



**DICK-JAN ABBRINGH:**

**“INFORMATIE ONTBREEKT  
OVER DE VERZEKERINGSGRAAD  
BIJ MENSEN MET SCHULDEN.”**

– E S S A Y –

# Wat te doen aan de lage verzekeringsgraad bij mensen met schulden?

Er zijn geen harde cijfers, maar er zijn sterke aanwijzingen dat de verzekeringsgraad onder mensen met schulden daalt. Dit leidt tot onwenselijke en soms onmenselijke situaties.

Schadeverzekeraars royeren mensen die hun rekening niet betalen vaak al na zestig dagen, waarna de klant uit beeld raakt. In hoeverre voelen verzekeraars zich verantwoordelijk voor de lage verzekeringsgraad bij de grote groep mensen met schulden? Vanwege een groeiend besef van dit maatschappelijk probleem, is het tijd voor gerichte actie om een positieve bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van leven van mensen met schulden.

TEKST **DICK-JAN ABBRINGH**

**D**e tweedeling in de maatschappij groeit als het gaat om welvaart, alle mooie koopkrachtplaatjes ten spijt. De cijfers zijn bekend: er zijn naar schatting in Nederland 1,4 miljoen mensen met risicovolle schulden, waarvan 800.000 met problematische schulden die niet binnen 36 maanden zelfstandig kunnen worden opgelost. Jaarlijks melden zich meer dan 90.000 mensen bij schuldhulpverlening, en het overgrote deel van deze groep behoort tot de categorie zonder eigen huis. Het lijkt er dus op dat deze groep veel minder heeft kunnen profiteren van het economisch herstel dan huizenbezitters. Daarom is het schrijnend dat we groeiende schuldenproblemen zien op de top van de economische conjunctuur. Zeer zorgelijk, omdat het de komende jaren niet beter gaat worden dan nu. Hogere energierekeningen, een hoger btw-tarief, lager consumentenvertrouwen en een dreigende crisis werpen de vraag op hoe de komende jaren eruit gaan zien voor deze groep.

De samenleving is erbij gebaat als iedereen profiteert van de economische groei. Hoe meer mensen werk hebben

én meer geld om te besteden, hoe beter het is voor de economie en het vertrouwen in de maatschappij. We zien nu echter een grote groep wegzakken, juist in een tijd van economische voorspoed. Wat kunnen we daar aan doen?

## **PROBLEMEN WONINGBEZITTER BIJNA VOORBIJ**

Laten we eens teruggaan in de tijd. Gedurende de crisis die in 2008 begon, concentreerde het schuldenprobleem zich op huizenbezitters, die op grote schaal gedwongen hun huis moesten verkopen. Uit de jaarlijkse *Bijzonder Beheer Benchmark* van Purpose blijkt dat op het hoogtepunt van de crisis in 2014 meer dan 10.000 huizenbezitters gedwongen hun huis moesten verkopen. Van deze gedwongen verkopen werden ongeveer 2.500 via een executieveiling verkocht. De gemiddelde restschuld bij de laatste groep was 80.000 euro. Bij een onderhandse gedwongen verkoop was de restschuld gemiddeld 45.000 euro. Deze bedragen zijn in de praktijk niet meer terug te betalen voor een modaal gezin. Nu de crisis voorbij is, lijkt dit probleem tot het verleden te behoren. Er worden

nog maar mondjesmaat huizen gedwongen verkocht (op het hoogtepunt van de crisis mondde vijf procent van de instroom uit in een gedwongen verkoop) en als dit toch moet gebeuren dan blijft er steeds vaker geld over om de schulden mee af te lossen. Bijzonder-Beheerafdelingen hebben steeds minder te doen en de afschrijvingen nemen snel af. Belangrijkste oorzaken lijken de extreem lage rente en de flink gestegen huizenprijzen. Daardoor staan nog maar weinig huizen 'onder water' en hebben woningbezitters zulke lage hypotheeklasten, dat ze veel minder voor hun huis betalen dan ze voor een vergelijkbare huurwoning zouden moeten betalen.

