



**EVALUATIE PROJECT
THUISADMINISTRATIE**

A. Kruise

H. Vegting

B. Bieleman

INTRAVAL
Onderzoek en Advies

Evaluatie project Thuisadministratie

November 2013

INRAVAL
Groningen-Rotterdam

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Hoofdstuk 1 Inleiding	1
1.1 Vraagstelling	2
1.2 Onderzoeksopzet	2
1.3 Leeswijzer	3
Hoofdstuk 2 Uitvoering	4
2.1 Alifa	4
2.2 Humanitas	6
Hoofdstuk 3 Opbrengsten	9
3.1 Armoedebestrijding	9
3.2 Voorkomen van schuldhelpverlening	10
3.3 Voorkomen huisuitzettingen	10
3.4 Voorkomen ontwikkeling complexere hulpvragen	11
3.5 Doorbreken van sociaal isolement	11
3.6 Substitutie	12
3.7 Meerwaarde voor vrijwilligers	13
Hoofdstuk 4 Kosten versus baten	14
4.1 Kosten	14
4.2 Baten	14
Hoofdstuk 5 Samenvatting en conclusies	17

1. INLEIDING

Het project Thuisadministratie richt zich op alle inwoners van Enschede die, al dan niet tijdelijk, niet (meer) in staat zijn zelf de administratie te verrichten die nodig is om niet in financiële problemen te komen en die daarvoor niet kunnen terugvallen op een eigen sociaal netwerk. Het doel van het project is deze mensen ondersteuning te bieden bij het inrichten en voeren van de thuisadministratie. Het gaat hierbij om ondersteuning in een zo licht mogelijke vorm voor een zo kort mogelijke periode. De uitvoering van de ondersteuning vindt plaats door vrijwilligers die worden getraind, begeleid en aangestuurd door een professionele coördinator. Met het project wordt geprobeerd een bijdrage te leveren aan: armoedebestrijding; voorkomen schuldhulpverlening; voorkomen huisuitzettingen; voorkomen ontwikkeling van hulpvragen die om professionele dienstverlening vragen; het zo lang mogelijk zelfstandig in de eigen omgeving blijven wonen; en het doorbreken van een sociaal isolement door toeleiding naar activiteiten of (vrijwilligers)werk.

Het project kent naast deze preventieve hulp (in de zin, dat getracht wordt om te voorkomen dat men in de schuldhulpverlening terecht komt), ook een andere vorm van ondersteuning namelijk de toeleiding naar schuldhulpverlening. Dit houdt in dat de hulpvrager geholpen wordt om alle voorbereidingen voor de schuldhulpverlening uit te voeren. Daarna wordt de hulpvrager overgedragen aan de uitvoerende instantie. In het geval van het project Thuisadministratie is deze instantie Stadsbank Oost Nederland (SON). Het belang van deze vorm wordt onder andere aangegeven in het amendement Spekman.

Het project in Enschede wordt uitgevoerd door Humanitas en Alifa (Welzijn Ouderen). Het project presenteert zich als één organisatie waarbij Alifa optreedt als uitvoerende en eindverantwoordelijke organisatie. De uitvoerende organisaties ontvangen van de gemeente Enschede een subsidie voor de uitvoering van het project.

Onderzoek

Met het vaststellen van de programmabegroting 2013-2016 is door het college van B&W en de gemeenteraad besloten om het project Thuisadministratie in 2013 te continueren. Om te kunnen beoordelen in hoeverre de methodiek van het project bijdraagt aan een kostenreductie van (dure) professionele schuldhulpverlenings-trajecten, is tevens besloten hiernaar onderzoek te doen. De gemeente Enschede heeft onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAl de opdracht gegeven dit onderzoek uit te voeren.

1.1 Vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag is:

In hoeverre draagt de methodiek van het project Thuisadministratie bij aan een kostenreductie van (dure) professionele schulddienstverleningstrajecten (Stadsbank Oost Nederland)?

1.2 Onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is een Maatschappelijke Kosten en Baten Analyse (MKBA) uitgevoerd. Hieronder wordt nader ingegaan op deze analyse en de onderzoeksactiviteiten die hiervoor zijn verricht.

MKBA

Een MKBA is een afwegingsinstrument dat alle huidige en toekomstige maatschappelijke voor- en nadelen van een project tegen elkaar afweegt door ze zoveel mogelijk in geld uit te drukken. Het brengt op een systematische en samenhangende manier alle door een project veroorzaakte effecten in kaart en vergelijkt deze met de situatie waarin het project niet wordt uitgevoerd. De baten van het project worden net als de kosten uitgedrukt in euro's. Dit geldt ook voor de zaken die geen direct prijskaartje hebben. Als de baten vervolgens groter zijn dan de kosten, dan zorgt het project voor een toename van de maatschappelijke welvaart.

Een MKBA kan in het algemeen inzicht geven in de volgende aspecten: welke positieve en negatieve effecten zijn er; hoe verhouden de kosten zich tot de baten; welke risico's en onzekerheden zijn er; wie profiteert en wie betaalt. Hoogst waarschijnlijk zal de gewenste informatie slechts ten dele beschikbaar zijn, waardoor niet alle aspecten (volledig) kunnen worden behandeld. Hierdoor wordt overigens wel duidelijk welke gegevens (nog) ontbreken en voor een volledige(re) MKBA beschikbaar moeten komen.

