

The Challenge Amsterdam



Gemeente
Amsterdam

The Challenge Amsterdam
Voor elke schuld een oplossing



'Voor elke schuld een oplossing'



The Challenge

Door:
Wouter Wamelink

Kort iets over mijzelf:

- Sinds 2001 werkzaam binnen schuldhulpverlening m.n. in Amsterdam.
- Verschillende rollen vervult, nu sinds 2016 kwaliteit, onderzoek & advies

Aanleiding



Honderdduizenden huishoudens levenslang schulden!

The Challenge Amsterdam

- Hebben honderdduizenden mensen levenslang schulden omdat zij schuldhulpverlening niet willen of kennen?
- Wat kan je daartegen doen?

Actieonderzoek

Doelgroep om deze groep in beeld te krijgen:

<10 jaar aangemeld bij het CAK als wanbetaler
zorgverzekering

Leren door te doen:

Met een signaleringsaanpak 'out of the box' (wel) een oplossing bieden (*voor elke schuld een oplossing*)

Actieonderzoek

Drie bronnen om onderzoeksvraag te beantwoorden:

1. Informatie uit eerdere trajecten bij schuldhulpverlening
2. Informatie uit het actieonderzoek (*leren door te doen*)
3. Informatie van de doelgroep

Rode draden presentatie

- De doelgroep <10 jaar CAK.
- Waarom mensen geen gebruik willen maken van schuldhulp.
- Effectieve signaleringsaanpak om deze doelgroep te bereiken, 'Voor elke schuld een oplossing'.

Belangrijkste lessen signaleringsaanpak

- Contact leggen
- Hulpaceptatie
- Vasthouden
- (Out of the box) oplossen

'Voor elke schuld een oplossing'
Contact leggen

- Met **86%** wisten we contact te leggen.
- Als in een eerder traject contact is gelegd, dan lukt dat bijna altijd weer (**97%**)
- **Een werkend telefoonnummer is een succesfactor** en efficiënt.

'Voor elke schuld een oplossing'
Innovatieve en intensieve aanpak

- In onze aankondigingsbrief **communiceerde** we **het totaalbedrag van alle incasseerders bij elkaar**. Veel mensen wisten niet dat ze zo'n groot probleem hadden!

Uit een data analyse van CBS kwam ook => hoe hoger de vordering des te groter de kans op contact.

- Middels een **QR-code** was de brief in **elke taal te lezen**.

'Voor elke schuld een oplossing' **Innovatieve en intensieve aanpak**

We kende 'de geschiedenis bij schuldhulpverlening' en konden daar op inspelen:

- Eerst vertrouwen herstellen als ontevredenheid over schuldhulpverlening naar voren komt.
- Schrijnende situaties, veelvuldig in beeld maar geen oplossing, inzet maatwerk aanpak.
- Benutten van telefoonnummers en e-mailadres (gegevens melder kloppen vaak niet)

'Voor elke schuld een oplossing'
Innovatieve en intensieve aanpak

- We maakte een **aparte flyer over de voordelen** als je de achterstand oplost.

We vonden het moeilijk Amsterdammers te motiveren de schuld op te lossen

- De zorgverzekering is de eerste kostenpost die mensen laten vallen. Ook als je niet betaalt, blijf je verzekerd voor het basispakket.
- Nut aanvullende verzekering vaak niet gezien: "als je wat hebt, moet je het nog betalen!".
- Met inhouding bestuursrechtelijke premie lijkt probleem opgelost.

'Voor elke schuld een oplossing'
Innovatieve en intensieve aanpak

- We gingen **maximaal 4 x op huisbezoek.**
- Een **maatschappelijk werker maakte het contact**
- We boden een **'speciale regeling'** (vergelijkbaar met Rub)

'Voor elke schuld een oplossing'
Contact leggen

- Niet iedereen accepteerde onze hulp, maar **een kwart** van de Amsterdammers regelde de schuld zelf. **Daar ging vaak wel contact met ons aan vooraf.**
- 'Contact' levert dus ook iets op, ook als iemand onze hulp niet accepteert.

