



Uit de val

***Een onderzoek naar een diagnostisch instrument ter
beoordeling van potentiële uitvallers uit de
schuldhulpverlening***

Uit de val

**Een onderzoek naar een diagnostisch
instrument ter beoordeling van potentiële
uitvallers uit de schuldhulpverlening**

In opdracht van:
GeldZorg & Groninger Kredietbank

m.m.v.
Bureau Schuldhulpverlening Dordrecht
Budget Adviescentrum Deventer

A. Klein Rouweler
A.J. Leeferink
L. Polstra

Bureau Onderzoek
Dienst Sozawe
Gemeente Groningen

Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
1.1 Vraagstelling	7
1.2 Opbouw van het rapport	7
2. Uitgangspunten en onderzoeksopzet	9
2.1 Uitvalprofielen	9
2.2 Ervaringskennis	9
2.3 Het instrument	9
2.4 Uitvoering van het onderzoek	10
3. Resultaten stellingen	13
4.1 Lastige klanten	13
4.2 Last van schuldenproblematiek	14
4.3 Bereidheid te veranderen	15
4.4 Openheid en steun	15
4.5 Contacten met hulpverleningsinstellingen	16
4. Voorspellers van uitval	17
4.1 Factoranalyse	17
4.2 Achtergrondkenmerken	18
5. Modellen voor uitval	21
5.1 Groningen	21
5.2 Deventer	27
5.3 Dordrecht	30
6. Conclusies	33
Bijlage 1 Diagnose-instrument voorspelling klanten schuldhulpverlening	35
Bijlage 2 Antwoorden op de stellingen in procenten	37

1. Inleiding

In toenemende mate wordt er een beroep gedaan op Bureau GeldZorg en de Groningse Kredietbank, hetgeen onder meer leidt tot grote werkdruk en langere wachttijden. Deze ontwikkeling noopt Bureau GeldZorg en de Groningse Kredietbank tot het nadenken over differentiatie van het aanbod. Om het aanbod goed op de klanten af te stemmen, is het van belang vroegtijdig inzicht te krijgen in de verschillende typen klanten. Bedrijfseconomisch gezien kosten vooral de zogenaamde 'uitvallers' en recidivisten veel tijd en daarmee geld.

Jungmann heeft onderzoek gedaan naar de achtergronden van uitvallers en hun reden van uitval¹. Hoewel haar onderzoek zeer informatief is, biedt het Bureau GeldZorg en de Groningse Kredietbank te weinig aanwijzingen voor potentiële uitvallers. Zij hebben Bureau Onderzoek verzocht een diagnostisch instrument te ontwikkelen dat de consulenten handvatten biedt om potentiële uitvallers vroegtijdig te identificeren. De consulenten kunnen dan op basis van dit instrument eerder de gewenste stappen ondernemen.

Het probleem van uitvallers is niet uniek voor beide Groningse voorzieningen, maar speelt ook elders in het land. Naast de opdrachtgevers Bureau GeldZorg en de Groningse Kredietbank participeren Bureau Schuldhulpverlening Dordrecht, Budget Adviescentrum Deventer in dit onderzoek.

1.1 Vraagstelling

De onderzoeksvragen van het onderzoek zijn:

1. Welke typen klanten van GeldZorg/GKB zijn er te onderscheiden, wat is de omvang van de diverse typen en wat zijn de kenmerken van de typen in de drie steden Groningen, Deventer en Dordrecht?
2. Is het mogelijk op basis van de te onderscheiden typen klanten een diagnostisch instrument te ontwikkelen?

1.2 Opbouw van het rapport

Allereerst worden in hoofdstuk 2 de uitgangspunten en de opzet van het onderzoek weergegeven. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de stellingen gepresenteerd. Hoofdstuk 4 gaat in op de variabelen die wel of geen uitval moeten voorspellen. Daarna worden in hoofdstuk 5 modellen van uitval geformuleerd. Tot slot worden in hoofdstuk 6 enkele conclusies getrokken.

¹ Jungmann, N. (2002) Niet alle uitvallers zijn uitvallers!. Utrecht: Maatschappelijke Ondernemers Groep/Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening

2. Uitgangspunten en onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk worden in het kort de uitgangspunten en de opzet van dit onderzoek uiteengezet. Deze uitgangspunten zijn leidend geweest voor de opzet en uitvoering van het onderzoek.

2.1 Uitvalprofielen

Jungmann is een van de eerste die onderzoek gedaan heeft naar uitval in de schuldhulpverlening. Daartoe analyseerde zij bij drie schuldhulpverlenende organisaties 300 dossiers. Daarnaast zijn er achtendertig face-to-face interviews gehouden met uitvallers. Een van de uitkomsten van haar onderzoek is een beschrijving van vier type uitvallers: de Afwachters, de Strategen, de Model-consumenten en de Fatalisten. De Afwachters vertonen zelf geen initiatief om uit de schulden te geraken. Zij wachten het moment af waarop zij terug mogen keren naar de schuldhulpverlening. De Strategen handelen zoals hun naam het al zegt strategisch. Hun drijfveer is een zo aangenaam mogelijk leven. Volgens Jungmann gaat het strategen niet om een schuldenvrije toekomst. Modelconsumenten ondernemen zelf activiteiten om schuldenvrij te worden. Fatalisten accepteren een leven met schulden.

Jungmann heeft de uitvallers getypeerd nadat ze zijn uitgevallen. Uit het oogpunt van preventie is het interessant om na te gaan of het mogelijk is om zo vroeg mogelijk in het proces van schuldhulpverlening in te schatten of een klant uitval en welke type uitvallers er dan zijn te onderscheiden.

2.2 Ervaringskennis

In de schuldhulpverlening werken professioneel opgeleide casemanagers en consulenten. Als professionals volgen zij een standaardiseerde werkwijze. Een deel van deze werkwijze staat op papier en is ook terug te vinden in het registratiesysteem. Een ander deel zit als het ware in de hoofden van de casemanagers en consulenten en is gebaseerd op ervaring in de dagelijkse omgang met klanten. In dit onderzoek willen we gebruik maken van beide 'kennisbronnen' (registratiesysteem en ervaringskennis). Daarbij zijn we vooral geïnteresseerd in de betrouwbaarheid van de ervaringskennis van casemanagers en consulenten over uitvallers. Levert de ervaringskennis van casemanagers en consulenten een bijdrage aan het voorspellen uitval? Indien deze vraag met 'ja' beantwoord wordt, dan is dit een belangrijke aanvulling op het onderzoek van Jungmann.

2.3 Het instrument

De ervaringskennis van de casemanagers en consulenten wordt gebruikt om een diagnostisch instrument te ontwikkelen en te testen. Daartoe dient de ervaringskennis onder woorden te worden gebracht. Omdat ervaringskennis persoonlijk is, is het van belang de ervaring met collegae uit te wisselen en te bespreken. Het eindproduct van dit proces dient een collectief gedeelde en verwoorde ervaringskennis te zijn.

Bij het beoogde instrument moeten twee kanttekeningen worden geplaatst:

1. Veranderingen in het beleid en de organisatie van de schuldhulpverlening zijn van invloed zijn op de werkwijze van de casemanagers en consulenten. Er kan bijvoorbeeld in de toekomst gekozen worden om bepaalde klantgroep niet meer een beminnelijk traject aan te bieden. Ook is denkbaar dat er gekozen wordt voor een andere methodiek. Beide veranderingen hebben consequenties voor de bruikbaarheid van het

instrument. Het is dan noodzakelijk om het instrument aan te passen aan de nieuwe situaties.

2. Tussen de uitkomst van het instrument, de 'diagnose', en de daadwerkelijke uitval zal geen een-op-een relatie bestaan. De uitkomst van het instrument zal nooit zijn dat 100% zeker kan worden voorspeld dat een bepaald type klant uitvalt. Het instrument zal niet zo 'hard' zijn. De diagnose geeft informatie over de kans op uitval. Deze extra informatie dient casemanagers en consulenten te helpen bij het maken van de juiste beslissing over het te volgen traject. Het diagnostisch instrument is een hulpmiddel bij het professioneel handelen van casemanagers en consulenten.

2.4 Uitvoering van het onderzoek

Dit onderzoek is te typeren als een ontwikkelingsonderzoek. Met behulp van sociaal-wetenschappelijke methoden is getracht een diagnostisch instrument te ontwikkelen. Het onderzoek heeft twee fasen gekend.

