



gemeente
Zoetermeer

**Vroegsignalering van
Schulden in Zoetermeer**
Eindevaluatie pilot 2018-2020



Vroegsignalering van Schulden in Zoetermeer

Evaluatie pilot 2018-2020

Zoetermeer, 30 oktober 2020

Gemeente Zoetermeer
Afdeling Juridische Aangelegenheden & Bestuursondersteuning (JABO)
Onderzoek & Statistiek
Kaspar Bams

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding.....	5
1.1. Achtergrond	5
1.2. Aanpak VSZ.....	6
1.3. Aanpak evaluatie	7
1.4. Rapportage	7
2. Uitkomsten	9
2.1. Meldingen van de crediteuren	9
2.2. Matches	10
2.3. Bereik.....	11
2.4. Resultaten.....	13
2.5. Vrijwillige hulpverlening	14
2.6. Achtergrondkenmerken huishoudens	15
2.7. Privacy	17
2.8. Kosten.....	17

Samenvatting

In augustus 2018 is in Zoetermeer het pilotproject Vroegsignalering van Schulden Zoetermeer (VSZ) gestart. Het doel van VSZ is om Zoetermeeders met (beginnende) financiële problemen eerder in beeld te krijgen en om in gesprek met hen te komen, zodat betalingen worden hervat. Daarnaast is een doel van VSZ om inwoners met schulden te helpen betalingsachterstanden te voorkomen.

In het kort is de werkwijze als volgt: crediteuren geven door welke huishoudens bij hen een schuld hebben. Eén betalingsachterstand is een signaal dat er mogelijk financiële problemen zijn. Twee of meer signalen is een sterke aanwijzing dat er wat aan de hand is. Een combinatie van signalen wordt een match genoemd. Iedere maand worden matches geselecteerd die aan Meldpunt EMMA (samenwerkingsverband van organisatie voor maatschappelijk werk en vrijwilligersorganisaties) worden doorgegeven. Een maatschappelijk werker van EMMA benadert vervolgens actief de geselecteerde huishoudens. Als het huishouden voor ondersteuning open staat kan de medewerker zelf hulp bieden over de aanpak van geldzorgen of doorverwijzen naar een professional of vrijwilliger met een achtergrond in schulddienstverlening.

Dit rapport is een evaluatie van dit pilotproject over de periode september 2018 tot en met september 2020.

Aantal meldingen en matches toegenomen

Vroegsignalering vindt en bereikt huishoudens met (potentieel) langdurige betalingsproblemen. Gedurende de gehele pilot hebben de crediteuren 17.994 meldingen (signalen) van betaalachterstanden doorgegeven. In het eerste jaar 8.424 en in het laatste jaar 9.570 meldingen. Dat is een toename van 14%. De stijging is opvallend omdat De Goede Woning vanaf februari 2020 geen betaalachterstanden meer heeft doorgegeven. In de eerste 12 maanden van de pilot kwamen de meeste meldingen van deze woningcorporatie. Waterbedrijf Dunea heeft in het tweede jaar en over de gehele periode genomen het grootste aantal (7.355) meldingen doorgegeven. Met de meldingen konden in totaal 1.227 matches worden gemaakt. In het eerste jaar 572 en in het tweede jaar 655 keer. Per maand zijn grote verschillen te zien.

Dat meer meldingen zijn doorgegeven, is een aanwijzing dat de schuldenproblematiek in Zoetermeer is toegenomen.

Het bereik is eveneens toegenomen

In het eerste jaar is 43% van de huishoudens bereikt. In het tweede jaar lag dat aandeel op 83%. Vooral dankzij de mogelijkheid om huisbezoeken aan te vullen met telefonisch contact en om in de avond huisbezoeken af te leggen, is het bereik toegenomen. Soms is een lang gesprek nodig om een cliënt zijn of haar verhaal te laten doen. Dat is telefonisch goed mogelijk gebleken. Ook het vooraf sturen van een brief met folder lijkt goede resultaten op te leveren. Het komt voor dat mensen zelf contact opnemen naar aanleiding van de brief en folder. Het bereik is ook toegenomen omdat de kwaliteit van de matches is verbeterd.

Meer plannen van aanpak gemaakt

Voor 57% van de benaderde huishoudens is een plan van aanpak gemaakt. Dat zijn de huishoudens die zijn doorverwezen, die informatie en advies hebben gekregen en die aangaven de betaalachterstand zelf te willen oplossen. Het deel dat vooruitgeholpen wordt is nog niet zo groot en heeft bovendien deels blijvende zorg nodig. In het eerste jaar is bij 36% van de benaderde huishoudens een plan van aanpak opgesteld. In het tweede jaar een veel groter deel, namelijk 76%.

De toename komt vooral doordat de bereikte huishoudens in het tweede jaar veel vaker (43%) informatie en advies hebben gekregen dan in het eerste jaar (25%).

De huishoudens die hulp accepteren, vinden het over algemeen fijn dat iemand aan de deur kwam die aandacht voor ze heeft. Oprechte interesse en het winnen van vertrouwen helpt bij het overwinnen van schaamte bij schuldenproblematiek. Mensen hebben vaak hulp nodig bij het (h)erkennen van hun problemen en bij het zoeken naar een oplossing.

Beter zicht op wie beginnende betaalachterstanden heeft

Door de gevolgde werkwijze zijn huishoudens in beeld gekomen die nog niet eerder bekend waren bij schuldhulpverlening. Dat zijn vooral uitzend- en oproepkrachten met wisselende inkomsten vanwege een nul-urencontract en ondernemers (met name zzp'ers). Ook is gebleken dat sommige mensen in de bijstand vaak niet wisten dat ze in aanmerking komen voor schuldhulpverlening.

