dan mensen die in overvloed leven.



Fysieke en mentale gezondheid

Armoede in bredere zin kent duidelijke verbanden met gezondheid, zo toont onderzoek na onderzoek aan. In Nederland leven mensen met een lage sociaaleconomische status (SES; praktische opleiding, lager inkomen) gemiddeld zeven jaar korter in totaal en vijftien jaar langer met gezondheidsklachten (periode 2004-2014). Fysieke en psychische ziekten komen vaker voor bij mensen met een lage SES, zoals ook weergegeven in onderstaande figuur uit het rapport '[Een eerlijke kans op gezond leven](#)' van de RVS.



Figuur uit: RVS, Een eerlijke kans op gezond leven. Den Haag: 2021, p.14.

Wanneer mensen leven met schuldenproblematiek, houdt dat eveneens verband met een minder goede fysieke en mentale gezondheid. In een [onderzoek in Midden-Gelderland](#) bleek bijvoorbeeld dat mensen met risicovolle schulden een ongezondere leefstijl, meer psychosociale klachten en een slechtere gezondheid hebben dan mensen zonder risicovolle schulden. Voor mensen met een lage SES zijn de verschillen tussen de groep met en zonder schulden meer uitgesproken. Binnen de lage SES-groep bleek het hebben van risicovolle schulden sterk gerelateerd aan minder goed ervaren gezondheid, ongezonde leefgewoontes, eenzaamheid, 'lagere gezondheidsvaardigheden', psychische klachten en lichamelijke en emotionele beperkingen.

Mensen met schuldenproblematiek hebben hogere zorgkosten, zoals het Centraal Planbureau (CPB) recent aantoonde in de publicatie '[When financials get tough, life gets rough? Problematic debts and ill health](#)'. Zij onderzochten de zorgkosten voor psychische hulp van mensen met een betalingsachterstand voor hun zorgverzekeringspremie. Mensen die in 2013 een betalingsachterstand opliepen, bleken in 2014 en 2015 gemiddeld 30% hogere zorgkosten voor psychische hulp te maken. De onderzoekers concluderen dat

preventie van problematische schulden de stijging van de zorgkosten zou kunnen afremmen.

Schuldenproblematiek anno 2022 gaat meer dan ooit samen met energiearmoede. Energiearmoede is een al langer bekend verschijnsel, dat zich met de sterk stijgende prijzen voor gas en elektriciteit steeds verder leek te gaan verspreiden. De overheid grijpt nu in met het prijsplafond. Dat is ook gunstig voor de volksgezondheid.

Een [recent rapport uit het Verenigd Koninkrijk](#) belicht helder de effecten van energiearmoede en koude woningen op gezondheid en gezondheidsverschillen. Wanneer huizen koud en vochtig zijn door energiearmoede, bedreigt dat de fysieke en mentale gezondheid van de bewoners. De meest negatieve effecten van koude woningen treden tegenwoordig op bij een buitentemperatuur van 7 graden, blijkt uit onderzoek. Deze gezondheidseffecten zijn niet gelijk verdeeld: ouderen, baby's, kinderen en mensen met een chronische ziekte lopen meer risico. Koude huizen veroorzaken en versterken longaandoeningen, hart- en vaatziekten (vanaf binnentemperatuur van 12 graden), psychische klachten en dementie.

Baby's hebben meer calorieën nodig in een koud huis, terwijl er waarschijnlijk minder geld beschikbaar is voor voedsel. De ontwikkeling van hun longen wordt bedreigd als zij opgroeien in een huis met veel schimmels en stof. Kinderen die in een koud huis leven hebben minder goede schoolprestaties, omdat zij vaker school missen door ziekte en doordat huiswerk maken moeilijker is. Van de jongeren in koude huizen heeft 28% een slechte mentale gezondheid, tegen 4% van de jongeren die altijd in een verwarmd huis leefde. Naar schatting is 10 tot 20% van de oversterfte in de winter te wijten aan energiearmoede en aan koude woningen.

Betaalachterstand bij onze verzekerden: hoe gaan we daarmee om?

Eigen regie

Voorkomen is beter dan genezen, ook voor financiële problemen. Daarom zet Menzis zich in voor financiële fitheid van onze verzekerden. Dat doen we op verschillende manieren:

- We versterken eigen regie op financieel gebied via ons platform SamenGezond. Daar staat een overzicht van do's en don'ts bij beginnende schulden, met een verwijzing naar nuttige websites en naar Kandoor. Bij Kandoor helpt een chatbot mensen anoniem op weg met veelvoorkomende vragen over zaken als huurtoeslag en alimentatie. Vrijwilligers staan klaar voor een gesprek van mens tot mens.
- Onze verzekerden binnen het Menzis Leefkrachtcollectief hebben toegang tot online trainingsmodules van Mirro, met daarbij ook een module voor een coachende aanpak van geldzorgen.
- Menzis is partner van SchuldenlabNL en van de Nationale Schuldhulproute (NSR). Via de NSR hebben onze verzekerden toegang tot Geldfit.nl, een professioneel

platform waar mensen dat gratis en anoniem via mail, chat of telefoon advies kunnen krijgen. Geldfit.nl geeft informatie en biedt snel en gemakkelijk overzicht van de actuele mogelijkheden tot ondersteuning dichtbij huis.

