



# Regie op gegevens t.b.v. schuldhulpverlening

Eerste ervaringen tools & apps

Versie 1.0

# Managementsamenvatting

Regie op Gegevens gaat over het (terug)geven van de regie aan mensen over hun eigen gegevens. Zij zijn het middelpunt en bepalen wie, wanneer tot welke van hun gegevens toegang wordt verleend én krijgen inzicht in wie hun gegevens waarvoor heeft gebruikt. Het verzamelen van gegevens voor de schuldhulpverlening is complex en dit kost de burger veel tijd en moeite. Dit terwijl veel van de gewenste gegevens 'in de systemen' bij overheden zit. Vanuit de verwachting dat 'regie op gegevens' een bijdrage kan leveren aan dit probleem is op initiatief van het Kloosterhoeveberaad de pilot 'Regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening' gestart.

Het doel van de pilot was om aan de hand van de concrete casus van de schuldhulpverlening ervaringen op te doen en lessen te leren met betrekking tot het onderwerp regie op gegevens, die ook bruikbaar zijn op domeinen buiten de schuldhulpverlening. Er zijn verschillende apps die de burger en de schuldhulpverlener bij de gemeente kunnen helpen om de burger meer regie op zijn gegevens te geven. Met het Financieel Paspoort en de fiKks schulden app zijn pilots gedaan in het proces van schuldhulpverlening.

De klantreis 'regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening' bestaat uit de volgende vier stappen. De resultaten worden ook gepresenteerd aan de hand van de stappen in de klantreis:

- Stap 1: Burger heeft behoefte aan inzicht
- Stap 2: Burger heeft keuze uit verschillende online hulpmiddelen
- Stap 3: Gegevens worden beschikbaar gesteld aan de burger
- Stap 4: Burger gebruikt de opgehaalde gegevens

## Stap 1: Burger heeft behoefte aan inzicht

Eén op de vijf huishoudens in Nederland (1,5 miljoen huishoudens) heeft betalingsproblemen; van deze groep hebben ongeveer 700 duizend huishoudens ernstige betalingsproblemen. In 2018 waren er 86.200 aanmeldingen voor de schuldhulpverlening bij gemeenten. In een rapport van de Nationale Ombudsman geven vrijwilligers aan dat het op orde krijgen van de administratie de grootste hobbel is in het proces van toelating tot de schuldhulpverlening.

Het verzamelen van de gegevens is een belangrijke stap in de intakefase van de schuldhulpverlening. Daarbij voert de burger op dit moment al verschillende regiehandelingen uit bij het verzamelen van de gegevens. ICT biedt de mogelijkheden om deze regiehandelingen digitaal af te handelen. Burgers willen daarbij zelf bepalen en controleren wat er met hun gegevens gebeurt.

Het kunnen voeren van regie op gegevens roept verschillende vragen op vanuit het perspectief van de burger. Het is daarom van belang dat er meer onderzoek komt naar het burgerperspectief op regie op gegevens. Het gaat hier dan niet zozeer om gebruikerservaringen te onderzoeken, maar om onderzoek naar het begrip van regie op gegevens bij burgers (begrijpen ze wat ze doen, begrijpen ze wat de consequenties zijn, etc.).

Voor mensen zonder digitale vaardigheden is (digitale) regie op gegevens vaak niet meteen de meest voor de hand liggende oplossing voor problemen waar zij tegen aan lopen. Voor die groep is het van belang dat zij iemand kunnen machtigen om regiehandelingen voor hen uit te voeren. Voor

mensen met beperkte digitale vaardigheden kan regie op gegevens een oplossing bieden, mits er voor gezorgd wordt dat de regiehandelingen goed te begrijpen en uit te voeren zijn.

## **Stap 2: Burger heeft keuze uit verschillende online hulpmiddelen**

Er komen de laatste tijd veel nieuwe tools en apps bij, die willen zorgen voor inzicht in iemands financiële situatie; het gaat dan zowel om publieke als private initiatieven. Daardoor heeft de burger keuze uit verschillende hulpmiddelen om de burger te helpen om een beter financieel overzicht en daarmee financieel inzicht te geven. Bij een deel van de initiatieven wordt er niet alleen financieel inzicht geboden, maar is een buddy systeem (persoonlijk of digitaal) ook een belangrijk onderdeel van de oplossing. Het overgrote deel van de PDM-initiatieven richt zich op de burger, waarbij een aantal initiatieven een specifieke focus heeft op de doelgroep jongeren. Er zijn grote verschillen in de mate van volwassenheid van de verschillende tools en apps.

Regie op gegevens begint met de beschikbaarheid van financiële gegevens. Hier ligt ook een belangrijke rol voor overheden, zij beschikken immers over veel gegevens van de burger. Het is relevant dat overheden beschikbare gegevens over de burger aan de burger op een goede manier ontsluiten, zodat regie op deze gegevens door de burger mogelijk wordt.

Voor het gebruiken en delen van overige gegevens, die bij de overheid beschikbaar zijn, ontbreken nog de afspraken en spelregels. Het is van belang dat de gehele overheid (Rijk, uitvoeringsorganisaties, decentrale overheden) hierin samen optrekt en dat het ministerie van BZK hierin het voortouw neemt, om te voorkomen dat er een wirwar aan verschillende oplossingen voor het ontsluiten van overheidsgegevens ontstaat.

## **Stap 3: Gegevens worden beschikbaar gesteld aan de burger**

Door enkele uitvoeringsorganisaties en gemeenten wordt gekeken naar de mogelijkheden om gegevens beschikbaar te stellen aan de burger door middel van een Blauwe Knop. Voor stap 3 wordt, als de pilots met de Blauwe Knop zijn afgerond, een aparte uitwerking gemaakt.

## **Stap 4: Burger gebruikt de opgehaalde gegevens**

Aan de hand van pilots met het Financieel Paspoort en fiKks schulden app zijn ervaringen opgedaan over de vierde stap van de klantreis.

### **Financieel Paspoort**

Het doel van het Financieel Paspoort is om de burger te faciliteren om persoonlijke financiële gegevens op te halen uit verschillende bronnen en deze te combineren tot één financieel overzicht. De burger krijgt zo meer inzicht in en controle over zijn of haar persoonlijke situatie.

Het Financieel Paspoort is in de eerste fase van de ontwikkeling van de app getoetst bij zes gemeenten. De deelnemers aan de pilot waren positief over het concept van het Financieel Paspoort en dan in het bijzonder over de potentiële meerwaarde die het Financieel Paspoort kan bieden bij het in beeld brengen van de financiële situatie van klanten voor de schuldhulpverlening. Desondanks heeft geen van de deelnemers aan de pilot het Financieel Paspoort daadwerkelijk ingezet bij het in beeld brengen van de financiële situatie van hun klanten in het proces van de

schuldhulpverlening. Hiervoor werden als redenen genoemd de kwaliteit van de app, de perceptie van de schuldhulpverlener over de app, de inschatting van het gebruik door de klanten en de beschikbaarheid van gegevens en geboden inzicht.

De Financieel Paspoort app is daarom op dit moment nog niet opschaalbaar naar meer gemeenten voor toepassing in het proces van schuldhulpverlening. Verdere doorontwikkeling van het Financieel Paspoort is hiervoor eerst noodzakelijk.

### **fiKks schulden app**

De fiKks schulden app is een hulpmiddel, waarmee de burger online ondersteuning kan krijgen bij zijn financiële administratie. Dankzij het buddy systeem achter de app kan een gebruiker zelf een buddy kiezen, die kan helpen om samen betalingsachterstanden op te lossen of kan verwijzen naar professionele hulp. Iedere buddy heeft via fiKks een gratis e-learning programma doorlopen om gebruikers zo goed mogelijk en volgens met het Nibud bepaalde richtlijnen te kunnen helpen.

De fiKks-app is in de eerste fase van de ontwikkeling van de app getoetst bij drie gemeenten. De deelnemers aan de pilot waren positief over het concept van de fiKks-app. Desondanks heeft geen van de pilotdeelnemers de fiKks-app daadwerkelijk ingezet bij het in beeld brengen van de financiële situatie van hun klanten in het proces van de gemeentelijke schuldhulpverlening of in de fase daarvoor. Hierdoor zijn er geen gebruikservaringen van klanten beschikbaar vanuit de pilot, maar alleen van de hulpverleners zelf.

De deelnemers aan de pilot hadden overall de indruk dat de fiKks-app minder geschikt zou zijn voor mensen met problematische schulden. De app lijkt volgens de pilotdeelnemers ideaal voor jongeren en voor de zogenoemde type klant 'light' (mensen waarbij de financiële zorgen nog te overzien zijn en die genoeg hebben met enige begeleiding). Bovengenoemde bevindingen zijn het resultaat van de verwachtingen van de professionals die heel dicht bij de klant staan. Dit geeft een aardige indicatie (ook over de te verwachten potentiële doelgroep), maar de beste indicatie is te krijgen door het de klant zelf te vragen. Klantervaringen met de fiKks-app kunnen het bovenstaande beeld verder verrijken en kunnen mogelijk aanleiding zijn voor een betere afbakening van de potentiële doelgroep van de fiKks schulden app in het proces van de schuldhulpverlening.

### **Generieke bevindingen**

Het is bij de introductie van apps van belang dat zowel de professional als de burger enthousiast zijn over de app en goed kunnen werken met de app. Voordat een vrijwilliger/schuldhulpverlener een app zal introduceren bij de burger moet hij een soort 'ambassadeur' van de app worden. Als de vrijwilliger of schuldhulpverlener twijfelt over een app, dan zal hij de app niet gaan inzetten. Dit is een complicerende factor voor een snelle opschaling van apps via hulpverleners.

De pilots met het Financieel Paspoort en de fiKks schulden app laten zien dat er voor regie op gegevens verschillende randvoorwaarden ingevuld moeten zijn, die buiten de invloedssfeer liggen van deze apps:

- Naarmate een financieel overzicht completer wordt, neemt de meerwaarde van het financieel overzicht toe. Op dit moment zijn er in het Financieel Paspoort en de fiKks schulden app een beperkt aantal bronnen ontsloten en het is wenselijk dat er meer bronnen worden ontsloten.

Zolang de burger nog zelf zijn gegevens moet invullen, wordt nog niet de volledige meerwaarde bereikt van dergelijke tools en apps. Hier ligt ook een belangrijke rol voor overheden, zij beschikken immers over veel gegevens van de burger. Overheidsorganisaties moeten deze gegevens ook beschikbaar stellen aan burgers (conform het recht op inzage uit de AVG). Hier kan in het bijzonder worden gedacht aan de website MijnOverheid, waar veel persoonsgegevens van de burger te vinden zijn.

- Beide pilots tonen het belang aan van een afsprakenstelsel. Er waren bij de professionals soms (al dan niet terecht) twijfels over wat er met de gegevens gebeurt, de veiligheid van de gegevens en de privacy. Dergelijke barrières en twijfels zijn goed weg te nemen met een afsprakenstelsel.

Auteurs: Frank van Zutphen, Imane Tahiri & Astrid van den Biggelaar

© VNG Realisatie, Den Haag, september 2019

# Inhoudsopgave

<b>Regie op gegevens t.b.v. schuldhulpverlening</b> .....	<b>1</b>
Managementsamenvatting .....	2
Inhoudsopgave .....	6
1. Inleiding.....	7
1.1. Achtergrond.....	7
1.2. Vraagstelling.....	9
1.3. Aanpak & methodologie .....	10
1.4. Leeswijzer .....	11
2. Burger heeft behoefte aan inzicht.....	12
2.1. Schuldenproblematiek.....	12
2.2. Regie op gegevens .....	14
2.3. Alternatieve oplossingen .....	18
3. Burger heeft keuze uit verschillende hulpmiddelen .....	20
3.1. PDM initiatieven .....	20
3.2. Aandachtspunten .....	22
4. Burger gebruikt de opgehaalde gegevens.....	25
4.1. Financieel Paspoort .....	25
4.2. fiKks schulden app .....	32
5. Conclusies en aanbevelingen.....	39
5.1. Conclusies.....	39
5.2. Aanbevelingen .....	43
5.3. Nawoord van Stichting Financieel Paspoort .....	44
5.4. Nawoord van Stichting Helden van de Wil.....	45
Bijlage A: Gesprekspartners .....	46
Bijlage B: Gebruikte bronnen.....	48

# 1. Inleiding

## 1.1. Achtergrond

Regie op Gegevens gaat over het (terug)geven van de regie aan mensen over hun eigen gegevens.<sup>1</sup> Zij zijn het middelpunt en bepalen wie, wanneer tot welke van hun gegevens toegang wordt verleend én krijgen inzicht in wie hun gegevens waarvoor heeft gebruikt. ‘Regie op Gegevens’ staat ook wel bekend als ‘Persoonlijk Data Management’ (PDM). Dit is het beheren van gegevens die te relateren zijn aan een persoon gedurende de gehele levenscyclus van deze gegevens.

De regering vindt het onderwerp regie op gegevens belangrijk en heeft in het regeerakkoord ‘Vertrouwen in de toekomst’<sup>2</sup> expliciet opgenomen ‘*Ter bevordering van de privacy wordt de eigen regie op persoonsgegevens vergroot.*’ Als verdere uitwerking hiervan werkt het programma Regie op Gegevens (RoG)<sup>3</sup> op dit moment in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) aan het onderwerp regie op gegevens voor burgers en bedrijven. Daarnaast komt het onderwerp regie op gegevens nadrukkelijk terug in de agenda voor de digitale overheid NL DIGIbeter.<sup>4</sup>

Op initiatief van het Kloosterhoeveberaad<sup>5</sup> is in 2018 de pilot ‘Regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening’ gestart. Uit de eerdere klantreis ‘Hulp bij schulden’ bij de gemeente Alphen aan den Rijn kwam naar voren dat de klant een dip ervaarde bij de stap ‘ik verzamel mijn gegevens’. Vanzelfsprekend is het zeer relevant om een goed beeld te hebben van de financiële situatie van de klant om adequate schuldhulpverlening te kunnen bieden. Het verzamelen van deze gegevens is echter complex en dit kost de burger veel tijd en moeite. Dit terwijl veel van de gewenste gegevens ‘in de systemen’ bij overheden zit. Vanuit de verwachting dat ‘regie op gegevens’ een bijdrage kan leveren aan dit probleem is de pilot ‘Regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening’ gestart.

### 1.1.1. Pilot ‘regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening’

Voor de pilot ‘Regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening’ is de klantreis van de burger als basis gehanteerd. De klantreis begint met de behoefte aan inzicht van de burger in onder meer zijn financiële gegevens (*stap 1: Burger heeft behoefte aan inzicht*).

Het is niet eenvoudig om dat inzicht te krijgen al zijn er wel verschillende hulpmiddelen (van PDM-dienstaanbieders) en zeker de laatste tijd komen er veel nieuwe tools en apps bij, zowel publieke als private hulpmiddelen (*stap 2: Burger heeft keuze uit verschillende online hulpmiddelen*).

---

<sup>1</sup> Zie ook KING (2017), *Verkenning Impact Regie op Gegevens. Proeftuin Boxtel*.

<sup>2</sup> VVD, CDA, D66 en ChristenUnie (2017), *Vertrouwen in de toekomst. Regeerakkoord 2017-2021*.

<sup>3</sup> <https://www.digitaleoverheid.nl/dossiers/rog-regie-op-gegevens>.

<sup>4</sup> Overheidsbrede Beleidsverleg Digitale Overheid (2018), *NL DIGIbeter. Agenda Digitale Overheid*.

<sup>5</sup> Het Kloosterhoeveberaad is een samenwerking tussen de uitvoeringsorganisaties Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, SVB, UWV en enkele grote gemeenten.

De meerwaarde van deze hulpmiddelen is echter sterk afhankelijk van de mate waarin deze hulpmiddelen beschikken over de juiste gegevens. Gegevens die nu opgesloten zit in bronnen, die soms wel toegankelijk zijn voor de burger (bv. op de mijndomeinen van overheidsorganisaties), maar vaak ook niet. Als deze gegevens digitaal beschikbaar zijn, dan worden deze gegevens door de tools en apps vaak uit die bronnen gehaald door middel van scraping. Scrapen is een techniek die wordt ingezet als de ‘aanbieder van data’ de data niet op een gestructureerde manier (zoals door middel van een API<sup>6</sup>) aanbiedt. Scraping is vanwege verschillende redenen een verre van optimale oplossing, zeker gezien de technische en functionele mogelijkheden die er zijn met regie op gegevens. Door enkele uitvoeringsorganisaties en gemeenten is daarbij gekeken naar de mogelijkheden om gegevens beschikbaar te stellen aan de burger door middel van een Blauwe Knop als opmaat naar de ontwikkeling van een afsprakenstelsel (*stap 3: Gegevens worden beschikbaar gesteld aan de burger*<sup>7</sup>).

### De Blauwe Knop<sup>8</sup>

De Blauwe Knop biedt mensen de mogelijkheid hun persoonlijke gegevens te downloaden van overheidswebsites. Zij kunnen deze gegevens vervolgens gebruiken voor verschillende doeleinden. Op dit moment bieden gemeenten en uitvoeringsorganisaties al de mogelijkheid om bepaalde persoonlijke gegevens te downloaden. Alleen doet elke organisatie dat weer op haar eigen manier en zijn de gegevens niet altijd compleet en vergelijkbaar gestandaardiseerd. De vraag is of mensen al deze verschillende mogelijkheden op verschillende omgevingen in verschillende vormen nog ‘begrijpen’. Daarom werken een aantal gemeenten en uitvoeringsorganisaties nu aan één herkenbare oplossing (‘de Blauwe Knop’). Een oplossing waarmee mensen (deelsets van) persoonlijke data kunnen downloaden in een gewaarmerkt document. Zodat ze deze gegevens vervolgens kunnen gebruiken, om zelf inzage te krijgen of bijvoorbeeld bij het aanvragen van schuldhulpverlening, een hypotheek of een huurwoning. In de toekomst wordt het ook mogelijk om gegevens via de Blauwe Knop te delen of beschikbaar te stellen aan andere partijen.

