



Gemeente
Amsterdam

The Challenge Amsterdam

Voor elke schuld een oplossing

Buurteam
Amsterdam

Zilveren
Kruis

www.SHVconsultancy.nl



Dit actieonderzoek ligt in het verlengde van het rapport van de Amsterdamse Ombudsman *Hoe het stelsel een stuwmeer creëert* (2019). Naar zijn advies hebben we een outreachende signaleringsaanpak opgezet om een oplossing te vinden voor mensen die al 10 jaar in de wanbetalersregeling van de zorgverzekering zitten. Met deze rapportage laten we niet alleen de effectiviteit van zo'n aanpak zien en willen we het leren stimuleren, maar herbeoordelen we ook de conclusie van de Ombudsman over hoeveel mensen 'levenslang' in de schulden zitten.

Colofon:

Dit rapport is uitgegeven door SHVconsultancy in opdracht van de gemeente Amsterdam en Buurtteam Zuidoost. Het onderzoek is daarnaast uitgevoerd in samenwerking met zorgverzekeraar het Zilveren Kruis.

Auteur: Wouter Wamelink

Alkmaar, juni 2024

Inleiding	4
Methodologie	6
Hoofdstuk 1	8
Een signaleringsaanpak: voor elke schuld een oplossing!	8
1.1 Toerusten	8
1.2 Bereik	17
1.3 Vasthouden	23
1.4 'Out of the box' oplossen	26
1.5 Impactanalyse werkzame bestanddelen	31
1.6 Conclusie	32
Hoofdstuk 2	35
Hoeveel Amsterdammers hebben 'levenslang' schulden?	35
2.1 Informatie uit de 'geschiedenis bij schuldhulpverlening'	35
2.2 Informatie uit The Challenge	38
2.3 Informatie van de doelgroep	40
2.4 Conclusie	44
Belangrijkste aanbevelingen	48
Bijlage 1 Voorbereiding op het actieonderzoek	50
Bijlage 2 Startdocument Challenge <i>Toerusten, Bereik, Vasthouden en Oplossen</i>	57
Bijlage 3 Data-analyse leeftijd, geslacht, herkomst & leeftijd <i>versus</i> 'Geschiedenis SHV'	59
Bijlage 4 Opbrengst Cultuur en schaamte	61
Bijlage 5 Evaluatie instrumenten om contact te maken	63
Bijlage 6 Flyer 'Voordelen speciale regeling Zilveren Kruis'	65
Bijlage 7 Niet-thuis-kaartje	66

Inleiding

“Honderdduizenden huishoudens leven met problematische schulden en krijgen geen toegang tot schuldhulpverlening. Zij zitten levenslang vast in een ‘stuwmeer’ voorafgaand aan de schuldhulp. Daardoor leven zij permanent op of onder het bestaansminimum. Deze mensen bevinden zich op een rotonde zonder afslagen. Wanneer zij wel in beeld zijn, duurt het voortraject van wettelijke of minnelijke schuldsanering voor hen vaak jaren - als zij er al doorheen komen. In deze periode zijn de mensen gehouden aan een uiterst beperkt inkomsten- en uitgavenpatroon. Ook als dit uiteindelijk niet leidt tot een schuldhulptraject, heeft men al jaren moeten bloeden. Dan blijkt aan het eind van het traject dat zij een doodlopende weg zijn ingeslagen. Deze situatie is onwenselijk en onmenselijk”.

(Amsterdamse Ombudsman, *Hoe het stelsel een stuwmeer creëert* - Uitkomst actieonderzoek onder Amsterdammers in de wanbetalersregeling zorgverzekering, 2019)

Aanleiding

In 2019 concludeerde de Amsterdamse Ombudsman dat grote groepen Nederlanders problematische schulden hebben en deze niet zelf kunnen oplossen omdat zij de hulp van schuldhulpverlening niet willen of kennen.¹ In de term van de Ombudsman hebben zij ‘levenslang’ en hij schatte in dat het mogelijk om honderdduizenden mensen in Nederland gaat. Deze conclusie is opmerkelijk, gezien de jarenlange investeringen van de gemeente Amsterdam om zoveel mogelijk mensen te helpen. Hoe kan het dat deze mensen niet zijn geholpen of nooit in beeld zijn geweest? Die vraag hebben we nader onderzocht en heeft ons tegelijkertijd uitgedaagd om het beter te doen. Samen met grote gemeenten zijn we door het rapport van de Ombudsman aangezet tot *The Challenge*, in samenwerking met de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

The Challenge in Amsterdam: één onderzoeksvraag en vier uitdagingen

Veel gemeenten hebben de focus gelegd op de (door)ontwikkeling van de vroegsignaleringsaanpak.² Amsterdam onderscheidt zich daarin, omdat met *The Challenge* in Amsterdam – naast het innoveren van de signaleringsaanpak met vier uitdagingen – ook de conclusie van de Ombudsman is onderzocht. Onderstaande onderzoeksvraag stond hierbij centraal.

1 Hoe het stelsel een stuwmeer creëert - Uitkomst actie-onderzoek onder Amsterdammers, in de wanbetalersregeling zorgverzekering Amsterdamse Ombudsman (2019) en onderliggende rapportage van, Panteia Meerwaarde pilot signalering schulden Ombudsman Metropool Amsterdam, Het verhaal achter de cijfers (2019).

2 Wettelijke taak sinds 2021, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Onderzoeksvraag

Zijn er veel Amsterdammers met langdurige schuldenproblematiek die 'levenslang' hebben omdat zij niet bekend zijn met schuldhulpverlening of hun aanbod niet willen?

Door actieonderzoek is gepoogd de onderzoeksvraag te beantwoorden. Daarnaast is de schuldhulpverlening op zoek gegaan naar een oplossing voor de doelgroep van het actieonderzoek en zijn daarin vier uitdagingen onderscheiden:

1. *Toerusten*: Zorgen dat hulpverleners goed voorbereid zijn op hun taak.
2. *Bereiken*: Zorgen dat uit contact ook een relatie ontstaat waarbij je mag ondersteunen.
3. *Vasthouden*: Ervoor zorgen dat iemand gemotiveerd blijft en zich voor het doel blijft inzetten.
4. *(Out of the box) bieden van oplossingen*: Zorgen voor een oplossing die aansluit bij iemands behoefte, eventueel buiten het systeem om.

Leeswijzer

Deze rapportage bestaat uit twee delen. **Bent u vooral benieuwd naar onze outreachende signaleringsaanpak om voor elke schuld een oplossing te vinden? Lees dan eerst deel 1.**

In het hoofdstuk *Toerusten* is uitgewerkt hoe we op adviezen van de Ombudsman de aanpak hebben opgezet met verschillende innovaties. Daarna wordt voor elke uitdaging het resultaat, de succesfactoren en de verbeterpunten uitgewerkt.

Bent u vooral geïnteresseerd in het antwoord op de onderzoeksvraag? Lees dan eerst deel 2. Niet alleen geeft het nieuwe inzichten, door verschillende perspectieven ontstaat een ruimer begrip over de doelgroep en het vraagstuk 'levenslang'.

Methodologie

In dit hoofdstuk beschrijven we de onderzoeksaanpak die we hebben gehanteerd om de onderzoeksvraag te beantwoorden en de signaleringsaanpak aan de hand van vier uitdagingen te innoveren.

Vorbereiding op het actieonderzoek

Vacature

De deelnemers beschikken over reflectie- en verandervermogen, hebben een onderzoekende en kritische houding en beschikken over creativiteit, lef en doorzettingsvermogen. Ze zijn gemotiveerd om de uitdagingen aan te gaan en om antwoord te vinden op de onderzoeksvragen.

Samenstelling projectgroep

Voor het actieonderzoek is de volgende projectgroep samengesteld:

Reflectieteam

Marcel Thijssen, *procesregisseur vroegsignalering (WPI)*

Rob de Bruijn, *manager schuldhulpverlening Buurteam Zuidoost*

Lianne Jenezon en Reina Otto, *projectbegeleiders zorgverzekeraar het Zilveren Kruis Incidenteel*: Ervaringsdeskundige, projectleider 'Armen Ineen', Zorgverzekeringslijn, medewerkers Vroegsignalering Buurteam Zuidoost.

Team 'Bereik' en 'Vasthouden'

Laura Wilken, tijdelijk Gloria Misidjan, *generalistische buurtteammedewerkers*.

Manisha Shahatoe en Jebita Subramaniam, *stagiaires*.

Team 'Vasthouden' en Oplossen'

Chenise Ho-A-Hing, opgevolgd door Marcel Ruiters en Scarlett Sanichar, *schuldhulpverleners*.

Projectleider

Wouter Wamelink, *SHVconsultancy*

Onderzoek Ombudsman en Challenge Den Haag als referentiekader

In het rapport 'Hoe het stelsel een stuk meer creëert' worden bevindingen uit twee actieonderzoeken samengebracht: (1) het vooronderzoek dat de Ombudsman zelf uitvoerde en (2) het vervolgonderzoek dat door onderzoeksbureau Panteia is uitgevoerd. Beide onderzoeken gebruikten 'laat'signalering om een doelgroep te bereiken die mogelijk hulp nodig heeft maar daar zelf nog niet om heeft gevraagd. Het bestand bestond uit mensen die langdurig als wanbetaler bij het CAK stonden geregistreerd. Het belangrijke verschil was dat het vooronderzoek meerdere schulden in beeld waren, terwijl dit bij het vervolgonderzoek niet het geval was. De Ombudsman heeft op deze onderzoeken zijn conclusie gebaseerd en daarom hebben deze als referentiekader gediend voor ons onderzoek.

Daarnaast is ook de gemeente Den Haag een challenge aangegaan. Zij onderzochten niet de conclusie van de Ombudsman, maar zochten wel naar een oplossing voor een vergelijkbare doelgroep. Dit actieonderzoek wordt eveneens als referentiekader gebruikt.³

Vraagstuk vooraf verdiept

Voordat we van start zijn gegaan, hebben we het vraagstuk eerst verder verdiept.

Onder andere door:

1. vooraf onze aannames bij het vraagstuk in beeld te brengen.
2. het vraagstuk te bekijken in de context van het systeem waarin schulden bestaan en worden opgelost.
3. er met onze opzet voor te zorgen dat het vraagstuk wordt bekeken vanuit verschillende perspectieven.
4. de opzet van het onderzoek van de Ombudsman nader uit te werken.

Deze verdieping is verder uitgewerkt in [bijlage 1](#). Het biedt een goede introductie op het thema.

Onderzoeksmethode actieonderzoek

Het onderzoek wordt uitgevoerd door de schuldhulpverlening, met als doel veranderingen door te voeren *binnen* schuldhulpverlening zelf. Er is gebruikgemaakt van actieonderzoek, waarbij we leren door te doen, om de praktijk te verbeteren en Amsterdammers een oplossing te kunnen bieden.

Door onze ervaring in het actieonderzoek hebben we geprobeerd de onderzoeksvraag te beantwoorden. Daarnaast hebben we interviews afgenomen met de Amsterdammers waar het om gaat en is de vraag in de registratie onderzocht door te kijken naar hun 'geschiedenis bij schuldhulpverlening'.

De doelgroep

Om deze groep in beeld te krijgen, is gebruikgemaakt van een bestand van Amsterdammers die al 10 jaar of langer zijn aangemeld bij het CAK als wanbetaler van de zorgverzekering. Zij hebben gemiddeld een totale schuld van € 11.000,-. De doelgroep met een bijstandsuitkering is buiten beschouwing gelaten en wordt op een andere wijze opgepakt. Het actieonderzoek vond plaats in stadsdeel Zuidoost en is uitgevoerd door het Buurtteam.

³ Bereiken van mensen in verborgen armoede, Gemeente Den Haag SZW (2023).

Hoofdstuk 1

Een signaleringsaanpak: voor elke schuld een oplossing!

Dit hoofdstuk gaat over *leren en het 'beter doen'*. Voor een groep die niet om hulp heeft gevraagd, stellen we onszelf vier uitdagingen en gaan we op zoek naar een oplossing voor hun schulden:

1. *Toerusten*: Zorgen dat hulpverleners goed zijn voorbereid op hun taak.
2. *Bereiken*: Zorgen dat uit contact ook een relatie ontstaat waarbij je mag ondersteunen.
3. *Vasthouden*: Zorgen dat iemand gemotiveerd blijft en zich voor het doel blijft inzetten.
4. *(Out of the box) bieden van oplossingen*: Zorgen voor een oplossing die aansluit bij iemands behoefte, eventueel buiten het systeem om.

We hebben de methode van actieonderzoek gevolgd en regelmatig gereflecteerd op de acties die we hebben ondernomen. De resultaten van deze evaluaties zijn opgenomen in dit rapport om het leerproces te stimuleren. Daarnaast hebben we de uitdaging Toerusten uitgebreid uitgewerkt, zodat ons proces om tot deze aanpak te komen goed kan worden gevolgd.

De resultaten van onze uitdagingen 2 tot en met 4 zijn vergeleken met resultaten van vergelijkbare aanpakken om hun effect te meten. Op basis hiervan hebben we de belangrijkste succesfactoren en verbeterpunten vastgesteld. Deze opzet moet een basis bieden om van te leren en de uitdagingen door te ontwikkelen.

1.1 Toerusten

In zijn rapport maakte de Amsterdamse Ombudsman niet alleen zijn conclusie 'levenslang', hij deed ook verschillende aanbevelingen om de signaleringsaanpak verbeteren. The Challenge bouwt daarop voort. We hebben een overzicht gemaakt van zijn aanbevelingen, aangevuld met acties die wij als projectgroep belangrijk vonden. Dit overzicht heeft als basis gediend om medewerkers voor The Challenge toe te rusten (zie [bijlage 2](#)).

1.1.1 Goed benutten van informatie

Veel van het advies van de Ombudsman gaat over het benutten van informatie zodat het werk effectief kan worden georganiseerd.

Informatie die beschikbaar is bij de melder

Actuele informatie vordering

Eén advies was om medewerkers te voorzien van actuele informatie over vorderingen. Dit vergroot de kans om iemand te bereiken en medewerkers worden zo minder gemakkelijk afgescheept met 'ik heb het al betaald'. De achterstand bij de zorgverzekeraar is echter

verdeeld over meerdere incasseerders¹⁰, wat het moeilijk maakt om deze vorderingen samen te brengen in één *up to date* overzicht. Het bleek geautomatiseerd dan ook niet mogelijk. Voor het actieonderzoek zijn de vorderingen echter eenmalig uit de verschillende systemen opgehaald, zodat het totaalbedrag in een aankondigingsbrief kon worden vermeld.

Telefoonnummer en e-mailadres

Sinds het uitbreken van de Coronapandemie is het voor de melder mogelijk om de telefoongegevens en het e-mailadres te delen. Dit bood ons een extra mogelijkheid om contact te leggen, iets wat tijdens het onderzoek van de Ombudsman nog niet mogelijk was.

Informatie die beschikbaar is bij de overheid

Gegevens Basisregistratie Personen

De Ombudsman pleitte voor een integraal klantbeeld om beter bij burgers aan te sluiten en hen gemakkelijker te bereiken. Ondanks aanpassingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is dergelijke informatie voor signalering van betalingsachterstanden niet beschikbaar. De gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP) mogen wel worden gebruikt worden, zoals geboortedatum, geslacht, bewoners en geboorteplaats. Voor het actieonderzoek zijn deze gegevens eenmalig handmatig opgehaald. Meldingen worden op dit moment nog niet automatisch verrijkt met deze gegevens.

Informatie die beschikbaar is bij schuldhulpverlening

Geschiedenis schuldhulpverlening

Naast gegevens uit de BRP heeft schuldhulpverlening toegang tot informatie uit hun eigen dossiers.

Bij een melding wordt bijvoorbeeld altijd eerst kort onderzocht of iemand bekend is en wat het resultaat van eerdere hulp is geweest. Zo'n onderzoek is geen geautomatiseerd proces en kan tijdrovend zijn bij meerdere dossiers. Voor The Challenge heeft het echter uitgebreid plaatsgevonden. De volgende items zijn daarbij geregistreerd:

- Aantal dossiers, looptijd dossiers.
- Aanmelding op eigen initiatief of niet. Aanleiding crisis of niet.
- 'Vanuit klantperspectief' een korte samenvatting per traject, korte beschrijving cliënt.
- Betrokkenheid van keten of netwerk.
- Behaald eindresultaat, oorzaak voortijdig einde (o.b.v. *willen, lukken, kunnen*), mate van ontwikkeling richting een oplossing.

¹⁰ De vordering van de zorgverzekering ligt bij meerdere partijen. Zodra iemand wordt aangemeld bij het CAK als wanbetaler wordt de zorgverzekering daar verder geïncasseerd en zij kunnen het CJIB nog inschakelen. De zorgverzekeraar heeft daarnaast zelf nog vorderingen en kan voor de incasso één of meerdere partijen inschakelen.

‘Schrijnende situaties’

In het verlengde van de constatering van de Amsterdamse Ombudsman dat veel mensen geen toegang hebben tot schuldhulpverlening hebben we geprobeerd te beoordelen of Amsterdammers zich daardoor in een schrijnende situatie bevinden. We hebben gekeken of:

Iemand de schuldsituatie ervaart als een probleem en gemotiveerd is deze op te lossen, maar het lukt niet vanwege belemmeringen in het systeem of vanwege eigen onvermogen.

Hierdoor hebben we een extra focus kunnen aanbrengen om voor een doelgroep die ‘wel wil, maar niet kan’ een oplossing te vinden.

Telefoonnummer en e-mailadres

Het telefoonnummer dat was doorgegeven door de melder bleek in de 33% van de gevallen niet meer actueel te zijn. Deze gegevens zijn vaak ook bekend bij het Buurtteam als iemand al in beeld is geweest. Dat biedt een extra mogelijkheid om zo het contact te leggen en zodoende zijn deze gegevens vooraf verzameld.

1.1.2 Big data benutten om aanpak beter af te stemmen

De Amsterdamse Ombudsman stelde voor om grote gegevensbestanden te gebruiken om patronen te herkennen. Op die manier kan de dienstverlening beter aansluiten op de behoeften van de doelgroep. De gegevens die hiervoor zijn benoemd, zijn daarom geaggregeerd. Ondanks dat het niet om grote aantallen gaat, levert het wel een aantal interessante resultaten op (resultaten zijn indicatief).

Analysegegevens uit de BRP

Over de doelgroep die is benaderd¹¹:

- De meeste mensen zijn geboren in Suriname (45%).
 - Deze zogenaamde ‘eerste generatie’ heeft een gemiddelde leeftijd van 56 jaar.
 - Deze groep heeft bovengemiddeld vaak een huishouden met kinderen die volwassen zijn (18+).
- Daarnaast is een deel geboren in Ghana (15%).
 - Zij zijn gemiddeld 55 jaar.
 - Zij woonden bovengemiddeld vaak in een meerpersoonshuishouden zonder kinderen.
- De doelgroep die is geboren in Nederland (34%) is gemiddeld een stuk jonger. Namelijk 41 jaar.
 - Gezien bovenstaande is de kans groot dat zij een migratieachtergrond hebben.¹²
 - Zij hebben vaker jonge kinderen thuis wonen en nauwelijks volwassen kinderen.

De uitkomst van de analyse (n=74) is verschillende keren in ons team besproken en heeft tot twee concrete acties geleid:

- **Privacy:** Het viel ons op dat mensen met een Surinaamse achtergrond bijzonder veel waarde hechten aan privacy. We hebben onze aanpak daarop afgestemd door het niet-thuis-kaartje in een gesloten envelop te doen.
- **Informatievoorziening:** We zijn gestopt met het delen van informatie aan de deur met medebewoners, al kan dit misschien verleidelijk lijken om zo urgentie te krijgen.

¹¹ Postcodegebied 1102, 1103, 1104, 1106 en 1108.

¹² Je hebt een migratieachtergrond wanneer je vader of moeder geboren is buiten Nederland.

De afkomst en leeftijd kunnen daarnaast aangeven hoe een gezinssituatie eruitziet. Dit kan op zijn beurt invloed hebben op het inkomen en een indicatie geven van mogelijke problemen die daarmee samenhangen.

Het uitwisselen van ervaringen kan voor bewustwording zorgen, ook al leidt het misschien niet direct tot een concrete actie en is het niet generiek toepasbaar.

Bijvoorbeeld:

- Het schijnt niet gewoon te zijn binnen de Surinaamse cultuur om inwonende kinderen een bijdrage te vragen. Er wordt juist gespaard zodat ze een buffer hebben wanneer zij zelfstandig gaan wonen.
- De Ghanese gemeenschap helpt elkaar in nood en dat wordt ook door de kerk gestimuleerd, een belangrijke factor. Dan kan 'ik heb geen huis' al snel betekenen 'kom maar even bij mij wonen' en 'even' kan altijd wat langer duren.

Er zijn verder analyses gemaakt op basis van leeftijd en geslacht en ook herkomst en leeftijd zijn afgezet tegen de resultaten die eerder bij schuldhulpverlening zijn behaald. Ondanks dat het misschien interessant is om hier kennis van te nemen, heeft het niet tot concrete acties geleid (zie [bijlage 3](#)).

Culturele sensitiviteit

Op basis van een big data-analyse van het CBS blijkt dat 70% van de doelgroep die wordt gemeld voor vroegsignalering een diverse niet-westerse achtergrond heeft. Dat was voor ons reden om te leren hoe we beter bij verschillende culturen kunnen aansluiten en zodoende heeft een teamlid de **cursus Cultuur als nieuwe dimensie in financieel-maatschappelijke dienstverlening**¹³ gevolgd. Deze cursus beloofde inzicht te geven in de impact die cultuur heeft op het ontstaan en oplossen van schulden, hoe je sensitief kan omgaan met andere culturele opvattingen en hoe je ondanks een schaamtecultuur cliënten bereid krijgt mee te werken aan schuldhulpverlening. De cursus bood algemene inzichten maar was lastig concreet toe te passen, vooral gezien de diversiteit binnen culturen zoals die van Surinamers. Het riep daarnaast ook vragen op. Bestaat bij schulden bijvoorbeeld niet altijd 'een cultuur van schaamte'? Om toch iets mee te geven van deze verdieping hebben we de belangrijkste informatie samengevat met een aantal reflecties. Daarnaast wordt de link gemaakt met het rapport *Informeel schulden. Een tweezijdige medaille. Verkennend onderzoek naar informele schulden onder Nederlandse moslims*¹⁴ wat een relatie heeft met dit thema (zie [bijlage 4](#)).

De Ombudsman adviseerde daarnaast om schaamte weg te nemen. Ondanks dat we ons hierin hebben proberen te verdiepen, is het niet gelukt om de opbrengst concreet te vertalen naar de praktijk. Onze ideeën daarover zijn wel in bovengenoemde bijlage meegenomen.

13 Kerkebosch, spreker R. Berragiy.

14 M. Odekerken en M. Yenga, februari 2024

1.1.3 Organisatie en werkwijze

Het onderzoek van de Ombudsman heeft in meerdere stadsdelen plaatsgevonden. Hij constateerde een verschil in aanpak en in effectiviteit en riep daarom op om goed over de organisatie na te denken.