Fase 1

In fase I zijn er twee bijeenkomsten met casemanagers van GeldZorg en consulenten van Groningse Kredietbank georganiseerd. Zij zijn op basis van hun ervaring uitgenodigd uitspraken te doen van kenmerken van klanten die uitvallen.

In de eerste bijeenkomst zijn zes factoren naar voren gekomen die het succes van de schuldhulpverlening beïnvloeden:

1. Gebrek aan motivatie
2. Voorwaarden die worden gesteld aan de klant
3. Normen en waarden van de klant (leefstijl)
4. Andere organisaties
5. Werkwijze GeldZorg en GKB
6. Geestelijke vermogens van de klant

Per indicator zijn er uitspraken over uitval gedaan. In totaal betrof het 37 uitspraken. Deze factoren zijn in de tweede bijeenkomst besproken. Er is toen ingezoomd op de klantgebonden factoren: 1, 2, 3 en 6. Per factor zijn toen uitspraken in de vorm van stellingen gedaan.

Het resultaat is een lijst van 30 stellingen. Tevens dient voor vier categorieën hulpverlenende instanties te worden aangegeven of de klant er contact mee heeft gehad. Onder aan de lijst kunnen casemanagers invullen hoe groot zij de kans (uitgedrukt in procenten) achten dat de klant uitvalt. Na toevoeging van antwoordcategorieën is het concept van deze lijst in een werkoverleg besproken en definitief vastgesteld (zie bijlage).

Bureau Onderzoek heeft een software programma geschreven voor een eenvoudige en toegankelijke verzameling en verwerking van de antwoorden. In de spreekkamers bleken geen pc's voorhanden, waardoor de lijsten door de casemanagers handmatig ingevuld zijn. Daarna zijn ze door Bureau Onderzoek overgetypt en klaargemaakt voor analyse.

Fase II

De lijst is met ingang van 1 juni 2003 verspreid onder de casemanagers van GeldZorg. De eerste lijst behoefde een correctie. Er was geen kader voor het invullen van het klantnummer. Hierdoor bleken de lijsten ingevuld in de eerste week niet bruikbaar.

Op 8 oktober 2003 is besloten te stoppen met het invullen van de lijsten. In totaal zijn er 472 ingevuld. De casemanagers hebben bijna alle lijsten geheel ingevuld. Het aantal ontbrekende gegevens op de lijsten is te verwaarlozen.

In juli 2003 is contact opgenomen met Deventer, Dordrecht en Enschede. Zij zijn in augustus de vragenlijsten gaan invullen. Zij hebben de lijsten periodiek opgestuurd. De dataverzameling in deze drie gemeente is na 31 juli 2004 gestopt. Dat is besloten in overleg met de stuurgroep. Voor Deventer gaat het om 137 ingevulde vragenlijsten en voor Dordrecht om 122.

In de zomer van 2004 is gebleken dat de gemeente Enschede op dit moment toch niet wil deelnemen aan het onderzoek. Interne redenen zijn hiervan de oorzaak.

3. Resultaten stellingen

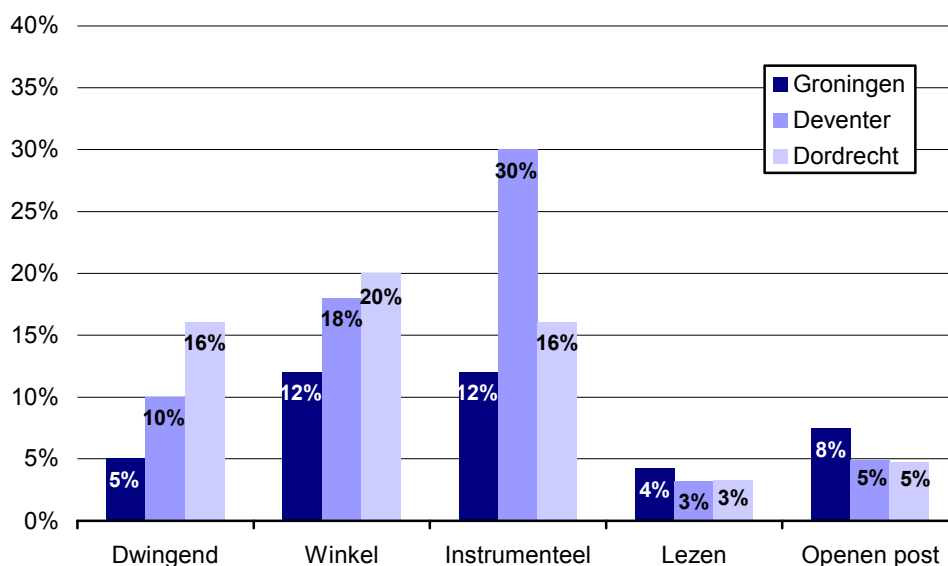
In de hier volgende hoofdstukken worden de bevindingen gepresenteerd van de drie participerende steden; Groningen, Deventer en Dordrecht. Eerst bespreken we de uitkomsten van de stellingen die in de vragenlijsten zijn opgenomen.

De inhoud van de stellingen verwijst soms naar een gemeenschappelijk onderwerp. In bijlage 2 zijn de tabellen met daarin alle percentages opgenomen voor de drie steden.

3.1 Lastige klanten

Tijdens de bijeenkomst met de casemanagers is veelvuldig gesproken over lastige klanten. Dit blijken vooral klanten te zijn die zich dwingend opstellen en alle problemen van zich af schuiven en op het bordje van de casemanager proberen te leggen.

Figuur 3.1 Percentages stellingen 'lastige klanten'



Groningen

Bij slechts 5 procent van de vragenlijsten wordt aangegeven dat de klant dwingend is (Figuur 4.1). Een kleine 12 procent van de klanten doet alsof hij /zij zich in een winkel bevindt, waar de klant het voor het zeggen heeft. Hetzelfde percentage klanten stelt zich instrumenteel op. In de bijeenkomst is dit verwoord als het aangaan van een gebruikersrelatie.

Lastig van een heel andere orde is het niet kunnen lezen en het niet openen van de post. Iets meer dan 4 procent van de klanten kan niet lezen. Dit percentage ligt naar alle waarschijnlijkheid hoger. Casemanagers geven aan dat sommige klanten heel lang kunnen verbloemen dat ze niet kunnen lezen.

Het niet open van de post komt bij 7,5 procent voor.

Deventer

In Deventer wordt bij 10 procent van de vragenlijsten aangegeven dat de klant zich dwingend opstelt. Het aandeel klanten dat doet alsof deze zich in een winkel bevindt is bijna 20 procent. Met 30 procent is het aandeel klanten dat zich instrumenteel opstelt ook ruim hoger.

Verder wordt bij 3 procent van de klanten aangegeven dat ze niet kunnen lezen. Bij 5 procent van de klanten wordt gedacht dat de post niet wordt geopend.

Dordrecht

In Dordrecht is met 16 procent het aandeel klanten dat zich dwingend opstelt nog het hoogst. Het aandeel dat doet alsof deze zich in een winkel bevindt is met 20 procent bijna gelijk aan dat van Deventer. Het percentage dat zich instrumenteel opstelt is 16 procent; ruim lager dan in Deventer, maar iets hoger dan in Groningen.

