

# Tussentijdse evaluatie Subsidieregeling armoede en schulden

Eindrapport  
Uitgebracht in opdracht van  
het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Amersfoort, 9 maart 2018

Bureau Bartels B.V.  
Postbus 318  
3800 AH Amersfoort  
Stationsplein 69  
3818 LE Amersfoort  
T 033 – 479 20 20  
info@brtls.nl  
www.bureaubartels.nl





# Inhoud

|            |                                      |    |
|------------|--------------------------------------|----|
| 1.         | Inleiding                            | 1  |
| 1.1        | Aanleiding                           | 1  |
| 1.2        | Doelstelling en aanpak               | 2  |
| 1.3        | Leeswijzer                           | 4  |
| 2.         | Deelname en financiële realisatie    | 5  |
| 2.1        | Inleiding                            | 5  |
| 2.2        | Feitelijke deelname aan regeling     | 5  |
| 2.3        | Financiële realisatie                | 6  |
| 2.4        | Kenmerken aanvragers                 | 7  |
| 3.         | Uitvoering en afronding projecten    | 10 |
| 3.1        | Inleiding                            | 10 |
| 3.2        | Ervaringen met aanvraagfase          | 10 |
| 3.3        | Verloop van de uitvoering            | 13 |
| 3.4        | Ervaringen met vaststellingsfase     | 17 |
| 4.         | Effectiviteit projecten              | 19 |
| 4.1        | Inleiding                            | 19 |
| 4.2        | Doelmatigheid                        | 19 |
| 4.3        | Resultaten projecten                 | 19 |
| 4.4        | Landelijke betekenis en duurzaamheid | 27 |
| 5.         | Conclusies                           | 30 |
| 5.1        | Inleiding                            | 31 |
| 5.2        | Samenvattende conclusies             | 31 |
| Bijlage I  | Aanvragers tijdvak 1 en 2            | 34 |
| Bijlage II | Goede praktijken                     | 35 |



# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In Nederland is de beleidsmatige aandacht voor **armoede- en schuldenproblematiek** de afgelopen jaren toegenomen. Onder meer vanwege het feit dat binnen ons land nog steeds sprake is van relatief veel huishoudens met een structureel laag inkomen. Zo becijferde het CBS in 2015 dat 626.000 huishoudens rond moeten komen van een inkomen onder de zogeheten lage inkomensgrens. Dit betreft 8,8 procent van de Nederlandse huishoudens met een risico op armoede<sup>1</sup>. Daarnaast is de beleidsmatige aandacht voor armoede- en schuldenproblematiek gestegen door de wens van het huidige en het vorige kabinet om de participatie van de burgers in zowel de maatschappij als op de arbeidsmarkt te bevorderen. Langdurige armoede en schulden staan deze ambitie veelal in de weg.

In de afgelopen periode zijn dan ook diverse beleidsinitiatieven ontplooid om de armoede- en schuldenproblematiek in te perken. Zo hebben gemeenten – die op lokaal niveau de regie voeren over het armoede- en schuldenbeleid – extra structurele middelen ontvangen om de problematiek aan te pakken. In aanvulling daarop heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) eveneens middelen vrijgemaakt voor maatschappelijke organisaties die armoede en schulden bestrijden. Voor deze groep heeft het ministerie de **Regeling ter stimulering van activiteiten die een duurzame bijdrage leveren aan het tegengaan van armoede- en schuldenproblematiek** opgezet (hierna aangeduid als 'de regeling').

Vanuit de regeling kunnen rechtspersonen tijdens verschillende tijdvakken een subsidieaanvraag voor een project in te dienen. Hierbij is de regeling voor het eerst in 2014 (tijdvak 1) en 2015 (tijdvak 2) opengesteld. Na positieve geluiden uit het veld, en een door de Tweede Kamer aangenomen motie<sup>2</sup>, volgden in 2016 en 2017 tijdvak 3 en 4 waarin enkele aanpassingen zijn doorgevoerd. Vervolgens heeft de toenmalige staatsecretaris (Jetta Klijnsma) in de zomer van 2017 de regeling verlengd voor 2018 en 2019. Ook voor deze openstellingen zijn de voorwaarden van de regeling op enkele punten aangepast<sup>3</sup>.

Over de gehele uitvoeringsperiode van de regeling vindt in 2020 een eindevaluatie plaats. Vanuit het ministerie bestaat echter ook behoefte aan een **tussentijdse evaluatie** van de eerste twee tijdvakken van 2014 en 2015. In het bijzonder om lering te kunnen trekken voor de nieuwe openstellingen van de regeling in 2018 en 2019 en om vroegtijdig conclusies te kunnen trekken over volgende regelingen. In opdracht van het ministerie heeft Bureau Bartels in de afgelopen periode deze evaluatie uitgevoerd. In dit rapport presenteren we de belangrijkste bevindingen die daarmee zijn verkregen.

---

<sup>1</sup> Bron: CBS, 2015.

<sup>2</sup> Dit betreft de motie van het lid Yücel C.S.; TK 34300 XV, nr. 47.

<sup>3</sup> Zie voor actuele informatie over (de voorwaarden van) de regeling: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035291/2017-12-29>

## 1.2 Doelstelling en aanpak

De **centrale doelstelling** van de tussentijdse evaluatie bestaat uit het beantwoorden van de volgende hoofdvraag:

---

---

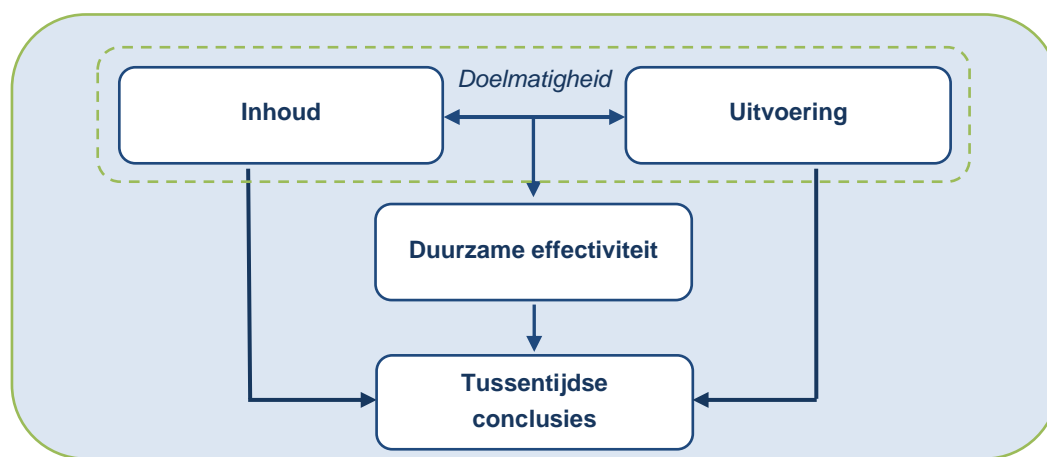
*Heeft de Subsidierегeling armoede en schulden een bijdrage geleverd aan het op duurzame wijze tegengaan van de armoede- en schuldenproblematiek?*

---

---

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, staan **vier thema's in de evaluatie** centraal. In het onderstaande schema staan deze thema's – inclusief hun samenhang – verrat. Hierbij vormt dit schema tegelijk het analysekader voor de voorliggende evaluatie.

Schema 1.1 Analyse kader tussentijdse evaluatie Subsidierегeling armoede en schulden



Het bovenstaande schema laat zien dat de evaluatie zich allereerst heeft gericht op de **inhoud van de regeling**. Dit betreft de verschillende typen projecten die vanuit de regeling zijn ondersteund en de activiteiten die daarmee tot stand zijn gebracht. Hierbij hebben we vastgesteld in hoeverre de aanvragers hun projectactiviteiten (onder de doelgroepen) hebben uitgevoerd.

Ook is aandacht besteed aan de **uitvoering van de regeling**. Hiervoor is ingezoomd op de ervaringen met de aanvraag- en vaststellingsprocedure van de regeling en de mogelijke knelpunten die zich hierin tot nu toe hebben voorgedaan. Vervolgens is getoetst of de geëvalueerde projecten in zijn geheel niet of mogelijk anderszins anders zouden zijn uitgevoerd zonder de subsidie uit de regeling. Deze uitkomsten geven namelijk inzicht in de eventuele kansen voor de verbetering van de doelmatigheid van de regeling.

Om de **duurzame effectiviteit van de regeling** te bepalen is gekeken naar de gerealiseerde producten en diensten van de ondersteunde projecten. Ook is – voor zover van toepassing binnen de projecten – het bereik onder de beoogde doelgroepen in kaart gebracht. Hierbij gaat het dan om mensen/groepen in onze maatschappij met armoede en schulden of een groot risico daarop.

Daarnaast is in deze tussentijdse evaluatie zicht verkregen op de landelijke betekenis en duurzaamheid van de projecten uit de eerste twee tijdvakken van de regeling. Enerzijds door de vraag te beantwoorden in hoeverre de projectinitiatieven na afloop van de formele subsidieperiode zijn voortgezet. Anderzijds door antwoord te geven op de vraag in hoeverre de projecten ook landelijk of ten minste regionaal zijn uitgerold en daarmee feitelijk complementair zijn aan het lokale armoede- en schuldenbeleid van gemeenten.

Ten slotte hebben we op basis van de uitkomsten van de evaluatie een aantal tussentijdse conclusies geformuleerd. Deze conclusies kan het ministerie desgewenst ook gebruiken in haar overwegingen bij de toekomstige openstellingen van de regeling.

### Aanpak

Om vanuit de evaluatie een volledig zicht te krijgen op de resultaten van de regeling zijn een aantal onderzoekstappen gezet. Allereerst is gestart met *deskresearch*. Hierbij is kennisgenomen van de beoordelingskaders voor de projectaanvragen, de interne evaluatie over de regeling en diverse communicatiestukken. Tevens zijn van de projecten uit de eerste tijdvakken onder meer de aanvraagformulieren, projectplannen en (tussentijdse) verantwoordingen en rapportages ingezien.

Ook is een aantal *sleutelpersonen* over de regeling gesproken. Dit betrof medewerkers van het ministerie die betrokken zijn (geweest) bij de opzet en uitvoering van de regeling en (vaak ook) de beoordeling van de projectaanvragen. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met de Dienst Uitvoering Subsidies aan Instellingen (DUS-I) Bij deze dienst was de uitvoering van de regeling in het derde en vierde tijdvak belegd<sup>4</sup>.

De kern van de evaluatie heeft bestaan uit het raadplegen van de *aanvragers*. In de interviews met deze personen zijn de rapportages over de projecten nader getoetst en is doorgevraagd naar de effecten, (landelijke) relevantie en duurzaamheid van de projecten voor het werkveld van armoede en schulden.

Over deze aspecten zijn bijna alle – namelijk 27 van de 29 – aanvragers geraadpleegd<sup>5</sup>. Als 'spiegel' op deze informatie zijn ook 20 gemeenten, 10 maatschappelijke partnerorganisaties en 64 professionals/vrijwilligers bevraagd naar hun ervaringen met de projecten uit de regeling. Ook zijn bij vier projecten de *doelgroepen* op een persoonlijke manier betrokken in de evaluatie. Via gesprekken op locatie en enkele aanvullende telefonische interviews zijn hun ervaringen integraal verwerkt in een aantal goede praktijkbeschrijvingen die in bijlage II van deze rapportage staan opgenomen. Hierin komen in het bijzonder in armoede en schulden geraakte burgers en ondernemers als ook bijvoorbeeld huurders en financieel kwetsbare jongeren met een risico op armoede en schulden uitgebreid aan het woord over hun ervaringen met de door het ministerie van SZW ondersteunde projecten.

---

<sup>4</sup> In tijdvak 1 en 2 verliep de uitvoering van de regeling via het ministerie van SZW. Tijdvak 3 en 4 verliep via DUS-I. In tijdvak 5 en 6 verloopt de uitvoering van de regeling via de afdeling BSB van het ministerie van SZW. Medewerkers van de directie Uitvoering voor Beleid (voormalig Agentschap SZW) zijn betrokken bij de inhoudelijke beoordeling.

<sup>5</sup> Twee aanvragers zijn niet meegenomen in de evaluatie. In het ene geval door persoonlijke omstandigheden van de aanvrager. In het andere geval door een faillissement van de aanvrager waardoor het gehonoreerde project van deze (maatschappelijke) organisatie ook niet tot uitvoering is gebracht.

### 1.3 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken presenteren we de resultaten van de eerste twee tijdvakken van de regeling. In hoofdstuk 2 gaan we in op de deelname en financiële realisatie. Daarna staan de uitvoering (hoofdstuk 3) en de effecten (hoofdstuk 4) van de projecten centraal. In hoofdstuk (5) formuleren we vervolgens de samenvattende conclusies over de regeling. Ook brengen we de effecten van een aantal projecten in de bijlagen heel tastbaar in beeld met een aantal goede praktijkvoorbeelden. In figuur 1.1 is deze opbouw gevisualiseerd.

**Figuur 1.1** Opbouw rapport



Bij de uitkomsten in deze rapportage merken we op dat het aantal waarnemingen in de gepresenteerde figuren en schema's uiteen kan lopen. Dit komt omdat in de vragenlijsten voor de diverse onderzoeksgroepen een 'routing' is opgenomen. Hierdoor zijn bij bepaalde antwoorden van respondenten de vervolgvragen bewust overgeslagen. Ook merken we op dat de weergegeven percentages van deze rapportage niet altijd (precies) optellen tot 100 procent. Dit is gelegen in afrondingsverschillen.



## 2. Deelname en financiële realisatie

### 2.1 Inleiding

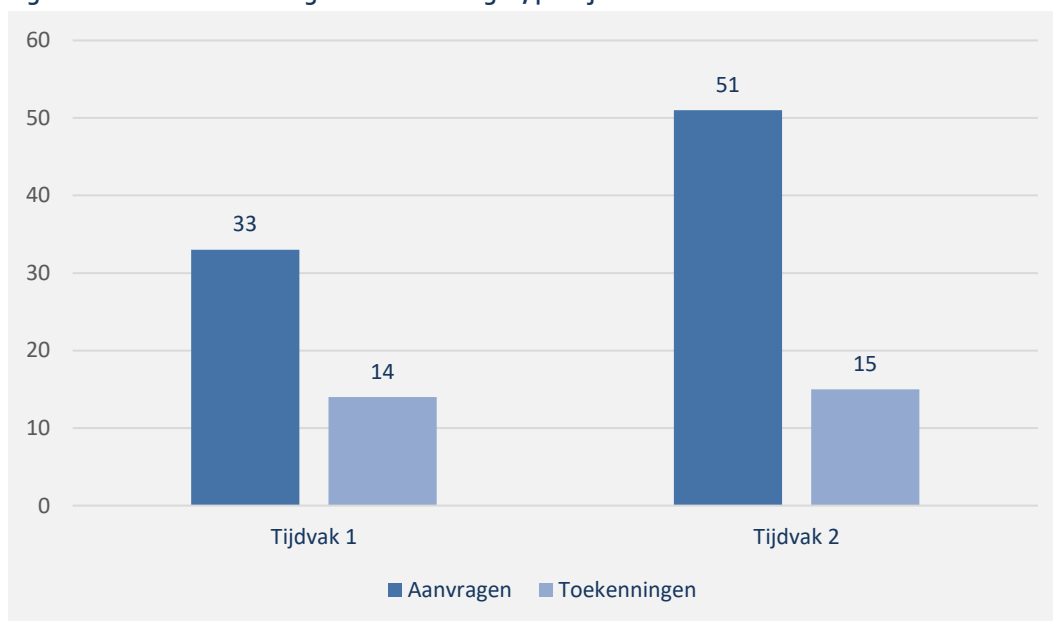
In dit hoofdstuk maken we voor de eerste twee tijdvakken (2014 en 2015) van de Subsidieregeling armoede en schulden de eindbalans op voor het aantal ondersteunde projecten en de financiële realisatie.

In paragraaf 2.2 geven we weer hoeveel maatschappelijke organisaties tijdens de eerste tijdvakken van de regeling ondersteuning hebben ontvangen. In paragraaf 2.3 maken we de subsidieomvang van deze projecten inzichtelijk. Ten slotte bespreken we in paragraaf 2.4 in vogelvlucht enkele belangrijke kenmerken van de aanvragers.

### 2.2 Feitelijke deelname aan regeling

De Subsidieregeling armoede en schulden heeft zich vanaf het begin kunnen verheugen in een grote belangstelling van maatschappelijke organisaties. In figuur 2.1 is zichtbaar dat zowel tijdens het eerste als tweede tijdvak sprake is geweest van een groot aantal aanvragen vanuit deze partijen in het werkveld van armoede en schulden.

Figuur 2.1 Aantal aanvragen en toekenningen, per tijdvak



Bron: ministerie van SZW (bewerking door Bureau Bartels)

De bovenstaande figuur laat zien dat de hoeveelheid aanvragen het aantal toekenningen (ruimschoots) oversteeg. Daarbij zijn van de 33 aanvragen in het eerste tijdvak in totaal 14 aanvragen toegekend. In het tweede tijdvak hebben 15 (van de 51) aanvragen een subsidie toegekend gekregen<sup>6</sup>. Zo zijn bij elkaar opgeteld **in de eerste twee tijdvakken van de regeling 29 aanvragen gehonoreerd**.

<sup>6</sup> Het eerste aanvraagtijdvak liep van 1 augustus 2014 tot en met 30 september 2014. Het tweede tijdvak van 1 april 2015 tot en met 31 mei 2015.

Van de aanvragen in het eerste en tweede tijdvak zijn **30 aanvragen afgewezen op basis van inhoudelijke gronden**. In deze gevallen heeft een team – telkens bestaande uit minimaal twee of drie SZW-medewerkers – vastgesteld dat deze projectvoorstellen van de aanvragers onvoldoende aansloten bij hetgeen waarvoor de regeling is bedoeld<sup>7</sup>.

Daarnaast zijn **22 aanvragen afgewezen omdat het subsidieplafond was bereikt**. In de regeling is hierbij altijd het principe 'wie het eerst komt, het eerst maalt' gehanteerd. In die zin dat tijdens de openstellingen de aanvragen op hun volgorde van binnenkomst zijn behandeld. Daarbij zijn alleen complete aanvragen – die eveneens voldeden aan de basisvoorwaarden van de regeling als een passende looptijd, geschikt subsidiebedrag en de vereiste cofinanciering – inhoudelijk beoordeeld.

Op het moment dat een (complete) aanvraag vervolgens niet voldeed aan de inhoudelijke criteria, is op basis van de volgorde van binnenkomst een nieuwe aanvraag door het team van SZW-medewerkers beoordeeld. Net zo lang totdat het subsidieplafond van het desbetreffende aanvraagtimevak was bereikt.

Verder merken we op dat in de eerste twee tijdvakken van de regeling uiteindelijk – ook na een herinneringsverzoek van het ministerie om de subsidieaanvraag te complementeren – sprake is geweest van **één incomplete aanvraag**. Daarnaast zijn in totaal **twee aanvragen voortijdig ingetrokken**. Deze aanvragen zijn niet in behandeling genomen.

## 2.3 Financiële realisatie

Vanuit de regeling is per aanvraagtimevak 4 miljoen euro beschikbaar. Dit komt in totaal neer op **24 miljoen euro subsidie** die gedurende de zes tijdvakken van de regeling tot en met 2019 ter beschikking staat.

Tijdens de openstellingen van de regeling kunnen aanvragers een projectvoorstel indienen voor een subsidiebedrag van (minimaal) 125.000 euro tot (maximaal) 350.000 euro. Daarbij dienen zij gebruik te maken van een vast aanvraagformulier waar ze een beknopt projectplan aan toevoegen, een planning, een begroting van de aan de gesubsidieerde activiteiten verbonden kosten (inclusief de cofinanciering), een inschrijving van de Kamer van Koophandel en een document – zoals een oprichtingsakte of statuten – waaruit blijkt dat de aanvrager tekenbevoegd is.

In de eerste twee tijdvakken van de regeling bedroeg het subsidiepercentage maximaal 90 procent. Dit betekende met andere woorden dat aanvragers zelf minimaal 10 procent aan cofinanciering dienden bij te dragen<sup>8</sup>. Dit konden zij bijvoorbeeld doen met eigen middelen waaronder ook personeelskosten. Ook konden – en kunnen nog steeds – in de regeling middelen vanuit andere organisaties als cofinanciering worden ingezet, bijvoorbeeld vanuit betrokken gemeenten en maatschappelijke partners in het werkveld.

---

<sup>7</sup> Bij de inhoudelijke beoordeling van de aanvragen is altijd een vast toetsingsformulier (beoordelingskader) toegepast. Dit formulier hebben de beleidsmedewerkers van SZW eerst onafhankelijk van elkaar gebruikt om de projectvoorstellen te 'scoren'. Hierbij hebben zij de aanvragen op 11 vaste criteria beoordeeld, zoals de toegevoegde waarde, de landelijke betekenis en duurzaamheid van de beoogde projecten. Bij twijfel is soms aanvullende informatie opgevraagd bij de aanvrager. Daarna zijn de beleidsmedewerkers van SZW met elkaar tot een (positief of negatief) eindoordeel gekomen dat is gerapporteerd aan de aanvrager.

<sup>8</sup> Vanaf het derde aanvraagtimevak van de regeling is de cofinanciering overigens verhoogd naar minimaal 25%.

Voor de 29 aanvragers uit de eerste twee tijdvakken van de regeling is uiteindelijk een bedrag van **bijna 7,9 miljoen euro subsidie gereserveerd**. Na de toekenning van deze subsidie dienden de aanvragers hun project binnen 3 maanden op te starten en binnen een looptijd van maximaal 24 maanden uit te voeren. Enkele aanvragers hebben tussentijds echter een wijziging van de doorlooptijd van hun project aangevraagd. Vandaar dat in schema 2.1 zichtbaar is dat een deel van de subsidie nog niet is uitgekeerd door de verlenging van deze projecten.

