

Overzicht resultaten Amargi Hilversum Pilot Incassovrije Wijken: 1 April 2017- 1 juni 2018

Pieter Hilhorst en Tom Koster



22 juni 2018

Amargi
vrij van
geldzorgen

Managementsamenvatting

Waarom

Voorkomen is beter dan genezen. Ook als het om schulden gaat. Wie betalingsachterstanden oploopt, krijgt al snel te maken met extra kosten, waardoor gemakkelijk een spiraal naar beneden ontstaat. Om dat te voorkomen is coöperatie Goede Gieren is experimenten gestart in Den Haag, Hilversum en Leeuwarden gericht op het voorkomen van schulden

Wat

Voor deelnemers aan Amargi worden de financiën niet overgenomen. Iemand behoudt zelf de vrijheid om zijn geld naar eigen inzicht te besteden. Die steun bestaat uit drie elementen:

- overzicht creëren d.m.v. een geldplan en een twee-rekeningen systeem: een voor vaste lasten en een voor leefgeld.
- interventies plegen om te komen tot een sluitend budgetplan
- inzicht versterken, d.m.v. koppeling aan vrijwilliger en activiteiten van de Vereniging Amargi.

Resultaten



Vinden

- 95 mensen met financiële problemen zijn aangemeld
- 13 mensen zijn na aanmelding afgevallen
- Samenwerking met 11 partners: 4 incassopartners (De Alliantie, Dudok Wonen, Gooi en Omstreken en SNS bank), 4 maatschappelijke partners (Mee, Kwintus, Sociaal Plein en Versa), 3 vrijwilligersorganisaties: Humanitas, Schuldhulpmaatje en Voedselbank
- Voor de werving van vrijwilligers is samengewerkt met Independer



Verbinden

- 33 deelnemers worden begeleid door in totaal 21 vrijwilligers
- 12 mensen met problematische schulden zijn met begeleiding doorverwezen
- Voor deelnemers is geldplan gemaakt om overzicht te krijgen op financiële situatie
- 32 mensen zijn succesvol uitgestroomd
- 2 mensen geholpen met het vinden van een baan



Voordeel

- Voor deelnemers: gemiddeld meer dan €30,- per maand koopkrachtvoordeel

Belangrijkste resultaten acties

- ✓ 30 mensen uit wanbetalersregeling zorgpremie gehaald
- ✓ 4 x kwijtschelding aangevraagd
- ✓ 10 x aanmelding bij Voedselbank
- ✓ 10 x tweerekeningensysteem
- ✓ 2 x lening kerk
- ✓ 6 x toekenning toeslagen
- ✓ 3 x loonbeslag voorkomen/opgeheven
- ✓ 2 x bijstandsuitkering toegekend
- ✓ Verlenging WSNP met 1,5 jaar teruggedraaid
- ✓ Vermindering schuld met afbetaling conform betalingscapaciteit
- ✓ Gemiddeld meer dan €30 koopkracht-voordeel per maand
- ✓ 3 keer schuldregeling kunnen treffen tegen finale kwijting
- ✓ 3 keer bemiddeld bij financiële hulp familie
- ✓ 1 keer bijdrage Vereniging vooruitlopend op SNS Herstelkrediet

Conclusies

- Veronderstelling dat mensen pas hulp accepteren als het helemaal is misgelopen klopt niet. Bij aanbod op het juiste moment accepteren mensen aanbod van ondersteuning.
- Fors deel heeft problematische schulden
- Meer urgente actie nodig voor deelnemers aan vrijwilligers kunnen worden gekoppeld
- Veel extra werk om mensen naar schuldhulp te begeleiden
- Peer to peer hulp groeit (begeleiden familie + deelnemers die vrijwilliger worden)
- Vroeg erbij zijn voorkomt veel maatschappelijke ellende
- Grote vermindering stress bij deelnemers

1 Doelstelling en achtergrond project Amargi

Te hoog beslag

Matthieu¹ is een alleenstaande man. Hij heeft een werkloosheidsuitkering. Er ligt vanwege schulden beslag op zijn uitkering. Matthieu heeft een huurachterstand en is aangemeld door de woningcorporatie. Bij de intake blijkt dat bij het beslag op zijn uitkering de beslagvrije voet niet goed is toegepast. Hij houdt daarom onvoldoende over om zijn vaste lasten te betalen. Dit levert Matthieu veel stress op. De lokale coördinator van Amargi weet het beslag te corrigeren. Dit scheelt € 500 per maand. Hierdoor kan Matthieu de vaste lasten weer betalen en een betalingsregeling afspreken met de woningcorporatie. De lokale coördinator weet ook een betalingsregeling af te spreken met de zorgverzekeraar waardoor Matthieu uit de wanbetalersregeling stroomt. De moeder van Matthieu is bereid om hem geld te lenen waardoor hij een dure lening op zijn creditcard in een keer kan aflossen. Om Matthieu te helpen greep te krijgen op zijn financiën neemt hij twee rekeningen: een voor de vaste lasten en een voor de dagelijkse boodschappen. Om hem te ondersteunen om zich te houden aan zijn geldplan wordt Matthieu gekoppeld aan een vrijwilliger. Deze komt eens per maand bij hem langs. Nu zijn geldzaken zijn geregeld heeft Matthieu ook weer ruimte in zijn hoofd om een baan te zoeken.