Nog weinig cliënten hebben vrijwillige hulpverlening afgerond

37 cliënten hebben zich bij vrijwillige hulpverlening aangemeld (Humanitas 22 en SchuldHulpMaatje 15). Zeven personen hebben de begeleiding afgerond en 13 hadden ten tijde van de rapportage nog begeleiding.

Inzicht kosten-baten nog niet te maken

Een goede kosten-batenanalyse is op basis van beschikbare gegevens niet mogelijk. Bij de kosten gaat het vooral over de kosten van hulpverlening. Bij de baten om een vergrote (financiële) zelfredzaamheid, betere eigenwaarde, minder stress en meer maatschappelijke participatie van cliënten. Deze zaken zijn lastig kwantificeerbaar te maken. De lange termijn impact van vroegsignalering als interventie zal pas na jaren blijken.

Aanbevelingen

- Experimenteer met combinaties van signalen om te kijken welke combinaties het meest indicatief zijn voor problematische schulden.
- Bekijk nader waarin de groep die wordt doorverwezen verschilt met die geen hulp willen.
- Betrek andere crediteuren of schuldeisers bij het project. De huishoudens hebben ook vaak een belastingschuld.
- Bekijk de mogelijkheid om de folder breder via andere vindplaatsen te verspreiden, bijvoorbeeld via de wachtkamers van huisartsen.
- Maak beter inzichtelijk wat de pilot aan opbrengsten oplevert in termen van maatschappelijke kosten en baten. Zo kan de Zoetermeerse aanpak beter met andere gemeenten worden vergeleken.

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

De schuldenproblematiek in Nederland is groot. Eén op de vijf huishoudens in Nederland heeft problematische schulden of loopt daar een verhoogd risico op. Dit blijkt uit het onderzoek Huishoudens in de rode cijfers uit 2015 van Panteia¹. Schulden worden ook steeds complexer: mensen krijgen steeds hogere schulden, hebben te maken met meer schuldeisers en kampen met achterliggende problemen. Dit beeld zien we ook in Zoetermeer. Schulden leiden tot persoonlijke en maatschappelijke problemen, zoals woningontzuiming, sociale uitsluiting en gezondheidsproblemen. Problemen rondom schulden komen vaak pas in een laat stadium naar voren.

In Zoetermeer hebben verschillende organisaties de handen ineengeslagen om vroegsignalering mogelijk te maken. Hiervoor is het pilotproject Vroegsignalering van Schulden Zoetermeer (VSZ) opgezet. Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. Zo kunnen (verdere) problemen worden voorkomen. Vroegsignalering is een korte interventie met een duidelijk start- en eindpunt en is zo te onderscheiden van de reguliere schuldhulpverlening.

In de pilot is de vroegsignalering beperkt tot schulden met betrekking tot de vaste lasten omdat het signaleren van alle schulden te omvangrijk is.

De bij VSZ betrokken organisaties zijn:

- Bureau Krediet Registratie (BKR);
- drinkwaterbedrijf Dunea;
- energiemaatschappij Eneco;
- gemeente Zoetermeer;
- meldpunt EMMA (Eerder Melden, Minder Achterstanden). Samenwerking tussen hulporganisaties Kwadraad, SchuldHulpMaatje, Humanitas, Palet Welzijn en MiM;
- woningcorporatie De Goede Woning;
- woningcorporatie Vestia;
- woningcorporatie Vidomes;
- zorgverzekeraar Menzis;
- zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid.



Deze organisaties hebben op 31 augustus 2018 een convenant ondertekend waarna VSZ officieel van start is gegaan. Het ging om een pilot van twee jaar. Privacyaspecten vormden een belangrijk onderdeel van het convenant. Dit is ondervangen door de richtlijnen te volgen zoals opgenomen in de handreiking² voor gemeenten, die in opdracht van het ministerie van SZW is opgesteld.

VSZ is financieel ondersteund door de gemeente Zoetermeer, Fonds 1818 en het Oranje Fonds.

¹ <https://www.panteia.nl/uploads/sites/2/2017/01/Huishoudens-in-de-rode-cijfers-2009.pdf>

² [Handreiking vroegsignalering en bescherming van persoonsgegevens, PBLQ, februari 2018](#)

1.2. Aanpak VSZ

Als iemand een overeengekomen betaaltermijn overschrijdt, kan dat duiden op beginnende financiële problemen. Bureau Krediet Registratie (BKR) heeft een instrument ontwikkeld om betalingsachterstanden inzichtelijk te maken. Met de registratie van betalingsachterstanden binnen een database, dat is ontwikkeld en beheerd door BKR, ontstaat een "Vindplaats van Schulden" (VPS) die gebruikt kan worden voor het vroegsignaleren van schulden.

De bij VSZ aangesloten crediteuren geven aan de VPS door wie een afgesproken betaling niet is nagekomen. Een beginnende betalingsachterstand wordt een signaal genoemd. Als er meerdere signalen over één huishouden zijn, is er vaak wat aan de hand. Een combinatie van signalen wordt een match genoemd. Bij de pilot is gekozen voor twee criteria voor een match. Als een huishouden bij twee crediteuren een betalingsachterstand in één maand heeft, is er een match. Daarnaast is er een match als een huishouden bij twee crediteuren in drie opeenvolgende maanden betalingsachterstanden heeft. Dat is bijvoorbeeld het geval als iemand in december een betalingsachterstand heeft bij de woningcorporatie en in februari bij de zorgverzekeraar.