Onderzoeksactiviteiten

Een MKBA begint met het opstellen c.q. reconstrueren van de beleidstheorie c.q. -logica. Bij de beleidslogica van het project Thuisadministratie gaat het er met name om inzicht te krijgen in de bedoelde en onbedoelde effecten van het project. Om dit in kaart te brengen is begonnen met een studie van de beschikbare documenten over het project. Het gaat hierbij om nota's en beleidsstukken van de gemeente en tussentijdse rapportages van Alifa en Humanitas.

De documentenstudie is aangevuld met twee groepsgesprekken met betrokkenen bij het project, te weten beleidsmedewerkers van de gemeente en medewerkers van Alifa en Humanitas. In de gesprekken is met name ingegaan op de vraag wat volgens de

betrokkenen de kosten en baten van het project zijn. Het gaat hierbij zowel om financiële kosten en baten als maatschappelijke kosten en baten.

Van de in de documenten en in de gesprekken genoemde kosten en baten is vervolgens zoveel mogelijk geprobeerd ze uit te drukken in euro's. Om te achterhalen wat de kosten en baten in euro's zijn, zijn onder meer de volgende activiteiten verricht: literatuur- en documentenstudie (inclusief internet); navraag doen bij de betrokken instanties Alifa, Humanitas en Stadsbank Oost Nederland en het opvragen van financiële (jaar)overzichten. De registratiegegevens over deelnemers aan het project Thuisadministratie blijken beperkt te zijn. Alleen die gegevens worden door de betrokken organisaties geregistreerd die nodig zijn voor de verslaglegging naar de gemeente.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt een beschrijving gegeven van de uitvoering van het project Thuisadministratie door de beide instelling, ofwel de kosten. In hoofdstuk drie worden de opbrengsten zoveel mogelijk gekwantificeerd, ofwel de baten. Tot slot worden in hoofdstuk vier de kosten en baten van het project tegen elkaar afgezet.

2. UITVOERING

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het project Thuisadministratie in Enschede wordt uitgevoerd. Zoals in de inleiding is aangegeven wordt het project Thuisadministratie gezamenlijk uitgevoerd door Alifa (Welzijn Ouderen) en Humanitas, waarbij Alifa optreedt als uitvoerende en eindverantwoordelijke organisatie. Aangezien zij niet voor dezelfde doelgroep werken en daardoor een verschillende invulling geven aan de uitvoering van het project, wordt hun werkwijze hieronder afzonderlijk beschreven.

Volgens het projectplan zal het project Thuisadministratie een wezenlijke bijdrage leveren aan:

- armoedebestrijding
- voorkomen schuldhulpverlening
- voorkomen huisuitzettingen
- voorkomen ontwikkeling van hulpvragen die om professionele dienstverlening vragen
- het zo lang mogelijk zelfstandig in eigen omgeving blijven wonen
- het doorbreken van sociaal isolement en toeleiding naar activiteiten of vrijwilligerswerk

De ondersteuning van de deelnemers heeft tot doel de gevolgen te voorkomen van het gebrek aan of het verlies van overzicht over inkomsten en uitgaven en/of om overzicht te krijgen/houden over de administratie.

2.1 Alifa

Het project Thuisadministratie uitgevoerd door Alifa richt zich op het bieden van vrijwillige ondersteuning aan mensen bij hun thuisadministratie veelal in aanvulling op professionele en geïndiceerde zorg en hulp- en dienstverlening. Deze mensen zijn niet meer in staat zelf hun administratieve handelingen te verrichten die nodig zijn om onder andere financiële problemen te voorkomen en kunnen daarvoor niet of onvoldoende terugvallen op een eigen sociaal netwerk. De ondersteuning wordt geboden door getrainde vrijwilligers die daarin ondersteund worden door professionals. Het betreft voornamelijk oudere vrijwilligers (door ouderen voor ouderen) die vitaal genoeg zijn om hun kennis en ervaring in te zetten.

Doelgroep

Alifa Welzijn Ouderen richt zich binnen het project Thuisadministratie op inwoners van Enschede die 65 jaar of ouder zijn en/of door een beperking niet in staat zijn hun financiële administratie te voeren. Ook sluit de problematiek van cliënten onder de 65

jaar met een beperking die door MEE naar het project worden verwezen soms beter aan bij de werkwijze (structurele begeleiding) van Alifa dan bij de werkwijze van Humanitas.

Werkwijze

Hieronder wordt ingegaan op de werkwijze van Alifa.

Aanmelding

Deelnemers aan het project worden veelal aangemeld door professionals en vrijwilligers van zowel Alifa zelf als andere instellingen die achter de voordeur komen. Alifa kent maar een gering percentage zelfmelders.

Intake

Wanneer iemand zich meldt als belangstellende voor het project of wordt aangemeld beoordeelt de coördinator van het project of degene daadwerkelijk geschikt is voor het project. Vervolgens bemiddelt de coördinator tussen deelnemer en vrijwilliger en wordt een contract opgesteld tussen de vrijwilliger en de deelnemer.