1.1 Doelstelling

Voorkomen is beter dan genezen. Ook als het om schulden gaat. Wie betalingsachterstanden oploopt, krijgt al snel te maken met extra kosten, waardoor gemakkelijk een spiraal naar beneden ontstaat. De coöperatie Goede Gieren is daarom experimenten gestart in Den Haag, Hilversum en Leeuwarden gericht op het voorkomen van schulden. We willen niet wachten tot de problemen hoog zijn opgelopen, maar problemen voorkomen of er vroeg bij zijn. De pilots worden gevoerd onder de naam Amargi.² Voor Hilversum is de doelstelling om via partners 150 huishoudens aangemeld te krijgen.

1.2 Achtergrond

Het duurt gemiddeld vijf jaar voor mensen die moeilijk rond kunnen komen en financiële problemen hebben aankloppen bij schuldhulpverlening voor hulp. Om dat te voorkomen is een samenwerking opgezet met partijen die in een vroeg stadium signaleren dat er financiële problemen zijn.

Het gaat om organisaties die

- als incassopartij in contact komen met bewoners (woningcorporaties, waterbedrijf, energieleverancier)
- als zorgaanbieder in contact komen met bewoners
- als inkomensverstrekker in contact komen met bewoners.

¹ I.v.m. privacy zijn alle namen in het document gefingeerd

² Amargi is het oudste woord in de menselijke geschiedenis voor vrijheid. Het laat zien dat vrijheid pas betekenis heeft als mensen niet met handen en voeten gebonden zijn aan schulden en financiële verplichtingen.

De preventie is gebaseerd op een model van vroege aanmelding. Dit betekent dat de partner van Amargi contact legt met een klant en hem uitnodigt mee te doen aan de pilot. Als een klant mee wil doen, wordt met toestemming van de klant de gegevens doorgegeven aan Amargi. Binnen drie dagen neemt de lokale coördinator contact op met de deelnemer.

Voor deelnemers aan Amargi worden de financiën niet overgenomen. Iemand behoudt zelf de vrijheid om zijn geld naar eigen inzicht te besteden. De bewoner krijgt alleen ondersteuning bij het opstellen van een budgetplan en steun om zich aan zijn eigen plan te houden. Die steun bestaat uit drie elementen:

- overzicht creëren. Bij de intake wordt een geldplan gemaakt met een overzicht van de inkomsten en de uitgaven. Daarbij wordt ook gekeken of de deelnemer krijgt waar hij recht op heeft en waar de deelnemer op kan besparen. Een hulpmiddel om overzicht te krijgen is het instellen van een twee-rekeningen systeem. Op rekening A komen dan alle inkomsten binnen. Van die rekeningen worden alle vaste lasten betaald. Van rekening A wordt per maand of per week een vast bedrag overgemaakt naar rekening B voor de dagelijkse boodschappen.
- doorbraken forceren. Soms is het nodig om interventies te plegen om te komen tot een sluitend budgetplan. Het kan daarbij gaan om het verlagen van de uitgaven of het verhogen van de inkomsten
- inzicht versterken. Om duurzaam greep te krijgen op de eigen financiën is het nodig om niet alleen een geldplan op te stellen, maar ook om het vol te houden je aan het eigen plan te houden. Deelnemers kunnen daarvoor worden gekoppeld aan een vrijwilliger. Ook kunnen ze deelnemen aan activiteiten van de Vereniging Amargi.

Het doel van deze begeleiding is:

- De deelnemer weet wat hij te besteden heeft.
- De deelnemer krijgt waar hij recht op heeft.
- De deelnemer betaalt nergens teveel voor.
- De deelnemer staat er niet alleen voor staat als het tegenzit.