De signalen worden op de 25e van iedere maand gematched. Dit is een landelijke afspraak. Het team schuldhulpverlening van de gemeente kan vervolgens binnen drie werkdagen een overzicht van de matches uit de VPS downloaden. In het overzicht staat, naast de naam en adresgegevens van de huishoudens, ook op welke crediteuren de match betrekking heeft en hoe hoog de betalingsachterstand op dat moment is. Bij de gemeente wordt bekeken of de adresgegevens kloppen met die uit de Basisregistratie Personen (BRP). Ook wordt bekeken of iemand uit het huishouden al een traject heeft bij schuldhulpverlening. Vervolgens worden matches geselecteerd. Dit aantal is met Meldpunt EMMA afgesproken om rekening te kunnen houden met de capaciteit van de vrijwilligers. Bij de selectie wordt er opgelet dat alle categorieën (huur, water, energie en zorg) aan bod komen. Ook wordt gekeken of de geselecteerde huishoudens in gelijke mate verspreid zijn over Zoetermeer. Alleen huishoudens met een schuld van 50 euro of meer worden geselecteerd.

De geselecteerde matches worden doorgezet naar het registratiesysteem RIS, ontwikkeld en beheerd door de firma Inforing. Meldpunt EMMA maakt vervolgens van deze matches een 'looptijst' van adressen waarmee een maatschappelijk werker contact zoekt met de inwoner via een (soms onaangekondigd) huisbezoek om de situatie in kaart te brengen. Het herstel van de betaalritme is het primaire doel. Het blijft een vrijwillige keuze van de inwoner om op het aanbod in te gaan. Als de inwoner aangeeft geen hulp te willen volgt direct afsluiting van de melding. Een dossier wordt ook afgesloten als binnen 30 werkdagen geen contact is gekregen.

Gaandeweg bleek het praktischer om alle stappen (registratie meldingen, het matchen en de selectie van matches) in één systeem te doen. Vanaf juni 2020 is VPS daarom niet meer in gebruik en wordt nog alleen het RIS gebruikt.

Inwoners die ondersteuning willen, worden gekoppeld aan een vrijwilliger (van SchuldHulpMaatje, Humanitas, Palet Welzijn of MiM), een professional van Kwadraad of aan een andere passende organisatie. Deze hulpverlener brengt de financiële situatie in kaart, maakt afspraken over het hervatten van de betalingen en zoekt naar oplossingen voor eventuele andere problemen. De afspraken worden teruggekoppeld aan de betreffende crediteur. Gedurende die tijd stoppen de crediteuren met incasso activiteiten.

1.3. Aanpak evaluatie

Onderzoek en Statistiek (O&S) van de gemeente is gevraagd om de pilot te evalueren. Najaar 2019 zijn de resultaten, ervaringen en leerpunten van het eerste jaar (september 2018 - augustus 2019) geëvalueerd. Uit deze tussenevaluatie is een aantal aanbevelingen gekomen die in het tweede jaar deels zijn verwerkt in de werkwijze. Deze eindevaluatie gaat vooral in op cijfermatige resultaten van de gehele pilot.

1.4. Rapportage

In de voorliggende rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd. De cijfers komen van BKR, Inforing, Humanitas en SchuldHulpmaatje. Sommige bevindingen worden onderbouwd met ervaringen van medewerkers van EMMA en van de gemeente Zoetermeer.

2. Uitkomsten

2.1. Meldingen van de crediteuren

Gedurende de gehele pilot hebben de crediteuren 17.994 meldingen (signalen) van betaalachterstanden doorgegeven³. In het eerste jaar waren er 8.424 en in het tweede jaar 9.570 meldingen. Dat is een stijging van 14%.

Van Dunea kwam het grootste aantal meldingen, namelijk 7.355. Vooral in maart en juli 2020 heeft het waterbedrijf veel betaalachterstanden doorgegeven.

De Goede Woning had in het eerste jaar de meeste meldingen, namelijk 2.714. Vanaf februari 2020 heeft deze woningcorporatie geen betaalachterstanden meer doorgegeven. Sommige crediteuren hebben door het interne incassobeleid niet in alle maanden betaalachterstanden doorgegeven. Menzis is de enige crediteur die dat wel heeft gedaan (tabel 2.1).