**Schema 2.1 Financiële realisatie eerste twee tijdvakken (peildatum 1 januari 2018)**

| Aspect  | Absoluut    | Relatief |
|---|-------------|----------|
| Totaal gereserveerde subsidie                           | € 7.897.340 | 100%     |
| Nog niet-uitgekeerde subsidie door verlenging projecten | € 1.643.054 | 21%      |
| Uitgekeerde subsidie                                    | € 5.352.929 | 68%      |
| Vrijval ('onderuitputting')                             | € 901.357   | 11%      |

Bron: ministerie van SZW (bewerking door Bureau Bartels)

Daarnaast is – zie wederom schema 2.1 – sprake van een 'vrijval' van middelen waardoor op de peildatum van 1 januari 2018 in totaal **twee derde van de subsidie is uitgekeerd**. Hierbij is de vrijval van middelen nu 11% en kan maximaal oplopen tot 32%. Dit laatste in het 'theoretische geval' dat de verlengde projecten, zoals weergegeven in het tweede staatje van schema 2.1, in zijn geheel geen subsidie zullen ontvangen. Dit is echter niet waarschijnlijk, waardoor de vrijval in de praktijk ergens tussen de 11% en 32% uitkomen (in de eindevaluatie kunnen we dit vaststellen).

Verder merken we op dat de vrijval tot nu toe is gelegen in tussentijdse wijzigingen van de initiële projectvoorstellen. Daarbij zijn in sommige projecten minder activiteiten uitgevoerd of zijn activiteiten anders (bijvoorbeeld kleinschaliger en/of tegen lagere kosten) vormgegeven. Dit alles heeft zich bij deze projecten ook vertaald in een lagere (financiële) vaststelling van de uitgevoerde projectactiviteiten door het ministerie.

## 2.4 Kenmerken aanvragers

Uit een nadere analyse van de gehonoreerde projecten valt op dat sprake is van een **grote diversiteit aan aanvragers**. Variërend van woningcorporaties, voedselbanken, landelijk opererende vrijwilligersorganisaties tot en met belangenorganisaties, kennisinstututen en beroepsverenigingen op het vlak van schuldhulpverlening.

Een belangrijk (gedeeld) kenmerk van deze aanvragers is dat ze op landelijk of regionaal niveau werkzaam zijn. Hierbij zijn ze in diverse gemeenten vaak (direct) betrokken bij het signaleren en verminderen van de armoede- en schuldenproblematiek. In veel gevallen worden zij dan ingezet om samen met – of in opdracht van – de gemeenten bij kwetsbare groepen 'achter de voordeur te komen' om armoede en schulden bespreekbaar te maken. Hierbij richt een deel van de aanvragers zich ook vanuit de ondersteunde projecten van de regeling bewust op het bereiken (en ondersteunen) van specifieke doelgroepen, waaronder jongeren, vluchtelingen, ZZP'ers of bijvoorbeeld huurders van woningcorporaties met een risico op betalingsachterstanden. Andere aanvragers hanteren een brede aanpak en zijn via de inzet van bijvoorbeeld 'maatjes' (vrijwilligers die gekoppeld worden aan hulpvragers) gericht op preventie, hulpverlening en activering van allerlei soorten mensen in de samenleving. Hierbij helpen 'maatjes' onder meer met het op orde krijgen van de financiële administratie en job coaching.

## Gesubsidieerde activiteiten in projecten

Vanuit de hiervoor benoemde diversiteit aan aanvragers, zijn in de eerste tijdvakken van de regeling **projecten met een regionaal of landelijk karakter ingediend gericht op het duurzaam tegengaan van armoede en schulden**. Hierbij dienden de subsidiabele activiteiten altijd betrekking te hebben op een of meerdere van de volgende vier aspecten:

- het ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening;
- het verspreiden van reeds bestaande effectieve initiatieven;
- activiteiten die de samenwerking met ketenpartners verbeteren;
- activiteiten die de kwaliteit van de dienstverlening verhogen.

Op basis van de deskresearch en interviews met de verschillende betrokken partijen, hebben we een **reconstructie van de subsidiabele activiteiten binnen de projecten** gemaakt. In schema 2.2 is dit vervat voor de 27 (van de 29) aanvragers uit de eerste twee tijdvakken van de regeling die in deze evaluatie zijn geraadpleegd. Ook is in bijlage I van deze rapportage een bondig overzicht gegeven van de projecten die zij hebben uitgevoerd.

**Schema 2.2** Uitgevoerde activiteiten in projecten

| Activiteit  | Aanvragers (N=27) |
|---|-------------------|
| Verbetering van de samenwerking met ketenpartners       | 67%               |
| Verhogen kwaliteit dienstverlening                      | 56%               |
| Ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening       | 52%               |
| Verspreiden van reeds bestaande effectieve initiatieven | 52%               |

Omdat aanvragers meerdere activiteiten konden ontplooiën tellen de percentages niet op tot 100%.

In het bovenstaande schema is zichtbaar dat bij twee derde van de aanvragers het verbeteren van de samenwerking met de ketenpartners centraal heeft gestaan. Het gaat dan bijvoorbeeld om de samenwerking met (samenwerkingsverbanden van) gemeenten, sociale wijk- of gebiedsteams (inclusief het maatschappelijk werk) en professionals op het gebied van (schuldhulp)verlening, zoals bewindvoerders. Verder heeft ruim de helft van de aanvragers de ondersteunde projecten uit de regeling ingezet om de kwaliteit van hun dienstverlening naar een hoger plan te tillen. Dit laatste bijvoorbeeld door het ontwikkelen van handboeken en (herhalings)cursussen voor de vrijwilligers die zij inzetten.

Ongeveer de helft van de aanvragers is aan de slag gegaan met het ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening. Hierbij kan worden gedacht aan nieuwe cursussen voor – en (budget)gesprekken met – kwetsbare groepen, zoals vluchtelingen of huurders in armere wijken. Vaak met de insteek om hen financieel meer zelfredzaam te maken en (grotere) schulden te voorkomen. Daarnaast zijn initiatieven gestart om mensen vanuit de bijstand maatschappelijk te activeren. Hierbij zijn mensen begeleid naar een nieuwe vorm van werk of zelfstandig ondernemerschap.

Ook heeft eveneens ongeveer de helft van de aanvragers zich ingezet voor het verspreiden van initiatieven die zich al eerder in de praktijk als zeer effectief hebben bewezen. Een voorbeeld vormt het project MoneyWays, waarin jongeren op diverse scholen met een voorlichtingsmethodiek van het Nibud zijn geholpen om hun financiële zelfredzaamheid te vergroten. Andere voorbeelden vormen de projecten van SchuldHulpMaatje en Over Rood (voor ondernemers in armoede en schulden) waar met behulp van de regelingen op diverse plaatsen in het land nieuwe (lokale) vrijwilligersorganisaties zijn opgezet om zowel burgers als ondernemers te kunnen helpen.

In de volgende hoofdstukken zullen we ingaan op de uitvoering van de bovengenoemde activiteiten (hoofdstuk 3) en de effecten daarvan (hoofdstuk 4). Ook maken we de uitkomsten van een aantal van deze projecten heel tastbaar in de vorm van enkele goede praktijkvoorbeelden in bijlage II van deze rapportage.

## 3. Uitvoering en afronding projecten

### 3.1 Inleiding

In de evaluatie is een aantal vragen gesteld aan de aanvragers over hun ervaringen met de uitvoering en afronding van de (gesubsidieerde) projecten in het werkveld van armoede en schulden. De hiermee verkregen inzichten presenteren we in dit hoofdstuk.

In paragraaf 3.2 schenken we aandacht aan de ervaringen met de aanvraagprocedure van de regeling. De uitvoering van de projecten komt in paragraaf 3.3 aan bod. Ook bespreken we daar de betrokkenheid van de gemeenten, maatschappelijke partners, professionals en vrijwilligers als ook het bereik onder kwetsbare groepen. We ronden dit hoofdstuk af met een paragraaf (3.4) waarin we de ervaringen van de aanvragers met de vaststellingsfase van de regeling bespreken.

### 3.2 Ervaringen met aanvraagfase

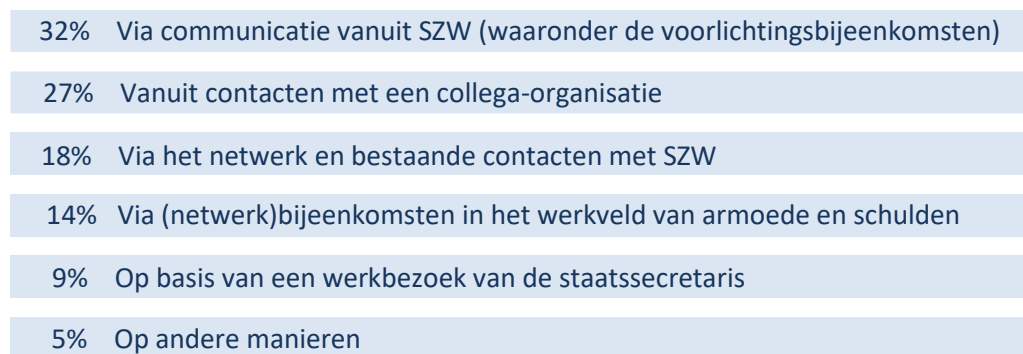
Om de beoogde aanvragers van de regeling goed te kunnen informeren (en begeleiden) in de aanvraagfase van hun projecten, is door het ministerie van SZW enkele maanden voor de openstelling van het eerste tijdvak in 2014 een *communicatieplan opgesteld*. Op basis van dit communicatieplan zijn de potentiële aanvragers zowel kort voor als tijdens de aanvraagfase door de betrokken medewerkers van het ministerie geïnformeerd over de (inhoudelijke) aard en (procesmatige) opzet van de regeling.

Tijdens de eerste twee tijdvakken verliep deze communicatie deels rechtstreeks via bijvoorbeeld (bestaande) overleggen en contacten van het ministerie met maatschappelijke partners in het werkveld. Daarnaast zijn in 2014 en 2015 voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd en heeft de regeling aandacht gekregen in persberichten en via publicaties op websites als [www.effectievelschuldhulp.nl](http://www.effectievelschuldhulp.nl).

#### Eerste kennismaking met de regeling

In figuur 3.1 is uiteengezet hoe de aanvragers bekend zijn geraakt met de regeling. In totaal 22 van de 27 aanvragers uit de eerste twee tijdvakken van de regeling hadden dit nog scherp op het netvlies staan. Hun antwoorden staan hieronder opgetekend.

**Figuur 3.1** Wijze waarop aanvragers bekend zijn geraakt met de regeling (N=22)

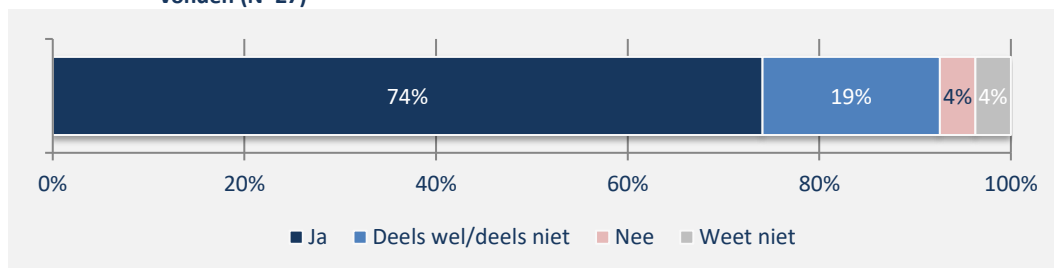


Uit figuur 3.1 volgt dat vooral de communicatie vanuit het ministerie (waaronder de twee voorlichtingsbijeenkomsten) en bestaande contacten met zowel het ministerie als collega-organisaties de aanvragers bekend hebben gemaakt met de regeling.

### Ervaringen met informatievoorziening

Aan alle (27) aanvragers is ook gevraagd hoe zij de informatievoorziening vanuit het ministerie van SZW tijdens de aanvraagfase van hun project hebben ervaren. Hierbij roepen we in herinnering dat het ministerie heeft geprobeerd om deze aanvragers tijdens de aanvraagfase te informeren over de aard en opzet van de regeling en de projecten die hiervoor in aanmerking komen. Hiernaar gevraagd, blijkt dat de **informatievoorziening van het ministerie over de regeling voor het merendeel van de aanvragers helder en duidelijk** is geweest. In de figuur hieronder is dit weergegeven.

**Figuur 3.2** Mate waarin de aanvragers de informatievoorziening over de regeling helder en duidelijk vonden (N=27)



Zichtbaar is dat driekwart met de informatie over de regeling uit de voeten kon. Daar staat tegenover dat enkele aanvragers deze informatievoorziening niet geheel duidelijk vonden, bijvoorbeeld rondom de cofinanciering. Hierbij wisten aanvragers niet altijd welke eigen posten, zoals personele kosten, ze konden inbrengen (twee keer genoemd). Ook kon één aanvrager niet direct uit de informatie destilleren aan welke voorwaarden ze moesten voldoen en was het voor een andere aanvrager niet meteen duidelijk voor welke activiteiten een subsidie kon worden verkregen.

Hiernaar gevraagd hebben negen aanvragers ook suggesties gedaan voor verbeteringen in de informatievoorziening over de regeling. Zij noemen de volgende punten:

- **Besteed meer aandacht aan het persoonlijk informeren** van de aanvragers, bijvoorbeeld via voorlichtingsbijeenkomsten en telefonisch contact (5 keer genoemd);
- **Reik modelaanvragen aan** op basis van (succesvol ingediende) projectaanvragen uit de vorige tijdvakken, zodat een nieuwe aanvrager beter weet welke informatie hij of zij dient in te vullen (4 keer).

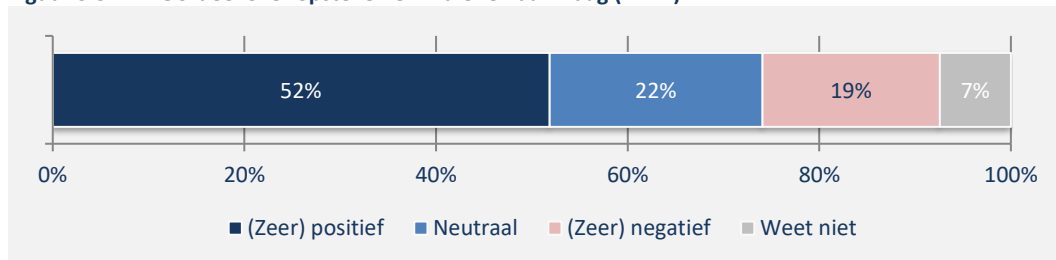
Daarnaast blijkt (zie hierna) dat sommige aanvragers het selectie criterium 'wie het eerst komt, het eerst maalt' van de regeling niet volledig begrijpen. Tijdens de openstellingen van de komende tijdvakken kan het ministerie hier wellicht meer tekst en uitleg over geven.

### Aanvraagfase

In het vorige hoofdstuk is al naar voren gekomen dat de aanvragers in de eerste twee tijdvakken van de regeling een projectvoorstel konden indienen via onder meer een vast aanvraagformulier, een projectplan (van maximaal acht A4) en een (realistische) planning en begroting van de kosten. Hierbij diende de gevraagde subsidie tussen de 125.000 euro en 350.000 euro te liggen (inclusief de eventuele btw-lasten) en was ten minste 10 procent cofinanciering vereist.

Aan de 27 aanvragers die hun (gehonoreerde) project tot uitvoering hebben gebracht, is gevraagd hoe zij het opstellen en indienen van de aanvraag voor de regeling hebben ervaren. De uitkomsten hiervan staan in figuur 3.3 weergegeven.

**Figuur 3.3 Oordeel over opstellen en indienen aanvraag (N=27)**



In de bovenstaande figuur is een 50-50-verdeling zichtbaar, waarbij iets meer dan de helft van de aanvragers positief terugkijkt op het opstellen en indienen van de projectaanvraag. Volgens hen was sprake van een goede verhouding tussen de inspanningen die verricht dienden te worden en de potentiële omvang van de (te verstrekken) subsidie.

De andere helft van de aanvragers is terughoudender op dit punt. Zij tekenen aan dat de aanvraagprocedure in hun ogen vrij omvangrijk was. Ook vonden zij het minder handig dat allerlei formulieren handmatig ingevuld (en ingescand) dienden te worden.

Daarnaast hebben de aanvragers uit de eerste twee tijdvakken (desgevraagd) nog enkele verbeterpunten voor de aanvraag- en beoordelingsprocedure naar voren gebracht. Hierbij gaat het om de volgende punten:

- overweeg om het selectie criterium 'wie het eerst komt, het eerst maalt' niet langer te hanteren (10 keer genoemd);
- laat de beoordelingsprocedure sneller verlopen. Dit proces duurde volgens sommige aanvragers in de eerste twee tijdvakken te lang (5 keer);
- zoek bij eventuele procedurele fouten eerder contact met de aanvrager om hem of haar te helpen het aanvraagformulier (alsnog) juist in te vullen (3 keer).

Bij de bovenstaande punten valt op dat het principe '**wie het eerst komt, het eerst maalt**' bij verschillende aanvragers op weerstand stuit. Navraag bij het ministerie leert dat dit principe echter bewust in stand wordt gehouden vanwege de brede doelstelling van de regeling. Volgens het ministerie biedt dit principe namelijk de ruimte aan de aanvragers om hun projectvoorstel vorm en inhoud te geven. Indien gekozen zou worden voor een onderlinge vergelijking van de projecten (via bijvoorbeeld een puntensysteem), bestaat het risico dat deze diversiteit wordt beperkt. Bovendien zou de beoordelingsprocedure bij het hanteren van een puntensysteem – vanwege het grote aantal vragen – mogelijk (nog) langer duren. Daar komt bij dat de ervaringen met het principe van 'wie het eerst komt, het eerst maalt' ook niet zo zijn dat slechte projecten worden ondersteund. Projecten die niet aan de eisen voldoen, krijgen ook geen subsidie.

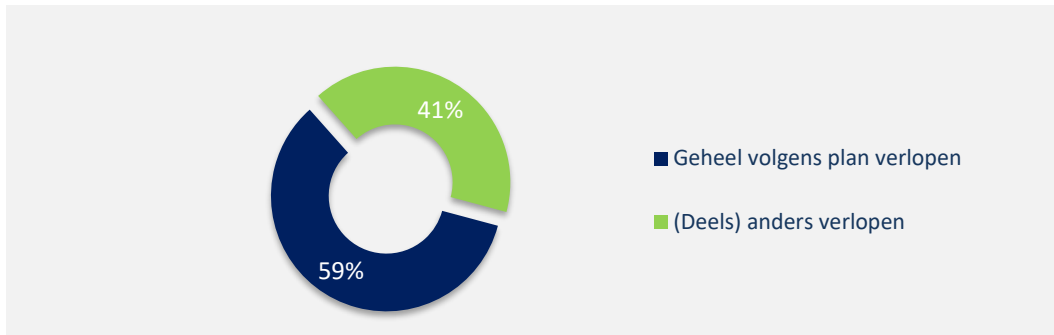
Verder merken we bij de verbeterpunten op dat vanaf het derde tijdvak van de regeling actie is ondernomen om de projecten sneller te beoordelen. Ook uit een interne evaluatie van het ministerie kwam namelijk naar voren dat het afhandelen van de aanvragen na de opening van een tijdvak soms een te lange doorlooptijd kende. Vanaf het vierde tijdvak zijn deze aanvragen door de uitvoerende instantie DUS-I daarom eerder beoordeeld op compleetheid en sneller voor een inhoudelijke toetsing voorgelegd aan de betrokken beleidsmedewerkers van SZW.



### 3.3 Verloop van de uitvoering

In deze paragraaf besteden we aandacht aan het verloop van de projecten die in de eerste twee tijdvakken van de regeling ondersteund zijn. Daartoe zijn we in de interviews met de aanvragers allereerst nagegaan in hoeverre hun projecten volgens plan zijn gegaan. Figuur 3.4 verschaft daar inzicht in.

**Figuur 3.4** Mate waarin ondersteunde projecten volgens plan zijn verlopen (N=27)



Uit de figuur blijkt dat de projecten bij een kleine meerderheid van de aanvragers geheel volgens plan zijn verlopen. Alle activiteiten uit het ingediende – en gehonoreerde – projectplan zijn dan zonder noemenswaardige veranderingen uitgevoerd.

Daar staat tegenover dat bij ongeveer twee vijfde van de aanvragers het traject wel (deels) anders is verlopen dan voorzien. De typen veranderingen in deze projecten hebben dan vooral betrekking gehad op het uitvoeren van:

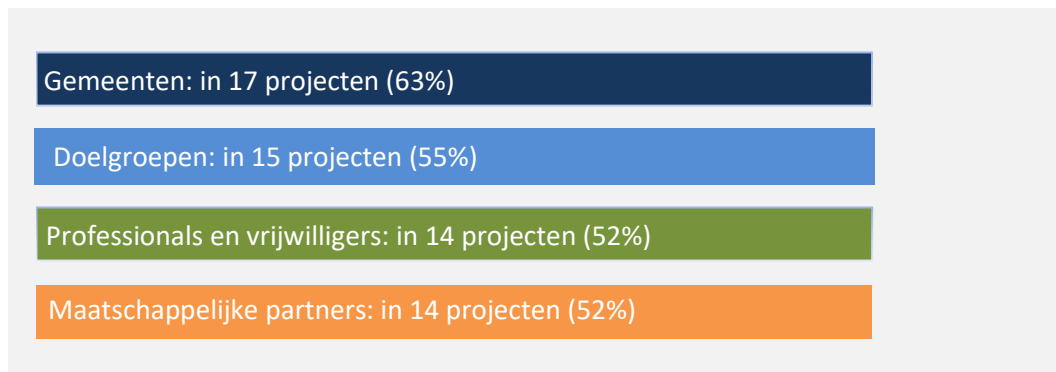
- **andere activiteiten** omdat bijvoorbeeld bepaalde bijeenkomsten, workshops of vormen van (persoonlijke) begeleiding in de praktijk beter aansloten bij de doelgroep;
- **minder activiteiten** omdat een projectpartner failliet ging. Dit laatste speelde in twee projecten;
- **wijzigingen in de lokale uitvoering van activiteiten** om beter aan te sluiten bij de 'couleur locale' van bijvoorbeeld de (lokale) maatschappelijke partners en gemeenten.

