

Pilot Actie op Geldzaken Hilvarenbeek, Oisterwijk en Goirle in samenwerking met Stichting Leystromen

Eindevaluatie

februari 2020

Evaluatie pilot vroegsignalering schulden Actie op Geldzaken GOH

<i>Opdrachtgever:</i>	Gemeenten Goirle/Oisterwijk/Hilvarenbeek
<i>Betrokken partijen/projectgroep:</i>	<ul style="list-style-type: none">- Gemeente Goirle (Niek Hendriks)- Gemeente Oisterwijk (Lars Wierds)- Gemeente Hilvarenbeek (Anneke Nouwens/Mijke Peerbooms)- Leystromen (Liesbeth Kox/Petra van der Meijs; vervangen door Marjolein Duif)- STIBT Schuldpreventie (Bianca Haarbosch)- CZ Groep Zorgverzekeraar (signaalpartner/convenant)- VGZ Zorgverzekeraar (signaalpartner/convenant)- CAK (aanlevering wanbetalerslijst)- Tweede schil (ingeschakeld indien nodig): maatschappelijke ketenpartners gemeenten Goirle/Oisterwijk/Hilvarenbeek
<i>Projectcoördinator/uitvoerder en auteur:</i>	Bianca Haarbosch
<i>Datum rapport:</i>	12 maart 2020
<i>Versie:</i>	DEFINITIEF

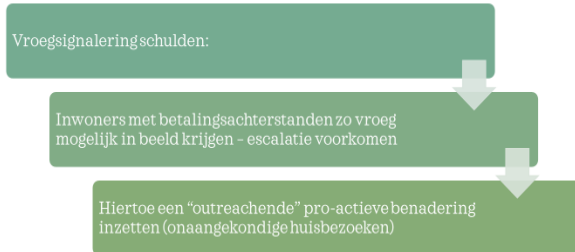
Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding	5
2. Opzet en doelstellingen van de pilot	6
2.1 Doelstellingen	6
2.2 Opzet en werkwijze	6
3. Resultaten en bevindingen	9
3.1 Aantallen signalen	9
3.2 Wel/niet al bekend	9
3.3 Bereik	10
3.4 Reactie op hulpaanbod	11
3.5 Inzet/type hulpaanbod	13
3.6 Aard/kenmerken doelgroep	15
3.7 Doorlooptijd	16
3.8 Meetmoment na 6 maanden	16
3.9 Overige bevindingen	18
4 Conclusies en aanbevelingen	22
4.1 Bereik van de vooraf beoogde doelstellingen	22
4.2 Geleerde lessen	23
4.3 Aanbevelingen	26
Bijlage 1: Werkproces schema / overzicht betrokken partijen	27
Bijlage 2: Wat gaan we registreren?	28
Bijlage 3: Analyse oplossing betaalachterstanden op basis van actuele betaalinformatie ZV	30
Bijlage 4: Vragenlijst telefonische klantevaluatie	32
Bijlage 5: Feedback uit klantenquêtes	36

Samenvatting

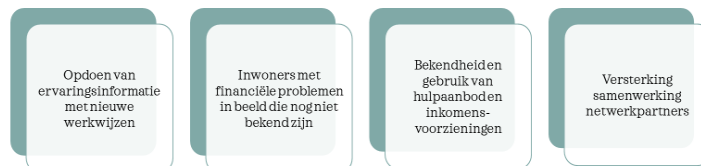
Aanleiding & doelen

Wat wilden we bereiken?



Aanleiding & doelen

Overige beoogde doelstellingen pilot



	Aantal opgepakte meldingen	Bereikt aantal - %	Aantal hulptrajecten opgestart	Aantal Quick fix	PvA inzet vervolghulp
G	51	37 - 72,5%	10	5	3
O	43	32 - 74%	5	3	1
H	45	31 - 69%	6	2	2
Tot	139	100 - 72%	21	10	6

Resultaten

Wat hebben we bereikt?

	Aantal inzet KBNL	Aantal inzet Budgetcoach Leystromen	Aantal inzet IMW/Farent	Aantal inzet CdT/FB	Aantal inzet andere partijen
G	2	0	0	0	1
O	1	1	0	0	1
H	2	0	0	0	2
Tot	5	1	0	0	4

NE: Rechtstreeks zonder hulptraject in pilot: 3x Budgetcoach Ley; 1x IMW; 2x Farent/ST

Resultaten

Doorverwijzingen netwerkpartners in hulptrajecten pilot

Overige bevindingen

Wat valt op?

Wat is "nice to know"?

Wat zijn indirecte resultaten?

- ✓ Reacties overwegend positief (ook bij geen hulp)
- ✓ **27%** van bereikte inwoners heeft al **opgelost**
- ✓ **51%** van bereikte inwoners probeert **zelf** op te lossen/wenst **geen hulp** => door interactie pilot toch initiatie oplossing (zonder hulptraject)
- ✓ Gesprek aan de deur (advies/awareness/informatie ophalen en geven)
- ✓ Niet bereikte inwoners: binnen deze groep toch acties voor oplossing richting ZV
- ✓ **23%** van opgepakte meldingen betreft **jongeren** tussen 18 en 25 jaar
- ✓ **30%** van de bereikte inwoners zijn **zelfstandig ondernemer**
- ✓ Hulptrajecten: 12 van lijst ZV / 9 van CAK-lijst
- ✓ 5 van de 10 quick fixes betreft posten CAK-lijst
- ✓ 7x hulp geaccepteerd bij enkele schuld ZV

Bevindingen uit actuele betaalgegevens zorgverzekeraars

In hoeverre heeft de groep zonder hulp inmiddels zelf opgelost?

Bevindingen:

- ✓ In de groep die bij huisbezoek zelf **al had opgelost** zijn **geen nieuwe achterstanden** bij de zorgverzekeraar ontstaan
- ✓ Voor de groep die **niet is bereikt** is in bijna de helft (**46%**) van de gevallen de schuld aan de zorgverzekeraar afgenomen
- ✓ Voor de groep 'probeert **zelf op te lossen**/wenst **geen hulp**' is in ruim meer dan de helft (**57%**) van de gevallen de schuld aan de zorgverzekeraar afgenomen

Interpretatie:

- ✓ Oplossingen al dan niet door interactie vanuit de pilot in gang gezet (mogelijk effect)
- ✓ Zegt niets over andere schulden die er eventueel ook zijn
- ✓ In hoeverre zijn dit structurele en (in budget) passende oplossingen?

Conclusies & aanbevelingen

Wat hebben we geleerd?

Schulden lopen niet verder op
Zet aan tot actie inwoner
Drempel hulp is hoog
Inwoners weten niet waar ze moeten zijn

We komen met een doelgroep in aanraking die niet op eigen initiatief hulp gezocht zou hebben

Inwoners kennen het aanbod niet (hulp en inkomensvoorzieningen)

Outreaching aanpak werkt
Juiste toon en vaardigheden /persoonlijke presentatie

Breid het aantal signalen uit

Zorg voor gesloten keten van hulp/voldoende capaciteit voor langere inzet

Zorg voor goede coördinatie
Maak realistische afspraken binnen keten

Zorg voor goede en efficiënte registratie

1. Inleiding

Vanaf februari 2019 t/m februari 2020 is in de gemeenten Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek de pilot Actie op Geldzaken uitgevoerd. In deze pilot worden inwoners met betalingsachterstanden zo vroeg mogelijk in beeld gebracht en pro-actief benaderd. Dit om ze tijdig te kunnen helpen en escalatie van financiële problemen te voorkomen. Vroegsignalering heeft als doel om mensen met betalingsachterstanden in een vroeg stadium hulp te bieden. In deze pilot onderzoeken de gemeenten of en hoe vroegsignalering in de gemeenten van aanvullende waarde is. Afhankelijk van de resultaten wordt de werkwijze daarna in de reguliere aanpak opgenomen.

Vanuit de bestaande samenwerking van de gemeenten Hilvarenbeek, Oisterwijk en Goirle ligt het voor de hand samen op te trekken in deze pilot. Hiermee worden de slagkracht en de aantallen van de pilot vergroot, maakt men gebruik van elkaars kennis en expertise en hoeft niet iedere gemeente apart de overkoepelende zaken te regelen. De betrokkenheid van woningcorporatie Leystromen - die in alle 3 de gemeenten actief is - maakt dat de gemeenten hun inzet slim en gericht laten aansluiten op dat wat er al gedaan wordt. In de pilot werken de gemeenten samen met zorgverzekeraars CZ en VGZ voor het aanleveren van betalingsachterstanden als signaal voor mogelijke financiële problematiek.

In december 2018 is het plan van aanpak voor de pilot, aanvankelijk onder de naam "Schulden in Beeld", vastgesteld. Als werknamen richting de inwoners is de pilot onder de naam "Actie op Geldzaken" naar buiten gebracht.

De pilot is aanvankelijk gestart voor een half jaar. Eind augustus 2019 vond een eerste evaluatie van de pilot plaats die is besproken met de betrokken partijen en netwerkpartners. Op basis hiervan is besloten om de pilot met een half jaar te verlengen tot eind februari 2020. Dit gaf meer tijd om meer ervaringen op te doen, te komen tot meer resultaat en een gedegen evaluatie uit te voeren.

In december 2019 hebben de gemeenten besloten de pilot te gaan afbouwen en na februari 2020 niet verder voort te zetten. De gemeenten denken op basis van de pilot tot nu toe voldoende informatie te om zich te kunnen gaan voorbereiden op de wijziging van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Er is een belangrijke wijziging van de Wgs in de maak die erop is gericht om een duidelijkere wettelijke basis te geven aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor schuldhulpverlening in het algemeen en vroegsignalering van schulden in het bijzonder. Naar verwachting zal de wetswijziging met ingang van 2021 ingaan. De wetswijziging onderstreept het belang dat de overheid toekent aan vroegsignalering en verruimt de mogelijkheden om dit lokaal vorm te geven. Ter voorbereiding hierop hebben de gemeenten ervoor gekozen de pilot nu af te ronden en een goede evaluatie te maken. De uitkomsten van de evaluatie willen de 3 gemeenten meenemen in de voorbereiding voor de aanpak vroegsignalering op basis van de gewijzigde Wgs.

Deze evaluatie is vastgelegd in dit evaluatierapport. We brengen de resultaten en belangrijkste bevindingen van de pilot in beeld, geven aan in hoeverre de beoogde doelen zijn bereikt en welke andere effecten zijn waargenomen en welke lessen geleerd. Tot slot worden aanbevelingen gedaan die kunnen worden meegenomen in de toekomstige aanpak van vroegsignalering.

2. Opzet en doelstellingen van de pilot

2.1 Doelstellingen

Het doel van vroegsignalering is het outreachend benaderen van mensen met betalingsachterstanden die zelf nog geen hulpvraag gesteld hebben, ter voorkoming van zwaardere (schulden)problematiek en duurdere schuldhulpverleningstrajecten. Bij vroegsignalering wordt niet gewacht tot een inwoner zich meldt, maar wordt hulp aangeboden op basis van tijdige signalen van schuldeisers. Voor het signaleren wordt gebruik gemaakt van significante indicatoren voor financiële problemen. In een vroeg stadium is het vaak makkelijker om een oplossing te bieden. Schulden zijn vaak minder hoog en er zijn minder schuldeisers. En omdat financiële problemen vaak niet alleen komen, kan ook ondersteuning op andere leefgebieden worden aangeboden als dat nodig blijkt. Hiermee worden ook grote(re) maatschappelijke kosten voorkomen die complexe problematiek vaak met zich meebrengt.

Naast de brede doelstellingen van vroegsignalering zijn in het plan van aanpak voor de pilot de volgende specifieke beoogde doelstellingen van de deelnemende gemeenten benoemd:

- Opdoen van ervaringsinformatie met nieuwe werkwijzen met het oog op inbedding in het reguliere beleid. De pilot kan inzicht bieden in welke aanpak en interventies werken en/of missen in huidige hulpaanbod (blinde vlekken).
- Inwoners met financiële problemen in beeld krijgen die nog niet bekend zijn bij de gemeente (“onzichtbare” doelgroepen bv. de zgn werkende armen)
- Bekendheid bij en gebruik door inwoners van het hulpaanbod in de gemeenten en de beschikbare inkomensondersteunende regelingen.
- Versterking van de samenwerking met/tussen de netwerkpartners in de gemeenten.

2.2 Opzet en werkwijze

De keuze op basis van welke signalen we in de pilot aan de slag gaan, is gebaseerd op de afwegingen: wat is vroeg, wat is effectief, wat is haalbaar. Er is gekozen om ‘klein te beginnen’ en voort te bouwen op al bestaande afspraken tussen specifieke schuldeisers en gemeenten. Het is al wettelijk geregeld dat zorgverzekeraars informatie over betalingsachterstanden van hun verzekerden mogen delen met gemeenten. Door aanvullende afspraken te maken - vastgelegd in een convenant – hebben we deze informatie gericht kunnen inzetten voor de pilot. We sloten voor de pilot een samenwerkingsconvenant met de 2 zorgverzekeraars die in de regio van de deelnemende gemeenten historisch gezien een groot aandeel hebben, te weten CZ en VGZ.

Maandelijks selecteert iedere gemeente 5 inwoners met een betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar. Bij die 5 is het doel om contact te leggen, de problematiek in kaart te brengen en in 1 maand tijd een plan van aanpak op te stellen.

Signaal 1:

In eerste instantie kijken we maandelijks of er inwoners zijn die een betalingsachterstand hebben van (minimaal) 3 of 4 maanden bij zorgverzekeraar VGZ of CZ. De ervaring leert dat dit een goed moment is: het probleem is nog goed op te lossen en de instroom in de wanbetalersregeling (bij 6 maanden achterstand) kan voorkomen worden. Ook voor de inwoner is dit een goed moment omdat een gevoel van urgentie nodig is om het probleem aan te pakken.

Signaal 2:

In het geval dat er onvoldoende of geen inwoners zijn die uit de eerste selectie op basis van signaal 3/4 maanden achterstand komen, richten we ons die maand op een (aanvullende) selectie uit de groep die in de wanbetalersregeling zit (betaalachterstand van 6 maanden of langer; ook verzekerd bij VGZ of CZ). Deze gegevens worden aangeleverd door het CAK, uitvoerder van de wanbetalersregeling, op basis van een wettelijke regeling.

Huurders Leystromen:

De betrokkenheid van woningcorporatie Leystromen, die in alle 3 de gemeenten actief is, maakt dat we onze inzet slim en gericht willen en kunnen laten aansluiten op dat wat er al gedaan wordt. Binnen Leystromen is een budgetcoach actief die wordt ingezet voor huurders met (beginnende) huurachterstanden. Deze brengt de financiële situatie van huurders in beeld en helpt naar een oplossing inclusief evt. doorverwijzing naar (schuld)hulpverlening. Ook hierbij is de doelstelling zoveel mogelijk preventief te werken. Huurachterstand is niet als primair signaal gebruikt in de pilot. Dit signaal wordt voor inwoners die huren bij Leystromen in basis afgedekt door de eigen inzet. Wel hebben we de werkwijze in de pilot zodanig met Leystromen afgestemd dat dubbele inzet voor huurders met financiële problemen wordt voorkomen. Tevens kan, in geval van huurders van Leystromen, de budgetcoach van Leystromen worden ingezet als onderdeel van de vervolghulp in de pilot.