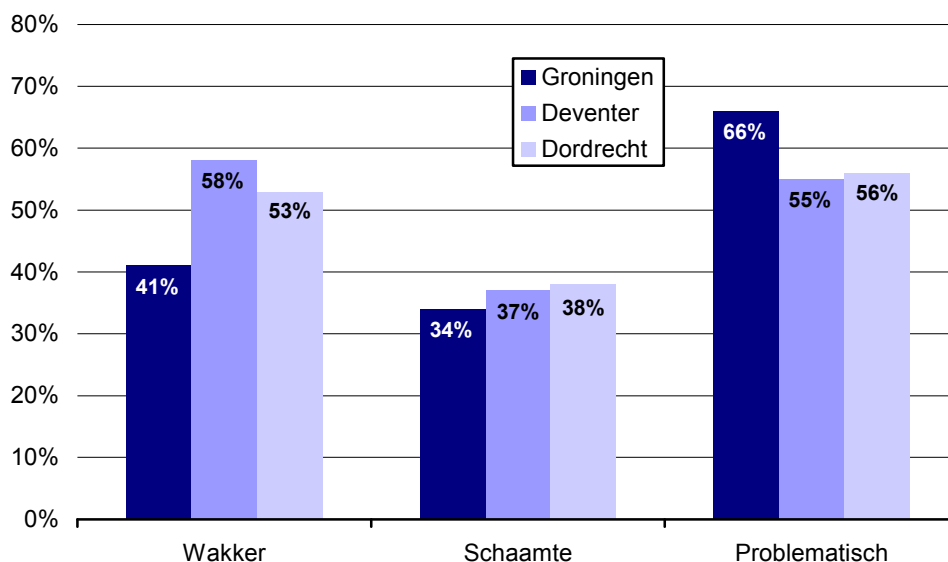
Het percentage klanten in Dordrecht waarbij wordt aangegeven dat ze niet kunnen lezen bedraagt ruim 3 procent. Evenals in Deventer wordt in 5 procent van de gevallen gedacht dat de post niet wordt geopend.

3.2 Last van schuldenproblematiek

Groningen

Een grote groep klanten heeft duidelijk psychisch last van de schulden. Zo ligt meer dan 40 procent wakker van de schulden (figuur 4.2). Schaamte speelt iets meer dan 30 procent van de klanten duidelijk parten. Tweederde is ook doordrongen van de ernst van de zaak. Zij vinden hun schulden problematisch en niet alleen maar lastig.

Figuur 3.2 Percentages stellingen 'last schuldenproblematiek'



Deventer

In Deventer wordt in bijna 60 procent van de gevallen gedacht dat klanten wakker liggen van de schulden. Ruim tweederde schaamt zich voor zijn schulden. Daarnaast ervaart iets meer dan de helft de schuldenlast als problematisch, dat is iets minder vaak dan in Groningen.

Dordrecht

De percentages voor Dordrecht zijn zeer vergelijkbaar met die van Deventer. Ruim de helft van de klanten ligt wakker van de schulden en een even groot aandeel ziet de schulden als problematisch. Verder bedraagt het aandeel dat zich schaamt voor de schulden bijna 40 procent.

3.3 Bereidheid te veranderen

Groningen

Mensen die de lijn der verwachtingen dat als mensen zich schamen en hun situatie problematisch vinden dat ze bereid zijn om iets aan hun situatie te doen. Toch bedraagt de echte bereidheid tot veranderen bijna 60 procent. 15 procent is niet bereid om zijn levensstijl aan te passen om uit de schulden te komen.

Deventer

In Deventer wordt bij tweederde van de klanten aangegeven dat men bereid is de leefstijl te veranderen om uit de schulden te raken, dat is iets vaker dan in Groningen. Het aandeel dat niet bereid is ligt in Deventer met 7 procent wat lager.

Dordrecht

Ruim 60 procent van de klanten in Dordrecht is bereid de leefstijl aan te passen. Evenals in Groningen is 15 procent hiertoe niet bereid.

3.4 Openheid en steun

Groningen

Bijna 40 procent van de klanten kunnen volgens de consulenten terugvallen op familie en vrienden (figuur 3.3). Bij ongeveer 70 procent zijn familie en vrienden op de hoogte van de schuldenproblematiek. Een gelijk percentage geldt voor de werkgevers van de schuldenaren.

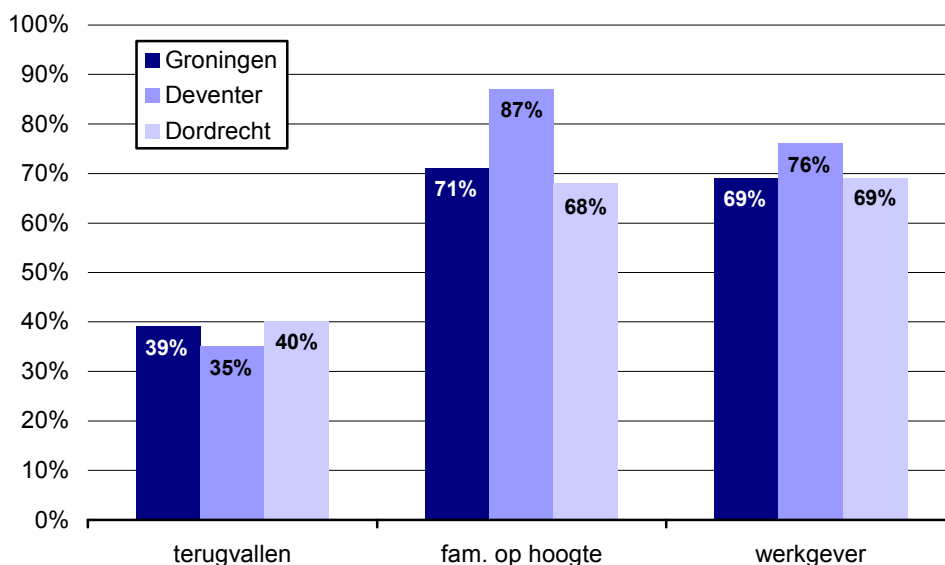
Deventer

In Deventer is het aandeel klanten dat terug kan vallen op familie en vrienden 35 procent. Het percentage klanten waarvan familie en vrienden op de hoogte zijn van de schulden is met 87 procent ruim hoger dan in Groningen en Dordrecht. Verder wordt bij driekwart aangegeven dat de werkgever op de hoogte is van de situatie.

Dordrecht

De percentages voor Dordrecht zijn zeer vergelijkbaar met die van Groningen. 40 procent kan terugvallen op familie en vrienden. Van circa 70 procent van de klanten is familie en vrienden op de hoogte. Ook het aandeel waarvan de werkgever op de hoogte is bedraagt ongeveer 70 procent.

Figuur 3.3 Percentages stellingen 'openheid en steun'



3.5 Contacten met hulpverleningsinstellingen

Groningen

Ongeveer 5 procent van de klanten die zich hebben aangemeld hebben contact met de geestelijke gezondheidszorg. Een gelijk percentage klanten heeft contact met de verslavingszorg gehad. 6 procent is dakloos. Een derde daarvan maakt gebruik van de daklozenopvang.

Deventer

Het aandeel dat contact heeft gehad met de geestelijke gezondheidszorg ligt in Deventer met 9 procent duidelijk lager. Dat geldt ook voor het percentage dat contact heeft gehad met de verslavingszorg of de daklozenopvang. Bij minder dan twee procent is dit in Deventer aangegeven.

Dordrecht

In Dordrecht wordt bij 3 procent van de klanten aangegeven dat contact is geweest met de geestelijke gezondheidszorg. Het aandeel dat contact heeft gehad met de verslavingszorg is nihil, maar het aandeel dat gebruik heeft gemaakt van daklozenopvang is 6 procent.

4. Voorspellers van uitval

Doel van dit hoofdstuk is het formuleren van variabelen die eventueel uitval kunnen voorspellen. Dit gebeurt aan de hand van de antwoorden op de stellingen.

4.1 Factoranalyse

Op de data afkomstig van de vragenlijst is in eerste instantie een factoranalyse toegepast. Hierbij wordt nagegaan in hoeverre de verschillende vragen kunnen worden samengevat in verschillende factoren. Een groep van geclusterde vragen vormen samen een factor. Vragen of iemand dakloos is, of iemand verslaafd is, kunnen bijvoorbeeld onderdeel zijn van de factor 'leefstijl'.

Voor de drie steden afzonderlijk zijn de stellingen geanalyseerd. Het blijkt dat bij elke stad 10 verschillende factoren te zijn onderscheiden. Dit betekent dat 10 kenmerken van klanten door consulenten worden onderscheiden die volgens de consulenten van invloed zijn op de kans om uit te vallen. Daarnaast blijkt dat min of meer dezelfde dimensies per stad naar voren komen. De consulenten voor de verschillende steden onderscheiden dus dezelfde kenmerken die de kans op uitval beïnvloeden.

