

Evaluatie schuldhulpverlening in de wijk

Groningen, 1 december 2016

Evaluatie schuldhulpverlening in de wijk

Een onderzoek naar de resultaten van de pilot
Schuldhulpverlening in WIJ

Groningen, 1 december 2016

In opdracht van: Gemeente Groningen (WIJ Groningen, Groningse Kredietbank)

Auteurs: Oleg Boneschansker, Tom Drukker, Niels Heijne

Info: www.vink-onderzoek.nl / info@vink-onderzoek.nl

Inhoud

Samenvatting	2
1. Inleiding.....	5
2. Beschrijving pilot en evaluatie	6
3. Effectiviteit en efficiëntie schuldhulpverlening	9
3.1 Kennis schuldhulpverlening bij WIJ-medewerkers	10
3.2 Inzicht sociale problematiek bij GKB-medewerkers	12
3.3 Kwantitatieve data GKB	15
4. Tevredenheid over hulpverlening.....	18
5. Aandachtspunten voor vervolg werkwijze.....	23
6. Conclusie	29
Bijlage 1. Overzicht activiteiten GKB-medewerkers.....	33
Bijlage 2. Toelichting bevindingen kennistoets	35
Bijlage 3. Verschillen in aantallen en duur van activiteiten in pilot- en controlewijken	37

Samenvatting

Op 1 april 2016 is de gemeente Groningen in de WIJ-teams gestart met een pilot *Schuldhelpverlening in WIJ*. Daarbij zijn bij drie van de elf WIJ-teams in de gemeente Groningen medewerkers schuldhelpverlening van de Groningse Kredietbank (GKB) toegevoegd. Het doel daarvan is een toename van kennisdeling tussen WIJ en GKB op de gebieden van schuldhelpverlening en sociale problematiek van de klant. Met de pilot wordt dienstverlening dichter bij de burger gebracht. Zo kan een meer integrale benadering bij ondersteuningsvragen van inwoners geboden worden, waarbij schulden in veel gevallen een belangrijk onderdeel zijn. VINK – *Onderzoek en advies* is gevraagd om het evaluatieonderzoek van de pilot uit te voeren.

In hoeverre draagt de pilot bij aan een effectievere en efficiëntere schuldhelpverlening?

De toevoeging van een medewerker van de kredietbank aan het WIJ-team heeft bijgedragen aan een effectievere en efficiëntere schuldhelpverlening. Effectiviteit en efficiëntie is

in dit evaluatieonderzoek gemeten aan de hand van drie onderwerpen:

- Kennis over schuldhelpverlening
- Inzicht in sociale problematiek
- Kwantitatieve data van GKB-registraties

Ten eerste is gekeken naar de mate waarin medewerkers van de WIJ-teams meer kennis krijgen van schuldhelpverlening door toevoeging van een medewerker van de kredietbank aan het WIJ-team. Aan het begin en einde van de pilotperiode is een kennistoets bij de WIJmedewerkers afgenomen. Daaruit blijkt dat gedurende de pilotperiode de kennis over schuldhelpverlening significant is toegenomen bij medewerkers in de pilotwijken. De pilot lijkt dus een positief effect gehad te hebben op de kennis over schuldhelpverlening bij medewerkers van het WIJ-team. Daarnaast blijkt dat medewerkers die een financiële training hebben gevolgd significant beter scoren op de kennistoets dan medewerkers die geen financiële training hebben gevolgd. Dit geldt bij zowel de pilot- als de controlewijken. Investeren in financiële training van medewerkers in de wijk heeft dus mogelijk een positief effect op hun kennis over schuldhelpverlening.

Medewerkers van de WIJ-teams ervaren zelf ook dat zij meer kennis hebben van financiën. Daardoor kunnen zij inwoners beter voorlichten en begeleiden tijdens vragen over schulden. Zo kunnen klanten bijvoorbeeld beter en sneller

geïnformeerd worden over actuele regelgeving en mogelijkheden voor het oplossen van betalingsproblemen. Daarnaast gaan WIJmedewerkers bij inwoners makkelijker het gesprek aan over financiën. Doordat er een medewerker van de GKB in het WIJ-team aanwezig is, hebben zij iemand in de wijk waar ze op terug kunnen vallen bij specialistische vragen. Dit draagt bij aan een betere dienstverlening aan de burger.

Ten tweede is gekeken naar de mate waarin medewerkers van de kredietbank meer inzicht krijgen in de sociale problematiek van klanten en zij dit ook gebruiken om meer maatwerk te bieden. Uit het onderzoek blijkt dat dankzij de pilot meer inzicht is ontstaan in sociale problematiek van de klant. Door mee te gaan op huisbezoek krijgt de specialist meer inzicht in de situatie van de klant (gedragsproblematiek, taalproblemen, medicijngebruik en de leefsituatie van de klant). Daardoor wordt zichtbaar waarom het soms moeilijk is om afspraken na te komen of om de juiste documenten aan te leveren. Dankzij de pilot kan al vroeg ingezet worden op omstandigheden die het vervolgtraject kunnen belemmeren. Hierdoor zijn er bijvoorbeeld minder heraanmeldingen nodig.

Ook draagt een toename van (informele) contactmomenten met zowel klanten als WIJmedewerkers bij aan een veranderende

houding ten opzichte van de klant. Doordat er korte lijntjes zijn tussen WIJ-team en de GKB ontstaat een minder bureaucratisch proces en is er meer maatwerk mogelijk.

Ten derde is op basis van registraties in het systeem van de GKB onderzocht in hoeverre er ontwikkelingen zijn in het aantal inschrijvingen, de kwaliteit van dossiers en het aantal crisissituaties. Hieruit komt een gemengd beeld naar voren. Het aantal registraties is nog beperkt. Het is hierdoor lastig om conclusies te trekken over de effectiviteit en efficiëntie van de nieuwe werkwijze. Er zijn wel enkele aanwijzingen voor een efficiëntere dienstverlening zoals dat de inschrijvingen die via de pilot binnenkomen een kortere doorlooptijd hebben dan andere inschrijvingen.

In hoeverre zijn de betrokken partijen tevreden over de werkwijze?

Alle betrokken partijen geven aan tevreden te zijn met de samenwerking in de pilot. De geïnterviewde klanten zijn tevreden over de dienstverlening die ze van WIJ en GKB hebben ontvangen. Vooral de nabijheid en vertrouwdsheid van WIJ in de wijk werd gewaardeerd. Ook de vlotte voorbereiding van het traject en de rol van de GKB'er in de wijk als procesbewaker en schakel tussen WIJ en GKB was voor hen een succesfactor.

De medewerkers van de WIJ-teams ervaren kortere lijnen met de kredietbank waardoor er meer maatwerk mogelijk is en zij klanten beter kunnen informeren. De organisatie van een financieel spreekuur draagt hier onder andere aan bij. Ook managers van de WIJ-teams en kredietbank geven aan tevreden te zijn over de pilot. Beide zien een duidelijke meerwaarde in de pilot en zijn vooral tevreden over de toename aan inzicht in en begrip voor elkaars werkwijze. WIJ-medewerkers schakelen eerder de kredietbank in waardoor bij problematische schulden eerder kan worden ingegrepen. Bovendien ervaren de GKB-medewerkers in de wijk dat dossiers sneller compleet zijn waardoor klanten eerder in een traject kunnen als dat nodig is.

De GKB-medewerkers die niet hebben deelgenomen aan de pilot geven aan een toename van werkdruk en risico's te ervaren door de pilot. De inzet van medewerkers in de WIJ-teams is door de kredietbank echter wel gecompenseerd door de toevoeging van extra formatie.

Welke aandachtspunten zijn er voor een mogelijk toekomstig vervolg van de werkwijze?

Geconcludeerd kan worden dat de pilot een aantal positieve effecten heeft gehad op de schuldhulpverlening. De pilot is daarmee geslaagd in haar opzet en geeft richting aan een

vervolg. Voor het vervolg van de nieuwe werkwijze zijn er wel een aantal aandachtspunten.

Een belangrijk aandachtspunt is dat er aandacht moet blijven voor het belang van de verbindende functie die de GKB'er vervuld in het WIJ-team. De kredietbank en de WIJ-teams zijn twee totaal verschillende werelden die overbrugd kunnen dienen te worden door de GKB'er in het WIJteam. Daardoor ontstaan korte lijnen en meer begrip over elkaars werkwijze. Het is ook van belang om aandacht te hebben voor deze brugfunctie bij het opstellen van het profiel van de specialist die werkzaam gaat zijn in het WIJteam.

Een ander belangrijk aandachtspunt is er voor te zorgen dat de medewerkers op het kantoor van de kredietbank voldoende worden meegenomen in nut en noodzaak van de nieuwe werkwijze. Het duurt voor hen mogelijk langer voordat de resultaten zichtbaar worden. De brugfunctie van de GKB'er in de wijk kan hiervoor eveneens meer benut worden.

Ook biedt de pilot de mogelijkheid om meer in te zetten op collectieve preventie-activiteiten in de wijk, met behulp van de deskundigheid van de GKB'er in de wijk. Gedurende de pilot heeft dit vooral op individueel klantniveau plaatsgevonden. Voor de toekomst is het belangrijk om ook te investeren in wijkgerichte

activiteiten, waarmee voorkomen kan worden dat mensen in betalingsproblemen komen.

onderzoeken of deze werkwijze een effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening oplevert.

1. Inleiding

Sinds 2015 werkt de gemeente Groningen met WIJ-teams. Deze teams werken verdeeld over de hele gemeente en zijn georganiseerd in de wijken en gericht op ondersteuning op het gebied van zorg, welzijn en re-integratie. Binnen de gemeente Groningen is de Groningse Kredietbank (GKB) verantwoordelijk voor het bieden van schuldhulpverleningstrajecten aan mensen met schulden. Vanaf 1 april 2016 zijn schuldhulpverleningsmedewerkers van de GKB toegevoegd aan drie van de elf WIJ-teams in de gemeente Groningen. Dit is onderdeel van de pilot *Schuldhulpverlening in WIJ*. Met deze pilot wil Groningen de schuldhulpverlening dichterbij de burgers brengen en een meer integrale benadering aan inwoners kunnen bieden bij ondersteuningsvragen waarbij schulden in veel gevallen een belangrijk onderdeel zijn. De pilot biedt daarmee de mogelijkheid om te

VINK - Onderzoek en advies is gevraagd een evaluatieonderzoek uit te voeren naar de resultaten van de pilot. In dit rapport wordt toegelicht hoe de evaluatie is opgezet en heeft plaatsgevonden. Daarna wordt ingegaan op beantwoording van de belangrijkste onderzoeksvragen. Tot slot volgt een advies over hoe de gemeente Groningen verder vorm kan geven aan verbetering van dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening.

2. Beschrijving pilot en evaluatie

Op 1 april 2016 is in drie WIJ-teams gestart met de pilot *Schuldhelpverlening in WIJ*. Het gaat om WIJ Selwerd (Paddepoel, Tuinwijk en Selwerd), WIJ Vinkhuizen en WIJ De Wijert. Daarnaast is ten behoeve van de evaluatie gekozen voor drie WIJ-teams als controlegroep: WIJ Corpus den Hoorn, WIJ Hoogkerk en WIJ Korrewegwijk. In de pilotwijken is vanaf de start van de pilot een medewerker van de GKB toegevoegd aan het WIJ-team. Deze medewerker heeft voor twee dagen per week een vaste plek gekregen in het WIJ-team. Het verschilt per WIJ-team hoe de GKB'ers zijn ingewerkt en welke werkzaamheden zij verrichten.