Selectie:

Uit de aangeleverde signalen is een selectie gemaakt van adressen waarop actie is ondernomen in het kader van de pilot. Is een inwoner al bekend bij de Kredietbank of het IMW/Farent (wegens mogelijke financiële problemen), dan blijft deze inwoner buiten de pilot. Dit geldt ook als er reeds hulp is/wordt ingezet via de budgetcoach van Leystromen of een "sociaal team". Zijn inwoners voor hun financiële hulpvraag al "opgepakt" door Kredietbank/IMW/Farent/Leystromen/"sociaal team", dan zijn ze niet benaderd in deze pilot.

Werkwijze uitvoering:

Er is gekozen voor 1 uitvoerder die vanuit de 3 gemeenten de uitvoering van de pilot op eenzelfde wijze heeft opgepakt. In basis is vroegsignalering een korte interventie, waarbij de rol van de uitvoerder bestaat uit:

- benaderen met hulpaanbod;
- diagnose van situatie/oorzaken;
- financiële positie en schulden in kaart brengen;
- afspraken maken over hervatten betalingen/ betalingsregelingen;
- bepalen of betalingsachterstand kan worden opgelost met quick fix;
- zo nodig warme overdracht voor uitgebreidere hulpverlening.

Een proces met een duidelijk start en eindpunt, ter onderscheiding van de reguliere schuldhulpverlening. Bij betalingsachterstand en relatief kleine schulden wordt door de uitvoerder via kortstondige begeleiding getracht een quick fix te realiseren. Dat zijn een of enkele kortdurende acties waarna er geen interventie meer nodig is bv. aanvragen bijstand/toeslagen/andere regelingen of voorzieningen (inkomensverruiming), budgetadvies (verlaging uitgaven), afspreken betalingsregeling met zorgverzekeraar en mogelijk andere schuldeisers. Waar nodig kan hierbij inzet van andere partners (bv. vrijwilliger thuisadministratie/formulierenhulp) worden gevraagd. Zijn er signalen van andere financiële (bv. meerdere schulden die niet zelf hanteerbaar zijn) of niet-financiële problematiek, dan volgt een uitgebreider plan met doorgeleiding via warme overdracht naar reguliere schuldhulpverlening of andere relevante hulpverlening.

In het plan van aanpak voor de pilot is de doorlooptijd van de dossiers in de pilot gesteld op 1 maand. In basis eindigt na 4 weken de inzet in de pilot. Ofwel er zijn quick fixes gedaan, of er ligt een plan van aanpak voor aansluitende hulpverlening.

Huisbezoeken:

Bij het oppakken van een signaal door de uitvoerder wordt het incassotraject door de zorgverzekeraars voor 4 weken "on hold" gezet. In het plan van aanpak van de pilot (december 2018) is de werkwijze voor de uitvoering van de huisbezoeken uitgebreid beschreven. In het kort komt het er op neer dat de uitvoerder zonder vooraankondiging aan huis langs gaat. Als de betreffende inwoner thuis is, wordt verteld wie (van de gemeente) er aan de deur staat, wat het doel is van het bezoek en hoe de gemeente het signaal van betalingsachterstand heeft gekregen. Indien de inwoner interesse toont in het hulpaanbod, wordt getracht direct een afspraak te maken voor een nader (diagnose)gesprek.

Indien er niet wordt open gedaan of de inwoner geen gesprek/hulp wenst, laat de uitvoerder een flyer met informatie over de pilot en een bezoekaartje met contactgegevens achter. Via het kaartje wordt de bewoner geïnformeerd dat de uitvoerder aan huis is geweest, wanneer het volgende huisbezoek plaatsvindt en ontvangt de bewoner contactgegevens om zelf contact op te kunnen nemen.

Mocht iemand bij het tweede huisbezoek ook niet opendoen dan worden nogmaals het contactkaartje en flyer van de pilot én een flyer over hulp bij financiën van de betreffende gemeente achtergelaten. Indien een telefoonnummer beschikbaar is, worden de huisbezoeken waarbij geen contact is verkregen nog gevolgd door contactpogingen via telefoon of What's app.

Inzet netwerkpartners:

Als een quick fix geen oplossing biedt (omdat de situatie daarvoor te complex is), wordt een plan van aanpak voor de vervolghulp opgesteld om de financiële situatie beheersbaar te maken of schuldhulpverlening in te zetten. Welke interventie/hulpaanbod via welke netwerkpartner(s), en eventueel in combinatie, wordt ingezet is o.a. afhankelijk van of er sprake is van hanteerbare (de omvang is zodanig dat deze zelfstandig binnen de afloscapaciteit zijn op te lossen) of niet zelf hanteerbare (problematische) schulden. Bij niet zelf hanteerbare schulden vindt directe doorverwijzing/overdracht naar de Kredietbank plaats. Ook indien wordt ingeschat dat de inwoner (nog) niet voldoende leerbaar/toegerust is om de oplossing van hanteerbare schulden zelfstandig te realiseren, wordt hiervoor (vervolg)ondersteuning ingezet via het hulpaanbod van netwerkpartners.

Er zijn ten behoeve van de pilot concrete (werk)afspraken gemaakt met de netwerkpartners dat dit vervolgtraject aansluitend op de interventie van de pilot wordt opgepakt via een warme overdracht.

In de 3 betrokken gemeenten zijn de volgende netwerkpartners actief:

- Leystromen (alle 3 de gemeenten)
- Kredietbank (alle 3 de gemeenten)
- Farent (Hilvarenbeek en Oisterwijk)
- IMW (Goirle)
- Contour de Twern (alle 3 de gemeenten)
- Formulierenbrigade Goirle (vrijwilligers)
- MEE (alle 3 de gemeenten)

Een schematisch overzicht van het werkproces en de plaats en rol van betrokken partijen in het werkproces is opgenomen in bijlage 1.

3. Resultaten en bevindingen

Met de pilot vroegsignalering is extra geld en inzet gemoeid. Daarom is het van groot belang om een goede evaluatie mogelijk te maken op basis waarvan besloten kan worden of de aanpak wordt opgenomen in het reguliere beleid ter voorbereiding op de wijzigingen in de Wgs per 2021. De indicatoren waarop we evalueren en monitoren, zijn voorafgaand aan de uitvoering vastgesteld: welke informatie is relevant/ belangrijk voor een goede evaluatie en wanneer spreken we van een succes? In het plan van aanpak is vastgelegd welke gegevens we hiertoe tijdens de pilot hebben geregistreerd. Zie bijlage 2: "Wat gaan we registreren"?

Schuldhelpverlening is vaak een kwestie van een zeer lange adem en gedragsverandering heeft tijd nodig. Vanuit vergelijkbare pilots is bekend, dat het moeilijk is om binnen een relatief korte periode van een jaar het effect van vroegsignalering te meten. In dit hoofdstuk geven we weer wat we wél hebben kunnen meten.

Op basis van de geregistreerde gegevens volgens bijlage 2 hebben we diverse kwantitatieve en kwalitatieve analyses kunnen uitvoeren om de resultaten van de pilot te meten. Vanuit deze gegevens kunnen de volgende resultaten en bevindingen worden afgeleid:

3.1 Aantallen signalen

Hoeveel inwoners zijn we in de pilot op het spoor gekomen? Uit de kwantitatieve analyse aangaande het selectieproces blijkt:

- Er zijn in totaal 205 signalen van CZ en VGZ ontvangen. Deze zijn ten behoeve van de pilot aangevuld met totaal 51 posten (recente aanmeldingen) uit de CAK-wanbetalerslijsten. Van deze signalen zijn na uitvoering van de selectie **158 geschikte meldingen** overgebleven waarvan er **139 daadwerkelijk zijn opgepakt** door de uitvoerder.
- De aantallen ontvangen signalen voor Goirle en Oisterwijk liggen op een vergelijkbaar niveau. Voor Hilvarenbeek geldt dat er beduidend minder relevante signalen zijn ontvangen.
- Op basis van het aantal na selectie overgebleven geschikte meldingen is het niet voor elke maand gelukt om aan het gewenste aantal (doelstelling) van 5 adressen per maand per gemeente te komen.

We hebben in de pilot gewerkt met enkelvoudige signalen van zorgverzekeraars. Gebruik van meer signalen/matches vanuit verschillende melders, zal meer casussen geven. Via de nieuwe regels in de WGS, waarbij meerdere melders worden betrokken, zal dit invulling kunnen gaan krijgen.

3.2 Wel/niet al bekend

Hoeveel inwoners van de oorspronkelijke meldingen zijn **wel/niet al bekend** bij netwerkpartners of bij de gemeente zelf? Uit de kwantitatieve analyse aangaande het selectieproces blijkt:

- Ongeveer 1/3e van de bij de partners uitgevraagde posten blijkt een huurder van Leystromen te zijn. Dit percentage ligt voor alle 3 de gemeenten op een vergelijkbaar niveau. Van de uiteindelijk opgepakte meldingen door de uitvoerder betreft het voor Goirle 9x (18%) een huurder van Leystromen, voor Oisterwijk 10x (23%) en voor Hilvarenbeek 12x (26%).
- Van het totaal aantal bij partners uitgevraagde posten is slechts een zeer beperkt aantal posten reeds (actueel) bekend bij Kredietbank Nederland, Farent/IMW (voor financiële problematiek) of budgetcoach Leystromen. Als actueel hebben we bij de uitvraag korter dan 3 maanden geleden aangehouden.
- Het hebben van een PW-uitkering is geen reden van exclusie voor de pilot, tenzij er bij deze inwoners reeds betrokkenheid is bij de financiële problematiek vanuit de afdeling W&I (of vanuit daar bekend is dat er al vorm van begeleiding bij financiën is). Van de 139 meldingen die zijn opgepakt door de uitvoerder zijn er in totaal slechts 4 inwoners met een PW-uitkering en 3 inwoners waarbij de PW-uitkering recentelijk is gestopt.

Uit voorgaande blijkt dat we in de pilot een “onbekende” doelgroep met mogelijke financiële problematiek hebben gevonden die we nog niet kennen bij gemeenten of netwerkpartners. Tevens bevestigen de bevindingen dat er een (grote) groep inwoners is die zich ondanks het hebben van meerdere maanden betaalachterstand (in aantal gevallen > 6 maanden) niet meldt voor hulp bij de reguliere hulplijnen binnen de gemeenten.

3.3 Bereik

Hoeveel inwoners hebben we daadwerkelijk bereikt?

Onder **‘bereikt’** wordt verstaan: contact gehad met de betreffende inwoner (persoonlijk face to face, telefonisch, via What’s app of via email) waarbij informatie over de pilot is gegeven en de uitvoerder het hulpaanbod heeft kunnen doen.

Uit de kwantitatieve analyse aangaande het uitvoeringstraject blijkt:

- In totaal is de uitvoerder in 11 maanden tijd onaangekondigd op huisbezoek gegaan bij 139 inwoners. Met **72%** (100 in aantal) van deze inwoners kwam contact tot stand (label **‘bereikt’**), na één of meerdere contactpogingen. Het percentage bereik wijkt niet heel significant af tussen de 3 gemeenten (met 69% is het bereik in Hilvarenbeek het laagste en met 74% is het bereik in Oisterwijk het hoogste; Goirle zit er tussenin met een bereik van 72,5%).
- De tijdstippen van de huisbezoeken hebben merendeels plaatsgevonden aan het einde van de middag en in de vooravond. Op deze tijdstippen zijn doorgaans de meeste mensen thuis. Een tweede huisbezoek op hetzelfde adres is uitgevoerd op een andere dag(deel) dan het eerste huisbezoek. Bij geen direct bereik is er effort gestoken in nabellen en/of contact leggen via What’s app voor zover dit mogelijk was. Deze aspecten hebben waarschijnlijk bijgedragen aan het realiseren van dit bereik en zijn derhalve belangrijke aspecten om rekening mee te houden bij de eventuele toekomstige inzet op vroegsignalering.
- Circa **28%** van de benaderde inwoners werd niet bereikt. Het label **‘niet bereikt’** heeft enige nuanciering. Het is gebeurd dat de uitvoerder in eerste instantie wel contact krijgt, maar dat gevraagd wordt om op een ander moment terug te komen of te bellen, omdat het niet schikt. Of er is contact gelegd met een huisgenoot/familielid. Vervolgens lukt het in tweede instantie niet meer om contact met de betreffende inwoner te krijgen. Deze situaties zijn geregistreerd als ‘niet bereikt’. Er is geen inhoudelijk contact geweest om het hulpaanbod te kunnen bespreken. Inwoners die niet bereikt konden worden, hebben een flyer en een kaartje met contactgegevens ontvangen.

Het is voorgekomen dat mensen die niet bereikt werden zelf contact hebben opgenomen met de zorgverzekeraar om een regeling te treffen danwel de achterstand direct hebben voldaan naar aanleiding van de flyer/contactkaartje of van een gesprekje van de uitvoerder met een huisgenoot/familielid. Dit blijkt uit informatie die we kort na de interactie in de pilot hebben ontvangen van de zorgverzekeraars. Voor Goirle geldt dit met zekerheid voor minimaal 2 van de ‘niet bereikte’ gevallen en voor zowel Oisterwijk als Hilvarenbeek voor minimaal 1 van de ‘niet bereikte’ gevallen. Dit mogen indirecte resultaten van de pilot worden genoemd. Uit de analyse in bijlage 3/bevindingen in paragraaf 3.8, op basis van actuele betaalgegevens van de zorgverzekeraars (per einde pilot), blijkt dat er voor de ‘niet bereikte’ gevallen inmiddels meer betaalafspraken lopen danwel achterstanden zijn ingelopen. Het is niet vast te stellen in hoeverre dit te relateren is aan de benaderingsactie in de pilot, maar het zou een indirect effect kunnen zijn. Het zegt echter niets over eventuele andere schulden die er nog zijn en in hoeverre dit structurele oplossingen zijn.

3.4 Reactie op hulpaanbod

Hoe is er gereageerd op het hulpaanbod? In hoeveel gevallen is sprake geweest van een geslaagd contact?

Voorafgaand aan de uitvoering van de pilot hebben we gedefinieerd wanneer er sprake is van een **geslaagd contact** (zie bijlage 2). We onderkennen hierbij de volgende fases van succes:

1. Hoeveel van de uitgezette acties (huisbezoeken) heeft geleid tot daadwerkelijk contact met de inwoner. Dit betreft het aantal 'bereikt' (zie paragraaf 3.3).
2. In hoeveel gevallen is de inwoner bereid geweest om nader/uitgebreid in gesprek te gaan over de problematiek (diagnose-fase; gesprek achter de voordeur). Dit als start van een hulptraject (hulpaanbod geaccepteerd).
3. In hoeveel gevallen is het traject naar een oplossing volledig doorlopen (diagnose, initiatie quick fix/plan van aanpak en waar nodig overdracht naar vervolghulp).
4. In hoeveel gevallen is het traject met een oplossing afgerond. Een oplossing wordt hierbij gezien als: een afname in de betalingsachterstand/schulden of stabilisatie van schulden en een opgestart traject voor vervolghulp in de problematische gevallen.

Fase 1: Contact en reactie op hulpaanbod

Er zijn **100 geslaagde contacten** geweest in fase 1 (**72% 'bereikt'**). Zie paragraaf 3.3.

Binnen deze groep van bereikte personen is als volgt gereageerd op het hulpaanbod:

- **Heeft zelf al opgelost (27%; 27 in aantal):** In totaal geeft ruim een kwart van de bereikte personen aan dat de achterstand al is opgelost en hulp niet meer nodig is. De achterstand is inmiddels voldaan of er is reeds een betalingsregeling getroffen. Deze informatie is direct na het contact door de uitvoerder gecheckt bij de zorgverzekeraar. Sommige inwoners geven nadrukkelijk aan dat er helemaal geen financiële problemen zijn en/of dat er een incidentele oorzaak was. Per gemeente bekeken wijkt Hilvarenbeek wat naar onderen af in deze categorie (19% van de gevallen) ten opzichte van Goirle en Oisterwijk waar het percentage rond de 30% ligt.