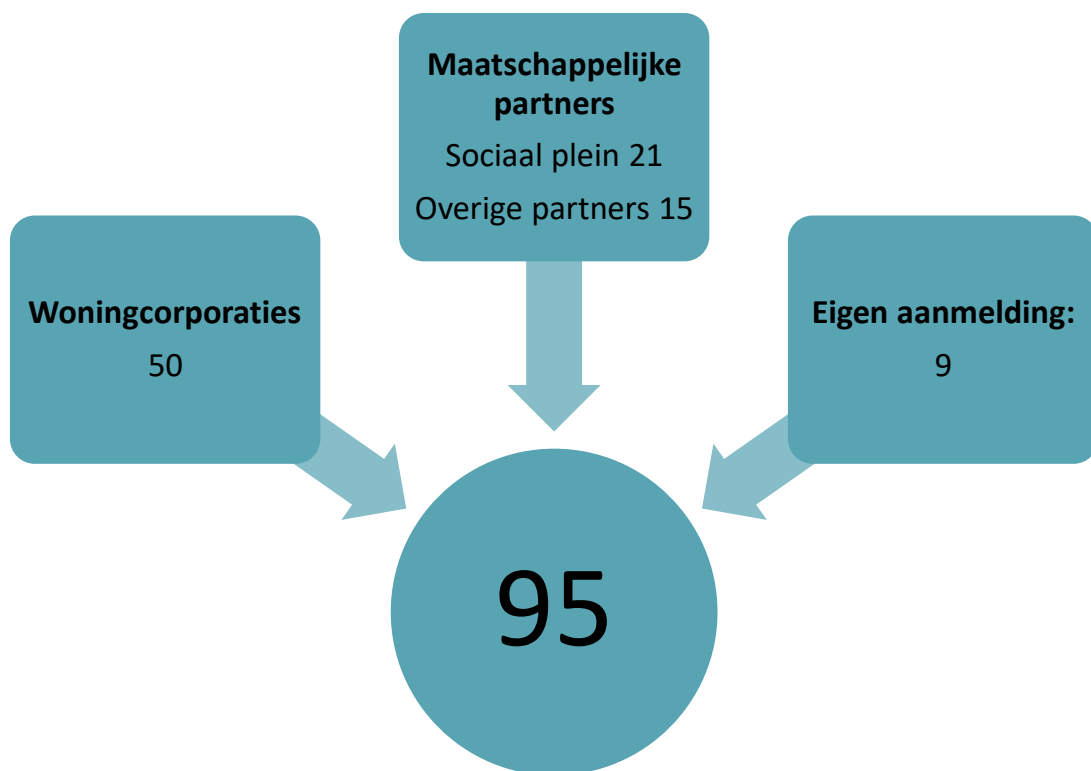
2 Cijfers Amargi-trajecten

2.1 Aanmeldingen

In totaal zijn sinds de start van de pilot 95 mensen bij Amargi aangemeld voor ondersteuning bij financiën.

De incassopartners zijn: De Alliantie, Dudok Wonen, Gooi en Omstreken en SNS Bank. Bij de start van het traject was er ook een toezegging van Menzis, maar hier zijn geen aanmeldingen uit voortgevloeid.

De maatschappelijke partners in Hilversum zijn: Sociaal Plein, Mee, Kwintes, Versa en de Voedselbank.



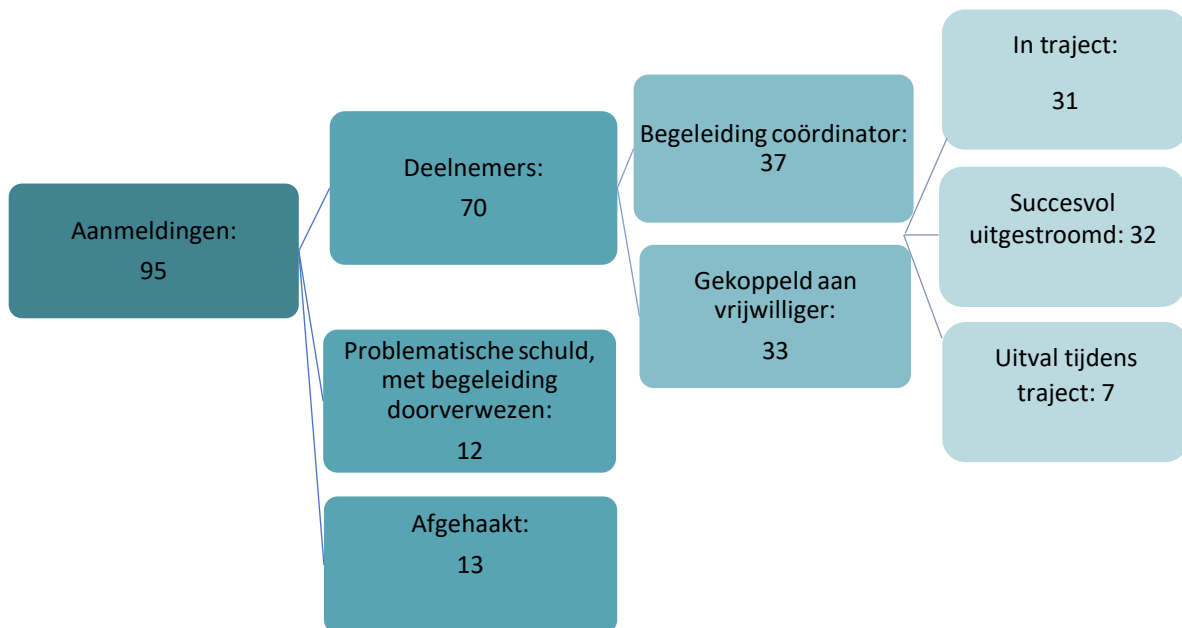
2.2 Doelgroep

Van de 95 aanmeldingen zijn er 13 afgehaakt. Dat zijn dus mensen die na eerst 'ja' te hebben gezegd tegen een partner van Amargi en zich voor of gedurende de intake toch hebben teruggetrokken.

12 deelnemers hadden problematische schulden. Een schuld is problematisch als de schuldenaar die niet in 36 maanden op eigen kracht kan inlossen. De pilot richt zich op mensen die wel geldzorgen hebben, maar nog geen problematische schulden. Deze mensen worden begeleid naar schuldhulpverlening. Naast deze 12 deelnemers zijn er ook nog deelnemers die een schuld hebben die niet problematisch is, maar die geen gebruik willen of kunnen maken van de schuldhulpverlening. De lokale coördinator probeert samen met de vrijwilligers deze mensen te motiveren alsnog schuldhulp te accepteren. Voor drie mensen is het mogelijk geweest om een schuldregeling te treffen zonder dat zij deelnamen aan het reguliere schuldhulpverleningstraject.