### MENSEN ZONDER EIGEN HUIS DIEPER IN PROBLEMEN

Voor mensen zonder eigen woning geldt een heel andere situatie. De huren stijgen volgens het CBS al sinds 2013 meer dan tweemaal zo hard als de inflatie, met bijna twintig procent van de gemiddelde woninghuur. Daar komt bij dat de opgetelde vaste lasten een steeds grotere hap nemen uit het besteedbaar inkomen. Een modaal huishouden dat een gemiddelde huurprijs betaalt is 57 procent van het inkomen kwijt aan de vaste lasten, zo'n tien procent hoger dan in 2009. Modale gezinnen die minder geluk hebben, bijvoorbeeld omdat ze door een verhuizing een fikse huurstijging voor de kiezen hebben gehad en anderhalf keer de gemiddelde huur betalen, zien wel tweederde van het inkomen verdwijnen naar de vaste lasten. Dit leidde tot het recente verontrustende bericht van het Nibud, dat meer dan de helft van de huurders in Nederland zegt moeilijk rond te komen (2019, Volkskrant, "Vaste Lasten doen forse greep uit de huishoudportemonnee"). Niet verwonderlijk dat het aantal mensen in schulden sinds 2014 niet is afgenomen ondanks de economische voorspoed.

### LAGE VERZEKERINGSGRAAD GROTE GEVOLGEN

Tijdens een grote portiekbrand begin dit jaar moesten 27 gezinnen hun huis uit en vijftien werden dakloos. Het bleek dat er maar vier gezinnen een inboedelverzekering hadden om het verlies aan bezittingen op te vangen. Dit is een verzekeringsgraad van maar vijftien procent, wat bijzonder laag is. De kans van zo'n gebeurtenis is gelukkig laag, maar als het voor komt, dan zijn de gevolgen vergaand. Zo'n verhaal is ook te lezen in de Volkskrant van 16 oktober 2018. Het was een portret van een vrouw waarvan de bovenverdieping afbrandde, terwijl ze geen inboedelverzekering had. Na een aantal gebeurtenissen in haar leven belandde ze op uiteindelijk op straat.

#### Lage verzekeringsgraad fors probleem: casemanagers Bart Jansen en Ilona Chin

In de wijken Escamp, Moerwijk en Schilderswijk komen veel schulden voor. Als Casemanager helpen Bart en Ilona mensen met multiproblematiek – waaronder schulden – om hun problemen op te lossen. Ze zien dat veel mensen

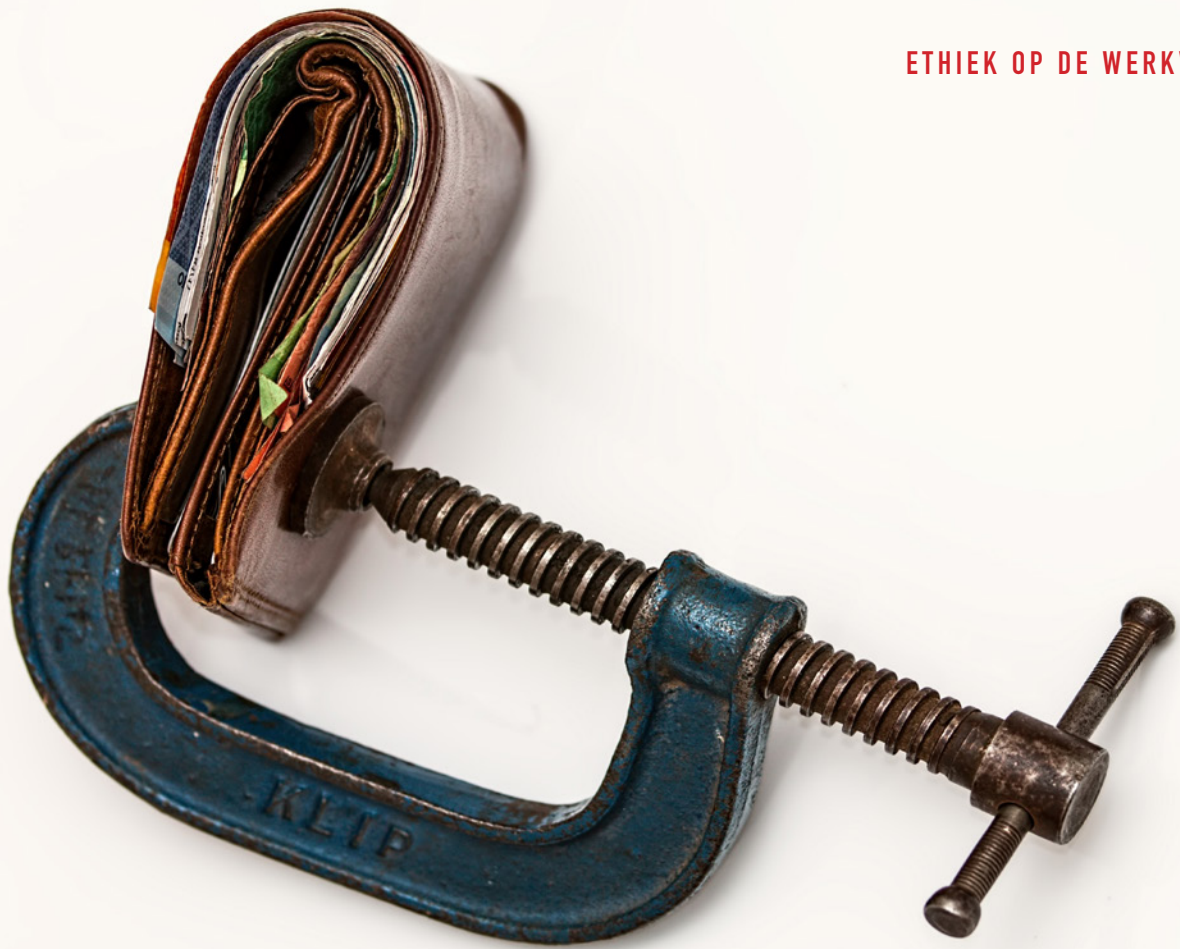
zich niet of nauwelijks verzekeren. De kans op een brand, inbraak of overlijden is niet hoog. Maar als het gebeurt, dan heeft dit vergaande consequenties voor mensen die niet verzekerd zijn.

