



Schulden uit de knel?

Een verkenning van innovaties
bij de aanpak van schulden

Roeland van Geuns

Nadja Jungmann

Marc Anderson

Schulden uit de knel?

**Een verkenning van innovaties
bij de aanpak van schulden**

**Roeland van Geuns
Nadja Jungmann
Marc Anderson**

Den Haag, april 2016

Uitgave

Platform31
Den Haag, april 2016

Advies: Lydia Sterrenberg

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag
www.platform31.nl

Voorwoord

De economie lijkt zich voorzichtig te herstellen, maar nog niet iedereen plukt daar de (financiële) vruchten van. Zo zien we dat het aantal mensen met problematische schulden niet afneemt, maar toeneemt. Van de wijkteams horen we dat tussen 70 en 85 procent van de sociale problemen in de wijk te maken heeft met schulden. We zijn dus nog onvoldoende in staat geweest om voor mensen met grote schulden het tij te keren.

Hoewel dit verschillende oorzaken kan hebben, is het belangrijk dat we eerder de schuldproblemen in kaart brengen. Niet pas op het moment dat bij mensen het water aan de lippen staat. Meer preventie dus. Daarnaast is het een uitdaging om huishoudens te bereiken die geen hulp krijgen. Via onder meer sociale wijkteams worden huishoudens met grote geldproblemen eerder 'gevonden'. Ook via andere netwerken zoals werkgevers, moeten we eerder en beter zicht krijgen op financiële problemen. Werkgevers hebben daar zelf ook baat bij, omdat werknemers met schulden vaker ziek zijn en bijna 20 procent minder productief zijn. Ook zien we vaak schaamte bij mensen om over hun schulden te praten.

Alle organisaties, hulpverleners en vrijwilligers in de wijken werken hard voor mensen met deze problemen, en doen hun uiterste best. Helaas moeten we ook vaststellen dat we nog onvoldoende weten welke aanpak werkt. We staan nog maar aan het begin van innovatie in het aanpakken van schulden, terwijl de urgentie hoog is. Deze verkenning is een eerste aanzet tot het vinden van beloftevolle aanpakken en werkzame elementen, maar er is nog veel meer nodig.

Als wethouder in Deventer ben ik uiteraard zeer hoopvol over wat de tweede pilot 4S ('sneller schulden stabiliseren en saneren') gaat opleveren. De eerste ervaringen zijn positief: eerder contact met schuldeisers zorgt vaak voor minder extra kosten en meer rust voor de klanten.

Maar ook inzet op gedrag en samenwerking en afstemming tussen allerlei ketenpartners in de wijk moeten verder worden ontwikkeld en uitgetoet. Ik hoop dat deze verkenning inspireert tot meer innovatie en onderzoek naar effectieve en duurzame aanpakken van schulden, zodat steeds meer mensen in onze wijken schuldenvrij worden en blijven.

Jan Jaap Kolkman

Wethouder gemeente Deventer en bestuurlijk trekker van de dossiergroep Armoede en Schuldhulpverlening van het G32- stedennetwerk .

Inhoudsopgave

Inleiding	7
1 Gedrag, schulden en schuldenproblematiek	11
1.1 Financiële problemen beïnvloeden ons gedrag	11
1.2 De groei van de schuldenproblematiek begint af te nemen	12
1.3 Steeds meer huishoudens hebben onoplosbare schulden	12
1.4 Beschermingsbewind groeit, maar lost schulden niet op	14
1.5 Te vaak vergroot incasso onbedoeld de schuldenproblematiek	15
2 De innovaties en een reflectie	16
2.1. De innovaties	16
2.2. Reflectie op de innovaties	18
3 Naar een meer evidence based aanpak	22
3.1 Evidence based versus practice based	22
3.2 Meer evidence based werken: hoe?	23
4 Ambities voor de toekomst	27
Vraagstukken die aandacht verdienen	27
5 Nawoord van de auteurs	30
Bijlage 1: Innovatieprojecten naar thema's	31
Innovaties en fase in de aanpak van schulden waar ze op inzetten	31
Innovaties gericht op het terugdringen van (te) hoge vaste lasten	32
Innovaties gericht op het beter screenen van mensen met schulden	33
Innovaties ingedeeld naar specifieke uitvoerende actor	33
Innovaties gericht op specifieke doelgroepen	34
Bijlage 2: Beschrijving innovatieprojecten	35
Eropaf! Biedt Ondersteuning	35
Humanitas: intake voor Thuisadministratie	37
Stichting Mens en Maatschappij: opgeleide ervaringsdeskundigen helpen	39
Vluchtelingenwerk: Euro-wijzer	42
Hospitaverhuur.nl intermedieert	44
Stadsbank Oost Nederland: alternatief voor beschermingsbewind	46
Woonwaard: ander moment huisbezoek	48
Energiebank: tijdelijke korting op energielasten	50
Rochdale: inhouden huur	52
Amsterdam: Screening zelfstandigen voor schuldhulpverlening	54
Voedselfocus: financieel advies	54
Kredietbank Limburg: screening beschermingsbewind	57
Werkbedrijf Nijmegen: zeker stellen huurbetaling dankzij Mesis-screening	61

Tussenvoorziening: screening financiële problemen bij Tussenvoorziening	64
Deventer: acte van cessie voor tijdswinst	66
Belastingdiensten: digitaal loket Webis Schuldhulp	68
Schuldeiserscoalitie: verantwoord incassobeleid	69
Bijlage 3: Een meer wetenschappelijk gefundeerde innovatiepraktijk	71
Bijlage 4: Literatuur	74

Inleiding

De cijfers rond schuldenproblematiek in Nederland laten geen rooskleurig beeld zien. Het aantal huishoudens met forse financiële problemen nam de afgelopen jaren toe tot een op de vijf¹. De gemeentelijke budgetten voor de bijzondere bijstand staan stevig onder druk door de groei van het beschermingsbewind². Het aantal huishoudens met problematische schulden en dat geen contact heeft met schuldhulpverlening, verdubbelde sinds 2012³. Belangrijke oorzaken van de groei zijn de gestegen werkloosheid, versobering van voorzieningen en stijgende vaste lasten⁴.

Gemeenten proberen de toegenomen financiële problematiek op te vangen in een context van nieuwe wettelijke verplichtingen en bezuinigingen. Op 1 juli 2012 trad de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking. Deze wet schrijft voor dat gemeenten een passend ondersteuningsaanbod hebben voor inwoners met schulden. Daarnaast voerden gemeenten in 2015 de drie decentralisaties in het sociaal domein door. In dat kader zetten veel gemeenten sociale wijkteams in. Wijkteamprofessionals bieden uiteenlopende, laagdrempelige ondersteuning, variërend van signalering tot budgetcoaching. Zij fungeren vaak als poortwachter voor voorzieningen als schuldregelingen en budgetbeheer.

Daarnaast is er sprake van forse bezuinigingen. In veel gemeenten nam het budget voor schuldhulpverlening in de afgelopen vier à vijf jaar met 25 tot 30 procent af. De bezuinigingen zijn een optelsom van de weggevallen extra rijksmiddelen per 2012, de structurele korting op het gemeentefonds van 25 miljoen per 2012 en van algemene gemeentelijke bezuinigingen. Het budget voor de aanpak van armoede en schulden is verhoogd met 20 miljoen per 2015, maar het budget lijkt voornamelijk vooral gebruikt te worden voor de aanpak van sociale uitsluiting en het verruimen van inkomensvoorzieningen en niet specifiek voor de aanpak van schulden.

7

Innovaties: ze zijn er, maar nog onvoldoende evidence-based

De groeiende problematiek, de krimp van het bereik en de beperkte budgetten dagen partijen die een rol spelen bij de aanpak van schulden uit tot innovatie. Maar wat gebeurt er op dat gebied, hoe geven partijen vorm aan innovaties? In het najaar van 2015 deden we een oproep om veelbelovende innovaties te melden die gericht zijn op het voorkomen, verminderen of helpen oplossen van schulden. Platform31 wil in de eerste plaats weten wat de aard en variëteit is van de aanpakken. We willen ook bijdragen aan de verspreiding van de innovaties en deze in het perspectief plaatsen van een effectievere schuldhulpverlening. We selecteerden uiteindelijk zeventien veelbelovende innovaties, die een breed spectrum omvatten. We hebben de praktijken afgezet tegen de laatste inzichten over schulden en tegen een aanpak van evidence-based innoveren (zie het kader voor een toelichting op het proces en de selectie).

¹ Panteia, 2015.

² Bij beschermingsbewind of onderbewindstelling beheert een zogenaamde bewindvoerder de inkomsten. Deze zorgt er onder andere voor dat de vaste lasten op tijd worden betaald. Ook zorgt een bewindvoerder er in principe voor dat de kans op (nieuwe) schulden kleiner wordt. Beschermingsbewind moet aangevraagd worden bij de kantonrechter. Zie voor het verschil tussen een beschermingsbewindvoerder en een bewindvoerder WSNP: Jungmann, 2015, p. 95.

³ Panteia, 2015.

⁴ Nibud 2015.

De gevonden praktijken zijn vaak bescheiden en lokaal, maar ze dragen wel een belofte in zich. De innovaties hebben met elkaar gemeen dat ze - binnen de bestaande wet- en regelgeving - perspectief bieden aan mensen met schulden, die hulp nodig hebben om het leven (weer) zelfstandig vorm te geven. De schuldhulpverlening kent in Nederland echter (nog) geen traditie van evidence based innovatie. Nieuwe aanpakken worden zelden op effectiviteit onderzocht en al helemaal niet in meerjarige programma's doorontwikkeld. Op basis van de voorbeelden pleiten we dus voor een meer programmatische innovatie-agenda en een meer evidence based uitvoeringspraktijk. Het zou mooi zijn als de innovaties en andere initiatieven in het veld, een voorbode zijn van evidence based werken, doorontwikkeling en kennisdeling. Met dit rapport willen we een aanzet geven tot een brede discussie in en met het veld hierover. Ook hopen we de discussie met dit rapport te versnellen.

Inventarisatie innovaties

We hebben geïnteresseerden via de website, nieuwsbrief en sociale media gevraagd om veelbelovende vernieuwende aanpakken voor schuldhulpverlening te melden (die binnen de bestaande wet- en regelgeving worden uitgevoerd). Uiteindelijk werden bijna dertig innovaties gemeld. Deze zijn, vanwege de gevolgde procedure, niet per definitie representatief voor alle innovaties rond schuldhulpverlening en schuldpreventie. In dit rapport zijn uiteindelijk zeventien uiteenlopende innovaties uitgewerkt. Dat er twaalf afvielen, kwam omdat de tijd voor melden beperkt was en de gevraagde inspanningen fors waren. De vereiste dat het moest gaan om een veelbelovende aanpak, met eerste indicaties of een duidelijke aannemelijkheid van effectiviteit, beperkte het aantal uitwerkingen verder.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 schetst een aantal relevante ontwikkelingen in de schuldenproblematiek en de effecten van schulden op individueel handelen. Op basis van deze inzichten lichten we de geïnventariseerde innovaties toe.

In hoofdstuk 2 staan de zeventien veelbelovende innovaties centraal. Het eerste deel bevat een overzicht en een geaggregeerd beeld van de innovaties. In bijlages 1 en 2 worden deze innovaties gedetailleerd beschreven in termen van doel, doelgroep, aanpak, materiaal, resultaat en kosten. Het tweede deel van hoofdstuk 2 bevat een reflectie die gebaseerd is op de kennis uit hoofdstuk 1 en op inzichten over evidence based werken.

Hoofdstuk 3 gaat verder in op een van deze reflecties, namelijk dat verschillende innovaties meer kennis zouden kunnen opleveren over effectiviteit als ze scherper geformuleerd zouden zijn en meer op bestaande kennis gebaseerd. We lichten het onderscheid evidence based en practice based toe en beschrijven hoe een evidence-based aanpak er idealiter uit ziet.

Hoofdstuk 4 biedt een beschouwing op vernieuwing in schuldenaanpak. We doen een eerste aanzet voor een kennis- en innovatieagenda voor een effectievere uitvoeringspraktijk met meer aandacht voor preventie.

Tot slot stellen de auteurs in het Nawoord de vraag of incrementele innovaties (innovaties binnen het huidige kader van wet- en regelgeving) voldoende zullen zijn om het tij van de nog steeds groeiende

schuldenproblematiek te keren. Of is daarvoor meer nodig, een stelselwijziging dus? Beide richtingen hebben voor- en nadelen, terwijl de keuze aan de politiek is. Maar hoe dan ook: er is een cyclus gewenst waarin ontwikkelen en leren samen worden opgepakt.

1 Gedrag, schulden en schuldenproblematiek

In dit hoofdstuk staan we stil bij nieuwe inzichten in gedrag en schulden en in ontwikkelingen in de schuldenproblematiek. Die zijn van belang om de innovaties goed te duiden: spelen ze (voldoende) in op deze nieuwe inzichten? De volgende inzichten komen aan bod:

1. Financiële problemen beïnvloeden ons gedrag (en in de aanpak houden we daar nog maar zeer beperkt rekening mee);
2. De groei van de schuldenproblematiek begint af te nemen;
3. Steeds meer huishoudens hebben onoplosbare schulden;
4. Een groeiende groep burgers maakt gebruik van beschermingsbewind;
5. Te vaak vergroot incasso onbedoeld de schuldenproblematiek.

1.1 Financiële problemen beïnvloeden ons gedrag

Financiële problemen en langdurige armoede zijn van invloed op ons gedrag. In de afgelopen jaren kwam er steeds meer wetenschappelijk onderzoek beschikbaar dat beschrijft dat schaarste ons handelen beïnvloedt⁵. Een tekort aan geld maakt ons in eerste instantie alerter en creatiever. Maar als we er desondanks niet in slagen om de financiële problemen op te lossen, ontstaat er een andere dynamiek. We leggen de focus op wat nu urgent is en verliezen daardoor ons lange termijn perspectief. We gaan meer bij de dag leven en als gevolg daarvan ons bij onze beslissingen vooral oriënteren op korte termijn baten en lasten. Het onbedoelde effect hiervan is dat we niet alles op alles zetten voor oplossingen voor de lange termijn. Wie in schaarste leeft en geen werk heeft kan de afweging maken dat het verstandiger is om een sollicitatie te laten lopen als het openbaar vervoer naar het bedrijf in kwestie een flink bedrag kost. Het korte termijn perspectief is dat niet gaan er aan bijdraagt dat er deze week geld voor eten is. Het langetermijnperspectief is dat een kans op een verbetering van het inkomen wordt vergeven. Naast een focus op de korte termijn dragen financiële problemen er ook aan bij dat de kwaliteit van onze besluitvorming minder wordt (ons IQ daalt met wel 13 punten) en we zien onszelf steeds minder als degene die het verschil kan maken. Onze 'focus of control' komt extern te liggen. Als de schaarste niet te lang duurt en we er niet als kind of adolescent in terecht zijn gekomen, dan krijgen we bij het wegvallen van de schaarste onze oude veerkracht weer terug. De praktijk in Nederland leert echter dat er een aanzienlijke kans is op terugval in armoede⁶. Met andere woorden: het lijkt erop dat pogingen om mensen te ondersteunen om structureel uit armoede te 'ontsnappen' nog weinig effectief zijn.

11

Voor kinderen en jongeren die opgroeien in veel dynamiek (zoals armoede, scheidingen, verhuizingen, wisselingen van school) kan schaarste ook een langdurig effect hebben.⁷ Onderzoek laat zien dat bij mensen die onder die omstandigheden opgroeien de executieve functies (bijvoorbeeld plannen, monitoren, verlangens reguleren) gemiddeld genomen minder goed ontwikkeld zijn. Voor deze groep

⁵ Mullainathna & Shafir, 2013, Ideas42, 2015.

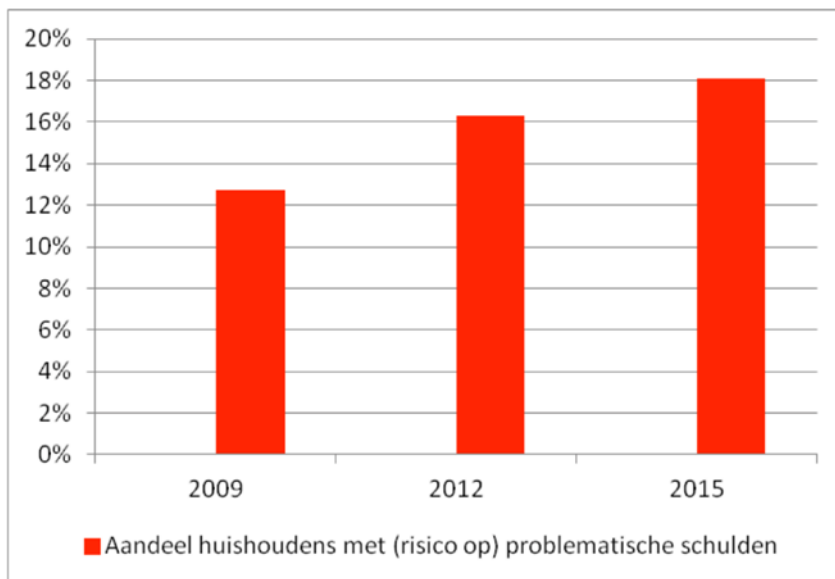
⁶ SCP, 2016.

⁷ Spencer, e.a. 2015.

geldt dat als er sprake is van onderontwikkelde executieve functies, zij sneller in financiële problemen terecht komen en een groter risico hebben op terugval.⁸

1.2 De groei van de schuldenproblematiek begint af te nemen⁹

In de afgelopen jaren was er sprake van een forse groei van de schuldenproblematiek. In 2009 had 12,7 procent van de Nederlandse huishoudens risicovolle of problematische schulden. In de drie jaar die daarop volgden groeide dit percentage met 3,5 procentpunt naar 16,3 procent van de huishoudens in 2012. Tussen 2012 en 2015 nam het percentage huishoudens met risicovolle of problematische schulden toe met 1,8 procent. In 2015 had 18,1 procent van de huishoudens risicovolle of problematische schulden (zie ook tabel 1). Dat de groei begint af te nemen is een positief signaal.



Tabel 1: Percentage Nederlandse huishoudens met (risico op) problematische schulden

1.3 Steeds meer huishoudens hebben onoplosbare schulden

Tegelijkertijd is er een groeiende groep huishoudens waarvoor geldt dat de financiële problemen voorsnog onoplosbaar zijn. Het meest tastbaar is dit bij de huishoudens met problematische schulden.

Problematische schulden

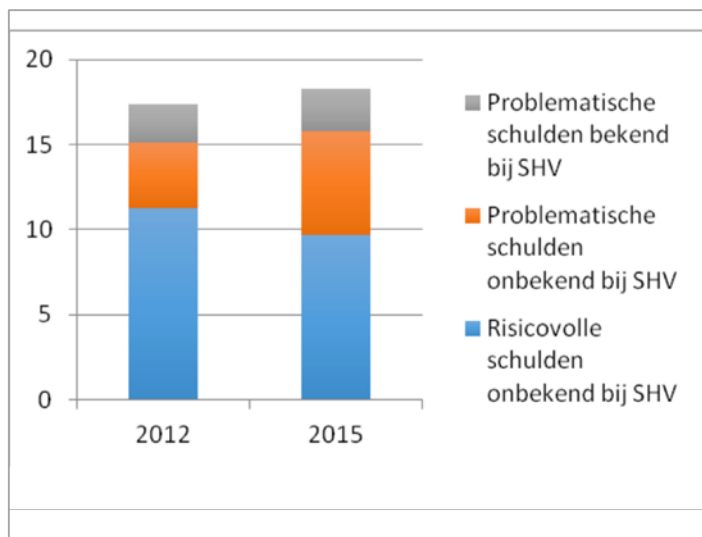
Schulden zijn problematisch als een huishouden als gevolg van de druk van schuldeisers om te betalen onvoldoende overhoudt voor de vaste lasten en dagelijkse uitgaven. Daarbij geldt als tweede criterium dat het huishouden rondkomt van een inkomen van 95 à 100 procent van de bijstandsnorm (ook na een herfinanciering) niet in staat is om de schuldenlast af te betalen in een periode korter dan drie jaar. Een (gemeentelijke) schuldregeling met kwijtschelding is voor deze groep doorgaans de enige manier om op afzienbare termijn uit de schulden te komen.

⁸ Tough, 2013.

⁹ Panteia, 2015.

In de periode 2012-2015 is het percentage huishoudens met problematische schulden dat geen contact heeft met de schuldhulpverlening, verdubbeld (zie ook tabel 2). Dit is een zorgelijke ontwikkeling omdat het voortduren van financiële problemen bij veel huishoudens maatschappelijke kosten met zich meebrengt, zoals meer ziekteverzuim en een groter beroep op hulpverlening¹⁰.

Tabel 2: Samenstelling huishoudens met (risico op) problematische schulden naar bekendheid Schuldhulpverlening



Er lijken drie verklaringen te zijn voor de groei van het aantal huishoudens met onoplosbare schulden. De eerste verklaring is de structurele groei van het aantal huishoudens met een zeer laag inkomen. Recente onderzoeken van CBS¹¹ en SCP¹² laten zien dat niet alleen het aantal 'arme huishoudens' in Nederland nog steeds groeit, maar dat de samenstelling van deze groep aan het veranderen is. Inmiddels heeft meer dan de helft van de arme huishoudens een inkomen uit arbeid; het aantal werkende armen groeit in navolging van bijvoorbeeld de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk en Duitsland al jaren. Dat wijst erop dat ook wanneer het aantal werklozen als gevolg van een zich herstellende conjunctuur verder afneemt, het aantal arme huishoudens niet tegelijkertijd hoeft af te nemen. Ontwikkelingen in het buitenland geven aan dat dat zeker niet het geval hoeft te zijn.¹³ Ten tweede zijn gemeenten in de afgelopen jaren strengere eisen gaan stellen aan huishoudens om hen toe te laten tot de schuldhulpverlening¹⁴. Voor onder meer ketenpartners zoals de GGZ en verslavingszorg vormt dit een aanleiding om minder cliënten door te verwijzen. De redenering is dat ze zich wel kunnen aanmelden maar dat ze toch niet worden toegelaten. Een derde verklaring is de stijging van de vaste lasten bij alle huishoudtypen.¹⁵ Met name bij de laagste inkomens draagt dit steeds vaker bij aan het ontstaan van problemen (zie ook tabel 3). In recent Nibud-onderzoek zijn (te) hoge vaste lasten de meest genoemde reden voor het ontstaan van achterstanden: 27 procent van de betrokkenen legt de oorzaak voor betalingsachterstanden hier. In 2012 noemde 15 procent dit als de oorzaak van de betalingsachterstanden. Deze ontwikkeling is zorgelijk. Want als de vaste lasten en andere noodzakelijke kosten te hoog zijn voor het inkomen, dan is er geen schuldregeling mogelijk. Zolang een

13

¹⁰ Jungmann e.a. 2015; Nibud, 2014.

¹¹ CBS, 2015.

¹² SCP, 2016.

¹³ Zie bijvoorbeeld: Putnam, 2015.

¹⁴ Jungmann e.a. 2014.

¹⁵ Bijl e.a. 2015.

huishouden in die situatie niet in staat is de vaste lasten (fors) te beperken is er geen uitzicht mogelijk op een schuldevrije toekomst.

Tabel 3: Top 5 oorzaken betalingsachterstanden

Top 5 oorzaken achterstanden	
2012	2015
Nonchalance, geld was er wel (34%)	Te hoge vaste lasten (27%)
Inkomen is gedaald (25%)	Inkomen is gedaald (26%)
Terugbetalen toeslagen (21%)	Te hoge zorgkosten (22%)
Te hoge vaste lasten (15%)	Nonchalance, geld was er wel (21%)
Te hoge zorgkosten (10%)	Terugbetalen toeslagen (19%)

Bron: Schors e.a. (2015)

1.4 Beschermingsbewind groeit, maar lost schulden niet op

Wie niet goed in staat is de eigen financiën te beheren kan bij de rechter vragen om beschermingsbewind. Een bewindvoerder regelt dan alle financiële zaken.¹⁶ In de afgelopen jaren is het aantal mensen dat onder bewind staat fors gestegen. In de periode 2013 was het beroep 66 procent hoger dan in 2011. In het totaal werden er in deze periode 107.156 mensen nieuw onder bewind gesteld. Voor gemeenten is de groei een bron van zorg omdat de meeste onder bewind gestelden bijzondere bijstand aanvragen om de kosten te dekken. Hoe hoog de maandelijkse rekening is, hangt af van de samenstelling van het huishouden en de aanwezigheid van financiële problemen. Maar gemiddeld zijn gemeenten ongeveer 100 euro per maand kwijt aan een huishouden dat onder bewind staat¹⁷. Er zijn gemeenten waar inmiddels al 70 procent van het budget voor bijzondere bijstand opgaat aan beschermingsbewind¹⁸.