]

'Voor elke schuld een oplossing'
Hulpacceptatie

- **40%** ging in op ons aanbod. ***We konden relatie leggen tussen bereik en motivatie uit eerdere trajecten.***

'Voor elke schuld een oplossing'
Fase: Hulpacceptatie

- Als eerder een traject voortijdig was geëindigd met reden **'ik wil geen schuldhulp, ik los het zelf op'** was de hulpacceptatie **31%**
- Als de reden onduidelijk was (vaak eerder **'wil wel, lukt nu niet'**) dan **67%**
- Als het traject **op initiatief van schuldhulpverlening** was beëindigd omdat de schulden nog niet geregeld konden worden, dan **100%!**

'Voor elke schuld een oplossing'

Geef meer aandacht aan gemotiveerde Amsterdammers

- Inzicht in eerdere resultaten maakt zichtbaar dat de vroegsignaleringsaanpak effectiever is voor een gemotiveerde groep.
- Dit is nog geen geautomatiseerd proces. Mogelijk dat innovaties daar in de toekomst verandering in brengen (bijv. AI).

'Voor elke schuld een oplossing'

Fase: Vasthouden en 'out of the box' oplossen

- 'Hulpacceptatie' wil zeggen dat Amsterdammers interesse hadden in het aanbod en gemotiveerd waren om de schuld(en) op te lossen. **Na contact werd naar schuldhulp verwezen om de schuld te regelen.**
- Bij schuldhulpverlening wordt duidelijk wat het aanbod inhoudt. Dit proces vraagt veel! **De helft valt uit.**

'Voor elke schuld een oplossing'

Fase: Vasthouden en 'out of the box' oplossen

- Om onze onderzoeksvraag te beantwoorden **nemen** we later **contact op met mensen die zijn uitgevallen**.
- We kunnen ongeveer de helft alsnog helpen met een oplossing. **We regelen o.b.v. de indruk die we krijgen** i.p.v. een onderbouwing met financiële gegevens.

Proces Vroegsignalering Complexiteit LAAG <i>'Contact maken, aansluiten, verleiden'</i>	Proces Schuldhulpverlening Complexiteit HOOG <i>'Langzaam, veel vragen, papierwerk, voorwaarden'</i>	Proces Uitval (klanttevredenheidsonderzoek) Complexiteit LAAG <i>'Betrokken, regelen o.b.v. vertrouwen'</i>
<p>Noot: Niet elk Buurteam verwijst mensen direct door naar schuldhulpverlening om schulden te regelen. Medewerkers vroegsignalering starten dan zelf en hoeven minder aan voorwaarden te voldoen.</p>	<p>50% valt uit</p> <p><i>Duidelijk wordt wat het aanbod inhoudt</i></p>	<p>50% uitval alsnog geregeld</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - Amsterdammers alsnog helpen - Tegengaan ontevredenheid schuldhulp - Leercyclus