Het begeleidingstraject

Er zijn binnen de werkwijze van Alifa qua intensiteit verschillende trajecten mogelijk.

- Het bezoeken van een deelnemer varieert van wekelijks tot één keer per drie maanden. Gemiddeld wordt op jaarbasis 40 uur ondersteuning per deelnemer gegeven. Dit is gebaseerd op één á twee huisbezoeken per maand en werkzaamheden die uit deze bezoeken voortvloeien. Dit zijn de zogenoemde lopende trajecten.

- Dan is er een groep die beperkte ondersteuning nodig heeft. Dit is als alle administratie is opgeruimd, betalingen geautomatiseerd zijn en de klant (eventueel samen met een mantelzorger) enig overzicht heeft maar het nog niet helemaal zelfstandig kan. Deze ondersteuning komt gemiddeld neer op 12 uur op jaarbasis. In de praktijk is gebleken dat als dit één á twee jaar goed gaat de klant al dan niet met mantelzorgondersteuning het voeren van de administratie zelfstandig kan voortzetten. De afspraak dat klanten met eventuele vragen nog een beroep op Alifa mogen doen, helpt hierbij.

- Daarnaast is er ook nog sprake van een arbeidsintensieve groep, dit betreft meestal het eerste jaar van de begeleiding. Hier kan de inzet per klant oplopen tot 100 uur op jaarbasis. Als alles op orde is kan de inzet in uren door de vrijwilliger weer worden teruggeschroefd. Dit betreft klanten waar de administratie van hun hele leven gesaneerd moet worden. Als er veel achterstallige administratie is wordt gekozen om eerst het heden op orde te brengen en overzichtelijk te maken. Vervolgens wordt de administratie van langer geleden langzaam opgeschoond. Het is afhankelijk van de soort en diversiteit van het aangetroffen materiaal hoe lang het opschonen duurt. Hierbij moet onder andere gedacht worden aan oude polissen en pensioenrechten. Tevens wordt door de vrijwilliger soms andere ondersteuning verleend als dit niet

door een mantelzorger opgepakt kan worden bijvoorbeeld het uitzoeken van begrafenispolissen.

Uitstroom

Bij een grote groep klanten van Alifa Welzijn Ouderen is het lastig om mensen (nog) iets te leren. Deze mensen worden veelal jaren ondersteund. Er is weinig uitstroom. Mocht de begeleiding beëindigd worden dan kunnen de volgende oorzaken worden genoemd:

- Overlijden
- Bewindvoering en/of overgedragen aan een administratiekantoor
- Klant pakt het zelf weer op
- Klant kan het weer zelf met ondersteuning van het sociale netwerk
- Beëindigd i.v.m. gedrag van de klant

Kosten

Alifa hanteert een koppelprijs van €473,35. Dit is een gemiddelde prijs, zij hebben geen informatie over de kosten van de drie afzonderlijke trajecten apart. In de koppelprijs zijn naast de kosten voor de coördinator en de vrijwilliger (opleiding en vergoeding), ook de kosten verwerkt die worden gemaakt wanneer er uiteindelijk geen koppeling plaatsvindt.

2.2 Humanitas

Het project Thuisadministratie uitgevoerd door Humanitas richt zich met name op het bieden van vrijwillige ondersteuning aan mensen die om te kunnen instromen in een schuldhulpverleningstraject hun administratie op orde moeten krijgen. Met andere woorden zij richten zich op het voortraject van de Stadsbank, waardoor het schuldhulpverleningstraject sneller en efficiënter kan verlopen..

Doelgroep

Humanitas richt zich binnen het project Thuisadministratie op inwoners van Enschede tussen de 18 en 65 jaar die niet in staat zijn hun financiële administratie te beheren. Het project richt zich op het aanleren van vaardigheden die nodig zijn om zelfstandig een thuisadministratie te voeren. De deelnemers worden maximaal een jaar begeleid. De deelnemers moeten aan de volgende voorwaarden voldoen. De deelnemer:

- is leerbaar
- is verstaanbaar/begrijpbaar
- is tussen de 18 – 65 jaar
- is niet agressief
- is niet (zwaar) verslaafd
- is niet (zwaar) psychiatrische patiënt
- heeft geen (erg) onhygiënisch huishouden
- is iemand die in maximaal 1 jaar zelfredzaam is op het gebied van thuisadministratie
- is iemand die verantwoordelijk blijft voor zijn eigen administratie

Een groot deel van de deelnemers heeft al schulden en is door de Stadsbank naar het project Thuisadministratie doorverwezen. De doelgroep van Humanitas kenmerkt zich door complexe problematiek en ontvangt in de meeste gevallen al hulpverlening op andere terreinen. Slechts een beperkt deel van de deelnemers krijgt preventieve hulp in die zin, dat getracht wordt te voorkomen dat men in de schuldhulpverlening terecht komt. Het betreft:

- mensen na een scheiding
- mensen die nooit geleerd hebben hun administratie zelf te doen
- mensen met schulden beneden de 3.000 euro

Werkwijze

Hieronder wordt ingegaan op de werkwijze van Humanitas.