Daarnaast is een aantal projecten later gestart of over een langere periode uitgevoerd. Vandaar dat we in het vorige hoofdstuk zagen dat de subsidie van deze projecten nog niet volledig is uitgekeerd (zie eventueel wederom schema 2.1 in hoofdstuk 2).

#### Betrokkenheid partijen

De projecten in de eerste tijdvakken van de regeling zijn gericht (geweest) op een nieuwe en betere dienstverlening, het verspreiden van effectieve initiatieven en een betere samenwerking met ketenpartners. In dit licht zijn **diverse partijen betrokken geraakt bij de uitvoering**, waaronder gemeenten (die zelf geen aanspraak konden maken op de regeling, maar wel konden participeren), maatschappelijke organisaties en professionals en vrijwilligers in het werkveld van armoede en schulden. Ook heeft een aanzienlijk deel van de projecten zich direct gericht op het bereiken van doelgroepen in armoede en schulden of met een groot risico daarop. In figuur 3.5 is hiervan een overzicht gegeven.

**Figuur 3.5** Betrokken partijen in de projecten van de aanvragers (N=27)



Omdat aanvragers meerdere partijen konden betrekken in hun project tellen de percentages niet op tot 100%.

### Gemeenten

Kijken we meer verdiepend naar de betrokkenheid van de verschillende partijen, dan laat figuur 3.5 zien dat **bij ruim drie vijfde van de projecten gemeenten betrokken** zijn. Ook bij de voortzetting van de meeste projecten na de subsidieperiode is dit het geval.

Wel loopt het aantal gemeenten per project uiteen. Hierbij is een bandbreedte zichtbaar van projecten waarin enkele gemeenten participeren (veelal vijf tot tien gemeenten) tot aan projecten waarin vele tientallen gemeenten betrokken zijn. Een voorbeeld van dit laatste vormt het project van Kerk in Actie. Daar zijn via de regeling in ruim 100 gemeenten nieuwe of verbeterde sociale noodfondsen opgezet. Een ander voorbeeld vormt het project van Vluchtelingenwerk, genaamd Euro-Wijzer, waarin met bijna 50 gemeenten wordt (of is) samengewerkt en afgestemd rondom de financiële educatie aan vluchtelingen.

Voor de gemeenten is het belang van deelname aan de projecten – naar eigen zeggen – vooral gelegen in een aantal punten, namelijk in:

- **de verbeterde samenwerking in het werkveld van armoede en schulden.** Zo zien gemeenten dat verschillende projecten bijdragen aan de samenwerking tussen onder meer de sociale teams, het voorliggend veld en de professionele schuldhulpverlening. Zij weten elkaar beter weten te vinden en verwijzen eerder naar elkaar door. Hierdoor worden mensen in armoede en schulden minder van het 'kastje naar de muur' gestuurd;
- **het vroegtijdig signaleren van armoede en schulden.** Via diverse projecten zijn lastig vindbare groepen met een risico op armoede en schulden vaak beter en eerder bereikt, bijvoorbeeld via de kerk of (in het geval van jongeren) op scholen. Hiermee hebben de projecten volgens de gemeenten een preventieve werking. Zo zetten diverse projecten in op educatie en gedragsverandering om onder mensen (een terugval in) armoede en schulden te voorkomen;
- **de persoonlijke aandacht voor mensen in financiële problemen.** Veel aanvragers hebben vanuit hun projecten vrijwilligers geworven, getraind en ingezet om mensen in nood bij te staan. Deze vrijwilligers zitten vaak letterlijk aan de keukentafel en bieden niet alleen voor een langere tijd hulp, maar ook een 'luisterend oor'. Gemeenten zien dat dit helpt om mensen weer overzicht, rust en vertrouwen te geven in hun vaak benauwde financiële situatie. Vanuit daar kunnen mensen de draad weer oppakken en vormen de vrijwilligers van verschillende ondersteunde projecten uit de regeling vaak een goede 'stok achter de deur' om tijdens bijvoorbeeld terugkerende bezoeken aan huis samen met iemand stappen te zetten om de (financiële) situatie te verbeteren.

## Maatschappelijke organisaties

In figuur 3.5 op de vorige bladzijde is verder zichtbaar dat in iets meer dan de helft van de projecten maatschappelijke partners zijn betrokken. Het gaat dan bijvoorbeeld om scholen, woningcorporaties, kerkelijke organisaties, het maatschappelijk werk en belangenorganisaties in het werkveld van armoede en schulden. Uit de evaluatie volgt dat zo in de loop van de tijd **ruim 80 maatschappelijke organisaties in het werkveld van armoede en schulden betrokken** zijn geraakt bij één of meerdere projecten uit de eerste tijdvakken van de regeling<sup>9</sup>.

Volgens de maatschappelijke partners heeft het belang van hun deelname tot nu toe onder meer bestaan uit **het delen van kennis en expertise** om mensen in armoede en schulden beter te bereiken (en ondersteunen). Hierbij zijn, zoals al eerder naar voren kwam, ook **afspraken gemaakt** tussen partijen om personen in armoede en schulden beter en tijdig naar elkaar door te verwijzen. Een voorbeeld vormt het ondersteunde project van Over Rood dat zich richt op 'ondernemende burgers' die voorheen vaak onvoldoende geholpen konden worden door het maatschappelijk werk of andere partijen in bijvoorbeeld de sociale (wijk)teams van een gemeente. Voor ondernemers in armoede en schulden zijn namelijk vaak andere oplossingen nodig dan voor 'reguliere' burgers (in loondienst). Dit is het geval wanneer zij bijvoorbeeld een bedrijf willen doorstarten of fatsoenlijk willen stoppen. In het project van Over Rood zijn dan ook met organisaties als het maatschappelijk werk afspraken gemaakt om ondernemers die bij hen aankloppen eerder door te verwijzen naar Over Rood. Zo kunnen zij sneller en gericht worden geholpen door de vrijwilligers van Over Rood die allen beschikken over een ondernemersachtergrond (voor meer informatie hierover verwijzen we overigens graag naar de bijlagen van dit rapport waar de goede praktijk van Over Rood staat beschreven).

Verder hebben enkele maatschappelijke organisaties in de ondersteunde projecten van de regeling ook een **onderzoekende of adviserende rol** vervuld. Zo heeft de Stichting Lezen en Schrijven bij een project van het Nibud gewerkt aan het hertalen van teksten naar het niveau van laaggeletterden. En heeft de Hogeschool van Amsterdam (HvA) met behulp van controlegroepen in een project van twee Amsterdamse woningcorporaties onderzocht welke interventies onder huurders effectief zijn om huurachterstanden te voorkomen. Ook van deze laatste 'goede praktijk' is overigens meer informatie te vinden in de bijlagen van dit rapport.

## Bereik professionals en vrijwilligers

Tevens blijkt uit figuur 3.5 dat bij ruim de helft van de projecten ook professionals en vrijwilligers betrokken zijn. Via de projecten zijn zij vaak getraind om mensen met (een risico op) armoede en schulden te ondersteunen. Ook hebben zij soms meegedacht over – of meegewerkt aan – het ontwikkelen van nieuwe instrumenten voor de doelgroep.

In totaal 10 van de 14 projecten hadden van tevoren ook concrete doelstellingen opgesteld over het precieze aantal professionals en vrijwilligers dat zij wilden betrekken. Uit de gesprekken met deze aanvragers volgt dat het in acht (van de tien) projecten ook werkelijk is gelukt om hun doelstelling te behalen. Daarbij is in figuur 3.6 weergegeven dat voor alle tien projecten bij elkaar opgeteld, het geschatte bereik onder professionals en vrijwilligers de oorspronkelijke doelstelling van 1.600 vrijwilligers ruimschoots overschrijdt. Op het peilmoment (1 januari 2018) van de tussentijdse evaluatie zijn namelijk naar schatting bijna 2.300 professionals en vrijwilligers in deze

---

<sup>9</sup> Daarbij hadden 10 van deze 14 projecten van tevoren als doel om een minimaal aantal maatschappelijke organisaties te betrekken. Bij al deze (10) projecten is deze (kwantitatieve) doelstelling behaald.

projecten betrokken geweest<sup>10</sup>. Hierbij merken we overigens op dat dit een voorzichtige schatting van het bereik betreft die is gebaseerd op de deskresearch van de (door een accountant gecontroleerde) projectverslagen en de gesprekken met de aanvragers en het werkveld.

**Figuur 3.6** Bereik professionals en vrijwilligers bij 10 van de 14 aanvragers die hierop van tevoren een concrete doelstelling hadden geformuleerd

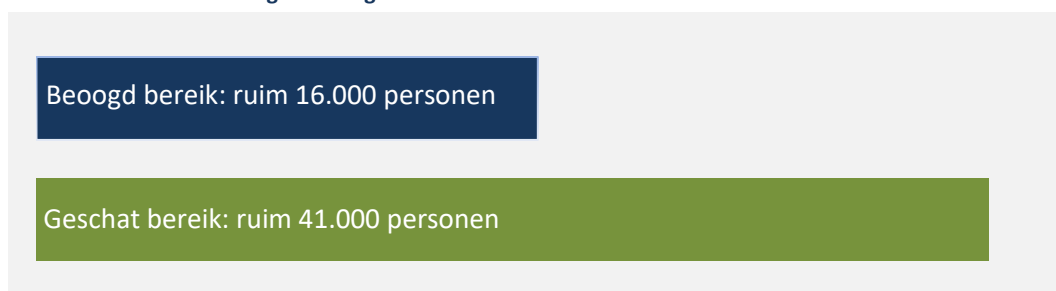


### Bereik doelgroepen

In figuur 3.5 op bladzijde 14 is ten slotte zichtbaar dat iets meer dan de helft van de projecten zich ook heeft gericht op het rechtstreeks bereiken (en ondersteunen) van doelgroepen, zoals kwetsbare jongeren, ZZP'ers, huurders of personen en gezinnen met een lager inkomen. Via onder meer vrijwilligers als 'maatjes' bij schulden of job coaching, ambassadeurs van achterstandsgroepen en voorlichters op bijvoorbeeld scholen is dit bij al deze (15) projecten gelukt.

Daar komt bij dat acht (van deze 15) projecten van tevoren in het projectplan ook een concrete doelstelling hadden opgenomen over het bereik onder de doelgroep. Gezamenlijk wilden zij ten minste 16.000 personen bereiken. Uit de gesprekken met de aanvragers volgt dat de kwantitatieve doelen rondom het bereiken van de doelgroepen in al deze acht projecten zijn behaald. Ruimschoots zelfs, want op het peilmoment van 1 januari 2018 bereikten deze projecten samen ruim 41.000 personen (zie figuur 3.7)<sup>11</sup>. Gelijk aan de vorige berekeningen in dit hoofdstuk over het bereik, geldt ook hier dat deze uitkomsten zijn gebaseerd op de (gecontroleerde) projectverslagen en de gesprekken met de aanvragers.

**Figuur 3.7** Bereik doelgroepen bij 8 van de 15 aanvragers die hierop van tevoren een concrete doelstelling hadden geformuleerd



Bij de hierboven weergegeven uitkomsten tekenen we wel aan dat de intensiteit waarmee de personen uit de doelgroep zijn bereikt, per project tot nu toe verschilde. In de meeste projecten zijn de personen uit de doelgroep tijdens meerdere sessies intensief begeleid om te werken aan

<sup>10</sup> Daarnaast hebben de (4) projecten zonder een vooraf gestelde doelstelling nog eens ongeveer 160 personen weten te bereiken. Hiermee komt het totaal geschatte bereik van alle (14) projecten op 1 januari 2018 feitelijk uit op ruim 2.500 professionals en vrijwilligers.

<sup>11</sup> Verder hebben de (7) projecten zonder een doelstelling vooraf nog eens ten minste 5.000 mensen persoonlijk bereikt.

preventie of het reduceren dan wel oplossen van armoede en schulden. Voorbeelden vormen de projecten van Diversion en Vluchtelingenwerk waar respectievelijk circa 14.000 jongeren en bijna 800 vluchtelingen (nieuwkomers) tijdens respectievelijk drie en acht bijeenkomsten financiële educatie hebben gekregen. Ook worden vanuit de projecten als SchuldHulpMaatje en JobHulpMaatje mensen thuis of op locatie vaak iedere maand geholpen om uit de schulden te komen of aan het werk te raken (en te blijven).

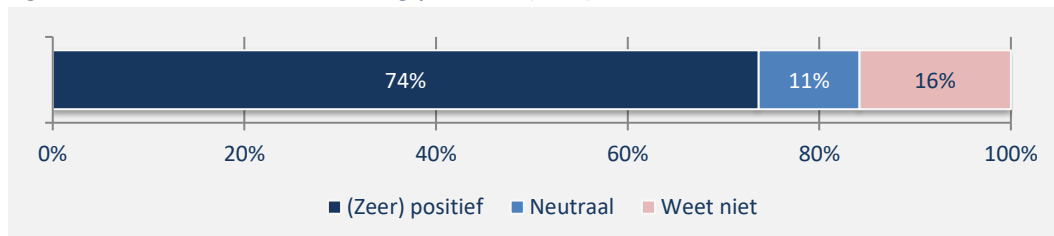
Daar staat tegenover dat in enkele projecten het contact met de doelgroep zich heeft beperkt tot eenmalig contact met personen uit de doelgroep via een bijeenkomst, workshop of een (telefonisch) gesprek. Ook zijn bij drie projecten in totaal zo'n 8.000 personen bereikt via onder meer zelfhulpinstrumenten tegen armoede en schulden op speciaal hiervoor ingerichte websites.

### 3.4 Ervaringen met vaststellingsfase

In deze afsluitende paragraaf staan de ervaringen met de vaststellingsfase centraal. Dit is aan de orde gesteld in de interviews met de aanvragers. Voor hun vaststelling dienden zij aan het ministerie een verantwoording aan te leveren in de vorm van een eindrapportage (inclusief een financiële verantwoording en accountantsverklaring). Hieruit moest onder meer blijken welke activiteiten in het project waren uitgevoerd (en welke niet) als ook welke uitgaven waren gedaan en hoe de cofinanciering was vormgegeven.

Aan de aanvragers is gevraagd hoe zij deze vaststellingsprocedure in de praktijk hebben ervaren. Hierbij tekenen we aan dat 19 van de 27 aanvragers deze vraag op het moment van de tussentijdse evaluatie konden beantwoorden. Bij de overige acht aanvragers was de vaststellingsprocedure namelijk nog niet volledig afgerond (of in gang gezet) door een verlenging/uitloop van hun projectactiviteiten.

**Figuur 3.8** Oordeel over vaststellingsprocedure (N=19)



Uit de figuur 3.8 valt te concluderen dat de **meeste aanvragers tevreden terugkijken op de procedure rondom de afrekening en vaststelling** van hun subsidie. Geen enkele aanvrager heeft deze procedure als negatief ervaren. Wel onthielden enkele aanvragers zich van een oordeel, omdat ze het verloop van de vaststellingsprocedure niet meer scherp op het netvlies hadden staan.

De meeste aanvragers hebben ook geen knelpunten ervaren in de vaststellingsprocedure. Bij slechts twee aanvragers was dit wel het geval. Voor één aanvrager bleek het namelijk lastig om via de accountant het aantal personele uren aan cofinanciering vast te stellen. De uren van de medewerkers voor het subsidieproject en de 'reguliere' activiteiten van deze organisatie waren namelijk niet afzonderlijk geregistreerd. Via een herberekening is dit euvel echter rechtgezet, waardoor de aangewezen accountant de financiële rapportage alsnog kon goedkeuren. Daarnaast was het voor een andere aanvrager niet duidelijk dat een terugbetaling diende plaats

te vinden wanneer de gereserveerde bedragen voor de projectperiode niet (volledig) waren besteed.

Tot slot is aan de aanvragers gevraagd of zij nog verbeterpunten zien voor de vaststellingsprocedure van de regeling. Een meerderheid ziet deze verbeterpunten niet. Zij zijn tevreden over de wijze waarop de vaststelling plaatsvindt. Slechts twee aanvragers brachten wel verbeterpunten naar voren. Beide respondenten vinden het vooral belangrijk dat het ministerie meer en persoonlijk communiceert met de aanvragers gedurende de uitvoering van de projecten om (later) de vaststellingsprocedure soepeler te laten verlopen. In hun ogen zou het ministerie dan aan de aanvragers tijdig feedback kunnen geven over het verloop van de projecten, zodat deze in de pas blijven lopen met de doelstellingen van de regeling. Hiermee kunnen misverstanden achteraf – over bijvoorbeeld de juiste inzet van middelen – in hun optiek worden voorkomen.

## 4. Effectiviteit projecten

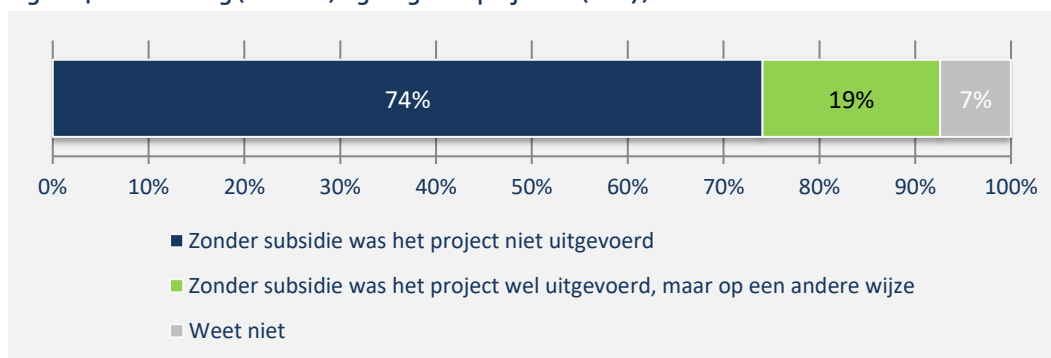
### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk brengen we de effecten van de projecten nader in beeld. Hierbij starten we in paragraaf 4.2 met het bespreken van de doelmatigheid van de projecten. Gevolgd door de resultaten in paragraaf 4.3. We sluiten af met een paragraaf (4.4) over de landelijke betekenis en de duurzaamheid van de projecten die vanuit de regeling zijn ondersteund.

### 4.2 Doelmatigheid

In deze paragraaf zoomen we in op het belang van de subsidie van de regeling voor de projecten op het gebied van armoede en schulden. Hierbij gaat het om de vraag in hoeverre de aanvragers met de subsidie van de regeling activiteiten in gang hebben gezet die anders niet (of in mindere mate) gestalte zouden hebben gekregen. Het antwoord hierop van de 27 aanvragers staat in figuur 4.1 vervat.

Figuur 4.1 Belang (subsidie)regeling voor projecten (N=27)



Hieruit valt als belangrijkste conclusie te destilleren dat de **regeling voor nagenoeg alle aanvragers van groot belang is geweest**. Zonder deze ondersteuning zou namelijk 93% van de aanvragers zijn of haar project niet (of anders) hebben uitgevoerd. Twee aanvragers konden op deze vraag geen antwoord geven.

Uit figuur 4.1 komt verder naar voren dat een vijfde van de aanvragers het project zonder de ondersteuning vanuit de regeling anders zou hebben uitgevoerd. Aan deze aanvragers is gevraagd wat dit 'anders' inhoudt. Zij tekenen aan dat het project zonder de subsidie:

- kleinschaliger opgezet zou zijn (4 keer genoemd);
- niet dezelfde kwaliteit zou hebben (4 keer);
- later zou zijn gestart (2 keer);
- meer over de tijd zou zijn uitgesmeerd (1 keer).

### 4.3 Resultaten projecten

In deze paragraaf richten we ons op de (tussentijdse) resultaten van de projecten uit de eerste twee tijdvakken van de regeling. In lijn met de activiteiten die financieel ondersteund konden worden, bespreken we hierin hoeverre de projecten hebben geleid tot:

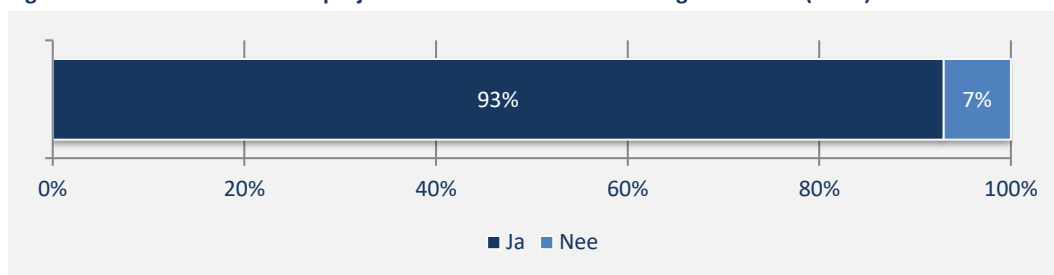
- nieuwe vormen van dienstverlening;
- het verspreiden van effectieve initiatieven;
- een verhoging van de kwaliteit van dienstverlening;
- een verbetering van de samenwerking met ketenpartners.