Stress Sensitief Werken (SSW) en ‘willen, lukken en kunnen’

We hebben het initiatief genomen om SSW en het kader *willen, lukken en kunnen*¹⁵ als een van de uitgangspunten van onze aanpak te nemen. De buurtteammedewerkers en schuldhulpverleners die aan The Challenge hebben deelgenomen, hebben zodoende een driedaagse training SSW gevolgd.

Het is belangrijk om te begrijpen dat een schuldhulpverleningstraject niet gemakkelijk is en dat het gepaard gaat met moeilijke keuzes. De kern van de methode SSW is om deze moeilijke stappen voor iemand te vergemakkelijken door inzicht te bieden en ‘zaadjes’ te planten om iemand in de toekomst zelf de nodige stappen te laten zetten. Hoewel de methode met name gericht is op intrinsieke motivatie, kunnen ook vormen van extrinsieke motivatie zorgen voor beweging. As het *niet lukt wat je wilt*, biedt dit kader ook handvatten hoe je daar als professional goed bij kunt aansluiten.

Instrumenten: aankondigingsbrief, belscript, WhatsApp, Niet-thuis-kaartje

Om contact te maken met de doelgroep hebben we verschillende instrumenten ontwikkeld. Het doel is tweeledig: Amsterdammers helpen met hun financiële problemen en we willen dat ze de onderzoeksvraag beantwoorden. We hebben hen op verschillende manieren gestimuleerd om dat te doen:

- Door de wetenschap van *willen, lukken en kunnen* toe te passen:
 - Bewustwording: Het erkennen van een probleem is de eerste stap om er iets aan te doen. Door inzicht te geven, worden Amsterdammers zich ervan bewust dat ze zich in een risicovolle situatie bevinden.
 - Herhaling: Door er met verschillende instrumenten herhaaldelijk aandacht voor te vragen, vergroot je de kans dat dit inzicht er komt.
 - Urgentie creëren: De hoogte van de schuld bepaalt mede hoe urgent een probleem is.¹⁵ Doordat wij het totaalbedrag kunnen communiceren, komt iemand sneller in beweging.
- Daarnaast bieden we een speciaal aanbod. We geven aan dat ons aanbod tijdelijk is om zo voor meer urgentie te zorgen.
- Door duidelijk en laagdrempelig beschikbaar te zijn. De principes van MAST (makkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdig) hebben daarbij als inspiratie gediend. We bieden verschillende manieren om contact met ons op te nemen.
- Door aan te sluiten bij Amsterdammers die de Nederlandse taal niet machtig zijn. In eerste instantie is ons informatiemateriaal vertaald naar het Engels. Later hebben we aan onze aankondigingsbrief een QR-code toegevoegd waardoor deze in elke taal is te lezen via Google Translate (zie voorbeeld op de pagina hierna).
- Door een oproep te doen voor een interview met een beloning.
- Door in te spelen op de bevindingen van de Ombudsman dat schuldhulpverlening niet altijd iets voor Amsterdammers kon doen en dat Amsterdammers door eerdere ervaringen ontevreden waren geworden.

Onze aankondigingsbrief

Even voorstellen; waarom krijgt u deze brief?

Wij zijn team *Challenge*, een project van Buurtteam Zuidoost. Wij gaan de uitdaging aan om voor elke schuld een oplossing te vinden!

Oplossing voor schulden

Wij hebben een melding ontvangen van het Zilveren Kruis¹⁶ en deze vordering is verspreid over verschillende partijen.¹⁷ De kosten lopen op en u moet maandelijks een boete betalen.

De vordering bedraagt nu in totaal **€11.000,-**.

Ons aanbod.

Wij zijn door het Zilveren Kruis aangewezen om een speciale regeling te treffen. Daarbij worden alle vorderingen tegelijk geregeld.

Wij proberen daarnaast ook andere schulden op te lossen. Wij werken anders, dan u misschien gewend bent. Wij zoeken oplossingen, ook al heeft u misschien eerder gehoord dat dit niet kan.

Gaat u deze uitdaging met ons aan?!

U kunt mij telefonisch bereiken, een WhatsApp-bericht sturen of een e-mail.

Vermeld dan het volgende kenmerk: ...

Ons project is tijdelijk. Neem dus snel contact op!

Hartelijke groet,

Laura Wilken

06 ...

...@buurtteamamsterdamzuidoost.nl



Scan the code
Scroll down
Select your language

Ook wanneer u geen interesse heeft, horen we graag van u!

Wanneer u geen hulp wil, dan horen wij graag van u waarom niet. Wij zijn geïnteresseerd waarom mensen geen hulp willen van instanties zoals schuldhulpverlening en doen daar onderzoek naar.

U krijgt voor uw medewerking een VVV-bon.

¹⁶ Wij ontvangen signalen van de gemeente van betaalachterstanden bij zorgverzekering, huur of energie. Deze signalering is een wettelijke taak van de gemeente (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) en heeft als doel grote financiële problemen te voorkomen.

¹⁷ Naast het Zilveren Kruis ligt een deel van de vordering bij het CAK. Mogelijk is ook een deurwaarder en het CJIB ingeschakeld om de vordering te innen.

Evalueren van instrumenten

Er is veel aandacht besteed aan het ontwerp van de aankondigingsbrief en deze is meerdere keren geëvalueerd. Ook de afdeling Communicatie van het Zilveren Kruis heeft meegeholpen.

Daarnaast hebben we onderzocht wat werkt door interviews af te nemen met de doelgroep (n=10) en hebben we geregistreerd welke acties hebben geleid tot het contact (n=55). Het resultaat van deze evaluaties is opgenomen in [bijlage 5](#) en zijn meegenomen in de resultaten van de uitdagingen *Bereik*.

Om welke instrumenten gaat het precies?

Voordat wij in actie komen krijgen Amsterdammers een brief waarin wordt uitgelegd wat de reden is van ons bezoek en worden ze in de gelegenheid gesteld om contact met ons op te nemen.

Belscript:

Als er een telefoonnummer bekend is en Amsterdammers geen contact hebben opgenomen naar aanleiding van de brief, dan is bellen de volgende stap. Het is dan goed om vooraf te bedenken welke doelen bereikt moeten worden en hoe ingespeeld kan worden op de reacties. Een belscript ondersteunt daarbij.

WhatsApp-bericht:

Niet iedereen beantwoordt de telefoon. Op een WhatsApp-berichtje is het misschien gemakkelijker om te reageren.

Niet-thuis-kaartje:

Als schriftelijke en telefonische pogingen niet tot contact leiden, dan wordt een huisbezoek afgelegd. Als we geen contact kunnen leggen, wordt iemand over ons bezoek geïnformeerd met een 'niet-thuis-kaartje'.

Aantrekkelijk aanbod door 'speciale regeling'

De achterstand bij de zorgverzekeraar is verdeeld over meerdere incasseerders en bij elkaar opgeteld bedraagt de gemiddelde schuld zo'n € 11.000,-. Dat is een groot bedrag, maar zorgverzekeraar het Zilveren Kruis biedt The Challenge een voordelige regeling om de schulden op te lossen (zie kader).

Voorwaarden speciale regeling

- Je lost voor een periode van 3 jaar tenminste € 35,- per maand af.
- Je wordt dan direct afgemeld bij het CAK voor de wanbetalersregeling en de incasso wordt bij alle partijen bevroren (dus ook bij de deurwaarder en CJIB).
- Je betaalt de basispremie weer direct aan het Zilveren Kruis.
- Als aan de voorwaarden is voldaan, dan wordt de restschuld na 3 jaar kwijtgescholden en kan je weer aanvullend worden verzekerd.
- Wanneer je de premie tijdens de regeling niet hebt betaald, vindt er geen kwijtschelding plaats.
- Het totaalbedrag van de regeling mag versneld worden afbetaald nadat de regeling is afgesproken, maar er vindt geen kwijtschelding plaats wanneer je in de periode van

- 3 jaar je premie niet hebt betaald.
- Het kan lang duren voordat iemand zich weer aanvullend kan laten verzekeren, terwijl het juist een motivatie kan zijn om de schuld op te lossen. Naast het versneld afbetalen kan het proces worden versneld door een schuldsanering.

Het is natuurlijk een motivatie om in actie te komen, maar we konden de regeling niet op deze manier communiceren vanwege zorgen over een precedentwerking. Daarom werd in communicatie gesproken over ‘een speciale regeling’.

Het is verder goed om te benadrukken dat we de ‘standaardregeling’ van € 35,- p/m mochten afspreken zonder uitgebreide onderbouwing (berekening Vrij te laten bedrag of budgetplan).

Werkinstructie

Zoals naar voren komt in het kader zijn er verschillende factoren belangrijk bij het maken van deze regeling. Nazorg of de regeling wordt nagekomen is daar een belangrijk onderdeel van. Daarom is een werkinstructie gemaakt om het team te ondersteunen.

Flyer ‘Voordelen speciale regeling’

Tijdens het project werd duidelijk dat het lastig is om het voordeel van de regeling uit te leggen:

- Als iemand keuzes moet maken in zijn budget, dan is de zorgverzekering de eerste kostenpost die zij laten vallen¹⁸. Dat zegt iets over de impact die het niet betalen van de zorgverzekering heeft.
- Je blijft verzekerd voor het basispakket en bijna alle kosten die worden vergoed zitten daarin. Om die reden hadden ook Amsterdammers in de projectgroep zich niet aanvullend verzekerd (‘als je een keer wat hebt, dan moet je het nog betalen’).
- Als je aangemeld bent bij het CAK wordt de bestuursrechtelijke premie vaak ingehouden. Het probleem lijkt daardoor niet meer te bestaan.

Om Amsterdammers bewust te maken van de voordelen die een regeling biedt, hebben we een flyer gemaakt. Daarin wordt uitgelegd dat je met de bestuursrechtelijke premie onnodig veel betaalt, dat je betaalachterstand steeds hoger wordt (ook als je Zorgtoeslag wordt ingehouden) en wat de voordelen van een aanvullende zorgverzekering zijn (zie [bijlage 6](#)).

Contact maken en direct aan de slag

‘Een maatschappelijk werker is in het bijzonder geschikt om dit soort gesprekken te voeren. Hulp moet klantgericht zijn vanuit een brede interesse in de persoon en de vertrouwensrelatie is het eerste doel wat voorop staat. Wees voorbereid op multiproblematiek’. (De Amsterdamse Ombudsman)

In het verlengde van dit advies hebben we een generalistische buurtteammedewerker ingezet om het contact te leggen en geen schuldhulpverlener. Deze werkwijze maakt wel dat voor hulp bij schulden de buurtteammedewerker moet doorverwijzen naar een

18 ‘Het is vanuit verschillende onderzoeken bekend dat inwoners met financiële problemen vaak als eerste een achterstand oplopen bij het betalen van de zorgverzekering’ (VEOA-aanpak binnen de gemeente Amsterdam: Wat werkt? M. Odekercken, e.a. 2023)

schuldhulpverlener. Direct aan de slag met schulden is daardoor niet echt mogelijk. Om te zorgen voor een goede overdracht vindt er wel altijd een driegesprek plaats.

Volharden en proactief zijn: Werkinstructie Bereik

In het vooronderzoek van de Ombudsman waren er gemiddeld vier huisbezoeken nodig voordat er contact werd gelegd. Ook daarna was het nodig om het initiatief te nemen om zo voortgang te boeken.

Volharden en proactief zijn hebben we daarom als uitgangspunt genomen en uitgewerkt in de 'Werkinstructie Bereik'. Wij zetten daarbij wekelijks acties in en stoppen pas als iemand na verschillende acties en vier huisbezoeken niet bereikt is. De werkwijze in het kort samengevat:

- We maken eerst onderscheid tussen Amsterdammers waarvan we wel of geen telefoonnummer hebben.
- We sturen iedereen eerst een aankondigingsbrief en een e-mail als het e-mailadres bekend is.
- Als er geen contact wordt opgenomen, wordt bij Amsterdammers zonder telefoonnummer een huisbezoek afgelegd. Als zij er niet zijn, wordt een niet-thuiskaartje of een informatieve flyer achtergelaten.
- Amsterdammers met een telefoonnummer worden eerst gebeld en er wordt eventueel een WhatsApp-berichtje verstuurd. Daarna wordt een huisbezoek afgelegd.
- Pas wanneer na vier huisbezoeken (en verschillende andere contactpogingen) het contact uitblijft, wordt de actie 'Bereik' beëindigd.

Een stagiair ondersteunt bij het administratieve proces zoals de registratie in het systeem, het versturen van brieven, een route plannen en gaat ook mee op huisbezoek. Door wekelijks overleg houden we focus op de Amsterdammers die we willen bereiken.

'Out of the box' oplossen: Wat vindt u redelijk?

The Challenge wil niet enkel uitgaan van het systeem waarin schulden worden geregeld, maar uitgaan van wat iemand zelf wil. Om dat vertrekpunt te nemen, stellen we daarom eerst de vraag: 'Wat vindt u een redelijke oplossing?'. Daarnaast hebben we verschillende mogelijkheden uitgewerkt om 'out of the box' oplossingen te kunnen bieden (zie [bijlage 2](#)).

Werkproces schuldhulpverlening verder onveranderd

Het proces wat schuldhulpverlening binnen The Challenge volgt, is verder hetzelfde als binnen Buurteam Zuidoost. Dat betekent dat er eerst een plan van aanpak met een globaal budgetplan wordt gemaakt en daarna echt van start wordt gegaan.

1.2 Bereik

We hebben nagedacht over onze aanpak en gaan goed voorbereid van start. Wat heeft dit opgeleverd, wat zijn de succesfactoren en hoe verhouden de resultaten zich tot andere aanpakken?

1.2.1 Drie resultaten: Contact, Bereikt én Schuld zelf geregeld

Contact en Bereikt

In eerste instantie maakten we nog een onderscheid in twee resultaten:

1. *Contact*: Er is contact gelegd, maar iemand gaat niet in op ons aanbod.
2. *Bereikt*: Contact leidt tot acceptatie van onze hulp.

Er zijn verschillende aanpakken waar we deze resultaten tegen kunnen afzetten:

Aanpak	Contact	Waarvan Bereikt ¹⁹ (T.o.v. totaal)	Opmerkingen
Vooronderzoek Ombudsman (n=15)	80%	Onduidelijk	Langdurig aangemeld bij CAK + CJIB, gemeente en Belastingdienst (Amsterdam).
Vervolgonderzoek Panteia (n=270)	40%	48% (19%)	Enkel langdurig aangemeld bij CAK (Noord, West en Zuidoost).
'Wat werkt' VEOA-aanpak A'dam (n=6.200)	79%	29% (23%)	Algemene vroegsignaleringsaanpak (Noord, Nieuw-West en Oost). Hulpacceptatie mogelijk iets hoger.
'Geschiedenis schuldhulpverlening' Zuidoost (n=44*)	64%	Onduidelijk **	*In beeld via algemene vroegsignaleringsaanpak o.b.v. gemiddeld 2 trajecten per persoon. **Geen onderscheid tussen contact/bereikt
The Challenge Den Haag (n=133)	67%	44% (29%)	5 jaar of langer aangemeld bij CAK (Den Haag, prioritaire gebieden).
The Challenge Amsterdam (n=59)	86%	47% (40%)	10 jaar of langer aangemeld bij CAK (Zuidoost).

Om tot een goede vergelijking te komen, moet eerst het volgende voorbehoud gemaakt worden:

- In de tijd dat de onderzoeken van de Ombudsman werden uitgevoerd, had men nog niet de beschikking over telefoongegevens en het e-mailadres. Dat geldt tot op zekere hoogte ook voor de trajecten in Zuidoost waar we tot 7 jaar hebben teruggekeken en die vanuit vroegsignalering zijn opgepakt.
- Het resultaat van Zuidoost is ook gebaseerd op meerdere trajecten. Dit vertekent het beeld. Het resultaat van een enkel traject vroegsignalering zal lager liggen.
- Met het onderzoek van Panteia zijn veel meldingen opgepakt waarbij zonder succes al twee huisbezoeken waren afgelegd.
- De resultaten van de reguliere Vroeg Eropaf (VEOA)-aanpakken (Zuidoost en 'Wat werkt-Amsterdam') zijn gebaseerd op vorderingen van alle melders (zorgverzekering, energie, huur, gemeentebelasting en water) en niet alleen op de groep die langdurig in de wanbetalersregeling zit. Dat kan het bereik beïnvloeden.

19 Het percentage is berekend door het aantal mensen wat is bereikt te delen door het aantal mensen waar contact mee is geweest.

- Uit CBS-onderzoek blijkt dat achterstanden bij de zorgverzekering vaker leiden tot contact dan bij achterstanden bij water en gemeentebelasting, terwijl huurachterstanden juist veel vaker contact opleveren dan zorgverzekeringsachterstanden (de succesfactor voor energie ontbreekt). In het eerste halfjaar van 2022 betrof 50% van de meldingen de zorgverzekeraar, 20% energie en 18% huur.
- Volgens de gemeente Amsterdam wordt met de groep die in de wanbetalersregeling zit minder vaak contact gelegd dan gemiddeld.
- Uit hetzelfde onderzoek van het CBS blijkt dat een hogere vordering vaker tot contact leidt. De vordering die door ons is opgepakt, is hoger dan vorderingen van veel andere melders.
- Natuurlijk zijn de meldingen aangepakt met een verschillende mate van inzet. We willen daarbij opmerken dat er bijzondere aandacht is geweest voor de actieonderzoeken waar de Ombudsman bij betrokken was en dat die bijzondere aandacht er ook nu is, sinds de Coronapandemie waarna de vroegsignaleringsaanpak stedelijk is geïntensiveerd. Hetzelfde geldt voor The Challenge Den Haag.²⁰

Op basis van het voorgaande concluderen we dat The Challenge *Bereik* **zeer succesvol** is.

Schuld zelf geregeld

Aanvankelijk hadden we het resultaat *schuld zelf geregeld* niet in beeld. Tegen het einde van het project vroegen we het Zilveren Kruis om na te gaan of onze acties effect hadden gehad, ook als we Amsterdammers niet hadden bereikt. De uitkomst was opmerkelijk: van de 30 Amsterdammers die we niet hebben bereikt, had 40% de vordering zelf geregeld. Dit percentage is het hoogste onder de groep waar we contact mee hebben gehad. Onduidelijk is waarom: mogelijk omdat zij de brief niet hadden gelezen of omdat persoonlijk contact meer impact heeft? Amsterdammers geven vaak aan het zelf te willen regelen, maar het is voor ons niet duidelijk in hoeverre dat ook gebeurt.

Als we *zelf geregeld* afzetten tegen het totaal aantal regelingen, blijkt dat het grootste resultaat is behaald in de fase *Bereik*. ‘Andere resultaten’ buiten beschouwing gelaten zijn 56% van de regelingen direct met het Zilveren Kruis geregeld zonder bijzondere inzet van schuldhulpverlening of het Buurtteam. Helaas kunnen we dit resultaat niet afzetten tegen resultaten van andere aanpakken.

Resultaat <i>Bereik</i> vs. Schuld geregeld	Geen contact	Contact, niet bereikt	Bereikt, SHV afgerond	Bereikt Voort. Beëindigd	Bereikt, SHV lopend	Totaal
Zelf geregeld	2	10	2 ²¹	1		15
‘Speciale regeling’			4			4
‘O.b.v. vertrouwen’		1		5	2	8
Andere resultaten			2	1	1	4*
Geen regeling	6	12	1	5	4	28
Totaal	8	23	9	12	7	59

* Eenmaal werd de achterstand bij de zorgverzekeraar opgelost zonder inzet van de speciale regeling, eenmaal werd bewind ingezet en tweemaal werden de schulden opgelost binnen de Toeslagen Hersteloperatie.

20 *Bereiken van mensen in verborgen armoede*, Gemeente Den Haag SZW (2023).

21 De achterstand werd eenmaal volledig voldaan met behulp van een werkgever omdat iemand het schuldhulptraject te lang vond duren en eenmaal door de zoon van betrokkene nadat er al een speciale regeling was getroffen.

Het is de vraag of daarmee ook het doel van de signaleringsaanpak is behaald. Grotere schuldenproblematiek is misschien voorkomen en het sluit aan bij de behoefte van mensen om problemen eerst zelf op te lossen, maar het doel is niet bereikt om Amsterdammers deskundig advies te geven waardoor ze betere keuzes kunnen maken; keuzes die duurzaam zijn op de lange termijn met aandacht voor problemen op andere gebieden.

1.2.2 Succesfactoren

Het succes van onze aanpak kent verschillende factoren. Hieronder vermelden we de belangrijkste:

Urgentie door inzicht in de totale vordering

Het totaalbedrag in de aankondigingsbrief gaf niet alleen urgentie, maar het wekte ook vragen op. Uit interviews die we hebben afgenomen met de doelgroep, is naar voren gekomen dat veel Amsterdammers zich er niet bewust van waren dat ze een (groot) probleem hadden (zie hoofdstuk 2.3. Hoe groot is het probleem?).

Urgentie door speciaal aanbod

We konden het voordeel van de regeling niet volledig overbrengen in onze schriftelijke communicatie, wat het effect beperkte. De vermelding van ‘de speciale regeling’ wekte echter wel interesse en motiveerde Amsterdammers om contact met ons op te nemen. Toen we er meer informatie over konden geven, lijkt dit zeker bijgedragen te hebben aan acceptatie van onze hulp. Er zijn ook gevallen bekend waarbij men aangaf ‘geen schuldhulpverlening te willen’, maar wel gebruik te willen maken van de speciale regeling.

Bewustwording door aankondigingsbrief, niet-thuis-kaartje en flyer ‘Voordelen regeling’

In zo’n 20% van de gevallen is contact tot stand gekomen door de aankondigingsbrief en het niet-thuis-kaartje. In de interviews wordt aangegeven dat de aankondigingsbrief duidelijk is en aanleiding is geweest om gebruik te maken van het aanbod. Het is ook gemakkelijk voor de hulpverlener om er bij het eerste contact naar te verwijzen. Het effect van de flyer is misschien moeilijker te bepalen, maar gezien de onduidelijkheid die er is, lijkt dit instrument belangrijk om een aanmelding bij het CAK echt als een probleem te zien. De flyer is ook gedeeld met Zorgverzekeringslijn en zij vonden het instrument waardevol.

Telefoonnummer en gebruik van een belscript

Een telefoonnummer zorgt voor een effectieve en efficiënte werkwijze. Een telefoonnummer is niet altijd beschikbaar en was in 33% van de gevallen niet meer actueel, maar als dit wel het geval was dan werd in 80% van de gevallen op die manier het contact gelegd. De hulpacceptatie bleek zelfs hoger dan bij een huisbezoek. Het belscript bood houvast om gericht naar ons doel toe te werken en de inzet van gesprekstechnieken (SSW) hielp daar ook bij.

Huisbezoeken met respect voor privacy

Een huisbezoek blijft een belangrijke interventie als telefonisch contact leggen niet mogelijk is. Met respect voor de privacy vond informatieoverdracht alleen nog plaats in een gesloten enveloppe en in persoon.