Common Ground is een belangrijke ontwikkelingen bij gemeenten.<sup>9</sup> Gemeenten werken aan een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening door op een andere manier om te gaan met gegevens. Data worden losgekoppeld van werkprocessen en applicaties. Bevestigingen worden gedaan bij de bron en niet meer gekopieerd en dubbel opgeslagen. Dit biedt ook mogelijkheden om gegevens beschikbaar te stellen aan de burger.

De laatste stap in de klantreis is dat de burger de gegevens ook daadwerkelijk gaat gebruiken. Daartoe zijn enkele pilots gehouden in het proces van de gemeentelijke schuldhulpverlening (*stap 4: Burger gebruikt de opgehaalde gegevens*).

In de volgende praatplaat is deze klantreis uitgetekend.

---

<sup>6</sup> API staat voor application programming interface. Deze interface zorgt ervoor dat een computerprogramma kan communiceren met andere programma's..

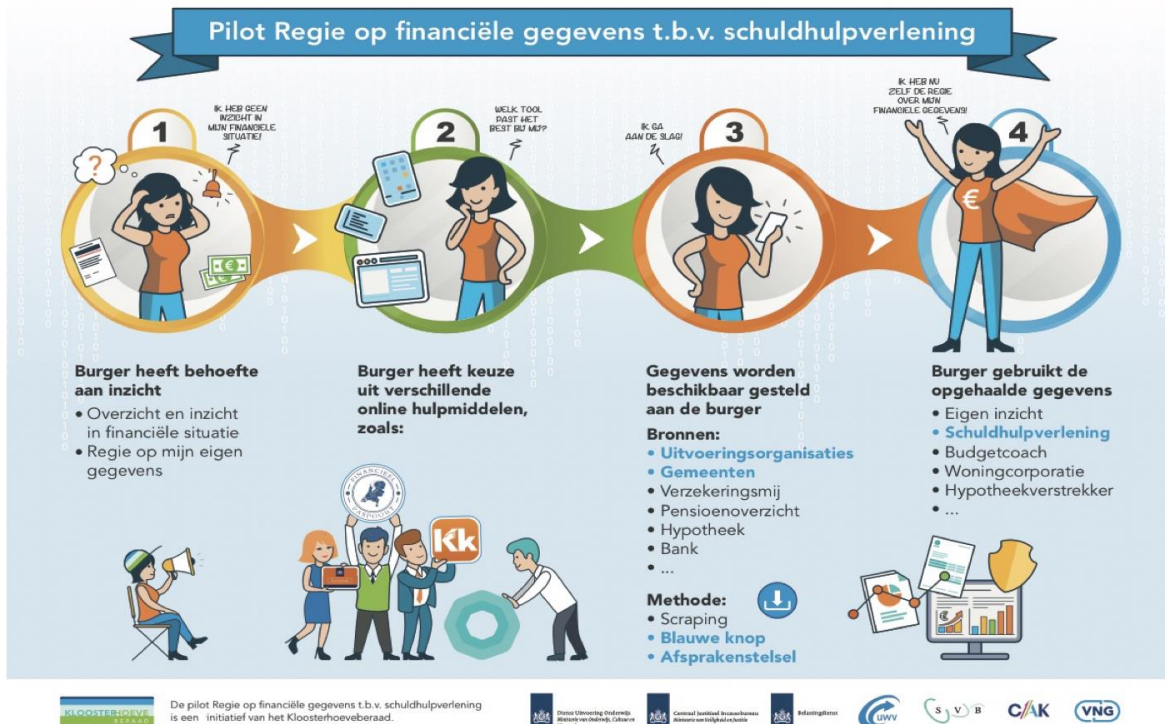
<sup>7</sup> In de praktijk komt het ook voor dat de gegevens niet alleen beschikbaar worden gesteld (rol van gegevenshouder), maar dat deze ook meteen worden geïntegreerd met online hulpmiddelen en ook aanvullende functionaliteiten worden geboden (rol van PDM-dienstaanbieder). Stap 2 en 3 in het stappenplan worden dan geïntegreerd.

<sup>8</sup> Zie <https://www.blauweknop.nl> voor meer actuele informatie over de Blauwe Knop.

<sup>9</sup> Zie <https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground> voor meer informatie over Common Ground.



Figuur 1.1: Klantreis regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening



Het doel van de pilot was om aan de hand van de concrete casus van de schuldhulpverlening ervaringen op te doen en lessen te leren met betrekking tot het onderwerp regie op gegevens, die ook bruikbaar zijn op domeinen buiten de schuldhulpverlening.

## 1.2. Vraagstelling

In de voorliggende rapportage presenteren wij de bevindingen uit het project ‘Regie op gegevens t.b.v. schuldhulpverlening.’ In deze rapportage presenteren wij de bevindingen uit de stappen 1, 2 en 4 van de hierboven gepresenteerde klantreis. Voor stap 3 (Blauwe Knop, Common Ground en afsprakenstelsel) wordt te zijner tijd (als de pilots met de Blauwe Knop zijn afgerond) een aparte uitwerking gemaakt.

De premisse van het project is dat regie op gegevens door de burger een bijdrage kan leveren aan het verminderen van de schuldenproblematiek van burgers. Naar aanleiding daarvan zijn de onderstaande generieke onderzoeksvragen geformuleerd:

- In hoeverre kan regie op gegevens door de burger bijdragen aan het verbeteren van de schuldhulpverlening door gemeenten en daarmee aan het verminderen van de schuldenproblematiek van burgers?
- Wat is de interventielogica (theoretische beschouwing: probleem – oplossing – resultaat)?
- Welke alternatieve oplossingen met burgerregie zijn er voor dit probleem?
- Hoe ziet het speelveld eruit (stakeholders) met betrekking tot regie op gegevens ten behoeve van schuldhulpverlening?
- Welke rol kunnen / moeten overheden (departementen, manifestpartijen en gemeenten) hierbij nemen? Welke randvoorwaarden moeten hiervoor door de overheid worden ingevuld?

Er zijn verschillende apps die de burger én de schuldhulpverlener bij de gemeente kunnen helpen om de burger meer regie op zijn gegevens te geven. Met twee apps (het Financieel Paspoort en de fiKks schulden app) zijn twee losse pilots gedaan met schuldhulpverleners, vrijwilligers (budgetcoaches) en burgers in het proces van schuldhulpverlening. Daarbij was vooraf bekend, dat het nog om een eerste testversie van de apps ging met een beperkte set van gegevens. Het doel van de pilots was ook niet om de functionele werking van de app te evalueren. Met de volgende onderzoeksvragen zijn de pilots gestart:

- Wat zijn de ervaringen van schuldhulpverleners en burgers bij het gebruik van het Financieel Paspoort en de fiKks schulden app in het proces van schuldhulpverlening?
- Welke doorgroeipotentie zien de schuldhulpverleners en de burgers bij het gebruik van het Financieel Paspoort, de fiKks schulden app en soortgelijke apps in het proces van de schuldhulpverlening?
- Wat is er nodig om het Financieel Paspoort, de fiKks schulden app en vergelijkbare apps op te schalen naar breder gebruik binnen gemeenten en naar meer gemeenten? Dit is de opschalingsanalyse.
- Welke privacyaspecten spelen een rol voordat gemeenten kunnen gaan werken met het Financieel Paspoort, de fiKks schulden app en soortgelijke apps? In welke gevallen zijn deze aspecten opportuun?

### 1.3. Aanpak & methodologie

Om een beter beeld te krijgen van de behoeften van de burger is gekeken naar de beschikbare literatuur. Vervolgens is een inventarisatie gemaakt van de verschillende initiatieven van PDM-dienstaanbieders. Met de diverse initiatiefnemers zijn ook gesprekken gevoerd. In de bijlage is de lijst met gesprekspartners opgenomen.

Daarnaast zijn er twee pilots uitgevoerd om gebruikerservaringen op te halen door de inzet van twee verschillende apps bij de schuldhulpverlening en de voorbereidende fase voordat schuldhulpverlening kan starten (door een budgetcoach).

Aan de pilot met het Financieel Paspoort hebben in totaal 13 medewerkers van zes gemeenten meegedaan (Amersfoort, Delft, Deventer, Eindhoven, Heusden en Zoetermeer) in de periode van september 2018 tot en met februari 2019. Voor de evaluatie van de gebruikservaring van het Financieel Paspoort zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- *Startbijeenkomst.* Tijdens de startbijeenkomsten waren alle deelnemers van de deelnemende gemeenten aanwezig (schuldhulpverleners, beleidsmedewerkers en teamleiders).
- *Periodieke gesprekken met de schuldhulpverleners van de pilotgemeenten.* Sinds de start in september 2018 hebben periodieke telefonische gesprekken plaatsgevonden met de schuldhulpverleners. Hierin werd vooral ingegaan op het gebruik van het Financieel Paspoort en de ervaring met de app.
- *Online vragenlijst voor de eindgebruikers.* Na het gebruik van de app, kon de eindgebruiker van de app de online vragenlijst invullen. Er werd gekeken naar welke stappen de eindgebruiker heeft doorlopen in de app, hoe handig de eindgebruiker de app vindt etc.

- *Deelname klankbordbijeenkomst Financieel Paspoort.* Op 13 februari 2019 is een klankbordgroep georganiseerd, input uit deze klankbordbijeenkomst is ook meegenomen in deze rapportage.

Aan de pilot met de fiKks schulden app hebben 12 medewerkers van drie gemeenten meegedaan (Boxtel, Sint-Michielsgestel en Oosterhout) in de periode van december 2018 tot en met mei 2019. Voor de evaluatie van de gebruikservaring van het fiKks schulden app zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- *Startbijeenkomst.* Tijdens de startbijeenkomsten waren alle deelnemers van de deelnemende gemeenten aanwezig (schuldhulpverleners, beleidsmedewerkers, budgetcoaches, medewerkers woningbouwcoöperatie).
- *Periodieke gesprekken met de deelnemers van de pilotgemeenten.* Sinds de start in december 2018 hebben periodieke telefonische gesprekken plaatsgevonden met een aantal deelnemers. Hierin werd vooral ingegaan op het gebruik van de fiKks schulden app en de ervaring met de app.
- *Online vragenlijst voor de eindgebruikers.* Na het gebruik van de app, kon de eindgebruiker van de app de online vragenlijst invullen. Er werd gekeken naar welke stappen de eindgebruiker heeft doorlopen in de app, hoe handig de eindgebruiker de app vindt etc.
- *Deelname klankbordbijeenkomst fiKks schulden app.* Op 8 mei 2019 is een klankbordgroep georganiseerd, input uit deze klankbordbijeenkomst is ook meegenomen in deze rapportage.

## 1.4. Leeswijzer

Voor de opbouw van het rapport is aangesloten bij de stappen in de eerder gepresenteerde klantreis. Na dit inleidende hoofdstuk presenteren wij in hoofdstuk 2 een korte schets van de behoeften van de burger om meer grip te krijgen op zijn/haar financiële gegevens. In hoofdstuk 3 presenteren wij een overzicht van verschillende initiatieven van PDM-dienstaanbieders, die mogelijk raakvlakken hebben met de schuldhulpverlening. In hoofdstuk 4 geven wij meer inzicht in de resultaten van de pilots met het Financieel Paspoort en de fiKks schulden app. In hoofdstuk 5 tot slot presenteren wij de conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van dit onderzoek.

## 2. Burger heeft behoefte aan inzicht

In dit hoofdstuk is een nadere uitwerking gemaakt van het burgerperspectief. In de klantreis (zie figuur 1.1) komen twee verschillende thema's terug, te weten: schuldenproblematiek en regie op gegevens. Aan de hand van eerdere onderzoeken is in dit hoofdstuk een beeld geschetst van de behoeften van de burger op beide thema's.

### 2.1. Schuldenproblematiek

Eén op de vijf huishoudens in Nederland (1,5 miljoen huishoudens)<sup>10</sup> heeft betalingsproblemen; van deze groep hebben ongeveer 700 duizend huishoudens ernstige betalingsproblemen.<sup>11</sup> In 2018 waren er 86.200 meldingen voor de schuldhulpverlening bij gemeenten.<sup>12</sup> Substantiële aantallen mensen hebben dus te maken met schuldenproblematiek.

Het voorkomen van betalingsproblemen begint met een geordende administratie. Volgens het NIBUD worstelt 40 procent van de Nederlanders tussen 18 en 65 jaar met het bijhouden van de administratie.<sup>13</sup> Uit de eerdere klantreis 'Hulp bij schulden' bij de gemeente Alphen aan den Rijn kwam naar voren dat de klant een dip ervaarde bij de stap 'ik verzamel mijn gegevens'. De hartmonitor van deze klantreis is in de volgende figuur te vinden.

---

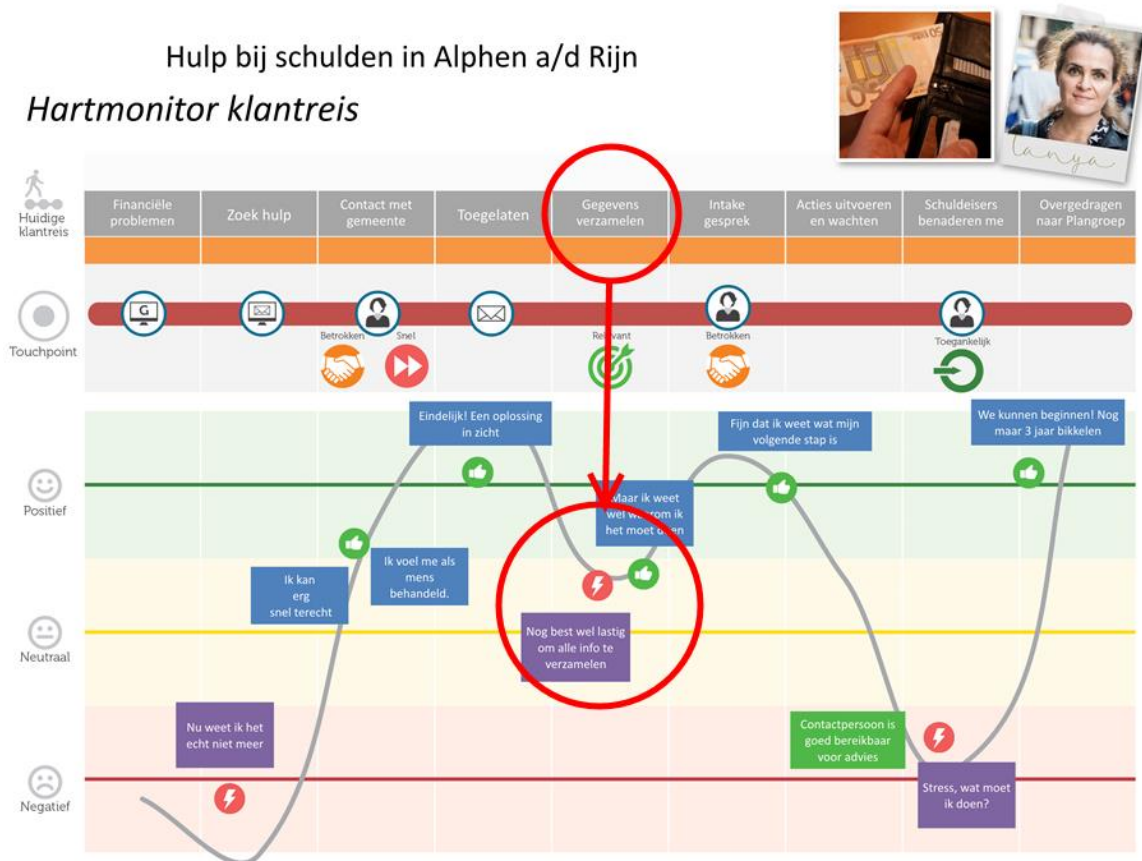
<sup>10</sup> NIBUD (2019), *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*.

<sup>11</sup> Iemand heeft ernstige betalingsproblemen als hij is: afgesloten van energie, als er loonbeslag is gelegd, als hij regelmatig de huur of hypotheek meer dan 10 dagen te laat heeft betaald, regelmatig een voorschot op salaris heeft aangevraagd of is aangemeld bij het CAK.

<sup>12</sup> Zie <http://jaarverslag.nvbk.eu/2018/index.html>.

<sup>13</sup> NIBUD (2018), *Financiële administratie in een digitaal tijdperk*.

Figuur 2.1: Klantreis hulp bij schulden in Alphen aan den Rijn



Het verzamelen van de gegevens is een noodzakelijke stap, want zonder een goed beeld van de financiële situatie van de klant is het ook niet mogelijk om adequate schuldhulpverlening te kunnen bieden. Het verzamelen van deze gegevens is echter complex en dit kost de burger en (schuld)hulpverlener veel tijd en moeite. In een rapport van de Nationale Ombudsman<sup>14</sup> geven vrijwilligers aan dat het op orde krijgen van de administratie de grootste hobbel is in het proces van toelating tot de schuldhulpverlening.

