



## VROEG EROPAF-AANPAK BINNEN DE GEMEENTE AMSTERDAM – WAT WERKT?

Achtergrondrapport





Deze publicatie maakt onderdeel uit van het project 'Eerder uit de schulden: wat werkt?'. In dit project wordt onderzoek gedaan naar het bereik en de effectiviteit van interventies voor mensen met betalingsachterstanden. De interventies die worden onderzocht vallen binnen vijf thema's (ook wel clusters genoemd). Het onderzoek naar de Vroeg Eropaf-aanpak binnen de gemeente Amsterdam is daar één van. Meer informatie over het project is [hier](#) te vinden.

Het project wordt uitgevoerd door een breed consortium bestaande uit de volgende partners: Verwey-Jonker Instituut, CBS, Hogeschool Utrecht (HU), Pharos, Bureau Bartels, Save the Children, Valente, Gemeente Amsterdam, Gemeente Arnhem, Gemeente Deventer, Gemeente Gouda, Gemeente Haarlem en Gemeente Utrecht.

Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede.



Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie

## COLOFON

### Teksten

M. van de Bunt

S. Janssens

A. van Leeuwen

E. Maussen

M. Odekerken

S. de Regt

Afbeelding rapportomslag ©Andrew Neel van Pexels via Canva.com

Afbeelding p. 19 (bijlagen) ©Andrew Neel van Pexels via Canva.com

# Inhoudsopgave

## Hoofdstuk 1 - Inleiding

---

1.1 Aanleiding onderzoek	4
--------------------------	---

---

1.2 Doel en opzet onderzoek	4
-----------------------------	---

---

## Hoofdstuk 2 - Huidige Vroeg Eropaf-aanpak

---

2.1 Vroeg Eropaf-aanpak in de gemeente Amsterdam	6
--	---

---

2.2 Meldingen in cijfers	7
--------------------------	---

---

2.2.1 Type meldingen	7
----------------------	---

---

2.2.2 Bereik van inwoners en hulpacceptatie door inwoners	9
---	---

---

2.2.3 Voorspellen bereiken van inwoners volgens data-analyse	11
--	----

---

2.3 Succesfactoren volgens Vroeg Eropaf-teams en inwoners	12
---	----

---

<b>Hoofdstuk 3 - Interventie verhogen bereik/effectiviteit Vroeg Eropaf-aanpak</b>	<b>16</b>
--	-----------

---

## BIJLAGEN

---

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	19
------------------------------------	----

---

Bijlage 2 Algemene werkwijze Vroeg Eropaf in de gemeente Amsterdam	20
--	----

---

Bijlage 3 Verdiepende kwantitatieve analyses CBS	23
--	----

---

Bijlage 4 Achtergrondkenmerken kwantitatieve analyse	39
--	----

---

Literatuurlijst	41
-----------------	----

---

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding onderzoek

Sinds 1 januari 2021 zijn gemeenten verplicht tot vroegsignalering door een wetswijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Dit betekent dat zij meldingen ontvangen van betaalachterstanden van hun inwoners bij zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven. De gemeenten hebben de wettelijke taak om inwoners met betaalachterstanden proactief te benaderen om hen hulp aan te bieden. De gemeente Amsterdam is ruim tien jaar geleden al begonnen met vroegsignalering van schulden bij hun inwoners. Eén van de manieren waarop de gemeente dit doet is door het inzetten van Vroeg Eropaf-teams (1).

Door de jaren zijn er verschillende indicaties naar voren gekomen dat de Vroeg Eropaf-aanpak in Amsterdam goed werkt. De gemeente Amsterdam ziet positieve resultaten: daling in aantal huisuitzettingen, afname in beslagleggingen op inkomen, afname van het aantal mensen dat een heel schuldhulpverleningstraject doorloopt en de gemiddelde schuld in Amsterdam is lager dan het landelijke gemiddelde (2). Ook komt uit eerder onderzoek van Panteia naar voren dat de Vroeg Eropaf-aanpak een positieve businesscase kent als je de maatschappelijke kosten en baten tegen elkaar afzet (3).

Systematisch onderzoek naar de werkzame bestanddelen van Vroeg Eropaf is nog niet uitgevoerd. De gemeente Amsterdam wil echter graag inzichtelijk hebben wat de daadwerkelijke succesfactoren zijn in hun vroegsignaleringsaanpak middels Vroeg Eropaf-teams. Hierbij dienen alle mogelijke aspecten die een rol spelen te worden meegenomen: de situatie van de inwoner, de rol van de professional, het type en de hoogte van de betalingsachterstand, de werkwijze en omgevingsfactoren.

## 1.2 Doel en opzet onderzoek

Samengevat heeft dit onderzoek naar de Vroeg Eropaf-aanpak van de gemeente Amsterdam twee hoofddoelen:

- Het verkrijgen van inzicht in de werkzame bestanddelen (dat wil zeggen: succesfactoren) van Vroeg Eropaf
- Het verkrijgen van inzicht in welke (kleine) aanpassingen de Vroeg Eropaf-aanpak mogelijk (nog) effectiever kunnen maken

In opdracht van de gemeente Amsterdam voeren zeven buurtteamorganisaties de Vroeg Eropaf-aanpak uit. De gemeente Amsterdam heeft voor dit onderzoek cijfermatige informatie beschikbaar gesteld over de meldingen die binnenkomen bij en afgehandeld worden door deze zeven individuele

(1) Dit wordt sinds 2016 alleen nog ingezet voor niet-bijstandsgerechtigden. Voor bijstandsgerechtigden worden andere methoden ingezet.

(2) Gemeente Amsterdam, *Jaarverslag Schuldhulpverlening 2019* (Amsterdam 2020) ([lezen](#)).

(3) Van Ommeren, C.M., De Ruij, L.S., Coenen, L., *Amsterdam: Vroeg Eropaf Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden* (Zoetermeer: Panteia, 2014) ([lezen](#)).

buurteams. Daarnaast zijn drie buurteams geselecteerd die hebben meegewerkt aan een verdiepende fase van het onderzoek: Oost, Nieuw-West en Noord. Dit houdt in dat er interviews zijn gehouden met in totaal acht medewerkers van deze drie buurteams en drie inwoners die bereikt zijn door het Vroeg Eropaf-team van buurtteam Oost en de onderzoekers hebben een meeloopdag gehad bij buurtteam Oost.

Het CBS, Bureau Bartels, het Verwey-Jonker Instituut en de Hogeschool Utrecht zijn ieder verantwoordelijk voor de verschillende onderdelen binnen dit onderzoek. Bureau Bartels, het Verwey-Jonker Instituut en de Hogeschool Utrecht hebben op kwalitatieve wijze in beeld gebracht hoe de Vroeg Eropaf-aanpak werkt. Het CBS heeft kwantitatieve analyses uitgevoerd om in beeld te brengen hoe het bereik en de hulpacceptatie bij Vroeg Eropaf-meldingen bij de zeven buurteams er cijfermatig uitziet. Een uitgebreidere toelichting op de opzet van het onderzoek leest u in [bijlage I](#).

In de komende hoofdstukken worden de meest belangrijke en relevante conclusies weergegeven. Verdiepende informatie is te vinden in de verschillende bijlagen.

# 2. Huidige Vroeg Eropaf-aanpak

## 2.1 Vroeg Eropaf-aanpak in de gemeente Amsterdam

In 2008 is de Amsterdamse Vroeg Eropaf-aanpak ontstaan in samenwerking met woningcorporaties om huisuitzettingen te voorkomen. In de loop der jaren zijn er met steeds meer partijen afspraken gemaakt over het melden van betalingsachterstanden (4). De kern van de Vroeg Eropaf-aanpak is dat de gemeente meldingen binnenkrijgt van betaalachterstanden, waarop de buurtteams in opdracht van de gemeente proberen contact te zoeken met de betreffende inwoner en hulp aan te bieden.

De gemeente Amsterdam geeft de zeven buurtteams een grote mate van vrijheid bij het invullen van de Vroeg Eropaf-aanpak. De gemeente stelt wel de grote lijnen op van het beleid en geeft enkele voorwaarden mee aan de buurtteams. De belangrijkste doelstelling waar de gemeente naar kijkt, is het bereik van de klanten: de mate waarin het lukt om contact te leggen met de inwoner die een betaalachterstand heeft. Voor meldingen vanuit woningcorporaties is het beoogde bereik 70% en voor de overige melders 50%. Het beoogde bereik voor de woningcorporaties ligt hoger vanwege de urgentie om uithuiszettingen te voorkomen. Elke maand zit de gemeente Amsterdam met managers van de buurtteams aan tafel om operationele zaken door te spreken. Naast het uitzetten van de grote beleidslijnen, is de gemeente Amsterdam ook formeel de ontvanger van de meldingen vanuit de melders. De gemeente Amsterdam zet deze meldingen vervolgens via een systeem door naar de uitvoerende buurtteams.

De precieze invulling van de algemene werkwijze van Vroeg Eropaf (zie [bijlage II](#)) verschilt zoals gezegd per buurtteam. Een belangrijke reden voor verschillen in de werkwijzen is dat de Vroeg Eropaf-teams van de buurtteams allemaal een eigen karakter hebben en vanuit verschillende welzijnsorganisaties worden uitgevoerd (onder de vlag van Buurtteam Amsterdam). Voor dit onderzoek zijn de werkwijzen van drie buurtteams bestudeerd: Oost, Nieuw-West en Noord. Kijkend naar de samenstellingen van deze buurtteams en de wijze waarop de procedures zijn ingericht zijn enkele verschillen zichtbaar (zie [bijlage II](#) voor een gedetailleerd overzicht) (5).

Deze verschillen tussen de buurtteams zijn goed verklaarbaar. Het ene Vroeg Eropaf-team krijgt maandelijks meer meldingen te verwerken dan het andere. In Nieuw-West zijn in de periode van 1 januari 2022 tot en met 30 juni 2022 1.510 meldingen binnengekomen: bijna twee keer zoveel als in Noord (840 meldingen) en Oost (810 meldingen). Het team van Nieuw-West is daarom een stuk groter en opgedeeld in twee subteams. De samenstelling van het team is divers qua achtergronden en leeftijden. De procedures zijn relatief strak vastgelegd. Het team in Oost is daarentegen relatief jong en bestaat voor een groot deel uit voormalige stagiaires die na het afronden van hun studie in dienst zijn gekomen. Omdat het team relatief klein is, is er veel onderling (informeel) contact en wordt er veel samengewerkt in wisselende samenstellingen. Ten slotte bestaat het team in Noord uit een vrij vaste groep medewerkers, voor de helft bestaat uit medewerkers met een schuldhulpverleningsachtergrond en voor de andere helft bestaat uit maatschappelijk werkers.

(4) Sinds 1 januari 2022 doet de gemeente Amsterdam mee aan een pilot waardoor er ook meldingen binnenkomen vanuit gemeentebelastingen en twee hypotheekverstrekkers (Aegon en Rabobank). Doel van deze aanpak is om te zien of meldingen vanuit deze melders een andere doelgroep in beeld brengen dan de vaste lasten-melders.

(5) Deze observaties zijn gebaseerd op de samenstellingen van de buurtteams in de periode van januari tot en met juni 2022.

De meesten van hen zijn al langere tijd actief in dit stadsdeel. Huisbezoeken worden altijd door twee medewerkers uitgevoerd, waarvan één een schuldhulpverleningsachtergrond heeft en één een maatschappelijk werkachtergrond.