Naast de een enorme groei zijn er ook wisselende berichten over de kwaliteit. Een groot deel van de bewindvoerders lijkt de werkzaamheden naar behoren te verrichten. Maar tegelijkertijd wordt er met regelmaat geklaagd over problemen. Veelgehoorde klachten zijn dat bewindvoerders voorzieningen te laat aanvragen of corrigeren (toeslagen, bijzondere bijstand en loonbeslagen), schuldsituaties verder oplopen terwijl dat niet nodig was¹⁹ of dat burgers te lang moeten wachten op leefgeld en daardoor in de knel komen met hun dagelijkse boodschappen²⁰. Er zijn geen cijfers over het percentage bewindvoerders dat het werk naar behoren uitvoert, maar in het tv programma De Monitor liet een

¹⁶ Voorbeelden van de verantwoordelijkheden van een beschermingsbewindvoerder zijn het betalen van de vaste lasten, het aanvragen van bijzondere bijstand, het doen van aangifte inkomstenbelasting en als een deurwaarder beslag heeft gelegd, nagaan of de berekening die daar aan ten grondslag ligt wel klopt.

¹⁷ Zie www.bpbi.nl. De hoogte van de vergoeding is onder meer afhankelijk van de vraag of iemand alleen onder bewind staat of als koppel. Daarnaast telt ook of er problematische schulden zijn. In dat geval is de vergoeding hoger (omdat de bewindvoerder doorgaans meer werk heeft aan een dossier met schulden)

¹⁸ Den Hartogh e.a. 2014.

¹⁹ Het ontstaan van nieuwe schulden terwijl iemand onder bewind staat is een onderwerp waar veel onduidelijkheid over bestaat. Een bewindvoerder heeft de opdracht om onder meer de vaste lasten te betalen. Deze worden betaald uit het inkomen van de onderbewind gestelde. Als het inkomen te laag is voor de vaste lasten zijn nieuwe schulden onvermijdelijk. Er zijn echter ook voorbeelden van situaties waarin het inkomen toereikend is maar een betaling was blijven liggen.

²⁰ Jungmann, 2014, De monitor, 2016 via : <http://www.platform31.nl/wat-we-doen/kennisdossiers/schulden-en-armoede> of <http://demonitor.ncrv.nl/dossier-schulden>.

rechter-commissaris weten dat per 1 april 10 procent van de bewindvoerders wordt ontslagen van de dossiers die zij beheren²¹.

1.5 Te vaak vergroot incasso onbedoeld de schuldenproblematiek

Het is van groot belang dat verschuldigde bedragen worden terugbetaald. Het kunnen rekenen op betaling is een belangrijk principe onder ons handelsverkeer. In dat licht is het ook van belang dat partijen bij het uitblijven van betaling dwang kunnen uitoefenen om toch te krijgen waar zij recht op hebben. Voor veel incasso's geldt dat ze opleveren wat de bedoeling is, de betaling van de vordering. Het komt echter ook te vaak voor dat incasso's onbedoeld bijdragen aan het ontstaan van nieuwe of grotere financiële problemen. Als incasso bijdraagt aan het ontstaan van nieuwe problemen, dan heeft dat doorgaans een van de volgende oorzaken:

- de beslagvrije voet wordt regelmatig verkeerd berekend.²²
- de vaste lasten zijn te hoog voor de beslagvrije voet;
- een schuldeiser (veelal de overheid) past een bijzondere bevoegdheid toe.

²¹ Waarbij het van belang is om aan te tekenen dat niet bekend is welk deel van deze 10 procent wordt ontheven vanwege niet goed functioneren en welk deel omdat er niet werd voldaan de formele kwaliteitseisen (waaronder het behalen van voldoende bijscholingspunten).

²² Jungmann, e.a. 2012.

2 De innovaties en een reflectie

De inventarisatie heeft in korte tijd dertig organisaties in het veld geïnspireerd tot het indienen van een beschrijving van hun initiatief. Uiteindelijk bleken zeventien innovaties enerzijds zo ver ontwikkeld dat ze binnen de criteria van de inventarisatie vielen (zie daarvoor het kader in de inleiding) en anderzijds in staat binnen de beschikbare tijd voldoende informatie te verstrekken om hier opgenomen te kunnen worden. Tabel 4 geeft een overzicht van deze innovaties. In paragraaf 2.1 worden de innovaties verder getypeerd. In paragraaf 2.2 plaatsen we de innovaties in het licht van de inzichten van hoofdstuk 1, en worden er in het licht van de wetenschappelijke literatuur suggesties gedaan voor de doorontwikkeling.

In bijlage 1 en 2 zijn de innovaties uitgebreid beschreven. Bijlage 1 geeft een overzicht van de innovaties naar fases van beleid, doelen, uitvoerende actoren en specifieke doelgroepen. In bijlage 2 vindt u alle afzonderlijke innovaties beschreven aan de hand van het doel, de doelgroep, de aanpak, het materiaal, het (ervaren) resultaat, de kosten.

2.1. De innovaties

De zeventien uitgewerkte innovaties vertegenwoordigen een aanzienlijke variëteit, in de zin dat ze betrekking hebben op verschillende stadia van schuldhulpverlening, ze verschillende doelen hebben en geïnitieerd zijn door verschillende actoren (o.m. schuldeisers, vrijwilligersorganisaties, gemeenten en kredietbanken),

De lijst illustreert dat er zowel vraag naar als aanbod van innovatie is ten aanzien van voorkomen, verminderen en oplossen van de groeiende schuldenproblematiek. De initiatieven zijn dan ook op al deze aspecten gericht. De focus van de meeste initiatieven ligt op het stabiliseren van de financiële situatie van de schuldenaren en op het ondersteunen van hun weg naar of het leven tijdens een schuldregeling (zie ook bijlage 1). In die zin gaat de meeste aandacht naar de curatie: het verminderen en oplossen van het schuldenprobleem. Een minderheid van vijf respectievelijk drie initiatieven is gericht op preventie en nazorg.

De meeste initiatieven zijn tot stand gekomen op basis van in de praktijk gesignaleerde knelpunten. De nieuwe aanpakken zijn er dan ook veelal vooral op gericht om vanuit de praktijk voor die knelpunten een oplossing aan te dragen. Een aantal initiatieven heeft bij het uitdenken en opzetten van de innovatie gebruik gemaakt van de recente wetenschappelijke inzichten rondom 'Schaarste'. Deze initiatieven richten zich ook op het ontwikkelen van alternatieven voor en nuanceringen omtrent het streven dat iedereen financieel zelfredzaam zou kunnen/moeten zijn.

Het doel van de initiatieven varieert van het versnellen van de procedures voor schuldenaren, via het meer aansluiten bij de mogelijkheden van de schuldenaren en het ondersteunen van schuldenaren door bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen tot het inbouwen van nieuwe (screenings)methodieken zodat schuldenaren de ondersteuning krijgen die beter bij hun situatie past.

Over de resultaten van de geïnventariseerde innovaties in termen van succes en outcome is in vrijwel geen enkel geval al iets hardts te zeggen. Deels zijn de initiatieven daarvoor te recent, deels is (nog) niet voorzien in het daarvoor noodzakelijke onderzoek.

Deze innovaties vormen een eerste stap op weg naar meer en beter. Tegelijkertijd moet geconstateerd worden dat de innovaties betrekking hebben op deelaspecten van de problematiek en/of de oplossingen daarvan. Geen van de innovaties draagt de belofte in zich de schuldenproblematiek in zijn geheel op te lossen. Het probleem is daarvoor te complex en speelt op zoveel verschillende niveaus (individueel gedrag, optreden schuldeisers, optreden overheidsinstuties, wet- en regelgeving, et cetera) dat het niet binnen de mogelijkheden van individuele actoren ligt het ook maar deels op te lossen. Ten aanzien van 'het probleem van de schulden' dragen de innovaties hoogstens in hun gezamenlijkheid bij aan bouwstenen voor een oplossing of verlichting.

Tabel 4 Overzicht van beschreven innovaties

Uitvoerder	Korte omschrijving
1 Eropaf! biedt Ondersteuning	Deelnemers bepalen hun eigen doelen en krijgen met behulp van een digitaal platform ondersteuning om die doelen te realiseren. Er wordt onder meer gebruik gemaakt van een digitaal kasboek.
2 Humanitas: intake voor Thuis-administratie	Een nieuw intake-model stelt coördinatoren in staat om sneller en beter in beeld te krijgen welke ondersteuning een deelnemer nodig heeft.
3 Stichting Mens en Maatschappij: opgeleide Ervaringsdeskundigen helpen	Dankzij een intensieve opleiding leren mensen die in armoede opgroeiden, mensen in een vergelijkbare situatie te ondersteunen.
4 Vluchtelingenwerk: Euro-wijzer	Een speciaal voor vluchtelingen ontwikkelde budgetcursus biedt vluchtelingen handvatten om goed met geld om te gaan in de nieuwe Nederlandse context.
5 Hospitaverhuur.nl intermedieert	Door als intermediair op te treden kunnen mensen die een kamer over hebben makkelijk een betrouwbare huurder vinden en mensen die een kamer nodig hebben, een betrouwbare verhuurder vinden. Dankzij huur/verhuur kunnen mensen hun vaste lasten beperken.
6 Stadsbank Oost-Nederland: alternatief voor beschermingsbewind	Door een alternatief te ontwerpen voor beschermingsbewind, probeert de Stadsbank Oost-Nederland het gebruik van beschermingsbewind te beperken.
7 Woonwaard: extra huisbezoek	Door huurders op een ander moment te benaderen, worden huisuitzettingen voorkomen.
8 Energiebank: tijdelijke korting op energielasten	Met een tijdelijke korting en concrete coaching op energiegebruik beoogt de energiebank mensen te helpen hun energielasten duurzaam te verlagen.

9 Rochdale: inhouden huur	Door een tijdige verwijzing naar de Dienst Werk en Inkomen wordt de huur van een selecte groep huurders ingehouden op de uitkering. Zo worden (grotere) huurachterstanden voorkomen.
10 Amsterdam: zelfstandigen-screening schuldhulpverlening	Door zelfstandigen te screenen kunnen deze in specifieke situaties toch gebruik maken van de gemeentelijke schuldhulpverlening.
11 Voedselfocus: financieel advies	Door niet alleen voedselpakketten aan te bieden maar ook concreet advies, wil deze voedselbank actief bijdragen aan de uitstroom van haar afnemers.
12 Kredietbank Limburg: screening beschermingsbewind	Door een screeningsinstrument te ontwikkelen voor de klanten die in principe in aanmerking komen voor beschermingsbewind, probeert de kredietbank na te gaan of er ook alternatieve dienstverlening mogelijk is.
13 Werkbedrijf Nijmegen: zeker stellen huurbetaling dankzij Mesis screening	Door toepassing van het screeningsinstrument Mesis stelt het werkbedrijf Nijmegen huurbetalingen door uitkeringsgerechtigden veilig.
14 Tussenvoorziening: screening financiële problemen	Tussenvoorziening besteedt direct na de aanmelding bij de dak- en thuislozenopvang aandacht aan de financiële situatie, om zo bij te dragen aan snellere doorstroom in de maatschappelijke opvang.
15 Deventer: acte van cessie voor tijdwinst	Door gebruik te maken van onder meer een acte van cessie probeert Deventer het proces van schuldregelen te versnellen.
16 Belastingorganisaties: digitaal loket Webis Schuldhulp	Vijf lokale belastingorganisaties hebben een digitaal loket gebouwd. De communicatie via dit loket maakt afstemming tussen deze organisaties en NVVK leden eenvoudiger en efficiënter. Hierdoor lopen de vorderingen niet onnodig op.
17 Schuldeiserscoalitie voor verantwoord incassobeleid	Samen met een groep schuldeisers een andere vorm van omgaan met klanten en hun betalingsgedrag ontwikkelen, gericht op het voorkomen van grote betalingsachterstanden en schulden.

2.2. Reflectie op de innovaties

In deze paragraaf geven we een reflectie op de innovaties, in zeven korte beschouwingen. De eerste drie beschouwingen hebben betrekking op het innovatieve karakter van de innovaties. De laatste vier op de 'kennisbasis' van de innovaties.

1. Innovaties stellen bestaande praktijken en taboes ter discussie

Het valt op dat een aantal innovaties gericht is op het breken met bestaande praktijken of op het doorbreken van taboes:

- Er worden alternatieven ontwikkeld voor het idee dat iedereen financieel zelfredzaam is, of kan worden. Er wordt nadrukkelijk gekeken hoe een meer geleidelijke ontwikkeling van financiële zelfredzaamheid gestimuleerd en ondersteund kan worden. Daarbij wordt bovendien gelet op de vraag wat maximaal haalbaar is bij de betrokkenen vanuit de empirische en theoretische constatering dat niet iedere burger in de huidige ingewikkelde samenleving tot dezelfde mate van financiële zelfredzaamheid in staat is.
- Ook worden aanpakken voor specifieke doelgroepen ontwikkeld, op basis van de constatering dat de desbetreffende 'doelgroepen' in het dominante generieke beleid tussen wal en schip dreigen te vallen. Specifieke doelgroepen die nadrukkelijk aandacht krijgen zijn mensen met verstandelijke beperkingen, mensen met taalachterstanden en mensen die niet in de Nederlandse samenleving zijn opgegroeid. Deze focus op 'doelgroepen' is de afgelopen tijden beleidsmatig vaak terzijde gelegd. Vanuit de praktijk wordt gezien dat deze aandacht voor het ontwikkelen en uitvoeren van effectieve ondersteuning wel noodzakelijk is.
- Er worden alternatieven ontwikkeld voor het sterk groeiende beschermingsbewind. Ook hierbij speelt de vraag of en in welke mate financiële zelfredzaamheid en vaardigheden op individueel niveau ontwikkeld kunnen worden. Welke beperkingen van financiële zelfredzaamheid zijn het gevolg van de tijdelijke effecten van 'schaarste' en welke zijn het gevolg van beperkte leerbaarheid en verstandelijke of andere vaardigheden. Door niet direct te kiezen voor beschermingsbewind maar eerst te kijken naar de alternatieve mogelijkheden worden toegang tot en toepassing van deze veelal lichtere alternatieven niet voor langere tijd afgesneden en wordt aangeleerde hulpeloosheid en afhankelijkheid mogelijk voorkomen.

19

2. Innovaties leggen bloot dat er meer nodig is

De meeste innovaties sluiten aan op uitvoeringsproblemen. De innovaties zijn vrijwel allemaal opgezet om knelpunten bij het voorkomen of oplossen van schulden, op te lossen of te omzeilen. Vernieuwing komt voort uit de analyse van de praktijksituatie. Daarbij zijn het uiteenlopende actoren die de knelpunten registreren en aanpakken: schuldeisers, vrijwilligers, kredietbanken, maatschappelijke en private ondernemers, etc.. Deze constatering brengt de vraag met zich mee wat de verwachte impact van de innovaties is. Voor een groot aantal innovaties geldt dat ze een belofte in zich dragen dat ze de aanpak van de schuldenproblematiek (enigszins) verlichten. De toekomst zal de vraag beantwoorden of de impact voldoende is om tegenwicht te geven aan de grote problematiek in dit veld. Slechts een enkele innovatie is gericht op bijvoorbeeld het voorkomen van schuldenproblematiek. Het ligt in de rede dat er om de schuldenproblematiek echt significant terug te brengen meer nodig is dan de in deze verkennende studie beschreven innovaties.

3. Schaarste is voor een aantal innovaties een inspiratiebron

Een aantal innovaties probeert de inzichten uit het boek 'Schaarste'²³ voorzichtig een plek te geven in de aanpak van schulden (zie voor een korte beschrijving van die inzichten hoofdstuk 2). De effecten van de innovaties (of het uitblijven daarvan) gaat ons verder helpen om de vraag te beantwoorden of bijvoorbeeld stabiliseren genoeg is. Zijn ondersteunende organisaties in staat om de schaarste voldoende op te heffen in een stabilisatietraject? Of is de impact van de toegenomen

²³ Mullainathan & Shafir, 2013.

incassobevoegdheden zo groot dat er ook systeemingrepen nodig zijn om effecten van schaarste te beperken (zodat mensen het roer weer in handen kunnen nemen).

4. Er is ruimte voor een expliciete(re) onderbouwing

De meeste innovaties zijn niet expliciet onderbouwd: er is geen wetenschappelijke of anderszins uitgewerkt redenering beschikbaar op grond waarvan verklaard wordt waarom de initiatiefnemers denken dat de innovatie effectief zal zijn. Ook bij de innovaties waarin we het gedachtegoed uit 'Schaarste' impliciet terug zien komen, is er geen sprake van een onderbouwde 'vertaling van theorie naar praktijk'. Dat komt vermoedelijk omdat de meeste innovaties een reactie zijn op in de uitvoeringspraktijk ervaren knelpunten. Men heeft wel bedacht wat men wil gaan doen en waarom, maar men heeft dat nog niet systematisch beschreven. Velden zoals de jeugdzorg en de reclassering hebben laten zien hoe belangrijk het is dat innovaties onderbouwd worden op basis van wetenschappelijke literatuur en dat zij goed beschreven worden. Innovaties worden daardoor eerder geaccepteerd (geen verzet op grond van het 'not invented here-principe'). Dat bevordert dat elders bewezen effectieve aanpakken eerder overgenomen worden. Ook kan het bevorderen dat andere organisaties 'hun' innovaties eerder op een vergelijkbare gaan beschrijven en ernaar streven de effectiviteit te laten onderzoeken. De schuldhulpverlening is als het gaat om effectief werken een jong veld dat veel kan leren van onder meer de voornoemde velden.

5. Door scherper omschreven doelgroep neemt effectiviteit van interventies waarschijnlijk toe

Alle innovaties beschrijven op welke groep(en) zij zich richten. Dat betekent niet dat iedere innovatie een duidelijk omschreven en onderbouwde doelgroep heeft. Sommige innovaties hebben een veel scherpere focus dan andere. De meest brede doelgroep wordt gevormd door "iedereen die met financiën te maken heeft". De meest specifieke groepen zijn bijvoorbeeld "statushouders met een minimuminkomen" of "dak- en thuislozen". Onderzoek en de ontwikkeling van effectieve praktijken in andere velden heeft laten zien dat er maar weinig interventies zijn die voor iedereen even goed werken. Het zou interessant zijn wanneer de innovaties binnen de omschreven doelgroep op zoek gaan naar het antwoord op de vraag: voor wie werkt deze innovatie echt heel goed en voor wie moeten we op zoek naar alternatieve manieren van werken?

6. Door het doel scherper af te bakenen komt monitoring van effecten binnen bereik

Samenhangend met de twee vorige punten laat de analyse van de innovaties zien dat ze niet allemaal een even duidelijk (omschreven) doel hebben. Bij bijvoorbeeld de screening voor de toegang van het beschermingsbewind of bij de versnelling van de schuldhulpverlening door de inzet van een akte van cessie is het doel heel helder. Maar bij andere innovaties is het vaak minder scherp. Willen initiatieven op termijn de eigen effectiviteit vast (kunnen) stellen, dan is een scherpe formulering van het doel noodzakelijk. Net zoals scherpe omschrijving van de doelgroep en de aanpak en methodiek.

Voor de innovaties die in het kader van deze verkennende studie zijn beschreven geldt dat geen enkele in staat is om bereikte effecten af te zetten tegen een controlegroep. Het zou mooi zijn als effectmetingen een vanzelfsprekende ambitie worden voor innovaties in de schuldhulpverlening. Velden komen verder als zij invulling geven aan een lerende praktijk die nauw samenwerkt met hogescholen en universiteiten.

7. Dankzij kostenbewustzijn is er al wel enig zicht in de kosten

Opvallend is dat er meestal wel enig inzicht in de kosten bestaat. De initiators van de innovaties laten zien dat zij innoveren met kostenbewustzijn. Door te voorzien in de suggesties bij het vorige punt komt ook een beoordeling van de kosteneffectiviteit binnen bereik.

Samenvattend: veel 'drive', nog onvoldoende 'evidence'

De analyse van de beschreven innovaties laat zien dat tal van professionals voor hun werkveld werken aan betere en effectievere ondersteuning voor diegenen die dat nodig hebben. Men wil stappen zetten naar een effectievere hulp- en dienstverlening voor burgers met schulden en experimenteert op allerlei manieren. De gemeenschappelijke deler van de beschreven innovaties is dat zij practice based zijn. Er wordt op kleine schaal geprobeerd om anders te gaan werken. Daarbij leeft de hoop dat de andere werkwijze effecten laat zien. Maar door de soms wat vage doelstellingen, doelgroepen en beschrijvingen van de aanpak, is het de vraag of de effecten ook behaald worden. Het is de moeite waard om in de schuldhulpverlening net als in de jeugdzorg en de reclassering meer evidence based werken uit te roepen tot *de* norm. Een dergelijke norm biedt aan de uitvoeringspraktijk, hogescholen en universiteiten een voedingsbodem om zich langdurig aan elkaar te committeren op basis van duidelijke vraagstukken en ambities.

3 Naar een meer evidence based aanpak

De aanpak van financiële problemen en schuldpreventie krijgen wetenschappelijk relatief weinig aandacht. Het ontbreekt aan bewezen effectieve aanpakken en (internationaal) onderzoek naar de effecten van interventies om financieel gedrag te beïnvloeden laten weliswaar enkele positieve effecten²⁴ maar ook wel veel beperkte effecten zien. Onder meer Fernandes²⁵, Willis²⁶ en Mandell²⁷ trokken in hun meta studies de conclusie dat we wel allerlei interventies kunnen inzetten maar dat die maar een heel klein deel van ons financiële gedrag verklaren. Het gegeven dat een groot deel van de meta studies betrekking heeft op financiële educatie en pensioenvoorlichting verzacht de zorgen enigszins. Maar desalniettemin mag het veld het zich aantrekken dat er in tegenstelling tot andere velden zoals de jeugdzorg, GGZ, verslavingszorg en reclassering geen degelijke inzichten zijn in de effectiviteit van de dienstverlening. Uitvoerders, ketenpartners, hogescholen en universiteiten staan voor de gemeenschappelijke opgave om te gaan voorzien in de kennis die zo hard nodig is.

Om in de gewenste kennisbasis te gaan voorzien is het van belang dat evidence based en practice based werken elkaar gaan vinden en dat het veld toegroeit naar een praktijk waarin evidence based werken vanzelfsprekender wordt. Dit hoofdstuk bevat een pleidooi voor innovatie die meer evidence based is. Ten behoeve daarvan wordt om te beginnen toegelicht wat het verschil is evidence based en practice based werken. In het tweede deel wordt de slag naar de praktijk gemaakt. Wat betekent meer evidence based werken? Waarop moet je dan letten? En wat moet je dan doen?

3.1 Evidence based versus practice based

De voor deze verkennende studie verzamelde innovaties zijn eigenlijk allemaal practice based. Daarmee wordt bedoeld dat de innovaties voort zijn gekomen vanuit de praktijk. Ze zijn geïnspireerd door frustratie met wat men in de praktijk 'fout' zag gaan, of door kansen die men zag om het beter te doen. Met practice based wordt ook bedoeld dat het feitelijk ontwerp van de innovatie gestoeld is op ervaringskennis - in de praktijk ontwikkelde inzichten en daar levende kennis over effectiviteit (zie ook tabel). Een nadeel van practice based werken is dat zaken zoals doel, doelgroep of aanpak vaak niet zo scherp zijn uitgewerkt. Daarnaast is er vaak maar weinig aandacht voor het evalueren van de projecten. Daarmee leveren practice based innovaties vaak maar een beperkte bijdrage aan het verder ontwikkelen van de bredere uitvoeringskennis in een sector. Dat is zonde want het is heel goed mogelijk dat de potentie van het idee dat aan de innovatie ten grondslag ligt veel groter is dan het effect dat wordt geïncasseerd.

