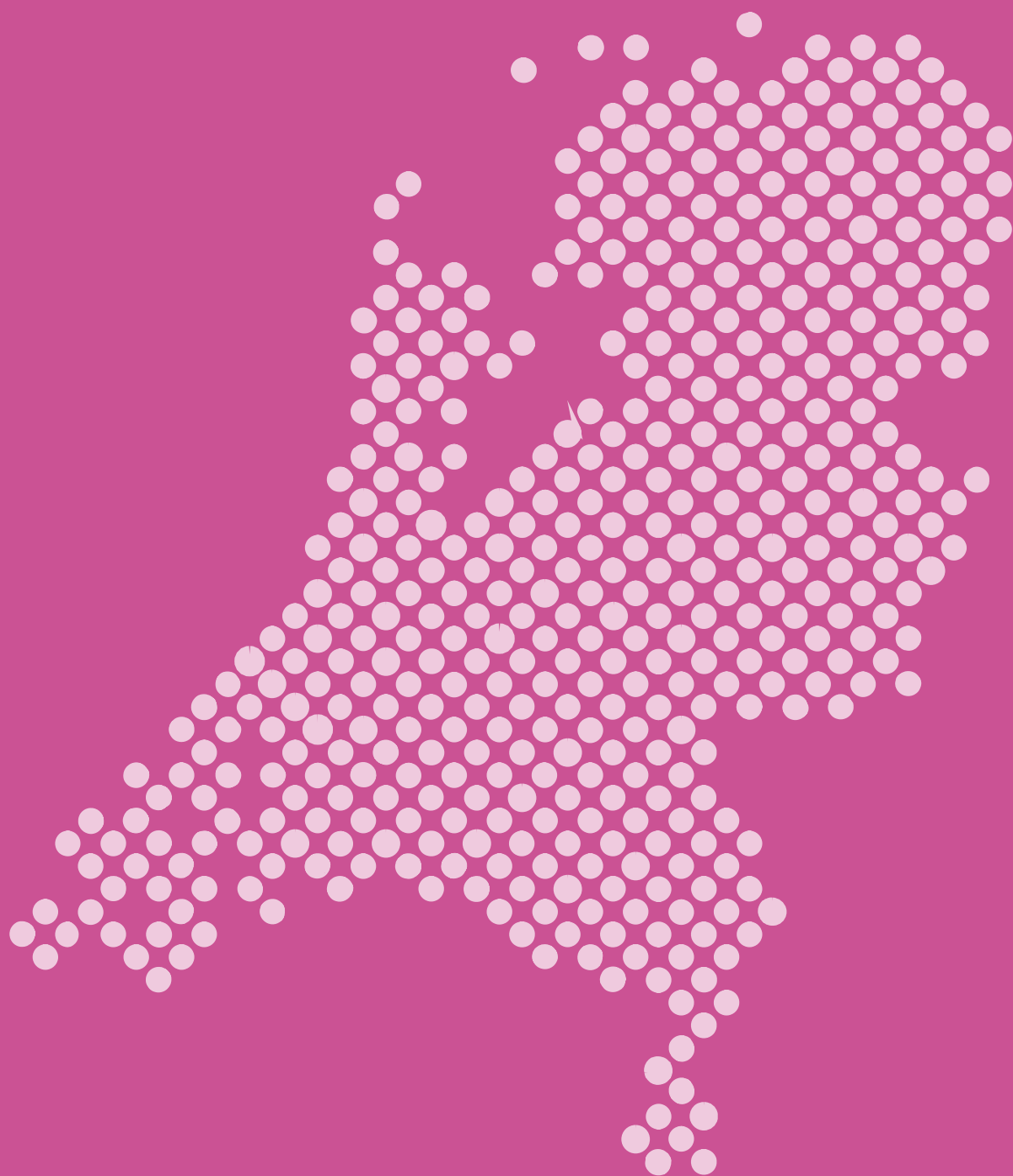