Ondanks de verschillen in procedures en inrichting van de Vroeg Eropaf-teams, is het doel voor iedereen gelijk: in contact komen met inwoners voor wie een melding van een betaalachterstand is binnengekomen. Oorspronkelijk stond het afleggen van huisbezoeken centraal in deze vorm van vroegsignalering (6). Inwoners kregen een brief waarin het huisbezoek werd aangekondigd met daarin de optie om al voor dit huisbezoek zelf contact op te nemen met het buurtteam. Sinds de covid-19 pandemie zijn de Vroeg Eropaf-teams meer gebruik gaan maken van andere vormen van communicatie: telefoon, e-mail, WhatsApp en SMS. Dit is mogelijk omdat naar aanleiding van de covid-19 maatregelen meer soorten contactgegevens dan alleen een woonadres werden aangeleverd door de meldende partijen. Met de wijziging van de Wgs is de mogelijkheid voor het aanleveren van deze verschillende contactgegevens wettelijk geregeld. Deze veelvoud aan communicatiemogelijkheden is ook zichtbaar in de Monitor Vroegsignalering van Divosa. Volgens deze landelijke monitor was in 2022 8% van alle geregistreerde contactpogingen bij Divosa een huisbezoek, 32% was telefonisch, 25% verliep via e-mail, 23% van de contactpogingen was een brief, 4% een WhatsApp/SMS en 8% anders (7). Deze cijfers gaan over het totaal aantal geregistreerde contactpogingen, dus per persoon kunnen meerdere contactpogingen (en dus vormen van contact) plaatsvinden. Overigens is het sturen van een brief nog steeds altijd de eerste vorm van contact die de Vroeg Eropaf-teams in de gemeente Amsterdam inzetten.

## 2.2 Meldingen in cijfers

Om een beeld te vormen van hoe de meldingen er in de gemeente Amsterdam uitziet, heeft het CBS de meldingen geanalyseerd die zijn binnengekomen bij de gemeente Amsterdam in de periode van 1 januari 2022 tot en met 30 juni 2022. In deze periode zijn in totaal 9.680 Vroeg Eropaf-meldingen gedaan die betrekking hebben op 6.200 verschillende inwoners. Voor sommige inwoners zijn in deze periode meerdere meldingen binnengekomen. Voor de analyses over deze meldingen geldt dat naar de meest recente melding is gekeken (8).

### 2.2.1 Type meldingen

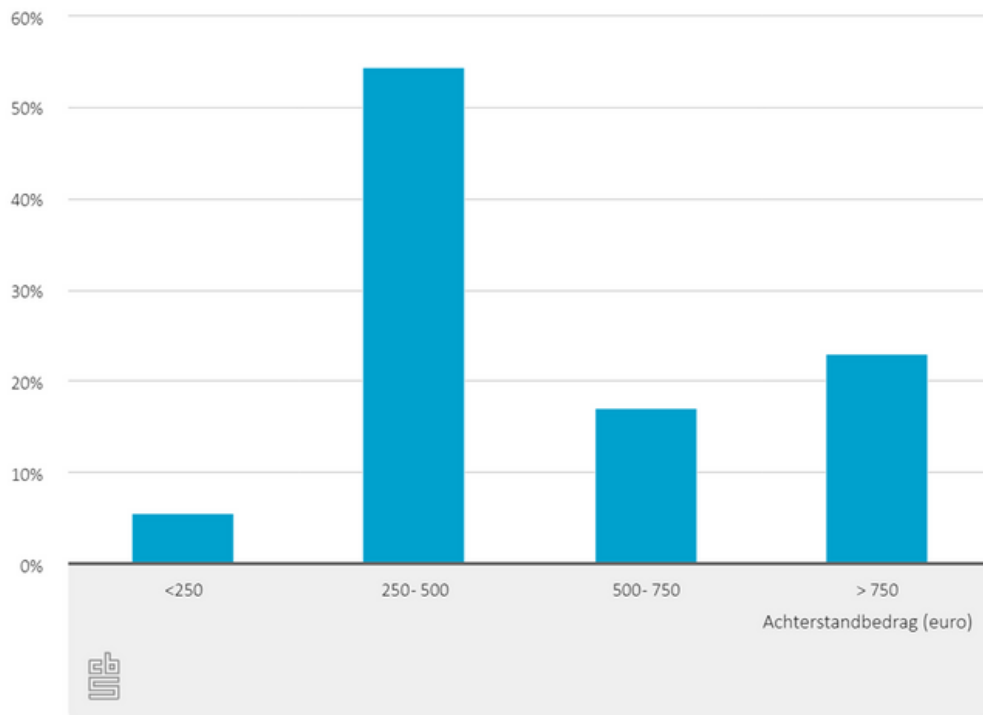
Veruit de meeste achterstandsbedragen liggen tussen de € 250 en € 500 (55%) (zie figuur 1).

(6) Van Ommeren, C.M., De Ruig, L.S., Coenen, L., *Amsterdam: Vroeg Eropaf Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden* (Zoetermeer: Panteia, 2014) ([lezen](#)).

(7) Van der Schors, A., *Monitor Vroegsignalering Schulden. Jaarrapportage 2022* (Utrecht: Divosa, april 2023) ([lezen](#)).

(8) Bijvoorbeeld: als over één inwoner een melding is gemaakt vanuit de zorgverzekering (februari) en vanuit het drinkwaterbedrijf (mei) dan wordt de melding van het drinkwaterbedrijf meegenomen in de analyses. Hier is voor gekozen omdat de analyses dan op persoonsniveau uitgevoerd konden worden, in plaats van op het niveau van individuele meldingen. Hierdoor is het mogelijk om te bekijken hoe bepaalde achtergrondkenmerken samenhangen met de kans op het bereiken van personen.

**Figuur 1** Melding betalingsachterstand (n=6.200)

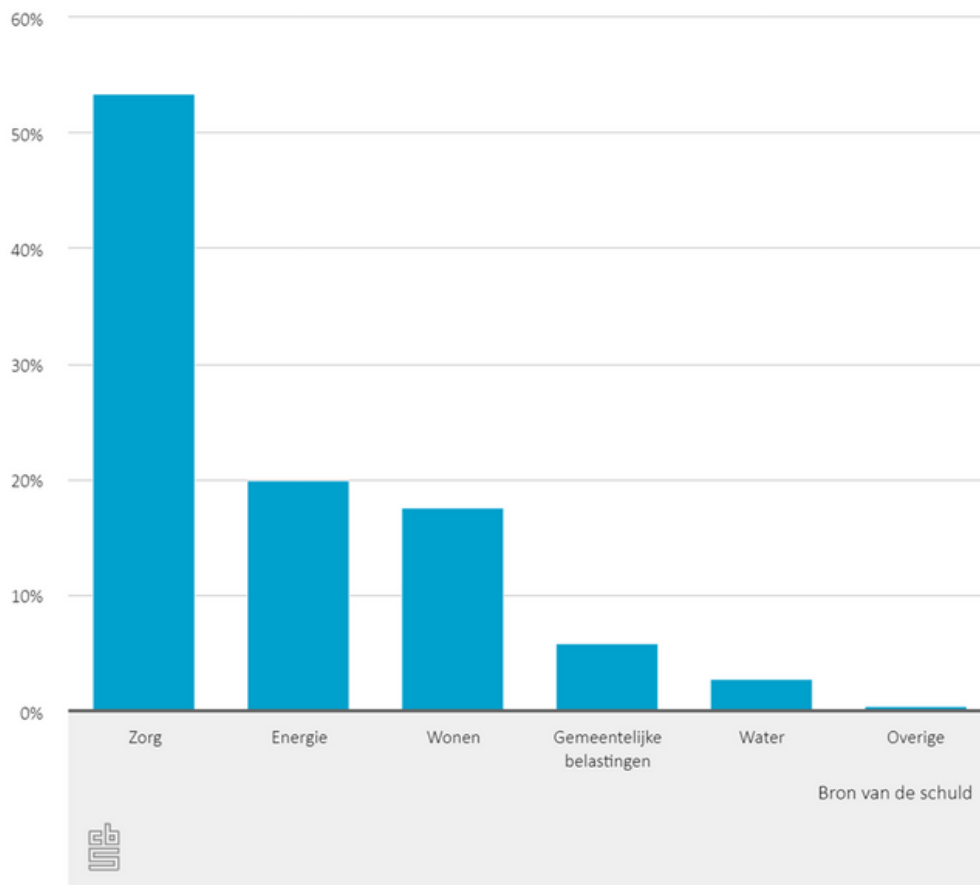


Voor iets meer dan de helft van de geanalyseerde meldingen geldt dat het een betaalachterstand op de zorgverzekering is. Het is vanuit verschillende onderzoeken bekend dat inwoners met financiële problemen vaak als eerste een achterstand oplopen bij het betalen van de zorgverzekering, al komen betaalachterstanden op de andere vlakken ook steeds vaker voor (9). Daarnaast is voor ongeveer 20% een achterstand op de energierekening gemeld en voor bijna 18% een achterstand gemeld op wonen (huurachterstand) (zie figuur 2).

(9) Zie bijvoorbeeld: Groen, A., Van Horses, C., Veerman, N., *Rondkomen en betalingsproblemen. Ervaringen van Nederlandse huishoudens in onzekere tijden* (Utrecht: Nibud, november 2022) ([lezen](#)).



**Figuur 2 Melding betalingsachterstand (n=6.200)**



### 2.2.2 Bereik van inwoners en hulpacceptatie door inwoners

Er is in kaart gebracht bij hoeveel van de inwoners, waarvoor een melding is gedaan van een betaalachterstand, een succesvolle benadering tot stand is gebracht door de buurtteams. Succesvolle benadering van de inwoner wordt uitgesplitst in twee elementen: a) of een inwoner wordt bereikt en b) of de inwoner hulp accepteert nadat deze is bereikt.

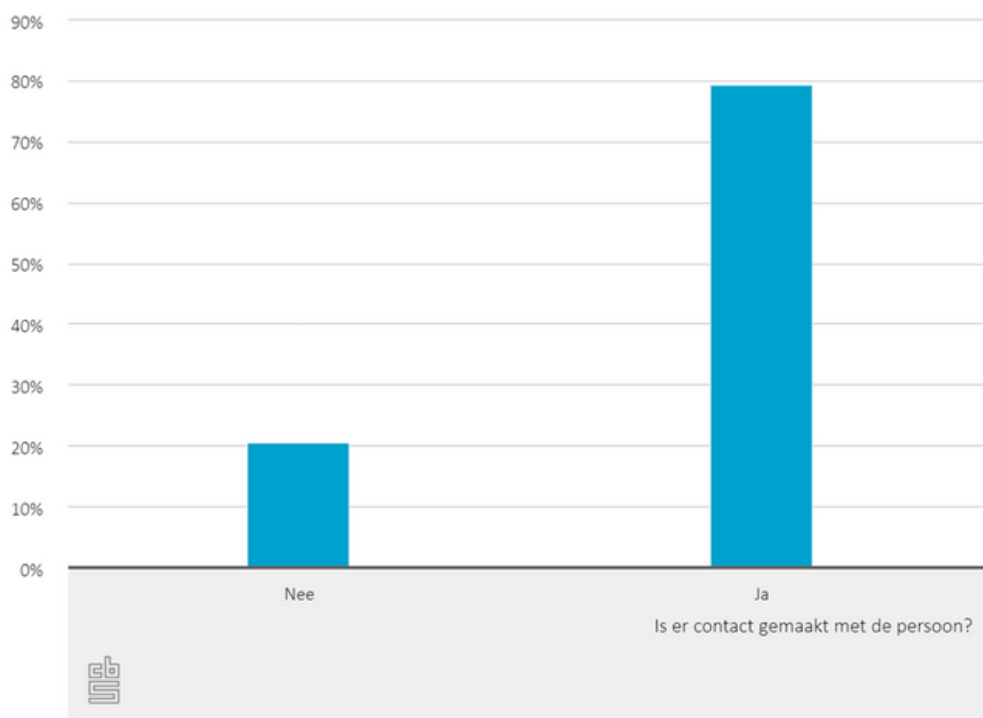
Een inwoner wordt als bereikt beschouwd als de Vroeg Eropaf-medewerker bij het afronden van het dossier heeft aangegeven dat er contact is geweest. Zij kunnen voor het registreren van contact kiezen uit de volgende opties:

- Ja, contact met plan van aanpak: als er *face to face* contact is geweest, bijvoorbeeld tijdens een huisbezoek of ingeplande afspraak, waarna een plan is gemaakt voor aanpakken van de betaalachterstand (bijvoorbeeld door administratie te ordenen of door andere vervolgstappen te zetten)
- Ja, contact niet conform vereisten plan van aanpak: als er is contact is geweest, maar dit contact niet *face to face* is geweest (bijvoorbeeld enkel telefonisch of via e-mail) en/of er zijn geen concrete vervolgstappen afgesproken met de inwoner
- Ja, contact betalingsregeling met melder
- Ja, contact maar weigert hulp

Een inwoner wordt als niet bereikt beschouwd indien het resultaat van de contactpoging ingevuld is als 'geen contact'.