Ook bespreken we aan het einde van deze paragraaf hoe deze vier projectactiviteiten het werkveld van armoede en schulden versterken. Dit vanuit het perspectief van zowel de gemeenten, maatschappelijke organisaties als professionals en vrijwilligers die over deze projecten in de tussentijdse evaluatie zijn geraadpleegd.

### Nieuwe vormen van dienstverlening

In 14 (van de 27) projecten uit de eerste twee tijdvakken van de regeling is ingezet op het ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening. In de evaluatie is getoetst in hoeverre het deze projecten daadwerkelijk is gelukt om nieuwe diensten neer te zetten. In figuur 4.2 is hiervan een overzicht gegeven.

**Figuur 4.2** Mate waarin de projecten nieuwe diensten hebben gerealiseerd (N=14)



Zichtbaar is dat het merendeel van de aanvragers nieuwe vormen van dienstverlening in de markt heeft gezet. Slechts bij één project is het uiteindelijk niet gelukt om de (gewenste) nieuwe dienstverlening te realiseren. Dit vanwege het faillissement van een unieke project-partner die de diensten voor de doelgroep zou aanleveren.

Bij alle overige projecten is het wel gelukt om nieuwe vormen van diensten te ontwikkelen. In schema 4.1 is hiervan een overzicht gemaakt met de belangrijkste voorbeelden. Hierin is zichtbaar dat een grote diversiteit aan diensten is gerealiseerd. Grosso modo gaat het dan om ***nieuwe diensten op het vlak van financiële educatie en bewustwording en innovatieve (zelf)hulp-instrumenten en hulptrajecten.***



**Schema 4.1 Voorbeelden van nieuwe vormen van dienstverlening**

| Type dienstverlening                 | Voorbeelden   |
|--------------------------------------|---|
| Financiële educatie en bewustwording | <ul style="list-style-type: none"> <li>Voorlichting en training ontwikkeld vanuit Vluchtelingenwerk en Nibud, bestaande uit 8 tot 10 modules waaraan 768 vluchtelingen hebben deelgenomen. Daarnaast zijn budgetcoaches opgeleid en financiële spreekuren voor vluchtelingen georganiseerd</li> <li>Nieuwe communicatiemiddelen om betalingsachterstanden bij huurders te voorkomen, waaronder 90 telefonische begrotingsgesprekken met huurders</li> <li>Opleiden van 39 ‘ambassadeurs armoedebestrijding’ uit de Marokkaanse en Turkse gemeenschap. Zij hebben door middel van 80 lokale bijeenkomsten minimaal 600 personen geholpen met onder andere het vinden van de juiste instanties voor hulp, het doorbreken van het taboe rondom armoede en schulden en het zichtbaar en bereikbaar maken van de regelingen en voorzieningen waar deze doelgroep aanspraak op kan maken</li> </ul> |
| (Zelf)hulpinstrumenten               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een nieuw geldplan van het Nibud voor hulpverleners en hulpvragers, genaamd ‘kom uit de geldzorgen’. Dit plan bestaat uit een quick scan, een inventarisatie en een actieplan rondom iemands financiële situatie. Het is beschikbaar op de website <a href="http://www.startpuntgeldzaken.nl">www.startpuntgeldzaken.nl</a> en is inmiddels door meer dan 4.000 personen ingevuld</li> <li>Specifiek voor jongeren: online portaal <a href="http://www.moneyfit.nl">www.moneyfit.nl</a> met verwijzingen, preventietools (tests) en de mogelijkheid tot koppeling aan hulpverleners. Via dit portaal worden maandelijks circa 10.000 jongeren bereikt</li> </ul>   |
| Hulptrajecten                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>75 JobHulpMaatjes getraind om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (weer) te begeleiden richting werk</li> <li>45 ambassadeurs opgeleid in sociale wijkteams cursussen te organiseren op het gebied van bijvoorbeeld gezond en betaalbaar koken</li> <li>Trajecten op het gebied van scharrelondernemerschap (mensen met een uitkering die ondernemen). Hierbij zijn tot nu toe circa 160 mensen begeleid. Zie voor meer informatie ‘<a href="http://ondernemenmeteenuitkering.nl">ondernemenmeteenuitkering.nl</a>’</li> </ul>  |

Op het moment van de evaluatie zijn vanuit negen projecten al personen uit de doelgroep met de nieuwe diensten bereikt. Hierdoor zijn op de peildatum van de tussentijdse evaluatie (van 1 januari 2018) naar schatting **bijna 20.000 personen ondersteund met nieuwe diensten die tijdens de eerste twee tijdvakken van de regeling ontwikkeld zijn**<sup>12</sup>. Dit betreft een conservatieve schatting van het bereik die is gebaseerd op de deskresearch van de (door een accountant gecontroleerde) projectverslagen en de aanvullende gesprekken met de aanvragers en het betrokken werkveld. Daar staat tegenover dat – in tegenstelling tot cijfers over het bereik – geen betrouwbare gegevens verzameld konden worden over het effect van de nieuwe diensten van de ondersteunde projecten op de preventie, reductie en het oplossen van armoede en schulden onder de doelgroepen. Hoewel hierover in de tussentijdse evaluatie vragen zijn gesteld, hebben de meeste aanvragers hierover geen betrouwbare gegevens bijgehouden. Dit aspect (het monitoren van resultaten van het project voor de doelgroep) vormt dan ook een belangrijk aandachtspunt voor toekomstige projecten die vanuit de regeling ondersteund zullen worden (zie ook de samenvattende conclusies in hoofdstuk 5).

Dit terzijde is volgens bijna 80 procent van de geraadpleegde professionals en vrijwilligers (N=64) in deze tussentijdse evaluatie – die bij de nieuwe diensten van de ondersteunde projecten uit de regeling betrokken zijn – de meerwaarde hiervan voor personen uit de doelgroep al wel tastbaar.

<sup>12</sup> Deze schatting is gebaseerd op deskresearch van de (door een accountant gecontroleerde) projectverslagen en de (aanvullende) gesprekken met de aanvragers.

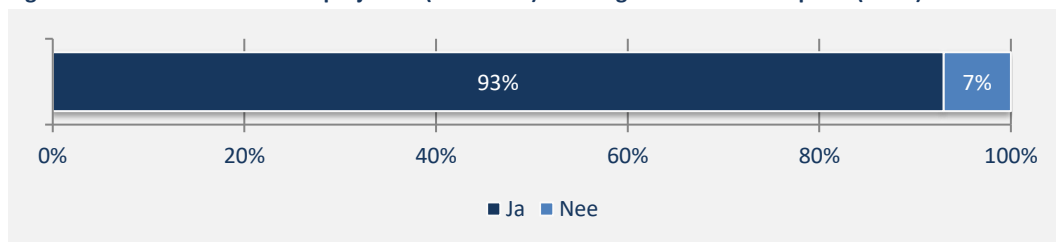
Vooraf omdat in de projecten (het risico op) financiële problemen vaak persoonlijk is aangekaart door mensen, zoals ambassadeurs uit een bepaalde gemeenschap of rolmodellen voor onder andere jongeren en migrantenvrouwen, waarmee de betreffende doelgroep zich kan identificeren. Hierdoor is sprake van een **'lage drempel'** en staan de personen uit de doelgroep meer open voor het (financiële) voorlichtingsverhaal.

Daarnaast valt het de geraadpleegde professionals en vrijwilligers in de evaluatie op dat **een aantal nieuwe (zelf)hulpinstrumenten positief uitwerken**. Zo helpen instrumenten als een quick scan rondom geldzaken (zoals de quick scan op [www.startpuntgeldzaken.nl](http://www.startpuntgeldzaken.nl)) mensen om weer overzicht te krijgen in hun financiële situatie. Ook zijn nieuwe hulptrajecten als JobHulpMaatje effectief om mensen een plek te laten (her)vinden in de maatschappij door bijvoorbeeld een passende baan te vinden. Hierdoor zien professionals en vrijwilligers dat de armoede en schulden worden teruggedrongen. Wel merken zij op dat het in het begin soms lastig is om personen uit de doelgroep te bereiken. Dit vanwege de onbekendheid met de nieuwe (online) instrumenten en hulptrajecten. Het kost dan tijd om zowel de personen uit de doelgroep als de diverse instanties – zoals het maatschappelijk werk – die hiernaar kunnen doorverwijzen hiermee bekend te maken.

### Verspreiding effectieve initiatieven

In 14 (van de 27) projecten is ook ingezet op het breder verspreiden van initiatieven die in de praktijk al effectief zijn gebleken voor de preventie dan wel het terugdringen van armoede en schulden. In de evaluatie is nagegaan in hoeverre het vanuit deze 14 projecten is gelukt om deze maatregelen breder te verspreiden. Figuur 4.4 geeft hier inzicht in.

**Figuur 4.4** Mate waarin de projecten (effectieve) maatregelen hebben verspreid (N=14)



Hieruit valt op te maken dat vrijwel alle aanvragers hun effectieve maatregelen breder in het land hebben verspreid. Het gaat hierbij in totaal om 13 van de 14 projecten die hierop hebben ingezet. In schema 4.2 staan een aantal voorbeelden hiervan gegeven.

Tevens valt op te maken dat vanuit deze 13 projecten op diverse locaties onder meer (lokale) vrijwilligersorganisaties zijn opgezet, (nood)fondsen zijn opgericht en vindplaatsen als scholen zijn aangedaan om een bredere doelgroep te bereiken. Ook zijn in het 'kielzog' honderden nieuwe vrijwilligers geworven en getraind om mensen in armoede en schulden te helpen. Daarnaast is de samenwerking met maatschappelijke partners in het werkveld van armoede en schulden veelal vergroot.

Vanuit deze (in totaal 13) projecten zijn zo op de peildatum van de tussentijdse evaluatie van 1 januari 2018 **additioneel bijna 15.000 personen in armoede en schulden bereikt met effectieve initiatieven en instrumenten**<sup>13</sup>. Voor het komende jaar mag bovendien volgens de aanvragers worden verwacht dat dit aantal met nog eens bijna 4.000 personen zal toenemen. Dit door de geplande uitbreiding van de activiteiten van deze aanvragers naar meer locaties in het land.

<sup>13</sup> Ook deze schatting is gebaseerd op deskresearch van de (door een accountant gecontroleerde) projectverslagen en de (aanvullende) gesprekken met de aanvragers.

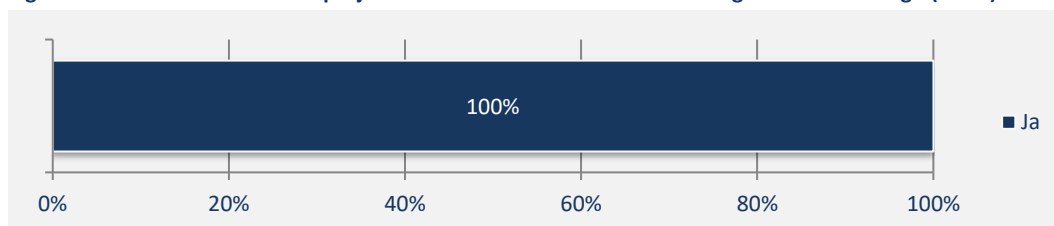
**Schema 4.2 Voorbeelden verspreiding effectieve initiatieven**

| Type initiatief                                    | Voorbeelden   |
|--|---|
| Financiële educatie en bewustwording               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lesprogramma MoneyWays in inmiddels 1.000 klassen voor ruim 20.000 leerlingen. Zie voor meer informatie de goede praktijk in de bijlage</li> <li>▪ Vanuit het Leger des Heils zijn ruim 700 vrijwilligers opgeleid op 33 locaties in het land om signalen van armoede en/of schulden vroegtijdig te herkennen</li> </ul>   |
| Hulptrajecten/nieuwe locaties van hulporganisaties | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uitbreiding van het aantal SchuldHulpMaatje-organisaties. Hierbij zijn in totaal 17 nieuwe organisaties opgericht met 140 vrijwilligers (SchuldHulpMaatjes). Zij hebben tot en met 2017 in totaal 840 mensen met schulden bereikt</li> <li>▪ 37 nieuwe fondsen van Kerk in Actie voor urgente noden</li> <li>▪ 11 nieuwe vestigingen van Over Rood. Vanuit deze vestigingen helpen 90 vrijwilligers nu per jaar ongeveer 500 ondernemers in financiële problemen om hun onderneming door te starten of netjes te beëindigen</li> </ul> |

### Verhogen kwaliteit dienstverlening

Als derde subsidiabele activiteit van de regeling is in 15 (van de 27) projecten ingezet op het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is – getuige de uitkomsten in figuur 4.5 – ook in alle 15 projecten gelukt.

**Figuur 4.5 Mate waarin de projecten de kwaliteit van dienstverlening hebben verhoogd (N=15)**



Hierbij zijn in 11 (van de 15) projecten verbeteringen aangebracht in de kwaliteit van dienstverlening van de eigen organisatie. In zeven projecten zijn (daarnaast) verbeteringen doorgevoerd in de dienstverlening van partnerorganisaties in het werkveld van armoede en schulden. Het gaat dan om de dienstverlening van de (samenwerkingsverbanden van) gemeenten, de sociale (wijk- of gebieds)teams of andere partners waarmee aanvragers van de ondersteunde projecten in de praktijk samenwerken. In schema 4.3 zijn hiervan ook een aantal voorbeelden opgenomen.

Aan de onderstaande voorbeelden (zie schema 4.3) van kwaliteitsverbetering – die door de aanvragers naar voren zijn gebracht – voegen professionals en vrijwilligers van verschillende projecten toe dat zij door trainingen en uitwisselingen de doelgroep nu beter kunnen ondersteunen. Dit is enerzijds gelegen in het feit dat hun **kennis van het werkveld is verbreed**. Hierdoor hebben zij een beter overzicht van de diverse actoren in het werkveld en kunnen zij een hulpvrager – waar nodig – sneller en beter doorverwijzen. Anderzijds is vanuit een aantal projecten hun **inzicht in de belevingswereld van doelgroepen toegenomen** waardoor ze hierbij beter kunnen aansluiten.

**Schema 4.3 Voorbeelden van verhoogde kwaliteit dienstverlening**

| Type verbetering                                     | Voorbeelden  |
|--|--|
| Verhogen kwaliteit dienstverlening eigen organisatie | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbeteren van de gesprekstechnieken met hulpvragers, zodat professionals en vrijwilligers zich (nog) beter kunnen verplaatsen in de hulpvrager</li> <li>▪ Verdiepende trainingen op het vlak van vroegsignalering, thuisadministratie en de belevingswereld van de hulpvrager</li> <li>▪ Uitwisseling van kennis en kunde tussen 75 bestaande noodfondsen van Kerk in Actie. Hierbij is gekeken naar succesfactoren die door andere noodfondsen overgenomen kunnen worden</li> </ul> |
| Verhogen kwaliteit organisaties in de keten          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toolbox 'De Armoede Troef' (DATT) voor partijen in het werkveld om beter samen te kunnen werken aan de duurzame bestrijding van armoede en schulden</li> <li>▪ Onderzoek naar de motieven en belemmeringen van mensen met financiële problemen in hun contact met schuldhulpverlening</li> <li>▪ Onderzoek naar de effectiviteit van interventies onder huurders door de HvA om betalingsachterstanden te voorkomen of terug te dringen</li> </ul>                                    |

Volgens de aanvragers in de evaluatie **dragen de verbeteringen in de dienstverlening bij 12 van de 15 projecten** die zich hierop hebben gericht ook al merkbaar **bij aan een betere preventie van armoede en schulden**. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar bij het project van het Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders. Binnen dit project hebben de ambassadeurs meer contacten gelegd met diverse instanties voor (schuld)hulpverlening. Hierdoor zijn de groepen die zij vertegenwoordigen – mensen met een Marokkaanse of Turkse afkomst – nu eerder en beter bij deze instanties in beeld (en zijn vice versa deze instanties nu ook beter bekend bij de doelgroep). Hierdoor stapelen de schulden zich, ook volgens de geïnterviewde ambassadeurs van dit project, minder snel op of worden tijdig voorkomen.

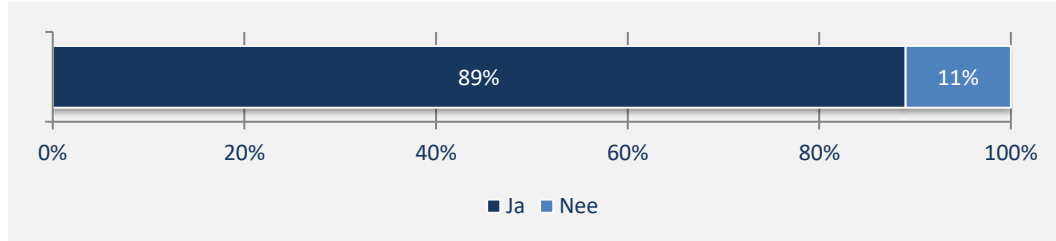
**In 10 van de 15 projecten draagt de hogere kwaliteit van dienstverlening ook bij aan het reduceren of stabiliseren van armoede en schulden**, terwijl dit bij twee projecten niet het geval is en bij drie projecten nog niet bekend is. Kijken we wederom in schema 4.3 naar een goed voorbeeld van reductie of stabilisatie van armoede en schulden door het verbeteren van de dienstverlening, dan kan onder andere het project van Kerk in Actie worden genoemd. Vanuit dit project is het bestaande netwerk van 75 noodhulpfondsen in diverse gemeenten opnieuw tegen het licht is gehouden. Hierdoor maken ketenpartners in het werkveld van armoede en schulden nu eerder aanspraak op deze fondsen en worden meer personen met kleine urgente noden, zoals de behoefte aan een tweedehands laptop om te kunnen solliciteren of een fiets om naar het werk te kunnen, geholpen.

### Verbetering samenwerking ketenpartners

Een vierde, en laatste subsidiabele, activiteit van de projecten uit de regeling vormde het verbeteren van de samenwerking met de ketenpartners in het werkveld van armoede en schulden. Vanuit 18 van de 27 projecten zijn hierop inspanningen gepleegd. In figuur 4.6 (volgende pagina) is weergegeven in hoeverre deze inspanningen tot nog toe succesvol zijn geweest.

Hieruit volgt dat het in meeste – namelijk in 16 van de 18 – projecten is gelukt om tot een betere samenwerking te komen met ketenpartners. In het onderstaande schema staan een aantal voorbeelden hiervan gegeven.

**Figuur 4.6** Mate waarin de projecten de samenwerking tussen ketenpartners hebben verbeterd (N=18)



Uit schema 4.4 volgt dat is **gewerkt aan een betere (gezamenlijke) aanpak van armoede en schulden tussen partijen in het werkveld**. Hiervoor zijn partijen bij elkaar gekomen en zijn (online) instrumenten ontwikkeld om de samenwerking te verbeteren. Een toolbox voor ketensamenwerking, genaamd 'DATT Werkt!', die door MDRplus, een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening en PLANgroep, een organisatie voor schulddienstverlening, is ontwikkeld vormt hier een voorbeeld van. Naar aanleiding van de succesvolle ervaringen tijdens het (subsidie)project in zes pilotgemeenten is deze toolbox online geplaatst op het portaal [www.dattwerkt.nl](http://www.dattwerkt.nl). Hiermee is dit instrument nu beschikbaar voor allerlei partijen die (beter) samen willen werken aan de duurzame bestrijding van armoede en schulden.

**Schema 4.4** Voorbeelden van gerealiseerde samenwerking met ketenpartners

| Type samenwerking                       | Voorbeelden  |
|---|--|
| Verbeteren bekendheid tussen partijen   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diverse bijeenkomsten georganiseerd voor ketenpartners, zoals conferenties, werktafels en informele sessies, als picknicks</li> <li>▪ Via nieuwsbrieven worden ketenpartners op de hoogte gehouden van de voortgang van een lesprogramma voor jongeren</li> <li>▪ Op onderzoek ontwikkeld model om lokaal meer inzicht in de opbrengsten en toegevoegde waarde van de samenwerking tussen verschillende soorten partijen in het werkveld</li> </ul>   |
| Verbeteren samenwerking tussen partijen | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koppelen van de registratiesystemen van Stichting Leergeld Nederland, Jeugdportfonds en Jeugdcultuurfonds om de doelgroep (kinderen in armoede) beter in beeld te krijgen en te ondersteunen</li> <li>▪ Samenwerking vanuit Turkse en Marokkaanse ambassadeurs met minimaal één lokale partner om zo de doelgroep die vertegenwoordigen beter in beeld te brengen</li> <li>▪ Kennisdeling tussen partijen rondom thema's die betrekking hebben op de doelgroepen. Zo is onder meer kennis gedeeld over de arbeidswens van migrantenvrouwen</li> <li>▪ Strategische samenwerkingsovereenkomst tussen Stichting Leergeld Nederland en Nationaal Fonds Kinderhulp</li> </ul> |

Bij 15 projecten waar nu een betere samenwerking in de keten bestaat, is ook sprake van een effectievere ondersteuning aan personen in armoede en schulden. Bij slechts één project was dit nog niet het geval. Gevraagd naar de manier waarop de nieuwe vorm van samenwerken bijdraagt aan een betere ondersteuning van kwetsbare doelgroepen, geven de geraadpleegde aanvragers aan dat ketenpartners vaker en beter naar elkaar doorverwijzen. Hierdoor kan sneller en gericht worden gehandeld om mensen met (een risico op) armoede en schulden (tijdig) te helpen. Ook heeft de verbeterde samenwerking in de keten bijgedragen aan de vindbaarheid van mensen met een hulpvraag. Door meer samen te werken wordt een breder scala aan personen bereikt.