Indirecte aanpak vanuit een brede interesse

De keuze voor een generalistische buurtteammedewerker die het contact legt (en geen schuldhulpverlener) heeft zowel voor- als nadelen.

Voordelen:

- De 'indirecte aanpak' vanuit een brede interesse draagt er volgens ons aan bij om goed contact te maken en vanuit dit contact is het eenvoudiger om hulp te accepteren. Ter vergelijking: bij het afnemen van interviews om de onderzoeksvraag te beantwoorden, merkten we ook dat er indirect een vertrouwensrelatie ontstond, waardoor het eenvoudiger werd voor iemand om hulp te accepteren.
- Bij een 'neutrale persoon' is het daarnaast gemakkelijker om ontevredenheid te uiten, waardoor er ook een mogelijkheid ontstaat om het weer weg te nemen. Door inzicht in 'de geschiedenis bij schuldhulpverlening' was vaak vooraf al duidelijk of er ontevredenheid was.
- Een ander voordeel is dat de buurtteammedewerker direct kan ondersteunen bij problemen op andere leefgebieden. Anders dan uit de onderzoeken van de Ombudsman naar voren kwam, bleek daar echter beperkt behoefte aan.

Nadelen:

- Doordat een overdracht naar schuldhulpverlening nodig is, duurt het proces langer en moet een nieuwe relatie ontstaan met de schuldhulpverlener. Amsterdammers krijgen ook te maken met het proces wat voor schuldhulpverlening is ingericht en dat over het algemeen meer van Amsterdammers vraagt dan een signaleringsaanpak.

Intensieve aanpak met steunende organisatie

We hebben een intensieve aanpak uitgevoerd, waarbij we maximaal 4 keer op huisbezoek gingen. Voordat we een dossier sloten, hadden we minstens 10 acties ingezet om in contact te komen. Daarmee hebben we het gevoel dat we echt het uiterste hebben gedaan om contact te leggen.

Het kader van de werkinstructie hielp om het werk voor te bereiden en deze acties tijdig in te zetten. Het is vooral effectief wanneer je op hetzelfde moment met een groep Amsterdammers start. Door de ondersteunde rol van de stagiair kon er voor nog meer Amsterdammers tegelijk worden gestart. Het teamoverleg hielp daarnaast focus te houden. Tijdens het project ontstonden er verschillende dashboards waarmee de voortgang bewaakt kon worden. Doordat de 'geschiedenis bij schuldhulpverlening' is beschreven, gingen we goed voorbereid op pad en konden we goed bij Amsterdammers aansluiten.

Innoveren motiveert

We hebben in reflectiesessies onze aanpak meerdere keren geëvalueerd en geleerde lessen proberen door te voeren. Dit maakt de aanpak steviger met innovaties waar het team trots op is. Denk dan bijvoorbeeld aan de QR-code in de aankondigingsbrief waardoor de brief in elke taal is te lezen en het niet-thuis-kaartje vanwege de mooie vormgeving (zie [bijlage 7](#)).

1.2.3 Verbeterkansen

Achtergrondinformatie

De impact van achtergrondinformatie is groot. Denk aan de hoogte van de vordering (alle vorderingen bij elkaar opgeteld) en een werkend telefoonnummer. Ook inzicht in de geschiedenis bij schuldhulpverlening kan het verschil maken. Toch is de impact nu vaak beperkt omdat het veel tijd kost om het te verzamelen. Het is belangrijk om dit zoveel mogelijk te automatiseren. Dit vraagt ook om organisatie. Zo kan je een telefoonnummer actueel houden door het een verplichte stap te maken in de registratie.

Inzichten big data meer verdiepen

Uit ons onderzoek kwam naar voren dat in het gebied waar The Challenge is uitgevoerd de bevolking die is geboren in Suriname en Ghana bovengemiddeld vertegenwoordigd is. Reflectie daarop heeft al tot een aantal concrete acties geleid, maar dit zou nog uitgebreider kunnen plaatsvinden. De informatie die wij hebben verzameld over cultuur in [bijlage 4](#) kan mogelijk als springplank dienen.

Communicatie kon nog eenvoudiger

The Challenge heeft verschillende doelen:

1. We willen Amsterdammers helpen met problematische schulden.
2. We willen Amsterdammers bereiken die eerder hebben gehoord dat ze niet door schuldhulpverlening geholpen kunnen worden of ontevreden zijn geraakt.
3. We willen antwoord krijgen op de onderzoeksvraag.

Dit heeft in onze communicatie geleid tot meerdere oproepen tegelijk, terwijl één oproep mogelijk meer effect had gehad. Niemand heeft bijvoorbeeld contact met ons opgenomen om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

Tegengaan ontevredenheid over schuldhulpverlening

Uit onderzoek van Purpose²² komt naar voren dat 25% van de mensen die zich opnieuw meldt bij schuldhulpverlening ontevreden is over de hulp die zij eerder hebben gehad. Dat is een risico voor de organisatie. Als vertegenwoordiger van een systeem waarin schulden oplossen ook nadelen met zich meebrengt, is het misschien niet vreemd dat Amsterdammers er ontevreden over zijn. Wij vragen ons wel af of er voldoende begrip is bij schuldhulpverleners over de nadelen van het systeem en of zij voldoende bekend zijn met het perspectief van de Amsterdammers die zij proberen te helpen (hopelijk gaat dit onderzoek daaraan bijdragen).

Ons onderzoek was niet specifiek gericht op de vraag waarom Amsterdammers ontevreden zijn, maar wat wij uit de registratie en interviews halen is dat het proces lang duurt en schuldhulpverlening concreet 'niets voor je doet'. Dat laatste hoorden we ook van een partij die Amsterdammers helpt met schulden buiten het Buurteam om. Het is aanleiding om kritisch naar het aanbod te kijken en het lijkt ons belangrijk om dit beeld ook bij dit soort partijen weg te nemen.

22 *Schuldhulpverlening door de ogen van hulpvrager en hulpverlener* (Klantbelevingsmonitor gemeente Amsterdam, 2019)

Niet iedereen waardeert tot slot dat hun achterstanden worden gedeeld en dat zij daar niets tegen kunnen doen. Dat geldt ook wanneer zij aangeven geen hulp te willen. Bij een nieuwe melding worden zij opnieuw door het Buurteam bezocht en dat leidde bij een aantal Amsterdammers zichtbaar tot frustratie.

Door inzicht 'geschiedenis schuldhulpverlening' hulp effectiever inzetten?

'Geschiedenis schuldhulp' vs Bereik	Niet eerder in beeld geweest	In beeld, maar geen contact	'Schulden opgelost' (maar CAK niet) ²³	Stopt voortijdig, onduidelijk waarom ²⁴	Lost het zelf op (zichtbare keuze) ²⁵	Gestopt op initiatief SHV ²⁶
<i>Bereikt (28)</i>	6	4. 6 (50%)	3	2. 6 (67%)	3	3. 4 (100%)
<i>Contact, niet bereikt (23)</i>	5	3	3	3	1. 9 (69%)	
<i>Geen contact (8)</i>	4	3		5.	1	
Totaal: 59	15	12	6	9	13	4

Tot slot nog een interessante analyse om mee te geven. In onderstaande tabel zijn de resultaten van The Challenge weergegeven ten opzichte van resultaten die in eerdere trajecten zijn behaald. Kan je met deze informatie schuldhulpverlening effectiever inzetten? Opvallende resultaten zijn geel gearceerd.

1. Ondanks dat een bijzonder aanbod is gedaan, wordt een groot deel van de Amsterdammers niet bereikt die eerder heeft aangegeven het liever zelf op te lossen.
2. De groep die voortijdig is gestopt en waarbij dit niet uitdrukkelijk naar voren komt (reden onduidelijk), wordt wel goed bereikt.
3. Alle Amsterdammers die gemotiveerd zijn en niet zelf het initiatief hebben genomen om het traject te stoppen worden bereikt.
4. Veel Amsterdammers waar eerder geen contact mee is geweest, zijn nu wel bereikt. Zegt dat iets over onze aanpak of ons aanbod? Of moeten Amsterdammers eerst bekend raken met het aanbod voordat ze er op ingaan? Het bereik onder de groep die nooit in beeld is geweest, is bijvoorbeeld kleiner en de resultaten zijn meer gespreid.
5. Met bijna iedereen waarmee in het verleden contact is gelegd, wordt nu weer contact gelegd.

²³ Er is een traject gestart, maar de focus lag bij het treffen van een regeling voor een andere schuld. De schuld bij de zorgverzekering en het CAK is niet geregeld.

²⁴ Bij deze groep komt niet uitdrukkelijk naar voren dat iemand het 'liever zelf oplost'. Het lijkt misschien wel de boodschap, maar uit de registratie komt naar voren dat het ook 'wel *willen, lukt nu niet*' kan betekenen

²⁵ Deze groep onderscheidt zich van de vorige doordat duidelijk in de registratie naar voren komt dat iemand het liever zelf oplost. Vaker dan gemiddeld komen ze alleen in actie bij crisis en zeggen geen schuldhulpverlening te willen of zijn er ontevreden over.

²⁶ In een aantal gevallen is het traject niet op initiatief van de cliënt gestopt, maar op initiatief van schuldhulpverlening. Bijvoorbeeld omdat er overwaarde was op de woning die eerst te gelde moest worden gemaakt of omdat iemand een auto niet van zijn naam krijgt waardoor nieuwe schulden kunnen ontstaan. Al deze casussen zijn beoordeeld als 'schrijnend'.

1.3 Vasthouden

1.3.1 Resultaat

28 Amsterdammers hebben onze hulp geaccepteerd. Hoe is het gelukt de motivatie voor het traject levend te houden? Het resultaat voor de uitdaging *Vasthouden* is op 1 januari 2024 als volgt:

Resultaat 'Vasthouden'	SHV afgerond	Voortijdig beëindigd	SHV lopend ²⁷	Totaal
Totaal	9 (32%)	12 (43%)	7 (25%)	28

Het is moeilijk om deze resultaten af te zetten tegen de resultaten van andere aanpakken omdat deze niet altijd even duidelijk zijn:

Aanpak	Resultaat Vasthouden
Vooronderzoek Ombudsman (n=15)	Na 1,5 jaar 1 gezin uit de schulden, 4 gezinnen worden nog geholpen, 1 gezin bezig zelf op te lossen.
Vervolgonderzoek Panteia* (n=270)	Kleine groep die echt wordt bereikt. Proces duurt lang, opbrengst deels onbekend.
'Wat werkt' VEOA-aanpak A'dam (n=6200)	Geen onderscheid in deze resultaten.
'Geschiedenis schuldhulpverlening' Zuidoost (n=43) *	30% traject afgerond, 70% voortijdig beëindigd.
Challenge Den Haag (n=133)	29% is bereikt, 38% daarvan wordt afgemeld bij CAK (15). 62% niet.

* Van de 82 Amsterdammers waarvoor de geschiedenis is beschreven, hebben 23 Amsterdammers nooit een traject gehad bij schuldhulpverlening. Van de 59 Amsterdammers die wel in beeld waren, is met 16 nooit contact geweest (n=43).

Voordat we de resultaten vergelijken, willen we eerst een voorbehoud maken bij onze aanpak. De omstandigheden waren namelijk niet ideaal, zoals je misschien wel zou verwachten bij een challenge. Door onderbezetting duurde de dienstverlening langer dan normaal en kon schuldhulpverlening minder aandacht geven. De schuldhulpverlener die in eerste instantie aan het project verbonden was, moest halverwege stoppen en werd vervangen door een andere schuldhulpverlener. Als we daar rekening mee houden, dan is het resultaat op het gebied van *Vasthouden* **redelijk**. Dit komt mede doordat andere aanpakken niet bijzonder succesvol zijn.

Oorzaken voortijdig einde

We hebben onderzocht waarom Amsterdammers met het traject zijn gestopt:

- We hebben gegevens uit de registratie bekeken.
- Met 8 Amsterdammers is nadien een interview afgenomen om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Zo kon ook geïnformeerd worden naar de reden voor het voortijdig einde.

Uit het onderzoek komen zowel redenen naar voren die liggen bij de cliënt als bij schuldhulpverlening. In een overzicht is geprobeerd dit in beeld te brengen (er kunnen verschillende oorzaken zijn, waardoor het totaal niet gelijkloopt met het aantal Amsterdammers wat voortijdig is gestopt):

²⁷ Een deel van de trajecten loopt nog. The Challenge is april 2022 van start gegaan waarbij in drie fasen mensen zijn opgepakt, met tussenpozen van een halfjaar. Daardoor zijn nog niet alle resultaten bekend.

Oorzaken Cliënt	Toelichting
1. Andere prioriteiten (3)	Overlijden zoon, zus ernstig ziek, baby die niet doorslaapt ²⁸ .
2. Wil liever geen schuldhulp (2)	Lost het liever zelf op, wil geen hulp vragen.
3. Groot verschil leef/systeemwereld (2)	Onrealistische wensen en beelden. 'Fantastische persoonlijkheid'.
4. Schaamte (1)	Kent personeel van het Buurteam uit studententijd.
5. Onduidelijk 'Alles gedaan' (1)	Veel gedaan en aangereikt, maar wordt niet opgepakt.

Oorzaken schuldhulpverlening	Toelichting
1. Lang op 1 ^{ste} gesprek gewacht (2)	6-13 weken.
2. Wordt direct veel gevraagd (3)	Gegevens voor budgetplan.
3. Weinig voortgang (2)	Dossier ligt lang stil, weinig actie, contact verwatert.
4. Schriftelijk rappel (3)	Oudere generatie neemt telefoon op. Telefonisch is persoonlijker.
5. Mogelijk onvoldoende 'volhardend' (3)	Cliënten waren gemotiveerd. Iets meer inzet had verschil kunnen maken (voor deze groep is later toch een oplossing gekomen).

1.3.3 Succesfactoren

We hebben ons op verschillende manieren ingespannen om Amsterdammers vast te houden. We denken dat de volgende succesfactoren de belangrijkste zijn:

Vasthouden betekent dat schuldhulpverlening het initiatief moet blijven nemen

Onze ervaring is dat we bijna het gehele traject het initiatief nemen, niet alleen bij het maken van contact. Als we dit niet doen, verwatert het contact snel. Dit is op zich bijzonder, aangezien het een probleem betreft van iemand anders en niet van schuldhulpverlening. De exacte reden hiervoor is niet helemaal duidelijk. Verdwijnt het probleem als de initiatiefnemer en motivator (wij) 'verdwijnt'? Is het probleem niet groot genoeg? Uit ons onderzoek komen een aantal redenen naar voren die mogelijk een oorzaak zijn:

1. Wij hebben het probleem van de achterstand bij de zorgverzekeraar weer zichtbaar gemaakt en onder de aandacht gebracht. Het probleem wordt daardoor weer even levend en 'top of mind'.
2. In [hoofdstuk 2.3](#) komt naar voren dat het aantal schulden van de doelgroep nog te overzien is en dat ze voor een deel nog door de Amsterdammers zelf zijn op te lossen.
3. Eerder is aangegeven dat het moeilijk is om de voordelen van een regeling duidelijk te maken en dat de zorgverzekering vaak de eerste kostenpost is die men laat vallen als er keuzes moeten worden gemaakt in het budget (zie [Flyer 'Voordelen speciale regeling'](#)).

Als je ook naar de oorzaken kijkt die hiervoor door de cliënt zijn benoemd en meeneemt dat een schuldhulptraject niet altijd gemakkelijk is, kun je misschien beter begrijpen waarom Amsterdammers tijdens het traject weinig initiatief nemen. Proactief blijven ondersteunen is dus belangrijk en een echte succesfactor.

²⁸ Uit The Challenge Den Haag komt ook naar voren dat mensen niet altijd de ruimte hebben om het probleem aan te pakken.

‘Team bereik’ blijft op achtergrond beschikbaar

De buurtteammedewerker die contact heeft gelegd, was beschikbaar om te helpen wanneer een traject moeilijk werd. Zo zochten zij bijvoorbeeld weer contact als iemand dreigde uit te vallen. Daarnaast benutten zij soms de wachttijd om te helpen met een budgetplan.

Focus door dashboards en ‘geschiedenis bij schuldhulpverlening’

Het teamoverleg vond bijna wekelijks plaats en hielp om de voortgang te bewaken. Met inzicht in de ‘geschiedenis bij schuldhulpverlening’ konden we sneller tot de kern te komen en problemen oplossen.

Nieuwe invalshoeken door SSW en willen, lukken, kunnen.

Deze theorie²⁹ bleek waardevol om op terug te vallen als een traject even niet lekker loopt. Het heeft in verschillende casussen voor nieuwe invalshoeken gezorgd.

Driegesprek

In onze aanpak is het nodig om over te dragen naar schuldhulpverlening. Om dit soepel te laten verlopen, vond altijd een driegesprek plaats. Opvallend is dat eigenlijk iedereen naar dit eerste gesprek met schuldhulpverlening is gekomen (al werd het daarna vaak moeilijker). Een driegesprek vraagt wel om extra organisatie. Dit vertraagde soms het proces, nog meer wanneer afspraken verzet moesten worden.

Contact houden, ook als het traject voortijdig wordt beëindigd

Een aantal Amsterdammers die voortijdig met het traject stopte, leek wel gemotiveerd voor een oplossing. Daarnaast zagen we een groep die wel een oplossing wilde, maar voor wie het binnen de bestaande kaders nog niet mogelijk was. Zoals uit de uitdaging ‘*Out of the Box*’ *oplossen* zal blijken, is het goed om deze groep niet los te laten op het moment dat het traject wordt gesloten, maar ze ook nadien te blijven benaderen. Een vergelijkbare aanbeveling wordt door The Challenge Den Haag gedaan (aanbeveling 3).

1.3.4 Verbeterkansen

Meer nadruk op ‘direct aan de slag’

In het verlengde van het advies van de Ombudsman wordt het contact niet gelegd door een schuldhulpverlener, maar door een generalistische buurtteammedewerker. De nadruk wordt zo gelegd op het bereiken van Amsterdammers en inspelen op eventuele multiproblematiek. Een nadeel van deze werkwijze is dat je niet direct aan de slag kunt met schulden en meer Amsterdammers te maken krijgen met het formele proces van schuldhulpverlening. Aangezien er veelal sprake is van lichte schuldenproblematiek met weinig behoefte aan ondersteuning op andere gebieden, zouden we toch kiezen voor de werkwijze met een schuldhulpverlener. We denken dat dit tot meer resultaat leidt op het vlak van vasthouden en oplossen.

29 Denk daarbij o.a. aan de Zelfdeterminatietheorie (Autonomie, Betrokkenheid en Competentie), het Trans-theoretische model (model gedragsverandering) en de Schaarstetheorie (doenvermogen, functioneren van de executieve functies).

Herkennen doelgroep Ombudsman niet

In zijn rapport stelde de Ombudsman vast dat er een andere aanpak nodig is voor de groep die in beeld komt via signalering en daarmee zelf nog geen wilsbeschikking heeft afgegeven of ervan overtuigd is dat hulp nodig is:

‘Voor hen is een intensieve vorm van hulpverlening nodig (soms praktisch, soms sociaal maatschappelijk) die ook gericht is op andere levensdomeinen. Daarnaast denken wij aan een mildere vorm van bewindvoering en andere vormen van bemoeizorg’.

Die noodzaak komt uit ons actieonderzoek niet naar voren en we zijn deze situaties maar beperkt tegengekomen*. Het lijkt er daarom op dat de doelgroep waar de Ombudsman mee in contact is gekomen niet hetzelfde is als onze groep.

* Uit The Challenge Den Haag komt een vergelijkbaar beeld naar voren.

1.4 ‘Out of the box’ oplossen

1.4.1 Resultaten

Het doel van deze uitdaging is om een oplossing te vinden die past bij de behoeften van de persoon. The Challenge heeft verschillende oplossingen gevonden. Zonder de twee gevallen die zijn opgelost binnen de Toeslagen Hersteloperatie mee te rekenen, heeft 49% (28 van de 57) een regeling gekregen voor de vordering bij de zorgverzekering. Naast de geel gearceerde resultaten nemen we dan ook eenmaal een ‘ander resultaat’ mee waarbij de vordering op een andere manier is geregeld.

9% is toe te wijzen aan het proces van schuldhulpverlening (5 van 57). 19% is toe te wijzen aan het proces van schuldhulpverlening afgezet tegen de Amsterdammers die zijn *bereikt* (5 van de 26). Vier dossiers zijn nog niet afgerond en hebben nog geen resultaat opgeleverd.

In het [hoofdstuk Bereik \(1.2\)](#) werd duidelijk dat veel Amsterdammers hun problemen zelf hebben opgelost en dat daar vaak ook hun voorkeur naar uitgaat. Door onze inzet is dit resultaat toe te wijzen aan The Challenge, maar niet direct aan onze hulp.

Daarnaast is een nieuw soort regeling ontstaan: ‘Een regeling op basis van vertrouwen’. Deze ontstond aan het einde van het project, nadat we enkele Amsterdammers hadden benaderd om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Een deel van hen was al met het traject gestopt. Tijdens de gesprekken bleek er nog steeds vraag naar de speciale regeling. In plaats van een beoordeling op basis van financiële gegevens, werd er nu geoordeeld op basis van de algemene indruk van iemand ([zie Klantgericht regelen op basis van vertrouwen](#)). Met medewerking van het Zilveren Kruis zijn op deze manier alsnog meerdere regelingen getroffen.

Resultaten Bereik/ Schuld geregeld	Geen contact	Contact, niet bereikt	Bereikt, SHV afgerond	Voortijdig Beëindigd	SHV lopend	Totaal
Zelf geregeld	2	10	2 (1)	1		15
'Speciale regeling'			4 (1)			4
'O.b.v. vertrouwen'		1		5 (1)	2	8
Andere resultaten			2 (1)	1	1 (1)	4*
Geen regeling	6 (1)	12 (1)	1	5 (1)	4 (1)	28
Totaal	8	23	9	12	7	59

* Eenmaal werd de achterstand bij de zorgverzekeraar opgelost zonder inzet van de speciale regeling, eenmaal werd bewind ingezet en tweemaal werden de schulden binnen de Toeslagen Hersteloperatie opgelost.

Het is moeilijk om deze resultaten af te zetten tegen resultaten van andere aanpakken: Een regeling 'op basis van vertrouwen' is waarschijnlijk niet ingezet en 'heeft het zelf geregeld' is niet in beeld. Welke resultaten zijn wel in beeld wanneer mensen zijn bereikt?

Aanpak (n=aantal bereikt/totaal)	Resultaat Oplossen
Vooronderzoek Ombudsman (n=13?/15)	Na 1,5 jaar twee geregeld, vier nog lopend.
Vervolgonderzoek Panteia* (n=?/270)	Bereik onbekend. Precieze opbrengst onbekend.
'Wat werkt' VEOA-aanpak A'dam (n=6200)	Geen onderscheid in eindresultaten.
Geschiedenis SHV Zuidoost (n=?/59)	13% van totaal.
Challenge Den Haag (n=38/133)	39% afgemeld bij CAK (regeling), 11% van totaal.

