

# Evaluatie Vroegsignaleringsproject Op de Rit

---

## Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Inleiding	4
Cijfermatige evaluatie	5
Kwalitatieve evaluatie	14

Datum: november-2017

Gemeente Nijmegen  
Onderzoek en Statistiek  
Contactpersoon: Jenny Zonneveld  
tel.: 024-329 2728 / 024-329 98 89 (O&S)  
e-mailadres: [onderzoek.statistiek@nijmegen.nl](mailto:onderzoek.statistiek@nijmegen.nl)

# Samenvatting

## Het project

In oktober 2016 zijn 10 partners een pilot vroegsignalering van betalingsproblemen “Op de rit” gestart. De partijen (corporaties, zorgverzekeraar, energie en water, gemeente) leveren maandelijks overzichten aan bij het BKR van klanten met kortlopende betalingsproblemen. Het BKR “matcht” adressen waar meerdere signalen samenvallen. Deze adressen worden persoonlijk benaderd, via telefoon en huisbezoek, door een medewerker van Op de rit die hulp aanbiedt. De verwachting en het doel van het project is door in een vroeg stadium hulp bij betalingsproblemen te geven grotere problemen later te voorkomen.

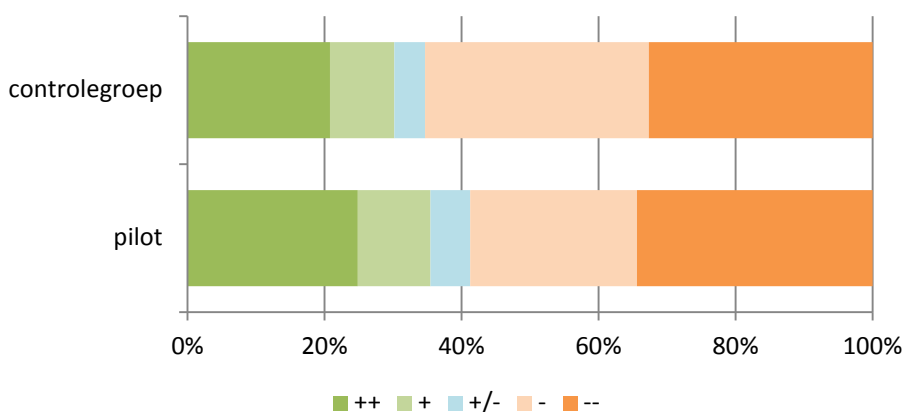
## Van signaal naar contact

In de periode oktober 2016-mei 2017 zijn 672 signalen van betalingsachterstand opgenomen in 318 matches. Deze 318 matches zijn de groslijst waarmee het team van Op de rit aan het werk ging. In ongeveer een kwart van de gevallen bleek de match niet tot de doelgroep van het project te behoren. Wat vaak voorkomt is dat signalen wel hetzelfde adres, maar niet hetzelfde huishouden betreffen omdat het om een adres van kamerbewoning of postadres gaat. Met de overige adressen is contact gezocht, in 15% van de matches lukt dat niet, in 60% wel. Van de bereikte huishoudens wilde ruim de helft hulp.

Omdat de werkwijze in het project nieuw is, was het moeilijk op voorhand in te schatten wat te verwachten. Het aantal signalen en matches bleek in de eerste maanden lager dan gedacht. Daarop zijn de matchingscriteria aangepast. De grootste verandering was dat niet alleen meer gekeken werd naar achterstanden in dezelfde maand, maar ook naar achterstanden in opeenvolgende maanden.

## Na 6 maanden beperkte “winst”

Om het effect van het project in te kunnen schatten hebben we de ontwikkeling van de betalingsproblemen in de pilotgroep vergeleken met die in een controlegroep. Voor de controlegroep zijn adressen verzameld waar sprake was van een vergelijkbare betalingsachterstand maar die niet in het werkgebied van Op de rit vielen. Hoe is, na een half jaar de betalingssituatie van alle huishoudens: zijn ze bij met de lopende verplichtingen, is er nog achterstand. Dat varieert van “++” (bij met nieuwe betalingen, geen schuld) tot “--” (niet bij, schulden zijn erger geworden).



In de pilotgroep is het aandeel in de gunstigere categorieën (groen/blauw) zo’n 5-10% hoger dan in de controlegroep. Het verschil is maar klein, waardoor er geen erg harde conclusies aan verbonden kunnen worden.

Toegepast op het aantal signalen en klanten van Op de rit betekent de winst van 5-10% dat er in een jaar tijd zo’n 60 gevallen van betalingsachterstanden meer (deels) zijn opgelost dan zonder het project het geval geweest zou zijn..

De figuur laat ook zien dat zowel in de controlegroep als in de pilotgroep bij een ruime meerderheid sprake is van langdurige betalingsproblemen.

Bovendien blijken de resultaten op langere termijn iets terug te zakken, na 8 maanden is de betalingssituatie van huishoudens uit de pilot iets ongunstiger dan na 4 maanden.