Uit de analyses blijkt dat in Amsterdam een ruime meerderheid van de inwoners bereikt is (afgerond 79%, wat dus ruim boven het doel van de gemeente is; zie figuur 3).

**Figuur 3** Bereik van inwoners (n=6.200)

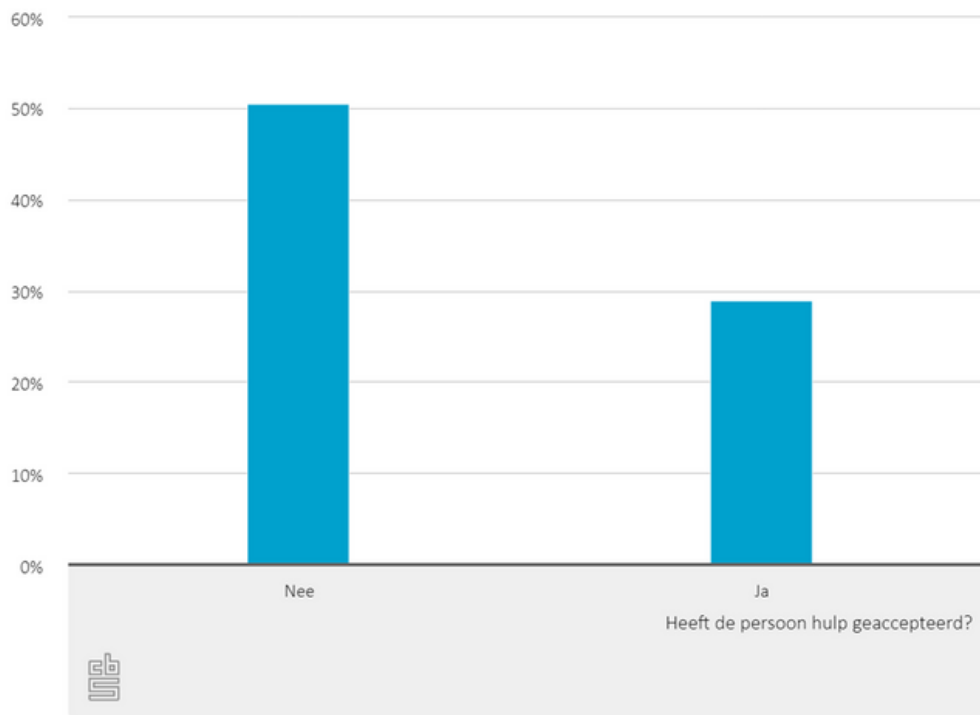


Uit voorgaande blijkt dat 4.930 inwoners bereikt zijn. Om iets te kunnen zeggen over wat er vervolgens uit dit contact is gekomen, worden de volgende categorieën beschouwd als 'acceptatie van hulp':

- Ja, contact met plan van aanpak
- Ja, contact betalingsregeling met melder

Op basis hiervan kan gezegd worden dat 29% van de bereikte inwoners hulp geaccepteerd heeft (zie figuur 4).

**Figuur 4** Hulpacceptatie door bereikte inwoners (n=4.930)



Deze afbakening doet echter niet volledig recht aan de werkelijkheid, omdat een inwoner misschien geen officieel plan van aanpak heeft gekregen maar wel goed geholpen is bijvoorbeeld door tips over het bellen met een schuldeiser of door op de (onbekende) betalingsachterstand gewezen te zijn. Dit percentage hulpacceptatie is daarom waarschijnlijk een onderschatting van het aandeel inwoners dat door de Vroeg Eropaf-aanpak geholpen wordt. De huidige wijze van registratie geeft niet voldoende ruimte voor deze nuance. Daarnaast is het belangrijk om op te merken dat medewerkers van de buurtteams mogelijk in bepaalde mate verschillend omgaan met de eerdergenoemde registratieopties. Dat wil zeggen: het is niet met zekerheid te zeggen dat alle medewerkers precies dezelfde criteria hanteren bij het indelen van de registratieopties.

### 2.2.3 Voorspellen bereiken van inwoners volgens data-analyse

Hoewel het bereiken van inwoners voor wie een melding van een betaalachterstand is gedaan al vrij hoog is, is het interessant om te kijken welke factoren samenhangen met de kans om contact te krijgen met de inwoners. Het CBS heeft daarom analyses uitgevoerd om te zien welke domeinen (mogelijk) kunnen voorspellen of er contact gelegd kan worden met inwoners. Door de domeinen op deze manier te analyseren, wordt zichtbaar waar eventuele verbeteringen mogelijk zijn. De domeinen waarnaar gekeken zijn door het CBS zijn:

- Kenmerken melding (waaronder type melder, hoogte achterstandsbedrag, maand waarin melding is gedaan)

- Sociaaleconomische positie van inwoner (waaronder informatie over de hoogst behaalde opleiding, schulden van de persoon en het huishouden waarin deze persoon zich bevindt, inkomen, en vermogen)
- Demografische kenmerken inwoner (waaronder geslacht, leeftijd, herkomst van de persoon en diens ouders, woonsituatie, samenstelling van het huishouden en of er gebruik is gemaakt van jeugdzorg binnen het huishouden)
- De gehanteerde Vroeg Eropaf-aanpak (manier van contact leggen (schriftelijk, telefonisch, etc.) en door welk buurtteam de melding is opgepakt)

Uit de analyses blijkt dat meerdere van de bovengenoemde factoren het succesvol benaderen van inwoners significant kunnen voorspellen (zie hiervoor [bijlage 3](#)). Dit betekent dat in theorie aan meerdere knoppen gedraaid kan worden om de aanpak te verbeteren voor bijvoorbeeld specifieke doelgroepen. Toch is er één domein dat qua 'voorspellingskracht' boven de andere domeinen uitspringt: de gehanteerde Vroeg Eropaf-aanpak. Concreet gezien betekent dit twee dingen:

1. Uit de analyses blijkt dat een telefonische benadering de kans op contact significant vergroot ten opzichte van schriftelijk contact of een huisbezoek. Telefonisch benaderen is volgens de Vroeg Eropaf-medewerkers daarnaast ook nog eens minder tijdrovend dan een huisbezoek. In de tijd die het kost om één huisbezoek af te leggen kunnen namelijk meerdere telefonische contactpogingen worden gedaan.
2. De kans dat een inwoner op basis van schriftelijk contact hulp accepteert is volgens de analyses significant kleiner dan bij andere vormen van contact. Dit bevestigt het al bekende beeld dat het enkel sturen van een brief in de meeste gevallen niet afdoende is om inwoners met betaalachterstanden te bereiken, laat staan om hen tot het accepteren van hulp te bewegen (10).

## 2.3 Succesfactoren volgens Vroeg Eropaf-teams en inwoners

In het kwalitatieve deel van dit onderzoek zijn gesprekken gevoerd met acht medewerkers van de drie Vroeg Eropaf-teams en met drie inwoners die zij hebben bereikt. In deze interviews is gesproken over de huidige aanpak: wat werkt goed (en waarom) en wat werkt niet/minder goed (en waarom)? Uit de gesprekken blijkt dat er vier hoofdpijlers zijn waarop een succesvolle uitvoering van de Vroeg Eropaf-aanpak volgens hen rust:



### **Outreaching werken/proactief benaderen van inwoners met betaalachterstanden**

Vroeg Eropaf-medewerkers gaan er proactief op uit om inwoners met betalingsachterstanden hulp aan te bieden. Uit eerder onderzoek is bekend dat mensen met (beginnende) schulden lang wachten met hulp vragen (11). Ook de medewerkers van de buurtteams herkennen dit. Ze zien dat inwoners niet snel geneigd zijn om zelf hulp te vragen bijvoorbeeld vanuit schaamte, angst voor gezichtsverlies of omdat zij niet weten waar ze hulp kunnen krijgen. Bij Vroeg Eropaf hoeven inwoners deze drempel niet over omdat medewerkers zelf contact zoeken. Een medewerker omschrijft het succes van de actieve benadering als volgt:

(10) Zie bijvoorbeeld: Van der Schors, A., *Monitor Vroegsignalering Schulden*. Jaarrapportage 2022 (Utrecht: Divosa, april 2023) ([lezen](#)).

(11) Zie bijvoorbeeld: Madern, T., van der Meulen, B., *Zorgen over geld. Praten helpt. Handreiking: Signaleren van geldzorgen* (Utrecht: Hogeschool van Utrecht, juli 2019) ([lezen](#)) en Odekerken, M.W.A., Sarti, A., Blokland, L., Sondeijker, F., *Armoede en schulden: op weg naar een integrale aanpak* (Utrecht: Verwey-Jonker Instituut & Lectoraat jeugd, Hogeschool Utrecht, juli 2020) ([lezen](#)).



***“De aanpak is succesvol omdat deze outreachend is. Klanten zijn over het algemeen blij dat de medewerkers naar hen toe komen. Ze hebben stress en weten niet waar ze terecht kunnen. Door als buurtteam naar de mensen zelf toe te stappen, wordt de grootste drempel al weggenomen.”***



### **Combineren van meerdere vormen van communicatie ('gecombineerde aanpak')**

Medewerkers maken per inwoner een afweging op welke manier de inwoner benaderd wordt, al krijgt elke inwoner voor wie een melding is binnengekomen in ieder geval eerst een brief toegestuurd. Voor de verdere manier van benaderen en hulpaanbod wordt gekeken naar het totaalplaatje van de inwoner zoals de leeftijd, leefsituatie, netwerk en andere factoren die een rol kunnen spelen. Op basis van eerdere ervaringen en kenmerken van de inwoners maken medewerkers een afweging welke vorm van contact het beste werkt. Er is dus geen sprake van een standaard protocol maar wie je tegenover je hebt, is bepalend voor de aanpak. Zo wordt er bij jongere inwoners eerder ingezet op contact via WhatsApp en bij oudere inwoners eerder ingezet op een huisbezoek. Betrokken medewerkers bij Vroeg Eropaf van de gemeente Amsterdam omschrijven het leveren van maatwerk door de buurtteams als zeer belangrijk:

***“Het goed kunnen benaderen en motiveren van mensen is cruciaal. Per persoon verschilt wat je daarvoor nodig hebt; het bieden van maatwerk is het allerbelangrijkste.”***

***“Om een inwoner te bereiken doe ik vaak meerdere contactpogingen in één keer. Ik probeer bijvoorbeeld eerst iemand te bellen, daarna direct een bericht via WhatsApp en vervolgens stuur ik nog een e-mail. Ik zet meteen verschillende contactpogingen in. Ik hoop hierdoor dat inwoners de urgentie inzien en eerder contact opnemen.”***

Uit de interviews met inwoners met een betaalachterstand komt naar voren dat zij het fijn vonden om op verschillende manieren benaderd te worden: een inwoner wist niet goed wat er van hem/haar verwacht werd na het lezen van de brief en was dus blij met het huisbezoek. Een andere inwoner gaf aan dat hij/zij de telefoon niet opnam maar het WhatsApp bericht wel prettig vond.

Op basis van de verschillende contactpogingen wordt de keuze gelaten bij de inwoner op welke manier hij/zij wil communiceren met het buurtteam. Tegelijkertijd geeft de aanpak van verschillende vormen van communicatie, waaronder huisbezoekkaartjes, een boost aan de bekendheid van het buurtteam.



### Duidelijk en eerlijk zijn over mogelijke dienstverlening

Medewerkers vinden het belangrijk om van te voren de verwachtingen te bespreken zodat er geen loze beloften worden gedaan en de inwoners weten welke mogelijkheden er zijn voor ondersteuning (12). Dit is belangrijk voor het winnen en behouden van het vertrouwen van de inwoners. Vooral voor inwoners die in het verleden negatieve ervaringen hebben gehad met hulp of contact vanuit de gemeente/de overheid is het van belang dat zij een duidelijk en eerlijk verhaal horen.

