

**Bijlage bij het rapport
Experimenten binnen
schuldhulpverlening bij
Nederlandse gemeenten**

In het kader van het onderzoek wat Bureau Bartels heeft uitgevoerd namens Schouder Eronder over experimenten en innovaties op het gebied van schuldhulpverlening zijn een aantal kennisbijeenkomsten georganiseerd. Deze kennisbijeenkomsten hebben plaatsgevonden op 20 november 2019 in Zwolle, op 10 december 2019 in Amersfoort en op 23 januari 2020 in 's-Hertogenbosch. In deze bijlage van het rapport worden de uitkomsten van deze bijeenkomsten uiteengelegd.

Jongeren en schulden

Namens het Nibud bespraken Anne-Mart Kuipers en Brigitte Ter Laak de financiële verantwoordelijkheden waarmee jongeren te maken krijgen wanneer zij 18 worden en hoe schuldhulpverleners daarmee om kunnen gaan. Ook boden zij verschillende handreikingen waar gemeenten mee aan de slag kunnen. Een overzicht hiervan is te vinden via www.nibud.nl/allesoverbijna18.

Vervolgens is in een interactieve sessie met elkaar knelpunten en leerervaringen besproken. Hieruit kwam naar voren dat vooral het bereiken van jongeren erg lastig is. Het gemeentehuis is voor jongeren vaak een grote drempel en schuldhulpverleners ervaren een wantrouwen vanuit jongeren richting de gemeente, vaak gestoeld op onjuiste informatie over wat de gemeente kan betekenen.

Aansluiten bij de belevingswereld van jongeren en hun taal spreken is wat werkt. Jongeren hebben aandacht nodig, willen gezien worden. Gemeenten kunnen hierop inspelen door altijd aanspreekbaar te zijn, bijvoorbeeld door het organiseren van vrijblijvende pizzasessies, inloopuren of koffiemiddagen. In de communicatie richting jongeren kunnen we ervan uitgaan dat zij de website van de gemeente niet weten te vinden om zich te informeren over schuldhulpverlening. Korte filmpjes van de gemeente op sociale media kunnen ingezet worden om jongeren te informeren, maar jongeren kunnen ook nog via de brievenbus bereikt worden. Bijvoorbeeld middels een verjaardagskaart op hun 18^e verjaardag, waarin geïnformeerd wordt wat de nieuwe verantwoordelijkheden zijn én hoe de gemeente jongeren daarbij kunnen helpen.

Ook middels educatie kunnen jongeren bereikt worden. Het is niet duidelijk te meten of gastlessen en lespakketten over financiële vaardigheden daadwerkelijk bijdraagt aan minder schuldenproblematiek. De ervaring leert ook dat niet alle scholen open staan voor samenwerkingen met de gemeente. Zij krijgen veel educatieverzoeken op hun bord, en kunnen daar niet altijd aan voldoen. Meer algehele aandacht voor burgerschap en algemene levensvaardigheden kunnen óók effect hebben op financiële vaardigheden en gastlessen kunnen er ook zijn om simpelweg de gemeente een gezicht te geven en zo de aanspreekbaarheid te vergroten.

Daarnaast werd duidelijk dat schuldhulpverlening voor jongeren negen van de tien keer maatwerk is. Schulden zijn een symptoom, geen oorzaak. Samenwerking met maatschappelijke organisaties als Schuldhulpmaatje Jong of instanties uit de gehele keten kunnen ervoor zorgen dat dat maatwerk ook aangeboden kan worden.

Zelfstandig ondernemers en schulden

Jannie van den Berg heeft toelichting gegeven over haar werkzaamheden bij MKBdoorgaan.nl, de stichting voor ondernemers in de schuldhulpverlening. MKBdoorgaan.nl verwijst ondernemers met (financiële) vraagstukken naar de juiste partij en maakt vervolgens een eerste verbinding. Dit kunnen

ook gemeenten zijn; ondernemers weten, evenals jongeren, de gemeente niet vaak te vinden als het gaat om schuldhulpverlening.