Het aantal inwoners dat zelf al heeft opgelost betreft een relatief grote groep. Hieruit zou kunnen worden opgemaakt dat we in deze gevallen toch 'te vroeg' zijn gekomen en er bij deze groep geen specifieke financiële problematiek heerst. We hebben de oplossing van de zorgverzekeringsschuld kunnen checken bij de zorgverzekeraar maar het zegt op zich niets over eventuele andere schulden die er zijn (geen nadere diagnose plaatsgevonden) en of deze ook onder controle zijn. Er is wel zoveel mogelijk naar de situatie gevraagd bij het contact dat er is geweest en we hebben op basis van actuele info (per einde pilot) over betalingsachterstanden en betalingsregelingen vanuit de zorgverzekeraar kunnen vaststellen in hoeverre geen nieuwe achterstanden bij de zorgverzekeraar voor deze groepen zijn ontstaan. Zie paragraaf 3.8.

- **Aantal dat zelf probeert op te lossen/geen hulp wenst (51%; 51 in aantal):** Van alle bereikte personen geeft ruim de helft aan dat ze geen gebruik maken van het hulpaanbod omdat ze het (eerst) zelf willen proberen op te lossen of de hulp niet gewenst of nodig is. Voor de gemeenten Hilvarenbeek (61%) en Oisterwijk (56%) ligt het percentage in deze categorie fors hoger dan voor gemeente Goirle (38%). Deze mensen bevestigen veelal dat er betalingsproblemen zijn en staan in basis open voor het verhaal van de uitvoerder. In een aantal gevallen geeft de inwoner aan dat men niet op de hoogte is van de betalingsachterstand en men zelf contact gaat opnemen met de zorgverzekeraar om na te vragen wat er aan de hand is. In de contacten met deze groep inwoners zijn door de uitvoerder waar mogelijk tips/adviezen meegegeven in de trant van: Ga je bellen voor een betalingsregeling? Weet je welk bedrag je kunt missen? Hoe weet je of je die regeling ook kunt nakomen? Neem je contact met me op als het niet lukt? Tevens is in dit contact zoveel mogelijk doorgevraagd op de situatie (bv. andere schulden) en of er voldoende inkomen is.

Tevens heeft uitvoerder in deze contacten zoveel mogelijk gewezen op de beschikbare hulplijnen en voorzieningen. Een enkeling ervaart het hulpaanbod via de pilot als ongewenste bemoeienis en/of stelt vragen in het kader van privacy.

Fase 2: Diagnose-fase / opstart hulptraject:

In hoeveel gevallen is de hulp geaccepteerd?

Uit de kwantitatieve analyse aangaande het uitvoeringstraject kan worden afgeleid dat er onder de 100 inwoners die zijn bereikt in totaal **21 hulptrajecten zijn opgestart (22%)¹**. Qua aantallen liggen de gemeente Oisterwijk (5 hulptrajecten; 16%) en Hilvarenbeek (6 hulptrajecten; 19%) met elkaar in lijn, de gemeente Goirle wijkt positief af met 10 gestarte hulptrajecten (27% van aantal bereikt).

- Ondanks het grote bereik in de pilot is sprake van een relatief beperkt aantal gevallen waar daadwerkelijk een uitgebreid nader diagnosegesprek achter de voordeur heeft plaatsgevonden (als beginpunt om een hulptraject op te starten). De vraag is wat hierin normaliter verwacht zou kunnen worden, er is niet echt een norm of vergelijkingscijfer beschikbaar. Er valt wellicht niet te verwachten dat iedereen de gemeente met open armen ontvangt om zijn/haar verhaal te doen en er zijn waarschijnlijk ook inwoners die het daadwerkelijk zelf (of met hun netwerk) kunnen oplossen. In een groot aantal gevallen heeft er (overigens) met de bereikte doelgroep wel een inhoudelijk gesprek(je) aan de voordeur of “keukentafel” of telefoon plaatsgevonden, waarbij de situatie van de betrokkene aan bod is gekomen, zonder dat dit heeft geleid tot een nader uitgebreid diagnosegesprek en hulptraject. Voor Goirle geldt dit in 74% van de bereikte gevallen zonder hulptraject, voor Oisterwijk in 66% van de bereikte gevallen zonder hulptraject en voor Hilvarenbeek in 60% van de bereikte gevallen zonder hulptraject.
- Ook in gevallen waar het hulpaanbod niet is geaccepteerd (categorie: *‘Probeert zelf op te lossen/wenst geen hulp’*) is het meerdere malen voorgekomen dat mensen naar aanleiding van het huisbezoek en interactie met de uitvoerder die daarbij heeft plaatsgevonden, wel zelf contact hebben opgenomen met de zorgverzekeraar om een regeling te treffen danwel betaling van de achterstand in gang is gezet. Concreet geldt dit bij alle 3 de gemeenten voor 5 gevallen. Dit blijkt uit informatie die we hebben ontvangen van de zorgverzekeraars naar aanleiding van de terugkoppelingen over de huisbezoeken. Daarnaast geldt voor totaal 9 inwoners (zonder diagnosegesprek/hulptraject) dat deze door onze interactie in de pilot op de bellijst van de zorgverzekeraars zijn geplaatst en daardoor is in een aantal gevallen het resultaat bereikt dat alsnog een betalingsafpraak is gemaakt met de zorgverzekeraar. Het is dus niet alleen zo dat alleen de gevallen waarin een hulptraject is opgestart tot een oplossing hebben geleid. Dit mogen indirecte resultaten van de pilot worden genoemd.

Deze gevallen zouden technisch gezien ook tot de quick fix-es in de pilot kunnen worden gerekend. Alhoewel we hier voorzichtig moeten zijn dat er in deze gevallen geen garantie is dat dit een structurele (in het budget) passende oplossing is in de betreffende situatie (geen beoordeling van financiële positie door uitvoerder plaats gevonden). Tevens zegt het niets over eventuele andere schulden die er nog zijn. Dat een betalingsregeling is afgesproken, wil niet zeggen dat deze in alle gevallen ook daadwerkelijk kan en zal worden nagekomen. Wel kan worden geconcludeerd dat er in deze gevallen door de interactie in de pilot in ieder geval ‘awareness’ is gekweekt om een stap te zetten naar een oplossing. We hebben op basis van actuele informatie (per einde pilot) over betalingsachterstanden en betalingsregelingen vanuit de zorgverzekeraar kunnen vaststellen in hoeverre de betalingsregelingen nog steeds lopen en dus worden nagekomen (zie paragraaf 3.8). Van de 5 gevallen per gemeente is er bij elke gemeente 1 geval waar de betalingsregeling niet is nagekomen en/of nieuwe betalingsachterstand is ontstaan. In de overige gevallen loopt de betalingsregeling nog of is de achterstand geheel opgelost.

¹ In één zaak is wel een diagnosegesprek geweest, maar geen hulptraject opgestart.

Fase 3: Hulptraject volledig doorlopen:

In hoeveel gevallen is het traject naar een oplossing volledig doorlopen (diagnose, initiatie quick fix/plan van aanpak en waar nodig overdracht naar vervolghulp)?

- Uit de analyse aangaande het uitvoeringstraject blijkt dat voor **14 van de 21 hulptrajecten het volledige traject is doorlopen**, dus in 7 gevallen (nog) niet. Voor 2 gevallen geldt dat het hulptraject nog onderhanden is. In 3 gevallen is sprake van 'uitval' vanuit de zijde van de inwoner (waarvan 2 in Hilvarenbeek) en in de 2 overige gevallen is om een andere reden geen oplossing mogelijk.

Fase 4: Hulptraject met oplossing afgerond:

In hoeveel gevallen is het hulptraject met een **daadwerkelijke oplossing** afgerond?

Een oplossing wordt hierbij gezien als: een afname in de betalingsachterstand/schulden of stabilisatie van schulden en een opgestart traject voor vervolghulp in de problematische (niet zelf hanteerbare) gevallen.

- Vanuit de actuele info van de zorgverzekeraars inzake betalingsachterstanden en betalingsregelingen per einde pilot blijkt dat voor aantal gevallen, waarin het hulptraject vanuit de pilot wel volledig is doorlopen, toch (nog) geen verbetering is opgetreden (zie bijlage 3; categorie 5 en 6 in tabel 1):
 - Voor Goirle geldt dit voor 2 gevallen waarbij het vervolgtraject bij de Kredietbank nog onderhanden is en blijkt in 1 geval de betalingsregeling vanuit de quick fix niet nagekomen te zijn.
 - Voor Hilvarenbeek geldt dit voor 1 geval waarbij het vervolgtraject bij de Kredietbank nog onderhanden is.
 - Voor Oisterwijk blijkt voor 1 geval dat er geen betaalafpraak is ondanks inzet van de budgetcoach van Leystromen voor het vervolghulptraject. Uit navraag is gebleken dat de client alsnog is afgehaakt in dit vervolgtraject met de budgetcoach. Deze post is derhalve toegevoegd aan categorie 8 van tabel 1 in bijlage 3 (hulptraject voortijdig beëindigd vanuit inwoner).
 - In het algemeen geldt dat voor casussen die pas in de eindfase van de pilot zijn opgepakt of een relatief lange doorlooptijd hebben gehad om een oplossing te realiseren, het effect van de oplossing op dit moment nog niet (voldoende) gemeten kan worden.
- Daarnaast geldt echter dat, ook zonder hulptrajecten, toch voor/door diverse inwoners oplossingen voor schulden aan de zorgverzekeraar zijn gerealiseerd naar aanleiding van de interactie in de pilot (zie voorgaande zoals opgenomen in paragraaf 3.3. voor de groep 'niet bereikt' en zoals opgenomen onder fase 2 in paragraaf 3.4).
- Zie paragraaf 3.8 en bijlage 3 voor de complete nadere analyse en bevindingen ten aanzien van opgeloste betaalachterstanden op basis van actuele informatie van de zorgverzekeraars inzake betalingsachterstanden en betalingsregelingen.

3.5 Inzet/type hulpaanbod

Tot welke acties hebben diagnosegesprekken geleid? Hoeveel van de hulptrajecten leidt tot een quick fix of een uitgebreider plan van aanpak (PvA) voor inzet vervolghulp? En hoe vaak hebben we welke hulp/partij ingezet?

Quick fix vs PvA vervolghulp:

- Er zijn in totaal **10 quick fixes** uitgevoerd; dit ligt in lijn met het aantal gevallen waarbij sprake was van zelf hanteerbare schulden. Deze casussen lijken te passen in het concept vroegsignalering.
- In **6** gevallen is een **PvA inzet vervolghulp** gemaakt. Dit betekent dat we hier niet echt meer kunnen spreken van vroegsignalering, er is al meer aan de hand wat de inwoner niet meer zelf kan oplossen.

Inzet netwerkpartners:

- In 6 hulptrajecten is sprake van een PvA vervolghulp. In **5 gevallen** hiervan heeft **inzet van de Kredietbank** plaatsgevonden. Dit betreft casussen waarin is gebleken dat de schulden niet door de inwoner zelf(standig) hanteerbaar zijn.
- Voor de opgestarte hulptrajecten is er **geen inzet van Farent/IMW/CdT/Formulierenbrigade** geweest (wel paar keer afstemming gehad over een casus). Hoe is dit te verklaren? In de betreffende casussen was geen sprake van psychosociale problemen waarvoor nog geen begeleiding van een andere partij was ingezet. Verder werkt de inzet van de uitvoerder in de pilot vervangend voor de werkzaamheden van bv. thuisadministratie vrijwilligers of Farent als het gaat om inventariseren van inkomsten, uitgaven en schulden, budgetadvies en het treffen van betalingsregelingen. Bovendien is in de pilot eerder direct naar de Kredietbank doorverwezen in geval van niet hanteerbare schulden (en niet via Farent). Dit was ook de afgesproken werkwijze conform het plan van aanpak. Wellicht dat er vanuit de effecten van de pilot op langere termijn nog inzet van deze partners kan komen; inwoners zijn in de pilot immers wel actief geïnformeerd over deze bestaande hulplijnen.
- In enkele gevallen is, buiten de opgestarte hulptrajecten om, wel direct contact gelegd met netwerkpartners (budgetcoach Leystromen, Farent en IMW) om een bepaalde casus (weer) op te pakken. Dit zijn positieve neveneffecten van de pilot.
- In een aantal hulptrajecten zijn **andere partijen** dan Kredietbank of Farent/IMW ingezet voor vervolghulp of flankerende hulp.

Type hulpaanbod:

Met type hulpaanbod wordt bedoeld in hoeverre bij de hulptrajecten sprake is geweest van cliënten met meerdere schuldeisers en in hoeveel gevallen er sprake is geweest van zelf hanteerbare schulden. Tevens is gekeken in hoeverre er sprake is van posten die van de vroegsignaleringslijst van de zorgverzekering komen danwel posten die van de CAK-posten komen.

Uit de combinatie van deze gegevens en de aantallen quick fix en PvA inzet vervolghulp, kunnen de volgende conclusies worden afgeleid:

- Van de 21 gevallen waar een hulptraject is opgestart komen er **12 van de lijst van de zorgverzekeraar en 9 van de CAK-lijst**. Het is dus niet zo dat alleen inwoners met meer dan 6 maanden achterstand de hulp in de pilot hebben geaccepteerd.
- Voor Hilvarenbeek geldt dat in het merendeel van de hulptrajecten sprake is van casussen met meerdere schuldeisers (83%) waarbij de schulden niet zelf hanteerbaar zijn. Slechts in 1/3^e van de hulptrajecten is sprake van zelf hanteerbare schulden.
- Voor Goirle en Oisterwijk geldt daarentegen dat in minimaal de helft van de hulptrajecten (nog) sprake is van zelf hanteerbare schulden en waar een quick fix mogelijk is geweest. In deze gemeenten hebben dus toch ook inwoners met nog relatief beperkte schuld, die in basis zelf hanteerbaar is, de hulp in de pilot geaccepteerd.
- In 5 van de 10 (en dus de helft van de) casussen waar een quick fix is gerealiseerd, betreft het posten die uit de CAK-lijst zijn geselecteerd. Hieruit blijkt dus **ook voor posten uit CAK-lijsten** met meer dan 6 maanden achterstand toch nog een oplossing via een **quick fix** mogelijk is. Het is dus niet altijd zo dat CAK-posten bij voorbaat problematisch zijn.
- In 14 van de 21 opgestarte hulptrajecten is sprake van meerdere schuldeisers. Het is dus niet zo dat er alleen hulp wordt geaccepteerd als er (al) sprake is van betalingsachterstanden/schulden bij meerdere partijen. In **7 van de 21** gevallen waar hulp is geaccepteerd was nog slechts sprake van **een enkele schuld** aan de zorgverzekeraar.

Voor de opgestarte hulptrajecten kunnen we dus concluderen dat het **doel vroegsignalering** in een belangrijk deel van de gevallen **daadwerkelijk is bereikt**.

Aard quick fix:

Bij 10 van de gestarte hulptrajecten heeft een quick fix plaats gevonden. Dit roept de vraag op: wat hielden de quick fixes in? Welke hulp is geboden om tot een oplossing te komen?

Met "Aard Quick Fix" wordt verder bedoeld welke werkzaamheden door de uitvoerder zijn verricht danwel samen met de inwoner zijn geïnitieerd in de casussen waarbij sprake was van een quick fix.

