

# SEV-EFFECTENKAART

Een hulpmiddel bij maatschappelijke investeringen



Dit is een publicatie uit het SEV-programma:

**VERNIEUW(D) MAATSCHAPPELIJK  
ONDERNEMERSCHAP**

Auteur: Jochum Deuten

Dit is een publicatie uit het SEV-programma: Vernieuw(d) Maatschappelijk Ondernemerschap.

U kunt SEV-publicaties vinden op [www.sev.nl](http://www.sev.nl), of bestellen bij:

SEV

Postbus 1878

3000 BW Rotterdam

telefoon 010 - 282 50 50

[sev@sev.nl](mailto:sev@sev.nl)

De SEV ontwikkelt innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken op het gebied van wonen. Wij zijn onafhankelijk, maar kunnen niet zonder initiatiefrijke netwerkpartners. Samen met hen beproeven we ideeën voor innovaties in de praktijk.

## VOORWOORD

Met het offensief 'Het maatschappelijke harder' wil de SEV de maatschappelijke effecten van investeringen van wooncorporaties scherper neerzetten. Enerzijds om het maatschappelijk ondernemerschap van de corporatie te verbeteren, anderzijds om de maatschappelijke investeringen van corporaties beter te verantwoorden.

Vanuit dit offensief zijn 12 corporaties gestart met een SEV-experiment om het maatschappelijk rendement van de huismeester inzichtelijk te maken. Maatschappelijke ondernemers willen namelijk weten of hun investeringen in de maatschappij ook daadwerkelijk effect hebben. Welke stakeholders kunnen welke effecten verwachten? En wanneer is de investering een succes? De SEV-Effectenkaart helpt u aan de hand van vijf vragen om grip te krijgen op de maatschappelijke effecten van uw investering. De SEV-Effectenkaart is een basisinstrument. Naast de effectenkaart kunnen andere instrumenten ingezet worden om vat te krijgen op het maatschappelijk rendement van een investering. Bijvoorbeeld om effecten te monitoren, of om de effecten uit te drukken in euro's.

De voorliggende SEV-Effectenkaart betreft een 'bèta-versie'. Het instrument is in ontwikkeling. De SEV biedt het instrument aan in de hoop dat corporaties het instrument gebruiken en het resultaat van dit gebruik terugmelden, zodat het instrument verder verbeterd kan worden. Het resultaat kan daarbij bestaan uit:

- suggesties voor verbetering van het instrument 'SEV-Effectenkaart', en
- voorbeelden van een ingevulde effectenkaart.

**We zien uw resultaat graag tegemoet via e-mail: [effectenkaart@sev.nl](mailto:effectenkaart@sev.nl). De reacties gebruikt de SEV om de effectenkaart in een verbeterde versie te presenteren in het Praktijkboek Maatschappelijk Rendement dat het komend najaar verschijnt. De eerste vijf inzenders ontvangen gratis een exemplaar van het Praktijkboek Maatschappelijk Rendement.**

Deze effectenkaart is tot stand gekomen door bijdragen van de volgende corporaties:

AWV, Amsterdam

BV Huismeesters / Het Oosten, Amsterdam

Cires, Oosterhout

Woonstichting SSW, De Bilt

Waterweg Wonen, Vlaardingingen

Woonzorg Nederland

De Key, Amsterdam

Mitros, Utrecht

Parteon, Zaandam

SWZ, Zwolle

Portaal, Leiden

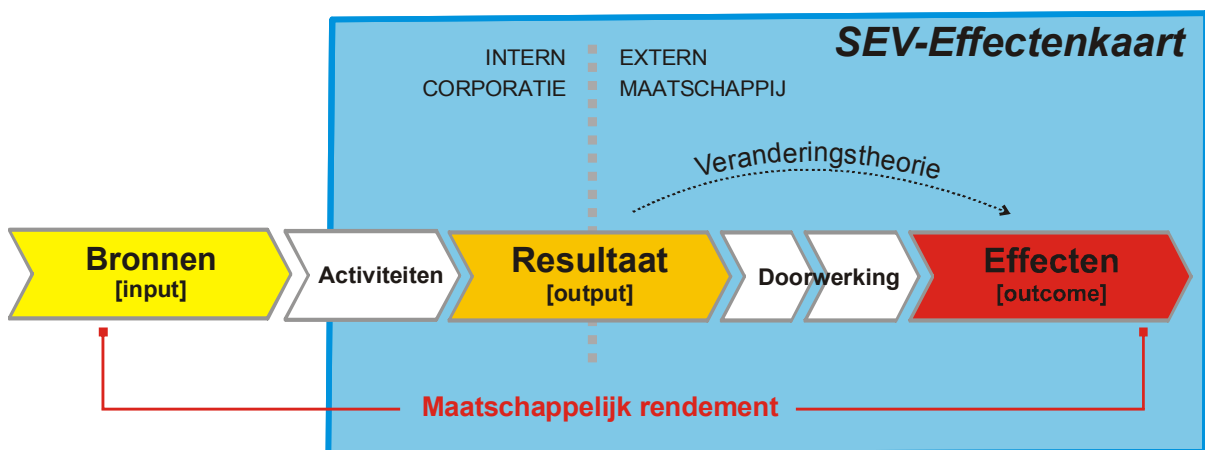
Aramis Wonen, Roosendaal.



## DE SEV-EFFECTENKAART: EEN HULPMIDDEL

Corporaties investeren volop in steden en dorpen. Als maatschappelijke ondernemer wil de corporatie weten wat de resultaten van deze investeringen zijn; om het eigen ondernemerschap te verbeteren, en om investeringen te verantwoorden aan de maatschappij. Wat is het effect dat de corporatie weet te bewerkstelligen in en voor de maatschappij? De SEV-Effectenkaart is een hulpmiddel om daar grip op te krijgen. De effectenkaart, in een simpele vorm op een A4-tje of in uitgebreide vorm als een notitie, brengt de verschillende aspecten van een maatschappelijke investering in verband met elkaar en presenteert deze op een overzichtelijke manier.

Het maatschappelijk rendement van investeringen is een belangrijk besliscriterium voor corporaties: de verhouding tussen het totaal van maatschappelijke effecten (*outcome*) en de bronnen die nodig zijn (*input*). De SEV-Effectenkaart richt zich op het 'rechterdeel' van de rendementsketen. Zie voor meer informatie over maatschappelijk rendement de SEV-publicatie 'Weten van renderen'.



### De kracht van de effectenkaart

De effectenkaart is op verschillende manieren een krachtig hulpmiddel, met name tijdens de voorbereiding van een maatschappelijke investering:

- Het geeft inzicht in de effecten van een investering en legt de veronderstellingen bloot die hieraan ten grondslag liggen.
- Het opent het zicht op verbeteringen van de investeringen.
- Het maakt duidelijk wie betrokken is bij een investering.
- Het stimuleert om te praten over de maatschappelijke effecten van een investering; binnen de corporatie, maar ook daar buiten, met stakeholders.
- Het maakt investeringen makkelijker vergelijkbaar.

- Het verstevigt de inhoudelijke basis van een investering en is daarmee een fundament onder de uitvoering en evaluatie.
- Het definieert wanneer een investering een succes is.

## Het opstellen van een effectenkaart

De kracht van de effectenkaart zit niet alleen in het overzicht zelf (de kaart), maar ook in het proces om een effectenkaart op te stellen. Het opstellen van een effectenkaart legt de focus op de gewenste effecten van een investering en de manieren waarop die bereikt kunnen worden. Het scheidt het kaf van het koren: wat mogen we wel en niet verwachten, wat is werkelijk van belang en wat minder?

Bij het opstellen van de effectenkaart moet er al wel een idee bestaan over de investering en het gewenste effect.

Vervolgens kunt u de vijf onderstaande vragen beantwoorden, en stelt u de effectenkaart op:

1. Wie ondervindt effecten?
2. Welke effecten zijn dat?
3. Hoe bereikt u deze effecten?
4. Kunt u deze effecten meten?
5. Wat wilt u bereiken?

