gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Marktlaan 124
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852

Verzenddatum

2 4 SEP. 2024

Cluster	Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Contactpersoon	Anneloes Hansen
Telefoon	0900 1852
Uw brief	
Ons kenmerk	XS-24082102.482
Bijlage(n)	Rapport Evaluatie van schuldhulpverlening in 2023 en de pilot Eropaf
Onderwerp	Informatie over evaluatie schuldhulpverlening 2023 en pilot Eropaf

Geachte heer, mevrouw,

In deze brief informeren wij de raad over de belangrijkste uitkomsten van de toegezegde evaluatie over de uitvoering van de Schuldhulpverlening door Verder[1] in 2023 en de evaluatie van de pilot Eropaf. Beide evaluaties zijn door het adviesbureau Berenschot (hierna: Berenschot) uitgevoerd. Daarnaast informeren wij de raad over het vervolg.

Evaluatie Schuldhulpverlening 2023
De uitvoering van schuldhulpverlening wordt in onze gemeente door externe partijen uitgevoerd. Verder voert het grootste gedeelte van de schuldhulpverlening uit. Zij zijn verantwoordelijk voor de aanmelding, intake, stabilisatie, financiële begeleiding, schuldregelen en de nazorg van de schuldhulpverlening.

Resultaten
In 2023 zijn in totaal 405 aanmeldingen gedaan voor schuldhulpverlening. Dit is een stijging van 47% ten opzichte van 2022. Deze stijging is te verklaren door de hoge inflatie en de forse stijging van de energieprijzen. In totaal is door Verder aan 710 dossiers gewerkt. Dit zijn zowel nieuwe aanmeldingen uit 2023, als lopende dossiers die eerder zijn gestart. De gemiddelde schuld van € 45.304 per dossier in 2023, was nagenoeg gelijk aan de gemiddelde schuld per dossier in 2022. Tot slot bleef het gemiddeld aantal schuldeisers gelijk met 17.

Over het algemeen is een verbetering zichtbaar in de uitvoering van schuldhulpverlening uitgevoerd door Verder. Een gedeelte van de knelpunten, benoemd in de in 2023 uitgevoerde

[1] Per 1 januari 2024 is de naam van Plangroep gewijzigd naar Verder. In deze brief aan de raad en de rapportage wordt gebruik gemaakt van deze nieuwe naam.

scenariostudie schuldhulpverlening van Berenschot[2], is in 2023 ook opgelost. De bereikbaarheid van Verder is in vergelijking met 2022 gestegen. Ook is de onduidelijkheid over het mogen inzetten van saneringskredieten opgelost. Wanneer een saneringskrediet wordt ingezet, doet de schuldhulpverlener een voorstel aan alle schuldeisers. Bij een akkoord van de schuldeisers worden alle schulden aan het begin van het traject afgekocht. De cliënt betaalt daarna in anderhalf jaar de schuld af aan één schuldeiser, namelijk de kredietbank. Wij staan borg voor het door de kredietbank verstrekte krediet. Dit betekent dat wij het risico lopen als een schuldenaar de schulden niet aflost. Wij hebben ervoor gekozen om ons niet aan te sluiten bij het Waarborgfonds saneringskredieten (Wsk), omdat het risico op niet afbetalen zeer laag is. Landelijk lost meer dan 95% van de personen het saneringskrediet af. Het is bij de medewerkers van Verder inmiddels breed bekend dat het uitgangspunt is: 'saneringskrediet, tenzij'. Daarnaast hebben wij meer grip op Verder, waardoor de samenwerking en sturing beter is. Tot slot (hoewel niet expliciet benoemd in de evaluatie) zien we dat het aantal klachten in 2023 is gedaald ten opzichte van 2022. In 2022 waren er 28 klachten en in 2023 22.

Aandachtspunten
Er blijven ook verbeteringen mogelijk. Het grootste aandachtspunt is het aantal personen dat na aanmelding uitvalt. Bij uitval na aanmelding verschijnen personen niet op de fysieke afspraak voor de intake. Als het hierna niet lukt om met een persoon contact krijgen, wordt een dossier gesloten en zien wij dit als uitval. Het uitvalpercentage is hoger in de gemeente Haarlemmermeer dan in andere gemeenten. Dit hoge uitvalpercentage kan volgens Berenschot verklaard worden door de reistijd vanuit andere kernen naar Hoofddorp. Samen met Verder onderzoeken we welke mogelijkheden er zijn om bij de intake rekening te houden met reistijd naar Hoofddorp. Wanneer dit effectief blijkt, nemen we dit mee bij de implementatie van het door onze gemeente zelf laten uitvoeren van de onderdelen intake, stabilisatie en nazorg van de schuldhulpverlening.

Daarnaast zien we een relatief lage score op klanttevredenheid. Verder scoort in onze gemeente een 6,1, terwijl met Verder is afgesproken dat zij minimaal een 7 moeten scoren. Bij andere gemeenten wordt dit, met een landelijk gemiddelde van 7,1, wel gerealiseerd. Deze lagere score komt waarschijnlijk door het hoge personeelsverloop bij Verder onder het contract met onze gemeente. Dit heeft gevolgen voor de kwaliteit van de dienstverlening, zoals het ontbreken van een vast gezicht als aanspreekpunt. Het personeelsverloop bij Verder heeft zowel bij ons als bij Verder de continue aandacht. Verder is duidelijk over deze problemen en houdt ons hier actief over op de hoogte. Verder werkt aan het op sterkte brengen en houden van de personele bezetting. Het derde kwartaal van 2024 is de personele bezetting voor Haarlemmermeer op sterkte.

Het laatste aandachtspunt is de daling van percentage van het aantal succesvol afgeronde schuldhulpverleningstrajecten. Dit percentage is gedaald van 95% in 2022 naar 85% in 2023. Dit percentage gaat specifiek over de schuldregelingsfase van het schuldhulpverleningstraject. In deze fase probeert de schuldhulpverlener met de schuldeisers afspraken te maken over het (gedeeltelijk) kwijtschelden van de schulden en het bedrag dat de schuldeisers nog ontvangen. Dit bedrag is vaak een fractie van de totale schuld. In 2023 is de standaard aflosperiode gehalveerd van 36 maanden naar 18 maanden. Met de halvering van de duur van het traject, krijgen schuldeisers (nog) minder dan zij eerder ontvingen. Met name kleinere schuldeisers gaan hierdoor minder snel akkoord met een regeling. Daarnaast speelt bij het slagen van een schuldhulpverleningstraject ook een rol of schulden te goeder trouw zijn ontstaan. Schulden die

[2] Rapport 'Een toekomstbestendige inrichting van de schuldhulpverlening - Scenario-onderzoek in opdracht van de gemeente Haarlemmermeer'.

niet te goeder trouw zijn ontstaan, zijn onder andere schulden ontstaan door fraude of door een verslaving aan bijvoorbeeld gokken of drugs. Wanneer dit het geval is, mogen deze schulden niet mee worden genomen in het schuldregelingstraject. Dit speelt het ene jaar meer dan het andere jaar. Door de relatief kleine aantallen in de schuldregelingsfase in onze gemeente, wordt dit snel zichtbaar als dit een jaar (door toeval) meer voorkomt. Bij het niet succesvol afronden van een schuldhulpverleningstraject bekijkt Verder opnieuw hoe de schuldenaar kan worden geholpen. Verder bekijkt dan welke ondersteuning iemand nodig heeft. Dit kan onder andere via het indienen van een verzoek bij de bij de rechter om een dwangakkoord waarbij schuldeisers worden gedwongen om in te stemmen met een schuldregeling, via het aanvragen van bewindvoering of, wanneer sprake is van multiproblematiek, het warm overdragen van een persoon aan Meerwaarde. Bij deze warme overdracht meldt Verder iemand aan bij Meerwaarde en hebben de hulpverleners contact met elkaar voor de overdracht.

Conclusie
Uit de evaluatie van de schuldhulpverlening in 2023 blijkt dat dit beter gaat dan in 2022. Wel zijn verbeteringen mogelijk. Hier zetten wij ons samen met Verder de komende periode op in.

Evaluatie pilot Eropaf
Sinds juli 2021 voert Meerwaarde de pilot Eropaf[3] uit. Eropaf heeft als doel huisuitzettingen te voorkomen op het moment dat een huisuitzetting dreigt. Huur is vaak een vaste last die het langst wordt betaald als mensen betalingsproblemen hebben. Als een huisuitzetting dreigt, hebben personen vaak al zeer problematische schulden. De aanpak, waarbij een medewerker van Meerwaarde en een schuldhulpverlener van Verder op huisbezoek gaan, werkt goed voor deze doelgroep. Personen met zeer problematische schulden melden zich vaak niet makkelijk voor hulp. Wanneer het via een huisbezoek is gelukt vertrouwen te winnen van een persoon, volgen meestal meerdere gesprekken tussen de sociaalwerker van Meerwaarde en de inwoner. In deze gesprekken wordt iemand gemotiveerd om de financiële situatie onder controle te krijgen en de daarvoor beschikbare hulp te accepteren. Als afspraken zijn gemaakt met de betrokken inwoner over de benodigde zorg en ondersteuning, nemen andere organisaties de hulp over. Meerwaarde blijft betrokken als casusregisseur. Uit de evaluatie blijkt dat Eropaf heel succesvol is in het voorkomen van huisuitzettingen. In de pilot wordt hiervoor samengewerkt met de woningcorporatie Ymere, Verder en onze gemeente. Per casus bekijkt Meerwaarde welke eventuele ondersteuning van andere organisaties naast schuldhulpverlening nodig is.

Resultaten
Tot eind 2023 zijn 120 meldingen binnengekomen, hiervan zijn 107 huisuitzettingen voorkomen. In 82 gevallen is dit door de inzet van Eropaf. De andere 25 mogelijke huisuitzettingen zijn op een andere wijze voorkomen.
Met de inzet van Eropaf wordt veel persoonlijk leed voorkomen. Dit gaat allereerst om het voorkomen van het verliezen van een thuis. Daarnaast ontvangen personen hulp om hun financiën weer op orde te krijgen. Wanneer andere problemen spelen, zullen zij ook daar de juiste ondersteuning bij krijgen. Hierdoor krijgen personen de kans om hun leven weer op te bouwen. Dit met het doel om op de langere termijn zonder hulp weer verder te gaan.