Het resultaat dat binnen het proces van schuldhulpverlening is behaald, kan worden afgezet tegen eerdere resultaten in Zuidoost en The Challenge Den Haag. Ons resultaat lijkt iets beter dan dat van Zuidoost, omdat de resultaten van sommige trajecten nog onduidelijk zijn en Zuidoost meerdere trajecten omvat. Vergeleken met The Challenge Den Haag is ons resultaat minder goed, al namen zij ook mensen met een PW-uitkering mee, wat het eenvoudiger maakt om tot een regeling te komen.

Als wij naast 'zelf geregeld' alle regelingen meenemen, ook 'op basis van vertrouwen' met een persoon die niet is bereikt, dan hebben wij voor deze groep een resultaat behaald van 48% (13 van 26 +1 die niet is bereikt). Gezien het doel van deze uitdaging beoordelen we het resultaat op het gebied van 'Out of the box' oplossen daarom toch als **goed**.

1.4.2 Succesfactoren

Speciale regeling

Zoals eerder vermeld bij *Bereik*, heeft 'de speciale regeling' veel Amsterdammers gemotiveerd om het contact met ons aan te gaan. Ook een groep die geen schuldhulpverlening wil, maar wel gebruik wil maken van de regeling. Het hielp daarnaast dat het Zilveren Kruis vanaf het begin de mogelijkheid heeft geboden om de 'standaard regeling' van € 35,- af te spreken zonder uitgebreide onderbouwing.

Klantgericht regelen op basis van vertrouwen

Ondanks het mooie aanbod is slechts een beperkt deel geregeld door schuldhulpverlening met de speciale regeling. Een van de oorzaken is dat het schuldhulpverleningsproces veel van Amsterdammers vraagt, zoals het maken van een plan van aanpak (voorafgegaan door een uitgebreide indicatie) en het aanleveren van gegevens voor het budgetplan en de

betalingsregeling. Daarnaast duurde het vaak lang voordat je een afspraak hebt.

De regeling 'op basis van vertrouwen' bleek een succesvolle aanvulling te zijn. Deze experimentele 'out of the box' regeling is niet zomaar tot stand gekomen. We hebben lang geworsteld om de klant als uitgangspunt te nemen. Voor een schuldhulpverlener is het moeilijk om buiten het kader te denken, waardoor het systeem waarin schulden worden geregeld leidend bleef.

Dankzij casuïstiekoverleg konden we 'het systeem' beter loslaten. We bekeken bijvoorbeeld of we toch iets konden doen als iemand nog niet alle schulden kon regelen. Ook durfden we meer risico te nemen 'op het woord van de klant' als nakoming van de regeling onduidelijk was, bijvoorbeeld door een instabiel inkomen of een onduidelijk budgetplan. Hieronder zijn de werkzame bestanddelen van de regeling verder uitgelicht:

Vooraf: vertrouwen van de schuldeiser om regeling te treffen

Om een regeling op basis van vertrouwen te treffen, is het cruciaal om eerst het vertrouwen van de schuldeiser te krijgen. Het Zilveren Kruis heeft dat in het kader van The Challenge gegeven, maar het is nog niet duidelijk hoe duurzaam zo'n voorstel is. Het vastleggen van de regeling kost tijd en een schuldeiser (en schuldhulpverlener) wil die inzet niet steeds opnieuw doen. **Nazorg is belangrijk.**

1. Motivatie beoordelen met beschikbare informatie

We troffen de regeling niet zomaar. Veel informatie was al bekend door de 'geschiedenis bij schuldhulpverlening' en het traject van The Challenge. Zo probeerden we zoveel mogelijk vanuit klantperspectief te beoordelen of iemand gemotiveerd was om de schulden op te lossen.

2. Indirecte benadering creëert ruimte en helpt een goed beeld te krijgen

In het gesprek, wat als een interview startte om de onderzoeksvraag te beantwoorden, checkten we vervolgens hoe iemand erin stond en vormden we een beeld in hoeverre iemand de regeling kon nakomen.

3. Wat vindt u redelijk?

De vraag die we eigenlijk steeds stelde was *wat vindt u een redelijke oplossing?* In eerste instantie is het voor iemand even schakelen als ze daarin kunnen meebepalen (en de vraag moest soms opnieuw worden geformuleerd), maar het antwoord biedt een basis om samen te bepalen wat haalbaar is.

4. Vermogen om uit het vertrouwd kader te stappen

Tot slot heeft het geholpen dat de projectleider deze gesprekken voerde in plaats van een schuldhulpverlener. Naast de professionele afstand gaat het als aanjager van de werkwijze ook redelijk vanzelf om de regeling op basis van vertrouwen af te spreken en het vertrouwen te geven. Een uitgebreide onderbouwing leek minder belangrijk. *'Als volwassen mensen aangeven iets te kunnen doen, dan moet je daarop kunnen vertrouwen.'*

Bijzondere aandacht voor schrijnende situaties

Gaandeweg is de nadruk in ons teamoverleg steeds meer komen te liggen op de uitdagingen *Vasthouden* en *Oplossen*. Bijzondere aandacht is daarbij uitgegaan naar Amsterdammers wiens situatie wij vooraf hebben bestempeld als 'schrijnend' zie Schrijnende situaties). Van de 11 casussen die als dusdanig zijn aangemerkt, zijn

er uiteindelijk 9 door ons opgepakt (het resultaat van deze groep is tussen haakjes weergegeven in het overzicht *Resultaten Bereik/Schuld geregeld*). Onze focus heeft voor oplossingen gezorgd die er anders niet waren gekomen, ook al hebben we niet iedereen bereikt en een oplossing kunnen bieden. Hieronder zijn een aantal casussen uitgewerkt om dat te illustreren.

Casus 1 ‘Geen inkomen’

Het gaat om een gezin met drie volwassen inwonende kinderen. Meneer (62 jaar) is in beeld sinds 2018. Hij heeft eerder gehoord van schuldhulpverlening dat hij de overwaarde van zijn woning moet benutten om zijn schulden op te lossen. *Ik hield niet van de voorwaarden om verder te gaan met schuldhulpverlening*. Het probleem is verder dat hij geen stabiel inkomen heeft en soms helemaal geen inkomen.

Inzet Challenge

Meneer lijkt gemotiveerd voor de speciale regeling, maar ‘geen inkomen’ is een serieuze belemmering om de vordering van de zorgverzekeraar te regelen. Zijn partner heeft echter wel een inkomen. We vragen sociaal raadslieden om mee te denken: ‘Als ze toeslagpartner zijn, kan zijn partner zijn Zorgtoeslag ontvangen. Als zijn partner hem op haar polis neemt, kan de premie door haar worden betaald en de speciale regeling kan via haar rekening worden voldaan.’

Geen inkomen vaker een belemmering

The Challenge heeft een doelgroep benaderd die geen uitkering ontvangt van WPI. Je zou misschien denken dat deze groep dan meer inkomen heeft, maar dat is niet altijd het geval. Naast een groep met wisselende inkomsten (met name zzp'ers) is er ook groep zonder inkomen omdat zij wonen bij familie of een partner die een inkomen heeft. Het gaat om zo'n 10% van de mensen die is bereikt.

Casus 2 ‘Betwist schulden’

Alleenstaande man (56 jaar), 5 dossiers en in beeld sinds 2017 via vroegsignalering en crisis. Volgens schuldhulpverlening kan hij hulp gebruiken, maar hij houdt het af. Hij betwist de schulden, waaronder de schuld bij de zorgverzekering. Daar zit ook iets traumatisch aan verbonden; het is ontstaan in de periode dat zijn dochter is overleden.

Inzet Challenge

In een reeks zijn wij de 4^e die langskomt om een oplossing te vinden voor de achterstanden bij de zorgverzekeraar. Inzicht in de geschiedenis helpt en meneer wil het hoofdstuk graag met ons afsluiten, waardoor we een speciale regeling kunnen treffen.

Ontevredenheid over de zorgverzekering

Met ons onderzoek is veel ontevredenheid over de zorgverzekering naar voren gekomen. Het gaat dan met name over het incassosysteem dat voor onduidelijkheid zorgt en het is belangrijk om iets met deze ontevredenheid te doen. In een andere casus hebben we de zorgverzekeraar gevraagd om contact te zoeken en het vertrouwen te herstellen.

Casus 3 'Volwassen kind die niet bijdraagt'

Moeder (59 jaar) met inwonende dochter met twee (klein)kinderen. In beeld door de melding van haar dochter. Van moeder waren 5 trajecten bekend sinds 2015. Sprake van hoge schulden, maar mevrouw geeft aan dat ze het zelf wil oplossen. Alleen bij een dreigende ontruiming komt hulp van de grond.

De reden waarom schuldhulpverlening niet kan ondersteunen is eigenlijk dat haar dochter onvoldoende bijdraagt. Door haar inkomsten wordt haar moeder gekort op de huurtoeslag. Later blijkt ook dat de dochter de Zorgtoeslag van haar moeder ontvangt. Zij worden namelijk door de Belastingdienst aangemerkt als fiscaal partner. Mevrouw werkt vier dagen per week ondanks fysieke problemen, maar kan niet rondkomen.

Inzet Challenge

Onze hulp is er eerst op gericht het inkomen van mevrouw te vergroten. We kunnen mevrouw helpen door haar aan te melden bij de Voedselbank en we maken een afspraak bij Sociaal Raadsliden. Zij kunnen er niet voor zorgen dat mevrouw zelf haar Zorgtoeslag ontvangt, omdat ze daarvoor haar dochter nodig hebben. Deze wil echter niet meewerken. Mevrouw geeft duidelijk aan dat ze wil dat de situatie met haar dochter verandert, maar wil geen conflict. We bieden een weerbaarheidstraining aan, maar daar gaat ze uiteindelijk niet op in. Het contact verwatert en wordt een halfjaar later weer door ons opgepakt. We lopen alle mogelijkheden nog eens na. 'Een Eigen Krachtconferentie?' Nee. 'Druk verder verhogen?' Ook niet (zelfs de inzet van Jeugdzorg wordt overwogen). Het contact verwatert en mevrouw reageert niet meer. Hadden we met meer inzet toch iets kunnen doen?

1.4.3 Verbeterkansen

Direct aan de slag

Zoals eerder bij *Vasthouden* is aangegeven, geloven wij dat het direct inzetten van een schuldhulpverlener toch tot meer oplossingen had geleid.

Nog meer focus op doorbraak

Achteraf gezien hadden we wellicht nog meer doorbraken kunnen realiseren, maar dit vereist meer tijd en organisatie. Het kader 'out of the box' oplossen helpt om alle opties te verkennen die voor een doorbraak kunnen zorgen, maar dit kader raakte soms op de achtergrond omdat de inzet tijdelijk minder belangrijk was. Soms ontbrak ook de urgentie bij de betrokkenen om verder te investeren in een oplossing. Voor een echte doorbraak is dan een bijzondere inspanning nodig.

Radicale oplossing 'Schoon schip'?

De Ombudsman signaleerde het bestaan van een stuwmeer van mensen die levenslang hebben omdat zij geen gebruik kunnen of willen maken van schuldhulpverlening. Hij stelde een radicale oplossing voor buiten het systeem om:

Wij denken aan het creëren van een schoon schip, waarbij schulden onder bepaalde voorwaarden, met aandacht voor brede maatschappelijke begeleiding en het voorkomen van recidive, in één klap worden gesaneerd. Hierbij denken wij aan een eerste groep van 100.000 mensen die minstens vijf jaar in een uitzichtloze situatie zit. Bij succes kan deze aanpak worden herhaald bij een volgende groep.

Los van de vraag hoe groot deze groep is (deze vraag is beantwoord in [hoofdstuk 2.4](#)), zou 'een oplossing op basis van vertrouwen' misschien zo'n oplossing kunnen zijn. De klantgerichte aanpak die The Challenge heeft gevolgd, met inzicht in de geschiedenis bij schuldhulpverlening en gericht op doorbraken, sluit daar goed bij aan.

1.5 Impactanalyse werkzame bestanddelen

Voor een groep die geen hulp heeft gevraagd, hebben we vier uitdagingen gesteld. Dit heeft veel resultaten opgeleverd. Om te begrijpen welke factoren het belangrijkste waren in dit proces, hebben we een impactanalyse uitgevoerd.

Impactanalyse				
Acties	Bereik, Vasthouden, Oplossen			Opmerkingen
	Klein	Gemiddeld	Groot	
Achtergrondinformatie				<i>Automatiseren scheelt veel tijd en vergroot impact.</i>
Totale vordering actueel				<i>Alle bedragen bij elkaar</i>
Telefoonnummer (werkend)				<i>Met gegevens Buurtteam</i>
Emailadres				
Gegevens BRP				<i>Herkomst, leeftijd, medebewoners</i>
Geschiedenis schuldhulp (SHV)				<i>Resultaat, ontevredenheid, 'Schrijnend'</i>
Big data benutten				<i>Geeft inzicht, maar praktisch vertalen moeilijk. Verdiepen vergroot impact.</i>
Demografische gegevens BRP				
BRP vs. geschiedenis SHV				<i>Ingewikkeld/gevoelig</i>
CBS VEOA A'dam 'Wat werkt'				<i>Vordering, BRP, aanpak VEOA</i>
Kennis en vaardigheden				<i>Implementatie vraagt aandacht</i>
Culturele sensitiviteit				<i>Verdiepen vergroot impact.</i>
SSW, <i>willen, lukken, kunnen</i>				
Organisatie				<i>Kennis en informatie vertaald naar praktisch. Doorontwikkelen en focus behouden vergroot impact</i>
Uitgangspunten				
Motiveren schulden op te lossen				<i>Inzicht/urgentie (o.a. brief, NTK, flyer, SSW)</i>
Vertrouwen herstellen				<i>Met inzicht vooraf, inzet generalist</i>
Proactief zijn en volharden				<i>Voorwaarde voor gehele traject</i>
'Out of the box' oplossen				<i>'Wat wilt u, wat vindt u redelijk?'</i>
Organisatie				
BT-med. (BTM) legt contact				<i>'Brede interesse' lijkt succesvol</i>
SHV ondersteunt bij schulden				<i>'Direct aan de slag' niet mogelijk</i>
BTM ondersteunt leefgebieden				<i>Beperkt nodig, melding wel een ingang</i>
Stagiaire ondersteunt team				

Geregeld teamoverleg				
Werkwijze				
'Werkwijze Bereik'				<i>Intensief, max. 4 keer op huisbezoek</i>
Bellen				
Huisbezoek				<i>Als telefoonnummer niet bekend is</i>
Contact maken overig				<i>Brief, Whatsapp, email en NTK</i>
Driegesprek				<i>Goede overdacht (toch veel uitval)</i>
Plan v Aanpak, Wgs, Budgetplan				<i>Goede indicatie, vertraagt, vraagt veel</i>
Interview (indirecte benadering)				<i>Geen bewuste aanpak, wel succesvol</i>
Instrumenten				
Aantrekkelijk aanbod				<i>'Speciale regeling'</i>
Aankondigingsbrief				<i>Items hebben verschillend impact</i>
Belscript				
Format Whatsapp-berichten				
Niet-thuis-kaartje (NTK)				
Flyer 'Voordelen regeling'				
Werkinstructie Bereik				
Werkinstructie regelen ZK/CAK				<i>Handig, beperkt nodig gehad</i>
Kader 'Out of the box' oplossen				<i>Beperkt ingezet</i>

1.6 Conclusie

Op advies van de Ombudsman hebben we een aanpak opgezet gericht op vier uitdagingen: toerusten, bereiken, vasthouden en het bieden van 'out of the box'-oplossingen. We hebben actieonderzoek toegepast om hulpverleners voor te bereiden en deze uitdagingen aan te pakken. We hebben de resultaten hiervan in de hoofdstukken vastgelegd en de effectiviteit zichtbaar gemaakt in de succesfactoren en de impactanalyse. Door onze ervaring kunnen we de verbeterkansen weergeven en reflecteren op de adviezen van de Amsterdamse Ombudsman.

Het resultaat van onze aanpak kort samengevat

Zoals vermeld in het hoofdstuk *Toerusten* hebben we op advies van de Ombudsman een intensieve aanpak opgezet voor een groep mensen die nog geen hulp heeft gezocht. In plaats van een schuldhelpverlener, heeft een generalistische buurtteammedewerker het contact gelegd, omdat vanuit een brede interesse het soms gemakkelijker is om goed contact te maken. Ook kan zo direct ondersteund worden bij multiproblematiek en eventuele ontevredenheid over schuldhelpverlening worden weggenomen. Om focus te houden op de doelen die we wilden bereiken, hebben we een organisatie ingericht die ondersteunt met behulp van werkinstructies, inzet van een stagiair en een wekelijks teamoverleg.

Het actieonderzoek heeft geleid tot verschillende innovaties. Denk daarbij aan het gebruik van het totaalbedrag van de vordering, gegevens uit de BRP, inzicht in de 'geschiedenis bij

schuldhulpverlening' en aan innovatieve instrumenten zoals een flyer die inzicht biedt in de voordelen om het probleem op te lossen en een aankondigingsbrief die door een QR-code in elke taal is te lezen. Ook data-analyses hebben eraan bijgedragen dat we onze werkwijze verder hebben kunnen verbeteren.

Op het vlak van *Bereik* waren we hierdoor zeer succesvol. Met 86% van de doelgroep is uiteindelijk contact gelegd en 40% heeft onze hulp geaccepteerd. We ontdekten daarnaast een nieuw resultaat, 'schuld zelf geregeld'. Veel mensen lossen hun schulden zelf op na contact met schuldhulpverlening, wat voortgang aantoont, maar deskundig advies en bredere aandacht voor andere problemen blijft natuurlijk belangrijk.

Het *Vasthouden* van mensen bleek echter niet eenvoudig. Een nadeel van onze werkwijze is dat je niet direct aan de slag kan met de schulden. Er is altijd een overdracht nodig en alle Amsterdammers krijgen zo te maken met het formele proces wat voor schuldhulpverlening is ingericht.

Maar een beperkt deel van de achterstand bij het CAK leek met onze ondersteuning opgelost te worden, maar door onze focus om klantgericht '*Out of the box*' oplossingen te bieden is uiteindelijk nog een ander soort regeling ontstaan. Eentje 'op basis van vertrouwen'. Door te beoordelen op motivatie en indruk in plaats van op financiële gegevens, konden veel schulden alsnog worden geregeld. Uiteindelijk kreeg 49% van de mensen een regeling voor hun zorgverzekering.

Tot slot heeft een screening van 'schrijnende situaties' geholpen om speciale aandacht te geven aan een groep die gemotiveerd is, maar moeite heeft met het oplossen van de schulden. Hierdoor hebben we oplossingen gevonden die anders niet mogelijk zouden zijn geweest.

Reflectie op adviezen Ombudsman

We hebben veel van de aanbevelingen opgepakt die de Ombudsman deed. Vaak werd de effectiviteit van onze aanpak daardoor vergroot, maar niet altijd. We herkennen bijvoorbeeld het nut van goede informatie vooraf, zoals een werkend telefoonnummer of een up-to-date overzicht van de vordering. Ook een verdieping op data-analyses kan helpen om hulp beter af te stemmen. 'Volharden' en 'proactief zijn' is daarnaast noodzakelijk om mensen vast te houden en een oplossing te bieden.

Wat minder goed uit ons onderzoek naar voren kwam, is de aanwezigheid van multiproblematiek en de behoefte aan ondersteuning op andere leefgebieden. Een aanpak die nog verder moet ingrijpen en nog intensiever is, wat volgens de Ombudsman nodig zou zijn, herkennen we daardoor niet. In een vervolg zouden we om die reden niet meer kiezen voor een generalistische buurtteammedewerker, maar voor een schuldhulpverlener die het contact legt. Zo kan er meer de nadruk worden gelegd op 'direct aan de slag'.

Reflectie op onderzoeksvraag

Uit het voorgaande blijkt dat de doelgroep die de Ombudsman schetst en waarop hij zijn conclusies heeft gebaseerd, niet helemaal door ons worden herkend. Een belangrijk element voor 'levenslang', een sterke motivatie vanuit een dringende situatie, hebben wij ook beperkt ervaren. Over het algemeen lag het initiatief gedurende het traject bij schuldhulpverlening en verwaterde het contact snel als er door schuldhulpverlening niet proactief werd gehandeld. Ons onderzoek laat wel zien dat hier verschillende oorzaken

voor zijn, die dit beeld zowel verzachten als versterken. Amsterdammers hebben bijvoorbeeld prioriteiten die urgenter zijn, willen het liever zelf oplossen of vinden het schuldhulptraject te veeleisend. Daar staat tegenover dat wanneer er keuzes gemaakt moeten worden, de zorgverzekering de eerste kostenpost is die men laat vallen. Hierdoor lijkt de urgentie om dit probleem duurzaam op te lossen minder groot.

Granieten bestand?

Deze groep die al 10 jaar of langer is aangemeld bij het CAK als wanbetaler werd vooraf aangemerkt als het 'granieten bestand'. Toch hebben zij laten zien gemotiveerd te zijn om deze schuld op te lossen. Een belangrijk deel heeft onze hulp geaccepteerd, ook wanneer een eerder traject niet tot contact heeft geleid of voortijdig is beëindigd. Daarnaast hebben veel mensen de schuld bij de zorgverzekering zelf geregeld, ook al hadden zij dat met onze hulp voordeliger kunnen doen.

Aanknopingspunten om het beter te doen

Het actieonderzoek biedt verschillende aanknopingspunten om het nog beter te doen. In de hoofdstukken zijn niet alleen succesfactoren en verbeterpunten weergegeven, maar ook verwijzingen naar thema's die om meer aandacht vragen.

Daarnaast is een belangrijk signaal dat het incassosysteem van de zorgverzekering te ingewikkeld is (zie voor meer inzicht Ik wist niet dat ik een (groot) probleem had!). De incasso van achterstanden is verdeeld over verschillende partijen en veel mensen zijn het overzicht kwijt. Met een eigen risico en een eigen bijdrage vraagt de zorgverzekering veel van het organisatievermogen van burgers. Met name van hen met een laag inkomen.

Hoofdstuk 2

Hoeveel Amsterdammers hebben 'levenslang' schulden?

In dit deel zoeken we een antwoord op de onderzoeksvraag *Zijn er veel Amsterdammers met langdurige schuldenproblematiek die 'levenslang' hebben omdat zij niet bekend zijn met schuldhulpverlening of hun aanbod niet willen?* Een antwoord vinden op deze vraag, is niet eenvoudig. Daarom zijn er diverse subvragen opgesteld, die in de rapportage worden onderzocht en beantwoord. Namelijk:

- Is er sprake van een problematische schuldsituatie?
 - Ziet iemand de schuld(en) als een probleem?
 - Hoe dringend is dat probleem?
 - Kan iemand de schuld(en) nog zelf oplossen?
- Wil iemand gebruik maken van schuldhulpverlening?
- In hoeverre zijn Amsterdammers bekend met schuldhulpverlening?