Voor een deel zijn de benodigde gegevens digitaal te vinden in de mijn-domeinen van overheidsorganisaties of in de MijnOverheid Berichtenbox voor Burgers, maar voor een groot deel zijn deze gegevens digitaal niet beschikbaar (onder meer informatie over schulden). In de praktijk moet de klant zijn papieren administratie induiken en vaak moet ook telefonisch contact worden opgenomen met de diverse organisaties om meer informatie over de laatste stand van zaken van bijvoorbeeld schulden te krijgen. Dit is een traject dat al gauw vele maanden kost. Vaak komt de burger hier zelf ook niet uit.

<sup>14</sup> De Nationale Ombudsman (2018), *Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening*.

Er moet ook rekening mee worden gehouden dat geldgebrek en -zorgen het denkvermogen aantast (dit kan leiden tot een daling van het IQ met 13 punten).<sup>15</sup> Daarnaast komt uit de studie *Weten is nog geen doen*<sup>16</sup> naar voren dat stress en mentale belasting de mentale vermogens onder druk zetten. Levensomstandigheden, zoals leven in schulden, hebben een negatieve invloed op de inzetbaarheid van niet-cognitieve vermogens, die weer nodig zijn voor het doenvermogen (in actie komen, met tegenslag omgaan en volhouden). Met andere woorden: het is al niet eenvoudig om de financiële situatie in kaart te brengen, maar voor de specifieke doelgroep die een beroep willen doen op de schuldhulpverlening is dit extra lastig.

## 2.2. Regie op gegevens

Het verzamelen van de gegevens is een belangrijke stap in de intakefase van de schuldhulpverlening.<sup>17</sup> Daarbij voert de burger op dit moment al verschillende regiehandelingen uit bij het verzamelen van de gegevens. Door het Programma Regie op Gegevens zijn de volgende regiehandelingen onderscheiden:<sup>18</sup>

- *Inzien*. Iedere persoon heeft in beginsel het recht om bij iedere organisatie die gegevens over hem in te zien.
- *Veranderen*. Iedere persoon heeft het recht om organisaties te verzoeken gegevens te wijzigen, de verwerking daarvan te beperken of te verwijderen.
- *Delen*. Iedere persoon heeft in de regel het recht zelf te bepalen wie gebruik mag maken van zijn of haar gegevens en voor welk doel. Daarnaast heeft ieder persoon het recht om aan te geven wie gegevens mag inzien en aan wie gegevens mogen worden verzonden.<sup>19</sup>

Het verzamelen van de gegevens begint met de regiehandeling 'inzien'. Dit 'inzien' neemt op dit moment verschillende vormen aan; digitaal 'inzien' door bijvoorbeeld naar de mijn-domeinen van organisaties te gaan en op papier 'inzien' door brieven en rekeningen te bekijken (al dan niet na een telefonisch of schriftelijk verzoek aan de organisatie voor de actuele gegevens). En ook de regiehandeling 'delen' wordt nu al uitgevoerd. Dit 'delen' heeft nu het karakter van het overschrijven van de gegevens op het intakeformulier van de schuldhulpverlening en het bijvoegen van de bewijsstukken bij dat intakeformulier. ICT biedt de mogelijkheden om deze regiehandelingen digitaal af te handelen.

---

<sup>15</sup> Zie Mullainathan, S. & E. Shafir (2013), *Scarcity: Why Having Too Little Means So Much*.

<sup>16</sup> Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017), *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*.

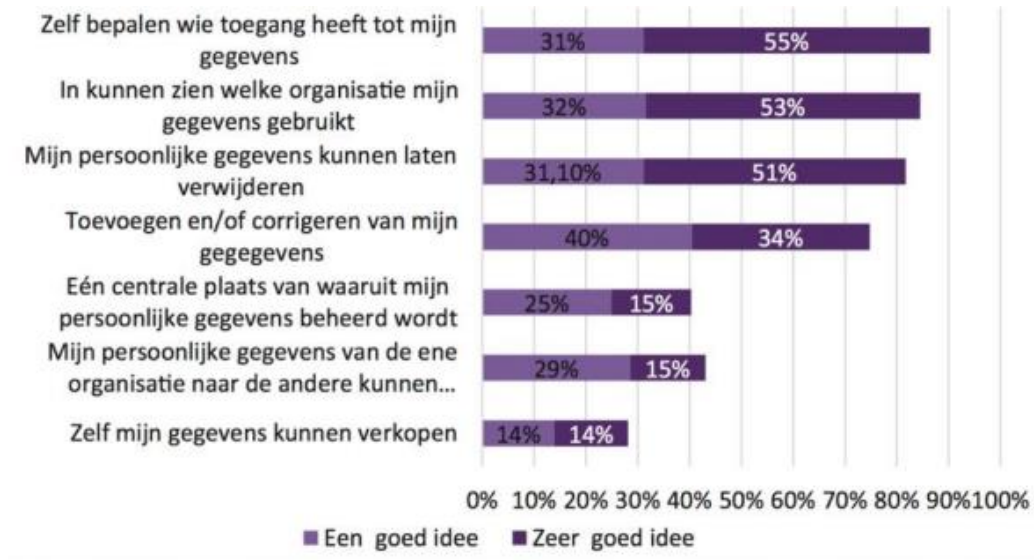
<sup>17</sup> Het is voor het voeren van een geordende administratie vanzelfsprekend ook van belang om over de juiste gegevens te kunnen beschikken. Regie op financiële gegevens kan dan ook meerwaarde hebben voor alle burgers, waarmee mogelijk ook voorkomen kan worden dat mensen überhaupt in de schulden terecht komen.

<sup>18</sup> Programma Regie op Gegevens (2019), *Kader voor regie op gegevens 0.1. Een voorstudie voor een kader voor regie op gegevens*.

<sup>19</sup> In de voorliggende rapportage wordt dus vooral gekeken naar de regiehandeling 'delen van gegevens'.

Burgers willen zelf bepalen en controleren wat er met hun gegevens gebeurt. In de volgende figuur zijn enkele resultaten weergegeven uit eerder onderzoek.<sup>20</sup> Van de respondenten uit dit onderzoek geeft 57 procent aan dat ze graag gebruik zouden maken van een dienst om persoonlijke gegevens te beheren.

**Figuur 2.2: Behoeften burgers met betrekking tot persoonlijke data**



Bovenstaande behoeften zijn overigens wel redelijk abstract. De behoeften van de burgers hangen uiteraard ook af van het nut of de meerwaarde van het kunnen voeren van regie op gegevens. De voordelen van regie op gegevens kunnen voor burgers heel divers zijn en hangen sterk af van de use case waarbij de burger de regie over zijn gegevens kan voeren. Bij voordelen voor burgers kan bijvoorbeeld worden gedacht aan tijdsbesparingen, minder administratieve rompslomp, minder twijfel/onzekerheid en onduidelijkheid bij het invullen van gegevens, minder fouten bij het invullen van gegevens, kostenbesparingen<sup>21</sup>, meer grip op eigen situatie, etc. Maar regie op gegevens kan ook positieve gevolgen hebben voor de gezondheid (door bv. gezondheidsgegevens te delen) of welbevinden (sneller oplossen van de schuldenproblematiek). In *De Digitale Kooi*<sup>22</sup> zijn voorbeelden te vinden waar het niet kunnen voeren van regie op eigen gegevens tot schrijnende situaties voor burgers kan leiden. Er moet dan ook per use case bekeken worden wat de meerwaarde is van regie op gegevens voor de burger.

De effecten van regie op gegevens zijn mogelijk nog ingrijpender, naast het bovenstaande kan regie op gegevens ook leiden tot een fundamentele wijziging van de relatie van de overheid en haar burgers. In een interview in het magazine *Deel! Het magazine over Regie op Gegevens*<sup>23</sup> stelt de directeur informatiesamenleving van de VNG:

<sup>20</sup> Innovalor & Newcom Research & Consultancy (2015), *Nederlanders over Persoonlijke Data*.

<sup>21</sup> Denk bijvoorbeeld aan de 15% korting op de ANWB Veilig Rijden Autoverzekering, waarbij de Veilig Rijden app de rijstijl van de autorijder meet.

<sup>22</sup> Widlak, A. & R. Peeters (2018), *De Digitale Kooi*.

<sup>23</sup> <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/magazine-deel-van-programma-regie-op-gegevens-gepubliceerd/>.

“Het besef is nodig dat dit niet alleen gaat over het eenvoudiger verlenen van diensten (efficiency) maar dat er veel fundamentele waarden achter schuil gaan. Het gaat over de (machts)balans tussen overheid en burger. Door digitalisering van de samenleving dreigt deze balans verstoord te worden in het ‘voordeel’ van de overheid. Regie op gegevens moet de mogelijkheid bieden om deze balans te herstellen. Inwoners krijgen op die manier zicht op welke gegevens er over hem of haar verzameld worden en kunnen daarnaar handelen.”

Het is van belang om goed na te denken wat regie op gegevens betekent voor de relatie tussen de burger en de overheid. Regie op gegevens leidt tot meer transparantie en dat alleen al zorgt voor nieuwe verhoudingen, een verandering die nog verder versterkt wordt naarmate de burger meer en beter regie kan voeren op zijn gegevens.

**Gewenste vervolgactie:** Regie op gegevens kan de verhouding tussen de burger en de overheid fundamenteel veranderen. Wat betekent regie op gegevens voor de rol van de overheid? Wat betekent regie op gegevens voor de dienstverlening aan de burger? Het is van belang om hier met elkaar het gesprek over te voeren en goed te doordenken wat dit voor mogelijke consequenties kan hebben.

Het kunnen voeren van regie op gegevens roept verschillende vragen op vanuit het perspectief van de burger. In de *Beleidsbrief Regie op Gegevens: nadere uitwerking*<sup>24</sup> is aangegeven dat er een kader moet komen met onder meer als ijkpunten dat de burger verantwoordelijk is voor het delen van de gegevens, dat het duidelijk is voor de burger wat hij deelt, waarvoor en wat de gevolgen zijn, dat de toestemming duidelijk is, etc.

Wat betekent het beschikbaar en gemakkelijker deelbaar maken voor de privacy en informatieveiligheid (gegevens moeten niet zomaar op straat komen te liggen)? Begrijpen burgers wat zij doen als zij bepaalde gegevens delen? Veel burgers klikken bijvoorbeeld zonder na te denken op het accepteren van de algemene voorwaarden bij het downloaden van een nieuwe app. Moet de burger zelf kunnen bepalen wat te doen met deze gegevens of moet dit beperkt worden (om bijvoorbeeld te voorkomen, dat de burger onder druk wordt gezet door partijen om bepaalde gegevens tegen de eigen wil te delen)? Kan iedere burger zelf ook de verantwoordelijkheid nemen voor het voeren van regie en het delen van zijn gegevens? Of leidt dit tot ongewenste situaties en is een vorm van paternalisme gewenst? Het is daarom van belang dat er meer onderzoek komt naar het burgerperspectief op regie op gegevens. Het gaat hier dan niet zozeer om gebruikerservaringen te onderzoeken, maar om onderzoek naar het begrip van regie op gegevens bij burgers (begrijpen ze wat ze doen, begrijpen ze wat de consequenties zijn, etc.). Vergelijk dit ook met de activiteiten die banken ondernemen om ervoor te zorgen dat mensen begrijpen hoe ze veilig moeten internetbankieren.

---

<sup>24</sup> Ministerie van BZK (2019), *Beleidsbrief Regie op Gegevens: nadere uitwerking*.



**Gewenste vervolgactie:** Het is van belang dat er meer onderzoek komt in hoeverre burgers begrijpen wat regie op gegevens betekent en wat de effecten en risico's zijn van regiehandelingen (ophalen gegevens, zelf bewaren gegevens, geven toestemming, delen van gegevens, etc.).

### 2.2.1. Regie op gegevens en minder digivaardigen

Uit eerdere studies komt naar voren dat zo'n 20 tot 25 procent van de Nederlandse bevolking moeite heeft om zonder hulp digitaal zaken te doen met de overheid.<sup>25, 26</sup> Is regie op gegevens dan alleen een oplossing voor de digivaardige burgers? Ook in de huidige analoge wereld moet de burger 'regie' op zijn gegevens voeren. Enerzijds is regie op gegevens in de analoge wereld eenvoudiger (sorteren van de brieven in een map, overschrijven gegevens, kopiëren documenten, etc.), anderzijds zijn er veel minder hulpmiddelen die dit proces echt kunnen vereenvoudigen.

Digitale regie op gegevens biedt hier interessante oplossingen. Er is te zien dat er steeds meer tools en apps beschikbaar komen (zie ook hoofdstuk 3), die het maken en bijhouden van de administratie eenvoudiger maken. De vooraf ingevulde aangifte van de Belastingdienst heeft de aangifte inkomstenbelasting voor veel mensen een stuk eenvoudiger gemaakt. De Ockto app<sup>27</sup> ontzorgt de gebruiker bij het verzamelen van de relevante gegevens voor een hypotheekaanvraag en diverse huishoudboekjes analyseren gegevens van bankafschriften van de klant (na toestemming van de klant) om daarmee informatie te genereren over inkomsten en uitgaven en soms ook adviezen hoe en waar kosten te besparen.

Voor de intake in de schuldhulpverlening is er een vergelijkbaar perspectief. Denk aan de oplossing dat de klant (na inloggen met DigiD) het intakeformulier voor zich krijgt en - indien hij dat wenst - met een 'druk op de knop' gegevens bij de diverse overheidsorganisaties kan ophalen, zodat de klant deze gegevens zelf niet meer hoeft te verzamelen en in te vullen.

In 2017 waren er 13,5 miljoen actieve DigiD accounts<sup>28</sup> (ter vergelijking: op 1 januari 2018 waren er 14,4 miljoen inwoners in Nederland ouder dan 15 jaar). Uit onderzoek van het NIBUD<sup>29</sup> blijkt dat ongeveer 95 procent van de burgers tussen 18 en 65 jaar online bankiert. Dit percentage lijkt ook een soort van absoluut maximum te zijn, uit verschillende studies komt naar voren dat ongeveer vijf procent van de Nederlandse burgers digitaal niet-redzaam zijn<sup>30</sup> of geen 'digitale vaardigheden' hebben of geen internet te gebruiken.<sup>31</sup> Zes procent van alle Nederlanders ouder dan 12 jaar gaven

---

<sup>25</sup> Dialogic (2013), *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017*.

<sup>26</sup> In Kloosterhoeveberaad (2017), *Eindrapport Project Gezamenlijke Persoonlijke Dienstverlening is een uitgebreide inventarisatie gemaakt van het vraagstuk van de minder digivaardigen en oplossingsrichtingen voor overheidsorganisaties*.

<sup>27</sup> Zie <https://www.ockto.nl>.

<sup>28</sup> Ministerie van BZK (2018), *Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2018*.

<sup>29</sup> NIBUD (2018), *Financiële administratie in een digitaal tijdperk*.

<sup>30</sup> Dialogic (2013), *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017*.

<sup>31</sup> European Commission (2019), *Human Capital Digital Inclusion and Skills. Digital Economy and Society Index Report 2019*.

aan nog nooit internet te hebben gebruikt, waarbij vooral 75-plussers behoren tot de niet-gebruikers (bijna de helft).<sup>32</sup>

Uit een studie van het NIBUD<sup>33</sup> komt naar voren dat 80 procent van de burgers de mijn-omgevingen van overheden bezoekt, al is dit percentage veel lager bij de klanten van de thuisadministratie (de doelgroep van de schuldhulpverlening). Volgens de vrijwilligers van de thuisadministratie is 75 procent van hun klanten (helemaal) niet digitaal vaardig en zij schatten in dat 20 procent van hun klanten zelf wel eens op de mijn-omgevingen van overheden komt. Verdere digitalisering draagt volgens dezelfde vrijwilligers niet bij aan meer overzicht voor hun klanten, al stellen zij wel dat het hun werk bij de thuisadministratie gemakkelijker maakt.

Voor mensen zonder digitale vaardigheden is (digitale) regie op gegevens vaak niet meteen de meest voor de hand liggende oplossing voor problemen waar zij tegen aan lopen. Voor die groep is het van belang dat zij iemand kunnen machtigen (bv. vrijwilligers van de thuisadministratie) om regiehandelingen voor hen uit te voeren. Hiervoor is het ook van belang dat er een goede machtigingenoplossing is, zodat de burger iemand kan machtigen om de regie op zijn/haar gegevens te voeren.

Voor mensen met beperkte digitale vaardigheden kan regie op gegevens een oplossing bieden, mits er voor gezorgd wordt dat de regiehandelingen goed te begrijpen en uit te voeren zijn (gebruiksvriendelijk). In de kamerbrief '*Digitale inclusie – iedereen moet kunnen meedoen*' van de staatssecretaris is onder meer aangegeven "We zorgen voor goedwerkende websites en apps" en "Als we een nieuwe website of app bouwen, dan zorgen de meteen dat die geschikt is voor iedereen." Dit laatste is ook van groot belang om te voorkomen dat regie op gegevens voor een te kleine groep burgers meerwaarde kan gaan bieden.

Inclusie heeft ook een apart hoofdstuk gekregen in NL DIGIbeter<sup>34</sup> onder de noemer 'Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen'. In de *Beleidsbrief Regie op Gegevens: nadere uitwerking* is ook erkend dat kwetsbare en/of niet-digivaardige burgers speciale aandacht nodig hebben, omdat regie op gegevens juist voor hen zowel kansen als risico's creëert.

### 2.3. Alternatieve oplossingen

Betere regie op gegevens kan een oplossing bieden voor de dip bij het verzamelen van de gegevens als onderdeel van de intake bij de schuldhulpverlening. Regie op gegevens is niet de enige oplossing voor dit probleem. Zo wordt er nu gewerkt aan een wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens.

---

<sup>32</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek (2019), *ICT-gebruik van huishoudens en personen 2018*.