Beschrijving pilot

De pilot kende bij de start een aantal verschillende doelstellingen. Belangrijk was dat er een brug geslagen zou worden tussen het GKB-kantoor en de medewerkers in de WIJteams. Voorafgaand aan de pilot ervaren zowel klanten als medewerkers van de WIJ-teams een hoge drempel om contact op te nemen met de GKB. Daardoor blijven financiële

vragen of schulden te lang liggen en kan de GKB pas in actie komen als het vijf voor twaalf is bij de klant. Door een medewerker van de GKB te plaatsen in het WIJ-team zou de drempel lager moeten worden om vroegtijdig financiële problematiek aan te kaarten. De medewerker van de GKB kan medewerkers van de WIJ-teams leren om vroegtijdig schulden te signaleren. Daarnaast hebben zij iemand waar ze terecht kunnen met hun financiële vragen. Hierdoor kan de klant beter geïnformeerd worden en kan voorkomen worden dat de klant naar het GKB-kantoor moet. Ook kan de klant beter voorbereid worden op een eventueel gesprek bij de GKB.

Wederzijds begrip voor elkaars werkwijze is een belangrijk doel van de pilot. Vanuit de WIJ-teams was het een wens om de medewerkers van de GKB meer inzicht te geven in de sociale problematiek van hulpvragers. Bij de GKB zagen zij vaak een starre houding, waarin weinig ruimte is om rekening te houden met de specifieke situatie van de klant. De GKB daarentegen zou graag meer begrip willen voor de regelgeving waar zij in de backoffice mee te maken heeft. Daardoor kunnen in beide gevallen vroegtijdig betere dossiers worden aangeleverd, waardoor de wachttijd voor de klant afneemt en de kosten voor schuldhelpverlening lager worden.

Over het algemeen kan de pilot op zich als preventie- en vroegsignaleringsactiviteit worden beschouwd. Zo heeft de GKB-medewerker in het WIJ-team gesprekken met potentiële klanten en verwijst deze bijvoorbeeld door naar ‘Orde in de paperassen’ voor het op orde brengen van de administratie. De GKB-medewerker in het WIJteam is een vraagbaak voor alle vragen over financiën en helpt inwoners met voorbereidingen voor gesprekken bij de GKB. Aangegeven wordt dat de GKB dankzij de pilot klanten ziet die zich voorheen niet zouden hebben gemeld bij de GKB. Daardoor is er eerder hulpverlening mogelijk en zitten klanten mogelijk ook sneller in traject bij GKB. Door in de wijk aanwezig te zijn wordt vaker ondervangen dat klanten tussen wal en schip vallen.

Daarnaast helpt de GKB’er de medewerkers van het WIJ-team met het signaleren van schuldenproblematiek bij klanten. Daardoor kunnen inwoners beter geïnformeerd worden over financiën. Belangrijk daarbij is de inzet van kennis van de GKB’er bij het financieel spreekuur in het WIJ-team. De GKB-medewerkers in de wijk geven aan dat het financieel spreekuur in de wijken op verschillende manieren is vormgegeven. In Vinkhuizen is de GKBmedewerker bijvoorbeeld wel aanwezig bij het financieel spreekuur, terwijl dit in De Wijert niet het geval is. In Selwerd, Tuinwijk en Paddepoel wordt nog gewerkt aan de opzet van een financieel spreekuur.

Voor een uitvoerig overzicht van de activiteiten die de GKB’ers in de pilotwijken hebben uitgevoerd, wordt verwezen naar [bijlage 1](#).

Beschrijving evaluatie

Samen met WIJ Groningen heeft VINK – *Onderzoek en advies* onderzoeksvragen opgesteld ter evaluatie van de pilot. De onderzoeksvragen van deze evaluatie waren:

1. In hoeverre draagt de toevoeging van een medewerker van de GKB aan het WIJ-team bij aan een effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening? ([hoofdstuk 3](#))
2. In hoeverre zijn de betrokken partijen tevreden over de werkwijze in de pilot? ([hoofdstuk 4](#))
3. Welke aandachtspunten zijn er voor een mogelijk toekomstige voortzetting van de nieuwe werkwijze? ([hoofdstuk 5](#))

Voor het beantwoorden van deze onderzoeksvragen wordt van verschillende bronnen gebruik gemaakt. De belangrijkste bron van informatie vormen de focusgroepen die zijn georganiseerd met medewerkers van de WIJteams en medewerkers van de GKB. Daarnaast is gebruik gemaakt van een toets om de kennis over schuldhulpverlening bij WIJ-medewerkers te meten, van kwantitatieve data van de GKB om ontwikkelingen in inschrijvingen en doorlooptijden met behulp van harde

gegevens te kunnen ondersteunen en van de ervaringen van klanten om hun tevredenheid met de dienstverlening vast te kunnen stellen.

Focusgroepen

In totaal zijn er in de periode van september tot en met november 2016 interviews met zes focusgroepen georganiseerd. Ten eerste is er een focusgroep georganiseerd met medewerkers van de WIJ-teams die deelnemen aan pilot: WIJ Selwerd, WIJ Vinkhuizen en WIJ De Wijert. De deelnemers aan deze focusgroepen zijn door de WIJ-managers geselecteerd. Het is daarmee niet inzichtelijk in hoeverre dit een juiste afspiegeling van het gehele WIJ-team is. Voor een deel zijn ze geselecteerd op basis van hun betrokkenheid tot schuldenproblematiek. Ten tweede zijn alle drie GKB-medewerkers die werkzaam zijn in de WIJteams geïnterviewd, waarmee een volledige respons van deze pilotmedewerkers is gewaarborgd. Ten derde is een gesprek gevoerd met enkele GKB-medewerkers die niet deelnemen aan de pilot, maar uitsluitend werkzaam zijn op het GKB-kantoor. Door afwezigheid van een deel van deze medewerkers is de representativiteit van deze focusgroep niet te beoordelen. Ten slotte is in november nog een interview georganiseerd in een focusgroep met de managers van de WIJ-teams en GKB. Alle managers waren hierbij aanwezig. De discussies in al deze focusgroepen vonden plaats aan de hand van de

onderzoeksvragen en discussies werden geleid door de onderzoekers van VINK – *Onderzoek en advies*.

Kennistoets

Als voormeting is in april 2016 een kennistoets afgenomen bij de managers en medewerkers van de zes WIJ-teams uit de onderzoeks- en controlegroep. Deze kennistoets is in oktober herhaald. Doel van deze kennistoets is om te onderzoeken of de kennis over schuldhulpverlening is toegenomen bij deelnemers aan de pilot. De kennistoets was online toegankelijk en stond beide malen gedurende drie weken open voor deelname. In april hebben in totaal 97 medewerkers en/of managers de toets ingevuld. In oktober ging het om een totaal van 101 medewerkers en/of managers.

Logboek GKB-medewerkers in de pilotwijken en data GKB

De GKB-medewerkers in de pilotwijken hebben vanaf de start van de pilot in een logboek bijgehouden welke activiteiten zij uitvoerden. Het doel van de registratie was tweeledig. Enerzijds biedt het de mogelijkheid om te achterhalen welke activiteiten de GKBmedewerkers in de pilotwijken uitvoeren. Anderzijds biedt het de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de verschillen tussen trajecten van inwoners die via de WIJ-teams in aanraking gekomen zijn met

schuldhulpverlening en trajecten van inwoners die via andere wegen of direct met de GKB in contact zijn gekomen.

Klanttevredenheid

In november 2016 is een aantal klanten telefonisch geïnterviewd. Het gaat om klanten die woonachtig zijn in één van de drie pilotwijken en gebruik maken van een schuldtraject bij de GKB. De klanten is gevraagd naar hun tevredenheid met de hulpverlening. Voor dit deel van het onderzoek waren we afhankelijk van de bereidheid van klanten om deel te nemen aan het onderzoek. Gezien de beperkte respons is geen zicht op de representativiteit van deze bevindingen.

3. Effectiviteit en efficiëntie schuldhulpverlening

Om te bepalen of de pilot heeft geleid tot een effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening wordt gekeken naar drie onderdelen. Ten eerste is onderzocht in hoeverre de pilot heeft bijgedragen aan een toename van kennis overs schuldhulpverlening bij de medewerkers van het

WIJ-team. Meer kennis over schuldhulpverlening bij medewerkers van het WIJ-team leidt ertoe dat inwoners beter en sneller geïnformeerd kunnen worden over schuldhulpverlening. Bovendien kan er zorgvuldiger afgewogen worden of er specialistische schuldhulpverlening nodig is (paragraaf 3.1).

Ten tweede is onderzocht in hoeverre de pilot bij de GKB-medewerkers in het WIJ-team heeft bijgedragen aan een toename van inzicht in de sociale problematiek van de klant. Inzicht in de sociale problematiek van de klant heeft tot gevolg dat de dienstverlening van de GKB beter afgestemd kan worden op de situatie van de klant en de kwaliteit van de dossiers toeneemt (paragraaf 3.2).

Ten derde is met behulp van kwantitatieve data van de GKB nagegaan in hoeverre schuldhulpverlening effectiever en efficiënter is geworden. Hiervoor wordt gekeken naar het aantal schuldhulpvragen, de kwaliteit van de dossiers en het aantal crisissituaties en de duur voordat een crisissituatie wordt afgehandeld (paragraaf 3.3).

3.1 Kennis schuldhulpverlening bij WIJ-medewerkers

Eén van de doelen van de pilot was om de kennis over schuldhulpverlening bij medewerkers van het WIJ-team te laten toenemen. Door de inzet van een specialist van de GKB in de WIJ-teams is er meer kennis over financiën in de WIJ-teams aanwezig. Het idee is dat medewerkers van de WIJ-teams daarvan profiteren en inwoners beter en sneller kunnen informeren op het gebied van schuldenproblematiek. Bovendien kan er zorgvuldiger worden afgewogen of de inzet van specialistische schuldhulpverlening noodzakelijk is. Samenvattend kan gesteld worden dat de pilot er aan heeft bijgedragen dat betrokkenen meer kennis hebben gekregen van schuldhulpverlening en dat zij financiën beter bespreekbaar weten te maken. Daardoor kunnen inwoners beter geïnformeerd worden en kan maatwerk worden geboden. Dit leidt tot een effectievere en efficiëntere dienstverlening omtrent schuldhulpverlening.

Vanuit de kennistoets

Door middel van een kennistoets is eveneens onderzocht of de pilot heeft bijgedragen aan de kennis van WIJ-medewerkers op het gebied van schuldhulpverlening. De kennistoets is opgesteld door de GKB en bevatte 28 specialistische kennisvragen over schuldhulpverlening. De

kennistoets is bij aanvang van de pilot begin april 2016 afgenomen bij de drie pilotwijken en bij drie controlewijken om de initiële kennis over schuldhulpverlening in de wijken te meten. Na de eerste afname is met behulp van een aantal statistische analyses (P-waarden, Rit-waarden en Chronbach's Alpha) vastgesteld dat de toets voldoende betrouwbaar is om gebruikt te worden. Om te meten of de kennis omtrent schuldhulpverlening gedurende de pilotmaanden is toegenomen is de kennistoets in oktober 2016 nogmaals afgenomen.