Ook gaf Jannie van den Berg toelichting over het Platform Publieke Ondernemersadviesorganisaties. De vereniging van publieke ondernemersadviesorganisaties die zorg dragen voor een goede permanente ondernemersadvisering door de lokale en regionale overheid.

Schuldhulpverlening moet volgens de wet aangeboden worden aan natuurlijke personen, ook ondernemers vallen hieronder. Schuldhulpverlening voor ondernemers heeft wel een specialistische aanpak nodig, vaak krijgen ondernemers te horen dat ze moeten stoppen met hun bedrijf, en gaan zij vervolgens de participatiewet in. Als schuldhulpverlening voor ondernemers onder de reguliere schuldhulpverlening binnen de gemeente valt is het voor gemeenten wel zaak om iemand te laten specialiseren voor deze doelgroep. Haal de specialistische kennis in huis, of praat met partijen die hiermee bezig zijn.

De ervaring leert dat ondernemers niet goed weten wat de gemeente voor hen aanbied wanneer zij met (financiële) vraagstukken te maken krijgen. Ondernemers denken ook niet vaak aan de gemeente wanneer het gaat om schuldhulpverlening. De gemeente kan zich in het algemeen zichtbaarder opstellen voor ondernemers. Dit kan bijvoorbeeld door het organiseren van een ondernemerspunt, aanwezig te zijn bij ondernemersbijeenkomsten of een aparte website in te richten voor ondernemershulpverlening.

Op informatie over ondernemers in de schulden zullen ondernemers niet snel af komen, dat schrikt af. Ondernemers hebben vaak simpelweg geld nodig om te groeien, om hun financiering rond te krijgen. Met een positievere benadering als 'hoe kom ik als ondernemer aan geld' kunnen gemeenten makkelijker in contact raken met ondernemers. Op die manier kunnen gemeente ondernemers met schulden wegwijs maken in het gefragmenteerde aanbod voor ondernemers. Dit kan door middel van ondersteuning bij een Bbz-traject of het doorverwijzen naar informatie van de KvK, Nibud of naar organisaties als MKBdoorgaan.nl en Over Rood.

Ervaringen delen

Tijdens de interactieve ochtendsessie in Amersfoort zijn ervaringen met elkaar uitgewisseld. Duidelijk is geworden dat het meten en monitoren van effecten van pilots voor verschillende doelgroepen kan worden uitgevoerd. Enerzijds is vaak de gemeenteraad veeleisend wat betreft de resultaten van pilots, anderzijds kan een meting of monitor ook inzichten leveren voor andere partners. Zij kunnen overtuigd worden van de meerwaarde van vernieuwende initiatieven of pilots op het gebied van schuldhulpverlening door middel van een effectmeting. Als het bijvoorbeeld gaat om een pilot omtrent vroegsignalering kan met een meting aan woningcorporaties of energieleveranciers getoond worden dat er een winstpunt voor iedereen te behalen valt. Vooral cijfermatige resultaten en effectinformatie slaan bij deze doelgroepen aan om draagvlak te creëren. Een derde doelgroep kan de samenleving, of inwoners van de gemeente, zijn. Een monitor of meting kan laten zien dat de gemeente zich bezig houdt met problemen die onzichtbaar lijken om zo ook een bewustwording van de omvang van het probleem te bewerkstelligen.

De grootste knelpunten die zich voordoen bij het meten en monitoren van effecten zijn voornamelijk praktisch van aard. Een gebrek aan tijd, geld of capaciteit vermoedelijk het proces. Ook privacy(wetgeving), ICT-oplossingen en het doorbreken van gewoontes zijn veelvoorkomende knelpunten. Daarnaast is de duiding van effecten niet altijd gemakkelijk, zeker bij pilots die zich richten op preventie. Dit soort pilots leveren in een eerste fase vaak meer klanten, en daardoor ook

meer kosten, op. Het is daarom van belang al voorafgaand aan de pilot goed vast te leggen wat de verwachtingen van de pilot zijn, en in welk tijdsbestek veranderingen verwacht kunnen worden.