²⁴ Zie onder andere verschillende studies van het Behavioural Insight Team (London) en Ideas42 (New York).

²⁵ Fernandes 2014.

²⁶ Willis 2008, 2009, 2011.

²⁷ Mandell 2012.

Tabel 6: Vergelijking van twee ideaaltypische vormen van innovatie: practice based versus evidence based

	practice based	evidence based
Kennisbron	Vooraf ervaringskennis of 'tacit knowledge' van 'practitioners' van de uitvoeringspraktijk met een subjectieve beoordeling/ervaring van uitvoerders.	Wetenschappelijk ontwikkelde en getoetste kennis over de praktijk.
Startpunt interventie/aanpak	In de praktijk ontwikkelde inzichten en daar levende kennis over effectiviteit.	Kennis uit eerder onderzoek naar de praktijk, bijvoorbeeld over effectieve vormen van ondersteuning of hulp bij een specifiek probleem of knelpunt. Methodische kennis over monitoren en evalueren.
Voordelen	Sluit meestal direct aan op de praktijk en goedkoper (geen vooronderzoek, geen of minder duur begeleidend onderzoek)	Grotere kans op effectiviteitsvergroting, omdat wordt voortgebouwd op wat al bekend is over wat werkt en wat niet.

Tegenover practice based interventies zetten we hier evidence based interventies. Daarbij is het startpunt voor het bedenken en opzetten van een interventie of aanpak, de combinatie van een geconstateerd knelpunt in de praktijk en de kennis uit eerder onderzoek over effectieve vormen van ondersteuning bij een specifiek probleem of knelpunt. De kennis is wetenschappelijk onderbouwd. Evidence based innovaties worden idealiter ook ontworpen om te leren. Met andere woorden: het ontwerp van het innovatietraject is gericht op het opdoen van meer kennis, bijvoorbeeld over de effectiviteit van een innovatie en de werkzame elementen.

23

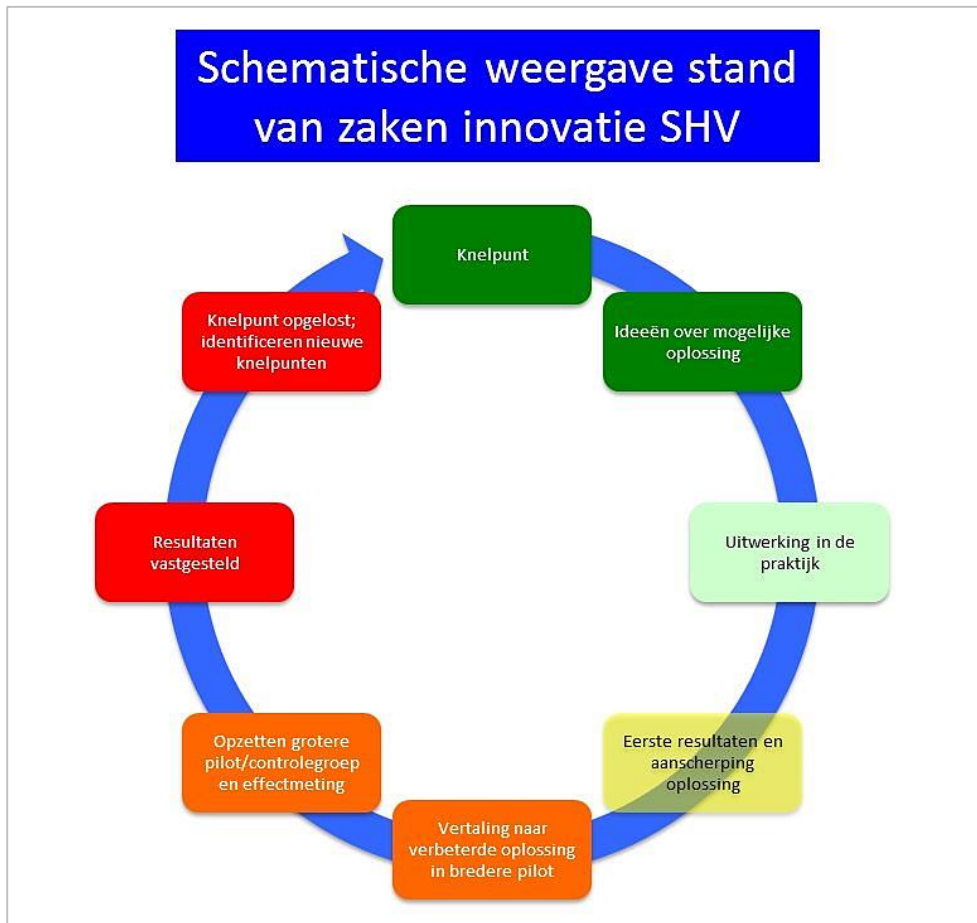
Programmatische aanpak

Bij een programmatische aanpak weegt het nadeel van meer evidence based werken minder zwaar - namelijk dat het ingewikkelder en duurder is en dat het trager verloopt. Het bewijzen van de effectiviteit van een interventie zodat deze als evidence based te boek kan komen te staan, vergt namelijk uitgebreid onderzoek dat meestal vrij veel tijd vraagt en niet goedkoop is. Maar ook buiten een programma en bij individuele innovaties is het goed zich bewust te zijn van evidence based vs practice based werken. Dat kan bijdragen aan een meer doordachte ontwikkeling van interventies.

3.2 Meer evidence based werken: hoe?

Dit hoofdstuk bevat geen blauwdruk hoe het veld van de schuldhulpverlening kan voorzien in het opzetten, implementeren en uitvoeren van een innovatie. Het bevat wel een aantal suggesties voor randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden hoeven geen rem te zijn op initiatieven voor vernieuwing. Ze zijn juist bedoeld om na te denken over een aantal vragen en aspecten. Op die manier wordt de kans op een succesvolle innovatie vergroot.

Tabel 7: Schema van de programmatische aanpak



Innovatieve projecten zouden idealiter altijd moeten voldoen aan drie uitgangspunten:

1. beperkt;
2. onderbouwd;
3. gecontroleerd.

Beperkt

Bij iedere innovatie is het van belang vooraf te weten op wie en op welke beïnvloedbare factoren (bijvoorbeeld gedragskenmerken) de innovatie gericht is. Er zijn geen alomvattende oplossingen die voor iedereen werken. Ieder knelpunt of probleem heeft zijn eigen 'karakter' en vergt een daarop afgestemde aanpak. Vaak willen initiatiefnemers zo veel mogelijk mensen met een vergelijkbaar probleem helpen. Dat leidt vaak tot een diffuse aanpak, gericht op een gedifferentieerde doelgroep. De effectiviteit daarvan is gering (zie de internationaal erkende en veel gebruikte WhatWorks-criteria bij *Onderbouwd*).

Alleen bij een innovatie die beperkt is in opzet en focus, kan achteraf iets gezegd worden over de reden waarom de interventie wel of niet succesvol is geweest. Is een interventie te breed en te complex, dan kan daar achteraf niets over worden vastgesteld. Vaak is het nodig om een innovatie in de vorm van een experiment met controlegroep of parallel aan de bestaande uitvoeringspraktijk 'uit te testen' om de effecten ervan te kunnen meten (verderop gaan we explicieter in op experimenteren). Voorbeeld van een complexe innovatie (op een ander terrein) is het vervangen van de bijstandsuitkering voor een

alleenstaande - met alle voorwaarden die daaraan gekoppeld zijn - door een onvoorwaardelijk netto basisinkomen van 1.500 euro. De betrokkene krijgt dan tegelijkertijd coaching/begeleiding naar werk aangeboden. Vinden betrokkenen werk, dan weten we niet of dat komt door de hoogte van het basisinkomen, door de geboden begeleiding, door het schrappen van de voorwaarden (zo ja, welke?) of door een combinatie van deze veranderingen. Bovendien hadden betrokkenen ook in de oude situatie wellicht aan het werk kunnen komen. Als een dergelijk experiment mislukt (de betrokkenen gaan niet aan het werk), dan is het onduidelijk of de innovatie wel of niet werkzame elementen bevatte.

Onderbouwd

Iedere innovatie zou zoveel mogelijk gebaseerd moeten zijn op een onderbouwing van de rationale achter het ontwerp. Waarom gaan we het doel juist met deze interventie/aanpak realiseren? Waarom heeft deze interventie voor deze groep dit effect? In de (inter)nationale onderzoeksliteratuur op het terrein van de reclassering zijn deze uitgangspunten uitgewerkt in de zogenaamde WhatWorks-criteria. Deze criteria zijn aspecten van een aanpak of innovatie aan de hand waarvan – vooraf – kan worden beredeneerd of de (nieuws) aanpak effectief kan zijn. Het gaat daarbij in ieder geval om de vraag naar het doel, de doelgroep en de redenering achter het in te zetten middel. Met andere woorden: kan beredeneerd worden waarom bij een specifieke doelgroep een specifiek doel met het ontwikkelde instrument. Aanpak of middel gerealiseerd zal worden.²⁸

In aanvulling op de WhatWorks-criteria heeft het Behavioural Insights Team (BIT) in London kenmerken ontwikkeld waaraan interventies die gericht zijn op gedragsbeïnvloeding, zouden moeten voldoen. Iedere interventie zou moeten voldoen aan de eisen van EAST: easy, attractive, social en timely. In het Nederlands is dit acroniem omgezet in MAST: makkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdgebonden.

25

Gecontroleerd

Innovaties kunnen altijd klein beginnen. Zo kunnen knelpunten in de uitvoering worden opgelost of voorkomen. In deze verkennende fase zijn de eerste twee uitgangspunten (beperkt en onderbouwd) al aan de orde. Worden de interventies op een wat grotere schaal geïmplementeerd, dan moet men vooraf vaststellen hoe de effectiviteit van de interventie geëvalueerd gaat worden. De meeste conclusies over de effectiviteit van een innovatie kunnen getrokken worden vanuit een Randomized Controlled Trial (RCT). In een RCT wordt de innovatie toegepast bij willekeurig gekozen deelnemers, terwijl een eveneens willekeurig gekozen tweede groep de bestaande 'behandeling' krijgt. In deze gecontroleerde context kunnen verschillen in de effecten tussen de onderzoeksgroep en de controlegroep, toegerekend worden aan de innovatieve interventie. Kortom, alleen wanneer innovaties op een gecontroleerde manier worden geïmplementeerd, kan de daadwerkelijke effectiviteit daarvan vastgesteld worden.

Experimenten

Het opzetten van een experiment heeft eigenlijk alleen zin indien aan drie voorgaande randvoorwaarden voldaan wordt/kan worden. Indien dat niet het geval is, is het risico op een te vaag, te breed en daardoor niet te evalueren experiment te groot en kan dus achteraf meestal niets worden vastgesteld omtrent de toegevoegde waarde van de onderzochte interventie. Voordat een experiment echter wordt opgezet is het goed een aantal vragen te stellen en te beantwoorden. Daarbij gaat het om vragen als:

²⁸ zie o.a. van Geuns, 2013 & Menger, 2010.

- wat is het maatschappelijk probleem, voor wie is het een maatschappelijk probleem, hoe urgent is het maatschappelijk probleem;
- welk idee/aanpak is geformuleerd om het maatschappelijk probleem op te lossen, wat zijn de motieven van partijen die dit nieuwe idee willen uitvoeren;
- is het experiment politiek (ethische vragen), technisch en financieel haalbaar, is er voldoende draagvlak;
- hoe wordt het experiment zo opgezet dat het voldoet aan de inhoudelijke eisen en aan de eisen die het evaluatie- en effect-onderzoek daaraan stellen;
- hoe wordt het evaluatie- en effect-onderzoek opgezet, uitgevoerd en gefinancierd?
- hoe gaat de kennisverspreiding na afloop van het experiment plaatsvinden (welke doelgroepen, welke eindproducten, welke vorm, welk medium)?

4 Ambities voor de toekomst

De aanpak van financiële problemen is zowel een private als een maatschappelijke opgave²⁹. In de eerste plaats staan burgers zelf aan de lat om te voorkomen dat er achterstanden ontstaan en als het toch gebeurt om die in te lopen. Maar mede onder invloed van de crisis (bijvoorbeeld toename werkloosheid, huizen ‘onder water’), stijgende vaste lasten en stagnerende koopkracht, heeft een groeiende groep burgers dusdanige problemen dat zij die niet zonder hulp kunnen oplossen. Schuldeisers, vrijwilligers, wijkteams, private initiatieven, schuldhulpverlenende organisaties en andere partijen bieden op allerlei manieren ondersteuning. Ze waarschuwen, adviseren, coachen of nemen zelfs (tijdelijk) de administratie over. De intenties zijn goed en worden breed gedeeld; burgers op weg helpen om hun financiën duurzaam in balans te houden. Maar wat leveren alle inspanningen op? En als we de grote groep burgers wier leven dagelijks onder druk staat weer op de rit willen helpen, wat is daar dan voor nodig? Dit hoofdstuk bevat suggesties voor vraagstukken die de aandacht verdienen en manieren om daar invulling aan te geven.

Vraagstukken die aandacht verdienen

Het gegeven dat de groei van de schuldenproblematiek lijkt af te toppen, biedt ruimte om de groep die nu problemen heeft weer een toekomst te bieden en daarnaast in te zetten op schuldpreventie. Hieraan kan op verschillende manieren invulling gegeven worden:

1. Voorkomen is beter dan genezen;
2. Streven naar een realistische balans tussen zelfredzaamheid en de mogelijkheden daartoe;
3. Een knoop doorhakken om hetzij stapsgewijs programmatisch hetzij rigoureuus systemisch – maar altijd meer evidence based – te innoveren.

27

Voorkomen is beter dan genezen

Onderzoek naar de effecten van bijvoorbeeld pensioenvoorlichting en financiële educatie laten zien dat de inzet daarvan nauwelijks effect heeft³⁰. Het opzetten van een volgende ‘leuke’ interventie om invulling te geven aan preventie ligt dus niet direct voor de hand. Tegelijkertijd is aandacht voor het voorkomen van schulden belangrijk. Door een veelheid aan ontwikkelingen is de kans dat burgers in financiële problemen terecht te komen, groter dan deze lange tijd geweest is. Denk in dit kader onder meer aan de sterke afname van vaste dienstverbanden, de sterke groei van het aantal weinig verdienende ZZP'ers, de versoering van voorzieningen, de introductie of verhoging van eigen bijdragen, de verkorte WW-duur, de introductie van het leenstelsel voor studiebeurzen en het grote aantal huizen dat nog steeds onder water staat. Het wordt voor de Nederlander steeds belangrijker om een buffer te hebben en om doordachte financiële keuzen te maken. Maar in de praktijk ontbreekt het zeker eenderde van de Nederlandse huishoudens aan een voldoende buffer³¹ (waaronder ook een groep die wel degelijk geld opzij zou kunnen leggen).

Er wordt veel onderzoek gedaan naar de vraag hoe we mensen kunnen stimuleren om hun leven op een verstandige wijze in te richten. Het verdient aanbeveling om na te gaan wat er vanuit velden zoals het bevorderen van gezonde voeding, meer bewegen, terugdringen van ongezonde leefstijlen (roken)

²⁹ Jungmann, 2006.

³⁰ Fernandes 2014, Willis 2012.

³¹ Nibud 2015 (Nibud geldzaken in praktijk).

en andere velden (waaronder ook de marketing van juist 'verkeerde' leefstijlen en producten) bekend is over het stimuleren van bepaald gedrag. Een goed onderbouwd en onderzocht Nederlands voorbeeld komt uit de wereld van het hoger onderwijs. Toen de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) onder het oude studiestelsel de standaardkeuze voor student en op haar website veranderde van het maximaal te lenen bedrag naar een bedrag dat studenten zelf moesten invullen (bij inloggen stond het bedrag op nul euro), nam het gemiddelde bedrag dat studenten leenden met 19 procent af³².

In plaats van elke keer weer een leuke publiekscampagne te bedenken, loont het de moeite om in het kader van schuldpreventie na te gaan wat er bekend is over effectieve manieren om gedrag te stimuleren en die te 'vertalen' naar het eigen veld. Door niet alleen met zorg de in andere velden bloot gelegde werkzame bestanddelen te vertalen maar vervolgens ook te monitoren wat de effecten zijn, kunnen eerste stappen gezet worden naar een wel effectieve aanpak om te voorkomen dat mensen in financiële problemen terecht komen. Het is de moeite om af en toe 'een kijkje in een andere keuken' te nemen.

Een realistische balans tussen zelfredzaamheid en mogelijkheden daar invulling aan te geven

Zelfredzaamheid is een belangrijk uitgangspunt in de participatiemaatschappij die momenteel ontstaat. Van burgers wordt verwacht dat zij ten aanzien van hun financiën overdachte beslissingen nemen en inspelen op onverwachte situaties. Nog los van de vraag of iedereen in staat is om te voldoen aan de eisen die de moderne maatschappij aan ons stelt, vraagt een beroep om zelfredzaamheid ook om een context die ons daartoe in staat stelt. Wie eenmaal (problematische) schulden heeft, komt vaak in een achtbaan terecht waarin nieuwe schulden onvermijdelijk zijn. In de afgelopen jaren gingen de griffierechten fors omhoog, kregen diverse (overheids)schuldeisers nieuwe bevoegdheden en dreven aanbestedingen onder deurwaarders de druk om te incasseren behoorlijk op.³³ Een schuld van 300 euro kan in korte tijd oplopen tot wel 1500 euro. Het verrekenen van huur- en zorgtoeslag slaat een (soms onoverkomelijk) gat in de begroting van een huishouden dat zonder achterstanden net kan rondkomen. Met een 'participatiebril' op verwachten we van burgers dat ze actie gaan ondernemen als er problemen ontstaan, bijvoorbeeld door sociaal raadslieden of het juridisch loket op te zoeken voor ondersteuning. Maar literatuur rondom schaarste maakte de afgelopen jaren inzichtelijk dat het afwachtende gedrag dat schuldeisers en andere betrokkenen vaak constateren bij mensen met schulden, onderdeel is van het proces waarin zij terecht kwamen. Dat proces is in belangrijke mate afhankelijk van en gevolg van langer durende armoede. Die situatie kan verergerd worden door de psychische en financiële gevolgen van uiteenlopende life-events, zoals werkloos worden, scheiden en een overlijden in de naaste familie.

Een aantal van de innovaties in deze verkennende studie heeft als doel om mensen te leren beter met hun financiën om te gaan (innovaties 1, 2, 3, 4, 6 en 9). Het is de moeite waard om na te denken over een twee sporenbeleid als het gaat om de manier waarop mensen met hun financiën omgaan. Er wordt in de participatiemaatschappij van burgers verwacht dat zij zich actief opstellen ook als het om hun financiën gaat. In dat kader dient – met de literatuur over schaarste als analysekader – inzichtelijk te worden wat alle pogingen om financieel gedrag duurzaam te beïnvloeden (door vrijwilligers, met budgetcursussen of door lessen op school) opleveren. Eigenlijk kunnen deze effecten alleen gemeten worden als er wordt gewerkt met een controlegroep. Door in te zetten op die vorm van evalueren en de

³² Steeg, M. van der & I. Waterreus (2014) Gedragsinzichten benutten voor beter onderwijsbeleid. In: ESB, Jg 100 (4707), 9 april 2015, pp. 219-221.

³³ Van den Berg, 2014.

resultaten te delen kan een leercyclus in gang gezet worden die er daadwerkelijk aan bijdraagt dat mensen leren om (beter) met hun geld om te gaan.

Daarnaast is het de moeite waard om een tweede spoor te overwegen, te weten het vereenvoudigen van de context. De moderne maatschappij vraagt steeds meer van de burger als het gaat om het bijhouden van de financiën. Nog niet zo lang geleden hoefde je niet handig te zijn met een computer om je administratie bij te houden. Er waren geen toeslagen en je liep dus ook niet het risico dat die verrekend werden. En gemeente, provincie of waterschap schreven nog geen bedragen van je bankrekening af wanneer je een betalingsachterstand of schuld had. Inmiddels is er een situatie tot stand gekomen waarin de complexiteit van iemands inkomenssituatie toeneemt met het dalen van dat inkomen. Veelal moet iemand van een veelheid van inkomensbronnen en voorzieningen gebruik maken om op minimumniveau een volwaardig inkomen te genereren. In deze situaties kunnen we als maatschappij maximaal inzetten op het vergroten van de zelfredzaamheid van burgers. Het is echter de vraag of dat in alle gevallen ook tot de gewenste situatie van een volwaardig inkomen op het niveau van het individuele huishouden leidt. Maar hoe realistisch is dit streven in een samenleving waarin tien tot vijftien procent van de bevolking laag taalvaardig is en een vergelijkbare groep (die niet noodzakelijkerwijs met de eerste groep samen valt) die een lichte of zwaardere verstandelijke beperking heeft. Wellicht is het een stuk effectiever om digitalisering aan te wenden om juist te vereenvoudigen. In het sociaal domein en in veel gemeenten wordt er grote waarde gehecht aan burgers die zelfstandig de vaste lasten betalen. Maar het inhouden en doorbetalen van huur, energie en zorgpremie is de meest eenvoudige schuldpreventie.

5 Nawoord van de auteurs

Het huidige systeem van schuldhulpverlening staat onder druk. Het aantal huishoudens met problematische schulden dat geen contact heeft met schuldhulpverlening groeit, de instroom in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) neemt al jaren af en veel wijkteamprofessionals hebben wel een taak op het terrein van financiën en schuldenproblematiek maar weten (nog) niet goed hoe ze daar zinvol invulling aan kunnen geven. In 2016 stuurt het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) naar de Tweede Kamer. Het was interessant geweest als er een totale evaluatie had plaats gevonden van de twee wetten die samen een stelsel vormen (Wgs en Wsnp). Gezien de veelheid aan rapporten die al lieten zien dat de aanpak van de schuldenproblematiek niet vlekkeloos verloopt, ligt het in de rede dat de Tweede Kamer gaat nadenken over de beste aanpak om tot verbetering te komen. Zij ziet zich daarbij geplaatst voor de fundamentele keuze om te verbeteren binnen het bestaande stelsel of in te zetten op een systeemwijzigingen. Voor beide richtingen zijn argumenten voor en tegen te geven. Het voordeel van een systeemwijziging kan zijn dat fundamentele problemen rigoureus aangepakt kunnen worden. Het nadeel is echter dat vooraf vaak niet goed is te overzien wat in de praktijk de nadelen worden van de nieuwe aanpak. Het voordeel van (incrementele) wijzigingen binnen het bestaande stelsel is dat ze stapje voor stapje plaats kunnen vinden. Het nadeel is dat het vaak betrekkelijk lang duurt voordat de gewenste effecten zichtbaar worden.

In het licht van deze verkennende studie is de belangrijkste oproep aan de Tweede Kamer om in te gaan zetten op een lerende cyclus waarin inzichtelijk gaat worden wat de nieuwe of bestaande aanpak oplevert, in hoeverre dat in lijn is met de beoogde doelstellingen en wat – ingegeven door externe ontwikkelingen – de nieuwe ambities zijn. Door consequent invulling te geven aan de cirkel zoals die is uitgewerkt in paragraaf 3.2 (dat de stappen schetst om te komen tot een evidence based praktijk) geeft schuldhulpverlening zichzelf de kans om aan te kunnen sluiten in de rij van beroepsvelden waarin evidence based werken de norm is. Waarin burgers kunnen rekenen op ondersteuning die wordt vormgegeven volgens de state-of-the-art kennis en waarbij de kans dat de beoogde doelen bereikt worden zo groot mogelijk is.