Uit de resultaten van de kennistoets blijkt dat de toets in de pilotwijken bij de nameting significant beter is gemaakt dan bij de voormeting. Bij de controlewijken wordt dit verschil niet gevonden. Daarnaast blijkt dat medewerkers die het afgelopen jaar de training schuldhulpverlening hebben gevolgd significant beter scoren op de nameting dan medewerkers die de training niet hebben gevolgd. Tot slot blijkt dat deelname aan de voormeting geen significante invloed heeft gehad op de resultaten van de nameting. Het lijkt er daarmee op dat zowel het deelnemen aan de pilot als het deelnemen aan de training effect heeft op de kennis over schuldhulpverlening in de wijk. Aangezien het niet om een zuivere experimentele setting gaat, is het echter niet mogelijk om uit te sluiten dat ook andere factoren ten grondslag liggen aan de toegenomen kennis in de pilotwijken.

Meer informatie over de bevindingen van de kennistoets is te vinden in [bijlage 2](#).

- Zowel de pilot als de financiële trainingen lijken een positieve invloed te hebben op de kennis over schuldhulpverlening bij medewerkers in de pilotwijken
- Deze medewerkers scoren aan het eind van de pilotperiode significant beter op de kennistoets dan aan het begin van de pilotperiode. Bij medewerkers in de controlewijken wordt dit verschil niet gevonden.
- Medewerkers die een financiële training hebben gevolgd scoren significant beter dan medewerkers die geen training hebben gevolgd. Dit geldt bij zowel de pilot- als de controlewijken.

Vanuit de focusgroepen

Uit de interviews in de focusgroepen komt naar voren dat er inderdaad sprake is van een toename van kennis over schuldhulpverlening bij WIJ-medewerkers. Medewerkers van de WIJteams zijn sinds de pilot meer op de hoogte van actuele regelingen en weten beter welke formulieren en documenten nodig zijn voor een aanvraag voor een schuldtraject. Door de kennis over schuldhulpverlening weten WIJmedewerkers financiële problematiek bij inwoners gemakkelijker bespreekbaar te maken. Als keerzijde wordt aangegeven dat kennis over

schuldhulpverlening erg specialistische kennis is. Het is wellicht te veel gevraagd van generalisten in het WIJ-team om al deze kennis in huis te hebben. Vaak hebben medewerkers van het WIJteam wel enige kennis van schuldhulpverlening maar door de complexe en veranderende regelgeving is deze kennis niet altijd volledig of accuraat.

Toevoeging van een specialist van de GKB in het WIJ-team zorgt er voor dat WIJ-medewerkers iemand hebben waar ze naar kunnen doorverwijzen als er vragen zijn over financiën. Medewerkers van de GKB die werkzaam zijn in het WIJ-team geven in de focusgroepen aan dat WIJ-medewerkers waar ze contact mee hebben vaak niet volledig op de hoogte zijn van schuldhulpverlening. Daardoor worden inwoners niet altijd goed voorgelicht. De GKB'er helpt nu een beter beeld te geven van de verschillende mogelijkheden en trajecten. Juist de toegankelijkheid van de specialist in het WIJteam is één van de succesfactoren van de pilot. WIJ-medewerkers weten de GKB'er goed te vinden en te benutten. Door de pilot is de GKB veel dichterbij het WIJ-team komen te staan.

Medewerkers van het WIJ-team vragen bijvoorbeeld vaak om beschermingsbewind terwijl er ook andere manieren zijn om een stabiele financiële situatie te creëren bij de klant. Door af te stemmen met de specialist in

het WIJteam worden de alternatieve producten inzichtelijker gemaakt. Om meer overzicht te creëren hebben de GKB'ers in het WIJ-team onder andere productoverzichten gemaakt van schuldhulpverleningsproducten. Daardoor krijgen WIJ-medewerkers meer kennis van de verschillende diensten die de GKB aanbiedt en wordt het proces omtrent schuldhulpverlening inzichtelijker. Daardoor ontstaat meer wederzijds begrip. Een andere voorbeeld van de nieuwe werkwijze is dat klanten voorheen pas op het kantoor van de GKB te horen kregen dat ze in een traject afstand moeten doen van de auto. Dankzij de pilot kunnen klanten hiervan al eerder op de hoogte worden gesteld. Zo kan de klant zich beter voorbereiden op deze boodschap en verloopt het proces bij de GKB uiteindelijk soepeler.

De combinatie van een signalerende medewerkers van het WIJ-team en een GKB'er met kennis van financiën zorgt ervoor dat in de pilot succesvol samengewerkt kan worden. De aanwezigheid van een specialist in het WIJ-team zorgt er ook voor dat hulpverleners van andere organisaties bekend worden met de kredietbank. Eén van de GKB'ers in het WIJ-team heeft bijvoorbeeld een thuisverzorger en wijkverpleegkundige bekend gemaakt met de mogelijkheden voor ondersteuning bij de administratie van klanten. Deze hulpverleners nemen deze kennis nu mee naar hun klanten. Daarnaast profiteren WIJ-medewerkers van de financiële ochtenden die worden georganiseerd.

Hier kunnen inwoners terecht met hun financiële vragen maar zorgt er ook voor dat WIJmedewerkers meer inzicht krijgen in schuldhulpverlening.

- De pilot heeft een positieve invloed gehad op de kennis over schuldhulpverlening bij WIJ-medewerkers.
- Klanten kunnen daardoor beter en sneller geïnformeerd worden over actuele regelgeving en mogelijkheden voor het oplossen van betalingsproblemen.
- Het is van belang dat specialistische kennis in het WIJ-team aanwezig is waarop teruggevallen kan worden bij specialistische vragen.
- De pilot heeft er aan bijgedragen dat de GKB meer benaderbaar is geworden voor het WIJ-team.

3.2 Inzicht sociale problematiek bij GKB-medewerkers

Naast een toename van expertise over schuldhulpverlening bij medewerkers van het WIJ-team is een andere doel van de pilot om het inzicht in de sociale problematiek van klanten te laten toenemen bij medewerkers van de GKB die

werkzaam zijn in het WIJ-team. Het idee hierachter is dat deze medewerkers meer maatwerk kunnen bieden aan klanten als zij inzicht hebben in hun specifieke sociale achtergrond. Ook kan meer inzicht in de sociale problematiek van klanten leiden tot een soepelere dienstverlening aan de klant.

Uit de focusgroepen blijkt dat de pilotmedewerkers van de GKB inderdaad meer zicht krijgen op de sociale problematiek van de klant. Factoren die hebben bijgedragen aan inzicht in de sociale problematiek zijn in ieder geval het huisbezoek en het contact met de andere medewerkers in het WIJ-team. Er liggen nog mogelijkheden tot verbetering door ook op het kantoor van de GKB meer rekening te houden met de sociale situatie van de klant. Een keerzijde van de werkwijze in de pilot is dat GKB'ers in het WIJ-team nu meer tijd kwijt zijn per klant omdat een klant in de wijk vaker terug komt dan wanneer dienstverlening volledig plaatsvindt bij de GKB op kantoor.

Door de huisbezoeken krijgt de GKB'er een beter beeld van de problematiek die achter de voordeur speelt dan ze op kantoor gezien zou hebben. Hierdoor krijgt de GKB'er ook kennis van hoe medewerkers van het WIJ-team een gesprek voeren met een klant en wat sociale problematiek is. Daardoor zal de GKB'er in de toekomst wellicht een ander (meer sociaal) gesprek hebben met de klant. Een medewerker

van het WIJ-team gaf aan dat trajecten voorheen wellicht vaker mislukten omdat inwoners zich niet serieus genomen voelden door de GKB. Door de persoonlijker benadering is er meer rust en is het traject vaker succesvol.

Door de contacten met andere medewerkers in het WIJ-team lukt het de GKB'ers in het WIJ-team om met andere ogen naar een klant te kijken. Daardoor krijgen zij een meer compleet beeld van de klant.

Ook is er door de nieuwe werkwijze vaker contact tussen de klant en de GKB'er. De medewerkers van het WIJ-team hebben de indruk dat de houding van GKB'ers in de wijk ten opzichte van de klant is veranderd door de pilot. Daardoor is er meer maatwerk mogelijk. Ook ontstaat er meer wederzijds begrip over de werkwijze van GKB en WIJ-team. Daardoor verlopen de intakegesprekken soepeler. De sociale achtergronden waar de GKB'ers meer inzicht in krijgen bestaan onder andere uit gedragsproblematiek, taalproblemen, medicijngebruik en de leefsituatie van de klant. In de nieuwe werkwijze wordt een GKB'er in het WIJ-team er bijvoorbeeld van op de hoogte gesteld dat een klant niet is komen opdagen op een afspraak op het kantoor van de GKB. De GKB'er in het WIJ-team heeft daarop contact opgenomen met een hulpverlener van het WIJteam. Deze gaf aan dat de klant een nacht in de cel had doorgebracht en daarom niet op de

afspraken had kunnen verschijnen. In de oude werkwijze was dit niet bekend geweest bij de GKB en had de klant een probleem gehad. Dankzij de pilot zijn de lijnen tussen klant, WIJteam en GKB korter en kan in dit voorbeeld voor de klant een nieuwe afspraak gemaakt worden zonder dat dit direct tot problemen leidt.

GKB'ers die werkzaam zijn in het WIJ-team geven aan dat op het kantoor van de GKB te weinig rekening wordt gehouden met de situatie van de klant. Doordat de GKB'er in de wijk zit is de GKB voor de klant veel beter benaderbaar geworden. De GKB'er in de wijk snapt nu dat het voor een klant soms heel lastig kan zijn om naar het GKB-kantoor te komen. Zo wordt het voorbeeld gegeven van een klant die met haar kinderen anderhalf uur onderweg is in de bus om naar het GKB-kantoor te komen om er daar vervolgens achter te komen dat ze haar ID-kaart vergeten is. Op het GKB-kantoor wordt minder rekening gehouden met de moeite die een klant moet doen om op het kantoor te verschijnen. Ook hoeft er in de wijk minder verantwoording afgelegd te worden over bijvoorbeeld het aantal gesprekken dat per dag gedaan moet worden. Daardoor ontstaat meer ruimte om naar de situatie van de klant te kijken.

De GKB'er in het WIJ-team is de schakel tussen WIJ-team en GKB. Door de korte lijn met de GKB krijgen medewerkers van het WIJ-team

bijvoorbeeld meer tijd om zaken in orde te maken voor de aanvraagprocedure gestart kan worden. De medewerkers van het WIJ-team geven aan dat de houding van GKB'ers bij de GKB niet echt veranderd is maar dat het wel eenvoudiger is om dingen voor elkaar te krijgen bij de GKB nu er een GKB'er in het WIJ-team zit. Vanuit de WIJ-teams komt ook de wens om de medewerkers van de GKB die niet in de wijk werkzaam zijn meer voor te lichten over de sociale problematiek die in de wijken spelen. Zoals er trainingen zijn voor WIJ-medewerkers over schuldhulpverlening, zo zou er ook een training over sociale problematiek voor GKBmedewerkers moeten komen.

De GKB'ers die werkzaam zijn gebleven op het GKB-kantoor geven aan dat zij niet de indruk hebben dat meer gebruik wordt gemaakt van inzicht in de sociale problematiek. Lang niet alle dossiers die op het GKB-kantoor worden behandeld komen vanuit de wijk. Veel klanten komen binnen zonder dat vooraf gesprek is geweest met een hulpverlener. De GKB'ers die niet deelnemen aan de pilot hebben zelfs de indruk dat GKB'ers in de wijk zich wellicht te veel bezig houden met sociale problematiek en daardoor specialistische regelgeving van schuldhulpverlening over het hoofd gaan zien.

- Door de werkwijze in de pilot krijgen medewerkers van de GKB meer inzicht in de sociale problematiek van inwoners.