Deze voornoemde effecten worden overigens eveneens in grote lijnen onderschreven door de gemeenten, maatschappelijke partners en professionals en vrijwilligers die in deze evaluatie zijn gesproken. In het navolgende komt dit ook naar voren uit de meerwaarde die zij vanuit de ondersteunde projecten van de regeling (hebben) ervaren voor het werkveld van armoede en schulden.

## EFFECTEN VOOR GEMEENTEN

In 17 (van de 27) projecten zijn gemeenten betrokken (geweest). Uit de raadpleging onder deze gemeenten, blijkt dat zij zien dat:

- **partijen in het werkveld elkaar beter weten te vinden.** Hierdoor kunnen gemeenten ook hun rol als opdrachtgever en (vaak) coördinator/regisseur van het lokale werkveld van armoede en schulden beter vervullen. Dit vanwege het feit dat door de inzet van de projecten 'de neuzen van de verschillende partijen in het werkveld' nu vaker dezelfde kant opstaan. De visie over, en de aanpak van, armoede en schulden is dan beter op elkaar afgestemd
- **doelgroepen vroegtijdiger worden gesignaleerd.** In diverse projecten zijn meer 'vindplaatsen' in de gemeenten benut (zoals kerken en scholen) om mensen in armoede en schulden of een risico daarop te bereiken (en ondersteunen). Ook hebben een aantal projecten volgens gemeenten eraan bijgedragen dat bepaalde doelgroepen, zoals ondernemende burgers en mensen met een allochtone achtergrond, minder snel 'tussen wal en schip vallen'
- **meer persoonlijke aandacht is voor doelgroepen.** In veel projecten zijn vrijwilligers geworven en getraind die een hulpvrager voor een langere tijd kunnen begeleiden. Zij kunnen voor een langere tijd ook aandacht schenken aan de achterliggende, en vaak persoonlijke redenen, van de armoede- en schuldenproblematiek. Ook worden mensen hiermee soms uit hun sociaal isolement gehaald door ze bijvoorbeeld te begeleiden naar werk en weer te laten 'meedraaien' in de maatschappij

### Meerwaarde voor het werkveld

Zonder te veel in herhaling te willen vallen, is vanuit de 27 projecten in de regeling ingezet op het vernieuwen en verbeteren van diensten, het verspreiden van effectieve maatregelen en het op een hoger plan tillen van de ketensamenwerking. In deze rapportage is al naar voren gekomen dat dit niet alleen volgens de aanvragers, maar ook volgens de gemeenten (zie de voorbeelden in het kader op de volgende bladzijde), maatschappelijke partners en professionals en vrijwilligers vaak tot positieve effecten heeft geleid.

De **maatschappelijke partners** in de evaluatie (zoals het maatschappelijk werk) onderschrijven evenals de gemeenten dat zij door de projecten intensiever in contact zijn gekomen met de ketenpartners in het werkveld. Zoals in het vorige hoofdstuk al naar voren kwam, zijn zij betrokken (geweest) in totaal 14 van de 27 projecten. Zij zien dat de meeste van deze projecten helpen om doelgroepen eerder te signaleren, beter te ondersteunen en sneller (en gericht) door te verwijzen. In het bijzonder ervaren deze maatschappelijke organisaties dat **belangrijke 'hiaten' in het werkveld van armoede en schulden door de projecten zijn opgevuld**. Zo worden doelgroepen die eerst niet altijd goed geholpen konden worden door de reguliere instanties nu beter bediend. Ook in de goede praktijken in de bijlagen van dit rapport zien we hiervan voorbeelden van. In deze beschrijvingen lichten een aantal maatschappelijke organisaties de toegevoegde waarde van de projecten voor het werkveld van armoede en schulden nader toe.

Tot slot zagen we in het voorgaande hoofdstuk dat binnen 14 (van de 27) projecten ook **professionals en vrijwilligers** betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering. De belangrijkste meerwaarde die zij vanuit de projecten ervaren, hebben we opgetekend in het kader op de volgende bladzijde. In een 'notendop' blijkt hieruit dat diverse professionals en vrijwilligers beter getraind zijn om de doelgroep adequaat te ondersteunen. Ook is hun kennis van de doelgroep vergroot en de instanties en websites met bijvoorbeeld (zelf)hulpinstrumenten waarnaar kan worden verwezen.



*Een vrijwilliger van SchuldHulpMaatje in gesprek met een hulpvrager*

## EFFECTEN VOOR PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS

- De (ruim) 60 gesproken professionals en vrijwilligers zijn allemaal bekend met een of meerdere activiteiten van de projecten die vanuit de regeling ondersteund zijn
- Hierbij is ruim 40% beter getraind om kwetsbare groepen te helpen
- Ook hebben zij vaak nieuwe (online) instrumenten ter beschikking gekregen om hun kennis en kunde op peil te houden
- Daarnaast kunnen ze vanuit verschillende projecten gebruikmaken van (zelf)hulpinstrumenten of de doelgroep hierop attenderen
- Iets minder dan een kwart van de professionals en vrijwilligers ervaart dat hun hulpverlening eveneens naar een hoger niveau is getild door de verbeterde samenwerking met ketenpartners
- Ook verlopen de doorverwijzingen in de ogen van deze professionals en vrijwilligers dan vaak beter. Partijen in het werkveld weten elkaar dan beter te vinden. Hierbij wisselen professionals en vrijwilligers van verschillende partijen ook vaker kennis en kunde met elkaar uit

## 4.4 Landelijke betekenis en duurzaamheid

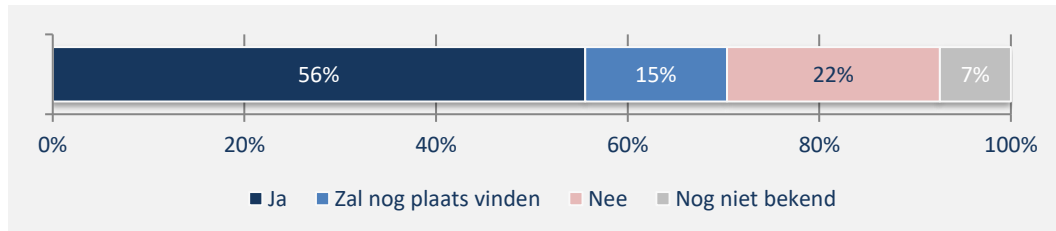
Om voor subsidie uit de Subsidieregeling armoede en schulden in aanmerking te komen dienden de projecten een landelijk en duurzaam karakter te hebben. Naast de getoetste effectiviteit van de projecten in de vorm van bijvoorbeeld gerealiseerde producten en diensten en het bereik onder doelgroepen (zie de vorige paragrafen en de goede praktijken in de bijlage), is daarom in de tussentijdse evaluatie ook nagegaan in hoeverre de projecten na afloop van de subsidieperiode op een regionaal of landelijk niveau worden voortgezet en zo van blijvend belang zijn voor kwetsbare groepen met (een risico op) armoede en schulden.

Hierbij merken we overigens op dat we deze (landelijke) impact van de projecten op het werkveld van armoede en schulden in de voorziene eindevaluatie van 2020 nogmaals vast zullen stellen. De navolgende uitkomsten geven in die zin dan ook een 'foto-opname' weer van de landelijke betekenis en duurzaamheid van de projecten op de peildatum van deze tussentijdse evaluatie (1 januari 2018).

## Landelijke uitrol resultaten projecten

Aan de (27) aanvragers is allereerst gevraagd of zij hun projectresultaten na afloop van de formele subsidieperiode op landelijk dan wel regionaal niveau breder hebben uitgerold. In figuur 4.7 staan de uitkomsten op deze vraag vevat.

**Figuur 4.7** Mate waarin de projecten zijn uitgerold (N=27)



Hieruit volgt dat *ruim de helft van de aanvragers de resultaten van het project ook na de formele subsidieperiode (landelijk) breder heeft uitgerold*. Hierbij gaat het in totaal om 15 (van de 27) projecten. Daarbij is de verwachting dat dit aantal toeneemt naar in ieder geval 19 projecten. Nog eens vier aanvragers hebben namelijk de verwachting uitgesproken dat zij hun projectresultaten (landelijk) breder gaan verspreiden. Voor zes projecten zal dit niet het geval zijn en voor twee projecten was dit nog niet bekend.

Aan de (in totaal 19) aanvragers die de uitkomsten van hun project na afloop breder hebben verspreid of dit van plan zijn, is ook gevraagd hoe deze verspreiding (naar verwachting) plaatsvindt. Hierbij zijn de volgende vormen minimaal drie keer benoemd, te weten via:

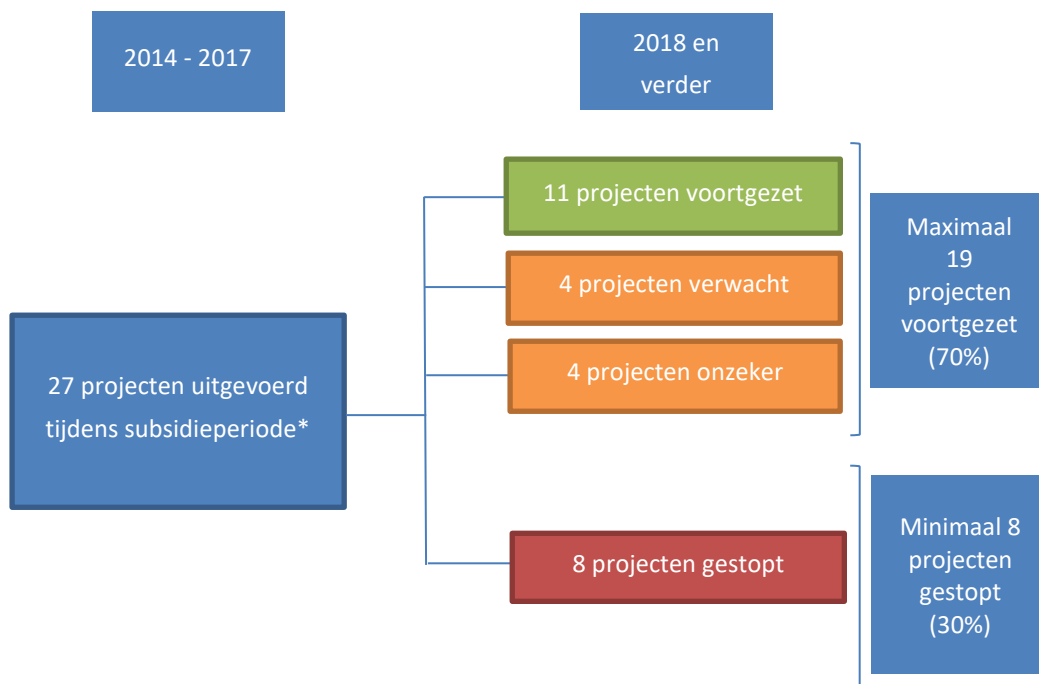
- een website of portaal;
- conferenties, symposia en klankbordgroepen;
- het publiceren van onderzoeksrapporten, handreikingen en brochures;
- trainingen;
- opname in het reguliere programma van de eigen (landelijk opererende) organisatie.

## Voortzetting projecten

In figuur 4.8 is vervolgens weergegeven in welke mate de ondersteunde projecten uit de eerste twee tijdvakken van de regeling zijn (of naar verwachting worden) gecontinueerd. Hierin is zichtbaar dat ruim de helft van de projecten is voortgezet. Vanuit eigen middelen, fondsen of nieuwe (externe) financiers lopen deze projecten komende tijd door. Daarnaast hebben vier aanvragers de verwachting dat hun project zal worden voortgezet. Zij waren op het moment van de evaluatie zoekende naar financiële middelen of in onderhandeling hierover met bijvoorbeeld gemeenten en andere belanghebbende partijen.



**Figuur 4.8 Voortzetting van de projecten**



\* Feitelijk zijn 29 projecten uitgevoerd. Door persoonlijke omstandigheden van een aanvrager en een faillissement van een andere aanvrager zijn in deze evaluatie echter 27 projecten 'onder de loep' genomen.

Daar staat tegenover dat vier aanvragers nog geen zicht hebben op (financiële) middelen voor het gewenste vervolg van hun project. Nog eens acht aanvragers stelden nu al zeker te weten dat er op hun project geen vervolg zou komen. Hierbij gaat het enerzijds om projecten waarbij een belangrijke partner failliet ging waardoor de projecten vroegtijdig zijn gestopt. Anderzijds om projecten die zich richten op eenmalige activiteiten, zoals het ontwikkelen van nieuwe tools. Deze tools zijn dan overigens na afloop van de subsidieperiode van het project wel vaak landelijk beschikbaar gesteld, via bijvoorbeeld een online portaal. Echter, op het feitelijke gebruik door bijvoorbeeld maatschappelijke partners en/of doelgroepen bestaat vanuit deze projecten geen zicht. Vandaar dat we in deze evaluatie ook niet het duurzame karakter van deze ondersteunde projecten kunnen vaststellen.

Wanneer we dit in acht nemen, kan op basis van het voorgaande in de tussentijdse evaluatie (voorlopig) worden geconcludeerd dat **maximaal 70 procent van de projecten uit de regeling een duurzaam resultaat heeft** (zie wederom figuur 4.8). In die zin dat zij bij (verwachte) voortzetting een structurele impact hebben op het werkveld van armoede en schulden en – zie de eerdere uitkomsten in figuur 4.7 – landelijk of ten minste regionaal (worden of zijn) uitgerold. Dit betekent echter als spiegel dat **circa 30 procent van de projecten niet duurzaam zijn gebleken** of dat deze duurzaamheid, zie hiervoor, niet kon worden aangetoond.

In de eindevaluatie van de regeling – die is voorzien voor 2020 – zullen we deze 'balans' van het aantal (succesvolle) projecten uit de eerste twee tijdvakken nogmaals opmaken. Op dat moment zal over een langere periode het duurzame karakter van de ondersteunde projecten uit de regeling kunnen worden aangetoond.

### Wenselijke vervolgactiviteiten

Ten slotte is ook aan zowel de geraadpleegde aanvragers, gemeenten, maatschappelijke partners als professionals en vrijwilligers gevraagd welke (aanvullende) activiteiten in de laatste tijdvakken

van de regeling voor subsidie in aanmerking dienen te komen. Het gaat dan om typen activiteiten die in de optiek van deze respondenten bijdragen aan de bestrijding van armoede- en schuldenproblematiek, maar op dit moment nog niet vanuit de regeling gesubsidieerd worden (of meer aandacht verdienen). In totaal hebben ruim 50 respondenten hun ideeën naar voren gebracht. Hun antwoorden zijn onder te verdelen in de categorieën 'doelgroepen', 'instrumenten' en 'typen activiteiten'. In het onderstaande kaders is dit weergegeven.

**Volgens de respondenten kan in de komende tijdvakken extra aandacht uitgaan naar de volgende doelgroepen:**

- Jongeren
- Statushouders/vluchtelingen
- Laaggeletterden
- Gezinnen in armoede en schulden met kinderen
- ZZP'ers
- Ouderen
- Anderstaligen
- Mensen met psychische problemen
- Sociale minima

**Daarnaast kan extra aandacht worden besteed aan het ontwikkelen van:**

- Inlooppreekuren en loketten waardoor mensen zonder computer en/of internet bijvoorbeeld beter kunnen gebruikmaken van de (online) tools voor zelfhulp bij armoede en schulden
- Het verbeteren van de gesprekstechnieken van vrijwilligers in het contact met doelgroepen
- Verdiepend (wetenschappelijk) onderzoek naar de belevingswereld van mensen in armoede en schulden om (gedrags)patronen rondom bijvoorbeeld uitgaven beter te begrijpen en doorbreken

**Tot slot verdienen de volgende activiteiten meer aandacht:**

- Activiteiten gericht op een betere afstemming met de (lokale) overheid rondom regelgeving die de succesvolle bestrijding van armoede- en schuldenproblematiek in de weg kunnen staan
- Activiteiten gericht op het uitwisselen van goede praktijken op het gebied van het bestrijden van armoede en schulden
- Communicatieactiviteiten om mensen in armoede en schulden beter op de hoogte te stellen van de instanties, fondsen en regelingen die hen uit de problemen kunnen helpen

## 5. Conclusies

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we in samenvattende zin de belangrijkste conclusies van de tussentijdse evaluatie van de Subsidieregeling armoede en schulden. Deze conclusies zijn gebaseerd op de uitkomsten die we in de vorige hoofdstukken over deze regeling van het ministerie van SZW hebben gepresenteerd en de vier (verdiepende) goede praktijken die in de bijlage van deze rapportage zijn opgenomen.

### 5.2 Samenvattende conclusies

De Subsidieregeling armoede en schulden bestaat uit zes tijdvakken. Vanaf 2014 tot en met 2019 kunnen aanvragers hierbij ieder jaar een voorstel indienen voor een passend project. In 2020 vindt de eindevaluatie over de regeling plaats. In deze rapportage zijn via een tussentijdse evaluatie de resultaten van de eerste twee tijdvakken in beeld gebracht.

#### Diversiteit aan projecten

Hieruit volgt dat de (29) projecten uit de eerste twee tijdvakken zich vanaf de subsidiejaren 2014 en 2015 hebben gericht op het *verhogen van de kwaliteit van dienstverlening, het ontwikkelen van nieuwe diensten, het verspreiden van effectieve initiatieven en een betere samenwerking met ketenpartners in het werkveld* van armoede en schulden. Hierbij is een diversiteit aan projecten uitgevoerd voor uiteenlopende doelgroepen – van sociale minima, ondernemers in armoede en schulden, huurders met (een risico op) betalingsachterstanden tot en met jongeren en vluchtelingen (nieuwkomers). Ook is vanuit de meeste projecten gewerkt aan de relaties met ketenpartners (in 18 projecten) en de samenwerking en afstemming met de gemeenten die op lokaal niveau verantwoordelijk zijn voor het armoede- en schuldenbeleid (in 17 projecten). Daarnaast is bij de helft – namelijk in 14 projecten – ingezet op het trainen van professionals en vrijwilligers.

Voor de projecten in de eerste twee tijdvakken was een bedrag van bijna **7,9 miljoen euro subsidie gereserveerd**. Op de peildatum van de tussentijdse evaluatie (1 januari 2018) is in totaal twee derde daarvan uitgekeerd. Dit is vooral gelegen in het feit dat een aantal projecten langer doorlopen dan van tevoren was voorzien. Ook hebben in enkele projecten wijzigingen plaatsgevonden en zijn door het ministerie soms kortingen gehanteerd bij de vaststelling van de uitgevoerde projectactiviteiten.

#### Duurzaam karakter

Hoewel projecten soms anders zijn verlopen, zijn tijdens de eerste twee tijdvakken van de regeling veel resultaten geboekt. Daarbij heeft de inzet van de regeling vaak iets voor elkaar gekregen dat er zonder de subsidie niet zou zijn geweest. Dit is namelijk in 9 van de 10 ondersteunde projecten het geval. Hier zijn onder meer vernieuwende aanpakken, (online) instrumenten en verbeterde samenwerkingsvormen tot stand gekomen. Bovendien hebben deze resultaten veelal een duurzaam karakter: zij zijn structureel ingebed in het ondersteuningsaanbod of hebben een vaste plaats gekregen in de (keten)samenwerking.

Daar komt bij dat op de peildatum van de evaluatie zichtbaar is dat **maximaal 70 procent van de projecten wordt voortgezet**. Ook na afloop van de formele subsidieperiode van SZW lopen deze projecten door – deels zelfstandig en deels via nieuwe financiers die het belang van de projectresultaten onderschrijven. Hierdoor zal de samenwerking met partijen in het werkveld vanuit deze projecten voortbestaan en worden groepen met (een risico op) armoede en schulden blijvend ondersteund. Bovendien zal in de meeste projecten het bereik onder (kwetsbare) groepen toenemen. Des te meer omdat **19 van de 29 projecten hun activiteiten landelijk breder uitrollen** naar nieuwe regio's, gemeenten en locaties (zoals scholen).

### Tussentijdse resultaten

Indien we op basis van de evaluatie een 'tussenstand' geven van de projecten uit de eerste twee tijdvakken van de regeling dan vallen een aantal resultaten op.

Allereerst zijn tientallen gemeenten, **ruim 80 maatschappelijke organisaties en bijna 2.300 professionals en vrijwilligers betrokken bij de projecten**. Zij hebben onder meer meegedacht en gewerkt aan het verbeteren van de (keten)samenwerking. Bovendien is kennis en ervaring uitgewisseld om de vroegsignalering, preventie en aanpak van armoede en schulden naar een hoger plan te tillen. Ook dragen de projecten bij aan een **beter doorverwijzing van hulpvragers** door een grotere bekendheid tussen de partijen in het werkveld van armoede en schulden. Daarbij ervaart 40 procent van de professionals en vrijwilligers in de evaluatie ook dat ze in de projecten beter getraind zijn om kwetsbare groepen te helpen.

Als belangrijkste toegevoegde waarde van de projecten uit de eerste twee tijdvakken van de regeling, ervaren de (samenwerkingsverbanden van) gemeenten vooral dat **moeilijk bereikbare doelgroepen beter in beeld** zijn. Het 'voorliggend veld' wordt dan effectiever ingezet om mensen te bereiken (ook op nieuwe vindplaatsen als kerken en scholen) en waar nodig bekend te maken met de (schuld)hulpverlening die beschikbaar is. Zo heeft een grote groep mensen financiële voorlichting en educatie genoten of gebruik kunnen maken van (zelf)hulpinstrumenten en hulptrajecten, bijvoorbeeld om de financiën op orde te krijgen, een baan te vinden of een onderneming fatsoenlijk te stoppen of door te starten.