Want in het besef dat schulden grote impact hebben op het dagelijks leven, dat mensen met schulden slechter gaan functioneren en daardoor juist de buitenwereld zo hard nodig hebben, is dat misschien wel de belangrijkste ambitie voor iedereen die betrokken is bij dit veld: ondersteuning bieden die echt werkt.

Bijlage 1: Innovatieprojecten naar thema's

Tabel 4 bevat een overzicht van alle interventies die beschreven zijn. Hier volgt een verdere karakterisering daarvan. Daarvoor zijn ze interventies ze ingedeeld naar de volgende zes thema's:

1. De fase in de aanpak van schulden waar ze op inzetten;
2. Innovaties gericht op het terugdringen van (te) hoge vaste lasten;
3. Innovaties gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van mensen met schulden;
4. Innovaties gericht op het beter screenen van mensen met schulden;
5. Innovaties naar uitvoerende specifieke actoren, bijvoorbeeld schuldeisers, schuldhulpverlenende organisaties;
6. Innovaties gericht op specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld dak- en thuislozen, vluchtelingen.

Innovaties en fase in de aanpak van schulden waar ze op inzetten

Tabel 8 geeft aan op welke fases van schuldhulpverlening de innovaties betrekking hebben. De tabel laat zien dat de meeste zijn gericht op het stabiliseren van de schuldsituaties of het oplossen daarvan door middel van een schuld- of betalingsregeling.

Tabel 8: Innovaties naar fase in de aanpak van schulden

	Preven- tie	Stabili- seren	Schuld- regelen	Nazorg
1. Eropaf! biedt ondersteuning	X	X	X	X
2. Humanitas: intake voor Thuisadministratie		X	X	
3. Stichting Mens en Maatschappij: opgeleide ervaringsdeskundigen helpen	X	X	X	X
4. Vluchtelingenwerk: Euro-wijzer	X			
5. Hospitaverhuur.nl intermedieert	X	X	X	
6. Stadsbank Oost-Nederland: alternatief voor beschermingsbewind		X	X	
7. Woonwaard: extra huisbezoek		X		
8. Energiebank: tijdelijke korting op energielasten		X		
9. Rochdale: inhouden huur		X	X	X
10. Amsterdam: screening schuldhulpverlening zelfstandigen			X	

	Preven- tie	Stabili- seren	Schuld- regelen	Nazorg
11. Voedselfocus: financieel advies		X		
12. Kredietbank Limburg: screening beschermingsbewind		X	X	
13. Werkbedrijf Nijmegen: Mesis screening		X	X	
14. Tussenvoorziening: screening financiële problemen		X		
15. Deventer: acte van cessie voor tijdwinst			X	
16. Belastingorganisaties: digitaal loket Webis Schuldhulp		X	X	
17. Schuldeiserscoalitie voor verantwoord incassobeleid	X			

Innovaties gericht op het terugdringen van (te) hoge vaste lasten

In het eerste hoofdstuk is kort beschreven dat de stijgende vaste lasten voor een groeiende groep een probleem opleveren. Dat dit een bron van zorg is, wordt gedeeld door degenen die betrokken zijn bij twee innovaties die zich daar op richten: Hospitaverhuur: intermediair huurder/verhuurder van kamers (5) en Energiebank: tijdelijke korting energierekening en coaching op energieverbruik (8).

Innovaties gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van mensen met schulden

Als mensen in financiële problemen terecht komen, beïnvloedt dat vaak hun gedrag. Mensen met schulden gaan meer bij de dag leven en zien zichzelf steeds minder als degene die de situatie in de eerste plaats kan oplossen. De bron van de verandering moet van buiten komen. Om deze ontwikkeling te keren, richten diverse innovaties zich op het zoveel mogelijk vergroten van de zelfredzaamheid van mensen met schulden. Waarbij zelfredzaamheid en het vergroten van het geloof in eigen kunnen vaak hand in hand gaan in de innovaties. In de beschreven voorbeelden richten de volgende innovaties zich op het vergroten van de zelfredzaamheid en het geloof in eigen kunnen. Het gaat om de volgende innovaties:

1. Eropaf! ondersteuning: een digitaal platform waaronder digitaal kasboek om mensen de administratie (weer) zelf te leren doen.
2. Humanitas: een intake-model dat er aan bijdraagt dat mensen ondersteuning krijgen die aansluit op wat ze kunnen. Zo wordt voorkomen dat er zaken worden overgenomen die mensen kunnen.
3. Stichting Mens en Maatschappij dat werkt met ervaringsdeskundigen: door mensen te stimuleren hun eigen oplossingen te bedenken en uit te voeren wordt hun kracht versterkt.
4. Vluchtelingenwerk: door heel gerichte budgetcoaching te geven, leren vluchtelingen hoe ze goed met geld kunnen omgaan.
6. Stadsbank Oost Nederland: door een alternatief te bieden voor beschermingsbewind wordt voorkomen dat mensen die tijdelijk intensieve ondersteuning nodig hebben instromen in beschermingsbewind.

11. Voedselfocus: door mensen die voedselpakketten krijgen ook aan een plan te helpen om hun situatie aan te pakken, probeert deze voedselbank mensen te stimuleren om de eigen situatie aan te pakken.

12. Kredietbank Limburg: door te screenen op de mogelijkheden van mensen, kunnen degenen die in principe recht hebben op beschermingsbewind worden toe geleid naar lichtere vormen van ondersteuning.

Innovaties gericht op het beter screenen van mensen met schulden

Uit allerlei onderzoek blijkt dat professionals kwalitatief betere besluiten nemen over in te zetten trajecten als zij zich laten assisteren door een objectief screeningsinstrument³⁴. In de beschreven innovaties wordt op verschillende manieren geprobeerd om invulling te geven aan screenen. In de ene innovatie is dat een zelf ontwikkelde manier van screenen. In andere innovaties wordt gebruik gemaakt van bestaande screeningsinstrumenten. Ook wordt er ingezet op het doorontwikkelen van bestaande screeningsinstrumenten.

2. Humanitas heeft het gedachtegoed dat ten grondslag ligt aan het screeningsinstrument Mesis verwerkt in haar intake-model.

10. Gemeente Amsterdam: door bij zelfstandigen te screenen wordt inzichtelijk of ze wellicht toch gebruik kunnen maken van gemeentelijke schuldhulpverlening.

12. Kredietbank Limburg: gaat met de stichting Mesis het screeningsinstrument doorontwikkelen om beter te kunnen beoordelen of beschermingsbewind de meest passende voorziening voor iemand is.

13. Werkbedrijf Nijmegen: door het screeningsinstrument Mesis in te zetten worden huurbetalingen zeker gesteld.

33

Innovaties ingedeeld naar specifieke uitvoerende actor

Gemeenten en uitvoerders van schuldhulpverlening zijn niet de enige partijen die bezig zijn met innovatie. De beschreven innovaties worden uitgevoerd door allerlei partijen. In tabel 9 wordt een onderscheid gemaakt naar schuldeisers, ketenpartners en onafhankelijke ondersteunende partijen.

Tabel 9: De innovaties naar uitvoerende actor

Type actor	Voorbeelden
Schuldeisers	7. Woonwaard: extra huisbezoek 8. Energiebank: tijdelijke korting op energielasten 9. Rochdale: inhouden huur 16. Belastingorganisaties: digitaal loket Webis schuldhulpverlening 17. Schuldeiserscoalitie voor verantwoord incassobeleid (Delta Lloyd)
Ketenpartners	14. Tussenvoorziening: screening financiële problemen
Onafhankelijke ondersteunende partijen	1. Erop af! Ondersteuning 2. Humanitas: Intake voor thuisadministratie 3. Opgeleide Ervaringsdeskundigen helpen

³⁴ Jungmann e.a. 2014, Bosker 2015

	4. Vluchtelingenwerk: Eurowijzer 5. Hospitaverhuur.nl 11. Voedselfocus: financieel advies
Gemeenten/uitvoerders schuldhulpverlening	6. Stadsbank Oost-Nederland: alternatief voor beschermingsbewind 10. Gemeente Amsterdam: screening schuldhulpverlening zelfstandigen 12. Kredietbank Limburg: screening beschermingsbewind 13. Werkbedrijf Nijmegen: zeker stellen huurbetaling m.b.v. Mesis screening 15. Deventer: acte van cessie voor tijdwinst

Innovaties gericht op specifieke doelgroepen

Voor een enkele innovatie geldt dat die gericht is op een specifieke doelgroep. Van de beschreven innovaties zijn er twee gericht op specifieke doelgroepen: VluchtelingenWerk: Eurowijzer (4) en Tussenvoorziening: screening financiële problemen (14).

Bijlage 2: Beschrijving innovatieprojecten

Eropaf! Biedt Ondersteuning

Eropaf! Ondersteuning biedt mensen een digitaal platform om financiële doelen te bereiken. De deelnemer bepaalt zelf wat hij of zij wil bereiken. Een begeleider kijkt actief maar op afstand mee naar wat er op de rekening gebeurt. Er wordt contact gezocht als de handelingen niet bijdragen aan het bereiken van de doelen of als er problemen dreigen te ontstaan. Zo krijgt de deelnemer ondersteuning op maat.

Doel

Eropaf! Ondersteuning beoogt mensen financiële zelfregie te bieden. Door enerzijds de financiën niet over te nemen, maar anderzijds wel actief mee te kijken, is er vrijheid, steun en controle. De deelnemer formuleert zelf de eigen doelen. Voorbeelden van veel gestelde doelen zijn:

- inzicht krijgen in hun eigen bestedingsgedrag;
- het herstellen of in stand houden van relaties met crediteuren (bijvoorbeeld een verhuurder);
- het aanleren van digitale vaardigheden.

Een afgeleid doel van Eropaf! Ondersteuning is om een goedkoper en duurzamer alternatief te bieden voor budgetbeheer en budgetcoaching.

Doelgroep

Iedereen met financiële problemen. Het maakt niet uit of de problematiek licht of zwaar van aard is. Er zijn ook geen andere contra-indicaties. Ook mensen met een verslaving, GGZ-problematiek of bijvoorbeeld LVB-problematiek zijn welkom. Het enige toelatingscriterium is dat de deelnemer ondersteuning wil hebben en een ondersteuner wil machtigen om mee te kijken.

35

Aanpak

De eerste stap in de begeleiding is het vaststellen van de doelen. Om de deelnemer te ondersteunen om die te verwoorden, maakt Eropaf! Ondersteuning gebruik van het screeningsinstrument Mesis en het spel Checkpoint³⁵. Vervolgens wordt er een kasboek ingericht. De deelnemer blijft zelf alle betalingen verrichten. De begeleider kijkt op afstand mee in het kasboek. Er is tussentijds regelmatig contact, telefonisch, via Skype of in een persoonlijk bezoek. Via het digitale platform kunnen deelnemers ervaringen uitwisselen. Ook biedt het veel informatie, waaronder voorbeeldbrieven voor betalingsregelingen. De ondersteuner kan een professional, maar ook iemand uit het eigen netwerk van de deelnemer.

Deze vorm van ondersteuning bedient mensen in de drie psychologische basisbehoeften: autonomie, betrokkenheid en competentie³⁶. Door de financiën niet over te nemen, behoudt de deelnemer autonomie. Door leerdoelen te stellen en de deelnemer daar actief op te laten oefenen wordt er gewerkt aan het gevoel van competentie. De begeleiders bieden oordeelvrije, maar betrokken ondersteuning. Hiermee wordt voorzien in de behoefte aan betrokkenheid.

³⁵ (<http://www.praktikos.nl/trainingen-gedragsbeïnvloeding/training-checkpoint/>)

³⁶ Jungmann e.a. 2014

Materiaal

Het persoonlijk en betrokken contact tussen begeleider en deelnemer is een belangrijk instrument. Daarnaast maakt Eropaf! Ondersteuning gebruik van digitale tools. Voor de intake/ kennismakingsfase gebruiken ze Mesis en Checkpont, aan de hand waarvan het Plan van Aanpak wordt opgesteld. Tijdens de ondersteuning maken deelnemer en ondersteuner gebruik van een digitaal platform, waar naast veel informatie en tips ook het dossier en kasboek te vinden is. Om de ondersteuning vorm te geven wordt er ook gebruik gemaakt van Skype (naast persoonlijk en telefonisch contact).

Resultaat

In 2015 startte een pilot. Deze wordt momenteel geëvalueerd. De eerste ervaringen van de deelnemers en begeleiders zijn positief: het digitale platform is gebruikersvriendelijk. Het kasboek geeft vrij snel zicht op de financiële situatie van de deelnemer en maakt met heldere overzichten en grafiekjes op een eenvoudige, bijna speelse manier inzichtelijk waar de knelpunten zitten. Er zijn vooral goede ervaringen met het meekijken-op-afstand: op deze manier is er toch persoonlijk contact, zonder dat de begeleiding heel tijdrovend is. Eropaf! ondersteuning wil de aanpak uitbreiden met groepssessies. Ook is het de bedoeling om vrijwilligers te gaan betrekken. In dat kader wordt er nagedacht over mogelijkheden om mensen die zelf gebruik maakten van de aanpak een begeleidende rol te geven bij nieuwe deelnemers. Op termijn wordt het digitale platform ook ter beschikking gesteld aan particulieren. Dan kan een vader bijvoorbeeld zijn zoon actief ondersteunen.

Kosten

De stichting Eropaf! Ondersteuning is een non-profit organisatie. Er wordt nog gewerkt aan een businesscase zonder winstoogmerk. Naar verwachting komt de trajectprijs voor de begeleiding en het gebruik van het online platform uit op ongeveer honderd euro. Organisaties die met het platform willen gaan werken, kunnen bij Eropaf! Ondersteuning een training inkopen. Daarnaast worden licentiekosten in rekening gebracht. De deelnemer betaalt een eigen bijdrage van (maximaal) tien euro en koopt hiermee zelf de ondersteuning in. Dit maakt hem/haar mede-eigenaar van het traject en gaat vrijblijvendheid tegen.

Humanitas: intake voor Thuisadministratie

In 2015 zijn diverse afdelingen Thuisadministratie van Humanitas gaan werken met een nieuw intake-model. Door in de intake een ander soort vragen te stellen, hebben de coördinatoren eerder en beter in beeld aan wat voor ondersteuning de aanvrager behoefte heeft.

Doel

Het doel van het intake-model is om coördinatoren in staat te stellen om sneller in te schatten wat iemand nodig heeft aan ondersteuning. Door sneller in kaart te brengen wat een deelnemer nodig heeft, kan de ondersteuning op een effectievere wijze worden ingericht. Een tweede doel is dat de verschillen in werkwijze tussen de coördinatoren kleiner wordt. Voor een hulpvrager moet het niet uitmaken welke coördinator hij treft. In alle gevallen moet er een zo goed mogelijke analyse worden uitgevoerd. Door de analyse volgens een structuur uit te voeren, worden bij alle mensen die hulp vragen alle relevante zaken besproken.

Doelgroep

Het intake-model is ontwikkeld voor de coördinatoren die de intake uitvoeren.

Aanpak

Inwoners van Zoetermeer komen op verschillende manieren in aanraking met de Humanitas-afdeling. Er zijn inwoners die zelf contact zoeken. Anderen worden (door)verwezen door het Bureau Schuldhulpverlening van de Gemeente of door organisaties als maatschappelijk werk, Woningcorporaties, PsyQ, Formulierenbrigade. Als een inwoner zich aanmeldt, komt hij op een lijst. De coördinatoren die de intakes uitvoeren hebben wekelijks overleg en verdelen de aanvragen. Vervolgens wordt er een intakegesprek ingepland. De Humanitas-coördinator voert de intake bij de inwoner thuis uit. Dit bevordert het inzicht en er wordt ingeschat of de situatie voldoende veilig is voor de (uitvoerende) vrijwilligers die de Thuisadministratie-ondersteuning bieden. Voorheen werd in het intakegesprek vooral gevraagd naar de feitelijke situatie. Denk daarbij aan het type inkomen, de hoogte van het inkomen, het soort schulden en de hoogte van de schuldenlast. Verder werd er ook gevraagd naar de wensen met betrekking tot de vrijwilliger. Het intake-model heeft aan deze onderwerpen relevante extra onderwerpen toegevoegd. Er wordt nu ook gevraagd naar de houding ten aanzien van de schulden.

37

De vier belangrijkste elementen uit het intake-model zijn ontleend aan het screeningsinstrument schulddienstverlening Mesis:

- Ziet de inwoner schulden als een gegeven of als een situatie die opgelost kan worden?
- In welke mate is de inwoner bereid om concessies te doen in de bestedingen?
- In welke mate voelt de inwoner zich verantwoordelijk om de schulden op te lossen (of vindt hij of zij dat anderen dat moeten doen)?
- In welke mate is de inwoner in staat om de administratie zelfstandig bij te houden?

Het intake-model is geen keurslijf waar de coördinator tijdens de intake strak aan wordt gehouden. Het is een methodisch hulpmiddel dat de coördinator helpt om het gesprek te structureren.

Het intakegesprek levert een advies op dat wordt verwerkt in een rapportage. Het advies kan luiden dat een Humanitas-vrijwilliger ondersteuning kan bieden. Daarbij wordt dan onderscheid gemaakt tussen praktische ondersteuning en/of ondersteuning om de motivatie van de inwoner om met de schulden aan de slag te gaan te vergroten. De uitkomst van het intakegesprek kan ook zijn dat de inwoner wordt

uitgelegd dat de problematiek te ernstig is en dat Humanitas niet kan helpen. In dat geval wordt de inwoner actief en warm verwezen naar een andere hulpverlenende organisatie in Zoetermeer. Door thema-avonden en intervisie te organiseren borgt de afdeling de kwaliteit van de vrijwilligers.

Materiaal

De afdeling werkt met landelijk ontwikkelde Humanitas Intakemodel. Ter ondersteuning van het intakemodel is er ook een handreiking geschreven. In die handreiking is toegelicht hoe het model ingezet kan worden en wat de overwegingen zijn om het in te richten zoals het is ingericht. De handreiking voorziet ook in een beschrijving van gesprekstechnieken die kunnen helpen om het model effectief in te zetten en in voorbeeld vragen die de coördinatoren in hun intakegesprek kunnen stellen.

Resultaat

De afdeling Humanitas Zoetermeer is een van de afdelingen die met het intakemodel is gaan werken. Deze afdeling heeft ongeveer 70 vrijwilligers. Het intakemodel heeft er aan bijgedragen dat de 'mindset' van de coördinatoren ten aanzien van de intake is veranderd. Men is zich gaan realiseren dat de intake door andere vragen te stellen meer informatie oplevert. Dankzij een betere inschatting kunnen de coördinatoren de deelnemers koppelen aan een (uitvoerende) vrijwilliger, die biedt wat er in dat specifieke geval nodig is. Bij de ene deelnemer is dat vooral praktische ondersteuning (zoals Digid-aanvragen of toeslagen aanvragen) terwijl de andere deelnemer ook gemotiveerd moet worden. Dankzij het betere inzicht in de behoeften van de deelnemer, maken de coördinatoren betere koppelingen. Als uit de intake blijkt dat de problematiek te zwaar is voor een vrijwilliger dan wordt de hulpvrager actief en warm begeleid naar een hulpverlenende instantie die meer kan bieden. Een dergelijke overdracht wordt ook beschouwd als een positief resultaat. De ingebruikname van het intakemodel staat in de afdeling Zoetermeer niet op zichzelf. De coördinatoren die in Zoetermeer de intakes uitvoeren zijn in 2015 geschoold in de Gilde Vakmanschap methodiek *Sturen op Zelfsturing*. Zij hebben kennis over gedragsbeïnvloeding opgedaan en zetten wetenschappelijk bewezen gesprekstechnieken zoals motiverende gespreksvoering in om de klant aan te zetten tot ander (positief) gedrag.

In termen van harde cijfers ziet de afdeling Zoetermeer effecten. In 2014 registreerde de afdeling 63,7 procent succesvolle koppelingen en/of doorverwijzingen. In 2015 is dit percentage gestegen tot 82 procent. De afdeling vermoedt dat de betere resultaten zijn toe te schrijven aan de combinatie van het (nieuwe) intakemodel en de aandacht voor de gesprekstechnieken.

Kosten

Het intakemodel is ontwikkeld door het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht en tien Humanitas-afdelingen. Er zitten geen kosten aan het gebruik van het intakemodel. De afdeling Zoetermeer heeft er voor gekozen om de ingebruikname van het intakemodel te combineren met een training *Sturen op Zelfsturing*. Afhankelijk van het aantal deelnemers kost deze of een vergelijkbare training doorgaans ongeveer vijfhonderd euro per persoon.

Stichting Mens en Maatschappij: opgeleide ervaringsdeskundigen helpen

In Oost-Groningen heeft de Stichting Mens en Maatschappij de eerste ervaringsdeskundigen in generatiearmoede opgeleid. De opleiding voor ervaringsdeskundigen in armoede is in België door de organisatie De Link³⁷ ontwikkeld en aangepast aan de Nederlandse context. In België wordt al langere tijd gewerkt met ervaringsdeskundigen. Ongeveer 130 ervaringsdeskundigen werken daar bij sociale diensten, schuldhulpverlening en andere instellingen. Zij leggen verbindingen met klanten die de professionals niet altijd voor elkaar krijgen.

Doel

Doel van de opleiding is om een brug te slaan tussen enerzijds mensen die langdurig leven in kans armoede en anderzijds de samenleving en in het bijzonder de hulpverleners. Een tweede doel van de opleiding is om mensen die al lange tijd aan de rand van de maatschappij leven, de kans te geven een volwaardige plek te nemen in organisaties en de maatschappij. De opleiding is in dat kader ook een middel om mensen die langdurig moeten leven in armoede, kracht en ondersteuning te geven. Opgroeien in armoede gaat vaak samen met een gekwetste binnenkant. Ook komt het regelmatig voor dat het ontbreekt aan noodzakelijke kennis en vaardigheden om zich te kunnen handhaven in de samenleving.

Doelgroep

De opleiding is bedoeld voor mensen die langdurig leven in kans armoede en hun ervaringen inzichten willen inzetten om met anderen op weg te gaan. De deelnemers hebben zelf van kinds af aan in armoede en sociale uitsluiting geleefd.

39

Aanpak

Mensen kunnen zichzelf aanmelden of worden gewezen op de opleiding door hulpverleners die bij de deelnemer betrokken zijn. De hele opleiding beslaat een periode van twee à drie jaar. In deze periode krijgen de deelnemers drie studieblokken. Gemiddeld nemen er zestien tot twintig mensen deel aan een opleiding.

De opleiding is gebaseerd op de Belgische opleiding Armoede en Sociale Uitsluiting van De Link. Deze opleiding is tot stand gekomen dankzij financiële steun in het kader van het Europees Sociaal Fonds (ESF), Transnationale Projecten. Op basis van de ervaringen in België is de opleiding 'vertaald' naar de Nederlandse context.

In het eerste studieblok worden de deelnemers uitgenodigd om hun eigen levensverhaal en situatie te analyseren, onderzoeken. Wie ben ik? Waar kom ik vandaan? Welke patronen en overlevingsstrategieën heb ikzelf opgebouwd, hoe kan ik met andere mensen 'hun' weg gaan. Deze eerste fase legt de basis voor empowerment dat mensen zichzelf, vaak voor het eerst, waardevol gaan vinden en in beeld krijgen van wat ze voor de anderen kunnen betekenen.

In het tweede studieblok wordt er geïnvesteerd in verdieping. De deelnemers worden geschoold in thema's zoals politiek en armoede, communicatie en psychologie en pedagogie. In dit blok leren ze wat overlevingsstrategieën zijn, hoe het komt dat mensen die in armoede leven zich anders gaan gedragen.

³⁷ www.delinkarmoede.be

Ook hier vertrekken ze steeds vanuit hun eigen geschiedenis en gaan ze op zoek naar hoe dit bij hen zelf speelt. Ze gaan op zoek naar wat er nodig is om in die context doelen te stellen en stappen te zetten. Ook in deze fase leren ze los te komen van zichzelf en van hun eigen ervaringen en blijven ze hun individuele ervaringen verbreden. Daarnaast leren de deelnemers specifieke vaardigheden als vragen stellen, leren in dialoog te gaan, meervoudige partijdigheid en confronteren.