33 mensen worden begeleid door een vrijwilliger van Amargi. 30 mensen zijn inmiddels succesvol uitgestroomd. De ondersteuning door Amargi is niet in tijd beperkt, omdat mensen ook als ze inmiddels greep hebben op hun geld lid kunnen blijven van de Vereniging Amargi en daarmee toegang houden tot activiteiten waarmee ze geld kunnen besparen. Als mensen geen behoefte hebben aan ondersteuning door een vrijwilliger, niet mee willen doen met Verenigingsactiviteiten en wel hun financiën op orde hebben, staan ze in de categorie 'Succesvol uitgestroomd'.

Zeven mensen zijn tijdens de begeleiding uitgevallen. Een daarvan door overlijden.



De beoogde werkwijze was dat na een intake door de lokale coördinator snel een koppeling zou plaatsvinden met een vrijwilliger. In de praktijk blijkt dat maar in iets minder dan de helft van de gevallen een koppeling aan een vrijwilliger plaatsvond. Dit heeft ermee te maken dat vaak meerdere acties moeten worden uitgevoerd voordat er een sluitend geldplan kan worden gemaakt. In een deel van de gevallen bleek na het uitvoeren van deze acties de deelnemer in staat om zelfstandig de financiën in de greep te houden. In dat geval is er sprake van een succesvolle uitstroom zonder de koppeling aan een vrijwilliger.

3 Problematiek en acties

Vertrouwen beloont

Marijke Kwik heeft een schuldenlast van circa € 17.000 en een inkomen rond de bijstandsgrens. Bij de gemeente loopt de aanvraag voor aanvullende bijstand wat stroef, waardoor Marijke regelmatig te weinig geld heeft om de vaste lasten te betalen. Zij heeft eerder in de WSNP gezeten en is hier toen vanwege haar gedrag uit gezet. Nu is zij echter zeer gemotiveerd. Samen met de medewerker van Amargi heeft zij een tweerekeningen-systeem ingevoerd: een rekening voor leefgeld en voor de vaste lasten. Haar situatie is stabiel.

Geprobeerd wordt om met de Plangroep een minnelijk traject te starten. De woningbouwcorporatie, waar mevrouw nog een bedrag van € 600 open heeft staan, gaat hier echter niet mee akkoord; zij eisen dat mevrouw onder bewind komt te staan. De kosten hiervan voor de gemeente – voor een periode van drie jaar gaat het om een slordige € 4500 aan kosten – zijn in vergelijking met de € 600 die mevrouw hier open heeft staan echter zeer hoog. En zowel de medewerker van Amargi als mevrouw zelf achten het gezien de gestabiliseerde situatie van mevrouw niet nodig.

Onder begeleiding van Amargi wordt o.a. een regeling getroffen met de zorgverzekering, waardoor ze uit de wanbetalersregeling kan stromen. Haar kapotte wasmachine kan worden vervangen met behulp van de bijzondere bijstand die Amargi samen met haar aanvraagt. Door de begeleiding is mevrouw Kwik gemotiveerd om meer te gaan werken. Zij heeft promotie gemaakt en zit nu ruim boven de bijstandsgrens. Het lukt mevrouw de vordering aan de woningbouw te voldoen en samen met Amargi probeert zij inmiddels het minnelijke traject op te starten. Mevrouw geeft aan dat haar stress door de ondersteuning enorm is verminderd.

3.1 Oorzaken financiële problemen

De oorzaken van de financiële problemen lopen uiteen. Iedere deelnemer heeft zijn eigen verhaal. Om een ordening aan te brengen hebben we de oorzaken opgedeeld in vier categorieën:

- Psychosociale problematiek

Het gaat om psychosociale problematiek. We hebben vijf deelnemers met verslavingsproblematiek. In deze categorie vallen niet alleen deelnemers met psychologische problemen, maar ook problemen in het netwerk van de deelnemer. Zo heeft een deelnemer een partner met verslavingsproblemen.

- Te weinig inkomen

Een aantal deelnemers krijgt niet waar ze recht op hebben. Een voorbeeld is het verhaal van Marijke (zie hierboven). Ook zijn er deelnemers waarbij teveel beslag gelegd is, zoals het verhaal van Matthieu. Een andere deelnemer heeft een gedeeltelijke uitkering van een particuliere arbeidsongeschiktheidsverzekering. Tegelijkertijd moest hij nog premie betalen voor het geval hij volledig arbeidsongeschikt zou raken. Deze premie is aftrekbaar voor de belasting, wat niet was geregeld. Daardoor was zijn inkomen veel te laag.