Hier blijkt dat hulp bij het overzicht creëren (inkomsten, uitgaven, afloscapaciteit), inventariseren van (andere) schulden en treffen van betalingsregeling(en) het meeste nodig bleken te zijn. Daarnaast zijn in nagenoeg alle gevallen budgetadviezen en tips ten behoeve van het beheer van de financiële administratie/geldzaken gegeven.

3.6 Aard/kenmerken doelgroep

Welke mensen hebben hulp geaccepteerd?

- Voor de groep inwoners waarvoor een hulptraject is gestart geldt dat hierin qua soort inkomen een spreiding is tussen inwoners met inkomsten uit onderneming, inkomsten uit arbeid, inwoners met PW-uitkering en inwoners met ZW/WIA/WW/Wajong-uitkering. Hierin is geen rode draad te ontdekken. Wel valt op dat in het totaal aantal opgepakte meldingen slechts 4 inwoners met een PW-uitkering zijn en dat voor 3 hiervan een hulptraject is opgestart (waarvan 2 statushouders).
- Qua burgerlijke staat/gezinssamenstelling is er onder de gestarte hulptrajecten in totalen ook een spreiding over de verschillende categorieën (samenwonend/gehuwd, met of zonder kinderen, alleenstaande ouder, alleenstaand). Voor Oisterwijk separaat geldt echter dat 3 van de 5 inwoners waarvoor een hulptraject is gestart **alleenstaand** zijn. Voor Hilvarenbeek separaat geldt dat 4 van de 6 inwoners waarvoor een hulptraject is gestart **alleenstaande ouder** zijn (en daarnaast 1 alleenstaand zonder kinderen). Voor Goirle is er in 3 van de 10 trajecten sprake van een alleenstaande ouder (en voor de rest evenredig gespreid over de categorieën samenwonend/gehuwd met en zonder kinderen).
- De inwoners waarvoor een hulptraject is opgestart, zijn qua leeftijd gevarieerd. Hierin is geen rode draad te ontdekken.
- Wel geldt voor de opgestarte hulptrajecten dat in de meeste gevallen sprake is van een **life event** (scheiding/relatiebreuk, werkloosheid) of van **psychologische/mentale problemen of ziekte** als oorzaak van de financiële problemen.

Welke mensen hebben we bereikt? Welke specifieke doelgroepen vallen op?

Uit de analyses op basis van leeftijd en specifieke doelgroepen valt het volgende op:

- Er is een uitsplitsing op leeftijd gemaakt voor alle door de uitvoerder opgepakte meldingen (jongeren t/m 25 jaar, ouderen vanaf 65 jaar en 2 tussenleeftijd categorieën). Hieruit valt op dat de benaderde groep inwoners met betalingsachterstanden voor **23%** bestaat uit **jongeren tussen de 18 en 25 jaar**. Voor Goirle ligt het percentage zelfs op 29%, voor Hilvarenbeek ligt het iets lager op 15,5%. Deze jongerengroep lijkt een kwetsbare doelgroep waar het gaat om opbouwen van schulden. In de benaderde groep inwoners waren **slechts 3 inwoners 65+** (allen Goirle). Ouderen lijken qua zorgverzekeringsschulden geen significante doelgroep.
- Er is een analyse gemaakt van het aantal in de pilot bereikte inwoners waarbij sprake is van **zelfstandig ondernemerschap** (of de partner/kostwinner van het gezin is ondernemer). Hieruit blijkt dat dit van toepassing is voor **30%** van de inwoners die in de pilot zijn bereikt. Dit mag een opvallend percentage worden genoemd. Voor Hilvarenbeek ligt het percentage zelfs op 35%, voor Oisterwijk ligt het iets

lager op 25%. Blijkbaar zijn ondernemers in de 3 gemeenten een doelgroep waar relatief vaak betalingsachterstanden lijken voor te komen en die zich niet zelf melden voor hulp.

3.7 Doorlooptijd

In het plan van aanpak voor de pilot is de doorlooptijd van de dossiers in de pilot gesteld op 1 maand. In basis eindigt na 4 weken de inzet in de pilot (zie paragraaf 2.2). In de praktijk is gebleken dat dit te ambitieus is geweest.

Voor de casussen waar een hulptraject heeft plaatsgevonden geldt dat nagenoeg in alle gevallen meerdere uitgebreide contactmomenten/huisbezoeken door de uitvoerder nodig zijn geweest om de situatie in beeld te krijgen en de benodigde werkzaamheden richting een oplossing uit te voeren. Dit geldt ook voor de quick fixes. Een quick fix (zonder vervolghulp) wil dus niet zeggen dat dit ook daadwerkelijk snel is gerealiseerd. Er zijn casussen waarbij de uitvoerder meerdere maanden betrokken is geweest. Vertrouwen winnen, informatie naar boven krijgen, acties in gang zetten, dit alles kost tijd.

Ook in de gevallen waar een PvA voor vervolghulp van toepassing is, is door de door uitvoerder in het algemeen veel tijd besteed aan inventarisatie van schulden, inkomsten/uitgaven, contact leggen met schuldeisers ten behoeve van aanvragen uitstel, inschakelen hulppartijen etc.

Hierdoor vervaagt de grens tussen een vroegsignaleringsinterventie en reguliere hulpverlening. Dit is iets om rekening mee te houden bij de inrichting van de vervolgaanpak voor vroegsignalering.

3.8 Meetmoment na 6 maanden

In het plan van aanpak is een nazorg- en meetmoment (zie bijlage 2) na 6 maanden opgenomen. In de praktijk is dit voor de afgeronde hulptrajecten in een aantal gevallen wat eerder gedaan (in slotfase pilot ten behoeve van deze evaluatie). Voor casussen die nog lopen zal nog worden bekeken of, wie en hoe na verloop van tijd contact zal worden gelegd met betreffende inwoner voor een 'meetmoment'/nazorg. Dit is mede afhankelijk van hoe de nog lopende casussen zullen worden opgepakt/overgedragen.

In **februari 2020** is aan de signaalpartners CZ en VGZ gevraagd om voor elke gemelde klant die daadwerkelijk in het kader van de pilot werd bezocht, de **huidige betaalachterstand** en **betalingsgedrag** van lopende premies in beeld te brengen en aan te geven of er **betalingsafspraken/betalingsregelingen** zijn gemaakt. De resultaten zijn gemeten voor alle meldingen die zijn opgepakt vanaf februari 2019 t/m januari 2020. De periode tussen interventie en meting varieert sterk, van bijna een jaar tot nog geen maand. Hoe korter geleden de melding werd opgepakt, hoe minder tijd er is geweest om te komen tot concrete vervolgacties en verbetering van het betalingsgedrag.

In [bijlage 3](#) zijn de uitkomsten van de analyse van deze gegevens opgenomen. Er is gekeken naar:

- ✓ De mate van oplossing van de zorgverzekeringsschuld voor de inwoners die hulp hebben geaccepteerd: Uit tabel 1 in bijlage 3 blijkt dat de resultaten van de hulptrajecten divers zijn; dit heeft te maken met de specifieke situaties in de casussen die onderling afwijken. In de helft van de gevallen is de zorgverzekeringsschuld afgenomen danwel volledig voldaan en wordt de lopende premie voldaan (categorie 1 t/m 4 in tabel 1). Hieronder zijn ook 2 gevallen opgenomen waar de betalingsregeling recentelijk is afgesproken en nog moet gaan lopen (categorie 4). Een toelichting op de situaties waarin de schuld is toegenomen of gelijk gebleven (categorie 5 t/m 9 in tabel 1) is opgenomen in paragraaf 3.4 onder fase 3 en fase 4.

Daarnaast is beoordeeld:

- ✓ In hoeverre de groep inwoners die zelf al had opgelost geen nieuwe achterstanden heeft opgebouwd bij de zorgverzekeraar (zie tabel 2 in bijlage 3).
- ✓ In hoeverre de groep inwoners waarvoor geen hulptraject is opgestart de schuld aan de zorgverzekeraar (zelf) heeft opgelost. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen de groep inwoners

die niet is bereikt (zie tabel 3 in bijlage 3) en de groep inwoners die zelf probeert op te lossen/geen hulp wenst (zie tabel 4 in bijlage 3).

Hieruit kunnen de volgende bevindingen worden afgeleid:

- In de groep die **zelf** al had **opgelost** zijn **geen nieuwe achterstanden** ontstaan bij de zorgverzekeraar. Voor ruim 70% van deze groep geldt dat er momenteel (per einde pilot) geen betalingsachterstand is. Voor de overige 30% loopt de betalingsregeling en wordt de lopende premie betaald (en is de schuld dus afgenomen). Dit lijkt een groep te zijn waar grotendeels voor geldt dat de achterstand incidenteel was (en er geen specifieke financiële problematiek heerst) en we wellicht 'te vroeg' zijn gekomen.
- Voor de groep die **niet is bereikt** geldt dat in totaal in bijna de helft (**46%**) van de gevallen de schuld aan de zorgverzekeraar is afgenomen (categorie 1 t/m 3 in tabel 3). Voor 1/5e (20,5%) van de gevallen geldt zelfs dat de achterstand volledig is voldaan (categorie 1). Daarnaast is voor 5 gevallen (**12,8%**) inmiddels wel een betaalafpraak gemaakt maar omdat deze pas recenter is afgesproken, is de schuld ten opzichte van het meldingsmoment in eerste instantie nog toegenomen of nog niet afgenomen (categorie 4 in tabel 3).
- Voor de groep die **zelf probeert op te lossen/geen hulp wenst** geldt dat in totaal in ruim meer dan de helft (**57%**) van de gevallen de schuld aan de zorgverzekeraar is afgenomen (categorie 1 t/m 3 in tabel 4). Voor 1/5e (19,6%) van de gevallen geldt zelfs dat de achterstand volledig is voldaan (categorie 1). Daarnaast is voor 6 gevallen (**11,8%**) inmiddels wel een betaalafpraak gemaakt maar omdat deze pas recenter is afgesproken, is de schuld ten opzichte van het meldingsmoment in eerste instantie nog toegenomen of nog niet afgenomen (categorie 4 in tabel 4).

Verder valt op dat voor Goirle nagenoeg alle gevallen richting een afname/oplossing zijn gegaan (categorie 1 t/m 4), slechts in 1 geval is de schuld toegenomen zonder betalingsregeling en zonder betaling van lopende premie. Ook voor Oisterwijk geldt dat het merendeel (13 van de 18 gevallen; 72%) richting een afname/ oplossing zijn gegaan (categorie 1 t/m 4). Voor Hilvarenbeek liggen de verhoudingen anders: in 9 van de 19 gevallen is de schuld afgenomen, maar in 10 van de 19 gevallen is de schuld toegenomen zonder betalingsregeling en zonder betaling van lopende premie.

Vanuit deze bevindingen zien we dat er van de inwoners zonder hulptraject (groep 'niet bereikt' en groep 'probeert zelf op te lossen/wenst geen hulp') toch een relatief grote groep inwoners (meer dan de helft) is die zelf een oplossing hebben ingezet voor hun zorgverzekeringsschuld. Dit is zelfs een hoger percentage dan het huidige oplossingspercentage per einde pilot binnen de groep die hulp heeft geaccepteerd (al komt daar nog een na-effect op langere termijn voor nog lopende vervolghulptrajecten en wordt dit percentage negatief beïnvloed door voortijdige 'afhakkers'). De oplossingen voor de groep zonder hulptraject kunnen al dan niet door interactie vanuit de pilot in gang zijn gezet. Het kan een mogelijk effect zijn van het contact (korte gesprekken aan de deur) en/of achterlaten van informatie, waardoor inwoners toch zelf aan het denken zijn gezet en in actie zijn gekomen. Zoals toegelicht in paragraaf 3.3 en 3.4 weten we dat er in aantal gevallen met zekerheid een rechtstreeks verband is tussen de interactie in de pilot en de oplossing richting zorgverzekeraar.

Bij het interpreteren van deze bevindingen is voorzichtigheid geboden. Het gaat in deze analyse alleen over de zorgverzekeringsschuld en dit zegt niets over andere schulden die er eventueel nog zijn bij de groep inwoners zonder hulptraject. Tevens kan niets worden gezegd over in hoeverre afgesproken betalingsregelingen structurele en (in budget) passende oplossingen zijn in de betreffende situaties. Er heeft geen beoordeling van de financiële positie door uitvoerder plaats gevonden zoals bij de hulptrajecten waar wel het 'totaalplaatje' in kaart is gebracht en de afloscapaciteit in beeld is gebracht.

Met inwoners die hulp hebben geaccepteerd is in het kader van de klantevaluatie (zie paragraaf 3.9) ook persoonlijk contact gezocht per einde pilot om vanuit de inwoner in beeld te brengen hoe het gaat in de huidige situatie, of de financiële situatie al dan niet is verbeterd (afname schulden of ongewijzigde of toegenomen schulden) en wat de voortgang is in het traject van ingezette vervolghulp (indien van toepassing). Deze bevindingen liggen in lijn met de analyse in bijlage 3 (tabel 1).

3.9 Overige bevindingen

Er zijn niet alleen meetbare resultaten. De uitvoerder heeft ook vele ervaringen opgedaan, die niet of niet goed in een registratie te vatten zijn. Tevens is aan de signaalpartners CZ en VGZ en inwoners waarvoor een hulptraject is gestart/hulp is gegeven, gevraagd om hun mening over en ervaringen met de pilot Actie op Geldzaken aan te geven.

Hoewel het aantal waarnemingen binnen de pilot relatief beperkt is en we voorzichtig moeten zijn op basis daarvan te “brede” conclusies te trekken, kunnen vanuit de praktijkervaringen die zijn opgedaan en de feedback vanuit de inwoners en signaalpartners toch de overige bevindingen worden afgeleid:

Positief contact met een onbekende brede doelgroep

De contacten aan de deur zijn in de meeste gevallen positief geweest, ook als hulp niet nodig of niet gewenst was. Gezien het relatief hoge **bereik van 72%** hebben we veel inwoners daadwerkelijk gesproken over het hulpaanbod. Met de pilot is een nog bij de gemeenten onbekende groep inwoners bereikt met diversiteit qua inkomen, leeftijd en problematiek. Via de pilot zijn we als gemeente aan de deur geweest bij inwoners en hebben hiermee **positieve betrokkenheid getoond en bekendheid gegeven aan welke hulp er binnen de gemeente is** op gebied van financiële problematiek. In de praktijk is gebleken dat relatief veel (de meeste van de bereikte) inwoners hiermee onvoldoende bekend zijn. Het is derhalve een aandachtspunt voor de 3 gemeenten om hieraan meer (of op andere manier) bekendheid te geven en hierop te blijven inzetten.

Door aan de deur te komen hebben we toch mensen vroegtijdig een zetje kunnen geven om zelf actie te ondernemen (ook als ze geen hulp in pilot accepteren); uit de bevindingen/resultaten blijkt dat er door het gesprek aan de deur of de informatie in de brievenbus inwoners zijn geweest die zelf een betalingsregeling met de zorgverzekeraar hebben afgesproken. Ook al is onduidelijk of dit een voldoende (structurele) oplossing voor de situatie van de betreffende inwoner is, feit is dat er een stap is gezet en inwoner in actie is gekomen op zijn geldzaken. Dat mag ook een resultaat van de pilot worden genoemd.

We hebben **van veel inwoners een positieve reactie gekregen** over het feit dat de gemeente inwoners op deze manier een helpende hand biedt, ook degenen die deze hand zelf niet grijpen. Relatief vaak is de reactie geweest: “Wel goed dat de gemeente dit doet!”. Slechts in enkele gevallen hebben we gehoord dat een inwoner niet was gediend van deze aanpak (ongewenste bemoeienis) en/of zijn er vragen gesteld of (een enkele) klacht geuit in kader van privacy/AVG.

