

SROI-analyse

Pilotproject 'Ik pak mijn schulden aan'

Juli 2017

In opdracht van Casade



casade



Sinzer
Value what matters

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
1.1 Aanleiding van deze SROI-analyse	2
1.2 Scope.....	2
2. Aanpak	3
2.1 Social Return on Investment (SROI)	3
2.2 Projectteam en proces.....	4
3. Verandertheorie	5
3.1 Maatschappelijk probleem	5
3.2 Urgentie	6
3.3 Interventie: pilot 'Ik pak mijn schulden aan'	7
4. Maatschappelijke effecten en waarde	9
4.1 Overzicht van effecten	9
4.2 Effecten voor stakeholder 'inwoners (deelnemers pilot)'	10
4.3 Effecten voor stakeholder 'Casade'	13
4.4 Effecten voor stakeholder 'Gemeente Waalwijk en centrumgemeente'	15
4.5 Totale maatschappelijke waarde	17
5. Input	18
5.1 Input Gemeente Waalwijk	18
5.2 Input Casade	18
6. SROI-ratio, kanttekeningen en aanbevelingen	18
6.1 SROI-ratio.....	18
6.2 Interpretatie van en kanttekeningen bij de resultaten.....	19
6.3 Aanbevelingen voor eventuele toekomstige monitoring	21
Bronnen	22
Bijlage: vragenlijst voor deelnemers aan de pilot	23



1. Inleiding

1.1 Aanleiding van deze SROI-analyse

In het armoedebeleid van de Gemeente Waalwijk is vroegsignalering en preventie van schulden of andere vormen van financiële problematiek een belangrijk speerpunt. Uitgangspunt van het beleid is dat deze (aanstaande) problematiek in een dergelijk vroeg stadium wordt gesignaleerd dat escalatie ervan kan worden voorkomen en mensen waar nodig in staat worden gesteld hun financiën op orde te houden. In dat kader is de Gemeente een samenwerking aangegaan met woningbouwcorporatie Casade.

Casade en Gemeente Waalwijk zijn in 2015 de pilot 'Ik pak mijn schulden aan' gestart, met als doel betalingsproblemen onder huurders van Casade vroegtijdig te signaleren. Wanneer een betaalachterstand wordt geconstateerd gaat een medewerker van Casade langs voor een huisbezoek en wordt ondersteuning aangeboden in de vorm van een 'preventiecoach'. Deze coach maakt samen met de huurder een inventarisatie van de situatie, geeft een advies op maat en verwijst waar nodig door naar andere instanties. Het doel van deze ondersteuning is dat bewoners weer zicht hebben op en (meer) regie krijgen op hun eigen financiële situatie, wat er uiteindelijk toe moet leiden dat financiële problematiek (waaronder huurachterstanden) wordt voorkomen of teruggedrongen.

Inmiddels is de pilot ten einde gekomen en heeft een evaluatie plaatsgevonden. Deze SROI-analyse, waarmee de maatschappelijke waarde van de pilot op hoofdlijnen in kaart is gebracht, is een onderdeel van die evaluatie.

1.2 Scope

In deze evaluatieve analyse zijn de belangrijkste veranderingen (die in de rest van dit rapport 'effecten' worden genoemd) voor drie belanghebbende partijen ('stakeholders') als gevolg van de pilot in kaart gebracht. Deze stakeholders zijn (1) de deelnemers aan de pilot, (2) woningbouwcorporatie Casade en (3) Gemeente Waalwijk (+ Regiogemeente Tilburg¹). Het is aannemelijk dat er ook andere partijen zijn die veranderingen hebben ondervonden of zullen ondervinden als gevolg van de pilot, maar zij vallen buiten de scope van deze analyse. Sommige van de effecten zijn vertaald in concrete kostenbesparingen die met name ten goede komen van de budgetten van Casade en Gemeenten. Daarnaast is er ook aandacht besteed aan effecten die niet (direct) leiden tot een kostenbesparing, maar wel een belangrijke maatschappelijke waarde vertegenwoordigen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het feit dat sommige bewoners zich door de pilot minder zorgen maken over hun toekomst en financiële situatie. Aan de pilot namen 16 huishoudens deel, waarvan er drie om diverse redenen voortijdig zijn gestopt. Deze analyse richt zich op de resterende dertien casussen. De pilot had een looptijd van een jaar (oktober 2015 – september 2016).

¹ Gemeente Tilburg wordt genoemd vanwege de taak die zij als centrumgemeente vervult (bijvoorbeeld op het gebied van opvang). In paragraaf 4.4 (effect 2) komt dit aan de orde.



2. Aanpak

2.1 Social Return on Investment (SROI)

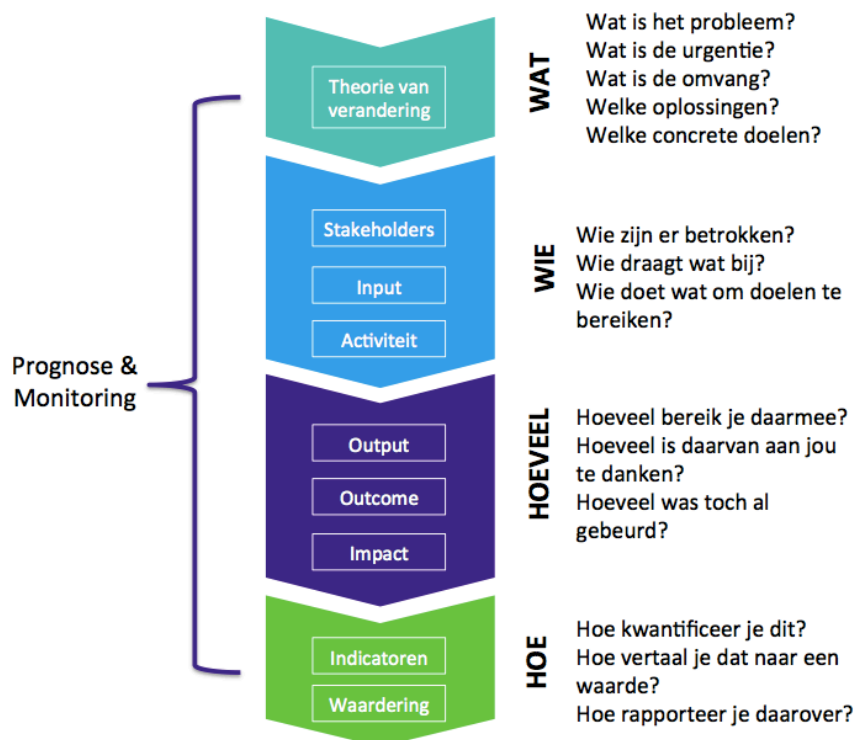
Voor het in kaart brengen van de maatschappelijke waarde van de pilot 'Ik pak mijn schulden aan' is gebruik gemaakt van de Social Return on Investment (SROI) methode.

SROI is een methode om het maatschappelijk rendement van investeringen meetbaar en zichtbaar te maken. SROI relateert de missie en doelstelling van een project of organisatie aan de investering. Per stakeholder worden de effecten in beeld gebracht en aan de hand van meetbare indicatoren omgezet in een waarde. SROI laat op deze manier zien hoe groot de maatschappelijke impact van een project of organisatie is.

Een analyse aan de hand van SROI biedt meer dan alleen het vaststellen van de maatschappelijke impact van een project of organisatie. Het biedt tevens een overzicht van de belangrijkste stakeholders (belanghebbenden) en de bijbehorende 'value drivers' (die maatschappelijke effecten waar de grootste kostenbesparingen of waardecreatie mee gerealiseerd wordt). Dit stelt organisaties in staat om aan de hand van een SROI-analyse te sturen op maatschappelijke impact en deze te optimaliseren. De analyse resulteert in een SROI-ratio: de verhouding tussen kosten (investering) en baten (opbrengsten) welke laat zien hoe groot het maatschappelijk rendement is.

Een SROI-analyse bestaat uit tien onderdelen:

Figuur 1. De stappen binnen een SROI-analyse



Onderdeel 1: Verandertheorie

De pilot richtte zich op het aanpakken van een maatschappelijk probleem. In de eerste stap wordt dit probleem omschreven en wordt de oplossing die hiervoor wordt geboden in kaart gebracht.

Onderdeel 2: Stakeholders

Stakeholders worden gedefinieerd als belanghebbenden of sleutelpersonen, -groepen of –organisaties die betrokken zijn bij of beïnvloed zullen worden door de pilot. In deze SROI-analyse waren de stakeholders die in de analyse zouden worden opgenomen vooraf vastgesteld.

Onderdeel 3 tot en met 6: Input, activiteiten, output en outcome

Er is in kaart gebracht welke investeringen nodig waren om de pilot mogelijk te maken. Ook is beschreven wat de pilot inhoudt en op welke manier deze tot bepaalde veranderingen leidt.

Onderdeel 7: Impact

De impact van een project is bij SROI gedefinieerd als het effect ('outcome') bij de stakeholders, minus percentages voor 'attributie' en 'deadweight'. 'Deadweight' is de kans dat dit effect ook zonder de pilot plaats zou hebben gevonden (spontaan effect) en attributie betreft de mate waarin andere organisaties of personen hebben bijgedragen aan dit effect. Dit samen vormt de zogenaamde 'impact claim' (het deel van het effect dat toe te schrijven is aan de pilot). In deze analyse is gekozen te werken met één percentage voor de totale impact claim, gebaseerd op de inzichten en ervaringen van de betrokken projectgroep.