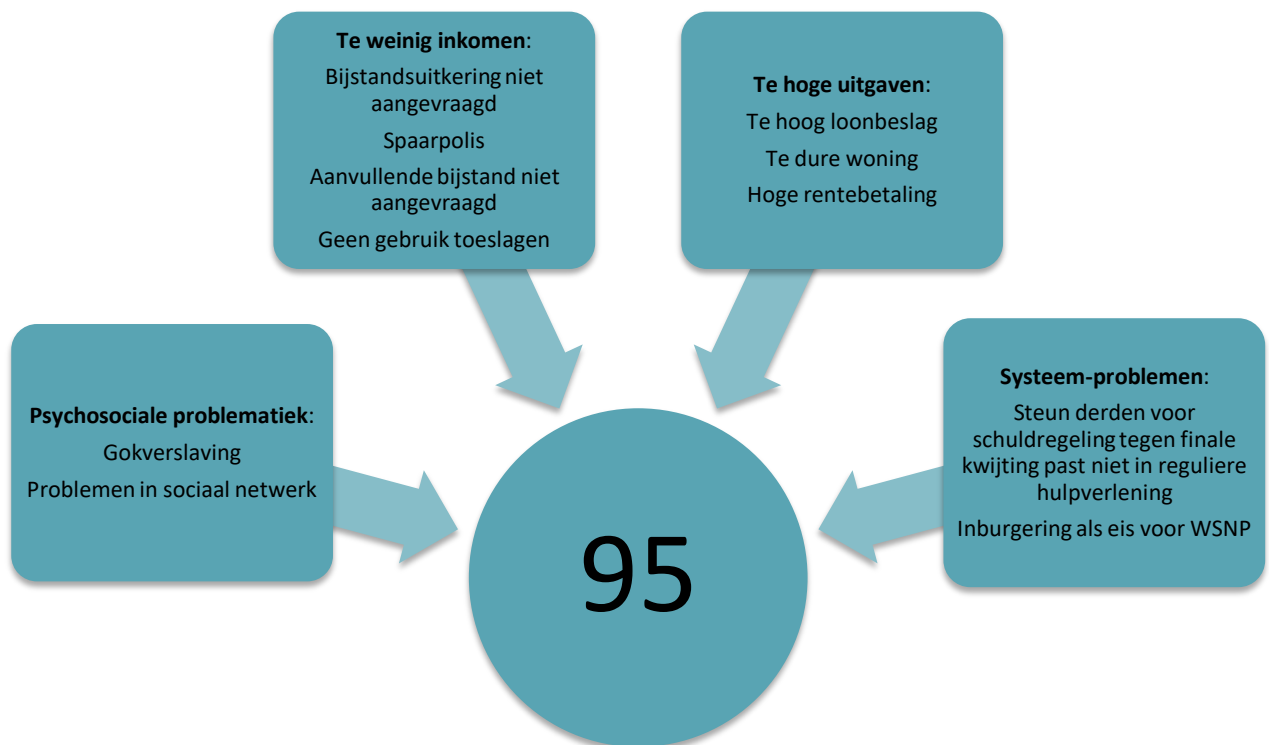
- Te hoge uitgaven

Bij te hoge uitgaven moet een onderscheid worden gemaakt tussen uitgaven die makkelijk zijn te verminderen en uitgaven waar heel moeilijk verandering in aangebracht kan worden. Als iemand recht heeft op kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen, maar dat niet heeft aangevraagd, behoort dat tot de eerste categorie. Er zijn ook mensen die in de wanbetalersregeling zitten, maar met een betalingsregeling met de zorgverzekering uit de wanbetalersregeling kunnen stromen.

- Systeemproblemen

Soms hebben deelnemers last van regels die maken dat een huishouden onder de armoedegrens kan zakken. Denk bijvoorbeeld aan de kostendelersnorm. Dit is in Hilversum niet voorgekomen. Waar we wel mee te maken hebben gekregen zijn mensen waarvan derden (twee keer familieleden, een keer werkgever) bereid zijn om te helpen om schulden af te lossen tegen finale kwijting. Dit past niet in de reguliere schuldhulpverlening.

Een ander voorbeeld van een systeemprobleem is de situatie van een Poolse deelnemer. Die heeft problematische schulden, maar komt volgens Plangroep niet in aanmerking voor de WSNP omdat zij geen inburgeringsexamen heeft gedaan.



3.2 Acties

Om deelnemers weer greep te geven op hun financiën zijn veel verschillende interventies uitgevoerd. Het gaat daarbij om acties om meer overzicht te krijgen, acties om de uitgaven te verminderen, acties om meer inkomen te krijgen en andere acties die we hebben ondergebracht in de titel Extra.

Bij de start van de pilot bestond het idee dat het voor de meeste deelnemers relatief eenvoudig moest zijn om een sluitend geldplan op te stellen. In de praktijk waren er bij deelnemers vaak meerdere doorbraken nodig om de financiën op orde te krijgen.

Vaak worden er voor een deelnemer zowel acties uitgevoerd om overzicht en inzicht te krijgen als acties om de uitgaven omlaag en het inkomen omhoog te krijgen. Bij andere deelnemers is een enkele interventie genoeg. Bijvoorbeeld het opstellen van een geldplan en het koppelen aan een vrijwilliger. Hieronder een niet uitputtend overzicht van de acties die zijn genomen.