<sup>33</sup> NIBUD (2018), *Financiële administratie in een digitaal tijdperk*.

<sup>34</sup> Overheidsbrede Beleidsoverleg Digitale Overheid (2018), *NL DIGIbeter. Agenda Digitale Overheid*.

### 2.3.1. Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De huidige Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gaat ervan uit dat de burger zelf de gegevens aanlevert voor de intake van de schuldhulpverlening (hetgeen bv. leidt tot de klantreis in figuur 2.1). Het doel van de wetwijziging is onder meer te faciliteren dat de schuldhulpverlener zelf de noodzakelijke gegevens kan verzamelen (zonder dat de klant zelf gegevens hoeft aan te leveren en zonder dat de klant daar toestemming voor hoeft te geven).<sup>35</sup> Door de wijziging wordt geregeld dat de schuldhulpverlener op grond van de AVG-grondslag ‘wettelijke verplichting’ gegevens kan opvragen bij derden. Dit gaat naar verwachting de dip in de klantreis bij de intake voor de schuldhulpverlening voor een substantieel deel oplossen. Daarbij is het ook minder relevant of de klant wel of niet digivaardig is, omdat de schuldhulpverlener de gegevens kan verzamelen.

Het bovenstaande neemt niet weg dat regie op financiële gegevens door de burger belangrijke meerwaarde kan hebben voor de burger. Slechts een deel van de mensen met ernstige betalingsproblemen meldt zich ook daadwerkelijk aan bij de gemeente voor schuldhulpverlening (86.200 op een totaal van ongeveer 700.000 mensen met ernstige betalingsproblemen<sup>36</sup>). Regie op financiële gegevens kan ook bijdragen aan het oplossen van de problemen van de mensen met ernstige betalingsproblemen en kan er mogelijk zelfs voor zorgen dat deze mensen niet meer aan hoeven te kloppen bij de gemeente voor schuldhulpverlening, omdat zij – door het betere inzicht – zelf hun problemen op hebben kunnen lossen.

Financiële gegevens zijn daarnaast niet alleen relevant voor het schuldhulpverleningsvraagstuk, maar ook voor veel andere doeleinden en diensten van gemeenten (zoals armoedebeleid, kwijschelding belastingen, aanvragen subsidies of stadspassen om maar een aantal voorbeelden te noemen) en andere partijen (bv. aanvragen hypotheek of andere vormen van financiering). Het concept ‘regie op gegevens’ biedt een generieke en dynamische oplossing voor burgers.

---

<sup>35</sup> [https://www.internetconsultatie.nl/uitwisseling\\_persoonsgegevens\\_schuldhulpverlening/document/4366](https://www.internetconsultatie.nl/uitwisseling_persoonsgegevens_schuldhulpverlening/document/4366).

<sup>36</sup> Zie <http://jaarverslag.nvbk.eu/2018/index.html>.

## 3. Burger heeft keuze uit verschillende hulpmiddelen

In het vorige hoofdstuk is een nadere uitwerking gemaakt van de behoeften van burgers met betrekking tot het kunnen voeren van regie op hun financiële gegevens in onder meer het proces van de schuldhulpverlening. Er komen de laatste tijd veel nieuwe tools en apps bij; het gaat dan zowel om publieke als private initiatieven. Daardoor heeft de burger keuze uit verschillende hulpmiddelen.

In dit hoofdstuk is in de eerste paragraaf een korte inventarisatie gemaakt van de verschillende apps en tools die de burger regie op hun financiële gegevens kunnen geven. Met veel van de aanbieders van deze hulpmiddelen is gesproken en in het tweede deel zijn aandachtspunten meegegeven die relevant zijn om regie op gegevens nog een stap verder te brengen.

### 3.1. PDM initiatieven

In deze paragraaf is een uitwerking gemaakt van de verschillende Persoonlijk Data Management (PDM) initiatieven, die financieel overzicht en inzicht bieden. Met een groot deel van de aanbieders van deze PDM-initiatieven is gesproken om zo een beter beeld te krijgen van de ontwikkelingen in het veld en de issues waar zij tegen aan lopen om de burger regie op gegevens te geven.

Vergelijkbare overzichten, waar nog meer voorbeelden zijn te vinden, staan op de website van het Programma Regie op Gegevens<sup>37</sup> of in de regelmatig geactualiseerde blogpost 'Met apps je geldzaken op orde'.<sup>38</sup>

In de volgende figuur zijn 16 verschillende initiatieven gepresenteerd, die verschillende oplossingen hebben gevonden om de burger te helpen om een beter financieel overzicht en daarmee financieel inzicht te geven.<sup>39</sup> Het overzicht is overigens niet compleet, onder meer omdat het speelveld erg in beweging is.

---

<sup>37</sup> <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/regie-op-gegevens/initiatieven/>.

<sup>38</sup> <https://martijnschut.blog/2018/04/24/met-apps-je-geldzaken-op-orde/>.

<sup>39</sup> In deze figuur zijn de logo's van de verschillende initiatieven opgenomen. In bijlage B zijn de namen van de apps en de bijbehorende website opgenomen. Daar is meer informatie te vinden over de verschillende initiatieven. In de figuur is ook het logo van de gemeente Utrecht opgenomen. De reden hiervoor is dat het 'Digitale Huishoudboekje' van de gemeente Utrecht geen apart logo heeft.

Figuur 3.1: PDM-initiatieven die financieel overzicht en inzicht bieden



Bij een deel van de initiatieven wordt er niet alleen financieel inzicht geboden, maar is een buddy systeem (persoonlijk of digitaal) ook een belangrijk onderdeel van de oplossing (weergegeven in de ronde cirkel). Het overgrote deel van de PDM-initiatieven richt zich op de burger, waarbij een aantal initiatieven een specifieke focus heeft op de doelgroep jongeren (weergegeven in de ovale cirkel).

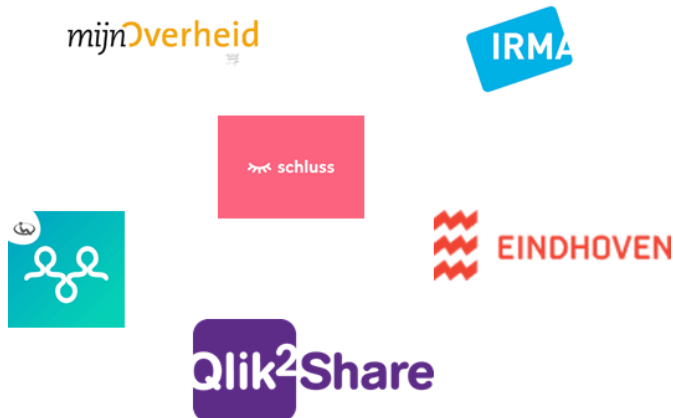
Bij sommige tools en apps kan er een directe koppeling worden gemaakt met de bankrekening, zodat er meteen veel financiële gegevens in de tool of app beschikbaar komen. Dit is mogelijk door de Payment Services Directive 2 (PSD2), de nieuwe Europese richtlijn voor het betalingsverkeer van consumenten en bedrijven, die vanaf 19 februari 2019 in Nederland van kracht is. Als een burger dat wil en daar toestemming voor geeft, dan kan hij derde partijen toegang geven tot zijn betaalrekening, waardoor rekeninginformatiediensten (bv. digitale huishoudboekjes) en betaalinitiatiediensten (bv. automatisch betalen vaste lasten) mogelijk worden. Bij andere tools en apps moet de burger de gegevens handmatig invoeren.

Bij de inventarisatie van de initiatieven zijn wij daarnaast nog verschillende tools en apps tegengekomen, die een meer generieke regie op gegevens oplossing bieden (niet specifiek gericht op het bieden van financieel overzicht en inzicht). Deze PDM-initiatieven kunnen een bijdrage leveren aan oplossingen voor regie op gegevens. In de volgende figuur zijn deze opgenomen.<sup>40</sup>

<sup>40</sup> In bijlage B zijn de namen van de apps en de bijbehorende website opgenomen. Daar is meer informatie te vinden over de verschillende initiatieven. In de figuur is ook het logo van de gemeente Eindhoven opgenomen. De reden hiervoor is dat de 'Mijn App' die wordt ontwikkeld op initiatief van de gemeente Eindhoven geen apart logo heeft.

Figuur 3.2: PDM-initiatieven die generieke oplossingen bieden

## Generieke oplossingen



De verschillende tools en apps bieden (deel)oplossingen voor verschillende vormen van regie op gegevens. Daarbij zijn er grote verschillen in de mate van volwassenheid van de verschillende tools en apps (van concept naar proof-of-concept naar productie).

### 3.2. Aandachtspunten

In deze paragraaf zijn verschillende aandachtspunten beschreven naar aanleiding van de inventarisatie van de verschillende PDM-initiatieven: de beschikbaarheid van gegevens en een afsprakenstelsel voor regie op gegevens.

#### Beschikbaarheid van gegevens

Regie op gegevens begint met de beschikbaarheid van financiële gegevens. Bij enkele tools en apps wordt hiervoor gebruik gemaakt van gegevens van bankrekeningen van de burger (PSD2), in sommige gevallen worden referentie- of voorbeeldbedragen ingevuld (bijvoorbeeld over maandelijks uitgaven) en in andere gevallen wordt gebruik gemaakt van scraping.<sup>41</sup> In het merendeel van de gevallen moet de burger echter zelf zijn gegevens invullen.

Zolang de burger nog zelf zijn gegevens moet invullen, wordt nog niet de volledige meerwaarde bereikt van veel van deze tools en apps. Dat leidt tot een beperkte(re) gebruiksvriendelijkheid, tot beperkt inzicht en dit kan ook een reden zijn waarom burgers halverwege het invullen van de gegevens afhaken. Mede daarom is het belangrijk dat de gewenste gegevens beschikbaar zijn. Hier ligt ook een belangrijke rol voor overheden, zij beschikken immers over veel gegevens van de burger.

---

<sup>41</sup> Later in deze paragraaf wordt nader ingegaan op het vraagstuk van scraping.

Op de website MijnOverheid zijn op dit moment veel persoonsgegevens van de burger te vinden. Regie op gegevens kan een grote impuls krijgen als deze gegevens gebruikt en gedeeld kunnen worden door burgers, indien burgers daar behoefte aan hebben. Hier wordt de komende periode ook actie op ondernomen. In de *Beleidsbrief Regie op Gegevens: nadere uitwerking* is opgenomen dat er een proefomgeving wordt ingericht binnen MijnOverheid waarbij de burger gegevens op MijnOverheid kan delen met andere partijen (in eerste instantie adres- en inkomensgegevens met woningcorporaties).

In aanvulling daarop is het ook relevant dat overheden beschikbare gegevens over de burger aan de burger op een goede manier ontsluiten, zodat regie op deze gegevens door de burger mogelijk wordt.

**Gewenste vervolgactie:** Het is van belang dat overheden (en andere organisaties) relevante financiële gegevens over de burger aan de burger ontsluiten (bv. in de vorm van een Blauwe Knop), zodat deze gegevens – indien de burger dat wenst – hergebruikt kunnen worden bij het opstellen van financiële overzichten.

### Afsprakenstelsel voor regie op gegevens

Voor het kunnen gebruiken en delen van gegevens van bankrekeningen is er op dit moment met de PSD2 regeling een afsprakenstelsel voor het kunnen gebruiken en delen van gegevens van bankrekeningen. Voor bijvoorbeeld het delen van je eigen gezondheidsgegevens is er het MedMij afsprakenstelsel.<sup>42</sup> Voor het gebruiken en delen van overige gegevens, die bij de overheid beschikbaar zijn, ontbreken deze afspraken nog. Welke partijen (apps) moeten toegang krijgen tot beschikbare gegevens van de overheid? En onder welke voorwaarden?

Door het ontbreken van deze afspraken kiezen PDM-dienstaanbieders nu voor scraping. Bij scraping worden gegevens van webpagina's onttrokken en geïmporteerd in de tools en apps van de burger (zoals gegevens uit de mijndomeinen van overheidsorganisaties<sup>43</sup>). Scraping is een ongestructureerde manier van gegevensdeling en zowel gegevenshouders (bv. overheidsorganisaties met mijndomeinen) als PDM-dienstaanbieders vinden scraping een suboptimale oplossing.

Wijzigingen van de website waar de gegevens op staan, betekenen dat de PDM-dienstaanbieder zijn software moet aanpassen. Het ontbreken van zogenaamde gegevenscatalogi maakt het lastig om de gegevens op de juiste manier te interpreteren (Wat betekenen gegevens? Welke waarden kunnen zij aannemen?). Tot slot kan ook de authenticiteit van het gegeven niet gegarandeerd worden. Er is daarom een voorkeur voor een meer gestructureerde gegevensuitwisseling (bv. via gestandaardiseerde API's) en het is van belang dat er goede afspraken komen voor het gebruiken van gegevens uit de mijndomeinen van overheidsorganisaties.

---

<sup>42</sup> <https://www.medmij.nl/>.

<sup>43</sup> De gegevens van mijndomeinen van overheidsorganisaties komen pas beschikbaar, nadat de burger zelf heeft ingelogd met DigiD.

Het is van belang dat de gehele overheid (Rijk, uitvoeringsorganisaties, decentrale overheden) hierin samen optrekt, om te voorkomen dat er een wirwar aan verschillende oplossingen voor overheidsgegevens ontstaat. Zonder afsprakenstelsel blijft gegevensuitwisseling ongestructureerd en moeten steeds individueel afspraken worden gemaakt tussen gegevenshouders, gegevensvragers, PDM-dienstaanbieders en burgers. Het maken en naleven van dergelijke afspraken leidt tot veel extra lasten en het risico is aanwezig dat gegevenshouders daardoor terughoudender zijn met het delen van gegevens onder regie van de burger.

Omdat de overheid hier samen op moet trekken is het van belang dat het ministerie van BZK hierin het voortouw neemt (niet alleen bij het maken van de kaders voor een afsprakenstelsel, maar ook bij het maken van het afsprakenstelsel zelf).

**Gewenste vervolgactie:** Het is van belang dat het ministerie van BZK namens de gehele overheid het voortouw neemt bij het maken van een afsprakenstelsel voor het kunnen gebruiken en delen van gegevens van burgers, waarover overheidsorganisaties beschikken.

Daarbij moet er niet alleen een afsprakenstelsel worden opgesteld, maar is het ook van belang dat het afsprakenstelsel wordt 'beheerd'. Er moet een organisatie worden ingericht die er zorg voor gaat dragen dat de afspraken worden nageleefd.



## 4. Burger gebruikt de opgehaalde gegevens

Aan de hand van twee pilots met apps zijn ervaringen opgedaan over de vierde stap in de eerder gepresenteerde klantreis (de stap ‘burger gebruikt de opgehaalde gegevens’). In paragraaf 4.1 worden de resultaten van de pilot met het Financieel Paspoort gepresenteerd en in paragraaf 4.2 de resultaten van de pilot met de fiKks schulden app.

### 4.1. Financieel Paspoort

In deze paragraaf lichten wij de resultaten toe van de pilot met het Financieel Paspoort. In de eerste sectie wordt een nadere toelichting gegeven op het Financieel Paspoort, in de tweede sectie wordt een nadere inhoudelijke beschrijving gegeven van de pilot en in de derde paragraaf worden de resultaten en de lessen uit de pilot gepresenteerd.

#### 4.1.1. Wat is het Financieel Paspoort?

In deze paragraaf is een nadere toelichting gegeven op het Financieel Paspoort<sup>44</sup> aan de hand van de 7 w's (wie, wat, waar, wanneer, waarom, op welke wijze en met welke middelen).

##### Wie

De Financieel Paspoort app wordt op dit moment ontwikkeld in opdracht van de Stichting Financieel Paspoort, een onafhankelijk burgerinitiatief zonder winstoogmerk dat streeft naar financiële zelfredzaamheid van de burger.<sup>45</sup>

De doelgroep van de Financieel Paspoort app is de burger die meer inzicht wenst te krijgen in zijn financiële situatie. Op de weg daarnaartoe richt het Financieel Paspoort zich in eerste instantie op drie maatschappelijke subdoelgroepen: mensen in de schuldhulpverlening, zzp'ers en de financiële sector.<sup>46</sup>

##### Wat

Met de app Financieel Paspoort kan de Nederlandse burger zelf een persoonlijk en compleet financieel overzicht krijgen.<sup>47</sup> Kernwaarden van het Financieel Paspoort zijn:

- Eenvoudig: “Een overzicht van je financiën moet makkelijk en snel worden verkregen. In het Financieel Paspoort worden je gegevens overzichtelijk weergegeven.”

---

<sup>44</sup> De informatie in deze sectie is voor een groot deel gebaseerd op <http://www.financieelpaspoort.nl/>.

<sup>45</sup> De app Financieel Paspoort wordt ontwikkeld en aangeboden door Financieel Paspoort B.V. in opdracht van de Stichting Financieel Paspoort. Financieel Paspoort B.V. is een 100% dochter van de stichting.

<sup>46</sup> Stichting Financieel Paspoort (2017), *Beleidsplan Stichting Financieel Paspoort*.

<sup>47</sup> Naast de ontwikkeling van de app Financieel Paspoort werkt de Stichting Financieel Paspoort ook aan een aantal flankerende ontwikkelingen zoals de Gegevensstandaard Persoonlijke Financiën op basis waarvan over alle domeinen gegevens kunnen worden geïdentificeerd en uitgewisseld.

- Persoonlijk: “Net als je paspoort is het Financieel Paspoort ook alleen van jou. Het bevat jouw gegevens en gaat over jouw persoonlijke situatie.”
- Begrijpelijk: “De gegevens in het overzicht zijn voor iedereen begrijpelijk. De weergave is simpel en je ziet in één oogopslag hoe je er financieel voor staat.”