Aanmelding

De aanmelding van deelnemers vindt plaats door een verwijzende instantie of door zelfaanmelding (in 2012 23 cliënten). Een groot deel van de zelfaanmelders heeft schulden en is door de Stadsbank doorverwezen omdat zij hun financiële administratie niet op orde hebben (in 2012 16 cliënten). Volgens de coördinator van Humanitas is er het laatste jaar sprake van een toename van het aantal aanmeldingen via de Stadsbank.

In het geval van doorverwijzing worden de NAW-gegevens door de verwijzer doorgegeven aan de Thuisadministratie plus een korte motivatie van de verwijzing. De potentiële deelnemer is door de verwijzende instantie gevraagd om zelf contact op te nemen als blijkt van zijn motivatie.

Intake

Tijdens de intake wordt onder meer aandacht besteed aan de volgende vragen: Wat is er aan de hand? Hoe is het zo gekomen? Wat heeft iemand er zelf al aan gedaan en wat verwachten mensen van het project Thuisadministratie.

Het begeleidingstraject

Als de koppeling tussen deelnemer en vrijwilliger heeft plaatsgevonden wordt het traject gestart. Veel mensen die via de Stadsbank komen zitten al in grote problemen. De hulpvrager wordt door de vrijwilliger van de Thuisadministratie geholpen om alle voorbereidingen voor de schuldhulpverlening uit te voeren. Daarna wordt de hulpvrager overgedragen aan de Stadsbank. Het project Thuisadministratie biedt ook na overdracht richting Stadsbank nog ondersteuning. De ondersteuning stopt pas als het schuldhulpverleningstraject goed loopt.

Tijdens het traject doorlopen de deelnemers de volgens zes stappen: orde aanbrengen, overzicht verwerven, geldbesparende maatregelen en inkomstenverhogende oplossingen, inventariseren van schulden, bestedingsplan opzetten en begeleiding bij het bestedingsplan. Centraal in de aanpak van de vrijwilligers naar deelnemers staat het leren. De werkwijze van de vrijwilligers kenmerkt zich door zo snel mogelijk de deelnemer zelf dingen te laten doen (het zogenoemde Tandemmodel).

De gemiddelde begeleidingsduur ligt rond de zeven maanden. Een vrijwilliger besteedt ongeveer 1,5 uur aan een deelnemer per keer. In het begin bezoekt hij/zij de deelnemer wekelijks. Na verloop van tijd wordt deze frequentie lager.

Kosten

Humanitas gaat uit van een bedrag van €1.193,- voor een koppeling. In de koppelingsprijs zijn, evenals bij Alifa, naast de kosten voor de coördinator en de vrijwilliger (opleiding en vergoeding), ook de kosten verwerkt die worden gemaakt wanneer er uiteindelijk geen koppeling plaatsvindt.

Uitstroom

Het merendeel van de deelnemers stroomt na (of tijdens) deelname aan het project Thuisadministratie door naar een schuldhulpverleningstraject. Het kan hierbij gaan om zowel het minnelijk traject of een bewindvoeringstraject. Mochten deelnemers permanente begeleiding nodig hebben dan wordt dit opgepakt door de wijkcoaches. Tevens wordt een deel van de permanente begeleiding overgenomen door Alifa.

3. OPBRENGSTEN

Volgens het projectplan van het project Thuisadministratie zal het project een wezenlijke bijdrage leveren aan:

- armoedebestrijding
- voorkomen van schuldhulpverlening
- voorkomen van huisuitzettingen
- voorkomen van ontwikkeling van hulpvragen die om professionele dienstverlening vragen
- het zo lang mogelijk zelfstandig in eigen omgeving blijven wonen
- het doorbreken van sociaal isolement en toeleiding naar activiteiten of vrijwilligerswerk

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke bijdrage het project Thuisadministratie aan deze effecten heeft geleverd. Naast de hiervoor genoemde effecten is ook substitutie een opbrengst van het project Thuisadministratie. Aan het einde van dit hoofdstuk zal hierop worden ingegaan.

Evenals in het vorige hoofdstuk zal ook hier waar nodig een onderscheid worden gemaakt tussen de bijdrage van Alifa en die van Humanitas. De daadwerkelijke kwantificering van de opbrengsten, ofwel het vertalen van de effecten in een bedrag in euro's komt in het volgende hoofdstuk aan bod. Beide organisaties hebben aangegeven zich niet of nauwelijks te richten op het effect 'het zo lang mogelijk zelfstandig in de eigen omgeving blijven wonen', dit wordt dan ook verder niet behandeld.

3.1 Armoedebestrijding

Door hulp te bieden aan mensen die al dan niet tijdelijk, niet meer in staat zijn zelf de administratie te verrichten wordt geprobeerd te voorkomen dat deze mensen (verder) in de financiële problemen komen. Zowel Alifa als Humanitas werkt in het kader van armoedebestrijding samen met de Formulierenbrigade. De Formulierenbrigade helpt inwoners van Enschede met een minimuminkomen gratis bij het invullen van formulieren voor de aanvraag van bijzondere bijstand, schuldhulpverlening, zorg- en huurtoeslag. Om te kunnen deelnemen aan de voedselbank moet ook een formulier worden ingevuld en worden deelnemers hiervoor door Alifa en Humanitas doorverwezen naar de Formulierenbrigade. Een achterliggende gedachte aan het doorverwijzen naar de Formulierenbrigade is tevens dat men in het vervolg weet waar men moet zijn voor hulp bij dit soort dingen, waardoor terugval wordt voorkomen.