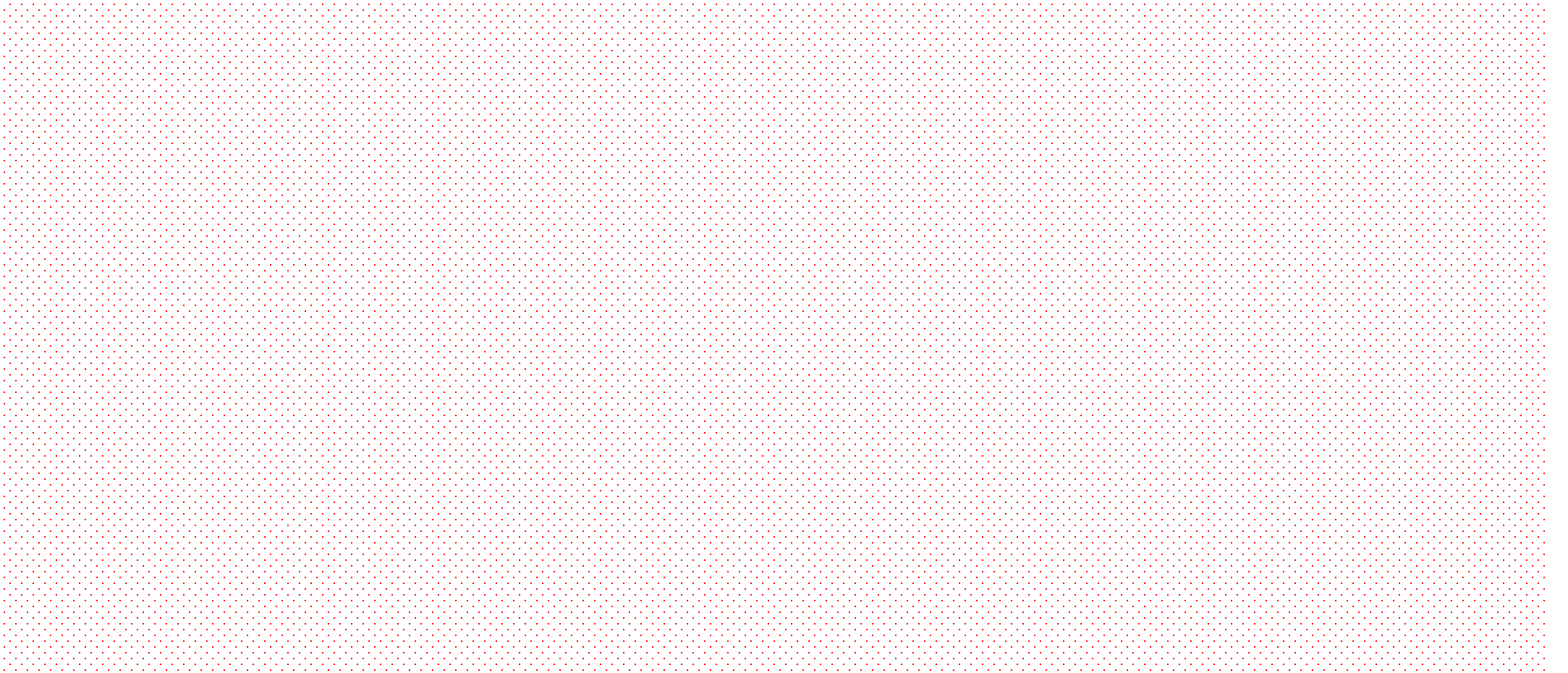
'Voor elke schuld een oplossing'
**Probeer aan te sluiten bij behoefte,
ook wanneer mensen zijn afgehaakt.**

➤ **Zie 'Bereik' ook als het *vasthouden* van gemotiveerde mensen als zij stoppen**

(Zeker indien snel geconfronteerd met de voorwaarden)

➤ Motivatie betekent niet altijd binnen schuldhulp. Heb daar oog voor en bied ook buiten dat kader hulp.

Belangrijkste lessen vraagstuk 'levenslang'



Naar voren kwam dat **tenminste 30% geen schuldhulp wil** en **25% er ontevreden over is als zij stoppen.**

- "Ik wil zelf beslissen over mijn geld, ik wil geen €50,- leefgeld!"
- "Het duurt lang en je voelt je gecontroleerd"

Oproep om daar iets tegen te doen

- **Zorg voor meer begrip bij schuldhulpverlening** waarom mensen geen schuldhulp willen (is niet voor iedereen 'een mooie oplossing').
- **Benadruk de voordelen van schuldhulpverlening** (nu de nadelen zo voorop staan) in een campagne of via een flyer.
- **Zet klanttevredenheidsonderzoek in** om te kijken wat mensen van je hulp vinden.

Oproep om daar iets tegen te doen

- ✓ Nibud en NVVK hebben inmiddels (hogere) normen voor leefgeld onder de aandacht gebracht.
- ✓ In Amsterdamse nieuwsbrief convenant bewind:
Onnodig laag leefgeld werkt door in hoe bewind én schuldhulpverlening wordt ervaren!

Tegelijk besef: Het systeem zal nooit aantrekkelijk zijn

- Met risico opportunisme mag het niet te gemakkelijk zijn, er wordt niet zomaar finale kwijting verstrekt. Er is (nog steeds) een bijzondere motivatie voor nodig
- Een schuldsanering, *waar schuldhelpverlening gelijk mee wordt gesteld*, is dus een proces wat veel van mensen vraagt.
- Daarom lossen zij het probleem het liefst zo lang mogelijk zelf op, ook al kost dat meer.