Onderdeel 8: Indicatoren

Voor de effecten zijn indicatoren opgesteld, die het meten van de effecten bij de verschillende stakeholders mogelijk maken. Overigens zijn niet alle effecten ook daadwerkelijk bij de verschillende stakeholders gemeten. In sommige gevallen zijn er aannames gedaan. Dit wordt in hoofdstuk 4 nader toegelicht.

Onderdeel 9. Waarderingen

Voor de waardering van de effecten is in deze analyse gekozen om te werken met waarderingmethoden die met name op (kost)prijs zijn gebaseerd. Daarnaast is een aantal effecten in deze analyse niet gewaardeerd maar kwalitatief beschreven. In hoofdstuk 4 is per effect beschreven welke waardering er is gebruikt.

Onderdeel 10. Rapportage en monitoring

Er is een rapportage opgesteld die in de toekomst gemonitord kan worden door het ophalen van data bij verschillende stakeholders.

2.2 Projectteam en proces

Deze SROI-analyse is gedeeltelijk gebaseerd op de uitkomsten van de evaluatie van de pilot die is uitgevoerd door Bianca Haarbosch van bureau STIBT dat de uitvoering van de pilot voor haar rekening heeft genomen in opdracht van Gemeente Waalwijk. Een verdere



verdiepingsslag daarop vond plaats tijdens een brainstormsessie in januari 2017 waarbij aanwezig waren:

- Jan van Kessel, Casade, vestigingsmanager Waalwijk
- Wilma Dekkers, Casade, interventieconsulent
- Robert van Mersbergen, Casade, woonconsulent
- Rafke Engels, Gemeente Waalwijk (ter vervanging van Sjan Beerens)
- Susan Brooijmans, Gemeente Waalwijk, senior-beleidsmedewerker Wonen
- Gerard van Groeningen, Gemeente Waalwijk, sr. consulent schuldhulpverlening
- Bianca Haarbosch, STIBT, preventiecoach tijdens de pilot

Tijdens de brainstormsessie is – op basis van de praktijkervaringen van de betrokken personen – in kaart gebracht welke veranderingen er door de pilot zijn opgetreden voor de drie geselecteerde stakeholders: de deelnemers, Casade en Gemeente Waalwijk. Vervolgens is met elkaar vastgesteld welke effecten zodanig relevant en significant zijn dat deze een plek in de SROI-analyse moesten krijgen. Na de bijeenkomst is er een kwantificeringsslag gemaakt op deze effecten; er moest worden vastgesteld in welke mate de effecten zijn opgetreden. Voor een deel is dit gedaan door middel van een meting onder deelnemers aan de pilot, die met name betrekking had op effecten die voor deze stakeholdergroep optreden. De kwantificering van effecten zoals ‘aantal ontruimingenvoorkomen’ (die niet via een vragenlijst konden worden gemeten) is gebaseerd op aannames gedaan door medewerkers van Casade die daar vanuit hun werkzaamheden zicht op hebben. In dit rapport wordt expliciet vermeld wanneer er sprake is van een aanname.

De uitkomsten van de analyse zijn in een feedback- en verificatiesessie voorgelegd aan de projectgroep, wiens input daarop heeft geresulteerd in voorliggende rapportage. In aanvulling op bovengenoemde namen waren daarbij ook Sjan Beerens (Gemeente Waalwijk, beleidsmedewerker Maatschappelijke Ontwikkeling) en Ande van Bokhoven (Casade, Teamleider Woonbeheer) aanwezig. Wilma Dekkers en Rafke Engels waren niet aanwezig bij de verificatiesessie. Het proces is begeleid door Vincent Belgraver, impact consultant bij adviesbureau Sinzer.

Figuur 2: Schematische weergave van het proces



3. Verandertheorie

3.1 Maatschappelijk probleem

Bij sommige huishoudens in de Gemeente Waalwijk is er sprake van financiële problematiek, bijvoorbeeld in de vorm van (niet-hanteerbare) schulden. Wanneer inkomsten en uitgaven niet in balans zijn, ontwikkelt de problematiek zich steeds verder. Vaak is het dan moeilijk om uit die situatie te geraken. Het lukt nog niet altijd om (de verdere ontwikkeling van)



financiële problematiek te voorkomen, bijvoorbeeld door tijdige signalering van problemen en de inzet van effectieve preventieprogramma's. Financiële problemen, en met name schulden, kunnen uiteindelijk leiden tot diverse negatieve effecten voor zowel leden van de huishoudens als wel andere partijen zoals woningbouwcorporaties en de Gemeente.

3.2 Urgentie

De urgentie om een oplossing te bieden voor het beschreven maatschappelijk probleem wordt in deze analyse vanuit de volgende perspectieven beschreven:

Inwoners van Gemeente Waalwijk met financiële problemen

Dat het hebben van financiële problemen of het niet in staat zijn om de eigen financiën te kunnen beheren per definitie onwenselijke situaties zijn, staat vast. Maar waarom eigenlijk, geredeneerd vanuit het individu? In het rapport 'In the red – debt and mental health' (Mind, 2008) wordt uitgelegd dat problemen met schulden kunnen leiden tot bijvoorbeeld angst, stress, depressie, zelfbeschadiging, druk op persoonlijke relaties, aantasting van de eigenwaarde en sociale uitsluiting. Onderzoek in het Verenigd Koninkrijk toonde aan dat 62% van de mensen met schulden hierdoor angstig of gestresst waren, of zelfs in een depressie raakten (Edwards, 2003). Gevoelens van schaamte of persoonlijk falen kunnen sociale relaties aantasten, bijvoorbeeld uit angst dat financiële onderwerpen ter sprake worden gebracht. In sommige gevallen leidt dit zelfs tot sociaal isolement (Hayes, 2000). Diverse onderzoeken (zie bijvoorbeeld Keese en Schmitz, 2010) hebben aangetoond dat mensen met financiële problematiek zich significant vaker ongezond voelen, vaker psychosociale klachten hebben en vaker obees zijn. Ook op kinderen kan dit een negatief effect hebben, aldus het Nederlands Jeugdinstituut (2015). Niet alleen hebben zij soms minder kansen wanneer er sprake is van financiële problemen (denk bijvoorbeeld aan het niet lid kunnen worden van een sportclub), het kan ook leiden tot verschillende vormen van zowel internaliserende (angst, depressie, teruggetrokkenheid) als externaliserende problematiek (ongehoorzaamheid, agressie, probleemgedrag) (Nederlands Jeugdinstituut, 2015). Hoewel dit een beknopte weergave is van de mogelijke effecten van financiële problematiek op het individu, illustreert het het belang van het voorkomen daarvan. Des te meer omdat problematische schulden ertoe kunnen leiden dat mensen niet meer (voldoende) in hun basisbehoeften kun voorzien.

Er is recentelijk veel aandacht voor (de effecten van) schuldenproblematiek, waarvan de documentaireserie 'Schuldig' een uitstekende illustratie is. Gezien de urgentie en de gevolgen van de problematiek vinden er ook allerlei experimenten plaats. Zo heeft zorgverzekeraar CZ bij wijze van proef besloten de schulden van enkele klanten over te nemen, in de veronderstelling dat dit negatieve gezondheidseffecten voorkomt en uiteindelijk leidt tot een netto-kostenbesparing voor de verzekeraar (AD, 2017). Bovendien verscheen onlangs het rapport 'Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op schulden' (Tiemeijer, 2017), waaruit blijkt dat stress en armoede een negatieve invloed hebben op mensen, waardoor zij vaker ondoordachte beslissingen nemen.

Gemeente Waalwijk en regiogemeenten

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het bieden van passende ondersteuning aan inwoners met schulden. In Gemeente Waalwijk deden in 2016 286 huishoudens een beroep



op schuldhulpverlening, waarvan de kosten in 2016 ongeveer € 273.000 bedroegen². Een flinke kostenpost dus. Aan de ene kant kan het inzetten van die schuldhulpverlening worden beschouwd als preventief. Uit het rapport 'Schuldhulpverlening loont!' (Regioplan Beleidsonderzoek, 2011) blijkt dat de inzet van schuldhulpverlening een belangrijke bijdrage levert aan het stabiliseren van financiële problematiek, wat weer leidt tot verschillende positieve effecten. Denk daarbij aan werklozen die weer aan het werk kunnen of uithuiszettingen die kunnen worden voorkomen. Uit het onderzoek blijkt dat investeren in schuldhulpverlening vanuit sociaaleconomisch perspectief loont. Dit neemt niet weg dat schuldhulpverlening kostbaar is en het, vanuit financieel perspectief redenerend, nog beter zou zijn als de inzet ervan überhaupt niet nodig is. Dit geldt des te meer wanneer er ook wordt gekeken naar de kosten van bijvoorbeeld maatschappelijk werk, GGZ, verslavingszorg of – in ernstige gevallen – zelfs dakloosheid, waarvan de maatschappelijke kosten al snel enkele tienduizenden euro's per jaar kunnen bedragen (Cebeon, 2011; Team S, 2011). Een deel van deze kosten (bijvoorbeeld opvang) komen voor rekening van Gemeenten met een centrum-gemeentelijk taak zoals Tilburg. Wat dat betreft is het ook vanuit Gemeentelijk perspectief van belang dat financiële problematiek vroegtijdig wordt gesignaleerd en dat hierop tijdig passende actie wordt ondernomen. Maar ook vanuit niet-financieel perspectief is dit voor de Gemeente van belang, wanneer wordt geconstateerd dat het een positief effect kan hebben op het welzijn van inwoners (zoals eerder beschreven).