***“Het is ook belangrijk om eerlijk te zijn over wat je als medewerker wel en niet voor de inwoner kan betekenen. En als je iets toezegt, moet je het ook doen. Het broze vertrouwen dat er is, moet je als medewerker niet beschamen, want dan ben je de klant weer kwijt.”***

***“Het is ook belangrijk om eerlijk te zijn over de ondersteuning die je kan bieden. De inwoners hebben behoefte aan en recht op eerlijkheid en duidelijkheid. Het heeft dan geen zin om de situatie mooier te maken dan deze is.”***



### Maken van écht contact: luisteren naar de inwoner

Het persoonlijke aspect is van groot belang in het werk van de Vroeg Eropaf-aanpak (13). Medewerkers geven aan dat zij het belangrijk vinden in het contact met de inwoners dat de inwoners zich gehoord en gezien voelen. Zij doen dit door open in een gesprek te staan, geen oordelende houding te hebben maar mensen in hun waarde laten en door echt te luisteren naar mensen. Medewerkers willen de motivatie van inwoners vergroten. De aanpak omschrijven ze als volgt:

***“Het is daarom ook belangrijk dat alle inwoners het gevoel hebben dat ze weten wat het team voor hen kan betekenen. En dat de inwoners door hebben dat wij naar hen luisteren en hen (proberen te) begrijpen.”***

***“Het voeren van goede gesprekken met inwoners tijdens het eerste contact is cruciaal. Uiteindelijk komt het erop neer dat de medewerker uit het eerste contact met de inwoner het maximale weet te halen. Weet de medewerker de juiste snaar te raken? Weet de medewerker vertrouwen te winnen van de inwoner? En kan de inwoner bewogen worden om actie te ondernemen.”***

***“De inwoner moet gemotiveerd zijn om hulp te aanvaarden. Het is belangrijk dat inwoners doorhebben dat wij naar hen luisteren en hen (proberen te) begrijpen. En dat inwoners het gevoel hebben dat zij weten wat het Vroeg Eropaf-team voor hen kan betekenen.”***

(12) Ook uit een ander onderzoek binnen onderzoeksprogramma ‘Eerder uit de schulden: wat werkt?’ blijkt dat een transparant en realistisch hulpaanbod belangrijk is, zie: Odekerken, M., Out, M., Stavenuiter, M., *Werkzame elementen bij jongereninterventies, gericht op het voorkómen van (mogelijke) betalingsachterstanden* (januari 2023) ([lezen](#)).

(13) Zie voor het belang van het persoonlijke aspect bij hulpverlening rondom geldzaken bijvoorbeeld ook: Odekerken, M., Bulsink, D., *Achtergrondrapportage ‘Op pad met de CAK-lijst: wat nog meer belangrijk is’* (Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2023) ([lezen](#)) en Odekerken, M., Out, M., Stavenuiter, M., *Werkzame elementen bij jongereninterventies, gericht op het voorkómen van (mogelijke) betalingsachterstanden* (januari 2023) ([lezen](#)).

Concrete tips en tricks op basis van deze succesfactoren worden besproken in de korte handreiking voor beleidsmedewerkers en uitvoerders die is verschenen in november 2023 (14). Zo kunnen beleidsmedewerkers en uitvoerders zien welke aanpassingen doorgevoerd kunnen worden in hun eigen Vroeg Eropaf-aanpak om deze verder te optimaliseren.

(14) Zie: <https://schuldenincasso.nl/eerder-uit-de-schulden-handreiking-tips-voor-goed-contact/>

# 3. Interventie verhogen bereik/ effectiviteit Vroeg Eropaf-aanpak

Het hoofddoel van dit onderzoek is ontdekken welke elementen in de Vroeg Eropaf-aanpak goed werken (succesfactoren) en zien welke aanpassingen de Vroeg Eropaf-aanpak mogelijk (nog) effectiever kunnen maken. In verband met de uitvoerbaarheid is het belangrijk om een aanpassing te ontwerpen die relatief eenvoudig door te voeren is in de praktijk. Dit betekent dat de zogeheten interventie weinig extra tijdsinzet van het Vroeg Eropaf-team vraagt en dat het op grote schaal toepasbaar is. De werkdruk van de Vroeg Eropaf-teams is over het algemeen vrij hoog, dus het is belangrijk voor hen dat een aanpassing niet veel extra tijd van hen vraagt. Daarnaast is het fijn als de interventie op grote schaal toepasbaar is voor de verschillende Vroeg Eropaf-teams, zodat zoveel mogelijk teams van de eventuele verbetering kunnen profiteren. Om de interventie zo goed mogelijk te verbinden met de praktijk, is samen met Vroeg Eropaf-medewerkers van buurtteam Oost en met vertegenwoordigers van de gemeente Amsterdam nagedacht over welke interventie mogelijk is.

Uit de kwantitatieve en kwalitatieve analyses komt een aantal aspecten naar voren die belangrijk zijn bij het doorontwikkelen van de Vroeg Eropaf-aanpak. Het in kaart brengen van de huidige aanpak heeft namelijk de volgende inzichten opgeleverd waarmee verder gebouwd kan worden:

- Zoveel mogelijk succesvolle benaderingen van inwoners met betaalachterstanden is het belangrijkste doel voor de Vroeg Eropaf-teams
- Schriftelijke communicatie – met name de brief die alle inwoners krijgen aan het begin van de 28-dagen periode – is niet optimaal effectief: inwoners nemen naar aanleiding van schriftelijk contact vaak niet zelf contact op met het Vroeg Eropaf-team. Dit is zichtbaar in de kwantitatieve analyses (zie 2.2.3) en blijkt uit de kwalitatieve gesprekken met inwoners en Vroeg Eropaf-medewerkers (zie 2.3)
- Een gecombineerde aanpak (dat is: meerdere communicatievormen inzetten) wordt door zowel inwoners als Vroeg Eropaf-medewerkers als essentieel ervaren
- Inwoners hechten waarde aan duidelijkheid over de dienstverlening van het Vroeg Eropaf-team
- Inwoners hechten waarde aan persoonlijk contact met het Vroeg Eropaf-team, dat zij het gevoel hebben dat het Vroeg Eropaf-team er voor hen is en naar hen luistert

Zoals eerder uitgelegd, proberen de Vroeg Eropaf-teams maatwerk te leveren in de manieren waarop contact wordt gezocht. Desondanks krijgt iedere inwoner waarvoor een melding van een betaalachterstand is binnengekomen eerst een brief met daarin uitleg over de melding en de vraag of de inwoner contact wil opnemen met het buurtteam. Aangezien deze brief de eerste contactpoging is, is het belangrijk om deze contactpoging zo optimaal mogelijk te benutten. Niet alleen omdat de brief de eerste uitnodiging is voor inwoners om zelf contact op te nemen met het buurtteam, maar ook omdat het de basis vormt voor vervolggcommunicatie (telefonisch contact, huisbezoeken, etc.). Tot nu blijkt de eerste brief nog niet het gewenste effect te hebben. Ook de andere vormen van schriftelijke communicatie kunnen mogelijk verbeterd worden (e-mail, WhatsApp, niet-thuis kaartjes tijdens huisbezoeken, en dergelijke).



Doorontwikkeling van de schriftelijke vormen van communicatie voldoet daarom aan de criteria van de interventie: er is ruimte voor verbetering, er is weinig extra tijdsinzet nodig van het Vroeg Eropaf-team en het is op grote schaal toepasbaar. Het vervolgonderzoek richt zich daarom op drie verkenningen:

1. Een kort filmpje waarin een Vroeg Eropaf-medewerker uitleg geeft over hoe het buurtteam kan helpen bij vragen over geld. Een link of QR-code naar dit filmpje wordt geplaatst in de verschillende schriftelijke vormen van communicatie vanuit het Vroeg Eropaf-team, zoals brieven, e-mails en huisbezoekkaartjes. Het doel hiervan is dat inwoners meer informatie krijgen over wat het Vroeg Eropaf-team voor hen kan betekenen en dat inwoners door het zien van een gezicht het Vroeg Eropaf-team als meer persoonlijk/benaderbaar ervaren. Dit sluit aan bij de in 2.3 genoemde succesfactoren 'gecombineerde aanpak' (meerde vormen van communicatie toepassen) en het maken van écht contact.
2. Het aanpassen van het taalgebruik van de eerste brief op basis van wetenschappelijke inzichten hierover. Vanuit het onderzoeksteam zijn op basis van eerdere studies verbeterpunten naar voren gebracht om de communicatie meer te laten aansluiten bij de gedragsinzichten en inzichten over onzichtbare mechanismen. Concrete voorbeelden zijn het aanpassen van de tekst of het aanpassen van de envelop zodat het aantrekkelijk wordt voor mensen om op deze open te maken. Dit helpt om de communicatie duidelijker en laagdrempeliger te maken en sluit aan bij succesfactor duidelijk en eerlijk zijn over mogelijke dienstverlening (zie 2.3).
3. De Hogeschool Utrecht onderzoekt de toepassing van ervaringsdeskundigheid in de eerste vroegsignaleringsbrief. Uit eerder onderzoek blijkt dat ervaringsdeskundigen kan helpen bij het contact maken met inwoners, bijvoorbeeld omdat inwoners zich in de ervaringsdeskundige herkennen (13). De inzet van ervaringsdeskundigheid in de vroegsignalering sluit aan bij de succesfactor 'Maken van écht contact' (2.3), omdat het laat zien wat het Vroeg Eropaf-team voor iemands persoonlijk situatie kan betekenen en dat het Vroeg Eropaf-team er is om te helpen. Om de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigheid in de communicatie in het kader van vroegsignalering te verkennen voert de Hogeschool Utrecht interviews met inwoners van Amsterdam. In die gesprekken worden twee versies van dezelfde brief en hetzelfde filmpje aan inwoners getoond: een brief mét respectievelijk zonder een citaat van een ervaringsdeskundige, alsmede een filmpje mét respectievelijk zonder een fragment waarin een ervaringsdeskundige aan het woord is. De interviews worden gevoerd met klanten van een alternatieve voedselbank; een initiatief tegen voedselverspilling waar inwoners ook zonder doorverwijzing van het buurtteam terecht kunnen. Hierdoor is het mogelijk om mensen te spreken die op belangrijke punten kenmerken hebben van de doelgroep van vroegsignalering: mensen met milde financiële problemen zonder begeleiding vanuit het buurtteam. De gesprekken leveren concrete verbetervoorstellen op voor communicatiemateriaal voor vroegsignalering, inclusief de inzet van ervaringsdeskundigheid.

Deze drie verkenningen samen vormen de basis van de interventie. In de periode van juni tot en met augustus 2023 wordt deze interventie ingezet bij het Vroeg Eropaf-team van buurtteam Oost. In vervolgrapportages van dit onderzoek (verwacht begin 2024) wordt de feitelijke uitvoering van de verkenningen in meer detail besproken. Ook is er dan zicht op in hoeverre het filmpje van de Vroeg Eropaf-medewerker (onderdeel 1) is bekeken en wat inwoners die het filmpje hebben gezien ervan vinden. Daarnaast worden in vervolgrapportages de inzichten over de toepassing van ervaringsdeskundigheid in de communicatiemiddelen voor vroegsignalering (onderdeel 3) beschreven.

(13) Zie bijvoorbeeld: Out, M., Odekerken, M., Stavenuiter, M., Verschil maken in de schuldhulpverlening. Een literatuurstudie naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid (Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, augustus 2021) ([lezen](#)).



# BIJLAGEN

**Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording**

**Bijlage 2 - Algemene werkwijze Vroeg Eropaf in de gemeente Amsterdam**

**Bijlage 3 - Verdiepende kwantitatieve analyses CBS**

**Bijlage 4 - Achtergrondkenmerken kwantitatieve analyse**

## **BIJLAGE 1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING**

Voor dit onderzoek zijn verschillende methoden van dataverzameling ingezet zoals deskresearch, interviews met professionals, interviews met inwoners met een Vroeg Eropaf-melding, een meeloopdag met Vroeg Eropaf-medewerkers en analyses op de Vroeg Eropaf-meldingen. Hieronder wordt de onderzoeksaanpak toegelicht.