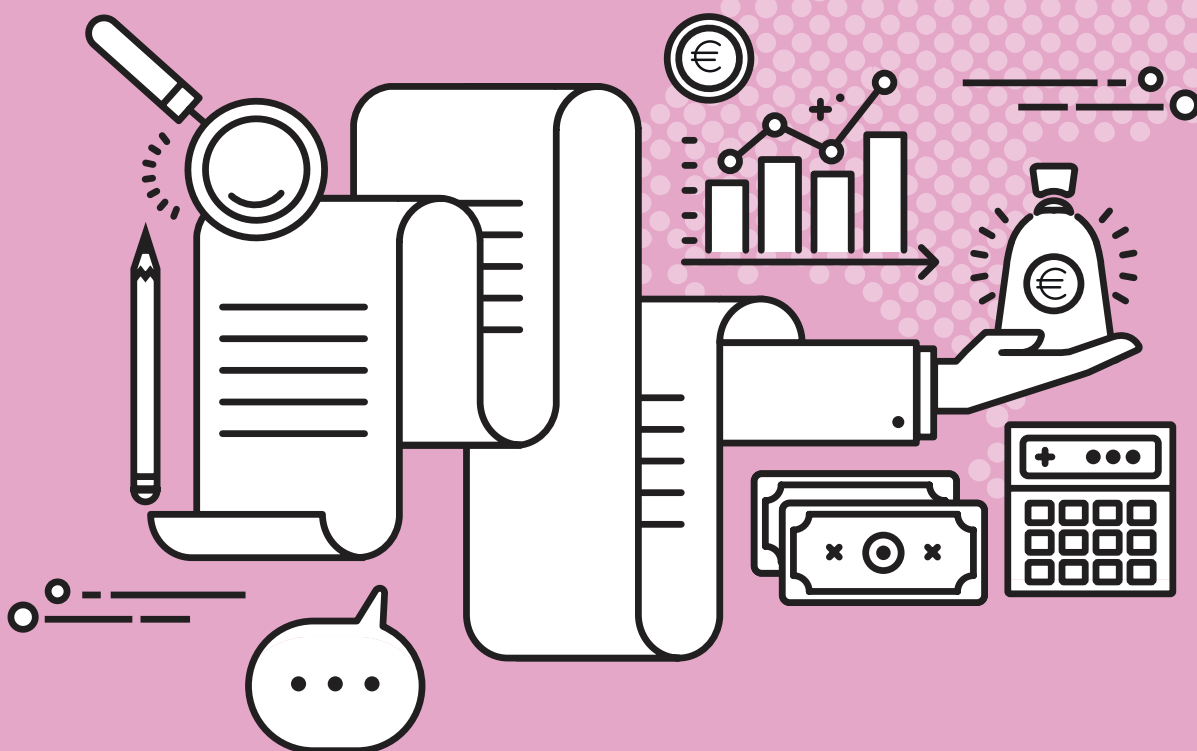


