

WAT W€RKT?

Eerder uit de schulden

Workshop

**Eerder uit de schulden,
wat werkt?**

***Voorkomen van uitval &
vroegsignalering***

13-11-2024



Voorstellen



Over ons

- ❑ Looptijd van mei 2020 t/m mei 2024
- ❑ Consortium:



Gefinancierd door

Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisaties voor Wetenschappelijke Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. De publicaties weerspiegelen de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partijen. Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zouden kunnen worden van de daarin opgenomen informatie



Het programma

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden



Instroom en terugval schuldsanering





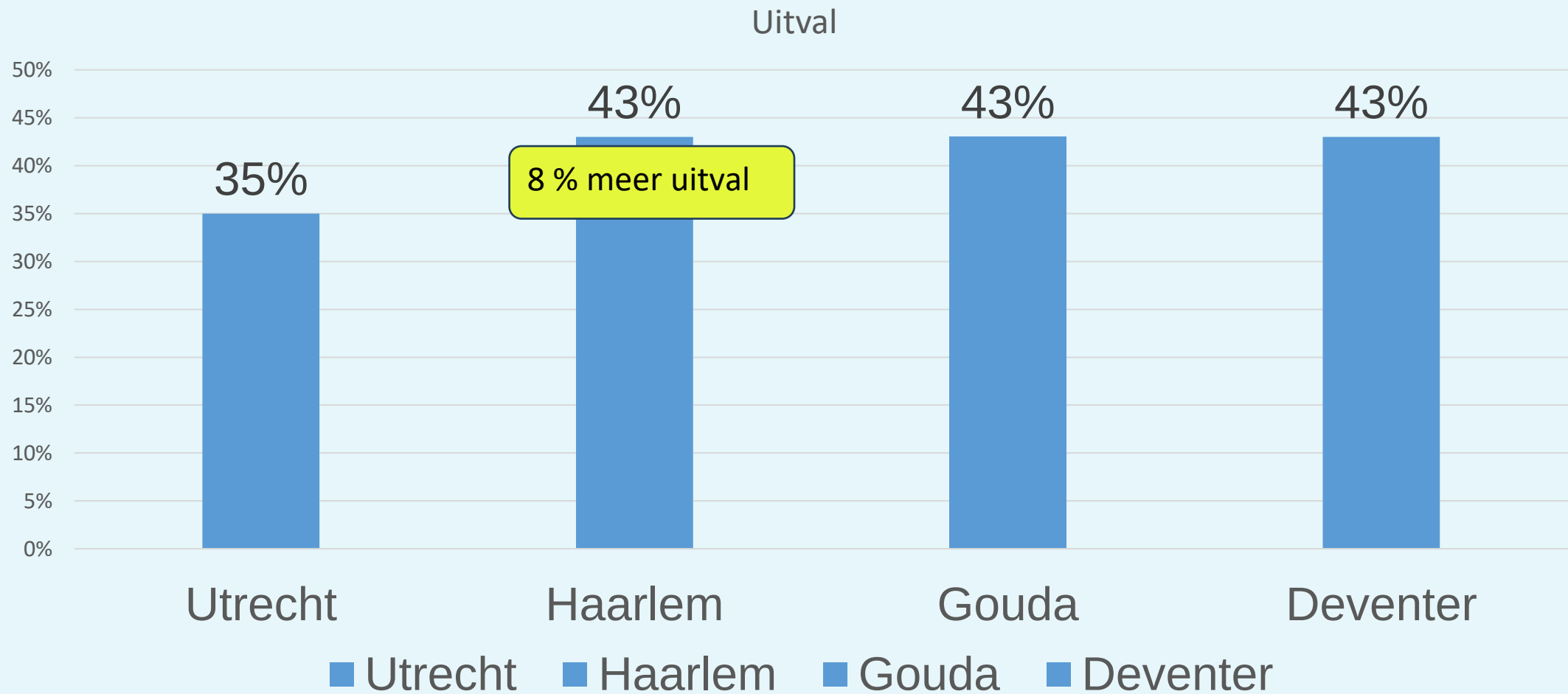
Interventie

De zogenaamde “coronasanering” van de gemeente Utrecht

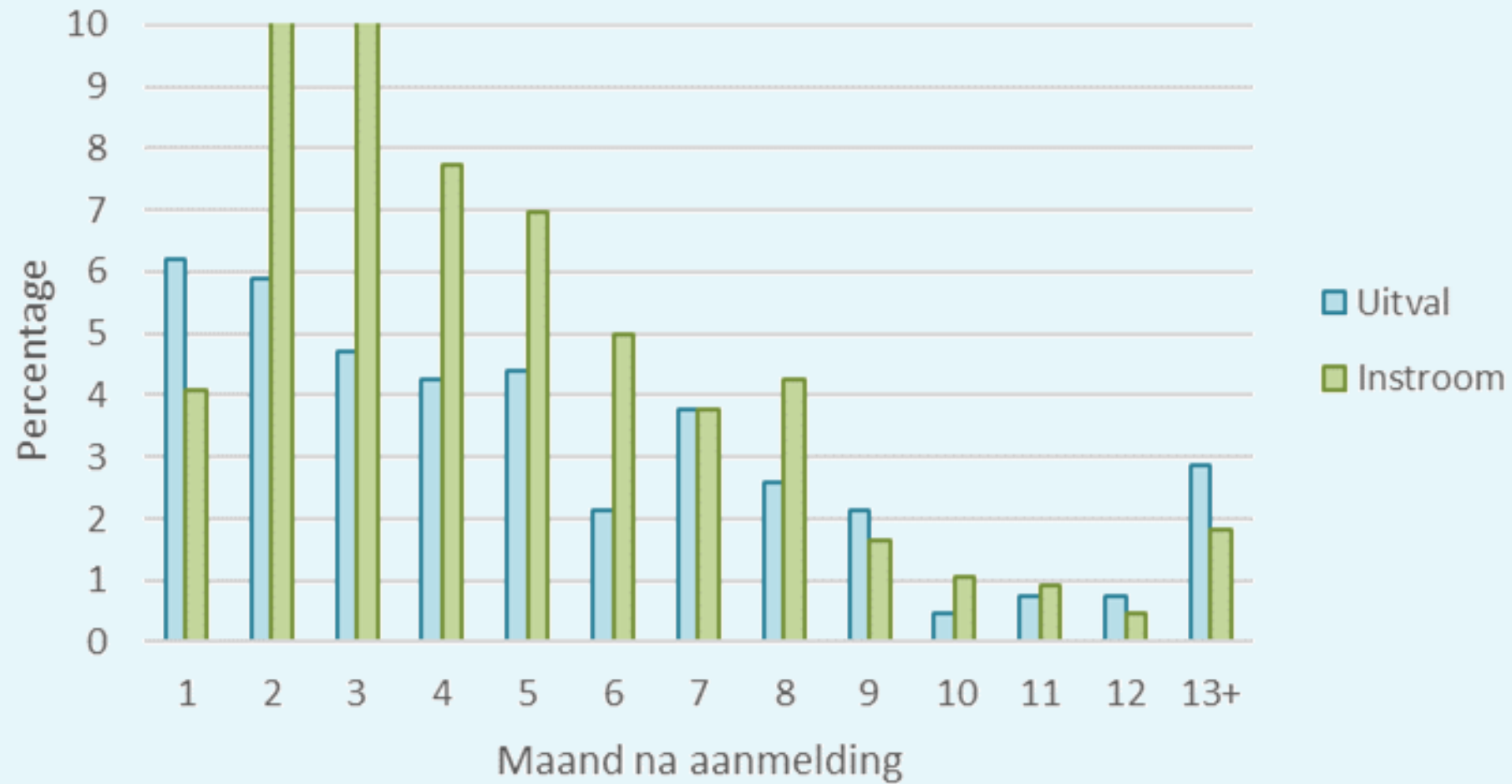
1. Sanering i.p.v. bemiddeling
2. Praktische ondersteuning door ervaringsdeskundigen
3. Dossiers sneller doorzetten
4. Kwijtschelding na 2 jaar regeling