Elke vraag correspondeert met een kolom in onderstaand overzicht (zie ook de bijlage). Door alle vragen te beantwoorden vult de effectenkaart zich.

SEV		SEV-Effectenkaart						
		Investeringsvoorbeeld 'het aanstellen van een huismeester' (uitgewerkt voor één stakeholder)						
1. Wie ondervindt effecten?	2. Welke effecten zijn dat?	3. Hoe bereikt u deze effecten?	Wat is het tastbare resultaat?	Welke redenering ligt hieraan ten grondslag?	4. kunnen we deze effecten meten?		5. wat willen we bereiken?	Kanttkening
Stakeholder	Effect [outcome]	Benodigde activiteit	Resultaat [output]	Veranderingstheorie	Indicator	Meetmethode	Doelstelling	
1. Huurder	A. Veiliger leefomgeving	Sloten onderhouden	# reparaties	Complexen goed beveiligd	# aangiftes	informatie politie	van 3 naar 2 per maand	
		Hangjongeren aanspreken	tijdsbesteding	Minder gelegenheidscriminaliteit (uit verveling)	veiligheidsgevoel	enquête	waardering van 6 naar 7,5	
	B. Schoner complex	Aansturen schoonmakers	?	Kunnen efficiënter werken	schoonheidsindex	schouw	van categorie 3 naar categorie 4	
		Prikacties jeugd	# jongeren # zakken afval	Zwerfafval opgeruimd Schoner gedrag	# rondzwervende objecten	logboek huismeester	van 10 naar 2 per maand	
	Bewoners aanspreken	tijdsbesteding	Schoner gedrag	tijd besteed aan schoon op bewonersavonden	registratie medewerker	van 25% naar 5%		
2. ....								

*Tip De vijf vragen zijn niet altijd keurig achter elkaar te beantwoorden. Spring tussen de vragen heen-en-weer om te voorkomen dat u bij het invullen van de effectenkaart blijft steken bij een element dat niet direct scherp te verwoorden is. Tijdens het invullen van de effectenkaart kan ook blijken dat een andere invulling van de investering gewenst is voor het behalen van een maximaal maatschappelijk effect. Zie de effectenkaart als een concept dat voortdurende aanscherping verdient.*

## Vraag 1: Wie ondervindt effecten?

De eerste stap in het opstellen van de effectenkaart is het inventariseren van de stakeholders: welke organisaties of groepen mensen ondervinden effecten van de investering? Dit kunnen zowel positieve als negatieve effecten zijn. Rangschik de stakeholders grofweg op volgorde van belang.

Veel maatschappelijke investeringen van een corporatie hebben ook gevolgen voor de corporatie zelf. Zo kan het aanstellen van een huismeester besparingen opleveren op het onderhoud en zorgt een programma voor schuldhulpverlening bijvoorbeeld voor het makkelijker en goedkoper innen van huren. Zet u deze effecten voor de corporatie zelf ook op de effectenkaart?

Als het enkel gaat om de maatschappelijke effecten van een investering, dan kan de corporatie zelf beter buiten beschouwing blijven. Maar als het gaat om het totaalbeeld van een investering, dan zijn de effecten voor de eigen corporatie zelf ook zeer waardevol.

## Vraag 2: Welke effecten zijn dat?

Als tweede stap zet u per stakeholder de verschillende maatschappelijke effecten op een rij. Wat verandert er voor een stakeholder door de voorgenomen investering? Wat verandert er in het gedrag van mensen? Wat zijn de zichtbare effecten in een wijk als gevolg van de investering? Verandert de werkwijze van één of meerdere betrokken partijen? Formuleer deze effecten per stakeholder zo kort en bondig mogelijk.