Experimenten binnen schuldhulpverlening bij Nederlandse gemeenten



INHOUD

- INLEIDING 3
- OVERZICHT PILOTS EN EXPERIMENTEN 4
- LEERERVARINGEN EN WERKZAME BESTANDSDELEN 8
- ZELF AAN DE SLAG 11





INLEIDING

Dit zijn de uitkomsten van een inventarisatie naar experimenten en pilots op het gebied van schuldhulpverlening bij Nederlandse gemeenten. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Schouders Eronder om kennisdeling op het gebied van gemeentelijke experimenten op schuldhulpverlening te vergroten. De afbakening van een experiment of pilot is voor deze inventarisatie breed gehouden om zoveel mogelijk initiatieven te kunnen betrekken. Een initiatief is als experiment of pilot meegerekend indien het nooit eerder is uitgevoerd, niet de gebruikelijke routes doorloopt of in voldoende mate 'nieuw' is wat betreft de aanpak. Respondenten konden initiatieven aandragen waar zij op dat moment mee bezig waren, of initiatieven die al waren afgerond; zolang ze zich in hoofdzaak richten op schuldhulpverlening en van enige schaal zijn (in ieder geval circa 50 personen van de doelgroep betrokken) of makkelijk opschaalbaar zijn.

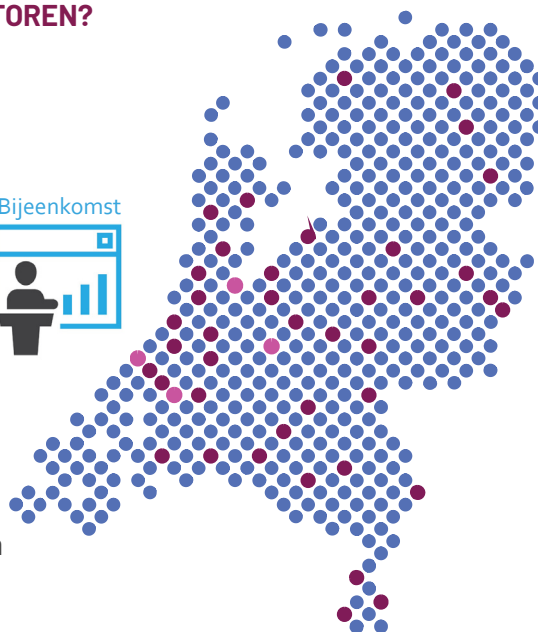
De volgende vragen stonden tijdens de inventarisatie centraal:

- **WAT HOUDT HET EXPERIMENT IN EN HOE WORDT HET UITGEVOERD?**
- **WAAROM WORDT HET EXPERIMENT UITGEVOERD?**
- **WAT ZIJN LEERERVARINGEN EN SUCCESFACTOREN?**

AANPAK VAN HET ONDERZOEK

- Telefonische gesprekken met **245** vertegenwoordigers van in totaal **315** gemeenten

- Kennis en input van **6 kennisbijeenkomsten** met gemeenten, uitvoeringsorganisaties, experts en ministerie SZW. De uitgebreide verslagen van deze bijeenkomsten zijn te vinden in de bijlage



G4/G40-GEMEENTEN:	32
OVERIGE INDIVIDUELE GEMEENTEN:	174
SAMENWERKINGSVERBANDEN:	39

Dit rapport biedt handvatten aan gemeenten om zelf aan de slag te gaan met een experiment. De lessen en werkzame bestanddelen die uit lopende en afgeronde experimenten te destilleren zijn kunnen gebruikt worden bij de opzet van toekomstige experimenten.

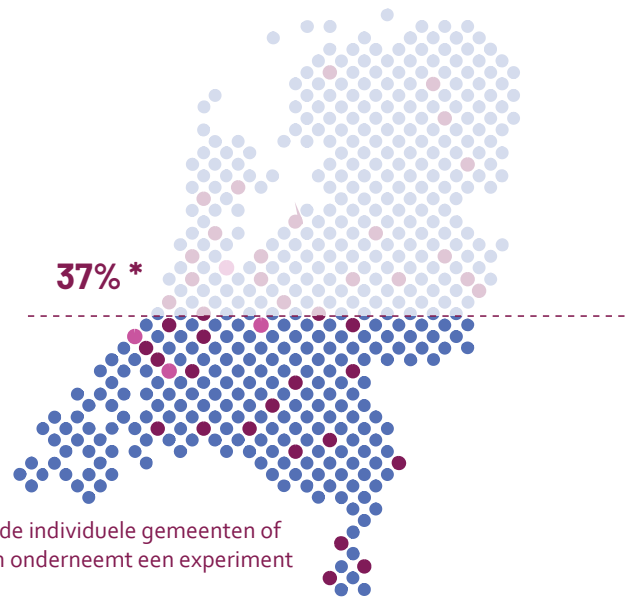
OVERZICHT PILOTS EN EXPERIMENTEN

Op basis van deze unieke inventarisatie onder **315** van de **355** gemeenten in Nederland (89% dekkinggraad) schetsen we in deze rapportage allereerst een algemeen beeld van de onderzochte experimenten en pilots op het gebied van schuldhulpverlening in Nederland.

OVERZICHT GEMEENTEN

In deze rapportage zijn **143** experimenten en pilots meegenomen afkomstig uit **91** individuele gemeenten of samenwerkingsverbanden van gemeenten.

53% van alle experimenten vindt plaats in overige individuele gemeenten, **29%** in G4/G40-gemeenten en **19%** in samenwerkingsverbanden. Naar verhouding ondernemen G4/G40-gemeenten meer pilots en experimenten dan de andere twee typen gemeenten.