Een totaalanalyse waarbij de data voor de drie steden gezamenlijk geanalyseerd zijn levert de volgende 10 factoren op (tabel 4.1). De factoren kunnen worden opgevat als afzonderlijke schalen waarop klanten een score hebben. Als bijvoorbeeld een klant de post nooit opent zal dat leiden tot een lage score op de schaal 'omgang post'

Tabel 4.1 Onderscheiden factoren vragenlijst

1. Houding t.a.v. schulden

- Klant ligt – bij wijze van spreken – wakker van zijn schulden
- Klant is bereid zijn leven te veranderen (auto weg doen, etc.)
- Klant is bereid 'alles op zij te zetten' om met schulden in het reine te komen
- Klant voelt zich verantwoordelijk voor zijn schulden

2. Instrumentele benadering

- Klant handelt als een klant in de winkel, u vraagt wij draaien
- Klant maakt instrumenteel gebruik van de hulpverlener
- De houding van de Klant is dwingend
- De Klant wil met spoed zijn crisis geregeld zien

3. Begrijpen procedure

- Klant begrijpt de procedure bij Geldzorg en/of Gkb
- Klant heeft na afloop van gesprek een duidelijk idee over wat hij van Geldzorg / Gkb kan verwachten

4. Sociale omgeving

- In de directe omgeving van Klant zijn veel mensen met schulden
- Het sociale netwerk van Klant bevordert het aangaan van schulden

5. Beeld schuldhulpverlening

- Klant heeft voor zijn komst een duidelijk idee over geldzorg/GKB
- Beeld van Geldzorg/GKB was voor komst realistisch

6. Openheid schuldsituatie naar familie/vrienden

- Klant kan terug vallen op zijn familie of vrienden
- Familie en/of vrienden zijn op de hoogte van de schulden

7. Sociale/ psychische problemen

- Sociale contacten van klant raken vanwege schulden ondermijnd
- De klant heeft last van psychische problemen

8. Omgang post

- Post wordt altijd ontvangen
- Klant opent altijd alle brieven

9. Openheid schuldsituatie naar werkgever/ uitkeringsconsulenten

- Werkgevers of uitkeringsconsulenten zijn op de hoogte van de schulden

10. Leefstijl

- Klant is dakloos
 - Klant is verslaafd
-

4.2 Achtergrondkenmerken

Naast de 10 onderscheiden factoren kunnen achtergrondkenmerken van de klanten ook van invloed zijn op de kans om uit te vallen. Hierbij gaat het om leeftijd, geslacht, etnische achtergrond en de omvang van het huishouden. Het was tevens de bedoeling om de schuldenlast bij aanvang van het traject als achtergrondvariabele in de analyse op te nemen. Dat is echter niet mogelijk omdat voor de meeste klanten deze variabele (nog) niet is geregistreerd.

Leeftijd is opgedeeld in vijf categorieën: jonger dan 24 jaar, 25-34 jaar, 35-44 jaar, 45-54 jaar en 55 jaar en ouder.

Binnen etnische achtergrond zijn de twee grootste groepen onderscheiden, te weten: Nederlanders en Antillianen/Arubanen. In de analyses zijn deze groepen als twee afzonderlijke variabelen meegenomen (dummy's), wel of geen Nederlander, en wel of geen Arubaan/Antilliaan.

5. Modellen voor uitval

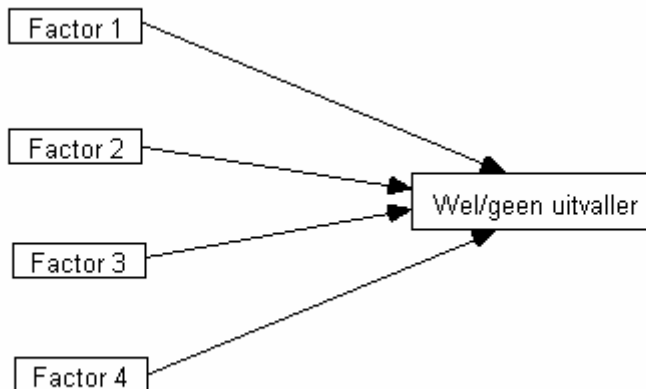
Nu de kenmerken bekend zijn waarvan de consulenten denken dat ze de uitvalkans beïnvloeden, is de volgende vraag in welke mate deze kenmerken de uitvalkans daadwerkelijk (beduidend) beïnvloeden. Door deze vraag te beantwoorden kan een model worden geformuleerd dat indicatief is voor de werkelijke uitvalkans.

Regressieanalyse

Niet voor alle factoren is de samenhang met de uitvalkans even groot. Om de sterkte van de samenhang te bepalen zijn logistische regressieanalyses uitgevoerd. In een dergelijke analyse wordt de voorspellende waarde van de factoren op de uitvalkans bepaald. Hierbij kan de variabele die voorspeld moet worden twee waarden aannemen, in ons geval 'uitvaller' of 'niet-uitvaller'.

Schematisch kan een regressieanalyse als volgt worden voorgesteld (figuur 5.1).

Figuur 5.1 Regressiemodel met vier factoren die de uitvalkans beïnvloeden



In bovenstaand voorbeeld wordt de uitvalkans bepaald door vier verschillende factoren. Alle factoren hebben een pijl naar de uitvalkans. Bij een analyse wordt de sterkte van de samenhang voor elke pijl afzonderlijk berekend. In de volgende paragrafen is dit voor de drie steden afzonderlijk gedaan.

5.1 Groningen

Wel of geen uitval

Allereerst moet worden bepaald wat we verstaan onder 'uitval' en 'niet-uitval'. Geldzorg registreert een afmeldcode van klanten. Deze code vermeldt of een persoon is uitgevallen en om welke reden. Tevens laat deze code zien of een persoon het schuldhelpverleningstraject tot een succesvol einde heeft gebracht. In tabel 5.1.1 zijn de codes te zien die zijn toegekend aan de klanten waarvan de vragenlijst is ingevuld. Ook is in de tabel aangegeven of de klanten waarop de code van toepassing is wel of niet als uitvallers zijn gedefinieerd.

Voor de grootste groep (162 personen) geldt dat de afmeldcode (nog) onbekend is. Dat komt omdat deze personen nog bezig zijn met het schuldhulpverleningstraject. Omdat voor personen die nu nog in het traject zitten de kans steeds kleiner wordt dat ze alsnog uitvallen, zijn ze als 'niet-uitvallers' gedefinieerd.

Niet alle personen kunnen worden gezien als 'uitvallers' of 'niet-uitvallers'. Deze personen worden niet meegenomen in de analyses. Dat geldt bijvoorbeeld voor personen die zijn overleden, zijn verhuisd buiten Groningen, of alleen een adviesgesprek hebben gehad.

Tabel 5.1.1 Frequentie afmeldcode, betekenis afmeldcode en wel of geen uitval

Afmeldcode	Betekenis code	uitval/geen uitval	Aantal
Onbekend		Geen uitval	162
ZZM	klant reageert niet op oproep intake	Uitval	52
ZZN	klant reageert niet op oproep voortgang	Uitval	49
ZZE	niet gereageerd op verzoek gegevens in te leveren	Uitval	48
ZZP	klant wil zelf stoppen	Uitval	24
ZZX	hulpvraag voldaan, beëindiging in overleg	Geen uitval	17
ZZH	alleen adviesgesprek	Onbekend	15
ZZJ	verhuisd buiten Groningen	Onbekend	9
ZZU	bemiddelingsgesprek	Onbekend	9
ZZC	klant kan / wil niet aan de voorwaarden voldoen	Uitval	8
ZZG	adres onbekend en/of post komt retour	Uitval	4
ZZK	klant is overleden	Onbekend	2
ZZL	klant gaat naar andere instantie	Onbekend	2
ZZV	schulden zijn opgelost	Geen uitval	2
ZZI	Dossier gesplitst of met partner samengevoegd	Onbekend	1
ZZO	klant reageert niet op oproep nazorg	Uitval	1
ZZW	langdurig budgetbeheer	Geen uitval	1
Totaal			406

Verschillende modellen

Meerdere modellen zijn geformuleerd en getoetst. Zoals uit tabel 2 blijkt komen drie categorieën van uitval veelvuldig voor, namelijk:

1. klant reageert niet op oproep intake;
2. klant reageert niet op oproep voortgang;
3. niet gereageerd op verzoek gegevens in te leveren.