### **Meerwaarde project**

Naast de directe opbrengst in verbeteringen van de betalingssituatie noemen betrokken ook andere verdiensten van het project:

- Door de actieve en persoonlijke benadering wordt een doelgroep bereikt die niet uit zichzelf op zoek gaat naar hulp
- Het verbeteren van de betalingssituatie is een zaak van lange adem, door het project wordt een band gelegd, waardoor in toekomst eerder hulp gevraagd kan worden
- Samenwerking tussen de partijen in de pilot zorgt voor soepeler en sneller samen optrekken in aanpak

### **Conclusie**

Op de rit vindt en bereikt huishoudens met (potentieel) langdurige betalingsproblemen. Het deel dat vooruit geholpen wordt is dit moment nog niet zo groot en heeft bovendien deels blijvende zorg nodig. Hier komen verschillende vragen/opgaven uit voort:

- Hoewel de geboden hulp goed gebruikt kan worden in de bereikte huishoudens is de groep die nu bereikt wordt maar ten dele de doelgroep die het project voor ogen had. Van echte "vroegsignalering" is lang niet altijd sprake. Hoe kan wel bereikt worden dat we meer huishoudens met beginnen betalingsproblemen vinden?
- Hoewel het effect op de korte termijn, zoals bekeken in deze evaluatie, nog niet groot is, is het zeker mogelijk dat op langere termijn het resultaat toeneemt. Eerste contacten die nu nog niet tot actie hebben geleid kunnen een vervolg krijgen, gedragverandering bij klanten die wel hulp gehad hebben heeft tijd nodig. Daarom moeten de resultaten over een langere tijdsduur bekeken worden
- Verwijzing naar organisaties die structurele ondersteuning bieden (Schuldwegwijzer, het Inter-lokaal) maakt nu al onderdeel uit van het project. Het beeld van de betalingssituatie na de geboden hulp maakt duidelijk dat dit ook echt nodig is. Is de huidige vorm voldoende?

## Inleiding

Net als op veel plaatsen in Nederland bestaat er in Nijmegen zorg om (het stijgend) aantal huishoudens dat met problematische schulden te maken heeft. Een situatie die zowel voor de huishoudens zelf, de schuldeisers en de maatschappij nadelige effecten heeft. Een van de mogelijkheden om deze trend te keren ligt erin vroeg te signaleren als huishoudens in de schulden dreigen te raken en dan snel hulp te bieden, om zo erger te voorkomen.

In Nijmegen is daarom in oktober 2016, als een pilot voor één jaar, het vroegsignaleringsproject “Op de rit” gestart. In dit project werken verschillende partijen samen:

- de gemeente (bureau Schuldhulpverlening)
- het BKR
- verschillende aanbieders van woningen (Portaal, Talis, Woongenoot, Standvast), zorgverzekeringen (CZ, VGZ), energie en water (Vitens, Nuon) en de gemeente als inner van plaatselijke belastingen.

Voor het project leveren de aanbieders maandelijks gegevens aan het BKR over klanten met kortlopende schulden. Het BKR combineert deze gegevens en bepaalt op welke adressen sprake is van een samenloop van kortlopende schulden. Medewerkers van bureau Schuldhulpverlening zoeken vervolgens contact deze adressen. Dat gebeurt op een persoonlijke en actieve manier: na een eerste schriftelijk aankondiging wordt gebeld en (herhaaldelijk) langsgegaan. De medewerkers geven indien gewenst in één of twee gesprekken financieel advies. Als het nodig is wordt doorverwezen naar een meer duurzame vorm van ondersteuning.

Nu de pilotperiode afloopt kijken we naar de resultaten van het project. De evaluatie kent een cijfermatige en een kwalitatieve kant.

Voor de cijfermatige analyse maken we gebruik van de administratie van Op de rit (hoeveel adressen zijn benaderd en bereikt, wat voor ondersteuning is geboden etc). Daarnaast kijken we hoe de schuldensituatie van de huishoudens uit de pilot is na verloop van tijd, en vergelijken we die met een controlegroep, om het effect van het project in te schatten.

Voor de kwalitatieve evaluatie zijn gesprekken gevoerd met betrokkenen vanuit verschillende invalshoek: hulpverleners, aanbieders, cliënten, BKR.

# Cijfermatige evaluatie

## Activiteiten Op de rit

### Signalen en matches

Het BKR verwerkt alle meldingen van kortdurende betalingsachterstand en gaat na welke adressen (“matches”) meerdere keren voorkomen.

In de tabel hieronder de resultaten van het pilotjaar. In deze periode zijn 1300 signalen van leveranciers in matches terecht gekomen, bij een totaal van 619 matches.

	signalen	matches
OCT 2016	97	44
NOV 2016	32	16
DEC 2016	28	12
JAN 2017	69	32
FEB 2017	72	35
MAR 2017	107	49
APR 2017	130	63
MAY 2017	137	67
JUN 2017	203	98
JUL 2017	85	40
AUG 2017	157	75
SEP 2017	183	88
	1300	619

in resultaatanalyse 672 318

**Figuur 1 Signalen en matches Op de rit, okt 2016-2017**

Zowel het aantal signalen als het aantal matches schommelt nogal. In de eerste maanden van het pilotjaar was het nog zoeken naar de meest geschikte werkwijze om tot matches te komen, waarbij de criteria verschillende keren zijn aangepast. In eerste instantie was het de bedoeling adressen te benaderen met 3 verschillende signalen in dezelfde maand. Omdat dit te weinig matches opleverde kwamen hier wijzigingen op: niet 3 maar 2 signalen waren voldoende om een match te geven en de signalen hoefden ook niet in dezelfde maand te liggen maar konden ook in opeenvolgende maanden gemeld zijn.

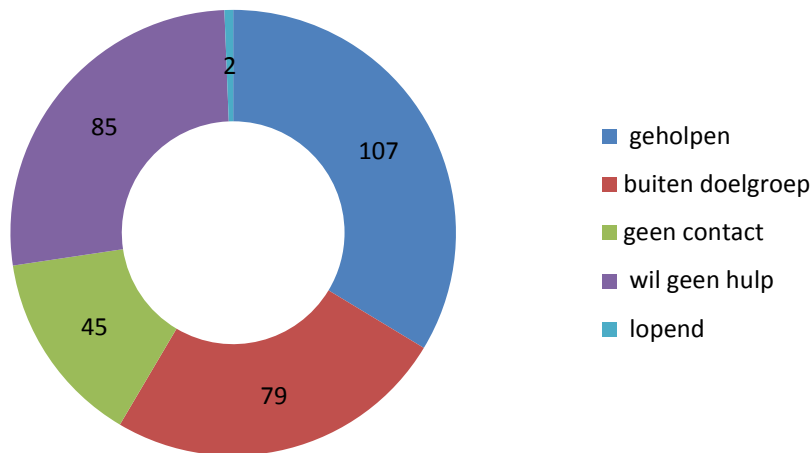
De pilot is gestart in de helft van de stad, vanaf mei werd het werkgebied uitgebreid tot de hele stad, wat ook zorgde voor een toename van signalen en matches.