Via deze diverse trajecten zijn op het moment van de tussentijdse evaluatie **minimaal 41.000 personen in armoede en schulden (of met een risico daarop) bereikt**. Binnen deze groep maken ten minste 20.000 personen gebruik van nieuwe, vaak innovatieve, diensten die met behulp van de subsidie ontwikkeld zijn. Bij de andere personen gaat het vaak om het gebruik van vormen van ondersteuning die al langer bestonden en vanuit de regeling breder zijn verspreid.

### Kansen voor de toekomst

Hoewel de meeste projecten goed zijn verlopen (en resultaten opleveren), komen uit de tussentijdse evaluatie wel een aantal kansen naar voren om zowel het proces als de inhoud van de regeling (verder) te verbeteren.

Voor wat betreft de **kansen voor het proces** valt aan te raden om in de voorwaarden richting de aanvragers op te nemen dat zij niet alleen het bereik en de kwalitatieve effecten van hun project monitoren, maar ook aan het einde van een projectperiode zicht kunnen geven op het precieze aantal personen waarbij nieuwe of verbeterde diensten hebben geleid tot een reductie of stabilisatie van de armoede- en schuldenproblematiek. In de eerste twee tijdvakken van de regeling is vanuit een deel van de projecten hierover namelijk cijfermateriaal verzameld, maar

vanuit een redelijk groot deel ook niet. Voor toekomstige tijdvakken van de regeling kan dan ook worden overwogen om de aanvragers hierop gericht te laten monitoren.

Daarnaast liggen er kansen voor verbetering in het proces rondom de aanvraagprocedure. Vooral bij het gehanteerde principe van 'wie het eerst komt, het eerst maalt' plaatsen diverse aanvragers kanttekeningen. Hoewel het ministerie op inhoudelijke gronden voor dit selectie criterium heeft gekozen (zie de rapportage), zien aanvragers liever een inhoudelijke beoordeling van hun project dan een eventuele afwijzing op volgorde van binnenkomst. Daar staat tegenover dat bijna alle aanvragers wel positief zijn over de beoordelings- en vaststellingsprocedure die aan het einde van de subsidieperiode van de twee tijdvakken is toegepast. Hierin behoeven geen veranderingen plaats te vinden.

Voor wat betreft de **kansen voor de inhoud** van de regeling valt op dat de respondenten uit de evaluatie het belangrijk vinden dat extra aandacht is voor specifieke doelgroepen. Hierbij kan gedacht worden aan statushouders/vluchtelingen, laaggeletterden, mensen met psychische problemen en gezinnen in armoede. Ook zouden enkele projecten zich kunnen richten op onderzoek naar de belevingswereld en gedragspatronen van verschillende typen mensen in armoede en schulden. De uitkomsten hiervan kunnen dan worden gebruikt om de communicatie-activiteiten, faciliteiten (zoals inloopsprekuren) en benaderwijze van professionals en vrijwilligers scherper op de doelgroep af te stemmen, zodat zij (nog) beter geholpen kunnen worden.

Ten slotte volgt uit deze tussentijdse evaluatie dat het uiteraard van belang blijft om kennis en kunde uit te wisselen over het effectief bestrijden van armoede en schulden. Ook de goede praktijkbeschrijvingen in de bijlage van deze rapportage kunnen hier een bijdrage aan leveren. Hierin komen namelijk verschillende doelgroepen zelf aan het woord over de effecten van een aantal projecten. Deze voorbeelden kunnen toekomstige aanvragers van de regeling inspireren.

## Bijlage I Aanvragers tijdvak 1 en 2

| NAAM AANVRAGER  | PROJECTTITEL  |
|---|---|
| <b>Eerste tijdvak (2014-2016)</b>                       |   |
| Cordaid   | Social Lab voor coöperatief scharrelondernemerschap                               |
| Diversion   | MoneyWays   |
| Hogeschool Utrecht                                      | Schoenmaker blijf niet bij je leest*  |
| Kerk in Actie   | Ontwikkeling landelijk netwerk van sociale noodfondsen                            |
| SchuldHulpMaatje  | Opbouw SchuldHulpMaatje-organisaties  |
| Stichting Encour  | JobHulpMaatje   |
| Stichting Leger des Heils                               | Landelijke schuldpreventie en - toeleiding Fase I                                 |
| Stichting Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders | Ambassadeurs armoedebestrijding   |
| Stichting Urgente Noden Nederland                       | Initiëren en verankeren van samenwerkingsorganisaties voor noodhulp               |
| Stichting Van Harte                                     | Empoweren gezinnen en éénoudergezinnen  |
| Vereniging Humanitas                                    | Humanitas Thuisadministratie - Armoedecoördinatoren                               |
| Vereniging van Nederlandse Voedselbanken                | Soeper  |
| Vluchtelingenwerk Nederland                             | Euro-wijzer   |
| Weet wat je besteedt                                    | Budget Challenge Workshop**   |
| <b>Tweede tijdvak (2015-2017)</b>                       |   |
| Branchevereniging BPI                                   | Samen Verder  |
| Diversion   | Kiezen voor werk  |
| Incassade Deurwaarders en Incasso                       | Voor de draad ermee!  |
| MDRplus   | De armoede troef: DATT werkt!   |
| NIBUD   | Deskundig en duurzaam tegengaan van armoede en schulden                           |
| Over Rood Coöperatie                                    | Naar landelijke dekking van Over Rood   |
| R.C. Maagdenhuis  | Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie                                  |
| SchuldHulpMaatje  | Online/Offline  |
| Sociaal Werk Nederland                                  | Kracht van Samenwerking   |
| Stichting Mee Utrecht - Gooi en Vecht                   | Smart met Geld  |
| Stichting Leergeld Nederland                            | Met vertrouwen de toekomst in   |
| Stichting Stimulanz                                     | De kracht van verbinden en versterken   |
| Vereniging Humanitas                                    | Verdieping kennis en kunde trainers en coördinatoren Humanitas thuisadministratie |
| Vereniging van Nederlandse Voedselbanken                | Souprise en Breadwinner   |
| Woonstichting DeKey                                     | Deskundige en duurzame bestrijding van A&S  |

\* Door persoonlijke omstandigheden van de aanvrager is dit project niet meegenomen in de evaluatie.

\*\* Door faillissement aanvrager is dit project voortijdig stopgezet en niet meegenomen in de evaluatie.

## Bijlage II Goede praktijken

1. SchuldHulpMaatje: Persoonlijke aandacht voor mensen met schulden
2. Over Rood: Een plek voor ondernemers in armoede en schulden
3. Diversion: MoneyWays maakt geldzaken bespreekbaar voor jongeren
4. Rochdale en DeKey: Huurachterstand voorkomen en terugdringen met gedragsbeïnvloeding



# Persoonlijke aandacht voor mensen met schulden

Schulden vormen in Nederland een groot maatschappelijk probleem. Het Sociaal en Cultuur Planbureau (SCP) rekent voor dat ongeveer 1 tot 1,5 miljoen huishoudens in Nederland risicovolle of problematische schulden heeft. Zij staan regelmatig rood, hebben betalingsachterstanden en kunnen hun huur, hypotheek, energierekening of ziektekosten niet altijd betalen. Jaarlijks belanden 89.300 mensen hierdoor zelfs in een schuldhulpverleningstraject. De schulden zijn dan zo hoog, dat mensen het niet meer zelf kunnen oplossen.

Om deze situatie zoveel mogelijk te voorkomen zijn – zeker in de achterliggende crisisjaren – diverse maatschappelijke initiatieven gestart. Zo hebben de kerken in Nederland in 2010 het concept SchuldHulpMaatje opgezet. Vanuit dit effectief bewezen concept worden vrijwilligers getraind om als 'maatje' mensen te helpen om grote financiële problemen tegen te gaan. Hiervoor bezoeken zij de mensen thuis en zitten als SchuldHulpMaatje vaak letterlijk aan de keukentafel om de financiële problemen te bespreken.

**SchuldHulp  
Maatje**





## Feiten en cijfers

De Vereniging SchuldHulpMaatje is door de Nederlandse kerken opgezet in 2010. Vanaf dat moment zijn in ruim 110 gemeenten lokale SchuldHulpMaatje-organisaties in het hele land ontstaan, waarin ruim 2.000 vrijwilligers als SchuldHulpMaatje actief zijn. De Maatjes volgden allemaal een driedaagse basistraining en nemen van tijd tot tijd deel aan modules voor hercertificering. In 2016 heeft SchuldHulpMaatje meer dan 22.000 mensen geholpen. Daarnaast worden inmiddels met het preventieportaal (MoneyFit.nl) meer dan 10.000 jongeren per maand bereikt.

Alle lokale organisaties van SchuldHulpMaatje moeten eveneens aan strikte voorwaarden voldoen. Zo dienen zij onder meer samen te werken met de gemeenten, alle vrijwilligers te trainen via het permanente educatieprogramma van SchuldHulpMaatje en te beschikken over een vrijwilligerscoördinator.

Sinds 2010 zijn in totaal 17 (van de 39) lokale organisaties opgezet met behulp van de Subsidieregeling armoede en schulden van het ministerie van SZW. Ook deze organisaties werken volgens het concept van SchuldHulpMaatje. Uit de cijfers blijkt dat zij succesvol zijn. Zichtbaar is namelijk dat:

- de 17 SchuldHulpMaatje-organisaties ook na afloop van de subsidie voortbestaan, via bijvoorbeeld fondsenwerving en financiële ondersteuning van gemeenten
- in deze lokale organisaties gemiddeld 140 SchuldHulpMaatjes participeren die de afgelopen jaren 840 mensen met schulden bereikt hebben en in 2018 nog eens 420 mensen hopen te helpen
- hierdoor grote maatschappelijke kosten als huisuitzettingen, crisisopvang, werkloosheid (doorverwijzing naar een JobHulpMaatje) en (gerechtelijke) dagvaardingen zijn voorkomen
- waar (toch) meer nodig bleek, hebben SchuldHulpMaatjes doorverwezen naar professionele instanties als de (gemeentelijke) Schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk
- daarnaast aandacht is voor preventie via de vier internetplatforms van SchuldHulpMaatje en – via nazorg – aan het voorkomen van een terugval in schulden. Zo is naast een goede financiële administratie, bijvoorbeeld een alertheid op financieel gedrag om de vicieuze cirkel van armoede en schulden te doorbreken
- naast het persoonlijke contact met de maatjes, kunnen mensen hiervoor nu ook gebruikmaken van de onlinetools van SchuldHulpMaatje op de website [www.uitdeschulden.nu](http://www.uitdeschulden.nu). Op deze site staat een preventietest, een overzicht van tips bij schulden en verwijzingen naar handige online portalen rondom het voorkomen of verminderen van schulden

# SCHULDHULPMAATJE IN DE PRAKTIJK

## ALBLASSERWAARD

Om meer kennis te krijgen van het werk van SchuldHulpMaatje gaan we op een ochtend in januari op pad naar de gemeente Molenwaard, gelegen in de Alblasserwaard aan de rivier de Lek. In deze gemeente heeft SchuldHulpMaatje met subsidie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) in 2014 namelijk een nieuwe organisatie van vrijwilligers opgezet die volgens het vaste concept van SchuldHulpMaatje mensen met (een risico op) schulden ondersteunen.

Samen met een vertegenwoordiger van het ministerie van SZW – die zich dagelijks bezighoudt met het vraagstuk van armoede en schulden – ontmoeten we daar André van der Ham. Hij neemt ons mee naar een hulpvrager in het plaatsje Streefkerk. Na zijn pensionering als beoordelaar voor een kredietverzekeringsmaatschappij ging hij enkele jaren geleden aan de slag als SchuldHulpMaatje. Na een driedaagse basistraining van de landelijke vereniging van SchuldHulpMaatje werd hij via de vrijwilligerscoördinator in Alblasserwaard gekoppeld aan een aantal hulpvragers die hij regelmatig bezoekt.

### GEPOKT EN GEMAZELD

Door zijn oude vak is André van der Ham gepokt en gemazeld om mensen met financiële problemen te helpen. Ook kent hij de samenleving goed door zijn oude functie als ouderling voor de kerk. Dit komt hem te pas bij zijn activiteiten als SchuldHulpMaatje. Hij helpt de mensen met hun financiële administratie, springt op de bres om regelingen en schikkingen te treffen met (volhardende) schuldeisers en zegt zijn hulpvragers eerlijk waar het op staat om financiële orde te scheppen en mensen zelfredzaam te maken.

### TE HOGE UITGAVEN

Wanneer we samen met André aankomen bij hulpvrager Marjolijn de Vries, brengt hij deze kennis en ervaring direct in de praktijk. Mevrouw de Vries is de 70 ruimschoots gepasseerd. Zij leefde altijd op te grote voet waardoor zowel haar relatie met haar man als dochter stukging. Nu staat ze er alleen voor. Na haar pensionering in de thuiszorg ging ze daarom erbij werken als schoonmaakster in het plaatselijke theater en de school. De laatste jaren namen het aantal werkuren daar (en daarmee de inkomsten) echter af, terwijl ze niet stopte met het nemen van leningen en het uitgeven van te veel geld. Op een gegeven moment waren de schulden zo hoog dat ze het niet meer zag zitten. Via een advertentie in de lokale krant leerde ze SchuldHulpMaatje kennen. Ze nam contact op en na een intakegesprek met de vrijwilligerscoördinator kwam SchuldHulpMaatje André van der Ham bij haar langs.

André hielp mevrouw De Vries om zicht te krijgen op de inkomsten en uitgaven als ook de gemaakte schulden. “Hiervoor werd ook de schoenendoos met de veelal dichtgelaten betaalenvellen van zolder gehaald”, vertelt André. Vervolgens gingen ze samen aan de slag en voldeed zij eerst de kleine schulden. Daarna ging André samen met haar in gesprek met pittige schuldeisers, waaronder diverse incassobureaus, om mevrouw De Vries weer schuldenvrij te krijgen. Dit lukte en inmiddels voelt mevrouw De Vries zich door haar schuldenvrije positie weer een stuk rustiger.

Toch blijft André haar iedere maand bezoeken. “We hebben afspraken gemaakt over de uitgaven in de maand. Zo mag mevrouw De Vries wekelijks hoogstens 50 euro besteden aan het huishouden. Alleen houdt mevrouw De Vries zich hier niet altijd aan. Zo gaf ze in de decembermaand nog 700 euro te veel uit.” Deze maand lijkt het gelukkig beter te gaan, constateert André – zittend achter de eettafel van mevrouw De Vries met alle financiën in de hand. Ze heeft aanzienlijk minder uitgegeven, maar het risico op een terugval in de financiële problemen blijft bestaan. Vandaar dat André haar vertelt dat hij onlangs contact heeft gelegd met haar dochter om mogelijk de relatie tussen de twee te herstellen. Zo hoopt hij alsnog een sociaal netwerk (en vangnet) rondom haar op te bouwen, zodat zijn hulp niet langer nodig is om haar uit de schulden te houden.



# SCHULDHULPMAATJE IN DE PRAKTIJK

## LANSINGERLAND

Na het bezoek aan mevrouw De Vries (en haar 'maatje' André) reizen we later die dag samen door naar Bergschenhoek dat onder de rook van Rotterdam ligt. Op de avond ontmoeten we daar SchuldHulpMaatje Luciën de Winter. Naast zijn baan op een accountantskantoor is hij sinds 2015 een SchuldHulpMaatje in de gemeente Lansingerland waar ook met subsidie van het ministerie van SZW een vrijwilligersorganisatie is opgezet. Evenals als André van der Ham, heeft Luciën bij de start de training van SchuldHulpMaatje gevolgd. Ook maakt hij regelmatig gebruik van de eLearnings die voor de vele maatjes beschikbaar zijn op een speciaal daarvoor ingericht portaal. Samen met Luciën bezoeken we aan de andere kant van zijn woonplaats de familie Van Dijk om op een hele andere manier zicht te krijgen op de toegevoegde waarde van SchuldHulpMaatje.

### GEZINTEN ONDER AAN VERSLAVING EN SCHULDEN

Het gezin telt vier kinderen, waarvan één kind inmiddels het huis uit is. De vader van het gezin Piet werkt zes dagen in de week als vrachtwagenchauffeur. Moeder Inge zit 36 uur per week in het schoonmaakwerk. Rond 2007 had Piet een eigen transportbedrijf en kocht het gezin voor (achteraf gezien) te veel geld een ruime koopwoning. Toen kwam de economische crisis en nam tegelijk ook de verslavingsproblematiek van Piet steeds grotere proporties aan. Het bedrijf liep niet meer, de schulden stapelden zich op en ze werden uiteindelijk door de bank gedwongen om hun pas betrokken woning tegen executiewaarde te verkopen. Een totale schuld van 150.000 euro was een voldongen feit.

### EN STOK ACHTER DE DEUR

Gesteund door hun geloof ging Piet de afkickkliniek in. Moeder Inge bleef zorgen voor de kinderen, kreeg hulp van maatschappelijk werk en regelde met Humanitas het papierwerk. Na een lange wachttijd – en toen vader Piet weer helemaal 'clean' was – ging het gezin in de Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen) om in 3 jaar tijd volledig schuldenvrij te kunnen zijn. In aanvulling daarop deden ze op advies van het maatschappelijk werk ook een beroep op SchuldHulpMaatje. "Als stok achter de deur", vertelt Piet. Hij vervolgt: "Bij een schuldsaneringstraject komt heel veel op je af en ik wil zeker weten dat we alles volgens de regels van de Wsnp doen om zo snel mogelijk weer uit de schulden te komen. Voor ons is Luciën dan ook een belangrijke steun, een maatje met verstand van zaken die op passende afstand met ons gezin mee kan denken. Ook biedt hij een luisterend oor. Als gezin heb je dan niet het gevoel er alleen voor te staan. Zeker met mijn huidige baan van zes dagen in de week geeft het mij rust dat ik weet dat we altijd bij iemand terecht kunnen voor raad en daad".

Een concreet voorbeeld hiervan vormt het Budgetplan van SchuldHulpMaatje dat het gezin samen met maatje Luciën regelmatig invult en controleert. Hiermee krijgen ze nog scherper zicht in wat er in de maand binnenkomt en uitgaat. Ook komt Luciën regelmatig langs met tips voor het gezin. Zo attendeerde hij ze op Stichting Leergeld waar het gezin voor één van de kinderen een fiets aanvraag en het JeugdSportfonds waardoor de kinderen weer kunnen sporten. Zittend aan de ronde eettafel van het gezin – van de kleine huurwoning – reikt Luciën ze ter plekke ook een nieuw boekje aan. Het is een boekje van Lansingerland, genaamd 'Veel voor weinig', waarin diverse tips staan om met weinig middelen rond te kunnen komen. Moeder Inge opent het boekje en ziet meteen al een betaalbaar en lekker recept staan dat ze volgende week wil gaan maken.

### N IET MEER KRUIPEND, MAAR LOPEND DOOR DE SUPERMARKT

Naar de toekomst toe wil het gezin met steun en toeverlaat van SchuldHulpMaatje Luciën zeker stellen dat het Wsnp-traject slaagt en ze over nu nog anderhalf jaar weer schuldenvrij zijn. Het gezin, en zeker de kinderen, die op de bank meeluisteren naar het verhaal van hun ouders, kijken uit naar die dag. Vader Piet grapt: "We hebben nu geleerd om kruipend door de supermarkt te gaan op zoek naar de goedkoopste boodschappen die bijna altijd onderaan liggen. Tegen die tijd hopen we ons het weer iets vaker te kunnen veroorloven om gewoon door de supermarkt te lopen en ons af en toe iets van luxe uit een hogere schap te kunnen permitteren. Tot die tijd vinden we het heel belangrijk dat Luciën ons zijn persoonlijke aandacht biedt om deze moeilijke tijd door te komen."



#### MET DANK AAN

**André van der Ham** SchuldHulpMaatje in de gemeente Molenwaard en **Luciën de Winter** SchuldHulpMaatje in de gemeente Lansingerland

**Serge Deceuninck** senior beleidsadviseur participatie van de gemeente Lansingerland

**Jeanette Phielix-Giskes** beleidsadviseur bij Avres

**Peter Rijdsdijk** algemeen directeur van de Landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje

**Mariëtte Hulsbergen** coördinator Landelijk Servicepunt SchuldHulpMaatje

**De hulpvragers uit Molenwaard en Lansingerland**

(hun namen zijn gefingeerd)

**Tekst** Bureau Bartels

O V E R

R O O D



# Een plek voor ondernemers in armoede en schulden

**In Nederland vormden ondernemers in armoede en schulden lange tijd een vergeten groep. Ondernemer Peter van Bergen richtte daarom in 2013 Over Rood op. Een organisatie van vrijwilligers uit het bedrijfsleven die ondernemers in de problemen helpt. In de afgelopen jaren is Over Rood uitgerold over het hele land. Zo ook naar Eindhoven en Breda waar vanuit twee nieuwe locaties ondernemers in armoede en schulden worden geholpen om hun leven en werk weer op te pakken.**

## OVER ROOD EINDHOVEN

Om beter zicht te krijgen op de praktijk van Over Rood spreken we af met vestigingsmanager Thom van Rooij op de nieuwe locatie in Eindhoven. Als vrijwilliger is hij bijna de hele week in de weer om ondernemers in armoede en schulden te helpen. Hiervoor verzamelde hij bij de start van de nieuwe vestiging (eind 2016) een team van ervaren ondernemers om zich heen. Zij zijn in diverse bedrijfskundige disciplines geschoold – van accountancy tot marketing. Thom van Rooij vertelt: "Als vrijwilligers hebben we allemaal eerst de basisopleiding van Over Rood gevolgd, zodat onze neuzen dezelfde kant opstonden. Vanaf dat moment hebben we in een jaar tijd bijna 40 cliënten in armoede en schulden geholpen met het starten, doorstarten of fatsoenlijk stopzetten van een onderneming." Hierbij valt het Thom vooral op dat de meeste ondernemers die hulp zoeken bij Over Rood met hun bedrijf in de problemen zijn gekomen door persoonlijke omstandigheden. "Vanaf dat moment verliezen ze vaak de focus en kunnen hun bedrijf niet meer op dezelfde wijze 'draaien' als ze voorheen gewend waren", vertelt Thom. Dit blijkt wanneer we op de locatie van Over Rood spreken met

het ondernemersechtpaar Mark en Christel Reiziger en de zoon van een ondernemer René Visser (zie blauwe kader). Thom licht toe dat zij door Over Rood zijn geholpen om respectievelijk een bedrijf voort te zetten en te stoppen. "We kijken hiervoor samen met ons team naar de beste mogelijkheden om ondernemers uit de ellende te halen, maar de zelfredzaamheid blijft wel altijd voorop staan. Uiteindelijk moeten de mensen die voor hulp bij ons komen het zelf doen. Hierbij geven we mensen inzicht in hun financiële situatie, wijzen we ze de weg naar de juiste instanties en coachen we als team deze ondernemers om de juiste, niet zelden moeilijke, beslissingen te nemen om uit de financiële problemen te komen", aldus Thom Van Rooij.