Om de subvragen en uiteindelijk de onderzoeksvraag te beantwoorden, hebben we gebruikgemaakt van drie bronnen:

1. Informatie uit de 'geschiedenis bij schuldhulpverlening' (n=82)
2. Informatie uit The Challenge (n=59)
3. Informatie van de doelgroep (n=31-54)

In de volgende hoofdstukken wordt per bron de relevante informatie gepresenteerd en geanalyseerd in relatie tot de subvragen. Dit vindt niet altijd op dezelfde manier plaats, maar uiteindelijk wordt alle informatie per vraag verzameld ([zie hoofdstuk 2.4](#)).

2.1 Informatie uit de 'geschiedenis bij schuldhulpverlening'

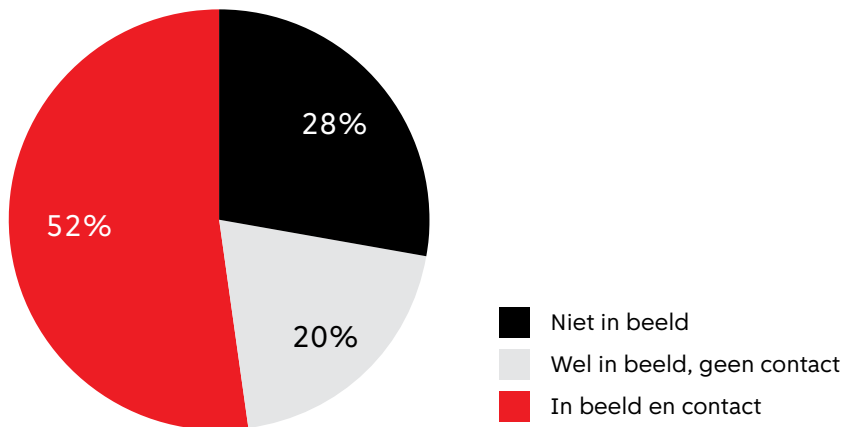
Van 82 Amsterdammers die zijn aangemeld voor The Challenge is hun *geschiedenis bij schuldhulpverlening* beschreven. Daarbij is 7 jaar teruggekeken. De volgende resultaten zijn in beeld gebracht:

- Is deze groep eerder in beeld geweest en zo ja, zijn zij benaderd door schuldhulpverlening na melding van een achterstand bij de gemeente of hebben zij zichzelf gemeld?
- Wat was dan het resultaat?

Wat kunnen eerdere resultaten van schuldhulpverlening ons leren over de onderzoeksvraag?

Eerder in beeld bij schuldhulpverlening?

Resultaat geschiedenis schuldhulpverlening (n=82)



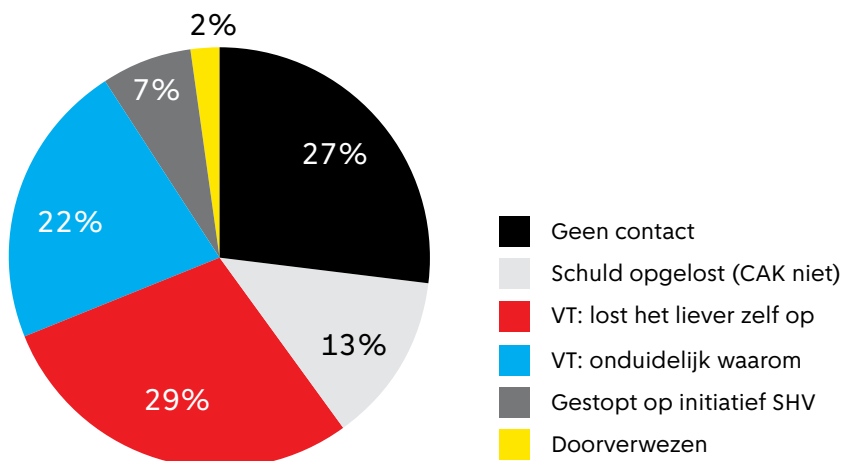
Toelichting:

- **Niet in beeld:** 28% is niet in beeld geweest.
- **Wel in beeld:** 72% is wel in beeld geweest (met gemiddeld 2,6 trajecten per persoon).
- **Wel in beeld, geen contact:** Met een deel is nooit contact geweest, ook al waren zij wel in beeld, dit gaat om 20%. Zij zijn benaderd door schuldhulpverlening na melding van een achterstand bij de gemeente.
- **Geen contact:** In totaal heeft schuldhulpverlening met 48% van de onderzochte groep geen contact gehad. Dit roept de vraag op of zij daadwerkelijk bekend zijn met schuldhulpverlening.

Daarnaast is het interessant om te kijken voor de groep die in beeld is, op welke manier zij in contact zijn gekomen. Uit het onderzoek komt naar voren dat 80% van deze groep in beeld is gekomen op initiatief van schuldhulpverlening en 20% op eigen initiatief.

Resultaat 'in beeld bij schuldhulpverlening'

Resultaat 'in beeld' (n=59)



Toelichting:

- **Geen contact:** Met 27% is geen contact geweest, ondanks meerdere pogingen van schuldhulpverlening om hen te bereiken. In alle gevallen werd het initiatief genomen door schuldhulpverlening (via vroegsignalering).
- **Schulden opgelost, maar CAK niet:** In 13% van de gevallen is de dienstverlening succesvol beëindigd omdat een achterstand was opgelost, hoewel de achterstand bij het CAK nog niet was geregeld. In de helft van de gevallen was de achterstand bij het CAK wel bekend, maar is deze (om onduidelijke reden) blijven liggen. In alle gevallen werd het initiatief genomen door schuldhulpverlening.
- **Voortijdig beëindigd:** 29% geeft uitdrukkelijk aan hun schulden liever zelf op te lossen, dit is zichtbaar een bewuste keuze. Ze komen in beeld bij schuldhulpverlening of door anderen, maar de trajecten worden snel beëindigd omdat zij geen hulp accepteren of niet meer reageren. Ze komen vaker dan gemiddeld alleen in actie bij een crisis of zijn ontevreden over schuldhulpverlening. Een deel van deze groep heeft al andere hulp, kan het zelf oplossen, of ziet de schulden niet als probleem. Sommigen hebben zich goed laten informeren maar besluiten dat schuldhulpverlening niet geschikt is, zoals zzp'ers die denken hun bedrijf te moeten sluiten of die vinden dat ze te weinig leefgeld ontvangen. Er zijn ook schrijnende gevallen waarin Amsterdammers vasthouden aan zelfoplossing, ondanks dat de schulden een probleem lijken te zijn.
- **Voortijdig beëindigd, reden einde onduidelijk:** bij 22% van de gevallen is de reden voor voortijdige beëindiging onduidelijk. Het lijkt niet zozeer een bewuste keuze om het zelf op te lossen, maar eerder een kwestie van 'wil wel, maar lukt nu niet', bijvoorbeeld door andere prioriteiten of omdat het probleem niet urgent lijkt.
- **Gemotiveerd, maar traject gestopt op initiatief van schuldhulpverlening:** In 7% van de gevallen is het traject gestopt op initiatief van schuldhulpverlening, niet van de cliënt. De cliënt is gemotiveerd, maar het traject kan niet verder vanwege praktische belemmeringen, zoals het moeten verkopen van een woning of problemen met het overdragen van een auto, wat nieuwe schulden kan veroorzaken.

Ondanks dat Amsterdammers (vaak herhaaldelijk⁴) in beeld zijn gekomen en met 73% van deze groep het contact is gelegd, heeft een klein deel de hulp geaccepteerd en het traject afgerond. Dit roept misschien de vraag op of zij de schulden wel als een probleem zien.

Granieten bestand

In slechts enkele gevallen is er een oplossing voor de schulden gevonden, en geen van deze oplossingen heeft betrekking op alle schulden. Dit beeld lijkt overeen te komen met het label 'granieten bestand' dat op deze doelgroep rust, omdat zij ondanks herhaalde incassopogingen niet eerder zijn afgemeld bij het CAK.

⁴ Voor 31% van de mensen die in beeld zijn geweest, zijn 3 of meer trajecten gestart.

2.2 Informatie uit The Challenge

Een andere bron waarmee we de onderzoeksvraag willen beantwoorden, is het actieonderzoek (zie voor uitgebreide informatie hoofdstuk 1). Van de 82 Amsterdammers die voor The Challenge zijn aangemeld, hebben we er uiteindelijk 59 kunnen oppakken. Wat kan The Challenge ons leren over de onderzoeksvraag?

Wil geen schuldhulpverlening

Hieronder is het resultaat van de uitdaging *Bereik* afgezet tegen eerder behaalde resultaten. Zegt dit iets over of Amsterdammers wel of geen schuldhulpverlening willen? De geel gearceerde resultaten worden hierna toegelicht:

'Geschiedenis schuldhulp' vs <i>Bereik</i>	Niet eerder in beeld geweest	In beeld, maar geen contact	'Schulden opgelost' (maar CAK niet)	Stopt voortijdig, onduidelijk waarom	Lost het zelf op (zichtbare keuze)	Gestopt op initiatief SHV
<i>Bereikt</i> (28)	6	4.6 (50%)	3	2.6 (67%)	3	3.4 (100%)
<i>Contact, niet bereikt</i> (23)	5	3	3	3	1.9 (69%)	
<i>Geen contact</i> (8)	4	3			1	
Totaal: 59	15	12	6	9	13	4

1. Ondanks dat een bijzonder aanbod is gedaan, wordt een groot deel van de Amsterdammers niet bereikt die eerder heeft aangegeven het liever zelf op te lossen.
2. De groep die eerder voortijdig stopte zonder duidelijke reden (vaak 'wil wel, lukt nu niet') wordt daarentegen wel goed bereikt.
3. De Amsterdammers die gemotiveerd waren en het traject niet zelf hebben stopgezet, zijn allemaal bereikt. Dit toont duidelijk hun behoefte om hun schulden met schuldhulpverlening op te lossen.
4. Van de groep die eerder in beeld was maar waarmee geen contact is geweest, wordt 50% nu wel bereikt. Geen contact betekent dus niet per se dat men geen schuldhulpverlening wil, al heeft The Challenge wel een ander aanbod gedaan.

Als je de groepen bij elkaar optelt die eerder hebben aangegeven hun schulden liever zelf op te lossen en degenen met wie eerder geen contact is geweest, gaat het om 27% die *weer* niet wordt bereikt. Dit kan erop wijzen dat deze groep echt geen schuldhulpverlening wil.

Is er sprake van een (groot) probleem?

Resultaten 'Vasthouden'	SHV afgerond	Voortijdig beëindigd	SHV lopend ⁵	Totaal
Totaal	9 (32%)	12 (43%)	7 (25%)	28

Een eenduidig antwoord hierop is moeilijk. The Challenge geeft twee kanten weer:

- Het bleek lastig om de voordelen van ons aanbod duidelijk te maken, er werd zelfs

5 Een deel van de trajecten loopt nog. The Challenge is april 2022 van start gegaan en in drie fasen zijn mensen opgepakt, de laatste groep maart 2023. Daardoor zijn nog niet alle resultaten bekend.

daarvoor een speciale flyer gemaakt (zie bijlage 6). Mensen besparen vaak eerst op de zorgverzekering bij budgettaire keuzes.

- Ondanks het aantrekkelijke aanbod en de inspanningen om Amsterdammers vast te houden, stoppen veel Amsterdammers voortijdig met het traject. Dit roept vragen op over de urgentie en omvang van het probleem, vooral omdat de doelgroep niet zelf hulp zocht.
- Ook vergelijkbare trajecten laten veel uitval zien. Van de 13 mensen die de Ombudsman in het vooronderzoek bereikte, hadden slechts twee hun schulden geregeld. Na 1,5 jaar waren vier trajecten nog steeds lopend, en in vervolgonderzoek waren de eindresultaten nog niet volledig zichtbaar.
- Onderzoek toont dat zowel schuldhelpverlening als de Amsterdammers zelf bijdragen aan uitval bij The Challenge. Andere prioriteiten, voorkeur om zelf op te lossen, en een te veeleisend traject kunnen motivatie snel doen verdwijnen.
- Sommige Amsterdammers die tijdens The Challenge zijn uitgevallen, hebben hun schulden later alsnog geregeld op ‘basis van vertrouwen’, wat aantoont dat zij gemotiveerd waren om het probleem op te lossen, maar niet volgens het schuldhelpverleningsproces.
- Onderzoek van Purpose toont daarnaast aan dat 25% van de mensen die voortijdig stoppen ontevreden zijn over de ontvangen hulp.

Kunnen zij het zelf oplossen?

Met de uitdaging *Bereik* is een nieuw resultaat naar voren gekomen. Een groep die niet is bereikt, maar de schuld bij de zorgverzekering wel zelf heeft geregeld.

Resultaten Bereik/ Schuld geregeld	Geen contact	Contact, niet bereikt	Bereikt, SHV afgerond	Voortijdig Beëindigd	SHV lopend	Totaal
Zelf geregeld	2	10	2 ⁶	1		15
‘Speciale regeling’			4			4
‘O.b.v. vertrouwen’		1		5	2	8
Andere resultaten			2	1	1	4
Geen regeling	6	12	1	5	4	28
Totaal	8	23	9	12	7	59

Dit toont de motivatie aan om het probleem op te lossen, maar het roept de vraag op in hoeverre zij schuldhelpverlening nodig hebben als zelfoplossing nog mogelijk is. Tegelijkertijd valt op dat veel Amsterdammers, ondanks een aanbod dat hen waarschijnlijk veel geld had bespaard, toch liever zelf een oplossing regelen. Ondanks de hogere kosten op de lange termijn, verkiezen ze ‘grip op eigen portemonnee’ boven ‘bemoeienis’ van buitenaf. Iets soortgelijk kwam ook uit het onderzoek van Panteia (onderliggend aan het [rapport Ombudsman](#)): Voor hen die hulp hadden geaccepteerd, kende de dienstverlening voornamelijk voordelen. Toch hadden zij de hulp niet gezocht.

Label ‘granieten bestand’ lijkt achterhaald

Gezien het aantal regelingen wat is getroffen, mag geconcludeerd worden dat de term ‘granieten bestand’ niet bij deze doelgroep past. Zeker als je nog in aanmerking neemt dat veel Amsterdammers de schulden zelf geregeld hebben en daarbij geen gebruik hebben gemaakt van een speciale regeling.

6 De achterstand werd eenmaal volledig voldaan met behulp van een werkgever omdat iemand het schuldhelptraject te lang vond duren en eenmaal door de zoon van betrokkene nadat er al een speciale regeling was getroffen.

Doelgroep Ombudsman niet herkend

De doelgroep die de Ombudsman in zijn onderzoek heeft geschetst en waarop hij zijn conclusies baseerde, is tijdens The Challenge niet sterk naar voren gekomen. Zo kwamen er minder vaak schrijnende situaties door multiproblematiek naar voren en urgente financiële situaties zijn ook beperkt naar voren gekomen. Dit beeld wordt bevestigd door de bevindingen uit The Challenge in Den Haag.

2.3 Informatie van de doelgroep

Misschien wel de meest interessante bron om de onderzoeksvraag te beantwoorden, zijn de Amsterdammers waar het om gaat. We hebben twee methoden gebruikt om informatie te verzamelen: interviews en klantcontact gedurende de dienstverlening. Informatie uit 'klantcontact' is uitgebreid als hulp werd geaccepteerd of juist beperkt als iemand snel aangaf geen hulp te willen. Daarom hebben we onderscheid aangebracht in de mate waarin informatie verdiept is opgehaald. Hieronder wordt dit weergegeven:

Wijze waarop informatie verdiept is opgehaald	Aantal
Geen klantcontact	8
'Kort' klantcontact	24
'Uitgebreid' door interview of klantcontact	27

Bij het beantwoorden van de vragen wordt steeds weergegeven hoe verdiept de informatie is opgehaald.

Niet op alle vragen is een antwoord gekomen. Daardoor kunnen aantallen verschillen.

Hoe groot is het probleem?

Om te beoordelen van hoeveel Amsterdammers de situatie als 'levenslang' kan worden aangemerkt, hebben we onderzocht hoe ernstig de schulden zijn. Hierbij hebben we ook Amsterdammers meegenomen waar 'geen contact' mee is geweest. We hebben hun houding ten opzichte van de schulden beoordeeld op basis van andere informatie, zoals gegevens van de zorgverzekeraar over of de schulden zijn geregeld.

Wat is 'een probleem'?

Een probleem is een subjectief begrip. Bij schulden kan één schuld veel onrust veroorzaken voor de ene persoon, terwijl een ander zich niet druk maakt over meerdere schulden. Sommige schulden hebben echter meer impact dan andere, zoals huur- of energierekening, die kunnen leiden tot ontruiming of gebrek aan verwarming. Om echt van een probleem te bespreken, moet er daarom sprake zijn van urgentie die intrinsiek of extrinsiek wordt gevoeld.

Van de 59 Amsterdammers die bij ons in beeld zijn gekomen, hebben we informatie van 54 Amsterdammers kunnen gebruiken in dit onderzoek. Hieronder zijn de resultaten weergegeven:

Ik zie de schuld(en) als een probleem	Aantal Amsterdammers >10 jr. CAK	Opmerking
<i>Ja, maar ik kan het nog zelf oplossen.</i>	14 (26%)	Hebben de schuld met de zorgverzekeraar ook bijna allemaal zelf geregeld.
<i>Ja, maar ik kan het niet zelf oplossen.</i>	25 (46%)	Uit het klantcontact kwam naar voren dat ze de schuld(en) als een probleem zien.
<i>Nee. Het lijkt erop van niet.</i>	15 (28%)	Zijn op de hoogte, maar lossen het niet op.

Toelichting:

- **Ja, maar ik kan het nog zelf oplossen:** Zo'n 26% zegt het nog zelf te kunnen oplossen en kunnen dat voor een belangrijk deel ook.
Dit is gebaseerd op 7 korte klantcontacten, 5 keer uitgebreid en 2 keer alleen informatie van de zorgverzekeraar.
- **Ja, maar ik kan het niet zelf oplossen:** Zo'n 46% ziet de schuld(en) als een probleem en kan deze niet zelf oplossen. Een vijfde hiervan geeft aan geen schuldhulpverlening te willen. 12% heeft eerder gehoord dat schuldhulpverlening hen niet kan helpen (bijvoorbeeld vanwege overwaarde van een woning, geen inkomen of een gebrek aan inkomen door inwonende kinderen die niet bijdragen).
Dit is gebaseerd op 4 korte klantcontacten en 21 keer uitgebreid.
- **Nee, het lijkt erop van niet:** Zo'n 28% is op de hoogte, maar lijkt de vordering niet als een probleem te zien. We maken daarbij een voorbehoud omdat wij er ons van bewust zijn dat deze beoordeling een interpretatie is van drie mogelijk uitkomsten: 'Ik heb geen probleem', 'ik heb wel een probleem, maar ik los het liever zelf op' en 'ik heb een probleem, ik kan het niet oplossen, maar ik wil geen schuldhulp'

Van de groep die wel in beeld is geweest, toonde niemand interesse in ons aanbod en de vordering. Ze hebben geen actie ondernomen om het zelf op te lossen. Enkelens gaven aan dat de zorgverzekering te duur is of zagen er geen nut in.

Bij de groep zonder contact baseren we ons op het feit dat zij geen actie hebben ondernomen, terwijl anderen dat wel deden. Gezien onze intensieve aanpak gaan we ervan uit dat deze groep op de hoogte is van de achterstand bij de zorgverzekering.
Dit is gebaseerd op 8 korte klantcontacten en 7 keer geen contact (met informatie van de zorgverzekeraar).

Ik wist niet dat ik een (groot) probleem had!

Wat opvalt, is dat veel mensen zich er niet bewust van waren dat ze een (groot) probleem hadden. De volgende uitspraken zijn kenmerkend:

- “Zo hoog?! Er is toch een loonbeslag, ik dacht dat het veel lager was.”
- “Er is meerdere keren loonbeslag geweest en ik dacht telkens dat het opgelost was. Het is echt een hoofdpijndossier,”
- “Ik ben het er niet mee eens. Ik heb onvoldoende inzicht in deze schuld.”
- “Ik schrok enorm van de hoogte van de schuld.”
- “Ik dacht dat mijn premie werd ingehouden op mijn uitkering en dat het al zo was opgelost.”

Uit het klantcontact komt duidelijk naar voren dat het incassosysteem van de zorgverzekering onoverzichtelijk is en veel weerstand oproept. Er zijn ook verschillende partijen bij betrokken*.

** In het rapport van Panteia wordt in 2 van de 6 casestudy's het incassosysteem van de zorgverzekering aangewezen als oorzaak voor de schuldsituatie. In het geval van Rayan wordt de achterstand bij de zorgverzekering zelfs door vijf partijen geïncasseerd. Ook The Challenge Den Haag signaleert het probleem.*

Levenslang?

Als we op basis van deze informatie moeten beoordelen in hoeverre onze doelgroep ‘levenslang’ heeft, dan gaat het om 9%. Dit zijn Amsterdammers die de schuld(en) als een probleem zien, het zelf niet kunnen oplossen en de hulp van schuldhulpverlening niet willen (20% van 46%).

Aantal schulden en urgentie schulden

Hoewel het aantal schulden niet altijd zegt of iemand het als probleem ervaart, is het toch een indicator voor de ernst van een situatie. Bij schuldsanering zijn er gemiddeld 13 schuldeisers, hoewel dit, volgens een ingewijde, vaak neerkomt op 9 of 10 door dubbele tellingen⁷. Hoe verhoudt dit aantal zich tot de schulden van onze doelgroep? In het overzicht hieronder hebben wij een inschatting gemaakt. Voor een deel is het precieze aantal bekend en voor een deel durven wij die inschatting te maken:

Aantal schulden:	Aantal	Opmerking
1	9	Alleen de zorgverzekering, wel verschillende incasseerders.
2	5	
3	2	
4 of meer	7	Waarvan 2x Toeslagenschandaal.
Niet helemaal duidelijk	12	O.b.v. van wat zichtbaar was, vermoeden we gemiddeld 2 à 3.

Op basis van dit overzicht blijkt het gemiddelde aantal schulden 2 à 3 te zijn. Tel je de vordering bij de zorgverzekering dubbel, komt dit uit op 3 à 4 schulden. Dit is aanzienlijk minder dan bij een schuldsanering. Dit beeld wordt bevestigd door The Challenge Den Haag.⁸

7 NVVK jaarverslag (2022)

8 www.zorgverzekeringslijn.nl/nieuws/aan-de-slag-met-de-cak-lijst-het-bereiken-van-mensen-in-verborgen-armoede-in-den-haag

Urgent probleem

Van de groep die de schulden wel als een probleem ervaart en ze niet zelf kan oplossen, hebben we op basis van het klantcontact nog een onderscheid gemaakt in de mate waarin zij de schulden als dringend lijken te ervaren:

Ik zie de schuld(en) als een probleem	Aantal Amsterdammers >10 jr. CAK	Opmerking
Ja, ik kan het niet zelf oplossen	25	
Urgentie hoog	12 (48%)	
Urgentie laag	13 (52%)	

In ongeveer de helft van de gevallen geven de schulden duidelijk veel onrust, meestal door meerdere schulden, maar niet altijd. Voor de andere helft lijkt het probleem te overzien, met 1 of 2 schulden waar weinig urgentie vanuit gaat. Afgezet tegen de totale groep van 54 heeft 22% een dringend probleem dat zij zelf niet kunnen oplossen.