Ze zien voor de lage verzekeringsgraad onder mensen met schulden verschillende oorzaken. Ten eerste blijkt in de praktijk dat de kennis over verzekeren ontbreekt. Ze weten vaak niet wat het inhoudt, snappen vaak de gevolgen niet en leven (meer dan mensen zonder schulden) vaak vooral in het hier en nu. De tweede reden is dat sociaal kwetsbare mensen vaak moeilijk worden geaccepteerd door verzekeraars, of denken dat ze daarvoor niet in aanmerking komen vanwege een strafblad.

Als het dan toch misgaat treden Ilona en Bart op als casemanager om mensen te helpen, die hun weg niet weten te vinden in het woud van instanties. Zij zien onderverzekerden, maar ook mensen die wel verzekerd zijn, maar niet voldoende. Ook zien ze dat het voor mensen vaak lastig is om een claim in te dienen bij verzekeraars (gebrek aan kennis, niet mondig genoeg). Gelukkig is er dan ook de stichting Salvage die namens de verzekeraars eerste hulp verricht in het geval van brand. Daarnaast zijn er ook fondsen in Den Haag die mensen in nood kunnen helpen. Verder kan de gemeente de mogelijkheid bekijken tot het verstrekken van bijzondere bijstand (vaak in de vorm van een lening). Daar zijn wel strenge voorwaarden aan verbonden (verwijtbaarheid, inkomen, vermogen, enz). Ook kan de aanvraag van bijzondere bijstand erg lang duren; de wettelijke termijn voor een bijzondere bijstand aanvraag is 8 weken. In het geval van uitvaart moet de gemeente optreden wanneer er geen nabestaanden zijn die de uitvaart kunnen of willen betalen.

Oplossing zien Bart en Ilona in het opleiden van mensen met schulden en wellicht ook hun hulpverleners. Daarnaast zien ze ook een belangrijke rol bij royement om mensen naar de juiste instanties te verwijzen. Wellicht kunnen ze mensen preventief aanmelden bij (schuld)hulpverlening. Nu zijn schadeverzekeraars niet aangesloten voor deze preventieve aanmelding.

Deze persoonlijke verhalen die ook wij in de praktijk veel tegenkomen, vormen een van de vele signalen van afnemende verzekeringsgraad bij mensen met schulden. Het is niet moeilijk om geroeyeerd te worden. De meeste schadeverzekeringen worden na zestig dagen achterstand geroeyeerd. En omdat schadeverzekeringen een van de eerste dingen zijn die niet betaald worden, is een royement vaak een direct gevolg. Sommige schuldhulpverleners adviseren zelfs om bepaalde verzekeringen te stoppen om te besparen op de maandlasten. Mensen realiseren zich niet wat de effecten zijn wanneer het mis gaat.