Casade

Sommige huurders van Casade zijn niet in staat om de maandelijkse huur te betalen, wat onder andere in de vorm van huurachterstand leidt tot een aanzienlijke kostenpost voor Casade. Op het moment van schrijven van dit rapport bedroeg de totale huurachterstand voor Casade vestiging Waalwijk ongeveer €665.000. De organisatie maakt veel kosten om dit bedrag alsnog te kunnen innen. Naast inzet van de afdeling 'incasso' is er een speciaal wijkteam dat bijvoorbeeld bij huurders langsgaat, moet er soms een deurwaarder worden ingezet of vindt er in het ergste geval een ontruiming plaats. De kosten hiervan kunnen lang niet altijd op de huurder worden verhaald en bovendien kan ook niet alle achterstallige huur worden geïnd. Gezien de kosten die gepaard gaan met huurachterstanden heeft Casade baat bij het voorkomen of verminderen daarvan. Maar ook vanuit niet-financieel perspectief is dat belangrijk, bijvoorbeeld omdat de relatie tussen Casade en huurders met een betaalachterstand onder druk kan komen te staan. Dit komt het imago van de woningcorporatie niet ten goede.

3.3 Interventie: pilot 'Ik pak mijn schulden aan'

Algemene beschrijving van de pilot³

De pilot 'Ik pak mijn schulden aan' is een samenwerking tussen Gemeente Waalwijk en Casade, en is gericht op vroegsignalering van financiële problematiek. De kern van de aanpak is dat in een vroeg stadium gereageerd wordt als er een betalingsachterstand ontstaat bij huurders van Casade. Door betalingsproblemen vroegtijdig te signaleren, de achtergrond daarvan te onderzoeken en hulp te bieden wordt getracht escalatie te voorkomen. De uitgangspunten van het Plan Schuldhulpverlening Gemeente Waalwijk 2012-2015 zijn

² Bron: Gemeente Waalwijk, TeamWijz

³ Deze beschrijving is grotendeels afkomstig uit het projectplan van de pilot.



leidend bij de opzet van de pilot. Er wordt uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid en de eigen kracht van de inwoner. Deze gaat in principe zelf op zoek naar de oplossing en betreft daar waar nodig het eigen sociale netwerk. Alleen in situaties waarin dit niet kan of niet voldoende is wordt voorzien in de ondersteuning. Voor deze ondersteuning is gebruik gemaakt van de bestaande sociale infrastructuur, waar de pilot op is aangesloten.

De opzet van de pilot was *outreaching* van aard door een actieve benadering naar mensen toe. Via een persoonlijke aanpak werd zo snel mogelijk ondersteuning geboden. Het signaal dat hiervoor werd gebruikt was de eerste maand huurachterstand. In een vroegtijdig stadium werd bij huurachterstand direct door een medewerker van Casade een huisbezoek gebracht om de situatie te onderzoeken. Als men aanhaakte in de pilot waren afspraken om huurachterstand in te lopen onderdeel van de werkzaamheden/ondersteuning in de pilot en waar passend/noodzakelijk werd een gesprek met de preventiecoach (Bianca Haarbosch) aangeboden. Wanneer de huurder op dat aanbod inging werd door de preventiecoach een zogenaamde 'quick scan' uitgevoerd, aan de hand waarvan werd beoordeeld of:

- de schulden hanteerbaar zijn;
- de huurder gemotiveerd is om de problemen aan te pakken;
- er sprake is van onderliggende psychosociale problematiek;
- de huurder zelfredzaam of leerbaar is.

Op basis van de verkregen informatie stelde de preventiecoach een persoonlijk budgetadvies op en werd bepaald welke interventies nodig zijn voor oplossing van de schuldsituatie. Bij psychosociale problemen of niet-hanteerbare schulden werd direct doorverwezen naar teamWijZ van Gemeente Waalwijk. De uitkomsten van de 'quick scan' en uit te voeren interventies of stappen werden vastgelegd in een plan van aanpak. Hierin werden tevens de gemaakte afspraken met de inwoner/huurder opgenomen. Dit plan van aanpak moest in principe binnen een maand na aanmelding gereed zijn.

Met de pilot is actief ingezet op vroegsignalering van financiële problematiek. In het eerdergenoemde rapport van Mind (2008) wordt het belang van vroegsignalering treffend beschreven. Zo wordt toegelicht dat mensen met (beginnende) schulden vaak geen hulp zoeken, bijvoorbeeld omdat zij dit niet durven of niet weten bij wie ze terecht kunnen. Ondertussen kan de situatie verergeren, bijvoorbeeld omdat men steeds minder overzicht heeft of zelfs meer schulden maakt door dingen te kopen die 'een goed gevoel opleveren'. Wanneer mensen, om wat voor reden dan ook, niet in staat zijn om hulp tijdig in te schakelen of überhaupt in te zien dat er sprake is van een probleem, is het van belang dat anderen dit signaleren en actie ondernemen. Met dit als uitgangspunt speelde de pilot dan ook in op een belangrijke behoefte.

Voor een volledige beschrijving van de pilot wordt verwezen naar het projectplan.



4. Maatschappelijke effecten en waarde

In een SROI-analyse wordt er gefocust op de maatschappelijke effecten van bijvoorbeeld een project of interventie. Daarbij is steeds de vraag welke veranderingen (de effecten) er optreden voor verschillende stakeholders. In deze analyse is er gefocust op de effecten voor deelnemers aan de pilot, Gemeente Waalwijk en Casade. Zoals beschreven in hoofdstuk 2 heeft de projectgroep op basis van hun ervaring in de praktijk een inventarisatie gemaakt van de effecten voor deze stakeholders. Vervolgens is vastgesteld welke effecten zodanig relevant en significant zijn dat deze in de analyse moesten worden opgenomen.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste effecten voor de drie stakeholders verder uitgewerkt. Op enkele effecten na worden deze gekwantificeerd en wordt daaraan een eurowaarde gekoppeld om uiteindelijk tot een SROI-ratio te komen. De daarbij gemaakte keuzes worden uiteraard toegelicht.

Impactclaim – een toelichting

Op alle gekwantificeerde effecten is een zogenaamde ‘impactclaim’ toegepast. Deze claim, die wordt uitgedrukt in een percentage (er wordt over het algemeen gebruik gemaakt van 10%, 25%, 50%, 75% of 100%), corrigeert voor het feit dat effecten deels het gevolg zijn van de inzet van andere partijen of andere externe invloeden. Wanneer een impactclaim van bijvoorbeeld 25% wordt gehanteerd, wordt ook slechts 25% van het totale gecreëerde waarde toegerekend aan de pilot. Overigens dient daarbij te worden opgemerkt dat het onmogelijk is om de impactclaim accuraat in te schatten. Aan de genoemde percentages dient dan ook geen concrete waarde te worden gehecht. Het doel van de impactclaim is met name om een conservatieve houding aan te nemen en inzichtelijk te maken dat bepaalde effecten naar verwachting slechts ten dele aan de pilot zijn toe te schrijven.

4.1 Overzicht van effecten

Tabel 1 geeft een overzicht van de effecten per stakeholder. Het biedt zicht op de in de analyse opgenomen effecten, de indicatoren, de mate waarin een effect (naar verwachting) optreedt, de gehanteerde impactclaim en de financiële ‘proxy’ die is gebruikt om het effect in een eurowaarde te vertalen. Een toelichting daarop wordt steeds bij de uitwerking van ieder effect gegeven.