- Door huisbezoek krijgen zij bijvoorbeeld zicht op gedragsproblematiek, taalproblemen, medicijngebruik of de leefsituatie van de klant.
- Informele contactmomenten met klanten en WIJ-medewerkers dragen bij aan andere houding ten opzichte van de klant.
- Door korte lijntjes tussen WIJ-team en de GKB is er meer maatwerk mogelijk.

3.3 Kwantitatieve data GKB

Met behulp van registratiegegevens van de GKBmedewerkers in de wijk en een overzicht van de inschrijvingen bij de GKB wordt in dit hoofdstuk vastgesteld of de pilot al heeft geleid tot een efficiëntere en effectievere schuldhulpverlening. Aangezien in de beperkte pilotperiode van een half jaar een bescheiden aantal registraties via de pilot zijn geweest, is het echter lastig om op basis hiervan gedegen conclusies over de effectiviteit en efficiëntie van de nieuwe werkwijze te trekken. De bevindingen gelden daarom meer als indicaties. Op de langere termijn zullen de effecten beter meetbaar worden. De eventuele toename in effectiviteit en efficiëntie van de schuldhulpverlening is gemeten aan de hand van het aantal en de doorlooptijd (duur) van inschrijvingen voor schuldhulptrajecten, het

aantal onvoltooide inschrijvingen, het aantal crisissituaties en de tijd tussen aan- en afmelding (duur) hiervan.

Op termijn zal de nieuwe werkwijze tot meer preventie van schulden moeten leiden met een afname in het aantal schuldhulpvragen als gevolg. In de startperiode van de nieuwe werkwijze kan door vroegsignalering juist een **toename van schuldhulpvragen** ontstaan. Omdat de evaluatie na een halfjaar plaatsvindt is eerder een toename dan een afname in het aantal schuldhulpvragen te verwachten. Ten tweede kan door een verbeterde afstemming tussen GKB en WIJ de kwaliteit van de dossiers verbeteren, waardoor aanmeldingen sneller volledig zijn en er **minder heraanmeldingen** nodig zijn en er een afname is van de doorlooptijd voor inschrijvingen. Ten derde kan door de samenwerking tussen GKB en WIJ het begrip van schuldeisers, zoals woningcorporaties en energieleveranciers, bij crisissituaties toenemen. De samenwerking kan leiden tot een **eerdere stabilisering van crisissituaties**. Naar verwachting leidt dit tot een afname in de tijd tussen aanmelding en afmelding van crisissituaties.

Aantal schuldhulpvragen

Uit de focusgroepen met WIJ- en GKBmedewerkers blijkt dat er meer aandacht is voor schuldenproblematiek in de wijk sinds de nieuwe werkwijze. Schuldenproblematiek is

beter bespreekbaar en daarmee eerder in zicht waardoor schuldhulpverlening eerder kan worden ingezet. De eerdere signalering van schuldenproblematiek kan daardoor in de beginfase leiden tot een toename in het aantal schuldhulpvragen. Om vast te stellen wat de invloed is van de pilot op het aantal schuldhulpvragen wordt een vergelijking gemaakt tussen de inschrijvingen voor schuldhulptrajecten in de pilotwijken en de controlewijken (tabel 6). Daarnaast wordt inzichtelijk gemaakt welk aandeel van de inschrijvingen in de pilotwijken via de WIJ-teams zijn gegaan (tabel 8).

In de pilotwijken is het totaal aantal inschrijvingen voor schuldtrajecten in 2016 afgenomen van 54 naar 37. Daarvan is ongeveer een kwart via de pilot ingeschreven. In de controlewijken is het aantal inschrijvingen eveneens afgenomen, maar van 57 naar 32. In beide gevallen is er sprake van een afname. De afname is echter sterker in de controlewijken dan in de pilotwijken. De werkwijze van de pilot zou een verklaring kunnen zijn voor deze kleinere afname, maar dit kan niet met zekerheid worden vastgesteld.

Kwaliteit van de dossiers

In de focusgroepen met WIJ- en GKBmedewerkers is aangegeven dat het aanmeldingsproces voor klanten eenvoudiger en soepeler verloopt. Zo wordt een traject sneller

opgestart en krijgen klant en medewerkers meer tijd voor de aanvraag waardoor de uiteindelijke aanmelding in één keer slaagt. De verwachting is dat dit in de pilotwijken is terug te zien in een afname in het aantal onvoltooide inschrijvingen. Bovendien kan een verbetering van de kwaliteit van dossiers er toe leiden dat de doorlooptijd voor de aanvraag van schuldhulpproducten afneemt.

Binnen de pilotwijken zijn twee inschrijvingen die via de pilot lopen niet voltooid. Buiten de pilot om gaat het voor de pilotwijken samen in totaal om drie gevallen. Uit een vergelijking tussen pilot- en controlewijken blijkt dat het aantal inschrijvingen dat niet is voltooid in de pilotwijken is gedaald van 17 naar 4. In de controlewijken gaat het om een afname van 7 naar 5. In beide gevallen is er sprake van een afname maar deze is sterker in de pilotwijken. Dit is in lijn met de verwachtingen.

De doorlooptijd (tabel 7) voor de inschrijvingen van de verschillende schuldhulpproducten is in de pilotwijken in 2016 met gemiddeld 4 dagen toegenomen ten opzichte van dezelfde periode 2015. In de controlewijken is de doorlooptijd gelijk gebleven. De doorlooptijd voor inschrijvingen die via de pilot zijn gekomen in de pilotwijken is lager dan voor aanvragen die buiten de pilot om zijn binnengekomen. De gemiddelde doorlooptijd voor inschrijvingen die via de pilot verlopen is 9 dagen, terwijl de

gemiddelde doorlooptijd buiten de pilot om 19 dagen bedraagt. Hoewel het om geringe aantallen gaat is de duur van inschrijving voor budgetbeheer en schuldregeling met gemiddeld respectievelijk 10 en 19 dagen korter voor deelnemers aan de pilot.

Aantal en stabilisatie van crisissituaties

Uit de focusgroepen met pilotmedewerkers van WIJ-team en GKB wordt niet duidelijk of de pilot van invloed is op het aantal crisissituaties zoals ontruiming en het afsluiten van gas, water en/of licht. Wel is het proces rondom crisissituaties veranderd. Woningcorporaties gaan bijvoorbeeld soepeler om met een ontruiming als ze weten dan er een GKBmedewerker vanuit het WIJ-team betrokken is. Dit wordt door medewerkers van de WIJ-teams beaamd. Door veranderingen in het proces rondom crisissituaties wordt verwacht dat de tijd tussen de aan- en afmelding van een crisissituatie afneemt, oftewel dat een crisissituatie eerder wordt gestabiliseerd.

De pilotwijken zijn vergeleken met de controlewijken voor de periode van de pilot en dezelfde periode in 2015. Het aantal crisissituaties is in de pilotwijken in de pilotfase afgenomen van 18 naar 15. In de controlewijken is juist een toename 9 naar 20 crisissituaties zien. De toename in de controlewijken is vooral te wijten aan het aantal aanzeggingen tot woningontruiming dat steeg van 4 naar 13.

In de pilotwijken is de duur tussen de aan- en afmeldingen van crisissituaties toegenomen van 6 naar 25 dagen. In de controlewijken is deze duur afgenomen van 15 naar 9 dagen. Zowel op het gebied van aankondiging van afsluiting elektra (van 7 naar 31 dagen) als aanzeggingen tot woningontruiming (van 6 naar 33 dagen) vindt er een sterke toename in de pilotwijken plaats, terwijl er een sterke afname in de controlewijken wordt waargenomen (elektra van 28 naar 3 dagen en woningontruiming van 18 naar 10 dagen).

In de pilotwijken neemt het aantal crisissituaties af maar neemt de duur tussen aan- en afmelding van de crisissituaties toe. In de controlewijken neemt het aantal crisissituaties juist toe, terwijl de duur ervan afneemt. Een vergelijking tussen de pilot en de niet-pilotgroep binnen de pilotwijken is niet mogelijk vanwege de lage aantallen. Bovendien vertekenen de relatief lage aantallen crisissituaties in de wijken deze ontwikkelingen. Het reikt te ver om op basis van de beschikbare gegevens eenduidige conclusies te trekken over deze ontwikkelingen.

- Door een bescheiden aantal registraties in de pilotperiode is het lastig om hiermee gedegen conclusies te trekken over de effectiviteit van de nieuwe werkwijze. Op langere termijn zullen effecten beter meetbaar worden.

- Voorlopige indicaties op basis van de beschikbare gegevens:
 - Het aantal inschrijvingen voor schuldtrajecten is in de controlewijken sterker afgenomen dan in de pilotwijken. Dit verschil komt mogelijk doordat door de pilot meer aandacht is gekomen voor schuldhulpverlening en vroegsignalering.
 - In de pilotwijken neemt het aantal crisissituaties af, maar neemt de duur tussen aan- en afmelding van de crisissituaties toe. Mogelijk komt dit door de bemiddelende rol die GKB en WIJ spelen richting schuldeisers.

4. Tevredenheid over hulpverlening

Aan de deelnemers van de verschillende focusgroepen is gevraagd hoe tevreden zij zijn met de pilot. Vastgesteld kan worden dat medewerkers van de WIJ-teams het meest tevreden zijn met de pilot. Maar ook WIJ- en GKB-managers en de pilotmedewerkers van de GKB geven over het algemeen aan tevreden te zijn. Beide zien een duidelijke meerwaarde in de pilot en zijn vooral tevreden over de toename aan inzicht in en begrip voor elkaars

werkwijze. De GKB-medewerkers die niet hebben deelgenomen aan de pilot zijn minder tevreden. Zij zien vooral een toename van werkdruk en risico's door de pilot. Hieronder wordt de tevredenheid van de verschillende betrokkenen bij de pilot verder toegelicht.

Medewerkers WIJ-team

Medewerkers van alle drie de WIJ-teams geven aan tevreden te zijn met de resultaten van de pilot. Gemiddeld waarderen zij de pilot met een 7,9.

De medewerkers van de WIJ-teams zijn vooral tevreden vanwege de korte lijnen met de GKB. Hierdoor is er meer regelruimte om oplossingen te vinden voor de problemen van klanten. De GKB-medewerkers in het WIJ-team weten hun netwerk bij de GKB in te zetten om zaken voor

elkaar te krijgen. Zo worden dossiers bijvoorbeeld minder snel afgebroken als er nog stukken ontbreken. Daarnaast neemt het onderling begrip tussen medewerkers van de WIJ-teams en de GKB-medewerkers toe. De GKB krijgt met de pilot een gezicht in de wijk. Volgens een aantal WIJ-medewerkers zijn de cliënten ook gebaat bij de pilot. Zo zouden zij hun motivatie beter vasthouden gedurende een traject. Daarnaast heeft de pilot als voordeel dat inwoners nu beter geïnformeerd kunnen worden over de dienstverlening.

- WIJ-medewerkers beoordelen de pilot gemiddeld met een 7,9.
- Ze zijn tevreden over de kortere lijnen met de GKB en de mogelijkheden om het netwerk van de GKB-medewerkers in te zetten.
- De WIJ-medewerkers ervaren meer regelruimte bij de GKB.
- Er is meer onderling begrip ontstaan tussen de WIJ-teams en GKB.
- Inwoners krijgen zo meer en betere informatie over de mogelijkheden en regels rondom schuldhulpverlening.