Er zijn specifieke doelgroepen gesignaleerd die blijkbaar sneller met betalingsachterstanden kampen dan wel minder snel hulp inschakelen: **jongeren en zelfstandig ondernemers**.

Het is zorgelijk dat er relatief veel jongeren zijn die vrij snel nadat ze een eigen zorgverzekering hebben al een achterstand hebben opgebouwd. Meer aandacht besteden aan wat er verandert als iemand 18 wordt bv. actief benaderen bij 18^e verjaardag via gemeente met informatie en incentive zou overwogen kunnen worden. In de uitvoering van de pilot heeft de uitvoerder gemerkt dat jongeren lastig te bewegen zijn naar hulp (lijkt ze minder te interesseren. Deze traditionele aanpak werkt wellicht voor jongeren wat minder/spreekt onvoldoende aan. Hiervoor zou in de toekomstige aanpak een andere richting gekozen kunnen worden; jongeren zijn wellicht beter op een andere wijze te bereiken/benaderen (bv. social media, door andere jongeren, ontmoetingsplekken).

Bij ondernemers zijn we er in de pilot tegenaan gelopen dat het reguliere hulpaanbod vanuit netwerkpartners vaak niet past/kan worden ingezet. En het is sowieso een doelgroep die onafhankelijker is/wil zijn en niet snel naar gemeente zal gaan. Als er vanuit de gemeenten meer aandacht gegeven gaat worden aan ondernemers met financiële problemen is een aandachtspunt om ook het hulpaanbod hierop voldoende afgestemd te hebben. Zodat de gemeente ook echt iets kan bieden, buiten een verwijzing naar het Ondernemersloket.

Ervaringen inwoners positief

Als onderdeel van de evalueatie van de pilot hebben we een evaluatie uitgevoerd op basis van de ervaringen van de inwoners die hulp hebben geaccepteerd: Hoe hebben de inwoners de aanpak en hulp van de

pilot ervaren? Wat heeft het ze opgeleverd? In hoeverre zijn ze voldoende (verder) geholpen? Is hun financiële situatie verbeterd? Dit hebben we gemeten op basis van een **telefonische enquête** onder de **inwoners die hulp hebben geaccepteerd** en die hiervoor bereikbaar waren. Zie bijlage 4 voor de opzet en vragenlijst die hierbij is gehanteerd.

Op het moment van opmaken van dit rapport is het gelukt om met 10 inwoners (7 uit Goirle, 2 uit Hilvarenbeek en 1 uit Oisterwijk) de vragenlijst te bespreken. Hieronder zijn zowel casussen met een quick fix als casussen met een PVA vervolghulp.

De uitkomsten van de individuele enquêtes (door uitvoerder ingevulde vragenlijsten) zijn bij de gemeenten beschikbaar. Hieruit kan het volgende worden afgeleid:

- ✓ 4 van de 10 geven hun huidige financiële situatie een duidelijk hoger cijfer (4 tot 5 punten hoger) dan bij start van de hulp. Zij geven hun financiële situatie nu een ruime voldoende (7,5 gemiddeld). 2 van de 10 scoren hun financiële situatie nu 2 tot 3 punten hoger dan bij start van de hulp maar zitten nog niet op een voldoende omdat het vervolgtraject nog loopt. Voor 2 inwoners geldt dat de nieuwe financiële situatie nog moet gaan lopen en hebben derhalve geen score gegeven. Voor de overige 2 inwoners is er geen verbetering in hun financiële situatie opgetreden (omdat het hulptraject niet volledig is doorlopen).
- ✓ **6 van de 10** geven hun **huidige zorgen** over de financiën een **duidelijk lagere score** (5 inwoners 3 tot 5 punten lager; 1 inwoner zelfs 8 punten lager) dan hun zorgen bij start van de hulp. 2 van de 10 scoren de zorgen over hun financiën nu 1 puntje lager dan bij start van de hulp. De overige 2 inwoners hebben geen expliciete te vergelijken score gegeven; 1 hiervan geeft aan dat er wel zorg is weggenomen, de ander heeft nog steeds grote zorgen (heeft hulptraject niet volledig doorlopen). 6 van de 10 geven hun huidige zorgen over hun financiën een cijfer van 5 of lager (waarbij 1 staat voor geen zorgen en 10 staat voor zeer veel zorgen). De overige 4 zijn zover nog niet.
- ✓ Het merendeel van de bevroegde inwoners geeft aan dat ze in 1^e instantie overvallen en/of geschrokken zijn toen de gemeente onaangekondigd aan de deur stond, maar dat ze blij zijn dat dit is gebeurd. Als dit niet zo was gedaan dan hadden zij zelf (nog) geen hulp gezocht. Deze inwoners geven aan dat een benadering via brief niet dezelfde uitwerking zou hebben gehad; het directe persoonlijke contact maakt dat zij de stap naar het aanvaarden van de hulp sneller hebben gezet. De bevroegde inwoners vinden het met dit doel niet erg dat de gemeente informatie had over hun betalingsachterstand.
- ✓ Qua **locatie** van de gesprekken/hulpverlening geven 6 van de 10 aan dat ze het erg prettig vonden dat dit thuis heeft plaats gevonden (vertrouwde omgeving; meer op je gemak; de gang naar een instantie is lastiger; andere mensen zien je niet). 2 inwoners geven aan dat de locatie voor hen niet uitmaakt. 1 iemand geeft aan liever op het gemeentehuis af te spreken dan thuis (wat in die situatie ook is gebeurd). Met 1 inwoner is deze vraag niet expliciet besproken.
- ✓ **Wat heeft de hulp** in de pilot de inwoners **opgeleverd**? In bijlage 5 is een recapitulatie gemaakt van de zaken die hierbij het meeste zijn genoemd.
- ✓ Met welke hulp was de inwoner het blijst?/Waar heeft de inwoner **het meeste aan gehad**? In bijlage 5 is een recapitulatie gemaakt van de zaken die hierbij (het meeste) zijn genoemd.
- ✓ Qua **verbeterpunten** of wat inwoners hebben gemist in de hulp zijn geen concrete punten naar voren gekomen. 1 inwoner geeft wel aan dat voor hem geldt dat er iets is gesignaleerd, maar dat heeft de gemeente vervolgens niet verder kunnen oplossen. Omdat hij nergens aanspraak op kan maken als ondernemer met partner met inkomen en eigen woning kan hem niets geboden worden financieel qua inkomensaanvulling. Hij geeft als aandachtspunt mee voor de gemeenten om zich meer te richten op een financieel vangnet/financiële regelingen voor (ex-)ondernemers.

- Voor de gevallen waarin **inzet van andere hulpverleners/netwerkpartners** (doorverwijzing vervolghulp) heeft plaatsgevonden, geven de betreffende inwoners aan dat de contacten goed zijn (fijne gesprekken) en ze goed worden geholpen. 1 inwoner geeft aan dat de snelheid van het traject bij de Kredietbank hem wat tegenvalt (medewerkers Kredietbank zitten erg vol) en dat de huidige stand van zaken qua aanschrijving van schuldeisers hem nog onduidelijk is.
- Op de vraag welke **waarde deelname aan de pilot** voor de inwoner heeft gehad, is een gemiddelde waarde van **7,9** gegeven. De individuele scores variëren: 2 inwoners geven een 10 en 1 inwoner een 9, maar er zijn ook 2 inwoners die net een voldoende geven. Dit heeft te maken met het feit dat zij nog in een traject naar oplossing zitten (bv. bij de Kredietbank) en de uitkomst derhalve nog niet bekend is.
- ✓ **8 van de 10** geven aan dat ze **voldoende zijn geholpen** om zelf verder te kunnen (al dan niet met vervolghulp die in een aantal gevallen is/wordt ingezet). Voor de 2 overige inwoners zijn de financiële problemen niet opgelost (omdat het hulptraject niet volledig is doorlopen).
- ✓ 6 van de 10 hebben expliciet aangegeven dat ze zelf (nog) geen hulp hadden gezocht als de gemeente niet aan de deur had gestaan en dat hun situatie dan verder geëscaleerd zou zijn. 5 inwoners geven letterlijk terug: **“Jullie kwamen op het juiste moment”**.
- ✓ 8 van de 10 geven aan dat ze geheel niet bekend waren met het feit dat ze bij de gemeente terecht kunnen voor hulp bij financiën en welke hulpinstanties er zijn binnen de gemeente voor financiële vragen/problemen. De inlooppunten/formulierenhulp zijn geheel niet bekend bij deze groep. ‘T Loket in Goirle was bij een aantal wel bekend, echter niet voor financiële vragen (werd geassocieerd met zorgvragen). Door de inzet in de pilot zijn deze inwoners nu wel op de hoogte van de beschikbare hulplijnen.

Alhoewel we slechts een deel van de geholpen inwoners daadwerkelijk hebben kunnen bevragen, kan uit bovenstaande geconcludeerd worden dat de ervaringen van de inwoners die zijn geholpen positief zijn. Ze zijn tevreden over de hulp die ze hebben ontvangen en er is enthousiasme over deze ‘outreaching’ aanpak. Tevens blijkt dat we door de inzet escalatie hebben kunnen voorkomen en derhalve het doel van vroegsignalering hebben kunnen realiseren.

In bijlage 5 is nog overige relevante feedback opgenomen die uit de mondelinge enquêtes naar voren is gekomen en “nice to know” is in het kader van toekomstige initiatieven.

Vruchtbare samenwerking

Naast het aanleveren van feitelijke betalingsgegevens, is aan de signaalpartners ook gevraagd wat hun indruk is van de resultaten van de pilot en naar de ervaringen en tevredenheid over de samenwerking.

Zowel VGZ als CZ hebben de samenwerking als zeer prettig ervaren. Beide partijen geven aan dat de gegevensuitwisseling goed is verlopen, afspraken zijn goed nagekomen en er is door de uitvoerder snel/tijdig terugkoppeling gegeven over de resultaten bij de verzekerden die in de pilot zijn bereikt. De signaalpartners zijn goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken in de diverse dossiers, dit vonden zij prettig. Alhoewel de aantallen van de in deze pilot daadwerkelijk geholpen verzekerden voor het cliëntenbestand van VGZ en CZ beperkt zijn, zien zij wel de toegevoegde waarde van deze aanpak. Zij zien ook dat in de groep die wel is benaderd maar geen hulp heeft aanvaard, ook verzekerden zijn die weer zijn gaan betalen.

CZ geeft specifiek nog aan dat het hoge percentage 'bereik' in deze pilot positief opvalt. En dat verder de resultaten en bevindingen redelijk in lijn liggen met wat CZ bij pilots in andere gemeenten ziet. Zowel VGZ als CZ werken in de toekomst graag weer samen met de 3 gemeenten in dit soort initiatieven.

De uitvoerder is tevreden over het contact met de signaalpartners. Het lukt goed om (waar nodig maatwerk) betalingsafspraken te maken. CZ en VGZ zijn coulant geweest in de oplossingen en zijn flexibel en meegaand geweest in het geven van uitstel betaling/incassoblokkades (inclusief tegen houden aanmelding CAK) en in de bereidheid deze te verlengen als een hulptraject meer tijd nodig heeft. Dit werkt erg prettig in casussen waarin het meer tijd vergt om het contact te leggen, vertrouwen te winnen, benodigde informatie/inventarisatie situatie te realiseren en plan voor mogelijke oplossing vast te stellen. In het algemeen is het lastig om dit binnen de aanvankelijk gestelde termijn van 1 maand te realiseren (zie paragraaf 3.7).

Voor VGZ gebleken dat de standaard vroegsignaleringslijsten niet (voldoende) de informatie bevat die relevant was voor onze pilot (slechts tot 100 dagen achterstand). VGZ heeft eraan meegewerkt dat er uitgebreidere achterstandslijsten beschikbaar kwamen. Hieruit hebben we echter zelf een selectie moeten maken op relevante posten voor de pilot, wat heeft geleid tot meer inzet door de gemeenten/uitvoerder. CZ was adequaat in de aanlevering van gegevens en opvolging op terugkoppelingen; VGZ liet in de loop van de pilot een wat langere reactietijd op terugkoppelingen/vragen zien. Dit had te maken met een interne reorganisatie van taken; na bespreking tussen de uitvoerder en VGZ is hierin verbetering gekomen.

De samenwerking met de netwerkpartners voor het selectieproces (uitvraag) is goed verlopen. De partners nemen de pilot serieus en houden zich aan de werkafspraken. Ook de samenwerking met de Kredietbank bij doorverwijzingen, alhoewel relatief beperkt geweest, is naar tevredenheid verlopen. De beperkte capaciteit klantmanagers heeft op enig moment wel wat vertraging opgeleverd. De eerste contacten en afspraken met de cliënten zijn conform de werkafspraken snel gelegd/gemaakt, vervolgaafspraken blijken vaak wat langere tijd nodig te hebben (agenda's lijken erg vol te zitten). In de gesprekken met de cliënten lijkt toch nog wat dubbele uitvraag te zitten; de door de uitvoerder aangeleverde informatie is niet altijd als uitgangspunt genomen.

4. Conclusies en aanbevelingen

In de vorige hoofdstukken is stil gestaan bij de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten van de pilot en is de aanpak geëvalueerd. In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan voor hoe verder met vroegsignalering na afloop van de pilotperiode.

4.1 Bereik van de vooraf beoogde doelstellingen

Over het bereik van de vooraf beoogde doelen (zie paragraaf 2.1), kan het volgende worden geconcludeerd:

Brede doelstelling van vroegsignalering:

In hoeverre zijn door de inzet in de pilot latere, duurdere interventies en maatschappelijke kosten voorkómen?

We kunnen niet meten in hoeverre de pilot latere, duurdere interventies heeft voorkomen. Niemand kan zeggen hoe het met een inwoner verder zou zijn gegaan als we niet aan de deur hadden gestaan. Wel weten we, dat door de pilot in elk geval 21 inwoners met financiële problemen een hulptraject hebben gehad. Deze inwoners, maar ook een deel van de overige bereikte inwoners die zelf een stap hebben genomen naar een oplossing, hebben er zonder meer baat bij dat er al actie is ondernomen om ervoor te zorgen dat de schulden niet verder oplopen. Als mensen de hulp weigeren of het probleem zelf proberen op te lossen, betekent dit niet dat de interventie geen effect heeft gehad. Mensen worden aan het denken gezet en krijgen een zetje om in actie te komen. Ook weten mensen waar ze in geval van problemen naar toe kunnen. Een (nog) niet meetbaar, maar wel belangrijk effect van de pilot.

Uit de bevindingen in paragraaf 3.5 blijkt dat bij nagenoeg de helft van de opgestarte hulptrajecten een quick fix is gerealiseerd en sprake was van nog zelf hanteerbare schulden. Voor een aantal gevallen zijn ingrijpende incassomaatregelen zoals aanmelding CAK en verdere (gerechtelijke stappen) van een deurwaarder daadwerkelijk voorkomen (niet alleen van zorgverzekeraar maar ook voor eventuele andere schulden). Op basis van de ervaringen en de gevoerde gesprekken in de praktijk kan de uitvoerder inschatten dat bij het merendeel van de doorlopen hulpcasussen de betreffende inwoner niet zelf op korte termijn hulp had gezocht/actie had ondernomen (risico op escalatie). De financiële problematiek zou waarschijnlijk zijn verergerd, wanneer er geen interventie via Actie op Geldzaken had plaatsgevonden. Mensen geven als reden aan dat ze de drempel om hulp te vragen hoog vinden. Inwoners geven ook aan niet goed te weten waar ze terecht kunnen.