Het derde blok staat in het teken van stage en werkervaring. De deelnemers gaan bijvoorbeeld aan de slag bij een afdeling Werk & Inkomen of in een sociaal wijkteam om daar samen met een professional op zoek te gaan naar waarom het loopt zoals het loopt. Of men loopt stage bij de voedselbank bij mensen die al een leven lang in armoede leven. In deze stage en werkervaring blijft de hoofdpoddracht om samen op weg te gaan en inzicht te krijgen in de problemen en mogelijke oplossingen. De deelnemers houden zich bezig met hun eigen oplossingen en niet met die van de hulpverleners. Een belangrijk uitgangspunt van de opleiding is dat elk mens het recht heeft om te leren met vallen en opstaan. In de opleiding wordt de nadruk gelegd op het recht van mensen om een eigen oplossing te kiezen. Ook als hulpverleners dat niet de goede oplossing vinden.

Aan de opleiding ligt de constatering ten grondslag dat huidige beleid ten aanzien van armoede en schulden vooral is gericht op het verbeteren van de financiële positie van mensen. In het beleid wordt weinig aandacht besteed aan het gegeven dat mensen die langdurig leven in armoede, andere kennis en vaardigheden opbouwen dan de rest van de samenleving. Ze hebben te maken met uitsluitingsmechanismen waar ze op een eigen manier mee omgaan. Mensen hebben niet het gevoel dat ze voor vol worden aangezien. Bovendien worden de krachten die mensen uit een leven in armoede ontwikkelen vaak niet gezien. De Link omschrijft deze processen als een gekwetste binnenkant. Een belangrijk effect van het voorgaande is dat mensen in armoede vaak moeite hebben om volwaardig mee te draaien in onze maatschappij, net omdat ze die vaardigheden die daarvoor nodig zijn niet hebben kunnen ontwikkelen. Er is als het ware sprake van een missing link tussen mensen die leven in armoede en degenen die niet leven in die armoede. Vanuit de totaal verschillende levenssituatie vertrekken ze vanuit verschillende referentiekaders.

Materiaal

Voor de opleiding is het Belgische onderwijsmateriaal bewerkt naar de Nederlandse context. De opleiding wordt nu gegeven in Oost-Groningen (Pekela, Veendam). Daarnaast worden er twee opleidingen voorbereid in Amsterdam en Utrecht. De docenten zijn telkens een koppel van een vakdeskundige en een ervaringsdeskundige. De Link heeft de eerste tandems van docenten (in vakgebied en in ervaringsdeskundigheid) voor de drie steden opgeleid. Het materiaal bestaat uit een reader. Verder zijn er bij De Link een methodiekbeschrijving³⁸ en andere publicaties beschikbaar.

Resultaat

In Veendam is één van de eerste opgeleide ervaringsdeskundigen aan het werk in het opbouwwerk. Haar collega omschrijft haar bijdrage als volgt: 'daar waar een professional met sommige mensen geen contact krijgt, lukt het haar bij deze groep vaak wel. Ze is in staat het wantrouwen te laten afnemen. Dit schept ruimte om bijvoorbeeld samen met de huisarts, tot een duurzame oplossing te komen om de armoede aan te pakken'.

³⁸ Spiesschaert, F., 2005.

Kosten

Per deelnemer bedragen de kosten op jaarbasis circa 3.000 tot 4.500 euro. De hoogte is afhankelijk van in hoeverre van bestaande onderwijs-infrastructuren gebruik kan worden gemaakt.

Vluchtelingenwerk: Euro-wijzer

VluchtelingenWerk Nederland heeft een project ontwikkeld dat Euro-Wijzer heet. Via financiële spreekuren, budgetcoaches en groepstrainingen, krijgen vluchtelingen ondersteuning om te leren hoe ze goed met hun geld kunnen omgaan.

Doel

Door vluchtelingenminima op verschillende manieren te ondersteunen bij en informeren over een gezonde omgang met geld, wil VluchtelingenWerk bevorderen dat zij financieel zelfredzaam worden en voorkomen dat zij in de schulden terecht komen.

Doelgroep

Vluchtelingen met een geldige verblijfsvergunning in Nederland.

Aanpak

Zodra een vluchteling een verblijfsvergunning krijgt en zich vestigt in een gemeente, worden vluchtelingen uitgenodigd gebruik te maken van het financiële spreekuur en de speciaal voor deze groep ontwikkelde budgetcursus. Daarnaast kan er door VluchtelingenWerk een koppeling met een budgetcoach tot stand worden gebracht. De budgetcoach biedt maximaal een jaar individuele ondersteuning.

Het Nibud en VluchtelingenWerk hebben de reguliere budgetcursus 'Omgaan met geld' speciaal doorontwikkeld. Door rekening te houden met cultuur-, opleidings- en taalverschillen, sluit de cursus aan op de specifieke context van de vluchtelingen. Er zijn trainers speciaal opgeleid om vrijwilligers te trainen in de aangepaste cursus. Zodra de vrijwilligers zijn getraind, worden zij gekoppeld aan één of meerdere vluchtelingen. Zij zijn in staat om zowel individueel als groepsgewijs vluchtelingen te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid. In de individuele ondersteuning, de budgetcursus en op het financiële spreekuur leren vluchtelingen onder meer:

- omgaan met een bankrekening, internet bankieren, automatische incasso's en toeslagen;
- overzicht houden in jaarlijkse en maandelijkse inkomsten en uitgaven, post sorteren en opruimen;
- welke verschillende soorten verzekeringen in Nederland er zijn en hoe hiermee om te gaan;
- besparen op uitgaven, omgaan met reclame en nadenken over sparen en lenen;
- schulden oplossen;
- zo nodig rekenen.

Triu uit Ethiopië had bijvoorbeeld nog nooit van automatische incasso's gehoord. "In Nederland is je meeste geld onzichtbaar. Je krijgt het op een bankrekening en het verdwijnt weer automatisch. Dankzij de training van VluchtelingenWerk snap ik nu beter hoe dat gaat."

Materiaal

Er is in samenwerking met het Nibud een begeleidingsmethodiek ontwikkeld die goed aansluit op de belevingswereld en de context van vluchtelingen. Bij de ontwikkeling van de methodiek zijn eerder opgedane ervaringen meegenomen. De methodiek biedt ruimte om maatwerk te leveren dat aansluit bij de vaardigheden en het niveau van de specifieke vluchteling. Er is een flyer ontwikkeld om samenwerking met lokale partijen te realiseren. In het kader van de methodiek wordt er gewerkt met een werkboek voor vluchtelingen, een docentenhandleiding, een PowerPointpresentatie voor de

groepstraining, een functieprofiel voor de vrijwilligers, een intakeformulier voor de vluchteling, een format om het besteedbaar inkomen in kaart te brengen, een format voor een gemeentelijke voorzieningencheck, een flyer voor de werving van vluchtelingen en een flyer voor de werving van vrijwilligers.

Resultaat

Ongeveer 750 vluchtelingen zijn in 2015 in het kader van Euro-Wijzer begeleid naar financiële zelfredzaamheid. Het resultaat van de begeleiding is dat zij:

- hun eigen inkomsten en uitgaven kennen en daarop kunnen sturen;
- beter weten/begrijpen waar ze recht op hebben (bijvoorbeeld zorgverzekering/vergoedingen, maar ook door de voorzieningencheck);
- beter weten hoe ze geld kunnen besparen (verwarming lager in de zomer, in de winter ramen dicht, kort(er) douchen, uitleg A-, B- en C-merken, sluimerstand apparaten, reclame).

Kosten

Aangezien het project Euro-Wijzer uitgaat van maatwerk en niet elke vluchteling dezelfde begeleiding ontvangt, is het niet mogelijk de kosten per vluchteling te vermelden.

Hospitaverhuur.nl intermedieert

Hospitaverhuur.nl werkt als intermediair tussen mensen die een kamer over hebben en geld nodig hebben en mensen die snel ergens alleen en betaalbaar willen wonen. Door alle administratieve werkzaamheden uit handen te nemen, weten verhuurder en huurder zeker dat de huur op een zorgvuldige en juridisch correcte wijze tot stand komt.

Doel

Mensen de mogelijkheid bieden om door verhuur van een kamer extra inkomsten te genereren. Een tweede doel is - zeker bij alleenstaanden - het brengen van aanspraak en gezelligheid in huis.

Doelgroep

Iedereen die een kamer vrij heeft en extra inkomsten nodig heeft. Daarnaast kunnen ook hypotheekverstrekkers en verhuurders als doelgroep worden beschouwd die hypotheekbetalingen of huurbetalingen mislopen doordat de hypotheeknemer of huurder opeens te weinig inkomsten heeft en dit niet meer kan compenseren met spaargeld.

Aanpak

De initiatiefnemers van Hospitaverhuur.nl hebben een website ontwikkeld waar verhuurders zich kunnen melden: www.hospitaverhuur.nl. Op de website wordt aan verhuurders en huurders uitgelegd hoe de procedure is. Van verhuurders wordt verwacht dat zij in het huis blijven wonen en dat de huurder daarbij intrekt. De verhuur is tijdelijk en de kamer moet minimaal tien vierkante meter zijn. Er is een model ontwikkeld waarin de eigenaar of huurder een bedrag aan huur krijgt dat fiscaal is vrijgesteld en waarbij de huurtoeslag of hypotheekrenteaftrek niet vervalt of qua hoogte verandert. Dankzij deze voorwaarden levert de huur dus echt extra inkomsten op. Hospitaverhuurders kunnen zich aanmelden door een formulier in te vullen. Vervolgens vraagt Hospitaverhuur.nl een tijdelijke voorwaardelijke ontheffing van het onderhuurverbod aan bij de hypotheekverstrekker of verhuurder. Bij het aanvraagformulier voegt de verhuurder geldige legitimatiebewijzen van alle volwassenen die op het betreffende adres wonen alsmede foto's (foto van de te huren kamer, keuken, badkamer et cetera).

Om bekendheid te geven aan het initiatief geven de bedenkers van Hospitaverhuur regelmatig presentaties bij woningcorporaties, hypotheekbanken en instanties die nauw betrokken zijn bij mensen met schulden.

Materiaal

Er is een website ingericht waar zowel de potentiële huurder als verhuurder alle informatie vindt: www.hospitaverhuur.nl. Verder zijn er voorwaarden en contracten opgesteld en er is heel precies uitgezocht voor welke bedragen mensen een kamer kunnen verhuren zonder in de problemen te komen met toeslagen, hypotheekrenteaftrek of andere regelingen.

Kosten

Hospitaverhuur.nl rekent geen bemiddelingskosten maar een bedrag per maand per afgesloten huurovereenkomst (45 euro, prijspeil 2016). De kosten worden in rekening gebracht om onder meer:

- de (concept) hospitahuurovereenkomst op te stellen en te versturen;
- de facturen op te stellen, te versturen en betalingen te verwerken;
- de aanvraag te verzorgen voor de tijdelijke ontheffing onderhuurverbod aan hypotheekbank of woningcorporatie;

- de getekende hospitaalhuurovereenkomst te verzenden aan de hypotheekbank of woningcorporatie;
- controle fatale termijnen (huurbescherming);
- opstellen opzeggingsbrief.

Resultaat

Hospitaverhuur.nl is in 2015 gestart met een samenwerking met een woningcorporatie in Amsterdam. Er zijn nog geen matches tot stand gebracht omdat de gemeente Amsterdam bijstandsgerechtigden geen toestemming geeft om, naast hun uitkering, bijverdiensten te genereren. Er worden momenteel gesprekken gevoerd met de verantwoordelijke wethouder, de Dienst Werk en Inkomen, de dienst Armoedebestrijding, de desbetreffende woningcorporatie en Hospitaverhuur.nl. Naar verwachting wordt er op korte termijn een - tijdelijke - vrijstelling gerealiseerd. Landelijk mogen bijstandsgerechtigden in ongeveer een derde van de gemeenten beperkte extra inkomsten genereren zonder dat dit grote invloed heeft op hun uitkering. Mensen in loondienst en met een laag inkomen kunnen overal gebruikmaken van Hospitaverhuur.nl.

Stadsbank Oost Nederland: alternatief voor beschermingsbewind

De Stadsbank Oost Nederland heeft in 2015 een alternatief voor beschermingsbewind ontwikkeld. Bij klanten die tijdelijk intensieve ondersteuning nodig hebben neemt de Stadsbank Oost Nederland (hierna Stadsbank) voor een periode van maximaal achttien maanden alle financiële activiteiten over.

Doel

Budgetzeker is ontwikkeld als alternatief voor beschermingsbewind. Zonder tussenkomst van de rechter krijgt de schuldenaar ondersteuning bij alle aspecten van de administratie. De maandelijkse kosten van Budgetzeker zijn lager dan de kosten van beschermingsbewind en de periode dat het wordt ingezet korter. Dankzij de inzet van Budgetzeker wordt de financiële situatie zo goed mogelijk gestabiliseerd. Klanten krijgen hierdoor ruimte om andere problematieken op te pakken. Als Budgetzeker wordt ingezet bepaalt de klant in overleg met de Stadsbank welke persoonlijke doelen er worden gesteld. De persoonlijke doelen variëren van klant tot klant. Veel gestelde doelen zijn:

- Overzicht krijgen in inkomsten en uitgaven;
- Zorgen dat er gebruik wordt gemaakt van alle inkomensondersteunende voorzieningen waar de klant recht op heeft;
- Inzichtelijk maken hoe de schuldenlijst er uit ziet (welk bedrag staat open bij welke schuldeiser);
- Betalingsregelingen treffen;
- Toeleiden naar een schuldregeling of naar de Wsnp;
- Vergroten van de financiële zelfredzaamheid (om de administratie na de 18 maanden weer zelf te gaan doen of om in te stromen in budgetbeheer).

Doelgroep

Budgetzeker is bedoeld voor mensen die tijdelijk intensieve ondersteuning nodig hebben. Bijvoorbeeld het corrigeren van beslagen, het afsluiten van verzekeringen of het administratief begeleiden van een verzekering. Een deel van de groep die gebruik maakt van Budgetzeker gaat de administratie na afloop van de 18 maanden weer zelf doen. Een ander deel stroomt na afloop in bij budgetbeheer. De administratie is dan zo goed op orde en de klant heeft weer zoveel overzicht dat de klant genoeg heeft aan ondersteuning bij het betalen van de vaste lasten. Recent onderzoek indiceert dat 7 tot 14 procent van de groep die gebruik maakt van beschermingsbewind leerbaar is en op afzienbare termijn kan uitstromen³⁹. De belangrijkste contra-indicaties van Budgetzeker zijn dat er sprake is van langdurige problematiek of dat de klant zelf niet (meer) geloofd dat hij de administratie na 18 maanden weer (deels) kan overnemen.

Aanpak

De dienstverlening van de Stadsbank begint met een screening aan de hand van het instrument Traject51. Als uit die screening en het aanvullende gesprek blijkt dat er behoefte is aan tijdelijke maar intensieve ondersteuning, wordt de klant doorverwezen naar budgetzeker.

De eerste stap in de dienstverlening is dat de klant een overeenkomst tekent dat hij gebruik wil maken van Budgetzeker. Met die handtekening machtigt hij de medewerkers van de Stadsbank om hem of haar bij schuldeisers en andere partijen te vertegenwoordigen en gaat hij ermee akkoord dat het inkomen voortaan direct naar de Stadsbank gaat. Op basis van die machtiging verricht de Stadsbank

³⁹ Bartels 2015

vanaf dat moment zoveel mogelijk betalingen voor de klant. Ook wordt er op basis van die machtiging aan alle relevante partijen gevraagd om voortaan de post direct naar de Stadsbank te sturen (woningcorporatie, energiebedrijf, verzekeringen, belastingdienst et cetera). De machtiging kan geen medewerking afdwingen. Dus als een partij niet bereid is om de post naar de Stadsbank te sturen, dan moet de klant de post zelf doorsturen of langsbrengen.

De medewerkers van de Stadsbank die Budgetzeker uitvoeren, spreken de klant gemiddeld vijf keer in een face-to-face gesprek. Voor dagelijkse regelingen zijn de medewerkers dagelijks bereikbaar via de telefoon of de e-mail. Als de situatie er om vraagt kunnen er ook meer dan vijf gesprekken worden gevoerd. De klant heeft altijd inzicht in de stand van zaken. Via internetbankieren en de telefoon kan de klant dagelijks zijn saldo checken en nagaan wat voor betalingen er zijn verricht.

Bij het opstarten van Budgetzeker voert de medewerker van de Stadsbank een stappenplan uit dat begint met het checken van de inkomsten. Er wordt nagegaan of mensen gebruik maken van alle voorzieningen waar zij recht op hebben (zoals kwijtschelding, toeslagen en bijzondere bijstand). Als er beslag ligt op het inkomen wordt gecheckt of de beslagvrije voet correct is berekend. Indien dat niet het geval is wordt die aangepast. De tweede stap (die vaak gelijktijdig wordt uitgevoerd) is het opstellen van een budgetplan. Dit plan bevat zowel alle vaste lasten als (doel)reserveringen en wekelijks leefgeld. Bij het opstellen van het budgetplan wordt er ook geïnventariseerd of de klant zou kunnen instromen in een traject voor een schuldregeling. Als de klant daar ondersteuning bij nodig heeft, dan worden netwerkpartners opgezocht om passende ondersteuning te organiseren. De persoonlijke groei en stappen naar een schuldenvrije toekomst vormen te allen tijde de basis van Budgetzeker.

Materiaal

47

Voor de uitvoering van Budgetzeker is er een speciale machtiging en overeenkomst opgesteld die klanten kunnen invullen. Door die te ondertekenen geven zij de Stadsbank toestemming om betalingen te verrichten en derden te vragen om poststukken voortaan niet meer naar de klant te sturen. Bij de uitvoering van Budgetzeker maakt de Stadsbank verder gebruik van de interne infrastructuur die zij al heeft voor beschermingsbewind en budgetbeheerder. Om de vaste lasten en andere betalingen te kunnen verrichten krijgt de klant een budgetbeheerrekening. Bij deze budgetbeheerrekening hoort de functionaliteit dat de klant via internet of via de telefoon altijd kan meekijken wat er met zijn geld gebeurt.

Kosten

BudgetZeker kost binnen de SON plusminus 1900 euro. Dit is ruim 800 euro goedkoper dan beschermingsbewind, over dezelfde periode (maximaal achttien maanden).

Resultaat

In 2015 heeft de Stadsbank een pilot van zes maanden uitgevoerd in Enschede Oost. In die periode zijn alle klanten die op grond van het instrument Stadsring51 voor intensieve maar tijdelijke ondersteuning in aanmerking kwamen ook daadwerkelijk doorgestuurd naar Budgetzeker. Van alle klanten die zich in de periode van 1 april tot 1 oktober 2015 hebben gemeld, is 10 procent verwezen naar beschermingsbewind en 24 procent naar Budgetzeker. Als de voorziening Budgetzeker er niet was geweest was 34 procent van de klanten naar beschermingsbewind verwezen. De inzet van Budgetzeker heeft dus bij een kwart van de klanten bijgedragen aan een besparing.

Woonwaard: ander moment huisbezoek

Woonwaard is een middelgrote woningcorporatie in Alkmaar. Door bij een dreigende ontruiming eerder op huisbezoek te gaan, is het aantal aanzeggingen tot uithuiszetting bijna gehalveerd.

Doel

Voorkomen dat een huurachterstand uitmondt in een ontruiming.

Doelgroep

Huurders met een huurachterstand van minimaal twee maanden, waarbij de vordering bij de deurwaarder ligt.

Aanpak

Woonwaard is een sociale corporatie die bij een achterstand de huurder probeert te motiveren om contact te zoeken. Ze doen dit door brieven te sturen, telefonisch contact op te nemen en op huisbezoek te gaan. In al het contact is de inzet om een huisuitzetting te voorkomen. De praktijk was echter dat als de vordering bij een deurwaarder lag, het vonnis van de rechtbank ten uitvoer werd gebracht en er een aanzegging tot ontruiming volgde.

Door het incassoproces anders in te richten, zijn er in 2015 minder aanzeggingen tot uithuiszetting geweest en dus ook minder huurders uit hun huis gezet. Het oude incassoproces van Woonwaard was zo ingericht dat twee medewerkers op een extra huisbezoek gingen als de corporatie een vonnis had en er een datum was geprikt voor de uithuiszetting. De medewerkers gingen onaangekondigd op huisbezoek. Zij hoopten dan de huurder thuis te treffen om met hem of haar te bespreken wat de mogelijkheden waren om de uithuiszetting nog te voorkomen. In de praktijk vond dit gesprek gemiddeld twee weken voor de geplande ontruiming plaats. In de praktijk hadden de huurders vaak niet het idee dat zij de ontruiming echt konden voorkomen. De medewerkers van Woonwaard waren van goede wil, maar veel huurders geloofden - ten onrechte - niet dat ze nog een serieuze kans hadden om de ontruiming te voorkomen.

Vorig jaar heeft de corporatie de manier van werken veranderd. Ze gaan vroeger op een extra huisbezoek en stellen een ander soort vragen. Het extra huisbezoek vindt tegenwoordig plaats zodra Woonwaard een vonnis heeft. De medewerkers van Woonwaard nemen het vonnis mee op huisbezoek zodat de huurder ziet dat er een reële dreiging is. Omdat er nog geen datum is geprikt, geloven de huurders vaker dat ze een echte kans hebben om de ontruiming te voorkomen. Daarnaast stellen de medewerkers een ander soort vragen tijdens het huisbezoek dan voorheen. Ze vragen niet meer direct naar het bestaan van andere schulden maar stellen algemenere vragen die de huurder minder in de verdediging dringen. Heel concreet luidt de openingsvraag niet meer 'Heeft u nog andere schulden?' maar 'Hoe lukt het om rond te komen?'. Doordat de huurder minder het idee heeft dat hij zich moet verdedigen of antwoorden geeft die in zijn tegendeel werken, is de bereidheid om een open gesprek aan te gaan gemiddeld groter.

Materiaal

Om duidelijk te maken dat Woonwaard de huurder ter wille is, zijn er nieuwe kaartjes ontwikkeld die bij de huurder worden achtergelaten als hij of zij niet thuis wordt aangetroffen (zie figuur 10).

Figuur 10: Kaartje Woonwaard voor niet-aanwezige huurder

www.woonwaard.nl

Geachte heer/mevrouw,

Op _____ om _____ uur ben ik bij u langs geweest om te praten over uw huurachterstand. Helaas trof ik u niet thuis. De huurschuld betreft de maand(en) _____ en bedraagt _____.

Laat uw huurschuld niet oplopen! Neem direct contact met ons op: telefonisch, per e-mail of kom langs (met of zonder afspraak). Als wij de vordering uit handen moeten geven aan de deurwaarder komen de kosten daarvan nog eens bovenop uw huurschuld.

Mijn telefoonnummer is (072) 527 6 _____
Mijn e-mailadres is debiteuren@woonwaard.nl

Zie achterzijde voor verdere informatie

Met vriendelijke groet,

 **Woonwaard**

Debiteurenadministratie

Bezoekadres: Hertog Aalbrechtweg 30, Alkmaar. Openingstijden: maandag t/m vrijdag 8.00-16.30 uur.

Kosten

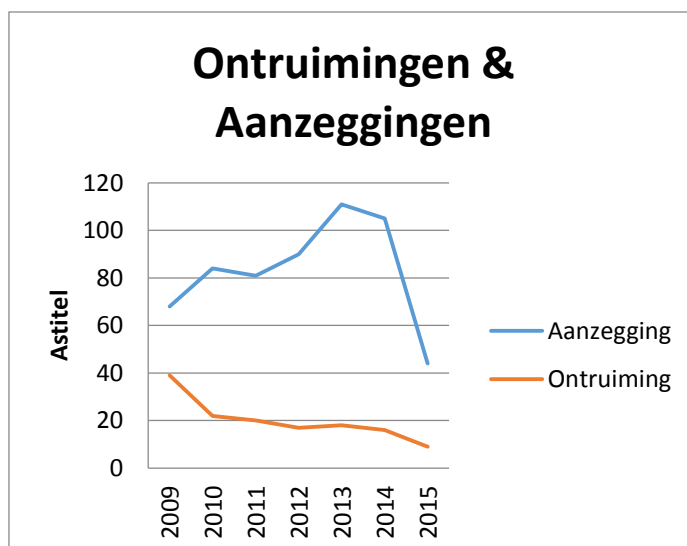
Het aantal huisbezoeken is niet toegenomen. Maar doordat het extra huisbezoek vroeger in het proces plaatsvindt en er nog meer geregeld wordt, duren de gesprekken gemiddeld langer. Dit heeft als gevolg een kostenstijging in de bedrijfsvoering.