* 37% van de geraadpleegde individuele gemeenten of samenwerkingsverbanden onderneemt een experiment



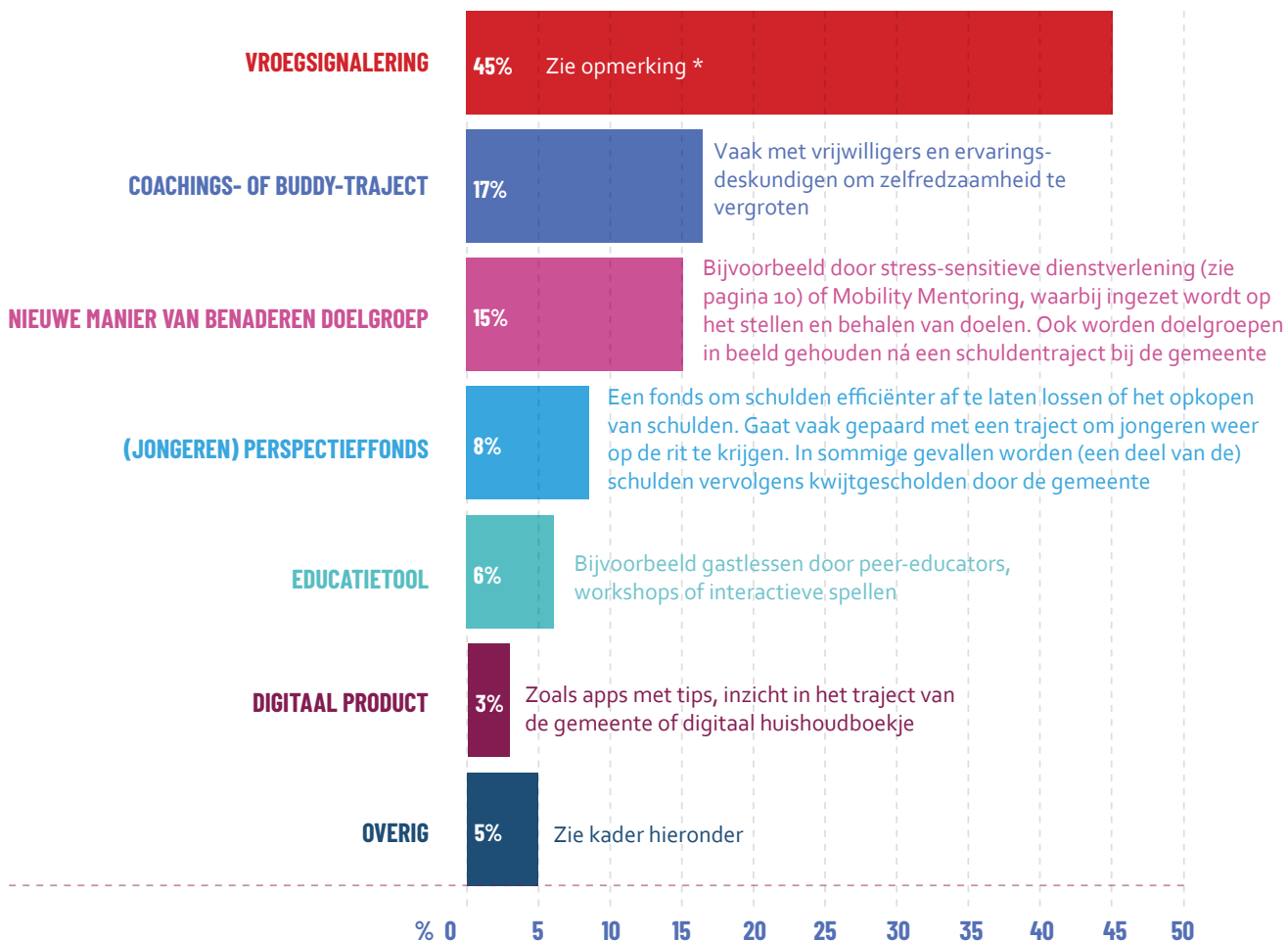
Gemeenten hebben verschillende redenen om te starten met een pilot of experiment:





KENMERKEN EXPERIMENTEN EN PILOTS

De **143** experimenten en pilots zijn in te delen in verschillende typen:



* Met behulp van signaalpartners zoals verzekeraars of woningcoöperaties worden mensen met betalingsachterstanden en een risico op schulden eerder in kaart gebracht. Voorbeelden van methodes zijn Vroeg Eropaf, waarbij nauw contact met signaalpartners bestaat, en Vindplaats Schulden, waarbij gebruik wordt gemaakt van data-analyse

VOORBEELDEN VAN 'UNIEKE' PROJECTEN DOOR GEMEENTEN UITGEVOERD

- Workshop zelf schuldeisers bellen – Onder begeleiding gaan mensen met schulden zelf schuldeisers bellen om de hoogte van de schulden te inventariseren et cetera
- Vlogs over financiële zaken – Vlogs laten verschillende doelgroepen zien waar ze terecht kunnen voor hulp en/of geven informatie over aspecten rondom schuldhulpverlening
- Energiecoach – Woonlasten verlagen door advies van een energiecoach

Bijeenkomst



Deze typen experimenten en pilots omvatten de volgende fasen van schuldhulpverlening:



De experimenten en pilots richten zich op mensen met (een risico op) schulden en/of betalingsachterstanden. Daarbinnen is nauwelijks sprake van een specifieke doelgroep. Alleen jongeren springen eruit: maar liefst **12%** van de experimenten en pilots is specifiek op hen gericht. Opvallend is dat geen enkel experiment zich specifiek richt op de lastig te bereiken doelgroepen van ouderen of zelfstandig ondernemers.

Bij **75%** van de experimenten worden – naast de gemeente – ook andere partijen betrokken. **SAMENWERKINGSPARTNERS** in deze experimenten zijn voornamelijk: sociaal werk, signaalpartners zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars, nutsbedrijven en het bedrijfsleven.

JONGEREN EN SCHULDEN

Het bereiken van jongeren is erg lastig; naar het gemeentehuis stappen voelt als een grote drempel en tijdens een van de [kennisbijeenkomsten](#) werd duidelijk dat schuldhulpverleners een wantrouwen vanuit jongeren richting de gemeente ervaren.

Jongeren kunnen bereikt worden door hun taal te spreken en aan te sluiten bij hun belevingswereld. Gemeenten kunnen:

- Altijd aanspreekbaar zijn door bijvoorbeeld vrijblijvende inloopuren of koffiemiddagen te organiseren. Geef de gemeente een gezicht
- Korte filmpjes over dienstverlening verspreiden via sociale media
- Ook via de brievenbus jongeren benaderen, bijvoorbeeld met een verjaardagskaart op de 18e verjaardag met informatie over de nieuwe verantwoordelijkheden
- Bewust zijn dat scholen veel educatieverzoeken op hun bord krijgen. Algemene aandacht voor burgerschap en levensvaardigheden kunnen óók effect hebben op financiële vaardigheden





EFFECTEN EXPERIMENTEN EN PILOTS

Veel gemeenten starten een pilot met ambitieuze, globale, of geen doelen. Experimenten en pilots zijn weinig afgebakend en een effectiviteitsmeting ontbreekt vaak. Gevraagd naar de belangrijkste (verwachte) effecten van de experimenten en pilots komen ook voornamelijk algemene effecten naar voren:

REDUCTIE VAN SCHULDENPROBLEMATIEK	81%
EERDER ZICHTBAAR WORDEN VAN DOELGROEPEN MET EEN RISICO OP SCHULDEN	63%
GEDRAGSVERANDERING VAN MENSEN MET SCHULDEN	45%
GOEDKOPERE EN/OF EFFICIËNTERE SCHULDHULPVERLENING	43%
BETERE SAMENWERKING PARTIJEN IN HET WERKVELD	39%
VERMINDERDE KANS OP RECIDIVE	36%
VOORKOMEN FINANCIËLE PROBLEMEN	31%
VERGROTEN VAKMANSCHAP VAN HULPVERLENERS	22%



Toch zien de gemeenten die experimenten ondernemen al een aantal effecten hiervan terug, of verwachten deze in afzienbare tijd te zien. De reductie van schuldenproblematiek in de gemeente is het vaakst genoemde effect. Daarnaast noemt ook 63% van de respondenten dat doelgroepen met een risico op schulden eerder zichtbaar worden door de experimenten die zij ondernemen. Dit effect is voornamelijk waarneembaar bij de experimenten die zich richten op vroegsignalering.