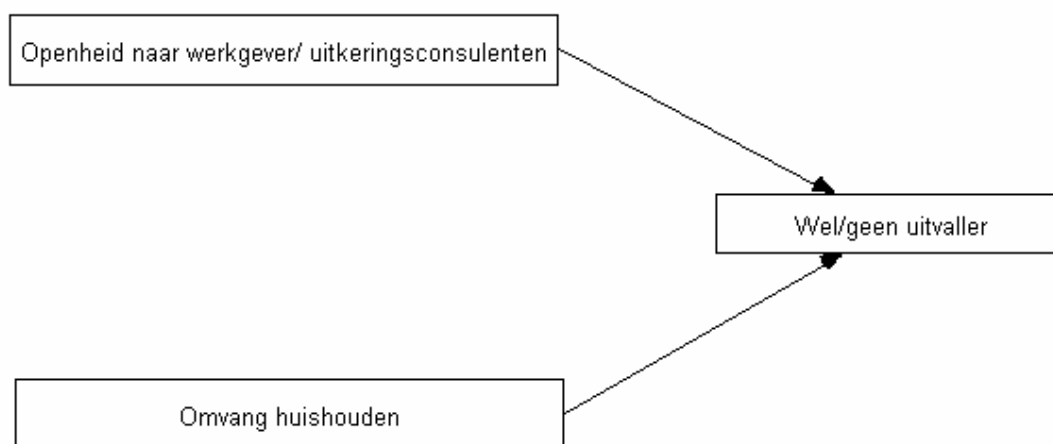
Naast een analyse van de totale groep uitvallers zijn tevens afzonderlijke analyses uitgevoerd voor de bovengenoemde groepen van uitvallers versus de groep niet-uitvallers.

Model 1 Totale groep uitvallers

In dit model is bekeken welke variabelen een voorspellende waarde hebben op de totale groep uitvallers en niet-uitvallers.

Slechts twee variabelen blijken een kleine invloed te hebben op uitval (figuur 5.1.1): de omvang van het huishouden en de factor9 (openheid naar de werkgever of uitkeringsconsulenten). Voor de omvang van het huishouden geldt, hoe groter de omvang van het huishouden, hoe hoger de kans op uitval. En voor factor 9 geldt dat de kans op uitval kleiner wordt als de werkgever of uitkeringsconsulent op de hoogte is van de schuldsituatie.

Figuur 5.1.1 Factoren die een invloed hebben op het wel of niet uitvallen (Groningen)

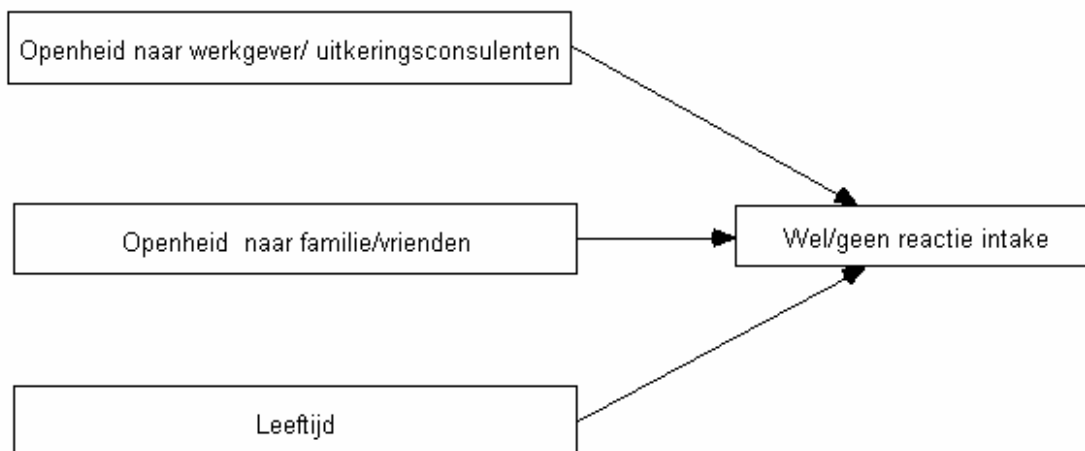


Model 2 Groep klanten die niet reageert op oproep intake

In dit model is bekeken welke variabelen een voorspellende waarde hebben op de groep die niet gereageerd heeft op de oproep voor een intakegesprek en daarom uitvalt. In de analyse is de groep vergeleken met de 'niet-uitvallers'.

Drie variabelen hebben een voorspellende waarde op de groep die niet reageert op een intakegesprek: factor6, factor9 en de leeftijd van de klant (figuur 5.1.2). Het blijkt dat wanneer een klant vaker terug kan vallen op familie en vrienden met zijn schuldenlast, de kans toeneemt om niet te verschijnen op de intake. Ook hier geldt dat de kans om niet te verschijnen op de intake kleiner wordt als de werkgever of uitkeringsconsulent op de hoogte is van de schuldsituatie. Ten slotte is het zo dat bij een jongere klant de kans hoger is dat deze persoon niet op de intake verschijnt dan bij een oudere klant.

Figuur 5.1.2 Factoren die een invloed hebben op het wel of niet reageren op de intake (Groningen)



Model 3 Groep klanten die niet reageert op oproep voortgang

Nagegaan is welke variabelen een voorspellende waarde hebben op de groep die niet reageert op de oproep voor het voortgangsgesprek. Wederom is in de analyse deze groep vergeleken met de 'niet-uitvallers'.

Enkel factor 4 heeft een voorspellende waarde op de groep die niet reageert op de voortgang (figuur 5.1.3). Personen die in een omgeving verkeren waarin meerdere personen met schulden zitten, hebben een grotere kans om niet op de voortgang te verschijnen.

Figuur 5.1.3 Factoren die een invloed hebben op het wel of niet reageren op de voortgang (Groningen)



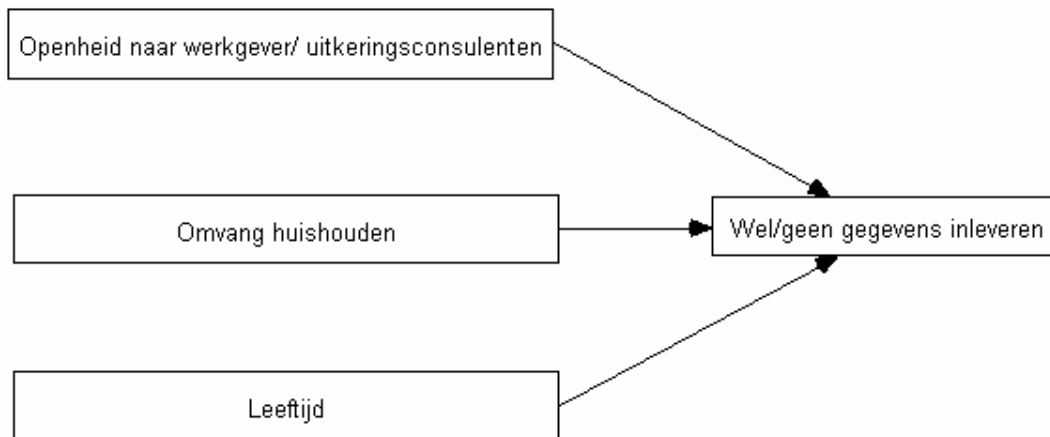
Model 4 Groep klanten die niet reageert op verzoek om gegevens in te leveren

In dit model is bekeken welke variabelen een voorspellende waarde hebben op de groep die niet reageert op het verzoek om de gegevens in te leveren. Ook hier is de groep vergeleken met de 'niet-uitvallers'. De resultaten staan in figuur 5.1.4.

Een drietal variabelen hebben een voorspellende waarde op de groep die niet reageert op het verzoek om de gegevens in te leveren, te weten factor 9, de omvang van het huishouden en de leeftijd van de klant.

Wederom is het zo dat bij personen waarvan de werkgever of uitkeringsconsulent op de hoogte is van de schuldsituatie de kans kleiner is dat gegevens niet worden ingeleverd. De omvang van het huishouden beïnvloedt ook hier de kans op uitval negatief: hoe groter de omvang van het huishouden, hoe hoger de kans dat gegevens niet worden ingeleverd. Als laatste geldt dat bij jongere klanten de kans groter is om gegevens niet in te leveren dan bij oudere klanten.