### **Kwantitatieve analyses**

Een uitgebreide beschrijving van de kwantitatieve analyses wordt gegeven in [bijlage III](#) en [IV](#).

### **Deskresearch**

Om de huidige Vroeg Eropaf-aanpak in kaart te brengen is onder andere een deskresearch uitgevoerd. Er is gekeken naar eerdere onderzoeken, (interne) beleidsstukken, documentatie werkwijze in de praktijk, Werkwijze Route 020, documentatie contact met inwoner zoals een brief of belscript en beschrijvingen van de situaties in diverse buurten en buurtteams.

### **Interviews professionals**

- Interviews twee beleidsmedewerkers gemeente Amsterdam
- Interviews met acht Vroeg Eropaf-medewerkers van buurtteams Oost, Nieuw-West en Noord

### **Interviews inwoners met betalingsachterstand**

- Interviews met drie inwoners in Amsterdam Oost. Dit is geen representatieve weergave van het totaal aantal inwoners waarover een melding is binnengekomen bij het buurtteam. Er zijn meerdere pogingen ondernomen om meer inwoners te spreken, maar die hebben niet tot meer gesprekspartners geleid

### **Meeloopdagen**

Twee onderzoekers hebben beiden een dag meegelopen met de medewerkers van het Vroeg Eropaf-team van buurtteam Oost. De onderzoekers hebben meegekeken bij werkzaamheden op kantoor, zoals het telefonisch of via e-mail contact opnemen met inwoners en het voorbereiden van huisbezoekrondes. Tijdens één van de bezoekrondes waarbij een onderzoeker aanwezig was, zijn meerdere inwoners gesproken. Tijdens de andere bezoekronde waarbij een onderzoeker aanwezig was, is géén inwoner gesproken.



## **BIJLAGE 2 ALGEMENE WERKWIJZE VROEG EROPAF IN DE GEMEENTE AMSTERDAM**

### **Achtergrond**

Vroeg Eropaf in Amsterdam is in 2008 ontstaan door een samenwerking met woningcorporaties met als doel om huisuitzettingen te voorkomen. In de loop der jaren zijn met steeds meer partijen afspraken gemaakt over het melden van betalingsachterstanden. De aanpassing van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (1 januari 2021) heeft vroegsignalering een vast onderdeel van schuldhulpverlening gemaakt. De gemeente Amsterdam heeft met een aantal grote partijen zelf afspraken gemaakt over het aanleveren en behandelen van meldingen. Voor de overige partijen maakt de gemeente Amsterdam gebruik van het landelijke convenant dat onder leiding van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) met alle koepelorganisaties is getekend.

### **Meldingen**

Voor het melden van betalingsachterstanden maakt de gemeente Amsterdam gebruik van RIS Matching van Inforing. Deze software geeft de gemeente de mogelijkheid om zelf te bepalen welke meldingen worden doorgestuurd richting de uitvoering. Ook kan er binnen RIS Matching informatie gekoppeld worden, zoals wanneer er meerdere meldingen voor één adres binnenkomen. Zodra de melding moet worden doorgezet richting de uitvoering, gebeurt dit via RIS Vroeg Eropaf. Meldingen vanuit verhuurders komen als eerste binnen bij de afdeling 'Geregelde Betaling, voorkomen woningontruimingen' om te checken of de klant een uitkeringsgerechtigde is. Als dit niet het geval is, wordt de melding doorgegeven aan de Vroeg Eropaf teams van de buurtteams. De buurtteams hebben 28 dagen om de meldingen af te handelen of af te melden. Voor meldingen vanuit Zilveren Kruis en VGZ geldt een termijn van 56 dagen.

### **Werkwijze**

Hoewel de buurtteams vrijheid hebben wat betreft de precieze invulling van de aanpak is de kernwerkwijze hetzelfde: in een periode van 28 dagen na het binnenkomen van de melding bij het buurtteam probeert het buurtteam contact te leggen met de inwoner om hulp aan te bieden. Globaal ziet de werkwijze van de buurtteams er als volgt uit:

- Meldingen komen binnen bij de gemeente Amsterdam
- De gemeente Amsterdam zet de meldingen in het systeem van de buurtteams
- Het buurtteam download de lijst met meldingen
- Het buurtteam checkt of inwoners waarvoor een melding is binnengekomen al bekend zijn bij het buurtteam en/of schuldhulpverlening (indien ja -> melding doorgestuurd naar klantmanager)
- Alle inwoners waarvoor een melding is binnengekomen krijgen een brief toegestuurd van het buurtteam waarin staat:

Dat er een betalingsachterstand is gesignaleerd bij melder X voor een bedrag ter hoogte van X euro  
Dat de inwoner verzocht wordt om contact op te nemen met het buurtteam

- Alle meldingen worden verdeeld over de medewerkers van het Vroeg Eropaf-team
- De medewerkers van het Vroeg Eropaf-team proberen contact te leggen met de inwoners waarvoor een melding is binnengekomen (schriftelijk, telefonisch en/of via huisbezoeken)



- Indien het lukt om contact te krijgen met een inwoner voor wie een melding is binnengekomen wordt er hulp aangeboden:

Indien de inwoner hulp accepteert wordt een afspraak ingepland en een plan van aanpak opgesteld  
 Indien de inwoner geen hulp accepteert wordt deze gewezen op contactmogelijkheden met het buurtteam voor als men op een later moment toch hulp wil

- Het buurtteam sluit de melding af na het leggen van contact en het doorlopen van de vervolgstappen of als de inwoner niet binnen 28 (of 56, in het geval van Zilveren Kruis en VGZ) dagen na het binnenkomen van de melding bereikt is

Op basis van de informatie vanuit de buurtteams zijn verschillen zichtbaar tussen de buurtteams wat betreft de samenstelling en werkwijze van de Vroeg Eropaf-teams. Deze verschillen betekenen dat in de praktijk elk buurtteam een eigen variant heeft ontwikkeld van de Vroeg Eropaf-aanpak.

### Samenstelling Vroeg Eropaf-teams in buurtteams Oost, Nieuw-West en Noord

	Buurteam Oost	Buurteam Nieuw-West	Buurteam Noord
Grootte	Ongeveer drie vaste medewerkers en één tot twee stagiaires	Ongeveer negentien vaste medewerkers	Ongeveer acht vaste medewerkers
(Opleidings)achtergrond medewerkers	Voornamelijk sociaaljuridische dienstverlening (SJD)	Diverse achtergronden (SJD, deurwaarderij)	Gelijke verdeling schuldhulpverlening s-achtergrond en maatschappelijk werk en dienstverlenings-achtergrond
Werkervaring	Jonge medewerkers, relatief kort werkzaam bij Vroeg Eropaf-team (0-4 jaar)	Allerlei leeftijden, verschillende duur werkzaam bij Vroeg Eropaf-team	Relatief oudere medewerkers, lange tijd werkzaam bij Vroeg Eropaf-team

## Procedures Vroeg Eropaf-teams in buurtteams Oost, Nieuw-West en Noord

	Buurteam Oost	Buurteam Nieuw-West	Buurteam Noord
Werkverdeling	Werkverdeling naar aantal werkzame uren medewerker. Meldingen worden elke week opnieuw verdeeld onder medewerkers (dus ook de meldingen waar al contactpogingen zijn gedaan)	Twee sub teams: algemene meldingen (energie, zorgverzekering, belastingen en drinkwaterbedrijven) en corporatiemeldingen (meldingen van betalingsachterstand huur en hypotheek). Binnen de subteams werkverdeling naar postcodegebied. Medewerkers krijgen 'eigen' meldingen toebedeeld	Werkverdeling naar aantal werkzame uren medewerker, maar er wordt wel (licht) gekeken naar postcodegebied. Medewerkers krijgen 'eigen' meldingen toebedeeld
Overleg binnen Vroeg Eropaf-team	Geen vaste overlegmomenten, wel overleg tussen werkzaamheden door	Tweewekelijks overleg	Wekelijks overleg
Huisbezoek	Wisselende samenstelling medewerkers (alleen of twee medewerkers)	Massameldingen: alleen. Corporatiemeldingen: twee medewerkers	Altijd twee medewerkers (schuldhulpverlener en maatschappelijk werker)

## BIJLAGE 3 VERDIEPENDE KWANTITATIEVE ANALYSES CBS

### Inleiding

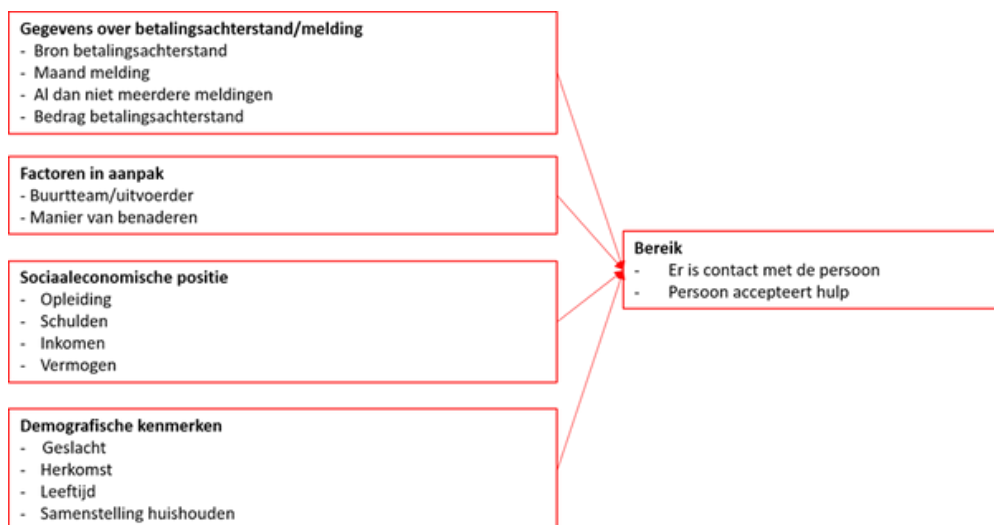
Het CBS heeft in kaart gebracht welke factoren samenhangen met een succesvolle benadering van de vroegsignalering in Amsterdam. Zoals eerder beschreven in dit rapport wordt wat betreft (succesvolle) benadering gekeken naar twee aspecten:

- 1) wordt een inwoner bereikt?
- 2) indien de inwoner bereikt wordt, accepteert deze hulp?

Er is naar meerdere factoren gekeken die mogelijk samenhangen met het bereiken en de hulpacceptatie van inwoners. Meer specifiek is in dit kwantitatieve deel van het onderzoek gekeken naar factoren op de volgende vier domeinen:

- 1) gegevens over de betalingsachterstand/melding
- 2) factoren in de aanpak van vroegsignalering
- 3) sociaaleconomische positie van de persoon
- 4) demografische kenmerken van de persoon voor wie de melding gedaan wordt.

Voor elk domein wordt naar meerdere indicatoren gekeken. In onderstaande figuur staat het conceptuele schema voor dit (deel)onderzoek visueel weergegeven.



### Opzet onderzoek

Voor dit onderzoek heeft het CBS gegevens ontvangen via de gemeente Amsterdam. Dit is gedaan via een beveiligde omgeving waarbij de privacy van personen altijd centraal heeft gestaan en is gewaarborgd. Meer specifiek zijn de informatie over de benadering (bereik en hulpacceptatie), gegevens over de betalingsachterstand (bron betalingsachterstand, maand van de melding, aantal meldingen per persoon en bedrag betalingsachterstand) en factoren in de aanpak (uitvoerende buurtteam en manier van benaderen) via de gemeente verkregen. Vervolgens heeft het CBS deze gegevens verrijkt met data die binnen het CBS voor dergelijk onderzoek beschikbaar zijn. Hiervoor is gebruikt gemaakt van gegevens uit de [Stapelingsmonitor](#) van het CBS. De meerderheid van deze variabelen kon bepaald worden voor het peiljaar 2021. Echter waren op het moment dat dit

onderzoek uitgevoerd werd voor sommige variabelen nog geen data beschikbaar voor 2021. In deze gevallen zijn data van 2020 meegenomen.