Naast deze effecten, en de overige zoals weergegeven in bovenstaande figuur, zien een aantal gemeenten ook dat door middel van de experimenten de gemeente specifiek, of de overheid in het algemeen, in een positiever daglicht komen te staan. De doelgroep ervaart op deze manier dat de gemeente daadwerkelijk wil helpen om problemen op te lossen. Ten tijde van deze evaluatie was slechts een derde van de experimenten en pilots **(34%)** voorzien in een structurele effectiviteitsmeting. Voor **41%** van de experimenten en pilots waren hier geen concrete plannen voor en in **24%** van de gevallen kon de respondent hier geen antwoord op geven. In het volgende hoofdstuk bespreken we onder andere leerervaringen. Het vooraf inplannen van een evaluatie is een van de grootste leerervaringen die in dit onderzoek naar boven is gekomen. We zullen dit op pagina 9 verder toelichten.

BEREIKEN VAN ZELFSTANDIG ONDERNEMERS

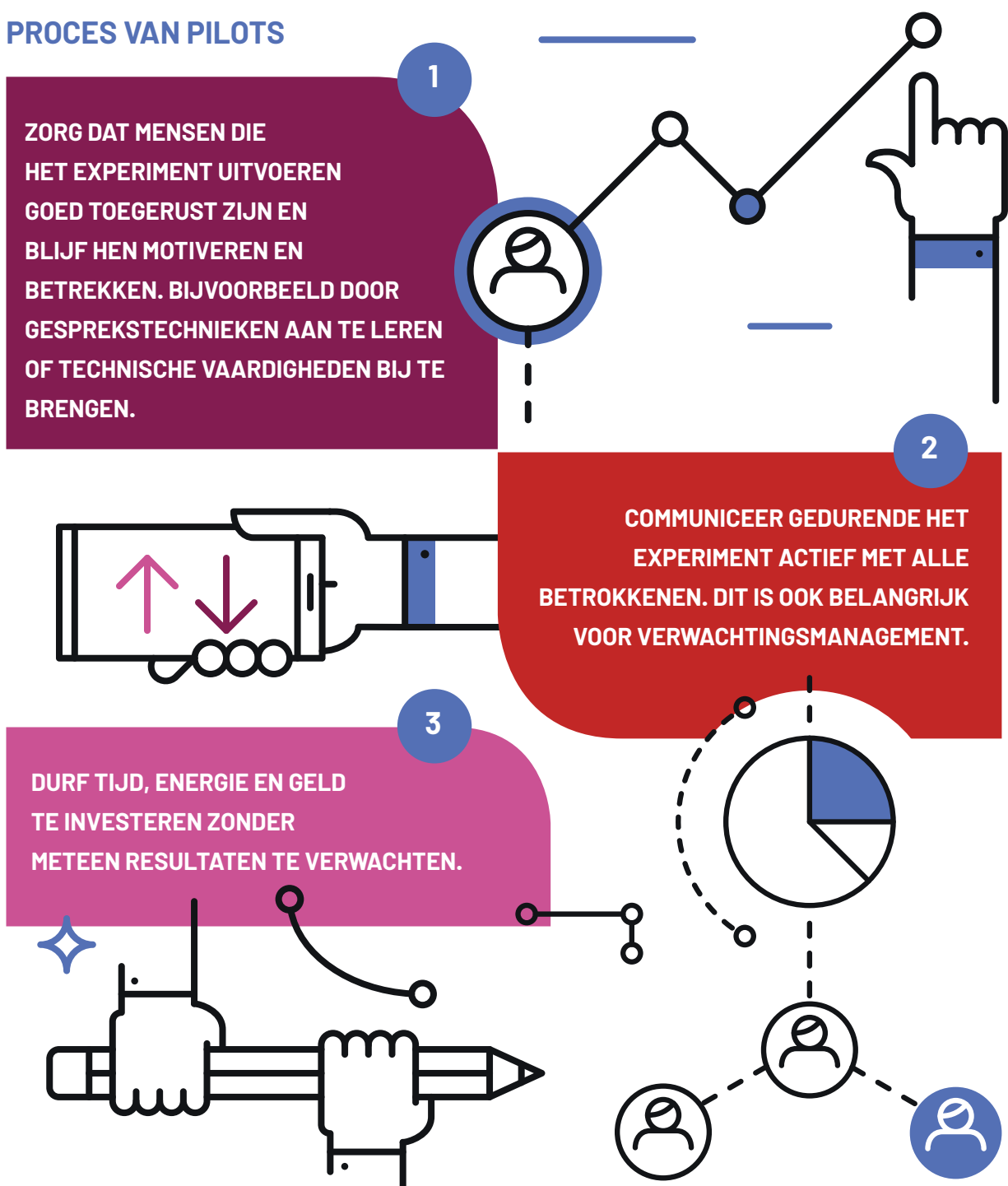
Tijdens een [kennisbijeenkomst](#) op 20 november 2019 in het kader van dit onderzoek hebben gemeenten en experts gesproken over het bereiken van deze doelgroep. Eén van de hoofdpunten hieruit: zelfstandig ondernemers komen niet snel af op informatieproducten die gaan over 'ondernemers en schulden'. Een meer aantrekkelijke insteek is: Hoe kom ik als ondernemer aan geld?