Tabel 2.1 Aantal meldingen van betaalachterstanden per maand en naar crediteur

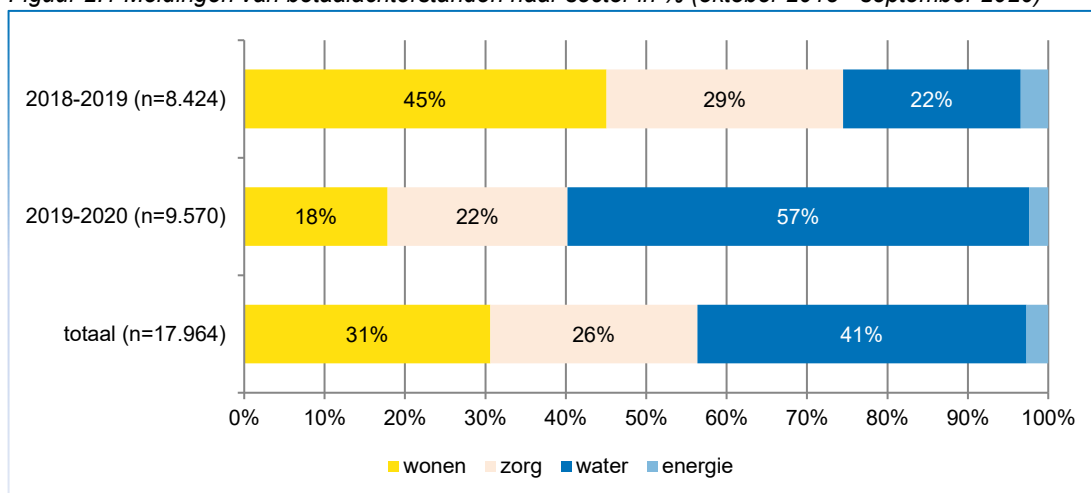
	De Goede Woning	Vestia	Vidomes	Menzis	Zorg & Zekerheid	Dunea	Eneco	totaal
september 2018	315	20	-	200	7	-	-	542
oktober 2018	255	39	19	178	41	-	-	532
november 2018	290	64	41	193	38	283	43	952
december 2018	277	100	-	190	47	231	35	880
januari 2019	200	49	88	238	28	232	39	874
februari 2019	266	90	-	27	23	-	30	436
maart 2019	257	111	79	354	25	-	-	826
april 2019	243	49	66	31	25	252	29	695
mei 2019	146	53	-	232	35	199	30	695
juni 2019	147	84	7	210	32	222	23	725
juli 2019	318	42	29	260	23	222	32	962
augustus 2019	-	-	51	10	32	222	26	341
subtotaal 2018-2019	2.714	701	380	2.123	356	1.863	287	8.424
september 2019	310	52	54	216	20	190	35	877
oktober 2019	64	10	34	106	-	162	20	396
november 2019	107	39	-	93	-	101	27	367
december 2019	96	-	7	96	19	-	15	233
januari 2020	120	73	-	203	18	192	23	629
februari 2020	-	73	82	18	13	316	29	531
maart 2020	-	103	-	386	29	1.495	28	2.041
april 2020	-	118	-	181	12	418	16	745
mei 2020	-	64	-	202	13	355	36	670
juni 2020	-	21	50	142	15	356	-	584
juli 2020	-	106	36	159	15	1.646	-	1.962
augustus 2020	-	57	30	173	14	261	-	535
subtotaal 2019-2020	697	716	293	1.975	168	5.492	229	9.570
totaal 2018-2019	3.411	1.417	673	4.098	524	7.355	486	17.994

Bron: BKR en Inforing.

Als de meldingen naar sector worden samengenomen, is te zien dat in het eerste jaar de meeste meldingen van de woningcorporaties (45%) afkomstig waren en in het tweede jaar van het waterbedrijf (57%). Het aandeel betaalachterstanden uit de sector energie, bedroeg 3% van het totaal (figuur 2.1).

³ De signalen zijn t/m mei 2020 in de VPS-portal van BKR gezet. Vanaf juni 2020 in RIS Matching van Inforing.

Figuur 2.1 Meldingen van betaalachterstanden naar sector in % (oktober 2018 - september 2020)



Bron: BKR en Inforing.

2.2. Matches

Met de meldingen konden in totaal 1.227 matches worden gemaakt. In het eerste jaar was dat 572 en in het tweede jaar 655 keer mogelijk. Per maand zijn grote verschillen te zien (tabel 2.2).

Tabel 2.2 Aantal matches dat met de meldingen kon worden gemaakt (oktober 2018 - september 2020)

september 2018	11
oktober 2018	10
november 2018	57
december 2018	63
januari 2019	92
februari 2019	40
maart 2019	56
april 2019	66
mei 2019	65
juni 2019	63
juli 2019	40
augustus 2019	9
subtotaal 2018-2019	572
september 2019	65
oktober 2019	35
november 2019	34
december 2019	26
januari 2020	37
februari 2020	48
maart 2020	83
april 2020	69
mei 2020	69
juni 2020	13
juli 2020	132
augustus 2020	44
subtotaal 2019-2020	655
totaal 2018-2019	1.227

Bron: BKR en Inforing.

De grote verschillen tussen de maanden komen doordat het aantal doorgegeven betaalachterstanden sterk fluctueert. De aangesloten crediteuren geven niet elke maand gegevens door.

Vanaf augustus 2020 maakt EMMA de matches zelf. Dat maakt het voor hen mogelijk om te experimenteren met combinaties van signalen om te kijken welke combinatie het meest indicatief is voor problematische schulden. Het aantal matches was vanaf dat moment helaas echter onvoldoende om andere nieuwe combinaties te kunnen maken.

Tot juni 2020 werden elke maand 25 matches geselecteerd en doorgezet naar het RIS. Daarna wordt, zoals eerder aangegeven, de matching in het RIS zelf gedaan. In het eerste jaar bestond het grootste deel (40%) van de doorgezette matches uit een combinatie van signalen uit de sectoren wonen en zorg. In het tweede jaar kwam de combinatie wonen en water het vaakst (39%) voor (tabel 2.3).

Tabel 2.3 Matches naar combinatie van sectoren (oktober 2018 - september 2020)*

	2018-2019		2019-2020		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
wonen en water	61	30,2%	96	38,6%	157	34,8%
wonen en zorg	80	39,6%	61	24,5%	141	31,3%
zorg en water	9	4,5%	55	22,1%	64	14,2%
wonen en energie	23	11,4%	14	5,6%	37	8,2%
water en energie	19	9,4%	14	5,6%	33	7,3%
zorg en energie	8	4,0%	9	3,6%	17	3,8%
zorg en zorg	2	1,0%	-	-	2	0,4%
totaal	202	100,0%	249	100,0%	451	100,0%

*Een aantal matches zijn gemaakt op basis van drie signalen van betaalachterstanden. Deze zijn niet opgenomen in het overzicht.