In dit onderzoek wordt gekeken naar meldingen van vroegsignalering die gedaan zijn in de gemeente Amsterdam tussen 1 januari 2022 en 30 juni 2022. In totaal zijn er in deze periode 14.720 meldingen gedaan. Van dit totale aantal meldingen zijn er 9.680 Vroeg eropaf-meldingen en 5.040 Eropaf-meldingen. De Eropaf-meldingen worden in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten, aangezien in dit onderzoek de vroegsignalering centraal staat. In 25% van de gevallen was het resultaat van de contactpoging onbekend. Deze meldingen zijn waarschijnlijk onvolledig ingevuld en worden daarom buiten beschouwing gelaten. Lopende dossiers (7%) en meldingen die niet konden worden opgepakt (6%) worden ook buiten beschouwing gelaten. Verder kunnen er voor één persoon meerdere meldingen gedaan zijn. In deze gevallen is de meest recente melding meegenomen in het onderzoek. De 9.680 Vroeg eropaf-meldingen hebben betrekking op 6.200 verschillende personen. Het CBS-onderzoek focust op de overgebleven 6.200 personen voor wie er in deze periode minimaal één melding is gedaan omtrent vroegsignalering.

Om te onderzoeken in hoeverre er samenhang is tussen de vier domeinen aan de ene kant en het bereik en hulpacceptatie aan de andere kant zijn logistische regressies uitgevoerd. Dit omdat de afhankelijke variabelen, het al dan niet bereiken en het al dan niet accepteren van hulp, binair zijn (wel bereik of geen bereik en wel hulpacceptatie of geen hulpacceptatie) (14). Hierbij is een stapsgewijze aanpak gevolgd. Eerst wordt er bekeken of (en zo ja, hoe) kenmerken van de **betalingsachterstand** invloed hebben op de kans om een persoon te bereiken/hulpacceptatie. Vervolgens wordt gekeken in hoeverre de **aanpak** van vroegsignalering samenhangt met de kans om een persoon te bereiken/hulpacceptatie. Vervolgens wordt de invloed van **sociaaleconomische** positie en daarna de invloed van **demografische kenmerken** bekeken op de kans om een persoon te bereiken/de kans op hulpacceptatie. In het laatste model worden alle variabelen/domeinen samengenomen. Het is belangrijk om dit **combinatiemodel** te berekenen, aangezien de kenmerken uit de verschillende modellen mogelijk met elkaar samenhangen. De afzonderlijke modellen kunnen daardoor een vertekend beeld geven. Alleen indien alle kenmerken tegelijk in een regressiemodel worden opgenomen, is het mogelijk om goed te bepalen welke factoren wel of niet samenhangen met de kans op bereik en hulpacceptatie.

Logistische regressieanalyse geeft geen proportie verklaarde variantie ( $R^2$ ) zoals die voor interval of ratio variabelen in een lineair model gedefinieerd is. Wel bestaan er verschillende pseudo  $R^2$ -maten die vergelijkbaar zijn met de  $R^2$  uit lineaire regressie analyse. In dit onderzoek wordt de McFadden  $R^2$  (1974) als pseudo  $R^2$ -maat weergegeven. De McFadden  $R^2$  kan een waarde aannemen tussen de 0 en de 1, waarbij een hogere waarde doorgaans staat voor een beter model (meer samenhang tussen het kenmerk en de kans om een persoon te bereiken). Er bestaat discussie over wanneer een model, op basis van de pseudo  $R^2$ , als goed gekenmerkt kan worden. Er wordt aangenomen dat wanneer de pseudo  $R^2$  tussen de 0,2 en 0,4 ligt dat het model een goede fit heeft met de data (Simonen & McCann, 2008). Verder kan er bepaald worden of een model het bereik significant kan voorspellen middels een Chi-Squared test. Tenslotte kunnen de verschillende modellen met elkaar vergeleken worden met behulp van het Akaike Information Criterion (AIC). Hoe lager de AIC-score, hoe beter het model. Het voordeel van de AIC is dat deze de voorkeur geeft aan modellen die de afhankelijke variabele (in dit geval: het bereik) goed kunnen voorspellen met zo weinig mogelijk voorspellers.

(14) Voor meer informatie over logistische regressie, zie: Hosmer Jr, D. W., Lemeshow, S., & Sturdivant, R. X. (2013). Applied logistic regression (Vol. 398). John Wiley & Sons.

In het eerste deel van deze bijlage staan op hoofdlijnen de resultaten voor bereik beschreven en in het tweede deel de resultaten voor hulpacceptatie.

## Voorspellers bereik

In deze paragraaf wordt gekeken in hoeverre de vier domeinen (kenmerken betalingsachterstand, aanpak, sociaaleconomische positie, en demografische kenmerken) samenhangen met de kans om personen te **bereiken** in het kader van vroegsignalering. Personen worden als bereikt beschouwd indien er aangegeven is contact te zijn gemaakt. Dit omvat de categorieën: "Ja, contact met plan van aanpak", "Ja, betalingsregeling met melder", "Ja, contact maar weigert hulp", en "Ja, contact niet conform vereisten plan van aanpak".

De resultaten van de logistische regressieanalyses zijn weergegeven in [Tabel III.1](#). De kenmerken zijn weergegeven in de rijen van de tabel, en de afhankelijke variabele en statistische resultaten zijn weergegeven in de kolommen. Alle kenmerken bestaan uit meerdere categorieën. Bij logistische regressie wordt gebruik gemaakt van een referentiecategorie waarmee de overige categorieën vergeleken worden. Voor een kenmerk/categorie wordt de volgende informatie verstrekt: de geschatte regressiecoëfficiënt, de standaardfout van deze schatting, de t-waarde, en de p-waarde. Om te bepalen of er een significant verschil is in de kans op bereik tussen een categorie en de referentiecategorie kan er gekeken worden naar de p-waarde. Bij een grote p-waarde is de kans groot dat het gevonden resultaat op toeval gebaseerd is en niet een daadwerkelijk verschil is. Een veel gebruikte grens om te besluiten dat een verschil statistisch significant is, is  $p < 0,05$ . Om te bepalen hoe de kans op bereik verschilt tussen een categorie en de referentiecategorie kan er gekeken worden naar de geschatte regressiecoëfficiënt. Een positieve regressiecoëfficiënt geeft aan dat de kans op bereik groter is voor de categorie in vergelijking met de referentiecategorie. Een negatieve regressiecoëfficiënt geeft aan dat de kans op bereik kleiner is in vergelijking met de referentiecategorie. In sommige gevallen zijn er lege regels in de tabel. In dit geval was er te weinig data beschikbaar om voor deze categorie een regressiecoëfficiënt te schatten.

Model 1 bevat voorspellers die betrekking hebben op de melding van de betalingsachterstand. Het gaat zoals eerder aangegeven om de bron van de betalingsachterstand, de maand waarin de melding gedaan is, het bedrag van de betalingsachterstand, en of er al dan niet meerdere meldingen gedaan zijn voor dezelfde persoon. Model 2 bevat voorspellers die betrekking hebben op de aanpak van de vroegsignalering, namelijk het uitvoerende buurtteam en de wijze van contact. Model 3 bevat voorspellers die de sociaaleconomische positie van de persoon weergeven, namelijk of er geregistreerde problematische schulden zijn in het huishouden, of de persoon geregistreerd staat als wanbetalers van de Zorgverzekeringswet, of de persoon zorgtoeslag ontving, en of/wanneer de persoon schuldhelp kreeg van de gemeente. Model 4 bevat demografische voorspellers, waaronder het herkomstland, burgerlijke staat, en het aantal thuiswonende kinderen en model 5 bevat al deze voorspellers.

Alle modellen kunnen het bereik significant voorspellen ( $p$ 's  $< 0,001$ ). Van de vier losse modellen blijkt model 2, met voorspellers betreffende de aanpak van vroegsignalering, het bereik het beste te voorspellen (Macfadden  $R^2 = 0,14$ ). Dit betekent dus dat de methode van contact opnemen en welk team de melding afhandelt het sterkste samenhangen met de kans op het bereiken van inwoners. Sterker dan bijvoorbeeld sociaaleconomische kenmerken of demografische kenmerken. Het combinatiemodel laat de beste fit met de data zien (Macfadden  $R^2 = 0,21$ ). Zoals eerder aangegeven



is dit combinatiemodel belangrijk. In dit model worden alle kenmerken (op alle vier de domeinen) gelijk opgenomen in het model. Het resultaat hiervan is dat de effecten die in onderstaande tabel weergegeven zijn, de effecten zijn rekening houdend met de andere kenmerken in het model. In de tabel is bijvoorbeeld te zien dat het bereik groter is indien er een melding is gedaan op het gebied van wonen. Dit komt niet omdat de hoogte van deze meldingen mogelijk hoger is want hier is ook rekening mee gehouden in het model. Dus het is het effect van een melding van wonen rekening houdend met alle andere kenmerken in het model. Hieronder lichten we de resultaten van het combinatiemodel verder toe.

Alle **kenmerken van de betalingsachterstand** konden het bereik significant voorspellen. Personen waarvoor een melding is gedaan over water of gemeenschappelijke belastingen hebben een significant kleinere kans om bereikt te worden dan personen waarvoor een melding is gedaan over zorgkosten ( $p's < 0,001$ ). Personen waarvoor een melding is gedaan betreffende woonlasten (huur of hypotheek) hebben juist een significant grotere kans om bereikt te worden dan personen met zorgmeldingen ( $p < 0,05$ ). Dit is mogelijk te verklaren door het feit dat meldingen betreffende woonlasten urgenter zijn. Verder is te zien dat personen waarvoor een melding is gemaakt in de maanden februari, maart, mei, of juni hebben een grotere kans om bereikt te worden ten opzichte van personen waarvoor een melding is gemaakt in januari ( $p's < 0,001$ ). Personen waarvoor meerdere meldingen gedaan zijn hebben een kleinere kans om bereikt te worden dan personen waarvoor slechts één melding gedaan is ( $p < 0,05$ ). Personen met een bedrag tussen de 250 en 500 euro of een bedrag tussen de 500 en 750 euro hebben een significant grotere kans op bereik dan personen met een lager achterstandsbedrag ( $p's < 0,05$ ).

Beide kenmerken betreffende de **aanpak van de vroegsignalering** kunnen het bereik significant voorspellen. De kans op bereik is significant lager voor alle buurtteams ten opzichte van buurtteam Oost ( $p's < 0,001$ ). De kans op bereik is significant lager indien er schriftelijk contact werd opgenomen, indien er een huisbezoek plaatsvond, of indien de contactwijze onbekend was, ten opzichte van telefonisch contact ( $p's < 0,001$ ).

De **socialeconomische positie** van de persoon waarover een melding gedaan is blijkt ook relevant voor het voorspellen van het bereik. Personen met geregistreerde problematische schulden binnen het huishouden, wanbetalers van zorgkosten, en personen die géén zorgtoeslag ontvangen, hebben een lagere kans om bereikt te worden ( $p's < 0,05$ ). Personen die schuldhulp ontvingen van de gemeente in de periode januari tot en met juni 2022 hebben juist een hogere kans op bereik ten opzichte van personen die geen schuldhulp ontvingen van de gemeente ( $p < 0,05$ ).

Ten slotte zijn ook enkele **demografische factoren** significante voorspellers van het bereik. Het herkomstland bleek niet significant voorspellend voor het bereik in het combinatiemodel. Personen die gehuwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben hadden een grotere kans om bereikt te worden ( $p < 0,05$ ) ten opzichte van ongehuwde personen. Personen met twee kinderen hadden een grotere kans om bereikt te worden dan personen zonder kinderen ( $p < 0,05$ ).