Het succes van Eropaf verklaart Berenschot mede doordat niet de overheid, maar medewerkers van Stichting Meerwaarde (maatschappelijk werk) bij de mensen langsgaan. De inschatting is dat zij makkelijker bij de mensen binnenkomen, daarnaast hebben zij ook expertise met andere

[3] Eropaf moet niet verward worden met Vroeg eropaf. Vroeg eropaf geeft invulling aan de voor gemeenten wettelijke taak van vroegsignalering van schulden.

problematiek die soms bestaat naast de schuldenproblematiek. Hierbij kan gedacht worden aan dreigende en vervuilde woonsituaties.

Niet alleen op individueel niveau levert de werkwijze Eropaf voordelen op. Het is aannemelijk dat met de inzet van Eropaf ook maatschappelijke kosten worden bespaard. Door de interventie van Eropaf krijgen mensen de ondersteuning die zij nodig hebben. Dit voorkomt verdere problemen, hogere schulden en recidive en daarmee hogere maatschappelijke kosten. Het exact kwantificeren van de maatschappelijke kosten en baten is lastig. In 2023 waren de kosten per voorkomen huisuitzetting door Eropaf € 5.334. Nachtopvang kost circa € 80 per nacht en in het geval van begeleid wonen lopen de kosten op tot ongeveer € 50.000 per jaar per huishouden. Naast deze kosten worden bij een ontruiming ook kosten gemaakt voor de daadwerkelijke ontruiming, zoals de opslag van de inboedel en juridische kosten voor bijvoorbeeld het ontbinden van huurovereenkomst. De gemiddelde kosten bij een huisuitzetting zijn, op basis van een grove inschatting, ongeveer € 80.000. Het is daarmee zeer aannemelijk dat de kosten bij een huisuitzetting hoger zijn geweest dan de kosten gemaakt voor het voorkomen van een huisuitzetting.

Aandachtspunten
Een aandachtspunt in de uitvoering van Eropaf is dat niet bij alle partners altijd het juiste urgentiebesef wordt gevoeld om acties in te zetten. Eropaf is een crisismaatregel waarbij vaak snel maatwerk nodig is. Specifiek voor onze gemeente komt uit de evaluatie naar voren dat bij de aanvraagprocedure voor een bijstandsuitkering voor Eropaf-klanten meer maatwerk nodig is. Wij hebben hier nu extra aandacht voor.

Tot slot wordt in de pilot samengewerkt met één woningcorporatie, Ymere. Binnen de pilot zijn onvoldoende financiële middelen beschikbaar om dit uit te bereiden naar meerdere corporaties en particuliere verhuurders. Hoewel Ymere verreweg de grootste verhuurder is in onze gemeente, betekent dit dat momenteel andere corporaties of particuliere verhuurders niet zijn aangesloten bij de aanpak. Bij andere verhuurders is er dus nog geen gezamenlijke aanpak om huisuitzettingen te voorkomen.

Conclusie
Uit de evaluatie van de pilot Eropaf blijkt dat deze succesvol is. Voor de pilot is tot en met 2025 € 150.000 per jaar beschikbaar gesteld. Daarna is hier geen geld meer voor in de programmabegroting opgenomen.

Vervolg
In 2025 leggen we de raad, zoals toegezegd, een nieuw beleidsplan Schuldhulpverlening voor. In dit beleidsplan houden wij rekening met de aanbevelingen en conclusies van de twee evaluaties. In het beleidsplan is ook aandacht voor hoe wij in de toekomst de andere delen van de dienstverlening rondom schuldhulpverlening willen vormgeven, waaronder vroegsignalering. Daarnaast is in het beleidsplan aandacht voor de mogelijkheid voor structurele opvolging en invulling van Eropaf.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris, de burgemeester,

Cees Vermeer Marianne Schuurmans-Wijdeven

Berenschot



RAPPORT

Evaluatie van schuldhulpverlening in 2023 en de pilot Eropaf

72980 - Intern vertrouwelijk - 30 augustus 2024

Bram Berkhout, Bart Vertegaal en Maya Ramdin

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 ... 3

Evaluatie van schuldhulpverlening in 2023 en de pilot Eropaf ... 3

1.1 Inleiding ... 3
1.2 Onderzoeksvragen ... 3
1.3 Onderzoeksaanpak ... 3
1.4 Leeswijzer ... 4

Hoofdstuk 2 ... 5

Bevindingen over uitvoering van de schuldhulpverlening in 2023 ... 5

2.1 Huidige organisatie schuldhulpverlening ... 5
2.2 Cijfers over omvang schuldhulpverlening in 2023 ... 5
2.3 Hoe heeft Verder in 2023 de schuldhulpverlening uitgevoerd? ... 7
2.4 Over 2022 geconstateerde knelpunten opgelost? ... 10
2.5 Beantwoording onderzoeksvragen ... 11

Hoofdstuk 3 ... 13

Bevindingen over de uitvoering en werking van Eropaf ... 13

3.1 Over pilotproject Eropaf ... 13
3.2 Hoe verloopt de samenwerking ... 15
3.3 Bereikte resultaten ... 15
3.4 Financiële en maatschappelijke effecten ... 17
3.5 Ruimte voor verbetering volgens MeerWaarde ... 18
3.6 Beantwoording onderzoeksvragen ... 19

Hoofdstuk 4 ... 20

Overkoepelende conclusies ... 20

Bijlage 1. Literatuurlijst ... 21
Bijlage 2. Respondenten ... 22
Bijlage 3. Tabellen ... 23

HOOFDSTUK 1

Evaluatie van schuldhulpverlening in 2023 en de pilot Eropaf

1.1 Inleiding

Berenschot heeft in opdracht van de gemeente Haarlemmermeer twee compacte evaluaties uitgevoerd, namelijk een evaluatie van de uitvoering van de schuldhulpverlening in 2023 en een evaluatie van het pilotproject Eropaf. Deze twee evaluaties zijn aan de gemeenteraad toegezegd. In dit rapport doen we van beide evaluaties verslag.

1.2 Onderzoeksvragen

Onderzoeksvragen voor de evaluatie schuldhulpverlening 2023

De eerste evaluatie moest inzicht opleveren over hoe het in heel 2023 is gegaan met de schuldhulpverlening en dan vooral hoe Verder haar dienstverlening heeft uitgevoerd. Hiervoor zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe verliep de uitvoering van de schuldhulpverlening door Verder in 2023?
2. Wat zijn de resultaten van Verder betreffende de prestatie-indicatoren zoals vastgelegd in het contract?
3. Is verbetering zichtbaar ten opzichte van 2022?
4. Welke quick wins zijn er voor de uitvoering van schuldhulpverlening in 2024 en 2025?

Onderzoeksvragen voor de evaluatie pilotproject Eropaf

De tweede evaluatie moet inzicht opleveren over de uitvoering en werking van het pilotproject Eropaf. Voor deze evaluatie gelden de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de resultaten van de pilot Eropaf?
2. Wat levert de pilot op (in financiële middelen en kwalitatieve zin voor de deelnemers)?
3. Is het wenselijk om de pilot te continueren en hoe past dit binnen de veranderingen rondom de inrichting van schuldhulpverlening waarbij de gemeente zelf de intake, stabilisatiefase en nazorg uitvoert?

1.3 Onderzoeksaanpak

We hebben twee compacte evaluaties uitgevoerd. Dit betekent dat de beantwoording van de onderzoeksvragen in belangrijke mate is gebaseerd op hergebruik van enerzijds eerder verzamelde kwantitatieve data en anderzijds van al bestaande openbare en niet openbare documenten. Deze documenten hebben we gespecificeerd in de literatuurlijst in bijlage 1 in dit rapport.

Ter aanvulling op het hergebruik van bestaande data en documenten hebben we interviews afgenomen via videobellen. Deze interviews hebben we gebruikt om een toelichting te vragen op onze inzichten uit de secundaire analyse en daar waar nodig deze te verdiepen. Voor de evaluatie van de schuldhulpverlening in 2023 heeft er zowel bij de gemeente als bij Verder een groepsinterview plaatsgevonden. Deze groepsinterviews hebben we ook meteen benut voor de evaluatie van Eropaf. Voor de evaluatie van Eropaf hebben we verder interviews gehouden met betrokkenen bij het pilotproject bij welzijnsorganisatie MeerWaarde en de woningcorporatie Ymere.

We hebben onze onderzoekswerkzaamheden uitgevoerd in de periode tussen 10 juni en 12 juli 2024.

1.4 Leeswijzer

Het vervolg van ons rapport bestaat uit drie hoofdstukken. In hoofdstuk 2 beschrijven we onze bevindingen voor de compacte evaluatie van de schuldhulpverlening in 2023. Voor de evaluatie van het pilotproject Eropaf doen we dat in hoofdstuk 3. Elk hoofdstuk sluiten we af met een paragraaf waarin we de onderzoeksvragen van de bewuste evaluatie beantwoorden op basis van de beschreven bevindingen. In het slothoofdstuk trekken we als onderzoekers een aantal overkoepelende conclusies en doen we een aantal aanbevelingen.

Het rapport heeft drie bijlagen.

HOOFDSTUK 2

Bevindingen over uitvoering van de schuldhulpverlening in 2023

In dit hoofdstuk beschrijven we onze bevindingen over hoe Verder in 2023 uitvoering heeft gegeven aan de aan haar uitbestede schuldhulpverleningstaken in de gemeente Haarlemmermeer.