In het vervolg van dit hoofdstuk kijken we wat er met de matches is gebeurd. Daarbij beperken we ons tot de signalen (672) en matches (318) van de maanden tot en met mei. De matches van juni en later zijn nog te nieuw, daar loopt de aanpak vaak nog en is het dus niet mogelijk een compleet overzicht van resultaten te geven.

### Bereikte huishoudens

Als eerste activiteit van Op de rit wordt een administratieve screening uitgevoerd van de matches. Daarbij bleek van de 318 matches/adressen uit de maanden tot en met mei ongeveer een kwart buiten de doelgroep van Op de rit te vallen. Vaak gaat het dan om adressen waar geen gemeenschappelijke huishouding wordt gevoerd (bv kamerbewoning), er zijn dan wel 2 signalen op één adres, maar niet voor hetzelfde huishouden.

Ook kan het zijn dat het huishoudens betreft die al in een ander ondersteuningstraject zitten (bv schuldhulpverlening of bewind), of is iemand inmiddels vertrokken uit Nijmegen.



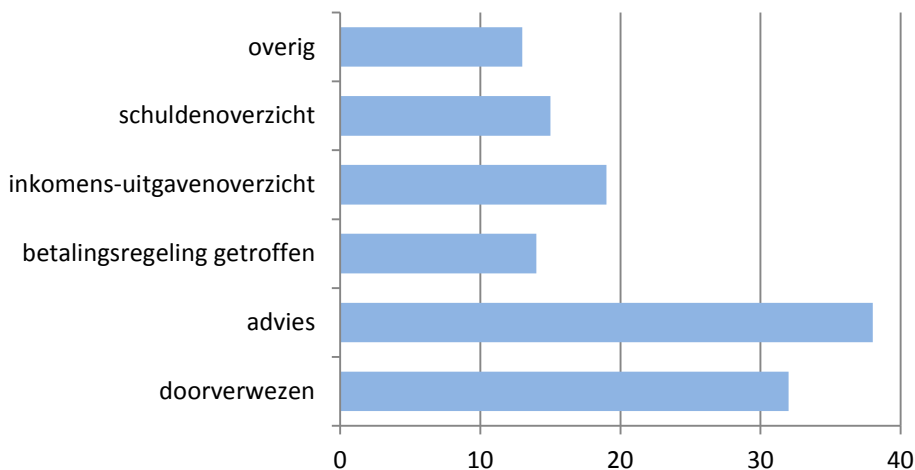
Figuur 2 Resultaat

benadering 318 matches okt-mei

In zo'n 15% van de matches lukt het niet om contact te leggen met de betrokkenen. Bij de rest lukt dat wel, waarbij een kleine minderheid aangeeft geen behoefte aan hulp te hebben, en de rest wel. In totaal wordt aan ongeveer een derde van de gematchte adressen daadwerkelijk hulp gegeven.

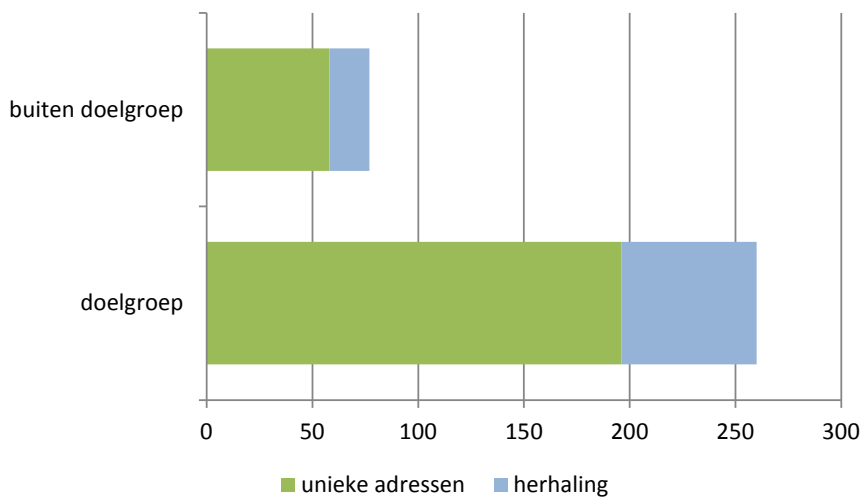
#### Geboden hulp

In de 107 matches/huishoudens waar inhoudelijk contact is geweest hebben de klantmanagers vooral advies gegeven (in bijna 40 van de gevallen, meer dan een derde van het totaal) en ook is vaak doorverwezen, het meest naar Schuldwegwijzer (10x) en het Inter-lokaal (7x).



Figuur 3 Aantal keren dat hulpvorm is ingezet, matches oktober-mei

## Herhalingsmatches



**Figuur 4** Aantal herhalingsmatches onder matches oktober-mei

In zo'n 20% van de matches tussen oktober en mei betrof een "herhalingsmatch", een match op een adres dat in een eerdere maand ook al gematcht was. Dit kwam niet alleen in voor bij adressen buiten de doelgroep (waar het soms logisch is, bv bij postadressen) maar ook bij "gewone" adressen. Het maximaal aantal keer dat een adres gematcht is in deze periode is 4: in 4 van de 8 maanden kwam dit adres naar voren. Bij de meermalen gematchte adressen komen allerlei combinaties van resultaat van benadering voor: meerdere keren hulp geboden/weigering/geen contact of eerst geen contact/weigering dan hulp, eerst hulp dan weigering etc.