Niet alle verzekeringen vertonen dezelfde dynamiek. Autoverzekeringen betalen mensen langer door, omdat bij een roeyement een directe boete volgt van het RDW. Ook wanneer de auto gewoon in de garage staat. Dit weten mensen meestal wel en dus betalen ze de autoverzekeringen net wat beter dan andere schadeverzekeringen. Onverzekerd rondrijden is potentieel funest, zeker wanneer zo'n iemand schade veroorzaakt.

De Zorgverzekering is daarentegen juist weer de eerste verzekering die niet wordt betaald. Vanwege het verplichte karakter van deze verzekering hebben we het stelsel van de bronheffing, waar mensen in terecht komen na zes maanden achterstand. In 2017 zaten 277.000 Nederlanders in dit regime. De premie (die dan 50 procent hoger is) wordt dan afgeschreven van het inkomen.

En dan hebben we nog de uitvaartverzekeringen. Veel mensen schrappen deze, terwijl mensen met schulden misschien wel de groep is die deze verzekering het hardst nodig heeft. Het komt naar schatting duizenden malen per jaar voor dat er niemand is om de uitvaart te betalen. In dat geval verzorgt de gemeente de uitvaart op haar eigen voorwaarden. De nabestaanden hebben bij een gemeente-uitvaart niets meer te zeggen over de invulling van de uitvaart. Vervolgens probeert de gemeente meer dan eens om de kosten nog te verhalen op de nabestaanden. Een onwenselijk situatie, waardoor er veel behoefte is aan goede uitvaarverzekeringen voor deze groep.

### Grote behoefte aan betaalbare uitvaartverzekeringen: hulpverlener Henny van der Most

Henny van der Most zit met het buurtcentrum 'Pit van Moerwijk' in de Haagse wijk Moerwijk. Dit is een rustige wijk, maar wel met veel problemen 'achter de voordeur'. Henny werkt ook voor Amargi, een stichting die mensen met geldzorgen en schulden helpt. Henny is tevens lid van de organisatie 'Delen achter de Duinen', een platform van 60 organisaties in Den Haag om mensen met schulden te helpen.

Henny heeft 2 jaar geleden van nabij ervaren hoe het kan zijn om geen uitvaartverzekering te hebben. Haar ex-man was altijd oververzekerd, maar had ook schulden. Het opgebouwde kapitaal in de levensverzekering is gebruikt om schulden af te betalen toen die uitbetaald werd. Daarna wilde hij een uitvaartverzekering afsluiten dit kon niet, vanwege een medische aandoening. Hij heeft nog geprobeerd te sparen voor zijn uitvaart maar overleed binnen anderhalf jaar, onvoldoende tijd om de uitvaartkosten bij elkaar te sparen. Hun kinderen hadden ook het geld voor de uitvaart van hun vader niet en omdat Henny niet wilde dat de kinderen met schulden zouden komen te zitten en zij ook wilde dat hun kinderen de erfenis van hun vader onbezorgd konden erven heeft Henny zijn uitvaart uiteindelijk betaald. Maar bij mensen met schulden is dat geld er simpelweg niet. En dan ontstaan de problemen.

Afgelopen jaar heeft Henny 3 keer meegemaakt dat iemand met schulden overleed, maar geen uitvaartverzekering had. Als er schulden zijn dan zien nabestaande vaak af van de erfenis. In Den Haag is het gebruikelijk dat de nabestaanden op dag van overlijden direct de sleutel inleveren bij de gemeente. De gemeente geeft de nabestaande dan nog wel de mogelijkheid om even het huis in te gaan om bijvoorbeeld foto's of andere zaken die geen financiële waarde vertegenwoordigen mee te nemen. Als er geen opdracht wordt gegeven om de uitvaart te verzorgen doet de gemeente dit. De nabestaanden hebben hier geen zeggenschap over. De gemeente zoekt dan vaak een passende, maar ook goedkoopste oplossing. De uitvaart vindt dan plaats buiten de piekuren, bijvoorbeeld om 8.30 in de ochtend. Er is dan 15 minuten voor een afscheid, het graf ligt vaak op een afgelegen plek en er is geen steen. Over het algemeen zijn de gemeente-uitvaarten traumatisch voor de nabestaanden, ook al hebben ze zelf deze beslissing genomen. Vaak gaat de gemeente toch nog op zoek naar nabestaanden om de kosten van de uitvaart te verhalen.