De leerervaringen en succesfactoren van gemeenten en uitvoeringsorganisaties laten ook zien dat een goede voorbereiding van een monitor of meetproces aan de voorkant veel oplevert. Een goede nulmeting, vooraf doelen vaststellen en klein beginnen met de factoren die vastgelegd worden blijken een goede basis voor een effectief meetproces. Het is belangrijk om te definiëren en keuzes te maken in wat te registreren, en wat ook niet. Hoe meer er gemeten wordt, hoe meer vragen het oplevert. Resultaten kort en krachtig rapporteren zorgt ervoor dat de eerste basale informatie goed te begrijpen is voor iedereen, en op de positieve reacties voortgebouwd kan worden.

Uiteindelijk zal met een meting ook onbedoelde effecten boven tafel komen. Het is belangrijk om deze ook naar waarde te schatten, waardoor bijvoorbeeld andere domeinen binnen de gemeente betrokken kunnen worden bij een pilot. Ook als besparingskosten voor de gemeente niet altijd naar boven komen bij een meting kan een aantoonbare toename van het maatschappelijk rendement al overtuigend zijn.

Plan-, proces- en effectevaluatie

Tamara Madern, projectleider van Schouders Eronder, heeft uitleg gegeven over verschillende manieren van het meten van pilots op het gebied van schuldhulpverlening. Deze verschillende manieren van meten kunnen een antwoord zijn op de *pilot-overload* die wordt ervaren. Vaak begint een pilot al voordat een andere is afgelopen. Een eerste stap in het ontwikkelen van een pilot is dan ook de vraag: wat moet het eindresultaat zijn? Wanneer dit helder is kunnen pilots afgebakend worden. Deze vraag vergemakkelijkt gelijk het meten en monitoren van pilots.

Er zijn verschillende manieren om pilots te meten. Een planevaluatie aan de voorkant van het ontwikkelen van een pilot kan inzicht geven in de invulling van behoeften die binnen de gemeente spelen en de beoogde effecten die een pilot kan meebrengen. Zo wordt al snel duidelijk of de pilot een oplossing is voor het probleem dat er speelt en of de interventie in theorie effect heeft. Het vereist dat een realistisch doel voor een concreet probleem vastgesteld dient te worden. De planevaluatie zal de eerste werkzame bestanddelen opleveren en legt een basis voor een eventuele effectevaluatie.

Een tweede meting, de procesevaluatie, wordt vaak overgeslagen. Met deze evaluatie wordt gemeten of de pilot loopt zoals deze op papier is beschreven. De eerste obstakels worden op deze manier blootgelegd en het geeft inzicht in de praktijk, en hoe de uitvoering ervan nog te optimaliseren. Deze eerste twee metingen vergen nog weinig onderzoekswerk, en zijn dus gemakkelijk en met relatief weinig middelen uit te voeren. Toch worden deze metingen vaak overgeslagen, hoewel ze dus waardevolle inzichten kunnen opleveren.

Pas bij de effectevaluatie wordt gemeten wat daadwerkelijk de effecten van een pilot zijn. Bij dit meetproces wordt gemeten of het opgestelde doel bereikt wordt, en wat eventuele (positieve of negatieve) bijeffecten zijn. Deze derde fase van evaluatie kost veel tijd, geld en capaciteit om goed uit te voeren. Daar is bij voorbeeld de gemeenteraad niet altijd geduld voor, tevens biedt een effectevaluatie vaak wetenschappelijke resultaten in grijstinten en geen doorslaggevende significante resultaten. Een plan- of procesevaluatie kan daarvoor al een oplossing zijn. Begin bij het begin: uitschrijven waarom een pilot in theorie zou werken, en de verschillende stappen die in de pilot worden ondernomen observeren.