## Waar

De Financieel Paspoort app is te gebruiken in heel Nederland en is te downloaden in de Google Play Store en Apple App Store.

## Wanneer

De Stichting Financieel Paspoort is opgericht in 2015 en in 2018 is de eerste versie van de Financieel Paspoort app beschikbaar gekomen.

## Waarom

Veel mensen hebben nauwelijks overzicht over hun financiën. Dit terwijl dit wel van groot belang is voor hun dagelijkse en lange termijn budgetbeheer. Eén op de vijf huishouders (1,5 miljoen huishoudens) hebben betalingsproblemen<sup>48</sup> en een oplossing hiervoor begint met inzicht in de eigen financiële situatie. Daarnaast zijn financiële gegevens ook belangrijk bij het aanvragen van (schuld)hulpverlening en professioneel advies bij verschillende life events, zoals trouwen, een huis kopen of met pensioen gaan.

Het doel van het Financieel Paspoort is om de burger te faciliteren om persoonlijke financiële gegevens op te halen uit verschillende bronnen en deze te combineren tot één financieel overzicht. De burger krijgt zo meer inzicht in en controle over zijn of haar persoonlijke situatie.

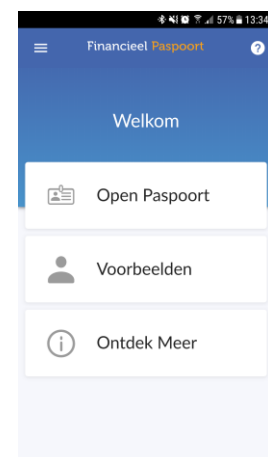
## Met welke middelen

De Stichting Financieel Paspoort is op dit moment afhankelijk van subsidies, partnerbijdragen en vrijwillige donaties. Op termijn is het de bedoeling om naar een kostendekkend verdienmodel te komen, waarbij de inkomsten komen van partijen die een financieel voordeel hebben. Uitgangspunt is dat de burger de app gratis kan gebruiken.

## Op welke wijze

De werking van de Financieel Paspoort app is in grote lijnen als volgt:

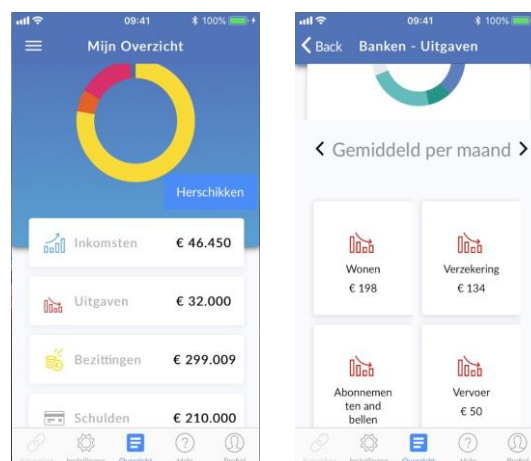
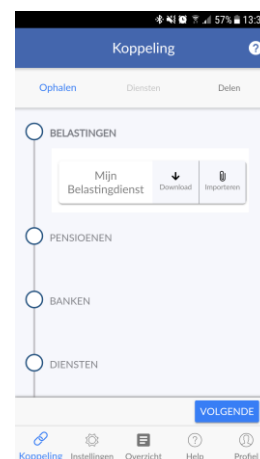
- Na het opstarten van de app krijgt de gebruiker (de burger zelf) het hiernaast gepresenteerde scherm. Onder de optie ‘Ontdek Meer’ zijn antwoorden te vinden op de vragen *waarom?*, *hoe?*, *wat?*, *wat gebeurt er met mijn gegevens?* en *hoe kan ik mijn gegevens delen?* In de antwoorden komen onder andere terug dat de app wordt



<sup>48</sup> NIBUD (2019), *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel I*.

beveiligd met een eigen gekozen pincode en dat Stichting Financieel Paspoort de data in de app niet kan zien of opslaan.

- Als de gebruiker kiest voor de optie 'Open Paspoort', dan kan hij/zij na het aanmaken van een eigen paspoort (gebruikersnaam en vijf-cijferige code) de app opdracht geven de bronnen te bezoeken en de desbetreffende gegevens op te halen. De eerste keer krijgt de gebruiker de algemene voorwaarden van de app te lezen. Bij het aanvaarden van deze algemene voorwaarden komt de gebruiker in een overzichtsscherm.
- Daarna kan de gebruiker zijn/haar gegevens ophalen bij verschillende databronnen (zie de screenshot hiernaast). De app leidt de gebruiker naar de websites waar persoonlijke gegevens te vinden zijn, waar de gebruiker zelf in kan loggen. De gegevens worden daarna opgehaald en geplaatst op de smartphone of tablet van de gebruiker. De verzamelde gegevens worden niet centraal opgeslagen (alleen op het apparaat van het individu).<sup>49</sup>
- Nadat verschillende bronnen zijn bezocht, mogelijk nadat meerdere keren is ingelogd, worden de verkregen gegevens door de app geanalyseerd en in een overzicht gepresenteerd.
- De gegevens uit het overzicht kunnen vervolgens worden gebruikt voor persoonlijke oriëntatie en bijvoorbeeld bij de aanvraag van schuldhulpverlening. In een volgende versie van de app kunnen gegevens door middel van een gestandaardiseerde koppeling - indien de burger dat wenst - ook digitaal worden doorgegeven aan de schuldhulpverlener.<sup>50</sup>



In de eerste fase van de ontwikkeling van de app zal gebruik worden gemaakt van bronnen die zonder aanvullende voorzieningen of afspraken digitaal kunnen worden benaderd. Parallel aan de ontwikkeling van de app worden lopende contacten met dienstverleners, die gegevens over financiën en schulden kunnen leveren, geïntensiveerd om te komen tot aanvullende voorzieningen en afspraken voor het automatisch ophalen van de gegevens. De Stichting Financieel Paspoort voorziet hier een rol voor het Qiy Afsprakenstelsel.<sup>51</sup>

<sup>49</sup> In 2018 is er een privacy impact assessment (PIA) gemaakt, waarin dit wordt bevestigd. Zie: Privacy Company (2018), *Data Protection Impact Assessment Financieel Paspoort App*.

<sup>50</sup> In de versie van de app die in de pilot is getoetst was deze functionaliteit nog niet operationeel, daarom maakt deze ook geen onderdeel uit van de voorliggende evaluatie. Het is aan te raden om de bestaande privacy impact assesment te actualiseren naar aanleiding van deze nieuwe functionaliteit.

<sup>51</sup> Het Qiy Afsprakenstelsel is een afsprakenstelsel voor Persoonlijk Data Management, waarbij de burger regie voert over zijn gegevens en waarbij de burger ook in staat wordt gesteld om – indien gewenst – gegevens uit te wisselen met en tussen organisaties. Meer informatie is te vinden op <https://www.qiyfoundation.org>.

## 4.1.2. Pilot Financieel Paspoort

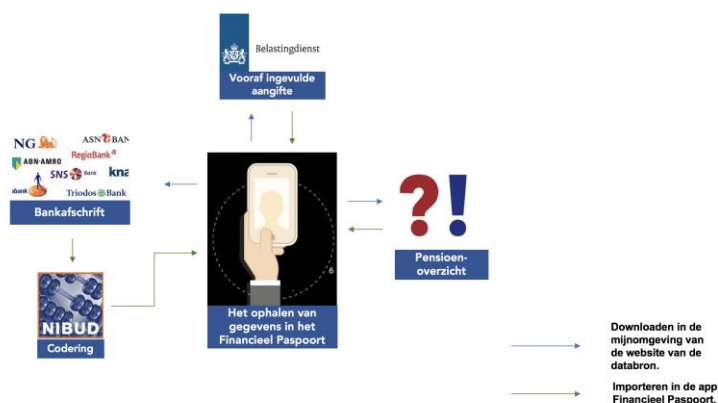
Het Financieel Paspoort is in de eerste fase van de ontwikkeling van de app (beschikbaar voor Apple en Android smartphones) getoetst bij de zes gemeenten in de vorm van een pilot als onderdeel van het project 'Regie op gegevens t.b.v. schuldhulpverlening'. Het doel van de pilot was om ervaringen op te halen bij schuldhulpverleners (en burgers) bij het gebruiken van het Financieel Paspoort voor het in beeld brengen van de financiële situatie van de klant in het proces van de (gemeentelijke) schuldhulpverlening.

In deze eerste versie van het Financieel Paspoort zijn de volgende digitale bronnen ontsloten:

- vooraf ingevulde aangifte (VIA) van de Belastingdienst;
- pensioenoverzicht van [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl);
- digitale bankafschriften bij de diverse banken (o.m. ABN Amro, ING, Rabobank etc.).

In de versie van de app, die is getoetst in de pilot, kan de burger met de app en zijn relevante identificatie inloggen bij de verschillende bronnen (DigiD om in te loggen bij de Belastingdienst en bij [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) en de gebruikelijke manier om via internetbankieren in te loggen op de website van de bank) en de gegevens naar zijn smartphone of tablet downloaden. De gegevens worden alleen lokaal op de smartphone of tablet opgeslagen. Vervolgens kan de burger de gegevens weer uploaden in de Financieel Paspoort app.

In de huidige versie van de app is er ook mogelijkheid om de bankgegevens te laten categoriseren aan de hand van de NIBUD codering. De app kan de aangeboden banktransactie-bestanden verwerken en daaruit een overzicht maken van inkomsten en uitgaven gecategoriseerd op niveaus, bijvoorbeeld netto uitgaven, wonen, energie. Dit overzicht geeft een gedetailleerd inzicht in de gemiddelde inkomsten en uitgaven per maand. Ook kan voor iedere maand worden getoond wat de inkomsten en uitgaven in die maand waren. In de volgende figuur is het proces van het ophalen van de gegevens in het Financieel Paspoort schematisch weergegeven.



## 4.1.3. Ervaringen uit de pilot

Tijdens de startbijeenkomst voor de pilot hebben de verschillende schuldhulpverleners van de gemeenten zelf hun Financieel Paspoort geïnstalleerd en gebruikt om zo op hun eigen smartphone hun eigen financieel overzicht te krijgen. Bij drie van de dertien deelnemers ging dit helemaal goed. Zij hebben alle stappen met succes doorlopen en een overzicht gekregen van hun financiële situatie op basis van de drie bronnen. Bij drie deelnemers lukte het niet om de app te installeren, bij

vier deelnemers ging het niet goed bij het downloaden en uploaden van de gegevens van de Belastingdienst en [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) en bij drie deelnemers ging het niet goed bij het downloaden en uploaden van de bankgegevens. Deels had dit technische oorzaken, maar deels had dit ook andere oorzaken (bv. deelnemers die geen DigiD en/of inloggegevens voor de bank bij zich hadden). Na afloop van de startbijeenkomst is er aanvullend contact geweest met de deelnemers om de technische problemen op te lossen. Niet in alle gevallen is het gelukt om de app te installeren en deze te vullen met de gegevens uit de drie verschillende bronnen.

De deelnemers aan de pilot waren positief over het concept van het Financieel Paspoort en dan in het bijzonder over de potentiële meerwaarde die het Financieel Paspoort kan bieden bij het in beeld brengen van de financiële situatie van klanten voor de schuldhulpverlening. Desondanks heeft geen van de deelnemers aan de pilot het Financieel Paspoort daadwerkelijk ingezet bij het in beeld brengen van de financiële situatie van hun klanten in het proces van de schuldhulpverlening.

Hiervoor werden verschillende redenen genoemd:

- Kwaliteit van de app:
  - De app werkte technisch niet goed bij de schuldhulpverlener zelf en daarom was hij/zij terughoudend om de app met de klant te gaan gebruiken.
  - De schuldhulpverlener vond het gebruik van de app complex (inloggen, downloaden en uploaden) en daarom (nog) minder geschikt om met de klant te gaan gebruiken. Het gebruik van de app wordt nog te moeilijk gevonden, waardoor het eerder voor onrust dan voor inzicht zorgt. Een betere gebruikerservaring bij het gebruiken van de app is gewenst.
- Perceptie van de schuldhulpverlener:
  - De schuldhulpverlener vond dat hij / zij zelf onvoldoende goed wist hoe de app precies werkte om deze te introduceren bij zijn / haar klant. Als de schuldhulpverlener vragen over de app zou krijgen van zijn/haar klant, dan wist de schuldhulpverlener niet of hij/zij deze vragen wel goed zou kunnen beantwoorden.
  - De schuldhulpverlener had onvoldoende vertrouwen in de privacy en informatieveiligheid van de app.
- Inschatting gebruik door de klant:
  - De schuldhulpverlener had niet de verwachting dat de klant voldoende digitaal vaardig was om de app te gaan gebruiken.
  - De schuldhulpverlener gaf aan dat er klanten zijn die geen smartphone hebben.
- Gegevens en geboden inzicht:
  - Het gebruik van de app leidde nog niet tot een compleet en actueel financieel overzicht van de klant. De app was daarom nog minder geschikt voor het verzamelen van de gegevens als onderdeel van het proces van de schuldhulpverlening. Ook is het van belang om inzicht te hebben in het hele huishouden in plaats van inzicht in de financiële situatie van één van de leden van dat huishouden. Overigens was dit voor de start van de pilot reeds bekend.
  - De gegevens die wel beschikbaar zijn, matchen niet geheel met hetgeen de schuldhulpverlener nodig heeft van de klant (vooraf ingevulde belastingaangifte geeft bv. geen actueel beeld).

#### 4.1.4. Beschouwing

Voor de start van de pilot was bekend, dat het nog om een eerste testversie van de app ging met een beperkte set van gegevens. Het doel van de pilot was dan ook niet om de functionele werking van de app te evalueren. Het doel van de pilot was om aan de hand van ervaringen met de app in het proces van de schuldhulpverlening generieke lessen voor de toekomst te leren.<sup>52</sup> Wij bespreken deze lessen hieronder.

Het is allereerst van belang dat een app technisch goed werkt en dat mensen bij het gebruiken van de app niet vastlopen, omdat er iets niet goed gaat met het installeren, downloaden of importeren van gegevens uit de verschillende bronnen. Zolang dit niet het geval is, is het voor schuldhulpverleners nog niet interessant om de betreffende app te gaan gebruiken. Schuldhulpverleners worden dan onvoldoende ontlast in het proces met de klant. De Financieel Paspoort app is daarom op dit moment nog niet opschaalbaar naar meer gemeenten voor toepassing in het proces van schuldhulpverlening. Verdere doorontwikkeling van het Financieel Paspoort is daarom noodzakelijk.

Daarnaast is het van groot belang dat de app een goede gebruikerservaring ofwel gebruiksgemak biedt, zodat alle gebruikers (zowel de schuldhulpverlener als de burger) op een goede, prettige en gemakkelijke manier door het proces heen worden geleid om tot het gewenste financiële overzicht te komen. Het handmatig downloaden en importeren van bestanden is een stap in het proces waar naar verwachting veel (minder digivaardige) mensen af zullen haken. Mensen met schulden zijn een kwetsbare doelgroep en vaak zijn zij ook minder digivaardig en/of laaggeletterd. Terecht is dan ook de vraag gesteld of deze doelgroep wel in staat is om goed regie op hun gegevens te voeren. Een goede gebruikerservaring is voor deze doelgroep des te belangrijker. Veel minder digivaardige burgers maken wel gebruik van Facebook, WhatsApp, YouTube en online bankieren (6% van de Nederlanders heeft nooit internet gebruikt en 86% van de Nederlanders was dagelijks online<sup>53</sup>) en een belangrijke reden daarvoor is de goede gebruikerservaring.

Het was in deze fase de bedoeling dat de klant het Financieel Paspoort samen met de schuldhulpverlener zou gaan gebruiken (omdat dit mogelijk lastig zou zijn voor de klant alleen). Het is dan wel van belang dat de schuldhulpverlener de tijd kan nemen om samen met de klant met de app te gaan werken. Mogelijk is het interessant om de app te gaan gebruiken op het moment dat de financiële situatie van de klant in kaart wordt gebracht (dat gebeurt vaak door wijkteammedewerkers, schuldhulpmaatjes of andere vrijwilligers bij de klant thuis). Het is aan te raden om het Financieel Paspoort in een volgende pilot – als de app verder is doorontwikkeld - ook te toetsen bij professionals of vrijwilligers, die burgers in hun thuissituatie helpen bij het maken van het financieel overzicht. Een goede doelgroep kan daarbij bijvoorbeeld de ‘digitaal vaardige jongere met schulden’ zijn om zo gebruikerservaringen op te halen.

---

<sup>52</sup> Naast deze generieke lessen zijn meer concrete suggesties om het Financieel Paspoort te verbeteren ook gedeeld met de Stichting Financieel Paspoort. Deze zijn echter niet in deze rapportage opgenomen.

<sup>53</sup> CBS Statline, Internet; toegang, gebruik en faciliteiten.

## Generieke aandachtspunten

De hebben ervaringen met het Financieel Paspoort hebben ook verschillende aandachtspunten naar voren gebracht, die buiten de invloedssfeer van het Financieel Paspoort liggen. Dit zijn aandachtspunten die ook van toepassing zijn op andere PDM-dienstaanbieders en waar mogelijk ook een rol ligt voor de overheid.

In de huidige oplossing downloadt de gebruiker van het Financieel Paspoort een aantal bestanden op zijn smartphone of tablet. Het Financieel Paspoort informeert de gebruiker hier niet over en legt de verantwoordelijk om hier op een zorgvuldige manier mee om te gaan bij de gebruiker (de gebruiker dient zijn/haar bestanden met persoonlijke gegevens zelf te verwijderen van de smartphone of tablet nadat de gegevens zijn geïmporteerd in de app). Dit roept de vraag op waar de grenzen van de verantwoordelijkheid liggen voor de PDM-dienstaanbieders en voor de gebruiker (burger).