Mensen met schulden zijn maar zeer zelden verzekerd. Amargi kent 396 deelnemers, waarvan er slechts 5 een uitvaartverzekering hebben. Henny schat in dat minder dan 10% van mensen met schulden een uitvaartverzekering heeft. In haar gesprekken met mensen met schulden dringt ze daarom ook altijd aan om een uitvaartverzekering te nemen als dat mogelijk is. De premies moeten wel laag blijven. EUR 10,- per maand is goed te betalen, maar als het meer wordt, dan is dat een probleem.

### WAT KUNNEN VERZEKERAARS DOEN?

Verzekeraars kunnen zelf veel doen om de lage verzekeringsgraad van mensen met schulden te bestrijden. Op deze manier laten ze zien hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen. Hieronder drie categorieën maatregelen die verzekeraars zelf kunnen uitvoeren:

#### 1. Proactiever debiteurenbeheer

- a. Actiever klantbehoud – Om te beginnen kunnen verzekeraars meer en langer hun best doen om klanten te behouden. Dus niet te snel royeren, maar eerst contact opnemen en behoud pogingen doen

**“HET KOMT DUIZENDEN MALEN  
PER JAAR VOOR DAT ER NIEMAND IS  
OM DE UITVAART TE BETALEN”**

- b. Ethisch Manifest doorvertalen – Verzekeraars doen er verstandig aan om het manifest van de Schuldeisers Coalitie door te vertalen naar alle incasso onderdelen van hun bedrijf. Daarnaast is het van belang om via de inkoopafdelingen het manifest door te vertalen naar samenwerkende incasso- en deurwaardersbedrijven. Het effect is dat er klantgerichter en socialer wordt geïncasseerd. Dit leidt tot een beter klantbehoud.

#### 2. Productontwikkeling

- a. Terugvalverzekering – Verschillende schadeverzekeraars hebben de mogelijkheid geopperd om te komen met een betaalbare terugvalverzekering voor klanten die hun rekeningen niet meer kunnen betalen, maar die wel een gezond schade- en fraudebeeld laten zien.
- b. Collectieve minima polissen – Een andere mogelijkheid is de schade variant van het VGZ Rotterdam pakket. Een zorgpolis in Rotterdam. Deze denkrichting zou in samenwerking met gemeenten kunnen leiden tot een forse vermindering van het probleem
- c. Vaste Lasten Pakket – Purpose en Soler Berk ontwikkelen momenteel een Vaste Lasten Pakket, waarin verzekeringen een vaste plek hebben. Het pakket reserveert de vaste lasten, waardoor die altijd eerst worden betaald. Hierdoor is er een hogere betaalgarantie voor de verzekeraars en rust en mentale ruimte voor de klanten. De komende anderhalf jaar wordt het in de praktijk doorontwikkeld.

### PRAKTIJKGERICHTE ACTIE

Als eerste stap is er betere informatie nodig over de verzekeringsgraad voor verschillende producten onder mensen met schulden. Op dit moment is deze informatie en kennis niet beschikbaar, ook niet bij het Verbond van Verzekeraars. Daarom is het tijd voor onderzoek hiernaar. Tegelijkertijd is het verstandig om te werken aan de meest geschikte maatregelen om de lage verzekeringsgraad aan te pakken. De tijd is er rijp voor. Wie doet er mee? ■

#### PURPOSE

Purpose is een adviesbureau voor organisaties die een positieve bijdrage willen leveren aan de maatschappij en voor hun klanten. Purpose ontwikkelt oplossingen voor maatschappelijke problemen met de mens als vertrekpunt en gelooft dat maatschappelijke waarde en commerciële waarde elkaar niet uitsluiten, maar elkaar juist versterken. Steeds meer organisaties zijn zich bewust van hun plek in de maatschappij en de verantwoordelijkheid die daarbij komt kijken. Samen met hen werkt Purpose aan vernieuwing. Met hart en ziel én harde cijfers. Meer weten? Ga naar [www.purpose.nl](http://www.purpose.nl).