3.2 Voorkomen van schuldhulpverlening

Het doel van de inzet van vrijwilligers is het voeren van een goede administratie. Hierdoor wordt achterstand in administratie en betalingen en daarmee schuldhulpverlening voorkomen.

Alifa

De deelnemers van Alifa worden niet of nauwelijks doorverwezen naar de schuldhulpverlening. De coördinator geeft aan dat dit volgens haar voor ongeveer één op de tien deelnemers geldt. In zoverre is het project Thuisadministratie preventief te noemen. Slechts een klein percentage (vier deelnemers op jaarbasis) heeft alsnog schuldhulpverlening nodig. Het merendeel komt dus inderdaad niet in een schuldhulpverleningstraject terecht.

Humanitas

De deelnemers aan het project vanuit Humanitas kenmerken zich veelal door zware en complexe problematiek. Zij hebben professionele hulpverlening en daarnaast kampen zij met schulden. Op het moment dat zij zich aanmelden bij de Stadsbank worden zij verwezen naar het Project Thuisadministratie. Nadat een deelnemer met behulp van een vrijwilliger van het project zijn administratie op orde heeft kan de Stadsbank de schuldhulpverlening op zich nemen. De coördinator van Humanitas geeft aan dat het soms enige tijd duurt voordat een schuldhulpverleningstraject foutloos loopt. De deelnemer wordt ondersteund totdat het traject wel probleemloos gaat. Overigens geeft zowel Humanitas als de Stadsbank aan dat ze het idee hebben dat het schuldhulpverleningstraject beter en sneller verloopt als iemand wordt begeleid door het project Thuisadministratie. Hoeveel sneller en wat dit aan besparing oplevert is echter volgens hen lastig te zeggen.

3.3 Voorkomen huisuitzettingen

Het hebben van een goede administratie heeft een gunstig effect op het voorkomen van huisuitzettingen die vaak het gevolg zijn schuldenproblematiek.

Alifa

Het voorkomen van huisuitzetting is voor Alifa geen doel op zich. Het speelt ook niet tot nauwelijks bij de deelnemers.

Humanitas

Door Humanitas wordt Thuisadministratie wel ingezet bij mensen die dreigen hun huis uitgezet te worden. Soms kan het project op het laatste moment nog huisuitzettingen voorkomen. Op jaarbasis gebeurt dit tien keer bij Humanitas.

3.4 Voorkomen ontwikkeling complexere hulpvragen

Met het project Thuisadministratie wordt getracht zwaardere vormen van hulpverlening te voorkomen. Vrijwilligers kunnen in dit verband een signalerende rol vervullen. Doordat de vrijwilligers regelmatig bij de deelnemers aan het project thuishkomen zien ze veel.

Alifa

Bij de training van vrijwilligers wordt aandacht besteed aan de signaleringsdeskundigheid van vrijwilligers. Wanneer een vrijwilliger het idee heeft dat er meer aan de hand is met de deelnemer dan alleen het niet op orde hebben van de administratie, wordt dit besproken met de coördinator. Aangegeven wordt door sleutelinformanten dat het op orde hebben van hun financiële administratie deelnemers aan het project een stuk rust geeft in hun hoofd. De inzet van het project neemt stress weg bij de mensen waardoor ze zich op andere zaken kunnen richten. Hoe vaak dit voorkomt wordt door Alifa niet bijgehouden.

Humanitas

Na ieder bezoek maken de vrijwilligers van Humanitas een bezoekverslag. In het begin is dat één keer per week. Later in het traject wordt dat één keer per maand. De coördinator leest deze gespreksverslagen en houdt in de gaten of er meer aan de hand is. Sommige vrijwilligers signaleren zelf. Voor een aantal signalen zijn er protocollen, bijvoorbeeld voor mishandeling en fraude. Ook neemt de coördinator samen met de betreffende vrijwilliger van Humanitas deel aan een Multi Disciplinair Overleg (MDO) van een hulpverlenende instelling. De coördinator geeft aan dat inderdaad kan worden gesteld dat doordat de vrijwilligers bij de mensen thuis komen problemen vaak eerder worden gesignaleerd en daarmee kunnen worden aangepakt. Door het project Thuisadministratie wordt dus inderdaad (vaak) voorkomen dat zich complexere hulpvragen ontwikkelen. Het is echter lastig aan te geven welke baten hiermee gemoeid gaan.

Uit de rapportages van Humanitas blijkt dat de deelnemers die zich melden voor het project Thuisadministratie met steeds zwaardere en complexere problematiek kampen. Hierdoor zijn de problemen vaak al dermate ernstig dat niet meer kan worden gesteld dat door middel van Thuisadministratie complexere hulpvragen kunnen worden voorkomen.