Figuur 5.1.4 Factoren die een invloed hebben op het wel of niet inleveren van persoonlijke gegevens (Groningen)



Schaalscores en percentages uitvallers en niet-uitvallers

Via omrekenen is het mogelijk voor elke factor respondenten een schaalscore toe te kennen tussen 1 en 10. In tabel 5.1.2 zijn de gemiddelde schaalscores van de factoren te zien die met één of meerdere modellen een significant verband hebben. Verder zijn de percentages van uitvallers en niet-uitvallers gegeven voor drie categorieën van huishoudomvang en drie leeftijdscategorieën. Ook hier alleen voor de modellen waarmee deze variabelen een significant verband onderhouden.

Voor de schalen 'openheid schuldsituatie naar werkgever/uitkeringsconsulenten' en 'openheid schuldsituatie naar familie/vrienden' geldt dat hoe hoger de score, hoe meer openheid is verschaft over de schuldsituatie. Voor de schaal 'sociale omgeving' is het zo dat een hoge score betekent dat veel personen met een schuldenlast zich in de directe omgeving van de persoon bevinden.

Hoewel de gevonden samenhangen in sterkte variëren, zijn deze in de tabel toch allemaal duidelijk te zien.

Tabel 5.1.2 Gemiddelde schaalscore uitvallers en niet-uitvallers voor factor4, factor6 en factor9, en percentages van uitvallers en niet-uitvallers gegeven voor drie categorieën van huishoudomvang en drie leeftijdscategorieën. binnen model 1 t/m 4 (de gemiddelden en percentages zijn alleen gegeven voor de significante variabelen binnen de modellen)

Variabele	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4		
	Uitval	Niet-uitval	Uitval	Niet-uitval	Uitval	Niet-uitval	Uitval	Niet-uitval	
9. Openheid schuldsituatie naar werkgever/uitkeringsconsulenten	6,8	7,4	6,8	7,5	-	-	6,1	7,5	
6. Openheid schuldsituatie naar familie/vrienden	-	-	6,4	5,6	-	-	-	-	
4. Sociale omgeving	-	-	-	-	5,0	4,1	-	-	
Omvang huishouden	1 pers.	29%	42%	-	-	-	-	26%	42%
	2 pers.	32%	28%	-	-	-	-	31%	28%
	≥ 3 pers.	39%	30%	-	-	-	-	43%	30%
Leeftijd	≤ 24 jaar	-	-	36%	18%	-	-	19%	18%
	25-44 jaar	-	-	56%	58%	-	-	70%	58%
	≥ 45 jaar	-	-	8%	24%	-	-	11%	24%

Uitvalkansen volgens consulenten

In de vragenlijst is aan de consulenten gevraagd in te schatten hoe groot de uitvalkans is per klant. Op de vraag in hoeverre consulenten een goede inschatting geven van de uitvalkans wordt hieronder ingegaan. In tabel 5.1.3 is de gemiddelde uitvalkans volgens de consulenten vergeleken met de feitelijke uitval per model.

Tabel 5.1.3 Uitvalkans volgens consulenten per model (Groningen)

Model	Uitvalkans volgens consulenten
Model 1 Totale groep uitvallers	
▪ Wel uitval	39,5%
▪ Geen uitval	36,0%
Model 2 Groep klanten die niet reageert op oproep intake	
▪ Wel uitval	42,2%
▪ Geen uitval	36,0%
Model 3 Groep klanten die niet reageert niet op oproep voortgang	
▪ Wel uitval	39,4%
▪ Geen uitval	36,0%
Model 4 Groep klanten die niet reageert op verzoek om gegevens in te leveren	
▪ Wel uitval	40,1%
▪ Geen uitval	36,0%

Consulenten blijken niet goed in staat de kans op uitval in te schatten. In het algemeen wordt de kans op uitval bij daadwerkelijke uitvallers maar iets hoger ingeschat dan bij

niet-uitvallers. Consulenten blijken nog het best in staat de groep klanten die niet reageert op de intake te voorspellen.

5.2 Deventer

Wel of geen uitval

De gemeente Deventer gebruikt andere omschrijvingen dan Groningen. In tabel 5.2.1 zijn de omschrijvingen te zien die Deventer heeft toegekend aan de klanten. Ook hier is aangegeven of de klanten waarop de omschrijving van toepassing is wel of niet als uitvallers zijn gedefinieerd. Klanten die na 31 juli nog in het schuldhulpverleningstraject zaten zijn ook hier als niet-uitvallers vastgesteld.

Tabel 5.2.1 Omschrijvingen afmeldingen en wel of geen uitval (Deventer)

Omschrijving	uitval/geen uitval	Aantal
Geslaagde schuldenregeling	Geen uitval	13
Intrekking door aanvrager	Uitval	6
Lening (stads)bank	Geen uitval	4
Levert onvoldoende/onjuiste gegevens aan	Uitval	2
Niet uit werkgebied/verhuisd	Onbekend	2
Ontstaan van nieuwe schulden	Uitval	1
Toegelaten tot WSNP	Geen uitval	27
Afgifte verklaring, nog niet in WSNP	Geen uitval	35
Verklaring moet nog worden opgesteld	Geen uitval	2
Verklaring afgegeven, actief WSR	Geen uitval	3
Reageert niet op intakegesprek	Uitval	4
Voldoet niet aan de voorwaarden	Uitval	20
Wacht op reactie van schuldeisers	Geen uitval	15
Zelf aflossen niet problematisch	Onbekend	3
Totaal		137

Twee modellen

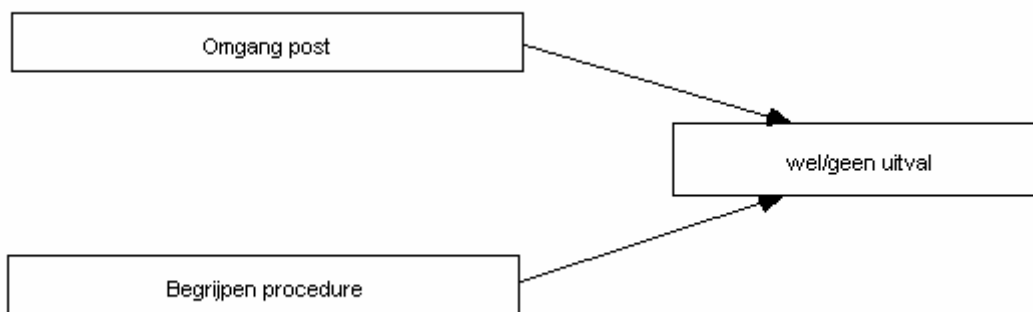
Twee modellen zijn onderscheiden en getoetst. Uit bovenstaande tabel blijkt dat uitval doordat niet aan de voorwaarden is voldaan relatief vaak voorkomt. Naast een analyse van de totale groep uitvallers is ook een analyse uitgevoerd voor de groep die niet aan de voorwaarden voldoet versus de groep niet-uitvallers. Voor andere groepen uitvallers zijn de aantallen te klein om afzonderlijk te analyseren.

Model 1 Totale groep uitvallers

In dit model is voor Deventer bekeken welke variabelen een voorspellende waarde hebben op de totale groep uitvallers en niet-uitvallers.

Evenals in Groningen blijken twee variabelen een kleine invloed te hebben op uitval (figuur 5.2.1). Het gaat hier echter wel om andere factoren, namelijk: factor 4 (het begrijpen van de procedure) en factor 7 (omgang met de post). Hoe slechter de procedure wordt begrepen, hoe vaker sprake is van uitval. En, des te vaker post niet wordt gelezen of geopend, des te groter de kans op uitval.

Figuur 5.2.1 Factoren die een invloed hebben op het wel of niet uitvallen (Deventer)

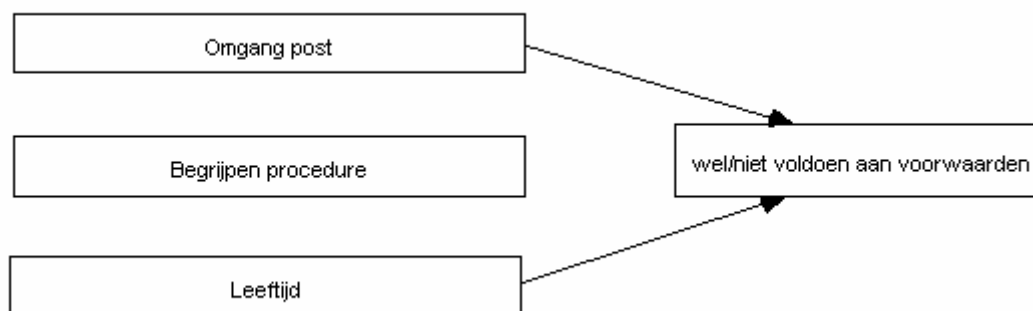


Model 2 Groep klanten die niet voldoet aan voorwaarden

In model 2 is nagegaan welke variabelen een voorspellende waarde hebben op de groep die niet aan de voorwaarden voldoet om verder te gaan in het schuldhulpverleningstraject en als zodanig uitvalt. In de analyse is de groep vergeleken met de 'niet-uitvallers'.