2.1 Huidige organisatie schuldhulpverlening

Voor de volledigheid zetten we eerst kort uiteen hoe de schuldhulpverlening op dit moment georganiseerd is in Haarlemmermeer. De volledige uitvoering van de schuldhulpverlening, inclusief vroegsignalering en financiële begeleiding, heeft de gemeente nu nog belegd bij partijen buiten de gemeentelijke organisatie. Het grootste deel van de taken op het gebied van schuldhulpverlening is door een aanbesteding belegd bij Verder (voorheen de PLANgroep). Zij voeren sinds 2017 de aanmelding en intake, stabilisatie, financiële begeleiding, schuldregeling en nazorg uit voor de gemeente Haarlemmermeer.

Daarnaast zijn ze samen met welzijnsorganisatie MeerWaarde verantwoordelijk voor de vroegsignalering. Inwoners met financiële problemen kunnen zich direct, zonder tussenkomst van de gemeente of een andere partij, melden bij Verder. De gemeente heeft Verder daarmee ook gemandateerd om de inhoud van de beschikking tot toelating schuldhulpverlening te bepalen. Naast Verder en MeerWaarde werkt de gemeente ook nog samen met Humanitas en SchuldHulpMaatje. Deze organisaties organiseren de (vrijwillige) thuisadministratie. Daarnaast voert VluchtelingenWerk de financiële begeleiding uit voor statushouders.

In de evaluatie van de in 2023 geboden schuldhulpverlening is ons gevraagd alleen te kijken naar hoe Verder, als belangrijkste uitvoerder van schuldhulpverlening, het gedaan heeft.

2.2 Cijfers over omvang schuldhulpverlening in 2023

In het jaarverslag 2023 dat Verder de gemeente leverde, valt te lezen dat het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening in 2023 405 betrof. Dit betekent een stijging van 129 ten opzichte van het jaar 2022. De procentuele stijging betreft 46,7%. Verder geeft in het eigen jaarverslag aan dat de stijging in het aantal aanmeldingen te verklaren is door landelijke ontwikkelingen met betrekking tot de hoge inflatie met als gevolg van de forse stijging in de energieprijzen.

Het aantal van 405 aanmeldingen in 2023 heeft uiteindelijk geleid tot 219 intakegesprekken en 54 eenmalige adviesgesprekken. De overige 132 aanmeldingen zijn uitgevallen. Verder geeft hierover aan dat het uitvalpercentage hoger ligt dan bij andere gemeenten waar ze actief is.

In 2023 hebben de schuldhulpverleners van Verder in totaal aan 710 dossiers gewerkt. Dit aantal bevat zowel dossiers die al voor 2023 gestart zijn als dossiers die er gedurende 2023 bij zijn gekomen.

Het slagingspercentage van de echte schuldregelingstrajecten is in 2023 ten opzichte van 2022 gedaald van 95% naar 85%. Het gemiddelde aantal schuldeisers dat betrokken is bij deze regeltrajecten is met 17 gelijk gebleven. Het aantal schuldeisers van 17 ligt wel boven het landelijk gemiddelde van trajecten waarbij Verder betrokken is, dat 15 bedraagt. Verder heeft over de daling van het slagingspercentage van 95% naar 85% aangegeven dat dit volgens haar meerdere oorzaken heeft, die niet allemaal door eigen dienstverlening te beïnvloeden zijn. Ten eerste heeft het wel of niet slagen van een regelingstraject te maken met de ontstaansgeschiedenis van de schulden in de schuldenportefeuille van de hulpvrager. Als er sprake is van schulden die niet te goeder trouw zijn ontstaan, dan mogen die niet meegenomen worden in het schuldregelingstraject. Dit kan een reden zijn voor het niet rondkomen van een Msnp- of Wsnp-traject. In het ene jaar speelt dit meer dan in het andere jaar. Ten tweede is in 2023 de looptijd van de aflosperiode voor een Msnp- of Wsnp-schuldregeling gehalveerd van 36 naar 18 maanden. Verder heeft hierover aangegeven dat dit bij sommige (met name kleine) schuldeisers in het schuldregelingstraject tot weerstand heeft geleid, waardoor met deze schuldeisers minder snel tot een akkoord gekomen kon worden dan in eerdere jaren. De schuldenaar lost gedurende het traject nu nog enkel 18 maanden zijn of haar schuld af, voorheen was dit 36 maanden. Daardoor ontvangen schuldeisers die meegaan in een schuldregeling vaak een nog kleiner deel van de totale schuld terug dan toen de aflosperiode bij een schuldregeling nog 36 maanden was.

In het jaarverslag van Verder valt ook te lezen dat de gemiddelde schuldenlast van ondersteunde hulpvragers licht gedaald is, van € 45.475 naar € 45.304 (-0,4%). Deze schuldenlast ligt iets hoger dan het landelijk gemiddelde van Verder, dat bedraagt € 43.980. De gemiddelde schuldenlast in Haarlemmermeer ligt daarmee 3,0% hoger dan gemiddeld.

In de volgende tabel staat het totaaloverzicht van schuldhulpverlening in 2023 ten opzichte van 2022. De bron hiervoor is het jaarverslag.

Tabel 1. Totaaloverzicht schuldhulpverlening door Verder in 2022 en 2023. (Bron: jaarverslag 2023.)

	2022	2023
Aantal aanmeldingen	276	405
Slagingspercentage	95%	85%
Afgeronde dossiers	367	316
Gemiddelde schuld per dossier	€ 45.475	€ 45.304
Gemiddeld aantal schuldeisers per dossier	17	17

2.3 Hoe heeft Verder in 2023 de schuldhulpverlening uitgevoerd?

De evaluatie moet inzicht bieden in hoe de uitvoering van de schuldhulpverlening door Verder in 2023 is verlopen. Om hierover onze bevindingen te beschrijven, gebruiken we het bereikte resultaat over 2023 op vier zogenaamde kritische prestatie-indicatoren (kpi's) als ingang. Deze kpi's maken onderdeel uit van het contract dat de gemeente heeft gesloten met Verder. Het betreft de volgende vier afgesproken kpi's:

a. Het aantal klachten mag maximaal 2% per kwartaal zijn, gemeten over het aantal lopende dossiers. Als er binnen een periode van één jaar, twee kwartalen niet aan deze kpi is voldaan, dient er binnen vier weken een verbeterplan door de opdrachtnemer aangeleverd te worden.
b. Het klanttevredenheidsonderzoek met een respons van minimaal 15% geeft een overall cijfer van minimaal 7. Indien niet aan deze kpi wordt voldaan dient er binnen vier weken een verbeterplan door de opdrachtnemer aangeleverd te worden.
c. 80% van de dossiers valt binnen de NVVK-doorlooptijden. Indien niet aan deze kpi wordt voldaan dient er binnen veertien dagen een verbeterplan door de opdrachtnemer aangeleverd te worden.
d. Indien facturatie buiten de gestelde termijn wordt overlegd volgt een boete van € 500 per dag dat de factuur te laat is.

Hierna beschrijven we per kpi onze bevindingen.

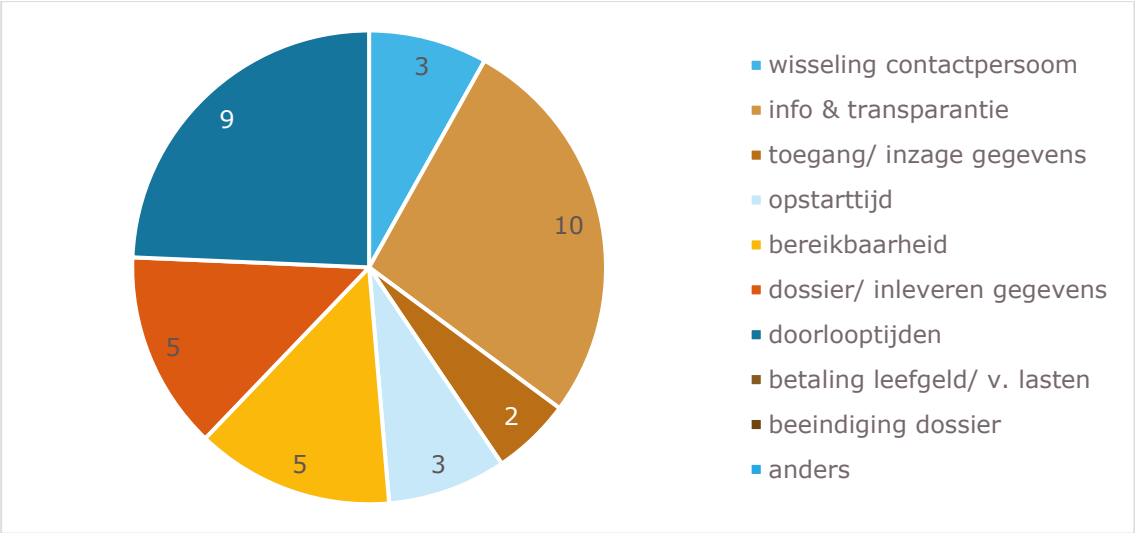
Ad a. Aantal klachten

De evaluatiebevindingen over het aantal klachten zijn de volgende:

- Klachten kunnen binnenkomen bij de gemeente of direct bij Verder. Tussen beide partijen is afgesproken dat de gemeente binnengekomen klachten doorstuurt naar Verder en dat Verder deze klachten afhandelt. Verder informeert de gemeente in alle gevallen over de afhandeling van de klacht; dit wordt eveneens bijgehouden in het klachtendashboard. Dit dashboard wordt maandelijks besproken tijdens het uitvoeringsoverleg.

- In het jaarverslag 2023 wordt aangegeven dat er over dat jaar 22 klachten zijn behandeld in relatie tot de 710 dossiers waaraan Verder in 2023 heeft gewerkt. De binnengekomen klachten hebben allemaal betrekking op schuldhulpverlening of budgetbeheer en gaan niet over Eropaf (en Vroeg Eropaf). Dit komt neer op een percentage van 3,1% over heel 2023, wat een daling ten opzichte van 2022 betekent. Als er wordt gekeken naar de opbouw van het aantal klachten per kwartaal, dan ligt dit percentage alleen in het eerste kwartaal hoger dan 2%. In de daaropvolgende drie kwartalen ligt dit percentage onder de 2% en is er dus voldaan aan deze kpi. Hierdoor is het niet nodig geweest voor Verder om een verbeterplan aan te leveren bij de gemeente. Daarnaast zijn er ten opzichte van 2022 stappen gezet om de telefonische bereikbaarheid te vergroten en is er een vast aanspreekpunt voor budgetbeheer gekomen bij Verder.