3.5 Doorbreken van sociaal isolement

Voor de deelnemers aan het project Thuisadministratie betekent de inzet van vrijwilligers dat zij meer aandacht krijgen dan bij een professional het geval zal zijn omdat een vrijwilliger meer tijd voor hen heeft. Verder wordt getracht de kans dat één van beide partijen tussentijds afhaakt zo klein mogelijk te maken, door een zorgvuldige matching tussen vrijwilliger en deelnemer.

Alifa

Het werk dat vrijwilligers binnen het project Thuisadministratie voor de deelnemers van Alifa doen werd daarvoor uitgevoerd door de ouderenadviseurs van Alifa. Het voordeel van de inzet van vrijwilligers is dat zij in het algemeen meer tijd hebben voor de deelnemer. Zij geven naast het helpen bij de administratie ook steun aan de deelnemer op andere gebieden. Verder proberen ze samen met de deelnemer na te gaan of er misschien mensen in hun directe omgeving zijn die hen kan helpen. Het kan hierbij gaan om het doen van een boodschap, het maaien van het gras en dergelijke. Dit heeft als bijkomend voordeel dat de deelnemers (weer) in contact komen met anderen en hierdoor uit een sociaal isolement komen. Daarnaast stimuleert Alifa de deelnemers om zelf vrijwilliger te worden bij één van de vrijwilligersprojecten binnen hun organisatie bijvoorbeeld bij de Burenhulpdienst.

Humanitas

Bij de vrijwilligers van Humanitas zit in hun werkwijze verweven dat ze deelnemers uit een sociaal isolement willen krijgen. Ze bieden de deelnemers een maatje en verwijzen bijvoorbeeld naar vrijwilligerswerk in de Humanitas winkel.

3.6 Substitutie

Er is sprake van vervanging als vrijwilligers activiteiten verrichten die anders door medewerkers van professionele schuldhulpverlenende organisaties of bijvoorbeeld een hulpverlenende instantie verricht zou worden.

De coördinatoren van het project Thuisadministratie geven aan dat professionals van andere hulpverlenende organisaties in Enschede zich steeds meer richten op hun kerntaken en voor de problemen op het gebied van administratie doorverwijzen naar het project Thuisadministratie. Het werk dat nu door vrijwilligers wordt gedaan werd voor de start van het project met name uitgevoerd door professionals.

Alifa

De coördinator van Alifa geeft aan dat de deelnemers vaak niet weten wie hen anders zou moeten helpen. Het betreft een kwetsbare groep mensen met beperkte mogelijkheden ook als het gaat om mantelzorgondersteuning. Voor de start van het project Thuisadministratie werd het werk uitgevoerd door (betaalde) ouderenadviseurs.

Humanitas

De deelnemers binnen het project die begeleid worden door de vrijwilligers van Humanitas werden eerder voornamelijk begeleid door professionals vanuit de AWBZ. Door de wijzigingen in de AWBZ valt de begeleiding niet altijd meer onder de AWBZ. In het geval van de deelnemers die geholpen worden door vrijwilligers van Humanitas zien we dat het voortraject van de professionele schuldhulpverlening door vrijwilligers van Humanitas wordt gedaan.

3.7 Meerwaarde voor vrijwilligers

Het deelnemen als vrijwilliger aan het project Thuisadministratie heeft tevens een duidelijke meerwaarde voor de vrijwilligers zelf.

Alifa

Bij de vrijwilligers van Alifa, waar het vrijwilligerswerk wordt gedaan door ouderen en voor ouderen, komt naar voren dat 'oudere' mensen op deze manier een actieve rol blijven spelen in de samenleving.

Humanitas

Door de ondersteuning die zij krijgen van een professional blijven de vrijwilligers zich ontwikkelen. Bij Humanitas zijn vrijwilligers met hun eigen expertise c.q. vak bezig, een ander deel is in opleiding voor budgetcoach.

4. KOSTEN VERSUS BATEN

In hoofdstuk twee is ingegaan op de uitvoering van het project Thuisadministratie, terwijl in hoofdstuk drie aandacht is besteed aan de opbrengsten van het project. In dit hoofdstuk worden de kosten (uitvoering) afgezet tegen de baten (opbrengsten). Ook hier wordt weer een onderscheid gemaakt tussen Alifa en Humanitas.

4.1 Kosten

In tabel 4.1 zijn de kosten per koppeling weergegeven voor Alifa en Humanitas. In de koppelingsprijs zijn naast de kosten voor de coördinator en de vrijwilliger (opleiding en vergoeding), ook de kosten verwerkt die worden gemaakt wanneer er uiteindelijk geen koppeling plaatsvindt. Met andere woorden: als uit de intake blijkt dat een persoon niet geschikt is voor het project Thuisadministratie.

Tabel 4.1 Kosten per koppeling

Instelling	Kosten per koppeling
Alifa	€ 473,35
Humanitas	€1.193,00

De kosten per koppeling liggen bij Humanitas hoger, aangezien zij met een moeilijkere en complexere doelgroep te maken hebben dan Alifa. De doelgroep van Humanitas heeft hierdoor meer en intensievere begeleiding nodig. Daarnaast geeft Humanitas aan dat het steeds vaker voorkomt dat mensen een beroep doen op hun kennis over financiën, bewindvoering en schuldhulpverlening. Er is dan geen sprake van een daadwerkelijke koppeling, maar het kost de coördinator wel tijd en dus geld. Hiermee zal in de toekomst rekening moeten worden gehouden, met andere woorden de kosten zullen stijgen.