Drie variabelen blijken een matige invloed te hebben op de groep die niet voldoet aan de voorwaarden voldoet (figuur 5.2.2). Wederom gaat het om het begrijpen van de procedure en de omgang met de post. Daarnaast speelt de leeftijd ook een kleine rol: jongeren voldoen minder vaak aan de voorwaarden dan ouderen.

Figuur 5.2.2 Factoren die een invloed hebben op het wel of niet voldoen aan de voorwaarden (Deventer)



Schaalscores en percentages uitvallers en niet-uitvallers

Ook voor Deventer is op de verschillende factoren voor elke respondenten een schaalscore toegekend tussen 1 en 10. In tabel 5.2.2 zijn de gemiddelde schaalscores van de factoren te zien die met één of meerdere modellen een significant verband hebben. Ook zijn de percentages van uitvallers en niet-uitvallers gegeven voor drie leeftijdscategorieën bij model 2.

Tabel 5.2.2 Gemiddelde schaalscore uitvallers en niet-uitvallers voor factor 3 en factor 7, en percentages van uitvallers en niet-uitvallers gegeven voor drie leeftijdscategorieën, voor model 1 en 2 (de gemiddelden en percentages zijn alleen gegeven voor de significante variabelen binnen de modellen)

Variabele	Model 1		Model 2	
	Uitval	Niet-uitval	Uitval	Niet-uitval
3. Begrijpen procedure	9,0	9,7	9,3	9,7
7. Omgang post	9,1	9,5	9,3	9,7
Leeftijd	≤ 24 jaar	-	33%	13%
	25-44 jaar	-	54%	73%
	≥ 45 jaar	-	13%	14%

Voor model 1 en model 2 scoren uitvallers iets lager op de schalen 'begrijpen van de procedure' en 'omgang met de post'. Daarnaast is voor model 2 te zien dat de gemiddelde leeftijd bij de uitvallers iets lager is dan bij de niet-uitvallers.

Uitvalkansen volgens consulenten

De consulenten in Deventer hebben ook een inschatting gemaakt van de uitvalkans per klant. In hoeverre deze consulenten een goede inschatting maken is te zien in tabel 5.2.3. In deze tabel is de gemiddelde uitvalkans volgens de consulenten vergeleken met de feitelijke uitval per model.

Tabel 5.2.3 Uitvalkansen volgens consulenten per model (Deventer)

Model	Uitvalkansen volgens consulenten
Model 1	Totale groep uitvallers
	▪ Wel uitval 60%
	▪ Geen uitval 36%
Model 2	Groep klanten die niet reageert op oproep intake
	▪ Wel uitval 53%
	▪ Geen uitval 36%

Consulenten in Deventer blijken de kans op uitval beter in te schatten dan de Groninger consulenten. De kans op uitval bij daadwerkelijke uitvallers is hoger dan bij niet-uitvallers. Het verschil met Groningen kan worden veroorzaakt doordat consulenten direct na het eerste kenningsmakingsgesprek de vragenlijsten hebben ingevuld, terwijl in Deventer (en Dordrecht) de lijsten zijn ingevuld na het intakegesprek (tweede gesprek). De consulenten uit Groningen hebben dus een inschatting moeten maken op een moment dat zij de klanten minder goed kenden, dan de consulenten uit Deventer (en Dordrecht).

5.3 Dordrecht

Wel of geen uitval

Ook Dordrecht hanteert haar eigen afmeldomschrijvingen. In tabel 5.3.1 staan de omschrijvingen van Dordrecht met daarnaast de vermelding of sprake is van uitval of geen uitval. Opnieuw geldt dat klanten die na 31 juli nog in het schuldhulpverleningstraject zaten als niet-uitvallers zijn vastgesteld.

Tabel 5.3.1 Omschrijvingen afmeldingen en wel of geen uitval (Dordrecht)

Omschrijving	uitval/geen uitval	Aantal
Onbekend	Geen uitval	36
Aanvraag WSNP maar nooit meer gereageerd.	Uitval	5
Afgifte WSNP-verklaring.	Geen uitval	2
Afwijzing WSNP.	Uitval	1
CJIB Boetes. Geen regeling mogelijk.	Onbekend	1
Klant ziet af van hulpverlening.	Uitval	3
Eenmalig advies.	Onbekend	52
Eigen verzoek klant.	Uitval	1
Geen regeling mogelijk.	Onbekend	2
Niet gemotiveerd.	Uitval	2
Niet gereageerd op uitnodigingen.	Uitval	6
Niet nakomen voorwaarden contract schuldhulpverlening	Uitval	2
Traject GKB succesvol afgesloten.	Geen uitval	7
Verhuisd naar andere gemeente.		2
Totaal		122

Eén model

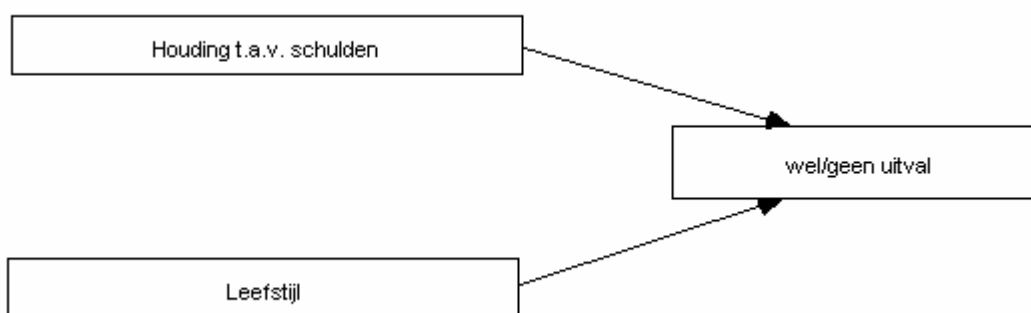
Voor Dordrecht kan slechts de totale groep uitvallers afgezet worden tegen de groep niet-uitvallers. Subgroepen van uitvallers zijn te klein om afzonderlijke analyses toe te laten.

Model 1 Totale groep uitvallers

Nagegaan is welke variabelen voor Deventer een voorspellende waarde hebben op de totale groep uitvallers en niet-uitvallers.

Opnieuw blijken twee variabelen een kleine invloed te hebben op de uitval (figuur 5.3.1). Weer andere factoren als bij Groningen en Deventer spelen een rol. Nu gaat het om de houding ten aanzien van schulden (factor 1) en de leefstijl (factor 10). Hoe meer verantwoordelijk de klant zich voelt om zijn schulden, hoe lager de kans op uitval. Daarnaast geldt dat kans op uitval toeneemt bij dakloosheid of verslaving.

Figuur 5.3.1 Factoren die een invloed hebben op het wel of niet uitvallen (Dordrecht)



Schaalscores en percentages uitvallers en niet-uitvallers

Evenals bij de andere steden is aan respondenten een schaalscore toegekend tussen 1 en 10 voor de kenmerken die een samenhang vertonen met uitval (tabel 5.3.2)

Tabel 5.3.2 Gemiddelde schaalscore uitvallers en niet-uitvallers voor factor 1 en factor 10, voor model 1

Variabele	Model 1	
	Uitval	Niet-uitval
1. Houding t.a.v. schulden	8,1	8,6
10. Leefstijl	4,0	3,6

Uit bovenstaande tabel wordt duidelijk dat niet-uitvallers hoger scoren op de schaal 'houding ten aanzien van schulden' en lager scoren op de schaal 'leefstijl'. Dat betekent dat niet-uitvallers zich meer verantwoordelijk voelen voor hun schulden en minder vaak dakloos zijn en/of verslaafd.