Resultaat

In vergelijking met 2014 heeft Woonwaard door de nieuwe aanpak in 2015 58 procent minder aanzeggingen nodig gehad. Het aantal ontruiming is in 2015 met 38 procent gedaald (zie tabel 11).

49

Tabel 11: Ontruiming en aanzeggingen



Energiebank: tijdelijke korting op energielasten

In Arnhem is de Stichting Energiebank Nederland lokaal gestart om huishoudens met financiële problemen op de korte en lange termijn op weg te helpen. Twintig gezinnen krijgen tijdelijk een korting op hun maandelijkse energielasten van 50 a 80 euro. Daarnaast krijgen ze middelen en advies om hun energieverbruik (en dus hun kosten) duurzaam te verminderen.

Doel

De Stichting Energiebank Nederland heeft twee centrale doelstellingen met het project:

- Huishoudens met financiële problemen helpen om de energiekosten structureel verlagen;
- Huishoudens met financiële problemen tijdelijk extra financiële ruimte bieden om hun inkomsten en uitgaven in balans te brengen.

Doelgroep

Om in aanmerking te komen voor de ondersteuning van de Energiebank moet een huishouden voldoen aan een aantal selectiecriteria. Daarbij wordt er zowel gekeken naar het besteedbaar inkomen per jaar op dit moment als het vermogen.

Aanpak

In Nederland hebben ongeveer 750.000 huishoudens te weinig geld om hun energierekening te betalen. De Energiebank wil een bijdrage leveren om energie voor hen bereikbaar te houden. De Energiebank is een van de vier pilots in het onderzoek *Effectieve interventies om energie efficiëntie te vergroten en energiearmoede te verlagen* dat ECN (Energie Onderzoek Centrum) eind 2015 is gestart in samenwerking met Alliander, Cordaid, Eneco en EnergieFlex. Dit project beoogt de effectiviteit van interventies gericht op het vergroten van energie-efficiëntie en het verminderen van energiearmoede meetbaar te maken en inzicht te bieden in de succesfactoren en knelpunten.

De stichting is op 1 oktober 2015 in de regio Arnhem gestart met een pilot bij twintig huishoudens. Het doel van de stichting is om uit te werken hoe de Stichting Energiebank Nederland kan voorzien in een model dat landelijk uitgerold kan worden. Er wordt onder meer uitgewerkt hoe het proces het beste ingericht kan worden en welke partijen de logische samenwerkingspartners zijn. In Arnhem werkt de Stichting Energiebank Nederland intensief samen met de welzijnsorganisatie Rijnstad en Humanitas. Deze twee organisaties gaan samen met huishoudens die in aanmerking willen komen voor steun van de Energiebank na of er wordt voldaan aan de toelatingscriteria.

De twintig huishoudens krijgen zes maanden ondersteuning. In die periode ontvangen ze drie soorten ondersteuning:

1. **Korting op de energierekening:** De klant ontvangt een tijdelijke korting op de energierekening van 50 tot 80 euro. De hoogte van de korting is afhankelijk van de samenstelling van het huishouden. Dankzij de korting ontstaat er financiële ruimte om de inkomsten en uitgaven in balans te brengen of de periode te overbruggen die nodig is om in te stromen bij de schuldhulpverlening.
2. **Coaching om structureel energie te gaan besparen.** De klant krijgt informatie over energiebesparing en ze worden gecoacht. De coaching richt zich op het structureel reduceren van het energieverbruik. De coaching vindt plaats door een budgetcoach van Rijnstad die wordt opgeleid tot budget-energiecoach. Door kennis over budgetteren en energiebesparing te combineren kan de budget-energiecoach mensen ondersteunen in zowel hun zoektocht om

minder energie te gebruiken als hun zoektocht om duurzaam binnen het beschikbare budget te blijven.

3. **Een energiebesparingskit.** Door de klant energiebesparende producten te geven (o.a. tochtstrips, isolatiefolie, douchecoaches) voorzien van materiaal is het structureel reduceren van het energieverbruik ook te realiseren. Het materiaal wordt ingezameld via donaties.

De budget-energiecoach bezoekt mensen thuis. Er worden minimaal drie gesprekken gevoerd.

Materiaal

In de pilot zijn drie boekjes uitgewerkt voor de klanten. In de eerste twee boekjes is beschreven hoe een huishouden energie en gas kan besparen. Het andere boekje licht toe hoe een energierekening is opgebouwd. Naast deze twee boekjes krijgt de klant energiebesparende producten die zijn afgestemd op de individuele situatie. Deze producten worden door de energiebank ingezameld. Ook de coach is er een handleiding geschreven.

Kosten

De Energiebank geeft per klant van de Energiebank 50 a 80 euro per maand korting op de energierekening gedurende maximaal zes maanden. Dit geld ontvang de Energiebank vanuit donaties. Er worden nooit meer klanten geholpen dan dat er budget beschikbaar is. Alliander stelt uren beschikbaar van medewerkers. Dit zelfde doen Rijnstad en Humanitas. Alle middelen, zoals de website, de huisstijl en foldermateriaal zijn gedoneerd door donateurs.

Resultaat

Twintig huishoudens hebben een korting op hun energierekening gekregen en het advies om zuiniger met energie om te gaan.

51

Rochdale: inhouden huur

De woningcorporatie Rochdale en de gemeente Amsterdam werken sinds 2015 samen om bij een specifieke groep de huur in te houden op de uitkering. Daarmee wordt voorkomen dat huurachterstanden oplopen en mensen uiteindelijk uit hun huis worden gezet.

Doelgroep

De aanpak richt zich op huurders van woningcorporatie Rochdale (Amsterdam) met een huurachterstand (debiteuren) van 60 dagen. Inhouding en doorbetaling is uitsluitend mogelijk wanneer de huurder een bijstandsuitkering vanuit de gemeente ontvangt. Van de huurders van een Rochdale-woning is de groep voor wie de huurachterstand de 60 dagen bereikt maandelijks zo'n 100 mensen groot. Van deze groep heeft ongeveer een derde een bijstandsuitkering. De doelgroep voor deze aanpak bestaat dus binnen Rochdale uit een kleine 400 personen.

Doel

Doel is primair te komen tot stabilisatie van de schuldpositie ten opzichte van de corporatie en tot stabiele afdracht van de huur. Secundair doel is enerzijds te komen tot stabilisatie van de gehele financiële situatie inclusief te schulden en anderzijds hulp te bieden bij het oplossen van problemen op andere leefgebieden. De financiële problematiek wordt in samenhang met problematiek op andere leefdoelgebieden opgepakt. Het inhouden en doorbetalen van de primaire vaste lasten garandeert een stabiele woonsituatie. En stabiliseert daarmee de levenssituatie. De gemeente voorziet daarnaast in een aanbod gericht op problematiek op andere levensdoelgebieden.

Aanpak

Rochdale heeft maandelijks te maken met een instroom in het incasso-proces van 2.600 tot 2.800 huurders die te laat betalen. De incassoprocedure voorzag in het verleden in een minnelijk traject waarin door middel van een herinnering en aanmaning huurders gestimuleerd werden te betalen. Wanneer de huurachterstand zestig dagen bedroeg werd de vordering overgedragen aan een deurwaarder waarmee het minnelijk traject werd afgesloten en het wettelijk traject gestart. Dat resulteerde erin dat uiteindelijk maandelijks de vorderingen op zo'n honderd huurders werden overgedragen aan de deurwaarder. Uiteindelijk leidde dat in Amsterdam tot 150 ontruimingens wegen huurachterstand per jaar. De gevolgen daarvan voor huurder, corporatie en maatschappij werden niet langer verantwoord geacht. Door Rochdale werd in overleg met de gemeente Amsterdam naar een oplossing gezocht. Die oplossing werd een pilot in Amsterdam Zuidoost.

In het kader van de nieuwe aanpak werd afgesproken dat de gemeente de huur zou gaan inhouden vanaf het moment dat de vordering normaal aan een deurwaarder zou worden overgedragen: dus na 60 dagen. Vanaf dat moment betaalt de gemeente dus de huur vanuit de bijstandsuitkering van de huurder namens die huurder aan de woningcorporatie. De inhouding kan overigens alleen ingaan wanneer de huurder daarmee akkoord gaat. Zonder die instemming gaat het reguliere gerechtelijke incasso-traject alsnog door.

De aanpak is niet uitsluitend gericht op het doorbetalen van de huur. Tegelijkertijd voorziet de gemeente via de Vroeg Eropaf!-aanpak in een behoefte-specifiek, integraal hulpverleningsaanbod vanuit het bestaande voorzieningenaanbod. Doel hiervan is het duurzaam oplossen van de bredere problematiek waaronder dus ook de meestal bredere schuldenproblematiek. Concreet betekent dit dat de huurder een ondersteunings-/hulpaanbod krijgt vanuit de schuldhulpverleningsorganisatie van het

desbetreffende stadsdeel. Deze schakelt waar nodig in overleg met de bewoner aanvullende hulpverlening in. Corporatie en Vroeg Eropaf! verwachten van de huurder wel een maximale inspanning gedurende het hulpverleningstraject.

Materiaal

Voor het project is geen specifiek materiaal ontwikkeld. Kern van de aanpak is dat huurders wier huurachterstand is opgelopen tot 60 dagen bezoek krijgen van een medewerker van Rochdale die het gesprek met de bewoner aangaat en het aanbod doet voor deelname aan de nieuwe aanpak.

Resultaat

De nieuwe aanpak is in de pilot fase die in 2014 heeft gelopen een groot succes geweest. In 2015 heeft Rochdale uiteindelijk 97 woningen wegens huurachterstand ontruimd. In 2014 waren dat er nog 156. Het grootste deel van deze daling kan worden toegeschreven aan het project 'Geregelde betaling' zoals de structurele opvolger van de pilot genoemd is.

Met het voorkomen van deze ontruiming worden naar schatting van Rochdale zo'n 400.000 euro bespaard. Daar staan uiteraard de kosten tegenover van de inspanningen om met de huurders is gesprek te komen en de administratieve werkzaamheden om de huurinhouding op de uitkering te regelen. Deze kosten zijn echter aanzienlijk lager dan de kosten die anders ontstaan zouden zijn. Bovendien zouden bij de kosten van de huisuitzettingen nog veel grotere maatschappelijke kosten ontstaan zijn (maatschappelijk opvang, regelen nieuwe woning, et cetera).

Kosten

De uitvoering van de nieuwe aanpak vergt jaarlijks voor Rochdale zo'n 24.000 euro aan directe uitvoeringskosten. Daar komen de kosten van de gemeente voor het inhouden van de huur op de uitkering nog bij. Een voorlopige schatting hiervan komt uit op 240 euro per dossier. Dat aan de gemeente wordt overgedragen om de huur op de uitkering in te houden. De kosten voor de integrale schuldhulpverlening zijn reguliere kosten die hier niet als extra kosten worden opgevoerd, hoewel deze strikt genomen in een aantal situaties vermoedelijk wel eerder gemaakt worden dan wanneer de nieuwe aanpak er niet zou zijn.

53

Amsterdam: Screening zelfstandigen voor schuldhulpverlening

Een steeds groter deel van de beroepsbevolking werkt (in deeltijd) als zelfstandige. Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening hebben zij doorgaans geen toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Zij zijn dan aangewezen op het Bijstandsbesluit zelfstandigen (Bbz). In de praktijk is de Bbz voor lang niet alle zelfstandigen een oplossing. Er is bijvoorbeeld een groep die geen Bbz-krediet kan krijgen en dan eigenlijk geen perspectief heeft op een oplossing.

De gemeente Amsterdam heeft in een pilot de strenge scheiding tussen ondernemers en niet-ondernemers losgelaten. Voor zelfstandigen met problematische schulden die geen Bbz-krediet kunnen krijgen, wordt in kaart gebracht of er in samenwerking met de Kredietbank Amsterdam wellicht toch een andere oplossing mogelijk is. Door de strenge scheiding los te laten en de Kredietbank ook in te zetten bij zelfstandigen, beoogt Amsterdam (hybride) ondernemers met overzichtelijke maar problematische schuldenproblematiek toch oplossing op maat te bieden. Dit stelt een deel van hen in staat om hun zelfstandige activiteiten door te zetten en biedt perspectief op de toekomst.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit zelfstandigen met problematische schulden en die niet in aanmerking komen voor een BBZ krediet.

Doel

Zelfstandigen die zonder Bbz-krediet niet weten hoe ze verder moeten toch perspectief bieden. Er wordt gezocht naar een oplossing op maat die de zelfstandigen die dat willen in staat stelt om de activiteiten voort te zetten.

Aanpak

Zelfstandigen die geen Bbz-krediet kunnen krijgen worden via het team Ondersteuning Ondernemers (OO) van de gemeente aangemeld bij een multidisciplinaire werkgroep. De werkgroep bestaat uit medewerkers van de MADI's (schuldhulpverleners), medewerkers van het team Ondersteuning Ondernemers, een medewerker van de Kredietbank Amsterdam en van de afdeling beleid van de RVE Werk Participatie & Inkomen. De werkgroep gaat na welke creatieve mogelijkheden er zijn om de problematische schulden toch op te lossen. Hierbij worden de algemene kaders losgelaten en met de doelstelling dat de klant indien mogelijk zijn activiteiten als ZZP'er kan voortzetten.

In Amsterdam wenden zelfstandigen met (problematische) schulden zich in principe tot het Bbz-loket. De dienstverlening aan de zelfstandigen die geen Bbz-krediet kunnen krijgen is belegd bij de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Dit zijn de instellingen die ook de schuldhulpverlening voor niet-ondernemers uitvoeren.

Materiaal

Aangezien het hier een pilot betreft voor de duur van 8 maanden is er nog geen specifiek materiaal beschikbaar. Klanten worden persoonlijk (door professionals) geïnformeerd over de mogelijkheid van de werkgroep.

Voedselfocus: financieel advies

Voedselfocus is een voedselbank die in de intake niet alleen vaststelt of mensen recht hebben op een voedselpakket maar ook een plan opstelt hoe mensen de eigen situatie kunnen verbeteren. Het plan is voor de klanten niet vrijblijvend.

Doel

Het doel van Voedselfocus is om armoede bij inwoners van Amersfoort en omstreken duurzaam te verminderen. Dit doet voedselfocus door de verstrekking van voedselpakketten te combineren met financieel advies. Voedselfocus wordt door de voorzitter van de stichting omschreven als een voedselbankplus. Zij deelt niet alleen voedselpakketten uit maar zet mensen aan tot actie om de eigen situatie te verbeteren. Voedselfocus vormt nadrukkelijk een brug naar gemeentelijke ondersteuning zoals de schuldhulpverlening en andere ondersteuning zoals fondsen en kerken.

Doelgroep

Alle gebruikers van de Voedselbank in Amersfoort. In december 2015 waren dat er ongeveer 375. Om voor een voedselpakket in aanmerking te komen wordt een vastgestelde norm gehanteerd. Amersfoorters komen in aanmerking als ze na betaling van de vaste lasten per maand minder overhouden dan een bepaald bedrag (voor een alleenstaande maximaal 180 euro en daarboven op 70 euro voor elke extra persoon).

Aanpak

Mensen melden zich via verschillende kanalen bij Voedselfocus aan. Veel mensen worden verwezen maar er zijn ook mensen die zich zelf aanmelden. Op elke aanmelding volgt een intake. Daarin wordt met de klant het budget in kaart gebracht. Deze stap heeft enerzijds als doel om vast te stellen of mensen voldoen aan de financiële norm en anderzijds om vast te stellen of en zo ja waar financiële reparaties kunnen plaatsvinden (zoals toeslagen aanvragen en te diep gelegde beslagen corrigeren). Op basis van de intake wordt er een plan opgesteld met stappen die de klant kan zetten om de eigen financiële positie zo te verbeteren dat er geen voedselpakketten meer nodig zijn. De stappen worden besproken met de klant en zijn niet vrijblijvend.

Als iemand in aanmerking komt voor voedselpakketten, dan worden die voor maximaal drie maanden toegekend. Na drie maanden wordt van de klant gevraagd om inzicht te geven in de actuele financiële situatie. Als het besteedbaar inkomen voldoende is toegenomen, wordt de verstrekking gestaakt. Als dat niet zo is, wordt bekeken of de klant wel de afspraken is nagekomen (zoals opzoeken sociaal raadslieden of schuldhulpverlening). Mocht de klant niet hebben gedaan wat er in het stappenplan was afgesproken, dan kan dat een aanleiding zijn om de verstrekking te staken. Ook als het besteedbaar inkomen nog steeds niet voldoende op peil is.

Om te voorzien in kwaliteitszorg vindt er over moeilijke situaties casuïstiek overleg plaats. Daarbij zijn onder meer Stichting Leergeld, voedselbank, wijkteams, en de sociale dienst aangesloten.

Materiaal

Voor de voedselbankPlus zijn er geen specifieke materialen ontwikkeld. De voedselbank heeft een website en contacten met leveranciers om voedsel te leveren. De tien mensen die de intake uitvoeren zijn vrijwilliger en hebben minimaal een HBO-opleiding. Ze zijn intern opgeleid om in kaart te brengen aan welke inkomensondersteunende voorzieningen het mensen ontbreekt. Nieuwe intakers lopen eerst

vier weken mee met een ervaren intaker. Na afloop van elk intakespreekuur volgt een intervisie aan de hand van de casussen van die ochtend. Eenmaal per maand is er een intakeoverleg. Daarnaast volgen de intakers trainingen van Stadsring51, een gesubsidieerde schuldhulpverlening in Amersfoort die heel veel met vrijwilligers werken.

Resultaat

Vorig jaar had Voedselfocus op 30 december 450 huishoudens als klant uit Amersfoort. Dat is gegroeid naar 375 klanten in het begin van 2016. Gemiddeld zitten mensen minder dan zes maanden bij de Voedselbank van Amersfoort. Als klanten helemaal geen inkomsten hebben, kan binnen een week de hoogste nood geledigd worden. Het aantal aanmeldingen ligt dit jaar rond 500. Recidive kwam dit jaar twaalf keer voor. Eenpersoonshuishoudens met een Participatiewet-uitkering of dat niveau van inkomen, vormen de moeilijkste groep. Vanwege hoge woonlasten, energiekosten en de ziektekostenverzekering, lopen zij veel risico. De groep van alleenstaande ouders is significant gedaald in 2015 door verhoging van het kindgebonden budget.

Kosten

Voedselfocus heeft per jaar ongeveer 50.000 euro aan subsidie ter beschikking. Dit bedrag gaat hoofdzakelijk op aan het verstrekken van voedsel en de daarvan afgeleide kosten (energie koelcel en dergelijke).

Kredietbank Limburg: screening beschermingsbewind

De Kredietbank Limburg (KBL) wil de 'instroom' in schuldenbewind proberen te beperken tot mensen die het aantoonbaar duurzaam nodig hebben. De KBL is daarom een pilot gestart om door een combinatie van de inzet van het screeningsinstrument Mesis en aansluitende gesprek(ken) met de aanvrager vast te stellen welke interventie op het gebied van inkomensbeheer en –ondersteuning het meest passend is.

Doelgroep

Het project is gericht op mensen die zich bij de KBL melden met een verzoek om onder bewind gesteld te worden vanwege schulden. Ook aanvragers zonder schulden zullen worden gescreend, zulke aanmeldingen zijn echter sporadisch. Het gaat dus niet om de 'traditionele' doelgroepen van beschermingsbewind die op grond van duurzame medische of verstandelijke beperkingen een beroep doen op beschermingsbewind.

Doel

Doel van de pilot is om door middel van het voeren van een of meerdere gesprekken over de uitkomst van het invullen van het screeningsinstrument Mesis na te gaan of zich onder de aanvragers van beschermingsbewind mensen bevinden voor wie beschermingsbewind niet de meest adequate oplossing is. Het project is hoofdzakelijk gericht op mensen die vanwege grote schulden onderbewindstelling aanvragen. Wanneer deze groep inderdaad gevonden wordt, is het tweede doel van de pilot na te gaan of het alternatieve aanbod van de KBL (Budgetbeheer Maatwerk) een meer passende oplossing voor de betrokkenen is. Uiteindelijk gaat het erom de aanwezige mate van financiële zelfredzaamheid te stabiliseren en daar waar mogelijk te vergroten naar de toekomst toe. De deelnemer behoudt zelfregie daar waar dat kan, de professional neemt (al dan niet tijdelijk) de regie over daar waar dat moet.

57

Aanpak

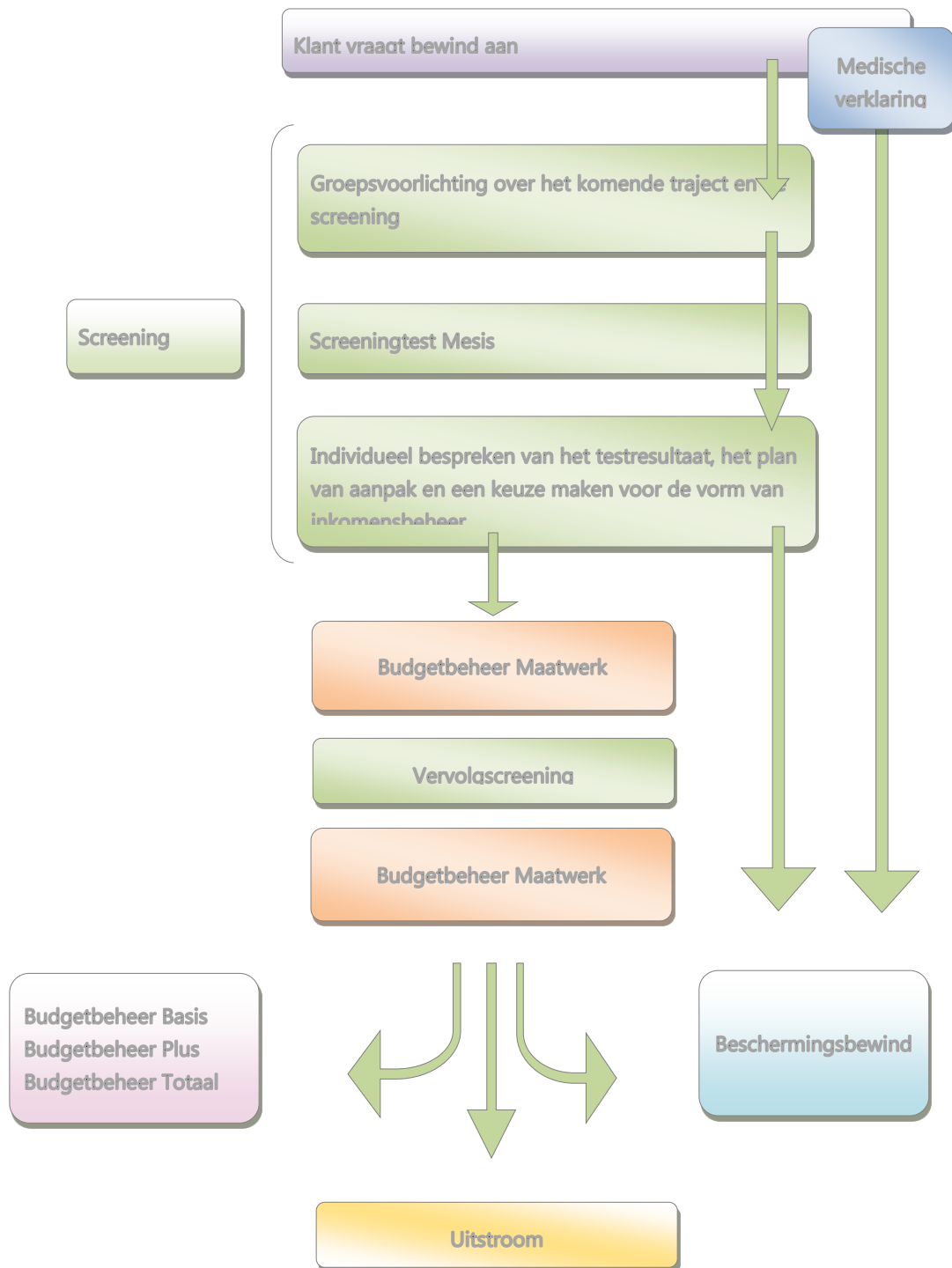
De huidige uitvoering voorziet in een intake van mensen die een onderbewindstelling aanvragen. Er wordt daarbij geen verschil gemaakt naar de reden en achtergrond voor de aanvraag. Er is eigenlijk alleen sprake van een formele toetsing aan de criteria van de wet. Dat wil zeggen dat een aanvrager 'tijdelijk of duurzaam niet in staat is ten volle zijn vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen, als gevolg van zijn lichamelijke of geestelijke toestand, dan wel verkwisting of het hebben van problematische schulden'. Als iemand aan een van deze criteria voldoet staat de KBL hem bij om een aanvraag bij de rechtbank in te dienen.