- De meeste in 2023 behandelde klachten gingen over 'informatie en transparantie' en 'doorlooptijden'. De volgende figuur geeft het precieze inzicht in klachtredenen.



Figuur 1. Overzicht van het aantal en type klacht voor 2023. (Bron: jaaroverzicht klachten 2023.)

- In het interview met Verder is aangaande het aantal klachten aangegeven dat er momenteel wordt gewerkt aan een strakker klachtenprotocol, waardoor het aantal en de inhoud van klachten in de toekomst nog beter bijgehouden kan worden en hierop ook beter gestuurd kan gaan worden.

Ad b. Klanttevredenheid

De evaluatiebevindingen op het punt van klanttevredenheid zijn de volgende:

- Op landelijk niveau scoort Verder een klanttevredenheidscijfer van 7,2 voor haar schuldhulpverlening. In Haarlemmermeer ligt het klanttevredenheidscijfer fors lager en komt deze uit op een 6,1. De kpi is daarmee niet behaald.
- Andere relevante uitkomsten uit het klanttevredenheidsonderzoek 2023 voor de gemeente Haarlemmermeer zijn:
  - 45% van de klanten heeft 'eens' of 'zeer eens' geantwoord op de vraag of Verder goed bereikbaar is
  - 41% van de klanten heeft 'eens' of 'zeer eens' geantwoord op de vraag of Verder hen voldoende helpt
  - 53% van de klanten heeft 'eens' of 'zeer eens' geantwoord op de vraag of de brieven en mails goed te begrijpen zijn
  - 50% van de klanten heeft 'eens' of 'zeer eens' geantwoord op de vraag of het duidelijk is wat Verder voor hen doet.
- De gemeente Haarlemmermeer heeft geparticipeerd in het landelijk onderzoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie naar de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Voor dit onderzoek is ook onderzoek gedaan onder Haarlemmermeerse gebruikers van schuldhulpverlening. In een vertrouwelijke rapportage aan de gemeente trekken de onderzoekers betreffende klanttevredenheid de conclusie dat de klanten in Haarlemmermeer minder tevreden zijn over de schuldhulpverlening dan klanten in andere gemeenten. Belangrijke beperking bij de interpretatie van deze conclusie is wel dat voor Haarlemmermeer maar veertig hulpvragers hebben meegedaan.

- Uit ons interview met Verder is aangegeven dat men zich realiseert dat de klanttevredenheid met de geboden dienstverlening substantieel lager ligt dan in andere gemeenten waar men actief is. Hiervoor heeft men twee redenen aangedragen.
  - De eerst aangedragen reden is dat het relatieve hoge personeelsverloop op het contract van Haarlemmermeer gevolgen heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening. In andere gemeenten lukt het de organisatie wel om jarenlang met dezelfde ervaren schuldhulpverleners te werken; het gemiddelde ervaringsniveau ligt daar ook hoger. In het interview met Verder is aangegeven dat het vinden en vasthouden van gekwalificeerd personeel in de regio rond Haarlemmermeer erg tegenvalt ten opzichte van andere regio's in Nederland waar zij actief is. Een mogelijke deelverklaring hiervoor leggen de respondenten van Verder bij het feit dat de eigen schuldhulpverleners niet het gemeentehuis van de gemeente Haarlemmermeer als werklocatie hebben. Men is alleen af en toe op locatie voor gesprekken. Bij andere klanten van Verder werken de Verder-medewerkers vaak wel vanuit een locatie van de gemeente. Het gevolg van dat in Haarlemmermeer het Verder-personeel niet op locatie werkt, is volgens de respondenten dat het personeel weinig binding met de gemeente opbouwt en om die reden mogelijk makkelijker van baan wisselt. De respondenten van Verder hebben in het interview aangegeven dat men momenteel veel extra inzet pleegt om de formatie voor de schuldhulpverlening in de gemeente Haarlemmermeer kwantitatief en kwalitatief weer op orde te krijgen. Over de ingezette acties en het resultaat ervan informeert men de accounthouder bij de gemeente actief. De gemeente heeft hierover aangegeven dat het inderdaad enige tijd heeft gekost om de juiste passen en toegang tot het reserveringssysteem in orde te maken voor medewerkers van Verder. Inmiddels worden zowel de spreekkamers als werkplekken bij de gemeente gebruikt door medewerkers van Verder.
  - De tweede aangedragen reden voor de lagere klanttevredenheid in de gemeente Haarlemmermeer ligt volgens Verder in het feit dat de doelgroep in Haarlemmermeer anders is dan in andere gemeenten. Zo zijn cliënten moeilijk te bereiken en gaan van de vier intakes die Verder met cliënten inplant, nadat ze zich hebben aangemeld, er gemiddeld twee niet door. De ‘no show’ is in Haarlemmermeer erg hoog, zeker in vergelijking met andere gemeenten waar Verder actief is. Verder onderzoekt op dit moment wat hiervoor verklaringen zijn. De lange reisafstand vanuit andere delen van de gemeente naar de locatie in Hoofddorp zou een mogelijke verklaring kunnen zijn.

Ad c. Doorlooptijden

De evaluatie heeft op het punt van doorlooptijden de volgende inzichten opgeleverd.

- Het jaarverslag 2023 van Verder bevat weinig informatie over doorlooptijden om vast te stellen of de kpi over doorlooptijden is gehaald. In een van de tabellen staat alleen dat de Wgs-doorlooptijd in 2023 zes dagen bedroeg, net als in 2022.
- Uit het interview met de gemeenteambtenaren blijkt dat er discussie is over hoe de kpi nu geformuleerd is. Er is namelijk gebleken dat over 2023 de doorlooptijd van een dossier niet goed meetbaar was en daardoor ook niet door Verder afgezet kon worden tegen de voorgeschreven NVVK-doorlooptijden. Inmiddels is besloten dat de gemeente en Verder gaan kijken naar de gemiddelde doorlooptijden, omdat er wisselende doorlooptijden worden gehanteerd voor verschillende producten. Er wordt nog gewerkt aan een herformulering van deze kpi.

- Respondenten van zowel Verder als de gemeente geven aan dat de doorlooptijden nog steeds, net als in 2023, een groot aandachtspunt zijn. De gemeente heeft hierover aangegeven dat de doorlooptijd van vier maanden voor de stabilisatiefase vaak niet wordt gerealiseerd, maar dat dit met de mogelijkheid om tot acht maanden te verlengen wel gehaald wordt.
- Het hiervoor al beschreven aanhoudende bezettingsprobleem (veel personeelswisselingen en dus weinig continuïteit) zien respondenten van Verder als belangrijkste verklaring voor de nog steeds tekortschietende doorlooptijden.

Ad d. Facturatie

Tot slot heeft onze evaluatie ook bevindingen opgeleverd met betrekking tot facturatie.

- De gemeente heeft ten tijde van de laatste aanbesteding van de schuldhulpverlening de kosten voor de potentiële aanbieder geschat op een jaarlijks bedrag van € 1.305.900. Over 2023 heeft Verder, de winnaar van deze aanbesteding, in totaal iets meer dan € 730.000 euro bij de gemeente gefactureerd. In voorgaande jaren was de facturatiehoogte vergelijkbaar. De afwijking met het begrote bedrag is fors, wat volgens de gemeente ermee te maken heeft dat de aantallen in de aanbesteding te hoog waren ingeschat.
- Zowel respondenten van Verder als de gemeente hebben aangegeven dat er over 2023 geen problemen waren met betrekking tot de facturatie. Verder heeft in het interview aangegeven dat er dan ook geen boete is betaald. In 2022 waren er wel problemen over bijvoorbeeld de snelheid van factureren en de juistheid van ingediende facturen. Ten opzichte van 2022 is de facturatie volgens alle betrokkenen dus verbeterd.

2.4 Over 2022 geconstateerde knelpunten opgelost?

De scenariostudie die Berenschot in 2023 uitvoerde voor de toekomstige inrichting van de Haarlemmermeerse schuldhulpverlening, leverde ook inzicht op in knelpunten betreffende de contractuitvoering door Verder. Samengevat hebben we in ons rapport voor 2022 de volgende vier knelpunten geconstateerd:

- Slechte bereikbaarheid van medewerkers en veel personeelswisselingen. Dit laatste had in 2022 gevolgen voor de kwaliteit van de dienstverlening.
- De gemeente had onvoldoende zicht en grip op de uitvoering door Verder, terwijl de betrokken gemeenteambtenaren juist meer grip wilden krijgen op de uitvoering en vooral ook op wat er op casusniveau gebeurt.
- Het is voor Verder soms moeilijk en tijdrovend om zaken binnen de gemeentelijke organisatie geregeld te krijgen. Het probleem dat destijds speelde was het organiseren van spreekkamers voor het voeren van gesprekken met hulpvragers.
- Tot slot ervoer Verder destijds, in vergelijking tot andere gemeenten waar ze actief is, in de gemeente Haarlemmermeer beperkte mogelijkheden tot inzet saneringskredieten.

Het eerste benoemde knelpunt lijkt in 2023 deels te zijn opgelost. In het jaarverslag van 2023 valt namelijk te lezen dat de telefonische bereikbaarheid bij Budgetbeheer hoog is, en het aantal vragen met betrekking tot budgetbeheer laag. De werkvoorraad wordt goed bijgehouden. Het teveel aan personeelswisseling is in 2023 nog steeds een probleem, zoals we hiervoor al hebben beschreven. Eveneens beschreven we al dat dit ook in 2023 de kwaliteit van de dienstverlening heeft beïnvloed.