Nieuwe vraag: *Als het systeem om gedragsverandering gaat, is de verandering die je vraagt wel haalbaar?*

- Waarom gedragsverandering: Om in aanmerking te komen voor de oplossing, moet je eerst aantonen dat je geen nieuwe schulden maakt.
- Norm waarbinnen je dat moet doen is gebaseerd op de bijstand. Een norm die steeds minder vangnet is, meer impuls om te werken

Belangrijkste lessen doelgroep

Incassosysteem zorgverzekeraar bron van problemen

- **The Challenge leverde een belangrijk signaal op:**

Het incassoproces van de zorgverzekering is onoverzichtelijk en een bron van financiële problemen.

- **Eenmaal aangemeld bij het CAK incasseren soms wel 5 partijen.**

Dit proces moet eenvoudiger worden vormgegeven.

✓ Inmiddels opgepakt door gemeente Amsterdam, Zilveren Kruis, CAK en de Zorgverzekeringslijn

Problemen doelgroep >10 jaar CAK nog *relatief* klein

- Doelgroep had weliswaar een hoge gemiddelde schuld van €11.000,- (bij verschillende incasseerders), maar het **aantal schulden bleek relatief klein** (3 x minder dan bij een schuldsanering).
- Het probleem werd volgens schuldhulp in **22%** van de gevallen echt **als dringend ervaren**, waarbij ze het niet zelf konden oplossen.

Meer signalen nodig om doelgroep 'levenslang' te bereiken

- Een klein deel van de doelgroep wilde geen schuldhulpverlening en kon het dringende probleem niet zelf oplossen.
- Om deze groep te bereiken zijn **signalen van meerdere schuldeisers nodig die gebundeld moeten worden.**

Downloaden kan op
www.shvconsultancy.nl

Meer aandacht voor dit thema
binnen jouw organisatie?
info@shvconsultancy.nl



Gemeente
Amsterdam

The Challenge Amsterdam
Voor elke schuld een oplossing

Buurtteam
Amsterdam



Zilveren
Kruis



www.shvconsultancy.nl



Gemeente
Amsterdam

Factsheets
The Challenge Amsterdam

In 2019 stelde de Amsterdamse Ombudsman in zijn rapport 'Hoe het stelsel een stuk meer creëert' dat honderdduizenden huishoudens met problematische schulden geen toegang hebben tot schuldhulpverlening. Hij kwam tot deze conclusie nadat hij door 'laat' signalering een doelgroep had benaderd waarvan hij wist dat zij langdurig schulden hadden ('laat' i.p.v. 'vroeg' omdat het niet om meldingen van beginnende schuldenproblematiek gaat). Om de claim van de Ombudsman te onderzoeken, richtten wij ons met The Challenge op een vergelijkbare doelgroep die al meer dan 10 jaar in de wanbetalersregeling zit van de zorgverzekeraar. Dit actieonderzoek leverde belangrijke inzichten op (1) over de doelgroep, (2) over hoeveel mensen 'levenslang' hebben en (3) waarom mensen geen schuldhulpverlening willen en wat je daartegen kunt doen. Deze inzichten zijn samengevat in factsheet 1.

In de geest van het rapport van de Ombudsman is met het actieonderzoek daarnaast ook geprobeerd een oplossing te vinden voor de schulden van onze

doelgroep. Onder het mom 'Voor elke schuld een oplossing' zijn voor deze groep, die nog niet zelf om hulp had gevraagd, vier uitdagingen vastgesteld: (1) het toerusten van hulpverleners om deze taak uit te voeren (2) de doelgroep bereiken doordat contact leidt tot hulpacceptatie (3) het vasthouden van hun motivatie, en (4) het bieden van (out of the box) oplossingen. The Challenge heeft daarbij voortgebouwd op de aanbevelingen die de Ombudsman deed voor een betere signaleringsaanpak en we legden op zijn advies het contact met een generalistische buurtteammedewerker i.p.v. een schuldhulpverlener. Van de uitdagingen zijn de verbeterpunten samengevat in factsheet 2: Bereik, Vasthouden en (Out of the box) oplossen (de acties die zijn ondernomen om de hulpverleners toe te rusten zijn niet in een apart hoofdstuk weergegeven. Zij komen als succesfactor of verbeterpunt terug in de andere drie uitdagingen).

Voor verdere details verwijzen we naar het volledige rapport.