De vraag die de KBL zich de afgelopen tijd steeds meer is gaan stellen is of beschermingsbewind wel de beste oplossing is voor iedereen die aan het wettelijk toegangscriterium van problematische schulden voldoet. Op basis van ervaring met de betrokkenen ontstond het beeld dat het instrument van beschermingsbewind in een aantal gevallen wellicht te zwaar was voor de betrokkenen. De KBL heeft een alternatieve aanpak ontwikkeld. Dit alternatief dient zoals gezegd drie doelen:

- toetsen van de hypothese of er een groep is voor wie beschermingsbewind niet de meest passende, duurzame, oplossing is;
- vaststellen of op basis van een of meerdere gesprekken, ondersteund door de resultaten van het screeningsinstrument Mesis, met de betrokkene een alternatieve aanpak gekozen kan worden;
- bezien of de alternatieve aanpak op een redelijke termijn tot een grotere financiële

zelfredzaamheid van de betrokkenen leidt. De nieuwe aanpak voorziet in een aantal stappen (zie tabel 12).

Tabel 12: Stappen intake KBL



Aanvragers die niet over een medische verklaring omtrent de fysieke of psychische noodzaak voor beschermingsbewind beschikken, worden uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst. Daar wordt het vervolgtraject uiteengezet en bestaat de mogelijkheid vragen te stellen. De mensen wordt vervolgens gevraagd het screeningsinstrument Mesis in te vullen. Wanneer zij dat gedaan hebben vindt direct daarna een gesprek met een medewerker van de KBL plaats waarin de uitkomsten van Mesis de agenda voor het gesprek opleveren. Mesis is zo geconstrueerd dat duidelijk wordt welke houding iemand heeft ten aanzien van zijn schuldenproblematiek, hoe gemotiveerd hij is om te werken aan de oplossing van zijn schulden en hoe zijn feitelijk financieel gedrag eruit ziet. Eigenlijk wordt de afstand tot gezond financieel gedrag in kaart gebracht inclusief de mate waarin iemand in staat is om gezond financieel gedrag weer te gaan vertonen (en aan te leren). Door aan de hand van de uitkomsten een open gesprek aan te gaan verkrijgen betrokkene en professional inzicht in de haalbaarheid van het (weer) ontwikkelen van gezond financieel gedrag binnen een overzichtelijke periode.

Indien in overleg wordt vastgesteld dat Budgetbeheer Maatwerk een meer voor de hand liggende route is dan wordt daarvoor een traject uitgestippeld. Anders dan bij de andere vormen van budgetbeheer wordt de klant bij Budgetbeheer Maatwerk ondersteund op het gebied van zowel de inkomsten als de uitgaven. De mate van ondersteuning is afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid. Naast het betalen van de lopende verplichtingen kan er bij Budgetbeheer Maatwerk ook ondersteund worden bij het aanvragen van toeslagen, kwijtscheldingen, belastingaangifte box 1. Daarnaast is er begeleiding mogelijk bij het treffen van betalingsregelingen of het bij het aanpakken van een foutieve beslaglegging. Budgetbeheer Maatwerk is erop gericht de betrokkene richting financiële zelfredzaamheid te begeleiden. De betrokkene heeft een eigen aanspreekpunt en begeleidingsgesprekken maken deel uit van de begeleiding. De vorm en intensiteit van de begeleiding worden gebaseerd op de uitkomsten van het screeningsgesprek en het verloop van het beheer. De looptijd van Budgetbeheer Maatwerk belooft maximaal zes maanden met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging met nogmaals maximaal zes maanden.

59

Voorwaarde voor deelname aan Budgetbeheer Maatwerk is dat de deelnemer gemotiveerd is. Daarom is er ook voor gekozen de uitvoerend professionals te laten trainen in de methodiek van sturen op zelfsturing.

Na verloop van maximaal zes maanden wordt nagegaan of de betrokkene zijn financiële en administratieve vaardigheden en competenties voldoende ontwikkeld heeft om het weer meer zelf te gaan doen. Indien dat het geval is wordt budgetbeheer en coaching verminderd, afgebouwd of gestopt. Indien dat niet het geval is en er ook geen perspectief is op verbetering, overlegt de professional met de betrokkene of niet alsnog beschermingsbewind aangevraagd moet worden. De pilot beoogt honderd aanvragers op de nieuwe manier een intake aan te bieden.

Material

Binnen de pilot wordt het screeningsinstrument Mesis ingezet. Om dit instrument op de meest optimale manier in te (kunnen) zetten zijn de professionals getraind in de gesprekstechniek Sturen op zelfsturing. De combinatie van beiden zorgt ervoor dat de kans dat het gesprek tussen professional en aanvrager resulteert in een passende uitkomst, geoptimaliseerd wordt. De professional heeft met die training geleerd zijn persoonlijke vooroordelen en verwachtingen zo veel mogelijk te omzeilen. Wanneer de aanvrager een aantal maanden gecoacht is, wordt een aangepaste versie van Mesis ingezet. Deze nieuwe versie van Mesis - speciaal voor dit doel ontwikkeld – wordt dan op zijn meerwaarde getest.

Kosten

De inzet van Mesis in combinatie met het Budgetbeheer Maatwerk product kost in de pilotfase iets meer dan alleen bewindvoering. De meerkosten bedragen 319 euro per klant. Dit zijn de kosten die gemaakt worden voor het gebruik van het screeningsinstrument. De kostenbesparing zit met name in de eindigheid van de inzet van het inkomensbeheer. Bewindvoering kan alleen door de rechter beëindigd worden. Indien succesvol leidt de nieuwe manier van werken uiteindelijk vooral tot besparingen voor de gemeente (minder lange bekostiging van beschermingsbewind vanuit de bijzondere bijstand) en voor de rechterlijke macht (minder aanvragen beschermingsbewind).

Naast de directe kosten voor de pilot zijn er indirecte kosten gemaakt voor de deelname van de betrokken professionals aan de aanvullende training Sturen op Zelfsturing van het Gilde Vakmanschap. De kosten van deze driedaagse training bedragen per medewerker ongeveer € 500. Vooralsnog wordt de pilot door twee professionals uitgevoerd.

Resultaat

De pilot is in november 2015 gestart, zodat er op dit moment nog geen eindresultaten zijn. Eind 2015 zijn de eerste vijf aanvragers in de pilot ingestroomd. Voor vijf andere aanvragers is na de screening alsnog beschermingsbewind aangevraagd. Na een half jaar zal de eerste tussentijdse evaluatie plaatsvinden.

Werkbedrijf Nijmegen: zeker stellen huurbetaling dankzij Mesis-screening

Het WerkBedrijf Rijk van Nijmegen, team 'Hatert Werkt' voert bij een aantal uitkeringsgerechtigden met schulden een Mesis-screening uit. Doel van de screening is om klanten met financiële problemen aan te moedigen die aan te pakken.

Doel

Door huurders met (beginnende) schulden actief op te zoeken, beogen de woningcorporaties toekomstige huurbetalingen zekerder te stellen. Als afgeleide daarvan geven zij invulling aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Immers, de ondersteuning om een plan te maken voor de financiën vergroot ook de kans dat mensen uitstromen naar betaald werk vinden⁴⁰.

Doelgroep

Huurders met schulden. De hoogte van de schuld maakt niet uit. De screening wordt zowel uitgevoerd bij mensen met een uitkering in het kader van de participatiewet, maar woningcorporaties kunnen ook huurders aanmelden zonder uitkering of met een UWV uitkering.

Aanpak

De overweging om uitkeringsgerechtigden actief een screening aan te bieden is dat deze groep vaak financiële problemen heeft maar als gevolg van de dynamiek van schaarste die lang niet altijd actief aanpakt. Hun aandacht gaat uit naar het dagelijks rondkomen en voldoen aan de eisen vanuit de re-integratie. Door hen actief op te zoeken en te helpen aan een integraal plan om de financiën onder controle te krijgen, willen de woningcorporaties het ontstaan van huurachterstanden of escalaties voorkomen.

61

Bij het uitvoeren van de screening worden een aantal stappen doorlopen. De eerste stap is de aanmelding. Die vindt langs twee kanalen plaats. Het eerste kanaal is via de woningcorporaties. Als een huurder een achterstand heeft en afhankelijk is van een bijstandsuitkering, wordt deze verwezen naar een speciaal voor de screenings opgeleide klantmanager schuldhulpverlening. Het tweede kanaal is via het WerkBedrijf Rijk van Nijmegen. Als begeleiders van het WerkBedrijf constateren dat schulden een belemmering vormen voor de toeleiding naar werk, kunnen zij degenen met een huurachterstand aanmelden voor de screening. Voor beide kanalen geldt dat de bijstandsgerechtigde huurder actief wordt opgezocht. Er wordt geen brief gestuurd maar er wordt telefonisch contact gezocht door de schuldhulpverlener die de alle screenings uitvoert. In dat gesprek legt zij uit wat de screening inhoudt, hoe de uitvoering er uitziet en wat de bijstandsgerechtigde huurder er aan kan hebben.

Als de huurder interesse heeft in de screening, is de tweede stap dat er een afspraak wordt ingepland. Als tijdens de telefonische uitnodiging al duidelijk wordt dat de bijstandsgerechtigde huurder graag zijn schulden zou aanpakken wordt hem of haar alle relevante informatie die beschikbaar is mee te nemen naar het screeningsgesprek en een digitale begroting in te vullen.

De derde stap is het invullen van de Mesis-screening, en direct daaropvolgend het gesprek. De Mesis-screening geeft onder meer inzicht in de mate waarin de bijstandsgerechtigde huurder schulden normaal vindt, geloofd dat er een oplossing mogelijk is, zich daarvoor wil inzetten en concessies wil

⁴⁰ Jungmann e.a. 2015

doen. Ook geeft de screening inzicht in het actuele financiële gedrag. Op basis van de antwoorden van de klant weet de uitvoerend professional bijvoorbeeld of de bijstandsgerechtigde huurder een begroting heeft die hij probeert te realiseren en post openmaakt maar ook of hij of zij beschikt over basale financiële vaardigheden zoals een minimaal niveau van rekenen, lezen, ordenen en prioriteren. In het gesprek gaat de professional na hoe de bijstandsgerechtigde huurder tegen zijn eigen situatie aankijkt, wat hij of zij aan de schulden wil doen en wat hij of zij daar aan wil doen. Samen met de feitelijke informatie die ook deels uit de screening komt (wie zijn de schuldeisers, hoe hoog zijn de schulden, hoe lang bestaan ze al en welk deel van de schulden draagt een acuut risico in zich) wordt er in overleg met de klant een integraal plan uitgewerkt.

De vierde stap is dat de bijstandsgerechtigde huurder, als deze aan de slag wil met de schulden en hulp nodig heeft, op weg wordt geholpen. Die hulp kan variëren van hulp bij het aanvragen van een Digid tot het in gesprek gaan met inwonende meerderjarige kinderen om hen te wijzen op het belang om kostgeld te gaan betalen.

Stap vijf is een adviesbrief die elke klant krijgt. In die adviesbrief is het persoonlijke plan helder uitgewerkt zodat de bijstandsgerechtigde huurder de stappen die zijn uitgewerkt kan gaan zetten. Een verwijzing naar de schuldhulpverlening of budgetbeheer kan onderdeel zijn van het plan. Als afsluiting wordt in stap zes na een aantal maanden altijd nog een keer telefonisch contact gezocht om na te gaan of de bijstandsgerechtigde huurder met het advies aan de slag is gegaan en of deze nog ergens hulp bij nodig heeft.

Gemiddeld worden er drie gesprekken gevoerd. Maar als er meer gesprekken nodig zijn, is dat mogelijk. Veel deelnemers worden verwezen naar budgetbeheer. Daarmee worden toekomstige huurbetalingen zeker gesteld. De gemeente Nijmegen traint alle medewerkers in de methodiek Sturen op Zelfsturing die is ontwikkeld door Gilde Vakmanschap. Professionals die in deze methodiek zijn getraind hebben kennis over gedragsbeïnvloeding en zetten wetenschappelijk bewezen gesprekstechnieken in om de klant aan te zetten tot ander (positief) gedrag. Door de methodiek Sturen op Zelfsturing in te zetten in de gesprekken wordt de kans op een positieve uitkomst vergroot.

Materiaal

Om de screening uit te voeren wordt gebruik gemaakt van het voor de schulddienstverlening ontwikkelde screeningsinstrument Mesis⁴¹. Het instrument wordt door het WerkBedrijf Rijk van Nijmegen heel anders ingezet dan waarvoor het destijds is ontwikkeld maar blijkt hiervoor ook heel geschikt. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de methodiek Sturen op Zelfsturing waar de gemeente Nijmegen alle professionals in de re-integratie in opleidt. Daarnaast is er een uitnodigingsbrief en een format voor het plan van aanpak ontwikkeld.

Eerste resultaat

De klant herkent zich in het profiel en de rapportage van Mesis, krijgt zelfinzicht en is beter aanspreekbaar, en te coachen op gedrag en overtuigingen. Door in een vroeg stadium met schulden en huurachterstanden aan de slag te gaan, bereiken we een groep met nog weinig gevoel voor urgentie. Zonder deze interventie zouden deze huurders nog niet zelf met de schulden aan slag zijn gegaan of zich gemeld hebben bij schuldhulpverlening.

⁴¹ www.mesis.nl

Kosten

De woningcorporaties in Nijmegen financieren de screening. Met de inzet van de screening hopen zij dat huurders hun financiën zo onder controle krijgen dat toekomstige huurbetalingen zeker worden gesteld.

De afdeling schulddienstverlening van de gemeente Nijmegen werkte al met Mesis. De woningcorporaties maken gebruik van het abonnement van de gemeente. De belangrijkste kostenpost voor de woningcorporaties is het arbeidsloon van de professional die de screening uitvoert.

Tussenvoorziening: screening financiële problemen bij Tussenvoorziening

De Utrechtse organisatie Stadsgeldbeheer (onderdeel van stichting de Tussenvoorziening) heeft een aanpak ontwikkeld om bij mensen die instromen in de nacht- en crisisopvang direct financiële ondersteuning in te zetten. De aanpak heet Versnelde financiële dienstverlening (Vfd).

Doel

Het doel van de Vfd is om de doorstroming in de maatschappelijke opvang te bevorderen. De meeste cliënten die gebruik maken van de crisisopvang hebben (grote) schulden. Als die niet meteen worden aangepakt, dan kunnen de schulden op enig moment een belemmering zijn om uit te stromen naar zelfstandige woonruimte.

Doelgroep

Alle cliënten die worden opgenomen in de nacht- en crisisopvang en die financiële problemen hebben.

Aanpak

Als mensen in de crisisopvang terecht komen is er doorgaans sprake van meervoudige psychosociale en financiële problematiek. Van oudsher gaat de aandacht in de crisisopvang als eerste uit naar de aanpak van de psychosociale problematiek. Het herstellen van het sociaal netwerk, organiseren van dagbesteding, uitzoeken van medicijnbehoeften zijn voorbeelden van zaken die doorgaans als eerste werden opgepakt. De financiën bleven vaak nog even liggen tot het wat beter ging met de cliënt. Onbedoeld droeg de prioriteit op de psychosociale problematiek er echter aan bij dat schulden opliepen en dat mensen als ze daar aan toe waren vaak niet konden uitstromen. Bijvoorbeeld omdat de beslagvrije voet te lang niet op het juiste niveau was, uitgaven te hoog waren, er geen inzicht was voor de cliënt in zijn financiële situatie. Of doordat een woningcorporatie waar nog een huurachterstand open staat geen nieuwe woning aan een voormalig huurder gaat verhuren.

Stadsgeldbeheer heeft de volgorde waarin de hulpvragen van cliënten worden opgepakt omgedraaid. In het kader van Vfd krijgt elke cliënt die instroomt in de crisisopvang direct een intake door een duo dat wordt gevormd door een opvangmedewerker en een financieel expert. Gedurende de zes daarop volgende maanden krijgt de cliënt elke week 35 minuten ondersteuning bij zijn of haar financiën. In de intake wordt in kaart gebracht hoe de financiële situatie is en welke belemmeringen er zijn om op enig moment uit de opvang over te gaan naar zelfstandige woonruimte. In de weken die volgen worden – afhankelijk van de situatie- de volgende zaken aangepakt:

- Het inkomen wordt op peil gebracht (aanvragen toeslagen, corrigeren verkeerd gelegde beslagen);
- De uitgaven worden voor zover mogelijk in balans gebracht met het inkomen (onnodige abonnementen opgezegd, afsluiten passende ziektekostenverzekering);
- Er wordt een inventarisatie gemaakt van de schulden (overzicht van de schuldeisers en hoogte schuld per schuldeiser);
- Er worden betalingsregelingen getroffen en er wordt gestart met het afbetalen van (feitelijk) preferente schuldeisers (zoals CJIB, woningcorporatie);
- Er worden acties uitgezet die nodig zijn om een schuldenregeling op te starten (aanmelding voor minnelijke schuldregeling of WSNP);
- Er wordt een bekeken of er na het traject VFD nog hulp nodig is op het gebied van administratie, budgetbeheer en schulden en zo ja welk vervolg passend is. Dit kan uiteenlopen

van het weer zelf uitvoeren van de administratie tot ondersteuning door een vrijwilliger, budgetbeheer, beschermingsbewind, schuldhulpverlening of een combinatie van deze producten.

Periodiek vindt er overleg plaats tussen de financieel specialisten die de intake en begeleiding uitvoeren en de unitmanager van Stadsgeldbeheer. In dit overleg worden de voortgang en eventuele knelpunten besproken. Eens keer per kwartaal worden er gegevens verwerkt in een managementrapportage. Zo kan er gestuurd worden op de voortgang van de trajecten.

Materiaal

Er is geen materiaal voor deze aanpak ontwikkeld. De financieel specialisten die de intake en begeleiding uitvoeren zijn goed opgeleide sociaaljuridische dienstverleners en maatschappelijke dienstverleners. Zij hebben kennis over de achtergronden en problematiek van de doelgroep dak- en thuislozen, weten wat de incassobevoegdheden van schuldeisers zijn en kennen de juridische haken en ogen van scheidingen, huisuitzettingen etc. Ze zijn goed opgeleid in de wet- en regelgeving rondom schulden en weten hoe de schuldhulpverlening is georganiseerd (zowel minnelijk als wettelijk).

Resultaat

Er is nog geen onderzoek gedaan naar de effecten van de Versnelde financiële dienstverlening (Vfd). De eerste indrukken van de betrokken uitvoerder is dat de aanpak bijdraagt aan de volgende resultaten:

- Er ontstaat snel inzicht en overzicht in de financiële situatie en dat geeft rust en duidelijkheid voor de cliënt die daarmee ook ruimte heeft om bezig te zijn met herstel op andere levensdomeinen;
- De gemiddelde verblijfstijd in de crisisopvang is korter (en dus dalen de kosten per cliënt);
- Kennis en kunde met betrekking tot financiën en schulden van woonbegeleiders en opvangmedewerkers wordt vergroot doordat de expert dit aanbod op locatie uitvoert;
- Cliënten worden sneller dan voorheen aangemeld bij een passend vervolgtraject (zoals budgetbeheer, beschermingsbewind, schuldhulpverlening);
- Het aanbod werkt ook preventief: een deel van de cliënten heeft geen regulier traject bij Stadsgeldbeheer of de schuldhulpverlening van de gemeente Utrecht meer nodig. Zij kunnen met behulp van lichtere ondersteuning of zelfstandig verder.

65

Kosten

Een traject VFD kost 1.090 euro (2015). Hierbij is uitgegaan van zes maanden inzet door een senior budgetconsulent/schuldhulpverlener in schaal acht van de cao Welzijn, die gedurende die periode gemiddeld 45 minuten (bruto) of 35 minuten (netto) per week kan inzetten. Een half jaar inzet van een financieel specialist is vele malen goedkoper dan dat cliënt een half jaar langer moet verblijven in de opvang vanwege financiële belemmeringen.

Deventer: acte van cessie voor tijdswinst

Het Budgetadvies Centrum van de gemeente Deventer voert een pilot uit om het proces van schulden saneren te versnellen. Schuldeisers worden uitgenodigd om voor 10 procent van de waarde van de vordering afstand te doen van hun rechten om te incasseren. De pilot heet 4S. Dit staat voor “sneller schulden stabiliseren en saneren”

Doel

De doorlooptijd van een schuldregelingstraject verkorten zodat zowel schuldenaren als schuldeisers eerder resultaat zien van de inspanningen die zij en de schuldhulpverlenende organisatie verrichten.

De overwegingen bij deze doelstelling zijn dat:

- Verwacht mag worden dat de uitval lager is als de doorlooptijd van een minnelijk traject korter is. De uitvoeringskosten, maar ook de maatschappelijke kosten die het hebben van schulden met zich meebrengen, kunnen daardoor worden beperkt.
- De kosten voor schuldeisers worden beperkt als zij sneller een vordering kunnen afboeken.
- Verwacht mag worden dat andere hulpverleningstrajecten soepeler verlopen als de schulden niet meer ontregelend werken.

Doelgroep

Inwoners uit het werkgebied van het BAD, die problematische schulden hebben en waarvan (naar aanleiding van het eerste screeningsgesprek) de verwachting is dat binnen 6 maanden een stabiele financiële situatie kan worden bereikt.

Aanpak

In de afgelopen jaren constateerde het BAD dat de doorlooptijden om een schuldregeling te treffen opliepen. Enerzijds komt dit doordat de problematiek van schuldenaren complexer is geworden. Anderzijds komt dit ook doordat het proces van schuldhulpverlening uitgaat van een bepaalde volgorde. Pas als de financiële situatie is gestabiliseerd, worden de schulden geregeld. Om tijdswinst te boeken, heeft het BAD een aanpak ontwikkeld waarin al direct na de intake wordt gestart met het aanpakken en beperken van de schuldenlast. Er wordt dus niet eerst gestabiliseerd. Het idee achter de nieuwe aanpak is dat het gelijktijdig uitvoeren van de stabilisatie en het schuldregelen tijdswinst oplevert. Het BAD verwacht dat dit zowel de schuldenaar motiveert (er is directe beloning van de inspanningen) als de schuldeisers (zij zien hun kosten niet verder oplopen). Het BAD denkt dat de uitval van schuldenaren daardoor wordt beperkt en dat de doorlooptijden fors verminderd kunnen worden.