Lastig bij deze vraag is dat maatschappelijke effecten soms meerdere oorzaken hebben. Niet alleen de investering van de corporatie is van invloed. Zeker voor de effecten op de lange termijn geldt dat deze niet altijd direct toe te schrijven zijn aan de specifieke activiteiten die volgen uit de gedane investering. Ook andere factoren, zoals gemeentelijk beleid, algemene economische ontwikkelingen, of andere activiteiten in hetzelfde gebied, kunnen een rol spelen.

Dit hoeft echter geen reden te zijn om het beschrijven van deze effecten achterwege te laten. Vaak is het mogelijk een goede inschatting te maken. Door het invullen van de effecten op de kaart maakt u steeds inzichtelijker welke invloed een maatschappelijke investering naar verwachting heeft binnen het geheel van externe invloeden. De effectenkaart streeft niet naar een wetenschappelijke exactheid, maar wil juist de verwachtingen van een investering blootleggen en bespreekbaar maken.

De effecten die uiteindelijk op de kaart genoemd staan moeten substantieel zijn. Om dit te toetsen kunnen bij elk effect twee vragen worden gesteld:

- Waarom is dit effect van belang?
- Hoe weet ik dat het effect optreedt? (Wat zie ik dan, bij mensen, in complexen en wijken?)

Als het beantwoorden van deze vragen lastig blijkt, dan kunt u zich afvragen of het effect een plek moet krijgen op de effectenkaart en of de voorgenomen investering zinvol is met het oog op het gewenste maatschappelijk rendement.

Houd bij het invullen van het schema het volgende in het achterhoofd:

- Hetzelfde effect kan voor meerdere stakeholders gelden. Benoem het dan bij al deze stakeholders om zo een compleet overzicht te krijgen.
- Bekijk de effecten met een brede blik. Neem ook negatieve effecten mee en benoem de '*bijvangst*': de niet-bedoelde neveneffecten die de investering met zich meebrengt. Ook indirecte effecten (effecten die in tweede instantie optreden) kunnen een plek krijgen. Voorbeeld: een indirect effect van een scherper toezicht door een huismeester op de leefbaarheid van een complex, kan zijn dat bewoners zich ook actiever opstellen op dit gebied.

*Tip De nadruk ligt op het benoemen van effecten en minder op hoe u ze precies omschreven heeft. Met andere woorden: streef niet direct naar de perfecte effectenkaart.*

### **Vraag 3: Hoe bereikt u deze effecten?**

In de volgende stap staan de inhoudelijke vragen over de investering centraal. Hoe wilt u de bij vraag 2 vermelde gewenste effecten bewerkstelligen? Waarom mogen we bepaalde effecten verwachten, als gevolg van onze activiteiten?

Een investering maakt het mogelijk om activiteiten te ontplooiën. Deze activiteiten zorgen voor een tastbaar 'productieresultaat', de zogeheten *output* (zie bijlage). Zo gaat het bij een programma voor schuldhulpverlening bijvoorbeeld om het aantal deelnemers en bij het aanstellen van een huismeester om het aantal contactmomenten met bewoners of andere instanties. Dit resultaat laat zich makkelijk tellen. Door de verschillende effecten (voorbeeld: een veiliger leefomgeving) te koppelen aan de activiteiten (voorbeeld: onderhoud sloten) en het resultaat hiervan (voorbeeld: aantal reparaties), worden de veronderstellingen onder een investering blootgelegd.

Het geheel van veronderstellingen is te zien als de *veranderingstheorie* die ten grondslag ligt aan de investering. Door veronderstellingen zichtbaar te maken, door de veranderingstheorie bloot te leggen, kunt u de investering inhoudelijk toetsen. Intern, door collega's, maar ook extern, door stakeholders als 'ervaringsdeskundigen'. Kunnen zij zich vinden in de door u op de effectenkaart ingevulde veronderstellingen? En, klopt uw veranderingstheorie?

Hier gaat het wederom niet om een wetenschappelijk getoetste theorie, maar staat het benoemen en bespreken van verwachtingen voorop.