Medewerkers GKB-pilot

De GKB-medewerkers die hebben deelgenomen aan de pilot geven aan meer tevreden te zijn met de hulpverlening sinds de samenwerking in

de pilot. Zij waarderen de pilot gemiddelde met een 7,3.

De GKB-medewerkers die werkzaam zijn in het WIJ-team zijn onder meer tevreden omdat zij door de pilot inwoners spreken die zich anders niet snel melden bij de GKB. De GKB is zo eerder betrokken bij de problematiek en klanten komen eerder in traject bij de GKB. Ook hebben de pilotmedewerkers de indruk dat de kennis over schuldhulpverlening bij WIJ-medewerkers toeneemt. Deze medewerkers weten steeds vaker wanneer ze iemand van de GKB in moeten schakelen.

Door de pilot wordt bovendien ondervangen dat klanten tussen wal en schip belanden. De GKB krijgt een breder beeld van wat er speelt bij een klant. Door de werkwijze in de pilot kan een traject sneller worden opgestart en is er soms meer tijd voor de aanvraag waardoor de uiteindelijke aanmelding in één keer slaagt en er geen heraanmelding nodig is.

Dossiers zijn sneller compleet. De GKB'er in het WIJ-team gaat soepeler om met wat er in een dossier aangeleverd moet worden. Daardoor wordt er minder bureaucratie ervaren. Er is meer maatwerk mogelijk. Deze werkwijze proberen GKB-medewerkers uit de wijk ook terug mee te nemen naar het GKB-kantoor. Ook wordt sociale problematiek nu eerder

meegenomen in de overdracht van een dossier op het GKB-kantoor¹.

- GKB-medewerkers die hebben deelgenomen aan de pilot waarderen de pilot gemiddeld met een 7,3.
- Zij zien een bredere doelgroep van inwoners en kunnen eerder in actie komen bij problematische schulden.
- WIJ-medewerkers weten de medewerkers van de GKB beter te vinden dankzij de aanwezigheid in het WIJ-team.
- De pilot leidt tot meer maatwerk en minder bureaucratie.

Medewerkers GKB niet-pilot

De GKB-medewerkers die werkzaam zijn gebleven op het GKB-kantoor zijn minder tevreden met de pilot. De medewerkers in de focusgroep waarderen de pilot gemiddeld met een 6,5.

Medewerkers van de GKB die niet deelnemen aan de pilot geven aan dat hun tevredenheid over de schuldhulpverlening is afgenomen sinds de samenwerking in de pilot. De afname van de tevredenheid komt vooral doordat zij een toename van werkdruk ervaren (onder andere bij het spreekuur). Door de pilot zijn een aantal

medewerkers weggevallen omdat ze in de wijk aan het werk zijn. Dit is opgevangen door extra formatie toe te voegen aan het team.

Desondanks geven de medewerkers aan dat zij een toename van de werkdruk ervaren.

Ook wordt aangegeven dat collega's die in de wijk actief zijn nu minder goed bereikbaar zijn voor dringende specialistische vragen. Daardoor blijven werkzaamheden langer liggen. Er moet nu meer via de mail gewerkt worden waar voorheen vragen persoonlijk toegelicht konden worden aan een collega. Daardoor is het werk arbeidsintensiever geworden. Ook geven de medewerkers aan dat zij geen zicht hebben op wat de GKB'er in de wijk doet. Ze vragen zich bijvoorbeeld af of al die huisbezoeken wel nodig zijn en of dat de investering waard is. Daarnaast geven de medewerkers aan dat bij intake op het GKB-kantoor soms nog blijkt dat een dossier niet volledig is.

- GKB-medewerkers die niet hebben deelgenomen aan de pilot waarderen de pilot gemiddeld met een 6,5.
- Zij staan achter de uitgangspunten van de pilot maar hebben ook bedenkingen.
- Ondanks compensatie in de formatie ervaren zij een toename van de werkdruk.

¹ Met het GKB-kantoor wordt de centrale GKB-locatie aan het Harm Buitenplein 1 in Groningen bedoeld.

- Ook hebben zij weinig zicht op de activiteiten van de GKB-medewerkers in de wijk.

Managers WIJ-teams en GKB

Managers van de GKB en de WIJ-teams die deelnemen aan de pilot geven aan tevreden te zijn met de pilot. Gemiddeld geven zij de pilot een 7,3.

Door de aanwezigheid van de GKB'er in de wijk is kennis over schuldhulpverlening laagdrempelig en toegankelijk beschikbaar. De managers geven aan te zien dat medewerkers meer kennis krijgen over financiën waardoor zij vragen van inwoners beter kunnen beantwoorden. Ook inwoners hebben volgens hen baat bij de pilot (bijvoorbeeld door de inrichting van een financieel spreekuur). Daarnaast is er een goede samenwerking ontstaan tussen de GKB'ers in de wijk en de WIJ-teams. Zij weten elkaar goed te vinden voor kennisoverdracht. De belangrijkste succesfactor die wordt genoemd is het profiel van de GKB'er die deelneemt aan de pilot.

- De managers van de WIJ-teams en de GKB beoordelen de pilot gemiddeld met een 7,3.
- Zij zijn vooral tevreden over de toename van kennis over financiën bij de WIJmedewerkers.

- Belangrijke voorwaarde voor succes van de pilot is het profiel van de medewerker.

Klanten van de GKB

Om een beeld te krijgen van hoe de klanten de pilot hebben ervaren is contact gezocht met enkele schuldhulpvragers die via de pilot bij de GKB zijn aangemeld. Van in totaal 134 inwoners die gedurende de pilot contact hebben gehad met een GKB'er in een pilotwijk zijn er uiteindelijk elf daadwerkelijk in een (voorbereiding van een) regeling bij de GKB gekomen. Van deze elf waren er twee bereid om mee te werken aan een telefonisch interview.

Uit deze gesprekken is gebleken dat beide schuldhulpvragers erg tevreden zijn over de dienstverlening die ze van WIJ en GKB hebben ontvangen. Vooral de nabijheid en vertrouwde van WIJ in de wijk werd gewaardeerd. Ook de vlotte voorbereiding van het traject en de rol van de GKB'er in de wijk als procesbewaker en schakel tussen WIJ en GKB was voor hen een succesfactor.

Casus 1

We kunnen met dit kleine aantal respondenten geen uitspraken doen over de representativiteit van de bevindingen vanuit deze interviews. De onderstaande situatieschetsen geven dus geen volledig beeld van de ervaringen van klanten

maar bieden een illustratie van het verloop van de dienstverlening.

- Helaas is het aantal geïnterviewde klanten te laag om hier algemene uitspraken over te kunnen doen.

- Klanten van de GKB geven aan tevreden te zijn met de werkwijze in de pilot.

Dit voorbeeld betreft een alleenstaande vader met een minderjarige zoon. Deze man is in de financiële problemen gekomen doordat zijn ex-vriendin gebruik maakte van zijn auto en daar boetes en betalingsachterstanden mee had opgelopen. Deze klant was al bekend met het WIJ-team in zijn wijk omdat hij daar al regelmatig contact had met een maatschappelijk werker. Op aanraden van deze maatschappelijk werker werd de GKB'er uit het WIJ-team ingeschakeld voor zijn situatie en dit was voor hem daarom een makkelijke stap. Dit voelde als een vertrouwde weg.

In de periode van de schuldhulpaanvraag heeft hij in totaal ongeveer acht afspraken met dezelfde maatschappelijk werker gehad. De GKB'er was hier een aantal keer bij aanwezig. De klant vond deze gesprekken goed verlopen. Het ging soepel en snel. Hij was tevreden over de manier waarop hij geïnformeerd werd. De checklist die hij van de GKB'er kreeg voor het aanleveren van de documenten was erg handig. Ook over de doorlooptijd was hij tevreden. In ongeveer een maand was alles rond.

Al met al waardeert de schuldhulpvrager de dienstverlening met een 8. Hij was met name tevreden over de moeite die de medewerkers deden om een regeling voor hem te treffen. Zij zorgden ervoor dat hij de juiste documenten kon aanleveren en vervolgens dat deze documenten bij de juiste personen bij de GKB terechtkwamen voor het opstarten van de regeling.

De enige aanmerking die de schuldhulpvrager kon maken, ging over de hoogte van zijn weekgeld. Dit was wat gering voor het onderhoud van zichzelf en zijn zoontje.

Casus 2

Dit voorbeeld betreft een echtpaar dat al een tijdje niet meer rond kon komen met hun inkomsten. Ze hadden geen werk en wel hoge vaste lasten, waardoor ze betalingsachterstanden kregen. Ze hebben eerst geprobeerd om zelfstandig uit de schulden te komen omdat ze dit hun eigen verantwoordelijkheid vonden. Ze voelden daarom ook een drempel om hierbij hulp in te schakelen. Door gesprekken met vrienden en buurtgenoten hebben ze uiteindelijk toch de stap gezet om hulp te zoeken bij de maatschappelijk werker van het WIJ-team. Ze wisten dat ze daar terecht konden voor hulp bij financiële problemen. Aangegeven werd dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de voorziening hebben meegewerkt bij het zoeken van contact. Ze vonden het prettig dat de voorbereiding voor de schuldregeling zo “met iemand uit de buurt” bij het WIJ-team gedaan kon worden. Dat voelde wel vertrouwd. Het werd ook erg snel opgepakt.

Het echtpaar had steeds dezelfde contactpersoon en enkele keren werd die vergezeld door de medewerker van de GKB. Ze vond de gesprekken goed verlopen. De medewerkers leken goed voorbereid en het echtpaar kreeg antwoorden op alle vragen. Ze waren tevreden over de voorlichting die ze kregen. Naar hun idee werd er niet specifiek rekening gehouden met hun persoonlijke omstandigheden, maar de medewerkers volgden gewoon de regels. Ze waren al met al erg tevreden over de voorbereiding van de aanvraag, ondanks dat de aanvraag uiteindelijk nog niet helemaal volledig bleek.

Vervolgens vonden ze het wel lang duren (ongeveer twee maanden) voordat het budgetbeheer daadwerkelijk gestart was. In die tijd was het lastig rondkomen dus een spoedige oplossing was wel gewenst. Onduidelijk voor klant was dat budgetbeheer niet direct opgestart werd en dat zij tot die tijd zelf verantwoordelijk bleven voor doorbetaling van lasten. Dit hadden ze graag van tevoren geweten.

Alles overziend geven ze de schuldhulpverlening een 8,5. Met name de prettige, vlotte voorbereiding dichtbij in de wijk droeg hier aan bij. De wachttijd tot de daadwerkelijke schuldregeling was voor hen een verbeterpunt.

5. Aandachtspunten voor vervolg werkwijze

Met alle voorgaande bevindingen kan inzichtelijk gemaakt worden wat de aandachtspunten voor een verder vervolg van de werkwijze zijn. In dit hoofdstuk worden de succesfactoren, de belemmeringen, de kansen en de risico's van de nieuwe werkwijze beschreven. Bij de succesfactoren gaat het om wat de nieuwe werkwijze tot een succes maakt. Dit zijn de factoren die eraan bij hebben gedragen dat de doelstellingen bereikt konden worden. Bij de belemmeringen gaat het om de factoren die het realiseren van de doelstellingen in de weg stonden. De kansen betreffen de mogelijkheden die met de nieuwe werkwijze nog meer benut zouden kunnen worden. Tenslotte bij de risicofactoren gaat het om de zorgen die worden uitgesproken over eventuele risico's die de nieuwe werkwijze met zich meebrengt.