Tabel 1: Overzicht van effecten, indicatoren, aantallen, impactclaim en waarde per effect

Effect	Indicator	Aantal	Impact claim	Proxy
Deelnemers aan de pilot				
Minder zorgen over financiële situatie en toekomst	Dimensiescore op zes enquêtevragen, geverifieerd met twee controlevragen.	7	75%	€ 800
Grotere mate van financiële zelfredzaamheid	Dimensiescore op zestien enquêtevragen, geverifieerd met één controlevraag.	8	75%	€ 1.200
Beter benutten van toeslagen of inkomensondersteunende regelingen	Positief antwoord op de vraag of men door pilot gebruik is gaan maken van aanvullende regelingen	5	75%	€ 3.000



Casade				
Voorkomen kosten als gevolg van ontruiming	Verwacht aantal ontruimingen voorkomen onder deelnemers pilot	5	75%	€ 10.000 ⁴
Voorkomen kosten inzet deurwaarder (geen ontruimings-casus)	Verwacht aantal keren inzet deurwaarder voorkomen	6	75%	€ 1.200
Voorkomen inzet wijkteam van Casade bij huurachterstand	Verwacht aantal casussen waarbij inzet wijkteam niet meer nodig is	6	75%	€ 900
Verbetering van imago onder huurders	Dimensiescore op vijf enquêtevragen, geverifieerd met één controlevraag.	7	PM	PM
Gemeente Waalwijk en regiogemeenten				
Voorkomen kosten schuldhulpverlening (inkoop kredietbank)	Verwacht aantal schuldregelingen (minnelijk traject) voorkomen	5	50%	€ 3.700
Voorkomen kosten opvang (baat voor centrumgemeente)	Aantal plaatsingen in de opvang voorkomen	2	75%	€ 12.000
Diverse overige potentiële kostenbesparingen	-	-	PM	PM
Beter zicht op het imago van schuldhulpverlening onder inwoners	-	-	PM	PM
Meer zicht op het belang en nu van intensivering samenwerking met Casade	-	-	PM	PM

4.2 Effecten voor stakeholder ‘inwoners (deelnemers pilot)’

Meting aan de hand van een vragenlijst

Door middel van een vragenlijst die is verspreid onder deelnemers aan de pilot is getracht vast te stellen of er onder hen sprake is geweest van:

- Een afname van zorgen over hun financiële situatie of toekomst;
- Een grotere mate van financiële zelfredzaamheid
- Het beter benutten van toeslagen of inkomensondersteunende regelingen
- Een positiever beeld van Casade (dit effect wordt bij de stakeholder ‘Casade’ verder toegelicht).

Voor ieder van de effecten is een aantal stellingen gedefinieerd waarvan de projectgroep verwacht dat deze iets zeggen over het al dan niet optreden van genoemde effecten. Bij de stellingen over financiële zelfredzaamheid is gedeeltelijk gebruik gemaakt van de Nibud-competenties⁵ hieromtrent. Stellingen met betrekking tot zorgen over de financiële situatie en toekomst zijn gedeeltelijk gebaseerd op de internationaal veelgebruikte ‘worry domains questionnaire’.

⁴ Zie paragraaf 4.3 (‘effecten voor stakeholder Casade’), effect 1 voor een uitsplitsing van deze kosten.

⁵ <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/nibud-competenties/>



Op basis van een vooraf opgesteld analyse plan werd vervolgens per respondent vastgesteld of er sprake was van de gemeten effecten. Daarbij werd onder andere bekeken of de antwoorden op de verschillende vragen in lijn waren met de controlevragen. Dit was bij alle respondenten het geval. De resultaten van deze kleinschalige meting zijn gebruikt om bovengenoemde effecten te kwantificeren.

De vragenlijst is uitgezet bij dertien van de zestien deelnemers aan de pilot: degenen die de pilot voortijdig hebben verlaten zijn buiten beschouwing gelaten. Uiteindelijk zijn er negen vragenlijsten ingevuld. Van vier mensen is daardoor onduidelijk of bepaalde effecten voor hen zijn optreden.

Effect 1: Minder zorgen over financiële situatie en toekomst

Een afname van de zorgen over de financiële situatie en toekomst is een belangrijk positief 'bijeffect' van de pilot. Deelnemers hebben ondersteuning gekregen bij het op orde brengen van hun financiën en ontvingen een budgetadvies op maat. Waar nodig is er bovendien toegeleid naar verdere ondersteuning. Het 'ontzorgen' is naar verwachting een gevolg van het feit dat mensen bijvoorbeeld weer meer zicht hebben op hun financiën (overzicht), er afspraken zijn gemaakt met Casade over de betaling van de huurachterstand en er zicht is op verbetering van de situatie. Eerder in dit rapport werd al duidelijk dat financiële problematiek kan leiden tot zorgen, stress, depressie en het niet (langer) in staat zijn om zelf goede keuzes te maken. Het gaat daarbij vooral om impulsief gedrag waarbij niet nagedacht wordt over de gevolgen van bepaalde keuzes.

Aan de hand van de vragenlijst is vastgesteld dat dit effect is opgetreden bij zeven van de negen personen die de vragenlijst hebben ingevuld. Hieruit kon echter niet worden opgemaakt hoe ernstig die zorgen dan eerst waren en in hoeverre die nu zijn verminderd. Een onderzoek met een nul- en nameting structuur zou hiervoor geschikter zijn geweest.

Financiële proxy en impactclaim

Om dit effect in euro's uit te drukken zijn de kosten van een traject bij een eerstelijns psycholoog (acht behandelingen) tegen een uurtarief van €100⁶ als financiële proxy genomen. Eerstelijns psychologen verricht kortdurende behandelingen aan personen met lichte tot matige psychische of psychosociale klachten, waaronder angst, stress en depressie als gevolg van financiële onzekerheid (Van den Heuvel, 2014). In deze analyse is aangenomen dat het 'ontzorgende effect' van de pilot ten minste gelijk staat aan een traject bij een eerstelijns psycholoog. Op dit effect is een impactclaim van 75% toegepast.

Totale waarde van het effect

Aantal	Proxy	Impactclaim	Totale waarde
7	€ 800	75%	€ 4.200

Effect 2: Grotere mate van financiële zelfredzaamheid

Het (bijdragen aan) het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van deelnemers was een belangrijk beoogd effect van de pilot. Hieraan werd onder andere gewerkt door het geven van een persoonlijk budgetadvies, het verschaffen van relevante informatie (bijvoorbeeld over waar bepaalde informatie kan worden gevonden) en het stimuleren van

⁶ <http://www.psycholoog-en-praktijk.nl/wat-kost-een-psycholoog>



de deelnemer om 'eigenaarschap' van de situatie te nemen, bijvoorbeeld door zelfstandig (maar waar nodig met ondersteuning) te zoeken naar oplossingen. Er werd toegewerkt naar het verkrijgen en behouden van financieel overzicht.

Aan de hand van de vragenlijst is vastgesteld dat dit effect is opgetreden bij acht van de negen respondenten. Uitspraken over de mate waarin de financiële zelfredzaamheid is toegenomen en in hoeverre deze voorheen was ontwikkeld kunnen op basis daarvan nog niet worden gedaan. Er kan alleen worden geconstateerd *dat* er sprake is van een toegenomen financiële zelfredzaamheid.

Financiële proxy en impactclaim

De kosten van begeleiding door een 'budgetcoach' is genomen als financiële proxy. De projectgroep veronderstelt dat de pilot ten minste tot dezelfde effecten op het gebied van financiële zelfredzaamheid leidt als de inzet van een budgetcoach. Voor de budgetcoach is een uurtarief van € 60 gehanteerd. Er wordt gerekend met twintig uur begeleiding, gebaseerd op het aantal uren dat de preventiecoach in de pilot *minimaal* aan een casus besteedde. Dit leidt tot een bedrag van € 1.200 dat als proxy wordt gebruikt. Er is een impactclaim van 75% toegepast.

Totale waarde van het effect

Aantal	Proxy	Impactclaim	Totale waarde
8	€ 1.200	75%	€ 7.200

Effect 3: Beter benutten van toeslagen of inkomensondersteunende regelingen

Voor ieder van de deelnemers is in kaart gebracht of er toeslagen of inkomensondersteunende regelingen zijn waar men recht op heeft, maar nog niet worden gebruikt. In die gevallen zijn deze alsnog aangevraagd. Belangrijk daarbij op te merken is dat Casade naar aanleiding van de inzet in de pilot bij enkele huurders de maandelijkse huurprijs heeft verlaagd, waardoor zij in aanmerking kwamen voor huurtoeslag.

Uit de vragenlijsten bleek dat vijf van de negen respondenten nu gebruik maken van een toeslag of inkomensondersteunende regeling (of meerdere) waarvan men eerder geen gebruik maakte. Daarbij werden genoemd: aanvullende uitkering Baanbrekers (1x), huurtoeslag (2x), zorgtoeslag (3x), kinderopvangtoeslag (1x) en PGB (1x). Eén van de respondenten wist wel *dát* hij/zij nu een toeslag ontvangt, maar wist niet welke. Sommige respondenten zijn van meerdere regelingen gebruik gaan maken.

Van de vier respondenten die geen vragenlijst hebben ingevuld weten de preventiecoach, Casade danwel Gemeente dat drie van hen als gevolg van de pilot gebruik zijn gaan maken van één of meerdere toeslagen of inkomensondersteunende regelingen. Omdat het hier gaat om objectieve data is besloten deze casussen mee te nemen in de analyse, ondanks dat zij geen vragenlijst hebben ingevuld. Dit leidt tot een totaal van 8 mensen die door de pilot nu een of meerdere toeslagen ontvangen.

Financiële proxy en impactclaim

Er is geen zicht op de exacte bedragen die men aan toeslagen ontvangt. Er is dan ook besloten om de financiële proxy te baseren op de hoogte van de huurtoeslag voor een



alleenstaande met een jaarinkomen van € 20.000 (net boven het minimumloon van ongeveer €18.600) en een maandelijkse huur van € 710 (inclusief servicekosten). De huurtoeslag bedraagt dan € 236 per maand. Er wordt afgerond op € 250 per maand (€ 3.000 per jaar). Naar verwachting van de projectgroep is het hanteren van dit bedrag als proxy vrij conservatief, omdat de huurtoeslag in sommige gevallen hoger uitvalt (bijvoorbeeld als er sprake is van een lager inkomen) en enkele personen gebruik zijn gaan maken van meerdere regelingen. Er is een impactclaim van 75% gehanteerd en er wordt aangenomen dat de duur van het effect ten minste twee jaar is.