Levenslang?

Het probleem lijkt op basis van het aantal schulden nog relatief klein en dat geldt ook voor de urgentie van het probleem. Het lijkt daarom om een beperkt aantal situaties te gaan.

Wilt u gebruikmaken van schuldhulpverlening?

De uitkomst is gebaseerd op 6 korte klantcontacten en 25 keer uitgebreid.

Wil gebruikmaken van schuldhulp	Aantal	Opmerking
Ja	22 (71%)	Daarvan hadden 7 Amsterdammers enkel een schuld bij de zorgverzekering. Ook hadden 7 Amsterdammers eerder nog geen contact gehad met schuldhulp.
Nee	9 (29%)	Daarvan wilden 2 Amsterdammers geen 'schuldhulpverlening', maar wel hulp bij de zorgverzekering.

Ja, ik wil gebruikmaken van schuldhulpverlening (71%)

Zo'n twee derde van deze groep (n=31) staat positief tegenover schuldhulpverlening.

Bij deze uitkomst moeten twee kanttekeningen worden geplaatst:

- Amsterdammers waar geen contact mee is geweest, zijn misschien negatiever over schuldhulpverlening. Deze groep is hier niet in meegenomen.
- Ongeveer een derde had alleen een vordering bij de zorgverzekeraar en een derde heeft eerder geen contact gehad met schuldhulpverlening. 'Het speciale aanbod' of de onbekendheid met het aanbod maakt hen misschien optimistischer dan Amsterdammers die weten wat schuldhulpverlening inhoudt.

Nee, ik wil geen gebruikmaken van schuldhulpverlening (29%)

Ongeveer een derde laat weten geen schuldhulpverlening te willen, al wil een deel daarvan toch hulp bij de achterstand van de zorgverzekering. Schuldhulpverlening staat voor hen gelijk aan de voorwaarden van een schuldsanering. De volgende redenen worden daarbij genoemd:

- *Ik wil zelf beslissen over mijn geld, ik wil geen weekgeld.*
- *Ik heb familiestukken beleend die ik niet kwijt wil.*
- *Het duurt lang en je voelt je gecontroleerd. Zolang het lukt, los ik het liever zelf op.*
- *Te veel inbreuk, ik wil de grip niet afstaan.*
- *Alleen als het écht niet anders kan.*

- € 50,- per week is niets voor mij, ook niet in nood. Maar als jullie dit kunnen regelen, dan ben ik erg blij en verlos je me van een grote zorg.
- Ik ben ontevreden over schuldhulpverlening en ik wil daar niets meer mee te maken hebben. Ze hebben me 3 jaar aan het lijntje gehouden.

‘Wil geen schuldhulpverlening’ betekent niet dat schulden geen probleem zijn

Wat misschien typisch is voor deze groep, is dat zij alleen naar schuldhulpverlening gaan als zij echt niet meer anders kunnen. Een groep die alleen in beeld komt bij een crisis en daarna vaak weer afhaakt, is herkenbaar voor schuldhulpverlening. Een belangrijk inzicht voor schuldhulpverlening is dat dit niet wil zeggen dat ze schulden niet als een probleem zien en er niets mee willen doen. Het werpt ook nieuw licht op het onderzoek wat eerder gedaan is naar her-aanmelders (zie p.52, waarin het vraagstuk nog verder wordt verdiept).

Kent u schuldhulpverlening?

Deze vraag is door 26 Amsterdammers beantwoord, waarvan 25 keer uitgebreid via een interview. Veruit de meeste Amsterdammers gaven aan bekend te zijn met schuldhulpverlening (92%).

2.4 Conclusie

Om de onderzoeksvraag - *Zijn er veel Amsterdammers met langdurige schuldenproblematiek die ‘levenslang’ hebben omdat zij niet bekend zijn met schuldhulpverlening of hun aanbod niet willen?* – te beantwoorden, hebben we voor een groep die al 10 jaar of langer aangemeld is bij het CAK, informatie verzameld uit verschillende bronnen. Deze gegevens hebben we vervolgens per deelvraag geordend en in een overzicht geplaatst, waarbij we voor- en tegenargumenten willekeurig tegen elkaar hebben afgezet. De kleuren geven aan uit welke bron de informatie komt.

Informatie uit de ‘geschiedenis bij schuldhulpverlening’ (n=82)

Informatie uit The Challenge (n=59)

Informatie van de doelgroep (n=31-54)

Door te reflecteren op deze afwegingen, proberen we tot een gewogen antwoord op de onderzoeksvraag te komen. Het is daarbij belangrijk om te beseffen dat de afwegingen verschillende perspectieven kunnen vertegenwoordigen en dat de interpretatie van ‘voor of tegen’ voor iedereen anders kan zijn.

Ervaart iemand de schuld(en) als een probleem?	
NEE	JA
86% is de afgelopen 7 jaar niet op eigen initiatief in beeld gekomen bij schuldhulpverlening.	Schuld zorgverzekering is gemiddeld € 11.000,-. Er zijn verschillende partijen die incasseren.
Van alle Amsterdammers die wel in beeld zijn gekomen, is 78% uiteindelijk niet ingegaan op het aanbod.	Versillende Amsterdammers hebben schuld zelf geregeld. Vaker nog dan met schuldhulpverlening.

Doelgroep heeft label 'granieten bestand' omdat aanhoudende incasso niet leidt tot uitstroom CAK.	'Wist niet dat ik een probleem had', door onvoldoende inzicht in de vordering(en).
Achterstand bij de zorgverzekering lijkt niet belangrijk. Je blijft basisverzekerd, aanvullende verzekering heeft weinig voordelen.	Amsterdammers stoppen met het betalen van de zorgpremie omdat ze geld tekortkomen.
28% is op de hoogte van de vordering, maar <i>lijkt</i> schuld niet als een probleem te zien.	Zeker 72% ziet het als een probleem.

Reflectie:

Wat opvalt is dat je vanuit het perspectief van schuldhulpverlening snel zou concluderen dat er geen probleem is (grijs). Uit The Challenge en de interviews blijkt echter dat een belangrijk deel van de doelgroep de schuld(en) wel als een probleem ziet.

Het inzicht dat veel Amsterdammers de schuld zelf hebben geregeld, verandert het beeld dat Amsterdammers het niet als een probleem zien wanneer zij aangeven geen schuldhulpverlening te willen.

Is het een groot probleem?	
NEE	JA
Ondanks dat zij hulp geaccepteerd hebben, stoppen veel Amsterdammers voortijdig met het traject.	Uitval wil niet zeggen dat er geen probleem is. 42% uitval nog geregeld buiten proces schuldhulp om 'o.b.v. vertrouwen'.
Een traject, waarbij iemand niet zelf het initiatief neemt, vraagt veel inzet van schuldhulpverlening. Daardoor ontstaat de vraag hoe belangrijk het probleem voor iemand is.	Traject schuldhulpverlening wordt als veeleisend ervaren en duurt lang. 25% ontevreden als ze voortijdig stoppen.
Het aantal schulden is nog relatief beperkt. Gemiddeld 3 x minder dan bij een schuldsanering.	46% kan de schuld(en) niet zelf oplossen. 48% daarvan wordt ervaren als een dringend probleem (22% van totaal).

Reflectie:

Vanuit het perspectief van schuldhulpverlening lijken de problemen nog klein. Amsterdammers nemen niet zelf het initiatief en de urgentie om het traject te doorlopen lijkt te ontbreken. Uit de interviews komt naar voren dat die urgentie in ongeveer 22% van de gevallen aanwezig is.

Dat er een hoge mate van urgentie nodig is om het traject te doorlopen, kwam eerder uit het onderzoek naar her-aanmelders. Die groep, die eigenlijk niet wil, wordt vaak door druk gedwongen om zich neer te leggen bij de voorwaarden van het traject. Dit roept vragen op over het traject zelf. Daarnaast hebben sommige Amsterdammers die zijn uitgevallen aangegeven dat het traject te veeleisend is, waarna ze de schuld zelf alsnog buiten het reguliere proces hebben geregeld.

Kan iemand het probleem zelf oplossen?	
NEE	JA
Amsterdammers lossen het liever zelf op omdat ze geen schuldhulpverlening willen. Kan daardoor ook ten koste van iets anders gaan, waardoor een ander probleem ontstaat.	25% ziet de schuld als een probleem en heeft het zelf opgelost
Schuldhulpverlening biedt voordelen, maar deze staan niet altijd voorop in de afweging om het probleem op te lossen.	26% zegt het zelf op te kunnen lossen en lijkt dat ook te kunnen.

Reflectie:

Het lijkt erop dat ongeveer een kwart van deze doelgroep schuldhulpverlening niet nodig heeft. Amsterdammers lossen hun problemen soms op een manier op die schuldhulpverlening niet goedkeurt. Het bleek in die gevallen echter wel hun behoefte te zijn. Zij kiezen daarnaast eerder voor een oplossing die op de lange termijn meer kost, dan de voordelen die schuldhulpverlening biedt.

Wil iemand gebruikmaken van schuldhulpverlening?	
NEE	JA
27% ('niet bereikt' gecombineerd met eerder resultaat 'geen contact' en 'los het liever zelf op').	
29%	71%
<i>Alleen als het echt niet anders kan.</i>	Waarschijnlijk nog iets lager.

Reflectie:

Een flinke groep zou echt geen gebruikmaken van schuldhulpverlening. Het heeft voor hen te veel nadelen. 'Als het echt niet anders kan', houdt veelal in dat ze alleen bij een crisis naar schuldhulpverlening gaan.

In hoeverre kennen Amsterdammers schuldhulpverlening?

NEE	JA
28% niet in beeld geweest, 48% niet eerder contact mee geweest.	72% in beeld geweest.
8%	92%

Reflectie:

Veel Amsterdammers kennen schuldhulpverlening. Op zich is het opvallend dat de groep die al 10 jaar of langer is aangemeld bij het CAK bij aanvang van The Challenge nog niet volledig in beeld was (72%).

2.4.1 Antwoord op de onderzoeksvraag

Om van 'levenslang' te spreken moet er eerst sprake zijn van problematische schulden en alleen 'geen schuldhulpverlening willen' is niet voldoende. Het onderzoek toont aan dat veel situaties nog te overzien zijn en deels zelf opgelost kunnen worden. Echt dringende situaties zijn beperkt naar voren gekomen. Ongeveer de helft kan de problemen niet zelf oplossen en vindt het traject moeilijk te doorlopen. Veel Amsterdammers haken af of beginnen er niet aan. Het oordeel hoe problematisch het is en of het om 'levenslang' gaat, hangt daarom af van welke afweging je maakt.

Het onderzoek geeft wel richting. Uit het klantcontact komt naar voren dat 46% de schuld(en) als een probleem ziet die ze niet zelf kunnen oplossen, en een vijfde daarvan (9% van de totale groep) wil geen schuldhulpverlening. Als je dit percentage afzet tegen de 17.820 Amsterdammers die januari 2024 zijn aangemeld bij het CAK, zou het om 1.604 Amsterdammers gaan die levenslang hebben omdat zij geen schuldhulpverlening willen. Dit aantal is lager als je het alleen afzet tegen de groep die 10 jaar of langer is aangemeld.⁹

Als je het aantal verdubbelt door ook degenen mee te nemen die nog niet bekend zijn met schuldhulpverlening, kom je op 3.208 Amsterdammers. Op basis van de interviews is onze indruk dat de meeste Amsterdammers inmiddels bekend zijn met schuldhulpverlening.

Dit is een stuk lager dan de Amsterdamse Ombudsman vermoedde. De kleine groep met relatief zware problematiek waarop de Ombudsman zijn conclusies heeft gebaseerd, lijkt niet representatief voor de gehele groep en heeft vermoedelijk een vertekend beeld gegeven (zie onderzoek Amsterdamse Ombudsman).

- De doelgroep die de Ombudsman heeft benaderd in zijn vooronderzoek (n=15) waren niet alleen al lange tijd aangemeld bij het CAK, maar ook vooraf aangevuld met een aantal andere schulden waardoor de situaties vermoedelijk problematischer waren dan bij onze groep.
 - In het vervolgonderzoek is een vergelijkbare groep benaderd waarvan alleen bekend was dat zij lange tijd bij het CAK waren aangemeld. Uit het onderzoek komt ook een vergelijkbaar beeld naar voren, maar in de zes casestudy's lijken schulden soms urgenter en was er vaker sprake van multiproblematiek.
- Dit verklaart mogelijk het grote verschil tussen het aantal dat de Ombudsman in zijn rapport noemt (honderdduizenden in Nederland) en onze bevindingen.

⁹ Als je kijkt naar alle mensen die januari 2023 in Nederland zijn aangemeld (158980) daar 18% van neemt, dan gaat het om 28616 mensen. Het gaat hierbij wel om alle mensen en niet alleen om mensen die al 10 jaar of langer aangemeld zijn. Dat is in Amsterdam 15% van het totaal. 37% is 5 jaar of langer aangemeld.

Zoals hiervoor werd aangegeven is het oordeel of het om 'levenslang' gaat misschien een kwestie van welke afweging je maakt. Daarom willen we tot slot nog twee vragen meegeven die mogelijk nog interessant zijn in deze discussie:

- Als het systeem om gedragsverandering gaat, is de verandering die je vraagt wel haalbaar?
- Als het systeem erom gaat dat mensen eerst het uiterste doen om zelf hun problemen op te lossen, hebben we al niet te veel van mensen gevraagd voordat ze het aanbod accepteren?

Voor meer context bij deze vragen, zie [bijlage 1 Reflectie op het systeem waarin het probleem bestaat](#).

'Nog benieuwd naar onze outreachende signaleringsaanpak om voor elke schuld een oplossing te vinden? Lees dan verder in [Hoofdstuk 1: Een signaleringsaanpak: voor elke schuld een oplossing](#).

Belangrijkste aanbevelingen

Dit actieonderzoek heeft een schat aan informatie opgeleverd. Het geeft een interessante kijk in de praktijk van schuldhulpverlening voor een groep die zelf nog geen hulp heeft gezocht en in hun motivatie om hun schulden op te lossen. We hebben gezien dat deze groep voornamelijk buiten het proces van schuldhulpverlening met hun schulden aan de slag gaat, waardoor we begrijpen waarom de Amsterdamse Ombudsman zijn twijfels uitte. Relatief veel Amsterdammers zeggen geen schuldhulpverlening te willen of zijn er zelfs ontevreden over en een groot deel stopt voortijdig wanneer ze met een traject zijn gestart en dat wil niet zeggen dat ze de schulden niet als een probleem zien.

Aan de andere kant blijken de schulden minder dringend te zijn dan verwacht. Veel Amsterdammers kunnen het nog zelf oplossen en het gemiddeld aantal schulden was drie keer kleiner dan bij een aanvraag schuldsanering. Amsterdammers die we hebben benaderd, waren zich er ook niet altijd van bewust dat ze een groot probleem hadden. Zij waren al 10 jaar aangemeld bij het CAK als wanbetaler van de zorgverzekering, en waren het overzicht kwijt. Zij hebben het label 'granieten bestand' en toch heeft ongeveer de helft van hen geprobeerd een oplossing te vinden. Ongeveer de helft daarvan heeft de schuld zelf geregeld, terwijl een oplossing met onze hulp waarschijnlijk voordeliger zou zijn geweest. Dit suggereert dat Amsterdammers eerder de controle over hun eigen financiën willen behouden dan goedbedoelde 'bemoeienis' van buitenaf.

Ondanks dat niet iedereen op ons aanbod is ingegaan, beschouwen we onze Challenge als een succes. Meer dan bij vergelijkbare aanpakken hebben Amsterdammers onze hulp geaccepteerd en hebben we het contact gelegd. We hebben dan ook een intensieve aanpak gevolgd waarin verschillende innovaties zijn uitgevoerd. Een belangrijk uitgangspunt van onze aanpak was om de klant centraal te stellen en goed naar hen te luisteren. Dat klinkt gemakkelijker dan het is als je vastzit in kaders die bepalen wat goed is. Het vertrekpunt heeft wel tot een nieuwe aanpak geleid binnen the Challenge, namelijk *schulddregelen op basis van vertrouwen*. Een benadering die afwijkt van de gebruikelijke praktijk van schulddregelen.

Na afloop van The Challenge hebben we vastgesteld dat de groep die 'levenslang' schulden heeft een stuk kleiner is dan de Ombudsman inschatte. Met onze doelgroep en vorm van 'laat'signalering' is daarnaast niet 'het stuwmeer' bereikt waar de Amsterdamse Ombudsman op doelde. De doelgroep die hij in zijn vooronderzoek heeft benaderd, was ook vooraf aangevuld met andere schulden.

Onze zes belangrijkste aanbevelingen

1. Zorg dat één partij de incasso voor de zorgverzekeraar uitvoert

Al in 2019 was zichtbaar dat soms wel vijf partijen een incassotraject uitvoeren voor de zorgverzekeraar en dat dit tot onnodige schuldenproblematiek leidt. Dit proces is onoverzichtelijk en moet eenvoudiger worden vormgegeven.

2. Versterk de informatiepositie van de signaleringsaanpak

Een van de succesfactoren van The Challenge is dat we vooraf met veel informatie aan de slag konden. Denk daarbij aan de actuele hoogte van de totale vordering, inzicht in eerdere resultaten bij schuldhulpverlening en telefoongegevens om contact te leggen. Deze informatie moest veelal handmatig worden opgehaald en gegevens die we verzamelden

waren niet altijd actueel. Door dit beter te organiseren, kan de impact van deze informatie flink worden vergroot.

3. Leg de nadruk in de signaleringsaanpak op ‘direct aan de slag’

Op advies van de Amsterdamse Ombudsman hebben we ervoor gekozen om het contact te laten leggen door een generalistische buurtteammedewerker. Het idee hierachter was dat zij beter in staat zijn om het contact te leggen omdat zij breder georiënteerd zijn en zo ook sneller kunnen aansluiten bij multiproblematiek, iets wat je volgens de Ombudsman veel tegenkomt bij ‘laat’signalering. Uit ons onderzoek en vergelijkbaar onderzoek in Den Haag komt echter naar voren dat deze multiproblematiek minder vaak speelt. Daarnaast blijkt de werkwijze ook nadelen te hebben, omdat je voor hulp bij de schulden altijd moet overdragen naar een schuldhulpverlener.

Ons advies is daarom om er toch te kiezen voor te kiezen het contact te laten leggen door een schuldhulpverlener, zodat je meer nadruk kunt leggen op ‘direct aan de slag’ en Amsterdammers zo beter kan vasthouden gedurende het traject. Laat deze schuldhulpverleners wel op pad gaan vanuit het een brede interesse om goed contact te maken.

4. Ontwikkel een aanpak voor gemotiveerde Amsterdammers die stoppen met het traject

Refererend aan de aanpak waarbij klantgericht wordt geregeld ‘op basis van vertrouwen’ (zie [Klantgericht regelen op basis van vertrouwen](#)), kunnen er door een indirecte benadering (zoals klanttevredenheidsonderzoek) alsnog veel schulden worden opgelost. Ondanks dat veel Amsterdammers na acceptatie van hulp afhaken, blijft hun motivatie om het probleem op te lossen bestaan. Door het contact te houden en ‘present’ te blijven, kunnen doorbraken worden bereikt.

5. Deel het rapport en start nieuwe challenges

Dit rapport is op zo’n manier geschreven dat je er mee verder kan. In de hoofdstukken zijn niet alleen de succesfactoren en verbeterpunten weergegeven om een signaleringsaanpak effectiever in te richten, maar ook verwijzingen naar thema’s die om meer aandacht vragen. Denk bijvoorbeeld aan het tegengaan van ontevredenheid over schuldhulpverlening of meer aandacht voor de doelgroep ‘die wel wil, maar niet kan’. Ook op het vlak van culturele sensitiviteit is mogelijk winst te behalen. Deel het rapport daarom met zoveel mogelijk partijen die vroegsignalering uitvoeren en start nieuwe challenges om verder te bouwen op deze inzichten.

6. Tot slot: blijf reflecteren op het systeem

Er is meer begrip nodig waarom mensen geen schuldhulpverlening willen. Voor veel mensen is schuldhulpverlening geen mooie oplossing (lees: schuldsanering). Kan dit systeem anders of zal het altijd bureaucratisch zijn en gepaard gaan met boete en controleverlies? Het blijft een uitdaging om het aantrekkelijker te maken. Bijvoorbeeld door een flyer waarin de voordelen van schuldhulpverlening worden benadrukt (nu onder burgers de nadelen van het systeem zo voorop staan) en te blijven zoeken naar oplossingen die beter zijn.

Bijlage 1

Vorbereiding op het actieonderzoek

1. Reflectie op onze aannames

In een werksessie hebben we twee vragen beantwoord: Wat is onze motivatie voor het project en waarom denken we dat mensen geen beroep willen doen op schuldhulpverlening?

Onze motivatie voor The Challenge

We zijn vooral gemotiveerd om Amsterdammers met schulden beter te ondersteunen door te begrijpen welke keuzes ze maken bij het oplossen van hun schulden. Daarnaast wil een aantal van ons graag weten of de opmerkelijke conclusie van de Ombudsman wel klopt. Doet schuldhulpverlening het niet beter en zijn de schulden wel zo problematisch?

Waarom denken we dat mensen geen beroep willen doen op schuldhulpverlening?

Er worden verschillende verklaringen gegeven: Het is te ingrijpend en mensen willen het graag zelf oplossen. Maar ook omdat er onvoldoende noodzaak is en 'niet-oplossen' nu meer oplevert.

Onze motivatie is hieronder per deelnemer weergegeven:

Onze motivatie voor The Challenge

Laura	Onderzoek doen.
	Vanuit het perspectief van de doelgroep meedenken aan een oplossing.
Chenise	Inzicht krijgen hoe we meer mensen kunnen bereiken.
	Inzicht krijgen wat ze weerhoudt een oplossing te zoeken.
	Uit mijn comfortzone stappen, out of the box te denken en zoeken naar mogelijkheden.
Rob	Het ongelijk van de Ombudsman aantonen.
	Zien waar we het proces van onze aanpak vroegsignalering kunnen verbeteren.
	Zien waar de (zelf opgeworpen) drempels vandaan komen en hoe die zijn te slechten.
Wouter	Benieuwd wat onze screening 'geschiedenis bij schuldhulpverlening' oplevert. Ik denk dat we meer bereikt hebben.
	Eerder 'uitval' onderzocht, maar vooral vanuit de registratie. Nu ook direct bij mensen zelf. Benieuwd naar hun perspectief.
	Nieuwe oplossingen bedenken en maatwerk leveren.

Waarom denken we dat mensen geen beroep willen doen op schuldhulpverlening?