## Financieel effect

### *Hoe en voor wie in beeld gebracht?*

Op twee momenten, in juni en oktober 2017, hebben de leveranciers een update gegeven van de betalings- en schuldensituatie van de cliënten horend bij de door hen aangeleverde signalen die tot een match hebben geleid. Ook hier is de inventarisatie en analyse beperkt tot signalen en matches uit de maanden tot en met mei, omdat voor nieuwere signalen de doorlooptijd nog te kort is om een mogelijk effect te kunnen verwachten/duiden.

Daarbij zijn verschillende gegevens geïnventariseerd:

- Is de betrokkenen nog steeds klant
- Is hij/zij bij met de nieuwe verplichtingen
- Is er nog een achterstand en zo ja, hoe groot
- Is er een betalingsregeling getroffen en wordt die nagekomen?

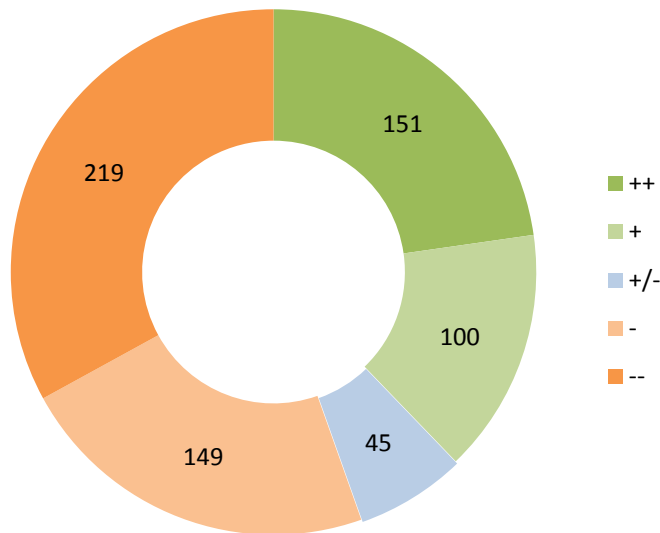
Antwoorden op deze vragen komen in allerlei combinaties voor. Om een totaalbeeld van het financieel effect te kunnen laten zien onderscheiden we 5 groepen, variërend van financieel ideaal tot een totale verslechtering in vergelijking met het signaleringsmoment:

++	bij met nieuwe verplichtingen, geen schuld meer
+	bij met nieuwe verplichtingen, nog wel schuld, maar die is kleiner geworden of er is een betalingsregeling die wordt nagekomen
+/-	bij met nieuwe verplichtingen maar de schuld is gelijk/groter geworden
-	niet bij met nieuwe verplichtingen/geen klant meer maar de schuld is kleiner geworden
--	niet bij met nieuwe verplichtingen/geen klant meer en de schuld is groter geworden

**Figuur 5 Samenvatting update betalingssituatie**

*Schuldensituatie aan het eind van de pilotperiode*

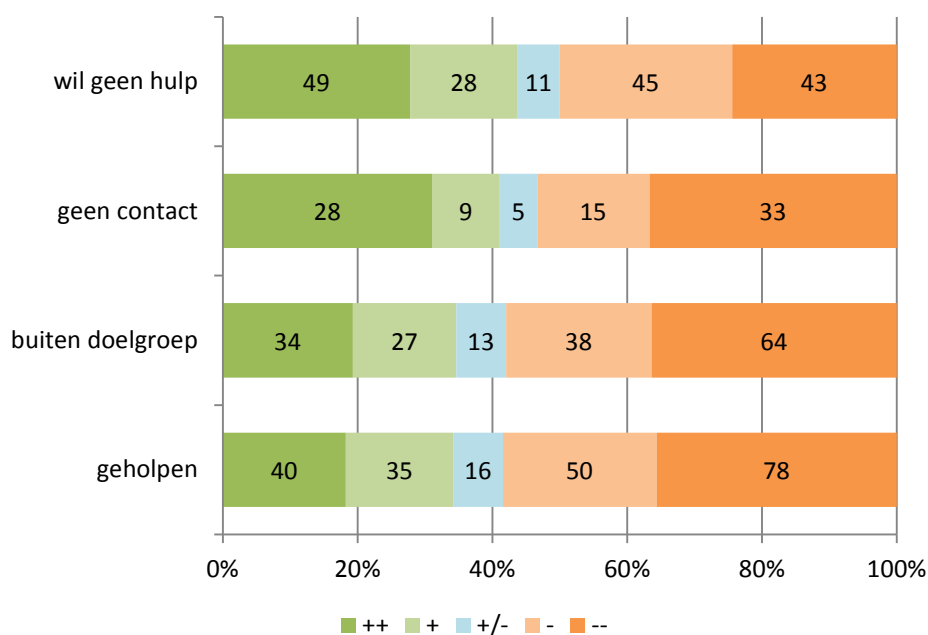
Voor de 672 signalen uit de periode oktober-mei geldt in meer dan de helft van de gevallen dat de klanten bij de update in oktober 2017 niet bij waren met hun lopende betalingen, bijna de helft was wel bij met de betalingen, maar van die groep had ongeveer de helft nog wel schulden bij de leverancier



**Figuur 6 Indicatie schuldensituatie dd okt 2017 van signalen okt-mei (bij 8 signalen is resultaat niet vastgelegd)**

Daarbij zijn er de verschillen tussen de groepen waarmee wel of niet contact is geweest, of die wel of niet zijn geholpen, beperkt.