Ons interview met betrokkenen vanuit de gemeente aangaande het contract van Verder maakt duidelijk dat het tweede knelpunt voor de gemeente is opgelost. Dit vooral doordat er vaker periodieke overlegmomenten zijn en medewerkers van de gemeente zijn toegevoegd aan het meekijkportaal; daar wordt meer inzicht in de processen van Verder geboden. Er is inmiddels voor de gemeente ook toegang tot een klachtendashboard waar het aantal en de afhandeling van klachten wordt bijgehouden. Tijdens overleg tussen de gemeente en Verder wordt dit dashboard ook besproken. Met al deze maatregelen kan de gemeente de uitvoering nu beter volgen. De respondenten van Verder vinden ook dat het tweede knelpunt is opgelost, en constateerden in het interview dat er in 2023 veel beter en opener onderling is samengewerkt dan in 2022.

De contractmanager van Verder heeft in ons interview betreffende het derde knelpunt aangegeven dat het binnen de gemeentelijke organisatie van Haarlemmermeer nog moeilijk en tijdrovend is om zaken geregeld te krijgen. Hij kon hiervan geen praktisch voorbeeld geven. In de door ons bestudeerde notulen van het uitvoeringsoverleg tussen Verder en de gemeente vonden we hiervan wel een voorbeeld. De gemeente geeft hierover aan dat het vanaf juli 2023 mogelijk is voor medewerkers van Verder om zelf spreekkamers in het reserveringssysteem te reserveren. In augustus 2023 zijn er een aantal kleine storingen in dit systeem geweest.

Het vierde knelpunt lijkt achteraf vooral toch op miscommunicatie tussen de gemeente en Verder te berusten. Het beleid tot de inzet van saneringskrediet was in 2022 en ook nu nog steeds ‘saneringskrediet tenzij’. De gemeente zet saneringskredieten dus in principe in bij het oplossen van de echt problematische schuldsituaties. In uitzonderlijke situaties kan het niet wenselijk zijn om een saneringskrediet in te zetten. Dit is ter beoordeling van de schuldregelaars van Verder. De gemeente is niet aangesloten bij het Waarborgfonds saneringskredieten, omdat zij het risico verwaarloosbaar acht. Uit eerder onderzoek is naar voren gekomen dat meer dan 95% van het aantal klanten het saneringskrediet binnen drie jaar aflost.

2.5 Beantwoording onderzoeksvragen

In de voorgaande paragrafen hebben we onze bevindingen beschreven voor de evaluatie van de door Verder geboden schuldhulpverlening in 2024. Op basis van deze bevindingen beantwoorden we in deze slotparagraaf drie van de vier onderzoeksvragen. In het laatste hoofdstuk van dit rapport geven we antwoord op de vierde onderzoeksvraag over de quick wins voor 2024 en 2025.

1. Hoe verliep de uitvoering van de schuldhulpverlening door Verder in 2023?

Het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening is in 2023 met 46,7% gestegen ten opzichte van 2022. Net als in 2022 hebben niet al deze aanmeldingen geresulteerd in intakegesprekken en mogelijke vervolgdienstverlening. Het uitvalpercentage in de gemeente Haarlemmermeer is hoger dan bij andere gemeenten waar Verder actief is.

In 2023 hebben de schuldhulpverleners van Verder in totaal aan 710 dossiers gewerkt. Dit aantal bevat zowel dossiers die al voor 2023 gestart zijn als dossiers die er gedurende 2023 bij zijn gekomen.

Het slagingspercentage van de echte schuldregelingstrajecten is in 2023 ten opzichte van 2022 gedaald van 95% naar 85%.

2. Wat zijn de resultaten van Verder aangaande de prestatie indicatoren zoals vastgelegd in het contract?

Verder heeft over 2023 de kpi's over facturatie en aantal klachten gehaald. Problemen die in 2022 speelde rondom facturatie zijn opgelost of hebben zich niet voorgedaan. De kpi over het aantal klachten is gehaald, alleen in het eerste kwartaal van 2023 bedroeg het klachtenpercentage meer dan 2. In de daaropvolgende kwartalen lag dit percentage onder de 2. Verder werkt momenteel aan een nieuw klachtenprotocol.

De kpi over klanttevredenheid is niet gehaald. Er is een 6,1 gemeten, terwijl de minimumeis een 7 was. Landelijk scoort de dienstverlening van Verder wel een 7,1. De lagere klanttevredenheid in de gemeente Haarlemmermeer heeft volgens Verder te maken met de aanhoudende personeelsproblemen die nog steeds effect hebben op de kwaliteit van de dienstverlening.

De kpi over de doorlooptijden wordt momenteel opnieuw geformuleerd door Verder en de gemeente, omdat er vooral gekeken kan worden naar de gemiddelde doorlooptijd.

3. Is verbetering zichtbaar ten opzichte van 2022?

In ons rapport uit 2023 over de scenariostudie schuldhulpverlening constateerde we over 2022 de volgende vier knelpunten in de uitvoering van de Haarlemmermeerse schuldhulpverlening door Verder:

1. Slechte bereikbaarheid van medewerkers en veel personeelswisselingen. Dit laatste had in 2022 gevolgen voor de kwaliteit van dienstverlening.
2. De gemeente had onvoldoende zicht en grip op de uitvoering door Verder, terwijl de betrokken gemeenteambtenaren juist meer grip wilden krijgen op de uitvoering en vooral ook op wat er op casusniveau gebeurt.
3. Het is voor Verder soms moeilijk en tijdrovend om zaken binnen de gemeentelijke organisatie geregeld te krijgen. Het probleem dat tijdens de scenariostudie speelde was het organiseren van spreekkamers voor het voeren van gesprekken met hulpvragers.
4. Tot slot ervoer Verder destijds, in vergelijking tot andere gemeenten waar ze actief is, in de gemeente Haarlemmermeer beperkte mogelijkheden tot inzet saneringskredieten.

Het tweede en vierde knelpunt is respectievelijk opgelost of bleek te berusten op een misverstand. Het eerste knelpunt en derde knelpunt doet zich nog steeds voor of wordt door Verder zo ervaren. Het organiseren van spreekkamers voor Verder is wel opgelost.

HOOFDSTUK 3

Bevindingen over de uitvoering en werking van Eropaf

In dit hoofdstuk geven we onze bevindingen weer betreffende onze evaluatie van het pilotproject Eropaf.

3.1 Over pilotproject Eropaf

Sinds juli 2021 voert de welzijnsorganisatie MeerWaarde op basis van een aanvullende opdracht van de gemeente Haarlemmermeer het pilotproject Eropaf uit. Dit project moet oplossingen opleveren voor inwoners van Haarlemmermeer die zo in de financiële problemen zijn gekomen, dat zij hun huurwoning van Ymere dreigen te verliezen. Doel is om snel oplossingen te vinden om de dreigende huisuitzetting van de betrokken huurders alsnog te voorkomen. Hiervoor is het nodig dat de betrokken inwoners zo snel mogelijk gaan werken aan herstel van hun financiële situatie.

De pilot liep in eerste instantie tot 1 maart 2022. Op basis van tussentijdse evaluaties is de werkwijze van 'Eropaf Haarlemmermeer' verlengt tot 1 januari 2025.

Projectorganisatie

De projectorganisatie is compact. De gemeente Haarlemmermeer is opdrachtgever voor het pilotproject en overlegt periodiek met MeerWaarde over het verloop en de resultaten van het project. Voor de organisatie van het project werkt MeerWaarde met drie vaste parttime sociaal werkers. De projectmedewerkers van Eropaf werken nauw met elkaar samen.

Samenwerkingspartners

De sociaal werkers van MeerWaarde werken in het project structureel samen met de gemeente Haarlemmermeer, Verder en met Ymere. Ymere is de enige woningverhuurder in Haarlemmermeer die meedoet aan het pilotproject. Zowel Ymere en Verder hebben een vaste medewerker aangewezen voor het project. Bij Ymere is dat een medewerker Huurincasso en bij Verder is het een schuldhulpverlener. Deze schuldhulpverlener wordt vanuit Verder ook ingezet op het afhandelen van de zogenaamde vroegsignalen.

In de praktijk wordt er door de sociaal werkers op uitvoeringsniveau met nog vele andere partijen samengewerkt, bijvoorbeeld de GGD en stichting MEE. Door respondenten van MeerWaarde is aangegeven dat er per casus altijd gekeken moet worden naar het leveren van maatwerk.

De sociaal werkers van MeerWaarde hebben in de afgelopen tweeënhalf jaar een netwerk opgebouwd en onderhouden met overige betrokkenen partners zoals bewindvoering en Menzing & Partners (schuldhulpverleners voor ondernemers). Het opbouwen en onderhouden van dit netwerk is onderdeel van het project.

Werkwijze

Eropaf komt in beeld als zij het signaal ontvangt dat de gerechtsdeurwaarder een ontruiming heeft aangezegd op basis van een vonnis tot uithuiszetting dat door de rechtbank is uitgesproken. De inwoner heeft voorafgaand aan dit vonnis op meerdere aanzeggingen van de verhuurder niet adequaat gereageerd of niet adequaat kunnen handelen.