Overzicht	Uitgaven omlaag	Inkomen omhoog	Extra
Geldplan	Realistische afbetalingsregelingen conform afloscapaciteit	Beslag aangepast:	Beroep herstelkrediet SNS-bank
Twee rekeningen	Kwijtschelding belasting	Belastingteruggave	Lening via kerk
Pinpas ingeleverd bij moeder	Voedselbank	Toeslagen	Begeleiding vergeten schuld na schuldsanering
Digid aangevraagd	Uit wanbetalersregeling CAK	Directe afbetaling door werkgever van schuld belastingdienst Duitsland	Schuldregeling tegen finale kwijting met behulp van aanbod familie
	Uit budgetbeheer	Verhuisvergoeding	Huur voorgeschoten vanuit de Vereniging Amargi vooruitlopend op Hertelkrediet
	Greep op uitgaven (bv. Niet meer kopen via internet)	Fonds voor vrijwillige ouderbijdrage school	Hulp bij krijgen alimentatie
		Bemiddeling bij nakomen onderhoudsplicht ouders	

Belangrijkste resultaten acties

- ✓ 30 mensen uit wanbetalersregeling zorg gehaald
- ✓ 4 x kwijtschelding aangevraagd
- ✓ 10 x aanmelding bij Voedselbank
- ✓ Gemiddeld meer dan €30 koopkracht-voordeel per maand
- ✓ 10 x tweerekeningensysteem
- ✓ 2 x lening kerk
- ✓ 6 x toekenning toeslagen
- ✓ 3 x loonbeslag voorkomen/opgeheven
- ✓ 2 x bijstandsuitkering toegekend
- ✓ Verlenging WSNP met 1,5 jaar teruggedraaid
- ✓ Vermindering schuld met afbetaling conform betalingscapaciteit:
 - Een schuld van € 16.000 is tegen finale kwijting gesaneerd voor € 1800,-
 - Een schuld van € 15.000 is gesaneerd voor € 6800
 - Twee schulden zijn volledig afbetaald door derden (werkgever, familielid)

SNS Herstelkrediet

Achmed is getrouwd en heeft vier kinderen. Hij heeft een inkomen van € 1400 en kan hiermee net rondkomen. In 2004 heeft hij een krediet genomen van € 16.000 bij een bank. Tot op heden heeft hij wel de rente netjes betaald, maar heeft hij nooit afgelost op de hoofdsom. Maar momenteel kan hij zelfs de rente nauwelijks betalen. Aangezien de kinderen allemaal nog op de basisschool zitten zullen de kosten in de toekomst alleen maar hoger worden. Na berekening van de afloscapaciteit blijkt dat deze € 0 euro betrof. Hierop gaat de lokale coördinator van Amargi in overleg met de bank. De bank ziet na onderbouwing van de casus en de afloscapaciteit in dat Achmed de lening nooit zal kunnen aflossen. Afgesproken wordt dat Achmed € 1800 kan afbetalen, uitgaande van de minimale aflossing bij een schuldregeling van € 50 per maand gedurende drie jaar. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het herstelkrediet dat Amargi met SNS-bank is overeengekomen. Hiermee wordt in een keer de schuld bij de andere bank afgelost tegen finale kwijting. Over het krediet van € 1800 betaalt Achmed 1% rente per jaar.

Hij betaalt nu per maand € 55 minder aan de bank (renteaflossing was € 105) per maand. En hij is over drie jaar van zijn schuld af. Het scheelt hem in totaal € 14.200. En ook voor de gemeente scheelt het de kosten van een schuldhulpverleningstraject. Achmed is heel blij met deze oplossing en ziet nu de toekomst weer zonnig in.

4 Voordeel deelnemers en partners

De pilot is gefinancierd vanuit een bijdrage van de gemeente Hilversum, een bijdrage van de woningcorporaties en steun van het Kansfonds.

4.1 Voordeel deelnemers

Deelnemers gaan er gemiddeld meer dan € 30 per maand op vooruit. Dat voordeel bestaat uit hogere inkomsten (aanvragen inkomensondersteuning waar deelnemers recht op hebben) en uit lagere uitgaven (vrijstelling gemeentelijke belasting, respecteren beslagvrije voet, overstappen goedkopere leveranciers). Daarnaast houden mensen meer geld over doordat ze greep krijgen op hun inkomsten, waardoor ze geen boetes in incassokosten voor hun kiezen krijgen. Het koopkrachtvoordeel loopt wel sterk uiteen. Een deelnemer is er zelfs € 8.000 op vooruitgegaan doordat Amargi een geschil met de belastingdienst wist te beslechten.

4.2 Voordelen voor partners

Het uitgangspunt van de pilot is dat voorkomen beter is dan genezen. Om de opbrengst van deze aanpak in beeld te brengen kan gekeken worden naar:

- directe opbrengsten
- directe besparingen
- uitgaven die voorkomen zijn.

Directe opbrengsten:

De meeste directe opbrengsten zijn verminderingen van betalingsachterstanden. Wij zijn nog in afwachting van de drie woningcorporaties over deze directe opbrengsten.

Directe besparingen:

Bij directe besparingen gaat het om uitgaven met een grote waarschijnlijkheid.