Succesfactoren

De grootste winst van de nieuwe werkwijze wordt gezien in de **korte lijnen** tussen WIJ en GKB en de **laagdrempelige en toegankelijke kennis** over schuldhulpverlening in de wijk. Dit wordt zowel als winst voor de medewerkers als voor de inwoners gezien. WIJ en GKB krijgen meer inzicht in elkaars werkwijze waardoor onderling begrip ontstaat. Voor de inwoners wordt hierdoor toegankelijke schuldhulpverlening georganiseerd. Met name het financiële spreekuur is hierbij een succes.

Daarnaast wordt aangegeven dat het van belang is dat de GKB naast de activiteiten in de wijk ook actief blijft op het GKB-kantoor. Daardoor wordt de GKB'er in de wijk een **echte schakel** tussen GKB en WIJ-team en ontstaan aan beide kanten korte lijnen. Uit de evaluatie blijkt dat vooral de WIJ-teams profiteren van de korte lijnen met de GKB. Andersom wordt deze wisselwerking nog minder gevoeld op het GKB-kantoor.

Door aanwezig te zijn in de wijk is er meer ruimte voor informele contactmomenten tussen GKB'ers en WIJ-medewerkers. Die mogelijkheid om **informele contactmomenten** te hebben is essentieel voor een goede samenwerking omdat het drempels wegneemt om op elkaar af te stappen. Elkaar leren kennen zorgt er voor dat sneller gebruik wordt gemaakt van elkaars kennis. Het helpt bijvoorbeeld als iemand van de GKB meegaat op **huisbezoek**. Deze huisbezoeken zijn tegelijkertijd een succesfactor voor het verkrijgen van inzicht in de sociale problematiek van wijkbewoners bij de GKB'er.

Eén van de factoren voor een succesvolle implementatie van schuldhulpverlening in de wijk is het **profiel** van de medewerker die vanuit de GKB wordt toegevoegd aan het WIJ-team. Belangrijk is dat de medewerker een open houding heeft en leergierig, creatief en flexibel is in omgang met regels. Ook is belangrijk dat de medewerker voldoende ruimte heeft en neemt om zelf invulling te geven aan zijn/haar rol in de

wijk. Kennis en kwaliteit van de medewerkers zijn daarbij ook van belang.

Belemmeringen

Tijdens de pilotperiode zijn er nog een aantal factoren geweest die een optimale schuldhulpverlening hebben belemmerd.

Wat meerdere keren naar voren is gekomen, is dat er bij de inloop bij het WIJ-team nog vaak onvoldoende **aandacht** was voor eventuele **schuldenproblematiek** van wijkbewoners. Hier speelt mogelijk een handelingsverlegenheid bij WIJ-medewerkers om het onderwerp van financiën bespreekbaar te maken. Ook werd aangegeven dat sommige WIJ-medewerkers de impact van schulden op andere problematieken nog regelmatig onderschatten. Onvoldoende focus op de financiële situatie van wijkbewoners belemmert daarmee een efficiënte schuldhulp.

Aanvullend op de aandacht van WIJmedewerkers voor financiën werd ook opgemerkt dat de aanwezigheid van de GKB'er in de wijk de WIJ-medewerkers de mogelijkheid biedt om schuldengerelateerde vragen van wijkbewoners door te spelen aan de GKB'er. Enerzijds leidt dit wellicht tot goed geïnformeerde schuldhulpvragers, maar anderzijds belemmert dit mogelijk wel de deskundigheidsbevordering van de WIJmedewerkers. De deskundigheid wordt dan immers nog als de verantwoordelijkheid van de GKB'er gezien,

waardoor de WIJ-medewerker geen **eigenaarschap** ervaart.

In de verschillende wijken is de **voorbereiding en inwerkperiode** van de GKB'er op verschillende manieren vormgegeven. Hierdoor hebben de GKB'ers ieder hun eigen start gekend. Waar de GKB'er in de ene wijk meteen sterk werd ingebed in het WIJ-team, werd die in een andere wijk meer in het diepe gegooid. Hoewel elke GKB'er uiteindelijk een gepaste rol heeft kunnen vinden, heeft de vorm van het inwerken in sommige gevallen een optimale start belemmerd.

Bij de GKB'ers die niet in de wijk werkzaam zijn, werd enige **weerstand** tegen de nieuwe werkwijze geconstateerd. Het lijkt of ze onvoldoende meegenomen zijn in het proces. Van tevoren was er wellicht ook te weinig rekening gehouden met de mogelijke gevolgen van de pilot voor deze medewerkers. Onvoldoende **afstemming** met deze GKBmedewerkers heeft wellicht het draagvlak voor de nieuwe werkwijze belemmerd. Er zou een betere afstemming met deze groep kunnen zijn over de doelstellingen van de nieuwe werkwijze, de werkzaamheden, rol en bevindingen van de GKB'ers in de wijk, de aandacht voor sociale problematiek bij klanten en de eventuele gevolgen voor hun eigen werkzaamheden.

Ten slotte geven enkele WIJ-medewerkers aan dat een gebrek aan tijd de mogelijkheden om deel te nemen aan de trainingen over schuldhulpverlening belemmert.

Kansen

Tijdens de focusgesprekken kwamen ook een aantal kansen naar voren die volgens de medewerkers met de nieuwe werkwijze van de pilot nog beter benut zouden kunnen worden. Deze kansen worden hieronder toegelicht.

De WIJ-medewerkers en GKB'ers in de wijk geven aan dat preventie op individueel niveau al duidelijk vergemakkelijkt is door de pilot. Er vindt onder andere preventie plaats door vroegtijdige adviesgesprekken en toegenomen aandacht voor financiële zaken. Er kan echter meer ingezet worden op **collectieve preventieactiviteiten**. Er kan meer op collectief niveau gebruik gemaakt worden van de deskundigheid van de GKB. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van voorlichtingsactiviteiten op het gebied van preventie. Deze wens wordt breed gehoord bij de verschillende partijen.

Er wordt ook aangedragen dat er in de verschillende wijken **specifieke doelgroepen** zijn die speciale aandacht vragen, zoals bijvoorbeeld jongeren, ZZP'ers of laaggeletterden. Specifiek beleid op dergelijke doelgroepen zal volgens de WIJ-medewerkers de mogelijkheden van

schuldhulpverlening meer volledig kunnen benutten.

De **samenwerking tussen verschillende instanties** kan nog meer ingericht worden op het vroegtijdig signaleren van financiële problemen bij inwoners. Zo zou met de GGZ of verslavingszorg afgestemd kunnen worden dat het WIJ-team zo spoedig mogelijk ingelicht wordt indien er aanwijzingen voor financiële problematiek bij de cliënten zijn. Ook zou de GKB de WIJ-teams vaker kunnen informeren over sociale problematiek van schuldhulpvrager als die zichtbaar wordt.

Hoewel de aandacht voor financiële problematiek bij inwoners in de WIJ-teams is toegenomen wordt dit nog steeds als verbetermogelijkheid gezien. WIJ-medewerkers vinden het nog steeds lastig om met inwoners over financiën te spreken. **Aandacht voor de financiële situatie** is echter wel een noodzakelijke voorwaarde om schuldenproblematiek te kunnen herkennen. Vooral bij de inloop dienen de WIJ-medewerkers deskundig en behendig te zijn om de financiële situatie van de inwoners in kaart te kunnen brengen. Het financiële spreekuur lijkt op dit gebied een duidelijke succesfactor. Het is dus aan te raden dit in alle wijken een prominente rol te geven in de samenwerking tussen WIJ en GKB.

Door de GKB'ers is aangegeven dat er mogelijk te veel gebruik wordt gemaakt van **vrijwilligers**, die niet altijd even goed op de hoogte zijn van schuldhulpverleningen. Deze worden soms te veel zelfstandig aan het werk gelaten, waardoor de voorbereiding van een aanvraag niet optimaal verloopt. Met de GKB'er in het WIJ-team wordt het mogelijk om deze vrijwilligers bij te scholen en te begeleiden. De vrijwilligers kunnen ook meer gestimuleerd worden om gebruik te maken van de kennis van de GKB'ers in de wijk.

Tot slot heeft de pilot er aan bijgedragen dat de GKB'er in de wijk meer inzicht krijgen in de sociale achtergrond en problematieken van inwoners. Hiermee wordt ook de maatwerk bij schuldhulpvragen vergroot. Vanuit de verschillende partijen werd aangegeven dat er nog wel de mogelijkheid ligt om dit inzicht in de sociale problematiek breder te verspreiden onder de GKB-medewerkers om het kantoor. De GKB'ers die niet werkzaam zijn in de wijk geven aan dat ze niet goed zicht op wat de GKB'ers in de wijk precies doen en wat de daadwerkelijk meerwaarde is van de wijkgerichte aanpak. Er zou daarom meer aandacht voor de **ambassadeursfunctie van de pilotmedewerkers** kunnen komen. Hierbij kunnen ze dan afstemmen welke rol de sociale achtergrond kan spelen en hoe hier op een effectieve manier mee omgegaan kan worden. Dit zou ook onderdeel van een training voor alle GKB-medewerkers kunnen zijn.

Risico's

De nieuwe werkwijze brengt ook een aantal aandachtspunten naar voren, waar sommige betrokkenen een zorg over uitspreken.

Een van de zorgen die uitgesproken is, is het verlies van **specialistische deskundigheid** van GKB'ers in het WIJ-team. Doordat de GKB'ers meer in de wijk actief zijn en hun aandachtsgebieden wellicht wat verlegd worden, blijven ze mogelijk onvoldoende op de hoogte van de veranderende wet- en regelgeving. Bewaakt moet worden dat de GKB'er een specialist blijft en geen generalist wordt. De GKB'er heeft een meer zakelijke rol dan de andere medewerkers in het WIJ-team. Deze scheiding moet goed bewaakt worden voor een zorgvuldige schuldhulpverlening. Daarnaast is de zorg uitgesproken dat er mogelijk versplintering van deskundigheid kan optreden doordat GKB'ers verspreid worden over de wijken. De verbondenheid met het GKB-kantoor moet gewaarborgd blijven.

Een andere risicofactor die genoemd wordt is dat de **werkdruk** mogelijk te hoog wordt voor de GKB'ers in de wijk als er toestroom komt van mensen die eigenlijk geen gebruik hoeven te maken van de dienstverlening in de wijk. Er moet in de dienstverlening een duidelijke scheiding blijven tussen klanten die zelfredzaam zijn en klanten die in de wijk geholpen moeten worden, omdat ze anders tussen wal en schip

belanden. Aangegeven wordt dat de medewerkers uit het WIJ-team dienen te fungeren als poortwachter zodat alleen de echte hulpbehoevenden gebruik maken van de diensten van de GKB'er in de wijk.

Hierop aansluitend is genoemd dat de **werkdrukbeleving** sinds de pilot is toegenomen bij GKB'ers op het kantoor. Zij hebben het gevoel dat ze taken overnemen van GKB'ers die actief zijn in de wijk zonder dat dit gecompenseerd wordt. Het management benadrukt echter dat er wel degelijk evenredige vervanging is ingezet op het kantoor. Dit vraagt wellicht nadere evaluatie met de medewerkers op het GKB-kantoor over waar de ervaren werkdruk door lijkt toegenomen.