Een mogelijk risico van het inzetten van apps in het contact met de klanten is dat het niet alleen relevant is dat de professional positief is over het gebruik van de app. Het is ook van belang dat de klant positief is over het gebruik van de app. Als de communicatie zich dan vooral richt op de professional, dan moet de professional ook de ambassadeur worden bij het gebruik van de app. Hiervoor is het dan minimaal relevant dat de professional alle ins en outs kent van de app en positief is over de app.

Het is eveneens van belang dat alle gebruikers (professional en burger) vertrouwen hebben in het gebruik van de app. Wat gebeurt er met mijn gegevens? Zijn mijn gegevens veilig? Nu is er voor het Financieel Paspoort een PIA uitgevoerd door de Privacy Company, waarin deze vragen zijn beantwoord. Als een gebruiker dit überhaupt al gaat lezen, is het voor de gebruiker ook heel erg lastig om deze PIA op waarde te schatten.<sup>54</sup> Aangezien vertrouwen een cruciale randvoorwaarde is voor groei van het gebruik van apps, ligt hier mogelijk een rol voor de overheid voor de hand. Een sectorspecifieke oplossing voor dit probleem is mogelijk dat – voor het Financieel Paspoort – het NIBUD de oplossing ondersteunt en/of onderschrijft, waardoor gebruikers meer vertrouwen krijgen in de app. Maar het is ook denkbaar om hier te kiezen voor een meer generieke oplossing. Er kan dan gedacht worden aan een afsprakenstelsel al dan niet in combinatie met een certificering van PDM-dienstaanbieders door een onafhankelijke partij (vergelijkbaar met het MedMij afsprakenstelsel). Een afsprakenstelsel kan ook bijdragen aan meer vertrouwen in producten van PDM-dienstaanbieders.

Naarmate een financieel overzicht completer wordt, neemt de meerwaarde van het financieel overzicht toe. Op dit moment zijn er in het Financieel Paspoort drie verschillende bronnen ontsloten en het is wenselijk dat er meer bronnen worden ontsloten. Hiervoor is het wel van belang dat organisaties gegevens aan de burger beschikbaar stellen (dit sluit ook aan bij het recht op inzage uit de AVG).

---

<sup>54</sup> Deze PIA is niet op het internet beschikbaar en daarnaast is de inhoud van de PIA complexe materie en niet eenvoudig te begrijpen.

Zie ook de eerdere gewenste vervolgactie over het ontsluiten van gegevens over de burger aan de burger. De meerwaarde van het ontsluiten van deze gegevens via de Blauwe Knop is dat hiermee één herkenbare oplossing voor de burger wordt gecreëerd, dat overheden gebruik kunnen maken van collectief ontwikkelde techniek en functionaliteiten en dat er standaardisatie is in het aanbieden van de gegevens.

## 4.2. fiKks schulden app

In deze paragraaf lichten wij de resultaten toe van de pilot met fiKks. In de eerste sectie wordt een nadere toelichting gegeven op de app fiKks, in de tweede sectie wordt een nadere inhoudelijke beschrijving gegeven van de pilot en in de derde paragraaf worden<sup>55</sup> de resultaten en de lessen uit de pilot gepresenteerd.

### 4.2.1. Wat is de fiKks schulden app?

In deze paragraaf wordt een nadere toelichting gegeven op fiKks aan de hand van de 7 w's (wie, wat, waar, wanneer, waarom, op welke wijze en met welke middelen).

#### Wie

fiKks is één van de initiatieven van de Stichting Helden van de Wil.<sup>56</sup> fiKks stimuleert bedrijven om vanuit hun werkgeversrol medewerkers met de fiKks-app collega's met schulden te helpen, bedrijven hebben vaak als eerste een beeld als één van hun medewerkers schulden heeft (door bv. loonbeslagen etc.). Met de app kunnen mensen met geldzorgen grip krijgen op hun financiële situatie.

De doelgroep van de fiKks-app zijn mensen die betalingsachterstanden hebben en die, desgewenst anoniem, online hulp willen van een buddy voor praktische tips en ondersteuning bij het beheren van hun financiën. Dankzij het buddy-systeem achter de app kunnen mensen met een betalingsachterstand gekoppeld worden aan een buddy: een vrijwilliger die hen helpt weer grip te krijgen op hun financiën. Er zijn op dit moment ruim 600 buddy's in Nederland actief. En er zijn iets meer dan 1500 mensen die de fiKks-app hebben gedownload.<sup>57</sup>

#### Wat

De fiKks schulden app is een hulpmiddel, waarmee de burger online ondersteuning kan krijgen bij zijn financiële administratie. Dankzij het buddy systeem achter de app kan een gebruiker zelf een buddy kiezen, die kan helpen om samen betalingsachterstanden op te lossen of kan verwijzen naar

---

<sup>55</sup> De informatie in deze sectie is voor een groot deel gebaseerd op <https://wijgaanhetfikksen.nl>.

<sup>56</sup> Stichting Helden van de Wil is een onafhankelijk burgerkrachtinitiatief van de ADG Dienstengroep. De stichting Helden van de Wil ontwikkelt concrete en schaalbare instrumenten en oplossingen waarmee werkgevers in Nederland hun ondernemerskracht en capaciteit in kunnen zetten om bij te dragen aan continue verbetering van de samenleving. Zie <https://www.heldenvandewil.nl/>.

<sup>57</sup> Zie: <https://wijgaanhetfikksen.nl/buddy-woorden/>



professionele hulp. Iedere buddy heeft via fiKks een gratis e-learning programma doorlopen om gebruikers zo goed mogelijk en volgens met het Nibud<sup>58</sup> bepaalde richtlijnen te kunnen helpen. Het contact tussen de buddy en de gebruiker verloopt vervolgens via de app: beveiligd en rechtstreeks.

fiKks is één van de projecten in SchuldenlabNL, waarin publieke en private partners actiegericht samenwerken aan het opschalen van projecten om kwetsbare groepen duurzaam schuldenzorgvrij te maken.<sup>59</sup>

## **Waar**

De fiKks schulden app is te gebruiken in heel Nederland en is te downloaden in de Google Play Store en Apple App Store.

## **Wanneer**

De stichting Helden van de Wil is opgericht in 2017. De fiKks-app is in maart 2018 gelanceerd.

## **Waarom**

Er zijn 1,5 miljoen Nederlandse huishoudens met betalingsachterstanden. Schulden leiden tot stress, zorgen en frustratie bij degene die het betreft. Zo functioneren werknemers met schulden bijvoorbeeld vaak minder goed. Daarnaast ligt er nog steeds een taboe: mensen praten niet graag over schulden, waardoor ze nog verder in de knel komen. fiKks speelt hierop in met hun app. De taboe wordt volgens fiKks doorbroken en mensen worden geholpen om hun schulden op te lossen met een gratis budget-app.

## **Met welke middelen**

fiKks is op dit moment afhankelijk van subsidies en bijdragen vanuit de Stichting Helden van de Wil. De app is in Nederland gratis te gebruiken voor alle burgers.

## **Op welke wijze**

Er wordt uitleg gegeven over de werking van de fiKks-app voor zowel de gebruiker (hulpvrager) als voor de buddy (de vrijwilliger).

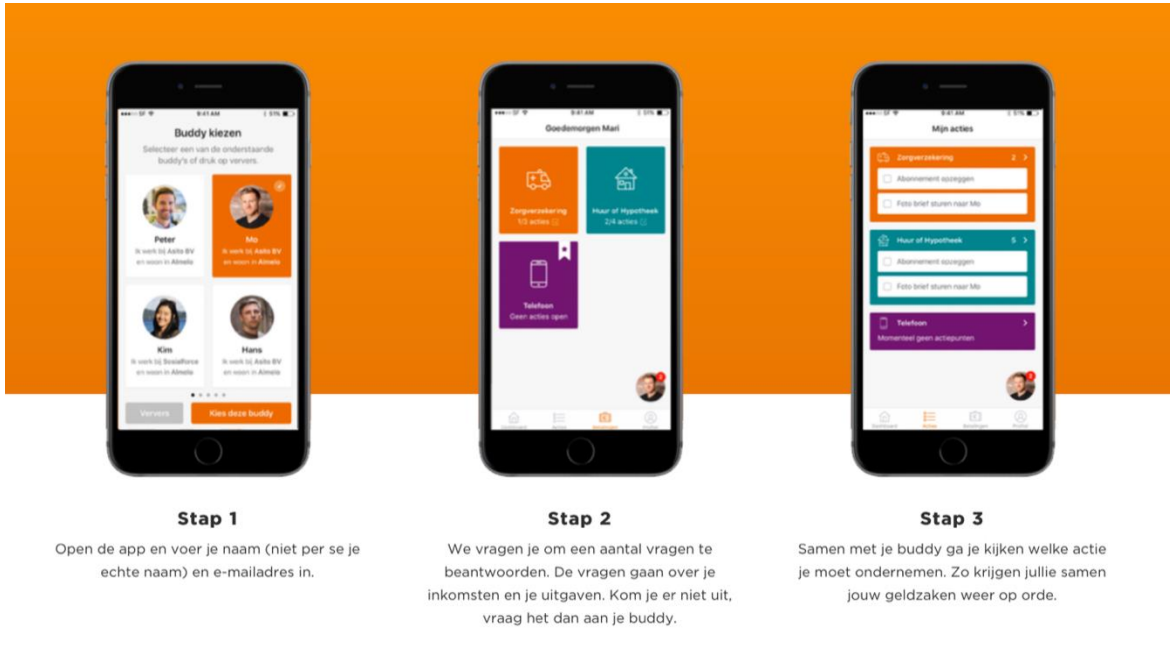
---

<sup>58</sup> Nibud is betrokken geweest bij het maken van de content voor de e-learningmodule. Voor meer informatie zie: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/buddy-schuldenapp-fikks-helpt-medewerkers/>.

<sup>59</sup> Zie <https://www.schuldenlab.nl/> voor meer informatie over SchuldenlabNL.

## Werkwijze gebruiker

Na het opstarten van de app maakt de gebruiker een account aan en kan de gebruiker een buddy selecteren. Vervolgens brengt de gebruiker zijn financiële situatie in kaart (inkomsten, uitgaven etc.). Het zo goed mogelijk in- en aanvullen van alle financiële gegevens in de app vraagt wel een stevige inzet van de gebruiker. De buddy kan de gebruiker hierbij - indien gewenst - ondersteunen. Communicatie met de buddy verloopt via de chatfunctie, de gebruiker moet hier ook zelf het initiatief nemen om bijvoorbeeld post en openstaande rekeningen te delen met zijn buddy. Hieronder wordt de werkwijze van de fiKks-app voor de gebruiker in drie stappen gepresenteerd.



## Werkwijze buddy

Hieronder wordt de werkwijze voor de buddy in vier stappen toegelicht:

- **Aanmelden:** Na de aanmelding ontvangt de buddy een persoonlijke uitnodiging voor de fiKks Academy. Binnen deze speciaal ontwikkelde e-learning omgeving, leert de buddy de benodigde basis om de complexe wereld van schulden te begrijpen.
- **Doorlopen van de fiKks Academy:** Nadat het e-learningprogramma met succes is doorlopen en (gratis) een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) is aangevraagd, wordt er een fiKks-account geactiveerd.
- **Downloaden van de app:** Na het downloaden van de app logt de buddy in met zijn inloggegevens en vult een aantal persoonlijke gegevens in voor zijn buddy profiel en kan de buddy zijn VOG uploaden.
- **Aan de slag als buddy:** Gebruikers van de app krijgen vanaf nu de naam en eventueel de foto van de buddy te zien als hen gevraagd wordt om een buddy te selecteren. Een gebruiker kan de buddy kiezen.

## 4.2.2. Pilot fiKks schulden app

De fiKks-app is in de eerste fase van de ontwikkeling van de app getoetst bij drie gemeenten in de vorm van een pilot, als onderdeel van het project 'Regie op gegevens t.b.v. schuldhulpverlening'. Aan de pilot hebben in totaal 12 deelnemers (schuldhulpverleners en vrijwilligers) namens de gemeenten Boxtel, Sint-Michielsgestel en Oosterhout meegedaan.<sup>60</sup>

Het doel van de pilot was om ervaringen op te halen bij schuldhulpverleners, vrijwilligers (budgetcoaches) en burgers met schulden bij het gebruiken van de fiKks-app voor het in beeld brengen van de financiële situatie van de klant onder begeleiding van een hulpverlener in het intakeproces van schuldhulpverlening bij de gemeente.

In de versie van de app, die is getoetst in de pilot, worden inkomsten en uitgaven vooraf ingevuld (met referentiebedragen). De gebruiker kan deze gegevens vervolgens aanpassen naar zijn eigen financiële situatie.<sup>61</sup> De buddy kan de gebruiker hier online bij helpen, ziet in de app of de gebruiker alles goed heeft ingevuld en geeft tips indien nodig.

## 4.2.3. Ervaringen uit de pilot

In de startbijeenkomst hebben de deelnemers uitleg gekregen over de fiKks-app. De deelnemers van de pilot waren professionals<sup>62</sup> die klantcontact hebben met mensen, die hulp nodig hebben bij de aanpak van hun schulden. Tijdens de bijeenkomst is in tweetallen de fiKks-app geïnstalleerd en gebruikt om zo op de eigen smartphone te ontdekken hoe de app werkt als je gekoppeld wordt aan elkaar. Dat wil zeggen dat er een koppeling wordt gemaakt tussen een buddy en gebruiker, waarbij de buddy mee kan kijken in de app van de gebruiker. Dit ging goed bij alle deelnemers.<sup>63</sup>

De deelnemers aan de pilot waren positief over het concept van de fiKks-app. Een aantal pilotdeelnemers hebben zelfs op eigen verzoek gevraagd om de e-learning door te nemen om te kijken naar de inhoud. Zij waren ook positief over het idee dat buddy's door middel van een e-learning opgeleid worden en dat iedere buddy een VOG moet hebben.

Desondanks heeft geen van de pilotdeelnemers de fiKks-app daadwerkelijk ingezet bij het in beeld brengen van de financiële situatie van hun klanten in het proces van de gemeentelijke schuldhulpverlening of in de fase daarvoor. Hierdoor zijn er geen gebruikservaringen van klanten beschikbaar vanuit de pilot, maar alleen van de hulpverleners zelf.

---

<sup>60</sup> Zie ook paragraaf 1.3 voor een nadere toelichting op de deelnemers aan de pilot.

<sup>61</sup> Het is de bedoeling dat in de toekomst gegevens uit andere bronnen kunnen worden geïmporteerd in of gekoppeld aan de fiKks-app. Sinds maart 2019 is deze functionaliteit beschikbaar voor schuldgegevens (gemeentelijke belastingen) van de gemeente Boxtel via het Qiy Afsprakenstelsel. De evaluatie van deze functionaliteit is niet meegenomen in deze pilot.

<sup>62</sup> De professionals zijn verschillende medewerkers: budgetcoaches (vrijwilligers), klantmanagers van een woningbouwcoöperatie en schuldhulpverleners.

<sup>63</sup> Eén van de deelnemers aan de pilot was al vrijwillig buddy van fiKks.

## Vinden en benaderen van de klant

Verschillende schuldhulpverleners hebben de app geïntroduceerd bij enkele van hun klanten tijdens het intakegesprek. Die klanten met problematische schulden, gaven aan liever direct en zonder app geholpen te willen worden. In andere gevallen had de schuldhulpverlener niet de verwachting dat de klant voldoende digitaal vaardig zou zijn om de app te gaan gebruiken (een relatief groot deel van hun klanten heeft geen smartphone) en werd de optie niet geboden om met de fiKks schulden app te gaan werken.

Ook de medewerkers van de betrokken woningbouwcoöperatie gaven aan, dat het lastig was om klanten te vinden die open zouden staan voor de app. Als ze al binnen mogen komen en in gesprek zijn met de klant, is er vaak sprake van meerdere problemen (en meerdere en hoge schulden bij andere schuldeisers). Budgetcoaches (vrijwilligers) gaven ook aan dat ze merkten dat het lastig was om geschikte kandidaten te vinden (hun klanten hadden vaak hoge schulden). De situatie is in de beleving van de klant dermate ongrijpbaar dat welk instrument of welk apparaat dan ook kan helpen. De klant is niet zelf bij machte, vanwege zijn situatie en onrust.

De deelnemers aan de pilot hadden overall de indruk dat de app minder geschikt zou zijn voor mensen met problematische schulden. Als al duidelijk is dat de financiële problemen groter zijn en er contact is met schuldhulpverlening, dan is het van belang om rust te creëren, waarbij vooral persoonlijk contact tussen de burger en de vrijwilliger/schuldhulpverlener relevant is.

Een financiële buddy app kan volgens de pilotdeelnemers meerwaarde bieden om inwoners met financiële krapte een steuntje in de rug te geven (zoals digitaal vaardige burgers die behoefte hebben aan onlinehulp). De app lijkt volgens de pilotdeelnemers ideaal voor jongeren en voor de zogenoemde type klant 'light'. Het kan dan gaan over mensen waarbij de financiële zorgen nog te overzien zijn en die genoeg hebben met enige begeleiding.

De deelnemers aan de pilot zagen ook goede mogelijkheden om de fiKks-app te gebruiken na afronding van een schuldhulpverleningstraject, wanneer de situatie gestabiliseerd is maar er nog wel enig risico is om terug te vallen. Het kan dan nuttig zijn voor de burger om in specifieke situaties contact op te nemen met een buddy. Daarbij is er de (mis)perceptie dat het contact via de app in plaats van persoonlijk contact komt, het is van belang om hiermee rekening te houden.