LEERERVARINGEN EN WERKZAME BESTANDDELEN

Tijdens de gesprekken met verschillende vertegenwoordigers van gemeenten die een experiment hebben uitgevoerd of daarmee bezig zijn, zijn een aantal leerervaringen en werkzame bestanddelen naar voren gekomen. Deze leerervaringen en werkzame bestanddelen zijn in te delen in twee soorten. De ervaringen van gemeenten met succesvolle experimenten richten zich enerzijds op het proces rondom het opzetten van experimenten en pilots en anderzijds op de uitvoering van schuldhulpverlening en de ondersteuning van de doelgroep.

PROCES VAN PILOTS





Zoals eerder al aangegeven is, stond bij slechts een derde van de experimenten of pilots een effectiviteitsmeting op de planning. Uit dit onderzoek is ook gebleken dat bij maar **64** van de **143** experimenten en pilots voorafgaand concrete ambities of doelen van het experiment zijn geformuleerd. Dit maakt het lastiger om daadwerkelijke effecten te meten. Het uitvoeren van een planevaluatie kan een makkelijke manier zijn om hierbij te helpen én te leren van het proces van een experiment of pilot.

UITVOEREN VAN EEN PLANEVALUATIE

Tijdens een kennisbijeenkomst op 10 december 2019 in het kader van dit onderzoek heeft Tamara Madern (projectleider Schouders Eronder) handvatten geboden voor het uitvoeren van evaluaties rondom pilots. Zij benadrukte onder andere het belang van een doordachte opzet van de pilot, waarin ruimte is voor een planevaluatie.

Zo'n planevaluatie helpt bijvoorbeeld antwoord te geven op vragen als:

- Wat is precies het (maatschappelijke) probleem waarvoor ik een oplossing zoek?
- Wat is de gewenste uitkomst van de pilot?
- Wie is de doelgroep?
- Wat is de theoretische basis voor deze pilot?
- Wat zijn de (concrete) te verwachten effecten?

Een planevaluatie helpt vast te stellen of je pilot effectief kan zijn voordat je daadwerkelijk aan de slag gaat, waardoor de kans van slagen groter is en teleurstellingen worden voorkomen. Kijk voor meer informatie op <https://www.schouderseronder.nl/nieuws/handreiking-voor-het-maken-van-een-planevaluatie>.

UITVOERING SCHULDHULPVERLENING

De tweede soort leerervaringen richt zich op de daadwerkelijke uitvoering van (innovatieve) schuldhulpverlening en de ondersteuning van de doelgroep. Gemeenten met een succesvol experiment of pilot merken hierbij twee belangrijke **AANDACHTSPUNTEN** op.