In de pilot wordt een aanpak gevolgd die bestaat uit vijf stappen:

1. In een intakegesprek wordt ingeschat of er binnen zes maanden sprake kan zijn van een stabiele financiële situatie. In dat geval wordt 4S ingezet. Als er sprake is van zeer complexe problematiek wordt de reguliere procedure gevolgd.
2. Het BAD neemt direct na de intake contact op met de schuldeisers en meldt hen dat er sprake is van een problematische schuldsituatie
3. Vervolgens biedt het BAD de schuldeisers een keuze. De ene optie is dat ze de vordering overdragen en direct tien procent van de waarde die de vordering vertegenwoordigd krijgen uitbetaald. De andere optie is dat ze het reguliere traject van een schuldregeling afwachten en na lang wachten wellicht een (iets) hoger bedrag terugkrijgen.
4. Als de schuldeisers kiezen voor de uitbetaling wordt er een acte van cessie opgemaakt die de klant ondertekent. Op grond van die acte betaalt de Kredietbank Salland de tien procent van

de vordering direct uit. De acte van cessie is voor de Kredietbank de waarborg dat zij hun geld terugkrijgen.

5. Schuldeisers die het aanbod niet accepteren worden meegenomen in het reguliere schuldhulpverleningstraject.

Als een aantal schuldeisers niet meewerkt, moet er voor die vorderingen alsnog een regulier minnelijk traject worden opgestart. In dat geval is de tijdswinst minder groot. Toch verwacht Deventer ook in die situatie op een aantal plekken tijdswinst te behalen:

- De lijst met schuldeisers wordt op een vroeger moment in het proces opgesteld. Normaal gebeurt dit pas bij aanvang van een minnelijk traject om een schuldregeling te treffen. In Deventer gebeurt dit nu al tijdens de stabilisatiefase.
- Doordat een aantal schuldeisers al akkoord gingen, is het dossier minder ingewikkeld geworden. Er is dan minder tijd nodig om de overgebleven schuldeisers te overtuigen. De schuldeisers die al akkoord gingen hoeven niet meer aangeschreven of gebeld te worden. Dit levert een besparing op aan inzet van schuldhulpverleners.

Het BAD is in april 2015 gestart met de pilot voor 150 huishoudens met problematische schulden. De eerste dossiers worden inmiddels afgerond. In 2016 wordt een nieuwe pilot opgestart.

Materiaal

Voor de aanpak zijn een aantal brieven aangepast. Ook zijn er een acte van cessie uitgewerkt voor de overdracht van de vorderingen.

Resultaat

Vrij snel na de start van de pilot is er in het kader van een afstudeerscriptie onderzoek gedaan naar de uitvoering en resultaten van de pilot. Schuldeisers vonden het best lastig om te begrijpen dat ze een ander voorstel kregen dan anders. Het gevolg daarvan was dat zij op de overnamevoorstellen reageerden alsof het een voorstel tegen finale kwijting is. Om te voorkomen dat er op dit punt tijd verloren gaat, is Deventer bezig om de schuldeisers sneller en uitgebreider te informeren over het feit dat ze een ander soort voorstel krijgen.

67

De eerste ervaringen met de pilot zijn positief. De aanpak lijkt op twee punten echt winst op te leveren. Om te beginnen lijkt het eerder contact opnemen met schuldeisers er aan bij te dragen dat zij minder vaak extra verhogende kosten in rekening brengen. Daarnaast lijkt de nieuwe aanpak bij klanten bij te dragen aan meer rust. Hun situatie is sneller overzichtelijk waardoor zij beter in staat zijn het lange traject vol te houden. Tegelijkertijd constateert Deventer ook dat er in de eerste fase veel tijd is gaan zitten in de afstemming met de schuldeisers. Zij hadden in eerste instantie vaak niet door dat ze een heel ander soort voorstel kregen. Misverstanden daarover droegen bij aan extra communicatie. In 2016 gaat het BAD een tweede pilot uitvoeren. De schuldeisers waar zij vaak zaken mee doen, kennen nu de nieuwe werkwijze. Door met nieuwe dossiers op dezelfde manier te gaan werken, wordt volgend jaar inzichtelijk of en zo ja hoeveel tijdswinst de nieuwe manier daadwerkelijk oplevert.

Kosten

In theorie kost de uitvoering niet meer dan de uitvoering van reguliere werkzaamheden. Wanneer de verhouding tussen het bedrag dat wordt betaald voor de vordering en het gemiddeld aanbod goed wordt bepaald, kan ook het overnemen van vorderingen kostenneutraal worden uitgevoerd. In de pilot wordt momenteel uitgezocht of tien procent in dit kader het juiste percentage is.

Belastingdiensten: digitaal loket Webis Schuldhulp

Zes organisaties voor gemeente- en waterschapsbelasting hebben in overleg met de NVVK het digitale loket Webis Schuldhulp ontwikkeld. Door via dit loket te communiceren verloopt de afstemming tussen deze organisaties en NVVK leden eenvoudiger en efficiënter. Hierdoor lopen de vorderingen niet onnodig op.

Doel

Vereenvoudigde en efficiëntere uitwisseling van gegevens tussen de zes belastingorganisaties en de NVVK-leden. Dit is tevens in het voordeel van een schuldenaar, die daardoor sneller is geholpen en waardoor voorkomen wordt dat vorderingen onnodig oplopen. Op termijn is het de bedoeling dat alle lokale samenwerkende belastingorganisaties aansluiten op Webis Schuldhulp.

Doelgroep

Doelgroep zijn de NVVK-leden die werken in het gebied van de zes belastingorganisaties.

Aanpak

De NVVK en de zes belastingorganisaties hebben een convenant gesloten waarin is uitgewerkt hoe zij gaan samenwerken. In het convenant is uitgewerkt over welke onderwerpen de communicatie plaatsvindt, wat de belastingorganisaties doen als er wordt gevraagd om kwijtschelding, een saldo-opgave of een verzoek om medewerking.

Voorheen was de praktijk dat de NVVK-leden per post brieven stuurden aan belastingorganisaties. Er verstreek dan de nodige tijd voordat de schuldhelpverlener antwoord kreeg en de saldo-opgave of de reactie op het schuldregelingsvoorstel was verwerkt. Het digitale loket maakt een eind aan communicatie via brieven. Schuldhelpverleners dienen de verzoeken in via de portal. Dankzij het feit dat er geen vervoer meer per post tussen zit, raakt er geen post kwijt en treedt er ook geen vertraging meer op. De belastingorganisaties hebben alle verzoeken van de schuldhelpverlening in een digitale mailbox. Nieuw is dat bij een aantal belastingorganisaties de schuldhelpverlener ook digitaal om kwijtschelding voor zijn klant kan verzoeken en ontvangen.

Materiaal

Een digitale webportal die speciaal ten behoeve van deze samenwerking is gebouwd. In een convenant is uitgewerkt hoe de samenwerking vorm krijgt en welke mogelijkheden en verplichtingen er voor de NVVK-leden en de belastingorganisaties zijn.

Resultaat

De portal wordt vanaf 1 april 2016 in gebruik genomen. Het beoogde resultaat is dat de communicatie efficiënter verloopt en dat vorderingen daardoor niet onnodig oplopen.

Kosten

De belastingorganisaties hebben de portal op eigen kosten gebouwd. De zes belastingorganisaties zijn GBLT, Belasting Samenwerking Gouwe-Rijnland, Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, Regionale Belastinggroep, Hefpunt en Belasting Samenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht.

Schuldeiserscoalitie: verantwoord incassobeleid

Delta Lloyd Foundation heeft het initiatief genomen om samen met andere schuldeisers aan oplossingen te werken voor het groeiende probleem van betalingsachterstanden en schulden. De coalitiepartners nemen als schuldeisers hun maatschappelijke verantwoordelijkheid om klanten met betalingsproblemen zo goed mogelijk te helpen. De partners willen komen tot een sociaal verantwoord incassobeleid.

Doelgroep

De ambitiecoalitie richt zich op alle huishoudens waar diensten of producten aan geleverd worden door de betrokken bedrijven en organisaties, en meer specifiek op hun klanten met betalingsachterstanden.

Doel

De schuldeiserscoalitie wordt gevormd door bedrijven in een schuldeiserspositie die bereid zijn om zaken anders en beter te organiseren opdat klanten niet in grote betalingsachterstanden terechtkomen. Zij streven naar een stabiele en duurzame relatie met hun klanten en een gezond betaalritme hoort daar bij. Het doel van de coalitie is om van elkaar te leren hoe zaken beter kunnen, zodat bedrijven niet zoveel geld verliezen aan niet-betalende klanten en de kosten die dat met zich meebrengt en om beter betaalgedrag te stimuleren. Het welzijn van de klant staat daarbij centraal.

Aanpak

In 2014 heeft Delta Lloyd Foundation het initiatief genomen om bedrijven en andere schuldeisers bij elkaar te brengen om te bezien of zij hun rol als schuldeiser niet anders zouden kunnen invullen. In een aantal bijeenkomsten zijn gemeenschappelijk ideeën en plannen ontwikkeld om het doel van de coalitie te realiseren. Verzekeraars, energiebedrijven, incassobureaus, telecombedrijven, deurwaarders en woningcorporaties hebben de handen ineen geslagen om probleemschulden aan te pakken in de landelijke ambitiecoalitie Van Schulden naar Kansen. Ook andere bedrijven doen mee.

De schuldeiserscoalitie komt gemiddeld zes keer per jaar bij elkaar om in actieve werksessies over verschillende onderwerpen.

De coalitie concentreert zich op dit moment op:

- communicatie voor klanten verbeteren (websites);
- organisatiemodellen om de klant beter te kunnen volgen;
- het ethisch manifest (tien regels hoe we goed betaalgedrag bevorderen);
- doorvoeren van aanpassingen op basis van het ethisch manifest;
- onderlinge uitwisseling van best practices;
- samenwerking en doorverwijzing naar schuldhulp verbeteren;
- whitepaper over de rol van de overheid;
- vergroten van de coalitie voor meer dekking en draagvlak.

Materiaal

Het enige materiaal dat de Ambitiecoalitie heeft laten ontwikkelen zijn voorlichtingsfolders over de coalitie. In 2016 wordt wel gewerkt aan communicatiemateriaal voor schuldeisers.

Resultaat

Het meest in het oog springende resultaat van de Ambitiecoalitie is het ethisch manifest dat op 21 januari gepresenteerd is door 21 bedrijven. De coalitie is een samenwerkingsverband zonder

lidmaatschap. Alle schuldeisers kunnen meedoen. Het is de bedoeling dat deelnemende bedrijven zichzelf scoren langs de regels van het ethisch manifest en aangeven welke vooruitgang zij willen boeken om in 2020 volledig compliant aan het ethisch manifest zijn.

Kosten

De kosten van de inspanningen van de coalitie bestaan voorlopig vooral uit het binnen de bedrijven veranderen van de incassoprocessen. Daarnaast zijn er de bijeenkomsten van de coalitie. Daar zijn begeleidingskosten aan verbonden. Een aantal deelnemers heeft het voornemen om veranderingen in het incassoproces op de gerealiseerde effecten te laten onderzoeken. Die kosten zijn nog niet bekend.

Bijlage 3: Een meer wetenschappelijk gefundeerde innovatiepraktijk

Waarom is een evidence based oriëntatie belangrijk? Die vraag zou gesteld kunnen worden. We hebben immers laten zien dat er ook zonder een dergelijke oriëntatie innovatie tot stand komt. Op de lange termijn zal die toch ook tot verbetering van de prestaties van de sector leiden? De vraag is echter of dat – zonder een begeleiding vanuit en fundament in wetenschap en onderzoek – wel realiseerbaar is. En zo ja, op welke termijn. Een sector waarin lange tijd dezelfde strategie gehanteerd is, is die van de re-integratie. Vanaf eind jaren negentig is er op het terrein van de bijstand een enorme impuls geweest voor de uitvoeringspraktijk. Er was sprake van het gelijktijdig decentraliseren van bevoegdheden naar gemeenten, invoering van marktwerking en de beschikbaarheid van een zeer grote hoeveelheid financiële middelen (op het hoogste punt meer dan 1,5 miljard euro). Toch werd in 2008 in een interdepartementaal onderzoek vastgesteld dat de meerwaarde van alle re-integratie-inspanningen niet kon worden vastgesteld. De eenvoudigste verklaring hiervoor was dat er eigenlijk vrijwel geen goed onderzoek naar die meerwaarde was uitgevoerd. Uiteindelijk werd – onder andere als gevolg van deze conclusies – het budget met meer dan een miljard euro gekort. Kortom: het is voor een sector van publieke dienstverlening en hulp bijna een overlevingsvoorwaarde om te kunnen laten zien wat zij met de beschikbare middelen doet en welke resultaten zij daarmee bereikt.

Een sterkere oriëntatie op wetenschap en onderzoek is echter niet alleen nodig om de inzet van de beschikbare middelen te kunnen legitimeren. Ook vanuit de inhoud van het werk van de sector van de schuldhulpverlening in brede zin (inclusief preventie en nazorg) is dit van belang. Wil de sector zich inhoudelijk kunnen verantwoorden voor de bereikte resultaten en kunnen laten zien dat het beste gedaan wordt, is het van belang steeds de vraag waarom de hulp- en dienstverlening is ingericht zoals die is ingericht en of het niet beter kan. Om deze vragen te kunnen beantwoorden moet eigenlijk iedere organisatie en ieder project/interventie antwoord kunnen geven op in ieder geval de volgende vragen:

- Op welk probleem/vraag richt ik mij en wie heeft dat probleem, oftewel wie stelt die vraag?
- Wat wil ik bereiken?
- Voor wie/welke groepen wil ik dat bereiken?
- Hoe wil ik dat bereiken per te onderscheiden (sub)groep?
- Welke interventies en aanpakken zijn er al beschikbaar die zich hierop richten?
- Welke wetenschappelijke inzichten en onderzoek zijn er beschikbaar om 'mijn' interventie/aanpak op te baseren?
- Welke eisen stelt de aanpak aan de uitvoerders?
- Hoe kan ik ervoor zorgen dat de uitvoerders aan die eisen voldoen?
- Welke ervaringen/resultaten levert de implementatie van de nieuwe interventie/aanpak op en welke aanpassingen zijn op basis van de ervaringen/resultaten noodzakelijk?

Een lange lijst vragen. Tegelijkertijd betekent het feit dat deze vragen niet of slechts in vage termen beantwoord kunnen worden, dat er geen inzicht in de effectiviteit van de ingezette interventies bestaat. Natuurlijk is het zo dat voor sommige aanpakken de toegevoegde waarde eerder en sneller duidelijk (te maken) is. Maar dat betekent niet dat de meerwaarde van de eigen activiteiten door welk onderdeel van de 'schuldenketen' maar voor waar aangenomen kan worden. We hebben aan de gemeentelijke re-integratie sector gezien tot welke bezuinigingen een dergelijke houding kan leiden.

Wat levert een dergelijke aanpak op voor de dagelijkse uitvoeringspraktijk? Uitgangspunt is dat een uitvoeringsorganisatie wil weten waar zij staat en waar mogelijk altijd beter wil presteren dan voorheen. Dat roept al direct de vraag op wat dat 'beter' betekent. Voor 'wie' beter en wanneer is het 'beter'? Het betekent dat uitvoerders en hun organisatie eigenlijk een antwoord moeten kunnen geven op de vraag "Wat werkt voor wie onder welke omstandigheden en waarom?". Met andere woorden: de uitvoerder moet eigenlijk kunnen aangeven *waarom* hij samen met een burger doet *wat* hij doet en *met welk doel* hij dat doet. Kortom: net zoals de professional op individueel niveau moet kunnen uitleggen waarom hij gedaan heeft wat hij gedaan heeft, zo moet de organisatie dat op geaggregeerd niveau kunnen doen. Daarmee zijn dus de vragen zoals hiervoor naar doelen, doelgroepen, methodieken, aanpakken en dergelijke gesteld. Een gedegen inhoudelijke en methodische beschrijving van een interventie zijn dus geen doel op zich, maar zijn een middel om als organisatie inzichtelijk te maken wat er gedaan wordt en waarom. Het is voor uitvoerders de basis om het eigen handelen op te baseren.

Alleen wanneer professioneel en organisatie handelen zo beschreven is, kan het ook onderzocht worden op inhoud en effecten. Voor innovaties geldt eigenlijk hetzelfde. Pas wanneer een innovatie inhoudelijk en methodisch volledig beschreven is en voorzien van en onderbouwing kan deze onderzocht worden op effectiviteit met inachtneming van de in hoofdstuk 1 reeds genoemde 'Gouden Standaard' van het effectonderzoek: de 'randomized controlled trial'. De meerderheid van de in deze inventarisatie gepresenteerde innovaties zijn nog niet zo ver. Zij zijn nog in de fase van ontwikkeling en uitkristallisering. Wanneer zij echter een stap verder zijn en zowel op basis van eerste praktijkervaringen als op grond van een inhoudelijke onderbouwing aannemelijk kunnen maken dat zij een netto toegevoegde waarde zouden kunnen hebben, is het zaak de volgende stap te zetten. In Nederland gaan organisaties en beleidsmakers te vaak over tot 'uitrollen' van een nieuwe uitvoeringspraktijk op grond van een eerste verkenning. Dat leidt niet zelden tot teleurstelling, tot onverantwoord kopieergedrag en tot het weer erg snel stoppen met een nieuwe aanpak om die vervolgens te vervangen door weer een volgende 'innovatie'. Vaak is het beter gewoon de tijd te nemen om een innovatie door te ontwikkelen en gedegen te onderzoeken op de effectiviteit. Uiteindelijk leidt dat tot betere resultaten. Wat niet in de laatste plaats ook beter is voor de mensen om wie het uiteindelijk te doen is.

Evidence based oriëntatie schuldensector

Zoals we ook in de hoofdtekst hebben aangegeven wordt de wereld van de aanpak van schulden gekenmerkt door practice based werken. Er is – net als in veel andere onderdelen van het sociaal domein in Nederland – geen traditie van door wetenschap en onderzoek gestuurde uitvoering. Langzaam maar zeker komt daar wel enige verandering in. Wetenschappelijk onderzoek op het terrein van schulden op initiatief van het Ministerie van SZW, de NVVK en het Nibud alsmede aan een enkele universiteit waren de eerste stappen in die richting. De oprichting van twee lectoraten aan de hogescholen in Utrecht en Amsterdam is daarvoor een extra impuls geweest.

Inmiddels ligt er een eerste wetenschappelijke basis voor het ontwikkelen van een meer effectieve uitvoeringspraktijk. Met name de praktijkgerichte onderzoeken vanuit het lectoraat Schulden en Incasso (hogeschool Utrecht) en het lectoraat Armoede en Participatie (Hogeschool van Amsterdam) zijn in dezen van belang. Juist deze onderzoeken zijn erop gericht de uitvoeringspraktijk direct te voeden met inzichten vanuit de wetenschap over effectief professioneel handelen. Heel concrete voorbeelden daarvan zijn het RAAK-onderzoek naar het belang van motivatie bij het deelnemen aan

budgettrainingen⁴² en het onderzoek naar onoplosbare schulden⁴³. Hoe belangrijk deze eerste stappen ook zijn, daarmee is nog geen traditie geboren. Die zal moeten groeien vanuit de wetenschap/het onderzoek, maar ook vanuit het werkveld.

Er is een partij binnen dit veld die het belang van wetenschappelijk onderzoek al veel langer heeft onderkend: de schuldeisers. Aan de marketingkant wordt eigenlijk sinds jaar en dag al door onderzoek gekeken naar de vraag hoe en waar de beste markt ligt en/of het meest geld verdiend kan worden. Daarmee is het echter geen vanzelfsprekendheid dat deze aanpak ook aan de kant van de incasso wordt ingezet: het voorkomen van betalingsachterstanden bij afnemers/klanten krijgt pas sinds enkele jaren meer aandacht en dan ook nog niet altijd met als hoofddoel betalingsachterstanden te reduceren. Niet zelden is incasso immers onderdeel van het verdienmodel van een bedrijf. Inmiddels is er een eerste groep bedrijven die – ook door middel van experimenten en wetenschappelijk onderzoek – inzetten op het terugdringen van betalingsachterstanden en het bevorderen van gezond betaalgedrag.

⁴² Klaver, J., e.a., 2015

⁴³ Jungmann, N., e.a., 2015.

Bijlage 4: Literatuur

- Benink, H. Das, M., Cuelenaere, B., Elshout, S. (2015) Is de economische crisis voorbij? Een onderzoek naar de schuldenproblematiek in Nederland. Tilburg University, Tilburg.
- Berg, I. Van den (2013) De gerechtsdeurwaarder: ambtenaar en ondernemer. Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening en de gevolgen voor de opleiding. Utrecht: Universiteit Utrecht .
- Bijl, R. Boelhouwer, J. Pommer, E. Andriessen, I. (2015) De sociale staat van Nederland. Sociaal en Cultureel Planbureau. Den Haag.
- Bosker, J. (2015) Beslissingsondersteuning verbetert reclasseringsplannen, Linking theory and practice in probation: Structured decision support for case management plans. Utrecht
- Bureau Bartels (2015) Verdiepend onderzoek naar de groep onderbewindgestelden. Amersfoort: Bureau Bartels.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2015) Armoede en Sociale Uitsluiting. Den Haag.
- Geuns, R. van (2013) Every Picture Tells a Story. Armoede een gedifferentieerd verschijnsel. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Geuns, R. van, Jungmann, N., Kruis, G., Calkoen, P., & Anderson, M. (2011) Schuldhelpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening. Regioplan, Amsterdam.
- Hartogh, den V. Kerckhaert, A. (2014) Beschermingsbewind. Kwantitatief onderzoek naar de ontwikkelingen en kosten voor gemeenten. Stimulansz. Utrecht
- Hoenderkamp, J. (2008) De sociale pijler. Ambities en praktijken van het grotestedenbeleid. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Ideas42 (2015) Poverty Interrupted. Applying Behavioral Science to the Context of Chronic Scarcity. New York: Ideas42.
- Jungmann, N. Anderson, M. (2011) Vroegsignalering moet en kan! Social Force.
- Jungmann, N. Kruis, G. (2011) Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhelpverlening. Hogeschool Utrecht/Regioplan, Utrecht/Amsterdam.
- Jungmann, N. (2013) Ik zie, ik zie wat jij niet ziet. Wijs professionals op de risico's van inschattingfouten. Wmo magazine. pp 24-29
- Jungmann, N. Kruis, G. (2014) Het verhaal achter de cijfers. Over de aansluiting tussen minnelijke schuldhelpverlening en wettelijke schuldsanering. Hogeschool Utrecht/Regioplan. Utrecht/Amsterdam

Jungmann, N. Lems, E. Van beek, G. Vogelenpoel, F. Wesdorp, L.P. (2014) Onoplosbare schuldsituaties. Hogeschool Utrecht, Utrecht.

Jungmann, N. P. Wesdorp & G. Duinkerken (2015) De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk. Den Haag: Platform31.

Klaver, J., R. van Dam, R. van Geuns & J. van der Laan (2015) Op weg naar effectievere vormen van financiële educatie. Raak-project: Sturen op motivatie. Eindrapportage. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Menger, A. (2010) Wat werkt en wie werkt? In: Maatwerk Vakblad voor maatschappelijk werk. 2010, Nummer 2, pp. 20-22.

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013) Schaarste; hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Amsterdam: Maven.

Ommeren, van, C.M. Ruig, de, L.S. Vroonhof, P. (2009) Huishoudens in de rode cijfers. Panteia, Zoetermeer.

Putnam, R. (2015) Our Kids. The American Dream in Crisis. New York: Simon & Schuster.

Schors, A. Werf, van der, M. Schonerville, G. (2015) Geldzaken in de praktijk. Nibud, Utrecht.

Sociaal Cultureel Planbureau (2016) Een lang tekort. Langdurige armoede in Nederland. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

75

Spencer, N.J., C.M. Blackburn & J.M. Read (2015) Disabling chronic conditions in childhood and socioeconomic disadvantage: a systematic review and meta-analyses of observational studies. Downloaded from <http://bmjopen.bmj.com/> on March 19, 2016 - Published by group.bmj.com.

Spiesschaert, F (2005) Ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. Een inleiding tot de methodiek. Leuven: Acco.

Tough, P. (2013) How Children Succeed. Grit, Curiosity, and the Hidden Power of Character. Boston: Houghton Mifflin.

Westhof, F. Ruig, de, L. Kerckhaert, A. (2015) Huishoudens in de rode cijfers 2015. Panteia, Zoetermeer.



Postbus 30833, 2500 GV Den Haag

www.platform31.nl

twitter: @platform31

PLATFORM31