Totale waarde van het effect

Aantal	Proxy	Impactclaim	Totale waarde (effectduur 2 jaar)
8	€ 3.000	75%	€ 36.000

4.3 Effecten voor stakeholder 'Casade'

Effect 1: Voorkomen kosten als gevolg van ontruiming

In gevallen waar de huurachterstand blijft oplopen en er geen zicht is op een haalbare betalingsregeling, wordt soms overgegaan tot ontruiming. De kosten hiervan voor Casade lopen hoog op. Woonconsulenten van Casade verwachten dat de pilot in vijf gevallen een dermate de-escalerende en preventieve werking heeft gehad dat een ontruiming is voorkomen. Vanzelfsprekend kan niet met volledige zekerheid worden gesteld dat er ook daadwerkelijk sprake zou zijn geweest van een ontruiming, maar op basis van praktijkervaring van de woonconsulenten kon dit met voldoende zekerheid worden aangenomen om in de analyse op te nemen. Ter context: in 2016 vonden er in de Gemeente Waalwijk 14 ontruiming plaats onder huurders van Casade⁷.

Financiële proxy en impactclaim

Aan de hand van een analyse van de eigen administratie heeft Casade in kaart gebracht wat de gemiddelde kosten van een ontruiming zijn, gebaseerd op de kosten van enkele uitgevoerde ontruiming in 2016. Dit leidde tot het volgende overzicht:

▪ Kosten deurwaarder	€ 1.760
▪ Huurderving	€ 7.250
▪ Vertrekkosten (inclusief container)	€ 1.460
Totaal	€10.470

Aangenomen wordt dat iedere voorkomen ontruiming een potentiële kostenbesparing van €10.470 oplevert. Er wordt afgerond naar € 10.000. Op dit effect is een impactclaim van 75% toegepast.

Totale waarde van het effect

Aantal	Proxy	Impactclaim	Totale waarde
5	€ 10.000	75%	€ 37.500

⁷ Cijfers aangeleverd door Casade.



Effect 2: Voorkomen kosten inzet deurwaarder

Lang niet in alle gevallen is er sprake van een eventuele ontruiming. Echter, wanneer er sprake is van een huurachterstand is het soms nodig dat een deurwaarder wordt ingezet. Woonconsulenten van Casade verwachten dat er bij zes casussen (allen verschillende van de vijf casussen genoemd bij het vorige effect) is voorkomen dat er een deurwaarder zou moeten worden ingezet, bijvoorbeeld doordat de financiële situatie van de huurder tijdig stabiliseerde, er haalbare betaalafspraken konden worden gemaakt en/of de huurachterstand langzamerhand wordt ingelost.

Financiële proxy en impactclaim

Uit Casade's administratie blijkt dat de gemiddelde kosten die worden gemaakt voor het inzetten van een deurwaarder € 1.200 bedragen bij casussen waar geen rechtbankvonnis voor ontbinding en ontruiming wordt gehaald. Hoewel wordt geprobeerd deze te verhalen op de huurder, is voor de casussen waarop deze analyse betrekking heeft aangenomen dat deurwaarderskosten uiteindelijk niet zouden kunnen worden verhaald op de huurder. Aangenomen wordt dan ook dat het voorkomen dat het inzetten van een deurwaarder nodig was resulteert in een potentiële kostenbesparing van € 1.200 per casus. Hierop is een impactclaim van 75% toegepast.

Totale waarde van het effect

Aantal	Proxy	Impactclaim	Totale waarde
6	€ 1.200	75%	€ 5.400

Effect 3: Voorkomen inzet wijkteam

In aanvulling op de afdeling 'incasso' beschikt Casade over een zogenaamd 'wijkteam' dat bijvoorbeeld bij betalingsachterstanden contact legt met de huurders. Casade heeft aangegeven dat er bij zes van de huishoudens in de pilot geen acties (zoals huisbezoeken) van het wijkteam meer nodig zijn.

Financiële proxy en impactclaim

Het wijkteam in Waalwijk omvat ruim 1 fte. Er wordt uitgegaan van 40 uur per week, ofwel 160 uur per maand. In deze uren wordt er contact onderhouden met ongeveer 115 huishoudens, wat neerkomt op ongeveer 1,4 uur per huishouden per maand. Tegen een uurtarief van € 55 bedragen de kosten per casus € 77 per maand. Aangenomen wordt dat de inzet gedurende twaalf maanden wordt voorkomen, wat leidt tot een potentiële besparing van € 924 per casus waarvoor inzet van het wijkteam niet meer nodig is. Voor het gemak is afgerond naar € 900. Op dit effect is een impactclaim van 75% toegepast.

Totale waarde van het effect

Aantal	Proxy	Impactclaim	Totale waarde
6	€ 900	75%	€ 4.050

Bij dit effect wordt benadrukt dat het om een *potentiële kostenbesparing* gaat. Terwijl het voorkomen van de inzet van een deurwaarder min of meer direct tot een kostenbesparing leidt (het gaat immers om een variabele kostenpost), geldt dit bij het wijkteam niet. Immers, ook als er minder huisbezoeken plaatsvinden blijven de kosten van de werknemer bestaan. Uiteraard is het wel denkbaar dat er op de wat langere termijn sprake is van een besparing als er sprake is van minder inzet op grotere schaal.



Effect 4: Beter imago onder huurders

Eerder in dit rapport werd al benoemd dat een huurachterstand (en daaruit voortvloeiende problemen) kan leiden tot spanning in de relatie tot Casade en haar huurders. Verwacht werd dat de inspanningen die Casade verricht met de pilot de relatie met de huurders juist ten goede komt, zorgt voor een beter contact en op die manier bijdraagt aan een verbetering van het imago. Deelnemers aan de pilot zijn hier in de vragenlijst naar gevraagd.

Uit de resultaten van de vragenlijst bleek dat het imago van Casade onder 7 van de 9 respondenten is verbeterd. Net als bij eerdere effecten kan echter niet worden vastgesteld hoe dat imago eerst was en in welke mate sprake is van verbetering.

Een verbetering van het imago onder huurders is van belang voor Casade, bijvoorbeeld omdat het er in de praktijk toe leidt dat huurders eerder contact opnemen als er iets aan de hand is (bijvoorbeeld om een betaalregeling te treffen). Overigens is besloten om geen eurowaarde toe te kennen aan dit effect omdat onvoldoende duidelijk is wat de waarde van imagoverbetering voor Casade is.

4.4 Effecten voor stakeholder ‘Gemeente Waalwijk en centrumgemeente’

Effect 1: Voorkomen kosten schuldhulpverlening (inkoop kredietbank)

In het beleid van de Gemeente Waalwijk zijn vroegsignalering en preventie van schulden en andere vormen van financiële problematiek belangrijke speerpunten. Zoals eerder beschreven in paragraaf 3.2 (‘urgentie’) heeft de Gemeente er baat bij dat (escalatie van) financiële problematiek onder haar inwoners zoveel mogelijk wordt voorkomen. Niet alleen vanuit het oogpunt van welzijn, maar ook vanuit financieel perspectief wanneer rekening wordt gekeken naar de maatschappelijke kosten die gepaard gaan met schuldenproblematiek. Wat dat betreft is het dan ook wenselijk dat vroegsignalering en preventie zodanig effectief zijn dat dit leidt tot een afname van het aantal mensen dat schuldhulpverlening nodig heeft.

Onder de deelnemers aan de pilot zijn vijf casussen bekend waarover de betrokken woonconsulent van Casade en de preventiecoach het aannemelijk achten dat er *mede* door de pilot is voorkomen dat er een minnelijke schuldregeling is getroffen.

Financiële proxy en impactclaim

De maximale⁸ kosten voor het opstarten van een minnelijke schuldregeling bedragen bijna € 1.900. De kosten van budgetbeheer (zonder budgetcoaching, uitgaande van 36 maanden) á ruim € 1.800 komen daar nog bovenop. Hoewel trajecten in theorie korter kunnen zijn, duren veel trajecten de volle 36 maanden. Als proxy van het effect ‘voorkomen kosten schuldhulpverlening’ wordt uitgegaan van € 3.700. Dit zijn kosten die de Gemeente maakt door een traject in te kopen bij de Kredietbank Nederland. Daarin is nog geen rekening gehouden met de loonkosten van medewerkers van het Meldpunt Schuldhulpverlening Gemeente Waalwijk, eventuele budgetcoaching (€ 51,06 extra per maand) en eventuele nazorg gedurende maximaal twaalf maanden, waardoor een conservatief scenario is geschetst. Op dit effect is een impactclaim van 50% toegepast.

⁸ Er is besloten uit te gaan van de maximale kosten gezien de aard van de casuïstiek.