Bovengenoemde bevindingen zijn het resultaat van de verwachtingen van de professionals die heel dicht bij de klant staan. Dit geeft een aardige indicatie (ook over de te verwachten potentiële doelgroep), maar de beste indicatie is te krijgen door het de klant zelf te vragen. Klantervaringen met de fiKks schulden app kunnen het bovenstaande beeld verder verrijken en kunnen mogelijk aanleiding zijn voor een betere afbakening van de potentiële doelgroep van de fiKks schulden app in het proces van de schuldhulpverlening.

## Gegevens en geboden inzicht

Het gebruik van de app leidde nog niet tot een compleet en actueel financieel overzicht van de klant en is daarom nu nog minder geschikt voor het proces van de schuldhulpverlening, waar inzicht in alle schulden een vereiste is. Ook is het van belang om inzicht te hebben in het hele huishouden in

plaats van inzicht in de financiële situatie van één van de leden van dat huishouden. Overigens was dit voor de start van de pilot reeds bekend.

**Gewenste vervolgactie:** Voor een goed financieel inzicht zijn vaak gegevens nodig van het gehele huishouden en niet alleen van een individu. Gegevens moeten dan voor verschillende personen worden opgehaald, een goede machtigingenoplossing is hiervoor een cruciale randvoorwaarde. Het is dan ook van belang dat hiervoor een generiek te gebruiken oplossing wordt gevonden binnen het Programma Machtigen van het ministerie van BZK.

### Gewenste functionaliteiten

De deelnemers hebben zelf de app gebruikt en vinden de app er mooi uit zien. Ze vinden de app voor henzelf handig en simpel in gebruik. Verder is aangegeven dat er nog een mogelijkheid om acties toe te voegen gemist wordt. Acties die niet per se meteen schuld gerelateerd zijn, maar handig en goed zijn voor passende begeleiding. Een voorbeeld is het aanmaken van een actie om een praktische hulpvraag te bespreken (zoals het meedenken over het regelen van een zorgverzekering).

Tevens is aangegeven dat het goed zou zijn als meer intelligentie in de app zou zitten, zoals de link tussen inkomen, huur, zorgverzekering of bijvoorbeeld leeftijd, situatie klant en ingebouwde pop-ups (met tips zoals [www.berekenuwrecht.nl](http://www.berekenuwrecht.nl)). Zo wordt bij de klant financieel bewustzijn gecreëerd.

Deelnemers van de pilot vertrouwen de app, omdat ze weten dat de app beveiligd is. Dit zorgt voor een fijn en positief gevoel bij bijvoorbeeld vrijwilligers en de klanten met een online hulpvraag. Tevens heeft het aantal deelnemers die op eigen verzoek de e-learning hebben doorgenomen om te kijken naar de inhoud aangegeven dat er volgens hen goede dingen in staan. Dit kan een leek helpen om een goede buddy te zijn. Er is aandacht voor praktische zaken, maar ook aandacht voor gedrag (zoals bijvoorbeeld het aangeven van grenzen).

### 4.2.4. Beschouwing

De fiKks schulden app is een gratis app, waarmee mensen met betalingsachterstanden gekoppeld kunnen worden aan een buddy die hen, anoniem en vertrouwelijk, kan helpen met hun betalingsachterstanden. In de pilot is ervoor gekozen om mensen met betalingsachterstand direct te koppelen aan een vrijwilliger of schuldhulpverlener (waarmee het uitgangspunt van anonimiteit los is gelaten). Aan de hand van deze pilot zijn enkele generieke lessen te trekken.

Het is allereerst van belang om scherp vast te stellen voor wie en in welke situaties dergelijke apps nuttig zijn. In de ogen van de pilotdeelnemers was de fiKks-app niet voor iedereen geschikt, maar in het bijzonder voor mensen bij wie de schulden nog beperkt zijn, bij wie er enige 'financiële krapte' is. In deze situatie hebben mensen vaak (nog) geen contact met de schuldhulpverlener, maar mogelijk al wel met vrijwilligers die hen kunnen helpen bij het in kaart brengen van hun financiële situatie (in feite voorwerk voor het proces van schuldhulpverlening bij de gemeente start<sup>64</sup>). De app

---

<sup>64</sup> Waarbij in de ideale situatie de problemen al worden opgelost en er helemaal geen beroep hoeft te worden gedaan op de schuldhulpverlening.

en de buddy kunnen hier helpen met het financiële overzicht. Als met de app snel inzicht kan worden geboden, dan kan dit ook aanleiding zijn om bij klanten met problematische schulden sneller door te verwijzen naar de schuldhulpverlening. Klantervaringen met de fiKks schulden app kunnen het bovenstaande beeld verder verrijken (ook inzetten bij mensen met problematische schulden?) en kunnen mogelijk aanleiding zijn voor een betere afbakening van de potentiële doelgroep(en) van de fiKks schulden app in het proces van de schuldhulpverlening.

Daarbij is het van belang dat de gebruiker enigszins digitaal vaardig is en in het algemeen vertrouwen heeft in het gebruik van apps. Dit vertrouwen kan worden vergroot, bijvoorbeeld wanneer een organisatie, zoals het NIBUD, het gebruik van een app aanbeveelt.<sup>65</sup>

Hoe meer gegevens er uit andere bronnen ontsloten kunnen worden in de app, hoe handiger dit is voor de gebruiker.<sup>66</sup> Ondersteuning door de buddy kan op afstand (via de app), maar de vrijwilliger kan, in onderling overleg, ook bij de mensen thuis komen<sup>67</sup> om samen dit financiële overzicht te creëren.

Voordat mensen met betalingsachterstanden en de vrijwilliger/schuldhulpverlener met een app kunnen gaan werken is het van belang dat beiden enthousiast zijn over de app en goed kunnen werken met de app. Voordat een vrijwilliger/schuldhulpverlener een app zal introduceren bij de burger moet hij een soort 'ambassadeur' van de app worden (zolang er geen verplichting is om een bepaalde app te gebruiken). Als de vrijwilliger of schuldhulpverlener twijfelt over een app, dan zal hij de app niet gaan inzetten. Dit is een complicerende factor voor een snelle opschaling van dit soort apps via hulpverleners.

Daarbij hebben de deelnemers aan de pilot aangegeven dat het sowieso lastig is om het gesprek over het gebruik van apps aan te gaan met de burger (gespreksvoering: hoe de app te introduceren?). Het is ook van belang dat aanbieders van apps hiervoor aandacht hebben.

Andersom zou een schuldhulpverlener in staat moeten zijn om met iedere app te kunnen werken, die de burger wil gebruiken. Het moet voor de schuldhulpverlener niet uitmaken of de burger zijn financiële overzicht maakt op papier, in Excel of in een app zoals de fiKks-app. Het initiatief voor het gebruik van een specifieke app zou dus eigenlijk bij de burger vandaan moeten komen, dan is er de grootste kans voor een effectieve uitrol van de app.

---

<sup>65</sup> In de vorige paragraaf over het Financieel Paspoort is aangegeven dat een afsprakenstelsel ook een manier is om dit vertrouwen te organiseren. Beide kunnen elkaar ook versterken.

<sup>66</sup> Zie ook de gewenste vervolgactie bij het Financieel Paspoort over het ontsluiten van relevante financiële gegevens over de burger aan de burger. Die is voor de fiKks-app ook van toepassing.

<sup>67</sup> Dit was in het bijzonder relevant voor deze specifieke pilot. Het basisidee achter de fiKks-app is dat de buddy anoniem en op afstand de gebruiker kan helpen.

# 5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen naar aanleiding van de evaluatie van het project regie op gegevens ten behoeve van schuldhulpverlening. De aanbevelingen geven richting aan de gewenste vervolgacties om regie op gegevens een stap verder te kunnen brengen. Dit hoofdstuk sluit af met een nawoord van de Stichting Financieel Paspoort en de Stichting Helden van Wil, de initiatiefnemers achter de apps waarmee de pilots zijn uitgevoerd.

## 5.1. Conclusies

Regie op Gegevens gaat over het (terug)geven van de regie aan mensen over hun eigen gegevens. Zij zijn het middelpunt en bepalen wie, wanneer tot welke van hun gegevens toegang wordt verleend én krijgen inzicht in wie hun gegevens waarvoor heeft gebruikt. Op initiatief van het Kloosterhoeveberaad is in 2018 de pilot 'Regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening' gestart. Uit de eerdere klantreis 'Hulp bij schulden' bij de gemeente Alphen aan den Rijn kwam naar voren dat de klant een dip ervaarde bij de stap 'ik verzamel mijn gegevens'. Het verzamelen van deze gegevens is complex en dit kost de burger veel tijd en moeite. Dit terwijl veel van de gewenste gegevens 'in de systemen' bij overheden zit. Vanuit de verwachting dat 'regie op gegevens' een bijdrage kan leveren aan dit probleem is de pilot 'Regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening' gestart.

Het doel van de pilot was om aan de hand van de concrete casus van de schuldhulpverlening ervaringen op te doen en lessen te leren met betrekking tot het onderwerp regie op gegevens, die ook bruikbaar zijn op domeinen buiten de schuldhulpverlening. Er zijn verschillende apps die de burger én de schuldhulpverlener bij de gemeente kunnen helpen om de burger meer regie op zijn gegevens te geven. Met twee apps (het Financieel Paspoort en de fiKks schulden app) zijn pilots gedaan met schuldhulpverleners, vrijwilligers (budgetcoaches), wijkteammedewerkers en burgers in het proces van schuldhulpverlening.

De klantreis 'regie op financiële gegevens t.b.v. schuldhulpverlening' bestaat uit de volgende vier stappen. De conclusies worden ook gepresenteerd aan de hand van de stappen in de klantreis:

- Stap 1: Burger heeft behoefte aan inzicht
- Stap 2: Burger heeft keuze uit verschillende online hulpmiddelen
- Stap 3: Gegevens worden beschikbaar gesteld aan de burger
- Stap 4: Burger gebruikt de opgehaalde gegevens

### Stap 1: Burger heeft behoefte aan inzicht

Eén op de vijf huishoudens in Nederland (1,5 miljoen huishoudens) heeft betalingsproblemen; van deze groep hebben ongeveer 700 duizend huishoudens ernstige betalingsproblemen. In 2018 waren er 86.200 aanmeldingen voor de schuldhulpverlening bij gemeenten. Substantiële aantallen mensen hebben dus te maken met schuldenproblematiek. In een rapport van de Nationale Ombudsman geven vrijwilligers aan dat het op orde krijgen van de administratie de grootste hobbel is in het proces van toelating tot de schuldhulpverlening.

Het verzamelen van de gegevens is een belangrijke stap in de intakefase van de schuldhulpverlening. Daarbij voert de burger op dit moment al verschillende regiehandelingen uit bij het verzamelen van de gegevens. ICT biedt de mogelijkheden om deze regiehandelingen digitaal af te handelen. Burgers willen daarbij zelf bepalen en controleren wat er met hun gegevens gebeurt.

De voordelen van regie op gegevens kunnen voor burgers heel divers zijn en hangen sterk af van de use case waarbij de burger de regie over zijn gegevens kan voeren. De effecten van regie op gegevens zijn mogelijk nog ingrijpender, regie op gegevens kan ook leiden tot een fundamentele wijziging van de relatie van de overheid en haar burgers.

Het kunnen voeren van regie op gegevens roept verschillende vragen op vanuit het perspectief van de burger. Het is daarom van belang dat er meer onderzoek komt naar het burgerperspectief op regie op gegevens. Het gaat hier dan niet zozeer om gebruikerservaringen te onderzoeken, maar om onderzoek naar het begrip van regie op gegevens bij burgers (begrijpen ze wat ze doen, begrijpen ze wat de consequenties zijn, etc.).

Voor mensen zonder digitale vaardigheden is (digitale) regie op gegevens vaak niet meteen de meest voor de hand liggende oplossing voor problemen waar zij tegen aan lopen. Voor die groep is het van belang dat zij iemand kunnen machtigen (bv. vrijwilligers van de thuisadministratie) om regiehandelingen voor hen uit te voeren. Voor mensen met beperkte digitale vaardigheden kan regie op gegevens een oplossing bieden, mits er voor gezorgd wordt dat de regiehandelingen goed te begrijpen en uit te voeren zijn (gebruiksvriendelijk).

## **Stap 2: Burger heeft keuze uit verschillende online hulpmiddelen**

Er komen de laatste tijd veel nieuwe tools en apps bij; het gaat dan zowel om publieke als private initiatieven. Daardoor heeft de burger keuze uit verschillende hulpmiddelen. In onze analyse zijn verschillende initiatieven bekeken, die verschillende oplossingen hebben gevonden om de burger te helpen om een beter financieel overzicht en daarmee financieel inzicht te geven. Bij een deel van de initiatieven wordt er niet alleen financieel inzicht geboden, maar is een buddy systeem (persoonlijk of digitaal) ook een belangrijk onderdeel van de oplossing. Het overgrote deel van de PDM-initiatieven richt zich op de burger, waarbij een aantal initiatieven een specifieke focus heeft op de doelgroep jongeren.

De verschillende tools en apps bieden (deel)oplossingen voor verschillende vormen van regie op gegevens. Daarbij zijn er grote verschillen in de mate van volwassenheid van de verschillende tools en apps (van concept naar proof-of-concept naar productie).

Regie op gegevens begint met de beschikbaarheid van financiële gegevens. Hier ligt ook een belangrijke rol voor overheden, zij beschikken immers over veel gegevens van de burger. Het is relevant dat overheden beschikbare gegevens over de burger aan de burger op een goede manier ontsluiten, zodat regie op deze gegevens door de burger mogelijk wordt (zie ook stap 3 uit de klantreis).

Voor het gebruiken en delen van overige gegevens, die bij de overheid beschikbaar zijn, ontbreken nog de afspraken en spelregels. Het is van belang dat de gehele overheid (Rijk, uitvoeringsorganisaties, decentrale overheden) hierin samen optrekt en dat het ministerie van BZK



hierin het voortouw neemt, om te voorkomen dat er een wirwar aan verschillende oplossingen voor overheidsgegevens ontstaat. Zonder afsprakenstelsel blijft gegevensuitwisseling ongestructureerd en moeten steeds individueel afspraken worden gemaakt tussen gegevenshouders, gegevensvragers, PDM-dienstaanbieders en burgers. Het maken en naleven van individuele afspraken leidt tot veel extra lasten en het risico is aanwezig dat gegevenshouders daardoor terughoudender zijn met het delen van gegevens onder regie van de burger.

### **Stap 3: Gegevens worden beschikbaar gesteld aan de burger**

Door enkele uitvoeringsorganisaties en gemeenten wordt gekeken naar de mogelijkheden om gegevens beschikbaar te stellen aan de burger door middel van een Blauwe Knop. Voor stap 3 (Blauwe knop, Common Ground en afsprakenstelsel) wordt te zijner tijd (als de pilots met de Blauwe Knop zijn afgerond) een aparte uitwerking gemaakt.

### **Stap 4: Burger gebruikt de opgehaalde gegevens**

Aan de hand van twee pilots met apps (Financieel Paspoort en fiKks schulden app) zijn ervaringen opgedaan over de vierde stap van de klantreis.

#### **Financieel Paspoort**

Het doel van het Financieel Paspoort is om de burger te faciliteren om persoonlijke financiële gegevens op te halen uit verschillende bronnen en deze te combineren tot één financieel overzicht. De burger krijgt zo meer inzicht in en controle over zijn of haar persoonlijke situatie.

Het Financieel Paspoort is in de eerste fase van de ontwikkeling van de app getoetst bij de zes gemeenten. Het doel van de pilot was om ervaringen op te halen bij schuldhulpverleners (en burgers) bij het gebruiken van het Financieel Paspoort voor het in beeld brengen van de financiële situatie van de klant in het proces van de (gemeentelijke) schuldhulpverlening.

De deelnemers aan de pilot waren positief over het concept van het Financieel Paspoort en dan in het bijzonder over de potentiële meerwaarde die het Financieel Paspoort kan bieden bij het in beeld brengen van de financiële situatie van klanten voor de schuldhulpverlening. Desondanks heeft geen van de deelnemers aan de pilot het Financieel Paspoort daadwerkelijk ingezet bij het in beeld brengen van de financiële situatie van hun klanten in het proces van de schuldhulpverlening. Hiervoor werden als redenen genoemd de kwaliteit van de app (technisch werkte het niet altijd goed en sommige schuldhulpverleners vonden het gebruik complex), de perceptie van de schuldhulpverlener over de app (eigen kennis van de app, privacy), de inschatting van het gebruik door de klant (digitale vaardigheden van de klant) en de beschikbaarheid van gegevens en geboden inzicht (beperkt aantal bronnen ontsloten).

De Financieel Paspoort app is daarom op dit moment nog niet opschaalbaar naar meer gemeenten voor toepassing in het proces van schuldhulpverlening. Verdere doorontwikkeling van het Financieel Paspoort (werking app, gebruikerservaring, beschikbaarheid gegevens) is hiervoor eerst noodzakelijk.

## **fiKks schulden app**

De fiKks schulden app is een hulpmiddel, waarmee de burger online ondersteuning kan krijgen bij zijn financiële administratie. Dankzij het buddy systeem achter de app kan een gebruiker zelf een buddy kiezen, die kan helpen om samen betalingsachterstanden op te lossen of kan verwijzen naar professionele hulp. Iedere buddy heeft via fiKks een gratis e-learning programma doorlopen om gebruikers zo goed mogelijk en volgens met het Nibud bepaalde richtlijnen te kunnen helpen.