Een ander inzicht van de evaluatie is dat de GKB'ers in de wijk wel hun **werkwijze** aanpassen aan de sociale problematiek van de klant, maar dat hun collega's op het GKB-kantoor nog eerder vast blijven houden aan hun oude werkwijze en de geldende regelgeving. GKB'ers in de wijk kiezen er in het belang van de klant bijvoorbeeld voor om een onderdeel van het dossier even te laten voor wat het is, maar hun collega's op kantoor klagen over onvolledige dossiers. Daardoor ontstaat weerstand over de werkwijze van de pilot. Er dient goed afgestemd te worden in welke mate rekening gehouden dient te worden met persoonlijke omstandigheden van

de klanten. Waar ligt de grens tussen de persoonlijke en zakelijk aanpak?

Een andere risicofactor van de nieuwe werkwijze is **privacy**. De pilot geeft GKB'ers in de wijk de mogelijkheid om gebruik te maken van de systemen van het WIJ-team. Tijdens de evaluatie kwam de vraag naar voren of het wenselijk is dat deze gegevens inzichtelijk zijn voor medewerkers van de GKB. Er wordt niet zo zeer getwijfeld aan de integriteit van de GKB'ers, maar bij een toekomstige uitbreiding van de pilot moet wel worden nagedacht over welke informatie toegankelijk moet zijn voor GKB'ers. Daarbij wordt aangegeven dat GKB'ers klanten bijvoorbeeld zouden kunnen labelen vanwege een opname in een verslavingskliniek in het verleden en dat dit mogelijk gevolgen kan hebben in het vervolgtraject. Het management geeft hierbij aan dat er gebruik gemaakt wordt van het algemene privacyprotocol en dat dit zeker de aandacht krijgt. Alle betrokkenen zouden hier wellicht nog eens nader over ingelicht kunnen worden.

Naast privacy wordt **veiligheid** van de GKB'er in de wijk genoemd als risicofactor. Vanuit het WIJteam wordt aangegeven dat inwoners een negatieve houding tegenover de GKB kunnen hebben. Op het GKB-kantoor is beveiliging aanwezig maar bij de WIJ-teams niet. Er hebben zich in de pilotwijken nog geen incidenten voorgedaan, maar de zorg wordt wel

uitgesproken dat een bewoner met een negatieve houding tegenover de GKB de GKB'er met ongewenst gedrag zou kunnen benaderen. Dit vraagt om aandacht.

Registratie activiteiten in de wijk

Een goede registratie is van groot belang om de effecten van de pilot op de lange termijn te volgen. In deze evaluatie is gebruik gemaakt van een logboek dat is bijgehouden door de GKB'ers in de wijk. Bij voortzetting van de pilot is het van belang om de registratie van de activiteiten goed te borgen en rekening te houden met noodzakelijke koppelingen om de effecten van de pilot ook op langer termijn te kunnen meten.

6. Conclusie

Het evaluatieonderzoek heeft zich gericht op het beantwoorden van drie onderzoeksvragen:

- In hoeverre draagt de pilot bij aan een effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening?
- In hoeverre zijn de betrokken partijen tevreden over de werkwijze in de pilot?
- Welke aandachtspunten zijn er voor een mogelijk toekomstige voortzetting van de nieuwe werkwijze?

Hieronder volgen de belangrijkste conclusies als antwoord op deze onderzoeksvragen.

In hoeverre draagt de pilot bij aan een effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening? De toevoeging van een medewerker van de kredietbank aan het WIJ-team heeft op een aantal onderdelen bijgedragen aan een effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening.

Ten eerste hebben WIJ-medewerkers meer kennis gekregen van schuldhulpverlening. Dat blijkt uit zowel de kennistoets die is afgenomen als uit de gesprekken die hebben plaatsgevonden. Uit de kennistoets blijkt dat gedurende de pilotperiode de kennis over schuldhulpverlening significant is toegenomen bij medewerkers in de pilotwijken, waar dat niet het geval is bij de controlewijken. De pilot lijkt daarmee dus een positief effect gehad te hebben op de kennis over schuldhulpverlening bij medewerkers van het WIJ-team. Daarnaast blijkt dat medewerkers die een financiële training hebben gevolgd significant beter scoren op de kennistoets dan medewerkers die geen financiële training hebben gevolgd. Dit geldt bij zowel de pilot- als de controlewijken. Investeren in financiële training van medewerkers in de wijk heeft dus mogelijk een positief effect op hun kennis over schuldhulpverlening.

Medewerkers van de WIJ-teams ervaren zelf ook dat zij meer kennis hebben over financiën. Daardoor kunnen zij inwoners beter voorlichten en begeleiden tijdens vragen over schulden. Zo kunnen inwoners bijvoorbeeld beter en sneller geïnformeerd worden over actuele regelgeving en mogelijkheden voor het oplossen van betalingsproblemen. Daarnaast gaat de WIJmedewerker bij een inwoners makkelijker het gesprek aan over financiën. Doordat er een medewerker van de GKB in het WIJ-team aanwezig is hebben zij ook iemand in de wijk waar ze op terug kunnen vallen bij specialistische vragen. Dit draagt bij aan een betere dienstverlening aan de burger.

Ten tweede is gekeken naar de mate waarin medewerkers van de kredietbank meer inzicht krijgen in de sociale problematiek van klanten. Daarnaast is gekeken of zij deze inzichten ook gebruiken om meer maatwerk te bieden. Uit het onderzoek blijkt dat dankzij de pilot meer inzicht is ontstaan in sociale problematiek van de klant. Door mee te gaan op huisbezoek krijgt de specialist meer inzicht in de situatie van de klant (zoals gedragsproblematiek, taalproblemen, medicijngebruik en de leefsituatie van de klant). Daardoor wordt zichtbaar waarom het soms moeilijk is om afspraken na te komen of om de juiste documenten aan te leveren. Dankzij de pilot kan al vroeg ingezet worden op omstandigheden die het vervolgtraject kunnen belemmeren. Hierdoor zijn er bijvoorbeeld minder heraanmeldingen nodig.

Ook draagt een toename van (informele) contactmomenten met zowel klanten als WIJmedewerkers bij aan een veranderende houding ten opzichte van de klant. Doordat er korte lijntjes zijn tussen WIJ-team en de GKB ontstaat een minder bureaucratisch proces en is er meer maatwerk mogelijk.

Ten derde is op basis van registraties in het systeem van de GKB onderzocht in hoeverre de nieuwe werkwijze invloed heeft gehad op het aantal inschrijvingen, de kwaliteit van dossiers en het aantal crisissituaties. De bevindingen zijn echter tot stand gekomen op basis van een bescheiden aantal registraties, gezien de beperkte pilotperiode van een half jaar. Het is daardoor lastig om op deze grond gedegen conclusies te trekken over de effectiviteit en efficiëntie van de nieuwe werkwijze, maar de voorlopige bevindingen zijn de volgende:

- Het aantal inschrijvingen voor schuldtrajecten is in de controlewijken sterker afgenomen dan in de pilotwijken. Dit verschil komt mogelijk doordat door de pilot meer aandacht is gekomen voor schuldhulpverlening en vroegsignalering.
- In de pilotwijken neemt het aantal crisissituaties af, maar neemt de duur tussen aan- en afmelding van de crisissituaties toe. Mogelijk komt dit door de bemiddelende rol die GKB en WIJ spelen richting schuldeisers.

In hoeverre zijn de betrokken partijen tevreden over de werkwijze in de pilot?

Alle betrokken partijen geven aan tevreden te zijn met de samenwerking in de pilot. De geïnterviewde klanten zijn tevreden over de dienstverlening die ze van WIJ en GKB hebben ontvangen. Vooral de nabijheid en vertrouwdeheid van WIJ in de wijk werd gewaardeerd. Ook de vlotte voorbereiding van het traject en de rol van de GKB'er in de wijk als procesbewaker en schakel tussen WIJ en GKB was voor hen een succesfactor.

De medewerkers van de WIJ-teams ervaren kortere lijnen met de kredietbank waardoor er meer maatwerk mogelijk is en zij klanten beter kunnen informeren. De organisatie van een financieel spreekuur draagt hier onder andere aan bij. Ook managers van de WIJ-teams en kredietbank geven aan tevreden te zijn over de pilot. Beide zien een duidelijke meerwaarde in de pilot en zijn vooral tevreden over de toename aan inzicht in en begrip voor elkaars werkwijze. WIJ-medewerkers schakelen eerder de kredietbank in waardoor bij problematische schulden eerder kan worden ingegrepen. Bovendien ervaren de GKB-medewerkers in de wijk dat dossiers sneller compleet zijn waardoor klanten eerder in een traject kunnen als dat nodig is.

De GKB-medewerkers die niet hebben deelgenomen aan de pilot geven aan een

toename van werkdruk en risico's te ervaren door de pilot. De inzet van medewerkers in de WIJ-teams is door de kredietbank echter wel gecompenseerd door de toevoeging van extra formatie.

Welke aandachtspunten zijn er voor een mogelijk toekomstige voortzetting van de nieuwe werkwijze?

Geconcludeerd kan worden dat de pilot een aantal positieve effecten heeft gehad op de schuldhulpverlening. De pilot is daarmee geslaagd in haar opzet en geeft richting aan een vervolg. Voor het vervolg van de nieuwe werkwijze zijn er wel een aantal aandachtspunten.

Een belangrijk aandachtspunt is dat er aandacht moet blijven voor het belang van de verbindende functie die de GKB'er vervult in het WIJ-team. De kredietbank en de WIJ-teams zijn twee verschillende werelden die overbrugd kunnen worden door de GKB'er in het WIJ-team. Daardoor ontstaan korte lijnen en meer begrip over elkaars werkwijze. Het is ook van belang om aandacht te hebben voor deze brugfunctie bij het opstellen van het profiel van de specialist die werkzaam gaat zijn in het WIJ-team.

Een ander belangrijk aandachtspunt is er voor te zorgen dat de medewerkers op het kantoor van de kredietbank voldoende worden meegenomen in nut en noodzaak van de nieuwe werkwijze.

Het duurt voor hen mogelijk langer voordat de resultaten zichtbaar worden. De brugfunctie van de GKB'er in de wijk kan hiervoor eveneens meer benut worden.

Ook biedt de nieuwe werkwijze de mogelijkheid om meer in te zetten op collectieve preventieactiviteiten in de wijk, met behulp van de deskundigheid van de GKB'er in de wijk. Gedurende de pilot heeft dit vooral op individueel klantniveau plaatsgevonden. Voor de toekomst is het belangrijk om ook te investeren in wijkgerichte activiteiten, waarmee voorkomen kan worden dat mensen in betalingsproblemen komen.

Bijlage 1. Overzicht activiteiten GKB-medewerkers

De GKB-medewerkers in het WIJ-team hebben vanaf het begin van de pilot in een logboek bijgehouden welke activiteiten zij hebben uitgevoerd. De GKB-medewerkers in de drie pilotwijken hebben in totaal met 134 personen contact gehad. Voor deze 134 personen zijn in totaal 228 contactmomenten geregistreerd. Het aantal geregistreerde contactmomenten en het aantal gesproken personen verschilt sterk per WIJteam. In [tabel 1](#) worden het aantal gesproken personen en geregistreerde momenten per pilotwijk weergegeven. In WIJ Selwerd zijn in totaal 59 personen gesproken en zijn in totaal 66 momenten geregistreerd gedurende de pilotperiode. Vijf personen zijn twee keer gesproken en een persoon drie keer. In WIJ Vinkhuizen zijn in totaal 49 personen gesproken. In totaal zijn er 133 contactmomenten geregistreerd. Hier zijn 21 personen eenmalig gesproken, tien personen twee keer, twaalf personen drie keer, en vier personen nog vaker. In WIJ De Wijert zijn in totaal 26 personen gesproken, waarvan drie personen twee keer.