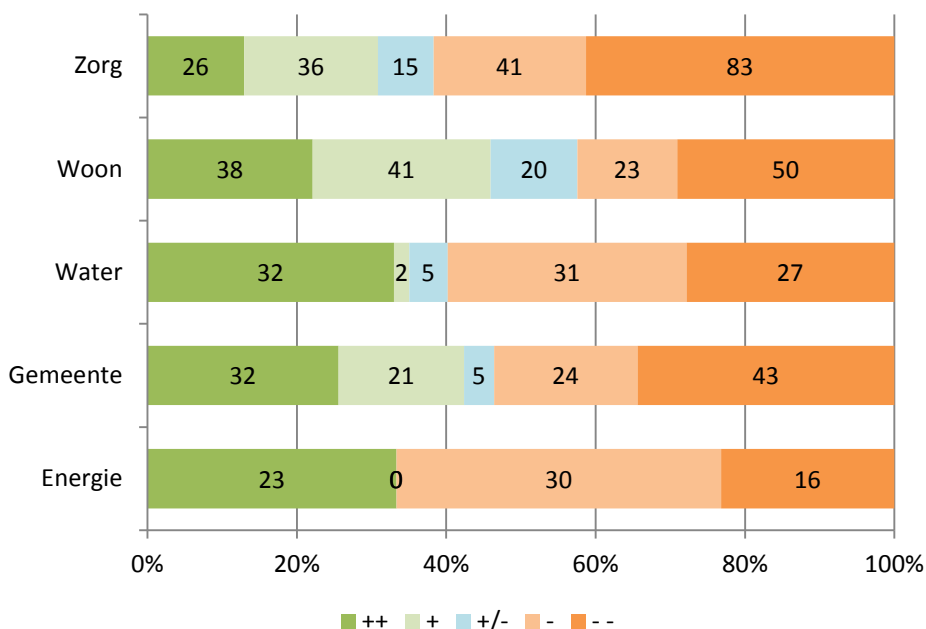


**Figuur 7** Indicatie schuldensituatie dd okt 2017, van signalen okt-mei

*Effect per soort leverancier*

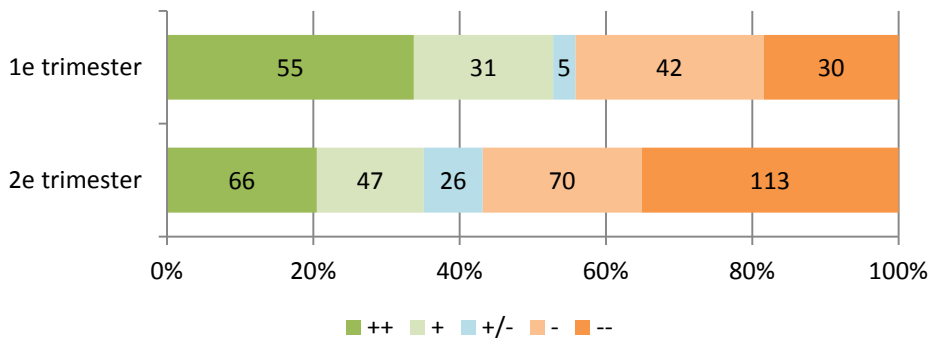
Wanneer je alleen kijkt naar de donkergroene balken, de meest succesvolle resultaten dan zie je bij de water en energiebedrijven het grootste resultaat: daar is ongeveer 1/3 bij met de nieuwe rekeningen en is de schuld afbetaald.

Betrek je ook de lichtgroen en blauwe balken, dan is de verbetering bij de woningcorporaties het grootste: bijna 60% is in ieder geval bij met de nieuwe betalingen.



**Figuur 8** Indicatie schuldensituatie dd okt 2017, van signalen okt-mei, per leveranciertype

Vergelijking effecten eerste en tweede trimester



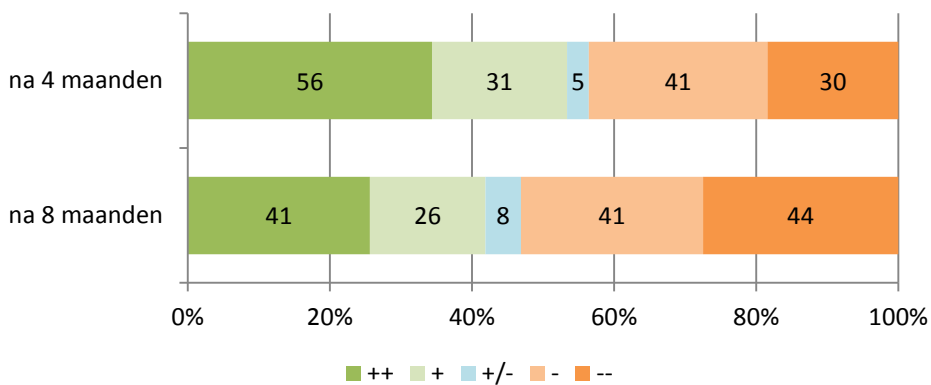
**Figuur 9** Indicatie schuldensituatie na 4 maanden, signalen uit 1e en 2e trimester, excl. buiten doelgroep

Voor de zomer is een tussenevaluatie gemaakt van de signalen uit het eerste trimester Op de rit (maanden oktober-januari). Daarbij bleek dat in 53% van de signalen na 4 maanden de client weer bij was met de nieuwe betalingen.

In het tweede trimester was dit resultaat lager: in ruim 40% van de signalen uit die periode was de client na 4 maanden bij met de nieuwe verplichtingen.