Laura	'Te lange termijnplan'. Korte bevrediging levert snel wat op.
	Schuld op papier is minder voelbaar dan werken aan een oplossing. Dat doet meer pijn.
Chenise	Ze vinden het te veel gedoe. Te veel bemoeienis.
	Ze vinden het niet nodig. Er is niet genoeg noodzaak.
Rob	Mensen denken dat het via de wanbetalersregeling zo goed is geregeld.
	Mensen hebben een negatief beeld over schuldhulpverlening ('Zo'n loser ben ik niet')
	Mensen vertrouwen eerst op hun eigen oplossing.

Wouter	Eerder onderzoek in de registratie liet zien dat mensen voortijdig stoppen met schuldhulpverlening vanwege onvoldoende ruimte voor het traject, onvoldoende motivatie om te voldoen aan de voorwaarden (waaronder inkomensbeheer wat als voorwaarde kan worden gesteld) en omdat ze het graag 'zelf willen oplossen'.
Marcel T.	Deze doelgroep die al 10 jaar is aangemeld bij het CAK als wanbetaler, lijkt niet gemotiveerd om de schuld op te lossen. Zij worden ook wel 'het granieten bestand' genoemd omdat zij ondanks langdurige incasso bij het CAK aangemeld blijven.

2. Reflectie op het systeem waarin het probleem bestaat

Dichotomie tussen leefwereld en systeemwereld

Er is een kwetsbare groep mensen waarbij een discrepantie lijkt te bestaan tussen enerzijds de kennis, houding en gedrag van mensen met schulden, en anderzijds de eisen die worden gesteld aan en de verwachtingen die bestaan ten aanzien van mensen met schulden. Concreet betekent dit dat mensen met schulden niet willen en/of kunnen voldoen aan de eisen en verwachtingen van schuldhulpverleners.

Panteia Meerwaarde pilot signalering schulden Ombudsman Metropool Amsterdam, Het verhaal achter de cijfers (2019).

Verbetering systeem na het rapport van de Ombudsman

De afgelopen jaren is veel ondernomen om het beleid voor incasso, inkomen en schuldregelingen te verbeteren. Zowel landelijk³⁰ als door de branchevereniging NVVK en door de gemeente Amsterdam.

Denk daarbij aan:

- Borgen van het bestaansminimum door de vereenvoudigde beslagvrije voet (2021). Doordat er geen informatieplicht meer is, wordt de beslagvrije voet niet meer gehalveerd. Ook het inkomen bij bankbeslag is beter beschermd.
- Beperken van kosten bij beslag- en executie door een efficiëntere uitvoering. Boedelbeslag mag in principe alleen nog worden uitgevoerd als het echt iets oplevert.
- De opdracht die de gemeente heeft gekregen om mensen te benaderen bij beginnende schuldenproblematiek (zgn. vroegsignalering, 2021).
- De plicht om mensen te ontzorgen wanneer zij een beroep doen op schuldhulpverlening (Wgs).
- Een reeks aan (tijdelijke) maatregelen waardoor de lasten voor sociale huur, energie en zorgverzekering lager zijn geworden. Gunstige regelingen die alleen voor Amsterdammers gelden (bijv. de meerverdienregeling en ruimere normen voor kwijtschelding van de gemeentebelasting of aanvraag bijzondere bijstand).
- Meer aandacht voor het perspectief van mensen met schulden. Vertaald door de NVVK in hun Belofte³¹ en in de positionering van schuldhulpverlening *naast de klant* in plaats van 'tussen schuldeiser en klant in'.
- In sociaal incassobeleid en in de convenanten die schuldeisers met de NVVK hebben afgesproken.
- De Amsterdamse werkwijze schuldhulpverlening 'Route 020' waarbij de behoefte van de

30 Actieplan Brede schuldaanpak (2018), Aanpak Armoede en schulden halveren (2021). www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/schulden-aanpakken

31 www.nvbk.nl/thema/nvbk-belofte

Amsterdammer centraal staat en schuldhulpverlening niet enkel meer gericht is op het duurzaam oplossen van schulden. Door bij een ‘eigen oplossing’ te ondersteunen wordt ook *Schuldenrust* geboden.

- Halvering van de termijn van een *Schuldsanering* van 36 naar 18 maanden (2023). Zodat deze regeling aantrekkelijker wordt voor mensen die hun schulden niet meer zelf kunnen oplossen.
- Een kanteling in het systeem naar meer een *vergevingsmodel*³² o.a. omdat er geen uitsluitingsgrond meer is wanneer je eerder van de wettelijke schuldsanering gebruik hebt gemaakt.

Ondanks alle wijzigingen is ‘Bestaanszekerheid’ wel één van de belangrijke thema’s van de verkiezingen van 2023. Een signaal dat het probleem nog niet helemaal is opgelost.

Het systeem dat nog hetzelfde is

In onze voorbereiding is uitgebreid naar het systeem gekeken. Het actieonderzoek is in eerste instantie vanuit deze context opgezet:

- Als het niet meer lukt om zelf je schulden op te lossen, dan kom je in aanmerking voor kwijtschelding. Deze regeling heet een schuldsanering. Aan de kwijtschelding is wel een voorwaarde verbonden: Je moet eerst aantonen dat je geen nieuwe schulden meer maakt. Je moet dat doen binnen de grenzen van het absolute minimum en het betekent voor veel mensen dat ze hun gedrag moet aanpassen. Als je dat niet direct lukt, betekent dat autonomie afstaan in de vorm van budgetbeheer of beschermingsbewind. Dat vinden veel mensen moeilijk. Als je daaraan niet kunt voldoen, heb je ‘levenslang’ omdat je de schulden niet zelf kunt oplossen.
- In een bepaald opzicht is het een dwingend systeem: Naarmate de schulden door zwaardere incasso steeds problematischer worden, word je afhankelijker van schuldhulpverlening en neemt de druk toe om je te conformeren aan de voorwaarden.
- Eerder onderzoek naar *her-aanmelders*³³ toonde aan dat veel mensen voortijdig stoppen met schuldhulpverlening en dat een deel daarvan weer terugkomt. Er is daarbij een onderscheid zichtbaar tussen mensen waarbij het traject zich vervolgens ontwikkelt richting een (systeem)oplossing en een waarbij dat niet gebeurt.
 - Bij de eerste groep leek vaak het besef te ontstaan dat ‘zelf doen’ geen oplossing is en groeide de motivatie voor het moeilijke traject. Extrinsicke motivatie speelde daarbij ook een belangrijke rol: Steeds meer partijen raken bij iemand betrokken waardoor de druk op die persoon toeneemt. Ook al waren er meerdere trajecten nodig en kostte het veel tijd (soms was de aanloop van de eerste aanmelding bij schuldhulpverlening tot de schuldsanering langer dan 5 jaar), uiteindelijk kwam een oplossing binnen het systeem tot stand.
 - Bij de tweede groep was geen ontwikkeling zichtbaar. Zij lijken niet te kunnen of willen voldoen aan de voorwaarden van het systeem. Vaak komen zij in beeld op initiatief van iemand anders of door een crisis. Ondanks de vasthoudendheid van schuldhulpverleners haken zij voortijdig af of houden de deur gesloten.
- Schuldhulpverlening probeert mensen te ondersteunen, maar is ook een vertegenwoordiger van het systeem. Mensen kunnen daardoor teleurgesteld raken in schuldhulpverlening.

32 N. Jungmann en E. Van Dijk, Tijdschrift voor insolventierecht (juni 2023)

33 Mensen die schuldhulpverlening voortijdig verlaten zonder oplossing en binnen drie jaar weer in beeld komen. Ongeveer de helft van de schuldhulptrajecten wordt voortijdig beëindigd (*Het stabilisatietraject; succes- en faalfactoren*, Schouders Eronder, 2019). De helft daarvan komt weer binnen drie jaar in beeld.

- De filosoof **Immanuel Kant** koppelde **waardigheid** aan *redelijkheid*. Vanuit dat perspectief is gekeken naar het systeem en is voor The Challenge een stuk uitgewerkt met de titel ‘Het systeem van schuldhulpverlening is onredelijk’ (W. Wamelink, 2020. Zie volledige stuk hieronder). De strekking is dat een redelijke oplossing binnen het systeem van schuldhulpverlening vaak niet mogelijk is omdat mensen daarmee hun ‘waardigheid’ verliezen. Het is ook een pleidooi dat schuldhulpverleners beter naar mensen moeten luisteren.

‘Het systeem van schuldhulpverlening is onredelijk’

Het financiële systeem³⁴ in Nederland is voor een grote groep minima ‘onredelijk’ (zie kader op volgende pagina).

Het systeem om schulden op te lossen is eigenlijk ‘hetzelfde systeem’. Want om schulden op te lossen, mag je geen nieuwe schulden meer maken en moet je dus kunnen leven binnen de regels (en onredelijkheid) van dat systeem. Als je dat niet kan, moet je accepteren dat iemand anders dat voor je doet. Bijvoorbeeld een bewindvoerder of inkomensbeheerder.³⁵ En dat is dan nog onredelijker.

Géén schuldhulpverlening is voor veel mensen daarom pas waardigheid. De groots mogelijke redelijkheid die voorhanden is.

Het is een van de redenen waarom mensen geen beroep op schuldhulpverlening doen of waarom zij voortijdig stoppen omdat ze niet aan de voorwaarden willen voldoen.³⁶ Het behalen van een mate van financiële redzaamheid is dan het hoogst haalbare wat schuldhulpverlening voor deze mensen kan betekenen.

Mensen zoeken zelf een oplossing en zoeken steun bij elkaar. Het lukt niet altijd om alles op te lossen, maar de stress die bij de schulden komt kijken, is minder erg dan het aanbod van schuldhulpverlening om de schulden op te lossen.

Een schuldhulpverlener leeft in de overtuiging dat zij mensen helpt. Zij zetten zich daar ook volledig voor in en proberen mensen zo goed mogelijk door het ingewikkelde systeem te loodsen. Het belang om de schulden op te lossen staat daarbij voorop en het systeem waarin dit plaatsvindt, staat voor een schuldhulpverlener niet ter discussie. Een schuldhulpverlener heeft nauwelijks invloed op dat systeem en het is vaak niet functioneel om daar lang bij stil te staan.

Toch is het belangrijk om daar regelmatig op te blijven reflecteren. Daardoor ontstaat meer begrip voor de situaties van mensen met schulden en ruimte voor hen om hun verhaal te doen. Daardoor vergroten we onze inspanning om te zoeken naar oplossingen en benadrukken we nog meer de onredelijkheid met onze signalen. Schuldhulpverlening is ‘het systeem’ en juist daarom is het voor schuldhulpverlening van belang dat burgers zich er (weer) toe kunnen verhouden.

34 Alle voorzieningen en regels die te maken hebben met financiën, net als de mogelijkheden die het systeem biedt om schulden te maken en te incasseren.

35 Een goede indicator van de ‘onredelijkheid’ van ons systeem. Hoe groter de groep die een vorm van financieel beheer nodig heeft, des te onredelijker het systeem is.

36 *Purpose* schatte dat 7% van de mensen met schulden zich meldt bij schuldhulpverlening waarvan er 50% voortijdig stopt met het traject (Onderzoek stabilisatie 09-09-2019, Schouders Eronder)

Om schulden op te lossen, mogen mensen geen schulden meer maken. Dat klinkt logisch en terecht, maar voor veel mensen is dat een enorme uitdaging:

- Vanwege het continue ‘bezuinigen op armoede’. Door het niet-indexeren van de bijstand en steeds hogere vaste lasten (door hogere huren en daardoor steeds minder compensatie via de huurtoeslag. Door hogere zorgverzekering, eigen bijdrage en hogere energiebelastingen).
- ‘Bezuinigen op arbeid en uitkeringen’. Door minder rechtszekerheid bij arbeid (o.a. 0-urencontracten), versneld van arbeidsongeschiktheid naar de bijstand en bezuinigen op de WW.
- De ongelooflijke hoeveelheid aan voorzieningen en regelgeving waar je mee te maken krijgt wanneer je op het minimum zit. De hoge complexiteit ervan, waardoor het vaak onbedoeld misgaat.
- Digitaliseren en automatisering van het incassoproces. Misbruik beslagvrije voet, hard incassobeleid (met name door de overheid).
- De constante stroom aan verleiding, het steeds slimmer inspelen en beïnvloeden van mensen om boven hun budget te leven en een omgeving die dat ‘ook doet’. De mogelijkheden die het systeem biedt om dat te kunnen doen (kopen op afbetaling, rood staan, krediet nemen, etc.). Waardoor een ‘gewoon’ leven niet mogelijk is op het minimum.

De [factsheet van Divosa over armoede en schulden in Nederland](#) maakt de effecten van dit onredelijke systeem goed zichtbaar. Let daarbij op het structurele tekort wat mensen op het minimum hebben van meer dan €200,- per maand (!), de enorme toename van bewind, het grote aantal mensen wat niet rond kan komen, de hoeveelheid regelingen waar zij mee te maken hebben en de onduidelijkheid van de definities die daarop van toepassing zijn. Dat werken vanwege het stelsel niet loont, helpt ook niet en zeker niet dat veel mensen door te werken naast hun uitkering er juist door in de problemen komen (6 op de 10).

Wat is redelijk?

‘Wat redelijk is’ is persoonlijk. In regels is het algemeen. In het proces om schulden op te lossen, is redelijkheid de verantwoordelijkheid van iedereen naar elkaar om redelijk te zijn.

Een schuldhulpverlener bevindt zich in het midden van de afweging wat redelijk is. Daarin neemt zij de belangen mee van burgers met schulden, schuldeisers en maatschappij. Er is ruimte om dit in te vullen op basis van eigen ervaring, normen en waarden, maar ‘wat redelijk is’ wordt in belangrijke mate bepaald door het systeem hoe wij met schulden omgaan.

Concreet:

- Wees echt klantgericht en heb ook oog voor de nadelen van je aanbod.
- Signaleer ongewenste effecten van het systeem en probeer deze op te lossen.
- Plaats deze buiten (de invloed van) schuldhulpverlening

3. Vraagstuk verkennen vanuit verschillende perspectieven.

Om de onderzoeksvraag goed te kunnen beantwoorden, maken we gebruik van verschillende bronnen:

1. Een beschrijving van de ‘geschiedenis bij schuldhulpverlening’. Daarin wordt over een periode van 7 jaar teruggekeken of de doelgroep bekend is met schuldhulpverlening en wordt hun motivatie voor het traject uitgewerkt in een kader van *willen, lukken* en *kunnen*.³⁷
2. Onze ervaring met het vraagstuk vanuit het actieonderzoek The Challenge.
3. Door interviews te houden met mensen die 10 jaar of langer zijn aangemeld bij het CAK als wanbetaler.

Deze bevatten het perspectief van schuldhulpverlening, de generalistische buurtteammedewerker en van mensen met schulden. In het reflectieteam is daarnaast het perspectief van schuldeisers meegenomen.

4. Onderzoek Amsterdamse Ombudsman nader uitgewerkt

In zijn rapport ‘Hoe het stelsel een stuwmeer creëert’ worden bevindingen van twee onderzoeken bij elkaar gebracht. Op beide onderzoeken heeft de Ombudsman zijn conclusie gebaseerd en zullen daarom als referentiekader dienen voor ons onderzoek. Het gaat om het vooronderzoek dat de Ombudsman zelf heeft uitgevoerd en het vervolg van onderzoeksbureau Panteia. In beide actieonderzoeken werd contact gezocht met mensen waarvan bekend was dat zij een grote achterstand hadden. Met een vorm van ‘laat’-signalering werd beoogd een doelgroep te bereiken die hulp hard nodig heeft, maar die daar zelf niet om vraagt. De opzet van deze twee onderzoeken is hieronder uitgewerkt:

Opzet en resultaat	Vooronderzoek Ombudsman	Vervolgonderzoek Panteia
Aantal deelnemers	15	270 ³⁸
Waar?	Amsterdam	Stadsdeel Noord, West en Zuidoost
Doelgroep:	Langdurig aangemeld bij CAK + vordering gemeente, CJIB en Belastingdienst in beeld.	Langdurig aangemeld bij CAK, andere vorderingen niet in beeld
Hoogte vordering:	CAK gemiddeld €20.000,- Andere schulden gemiddeld €40.000,-	Onbekend
Bekend met schuldhulp, resultaat	67% niet bekend. 33% bekend en dan traject niet gestart of niet afgerond	50% (O.b.v. 6 casussen). Bekend dan traject niet gestart of niet afgerond
Onze opmerkingen bij doelgroep:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle deelnemers lijken grote schulden te hebben, bij meerdere schuldeisers. ▪ Het lijkt erop dat de mensen die in beeld waren bij schuldhulpverlening zelf het initiatief hebben genomen en niet in beeld zijn gekomen door vroegsignalering. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bij de helft van de casussen is de zorgverzekeraar de enige schuldeiser (casus <i>Hans</i>, <i>Judith</i> en <i>Rayan</i>) ▪ Onduidelijk hoe de groep in beeld is gekomen bij schuldhulp (eigen initiatief of niet) ▪ Resultaten stadsdelen verschillen

37 *Willen*: Is iemand gemotiveerd om het probleem op te lossen? *Lukken*: Lijkt iemand gemotiveerd, maar lukt het niet? *Kunnen*: Wil iemand geen schuldhulpverlening omdat zij niet onder inkomensbeheer of bewind willen?

38 Het onderzoeksrapport van de Ombudsman heeft het over 150 mensen die zijn benaderd, Panteia over 270.

Resultaten actieonderzoek:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bijna met iedereen contact gekregen ▪ Met 7 langdurig contact ▪ Na 1,5 jaar één gezin uit de schulden, vier gezinnen worden geholpen, één gezin bezig het zelf op te lossen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Met ongeveer de helft contact³⁹, met 19% vervolcontact. ▪ Kleine groep die echt wordt bereikt ▪ Casussen kenmerken zich veelal door multiproblematiek ▪ Veel inspanning nodig om deze kleine groep te bereiken ▪ Kosten/baten is voor de mensen die worden geholpen positief. ▪ Ook reductie stress en relatie gezondheid gelegd. ▪ Proces duurt lang, opbrengst deels onbekend ▪ Bereikte groep te klein voor echte kosten/baten analyse. Resultaten indicatief (casestudie n=6) ▪ Meerwaarde: Groep in beeld die stap zelf niet snel zet
Onze opmerkingen bij resultaten:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In de conclusie van de Ombudsman zijn ook mensen meegenomen die wel schuldhelpverlening willen, maar die gehoord hebben dat een sanering nog niet mogelijk is. Zij vallen eigenlijk niet onder de categorie 'levenslang' omdat het in de toekomst wel mogelijk is. ▪ Voor de groep die schuldhelpverlening nog niet kent, is het moeilijk om nu al te spreken van 'levenslang'. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toch lijken mensen het vaak nog zelf op te kunnen lossen. ▪ Bij crisis wordt schuldhelp gezocht ▪ De casussen laten zien dat 'zelf oplossen' duurder is, maar desondanks lijken veel mensen er toch de voorkeur aan te geven.

Wat opvalt is dat het aantal casussen waarop de conclusies zijn gebaseerd in beide onderzoeken beperkt is.⁴⁰ Verder valt op dat de doelgroep die is benaderd verschilt. In het vooronderzoek waren al meerdere schulden bekend, in het vervolgonderzoek alleen de schuld van de zorgverzekeraar (CAK).

Daarnaast lijkt het erop dat de mensen die in het vooronderzoek bij schuldhelpverlening in beeld zijn geweest zelf het initiatief hebben genomen en in het vervolgonderzoek niet.

³⁹ Contact werd gelegd door een huisbezoek af te leggen. In dit onderzoek is ook een groep benaderd waarbij al twee huisbezoeken hadden plaatsgevonden (zonder resultaat), waarna er nog twee 'extra' huisbezoeken werden uitgevoerd. Het vermoeden bij de onderzoekers is dat de resultaten bij deze laatste groep beperkter is, dan bij de groep die nog niet eerder benaderd was. Tijdens dit onderzoek had men overigens niet de beschikking telefoongegevens. Deze informatie is bij meldingen pas gedeeld sinds de Coronapandemie om zo fysiek contact zoveel mogelijk te voorkomen.

⁴⁰ Panteia maakt het voorbehoud 'indicatief' vanwege de lage aantallen waar het onderzoek op is gebaseerd. *De casussen scheppen een representatief beeld die wordt herkend door de praktijk.*

Bijlage 2

Startdocument Challenge *Toerusten, Bereik, Vasthouden en Oplossen*

Toerusten	
<p>Advies ombudsman ‘informatie verzamelen en triage’</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hulpverlening insteken op het adres i.p.v. het individuele signaal mede door goede informatievoorziening. ▪ Door goede informatievoorziening kunnen aansluiten bij doelgroepen (triage, aansluiten met de juiste professional). ▪ Voorbereid zijn op misstanden door goede informatievoorziening. 	<p>Aanvulling projectgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gesprekken voorbereiden o.b.v. Informatie uit eerdere dossiers via het registratiesysteem. ▪ Zichtbaar maken of er eerder dossiers zijn geweest bij andere organisaties/stadsdelen. ▪ Buurtaanpak: Meldingen per buurt koppelen aan niet-bereik zodat daar de aanpak op kan worden afgestemd zoals project ‘Armen ineen’ met gebruik informele netwerken, sleutelfiguren, etc.
Bereik	
<p>Advies ombudsman:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vertrouwensrelatie is het eerste doel en staat voorop. ▪ Hulp is klantgericht, vanuit een brede interesse in de persoon. Wees voorbereid op multiproblematiek. Een maatschappelijk werker is bijzonder geschikt om dit soort gesprekken te voeren. ▪ Direct aan de slag kunnen gaan. ▪ Alternatieve strategie bedenken voor mensen die de deur niet opendoen, wanneer zij niemand verwachten. ▪ Volharden, gemiddeld na 4 huisbezoeken bereik. ▪ Proactief zijn, ook nadat mensen zijn bereikt. ▪ Er zijn verschillende werkwijzen: het is goed om vooraf te bepalen wat je aanpak is (werkinstructie, script, informatie geven/achterlaten, etc.). 	<p>Aanvulling projectgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gebruik maken de methode stress sensitief werken (ssw). Door inzet gesprekstechnieken of inzet bescrypt van peter wesdorp (trainer ssw). ▪ Culturele sensitiviteit in werkwijze. ▪ Tijd hebben en aandacht kunnen geven. ▪ Goed nadenken over welke informatie je achterlaat bij niet-bereik ▪ Bij niet-bereik (of te verwachten niet-bereik) nadenken over andere aanpak zoals ‘Armen ineen’
Vasthouden	
<p>Advies ombudsman:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vertrouwen herstellen bij eerdere negatieve ervaringen met shv. ▪ Schaamte wegnemen. ▪ Intensieve aanpak zoals top 600-aanpak. ▪ Bemoeizorg. 	<p>Aanvulling projectgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klantgerichte aanpak. ▪ Inzetten ervaringsdeskundigen. ▪ Methodisch aansluiten bij <i>willen, lukken</i> en <i>kunnen</i> (evaluatie rapport intensieve jongerschuld hulpverlening als referentiekader). ▪ Blijven toepassen ssw. ▪ Nadenken over overdrachtsmomenten ▪ Out of the box meedenken over oplossingen vanuit de behoefte van de klant (zie fase hierna). ▪ Benutten keten en (informele) netwerken. ▪ Gebruik maken van nieuwe samenwerkingsverbanden buurtteam.