Opdoen van ervaringsinformatie met nieuwe werkwijzen; inzicht in welke aanpak en interventies werken en/of missen in huidige hulpaanbod:

Hiervoor wordt verwezen naar de bevindingen in paragraaf 3.3 inzake het bereik. Het blijkt dat de persoonlijke outreachende aanpak werkt om contact te krijgen met inwoners met betalingsachterstanden, het is echter wel een tijdsintensieve aanpak. Zie paragraaf 3.5 en 4.2 (onbalans tussen hulpvraag en hulpaanbod) voor wat er nodig is en lijkt te missen in het reguliere hulpaanbod als het gaat om het realiseren van quick fixes en voortrajecten voor intake bij Kredietbank.

Inwoners met financiële problemen in beeld krijgen die nog niet bekend zijn bij de gemeente (“onzichtbare” doelgroepen):

Uit de bevindingen in paragraaf 3.2 kunnen we concluderen dat we in de pilot een “onbekende” doelgroep hebben gevonden die we nog niet kennen bij de gemeenten of netwerkpartners en die zich niet zelf hebben gemeld. Het lijkt erop dat de pilot dus zeker een bijdrage aan deze doelstelling heeft geleverd. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat er in de pilot ook inwoners in beeld zijn gekomen en zijn benaderd waarbij geen duidelijke financiële problematiek is gebleken (bv. binnen de groep die de achterstand zelf al heeft opgelost). Tegelijkertijd geldt dat er nog veel huishoudens zijn met financiële problemen die ondanks deze pilot nog niet in beeld zijn gekomen (vanwege de keuze voor gebruik van enkelvoudige signalen van 2 zorgverzekeraars).

Uit paragraaf 3.6 blijkt dat we door de pilot de specifieke doelgroepen jongeren en ondernemers in beeld hebben gekregen als doelgroepen met betalingsachterstanden die zich blijkbaar niet snel ergens melden voor hulp.

Bekendheid bij en gebruik door inwoners van het hulpaanbod in de gemeenten en de beschikbare inkomensondersteunende regelingen:

Binnen de pilot hebben we 72% van de benaderde inwoners bereikt. Bij nagenoeg al deze mensen zijn de hulplijnen binnen de gemeente benoemd/naar voren gebracht. In de contacten is zoveel mogelijk ook gevraagd naar bekendheid met en gebruik van hulpverlening en ondersteunende regeling/toeslagen. Uit de reacties is gebleken dat veel inwoners onvoldoende bekend zijn met de reguliere hulplijnen die er binnen de gemeenten zijn voor hulp bij financiën. In gevallen waar een diagnosegesprek heeft plaatsgevonden is specifiek gewezen op inkomensondersteunende regelingen en in diverse gevallen zijn collega's binnen de gemeente ingeschakeld om te zorgen dat een aanvraag wordt gedaan.

Hierbij is het voorgekomen dat ook inwoners met een PW-uitkering niet gebruik maakten van alle regelingen. De gemeenten kunnen overwegen om concrete acties uit te zetten om uitkeringsgerechtigden actief te wijzen op/informereren over eventuele regelingen waarop ze nog geen beroep hebben gedaan.

Versterking van de samenwerking met/tussen de netwerkpartners in de gemeenten:

Hiervoor wordt verwezen naar hetgeen is opgemerkt in de overige bevindingen in paragraaf 3.9 (onderdeel vruchtbare samenwerking).

4.2 Geleerde lessen

Bereiken versus hulp accepteren

We hebben in deze pilot een groot bereik gerealiseerd. Als we kijken naar het aantal inwoners die daadwerkelijk ook hulp hebben geaccepteerd, dan is dit slechts een beperkt gedeelte van de grote groep bereikte inwoners. Alhoewel dit verschillende oorzaken kan hebben, lijkt het toch nog een behoorlijke stap voor mensen om daadwerkelijk ook met iemand in gesprek te gaan over hun financiële situatie. Onderstaande aandachtspunten voor de juiste klantbenadering kunnen hier helpend zijn. Van de andere kant zijn er onder de inwoners die wel de hulp hebben geaccepteerd diverse gevallen waar de reactie "wat ben ik blij dat je aan deur staat, ik weet zelf niet meer hoe ik eruit moet komen, je komt op het juiste moment" is gekomen. Deze mensen hadden zonder de interactie vanuit de pilot (nog) niet de stap naar hulp gezet. Dit is het effect dat we met vroegsignalering willen bereiken. Alhoewel in beperkte aantallen, kan worden geconcludeerd dat deze **outreachinge persoonlijke aanpak wel kan werken.**

Aandacht voor de juiste klantbenadering loont

In de pilot heeft de uitvoerder veel ervaring kunnen opdoen met 'outreaching' werken bij vroegsignalering. Het is (voor beide partijen) spannend om inwoners waarvan we de situatie niet kennen onaangekondigd te benaderen met een hulpaanbod. Belangrijk aandachtspunt is om daarbij de **juiste benadering en toon** te kiezen. Een positieve benadering (we komen iets brengen waar inwoner wellicht iets aan heeft), duidelijke uitleg van doel (en onderbouwing ontvangen signaal) en duidelijk benoemen van het hulpaanbod maar ook autonomie/keuze bij inwoner laten, zijn belangrijke elementen. Hierbij dient in het achterhoofd gehouden te worden dat inwoner wellicht zelf al oplossing heeft (ingezet) of inmiddels al gerealiseerd (bv. bij een incidenteel probleem), dus dat er niet per se een "probleem" hoeft te zijn (maar als dit het geval is, dan kunnen we wellicht helpen).

In het plan van aanpak voor de pilot is gedefinieerd dat de persoon die bij de inwoner met betalingsachterstanden aanbelt, een professional is die gemotiveerd en flexibel is, goede gespreksvaardigheden heeft ('van de deur naar tafel kunnen komen'), breed kan kijken (alle leefgebieden) en kennis van zaken heeft en dus kan ondersteunen bij quick fixes.

Tevens kan het van toegevoegde waarde zijn dat er bij toekomstige inzet op vroegsignalering aandacht is voor (training op) **motiverende gespreksvoering/specifieke gespreksvaardigheden** in het kader van vroegsignalering. De uitvoerder heeft tijdens de pilot een specifiek hierop gerichte training gevolgd die in de praktijk zeer goed toepasbaar bleek.

In de pilot is gewerkt met een positief geformuleerd persoonlijk contactkaartje (met foto) en een flyer met informatie over het project. De uitvoerder heeft ervaren dat inwoners zelf contact hebben gelegd naar aanleiding van het contactkaartje, zelfs ook in gevallen waarin inwoner aangeeft dat er (nu) geen hulp nodig is. Soms werd daarbij gezegd dat de inwoner het contactkaartje (of telefoonnummer) wel bewaart voor als het eventueel op een later moment wel nodig is. Door een foto op het kaartje hebben inwoners toch al een gezicht bij de hulp als de uitvoerder voor 2^e keer aan de deur komt of op bezoek komt voor een nader gesprek. Dit kan bevorderend werken in het contact/vertrouwen met de inwoner.

Aantallen en matching signalen

In de pilot hebben we gewerkt met een relatief beperkt aantal vroegsignaleringssignalen vanuit alleen de zorgverzekeraars CZ en VGZ. Hierdoor hebben niet altijd aan de gewenste aantallen voor de pilot van 5 adressen per maand per gemeente kunnen komen (om voldoende ervaringen op te kunnen doen). Voor de toekomst kan worden overwogen om op basis van **signalen van meerdere melders** (die gematcht kunnen worden) inzet te gaan plegen. Andere gemeenten hebben hier al ervaring mee opgedaan. Onder de nieuwe WGS-regelgeving zullen de gemeenten van meerdere externe partijen informatie ontvangen over betalingsachterstanden en zijn deze gegevens dus beschikbaar.

Onbalans tussen hulpvraag en hulpaanbod

In paragraaf 3.5 is aangegeven welke hulpvraag de uitvoerder in de praktijk het meest is tegen gekomen bij de quick fixes (inkomsten/uitgaven/schulden op een rijtje; praktische hulp bij afspreken betalingsregelingen/contact opnemen met schuldeisers, budgetadvies). **In hoeverre is het huidige hulpaanbod van de gemeenten hierop voldoende op afgestemd en voldoende makkelijk bereikbaar?**

De budgetcoach van Leystromen dekt deze hulpvraag af, maar deze inzet is inmiddels stopgezet en zal anders georganiseerd gaan worden binnen Leystromen. En deze hulp is alleen beschikbaar voor huurders. De dienstverlening vanuit Farent (Oisterwijk/Hilvarenbeek) zou dit kunnen afdekken, vraag is echter of daar voldoende tijd en flexibiliteit te realiseren is (o.a. bij mensen thuis komen, zelf contact leggen met schuldeisers, ook tussentijds kunnen reageren/actie nemen bij vragen/problemen en geen wachttijden). Vrijwilligers van Cdt/Formulierenbrigade plegen 'lichtere' inzet (bv. geen contact met schuldeisers/betalingsregelingen treffen) en dekt daarmee niet de volledige lading van de hulpvraag. Zij kunnen een rol spelen in overzicht creëren, toeslagen/regelingen aanvragen, maar hebben geen rol richting schuldeisers. Uit de pilot blijkt dat dit toch wel vaak is wat mensen nodig hebben en vereist professionele inzet. In Hilvarenbeek is nu inzet van de Gids in Geldzaken mogelijk; wellicht is dit een initiatief wat andere gemeenten in overweging kunnen nemen.

In Goirle is er mogelijkheid voor (preventief) budgetcoaching/begeleiding danwel budgetbeheer door de Kredietbank zonder schuldregelingstraject. Hierin kunnen betalingsregelingen worden meegenomen. In de pilot is hiervan voor 1 casus gebruik gemaakt. Het zou helpend kunnen zijn om hier meer bekendheid aan te geven richting inwoners. De gemeenten Hilvarenbeek en Oisterwijk zouden deze (preventieve) inzet vanuit de Kredietbank ook kunnen overwegen.

In de trajecten in de pilot waar doorverwijzing naar de Kredietbank heeft plaatsgevonden zijn ook diverse inventarisatiewerkzaamheden uitgevoerd de door uitvoerder (deels dezelfde werkzaamheden als bij een quick fix). Tevens zijn contacten gelegd met schuldeisers ten behoeve van uitstel van incassomaatregelen en is hulp gegeven ten behoeve van aanlevering van benodigde informatie aan de Kredietbank. De uitvoerder heeft gezien dat dit voor inwoners best ingewikkeld is om zelf te realiseren gezien de situatie waarin ze zitten. Ondersteuning in een traject richting Kredietbank (om te zorgen dat de cliënt daar 'snel' door kan) lijkt een wenselijke toevoeging in het regulier hulpaanbod.

Sturende kracht / coördinatie als succesfactor

De projectcoördinator/uitvoerder heeft een belangrijke rol gehad in het vormgeven en optimaliseren van de pilot. Bij een dergelijke samenwerking en aanpak is het belangrijk dat iemand wordt vrijgemaakt om te zorgen voor focus en verbinding. Een **aanspreekpunt/coördinator** lijkt een belangrijk element om nieuwe toekomstige vroegsignaleringsinitiatieven te realiseren.

Doorlooptijd inzet vroegsignalering

De doorlooptijd van de dossiers in de pilot is in het plan van aanpak gesteld op 1 maand. In basis eindigt na 4 weken de inzet in de pilot (zie paragraaf 2.2). Vooraf is in het plan van aanpak al aangegeven dat loslaten van een casus na 1 maand ambitieus is; stappen zetten en realiseren van acties door een schuldenaar heeft veelal tijd nodig. We hebben ervoor gekozen om zodanig flexibel te zijn in de pilot dat, als er langer inzet nodig is van de uitvoerder om een casus tot een succes te brengen, dit dan ook kan. Dit betekent: de casus niet loslaten als het gevoel er is dat langer begeleiding nodig is en de (vervolg)hulpverlening nog niet voldoende is overgedragen/opgepakt in de keten.

In de praktijk van de pilot blijkt dat dit in veel van de gevallen waar hulp is verleend ook nodig is geweest. De ervaring bij de ingezette hulptrajecten is dat het **tijd kost om resultaten te behalen**, ook bij quick fixes. Zie paragraaf 3.7.

Ook het proces om **inwoners te bereiken** is **tijdsintensief** geweest: 2x een huisbezoek (op verschillende dagdelen), zo nodig gevolgd door contactpogingen via telefoon of What's app. Dit is echter een bewuste keuze geweest in het plan van aanpak en heeft **goede resultaten opgeleverd qua bereik**; uit ervaringen van projecten in andere gemeenten wordt geconcludeerd dat bellen (zonder huisbezoek) minder resultaat oplevert. Telefonisch contact kan makkelijker worden vermeden/ontweken door inwoner. Uit de ervaringen in de pilot kan worden geconcludeerd dat het gebruik van What's app wel goede resultaten oplevert om mensen te bereiken en in contact/aangehaakt te houden (als er eenmaal een eerste contact is geweest danwel informatie is achter gelaten). De uitvoerder heeft gemerkt dat dit vaak beter werkt als bellen; het toch net iets minder direct maar wel persoonlijk. Het kan overwogen worden om bij de vervolgaanpak voor vroegsignalering te kiezen voor meer diversiteit in contactpogingen om de inzet/arbeidsintensiteit te beperken.

Automatisering registratie

Voor de pilot is in Excel geregistreerd. Dit is arbeidsintensief, maar voor nu met slechts een enkelvoudig signaal van de zorgverzekeraars nog wel te doen. Een overweging voor de toekomst, en bij meerdere signalen waarop actie wordt ondernomen, is om te kiezen voor een automatiseringssysteem waarin **efficiënter en eenduidig** kan worden **geregistreerd**. Ook de registratie en selectie/matching van signalen kan hierin worden gedaan. We hebben nu ervaren dat (registratie van) het selectieproces bij de gemeenten relatief veel tijd heeft gekost. Gedurende de pilot is deze taak voor Goirle daarom verlegd naar de uitvoerder. Voor Oisterwijk heeft dit zelfs geleid tot het niet tijdig beschikbaar komen van gecheckte lijsten waardoor in bepaalde maanden geen huisbezoeken hebben kunnen plaatsvinden.

Ook is bij verzameling van de gegevens ten behoeve van de kwantitatieve eindevaluatie gebleken dat de registratie van het selectieproces niet voldoende/gestructureerd is bijgehouden door de gemeente Goirle en Oisterwijk; hierdoor heeft het alsnog verzamelen/reconstrueren van de gegevens ten aanzien van het selectieproces (aantallen signalen, uitkomsten checks, inclusie/exclusie) ten behoeve van de eindevaluatie veel tijd gekost. Dit geldt ook voor de analyse van de resultaten uit de huisbezoeken. Ten behoeve van een **efficiënte analyse voor evaluatiedoeleinden/resultaatmeting**, dient goed nagedacht te worden over hoe zaken tijdens de uitvoering worden vastgelegd. Een hiervoor specifiek ingericht automatiseringssysteem kan hierbij helpen.