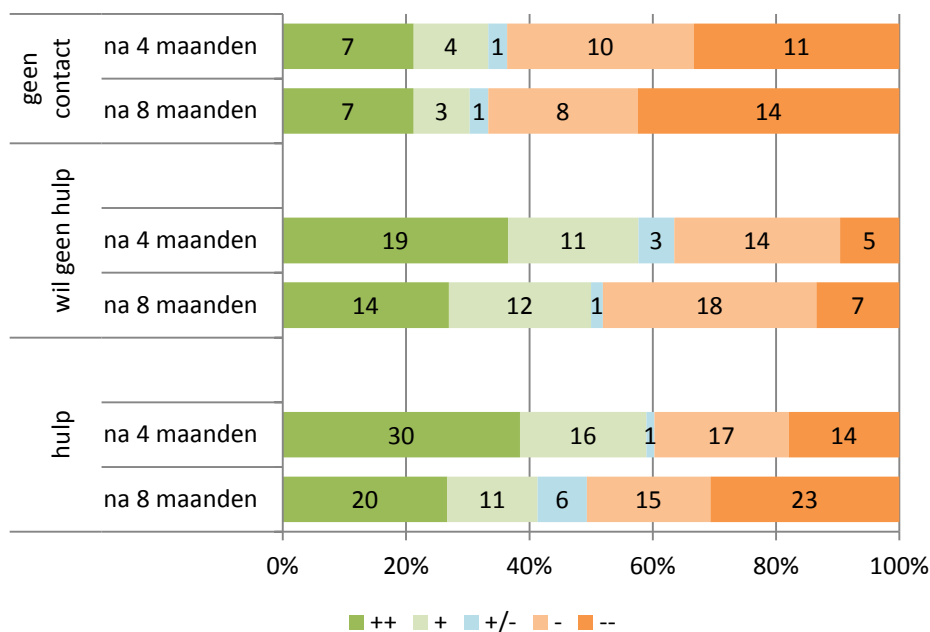
*Is het effect duurzaam?*

Voor de signalen uit het eerste trimester (okt-jan) zijn inmiddels al minimaal 8 maanden verstreken. Daardoor kunnen we vergelijken hoe de betalingssituatie van deze clients in de loop van de tijd verandert. Uit Figuur 10 blijkt dat voor deze groep de schuldensituatie tussen 4 en 8 maanden na matching/signalering licht verslechterd is: waar na 4 maanden meer dan 50% bij was met lopende verplichtingen is dat na 8 maanden gezakt met ongeveer 5-10%.



**Figuur 10** Indicatie schuldensituatie na 4 en 8 maanden, van signalen okt-jan (excl buiten doelgroep)

De achteruitgang is zowel bij signalen waarin de client geen hulp wilde en signalen waarin de client wel hulp wilde te zien. De aantallen signalen worden bij opsplitsen in deelgroepen steeds kleiner, zodat toevalligheden een grotere effect gaan hebben in de uitkomsten.



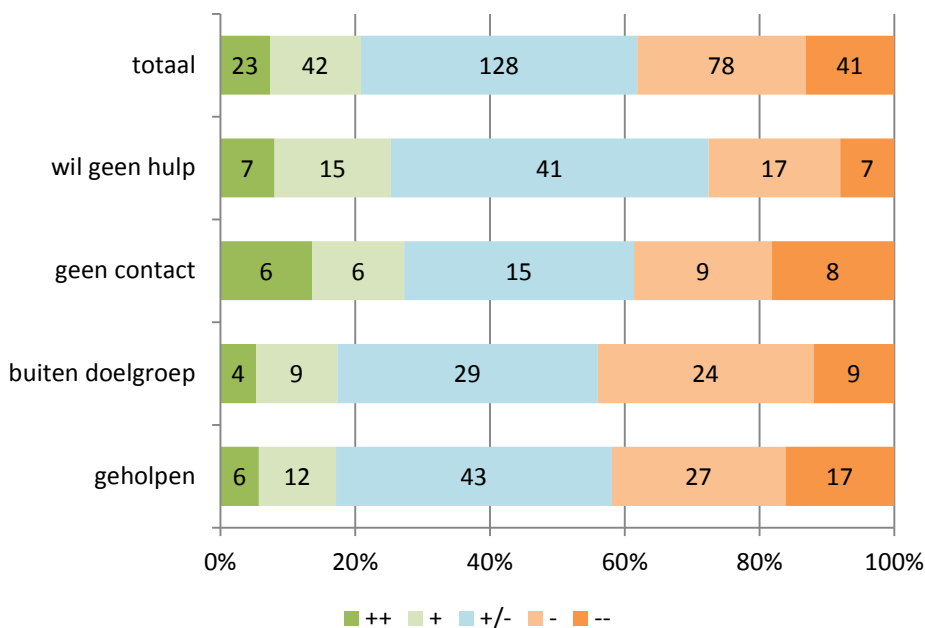
**Figuur 11** Indicatie schuldensituatie na 4 en 8 maanden, van singanel okt-jan

#### *Van signalen naar matches*

Tot nu toe hebben we steeds gekeken naar het resultaat dat op een signaal te zien valt. Een wezenlijk kenmerk van Op de rit is echter dat niet alleen op signaalniveau, een gemiste betaling, wordt gewerkt maar op huishoudensniveau. Ieder huishoudens dat in Op de rit zit heeft minstens 2, of soms wel 3 of 4 signalen. Het is relevant om niet alleen te letten op hoe de ontwikkeling op een specifieke schuld zijn, maar ook op de totale schuldensituatie van een huishouden.

Als we daar de focus op richten dan blijken de resultaten binnen één huishouden op verschillende schulden flink uiteen te kunnen lopen: waar op de ene schuld een ++ wordt gescoord kan een andere schuld heel goed een – hebben. Van de huishoudens/matches die betrokken zijn bij de signalen uit oktober-mei heeft meer dan 40% sterk uiteenlopende resultaten op de betrokken schulden. Bij de rest is wel sprake van een eenduidig gunstige of negatieve situatie.

Dit zorgt ervoor dat wanneer je naar het financieel effect op huishoudens/matchniveau kijkt je een veel grotere middengroep aantreft dan wanneer je op signaalniveau kijkt: dit zijn de huishoudens waarin zowel een positief of een negatief resultaat voorkomen.