Bron: Inforing, 30 september 2020.

2.3. Bereik

Met de huishoudens van de doorgezette matches wordt contact gezocht door medewerkers van EMMA (Kwadraad). In beginsel gebeurde dat alleen overdag en met huisbezoek. Na geen gehoor volgde een tweede bezoek. Als de medewerker na de tweede poging nog niemand had gesproken, werd een flyer achtergelaten met contactgegevens zodat men zelf contact kan opnemen. Vanaf mei 2019 worden de huishoudens, nadat niemand thuis is aangetroffen, ook telefonisch benaderd. Daarnaast is om de trefkans te vergroten besloten om ook in de vroege avond bij de mensen langs te gaan. In verband met veiligheidsaspecten gaan medewerkers in de avond getweeën op huisbezoek.

In totaal zijn 528 matches doorgezet naar het RIS. Daarvan heeft EMMA er 509 opgepakt. Het voornemen was dat minimaal 70% van de opgepakte matches bereikt zou worden. Ofwel, met zeven op de tien huishoudens waar EMMA op afgaat, zou contact mee moeten worden gelegd. Over de gehele pilotperiode is 64% van de opgepakte matches bereikt. Gemiddeld was het bereik in het eerste jaar 43%. In het tweede jaar is te zien dat de extra inspanningen succesvol zijn. Per maand werd gemiddeld 83% van de huishoudens bereikt (tabel 2.4).

Tabel 2.4 Resultaten doorgezette matches per maand bereik (oktober 2018 - september 2020)

	bereikt	niet bereikt / onbekend	totaal opgepakt	% bereikt	niet opgepakt	totaal
oktober 2018	4	-	4	100,0%	-	4
november 2018	4	4	8	50,0%	-	8
december 2018	12	13	25	48,0%	-	25
januari 2019	6	17	23	26,1%	-	23
februari 2019*	8	29	37	21,6%	-	37
maart 2019	5	15	20	25,0%	-	20
april 2019	13	7	20	65,0%	-	20
mei 2019	10	10	20	50,0%	-	20
juni 2019	5	15	20	25,0%	-	20
juli 2019	12	13	25	48,0%	-	25
augustus 2019	10	3	13	71,4%	1	14
september 2019	11	8	19	57,9%	-	19
subtotaal	100	134	234	42,7%	-	235
oktober 2019	17	2	19	89,5%	-	19
november 2019	22	3	25	88,0%	-	25
december 2019	19	2	21	90,5%	3	24
januari 2020	17	5	22	77,3%	-	22
februari 2020	17	4	21	81,0%	-	21
maart 2020	25	6	31	80,6%	-	31
april 2020	20	3	23	87,0%	-	23
mei 2020	16	-	16	100,0%	2	18
juni 2020	26	13	39	66,7%	12	51
juli 2020	7	4	11	63,6%	-	11
augustus 2020	21	1	22	95,5%	1	23
september 2020	20	5	25	80,0%	-	25
subtotaal	227	48	275	82,6%	18	293
totaal	327	182	509	64,3%	19	528

*Per ongeluk zijn twee keer matches doorgezet.

Bron: Inforing, 30 september 2020.

Indien in een maand minder dan 25 matches zijn, grijpt EMMA terug naar de voorgaande maand om aan de afspraken te kunnen voldoen.

In tabel 2.4 is te zien dat 19 matches niet zijn opgepakt. Dat gebeurde tien keer omdat vanwege de coronamaatregelen geen huisbezoeken afgelegd konden worden. Van deze tien huishoudens was geen telefoonnummer bekend. Vijf matches zijn niet opgepakt omdat met de betreffende huishoudens al een betalingsregeling was getroffen (tabel 2.5).

Tabel 2.5 Redenen voor niet oppakken match naar hoe vaak deze zijn voorgekomen (oktober 2018 - september 2020)

corona	10
detentie	-
dubbele melding	1
er is al een betalingsregeling	5
er is al hulpverlening	3
gebrek aan capaciteit	-
overlijden	-
verhuizing	-
Totaal	19

Bron: Inforing, 30 september 2020.

Impact corona

Opvallend is dat, ondanks beperkingen vanwege de coronamaatregelen, in maart t/m juni 2020 veel huishoudens zijn bereikt. In deze periode werd eerst een brief (met folder) gestuurd naar de cliënten. Vervolgens werd gebeld. In gemeenten waar deze werkwijze niet mogelijk was omdat geen telefoonnummers beschikbaar zijn, is het bereik juist sterk gedaald.

Nadat de maatregelen zijn versoepeld, werden ook weer huisbezoeken afgelegd. Eerst een brief en dan langsgaan, blijkt goed te werken. Mensen hebben dan al wat informatie over EMMA waardoor een gesprek aan de voordeur (op anderhalve meter) makkelijker op gang komt. Soms zoeken cliënten eerst naar informatie over EMMA voordat ze zelf contact opnemen. Ze weten dan dat de hulpverlening van een professionele partij komt. De brief geeft de mogelijkheid om de cliënten persoonlijk aan te spreken. De folder heeft meer ruimte gekregen voor een handgeschreven persoonlijke noot van de maatschappelijk werker.

Van 362 huishoudens is bekend hoe het contact met EMMA tot stand is gekomen. In 54% van de gevallen via de telefoon en in 41% van de gevallen door bezoek aan huis (tabel 2.6).