Uitvalkansen volgens consulenten

Ook de consulenten uit Dordrecht hebben de uitvalkansen per klant ingeschat. De mate waarin deze inschatting overeenkomt met de werkelijkheid wordt weergegeven in tabel 5.3.3. Ook hier is de gemiddelde uitvalkansen volgens de consulenten vergeleken met de feitelijke uitval.

Tabel 5.2.3 Uitvalkansen volgens consulenten per model (Deventer)

Model	Uitvalkansen volgens consulenten
Model 1	Totale groep uitvallers
	▪ Wel uitval
	▪ Geen uitval
	45%
	27%

De kans op uitval volgens de consulenten bij daadwerkelijke uitvallers is hoger dan bij niet-uitvallers. Ook in Dordrecht wordt de kans op uitval beter ingeschat dan in Groningen. Dezelfde reden als bij Deventer ligt hieraan waarschijnlijk ten grondslag. De consulenten uit Groningen hebben een inschatting moeten maken op een moment dat zij de klanten minder goed kenden, dan de consulenten uit Dordrecht.

6. Conclusies

Op basis van de resultaten worden hieronder enkele conclusies getrokken.

1. Meer dan helft van de klanten ziet de schulden als duidelijk problematisch. In Groningen is dit aandeel nog wat hoger, terwijl een kleiner percentage dan in Deventer en Dordrecht wakkert ligt van de schulden. Verder bestaat bij ruim 60 procent van de klanten in de drie steden de indruk dat men bereid is te veranderen om uit de schulden te komen.
2. De resultaten op de stellingen verschillen per stad op een aantal onderdelen. Zo wordt in Deventer en Dordrecht vaker aangegeven dat klanten zich dwingend en instrumenteel opstellen.
3. Door de consulenten worden 10 gedrags- en omgevingskenmerken van klanten onderscheiden. Twee hoofdkenmerken zijn de houding ten aanzien van de schuld (ligt de klant er wakker van en in hoeverre voelt hij zich verantwoordelijk?) en de mate waarin de klant instrumenteel handelt (is de klant dwingend en handelt hij als ware hij in een winkel?). De voorspellende waarde van deze en de overige kenmerken op de uitvalkans blijkt zeer beperkt. Dat kan twee dingen betekenen: de kenmerken zijn weinig van invloed zijn op de uitvalkans, of consulenten zijn niet goed in staat gedrags- en omgevingskenmerken van klanten in te schatten. Het laatstgenoemde lijkt sowieso het geval. Uit verdere analyse blijkt dat de onderscheiden factoren wel een sterke invloed hebben op de uitvalkans zoals ingeschat door de consulenten zelf (in tegenstelling tot de feitelijke uitvalkans).
4. De factoren die het meest van betekenis zijn voor de uitval verschillen per stad. Daarnaast is het aantal voorspellende factoren voor elke stad zeer beperkt. Het lijkt erop dat deze resultaten voortvloeien uit de beperking van het instrument. De bedachte opzet leidt niet tot een instrument dat in staat is uitval op een voldoende manier te voorspellen.
5. In Dordrecht en Deventer wordt de uitvalkans door consulenten beter ingeschat dan in Groningen. In Groningen is geen samenhang met de daadwerkelijke uitval. In Deventer en Dordrecht is sprake van een matige samenhang. Waarschijnlijk wordt dit veroorzaakt doordat de vragenlijsten door de consulenten in Deventer en Dordrecht in een iets later stadium zijn ingevuld. Zij kennen de klant daardoor beter. Dit lijkt een positieve invloed te hebben op de inschatting van de uitvalkans.
6. Het is mogelijk dat de resultaten worden beïnvloed door het feit dat van een grote groep klanten de afmeldcode nog niet bekend is. Deze personen zijn op dit moment als 'niet-uitvaller' gedefinieerd. Omdat schuldhulpverleningstrajecten over het algemeen lang duren is uitval nog steeds mogelijk. Een zuiverder analyse kan worden gedaan op het moment dat van alle personen de afmeldcode bekend is.

Bijlage 1: Diagnose-instrument voorspelling klanten schuldhulpverlening

Dossiernr:

Sofinr:

Kruis een van de vijf vakjes aan (kies dus bij elke stelling voor Nee, beetje / soms, sterk en ja. Leeg laten indien onbekend)

	Nee	Beetje soms	Sterk	Ja	Nvt
▪ Klant wil met spoed zijn crises geregeld zien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ De houding van klant is dwingend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant handelt als een klant in een winkel (u vraagt, wij draaien)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant maakt - instrumenteel - gebruik van hulpverlener ('gebruikersrelatie')	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant vindt probleem slechts lastig, niet per se problematisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant heeft goed zicht op omvang en aard van schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant voelt zich verantwoordelijk voor zijn schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Sociale contacten van klant raken vanwege schulden ondermijnd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant ligt – bij wijze van spreken – wakker van schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant is bereid zijn leven te veranderen, bijvoorbeeld zijn huisdieren, auto ed. weg te doen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant is bereid 'alles opzij te zetten' om met schulden in het reine te komen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant kan terug vallen op zijn familie of vrienden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant heeft schulden bij familie of vrienden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ In de directe omgeving van klant zijn veel mensen met schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Het sociale netwerk van klant bevordert het aangaan van schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Familie en/of vrienden zijn op de hoogte van de schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Werkgevers of uitkeringsconsulenten zijn op de hoogte van de schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant schaamt zich voor zijn schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ De schulden zijn overwegend overlevingsschulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant kan lezen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant is dakloos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Post wordt altijd ontvangen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant opent altijd alle brieven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant is verslaafd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant heeft last van psychische problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant heeft voor zijn of haar komst duidelijk idee over geldzorg / gkb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Beeld van Geldzorg / Gkb voor komst was realistisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant heeft na afloop van gesprek een duidelijk idee over wat hij van Geldzorg / Gkb kan verwachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Klant begrijpt de procedure bij Geldzorg en/of Gkb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Schuldenregeling komt binnen half jaar tot stand	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kruis onderstaande - hulpverlenende - instanties waar klant contact mee heeft aan.

Geef zo mogelijk frequentie van dit contact aan en of de klant het contact als prettig ervaart. Geef voorts aan of het contact een voorwaarde is voor schuldhulpverlening, ofwel: wordt de schuldhulpverlening beëindigd wanneer contact tussen klant en instelling voortijdig wordt gestaakt.

	Contact	frequentie	Prettig	Verplicht
Verslavingszorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Justitieel, Reclassering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Daklozen opvang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Psychiatrie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
M.J.D.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Geef hieronder aan welke instantie, indien klant door een instantie is doorverwezen naar Geldzorg of Gkb;

.....
.....

Tot slot: Hoe groot acht je de kans – in procenten - dat deze persoon binnen een half jaar uitvalt?

Bijlage 2 Antwoorden op de stellingen in procenten

Groningen (n = 406)

Vragen	Nee	Beetje/soms	Ja	Totaal
Spoed	57%	15%	27%	100%
Dwingend	87%	9%	5%	100%
Winkel	77%	12%	11%	100%
Instrumenteel	77%	11%	12%	100%
Lastig	66%	13%	21%	100%
Inzicht	27%	13%	61%	100%
Verantwoordelijk	9%	21%	70%	100%
Ondermijnend	57%	20%	23%	100%
Wakker	31%	27%	41%	100%
Verandering	15%	27%	58%	100%
Opzij	18%	28%	53%	100%
Terugvallen	40%	21%	39%	100%
Familie	70%	4%	27%	100%
Omgeving	52%	15%	33%	100%
Netwerk	59%	17%	24%	100%
Vrienden	18%	11%	71%	100%
Werkgever	28%	3%	68%	100%
Schaamt	29%	36%	34%	100%
Overleven	70%	7%	23%	100%
Lezen	5%	3%	92%	100%
Dakloos	93%	1%	7%	100%
Post	8%	5%	88%	100%
Openen	13%	9%	78%	100%
Verslaafd	91%	2%	7%	100%
Psychisch	64%	13%	23%	100%
Idee	41%	21%	39%	100%
Realistisch	31%	25%	44%	100%
Afloop	3%	14%	83%	100%
Procedure	6%	16%	78%	100%
Halfjaar	61%	4%	35%	100%