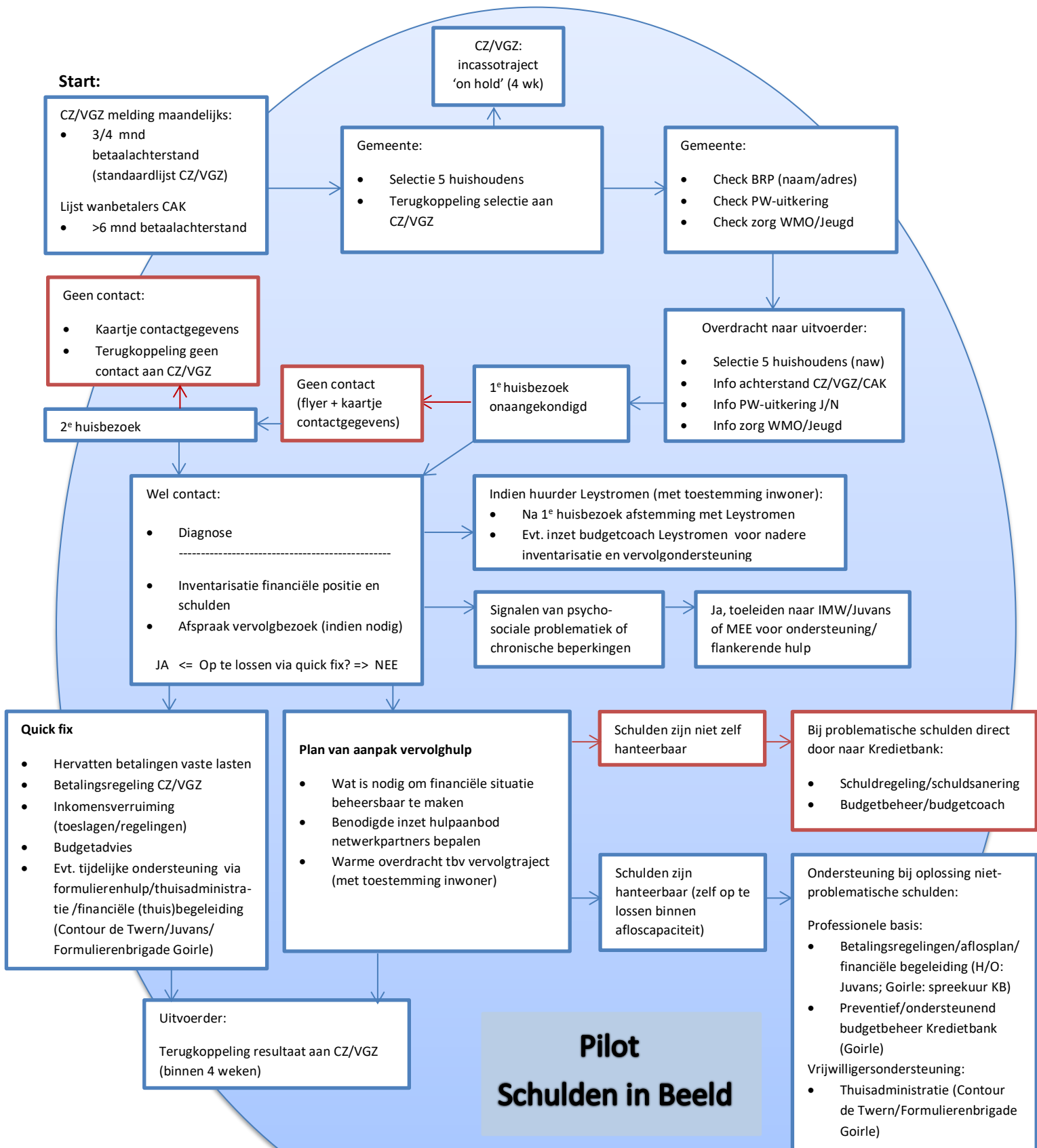
Bij de toekomstige aanpak is een duidelijke toewijzing van dit soort werkzaamheden aan medewerkers van belang die daarvoor specifiek worden vrijgemaakt. Zeker als er op basis van meerdere signalen van verschillende schuldeisers gewerkt/gematcht gaat worden.

4.3 Aanbevelingen

Vanuit de pilot kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan die meegenomen kunnen worden in de vast te stellen aanpak van vroegsignalering onder de gewijzigde Wgs:

- Meer diversiteit in signalen gebruiken; toevoegen signalen van nieuwe signaalpartners en eventueel matches.
- Indien vroegsignalering in de vorm van huisbezoeken wordt voortgezet: zorg dat er voldoende capaciteit/aansluitend professioneel hulpaanbod is voor uitvoering quick fixes (zonder wachttijden met voldoende tijd voor client en huisbezoeken).
- Zorg dat er tevens een aansluitend hulpaanbod zonder wachttijden moet zijn om direct door te kunnen pakken in geval van casussen met problematische schulden en/of aangrenzende complexe problematiek. (De netwerkpartners moeten "klaar staan" om dit soort casussen direct op te kunnen pakken.)
- Zorgen voor een aanspreekpunt/coördinator/aanjager (zowel richting inwoner als in samenwerking met signaalpartners).
- Kies in de outreachende benadering bij voorkeur voor persoonlijk contact aan de deur.
- Zorg dat bij toekomstige inzet van vroegsignalering in de vorm van onaangekondigde huisbezoeken/telefonische contacten aandacht is voor (training op) motiverende gespreksvoering/specifieke gespreksvaardigheden in kader van vroegsignalering.
- Zorg voor automatisering van registratie via een daartoe ontworpen pakket.
- Zorg voor voldoende personele capaciteit intern voor de selectie- en registratiewerkzaamheden.
- Formuleer vooraf wat je achteraf wilt meten. En denk na over wat je daarvoor moet vastleggen en op welke wijze, om achteraf efficiënt te kunnen analyseren.
- De CAK-lijst is zeker bruikbaar als informatiebron voor bruikbare signalen, ook in het kader van vroegsignalering.
- Maak realistische en haalbare samenwerkingsafspraken, maar ga hier in de uitvoering ook flexibel mee om.
- Zorg dat het hulpaanbod en inkomensvoorzieningen binnen gemeente voldoende bekend worden bij de inwoners.
- Denk na over de benadering en het specifieke hulpaanbod voor de doelgroepen jongeren en ondernemers.
- De gemeenten dienen zich adequaat voor te bereiden op de nieuwe WGS per 2021; dit betekent budget reserveren en de vroegsignalering structureel in de begroting opnemen.

Bijlage 1: Werkproces schema / overzicht betrokken partijen



Bijlage 2: Wat gaan we registreren?

Uit plan van aanpak pilot Schulden in Beeld december 2018:

Wat gaan we registreren?

Om te meten wat het effect is van de pilot gaan we de volgende zaken registreren:

Bij de eerste selectie (per gemeente per maand):

- Het totaal aantal meldingen dat is binnen gekomen op de lijsten van CZ en VGZ (separaat voor meldingen CZ en VGZ).
- Hoeveel van deze oorspronkelijke meldingen worden opgenomen in de pilot en leiden dus tot een actie.
- Hoeveel casussen aanvullend geselecteerd zijn vanuit CAK-lijst.
- Hoeveel inwoners van de oorspronkelijke meldingen zijn wel/niet bekend bij de netwerkpartners (checks in het selectieproces).
- We maken een onderscheid tussen de inwoners die deelnemen aan de pilot met 3/4 maanden betalingsachterstand en inwoners die deelnemen aan de pilot met 6 maanden of langere achterstand. Hiertoe wordt geregistreerd of een casus komt van lijst CZ, lijst VGZ of lijst CAK.

Bij het vervolgtraject:

- Wanneer is sprake van een geslaagd contact? We onderkennen hierbij de volgende fases van succes:
 - Hoeveel van de uitgezette acties (huisbezoeken) heeft geleid tot daadwerkelijk contact met de inwoner.
 - In hoeveel gevallen is de inwoner bereid geweest om in gesprek te gaan over de problematiek (diagnose-fase; gesprek achter de voordeur).
 - In hoeveel gevallen is het traject naar een oplossing volledig doorlopen (diagnose, initiatie quick fix/plan van aanpak en waar nodig overdracht naar vervolghulp).
- Tot welke acties hebben de gesprekken geleid: hoeveel van de gesprekken leidt tot een quick fix – doorverwijzing naar Kredietbank – inzet andere (schuld)hulpverlening (en zo ja, welke).
- In hoeveel gevallen het traject met een oplossing wordt afgerond. Een oplossing wordt hierbij gezien als: een afname in de betalingsachterstand/schulden of stabilisatie van schulden en een opgestart traject voor vervolghulp in de problematische gevallen. Eventueel kunnen we hiertoe CZ/VGZ laten aangeven in hoeveel gevallen de afspraken over hervatten van de reguliere betalingen en/of de betalingsregeling daadwerkelijk zijn nagekomen (en met ingang van welk moment). De oplossing zal beter kunnen worden beoordeeld na verloop van tijd. Derhalve hanteren we een meetmoment na 6 maanden (zie hieronder).

Om een goed beeld te krijgen van de groep inwoners die benaderd wordt, registreren we per casus:

- Wat de schuldenproblematiek is in euro's en in het aantal schuldeisers (bij aanvang).
- Of er sprake is van hanteerbare of niet zelf hanteerbare (problematische) schulden.

Dit om te zien of het doel vroegsignalering daadwerkelijk is bereikt.

- Wat de gezinssamenstelling en burgerlijke staat is, het soort inkomen (arbeid, uitkering (WW/PW/ZW/WIA), AOW/pensioen) en in hoeverre sprake is van een zgn "life-event" als oorzaak van de financiële problematiek (scheiding/verlating, werkloosheid/ontslag, overlijden partner of ander familielid, faillissement onderneming, ziekte/ongeval (lichamelijk/geestelijk), zorg voor (ziek) familielid, detentie, (ongewenste) zwangerschap, jongerenproblematiek (bereiken leeftijd 18 jaar/gestopt met school etc).

Door deze aspecten te registreren is naderhand analyse mogelijk om een beeld te krijgen op welke doelgroepen de gemeenten meer willen/moeten gaan inzetten.

Doorlooptijd:

- Begindatum en einddatum van contact/traject binnen de pilot (fase betrokkenheid uitvoerder tot moment van overdracht naar vervolghulp netwerkpartner). Data en uitkomsten van huisbezoeken zullen worden vastgelegd.
- Doorlooptijd vervolghulp (moment/datum overdracht netwerkpartner en moment/datum eerst gesprek vervolghulp).

Meetmoment na 6 maanden

Om te meten wat het effect van de pilot is, wordt er (mits er toestemming voor gegeven is door de inwoner) na 6 maanden contact met de inwoner gezocht om in beeld te brengen of de financiële situatie verbeterd (afname schuldenproblematiek), verergerd (toename schuldenproblematiek) of gelijk/stabiel is gebleven (schuldenproblematiek is ongewijzigd gebleven). Ook kan worden vastgesteld in hoeverre de hervatting van de reguliere (vaste lasten) betalingen is gerealiseerd en wat de status en voortgang is in het traject van ingezette vervolghulp (indien van toepassing).

Hierbij dient te worden opgemerkt dat vaste lasten stabilisatie ook een winst kan zijn. In dat geval is de hoogte van de schulden (nog) niet afgenomen, maar ook niet toegenomen omdat herstel in de regelmatige betaling van de vaste lasten is gerealiseerd. Eventueel kan informatie bij CZ/VGZ worden opgevraagd over de hervatting van de premiebetalingen en nakomen van betalingsregelingen.

Bijlage 3: Analyse oplossing betaalachterstanden op basis van actuele betaalinformatie ZV

Afkortingen: BR = betalingsregeling
ZV = zorgverzekeraar (CZ/VGZ)

Tabel 1: Groep die **hulp** heeft **geaccepteerd** => in hoeverre is er (al) oplossing gerealiseerd?

Situatie per einde pilot (medio februari 2020)	G	O	H	Totaal	In %
1. Achterstand volledig voldaan / lopende premie wordt betaald	-	1	2	3	14,3%
2. Schuld afgenomen + BR ingezet + lopende premie wordt betaald	3	1	1	5	23,8%
3. Schuld afgenomen maar (nog) geen BR + lopende premie wordt betaald	-	1	-	1	4,75%
4. BR ingezet maar schuld nog niet afgenomen (moet nog gaan lopen)	2	-	-	2	9,5%
5. BR ingezet maar schuld toegenomen (BR niet nagekomen)	1	-	-	1	4,75%
6. KB ingezet; schuld toegenomen of gelijk gebleven (ivm 'opstarttijd' traject KB)	2	-	1	3	14,3%
7. Schuld gelijk gebleven; geen vervolghulp bij vaste partners pilot mogelijk	-	1	-	1	4,75%
8. Schuld toegenomen ivm voortijdige beëindiging hulptraject vanuit inwoner	1	1	2	4	19%
9. Schuld toegenomen ivm "traject loopt nog" (hulp geaccepteerd in jan. 2020)	1	-	-	1	4,75%
Totaal aantal hulptrajecten opgestart:	10	5	6	21	100%
Wel diagnosegesprek / geen hulp in pilot mogelijk; schuld toegenomen	1	-	-	1	
Totaal aantal nader in gesprek over problematiek (diagnosegesprek):	11	5	6	22	

Tabel 2: Groep die **zelf** al had **opgelost** => in hoeverre zijn er geen nieuwe achterstanden bij de ZV?

Situatie per einde pilot (medio februari 2020)	G	O	H	Totaal	In %
1. Geen betalingsachterstand ZV	9	7	3	19	70,4%
2. BR loopt + lopende premie wordt betaald + schuld is afgenomen	3	2	3	8	29,6%
Totaal aantal dat zelf al heeft opgelost:	12	9	6	27	100%

Tabel 3: Groep die **niet** is **bereikt** => in hoeverre is de schuld aan de ZV (zelf) opgelost?

Situatie per einde pilot (medio februari 2020)	G	O	H	Totaal	In %
1. Achterstand volledig voldaan / lopende premie wordt betaald	3	2	3	8	20,5%
2. Schuld afgenomen + BR afgesproken/betaalafsprake gemaakt + lopende premie wordt betaald	3	1	1	5	12,8%
3. Schuld wel afgenomen maar geen BR afgesproken/betaalafsprake gemaakt	2	2	1	5	12,8%
4. BR afgesproken/betaalafsprake gemaakt maar schuld nog niet afgenomen of schuld toegenomen tov melding (agv BR pas recenter afgesproken)	3	1	1	5	12,8%
5. Schuld toegenomen of gelijk gebleven + geen BR afgesproken/betaalafsprake gemaakt, maar lopende premie wordt wel weer betaald	-	1	1	2	5,1%
6. Schuld toegenomen of gelijk gebleven + geen BR afgesproken/betaalafsprake gemaakt + lopende premie wordt niet betaald	3	4	7	14	35,9%
Totaal aantal niet bereikt:	14	11	14	39	100%

Tabel 4: Groep die **zelf probeert op te lossen/geen hulp wenst** => in hoeverre is de schuld aan de ZV (zelf) opgelost?

Situatie per einde pilot (medio februari 2020)	G	O	H	Totaal	In %
1. Achterstand volledig voldaan / lopende premie wordt betaald	2	3	5	10	19,6%
2. Schuld afgenomen + BR afgesproken/betaalafpraak gemaakt + lopende premie wordt betaald	2	3	1	6	11,8%
3. Schuld wel afgenomen maar geen BR afgesproken/betaalafpraak gemaakt	6	4	3	13	25,5%
4. BR afgesproken/betaalafpraak gemaakt maar schuld nog niet afgenomen of schuld toegenomen tov melding (agv BR pas recenter afgesproken)	3	3	-	6	11,8%
5. Schuld toegenomen of gelijk gebleven + geen BR afgesproken/betaalafpraak gemaakt, maar lopende premie wordt wel weer betaald	-	1	-	1	1,9%
6. Schuld toegenomen of gelijk gebleven + geen BR afgesproken/betaalafpraak gemaakt + lopende premie wordt niet betaald	1	4	10	15	29,4%
Totaal aantal dat zelf probeert op te lossen/geen hulp wenst:	14	18	19	51	100%

Bijlage 4: Vragenlijst telefonische enquête klantevaluatie

Vragenlijst Klantevaluatie

Pilot GOH Actie op Geldzaken

Opgesteld door: Bianca Haarbosch

Datum: 18-2-2020 DEFINITIEF

Opzet klantevaluatie:

Als onderdeel van de eindevaluatie van de pilot voeren we een evaluatie uit op basis van ervaringen van de klanten. Hoe hebben de inwoners de aanpak en hulp van de pilot ervaren? In hoeverre hebben ze het gevoel dat ze voldoende (verder) geholpen zijn? Tevens wordt hierbij vanuit de inwoner in beeld gebracht of de financiële situatie is verbeterd (afname schulden), verslechterd (toename schulden) of gelijk/stabiel is gebleven (ongewijzigde schuldenproblematiek) en wat de status en voortgang is in het traject van ingezette vervolghulp (indien van toepassing). Deze aspecten worden gemeten op basis van een telefonische enquête onder inwoners die hulp hebben geaccepteerd. De telefonische enquête wordt uitgevoerd door de uitvoerder (Bianca Haarbosch).