*Tip Bij de meeste investeringen is het verband tussen het resultaat (voorbeeld: aantal reparaties) en het uiteindelijke effect (voorbeeld: veiliger leefomgeving) niet te vangen in simpele een-op-eenrelaties. Om een effect (voorbeeld: veiliger leefomgeving) te bewerkstelligen zijn soms meerdere resultaten nodig (voorbeeld: ook het aanspreken van hangjongeren). Daarom kunnen zowel de effecten als de resultaten op meerdere plekken in de effectenkaart terechtkomen.*



## Vraag 4: Kunt u deze effecten meten?

In de vierde stap kijkt u of de effecten meetbaar zijn. Het uitdrukken van maatschappelijke effecten in getallen maakt het mogelijk om veranderingen te meten en snel zichtbaar te maken. Hierdoor houdt u de vinger aan de pols.

De resultaten van een investering (output) zijn vaak goed te meten. Het zijn als het ware de productiecijfers. Maar dit is nog geen garantie voor het daadwerkelijk optreden van de beoogde effecten. Na enige tijd kan bijvoorbeeld blijken dat de veronderstellingen in de veranderingstheorie (ingevuld bij vraag 3) onjuist zijn. Daarom meten we bij voorkeur de maatschappelijke effecten zelf. Dit is lastiger, maar niet onmogelijk. Om de effecten te meten heb je *indicatoren* nodig: getallen die een redelijk betrouwbare schatting geven van de verwachte effecten. De indicatoren weerspiegelen de mate waarin een effect optreedt.

Het vinden van goede betrouwbare indicatoren die tevens makkelijk meetbaar zijn is een uitdaging.

Betrouwbaarheid (validiteit) zegt iets over de stevigheid van de relatie tussen effect en indicator. In hoeverre geeft de indicator een getrouw beeld van het maatschappelijk effect?

Het makkelijk meten heeft te maken met de inspanning die nodig is om de informatie over de indicatoren te verzamelen. Er zijn verschillende methoden om de benodigde informatie voor een indicator te verzamelen. Hieronder een volgt een kort overzicht.






Het te verschijnen 'Praktijkboek Maatschappelijk rendement' besteedt meer aandacht aan het opstellen van goede indicatoren van maatschappelijke effecten.

- **Schouw** De situatie 'op straat' kan antwoord geven op de vraag in hoeverre bepaalde effecten optreden. Aan de hand van bijvoorbeeld een standaard categorisering kunt u de situatie op straat periodiek in beeld brengen.

Medewerkers kunnen zelf inventariseren, maar ook actieve buurtbewoners, of jongeren uit de wijk kunnen in

het kader van een project een steentje bijdragen. Deze categorisering kan eventueel in samenwerking met belanghebbenden (ingevuld bij vraag 1) worden opgezet. Zie <http://www.crow.nl/openbareruimte/> voor voorbeelden van categorisering.

- **Enquête** Met behulp van een enquête kunt u de waardering van bijvoorbeeld bewoners meten. Door op verschillende momenten te enquêteren maakt u een ontwikkeling zichtbaar. Bijvoorbeeld door een enquête te houden vóór het aantreden van de huismeester, en op het moment dat de huismeester een half jaar bezig is. Het nadeel van een enquête is de vaak lage responsgraad, waardoor de betrouwbaarheid in het geding is. Dit is te ondervangen door de enquêtes huis-aan-huis op te halen. Dit kost tijd, maar levert ook veel waardevolle contactmomenten op die zich weer laten vertalen in kennis over het complex, de wijk en de goodwill.