1

PERSOONLIJKE AANDACHT GEVEN AAN DE DOELGROEP, BIJVOORBEELD DOOR INWONERS ACTIEF OP TE ZOEKEN EN EEN OUTREACHENDE AANPAK TE HANTEREN.



2

VRAAGGERICHT WERKEN IN PLAATS VAN BELEIDSGERICHT WERKEN: KIJK NAAR WAT EEN INWONER NODIG HEEFT EN BIJDT WAAR MOGELIJK MAATWERK IN PLAATS VAN ALLEREERST TE KIJKEN WAT ER BELEIDSMATIG BESCHIKBAAR IS.

STRESS-SENSITIEVE DIENSTVERLENING

Bijeenkomst



Kortdurende stress zorgt voor alertheid en dat je goed kunt presteren. Langdurige stress daarentegen heeft een zeer sterke impact op het beslissingsvermogen van mensen. Langdurige aanwezigheid van stress-hormonen beperken de hersenen om complexe verbindingen te maken die nodig zijn bij bijvoorbeeld plannen, organiseren en het tonen van sociaal gedrag. Slimme keuzes maken voor de langere termijn en minder emotioneel reageren wordt daardoor lastiger.

De meeste mensen in armoede en schulden hebben van alles geprobeerd om het op te lossen, maar dat is niet gelukt en daarom worden ze steeds minder gemotiveerd. Apathie is daarom vaak het gevolg van geldstress, niet de oorzaak ervan.

Door als gemeente stress-sensitief dienst te verlenen kan ingespeeld worden op het wegnemen van stress bij inwoners met schulden zodat zij ruimte krijgen om goed na te denken en weer vertrouwen te krijgen in zichzelf.

Enkele simpele voorbeelden om dit vorm te geven zijn:

- Stuur een herinneringsbericht voor een afspraak, maar hou het aantal berichten beperkt
- Zorg bij afspraken voor een rustige ruimte zonder afleidingen, of plan afspraken bij inwoners thuis
- Plan ingewikkelde of spannende afspraken 's ochtends in
- Bedenk welke belemmeringen iemand kan hebben rondom de afspraak, en probeer oplossingen te bieden. Denk hierbij aan parkeerkosten, kinderopvang, kosten voor openbaar vervoer, etc.
- Gebruik geen, of sterk versimpelde, formulieren
- Zeg nooit: 'Je hebt het goed gedaan, maar...'
- Gebruik: 'Je hebt het goed gedaan, én...'





ZELF AAN DE SLAG

Aan de gemeenten die de **143** experimenten en pilots uitvoeren is gevraagd of hun experiment of pilot overdraagbaar of opschaalbaar is naar andere gemeenten en/of ketenpartijen in het werkveld van schuldhulpverlening. Het merendeel, **73%**, gaf aan dat dit kan, of zelfs al gebeurt.

Om zelf aan de slag te gaan met een succesvol experiment of pilot zijn drie belangrijke actiepunten te noemen:

1. MAAK EEN PLAN

- Bepaal je speerpunt, doelgroep en leg ambities goed vast
- Kijk naar voorbeelden bij vergelijkbare gemeenten, of gemeenten in de regio. Je hoeft niet zelf het wiel opnieuw uit te vinden.
- Maak ruimte voor een planevaluatie (zie pagina 9)

2. BLIJF BETROKKEN

- Communiceer goed met alle betrokkenen, zowel inwoners als medewerkers en houd ze enthousiast
- Monitor het proces: loopt alles zoals gepland en zijn eerste obstakels al aan te pakken?
- Zet in op het delen van informatie met betrokken partijen in de keten, zoals bijvoorbeeld ook andere gemeenten

3. EVALUEER

- Maak effecten zichtbaar. Door te meten wat een experiment oplevert kan ook de bestuurlijke kant overtuigd worden
- Durf te doen, en leer voor de toekomst

Analyses zijn gebaseerd op gesprekken gehouden tussen maart 2019 en september 2019 met 245 vertegenwoordigers van gemeenten en/of samenwerkingsverbanden.

Deze publicatie is tot stand gekomen in opdracht van het Vakmanschapsprogramma Schouders Eronder. Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.