4.2 Baten

Zoals in hoofdstuk drie al is aangegeven blijkt het voor de betrokkenen moeilijk te zijn om de baten zo concreet te benoemen zodat ze daadwerkelijk zijn om te zetten in euro's. Zo wordt aangegeven dat bij een deel van de deelnemers aan het project Thuisadministratie inderdaad wordt voorkomen dat er complexere hulpvragen ontstaan. Dit komt onder andere doordat het op orde hebben van de administratie veelal de stress wegneemt, maar ook doordat problemen vroegtijdig worden gesignaleerd aangezien de vrijwilligers bij de mensen thuishkomen. Tevens kan worden gesteld dat door deelname aan het project een sociaal isolement wordt doorbroken. Beide opbrengsten zijn echter moeilijk te kwantificeren. De andere in hoofdstuk drie genoemde opbrengsten worden hieronder gekwantificeerd en afgezet tegen de kosten.

Alifa

Door Alifa is aangegeven dat de kans groot is dat de deelnemers in een schuldhulpverleningstraject zouden komen wanneer ze niet zouden deelnemen aan het project Thuisadministratie. De Stadsbank Oost Nederland heeft ondanks herhaalde verzoeken geen gegevens aangeleverd over de kosten van een schuldhulpverleningstraject.

Voor de start van het project Thuisadministratie werd het werk uitgevoerd door (betaalde) ouderenadviseurs. Volgens Alifa kan voor het aantal uren dat een ouderenadviseur aan een cliënt zou besteden worden uitgegaan van zo'n 20 uur. Het uurtarief van een ouderenadviseur bedraagt 79,67 euro, waarmee de kosten per cliënt op 1593,40 euro komen (tabel 4.2).

Tabel 4.2 Overzicht baten Alifa per koppeling

Omschrijving	Baten
Voorkomen schuldhulpverlening	Onbekend
Voorkomen complexere problematiek	Onbekend
Doorbreken sociaal isolement	Onbekend
Taken overgenomen van betaalde ouderenadviseurs door vrijwilligers	€ 1.593,40
Totaal	€ 1.593,40

De totale bekende baten van het project Thuisadministratie uitgevoerd door Alifa komen op 1.593,40 euro per koppeling. De bekende kosten per koppeling liggen op 473,35 euro. Dit is een positief verschil van 1.120,05 euro per koppeling. In totaal hebben in 2012 161 koppelingen plaatsgevonden, hetgeen neerkomt op een opbrengst van €180.328,05 (161 x €1.120,05).

Daarnaast spelen nog andere baten die (nog) niet kwantificeerbaar zijn een rol, zoals het voorkomen van complexere problematiek en het doorbreken van een sociaal isolement. Naast positieve effecten voor de deelnemers, heeft het project tevens positieve effecten voor de vrijwilligers. Het vrijwilligerswerk bij Alifa wordt gedaan door ouderen, die hierdoor een actieve rol kunnen blijven spelen in de samenleving. Ook dit positieve effect blijkt nog moeilijk te kwantificeren.

Humanitas

De vrijwilligers van Humanitas helpen de deelnemers met schulden hun administratie op orde te brengen zodat zij vervolgens kunnen instromen in een schuldhulpverleningstraject van de Stadsbank. Zowel Humanitas als de Stadsbank hebben het gevoel dat het schuldhulpverleningstraject beter en sneller verloopt als iemand wordt begeleid door het project Thuisadministratie. Hoeveel sneller en wat dit aan besparing oplevert is volgens hen echter lastig vast te stellen. In het onderzoek van Regioplan naar het project Thuisadministratie in Nijmegen wordt ingeschat dat wanneer de hulp door vrijwilligers wegvalt een medewerker van de Stadsbank ongeveer de helft van het aantal uur dat een vrijwilliger besteedt aan een deelnemer extra zouden moeten besteden aan een cliënt. Volgens Humanitas besteedt een vrijwilliger gemiddeld genomen 40 uur een deelnemer. Een medewerker van de

stadsbank zou dus 20 uur extra aan een cliënt moeten besteden indien deze niet wordt begeleid vanuit het project Thuisadministratie. Wanneer wordt uitgegaan van een uurtarief van 60 euro (onderzoek Regioplan), dan komt dit dus neer op 1.200 euro (20 uur x 60 euro) (tabel 4.3).

Door Humanitas wordt het project Thuisadministratie soms ingezet bij mensen die dreigen hun huis te worden uitgezet. Op jaarbasis gebeurt dit zo'n tien keer. In 2012 heeft Humanitas zo'n 130 deelnemers begeleid. Bij ongeveer 8% (10/130) was dus sprake van het voorkomen van een huisuitzetting. Uit de Monitor huisuitzetting en preventie van INTRAVAL blijkt dat een huisuitzetting gemiddeld 2.700 euro kost. Aangezien bij 8% van de deelnemers sprake was van het voorkomen van een huisuitzetting, komen de baten neer op 8% van 2.700 euro, ofwel 216 euro. Opgemerkt dient te worden dat het hier alleen de kosten voor de woningcorporatie betreft. Het gaat dus om een minimumbedrag, de daadwerkelijke kosten voor een huisuitzetting liggen hoger.