Totale waarde van het effect

Aantal	Proxy	Impactclaim	Totale waarde
5	€ 3.700	50%	€ 9.250

Effect 2: Voorkomen kosten opvang

Uit het rapport 'Schuldhelpverlening loont!' (Geuns *et al.*, 2011) blijkt dat ongeveer een kwart van de mensen die als gevolg van een ontruiming hun huis moeten verlaten in de crisisopvang terecht komt. Eerder werd in dit rapport al benoemd dat er als gevolg van de pilot naar verwachting vijf ontruiming zijn voorkomen. Aannemende dat sommige huishoudens uit meerdere personen bestaan en een kwart van hen naar een opvangplek zou zijn gegaan, wordt in deze analyse verondersteld dat een plaatsing in de opvang voor twee personen is voorkomen.

Het organiseren van opvang is een centrum-gemeentelijke taak die voor Waalwijk wordt uitgevoerd door de Gemeente Tilburg. Het voorkomen van een plaatsing in de opvang komt dan ook ten goede van laatstgenoemde gemeente.

Binnen de scope van deze analyse was het niet haalbaar om zicht te krijgen op de kosten die Tilburg gemiddeld maakt voor iemand in de opvang als gevolg van een ontruiming. Er is dan ook uitgegaan van het rapport van Geuns *et al.* (2011), waarin wordt aangegeven dat de kosten tussen de € 12.000 en € 16.000 per plaatsing liggen⁹. In deze SROI is gerekend met het laagste bedrag en is een impactclaim van 75% toegepast.

Totale waarde van het effect

Aantal	Proxy	Impactclaim	Totale waarde
2	€ 12.000	75%	€ 18.000

Effect 3: Diverse overige potentiële kostenbesparingen

Hoewel concrete voorbeelden in deze SROI-analyse niet aan de orde zijn gekomen, is het van belang te benoemen dat het voorkomen van financiële problematiek onder inwoners ook tot andere kostenbesparingen kan leiden voor de Gemeente dan benoemd bij de effecten 'voorkomen kosten schuldhulpverlening' en 'voorkomen kosten opvang'. Te denken valt bijvoorbeeld aan de kosten voor 'bijzondere bijstand' die in bepaalde gevallen onder strikte omstandigheden kan worden toegekend. Wanneer er sprake is van een ontruiming kan dit, naast de eerdergenoemde kosten voor maatschappelijke opvang, ook leiden tot kosten voor de inzet van Jeugdzorg of maatschappelijke werk. De uitwerking van deze mogelijke besparingsposten valt buiten de scope van deze analyse, maar bij het interpreteren van de resultaten zou in het achterhoofd moeten worden gehouden dat er van meer besparingen sprake kan zijn dan in deze SROI-analyse kon worden gekwantificeerd.

Effect 4: Beter zicht op het imago van schuldhulpverlening onder inwoners

Gemeente Waalwijk heeft aangegeven dat de pilot beter zicht heeft gegeven op het imago van schuldhulpverlening onder inwoners. Deze is lang niet altijd even positief. In het evaluatierapport van Bianca Haarbosch (p.14) staat dat "men belemmeringen voor zichzelf ziet in (het stramien van de) schuldhulpverlening, dan wel 'huiverig' is vanuit de 'verhalen'."

⁹ In andere rapporten (zie bijvoorbeeld Stichting Eropaf, 2013) wordt gesproken over bedragen van enkele tienduizenden euro's.



Het lijkt er dan ook op dat de Gemeente Waalwijk de doelgroep nog niet altijd goed weet te bereiken. Deze situatie is onwenselijk, aangezien het betekent dat de drempel naar schuldhulpverlening voor sommige inwoners te hoog is, terwijl zij wel schuldhulpverlening nodig hebben. De informatie die de pilot hierover heeft opgeleverd kan door de Gemeente onder andere worden gebruikt om de communicatie over schuldhulpverlening te verbeteren en de drempel te verlagen. Wanneer dit ertoe leidt dat deze hulpverlening vervolgens eerder kan worden ingezet bij sommige casussen kan verdere escalatie tijdig(er) worden voorkomen. Er is besloten om dit effect niet in een eurowaarde uit te drukken.

Effect 5: Meer zicht op het belang en nut van intensivering samenwerking met Casade

Tijdens de feedbacksessie gaf Gemeente Waalwijk aan dat de pilot het belang en nut van een intensivering van de samenwerking met Casade heeft onderstreept. Hoewel de pilot kleinschalig was, laten de resultaten zien dat een dergelijke samenwerking z'n vruchten af kan werpen. Door het vroegtijdig opmerken van huurachterstanden is Casade in staat om signalen van eventuele (zich ontwikkelende) financiële problematiek te signaleren waarna passende ondersteuning indien nodig kan worden georganiseerd. Daarin ligt een belangrijke taak voor de Gemeente weggelegd. De pilot heeft laten zien dat het zinvol is dat Casade en Gemeente Waalwijk elkaar verder 'vinden' als partners in het aanpakken van financiële problematiek en dat een verdere uitbouw en intensivering van de samenwerking, op dat vlak, een logische stap is. Door een gerichtere strategie bij huurachterstanden kan inzet effectiever worden gepleegd, wat voor diverse partijen kan leiden tot een urenbesparing.

4.5 Totale maatschappelijke waarde

In voorgaande paragrafen is voor drie stakeholders de waarde van de verschillende effecten in kaart gebracht. Van de effecten die konden worden gekwantificeerd bedraagt de totale gecreëerde maatschappelijke waarde € 121.600, dat als volgt is opgebouwd:

Stakeholder	Effect	Totale waarde €
Deelnemers pilot	Minder zorgen over financiële situatie en toekomst	4.200
	Grotere mate van financiële zelfredzaamheid	7.200
	Beter benutten van toeslagen of inkomensondersteunende regelingen	36.000
	Totaal deelnemers pilot	47.400
Casade	Voorkomen kosten als gevolg van ontruiming ¹⁰	37.500
	Voorkomen kosten inzet deurwaarder (geen ontruimingscasus)	5.400
	Voorkomen inzet wijkteam	4.050
	Beter imago onder huurders	PM
	Totaal Casade	46.950
Gemeente Waalwijk en centrumgemeente	Voorkomen kosten schuldhulpverlening (inkoop Kredietbank)	9.250
	Voorkomen kosten opvang (baat voor centrumgemeente)	18.000
	Voorkomen overige kosten (niet-gespecificeerd)	PM
	Beter zicht op imago van schuldhulpverlening onder inwoners	PM
	Meer zicht op belang en nut van intensivering samenwerking Casade	PM
	Totaal Gemeente Waalwijk en centrumgemeente	27.250
Totaal		121.600

¹⁰ Zie paragraaf 4.3 ('effecten voor stakeholder Casade'), effect 1 voor een uitsplitsing van deze kosten.



5. Input

5.1 Input Gemeente Waalwijk

Coördinatiekosten van de pilot

Medewerkers van Gemeente Waalwijk zijn in totaal 100 uur bezig geweest met werkzaamheden rondom de pilot. Daarbij was sprake van zowel uitvoerende werkzaamheden als uren om het plan voor de pilot te ontwikkelen, deze op te zetten en uiteindelijk te evalueren. Voor de betrokken medewerkers geldt een uurtarief van € 70. Totaalbedrag: € 7.000.

Kosten inhuur STIBT (preventiecoach)

De Gemeente heeft de kosten voor de inzet van de preventiecoach, ingehuurd via STIBT, op zich genomen. De totale kosten hiervoor bedroegen € 31.200. Hierin zijn ook de uren verwerkt die de preventiecoach maakte om de projectevaluatie te schrijven.

Totale input Gemeente Waalwijk: € 38.200.

5.2 Input Casade

Personele inzet tijdens pilot (coördinator)

Een medewerker van Casade was aangesteld als coördinator van de pilot namens Casade. Zij besteedde aan de werkzaamheden gemiddeld vijf uur per maand gedurende twaalf maanden tegen een uurtarief van € 65. Totale kosten: € 3.900.

Personele inzet tijdens pilot (woonconsulent)

Een woonconsulent was betrokken bij de dagelijkse operatie. Hij besteedde hieraan in totaal ongeveer 250 uur (gemiddeld 5 uur per week gedurende een jaar) tegen een uurtarief van € 60. Totale kosten: € 15.000.

Totale input Casade: € 18.900

NB: Casade heeft ook de kosten van deze SROI-analyse (€ 6.560) op zich genomen. Deze zijn echter niet meegenomen in de analyse.