Tabel 1: Overzicht van het aantal personen en aantal contactmomenten per pilotwijk.

Pilotwijken	Aantal personen	Aantal contactmomenten
WIJ Selwerd	59	66
WIJ Vinkhuizen	49	133
WIJ De Wijert	26	29
Totaal	134	228

De 228 verschillende contactmomenten bestonden uit diverse activiteiten (zie [tabel 2](#)). In 64 gevallen heeft contact plaatsgevonden om de administratie op orde te krijgen. Zeven maal ging het hierbij om het maken van een budgetoverzicht als eerste stap naar inzicht in de financiële situatie. In 31 gevallen ging het om het verzamelen van gegevens die nodig zijn voor het doen van een aanvraag. In 26 gevallen ging het om het voorbereiden van een aanvraag budgetbeheer, beschermingsbewind of schuldregeling. In totaal is in 13 van de 228 gevallen een regeling getroffen met een externe partij. In zeven gevallen ging het daarbij om overleg met een externe partij over oplossen van huur- of energieachterstanden. Zes maal is overleg geweest met een bewindvoerder over bijvoorbeeld leefgeld.

In 62 van de 228 gevallen ging het om het verstrekken van informatie aan de klant zonder verdere vervolgactie. In 43 van de 228 gevallen heeft na het contactmoment een vervolgspraak plaatsgevonden waarvan negen maal door middel van een huisbezoek. In 19 gevallen is tijdens het contactmoment doorverwezen naar een andere partij, waaronder zeven maal naar de GKB (o.a. voor Eurocoach) en drie maal naar de gemeente Groningen voor het aanvragen van een bijstandsuitkering.

Tabel 2: Overzicht van activiteiten in pilotwijken

Activiteiten	Contactmomenten
Administratie op orde	64
Informatie verstrekken	62
Vervolgspraak	43
Geen duidelijk vervolg	26
Doorverwijzing	19
Regeling treffen	13

Bijlage 2. Toelichting bevindingen kennistoets

In [tabel 3](#) staat het gemiddelde aantal vragen dat de WIJ-medewerkers goed hebben beantwoord op de kennistoets. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de pilotwijken en de controlewijken en tussen de voormeting en de nameting. Hiermee wordt inzichtelijk dat de WIJ-medewerkers van de pilotwijken bij de nameting gemiddeld twee vragen meer goed hadden dan bij de voormeting. Dit verschil is middels een statistische toets (ANOVA) significant bevonden. Bij de controlewijken is geen significant verschil tussen voor- en nameting gevonden.

Het verschil in het aantal juist beantwoorde vragen tussen de pilotwijken en controlewijken is overigens statistisch niet significant. In de pilotwijken en in de controlewijken is op collectief niveau dus evenveel kennis over schuldhulpverlening aanwezig maar gedurende de pilotperiode is de kennis in de pilotwijken wel statistisch significant toegenomen en in de controlewijken niet.

Tabel 3: Gemiddeld aantal vragen goed door de WIJ-medewerkers op de voor- en nameting.

Wijken	Vragen goed bij voormeting	Vragen goed bij nameting	Vershil
Pilotwijken	14,6 (n=57)	16,6 (n=55)	2,0**
Controlewijken	15,5 (n=34)	15,9 (n=41)	0,3

**p<0,01; *p<0,05

Omdat ten behoeve van de anonimiteit niet inzichtelijk is welke medewerkers hebben meegedaan aan de voor- en nameting is de individuele deskundigheidsbevordering niet vast te stellen. Het gaat dus om een algemeen beeld van de aanwezige kennis in de WIJ-teams. Er is ook niet vast te stellen welke factoren in dit geval hebben bijgedragen aan de individuele verbetering van deskundigheid. Er kan wel op collectief niveau gekeken worden of verschillen bij de eindmeting verklaard kunnen worden door een training schuldhulpverlening of het deelnemen aan de voormeting. Bij de nameting is namelijk ook gevraagd of de WIJ-medewerkers het afgelopen jaar een training over schuldhulpverlening hebben gevolgd om te kijken of dit mede kan hebben bijgedragen aan de deskundigheidsbevordering in het WIJ-team. Hieronder is in [tabel 4](#) te zien dat zowel in de pilotwijken als in de controlewijken de medewerkers die een training

hebben gevolgd ook statistisch significant beter scoren op de nameting dan degenen die de training niet hebben gevolgd.

Tabel 4: Gemiddeld aantal vragen goed op de nameting door de WIJ-medewerkers, uitgesplitst naar het wel of niet volgen van een training over schuldhulpverlening.

Wijken		Vragen goed bij nameting	Vershil
Pilotwijken	Zonder training SHV	15,7 (n=26)	
	Met training SHV	17,7 (n=26)	2,0*
Controlewijken	Zonder training SHV	14,7 (n=29)	
	Met training SHV	18,6 (n=12)	3,9**

**p<0,01; *p<0,05

Bij de nameting is ook gevraagd of de WIJ-medewerkers mee hadden gedaan aan de voormeting. Hiermee kan gekeken worden of er een mogelijk toetseffect is opgetreden. Dat wil zeggen dat deelname aan de voormeting de resultaten van de nameting beïnvloed kan hebben, doordat de medewerkers bijvoorbeeld weten welke vragen gesteld worden.

In **tabel 5** staat het aantal vragen dat de WIJ-medewerkers gemiddeld goed hebben beantwoord op de nameting, uitgesplitst naar wel of niet deelnemen aan de voormeting. Hoewel er lichte verschillen zijn gevonden tussen WIJ-medewerkers die wel of niet hebben deelgenomen aan de voormeting, zijn deze verschillen niet statistisch significant.

Tabel 5: Gemiddeld aantal vragen goed op de nameting door de WIJ-medewerkers, uitgesplitst naar het wel of niet deelnemen aan de voormeting.

Wijken		Vragen goed bij nameting	Vershil
Pilotwijken	Zonder deelname voormeting	16,0 (n=34)	
	Met deelname voormeting	17,3 (n=18)	1,3

Controlewijken	Zonder deelname voormeting	15,6 (n=30)	
	Met deelname voormeting	16,1 (n=8)	0,5

**p<0,01; *p<0,05

Bijlage 3. Verschillen in aantallen en duur van activiteiten in pilot- en controlewijken

Tabel 6: Overzicht van aantallen van activiteiten in de pilot- en controlewijken.

Activiteiten (in aantal)	Aantal in pilotwijken 2015	Aantal in pilotwijken 2016	Verskil in pilotwijken 2016-2015	Aantal in controlewijken 2015	Aantal in controlewijken 2016	Verskil in controlewijken 2016-2015	Verskil tussen pilotwijken en controlewijken 2015	Verskil tussen pilotwijken en controlewijken 2016	Verskil tussen pilotwijken en controlewijken 2015-2016
Adviesgesprek	50	52	2	54	39	-15	-4	13	17
Bemiddelingsgesprek	43	31	-12	30	27	-3	13	4	-9
Crisis - Aangekondigde boedelverkoop	0	2	2	0	2	2	0	0	0
Crisis – Aangekondigde afsluiting netbeheer	1	0	-1	0	1	1	1	-1	-2
Crisis - Aankondiging afsluiting van elektra	4	3	-1	2	2	0	2	1	-1
Crisis - Aankondiging afsluiting van gas	5	2	-3	3	2	-1	2	0	-2
Crisis – Aanvraag faillissement	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Crisis - Aanzegging tot woningontruiming	8	7	-1	4	13	9	4	-6	-10
Totaal aantal crisissituaties	18	15	-3	9	20	11	9	-5	-14
Inschrijving budgetbeheer	14	13	-1	23	7	-16	-9	6	15
Inschrijving schuldregeling	33	13	-20	30	11	-19	3	2	-1
Inschrijving WSNP	6	4	-2	4	3	-1	2	1	-1
Nog in behandeling (inschrijving)	1	7	6	0	11	11	1	-4	-5
Totaal aantal inschrijvingen	54	37	-17	57	32	-25	-3	5	8
Inschrijving niet voltooid	17	4	-13	7	5	-2	10	-1	-11
Overig (EXT)	18	13	-5	27	15	-12	-9	-2	7
Totaal aantal activiteiten	200	152	-48	184	138	-46	16	14	-2

Tabel 7: Overzicht van de duur van de verschillende activiteiten in de pilot en controlewijken.

Activiteiten (duur, afgerond in dagen)	Duur in pilotwijken 2015	Duur in pilotwijken 2016	Verskil in pilotwijken 2016-2015	Duur in controlewijken 2015	Duur in controlewijken 2016	Verskil in controlewijken 2016-2015	Verskil tussen pilotwijken en controlewijken 2015	Verskil tussen pilotwijken en controlewijken 2016	Verskil tussen pilotwijken en controlewijken 2015-2016
Crisis - Aangekondigde boedelverkoop	0	4	4	0	3	3	0	1	1
Crisis – Aangekondigde afsluiting netbeheer	3	0	-3	0	1	1	3	-1	-4
Crisis - Aankondiging afsluiting van elektra	7	31	24	28	3	-25	-20	29	49
Crisis - Aankondiging afsluiting van gas	5	16	11	3	19	16	2	-3	-5
Crisis – Aanvraag faillissement	0	11	11	0	0	0	0	11	11
Crisis - Aanzegging tot woningontuiming	6	33	27	18	10	-8	-12	24	35
Gemiddelde duur crisissituaties	6	25	19	15	9	-6	-9	16	25
Inschrijving budgetbeheer	11	15	4	13	20	7	-2	-5	-4
Inschrijving schuldregeling	14	17	3	15	13	-2	-1	4	4
Inschrijving WSNP	6	13	7	11	14	3	-5	-2	3
Nog in behandeling (inschrijving)	30	23	-7	0	11	11	30	12	-18
Gemiddelde doorlooptijd inschrijvingen	13	17	4	14	14	0	-1	3	4

Tabel 8: Overzicht van het aantal en de duur van activiteiten in de pilotwijken.

Activiteiten (in aantal of in duur)	Aantal in pilotwijken via de pilot	Aantal in pilotwijken via andere weg	Aandeel via de pilot	Duur in pilotwijken via de pilot	Duur in pilotwijken via andere weg	Vershill in duur tussen binnenkomst via pilot of via andere weg
Adviesgesprek	13	43	23%	8	15	-7
Bemiddelingsgesprek	11	26	30%	15	9	6
Crisis - Aangekondigde boedelverkoop	2	1	67%	1	7	-6
Crisis – Aangekondigde afsluiting netbeheer	0	0	-	0	0	-
Crisis - Aankondiging afsluiting van elektra	0	3	0%	0	31	-
Crisis - Aankondiging afsluiting van gas	2	1	67%	28	4	24
Crisis – Aanvraag faillissement	0	1	0%	0	11	-
Crisis - Aanzegging tot woningontruiming	3	6	33%	27	35	-8
Totaal aantal/gemiddelde duur crisissituaties	7	12	37%	20	27	-7
Inschrijving budgetbeheer	2	11	15%	7	16	-10
Inschrijving schuldregeling	4	10	29%	2	21	-19
Inschrijving WSNP	1	4	20%	0	13	-13
Nog in behandeling (inschrijving)	4	5	44%	20	25	-5
Totaal aantal/gemiddelde duur inschrijvingen	11	30	27%	9	19	-9
Inschrijving niet voltooid	2	3	40%	17	22	-5
Overig (EXT)	5	11	31%	28	18	10
Totaal aantal/gemiddelde duur activiteiten	49	125	28%	14	16	-2