Stress-sensitieve dienstverlening

Vivian den Hartogh heeft ons bewust gemaakt van wat (langdurige) stress doet met de werking van hersenen. Stress zorgt ervoor dat je alert bent en goed kunt presteren, maar zogeheten slechte stress (dat wil onder andere zeggen: langdurige) heeft een zeer sterke impact op het beslissingsvermogen van mensen. Het deel van de hersenen dat stress-hormonen aanmaakt, de hersenstam, regelt de vitale functies van het lichaam. Wanneer de hersenstam door stress alsmaar cortisol blijft aanmaken beperkt dit de verwerking van zintuigelijke signalen én het functioneren van de prefrontale cortex. Juist deze prefrontale cortex zorgt voor het maken van complexe verbindingen die nodig zijn bij plannen, organiseren en het tonen van sociaal gedrag. Iemand is daardoor minder in staat om slimme keuzes te maken voor de lange termijn. Ook kunnen mensen daardoor agressiever en/of emotioneler reageren, omdat het deel van de hersenen die dit reguleert onder druk staat. Dit effect kan al jong ontstaan. Kinderen die opgroeien in stresssituaties hebben bijvoorbeeld een minder ontwikkelde prefrontale cortex. Naast verminderde hersenfuncties, kan stress ook zorgen voor andere lichamelijke achteruitgang, zoals verminderde gezondheid.

Deze aspecten rondom geldstress en het functioneren van de hersenen komen samen in het boek *Schaarste* van Shafir en Mullainathan. Zij beschrijven een hyperfocus op wat er niet is, waardoor een korte termijnfocus ontstaat, samen met een negatieve mindset; door faal-ervaringen gelooft men niet dat ze zelf nog iets kunnen veranderen. Apathie is daarom vaak het gevolg van geldstress, niet de oorzaak ervan. De meeste mensen in armoede en schulden hebben van alles geprobeerd om het op te lossen, maar dat is niet gelukt en daarom worden ze steeds minder gemotiveerd.

Mede vanwege dit laatste punt is het belonen van goed gedrag binnen stress-sensitieve dienstverlening erg belangrijk, omdat mensen dan weer vertrouwen krijgen in zichzelf. Daarnaast is het ook belangrijk om door middel van de juiste gesprekstechnieken mensen te motiveren en het gevoel te geven dat ze niet gefaald hebben. Zeg daarom nooit: 'Je hebt het goed gedaan, maar...' In plaats daarvan zeg je: 'Je hebt het goed gedaan én...'. Stress-sensitieve dienstverlening is erop gericht om stress weg te nemen zodat men ruimte heeft om na te denken. Enkele simpele voorbeelden om dit vorm te geven:

- Stuur een herinneringsbericht voor een afspraak;
- zorg bij afspraken voor een rustige ruimte, zonder afleidingen, of plan afspraken in bij iemand thuis;
- plan ingewikkelde afspraken 's ochtends in;
- bedenk welke belemmeringen iemand kan hebben rondom de afspraak en probeer een oplossing te bieden (parkeerkosten, kinderopvang, kosten voor openbaar vervoer, etc.);
- gebruik geen of sterk versimpelde formulieren.

Hoe kun je de bestuurlijke kant overtuigen van het belang van stress-sensitieve dienstverlening voor jouw organisatie? Zorg voor een goede pr, bijvoorbeeld op LinkedIn, van de activiteiten die je onderneemt op dit gebied. Probeer daarnaast mensen enthousiast te maken door hen te wijzen op lectuur/presentaties/workshops et cetera over dit onderwerp. Gebruik praktijkvoorbeelden van situaties waarin stress-sensitieve dienstverlening het verschil maakte.