Directe besparingen gemeente³:

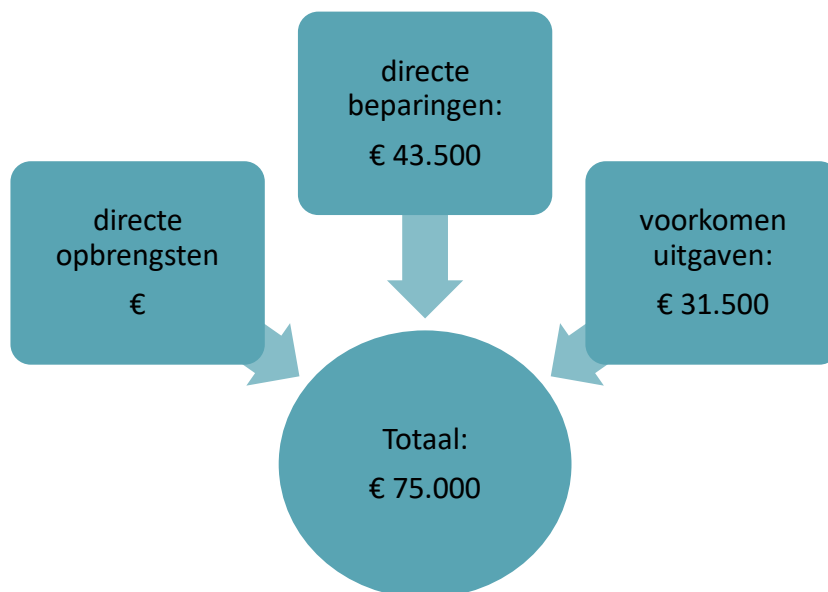
1 x voorkomen beschermingsbewind	€ 4500 =	€ 4500
3 x voorkomen van schuldhulpverleningstraject	€ 4500 =	€ 13.500
2 x voorkomen bijstandsuitkering	€ 12.000 =	€ 24.000
Voorkomen verlening WSNP	€ 1500 =	€ 1.500
Totaal		€ 43.500

³ De prijzen zijn gebaseerd op de maatschappelijke prijslijst van de effectencalculator:
<https://effectencalculator.nl/maatschappelijke-prijslijst/>

Voorkomen uitgaven:

Naast de directe besparingen, waarbij het gaat om uitgaven met een grote waarschijnlijkheid, zijn er ook uitgaven die in de lijn der verwachtingen liggen, maar onzekerder zijn. Het is niet met zekerheid te zeggen hoeveel van de deelnemers uiteindelijk problematische schulden zouden hebben gekregen als ze niet tijdig waren aangemeld. Naast de 12 aangemelde bewoners met problematische schulden, waren er ook nog 6 deelnemers met schulden die net problematisch zijn. Daarnaast zijn er mensen die zonder begeleiding op termijn problematische schulden zouden krijgen. Als we een conservatieve schatting maken, kunnen we zeggen dat voor zeven mensen voorkomen is dat ze problematische schulden zouden krijgen en daarmee in een schuldhulpverleningstraject zouden komen.

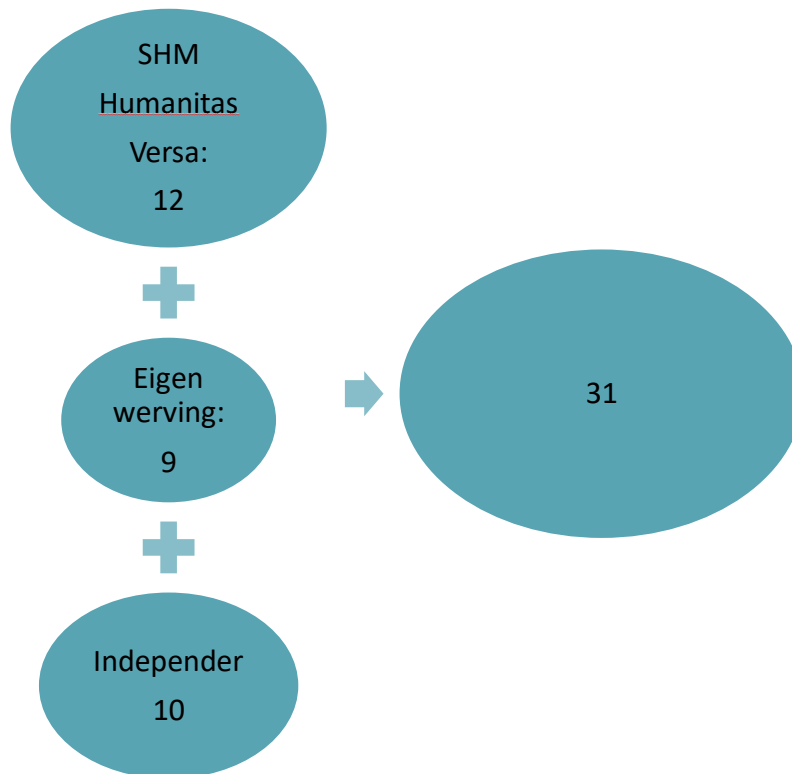
Voorkomen schuldhulpverlening: $7 \times € 4500 = € 31.500$



De bijdrage van de gemeente is € 38.000 (excl. BTW), wat neerkomt op € 45.980 inclusief BTW. Het betekent dat de opbrengst € 29.200 hoger ligt dan de investering. Per geïnvesteerde euro is dit dus een opbrengst van € 1,63. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat het hier deels gaat om schattingen van voorkomen kosten. Tegelijkertijd hebben we geen opbrengsten ingeboekt van andere effecten van het voorkomen van schulden. Zo is bekend dat mensen met schulden langer werkloos zijn, vaker relatieproblemen hebben, vaker ziek zijn etc. We zijn bij de schattingen dus aan de conservatieve kant gebleven. We kunnen daarom concluderen dat de aanpak niet alleen in maatschappelijke zin, maar ook in economische zin waarde oplevert.