A+	A	B	C	D
				
Er is geen graffiti.	Er is incidenteel graffiti, niet op beeldbepalende of opvallende locaties.	Er is regelmatig graffiti, incidenteel op beeldbepalende of opvallende locaties.	Er is veel graffiti, regelmatig op beeldbepalende of opvallende locaties.	Er is zeer veel graffiti, regelmatig op beeldbepalende of opvallende locaties.
<b>bedekkinggraad</b>	<b>bedekkinggraad</b>	<b>bedekkinggraad</b>	<b>bedekkinggraad</b>	<b>bedekkinggraad</b>
0 % per stuk	= 10 % per stuk	= 20 % per stuk	= 30 % per stuk	> 30 % per stuk
<b>bedekkinggraad beeldbepalende / opvallende graffiti</b>	<b>bedekkinggraad beeldbepalende / opvallende graffiti</b>	<b>bedekkinggraad beeldbepalende / opvallende graffiti</b>	<b>bedekkinggraad beeldbepalende / opvallende graffiti</b>	<b>bedekkinggraad beeldbepalende / opvallende graffiti</b>
0 per stuk	0 per stuk	= 10 per stuk	= 20 per stuk	> 20 per stuk
<b>Racisme/aanstootgevend</b>	<b>Racisme/aanstootgevend</b>	<b>Racisme/aanstootgevend</b>	<b>Racisme/aanstootgevend</b>	<b>Racisme/aanstootgevend</b>
nee	nee	nee	ja	ja

Een ander mogelijk nadeel is de beïnvloeding van het huurdersoordeel door externe factoren. Als uw corporatie net slecht in het nieuws is geweest, dan zal de score op uw enquête naar alle waarschijnlijkheid minder positief zijn.

- **Informatie eigen organisatie** Er is vaak veel informatie beschikbaar bij collega-afdelingen, denk bijvoorbeeld aan de afdeling 'planning & control' of 'verhuur'. Maak gebruik van deze informatie bij het invullen van de effectenkaart. De informatie is immers makkelijk te verkrijgen.
- **Informatie derden** Ook andere organisaties beschikken over informatie die u kan helpen bij het voorspellen van maatschappelijke effecten. Denk aan bijvoorbeeld de criminaliteitscijfers van de politie.
- **Registratie medewerkers** Collega's die 'in het veld' werken kunnen u informatie verschaffen over verschillende indicatoren. Zo kunnen huismeesters bijvoorbeeld bijhouden hoeveel grofvuilobjecten ze aantreffen in de openbare ruimte.

*Tip* Maak het meten niet te zwaar en tuig geen meetbureaucratie op. Het meten is geen doel op zich. Liever twee of drie slimme indicatoren die een redelijke indruk geven van een ontwikkeling, dan één hele goede indicator welke veel tijd en energie vergt.

## Vraag 5: Wat willen we bereiken?

Door het beantwoorden van de vier voorgaande vragen is er meer scherpte gekomen in de investering. U kunt nu doelen gaan koppelen aan de gevonden indicatoren. De 'eenheid' van de doelstelling is de indicator (vraag 4), zoals bijvoorbeeld het aantal aangiftes of het aantal rondzwervende objecten. De doelstelling geeft de gewenste verandering weer: 'het was .. en het wordt ..'.

Bij de vijfde stap is het dus van belang dat u een ambitie uitspreekt. Wat wilt u precies bereiken? En wanneer is uw investering een succes? Zet de verwoording in meetbare doelen niet in om personen of afdelingen af te rekenen. Hiervoor is de uitwerking van de maatschappelijke investering vaak te onzeker. Ook met de effectenkaart blijft het een '*best guess*'. Veel meer gaat het om het leren. Werkt een investering nu wel of niet? Voldoen de effecten aan de verwachtingen? Door deze vragen goed te beantwoorden stelt u zichzelf in staat uw maatschappelijk ondernemerschap te verbeteren.

## IN DRIE RONDES

U kunt de effectenkaart op verschillende manieren opstellen. In de praktijk zijn drie achtereenvolgende rondes te onderscheiden.

### Ronde 1: Eerste persoonlijke vingeroefening

Zet de effectenkaart in als een persoonlijke oefening voor bijvoorbeeld een projectleider of manager, om de eigen gedachten en verwachtingen rond een investering scherp te krijgen. Dit kan achter het bureau, op basis van beschikbare informatie, bijvoorbeeld op internet of uit eerdere notities.