Tabel 2.6 Wijze waarop met huishoudens contact is gekregen (oktober 2018 - september 2020)

	aantal	%
telefonisch	194	53,6%
huisbezoek	146	40,3%
e-mail	14	3,9%
schriftelijk	7	1,9%
persoonlijk op kantoor	1	0,3%
totaal	362	100,0%

Bron: Inforing, 30 september 2020.

2.4. Resultaten

Als nader naar de resultaten van de opgepakte matches wordt gekeken, is te zien dat 25% van de bereikte personen informatie en advies heeft gekregen. Vooral in het tweede jaar is dit vaak voorgekomen, namelijk in 43% van de opgepakte matches. Ook gaven de cliënten relatief vaak (23%) aan zijn of haar schuld zelf te willen oplossen. Hierbij is er weinig verschil tussen het eerste en tweede jaar. Het aandeel cliënten dat aangaf geen hulp te willen is in beide jaren gelijk (7%). In totaal 50 personen (10%) zijn verwezen naar professionele en/of vrijwillige hulpverlening (tabel 2.7).

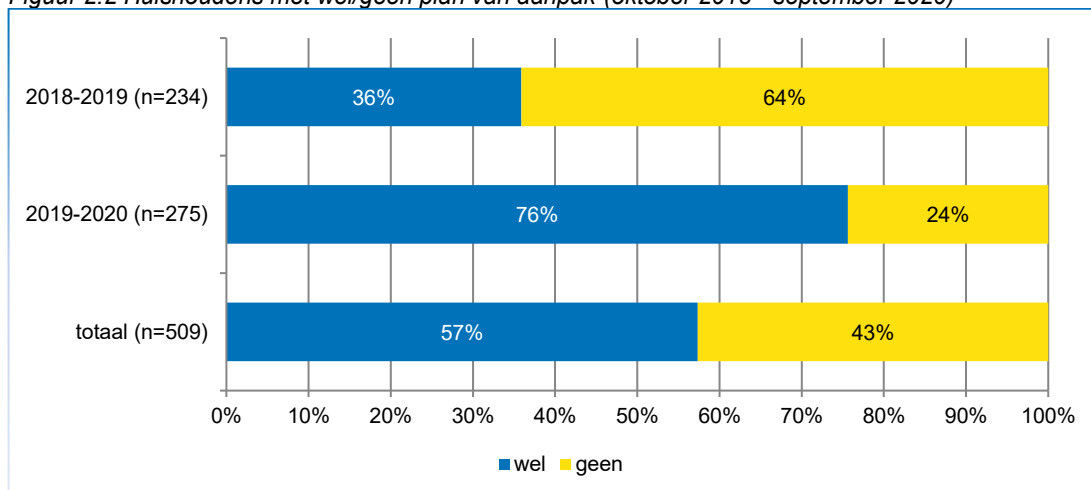
Tabel 2.7 Resultaten van de opgepakte matches (oktober 2018 - september 2020)

	2018-2019		2019-2020		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
informatie en advies gegeven	7	3,0%	118	42,9%	125	24,6%
verwezen combi	2	0,9%	2	0,7%	4	0,8%
verwezen professioneel	1	0,4%	1	0,4%	2	0,4%
verwezen vrijwillig	18	7,7%	26	9,5%	44	8,6%
klant wil het zelf oplossen	56	23,9%	61	22,2%	117	23,0%
klant wil niet geholpen worden	16	6,8%	19	6,9%	35	6,9%
bereikt	100	42,7%	227	82,6%	327	64,3%
geen contact/onbekend	134	57,3%	48	17,4%	182	35,7%
totaal	234	100,0%	275	100,0%	509	100,0%

Bron: Inforing, 30 september 2020.

Met de huishoudens die informatie en advies krijgen, die worden doorverwezen en die aangeven de betaalachterstand zelf te willen oplossen, is een plan van aanpak opgesteld. In een plan van aanpak staat kort wat de maatschappelijk werker en de cliënt hebben besproken. Bijvoorbeeld dat met een crediteur wordt gebeld om een betalingsregeling te treffen, en wie het initiatief neemt: de cliënt zelf of de maatschappelijk werker. Ook kan in een plan van aanpak staan dat doorverwijzing volgt naar professionele of vrijwillige hulpverlening. In het eerste jaar is met 36% van de benaderde huishoudens een dergelijk plan opgesteld. In het tweede jaar is veel vaker een plan van aanpak gemaakt, namelijk voor ruim driekwart (76%) van de benaderde huishoudens (figuur 2.2).

Figuur 2.2 Huishoudens met wel/geen plan van aanpak (oktober 2018 - september 2020)



Bron: Inforing, 30 september 2020.

Dat voor een meerderheid van de huishoudens een plan van aanpak gemaakt kon worden, is een aanwijzing dat mensen de werkwijze en aandacht van EMMA als prettig ervaren. Ook in de tussenevaluatie kwam naar voren dat de meeste personen het waarderen dat iemand langskomt die aandacht voor hun problemen heeft. Oprechte interesse en het winnen van vertrouwen helpt bij het overwinnen van schaamte bij schuldenproblematiek. Mensen hebben vaak een duwtje nodig bij het (h)erkennen van hun problemen en bij het zoeken naar een oplossing.

Ook bij cliënten die geen hulp willen, blijkt de bemoeienis soms effect te hebben. Bij navraag bij een crediteur blijkt bijvoorbeeld snel na het contact de schuld te zijn afbetaald of is een betalingsregeling getroffen.