Doel: Belasting van inwoners beperken en sneller perspectief bieden

Uitval bij instroom schuldregeling



Instroom in regeling



Risico op uitval

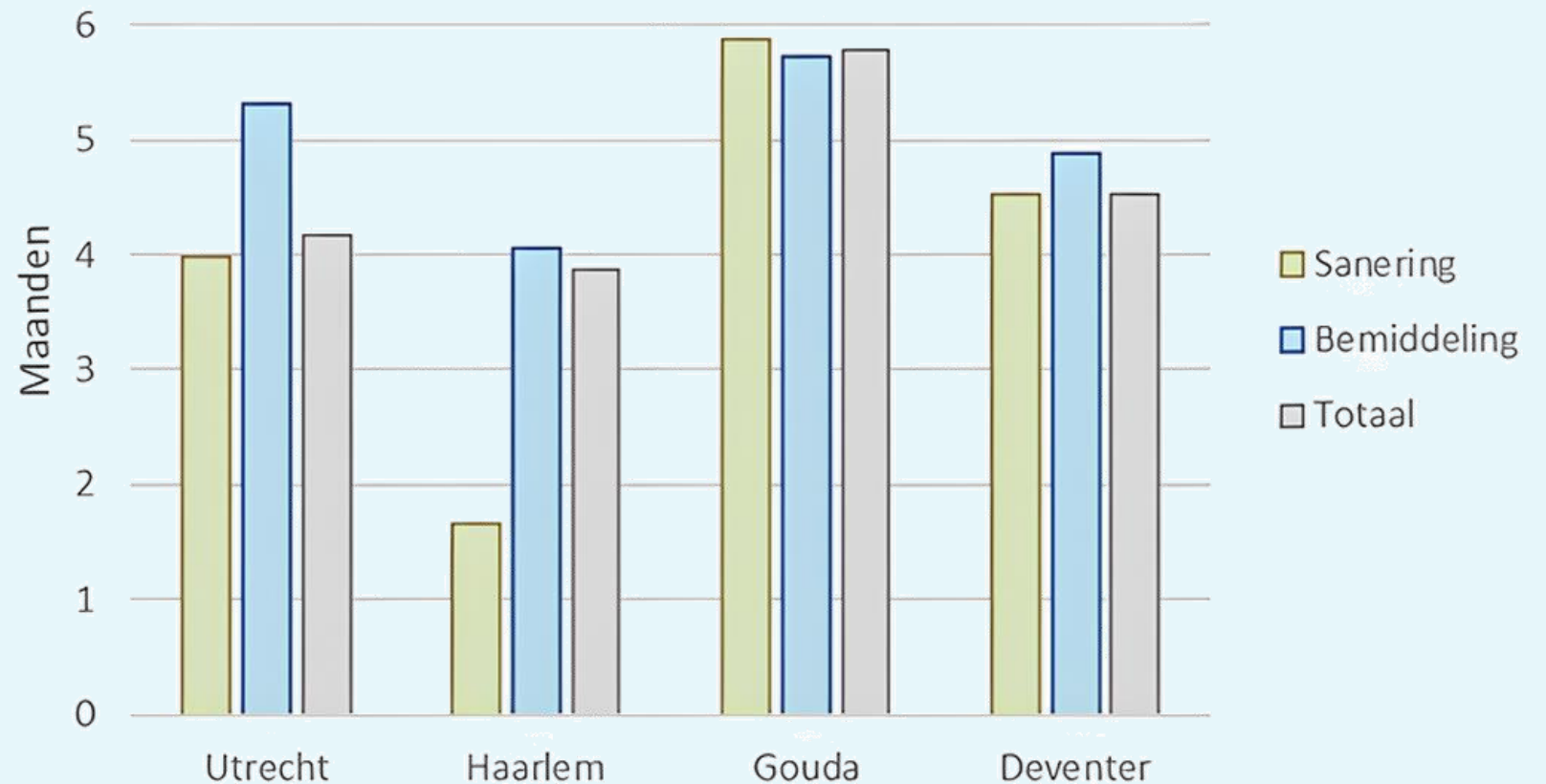
Risico op uitval is groter bij:

- cliënten met een salaris
- cliënten met een lage schuld
- jongeren, **maar**
 - dat verband verdwijnt als je rekening houdt met bovenstaande
 - Jongeren krijgen vaak intensievere begeleiding
- bij geen extra ondersteuning, **maar**
 - deel valt uit voordat het opgestart is



Instroom

- Gemiddeld 5 maanden
- Langer: jongeren en werknemers



Terugval

1 op de 10 nieuwe achterstand jaar na afronden schuldregeling

Meer terugval bij:

- Schuldbemiddeling (i.p.v. sanering)
- Jongere leeftijd
- Lagere schuldenlast

Geen aanwijzingen voor effect kortere looptijd op uitval.