De fiKks-app is in de eerste fase van de ontwikkeling van de app getoetst bij drie gemeenten. Het doel van de pilot was om ervaringen op te halen bij schuldhulpverleners, vrijwilligers (budgetcoaches) en burgers met schulden bij het gebruiken van de fiKks-app voor het in beeld brengen van de financiële situatie van de klant onder begeleiding van een hulpverlener in het intakeproces van schuldhulpverlening bij de gemeente.

De deelnemers aan de pilot waren positief over het concept van de fiKks-app. Desondanks heeft geen van de pilotdeelnemers de fiKks-app daadwerkelijk ingezet bij het in beeld brengen van de financiële situatie van hun klanten in het proces van de gemeentelijke schuldhulpverlening of in de fase daarvoor. Hierdoor zijn er geen gebruikservaringen van klanten beschikbaar vanuit de pilot, maar alleen van de hulpverleners zelf.

De deelnemers aan de pilot hadden overall de indruk dat de fiKks-app minder geschikt zou zijn voor mensen met problematische schulden. De app lijkt volgens de pilotdeelnemers ideaal voor jongeren en voor de zogenoemde type klant 'light'. Het kan dan gaan over mensen waarbij de financiële zorgen nog te overzien zijn en die genoeg hebben met enige begeleiding. Bovengenoemde bevindingen zijn het resultaat van de verwachtingen van de professionals die heel dicht bij de klant staan. Dit geeft een aardige indicatie (ook over de te verwachten potentiële doelgroep), maar de beste indicatie is te krijgen door het de klant zelf te vragen. Klantervaringen met de fiKks-app kunnen het bovenstaande beeld verder verrijken en kunnen mogelijk aanleiding zijn voor een betere afbakening van de potentiële doelgroep van de fiKks schulden app in het proces van de schuldhulpverlening.

### **Generieke bevindingen**

Het is bij de introductie van apps zoals het Financieel Paspoort en de fiKks-app van belang dat zowel de professional als de burger enthousiast zijn over de app en goed kunnen werken met de app. Voordat een vrijwilliger/schuldhulpverlener een app zal introduceren bij de burger moet hij een soort 'ambassadeur' van de app worden (zolang er geen verplichting is om een bepaalde app te gebruiken). Als de vrijwilliger of schuldhulpverlener twijfelt over een app, dan zal hij de app niet gaan inzetten. Dit is een complicerende factor voor een snelle opschaling van dit soort apps via hulpverleners.

De pilots met het Financieel Paspoort en de fiKks schulden app laten zien dat er voor regie op gegevens verschillende randvoorwaarden ingevuld moeten zijn, die buiten de invloedssfeer liggen van deze apps.

Naarmate een financieel overzicht completer wordt, neemt de meerwaarde van het financieel overzicht toe. Op dit moment zijn er in het Financieel Paspoort en de fiKks schulden app een

beperkt aantal bronnen ontsloten en het is wenselijk dat er meer bronnen worden ontsloten. Zolang de burger nog zelf zijn gegevens moet invullen, wordt nog niet de volledige meerwaarde bereikt van dergelijke tools en apps. Dat leidt tot een beperkte(re) gebruiksvriendelijkheid, tot beperkt inzicht en dit kan ook een reden zijn waarom burgers halverwege het invullen van de gegevens afhaken. Hier ligt ook een belangrijke rol voor overheden, zij beschikken immers over veel gegevens van de burger. Overheidsorganisaties moeten deze gegevens ook beschikbaar stellen aan burgers (dit sluit ook aan bij het recht op inzage uit de AVG). Hier kan in het bijzonder worden gedacht aan de website MijnOverheid, waar veel persoonsgegevens van de burger te vinden zijn.

Beide pilots tonen het belang aan van een afsprakenstelsel. Er waren bij de professionals soms (al dan niet terecht) twijfels over wat er met de gegevens gebeurt, de veiligheid van de gegevens en de privacy. Dergelijke barrières en twijfels zijn goed weg te nemen door te gaan werken met een afsprakenstelsel.

## 5.2. Aanbevelingen

In deze paragraaf zijn de aanbevelingen uit dit rapport in samenhang gepresenteerd. Het is een overzicht van de gewenste vervolgacties, die nodig zijn om het onderwerp regie op gegevens een stap verder te brengen.

**Gewenste vervolgactie:** Regie op gegevens kan de verhouding tussen de burger en de overheid fundamenteel veranderen. Wat betekent regie op gegevens voor de rol van de overheid? Wat betekent regie op gegevens voor de dienstverlening aan de burger? Het is van belang om hier met elkaar het gesprek over te voeren en goed te doordenken wat dit voor mogelijke consequenties kan hebben.

**Gewenste vervolgactie:** Het is van belang dat er meer onderzoek komt in hoeverre burgers begrijpen wat regie op gegevens betekent en wat de effecten en risico's zijn van regiehandelingen (ophalen gegevens, zelf bewaren gegevens, geven toestemming, delen van gegevens, etc.).

**Gewenste vervolgactie:** Het is van belang dat het ministerie van BZK namens de gehele overheid het voortouw neemt bij het maken van een afsprakenstelsel voor het kunnen gebruiken en delen van gegevens van burgers, waarover overheidsorganisaties beschikken.

**Gewenste vervolgactie:** Het is van belang dat overheden (en andere organisaties) relevante financiële gegevens over de burger aan de burger ontsluiten (bv. in de vorm van een Blauwe Knop), zodat deze gegevens – indien de burger dat wenst – hergebruikt kunnen worden bij het opstellen van financiële overzichten.

**Gewenste vervolgactie:** Voor een goed financieel inzicht zijn vaak gegevens nodig van het gehele huishouden en niet alleen van een individu. Gegevens moeten dan voor verschillende personen worden opgehaald, een goede machtigingenoplossing is hiervoor een cruciale randvoorwaarde. Het is dan ook van belang dat hiervoor een generiek te gebruiken oplossing wordt gevonden binnen het Programma Machtigen van het ministerie van BZK.

### 5.3. Nawoord van Stichting Financieel Paspoort

De Stichting Financieel Paspoort is VNG Realisatie dankbaar voor de geboden mogelijkheid de app Financieel Paspoort in te zetten en terugkoppeling te ontvangen. Diverse terugmeldingen zijn reeds verwerkt of opgenomen in de ontwikkelplanning. Zo is tijdens de pilot de versie 0.9.6 gebruikt en is de actuele versie 1.0.18, waarin ook de gebruikersvoering voor het verzamelen van gegevens is verbeterd.

Belangrijke verbeteringen die reeds zijn doorgevoerd:

- Het proces van downloaden van de gegevens van de Belastingdienst en mijnpensioenoverzicht en het opnemen daarvan in het paspoort is vereenvoudigd, waardoor de gebruiker niet geconfronteerd wordt met het downloaden en verwerken van bestanden.
- Daardoor zullen hiervan geen gedownloadte bestanden op het apparaat achterblijven.
- De gebruiker kan zijn gegevens delen met de schuldhulpverlener door deze te exporteren naar een spreadsheet waarmee gebruikers en schuldhulpverlener gezamenlijke de gegevens verder kunnen aanvullend. Deze spreadsheet is gebaseerd op het oorspronkelijke NVKK-formulier, dat is uitgebreid met onder andere de mogelijkheid voor het tonen van de maandelijkse inkomsten en uitgaven, gecategoriseerd op basis van de NIBUD-codering.

Daarnaast zijn de volgende verbeteringen tot en met de maand november te verwachten:

- Voor de aansluiting op de banken zal gebruik worden gemaakt van een op PSD2-gebaseerde voorziening, waardoor de gebruiker eenmalig zijn bankrekeningen selecteert en niet meer handmatig de transactiebestanden hoeft op te halen en te verwerken.
- De aangesloten bronnen zullen worden uitgebreid met DUO, UWV en mijnoverheid.nl.
- Voor de aansluiting met DUO zal gebruik worden gemaakt van de daar beschikbaar komende 'Blauwe Knop'.

De mogelijkheid om twee paspoorten samen te voegen tot één huishouding wordt voor het einde van het jaar beschikbaar gesteld.

De aanbevelingen voor wat betreft veiligheid en privacy als ook uitbreiding van databonnen zijn opgepakt en zullen in de loop van dit jaar worden gerealiseerd.

## 5.4. Nawoord van Stichting Helden van de Wil

Wij hebben met heel veel plezier meegewerkt aan het onderzoek vanuit VNG Realisatie om de app in praktijk binnen gemeentes te toetsen. De resultaten zijn hierbij aan de buddy kant in lijn met onze interne verwachtingen en eigen onderzoeken. Het is wel heel erg jammer dat er door de betrokken gemeenten weinig tot geen gebruikers zijn ingezet, waardoor we deze ervaringen niet mee kunnen nemen en hier vanuit onderzoeksperspectief niet van kunnen leren. Dit temeer omdat fiKks regulier door deelnemers anoniem kan worden gebruikt om zo de drempel tot gebruik lager te maken en we daardoor hopen eerder interventie te kunnen plegen en natuurlijk om de privacy maximaal te waarborgen. Juist gebruikerservaringen hadden ons nieuwe inzichten kunnen geven vanuit deelnemersperspectief. Mogelijk dat dit een volgende fase anders ingericht kan worden als fiKks in gemeenten ingezet wordt als onderdeel van de Nederlandse Schuldhulproute, die nu actief in ontwikkeling is.

# Bijlage A: Gesprekspartners

## Gesprekspartners

Organisatie	Naam
ADG Dienstengroep/fiKks	Ron Steenkuijl
ADG Dienstengroep/fiKks	Paulien Zwiers
Stichting Financieel Paspoort	Philip Helmer
Stichting Financieel Paspoort	Flip de Jonge
Stichting Financieel Paspoort	Rick te Molder
Stichting Humanitas	Annemieke van Wesemael
Stichting Humanitas	Weslie Pol

## Deelnemers pilot Financieel Paspoort

Organisatie	Naam
Gemeente Amersfoort/Stadsring51	Wolf Doornbosch
Gemeente Amersfoort/Stadsring51	Inge Harbers
Gemeente Amersfoort/Stadsring51	Joelle van Kommer
Gemeente Delft	Hamid El Haidar
Gemeente Delft	Annemarel van Kempen
Gemeente Deventer	Jessamy Balster
Gemeente Deventer	Jenneke Nieuwenhuize
Gemeente Eindhoven	Dewi Delhoofen
Gemeente Eindhoven	Joost van Kampen
Gemeente Eindhoven	Robert van der Waarden
Gemeente Heusden	Digna van den Broek
Gemeente Heusden	Joep Lechner

Organisatie	Naam
Gemeente Zoetermeer	Naima Ouled L'Kadi
Gemeente Zoetermeer	Hakki Savas

### Deelnemers pilot fiKks schulden app

Organisatie	Naam
Mijn Gemeente Dichtbij	Brigitte Fagel
Mijn Gemeente Dichtbij	Medeia den Hartog
Mijn Gemeente Dichtbij	Marion Klijn mij
Mijn Gemeente Dichtbij	Diana Piek
Mijn Gemeente Dichtbij	Bas in 't Zandt
Kredietbank namens de gemeente Oosterhout	Esther Giessenburg
Surplus namens de gemeente Oosterhout	Gerard Heintjes
Surplus namens de gemeente Oosterhout	Han Kilsdonk
Surplus namens de gemeente Oosterhout	Marjo Schoonheim
Thuisvester namens de gemeente Oosterhout	Mary van Doesburg
Thuisvester namens de gemeente Oosterhout	Patricia van Domburg
Gemeente Oosterhout	Rianne van Haeren

# Bijlage B: Gebruikte bronnen

## Rapporten en studies

Centraal Bureau voor de Statistiek (2019), *ICT-gebruik van huishoudens en personen 2018*

Dialogic (2013), *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017*

European Commission (2019), *Human Capital Digital Inclusion and Skills. Digital Economy and Society Index Report 2019*

Innovalor & Newcom Research & Consultancy (2015), *Nederlanders over Persoonlijke Data*

KING (2017), *Verkenning Impact Regie op Gegevens. Proeftuin Boxtel*

Kloosterhoeveberaad (2017), *Eindrapport Project Gezamenlijke Persoonlijke Dienstverlening*

Ministerie van BZK (2019), *Beleidsbrief Regie op Gegevens: nadere uitwerking*

Ministerie van BZK (2018), *Digitale inclusie – iedereen moet kunnen meedoen*

Ministerie van BZK (2018), *Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2018*

Mullainathan, S. & E. Shafir (2013), *Scarcity: Why Having Too Little Means So Much*

De Nationale Ombudsman (2018), *Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening*

NIBUD (2019), *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel I*

NIBUD (2018), *Financiële administratie in een digitaal tijdperk*

Overheidsbrede Beleidsoverleg Digitale Overheid (2018), *NL DIGIbeter. Agenda Digitale Overheid*

Privacy Company (2018), *Data Protection Impact Assessment Financieel Paspoort App*

Programma Regie op Gegevens (2019), *Kader voor regie op gegevens 0.1. Een voorstudie voor een kader voor regie op gegevens*

Stichting Financieel Paspoort (2017), *Beleidsplan Stichting Financieel Paspoort*

VVD, CDA, D66 en ChristenUnie (2017), *Vertrouwen in de toekomst. Regeerakkoord 2017-2021*

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017), *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*

Widlak, A. & R. Peeters (2018), *De Digitale Kooi*



## Internet

<https://www.blauweknop.nl>

<https://www.digitaleoverheid.nl/dossiers/rog-regie-op-gegevens>

<https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/magazine-deel-van-programma-regie-op-gegevens-gepubliceerd/>

<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/regie-op-gegevens/initiatieven/>

<http://www.financieelpaspoort.nl>

<https://www.heldenvandewil.nl>

[https://www.internetconsultatie.nl/uitwisseling\\_persoonsgegevens\\_schuldhelpverlening/document/4366](https://www.internetconsultatie.nl/uitwisseling_persoonsgegevens_schuldhelpverlening/document/4366)

<http://jaarverslag.nvvk.eu/2018/index.html>

<https://martijnschut.blog/2018/04/24/met-apps-je-geldzaken-op-orde>

<https://www.medmij.nl/>

<https://www.mijnpensioenoverzicht.nl>

<https://www.ockto.nl>

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83429NED/table?dl=16DA3>

<https://www.qiyfoundation.org>

<https://www.schuldenlab.nl/>

<https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground>

<https://wijgaanhetfikkxen.nl>

## PDM initiatieven <sup>a)</sup>

PDM-initiatief	Website
<b>Financieel overzicht en inzicht</b>	
Buddy	<a href="https://buddypayment.nl">https://buddypayment.nl</a>
Budlr.	<a href="https://www.budlr.nl/">https://www.budlr.nl/</a>
ByDeHand	<a href="https://www.bydehand.com">https://www.bydehand.com</a>

PDM-initiatief	Website
fiKks	<a href="https://wijgaanhetfikksen.nl">https://wijgaanhetfikksen.nl</a>
Financieel Paspoort	<a href="https://www.financieelpaspoort.nl">https://www.financieelpaspoort.nl</a>
GeldFit	<a href="https://geldfit.nl">https://geldfit.nl</a>
Grip	<a href="https://www.abnamro.nl/nl/prive/internet-en-mobiel/apps/grip/index.html">https://www.abnamro.nl/nl/prive/internet-en-mobiel/apps/grip/index.html</a>
Het Huishoudboekje	<a href="https://hethuishoudboekje.nl">https://hethuishoudboekje.nl</a>
Huishoudboekje	<a href="https://huishoudboekje.com/">https://huishoudboekje.com/</a>
Huishoudboekje Utrecht	<a href="http://www.utrecht.nl/huishoudboekje">www.utrecht.nl/huishoudboekje</a>
Krap	<a href="https://krap.nl">https://krap.nl</a>
MijnGeldzaken.nl	<a href="https://www.mijngeldzaken.nl/">https://www.mijngeldzaken.nl/</a>
Money Pro	<a href="https://money.pro/mac/">https://money.pro/mac/</a>
MoneyFit	<a href="https://moneyfit.nl">https://moneyfit.nl</a>
Monnie	<a href="https://www.garage2020.nl/rotterdam-monnie/">https://www.garage2020.nl/rotterdam-monnie/</a>
Ockto	<a href="https://www.ockto.nl">https://www.ockto.nl</a>
Plinkr	<a href="https://plinkr.nl">https://plinkr.nl</a>
Schuldwisser	<a href="https://www.appone.nl/portfolio/case/schuldwisser/">https://www.appone.nl/portfolio/case/schuldwisser/</a>
<b>Overig</b>	
Dappre	<a href="https://dappre.com">https://dappre.com</a>
Irma	<a href="https://privacybydesign.foundation/irma/">https://privacybydesign.foundation/irma/</a>
MijnApp	<a href="https://mijn-app.io/inwoner/index.html">https://mijn-app.io/inwoner/index.html</a>
MijnOverheid	<a href="https://mijnoverheid.nl">https://mijnoverheid.nl</a>
Qlik2Share	<a href="https://www.iaddress.nl/qlik2share">https://www.iaddress.nl/qlik2share</a>
Schluss	<a href="https://www.schluss.org">https://www.schluss.org</a>

a) In deze tabel zijn de PDM-initiatieven onder elkaar gezet, waarvan de logo's in de figuren 3.1 en 3.2 zijn opgenomen.



**VNG Realisatie**

Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435, 2500 GK Den Haag  
070 373 8008 | realisatie@vng.nl

[vngrealisatie.nl](https://vngrealisatie.nl)