**Tabel III.1. Voorspellers van het bereik (contact ja = 1 en nee = 0) van vroegsignalering**

	Melding	Aanpak	Sociaal- economisch	Demografisch	Combinatie
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bron: Energie (17) (Referentie: Zorg)	-0,186 (0,092)**				-0,093 (0,104)
Bron: Water (18)	-1,255 (0,166)***				-1,162 (0,194)***
Bron: Wonen (19)	0,298 (0,112)***				0,311 (0,125)**
Bron: Gemeentelijke belastingen	-1,771 (0,123)***				-1,681 (0,139)***
Bron: Overig (20)	-0,130 (0,429)				0,182 (0,478)
Maand: Februari (Referentie: Januari)	0,372 (0,108)***				0,493 (0,118)***
Maand: Maart	0,393 (0,104)***				0,433 (0,114)***

(17) Betalingsachterstanden gemeld door energieleveranciers.

(18) Betalingsachterstanden gemeld door Waternet.

(19) Betalingsachterstanden op huur of hypotheek.

(20) Overige betalingsachterstanden, bijvoorbeeld gemeld door incassobureaus of deurwaarders.

Maand: April	0,079 (0,096)				0,167 (0,106)
Maand: Mei	0,803 (0,128)***				0,811 (0,140)***
Maand: Juni	1,809 (0,334)***				1,983 (0,345)***
Aantal meldingen: Meerdere ( <i>Referentie:</i> één)	-0,449 (0,162)***				-0,506 (0,180)***
Bedrag: 250-500 euro ( <i>Referentie:</i> <250 euro)	0,402 (0,144)***				0,430 (0,159)***
Bedrag: 500-750 euro	0,366 (0,158)**				0,426 (0,175)**
Bedrag: >750 euro	0,004 (0,156)				0,119 (0,175)
Uitvoerder: Nieuw-West ( <i>Referentie:</i> Oost)		-1,321 (0,183)***			-1,486 (0,193)***
Uitvoerder: Noord		-0,705 (0,148)***			-0,781 (0,158)***
Uitvoerder: Overige		-0,670 (0,121)***			-0,736 (0,129)***

Wijze van contact: Schriftelijk (Referentie: Telefonisch)		-0,954 (0,172)***			-0,954 (0,177)***
Wijze van contact: Huisbezoek		-2,607 (0,127)***			-2,594 (0,131)***
Wijze van contact: Onbekend		-2,941 (0,139)***			-3,037 (0,144)***
Probleemschulden: Ja (Referentie: Nee)			-0,170 (0,071)**		-0,239 (0,082)***
Probleemschulden: Onbekend			-0,010 (0,180)		0,097 (0,199)
Wanbetaler zorg: Ja (Referentie: Nee)			-0,466 (0,107)***		-0,340 (0,126)***
Wanbetaler zorg: Onbekend			-0,623 (0,246)**		-0,556 (0,300)*
Zorgtoeslag: Ja (Referentie: Nee)			0,246 (0,072)***		0,213 (0,084)**
Zorgtoeslag: Onbekend			-0,486 (0,171)***		-0,574 (0,194)***
Schuldhelp gemeente: jan t/m jun '22 (Referentie: Nee)			0,675 (0,249)***		0,717 (0,274)***

Schuldhulp gemeente: jan '20 t/m dec '21			-0,096 (0,225)		-0,012 (0,252)
Herkomst: Europa (excl. Nederland) (Referentie: Nederland)				-0,348 (0,107)***	-0,157 (0,125)
Herkomst: Turkije, Marokko, Suriname, Indonesie, Ned. Cariben				0,053 (0,086)	0,075 (0,099)
Herkomst: Overig buiten Europa				0,020 (0,098)	0,092 (0,112)
Herkomst: Onbekend				-0,764 (0,243)***	
Burgerlijke staat: Gehuwd/geregist. Partnerschap (Referentie: Ongehuwd)				0,315 (0,098)***	0,336 (0,109)***
Burgerlijke staat: Gescheiden/ verweuwd				0,173 (0,099)*	0,133 (0,113)
Burgerlijke staat: Onbekend					
Aantal kinderen: 1 (Referentie: geen)				0,123 (0,094)	0,099 (0,107)
Aantal kinderen: 2				0,453 (0,124)***	0,393 (0,137)***



Aantal kinderen: $\geq 3$				0,170 (0,151)	0,053 (0,168)
Aantal kinderen: Onbekend					
Constant	0,967 (0,158) <sup>***</sup>	3,732 (0,158) <sup>***</sup>	1,338 (0,063) <sup>***</sup>	1,254 (0,073) <sup>***</sup>	3,170 (0,253) <sup>***</sup>
Macfadden R Squared	0,061	0,142	0,014	0,011	0,211
Chi Squared	384,24 <sup>***</sup>	897,07 <sup>***</sup>	88,14 <sup>***</sup>	71,28 <sup>***</sup>	1328,14 <sup>***</sup>
Chi Squared Df	14	6	8	9	36
Observations	6200	6200	6200	6200	6200
Log Likelihood	-2956,265	-2699,851	-3104,316	-3112,745	-2484,318
Akaike Inf. Crit.	5942,531	5413,702	6226,632	6245,489	5042,636
Significantie	*p < 0,10; **p < 0,05; ***p < 0,01				
Opmerking	Per model (kolommen) en vergelijking (rijen) wordt de geschatte regressiecoëfficiënt getoond, met de p-waarde tussen haakjes. Met name de aanpak blijkt relevant voor het voorspellen van het bereik.				

## Voorspellers hulpacceptatie

In deze paragraaf wordt onderzocht in hoeverre dezelfde kenmerken/regressiemodellen kunnen voorspellen of een bereikte persoon ook daadwerkelijk hulp accepteert. Onder deelname/hulpacceptatie worden de categorieën “Ja, contact met plan van aanpak” en “Ja, betalingsregeling met melder” geschaard. Geen hulpacceptatie omvat de categorieën “Ja, contact maar weigert hulp” en “Ja, contact niet conform vereisten plan van aanpak”..

De resultaten zijn te vinden in [Tabel III.2](#). Net als in de vorige paragraaf kunnen alle regressiemodellen het bereik significant voorspellen ( $p$ 's < 0,05). Het combinatiemodel laat hier wederom de beste fit met de data zien (Macfadden  $R^2 = 0,18$ ). Van de vier afzonderlijke modellen blijkt het model met factoren in de aanpak wederom het beste (Macfadden  $R^2 = 0,16$ ). Met andere woorden wie de melding oppakt (welk team) en hoe zij dit doen (welke benaderingsmethode) hebben samen de sterkste invloed op hulpacceptatie. Dit is meer bepalend dan kenmerken van de melding (hoogte van het openstaand bedrag), sociaaleconomische kenmerken (het hebben van overige schulden) of demografische kenmerken (zoals herkomst). Hieronder lichten we de resultaten van het combinatiemodel verder toe.

Een aantal kenmerken betreffende de **betalingsachterstand** zijn significant voorspellend voor de kans op deelname. De kans op deelname is significant groter indien het een melding over water betreft, en significant kleiner indien het een melding over woonkosten betreft, ten opzichte van zorgmeldingen ( $p$ 's < 0,05). De kans op deelname is kleiner voor de maand maart ten opzichte van de maand januari ( $p < 0,05$ ). Het aantal meldingen per persoon en het achterstandsbedrag waren niet significant voorspellend voor de deelname, terwijl deze wel het bereik significant konden voorspellen (zie Hoofdstuk 3).

Beide kenmerken betreffende de **aanpak van de vroegsignalering** zijn significante voorspellers van de kans op deelname. De kans op deelname is groter voor Nieuw-West ten opzichte van Oost, niet significant verschillend voor Noord ten opzichte van Oost, en groter voor de overige buurtteams ten opzichte van Oost ( $p$ 's < 0,05). Verder is de kans op deelname kleiner indien er schriftelijk contact wordt opgenomen ten opzichte van telefonisch ( $p < 0,05$ ), maar juist groter indien er een huisbezoek plaats vond ten opzichte van een telefonische contactpoging ( $p < 0,001$ ).

Van de kenmerken betreffende de **sociaaleconomische positie** is alleen schuldhulpverlening van de gemeente significant voorspellend voor de kans op deelname. De kans op deelname is groter indien er schuldhulp plaatsvond in de periode januari tot en met juni 2022 ( $p < 0,05$ ).

Van de **demografische kenmerken** was alleen het aantal kinderen niet significant voorspellend voor de kans op bereik. Personen met een herkomst uit Europa (exclusief Nederland) hadden een significant grotere kans op deelname dan personen met een Nederlandse herkomst ( $p < 0,05$ ). Ook personen met een herkomst uit overige landen buiten Europa liet een grotere kans op deelname zien dan personen met een Nederlandse herkomst ( $p < 0,05$ ). Gescheiden of verweduwde personen lieten een lagere kans op deelname zien dan ongehuwde personen ( $p < 0,05$ ).

**Tabel III.2. Voorspellers van de deelname aan (hulpacceptatie ja = 1 en nee = 0) van vroegsignalering**

	<b>Melding</b>	<b>Aanpak</b>	<b>Sociaal- economisch</b>	<b>Demografisch</b>	<b>Combinatie -model</b>
	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
Bron: Energie (21) (Referentie: Zorg)	0,026 (0,083)				-0,011 (0,097)
Bron: Water (22)	0,440 (0,209)**				0,514 (0,241)**
Bron: Wonen (23)	-0,172 (0,098)*				-0,290 (0,115)**
Bron: Gemeentelijke belastingen	0,072 (0,170)				0,169 (0,191)
Bron: Overig (24)	-0,055 (0,431)				-0,207 (0,501)
Maand: Februari (Referentie: Januari)	0,028 (0,100)				-0,028 (0,114)
Maand: Maart	-0,201 (0,097)**				-0,261 (0,111)**
Maand: April	0,056 (0,093)				0,083 (0,106)

(21) Betalingsachterstanden gemeld door energieleveranciers.

(22) Betalingsachterstanden gemeld door Waternet.

(23) Betalingsachterstanden op huur of hypotheek.

(24) Overige betalingsachterstanden, bijvoorbeeld gemeld door incassobureaus of deurwaarders.

Maand: Mei	-0,205 (0,111)*				-0,131 (0,124)
Maand: Juni	0,003 (0,163)				-0,033 (0,185)
Aantal meldingen: Meerdere (Referentie: één)	-0,023 (0,168)				-0,115 (0,194)
Bedrag: 250-500 euro (Referentie: <250 euro)	-0,053 (0,147)				-0,160 (0,165)
Bedrag: 500-750 euro	0,079 (0,157)				0,029 (0,176)
Bedrag: >750 euro	0,076 (0,159)				-0,002 (0,180)
Uitvoerder: Nieuw-West (Referentie: Oost)		1,424 (0,189)***			1,428 (0,191)***
Uitvoerder: Noord		-0,241 (0,171)			-0,251 (0,173)
Uitvoerder: Overige		0,557 (0,145)***			0,506 (0,146)***
Wijze van contact: Schriftelijk (Referentie: Telefonisch)		-0,290 (0,131)**			-0,286 (0,132)**
Wijze van contact: Huisbezoek		0,686 (0,097)***			0,694 (0,098)***

Wijze van contact: Onbekend		3,509 (0,158)***			3,527 (0,159)***
Probleemschulden: Ja (Referentie: Nee)			-0,136 (0,067)**		-0,092 (0,078)
Probleemschulden: Onbekend			-0,008 (0,192)		0,029 (0,215)
Wanbetaler zorg: Ja (Referentie: Nee)			-0,036 (0,116)		-0,068 (0,134)
Wanbetaler zorg: Onbekend			0,368 (0,305)		0,346 (0,353)
Zorgtoeslag: Ja (Referentie: Nee)			0,139 (0,069)**		0,136 (0,080)*
Zorgtoeslag: Onbekend			-0,222 (0,197)		-0,235 (0,221)
Schuldhulp gemeente: jan t/m jun '22 (Referentie: Nee)			0,530 (0,176)***		0,570 (0,199)***
Schuldhulp gemeente: jan '20 t/m dec '21			0,361 (0,216)*		0,389 (0,243)
Herkomst: Europa (excl. Nederland) (Referentie: Nederland)				0,281 (0,109)**	0,271 (0,123)**
Herkomst: Turkije, Marokko, Suriname, Indonesië, Ned. Cariben				0,150 (0,081)*	0,007 (0,094)