De werkwijze binnen het pilotproject is als volgt:

- Na ontvangst van het signaal van een dreigende uithuiszetting neemt een van de sociaal werkers van MeerWaarde altijd contact op met de vaste schuldhulpverlener van Verder. Het doel hiervan is na te gaan of iemand al in beeld is of is geweest bij schuldhulp. Indien iemand bekend is, wordt er in het dossier nagegaan wat er al speelt. Er wordt door de sociaal werker ook contact gezocht met de deurwaarder met de vraag of en hoe er contact is geweest.
- Na de voorbereiding is de vervolgstap een bezoek aan de woning van de betrokken huurder om met hem of haar in contact te komen. Het komt regelmatig voor dat bij een eerste bezoek de betrokkene niet thuis is, en dan worden later nieuwe pogingen gedaan. Hierbij probeert men op steeds andere tijdstippen te komen, ook in de avond. Indien bij een van de pogingen de huurder thuis is, probeert men in gesprek te komen. Er is ons aangegeven in het interview met een van de betrokken sociaal werkers van MeerWaarde dat zo'n eerste gesprek letterlijk aan de deur plaatsvindt omdat ze hem niet binnen willen laten. Ook komt men regelmatig dreigende en vervuilde woonsituaties tegen. In alle gevallen is het een van de sociaal werkers van MeerWaarde die het huisbezoek doet. Indien het een zelfstandige betreft, dan is Verder niet de aangewezen schuldhulpverlenende partij (dat is Menzing & Partners in opdracht van de gemeente). In alle andere gevallen worden de huisbezoeken samen met de medewerker van Verder afgelegd. Is een klant al bekend (in traject) bij de schuldhulpverlening, dan is de schuldhulpverlener van Verder in regie. Dan wordt in overleg afgewogen of de schuldhulpverlener van Verder ook direct mee moet.
- Doel van het eerste gesprek is vooral het vertrouwen van de inwoner winnen. Indien dat lukt, volgens er meestal nog meerdere gesprekken tussen de sociaal werker en de betrokken inwoner voordat een dreigende uithuiszetting is voorkomen. Om samen met de inwoner de financiële situatie onder controle te krijgen, probeert de sociaal werker de inwoner in deze vervolggesprekken te motiveren om deel te nemen aan beschikbare ondersteuning. Het kan hierbij gaan om meer dan alleen schuldhulp. In de interviews is aangegeven dat sociaal werkers hierbij vooral ondersteunend proberen te zijn en uit te gaan van wat de inwoner op dat moment aankan. Het zijn heel vaak mensen in kwetsbare posities met problemen op verschillende leefgebieden.
- Indien met een betrokken inwoner afspraken zijn gemaakt over zorg en ondersteuning, nemen andere organisaties de hulp over. De sociaal werker van MeerWaarde blijft als casusregisseur dan wel het overzicht houden op alle zorg en ondersteuning die ingezet moet worden en daadwerkelijk ingezet wordt.

MeerWaarde ontvangt voor Eropaf een aparte projectsubsidie (zie hierna); het maakt dus geen onderdeel uit van de reguliere subsidie van de gemeente aan de welzijnsorganisatie. In ons interview is vanuit MeerWaarde aangegeven dat door het werken met een projectsubsidie de betrokken sociaal werkers ook echt vrijgehouden kunnen worden voor Eropaf. Als het iets rustiger is in het directe werk (binnengekomen dreigende uithuisplaatsingen), dan wordt er bijvoorbeeld geïnvesteerd in de relatie met samenwerkingspartners.

In het interview is bijvoorbeeld benoemd dat recent tijd gestoken is om met bewindvoerders in gesprek te gaan. Het leek erop dat er steeds meer bewindvoerders afhaakten om met de complexe en dus bewerkelijke Eropaf-dossiers aan de slag te gaan. Deze bewerkelijke dossiers passen niet goed bij de tarieven die bewindvoerders kunnen krijgen. In de gesprekken met de bewindvoerders probeert de sociaal werker hen goed te informeren over de werkwijze van het Eropaf-team. Het belangrijkste dat dan wordt overgebracht is dat de sociaal werker van MeerWaarde in beeld blijft, ook als de bewindvoerder met een dossier aan de slag gaat. De bewindvoerder kan indien nodig de eerder op een dossier betrokken sociaal werker van MeerWaarde opnieuw inschakelen.

Financiën

Tot en met eind 2022 was er vanuit MeerWaarde een inzet begroot van 32 uur sociaal werk per week. Naast de 32 uur per week sociaal werk werden er in 2021 nog uren projectleiding vanuit de gemeente gefinancierd. Vanaf 2023 is de inzet van sociaal werk met 8 uren verhoogd tot 40 uur per week. Vanaf 2021 is er geen projectleiding meer apart gefinancierd door de gemeente en heeft MeerWaarde die ondersteuning vanuit de manager geboden. De urenuitbreiding in 2023 was nodig vanwege de gebleken intensiteit van binnengekomen hulpvragen en het op orde brengen van de administratie van inwoners. Door deze toevoeging neemt de afhankelijkheid van partners met wachttijden af en het voorkomen van de huisuitzetting toe. Door de laatste urenuitbreiding (van 8 uur) is er volgens MeerWaarde naast ruimte voor praktische zaken ook meer ruimte gekomen voor de psycho(sociale) begeleiding van inwoners.

3.2 Hoe verloopt de samenwerking

In de eigen interne evaluatie van MeerWaarde over de pilotjaren 2021-2023 valt te lezen dat binnen het project sprake is van goede samenwerking tussen MeerWaarde, Verder, Ymere en de gemeente Haarlemmermeer. De goede resultaten worden behaald door een mix van de duidelijke opdracht, de professionele ruimte en geformaliseerde samenwerking tussen Ymere, Verder en MeerWaarde. Er valt wel te lezen dat er binnen de gemeente veel wisselingen in personeel zijn geweest. Wij hebben voor deze evaluatie ook gesproken met, bij de pilot betrokken, medewerkers van MeerWaarde, Verder en Ymere. Die interviews leverde een vergelijkbaar beeld op als hiervoor beschreven. Samengevat ervaart men een goede en uitgewerkte samenwerking, en wordt op die manier een mooi resultaat geboekt. De respondent van Ymere gaf aan dat zij zoveel vertrouwen in de aanpak heeft, dat zij zelf even geen inzet pleegt op de incasso van het openstaande huurbedrag. Ymere gaat pas zelf weer aan de slag of vraagt een deurwaarder dit te doen als men van de sociaal werkers van MeerWaarde teruggekoppeld krijgt dat het niet gelukt is in contact te komen met de huurder.

3.3 Bereikte resultaten

In 2021 is begonnen met het project Eropaf, waarbij gereageerd wordt op meldingen van uithuiszettingen om te proberen deze te voorkomen. In meerdere interviews is aangegeven dat op dat moment het aantal uithuiszettingen binnen de gemeente Haarlemmeer erg hoog was. Er moest dus wat gebeuren.

Aantal voorkomen uithuiszettingen

De eigen interne evaluatie van MeerWaarde over de pilotjaren 2021-2023 geeft een kwantitatief inzicht in welke resultaten in tweeënhalf jaar Eropaf zijn bereikt. Hieruit blijkt allereerst dat in de periode 2021-2023 het bij 107 van de 120 meldingen van driegende uithuisplaatsing gelukt is deze te voorkomen. De overige 13 uithuiszettingen hebben wel doorgang gevonden. Zie voor de aantallen tabel 2.

Tabel 2 laat ook zien dat het aantal meldingen bij Eropaf is toegenomen van 39 in 2022 (eerste hele kalenderjaar) tot 57 in 2023. Van deze 57 meldingen zijn 51 uithuiszettingen voorkomen, wat neerkomt op een succespercentage van 89%. In 2022 bedroeg dit percentage nog 87%. Over de hele periode, dus inclusief het eerste halfjaar in 2021, is het succespercentage 89%.

Tabel 2. Aantal voorkomen uithuiszettingen. (Bron: evaluatie Eropaf 2021-2023.)

Jaar	Aantal meldingen	Gezin (bewoner(s) met minderjarige kinderen)	>2 keer gemeld	Voorkomen	Voorkomen als percentage van totaal	Doorgegaan	Contact gelegd	Geen contact*
2021	24	5	3	22	91,7%	2	16	8
2022	39	11	8	34	87,2%	5	29	10
2023	57	15	14	51	89,5%	6	42	15
Totaal	**120**	**31**	**25**	**107**	**89,2%**	**13**	**87**	**33**

* Er kan wel sprake zijn van contact met andere betrokken instanties.

Aantal voorkomen uithuiszettingen dankzij inzet Eropaf

Voor de evaluatie van Eropaf is het natuurlijk belangrijk of een voorkomen uithuisplaatsing wel of niet toe te rekenen is aan de inzet van het project. Uit de eigen interne evaluatie van MeerWaarde blijkt dat van de 107 voorkomen uithuisplaatsingen, het in 82 gevallen het effect geweest is van de inzet van Eropaf. Voor de overige 25 uithuisplaatsingen is dit voorkomen op een andere wijze.

Vorenstaande maakt duidelijk dat in 77% van de voorkomen huisuitzettingen MeerWaarde hierbij hielp. Binnen onze opdracht was het niet mogelijk om dit cijfer zelf te valideren. Het succesbeeld sluit echter wel aan bij wat hierover in de interviews is aangegeven. In het gesprek met MeerWaarde is bijvoorbeeld aangegeven dat het succes van de werkwijze zit in de inzet van sociaal werker, die veel tijd (desnoods op onconventionele tijden) besteed aan het contact met de betrokken inwoners tot stand te brengen en hem of haar te motiveren hulp te zoeken om uit de financiële problemen te komen. Belangrijk is ook dat de respondenten van MeerWaarde aangaven dat men ook echt probeert om met huurder tot realistische en haalbare oplossingen te komen. De cliënten waar het om gaat moeten wel hun afspraken (kunnen) nakomen. Andere instellingen zitten volgens de respondent niet zo in elkaar. Die sturen een rekening en wachten op betaling. Als die betaling niet komt, dan volgt de eerste incasso en de volgende stappen.

Belangrijk in het succes van de Eropaf-aanpak is volgens respondenten van MeerWaarde ook dat de betrokken sociaal werkers goed in staat zijn te handelen in dreigende en vervuilde woonsituaties en verder geen negen-tot-vijfmentaliteit hebben. Ze moeten namelijk vaak werken buiten reguliere werktijden om toch in contact te komen met de huurder, bijvoorbeeld omdat de huurder zelf ook tussen 09.00 en 17.00 uur werkt.

Tabel 3. Succes voorkomen uithuiszettingen met of zonder hulp Eropaf. (Bron: evaluatie Eropaf 2021-2023.)