2.5. Vrijwillige hulpverlening

Tabel 2.7 laat zien dat over de gehele periode 48 personen (mede) naar vrijwillige hulpverlening zijn doorverwezen. Een deel dat vooruitgeholpen wordt heeft bovendien deels blijvende zorg nodig. In totaal 37 personen zijn bij Humanitas (22) en SchuldHulpMaatje (15) aangemeld. Zeven personen hebben de begeleiding afgerond en 13 kregen ten tijde van de rapportage nog begeleiding. In totaal 17 personen zijn niet gestart met de begeleiding of hebben de begeleiding vroegtijdig beëindigd (tabel 2.8).

Tabel 2.8 Stand van zaken doorverwezen cliënten door Meldpunt EMMA naar vrijwillige hulpverlening, oktober 2020

	Humanitas	SchuldHulpMaatje	totaal
afgerond	6	1	7
nog in begeleiding	11	2	13
vroegtijdig beëindigd	-	12	12
niet gestart	5	-	5
totaal	22	15	37

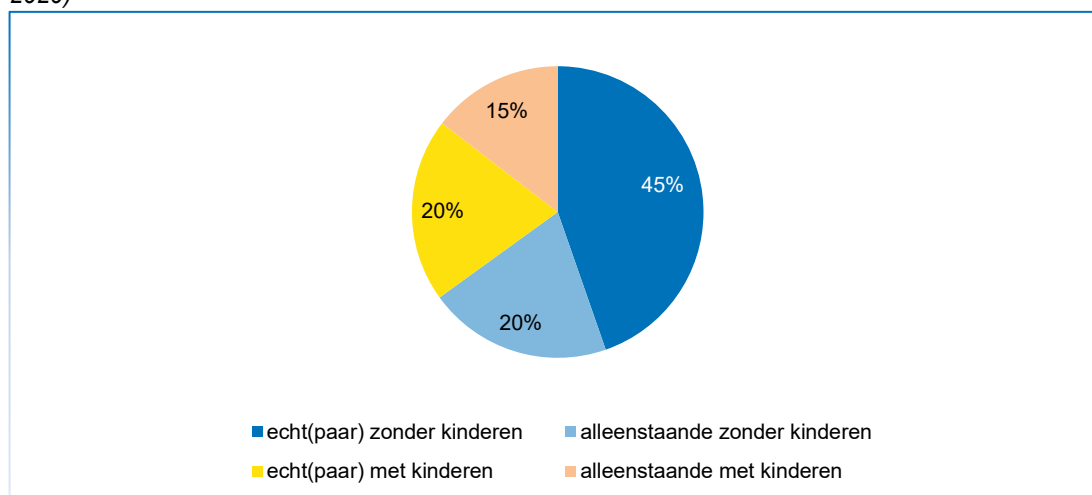
Bron: SchuldHulpMaatje en Humanitas, 27 oktober 2020.

2.6. Achtergrondkenmerken huishoudens

Van ongeveer de helft van de huishoudens is achtergrondinformatie bekend. Het is afhankelijk van het gesprek met de maatschappelijk medewerker welke gegevens naar boven komen. De achtergrondkenmerken zijn dus niet volledig, maar geven wel relevante informatie over de doelgroep.

Het grootste deel (45%) van de huishoudens bestaat uit een stel zonder kinderen (figuur 2.3).

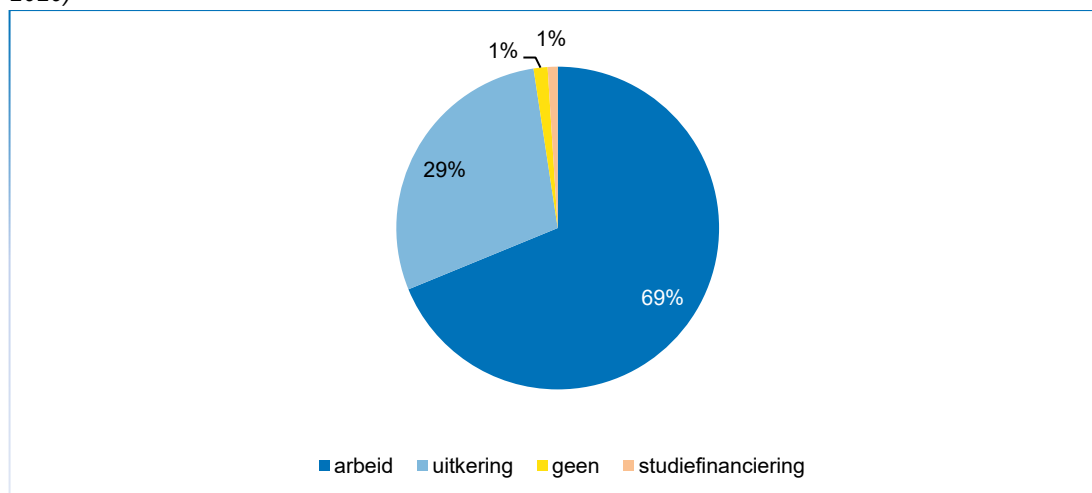
Figuur 2.3 Samenstelling van huishoudens waarmee contact is gekregen (oktober 2018 - september 2020)



Bron: Inforing, 30 september 2020.

Bijna zeven op de tien (69%) huishoudens haalt het inkomen uit arbeid (figuur 2.9).

Figuur 2.9 Inkomensbron van huishoudens waarmee contact is gekregen (oktober 2018 - september 2020)



Bron: Inforing, 30 september 2020.

Door de gevolgde werkwijze zijn huishoudens in beeld gekomen die nog niet eerder bekend waren bij schuldhulpverlening. Van de mensen met een inkomen uit arbeid valt op dat dit vooral twee groepen betreft: uitzend- en oproepkrachten met wisselende inkomsten vanwege een nul-urencontract en ondernemers (met name zzp'ers). Mensen blijken onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden voor ondersteuning vanuit de gemeentelijke schuldhulpverlening te zijn of hebben verkeerde beelden over de voorwaarden daarvoor.