Oplossen

Advies ombudsman:

- De vorm waarin een minnelijke schuldsanering wordt aangeboden is in Amsterdam het *Saneringskrediet*. Het nadeel van deze vorm is dat het stuur op een stabiel inkomen⁴¹. Het sluit niet aan bij elke situatie (denk aan zzp'ers en flexwerkers) waardoor mensen kunnen afhaken of waardoor het langer duurt voordat de schuldsanering tot stand komt (casus *Shanti*). De Ombudsman roept op om een alternatief aan te bieden.
- Panteia noemt 'problematiek die het vakmanschap overstijgt' (schuldhulp kan niets betekenen). Denk daarbij bijvoorbeeld aan iemand die volwassen kinderen heeft inwonen die niet bijdragen, waardoor diegene wordt gekort op het inkomen en er zo niet aan ontkomt om nieuwe schulden te maken (casus Shirley). Hierin ligt een uitdaging om toch een oplossing te vinden.

Aanvulling projectgroep:**Bestaande mogelijkheden**

- Schuldsanering (minnelijk, wettelijk), 100% betaling (herfinanciering, betalingsregeling, sociale lening)
- Vast aanbod vanuit zorgverzekeraar (*speciale regeling*)

Maatwerk

- Oplossingen vragen om creativiteit en om *denken vanuit mogelijkheden*. Is een oplossing niet in zicht, dan is het goed om het team daarbij te betrekken. Het *doorbraakfonds* is daarin vaak het sluitstuk.
- Met doorbraken worden uiteindelijk oplossingen bereikt, maar de doorbraak hoeft niet persé ook de oplossing te zijn. *Wpi* kan deze de ruimte om maatwerk te bieden benutten (bv door inzet bijverdienpremie, geen kostendelersnorm).
- Vanuit het *programma escalaties* wordt in aanloop op de buurtteams het *doorbraakteam* opgezet. Het doorbraakteam gaat hierbij als escalatieplatform dienen voor multidisciplinaire en duurzame oplossingen.
- De Amsterdamse maatwerkmethode (obv ipw).

Oplossingen buiten het systeem shv, maar binnen wet- en regelgeving

- Subsidiair verzoek wsnp niet doen bij dwangakkoord wanneer situatie niet duurzaam genoeg is. Daardoor wel 'tijdelijk' schoon schip. Het minnelijke voorstel wat daaronder ligt, kan op verschillende manieren worden vormgegeven en hoeft niet 'nvvk' te zijn (kan bijv. Ook o.b.v. Een bijdrage uit eens fonds e.d.).
- Beroep op hardheidsclausule wsnp bij schuld niet te goeder trouw.
- Door faillissement aan te vragen. Particulier direct naar de rechtbank. 'ik wil geen maatschappelijke oplossing. Dus geen voorstel o.b.v. 'ik zal het niet meer doen en ik doe het niet meer (geen schulden maken)'.
Specialist michiel noordzij benaderen (voorzitter vereniging wnsb-bewindvoerders). Weet goed out of the box te denken en bestaande wet & regeling te benutten.

41 De afloscapaciteit wordt vooraf vastgesteld. Het inkomen moet daarom zekerheid bieden voor de aflossingen gedurende looptijd van het krediet.

Bijlage 3

Data-analyse leeftijd, geslacht, herkomst & leeftijd versus 'Geschiedenis SHV'

Leeftijd en geslacht

We hebben de leeftijd van de doelgroep kunnen afzetten tegen alle inwoners van Zuidoost in de leeftijdscategorie van 30-74 jaar.

Leeftijd	Inwoners Zuidoost ⁴²	10 jaar of langer aangemeld bij CAK (n=82)
30-44 jaar	32%	39%
45-59 jaar	35 %	37%
60-74 jaar	32%	22%

Analyse:

Je kan zeggen dat de bevolkingsopbouw in Zuidoost tussen 30-74 redelijk gelijk is, toch wordt de schuldenproblematiek *10 jaar of langer aangemeld bij CAK* kleiner naarmate de doelgroep ouder is. Een verklaring zou kunnen zijn dat de oudere generatie minder snel schulden maakt of dat men naarmate men ouder wordt de schulden oplost. Het belang om goed verzekerd te zijn voor zorgkosten wordt ook groter naarmate men ouder wordt.

Geslacht doelgroep

Geslacht	Inwoners Zuidoost ⁴³	10 jaar of langer aangemeld bij CAK (n=82)
Man	50%	58%
Vrouw	50%	42%

Analyse:

Mannen zijn bovengemiddeld vertegenwoordigd onder de doelgroep.

Herkomst en leeftijd afgezet tegen resultaten 'geschiedenis schuldhulpverlening'

Voor de doelgroep zijn een aantal eindresultaten in beeld gebracht die betrekking hebben op de 'geschiedenis bij schuldhulpverlening'. Dit zijn: 'Niet in beeld', 'Wel in beeld, geen contact', 'Opgelost (maar CAK niet)', 'Stopt voortijdig (onduidelijk waarom)', 'Lost het zelf op (zichtbare keuze)' en 'Schijnende situatie' (zie voor meer uitleg [Geschiedenis Schuldhulpverlening](#) en [Schrijnende situaties](#)). Deze resultaten zijn gekoppeld aan data over leeftijd en herkomst.

Wanneer je een groep van 82 mensen splitst naar drie groepen op 6 deelresultaten dan leidt dit tot kleine getallen. Zo'n analyse geeft eigenlijk alleen een beeld van wat zo'n analyse op basis van grote getallen *zou kunnen opleveren*. Voor een indicatie worden hieronder toch op basis van (zeer) kleine aantallen conclusies getrokken.

42 <https://nl.zhujiworld.com/nl/2373241-amsterdam-zuidoost/#details>

43 <https://nl.zhujiworld.com/nl/2373241-amsterdam-zuidoost/#details>

Wat zou zo'n analyse (op basis van grote getallen) kunnen opleveren:

- *Geboren in Suriname* levert alleen op het gebied van 'Lost het zelf op' een lichte afwijking op. Zij doen dit iets minder vaak dan gemiddeld.
- *Geboren in Nederland* is bovengemiddeld vertegenwoordigd onder 'Lost het zelf op' en minder vaak onder 'Schulden opgelost (CAK niet)'
- *Geboren in Ghana* valt op omdat ze bijna altijd zijn bereikt en vaker het resultaat behalen 'Schulden opgelost (CAK niet)' en minder vaak voortijdig stoppen ('Voortijdig gestopt' en 'Lost het zelf op bij elkaar opgeteld').
- *Leeftijd 30-44* valt op omdat zij zich bovengemiddeld vaak in een schrijnende situatie bevinden.
- *Leeftijd 45-59* valt op omdat ze minder vaak zijn bereikt, maar wel vaker het resultaat behalen 'Schulden opgelost (CAK niet)'.
- *Leeftijd 60-74* valt op omdat ze bijna altijd worden bereikt en zij zich minder vaak in een schrijnende situatie bevinden door de schulden.

Geschiedenis SHV vs herkomst Leeftijd	Niet in beeld	Wel in beeld, Geen contact	Opgelost (CAK niet) + (doorver.)	Stopt voortijdig, onduidelijk waarom	Lost het zelf op (zichtbare keuze)	Gestopt op initiatief SHV	'Schrijnende situatie'
<i>Suriname</i> 33 (40%)	8 (24%)	8 (24%)	3 (+1) (12%)	6 (18%)	5 (15%)	2 (6%)	5 (15%)
'NL' 25 (30%)	8 (32%)	4 (16%)	1 (4%)	4 (16%)	7 (28%)	1 (4%)	4 (16%)
<i>Ghana</i> 11 (13%)	3 (27%)	1 (9%)	3 (27%)	1 (9%)	2 (18%)	1 (9%)	1 (9%)
<i>Overig</i> 5	2	1	1	1			
<i>Onbekend</i> 8	2	2		1	3		1
Totaal (82) (100%)	23 (28)	16 (20%)	9 (11%)	13 (16%)	17 (21%)	4 (5%)	11 (13%)
30-44 (33) (40%)	9	6 (18%)	2 (6%)	7 (21%)	7 (21%)	2 (6%)	6 (55%)
45-59 (30) (37%)	6	8 (27%)	5 (17%)	4 (13%)	6 (20%)	1 (3%)	4 (36%)
60-74 (18) (22%)	7	2 (11%)	2 (11%)	2 (11%)	4 (22%)	1 (6%)	1 (9%)
75+ (1) (1%)	1						

* VEOA-aanpak binnen de gemeente Amsterdam: Wat werkt?⁴⁴: Door CBS worden een aantal big data-analyses gemaakt, waaronder op demografische kenmerken. Daaruit komt voort dat herkomst geen factor is als het gaat om 'contact maken', maar wel als het gaat om contact maken 'waardoor een hulpverleningscontact ontstaat'. Dit gebeurt vaker als mensen niet in Nederland geboren zijn.

Bijlage 4

Opbrengst Cultuur en schaamte

Grofweg spreekt men over twee culturen en een mengvorm:

- De **F-cultuur (Fijnmazige cultuur)**: Traditioneel, veelal niet westers. Gedetailleerde gedragsregels voor elke situatie. Persoon ontleent identiteit aan de groep, vaak omschreven als *schaamte*cultuur; een collectivistische cultuur waarbij het normen- en waardenstelsel van de groep bepalend is voor het gedrag. Dit systeem is extern gericht, wat inhoudt dat het zich richt op het belang van de groep en het bewaren van relaties met de groepsleden.
- De **G-cultuur (Grofmazige cultuur)**: Veelal modern, veelal westers. Grofmazige structuur van gedragsregels. Meer individuele keuzevrijheid. Persoon ontleent identiteit aan eigen prestaties en kwaliteiten. Individueel gerichte systemen kunnen vaak omschreven worden als *schuld*culturen; een cultuur waarbij het persoonlijk normen- en waardenstelsel en het eigen geweten bepalend is voor het gedrag. Dit systeem is intern gericht, wat inhoudt dat het zich richt op het individu.
- De **M-cultuur (Mengcultuur)**: Groepen/personen die in zowel in F als G-systemen leven. Bijv. overdag op school in G en 's avonds bij ouders in F. Gevolg vaak een identiteitscrisis. Ontstaat voornamelijk bij personen die op jonge leeftijd in een mengcultuur opgroeien.

Reflecties:

- Om beroepsmatig goed met mensen te kunnen werken is het altijd van belang hun gedrag te begrijpen. *Begrip* is niet noodzakelijk.⁴⁵
- Je moet iemand uit een F-cultuur niet benaderen vanuit 'jij-en-ik', maar vanuit 'wij'. Jij-en-ik zijn onderdeel van dezelfde groep ('Samenleving Nederland', dezelfde Buurt, etc.). Niet 'hey buurman', maar 'hey Broer!'
- In plaats van Schuldhulpverlening, zou je voor mensen met een F-cultuur beter spreken over een vorm van Schaamte-hulpverlening.
- Vanuit een F-cultuur bezien, wat is beter? Hulp krijgen van mensen die geen onderdeel zijn van mijn groep (veilig, geen gezichtsverlies) of hulp krijgen van mensen die mij echt begrijpen?
- In hoeverre sluit het systeem waarin schulden worden opgelost aan bij een F-cultuur? In het rapport over informele schulden komt bijvoorbeeld naar voren dat mensen die leven in een F-cultuur hun financiële problemen eerst proberen op te lossen binnen hun gemeenschap. De stap naar formele instanties wordt daardoor pas laat gezet en het eigen netwerk is dan al volledig uitgeput. Hierdoor starten zij een traject bij schuldhulpverlening met (hoge) informele schulden waar men ook moeilijk over praat. Vervolgens vormen deze schulden een risico voor het traject en zijn moeilijk binnen het systeem op te lossen. Daarnaast wordt opgemerkt dat deze groep al meer dan het uiterste heeft gedaan voordat zij om hulp vragen, in ieder geval meer dan mensen met een G-cultuur.
- 'Schuld' is een ingewikkeld concept wat men in veel landen niet kent. Schuld is individueel en past binnen de context van de G-cultuur. Het is 'jouw' verantwoordelijkheid, het is 'jouw' last. 'Eerst een schuldbekentenis doen, dan heb je recht op hulp'. Dit wordt ook wel calvinistisch genoemd, 'eerst bloeden dan pas hulp'⁴⁶.

45 Ensie.nl

46 Nadja Jungmann, exacte bron onbekend.

- ‘Schaamte’ is het overtreden van groepsnormen en ‘schuld’ het overtreden van je eigen normen. Door wie word je strenger aangesproken op je schulden: Door de groep of door je eigen geweten?

Over schaamte:

- In algemene zin kan gezegd worden dat schaamte een innerlijke verdeeldheid is. Het is een splitsing in een deel dat er wel mag zijn en een deel dat er niet mag zijn. Daar zitten normen- en waarden achter. *Schaamte is het mechanisme dat het ongewenste deel in de schaduw houdt.*⁴⁷
- *Schaamte* gaat vrij diep. Door de urgentie (externe of interne motivatie) moet iemand de moeilijke stap zetten om schaamte te overwinnen en dat kan een belangrijke levensles zijn.
- Misschien iets voor een campagne? *Je hebt schulden, maar je bent niet je schulden. Doorbreek de schaamte, zoek hulp!*

47 <https://schaamte.info/helen-van-schaamte>

Bijlage 5

Evaluatie instrumenten om contact te maken

Aankondigingsbrief:

- In de interviews wordt aangegeven dat de brief duidelijk is en aanleiding is geweest om gebruik te maken van het aanbod.
- De hoogte van de schuld wordt door een geïnterviewde 'intimiderend' genoemd, maar wel een wake-upcall. Fijn daarnaast dat je direct met iemand contact kan opnemen.
- De QR-code waardoor de brief in elke taal is te lezen, is als laatste toegevoegd en ook al is het effect niet duidelijk het is aannemelijk dat ons aanbod hiermee laagdrempeliger wordt.
- We denken dat de aankondigingsbrief helder en logisch is qua opbouw, maar het bevat wel (te) veel boodschappen. Daar is mogelijk nog winst te behalen.
- In iets meer dan 10% van de gevallen, is er direct na de aankondigingsbrief contact met ons opgenomen. Uit al deze gevallen is een hulpverleningscontact ontstaan.
- Als er op een andere manier contact ontstaat, wordt wel benoemd dat de brief is gelezen (niet altijd). Het is ook makkelijk voor de hulpverlener om ernaar te verwijzen.
- De grootste impact van de brief is daarom misschien toch bewustwording. Dat veel mensen na onze acties de schulden zelf zijn gaan oplossen, is daar ook deels aan toe te wijzen.

Belscript:

- Het belscript is gemaakt door Peter Wesdorp (WhatWorks⁴⁸) en Marloes van der Poel (Eerste Hulp bij Geldzorgen Leiden). Het is door hen aan ons ter beschikking gesteld en we hebben het bewerkt voor onze doeleinden (alleen *scenario 1 'Brief verstuurd'* is door ons uitgewerkt).
- De inleiding van het script geeft de meerwaarde goed weer:
Dit script is opgesteld om duidelijk te maken op welke manier gericht kan worden gewerkt aan het doel van het telefoongesprek. Het is bedoeld ter inspiratie... Het biedt handvatten... Het doel is niet het blind volgen van het script, maar elementen uit dit script op een eigen manier te verweven in het contact. Anders dan een face-to-face gesprek draagt een telefoongesprek het risico in zich dat de professional veel gaat vertellen. Het is juist belangrijk goede vragen te stellen en reflectief te luisteren.
- Het bleek een leidraad waarin de gesprekstechnieken van SSW goed toegepast kunnen worden. Het is wel belangrijk om het te blijven gebruiken en door te ontwikkelen (hebben wij niet gedaan).
- Telefonisch het contact zoeken, is zeer succesvol gebleken. Het leidde in 80% van de gevallen tot contact, 62% daarvan tot een hulpverleningscontact. In hoeverre dit te maken heeft met het belscript is niet uit de interviews op te maken. Eenmaal werd wel aangegeven dat telefonisch contact geprefereerd werd aan een huisbezoek (mogelijk vanwege inbreuk op de privacy).

48 Peter Wesdorp is ook verbonden aan Social Force en mede grondlegger van de methode SSW.

WhatsApp-berichten:

- De inhoud van de aankondigingsbrief heeft model gestaan voor de WhatsApp-berichten. We hebben drie ontwerpen gemaakt, die 'naar gevoel' ingezet konden worden. De berichten zijn niet doorontwikkeld. De standaardteksten zijn gedurende het project daarnaast minder ingezet en er is steeds vrijer invulling aan gegeven.
- Er is geen feedback op gekomen in de interviews. In twee gevallen heeft een WhatsApp-bericht geleid tot een hulpverleningscontact.

Niet-thuis-kaartje:

- De inhoud van de aankondigingsbrief heeft model gestaan voor het niet-thuis-kaartje.
- De afdeling communicatie van het Buurteam Zuidoost heeft het kaartje opgemaakt en vormgegeven. Het team is trots op het kaartje vanwege de mooie vormgeving.
- De hoeveelheid boodschappen is minder een probleem dan bij de aankondigingsbrief, maar het kan mogelijk beknopter.
- Uit de interviews is er geen reactie opgekomen. Een kleine 10% van de totale groep heeft door een niet-thuis-kaartje contact opgenomen na een huisbezoek.

Bijlage 6

Flyer 'Voordelen speciale regeling Zilveren Kruis'

Voordelen speciale regeling Zilveren Kruis

10 jaar aangemeld bij het CAK.

Dekking zorgverzekering beperkt

U heeft een achterstand bij uw zorgverzekeraar Zilveren Kruis. Zij hebben u 10 jaar geleden aangemeld bij het CAK. Sindsdien bent u niet langer aanvullend verzekerd en kunt u geen wijzigingen meer aanbrengen in uw verzekering.

U betaalt onnodig veel premie

Het CAK rekent maandelijks een boete totdat de achterstand bij de zorgverzekeraar is betaald. Hierdoor betaalt u nu meer, dan nodig is. Op dit moment betaalt u € 152,20 per maand, terwijl de basispremie van een zorgverzekering tussen de € 110,- en € 130,- bedraagt.

Betaalachterstand wordt steeds hoger

Als u niet betaalt, wordt de betaalachterstand snel hoger. Indien het CAK de premie niet kan innen, wordt het CJIB ingeschakeld of een gerechtsdeurwaarder. Indien er beslag is gelegd op uw Zorgtoeslag betaalt u een deel en wordt de achterstand maandelijks met tenminste € 43,- hoger.

Maak hier een einde aan!

Neem contact met ons op

U kunt ervoor zorgen dat de achterstand niet nog hoger wordt. Met de speciale regeling heeft u voor een klein bedrag per maand een oplossing en wordt een groot deel

van de achterstand kwijtgescholden. Voorwaarde is dat u weer maandelijks de premie aan de zorgverzekeraar betaalt en de regeling nakomt.

Via de collectieve zorgverzekering van de gemeente Amsterdam kunt u zich daarnaast weer aanvullend laten verzekeren voor het AV 1-pakket (€ 128,16). Zodra de regeling volledig is nagekomen kunt u zich ook laten verzekeren voor AV 2 (€ 142,74) of AV 3 (€ 162,24).

U kunt ook overstappen naar een andere zorgverzekeraar.

Voordelen van de collectieve zorgverzekering van het Zilveren Kruis:

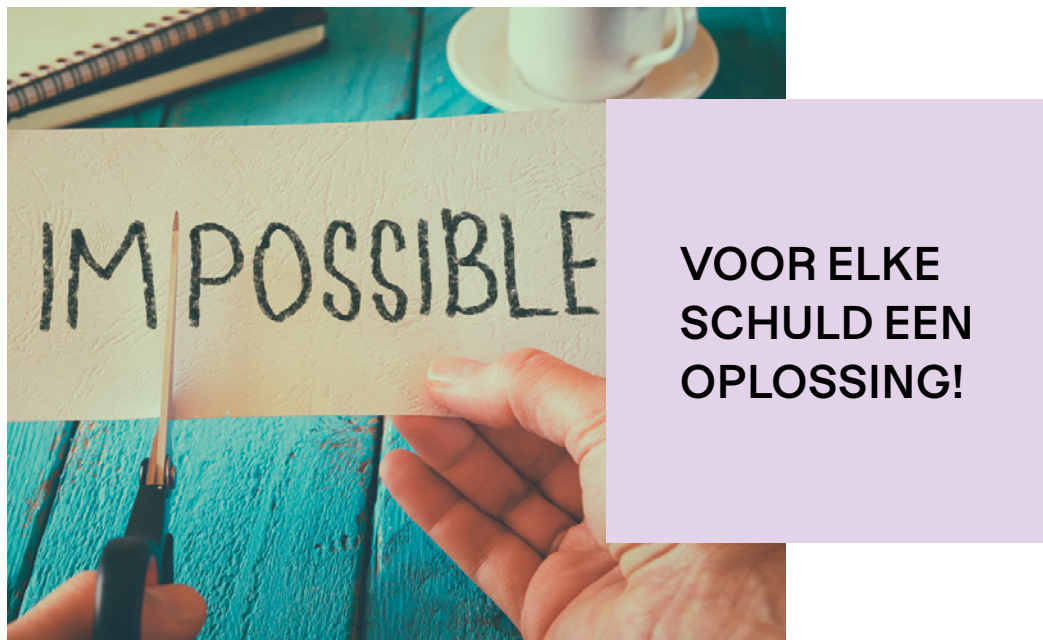
- Lagere premie voor de basisverzekering Basis Zeker door korting via de gemeente Amsterdam
- Lagere premie voor de aanvullende verzekering doordat gemeente Amsterdam daarin financieel bijdraagt
- Uitgebreide dekkingen in de aanvullende verzekering, zoals 100% vergoeding van de eigen bijdragen voor bijvoorbeeld medicijnen, zorg in het buitenland, kraamzorg, hoortoestel en ziekenvervoer

Kijk op de website van het Zilveren Kruis voor het vergoedingenoverzicht of vraag deze bij ons op.

Laura Wilken

Bijlage 7

Niet-thuis-kaartje



NEEM CONTACT OP MET 'TEAM CHALLENGE'

Wij zijn een project van Buurtteam Zuidoost.

We hebben bericht gekregen van het Zilveren Kruis.
Een betalingsachterstand is flink opgelopen.

Wij kunnen hiervoor een speciale regeling treffen.
Deze heeft veel voordelen voor u.

We kijken ook naar andere achterstanden.
We zoeken voor elke schuld een oplossing.

Neem dus snel contact op:

Laura Wilken

06 18584717 • L.wilken@buurtteamamsterdamzuidoost.nl

GEEN INTERESSE?

Wij horen graag waarom niet. Wij doen daar onderzoek naar.
U krijgt voor uw medewerking een VVV-bon.

www.buurtteamamsterdam.nl

Buurtteam
Amsterdam 