- Menzis Bedrijfszorg werkt samen met werkgevers aan de leefkracht en vitaliteit van hun medewerkers. Onze consultants adviseren ook over het versterken van financiële fitheid. We werken bijvoorbeeld samen met gespecialiseerde aanbieder DiFfit, die kan ondersteunen met onder andere een anonieme helpdesk, met persoonlijke budgetcoaching en met het opstellen van effectief beleid. Voor een bedrijf of organisatie is het immers van groot belang dat medewerkers eventuele financiële problemen vóór zijn of in een vroeg stadium oplossen, en dat zij zowel op het werk als privé balans en leefkracht ervaren.
- Menzis zorgt (met inzet van Geldfit) dat er actief een verbinding tot stand wordt gebracht tussen onze leden met betalingsproblemen en de gemeentelijke hulpverleners.

Een betaalachterstand

Wat gebeurt er als mensen een betaalachterstand oplopen bij Coöperatie Menzis? We zien mensen met een betaalachterstand in de eerste plaats als individu en als mens. Er is een enorme diversiteit onder de mensen die hun premie niet tijdig afdragen. We hebben onszelf getraind om oog te hebben voor die diversiteit. Vaak blijkt dat er simpelweg administratief iets fout is gelopen, bijvoorbeeld bij het wisselen van bank. Kortdurende achterstanden lossen we zoveel mogelijk geruisloos op, liefst zonder dat onze verzekerde daar ook maar iets van merkt. Wanneer een premie bijvoorbeeld gestorneerd wordt na incasso, geven we eerst enige tijd later nogmaals een incasso-opdracht. Wanneer we contact moeten zoeken gaat dat eerst via brieven, later telefonisch. Onze medewerkers van de incassoafdeling luisteren naar het individuele verhaal.

Wanneer verandering van gedrag noodzakelijk lijkt, schat de medewerker in, in welke fase van bewustwording deze persoon zich bevindt. Zo gaan zij respectvol en persoonsgericht het gesprek aan.

Verreweg de meeste mensen vinden het vanzelfsprekend en belangrijk dat zij hun zorgverzekeringspremie betalen. Zij zijn

zich bewust van de solidariteit in het stelsel: je betaalt niet alleen voor jezelf, maar voor iedereen die zorg nodig heeft. Zelf willen mensen ook graag van goede en toegankelijke zorg verzekerd zijn als dat nodig is. Wanneer mensen geldgebrek ervaren, gaan zij over het algemeen bezuinigen op allerlei dagelijkse kosten en op luxeproducten. Pas na een hele periode met een steeds drastischer kaasschaaf en steeds minder reserves stoppen mensen met betalen van premies, vaste lasten en huur. Ze betalen nu het één, dan het ander, en hebben steeds minder overzicht en controle.

We zijn ons bewust van de moeilijke situatie waarin mensen met problematische betaalachterstanden zich vaak bevinden. We werken er hard aan om met onze communicatie eventuele stress te verminderen en vertrouwen te vergroten. Onze taal is helder, duidelijk en positief. We zijn telefonisch goed bereikbaar, zodat we in een persoonlijk gesprek de verschillende opties kunnen doornemen.

Betalingsregelingen, vroegsignalering en CAK

Onze betalingsregelingen kunnen aangepast worden aan de persoonlijke voorkeuren en mogelijkheden van onze verzekerde, zodat die een gevoel van controle kan ervaren. We maken de regelingen zo gemakkelijk en menselijk mogelijk.

Wanneer een verzekerde bijvoorbeeld aanvraagt dat het eigen risico gespreid wordt betaald, blijft die regeling automatisch doorgaan in de jaren erna. Verlengen is niet nodig. We hebben de gespreide betaling zó ingericht, dat onze verzekerden in de dure maanden december en januari geen termijn af hoeven te dragen.

Wanneer mensen een betalingsachterstand van tussen de 30 en 100 dagen hebben, geven we dat door aan de gemeente waar zij wonen. Sinds 1 januari 2021 zo geregeld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).