	Hoe voorkomen		
	Met hulp MeerWaarde (Eropaf)	Zonder hulp MeerWaarde (Eropaf)	Anders
2021	14	6	2
2022	29	5	0
2023	39	11	1
Totaal	**82**	**22**	**3**

Ingezette hulp en ondersteuning

Tot slot bevat de volgende tabel een overzicht van welke soorten hulp en ondersteuning er via Eropaf zijn georganiseerd en dus hebben bijgedragen aan het voorkomen van een uithuiszetting.

Tabel 4. Soorten hulp die hebben geleid tot voorkomen van een uithuiszetting. (Bron: evaluatie Eropaf 2021-2023.)

	Soort hulp georganiseerd via Eropaf (combinaties mogelijk)				
Jaar	Bemiddeling/ advies	Shv PLANgroep	Bewindvoering	GGD	SDV KOT-affaire
2021	9	2	3	0	0
2022	19	0	6	2	2
2023	15	10	13	1	1
Totaal	**43**	**12**	**22**	**3**	**3**

Recidive

In de eigen evaluatie van Eropaf geeft MeerWaarde ook inzicht in het aantal recidiven. Daar valt te lezen dat het aantal recidiven acht is in 2022 en veertien in 2023. Het verslag maakt verder duidelijk dat het aantal toeneemt naarmate er meerdere jaren Eropaf wordt ingezet. In het startjaar van de pilot waren er geen recidiven. Nu ziet MeerWaarde soms een tweede of derde melding bij een inwoner die zij in 2021 of 2022 hebben gezien. Het aantal recidiven staat voor het aantal terugkerende meldingen bij Eropaf. Het gaat dus niet om unieke inwoners. Zowel de tweede als derde melding wordt meegeteld. Zo is er een inwoner die meer dan vier keer is gemeld, waar de inzet bij herhaling heeft geleid tot het afwenden van de huisuitzetting. Het percentage recidiven kan niet worden berekend door het aantal recidiven in een jaar te delen door het aantal meldingen. Recidiven lopen immers over de boekjaren heen. In het evaluatieverslag wordt ook de uitspraak gedaan dat het aantal recidiven in Haarlemmermeer laag is ten opzichte van de landelijke trend. Dit blijkt uit een jaarlijks terugkerend rapport van BKR dat inzicht geeft in het financieel welzijn van Nederland. Hierin is berekend dat dat ruim 9% van de Nederlanders met een opgelost betalingsprobleem, binnen een jaar een nieuw betalingsprobleem heeft[1]. De BKR-rapportage maakt ook duidelijk dat het aantal terugvalgevallen bij zeer problematische schulden nog veel hoger is.

3.4 Financiële en maatschappelijke effecten

3.4.1 Kosten versus baten

Eerder in dit hoofdstuk gaven we aan dat MeerWaarde de gemeente Haarlemmermeer in 2023 € 192.000 in rekening heeft gebracht voor het uitvoeren van het pilotproject Eropaf. Dat is dus de investering die de gemeente doet voor voorkomen van uithuisplaatsingen.

In de eigen interne evaluatie van MeerWaarde wordt aangegeven dat de maatschappelijke kosten van één uithuiszetting zo'n € 100.000 per jaar bedragen. Maatschappelijke kosten ontstaan omdat er bij een uithuiszetting hoe dan ook iets geregeld moet worden voor mensen die op straat belanden. Denk aan hulpverleningsinstanties die in actie moeten komen. Ook de woningverhuurders maken kosten, zoals de juridische kosten voor een ontruimingsvonnis en ontbinding van de huurovereenkomst.

[1] https://www.bkr.nl/pers/2022/7/bijna-een-op-de-tien-nederlanders-valt-binnen-jaar-terug-na-opgelost-betalingsprobleem/

De gemeente draait vaak op voor de opslagkosten van de inboedel. We hebben MeerWaarde gevraagd wat de exacte bron is van het genoemde bedrag aan maatschappelijke kosten die met een uithuiszetting worden voorkomen. Er is ons aangegeven dat de bron een bestaand onderzoek is, maar de exacte details van het rapport heeft men ons niet kunnen doorgeven. Wij hebben op internet dit bedrag aan maatschappelijke kosten bij een uithuiszetting ook teruggevonden. Bij de link die we vonden, wordt verwezen naar een afstudeeropdracht (masterthesis) van William Dircken uit 2015 over betaalbaarheid van wonen. Het feitelijke rapport hebben we niet kunnen achterhalen. Dit maakt het voor ons moeilijk om te toetsen hoe het bedrag tot stand is gekomen en of het een reëel bedrag is om het maatschappelijk rendement te berekenen van de gemeentelijke investering in Eropaf. MeerWaarde rekent zelf wel met dit bedrag, en geeft in haar interne rapportage aan dat bij meer dan twee uithuiszettingen de maatschappelijke winst ruim hoger dan de investering die de gemeente moet doen. Tot nu toe zijn met hulp van Eropaf 82 uitzettingen voorkomen verspreid over ruim twee jaar.

De berekening van het maatschappelijk rendement kan ook anders benaderd worden. In 2023 betaalde de gemeente € 192.000 aan MeerWaarde voor Eropaf. Hiervoor hebben we aangegeven dat in dat jaar 36 uithuiszettingen met hulp zijn voorkomen. Om vanuit maatschappelijk opzicht quitte te draaien, zou gemiddeld per uithuiszetting € 5.334 aan maatschappelijke kosten bespaard moeten worden. Kijken we naar de maatschappelijke prijslijst dan weten we dat een nachtopvang de samenleving al snel zo'n € 80 kost. Is er sprake van begeleid wonen na een huisuitzetting, dan lopen de kosten op tot zo'n € 50.000 per huishouden per jaar. Het is tegen deze achtergrond aannemelijk dat gemiddeld genomen de maatschappelijke besparing bij een uithuiszetting boven de € 5.334 uitkomt om quitte te draaien.

3.4.2 Ook winst voor betrokken inwoner

Uit de eigen evaluatie van Eropaf van MeerWaarde blijkt dat inwoners die met Eropaf te maken hebben gehad, zelf ook vooral hele positieve ervaringen hebben. Deze worden genoemd in de evaluatie:

- *'Jullie hebben ervoor gezorgd dat ik in beweging kwam. Ik begrijp nog niet hoe het zover heeft kunnen komen. De stress heeft mij verlamd, dat hebben jullie doorbroken.'*
- *'Ik kan zelf geen orde houden in mijn administratie; ik maakte enveloppen niet meer open. Ik was het overzicht totaal kwijt. Toen jullie mij hebben geholpen om alles in kaart te brengen, bleek ik nog recht te hebben op een toeslag en de huur wel te kunnen betalen.'*
- *'Ik ben nog jong (begin 20) en heb vanuit huis niet meegekregen wat voor verantwoordelijkheden ik heb. Ik heb mijn geld aan de verkeerde dingen besteed. Jullie hebben mijn ogen geopend. Ik kan nu de huur betalen en ik ben aan het leren budgetteren.'*

Hierbij past ook het feit dat in het jaarverslag van Verder voor Haarlemmermeer staat dat er in 2023 geen klachten zijn geweest betreffende Eropaf en Vroeg Eropaf.

3.5 Ruimte voor verbetering volgens MeerWaarde

In de eigen interne evaluatie van MeerWaarde is een aantal zaken benoemt waarop de betrokkenen nog ruimte zien voor verbetering in de werkwijze. In onze gesprekken hebben we de respondenten gevraagd of ze hierop nog aanvullingen hadden. Dit bleek niet het geval, wel werd er in het gesprek met MeerWaarde een praktisch voorbeeld gegeven van het eerste verbeterpunt. Gezien voorgaande, kiezen we ervoor de tekst van de verbeterpunten van MeerWaarde een-op-een over te nemen. Het in ons interview met MeerWaarde aangedragen voorbeeld voor het eerste verbeterpunt, hebben we cursief in de tekst verwerkt.

MeerWaarde noemt de volgende verbeterpunten:

1. MeerWaarde ziet allereerst verbetering mogelijk in de snelheid en regelruimte van professionals bij partners. Als Eropaf actief is, dan is er sprake van een crisis; een crisis vraagt om een snelle aanpak. Interne procedures en beschikbaarheid binnen organisaties maken dat de doorlooptijd te lang kan zijn en het voorkomen van de huisuitzetting onder druk kan komen te staan. *In ons interview met MeerWaarde is benoemd dat de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen een van de partijen is waar men ruimte voor verbetering ziet in de snelheid en het urgentiebesef. Het gaat dan om de bereidheid tot maatwerk in een aanvraagprocedure (versnelling, of een voorschot) in het geval van een crisissituatie, en een bijstandsuitkering een belangrijk deel van de oplossing kan zijn om een uithuiszetting te voorkomen.*
2. Er zijn toenemend Eropaf-meldingen waarbij de huurder een ondernemer is. In 2023 is afgesproken dat de betrokkenen van Eropaf kennismaken met Menzing & Partners.
3. Na het voorkomen van de huisuitzetting start de nazorgfase waarin de inwoner werkt aan herstel. Veelal vraagt dit om begeleiding vanuit bijvoorbeeld een maatschappelijk werker en het werken aan de schuldenproblematiek (raadslieden). De beschikbaarheid van deze maatschappelijke ondersteuning is beperkt en neemt in 2025 af. De kans op recidiven neemt daarmee toe. Er zal een dekkend netwerk aan maatschappelijke ondersteuning nodig zijn, zeker ook voor deze inwoners met een tijdelijke kwetsbaarheid. MeerWaarde biedt een breed aanbod, vanuit Eropaf kan hiermee direct worden geschakeld. Denk ook aan de situatie als er kinderen in het gezin zijn, en het aanbod kinder- en jongerenwerk.
4. Op dit moment wordt Eropaf ingezet voor de uithuiszettingen van huurders van Ymere. De aanpak kan ook voor andere huurders helpend zijn. Dat kan alleen als er met de verhuurder expliciete samenwerkingsafspraken kunnen worden gemaakt en de beschikbare uren van de betrokken partijen zijn afgestemd op het aantal meldingen. Binnen de huidige formatie is er ruimte voor de samenwerking met één verhurende partij en zestig uithuisaanzeggingen per jaar.