Doelgroep:

De enquête wordt besproken met inwoners die hulp in de pilot hebben geaccepteerd, dus waarvoor een nader diagnosegesprek heeft plaatsgevonden. De inwoners die geen hulp hebben geaccepteerd in de pilot, worden niet benaderd met deze enquête. Voor de dossiers die nog onderhanden zijn (contacten die nog lopen) ten tijde van de uitvoering van de uitvoering van de enquête, is beoordeeld of er al een klantevaluatie kan worden gedaan om mee te nemen in eindevaluatie pilot. Dit is afhankelijk van de fase waarin het hulptraject zich bevindt (stand van zaken van inventarisatie/oplossing en van inschakeling evt. vervolghulp).

Introductie richting inwoner:

- Vanuit de pilot Actie op Geldzaken heeft u hulp ontvangen (of ontvangt u momenteel nog hulp) vanuit de gemeente bij het in kaart brengen en op orde brengen van uw financiën en het realiseren van een oplossing voor uw financiële problemen/schulden. Deze hulpverlening is gestart met een onaangekondigd huisbezoek op basis van een signaal van CZ of VGZ en daarna een nader gesprek met de uitvoerder van de gemeente (Bianca Haarbosch).
- De gemeente wil graag weten wat u vindt van het project en de hulp en wat u er tot nu toe aan heeft gehad. Daarom willen we een vragenlijst met u doornemen met vragen over uw ervaringen. Door het beantwoorden van de vragen helpt u de gemeente om de kwaliteit van haar dienstverlening verder te verbeteren.
- Anonimiteit: Uw antwoorden worden anoniem verwerkt. De resultaten worden anoniem beschreven en zijn niet herleidbaar tot individuele personen.

Afsluiting richting inwoner:

- Aangeven dat pilot stopt en Bianca na februari niet meer bereikbaar is (telefoonnummer en emailadres vervalt).
- Aangeven waar men terecht kan met evt. vervolgvragen; contactgegevens per gemeente doorgeven:
 - voor verdere hulp (Goirle: 't Loket / OTW: Farent / HVB: Gids in Geldzaken Roos Nagel)
 - voor vragen over het project (Niek Hendriks, Lars Wierts en Anneke Nouwens).

Casus informatie (reeds bekend vanuit registratie pilot)

1. Wat was de situatie toen de hulp werd opgestart (bij eerste gesprek)?:

- Beginnende schulden / betalingsachterstanden
- Schulden die niet zelf meer op te lossen zijn
- Geen schulden meer, maar financiële situatie onvoldoende in de hand waardoor nieuwe schulden dreigden te ontstaan
- Anders, namelijk

2. Is er sprake geweest van een Quick Fix?

Ja

Nee

Evt. toelichting:

3. Is er sprake geweest van inzet van ondersteuning of vervolghulp netwerkpartner, zo ja welke?:

Kredietbank Nederland

IMW / Farent

Budgetcoach Leystromen

Contour de Twern / Formulierenbrigade

Anders, namelijk:

Vragenlijst (bespreking met inwoner)

Situatie voor en na de hulpverlening:

Geef het rapportcijfer van uw keuze.

1. Situatie op het moment dat de hulp werd opgestart (1e gesprek Bianca Haarbosch):

a) Op het moment dat de hulp werd opgestart gaf ik mijn **financiële situatie** het cijfer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b) Hoeveel **zorgen** had u over uw financiën op het moment dat de hulp werd opgestart?: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(waarbij 1 staat voor geen zorgen en 10 staat voor zeer veel zorgen)

2. Huidige situatie:

a) Ik geef mijn **financiële situatie** op dit moment het cijfer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b) Hoeveel **zorgen** heeft u op dit moment over uw financiën?: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(waarbij 1 staat voor geen zorgen en 10 staat voor zeer veel zorgen)

Aanpak/werkwijze pilot:

3. Hoe heeft u het onaangekondigde huisbezoek ervaren? Zou u liever anders zijn benaderd?:

Ik vond het *wel/niet* vervelend dat de gemeente onaangekondigd aan de deur stond

Ik vond het *wel/niet* erg dat de gemeente informatie had over mijn betaalachterstand

Ik zou in 1^e instantie liever op een andere wijze zijn benaderd, nl:(bv. brief/telefonisch)

.....

Andere reacties, namelijk:

4. Wat vond u ervan dat de gesprekken en hulpverlening bij u thuis hebben plaats gevonden?

Ik vond het *wel/niet* prettig om de gesprekken en hulpverlening bij mij thuis te doen

Ik had de gesprekken/hulpverlening liever op een andere plaats willen doen, nl:

.....

Andere reacties, namelijk:

Tevredenheid over hulpverlening in pilot:

5. Wat hebben de gesprekken en hulp/ondersteuning die u in de pilot heeft ontvangen u opgeleverd?
(meerdere antwoorden mogelijk; aangeven in hoeverre dit voor u van toepassing is):

- (Zicht op) een oplossing voor mijn financiële problemen/schulden
- Meer inzicht in mijn financiële situatie gekregen (inkomsten/uitgaven/schulden); beter in staat om een overzicht te maken van inkomsten/uitgaven/schulden
- Meer overzicht en grip gekregen op mijn geldzaken / meer kennis en inzicht gekregen over hoe ik mijn geldzaken kan beheren
- (Beter) sluitend budget / ik kan nu maandelijks rondkomen en al mijn vaste lasten betalen
- Meer rust en minder zorgen
- Advies over het aanpakken van mijn schulden in het algemeen / ik weet nu beter hoe ik een haalbare betalingsregeling kan afspreken met schuldeisers
- Advies over het omgaan met schuldeisers / ik durf nu beter contact te leggen met schuldeisers
- Informatie over het aanvragen van toeslagen en financiële regelingen / ik weet nu beter op welke toeslagen/inkomensondersteunende regelingen ik recht heb
- Ik weet nu waar ik terecht kan als ik financiële problemen heb of hulp nodig heb bij mijn financiën
- Ik durf beter over mijn financiële situatie te praten / ik durf nu (eerder) hulp te vragen bij mijn geldzaken
- Anders, namelijk:
- Het heeft mij niets (concreets) opgeleverd

5A: Wat is het belangrijkste dat het u heeft opgeleverd?:

.....
.....

5B: Met welke hulp van de uitvoerder was u het meest blij? Waar heeft u het meeste aan gehad?:

.....
.....

5C: Wat had hierin beter gekund?/Wat had u liever anders gezien?/Wat heeft u gemist in de hulp?:

.....
.....

6. I.g.v. doorverwijzing naar andere hulpverleners/netwerkpartners die ondersteunen:

Welk cijfer geeft u de **vervolghulpverlening** in de pilot?: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Evt.: Wat had hierin beter gekund?/ Wat had u liever anders gezien?:

.....

7. Wat is de stand van zaken/voortgang in het traject van vervolghulpverlening?:

Toelichting:

.....

8. Welke **waarde** heeft deelname aan de pilot (terugkijkend) voor u gehad?/Hoe **waardevol** was deelname aan de pilot voor u?:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Geef de waarde voor u aan met een cijfer van 1 (geen waarde) tot 10 (heel veel waarde)

9. In hoeverre heeft u het gevoel voldoende geholpen te zijn (om zelf verder te kunnen)?: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Geef dit aan met een cijfer van 1 (onvoldoende geholpen) tot 10 (voldoende geholpen)

Wat mist u hierin (op dit moment) nog?/wat heeft u eventueel nog nodig?

Toelichting:

.....

Verbetering financiële situatie:

10. Wat is de huidige financiële situatie?:

- Ik heb geen betalingsachterstanden meer
- Ik heb nog steeds betalingsachterstanden, maar mijn schulden worden lager
- Ik heb nog steeds betalingsachterstanden en mijn schulden zijn min of meer gelijk gebleven
- Ik heb nog steeds betalingsachterstanden en mijn schulden lopen verder op

11. In hoeverre is hervatting van reguliere vaste lasten betalingen gerealiseerd?:

- Het lukt mij nu om alle vaste lasten per maand tijdig te betalen
- Het lukt mij nog niet om alle vaste lasten per maand tijdig te betalen; welke niet:.....
- Evt. toelichting:

Overige opmerkingen:

Wist u dat de gemeente hulp kan bieden bij financiën? En dat er instanties zijn binnen de gemeente waar u terecht kunt met vragen over geldzaken/financiële problemen? (bv. Farent/'t Loket/Formuliereninloop/KBNL)

- Ja, ik was bekend met/had wel gehoord van:
- Nee, geheel niet
- Anders, namelijk:.....
- Evt. toelichting:

Heeft u verbeterpunten voor de gemeente ten aanzien van de hulp bij uw financiën?
Wat zouden we anders/beter kunnen doen? Wat mist u nog?

.....
.....
.....

Heeft u nog overige opmerkingen over de hulp die u via de pilot heeft ontvangen?:

.....
.....
.....

Bijlage 5: Feedback uit klantenquêtes

Recapitulatie antwoorden vraag 5

Wat hebben de gesprekken en hulp/ondersteuning die u in de pilot heeft ontvangen u opgeleverd? Dit wordt het meeste genoemd (zie antwoordcategorieën bij vraag 5 in bijlage 4):

	<i>Aantal keer genoemd</i>
(Zicht op) een oplossing voor mijn financiële problemen/schulden	4
Meer inzicht in mijn financiële situatie gekregen (inkomsten/uitgaven/schulden); beter in staat om een overzicht te maken van inkomsten/uitgaven/schulden	3
Meer overzicht en grip gekregen op mijn geldzaken / meer kennis en inzicht gekregen over hoe ik mijn geldzaken kan beheren	4
(Beter) sluitend budget / ik kan nu maandelijks rondkomen en al mijn vaste lasten betalen	2
Meer rust en minder zorgen	5
Advies over het omgaan met schuldeisers / ik durf nu beter contact te leggen met schuldeisers	2
Ik weet nu waar ik terecht kan als ik financiële problemen heb of hulp nodig heb bij mijn financiën	6
Ik durf beter over mijn financiële situatie te praten / ik durf nu (eerder) hulp te vragen bij mijn geldzaken	1
Anders, namelijk: vooruitzicht gekregen voor toekomst / perspectief (dat het goed gaat komen)	3
Anders, namelijk: het idee dat je er niet alleen voor staat; gevoel dat je ergens terecht kunt als het mis gaat	2
Anders, namelijk: duwtje in de rug; op de goede weg geholpen om zelf verder te kunnen	3

Met welke hulp van de uitvoerder was u het meest blij? Waar heeft u het meeste aan gehad? Dit wordt (het meeste) genoemd:

- Overzichtelijkheid en duidelijkheid verschaft / alles op een rijtje gezet
- Uit handen genomen om schuldeisers te bellen / telefoontjes gepleegd die men zelf niet aan kon
- Er zijn stappen ondernomen / acties in gang gezet (die inwoner zelfstandig niet zou zijn gelukt)
- Mogelijkheid tot oplossing via de Kredietbank aangereikt / traject naar Kredietbank opgestart
- Betalingsregeling in werking gezet

Overige relevante feedback die uit de mondelinge enquêtes naar voren is gekomen:

Opmerkingen inwoners:

- Heel positief om het op deze manier te doen vanuit de gemeente; ik vind dat ze hier zeker mee verder moeten gaan. Zo ook mensen bereiken die wellicht een goed inkomen hebben, maar toch problemen.
- Vooral doorgaan met deze werkwijze; er zijn veel mensen die tegen deze problemen aanlopen.
- Heel goed om dit wel te blijven doen als gemeente; hier kunnen heel veel mensen baat bij hebben.
- Ik ben heel enthousiast over deze persoonlijke en pro-actieve aanpak, een zeer goed initiatief; ik adviseer de gemeente om met deze aanpak door te gaan.
- Het besef dat er hulp is, dat was heel fijn! Het idee dat je het niet alleen hoeft op te lossen, er niet alleen voor staat.
- Rust in je hoofd, de druk eraf genomen, dat is zo fijn!
- Dit was precies wat ik nodig had, alleen realiseerde ik met dat nog niet toen je aan de deur stond. Ik heb daardoor het inzicht gekregen dat er wel iets moest gebeuren.
- De hulp was oplossingsgericht, praktisch aanpakken van zaken, zonder een oordeel te vellen.

- Ik was sceptisch en voorzichtig (vaak teleurgesteld in hulpverlening), maar ik voel me nu echt serieus genomen. Jullie hebben het waar gemaakt. Ik heb vertrouwen gekregen.
- Er is een luisterend oor geboden, ook voor andere zaken die mij bezig houden.
- Prettig dat er geluisterd werd en dat niet iemand de regels kwam opleggen. Dit viel positiever uit dan verwacht. We hebben tips/adviezen gekregen en kunnen eigen keuzes blijven maken.
- Ik heb alles gekregen wat ik nodig had / Ik heb alle handvatten gekregen die ik nodig had.
- Stapje voor stapje op mijn eigen tempo, dat was heel fijn.
- Mijn zelfvertrouwen, zowel financieel als persoonlijk, is omhoog gegaan; ik heb veel stappen vooruit kunnen zetten, durf zelf weer actie te ondernemen en ben niet verder de diepte in gezakt.
- Heel dankbaar voor de hulp, is heel nuttig geweest. Het heeft mijn ogen geopend en ik heb meer zelfvertrouwen gekregen om verdere stappen te zetten.
- Afspraken zijn goed nagekomen en er is duidelijk en overzichtelijk gewerkt, dat geeft vertrouwen; de herinneringen aan mijn eigen acties/afspraken waren ook erg prettig, dat had ik nodig.
- Het is fijn om een contactpersoon/aanspreekpunt te hebben (die goed bereikbaar is) waar je altijd naar kunt bellen over een langere termijn (bv. als er tussendoor vragen/problemen komen); de mogelijkheid om contact te kunnen opnemen als het misgaat. Als je naar gemeente belt, zijn medewerkers soms slecht bereikbaar/moeilijk te pakken te krijgen en wordt je niet altijd goed geholpen. In dit project was de directe bereikbaarheid van de uitvoerder heel goed.
- De gemeente zou zich meer kunnen richten op (ex-)ondernemers. Daarvoor is geen vangnet; kunnen niet terugvallen of veel regelingen/financiële ondersteuning.
- Specifiek Goirle: Wellicht een andere naam kiezen voor 't Loket; het spreekt mij niet aan om in de media een stukje over "t Loket" te gaan lezen. Misschien helpt het als er deur aan deur informatie wordt verstrekt over de dienstverlening van 't Loket. En waarom is 't Loket niet in het gemeentehuis, zou ik logisch vinden qua locatie.