Woningbouwverenigingen, energie- en waterbedrijven melden betaalachterstanden ook. De gemeente bezoekt mensen met twee of meer schuldeisers vaak thuis om schuldhulpverlening en verdere ondersteuning aan te bieden. Als Menzis ondersteunen we deze regeling van harte, en werken we nauw samen met gemeenten. Immers: hoe eerder mensen effectieve hulp aangeboden krijgen, hoe beter.

Daarom ook wijzen we mensen met een betaalachterstand van twee maanden standaard op de persoonsgerichte dienstverlening van Schulden.nl.

Voor een kleine groep verzekerden blijft het op tijd betalen van hun zorgpremie een uitdaging. Menzis heeft als eerste zorgverzekeraar een belrobot ingeschakeld om deze mensen te helpen uit de schulden te blijven. De belrobot belt automatisch om mensen aan hun laatste betaalmogelijkheid te herinneren. Via een keuzemenu kunnen mensen dan kiezen om alsnog verbonden te worden met een medewerker, een sms of mail te ontvangen met een betaallink, of om niets te doen. Mensen blijken deze service enorm te waarderen.

Bij een betaalachterstand van zes premietermijnen zijn we wettelijk gebonden aan overdracht van de verzekering aan het

CAK. Het CAK neemt de basisverzekering over voor een tarief van 120% van de standaardpremie. Dit tarief van 120% wordt indien mogelijk geheven via bronheffing: rechtstreeks van het salaris of de uitkering van de verzekerde. De aanvullende verzekering vervalt. Het recht op zorg uit de aanvullende verzekering daarmee ook. Mensen houden wel recht op zorg in het basispakket. Klanten gaan weer over naar de gewone zorgverzekering wanneer zij een betalingsregeling hebben getroffen of wanneer zij hun schulden bij de zorgverzekeraar en CAK volledig voldaan hebben.

De CAK regeling weer verlaten

Wij zetten ons in om mensen zo snel mogelijk weer uit de CAK regeling en binnen onze reguliere verzekering te krijgen. Dat doen we op verschillende manieren:

- Via de Regeling Uitstroom Bijstandsgerechtigde (RUB). Mensen die aangemeld zijn bij het CAK én een bijstandsuitkering ontvangen, mogen hun schuld bij Menzis voor € 25 per maand voor 36 maanden lang of € 900 ineens af te kopen. Inmiddels voeren we in 30 gemeenten de RUB uit.
- In Den Haag experimenteerden we met een regeling voor jongeren met schulden. Zij stroomden in in de gemeentepolis, zodra een voorstel voor schuldhulp was gedaan. Deze regeling is inmiddels onderdeel van reguliere schuldhulp voor jongeren in Den Haag en Doetinchem.
- We zetten ons speciaal in voor ouderen van 80 jaar en ouder binnen de CAK-regeling. We nemen telefonisch contact op om samen een oplossing te vinden.
- Met gemeente Enschede werken we aan maatwerk voor 100 gezinnen met problemen op allerlei gebieden. Dat doen we met de doorbraakmethode van Sociaal Hospitaal.
- Met gemeente Hof van Twente ondernemen we gerichte actie om tot een Menzis schuldvrije gemeente te komen. We zijn gestart met een groep van ongeveer 600 mensen met een betaalachterstand. Inmiddels zijn ruim 200 mensen uit de schulden, en hebben ruim 100 mensen een betaalregeling getroffen. Mooie resultaten, en we zetten ons werk gewoon door. Inmiddels is ook gemeente Doetinchem gestart.

Onze ambities voor de toekomst

We zetten in de toekomst onze inspanningen voort, en willen die verder uitbreiden. We willen bijvoorbeeld mensen die in de CAK-regeling langere tijd hun premie van 120% op tijd betalen actief gaan benaderen om een betaalregeling met Menzis te treffen. Dan kunnen zij de regeling wellicht eerder verlaten. We willen de RUB bij méér gemeenten uitvoeren. We gaan onze schuldenaanpak nog breder inzetten.

Wat hetzelfde zal blijven: in onze omgang met mensen met betaalachterstanden spelen wij in op hun veerkracht en mogelijkheden. Wanneer zij zich in een klassieke schaarste situatie met veel stress bevinden, helpen we hen rustig en duidelijk om breder te kijken en de langere termijn te overzien. Een stap voor stap benadering, vanuit oprechte betrokkenheid, met oog voor de mens. Dat is ons doel. Daarbij past het om aandacht te hebben voor de kracht van mensen.

Leefkracht, noemen we dat bij Menzis.

Auteurs:

Karine van 't Land, arts Maatschappij + Gezondheid, Zorgexpert Leefkracht en Wouter Weijnen, Manager Debiteuren en Polis