Vernieuwende experimenten

Tijdens de middagsessie hebben we gesproken over verschillende voorbeelden van gemeenten waarbij zij hun dienstverlening nét even anders inrichten. Allereerst heeft gemeente Apeldoorn verteld over de module rondom het bellen van schuldeisers, een pilot waar zij nu zo'n 1,5 jaar ervaring

mee hebben. Tijdens een sessie van een paar uur krijgen deelnemers uitleg en begeleiding van de gemeente bij het bellen naar hun schuldeisers om het openstaande bedrag op te vragen. Ze krijgen hiervoor een belscript aangereikt en ter plekke zijn er schuldenregelaars aanwezig om waar nodig extra ondersteuning te bieden. De groepen bestaan ongeveer uit 6 à 7 personen per keer en de sessies vinden plaats in een speciale ruimte van de gemeente met voldoende telefoons en computers. Er zijn een aantal voordelen verbonden aan deze aanpak:

- De deelnemers leren om zelf te bellen (en doen zo een positieve ervaring op);
- deelnemers mogen telefonisch zelf hun schuld opvragen en dit proces verloopt sneller dan wanneer de gemeente dit schriftelijk bij de schuldeiser moet opvragen;
- de deelnemer krijgt meer inzicht in het traject van een schuldregeling;
- na afloop van de sessie is er een ondertekend schuldenoverzicht klaar (waardoor ook dit stuk van het proces sneller verloopt);
- deelnemers leren van elkaar en raken door elkaar gemotiveerd.

Er zijn een aantal belangrijke punten om rekening mee te houden. Allereerst is de voorbereiding van de klantmanagers op deze sessie erg belangrijk: zij moeten goed weten wat er van hen verwacht wordt. Daarnaast moeten deelnemers het Nederlands goed machtig zijn. Ten slotte werkt de ene schuldeiser makkelijker mee dan de andere en dit kan soms lastig zijn.

Vervolgens heeft de gemeente Leeuwarden verteld over hun methodiek van energiecoaches. Momenteel zijn er drie energiecoaches actief in Leeuwarden, twee daarvan zijn uit de bijstand in deze baan terecht gekomen. Zij gaan bij mensen langs om energiebesparende maatregelen te bespreken en handvatten te bieden om grip te krijgen op energiekosten. Op deze manier worden vaste lasten verlaagd én wordt een bijdrage geleverd aan het duurzamer maken van de gemeente. In totaal krijgt men drie keer bezoek van de coaches. Het eerste gesprek is bedoeld als intake en om vertrouwen te winnen en worden de eerste korte analyses gemaakt van waar besparing mogelijk is. Er wordt dan ook een afspraak gemaakt voor een vervolgbezoek. Sommige maatregelen (zoals het plaatsen van tochtstrippen of radiatorfolie) worden uitgevoerd door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Enige tijd later, tijdens het derde gesprek, wordt de balans opgemaakt van de winst die men heeft ervaren.

De persoonlijke aanpak van de Energiecoach achter de deur zorgt ervoor dat ook inzicht verkregen wordt in andere obstakels in het proces rondom armoede en schulden. Kleine duwtjes in de rug zoals het openen van enveloppen, en de administratie op orde krijgen kunnen gemakkelijk op een motiverende manier meegenomen worden in het traject rondom de Energiecoach. Kleinere benodigdheden voor de besparingen (zoals tochtstrippen et cetera) worden door de gemeente vergoed. Mensen kunnen zichzelf aanmelden voor deze coaches, maar ze kunnen ook aangemeld worden door bijvoorbeeld wijkteams. Hoewel de coaches bedoeld zijn voor mensen rond de 120 tot 130% van het minimuminkomen, wordt hier niet al te strak op gecontroleerd. Dit initiatief is een mooi voorbeeld van samenwerking tussen verschillende domeinen van de gemeente (fysiek domein en sociaal domein), waardoor ook de kosten van deze hulpverlening over deze domeinen verdeeld kan worden.

De gemeente Zoetermeer is bezig geweest met het verstrekken van informatie over schuldhulpverlening via vlogs. Deze laagdrempelige manier van communiceren helpt om mensen te bereiken, via schermen bij de publieksbalie en via sociale media. Daarnaast worden de filmpjes gepresenteerd door echte betrokkenen, van wethouder tot medewerkers van beleid en uitvoering van schuldhulpverlening, waardoor de gemeente een gezicht krijgt. Ook ervaringsdeskundigen en de vrijwilligersorganisatie vertellen in de vlogs. Een overzicht van de video's zijn [hier](#) te vinden.

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