**Figuur 12 Samenvatting schuldsituatie<sup>1</sup> per match, dd okt 2017, matches uit okt-mei (bekend voor 306 vvan 218 matches)**

*Pilot- versus controlegroep*

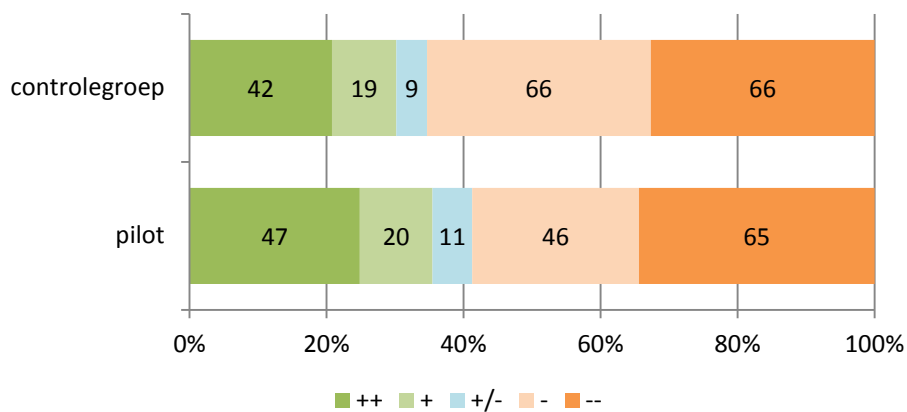
Het is niet mogelijk alleen op basis van de resultaten van de gevallen in de pilot een uitspraak te doen over de effectiviteit van het project Op de rit. Je weet immers niet wat er gebeurt zou zijn wanneer het project er niet geweest was. Ook het vergelijken van uitkomsten voor de deelgroepen die wel en niet hulp geaccepteerd hebben kan daarbij niet helpen: het is goed voorstelbaar dat juist de groep die hulp weigert die minder nodig heeft en dat daardoor een gelijke uitkomst voor de groepen die hulp weigeren dan wel accepteren juist het gevolg is van de geleverde hulp. Zonder die hulp zou de groep slechter af geweest zijn.

Om een goede beeld te krijgen van het effect van de interventie hebben we daarom in de maanden januari, februari en maart een controlegroep opgesteld: matches van signalen op één adres, die buiten het pilotgebied vielen en daardoor niet in aanmerking kwamen voor hulp van Op de rit.

In deze groep zullen ook huishoudens zitten die, als ze benaderd zouden worden, hulp zouden accepteren of weigeren, of niet bereikt zouden worden. De ontwikkeling van de betalingssituatie van pilot- en controlegroep is daarom wel vergelijkbaar en verschillen daarin zijn toe te schrijven aan het project. We vergelijken hieronder de betalingssituatie van de matches uit de controlegroep met die uit de pilotgroep in de maanden januari februari en maart.

Zoals in Figuur 13 te zien is is in de pilotgroep voor ongeveer 40% van de signalen sprake van bijzijn met betaling van de nieuwe verplichtingen, in de controlegroep bij 35%. Deze “winst” van 5-10% kan het gevolg zijn van het project. Tegelijkertijd moet je er wel rekening mee houden dat zowel de pilot- als controlegroep niet erg groot is en dat bij een nieuwe test iets andere uitkomsten verkregen kunnen worden.

<sup>1</sup> Voor de samenvatting is de score per signal omgezet in een cijfer (++=1, --=5), per match opgeteld en gedeeld door het aantal signalen. De dan gevonden waarde is in 5 categorieën verdeeld (1=++, 1,5-2=+, 2,5-3,5=+/-, 3,6-4,5=-, 5=-)



**Figuur 13** Schuldensituatie per signaal dd oktober 2017 voor pilot- en controlegroep matches jan-maart, (excl. buiten doelgroep)

Als we uitgaan van deze indicatie, 5-10% extra bij met betalingen, en die toepassen op de jaarcijfers van Op de rit (1300 gematchte signalen) dan is het resultaat van het project in te schatten op ongeveer 60 minder gevallen van betalingsachterstand, in ongeveer 40 huishoudens.

## Kwalitatieve evaluatie

Naast de kwantitatieve analyse maakte ook een gespreksronde onderdeel uit van de evaluatie. Daarin is met vanuit verschillende rollen betrokken personen gesproken:

- Medewerkers Op de rit (4x)
- Vertegenwoordigers van deelnemende partijen (3x) en BKR
- Clienten (2x)
- Medewerker ondersteuning zelfstandigen gemeente Nijmegen
- Medewerker nazorg gemeente Nijmegen

Hieronder per thema puntgewijs de in deze gesprekken naar voren gebrachte ervaringen en meningen.

### Contact zoeken en reactie client

- Persoonlijk contact werkt het beste, bellen of langsgaan
- Clienten zijn verrast en afwachtend, schriftelijke vooraankondiging is niet vaak “aangekomen”
- Clienten geven snel vertrouwen
- Het aantal negatieve reacties was heel beperkt, vaak samenhangend met eerdere negatieve ervaringen met gemeente/schuldhulpverlening

### De goede doelgroep?

- Op de rit is een project voor “vroegsignalering”. Maar er is het lang niet altijd sprake van een situatie van beginnende, vroege schulden, ook mensen met al lang lopende schulden zitten tussen de matches
- Dit betekent dat regelmatig op multi-probleemgevallen wordt gestuit, die doorverwezen worden naar sociaal wijk team of regieteam
- Met het project worden vooral mensen bereikt die niet uit zichzelf om hulp vragen
- Daaronder ook de nodige zelfstandige ondernemers, voor hulp aan hen is het project een goede vindplaats
- Achtergronden van de schuldensituatie: geen overzicht, geen financiële/administratieve vaardigheden, live-events (werk verliezen, verhuizen, relatieverbreking, ziekte etc), geen reserves om (kleine) tegenslagen op te vangen, inwonen meerjarige kinderen.
- Schuldeisers, en zeker ook de gemeente, spelen een rol in het ontstaan en oplopen van de problemen. O.a. door beslag op inkomens te leggen tot onder de beslagvrije voet en door bij het opleggen van maatregelen geen rekening te houden met individuele situaties, maatwerk is niet mogelijk.