Tabel 4.3 Overzicht baten Humanitas per koppeling

Omschrijving	Baten
Sneller en efficiënter doorlopen van schulphulpverleningstraject	€ 1.200
Voorkomen huisuitzettingen	€ 216
Voorkomen complexere problematiek	Onbekend
Doorbreken sociaal isolement	Onbekend
Taken overgenomen door vrijwilligers van professionals hulpverleningsinstellingen	Onbekend
Totaal	€ 1.416

De totale bekende baten van het project Thuisadministratie uitgevoerd door Humanitas komen op 1.416 euro per koppeling. De kosten per koppeling liggen op 1.193 euro. Een positief verschil van 223 euro per koppeling. In totaal hebben in 2012 79 koppelingen plaatsgevonden, hetgeen neerkomt op een opbrengst van €17.617 (79 x €223).

Daarnaast spelen nog andere baten die nog niet kwantificeerbaar zijn, zoals het voorkomen van complexere problematiek en het doorbreken van een sociaal isolement. Naast positieve effecten voor de deelnemers, heeft het project tevens positieve effecten voor de vrijwilligers. Veel vrijwilligers zijn werkzoekend en hebben zo toch het gevoel zinvol bezig te zijn. Ook dit positieve effect blijkt nog niet te kwantificeren.

5. SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Het project Thuisadministratie richt zich op alle inwoners van Enschede, die al dan niet tijdelijk, niet (meer) in staat zijn zelf de administratie te verrichten die nodig is om niet in financiële problemen te komen en die daarvoor niet kunnen terugvallen op een eigen sociaal netwerk. Het doel van het project is deze mensen ondersteuning te bieden bij het inrichten en voeren van thuisadministratie. De uitvoering van de ondersteuning vindt plaats door vrijwilligers die worden getraind, begeleid en aangestuurd door een professionele coördinator.

Met het vaststellen van de programmabegroting 2013-2016 is door het college van B&W en de gemeenteraad besloten om het project Thuisadministratie in 2013 te continueren. Om te kunnen beoordelen in hoeverre de methodiek van het project bijdraagt aan een kostenreductie van (dure) professionele schuldhulpverlenings-trajecten, is tevens besloten hiernaar onderzoek te doen. De gemeente Enschede heeft onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL opdracht gegeven dit onderzoek uit te voeren.

Onderzoeksopzet

Om deze vraag te beantwoorden is een Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA) uitgevoerd. Om de kosten en baten van het project Thuisadministratie in kaart te brengen zijn in eerste instantie beschikbare documenten over dit project bestudeerd. Deze studie is aangevuld met twee groepsgesprekken met betrokkenen bij het project, te weten beleidsmedewerkers van de gemeente en medewerkers van Alifa en Humanitas. Om vervolgens te achterhalen wat de gevonden kosten en baten in euro's zijn, zijn onder meer de volgende activiteiten verricht: literatuur- en documentstudie (inclusief internet); navraag doen bij betrokken instanties Alifa, Humanitas en Stadsbank Oost Nederland; en het opvragen van financiële (jaar)overzichten.

Conclusies

- Het inzicht in de opbrengsten en kosten is gering door de slechts beperkt beschikbare informatie.
- Het kwantificeren van de opbrengsten en de kosten is lastig op basis van de beschikbare kennis en gegevens.
- Zowel bij Alifa als bij Humanitas is er sprake van een positief resultaat, met andere woorden: de kosten liggen lager dan de baten. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het gaat om minimale opbrengsten, aangezien vooral niet alle opbrengsten te kwantificeren zijn. Dit betekent dat de daadwerkelijke opbrengst van het project hoger zal zijn.

Aanbevelingen

- Om meer informatie over de uitvoering en resultaten van het project te verkrijgen, dient de gemeente hierover (duidelijke) voorwaarden op te nemen in de subsidieverstrekking.
- De door de instellingen aan te leveren informatie moet meer op de door hen uitgevoerde activiteiten zijn gericht dan op de uiteindelijke resultaten.
- De gegevens die de instellingen moeten aanleveren over de door hen uitgevoerde activiteiten dienen zo te zijn geformuleerd dat de gemeente met behulp hiervan informatie krijgt over de uiteindelijke resultaten van het project.

COLOFON

© St. INTRAVAL

Postadres
Postbus 1781
9701 BT Groningen
E-mail *info@intraval.nl*

www.intraval.nl

Kantoor Groningen:
St. Jansstraat 2C
Telefoon 050 - 313 40 52
Fax 050 - 312 75 26

Kantoor Rotterdam:
Goudsesingel 68
Telefoon 010 - 425 92 12
Fax 010 - 476 83 76

November 2013

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever

Tekst: A. Kruize, H. Vegting, B. Bieleman
Opmaak: M. Haaijer
Drukker: Copy-Copy Groningen
Opdrachtgever: Gemeente Enschede

ISBN: 978 90 8874 165 4