Herkomst: Overig buiten Europa				0,368 (0,092) <sup>***</sup>	0,267 (0,105) <sup>**</sup>
Herkomst: Onbekend				0,303 (0,299)	
Burgerlijke staat: Gehuwd/geregist. partner (Referentie: Ongehuwd)				-0,110 (0,084)	-0,159 (0,096) <sup>*</sup>
Burgerlijke staat: Gescheiden/ verweuwd				-0,133 (0,091)	-0,246 (0,106) <sup>**</sup>
Burgerlijke staat: Onbekend					
Aantal kinderen: 1 (Referentie: geen)				-0,133 (0,087)	-0,139 (0,099)
Aantal kinderen: 2				-0,167 (0,102) <sup>*</sup>	-0,168 (0,117)
Aantal kinderen: $\geq 3$				0,052 (0,130)	0,071 (0,149)
Aantal kinderen: Onbekend					
Constant	-0,495 (0,160) <sup>***</sup>	-1,618 (0,141) <sup>***</sup>	-0,622 (0,061) <sup>***</sup>	-0,675 (0,070) <sup>***</sup>	-1,485 (0,243) <sup>***</sup>
Macfadden R Squared	0,004	0,164	0,004	0,004	0,175

Chi Squared	24,18**	1061,29***	24,66**	28,06**	1133,51**
Chi Squared Df	14	6	8	9	36
Observations	4930	4930	4930	4930	4930
Log Likelihood	-3218,47	-2699,91	-3218,23	-3216,53	-2663,80
Akaike Inf. Crit.	6466,94	5413,82	6454,46	6453,05	5401,61
Significantie	*p < 0,10; **p < 0,05; ***p < 0,01				
Opmerking	Per model (kolommen) en vergelijking (rijen) wordt de geschatte regressiecoëfficiënt getoond, met de p-waarde tussen haakjes. Ook hier blijkt met name de aanpak relevant voor het voorspellen van de deelname.				

## Samenvatting

Dit deelonderzoek heeft in kaart gebracht welke factoren kwantitatief samenhangen met het bereik en de hulpacceptatie van personen middels vroegsignalering. Potentieel voorspellende factoren werden onderverdeeld in 1) informatie over de betalingsachterstand, 2) aanpak van de vroegsignalering, 3) sociaaleconomische positie van de persoon waarover melding gedaan wordt, en 4) demografische kenmerken van de persoon waarover melding gedaan wordt.

Factoren in de aanpak van de vroegsignalering bleken het meest samen te hangen met de kans op bereik en hulpacceptatie. Dit betekent dat onafhankelijk van bijvoorbeeld demografische of sociaaleconomische kenmerken van inwoners de aanpak van de buurtteams bepalend is voor het bereik en de hulpacceptatie. De kans op bereik en de kans op hulpacceptatie waren kleiner bij schriftelijk contact. Het is een bekend gegeven dat bijvoorbeeld bij telefonisch contact en/of huisbezoeken de kans op respons doorgaans hoger is. Toch is de schriftelijke benadering wel een essentieel onderdeel van de aanpak van vroegsignalisering. Alle buurtteams versturen eerst een brief. Deze brief is dus het eerste contact met de persoon waar de melding voor gedaan is. Het is daarom belangrijk om deze brief/dit contact zo optimaal mogelijk te laten zijn. Via de interventie (beschreven in hoofdstuk 3) zijn aanpassingen gedaan in de brief en zijn links naar een filmpje opgenomen waarin op een toegankelijke manier meer uitleg gegeven wordt over de vroegsignalisering. In een vervolgonderzoek zal in kaart gebracht worden hoeveel personen dit filmpje bekeken hebben, wat zij van dit filmpje vonden en of hierin groepsverschillen zichtbaar zijn. Bijvoorbeeld dat ouderen of personen met een niet-Nederlandse herkomst het filmpje minder bekijken of minder positief zijn over het filmpje. Op basis van deze informatie zou een verdere verbeterslag gemaakt kunnen worden.

## BIJLAGE 4 ACHTERGRONDKENMERKEN KWANTITATIEVE ANALYSE

Hieronder worden de achtergrondkenmerken die zijn gebruikt bij de kwantitatieve analyses, toegelicht.

*Aantal kinderen in huishouden* - Aantal thuiswonende kinderen in een huishouden op 31 december 2021. Een thuiswonend kind is een persoon, ongeacht leeftijd of burgerlijke staat, die een kind-ouder relatie heeft met één of twee tot het huishouden behorende ouders. Adoptie- en stiefkinderen worden wel gezien als thuiswonende kinderen maar pleegkinderen niet.

*Achterstandsbedrag* - Hoogte van de betalingsachterstand.

*Belangrijkste inkomensbron van het huishouden* - De bron waaruit een huishouden het meeste inkomen ontving in 2020, ingedeeld naar het inkomensbestanddeel met het hoogste bedrag. Het hoogste bedrag van deze inkomensbestanddelen bepaalt de voornaamste inkomensbron, waarbij eerst de totalen per hoofdgroepering onderling worden vergeleken. Indien sprake is van inkomen uit eigen onderneming is dit bestanddeel steeds als voornaamste inkomensbron aangemerkt, ook al is er sprake van een gering of zelfs negatief inkomen.

*Burgerlijke staat* - Formele positie van een persoon op 31 december 2020 waarbij wordt verwezen naar het huwelijk en het geregistreerd partnerschap. Per 1 januari 1998 is het geregistreerd partnerschap ingevoerd. Doorgaans worden het geregistreerd partnerschap en het huwelijk op dezelfde wijze behandeld.

*Geregistreeerde problematische schulden* - Kenmerk dat aangeeft of een persoon op 1 januari 2021 geregistreeerde problematische schulden heeft volgens de zogeheten 'smalle definitie'. Dat wil zeggen dat de persoon voldoet aan ten minste één van de volgende criteria op 1 januari 2021:

- Volgt een Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)-traject.
- Heeft ten minste zes maanden de zorgpremie niet betaald.
- Een betalingsachterstand van een Wet Mulder-boete bij het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) heeft waarvan de tweede aanmaning ten minste twee maanden openstaat, of zich al in een ernstigere wanbetalersfase bevindt. Daarnaast moet het openstaande bedrag in totaal minimaal 50 euro zijn.
- Heeft langer dan 27 maanden een toeslagschuld van totaal minimaal 50 euro openstaan bij de Belastingdienst.

*Geslacht* - Geslacht volgens de Basisregistratie Personen.

*Gestandaardiseerd besteedbaar huishoudinkomen* - Het bruto-huishoudinkomen verminderd met betaalde inkomensoverdrachten, premies inkomensverzekeringen, premies ziektekostenverzekeringen en belastingen op inkomen en vermogen. Waarbij is gecorrigeerd voor verschillen in grootte en samenstelling van het huishouden. Deze correctie vindt plaats met behulp van equivalentiefactoren. In de equivalentiefactor komen de schaalvoordelen tot uitdrukking die het gevolg zijn van het voeren van een gemeenschappelijke huishouding. Met behulp van de equivalentiefactoren worden alle inkomens herleid tot het inkomen van een eenpersoonshuishouden. Op deze wijze zijn de welvaartsniveaus van huishoudens onderling vergelijkbaar gemaakt. Het gestandaardiseerd inkomen is een maat voor de welvaart van (de leden van) een huishouden.

*Herkomst* - Kenmerk dat weergeeft met welk land een persoon verbonden is op basis van het geboorteland van de ouders of van zichzelf. Het CBS heeft in 2021 een nieuwe herkomstindeling ontwikkeld. De nieuwe indeling wordt vanaf begin 2022 geleidelijk doorgevoerd in de statistieken, tabellen in StatLine en overige publicaties.

*Inkomen ten opzichte van het beleidsmatig minimum* - Het besteedbaar inkomen van het huishouden gerelateerd aan het beleidsmatig minimum in 2020.

*Leeftijd* - Leeftijd op 31 december 2021.

*Opleidingsniveau* - Hoogst behaalde opleidingsniveau op 1 oktober 2020 onder verdeeld naar:

- Laag: Dit omvat onderwijs op het niveau van basisonderwijs, het vmbo, de eerste 3 leerjaren van havo/vwo en de entreeopleiding, de voormalige assistentenopleiding (mbo1).
- Middelbaar: Dit omvat de bovenbouw van havo/vwo, de basisberoepsopleiding (mbo2), de vakopleiding (mbo3) en de middenkader- en specialistenopleidingen (mbo4).
- Hoog: Dit omvat onderwijs op het niveau van hbo of wo.

*Schuldhelp gemeente* - Kenmerk dat aangeeft of er door de gemeente schuldhelpverlening is verleend aan een persoon gedurende januari 2022 tot en met juni 2022 of gedurende januari 2020 tot en met december 2021.

*Soort betalingsachterstand* - Indeling op basis van waarvoor de betalingsachterstand is opgelopen. Dit kan zijn voor zorgpremie, energiekosten, kosten voor watergebruik, woonlasten, gemeentelijke belastingen en overig.

*Uitvoerder* - Kenmerk dat aangeeft welk buurtteam de Vroeg Eropaf-aanpak uitvoert voor de betreffende melding.

*Vermogen van het huishouden* - Het saldo van bezittingen en schulden op 1 januari 2020. De bezittingen bestaan uit financiële bezittingen (banktegoeden en effecten), onroerend goed en ondernemingsvermogen. De schulden omvatten onder meer schulden ten behoeve van een eigen woning en consumptief krediet.

*Wanbetaler zorgverzekering* - Personen die op 31 december 2020 staan aangemeld bij CAK omdat zij minimaal 6 maanden geen premie voor hun basisverzekering betaald hebben.

*Wijze van contact* - Kenmerk dat aangeeft of er face to face contact middels een huisbezoek, telefonisch of schriftelijk contact is geweest.

*Zorgtoeslag* - Kenmerk dat aangeeft of een persoon in 2020 zorgtoeslag heeft ontvangen. Dit is een tegemoetkoming in de kosten van de premie van de zorgverzekering.



## LITERATUURLIJST

Gemeente Amsterdam, *Jaarverslag Schuldhulpverlening 2019* (Amsterdam, 2020).

Groen, A., Van Horsen, C., Veerman, N., *Rondkomen en betalingsproblemen. Ervaringen van Nederlandse huishoudens in onzekere tijden* (Utrecht: Nibud, november 2022).

Hosmer Jr, D. W., Lemeshow, S., & Sturdivant, R. X. (2013). *Applied logistic regression* (Vol. 398). John Wiley & Sons.

Madern, T., van der Meulen, B., *Zorgen over geld. Praten helpt. Handreiking: Signaleren van geldzorgen* (Utrecht: Hogeschool van Utrecht, juli 2019).

McFadden, D. (1974). Conditional logit analysis of qualitative choice behavior. Pp. 105-142 in P. Zarembka (ed.), *Frontiers in Econometrics*. Academic Press.

Odekerken, M.W.A., Sarti, A., Blokland, L., Sondeijker, F., *Armoede en schulden: op weg naar een integrale aanpak* (Verwey-Jonker Instituut & Lectoraat jeugd, Hogeschool Utrecht, juli 2020).

Odekerken, M., Out, M., Stavenuiter, M., *Werkzame elementen bij jongereninterventies, gericht op het voorkómen van (mogelijke) betalingsachterstanden* (januari 2023).

Odekerken, M., Bulsink, D., *Achtergrondrapportage 'Op pad met de CAK-lijst: wat nog meer belangrijk is'* (Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2023).

Out, M., Odekerken, M., Stavenuiter, M., *Verschil maken in de schuldhulpverlening. Een literatuurstudie naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid* (Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, augustus 2021).

Simonen, J. & McCann, P. (2008) Firm innovation: The influence of R&D cooperation and the geography of human capital inputs. *Journal of Urban Economics*, 64 (1), 146-154.

Van Ommeren, C.M., De Ruig, L.S., Coenen, L., *Amsterdam: Vroeg Eropaf Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden* (Zoetermeer: Panteia, 2014).

Van der Schors, A., *Monitor Vroegsignalering Schulden. Jaarrapportage 2022* (Utrecht: Divosa, april 2023).