### Wel of geen hulp

- Een kleine helft van degenen met wie contact gelegd is wil geen hulp. Redenen daarvoor zijn:
  - Match is “toeval”, incident
  - Client wil het zelf regelen
  - Het is nog niet het juiste moment, problemen nog niet onderkend (daarom kan herhaalde benadering en nazorg zinvol zijn)
  - Slechte ervaring met gemeente, dubbele pet, zowel schuldeiser als hulpverlener
- De signalen die doorgegeven worden zijn niet de makkelijkste: mensen die snel bereikt kunnen worden hebben de leveranciers zelf al gedaan

## Vershil in beleving

- Wat is een betalingsprobleem? Vooral rond huur kan de beleving van client en leverancier uiteenlopen. Veel huurders “slepen”, betalen de huur zodra uitkering of AOW binnen is, terwijl de maand dan soms al bijna voorbij is. De corporaties verwachten echter betaling per eerste van de maand. Voor hen is er sprake van betalingsachterstand, voor de huurders van een normale, al lang bestaande situatie
- Wat is succes? Soms is er een regeling getroffen maar nog niet begonnen met afbetalen: goed of niet. De clients ervaart verbetering/aanpak, in de administratie van de leverancier is echter nog geen verbetering te zien. Sommige oplossingen/aanpakken brengen weer andere problemen met zich mee: zo kun je je niet aanvullend verzekeren als je in de Bronheffing zit.
- Verwachtingen kunnen irreel zijn (administratie wordt niet overgenomen)
- Verschil in beleving wat afgesproken/beloofd is tussen client en hulpverlener/schuldeiser leidt tot irritatie

## Praktische organisatie

- Samenwerking met leveranciers over te treffen regelingen loopt heel goed
- Aanleveren en beheer van signalen is in principe niet ingewikkeld, maar kan wel bewerkelijk zijn, als het definitief wordt beter automatiseren
- In meerdere steden lopen vroegsignaleringsexperimenten, het zou goed zijn als de werkwijzes in die projecten op elkaar afgestemd worden.
- De eerste maanden is gezocht naar goede aanleveringscriteria, dat kostte enige tijd/moeite maar ging in goede samenwerking en overleg. Samenwerking en goed bereikbare contactpersonen zijn daarbij essentieel. Andere gemeenten, die iets later dan Nijmegen starten met een vroegsignaleringsproject, hebben van deze ervaringen geprofiteerd
- Uitbreiden van de selectiecriteria van “meerdere achterstanden in dezelfde maand” naar ook ‘achterstanden in opeenvolgende maanden’ is waardevol
- Gemeentelijke incasso is een van de leveranciers in Op de rit. Het gaat dan om mensen die een schuld hebben bij de gemeente (vaak ivm te veel betaalde uitkering) en daarvoor een betalingsregeling hebben. Wanneer de afbetaling gemist wordt dan wordt dit als een signaal voor Op de rit gezien. Horen deze signalen wel in het project thuis? Er gaan vaak grote schulden achter schuil, dus het is niet betaald vroegsignalering. Bovendien schuren de dubbele rollen van de gemeente hier extra.

## Verwachting en werkelijkheid

- Indruk is dat betalingssituatie van clients uit pilot nog niet sterk verbeterd is
- Verwachtingen waren op voorhand soms niet hooggespannen, het is een lange weg die je moet gaan
- Aantal matches viel tegen, na aanpassing criteria is dat beter
- Weigeringen en niet-bereik waren op voorhand niet zo ingeschat, maar zijn achterafgezien niet onlogisch
- Minder klanten in matches dan verwacht

## Meerwaarde project

- Je legt contact met een groep die anders niet bereikt wordt omdat ze niet uit zichzelf hulp vragen
- Lange termijnverwachting: ook als mensen geen hulp willen hebben heeft de gemeente/de hulpverlener nu een gezicht gekregen, hopelijk wordt er later contact gezocht. De uitwerking is mogelijk nog breder door mond-tot-mond-reclame. Het beeld van de gemeente/schuldhulpverlener wordt laagdrempeliger en menselijker

- Goede samenwerking tussen verschillende partners, waardoor er snel geschakeld kan worden en meebewogen en ook geleerd van elkaars ervaringen.
- Soms werkt het beter wanneer een client ondersteuning heeft van Op de rit om afspraken te maken over het op gang brengen van de betaling. Klantmanager kan vaak beter voorstel doen dan klant zelf.
- Bewustwording bij leveranciers/gemeente ect dat er moeilijke financiële momenten in het leven zijn en dat het een maatschappelijk belang is daarmee rekening te houden

## **Suggesties**

- Meer leveranciers uit meerdere velden
- Meer contactpogingen buiten werktijd
- Snelle doorlooptijden zijn voorwaarde, betalingssituatie kan snel verslechteren
- Een signaal van een corporatie zou voldoende moeten zijn voor opname in pilot: als er een woonschuld is kun je er zeker van zijn dat er ook andere schulden zijn
- Onderzoeken welke signalen het meest waardevol zijn
- Extra gegevens opnemen in aanleverlijsten (telefoonnummers)
- Vervolgonderzoek bij klanten: waardoor zijn de problemen ontstaan, welke rekeningen werden als eerste niet betaald?