6. SROI-ratio, kanttekeningen en aanbevelingen

6.1 SROI-ratio

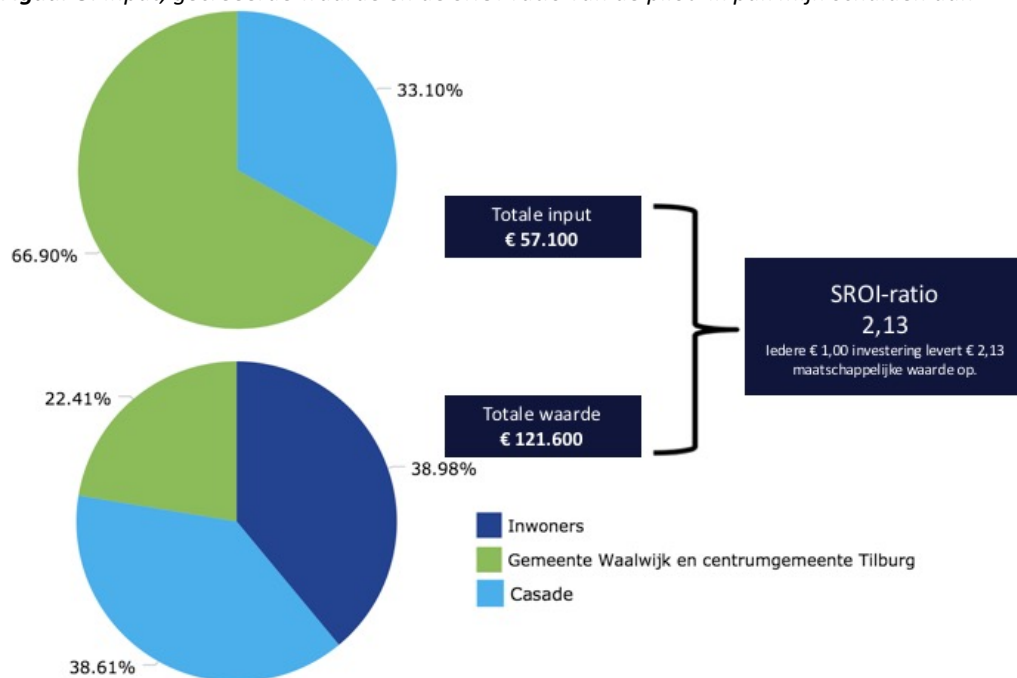
In een SROI-analyse wordt de totale gecreëerde maatschappelijke waarde afgezet tegen de daarvoor benodigde investeringen. Zoals bleek in hoofdstuk 4, bedraagt de gecreëerde waarde van de pilot 'Ik pak mijn schulden aan' € 121.600. Hiertegenover staat een investering van € 57.100, die voor ongeveer 67% (€ 38.200) afkomstig is van Gemeente



Waalwijk. De overige investeringen zijn gedaan door Casade¹¹. De kosten voor het opstellen van deze SROI-analyse zijn door Casade betaald, maar niet meegenomen in de SROI-ratio.

Een investering van € 57.100¹² tegenover een gecreëerde waarde van € 121.600 leidt tot een **SROI-ratio van 2,13**. Dit betekent dat iedere geïnvesteerde euro in de pilot naar verwachting een maatschappelijke waarde van € 2,13 oplevert.

Figuur 3: Input, gecreëerde waarde en de SROI-ratio van de pilot 'Ik pak mijn schulden aan'



Uit bovenstaand figuur blijkt dat ongeveer 39% van de totale gecreëerde maatschappelijke waarde terecht komt bij de inwoners die meededen aan de pilot. Een even zo groot deel (in de vorm van kostenbesparingen van bijna € 47.000) komt terecht bij Casade. De gecreëerde waarde voor de Gemeente Waalwijk (+ centrumgemeente Tilburg) lijkt met zo'n 22% van het totaal (€ 27.250) kleiner, maar dit biedt geen volledig beeld. Diverse effecten die naar verwachting zullen leiden tot kostenbesparingen voor de Gemeenten (zoals beschreven in paragraaf 4.4) konden binnen de scope van deze analyse niet worden gekwantificeerd, en zijn dus ook niet in de berekeningen verwerkt. De totale waarde voor de Gemeenten zal dan ook groter zijn dan nu kon worden becijferd.

6.2 Interpretatie van en kanttekeningen bij de resultaten

Een conservatief scenario op hoofdlijnen: gecreëerde waarde is naar verwachting groter

In deze analyse is gefocust op de waarde voor drie vooraf vastgestelde stakeholders. Echter, in de praktijk is het aannemelijk dat er ook waarde is gecreëerd voor andere partijen, zoals

¹¹ Casade heeft ook deze SROI-analyse (€ 6.560) bekostigd.

¹² Hierin zijn voor de inhuur van de preventiecoach en inzet van medewerkers van de Gemeente ook de uren voor het opzetten en evalueren van de pilot meegenomen. Deze uren hebben dus niet direct betrekking op de uitvoering van de pilot. Ongeveer 17,5% van de uren van de preventiecoach (met € 31.200 veruit de grootste kostenpost) hadden niet direct met de uitvoering te maken. Als deze niet zouden worden meegerekend zou dit leiden tot een hogere SROI-ratio. De genoemde ratio is dan ook een conservatief scenario.



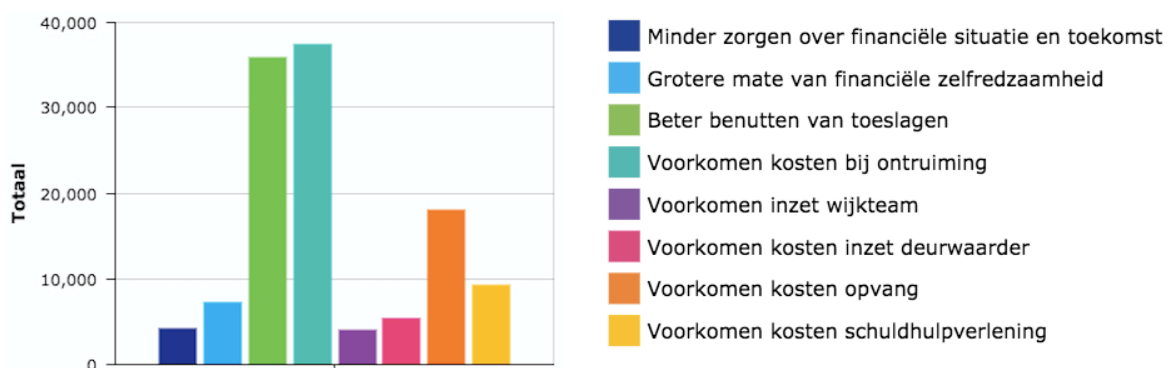
familieleden van de deelnemers, wijkbewoners, schuldeisers anders dan Casade, et cetera. Dit viel echter buiten de scope van deze analyse en komt dan ook niet terug in de SROI-ratio. Bovendien zijn enkele effecten niet gekwantificeerd (zoals het verbeterde imago van Casade onder sommige deelnemers van de pilot en de inzichten die Gemeente Waalwijk heeft verkregen met over het imago van schuldhulpverlening onder inwoners). Daarnaast is er nog geen aandacht besteed aan besparingen voor de Gemeente Waalwijk anders dan de voorkomen kosten van schuldhulpverlening en opvang. In paragraaf 3.2 ('urgentie') werd hier al kort iets over vermeld. De waarde van deze (mogelijke) effecten komen nu niet terug in de SROI-ratio, maar zijn daarmee zéker niet minder belangrijk. Ook kon het al dan niet optreden van de effecten 'minder zorgen over financiële situatie en toekomst' en 'grotere mate van financiële zelfredzaamheid' alleen worden bepaald voor de negen personen (van de dertien) die de vragenlijst hadden ingevuld. Voor de overige vier personen zijn deze effecten dus sowieso niet meegenomen in de analyse, terwijl deze wellicht wél zijn opgetreden. Hiermee bestaat de kans dat een deel van de gecreëerde waarde voor deelnemers aan de pilot onderbelicht is gebleven. Dit zou bij het interpreteren van de resultaten dan ook in het achterhoofd moeten worden gehouden.

In de berekening van de SROI-ratio de opzet- en coördinatiekosten van de pilot zijn meegenomen. Indien alleen de daadwerkelijke uitvoeringskosten van de pilot zouden worden meegerekend ontstaat een nog positiever scenario.

Twee grote 'value drivers'

Wanneer wordt bekeken hoe de totale gecreëerde waarde tot stand is gekomen (zie figuur 4), wordt duidelijk dat twee effecten daaraan een grote bijdrage aan leveren: 'beter benutten van toeslagen' (stakeholder: deelnemers aan de pilot) en 'voorkomen kosten ontruiming' (stakeholder: Casade). De gezamenlijke waarde van deze effecten bedraagt € 73.500, ofwel 71% van het totaal. De SROI-ratio is dan ook voor een groot deel afhankelijk van de mate waarin deze effecten optreden.

Figuur 4: Totale gecreëerde waarde per effect in euro's



Invloed van casuïstiek en maatwerk op maatschappelijke waarde

Een belangrijk uitgangspunt van de pilot was dat er maatwerk wordt geboden aan de deelnemers. Er wordt uitgegaan van ieders specifieke situatie en behoefte. Dit betekent dat ook de maatschappelijke waarde die het project heeft wanneer deze eventueel verder wordt uitgerold afhankelijk zal zijn van de casuïstiek die zich aandient en de ondersteuning die wordt geboden.



Zoals ook beschreven in het evaluatierapport van Bianca Haarbosch (p.14) was de insteek van de pilot om sterk in te zetten op vroegsignalering en preventie van problematische schulden. Echter, hiervan is bij slechts de helft van de casussen sprake geweest. Bij de andere helft was al sprake van “meerdere schulden en grotere problemen dan alleen huurachterstand. Dit terwijl de pilot bedoeld was om aan de slag te gaan met hanteerbare schulden in het kader van voorkomen van escalatie bij beginnende schulden, en niet primair bedoeld was voor de ‘probleemgevallen’.” Het is van belang te realiseren dat de mate waarin effecten optreden (bijvoorbeeld met betrekking tot een afname van zorgen over financiën en toekomst) onder de groep ‘probleemgevallen’ anders kan zijn dan onder de groep mensen waarbij daadwerkelijk sprake is van vroegsignalering. Wanneer een eventueel vervolg van de pilot zich wél volledig gaat richten op vroegsignalering en preventie kan het dus zijn dat er sprake is van andere effecten, of dat effecten in een andere mate optreden.