Ervaringen coronasanering

17 diepte-interviews

Stap naar de gemeente

- Veelal onbekend met mogelijkheden
- Negatieve verhalen uit sociale kring

“Ik had het idee dat ze de problemen alleen maar nog erger maakten, waardoor je langer in het traject zit dan zou moeten. Dat je helemaal geen invloed hebt over waar je geld naartoe gaat en wat ermee gebeurt. Ook hele kleine bedragen waar je dan mee moet rondkomen. Ik zag daar wel heel erg tegenop.”

Praktische ondersteuner met ervaringsdeskundigheid

- Niet voor iedereen nodig
- Niet altijd bewust van de ervaringsdeskundige
- Herkenning en kennis worden gewaardeerd

“Hij zei ook dat hij in hetzelfde traject had gezeten en dat hij precies wist wat ik nu voelde, dus dat we het gewoon rustig aan zouden doen en dat ik me niet druk hoefde te maken. Hij stelde me echt op mijn gemak. Een hele vriendelijke man.”

Verkorte looptijd en kwijtschelding

- Niet bij iedereen bekend
- Fijn, maar niet bepalend
- ‘Cadeautje’ van de gemeente

“Volgens mij, als het helemaal goed gaat, wat het waarschijnlijk ook gaat, dan kun je er zelfs over twee jaar vanaf zijn. Maar laat het drie jaar wezen, dan denk ik: als ik niks had gedaan, dan was ik nog steeds bezig als ik 90 was geworden.”

Redenen om te stoppen

- Controle weggeven
- Tegenvallers, zoals:
 - Vertraging tijdens toeleiding
 - Nagekomen vorderingen
 - Brieven van schuldeisers

“Ik heb tegen mijn trajectbegeleider gezegd dat ik er waarschijnlijk vanaf zou zien, omdat ik nooit gewend ben geweest om afhankelijk te zijn van anderen en verantwoording af te leggen over mijn inkomen.”

Redenen om door te zetten

- Kenmerken schuldhulpverlener:
 - Behulpzaam
 - Begripvol
 - Duidelijk en transparant
 - Goed bereikbaar
- Behapbare administratieve belasting

“Ze zeiden tegen me: ach joh, ik heb wel erger gezien. Ze waren er gewoon heel nuchter over. Het was niet van: wat heb jij veel schulden! Ze keken me niet gek aan, waardoor ik me niet ongemakkelijk voelde.”



Wat werkt?

Snelheid door

- praktische ondersteuning
- sneller doorzetten dossiers

Gevoel van vooruitgang en controle versterken door:

- Begripvol en behulpzaam
- Transparant en duidelijk
- Praktische ondersteuning
- Goed bereikbaar, met name op momenten van tegenvallers

Vroegsignalering



VERWEY-JONKER
Instituut

 Bureau Bartels
ONDERZOEK | BELEIDSADVIES

 HOGESCHOOL
UTRECHT

 Gemeente
Amsterdam

De interventie Vroeg Eropaf-aanpak Amsterdam

2021: wijziging Wgs, Amsterdam al sinds 2008

Doel: in contact komen met inwoners

Meerdere manieren van contactleggen: huisbezoek maar na Covid ook via telefoon, email & WhatsApp



Landelijke cijfers - Divosa

- 4 signalen per 1.000 inwoners
- 80 procent van deze signalen wordt een melding
- 20 procent van deze meldingen leidt tot contact
- 35 procent daarvan leidt tot hulpacceptatie
 - Dit is 7% van alle meldingen.

Cijfers Amsterdam

- Januari t/m juni 2022: 9.680 signalen
 - 79 procent bereik (fors hoger dan landelijk)
 - 29 procent accepteert hulp (vergelijkbaar)
 - Dat is 23 procent van alle meldingen
- Let op: door hoger bereik meer mensen die hulp krijgen

Wie bereik je?

Kenmerken van de achterstand, meer bereik bij:

- Zorgachterstanden t.o.v. water of gemeentelijke belastingen
- Woonlasten t.o.v. zorgachterstanden
- 1 melding t.o.v. meerdere meldingen
- Bedrag tussen 250 en 750 t.o.v. lagere bedragen

Demografische kenmerken

- Gehuwd of geregistreerd partnerschap t.o.v. ongehuwd
- Huishoudens met 2 kinderen t.o.v. geen kinderen

Welk middel werkt het best?