Van een deel van de huishoudens is bekend dat ze ook andere schulden hebben naast de betaalachterstanden van de betrokken crediteuren. Vooral belastingsschulden komen vaak voor (tabel 2.9).

Tabel 2.9 Partijen waarbij het huishouden ook een schuld heeft uitstaan (oktober 2018 - september 2020)

	aantal	%
belastingdienst	14	23,3%
energiebedrijf	11	18,3%
zorgverzekeraar	11	18,3%
gemeentelijke belastingen	10	16,7%
waterbedrijf	5	8,3%
bank	2	3,3%
incassobureau	2	3,3%
zorgverlener	2	3,3%
familie / vrienden / kennissen	1	1,7%
postorderbedrijf	1	1,7%
telecombedrijf	1	1,7%
totaal	60	100,0%

Bron: Inforing, 30 september 2020.

Uit de respons van de client maakt de maatschappelijk werker op welke problematiek, naast schulden, speelt in het huishouden. In veel gevallen zijn er geestelijke en/of fysieke problemen (tabel 2.10).

Tabel 2.10 Andere problematiek aanwezig in huishoudens waarmee contact is gekregen (oktober 2018 - september 2020)*

	aantal	%
geestelijke	19	41,3%
fysieke	15	32,6%
gezinsrelaties	6	13,0%
huisvesting	2	4,3%
maatschappelijke participatie	2	4,3%
justitiële	1	2,2%
sociaal netwerk	1	2,2%
totaal	46	100,0%

*In een huishouden kunnen verschillende van de genoemde problemen spelen.

Bron: Inforing, 30 september 2020.

Bij 115 huishoudens zijn er overlevingsschulden. Dit betekent dat inkomsten lager zijn dan uitgaven aan vaste lasten en basisbehoeften zoals voedsel en kleding. Bij 95 huishoudens is (ook) sprake van aanpassing aan een nieuwe situatie. De zogenaamde aanpassingsschulden ontstaan door levensgebeurtenissen als werkloosheid, echtscheiding, overlijden van partner en arbeidsongeschiktheid. 78 huishoudens hebben schulden die (mede) zijn ontstaan door gedrag, zoals nonchalance of verslaving (tabel 2.11).

Tabel 2.11 Redenen waardoor in een huishouden schulden ontstaan (oktober 2018 - september 2020)*

	aantal	%
overlevingsschulden	115	39,1%
aanpassingsschulden	95	32,3%
schulden door gedrag	78	26,5%
taalproblematiek	3	1,0%
compensatieschulden	2	0,7%
overbestedingsschulden	1	0,3%
totaal	294	100,0%

*In een huishouden kunnen verschillende van de genoemde redenen spelen.

Bron: Inforing, 30 september 2020.

2.7. Privacy

De reacties van inwoners waarmee tijdens de pilot contact is geweest, is overwegend positief. Sommige inwoners vroegen hoe EMMA aan hun gegevens was gekomen. Na een goede uitleg werd dit overwegend geaccepteerd.

Er is één inwoner geweest die aangegeven heeft dat zij ging uitzoeken of de privacy van haar zoon niet was geschonden. Zij stelden geen prijs op verder contact. Dat heeft echter niet geleid tot een officieel ingediende klacht bij de gemeente.

2.8. Kosten

Onder de kosten van de pilot vallen vooral de kosten van de inzet van maatschappelijk werk (maatschappelijk werkers en projectleider) en ICT-kosten. BKR heeft gedurende het eerste jaar van de pilot geen kosten in rekening gebracht voor de VPS.

Gemiddelde kosten per jaar

- Subsidie maatschappelijk werk € 104.641,-
 - Projectleider (0,22 fte), maatschappelijk werk (0,89 fte)
 - Communicatie (website, folder, overig)
- BKR € 8.392,-
 - Aansluiting op VPS
 - Maandrapportage
- RIS Vroeg erop af € 9.380,-
 - Implementatiekosten (eenmalig)
 - Registratie- volgsysteem

Een kosten-batenanalyse met meetbare winst vanuit de invalshoeken van de gemeente, de crediteur, de maatschappij en de schuldenaar, is niet in dit onderzoek uitgedrukt. Bij de kosten gaat het vooral over de kosten van hulpverlening. Bij de baten om een vergrote (financiële) zelfredzaamheid, betere eigenwaarde, minder stress en meer maatschappelijke participatie van cliënten. Deze zaken zijn lastig kwantificeerbaar te maken. Het bereik van huishoudens waarvoor een plan van aanpak is gemaakt, is significant toegenomen. Maar het effect is nu niet meetbaar. We weten dat het doorverwijzen naar hulpverlening een oplossingsrichting biedt, maar tegelijkertijd zien we dat het deel huishoudens dat aangeeft het probleem zelf op te willen lossen, niet is afgenomen. Ook weten wij dat sommige cliënten opnieuw schulden opbouwen, ook wanneer ze eerder hulp hebben ontvangen. Bij de baten gaat het ook om financiële winst zoals besparingen op incassokosten, inschakeling deurwaarder, ontruimingskosten, huurderiving, herhuisvesting, maatschappelijke opvang, etc. De kosten-batenverhouding bij partners is niet bekend.

Uitsluitel over de maatschappelijke winst is kwalitatief wel te vinden wanneer cliënten hun financiële situatie weten te normaliseren. De lange termijn impact van vroegsignalering als interventie zal pas na jaren blijken.