5 Vrijwilligers

Het succes van het project is onmogelijk zonder de inzet van vrijwilligers. In totaal hebben 31 vrijwilligers zich aangemeld om deel te nemen aan dit project. Twaalf waren van bestaande vrijwilligersorganisaties en er zijn 19 nieuwe vrijwilligers getraind. Er zijn 21 vrijwilligers daadwerkelijk gekoppeld. In sommige gevallen zijn deelnemers eerst gekoppeld aan de ene vrijwilliger en daarna gekoppeld aan een andere vrijwilliger. Sommige vrijwilligers zijn wel getraind, maar nooit gekoppeld omdat het hen toch aan tijd ontbrak.



Er zijn ook vrijwilligers die aan meer deelnemers zijn gekoppeld.

6 Verbeterpunten

- De doelstelling voor de pilot was om via partners 150 aanmeldingen te krijgen. Dit is niet gelukt. Van de totale capaciteit is 62% gebruikt. De oorzaak hiervan is dat het aantal incassopartners lager is dan in andere steden waar Amargi actief is. De samenwerking met Menzis is niet van de grond gekomen. Ook is het totaal aantal aanmeldingen van woningcorporaties achtergebleven bij de verwachting. Het aantal aanmeldingen van maatschappelijke partners was wel boven verwachting. Het is in Hilversum niet gelukt om aanmeldingen te krijgen van werkgevers. Een samenwerking met een landelijk uitzendbureau (Randstad) is niet tijdig van de grond gekomen om ook voor Hilversum aanmeldingen op te leveren.
- De start van de pilot is moeizaam verlopen omdat in eerste instantie een coördinator is aangesteld waarmee de samenwerking na 2 maanden al is gestopt.
- In overleg met de gemeente is daarom besloten tot een verlenging van de pilot met 2 maanden
- Bij veel deelnemers is flink wat actie nodig om tot een sluitend geldplan te komen. Dat kan niet altijd worden overgelaten aan vrijwilligers. In vergelijking met het oorspronkelijke plan heeft de lokale coördinator dus veel meer werk moeten verrichten om te komen tot een sluitend geldplan. In het vervolg is het daarom nodig om meer tijd in te begroten voor de professionals om deze zaken vlot te trekken.
- Het oorspronkelijke idee van bespaarkringen bleek slecht aan te slaan bij de deelnemers. Zij willen zich niet graag duurzaam verbinden met andere bewoners met geldzorgen. In plaats van bespaarkringen zijn we daarom Verenigingsactiviteiten gaan organiseren die gericht zijn op besparingen (zoals voorlichting over de juiste zorgverzekering).
- De terugkoppeling naar partners moet in het vervolg strakker worden georganiseerd. Dit heeft irritatie veroorzaakt bij partners
- Sommige deelnemers zijn beter af met een schuldhulpverleningstraject, maar willen daar niet aan. Wij hebben een aantal mensen weten te motiveren wel te kiezen voor een schuldhulpverleningstraject. Bij andere deelnemers is dat niet gelukt. Hier is een gezamenlijke actie met het Sociaal Plein en Plangroep op zijn plaats.
- Het kost veel tijd om verenigingsactiviteiten te organiseren. In het vervolg moet hiervoor meer tijd worden begroot.
- Voor het werven van voldoende vrijwilligers is samenwerking met bedrijven alleen niet voldoende. De werving van nieuwe vrijwilligers is een constant aandachtspunt. Voor het vervolg is het daarom raadzaam om meer werk te maken van de Amargi-community waarmee aandacht wordt gegenereerd voor de schuldpventie.

7 Samenvattend

De veronderstelling dat mensen pas hulp accepteren als ze de bodem hebben bereikt, klopt niet. Als een instelling die financiële zorgen signaleert, aanbiedt om iemand aan te melden bij Amargi, dan zijn mensen bereid om ondersteuning te accepteren. Het model van vroege aanmelding heeft zich bewezen.

Met deze vroege aanmelding kunnen ook heel veel problemen worden voorkomen. Het gaat daarbij om huisuitzettingen en afsluitingen van energie en/of water.

De vroege aanmelding levert ook op dat deelnemers beter krijgen waar ze recht op hebben. Dit levert een gemiddeld koopkrachtvoordeel op van gemiddeld € 30,- per maand.

De vroege aanmelding zorgt ook voor een enorme vermindering van stress bij de deelnemers.

Om een sluitend geldplan tot stand te brengen zijn aardig wat doorbraken nodig. Het kan daarbij gaan om zowel doorbraken die leiden tot minder uitgaven als doorbraken gericht op extra inkomen. De financiële problemen staan niet op zichzelf. Bij veel deelnemers speelt er meer. Het kan gaan om psychische problematiek, maar bij diverse deelnemers zijn er ook problemen in en met het sociale netwerk.

Daarnaast hebben mensen ook te maken met systeemproblemen die maken dat ze op eigen kracht niet uit de financiële zorgen kunnen komen.

Met het model van vroege aanmelding kan veel maatschappelijke ellende worden voorkomen. Het is ook een aanpak die zich terugverdient. Een conservatieve schatting laat zien dat elke geïnvesteerde euro minstens € 1,63 oplevert.

Het verdient dan ook aanbeveling om de aanpak van de pilot van Amargi te continueren en om te zetten tot een reguliere methodiek.