## OVER ROOD BRED A

Ook tijdens een bezoek aan een andere nieuwe locatie van Over Rood in Breda wordt deze praktijk bevestigd. Op deze locatie is Menno Oomkens de hele week vrijwillig aan de slag als vestigingsmanager. In het afgelopen jaar heeft hij met zijn team van acht vrijwilligers circa 50 cliënten geholpen. Daarbij onderschrijft hij dat je met de cliënten natuurlijk

altijd resultaten wilt boeken, maar het blijft van belang dat ze uiteindelijk zelf de stappen zetten om hun situatie te verbeteren. "Dit is weleens een dilemma waarmee je als vrijwilliger van Over Rood worstelt, omdat je graag wilt zien dat het snel beter met iemand gaat. Hierdoor is het soms verleidelijk om de zaken volledig voor iemand te regelen. Door onze opleiding van Over Rood en de intervisie die we als team van vrijwilligers regelmatig toepassen zijn we hier echter waakzaam op. We willen immers graag dat ondernemers weer zelfstandig op hun benen kunnen staan."

Bij Over Rood komen ondernemers terecht die op diverse terreinen werkzaam zijn – van ICT tot en met een autobedrijf of een hondensalon. Vestigingsmanager Menno Oomkens vertelt dat zij veelal behoefte hebben aan praktische ondersteuning, maar ook zeer complexe casussen komen voor. "Vanuit onze locatie in Breda hebben we diverse ondernemers geholpen om hun financiën weer op orde te krijgen. Zo heb ik samen met een ondernemster bekeken hoe we voortaan duidelijkere afspraken met haar opdrachtgevers konden maken over het tijdig voldoen van de facturen. Hierdoor komen de inkomsten van haar bedrijf nu sneller binnen waardoor betalingsproblemen in de richting van haar crediteuren uitblijven. Ook brengen we ondernemers regelmatig in contact met boekhouders en bedrijven die schikkingen kunnen treffen met schuldeisers. De oplossingen zijn echter niet altijd zo simpel. Zo hebben we ook te maken met enkele ondernemers die op allerlei terreinen tegengeslagen kennen. Je moet dan vaak meerdere stappen doorlopen om iemand weer zelfstandig op de been te krijgen." Jacques Franssen die een bedrijf in parket en woningrenovatie heeft, vormt hiervan een voorbeeld (zie het blauwe kader).

Wat de ondernemers die bij Over Rood komen in ieder geval allemaal gemeen hebben volgens Menno Oomkens, is dat zij voorheen vaak niet goed geholpen konden worden door



zittende instanties als het maatschappelijk werk. De meeste medewerkers van deze organisaties hebben namelijk niet de kennis en expertise in huis om ondernemers in armoede en schulden goed bij te staan.

### AANVULLEND OP HET MAATSCHAPPELIJK WERK

Vivian Coenen van het Instituut Maatschappelijk Welzijn Breda, die we diezelfde dag na het bezoek aan Over Rood spreken, bevestigt dit. Zij stelt dat Over Rood in Breda aanvullend is op het maatschappelijk werk om ondernemers in armoede en schulden te ondersteunen. "Vanuit het maatschappelijk werk zijn wij actief in de wijknetwerken Zorg voor elkaar Breda. De laatste jaren kwamen we daar steeds meer ondernemers in armoede en schulden tegen. Tot voor kort wisten we ons met deze groep eigenlijk niet altijd raad, bijvoorbeeld omdat zij door hun onderneming niet in aanmerking komen voor de reguliere schuldhulpverlening.



Totdat we in contact kwamen met Menno Oomkens van Over Rood Breda. Hij vroeg ons om de ondernemers in armoede en schulden die wij signaleren vanuit de wijknetwerken door te verwijzen naar Over Rood. Inmiddels doen wij dit ook omdat we van het totaalplaatje van Over Rood gecharmeerd zijn. Anders dan het maatschappelijk werk, hebben zij namelijk de mogelijkheid om ondernemers een langere tijd te ondersteunen en wegwijs te maken in de regelingen, zoals de Bbz, die voor hen relevant zijn. Daar komt bij dat Over Rood aandacht heeft voor het educatieve aspect. Zo brengen hun vrijwilligers kennis van het ondernemerschap over aan de cliënten die zij begeleiden, zodat zij hun financiën en bedrijfsvoering uiteindelijk zelf weer op orde krijgen. Ik zie in Over Rood dan ook een belangrijke partij om ondernemers in armoede en schulden gericht te kunnen helpen", besluit Vivian Coenen.

## EEN PLEK VOOR DE ONDERNEMENDE BURGER

Gezien dit belang heeft de gemeente Breda dan ook inmiddels besloten om de locatie van Over Rood de komende drie jaar financieel te ondersteunen. Hierbij zijn voor 50 cliënten per jaar middelen vrijgemaakt. Daarnaast levert de lokale vestiging van de Rabobank een bijdrage. Naast het maatschappelijk werk zijn daarbij afspraken gemaakt met de gemeentelijke Kredietbank West-Brabant om ondernemers in armoede en schulden door te verwijzen naar Over Rood. Raymond Jansen die namens de gemeente Breda werkt als teamleider van de Kredietbank West-Brabant, vertelt: "Over Rood zie ik als een partij in het land die de ondernemende burger ondersteunt. Voor deze groep was voorheen weinig beschikbaar. Over Rood weet dit hiaat in te vullen. Ik ervaar ze in de praktijk als een partij die snel reageert, doelgericht te werk gaat en de taal van de ondernemer spreekt. Ze bieden direct concrete hulp. Vandaar dat onze klantmanagers van de kredietbank ondernemers in armoede en schulden nu vaak attenderen op Over Rood. Zo proberen we te voorkomen dat deze ondernemende burgers, die vaak behoefte hebben aan praktische (bedrijfs) ondersteuning niet van het kastje naar de muur worden gestuurd en in grotere financiële problemen raken. Iets wat vroeger nog wel eens in den lande praktijk kon zijn."

## DE TOEKOMST VAN OVER ROOD

Het succes van locaties als Eindhoven en Breda wil Over Rood voortzetten. Ook omdat de landelijke cijfers van deze vrijwilligersorganisatie laten zien dat steeds meer ondernemers in armoede en schulden via Over Rood worden bereikt en ondersteund (zie rode kader). Op de meeste locaties kan Over Rood inmiddels dan ook rekenen op de financiële steun van gemeenten en zij dragen dan per cliënt bij in de kosten van de dienstverlening van Over Rood. De cliënt zelf betaalt daarnaast ook een klein bedrag per maand.

Naar de toekomst toe wil Peter van Bergen (oprichter van Over Rood) op nog meer locaties succesvolle vestigingen oprichten. "Deze Over Rood locaties zullen we vooral ook opzetten in de randgemeenten. We hopen dan ook daar aan ondernemers in armoede en schulden een plek te bieden, zodat zij niet langer buiten de boot vallen wanneer zij bij de gemeente of andere instanties aankloppen voor hulp", besluit Peter van Bergen.

## MET DANK AAN

**Vivian Coenen** lid van het managementteam Instituut Maatschappelijk Welzijn Breda

**Raymond Jansen** teamleider Kredietbank West-Brabant

**Menno Oomkens** vestigingsmanager Over Rood Breda

**Thom van Rooij** vestigingsmanager Over Rood Eindhoven

**Peter van Bergen** oprichter Over Rood

De **ondersteunde ondernemers** uit de gemeenten Breda en Eindhoven

**Tekst** Bureau Bartels

# Feiten en cijfers

Over Rood is opgezet in 2013. Als eerste in Utrecht, later volgden plaatsen als Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Breda en Zwolle.

In totaal 7 nieuwe vestigingen van Over Rood zouden de laatste jaren worden opgericht met behulp van de Subsidie-regeling armoede en schulden die in het leven is geroepen door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Met de realisatie van 11 nieuwe vestigingen van Over Rood is deze doelstelling ruimschoots behaald. Hierbij is zichtbaar dat:

- Alle vestigingen ook na afloop van de subsidie nog (zeer) actief zijn
- In totaal 90 vrijwilligers betrokken zijn. Het zijn vaak ondernemers die belangeloos collega-ondernemers met financiële problemen helpen om een bedrijf te starten, door te starten of op een goede manier te stoppen
- Hierbij helpen zij ondernemers schulden weg te werken door bijvoorbeeld aanspraak te maken op een Bbz-regeling, een goede administratie te voeren of een financieel plan te maken om (nieuwe) financiële problemen met het eigen bedrijf te voorkomen
- Bij de start van Over Rood werden zo'n 75 ondernemers per jaar geholpen
- Door de landelijke uitrol van Over Rood naar meerdere vestigingen gaat het nu om ongeveer 500 ondernemers per jaar. De ambitie is om uiteindelijk 750 tot 1.000 ondernemers per jaar te kunnen helpen
- In de praktijk draagt Over Rood bij 70 procent van de ondernemers met een hulpvraag daadwerkelijk bij aan de preventie van (grotere) financiële problemen. Het gaat om ondernemers die voor een langere tijd een traject volgen bij Over Rood (een deel van de ondernemers haakt namelijk enkele tijd na de 'intake' af). Bij 20 procent is een (eenmalig) adviesgesprek voldoende geweest om de ondernemer weer op weg te helpen. En bij 10 procent levert de ondersteuning helaas niets op (bijvoorbeeld doordat ondernemers na enige tijd weer in de schulden raken)



## **M**ARK EN CHRISTEL REIZIGER: VERLOREN DE FOCUS OP HUN BEDRIJF

“Op een dag stonden we daar dan voor het kantoor van Over Rood in het centrum van Eindhoven. Tot mijn schaamte konden we zelfs niet eens meer de zes euro parkeerkosten betalen”, vertelt Christel Reiziger wanneer we haar samen met echtgenoot Mark ontmoeten op de vestiging van Over Rood in Eindhoven.

In 2003 startte Mark een succesvol adviesbureau op het gebied van online communicatie. In de loop van de jaren moest het bedrijf voortdurend vernieuwen om voorop te blijven lopen in de veranderende markt. Tevens kregen ze meer concurrentie van onder meer de ontwerpers en bouwers die zich ook gingen richten op de ‘user experience’ (klantervaring) van de websites die zij vervaardigden. Deze concurrentiestrijd verliep goed, maar op een gegeven moment kreeg het bedrijf van Mark te maken met diverse tegenslagen. Zo verliet zijn compagnon het bedrijf, stak hij veel te veel geld in acquisitie die niets opleverde en nam hij een duurbetaalde programmeur in dienst voor een bijzondere opdracht die plotseling stopte. Deze tegenslagen kwam hij echter telkens te boven en om Mark bij te staan stapte zijn vrouw Christel vier jaar geleden ook als managing partner in het bedrijf.

Vanaf 2016 ging het echter door persoonlijke omstandigheden flink mis. Hun dochter, die sportte op landelijk niveau, kreeg een zware blessure te verduren en mocht amper nog bewegen. Hierdoor kon ze haar vele energie niet meer kwijt, raakte depressief, ging uiteindelijk niet meer naar school en kreeg suïcidale neigingen. Ook omdat ze, zo bleek later, als transgender het gevoel had in het verkeerde lichaam geboren te zijn.

Door deze zorgelijke situatie moest Christel steeds vaker thuisblijven om voor hun dochter te zorgen en probeerde Mark zo goed en kwaad als het ging zich te richten op de voortgang van het bedrijf. Samen verloren ze echter de focus en even later het vertrouwen toen ze in de loop van 2017 offerte na offerte verloren. “Iets wat voorheen eigenlijk nooit gebeurde”, vertelt Mark. Het gevolg: het bedrijf liep bijna niet meer en ze kwamen persoonlijk zwaar in het rood te staan. Christel zocht vergeefs naar hulp. In haar zoektocht googelde ze op een dag op ‘rood staan’ en kwam op de website van Over Rood terecht. Aangesproken door het verhaal, en na het overwinnen van haar schroom, nam ze contact op met Thom van Rooij van Over Rood in Eindhoven. Christel vertelt dat het eerste gesprek voelde als een reddingsboei die haar werd toegeworpen. “Eindelijk had ik iemand gevonden die ons vanuit zijn eigen ervaring als ondernemer kon helpen”, vertelt Christel.

Binnen een week vond de intake plaats en sinds de zomer van 2017 gingen Mark en Christel om de twee/drie weken naar Over

Rood. Op de locatie van Over Rood, in een voormalig gebouw van de sociale dienst, bespraken ze met de vrijwilligers van Over Rood zowel hun persoonlijke, financiële als bedrijfsorganisatorische problemen. “Het zijn betrokken ondernemers met kennis van zaken, vanuit heel diverse achtergronden. Zonder een oordeel te vellen, hielpen zij ons om overzicht te krijgen op onze situatie en moeilijke beslissingen te nemen. Een van deze beslissingen vormde het ontslaan van onze laatste medewerkers. Dankzij Over Rood durfden we deze stap te zetten. Hierdoor kunnen we nu werken aan de doorstart van ons bedrijf dat anders zeker failliet was gegaan. Bovendien hadden we het anders fysiek en mentaal ook niet langer volgehouden.”

Mark vult aan: “Door Over Rood hebben we een gezonder perspectief. Zo hebben we gisteravond nog het advies gekregen om allebei eerst eens een langdurige interimklus te gaan zoeken. Zo krijgen we financiële rust en kunnen we ons beter concentreren op het gezin. Hopelijk kunnen we dan later, wanneer we meer vet op de botten hebben, ons bedrijf vanuit een nieuw businessmodel opbouwen.” Wanneer Mark en Christel straks alles inderdaad weer op orde hebben, hopen ze zelf ook via Over Rood van betekenis te zijn voor andere ondernemers in de problemen. Christel besluit: “Wij vinden Over Rood zo’n bijzonder initiatief dat we hier straks vanuit onze ervaring zelf deel van willen uitmaken om andere ondernemers in armoede en schulden te helpen.”



## **R**ENÉ VISSER: INVESTEERDE IN DE DROOM VAN ZIJN VADER

René Visser – die in het dagelijks leven werkt als software-developer – kwam buiten zijn weten om in grote schulden terecht. René vertelt: “Ik woonde tot voor kort bij mijn vader die vanwege zijn oude bedrijf in de makelaardij persoonlijk failliet was verklaard. Na zijn faillissement had mijn vader, een heel charismatische en overtuigende persoon, in 2010 een nieuwe droom gevonden: het starten van een eigen horecazaak. Omdat mijn vader deze zaak niet op zijn eigen naam kon starten, raakte ik op blind vertrouwen financieel en juridisch betrokken. Ik nam de aansprakelijkheid voor het horecabedrijf dat mijn vader

startte op mij en leende hem, via mijn studiefinanciering voor een ICT-opleiding, veel geld.”

René had eigenlijk nooit gedacht dat het helpen van zijn vader hem zo in de problemen zou helpen. Tot op een dag de directeur van het ICT-bedrijf waar hij na zijn studie ging werken naar hem toekwam met de mededeling dat op zijn loon beslag was gelegd door een deurwaarder. Ook bleek zijn privérekening te zijn bevroren. René: “Pas toen kwam ik erachter dat mijn vader met het horecabedrijf grote schulden op mijn naam had gemaakt. Al die tijd had hij echter de poststukken met de vele dagvaardingen voor mij achtergehouden. Hierdoor had ik, hoe naïef het achteraf ook allemaal klinkt, nergens weet van.”

Vanaf dat moment zag René zich geconfronteerd met een schuld van ruim 100.000 euro. Met deze schulden wist hij zich geen raad en hij kon het ook niet oplossen met zijn vader. Hij raadpleegde daarom familie en vrienden, maar wilde – mede op aanraden van zijn zus – ook een second opinion van een onafhankelijke instantie. Hij kwam eerst terecht bij SchuldHulpMaatje en Humanitas. Zij verwezen hem uiteindelijk door naar de locatie van Over Rood in Eindhoven (waar René inmiddels woonde).

“Over Rood hielp mij vervolgens om mijn (schulden)situatie op een rijtje te zetten. Ook ging ik met twee adviseurs aan de slag om de vraag te beantwoorden of het verstandig zou zijn om schuldsanering in te gaan of mijn schulden zelf op te lossen. In

overleg met Over Rood koos ik voor het laatste.” Tijdens acht sessies met Over Rood werkte René Visser vervolgens een plan uit om in vijf jaar weer schuldenvrij te kunnen zijn (zijn studielening uitgezonderd). Hiervoor leende hij geld bij een aantal familieleden om eerst af te komen van onder meer de incassobureaus waar de te betalen bedragen met iedere aanmaning opliepen. Ook trof hij schikkingen met verschillende schuldeisers. “In overleg met Over Rood had ik een Excelbestand gemaakt van alle schulden die openstonden. Dit overzicht ben ik vervolgens gaan afwerken. Soms zag ik het niet meer zitten, maar Over Rood fungeerde dan voor mij als een goede ‘stok achter de deur’ om mijn problemen zelf te gaan oplossen. Hiervoor waren de sessies met Over Rood belangrijk en ook belde of mailde ik ze soms met een vraag.”

Nu heeft René het gevoel dat hij weer grip heeft op zijn schulden. Van de ruim 20 partijen zijn er nu vier overgebleven. “Hoevel het nog gaat om grote schulden bij onder meer een bank, energieleverancier en natuurlijk het geld dat ik van familieleden leende om van de deurwaarders af te komen, sta ik nu weer veel gelukkiger in het leven. Door het plan dat ik met Over Rood maakte, kan ik over vijf jaar schuldenvrij zijn. Wel blijft nog mijn studieschuld bij de IB-groep staan, waarvan de afbetaling voorlopig is uitgesteld. Al met al heb ik echter vertrouwen erin dat het met mij mede dankzij de inzet van Over Rood weer goedkomt. Vandaar dat ik nu mijn sessies bij Over Rood ben gestopt, omdat zij mij voldoende hebben geholpen om zelf weer verder te kunnen”, besluit René.

## DE PRAKTIJK OVER ROOD BREDA

### JACQUES FRANSSSEN: WILDE BLIJVEN WERKEN IN PLAATS VAN ZIJN HAND OP TE HOUDEN

Jacques Franssen is een man die alle ellende die een mens mee kan maken in zijn leven over zich heen heeft gekregen. Hij raakte in 2010 emotioneel en financieel uitgekleed toen zijn vrouw hem plots verliet voor een ander toen zijn bedrijf in parket en woningrenovatie door de economische crisis minder goed liep. Hierdoor verloor hij zijn huis, inkomsten en vermogen, zag zijn dochter bijna niet meer en kreeg als overmaat van ramp een ernstige vorm van kanker. Hij herstelde gelukkig van het laatste, maar toen Menno Oomkens van Over Rood Breda hem aantrof zat Jacques Franssen volledig in de put.

Als ZZP'er had Jacques namelijk geen recht op een bijstandsuitkering en kwam door zijn situatie ook niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Jacques Franssen: “Bij het maatschappelijk werk zeiden ze dat ik mijn bedrijf zou moeten stoppen om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering, maar ik had mijn hele leven al gewerkt en nooit mijn hand opgehouden. Ik wilde dan ook graag mijn bedrijf voortzetten.”

Door alle ellende kon Jacques zijn bedrijf echter niet meer full-time draaiende houden. Hierdoor waren de inkomsten te laag en leidde Jacques een zwervend bestaan van bank tot bank bij vrienden en familie. De doorbraak kwam toen het maatschappelijk werk hem uiteindelijk verwees naar Over Rood Breda dat in 2015 was opgericht. Vestigingsmanager Menno Oomkes ging regelmatig naar Jacques toe, besprak zijn problemen en attendeerde hem op de Bbz-regeling (Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen). Via de Bbz-regeling zou Jacques, die de 55 jaar was gepasseerd, namelijk zijn beperkte inkomen uit het bedrijf tot zijn pensioengerechtigde leeftijd aangevuld kunnen krijgen tot bijstandsniveau. Samen met Menno lukte het Jacques om voor deze Bbz-regeling in aanmerking te komen. Ook vonden ze een passende woonruimte en hielp zijn boekhouder hem met de aanvraag van huursubsidie. Jacques vertelt: “Door Over Rood is mijn zwervend bestaan gelukkig ten einde. Ik heb nu een vast dak boven mijn hoofd en probeer 5 uur achtereen te werken. Meer gaat fysiek helaas niet meer. Gelukkig wordt mijn inkomen nu aangevuld door de Bbz. Langzaam, maar zeker krijg ik dan ook weer het vertrouwen terug in het leven dat ik lange tijd had verloren.”