3.6 Beantwoording onderzoeksvragen

In de voorgaande paragrafen hebben we onze bevindingen beschreven voor de evaluatie van Eropaf. Op basis van deze bevindingen beantwoorden we in deze slotparagraaf twee van de drie onderzoeksvragen. In het laatste hoofdstuk van dit rapport geven we antwoord op de derde vraag, namelijk of het wenselijk is om het pilotproject Eropaf te continueren.

1. Wat zijn de resultaten van de pilot Erop af?

In de pilotperiode 2021-2023 zijn 107 uithuiszettingen voorkomen, bij 82 ervan was dit door inzet van Eropaf.

2. Wat levert de pilot op?

In 2023 betaalde de gemeente € 192.000 aan MeerWaarde voor Eropaf. Hiervoor hebben we aangegeven dat in dat jaar 36 uithuiszettingen met hulp zijn voorkomen. Om vanuit maatschappelijk opzicht quitte te draaien zou gemiddeld per uithuiszetting € 5.334 aan maatschappelijke kosten bespaard moet worden. Kijken we naar de maatschappelijke prijslijst dan weten we dat een nachtopvang de samenleving al snel zo'n € 80 kost. Als er sprake is van begeleid wonen na een huisuitzetting, dan lopen de kosten op tot zo'n € 50.000 per huishouden per jaar. Het is tegen deze achtergrond dat het aannemelijk is dat gemiddeld genomen de maatschappelijke besparing bij een uithuiszetting boven de € 5.334 uitkomt om quitte te draaien.

HOOFDSTUK 4

Overkoepelende conclusies

We hebben in een kort tijdsbestek twee compacte evaluaties uitgevoerd naar respectievelijk de schuldhulpverlening in 2023 en het pilotproject Eropaf. De evaluatieresultaten zijn in de voorgaande hoofdstukken opgenomen. Daar hebben we ook de meeste onderzoeksvragen beantwoord. In dit hoofdstuk trekken we een aantal overkoepelende conclusies om daarmee de laatste twee onderzoeksvragen te beantwoorden.

Het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening in 2023 fors gestegen, al hebben niet al deze aanmeldingen geresulteerd in intakegesprekken en mogelijke vervolgdienstverlening. Haarlemmermeer kent op dit punt een relatief hoog uitvalpercentage. Dit hoge uitvalpercentage is wat ons betreft een groot aandachtspunt. Bekend is dat mensen met problematische schulden zich vaak al niet makkelijk melden voor hulp. Dus als een inwoner zich eenmaal meldt voor hulp, moet ons inziens maximaal ingezet worden om ook echt met de hulpvrager in gesprek te komen. In het onderzoek is gesuggereerd dat het hoge uitvalpercentage mogelijk mede ingegeven wordt door reistijden die sommige aanmelders hebben om vanuit andere kernen naar de locatie in Hoofddorp te komen. Het zou volgens ons een quick win kunnen zijn om aanmelders uit andere kernen aan te bieden om thuis het intakegesprek te doen. Dan hoeft de hulpvrager niet te reizen (dat kost vaak ook geld, terwijl het daar juist aan ontbreekt).

Op basis van de evaluatiebevindingen achten wij de toegevoegde waarde van de werkwijze Eropaf bewezen. In de pilotperiode 2021-2023 zijn 107 uithuiszettingen voorkomen, bij 82 ervan was dit door inzet van Eropaf. De werkwijze en de keuze om sociaal werkers in te zetten past ons inziens zeer goed bij de doelgroep van mensen met zeer problematische schulden. Bekend is namelijk dat huur vaak nog de vaste last is die het langst betaald wordt. We weten ook uit andere gemeenten dat de groep met zeer problematische schulden (en dus vaak huurschulden) zich vaak niet makkelijk en uit zichzelf meldt voor hulp. De intensieve inzet van de sociaal werkers van MeerWaarde levert dit resultaat dus vaak wel op. Wij achten het dan ook wenselijk om de pilot te continueren.

Ook wanneer de gemeente Haarlemmermeer vanaf 2026 zelf de intake, stabilisatiefase en nazorg gaat uitvoeren, past het pilotproject Eropaf volgens prima binnen het dan beschikbare gemeentelijke schuldhulpverleningsaanbod. Het is wel ons advies om de uitvoering ervan bij MeerWaarde te laten. Deze organisatie heeft sociaal werkers in dienst die de afgelopen jaren al veel ervaring hebben opgedaan met het voorkomen van uithuisplaatsingen, waarbij ze ook gewend zijn om te werken in dreigende en vervuilde woonsituaties. We denken dat maatschappelijk werk zeker in dit soort situaties eerder bij een inwoner in problemen binnenkomt dan iemand van de overheid.

Bijlage 1. Literatuurlijst

Voor de twee evaluaties hebben we de volgende openbare en niet-openbare documenten bestudeerd:

- Gemeente Haarlemmermeer (2022), Definitieve gunning voor een diens/Verlenging pilot Eropaf.
- Gemeente Haarlemmermeer (2022), Raamovereenkomst Schuldhulpverlening, financiële begeleiding en vroegsignalering tussen gemeente Haarlemmermeer en Verder.
- Gemeente Haarlemmermeer (z.d.), Beleidsplan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gemeente Haarlemmermeer 2022-2026.
- Martijn Schut (2018), Saneren versus bemiddelen.
- MeerWaarde (2021), Pilot Eropaf Haarlemmermeer.
- MeerWaarde (2022), Pilot Eropaf – tussenevaluatie.
- MeerWaarde (2022), Pilot Eropaf – urenbegroting 2023
- MeerWaarde (2022), Stappenplan Eropaf.
- MeerWaarde (2024), Evaluatie Eropaf Haarlemmermeer 2021-2023.
- Nederlandse Arbeidsinspectie & I&O Research (z.d.), Enquête inwoners met schulden gemeente Haarlemmermeer in 2023.
- Verder (z.d.), Jaaroverzicht klachten 2023.
- Verder (z.d.), Jaarverslag 2023 (versie: gemeente Haarlemmermeer).
- Verder (z.d.), Klanttevredenheidsonderzoek gemeente Haarlemmermeer.
- Verder (z.d.), Kwartaalrapportage Haarlemmermeer Q4.
- Verschillende notulen van overleggen tussen gemeente Haarlemmermeer, Verder en MeerWaarde.

Bijlage 2. Respondenten

Gemeente Haarlemmermeer

- Ghizlane Ghazil-Zahhaf
- Anneloes Hansen
- Ivy Sankes

Stichting MeerWaarde (alleen over Eropaf)

- Sander van Eunen
- Frank Groot

Verder

- Tom Appelboom
- Ellen Karstens

Ymere (alleen over Eropaf)

- Ellen Brugman

Bijlage 3. Tabellen

De volgende tabel is afkomstig uit het jaarverslag 2023 dat Verder heeft aangeleverd over de schuldhulpverlening in Haarlemmermeer. Hierin is het aantal aanmeldingen van schuldhulpverlening te zien en waartoe deze aanmelding heeft geleid. Vervolgens staat ook opgenomen hoeveel heronderzoeken er na elke termijn hebben plaatsgevonden.

Tabel 5. Afgeronde dienstverlening 2023 door Verder. (Bron: jaarverslag 2023.)

Type product (aantal dossiers)	Aantallen
Aanmelding	405
Intake	219
Eenmalig advies	54
Stabilisatie	116
Schuldbemiddeling	19
Saneringskrediet	38
100%-betaalregeling	1
Herfinanciering	0
DFD (per maand)	157 *Voor 73 cliënten is DFD ingezet
WSNP	19
Dwangakkoord	6
Heronderzoek jaar 1	25
Heronderzoek jaar 2	40
Heronderzoek jaar 3	60
Heronderzoek 6 maanden	0
Heronderzoek 12 maanden	0
Heronderzoek 18 maanden	0
Budget coaching (per maand)	175 * Waarvan 20 cliënten gecoacht
Aanmelding bij MeerWaarde	201
Nazorg eenmalig	66
Hoger beroep dwangakkoord	1

Onderstaande tabel is afkomstig uit de evaluatie van Eropaf door MeerWaarde voor de jaren 2021-2023. Voor de volledige kalenderjaren 2022 en 2023 is het volgende overzicht opgenomen, daarin zijn de belangrijkste cijfers over Eropaf weergegeven.

Tabel 6. Belangrijkste cijfers over Eropaf. (bron: evaluatie Eropaf 2021-2023)

	2022	2023
Aantal meldingen	39	57
Aantal voorkomen huisuitzettingen	34 (87%)	51 (90%)
Aantal minderjarigen betrokken	11	15
Aantal recidiven	8	14

Berenschot



WIJ ZIJN BERENSCHOT, GRONDLEGGER VAN VOORUITGANG

Nederland is continu in ontwikkeling. Maatschappelijk, economisch en organisatorisch verandert er veel. Al ruim 85 jaar volgen wij als adviesbureau deze ontwikkelingen op de voet en werken we aan een vooruitstrevende samenleving. De behoefte om iets fundamenteels te betekenen voor mens en maatschappij zit in onze genen. Met onze adviezen en oplossingen hebben we dan ook actief meegebouwd aan het Nederland van vandaag. Altijd op zoek naar duurzame vooruitgang. Alles wat we doen, is onderzocht, onderbouwd en vanuit meerdere invalshoeken bekeken. Zo komen we tot gefundeerde adviezen en slimme oplossingen. Die zijn op het eerste gezicht misschien niet altijd de meest voor de hand liggende. Juist deze eigenzinnigheid maakt ons uniek. Daarbij zijn we niet van symptoombestrijding. En gaan pas naar huis als het is opgelost.

Berenschot B.V.

Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG UTRECHT
Postbus 8039, 3503 RA UTRECHT
030 2 916 916
www.berenschot.nl