6.3 Aanbevelingen voor eventuele toekomstige monitoring

Deelnemers aan de pilot betrekken bij effectmonitoring

Een van de kernprincipes van het meten van maatschappelijke waardecreatie betreft het betrekken van de primaire eindbeneficianten (in dit geval de deelnemers aan de pilot). Immers, zij weten als geen ander *wat* er voor hen precies is veranderd en hoe belangrijk dat is. Aangeraden wordt dan ook om hen waar mogelijk te betrekken bij het in kaart brengen van effecten en maatschappelijke waarde. Niet alleen door middel van vragenlijsten (zoals in deze analyse is gedaan), maar ook in het proces dat daaraan vooraf gaat: het bepalen van welke veranderingen er überhaupt optreden. De ervaring leert dat dit tot interessante nieuwe inzichten kan leiden, die vervolgens helpen om de waarde van het project nauwkeuriger in kaart te brengen, maar (misschien nog wel belangrijker) ook concrete stuurinformatie op kan leveren om de effectiviteit van het project te vergroten.

Monitoring meenemen als onderdeel van het projectontwerp

De vorm en insteek van deze analyse is bepaald nadat de pilot was afgerond. Hoewel dit zeker niet ongebruikelijk is, wordt aangeraden om de opzet van monitoring (bijvoorbeeld in de vorm van een SROI-analyse) al bij aanvang van het project uit te werken, in ieder geval op hoofdlijnen. Zo kan er gedurende het proces al aandacht worden besteed aan het verzamelen van de benodigde data, wat over het algemeen leidt tot een nog completere analyse. Een bijkomend voordeel hiervan is dat het vooraf nadenken over een raamwerk voor evaluatie van een project vaak bijdraagt aan de uitwerking van het project in de praktijk, bijvoorbeeld wanneer ook mogelijke negatieve effecten in kaart zijn gebracht. Bovendien biedt het de mogelijkheid om een nulmeting uit te voeren waar eventuele tussentijdse evaluaties tegen kunnen worden afgezet.



Bronnen

- Algemeen Dagblad (2017) *CZ gaat schulden overnemen van probleemgezinnen* [online bron] <<http://www.ad.nl/economie/cz-gaat-schulden-overnemen-van-probleemgezinnen~a0d16416/>>
- Brabants Dagblad (2017) *Waalwijk wil schulden van inwoners aanpakken* [online bron] <<http://www.bd.nl/waalwijk/waalwijk-wil-schulden-van-inwoners-aanpakken~ac3105eb/>>.
- Cebeon (2011) *Kosten en baten van maatschappelijke opvang*. Amsterdam: Centrum Beleidsadviserend Onderzoek.
- Edwards, S. (2003) *In too deep, CAB client's experience of debt*. London: Citizens Advice Bureau.
- Geuns, R. van; Jungmann, N.; Kruis, G.; Calkoen, P.; Anderson, M. (2011) *Schuldhelpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Hayes, T. (2000) Stigmatizing indebtedness: implications for labelling theory, *Symbolic Interaction* 23: 29-46.
- Keese, M.; Schmitze, H. (2010) Broke, ill and obese: the effect of household debt on health, *Ruhr economic papers* 234.
- Mind (2008) *In the red: debt and mental health*. London: Mind for better mental health.
- Nederlands Jeugdinstituut (2015) *Opgroeien en opvoeden in armoede*. Utrecht: NJi.
- Regioplan (2011) *Schuldhelpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Stichting Eropaf (2013) *Handreiking voorkomen huisuitzettingen*. Amsterdam: Stichting Eropaf.
- Team S (2011) *Onderzoek kosten/baten: wat levert '2getthere' op?* Arnhem: Team S.
- Tiemeijer (2017) *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Vanhee, L. (2007) *Weerbaar en broos: mensen in armoede over ouderschap: een verkennende kwalitatieve studie in psychologisch perspectief*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Van den Heuvel, E. (2014) *GZ-psycholoog en eigen praktijk*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum uitgeverij



Bijlage: vragenlijst voor deelnemers aan de pilot

Door de ondersteuning en het advies die ik heb ontvangen in de pilot, maak ik me minder vaak zorgen...		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Hierover maakte ik me geen zorgen
1	...dat ik aan het eind van de maand geld tekort kom.	0	0	0	0	0
2	...dat ik mijn huur niet kan betalen.	0	0	0	0	0
3	...over mijn schulden.	0	0	0	0	0
4	...of ik mijn toekomstdoelen wel kan realiseren.	0	0	0	0	0
5	...dat mijn leven misschien doelloos is.	0	0	0	0	0
6	...dat mijn financiële situatie niet zal verbeteren.	0	0	0	0	0
8	...over mijn financiële situatie in het algemeen.	0	0	0	0	0
9	...om mijn toekomst (en die van mijn gezin, indien van toepassing).	0	0	0	0	0
Door de ondersteuning en het advies die ik heb ontvangen in de pilot...		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
11	...ben ik beter in staat om een overzicht van mijn inkomsten, uitgaven en eventuele schulden te maken.	0	0	0	0	0
12	...weet ik beter hoeveel geld ik iedere maand te besteden heb.	0	0	0	0	0
13	...betaal ik mijn vaste lasten (zoals de huur) vaker op tijd.	0	0	0	0	0
14	...weet ik beter welke rekeningen prioriteit hebben om te betalen.	0	0	0	0	0
15	...kan ik beter inschatten welke uitgaven noodzakelijk zijn.	0	0	0	0	0
16	...weet ik beter wanneer vaste lasten van mijn rekening worden afgeschreven.	0	0	0	0	0
17	...heb ik meer zicht op kosten die ik in de toekomst ga maken en houd ik daar rekening mee.	0	0	0	0	0
18	...gebeurt het minder vaak dat rekeningen die ik ontvang een 'verrassing' voor me zijn.	0	0	0	0	0
19	...probeer ik vaker om (waar mogelijk) wat geld opzij te zetten of te sparen.	0	0	0	0	0
20	...weet ik beter op welke toeslagen of inkomensondersteunende regelingen ik recht heb en een beroep kan doen.	0	0	0	0	0
21	...weet ik beter waar ik terecht kan als ik vragen heb over financiën.	0	0	0	0	0
22	...durf ik (eerder) hulp te vragen bij mijn geldzaken en het oplossen van financiële problemen.	0	0	0	0	0
23	...ben ik beter in staat om mijn thuisadministratie op orde te houden.	0	0	0	0	0
24	...weet ik beter hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen.	0	0	0	0	0
25	...durf ik beter contact te leggen met schuldeisers.	0	0	0	0	0
26	...weet ik beter hoe ik haalbare betalingsregelingen kan afspreken met schuldeisers.	0	0	0	0	0
27	...heb ik meer grip gekregen op mijn financiële situatie en geldzaken.	0	0	0	0	0
28	...ben ik gebruik gaan maken van aanvullende toeslagen / inkomensondersteunende regelingen.	Ja	Nee	(omcirkel wat van toepassing is)		
29	Indien vraag 28 beantwoord met 'ja': van welke toeslagen of inkomensondersteunende regelingen bent u gebruik gaan maken?					
30	Indien vraag 28 beantwoord met 'ja': kunt u toelichten waarom u eerder geen gebruik maakte van deze toeslagen of inkomensondersteunende regelingen?					



Na deelname aan de pilot...	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
31 ...voel ik me door Casade serieuzer genomen dan voorheen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32 ...heb ik het idee dat Casade beter mee denkt met en oplossingen biedt voor huurders.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33 ...heb ik het idee dat Casade beter weet wat er speelt onder huurders.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34 ...is mijn contact met Casade verbeterd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35 ...heb ik meer het idee dat Casade zich echt inzet voor de wijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36 ...is mijn beeld van Casade positiever geworden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37 Na deelname aan de pilot is op mij/ mijn huishouden de volgende situatie van toepassing:

- Ik heb geen betalingsachterstanden meer
- Ik heb nog steeds betalingsachterstanden, maar mijn schulden worden lager
- Ik heb nog steeds betalingsachterstanden en mijn schulden zijn min of meer gelijk gebleven
- Ik heb betalingsachterstanden en mijn schulden lopen verder op

38 Hoe waardevol was de pilot voor u op een schaal van 1 (helemaal niet waardevol) tot 10 (zeer waardevol)?

- 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

39 Heeft u nog aanvullende opmerkingen over de pilot of deze vragenlijst?

Hartelijk bedankt voor het invullen!





Sinzer
Value what matters

SINZER BV 's Gravenhekje 1a 1011 TG Amsterdam P.O. Box 10192 1001 ED Amsterdam
E info@sinzer.org W www.sinzer.org KVK 09185380 BTW NL819878029.B01 IBAN NL36 INGB 0681264128