- ✓ Telefonische benadering vergroot de kans op contact (t.o.v. schriftelijk contact of een huisbezoek)
 - ✓ & minder tijdroverd (volgens medewerkers)
- ✓ Schriftelijk contact zoeken heeft de kleinste kans op hulp acceptatie
- ✓ Meerdere vormen inzetten is aan te raden

Wat doen gemeenten? Divosa

- ☐ Schriftelijke contactvormen
 - ☐ 86% stuurt brieven- 39% stuurt ook brief als ze op andere wijze contact gaan leggen
 - ☐ 49% zet in op Whatsapp
 - ☐ 43% sms
- ☐ Huisbezoek: iedereen
 - ☐ 28% ook in de avond
- ☐ Bellen
 - ☐ Zowel voorafgaand, als standaard als achteraf bij niet thuis
 - ☐ Kwart in de avond

[De vroegsignaleringsaanpak van gemeenten onder de loep](#)
[Samenvatting | Divosa](#)

Wat werkt? Divosa

- Ene manier niet beter dan de andere
- Aantal contactpogingen doet ertoe; extra contactpoging is toename in bereik van 11 procentpunt
- Whatsapp verhoogt de kans op bereik (4,7 procentpunt)

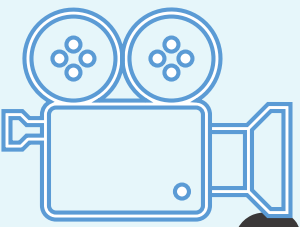
Succesfactoren kwalitatief

- Outreachend
- Gecombineerde aanpak – afweging door professionals
- Duidelijk en eerlijk over de hulp
- Luisteren

Een brief? Wel doen

Enkele tips

- Maak de communicatie persoonlijk.
- Zet de hoofdboodschap centraal,
niet de (negatieve) aanleiding.
- Benadruk het samen-gevoel.
- Roep op tot het nemen van concrete stappen.



Gebruik een filmpje

Tips

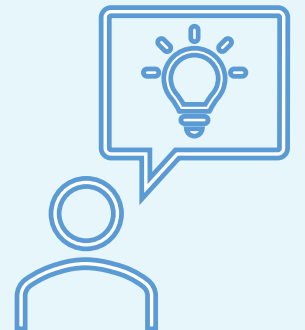
- Zie het als extra
- Voor bepaalde doelgroepen
- Als naslag
- Maak gebruik van ervaringskennis in het filmpje

Ervaringskennis

Meerwaarde van ervaringskennis

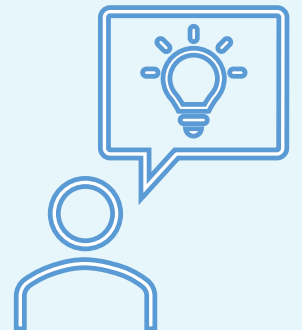
- Persoonlijke en oordeelsvrije bejegening wordt als prettig ervaren
- Mensen herkennen zich
- Drempelverlagend:
“Als zij de stap zet, dan kan ik het ook.”
- Normaliseren van schulden:
“Je bent niet de enige met schulden”

Deze positieve effecten sterker bij het filmpje dan bij de brief



Ervaringskennis: tips

- Als aanvulling voor bereiken van inwoners die schaamte en een drempel ervaren
- Authenticiteit
- Verscheidenheid aan ervaringspersonen
- Kies bewust: informeren en/of empathiseren
- Monitor bereik van de film of brief



Overige lessen

Belangrijkste = beeldvorming

Inwoners vinden de
weg niet naar
hulpverlening.

Risicoperceptie
(ernst van de
situatie)

Negatief beeld van
schuldhulpverlening

Hulpaanbod matcht
niet met behoeften

Beeldvorming - tips

- Aanbod breder dan schulden,
dus geldvragen, geldzorgen en hulp bij schulden
- Normaliseer
- Verbeter de beelden over schuldhulp
- Regie bij de inwoner en ruimte voor beslissingen inwoner
- Leg uit wat maakt dat de stappen noodzakelijk zijn



WAT W€RKT?

Eerder uit de schulden

Bedankt!

Tamara Modern

Tamara.modern@hu.nl