# MoneyWays maakt geldzaken bespreekbaar met jongeren

**Eén op de vijf jongeren tussen de 18 en 25 jaar heeft geldproblemen. En daar wordt vaak niet over gepraat. Rondom geldzaken heerst vaak een taboe. Jongeren hebben niet altijd zicht op hun financiën en zijn zich vaak niet bewust van de risico's die ze lopen. Met het scholenprogramma MoneyWays brengen Diversion en het Nibud daar verandering in.**

## EEN GROTE BROER OF ZUS IN DE KLAS

Om jongeren te bereiken zet Diversion jonge rolmodellen in, genaamd 'peer educators'. "Wij zijn als het ware een grote broer of zus voor de leerlingen", vertelt Nander, die zelf als peer educator voor Diversion werkt. Peer educators zijn tussen de 18 en 27 jaar oud, komen uit heel Nederland en hebben diverse achtergronden. Voordat ze aan de slag gaan op een school, krijgen ze van Diversion een inhoudelijke training om goed voor de klas te kunnen staan. Vervolgens staan peer educators altijd met z'n tweeën voor een klas, zodat ze elkaar aanvullen en van elkaar kunnen leren.

De kracht van de peer educators is dat hun afstand tot de leerlingen in de praktijk niet groot is. Dit komt aan de ene kant door hun leeftijd. Zij zijn meestal slechts enkele jaren ouder dan de leerlingen. Aan de andere kant durven zij zich kwetsbaar op te stellen. De peer educators vertellen tijdens de lessen bijvoorbeeld over de financiële risico's waarmee zij zelf soms in het verleden mee te maken hebben gehad. Leerlingen kunnen zich hieraan spiegelen. Ook verlaagt het de drempel voor leerlingen om zich te uiten over hun eigen

financiële situatie (zie kader MoneyWays in de praktijk). Tegelijk worden de leerlingen zich door deze voorbeelden uit de praktijk ook bewust van de risico's die voor hen (straks) op de loer liggen. Daarbij bieden de peer educators praktische tips aan jongeren om hun geldzaken goed te regelen.

## IN 3 LESSEN MEER INZICHT IN GELDZAKEN

Het lesprogramma MoneyWays bestaat uit een drieluik, waarin de peer educators tijdens hun bezoek aan een klas verschillende financiële onderwerpen met jongeren bespreken. MoneyWays richt zich met name op derde- en vierdejaars van het vmbo en eerste- en tweedejaars van het mbo, maar is ook geschikt voor de bovenbouw van havo en vwo. In een periode van drie weken verzorgen de peer educators elke week één les. Tijdens de eerste les peilen de peer educators hoeveel de jongeren al weten over geldzaken, worden zij bewust gemaakt van het belang van financiële kennis en krijgen zij beter zicht op hun eigen financiën. Verschillende stellingen worden besproken en de peer educators maken samen met de leerlingen hun eigen persoonlijke begroting.



De tweede les is meer gericht op de sociaal-emotionele kant. Het gaat dan bijvoorbeeld over hoe leerlingen met groepsdruk en verleidingen (zoals een duur telefoonabonnement) omgaan. Ook komt de schaamte voor financiële problemen aan bod. De leerlingen worden aangemoedigd over dit thema te spreken en indien nodig hulp te zoeken of te bieden. In de laatste les komt de opgedane kennis samen en ligt de nadruk op het maken van keuzes voor de toekomst en het toepassen van wat ze hebben geleerd. In de tweede helft van deze laatste les wordt extra informatie gegeven over onderwerpen die leerlingen zelf met behulp van een keuzekaart uitkiezen (zoals 'schulden' of 'studiefinanciering').

### EEN OPEN GESPREK

Geen enkele les van MoneyWays is precies hetzelfde. Afhankelijk van wat het beste past bij de leerlingen komen verschillende werkvormen aan bod. Zo worden stellingen besproken en casussen uitgewerkt, maar er bestaat ook ruimte om te luisteren naar de persoonlijke verhalen van de peer educators. De peer educator probeert voornamelijk een gesprek over geldzaken op gang te brengen, om de jongeren bewust te maken van financiële risico's en hun eigen gedrag, maar ook zodat de jongeren van elkaar kunnen leren. Peer educator Rhodé vertelt dat zij in klassen vaak problemen tegenkomt op het gebied van geldzaken. Binnen MoneyWays spreekt zij open en eerlijk met jongeren over deze problemen en biedt ze handreikingen om hulp te zoeken wanneer nodig. Ook heeft MoneyWays een preventieve werking, omdat het jongeren bewust maakt van geldzaken en risico's op dat gebied. Peer educator Karel vult aan: "Ze laten nadenken over geldzaken: dat is een hele uitdaging. Maar het geeft zoveel voldoening als het lukt!"

### DE SCHOOL ALS VINDPLAATS

Ook gemeenten onderschrijven het nut van MoneyWays. Dit blijkt ook wanneer we spreken met de gemeenten Heems-kerk, Utrecht en Nijmegen. Juist bij deze doelgroep kan veel bereikt worden op het gebied van preventie van armoede en/of schuldenproblematiek. Henk Peereboom (gemeente Nijmegen) en Marga Nijman-de Zeeuw (gemeente Heems-kerk) merken op dat de scholen belangrijke vindplaatsen zijn om jongeren te bereiken. Vanwege de leerplicht is dit de plek waar je met jongeren, tussen de reguliere lessen door, in gesprek kunt gaan. Elke van der Vliet van de gemeente Utrecht benadrukt dat het belangrijk is dat we het onderwerp uit de taboesfeer halen en jongeren stimuleren om te praten over financiële vragen of problemen. Zij moeten gestimuleerd worden om op tijd vragen te stellen en hulp te zoeken. MoneyWays en de peer educators kunnen mogelijk de angst bij jongeren wegnemen om over financiële zaken te praten.

### MONEYWAYS: EEN POPULAIR LESPROGRAMMA

Het lesprogramma van MoneyWays is populair onder scholen en gemeenten. Femke Pluymert, adjunct-directeur van Diversion, vertelt dat MoneyWays na een succesvolle pilot inmiddels in 55 gemeenten en 1.000 klassen is verspreid. Hierdoor zijn ruim 20.000 leerlingen bereikt. Daarnaast staan op [www.moneyways.nl](http://www.moneyways.nl) opdrachten en thema's die docenten zelfstandig met hun klassen kunnen doorwerken. "We moedigen docenten aan het thema te blijven bespreken, ook nadat MoneyWays is afgelopen," besluit Femke Pluymert.

# diversion

# MONEYWAYS IN DE PRAKTIJK

## MBO AVENTUS IN APELDOORN

Om kennis te nemen van de praktijk van MoneyWays, bezoeken we op een donderdagochtend mbo Aventus in Apeldoorn. Het is druk in de gangen van de school. Van alle kanten lopen leerlingen naar hun lokalen. Voor de eerste- en tweedejaarsleerlingen van de kappersopleiding staat deze morgen een bijzondere les op het programma. Peer educators Kübra (26 jaar) en Christian (23 jaar) zijn naar hun klas gekomen voor de derde, en tevens laatste, les van MoneyWays.

## SCHULDEN HEB JE AAN JEZELF TE DANKEN

Bij de start van de les bespreken zij met de leerlingen eerst een aantal stellingen om op te warmen. Zo luidt de eerste stelling 'schulden heb je aan jezelf te danken'. De meeste leerlingen zijn het hiermee eens. Eén leerlinge zegt: "Je bepaalt toch zelf hoeveel je uitgeeft?!" Een andere leerling merkt op: "Als je de rekeningen niet betaalt, is het je eigen schuld." Al gauw ontstaat echter een discussie over de vraag of schulden altijd door jezelf komen. De peer educators bespreken onverwachte gebeurtenissen waar je niet altijd invloed op hebt, die kunnen leiden tot schulden, zoals ontslag of ziekte. De meeste leerlingen zien dan in dat het hebben van schulden iets is wat je niet altijd zelf in de hand hebt.

## RUIM 1 OP DE 3 HEEFT SCHULDEN

Na de stellingen volgt een online quiz. Opgetogen pakken leerlingen hun telefoon voor deze quiz waarbij ze via een online tool acht meerkeuzevragen mogen beantwoorden. Hun antwoorden komen vervolgens anoniem op het projectiescherm in de klas te staan. Onder leiding van de peer educators worden de antwoorden klassikaal besproken. De vragen en antwoorden van de quiz geven veel voer voor discussie. Zo komt naar voren dat meer dan 1 op de 3 leerlingen in de klas schulden heeft. Het gaat dan vaak vooral om betalingsachterstanden. Peer educator Christian deelt zijn persoonlijke verhaal over 'rood staan', waarna een leerling durft te vertellen dat ook zij en haar moeder in de bijstand zitten en schulden hebben. De klas veroordeelt haar niet, maar veel leerlingen vertellen wel dat ook jongeren zich vaak schamen voor schulden.

## THEMA'S DIE BIJ LEERLINGEN SPELEN

Na het openhartige gesprek hierover mogen de leerlingen voor de tweede helft van de laatste les een aantal onderwerpen aandragen die ze willen bespreken. Hiervoor hebben ze aan het begin van de reeks een leskaart gekregen. Hierop schrijven zij niet alleen hun naam, maar geven ook aan welke onderwerpen ze willen bespreken. Het gaat dan vooral om thema's die voor deze leerlingen (binnenkort) gaan spelen. Zo gaat het bijvoor-

beeld over de vele verzekeringen (zoals de WA en inboedel) die ze allemaal zelf moeten regelen. Wanneer het thema studiefinanciering aan bod komt, wordt het helemaal stil in de klas. De leerlingen zijn heel geïnteresseerd in dit onderwerp, luisteren aandachtig en stellen een hoop vragen.

## VEEL GELEERD

Aan het einde van het lesuur geven leerlingen hun oordeel over de lessenreeks van MoneyWays. Een meisje zegt: "Ik vond het heel leuk en interessant. Ook weet ik nu beter wat ik allemaal moet regelen wanneer ik straks 18 jaar wordt." Een andere leerling voegt toe: "We hebben veel dingen geleerd die ik nog niet wist, bijvoorbeeld over zorgverzekeringen." Zodra de les voorbij is neemt het rumoer in de klas en op de gangen van de school weer toe. Een stuk wijzer geworden, haasten de leerlingen zich naar hun volgende les.

## MET DANK AAN

**Femke Plumert** adjunct-directeur Diversion

**Henk Peereboom** beleidsadviseur gemeente Nijmegen

**Marga Nijman-de Zeeuw** commissiegriffier Sociaal Domein en Onderwijs gemeente Heemskerk

**Elke van der Vliet** beleidsmedewerker gemeente Utrecht

**Mbo Aventus Apeldoorn**

De gesproken **peer educators** van Diversion

**Tekst** Bureau Bartels





# Huurachterstand voorkomen en terugdringen met gedragsbeïnvloeding

**Huurachterstanden vormen een groot probleem. In Nederland hebben diverse huurders er wel eens mee te maken. Het leidt tot stress en onzekerheid en zet druk op levens en gezinnen. Ook kunnen woningcorporaties in het uiterste geval overgaan tot huisuitzettingen. Volgens Aedes, de vereniging van woningcorporaties, is het aantal huiszettingen de laatste jaren gelukkig wel dalende door de betere economie. Desondanks vonden in 2016 nog altijd een kleine 5.000 huisuitzettingen plaats. Bij maar liefst 85% vormden langdurige huurachterstanden de belangrijkste oorzaak.**

Woningcorporaties zoeken dan ook voortdurend naar het 'ei van Columbus' om huurachterstanden te voorkomen en waar mogelijk terug te dringen. Zo ook de Amsterdamse woningcorporaties De Key (met ruim 37.000 huurders) en Rochdale (ruim 80.000 huurders). Met behulp van de Subsidieregeling armoede en schulden van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben zij sinds 2015 met de Hogeschool van Amsterdam (HvA) gewerkt aan nieuwe interventies onder huurders om de betalingsachterstanden in de hand te houden.

## NIEUWE INTERVENTIES

Tijdens een gesprek met René Oosterveer (manager incasso bij Rochdale) en Marjolijn Beuvens (teammanager bij Woon-service De Key) komt naar voren dat in totaal drie interventies zijn gedaan om het betaalgedrag van zowel nieuwe als bestaande huurders te verbeteren. In de eerste plaats zijn met nieuwe huurders begrotingsgesprekken gevoerd. René Oosterveer: "Aan 300 startende huurders van Rochdale hebben we een brief verzonden. In deze brief bevond zich

een eenvoudig budgetoverzicht waarop onze huurders hun inkomsten en uitgaven konden aangeven. Vervolgens is met 90 huurders een begrotingsgesprek gehouden. Tijdens dit gesprek is besproken of mensen inzicht hebben in hun eigen inkomsten en uitgaven. Opvallend was dat een groot deel van de groep geen of onvoldoende inzicht had in de maandelijkse lasten. Daarnaast beschikt een deel van de groep over onvoldoende financiële middelen om extra kosten (welke vaak van toepassing zijn op een verhuizing) op te vangen. In het begrotingsgesprek is daarom bijvoorbeeld met de nieuwe huurders bekeken welke bedragen feitelijk in de maand overblijven, wanneer hier alle vaste kosten – inclusief de huur – vanaf worden gehaald. Doordat de nieuwe huurders meer overzicht hebben, verkleint de kans op huurachterstand."

Een tweede interventie, zo vertelt René Oosterveer, bestond uit het versturen van een herinnerings-sms rondom de betaaldatum. "Hiermee wilden we bekijken of een sms'je zou helpen om mensen tijdig te laten betalen". Daarnaast is bij



woningcorporatie De Key werk gemaakt van het versimpelen van de zogeheten WIK-brief. Een WIK-brief is een aanmaningsbrief waarin eventuele kosten van een incasso worden vermeld en een laatste betalingstermijn van 14 dagen wordt gegeven aan mensen met een (langdurige) huurachterstand. "We hebben de WIK-brief begrijpelijker gemaakt. Daarnaast hebben we van deze brief een aantal varianten verstuurd. Zo hebben we bijvoorbeeld bij een deel van de brieven positieve, gekleurde, illustraties toegevoegd in de hoop dat mensen dan eerder contact zouden opnemen met onze incasso-afdeling," vertelt Marjolijn Beuvers.

### **SLIMME COMBINATIE MET ONDERZOEK**

Om de effectiviteit van de interventies van beide woningcorporaties in kaart te brengen is ook de HvA betrokken. René Oosterveer vertelt: "De HvA heeft veel kennis in huis van gedragsbeïnvloeding. Ook zijn zij in staat om een onderzoek op grote schaal uit te voeren." Daarbij is voor elke interventie van de woningcorporatie op aanraden van de hogeschool telkens gebruikgemaakt van een controlegroep. Dit hield in de praktijk in dat bij een deel van de huurders interventies zijn toegepast en bij een deel niet. Vervolgens is bekeken of het betaalgedrag bij de groep met interventies wezenlijk veranderde ten opzichte van de groep die geen interventies onderging.

### **BEGROTINGSGESPREKKEN SUCCESVOL**

Bij de interventie van de begrotingsgesprekken is dit het geval gebleken. Zo vertelt een deel van de huurders dat ze door het gesprek nu anders omgaan met hun inkomsten en uitgaven. Een voorbeeld vormt Nina. Zij is 27 jaar en huurt sinds vorig jaar een klein appartement van Rochdale. Zij vertelt dat ze het begrotingsgesprek als zeer prettig heeft

ervaren. "Door het gesprek ben ik echt beter gaan nadenken over mijn financiën. Zo houd ik nu meer rekening met onverwachte kosten. Ook heb ik een spaarplan gemaakt en probeer om elk jaar 1.300 euro opzij te leggen." Een andere huurder, genaamd Richard (48 jaar), heeft ook baat gehad van het gesprek. Hij vertelt dat hij heeft geleerd om meer vooruit te kijken. "Daarnaast heb ik nu voor het eerst in al die jaren een huishoudboekje en houd alles wat binnenkomt en uitgaat beter bij."

Voor een deel van de huurders heeft het begrotingsgesprek overigens niet veel veranderd. Zij hadden dan vaak naar eigen zeggen de zaken al goed voor elkaar. Wel zien zij de meerwaarde van zo'n gesprek voor andere huurders in. Zo stelt Albert (28 jaar): "Voor mijzelf had het gesprek minder toegevoegde waarde, hoewel het altijd goed is om over dit soort zaken na te denken. Zeker tijdens de verhuizing naar je eerste eigen woning ben je hier soms nog niet zo mee bezig." Ook andere huurders van Rochdale, zoals Marieke (35 jaar) en Mustafa (26 jaar) bevestigen dit. Daarbij vullen zij aan dat het bovendien gewoon een fijn gevoel is dat je eigen woningcorporatie interesse toont in jouw omstandigheden als (startende) huurder.

### **EFFECTEN SMS-DIENSTEN EN WIK-BRIEF BEPERKT**

Daar staat tegenover dat de effecten van de herinnerings-sms'jes en de WIK-brief beperkt zijn. Tussen de groepen die deze interventies ondervonden en de controlegroepen deden zich volgens de HvA geen grote verschillen voor. Zo bleken de sms'jes vooral een eenmalig effect te hebben. René Oosterveer: "De eerste keer dat we een betalingsherinnering per sms stuurden maakte dit indruk. Het berichtje had een hoge attentiewaarde en de huurders die dit bericht



# deKey

ontvingen betaalden vaker op tijd dan de huurders die geen sms'je kregen. In de loop van de tijd ijde dit effect echter weg. Het verassingseffect van het sms'je was bij de volgende betalingsherinneringen weg. We hebben dan ook geleerd dat we telkens met nieuwe methodes moeten komen om mensen bijvoorbeeld op hun betalingsachterstand te attenderen. Dit vereist de nodige creativiteit."

Ook de (hertaalde) WIK-brief veroorzaakte uiteindelijk geen aantoonbaar effect. Uit het onderzoek van de HvA kwam naar voren dat een versimpeling van deze brief of een andere 'tone of voice' door het toepassen van bijvoorbeeld vriendelijke illustraties niet leidt tot het tijdig betalen van de huur of het eerder contact opnemen bij betalingsproblemen met de woningcorporatie. De enige uitzondering vormen de zogenoemde 'slepers'. Dit zijn mensen die al minimaal drie maanden achterelkaar de huur niet betalen. Bij een versimpelde WIK-brief nemen zij eerder contact op met hun woningcorporatie. "Het persoonlijk contact dat dan volgt met de incasso-afdeling is vervolgens van belang om deze mensen te helpen hun betalingen voortaan weer tijdig te voldoen. Hierbij moet dan oog zijn voor alle persoonlijke omstandigheden die aan de betalingsachterstand ten grondslag kunnen liggen", stelt Marjolijn Beuvs.

## EEN CULTUUROMSLAG

In dit licht heeft het project met de verschillende interventies onder huurders ook bijgedragen aan een cultuuromslag bij diverse incassomedewerkers van De Key en Rochdale. Zowel René Oosterveer als Marjolijn Beuvs vertellen dat de visie op incasso is veranderd: "Waar incasso eerder vooral ging om het dwingen van mensen tot betalingen, veren we nu

veel meer met de huurders mee. We zoeken de dialoog en zijn steeds beter in staat om in gesprekken met de huurder iemand weer op de goede weg te krijgen. Zo bellen we mensen met een (dreigende) betalingsachterstand nu ook vaker eerder op om te vragen hoe het met ze gaat. Vaak komen dan de verhalen los en kunnen we mensen gericht helpen om aan hun betalingen te voldoen."

## KANSEN VOOR DE TOEKOMST

Ook naar de toekomst toe blijven beide Amsterdamse woningcorporaties gedreven om samen met hun huurders betalingsachterstanden te voorkomen. Zo gaat Rochdale in 2018 verder onderzoeken welk incassomiddel op welk moment in de tijd bij een huurder werkt (en welke niet). René Oosterveer: "We vinden een persoonlijke aanpak heel belangrijk. De ene huurder blijkt namelijk vooral te reageren op een WhatsApp, terwijl een andere huurder liever een duidelijke brief in de bus krijgt. Ook het moment waarop we in contact treden met een huurder is bij een betalingsachterstand van belang. Zo heeft het niet veel zin om op de 8e van de maand veel brieven of sms'jes te sturen met de vraag om de huur te betalen, als iemand pas op de 15e zijn salaris of toeslagen ontvangt."

Tot slot willen De Key en Rochdale hun kennis uit het door het ministerie van SZW ondersteunde project graag delen met andere woningcorporaties en (maatschappelijke) organisaties die te maken hebben met betalingsachterstanden. Dit doen zij nu onder andere door samen te werken met Aedes, de vereniging van woningcorporaties. Daarnaast hebben ze samen met de HvA op basis van het project met de diverse interventies onder huurders het portaal [www.voorkomenhuurachterstand.nl](http://www.voorkomenhuurachterstand.nl) opgezet. "Op dit portaal hebben we de resultaten van het onderzoek van de HvA onder onze huurders neergezet. Ook delen we hier onze ervaringen met de interventies en komen enkele huurders hierover aan het woord," besluit Marjolijn Beuvs.

## MET DANK AAN

**Jorien van der Laan** onderzoeker, lectoraat Armoede Interventies, Hogeschool van Amsterdam

**Marjolijn Beuvs** teammanager Woonservice, Woonstichting De Key

**René Oosterveer** manager Incasso, Rochdale  
De **geïnterviewde huurders** van Rochdale

**Tekst** Bureau Bartels

# ROCHDALE