### Ronde 2: Interne bespreking

Vervolgens kunt u de investering bespreken binnen uw corporatie. Houdt u rekening met de verschillende belangen en belevingswerelden binnen uw organisatie, die soms tegenstrijdig zijn. Met het invullen van de SEV-Effectenkaart brengt u dit helder in beeld, waarna u één en ander intern kunt bespreken. Door de investering vanuit verschillende invalshoeken binnen de corporatie te belichten, ontstaat er een duidelijk en compleet beeld.

### Ronde 3: Externe bespreking

Als corporaties investeren in en voor de maatschappij, dan ligt het voor de hand met stakeholders uit die maatschappij te praten over de te verwachten effecten van de mogelijke investering. De effectenkaart geeft per stakeholder een overzicht van de effecten en geeft tevens aan waarom juist deze effecten te verwachten zijn. Het toetsen en eventueel aanscherpen van de effecten doet u na overleg met de stakeholder(s). Zij beschikken soms ook over goede indicatoren. Stakeholders hebben immers beter zicht op hun deel terrein en kunnen u helpen bij het inschatten van de concrete effecten van de door u geplande investering.

*Tip Ga een open gesprek aan met uw stakeholders. Zeker weten doet u het nog niet, maar u geeft als het ware een voorzet. Hoe staan uw stakeholders hier tegenover?*

*Tip Geef een zo concreet mogelijke omschrijving van de effecten en resultaten. Verandert het gedrag van mensen en wat gebeurt er met bijvoorbeeld de uitstraling van een gebouw? Dus niet: de sociale cohesie verbetert, maar mensen gaan meer bij elkaar op bezoek en organiseren samen feesten. Door deze effecten heel concreet te beschrijven, maakt u de stap naar de indicatoren eenvoudiger.*









## SEV-EFFECTENKAART

### Investeringsvoorbeeld 'schuldhulpverlening' (uitgewerkt voor twee stakeholders): maatschappelijk werk benadert huurders met huurachterstand actief

1. Wie ondervindt effecten?	2. Welke effecten zijn dat?	3. Hoe bereikt u deze effecten?	Wat is het tastbare resultaat?	Welke redenering ligt hieraan ten grondslag?	4. Kunt u deze effecten meten?		5. Wat wilt u bereiken?	Kanttkening
Stakeholder	Effect [outcome]	Benodigde activiteit	Resultaat [output]	Veranderingstheorie	Indicator	Meetmethode	Doelstelling	
1. Huurder met schuldproblematiek	A. Grip op het leven (sociaal/psychologisch)	Inkomensbeheer & begeleiding mts. werk	Aantal behandelmomenten / contacten	-Wegnemen financiële molensteen -Omgaan met en voorkomen van problemen als psychische problemen, echtscheiding, ingrijpen van jeugdzorg, etc.	-Aantal afspraken met hulpinstanties - Aantal keren dat klantcase besproken wordt in netwerkoverleg -Mening klant -Aantal sociale successen (bijv. baan, nw. vrienden, vrijwilligerswerk)	-Registraties hulpinstanties -Interview cliënt -Interview omgeving cliënt	-50% minder beroep op hulp -Cliënt en omgeving zien perspectief/ maken plannen	
	B. Oplossen en voorkomen problematische schuldsituatie	Inkomensbeheer & begeleiding mts. werk	Tijdige betalingen Geen nieuwe schulden	-Begeleider treft betalingsregelingen -Cliënt leert met geld omgaan - Voorkomen verdere 'schuldkosten' (deurwaarders-, aanmanings- en gerechtskosten) -Aanpakken oorzaken schuldproblematiek	-Betaalgedrag -Aantal nieuwe leningen / financieringen -Kosten deurwaarder/-aanmaningen	- Analyse betaalgedrag voor - na -Analyse begeleider	-Kosten schuldsituatie dalen met 75% - Aantal aanmaningen daalt van 120 naar 50 per maand	
	C. Voorkomen huisuitzetting	Inkomensbeheer & begeleiding mts. werk	Huur op tijd betaald / betalingsregeling	-Begeleider treft regeling / ziet toe op betaling	-Betaalgedrag -Aantal verstuurde herinneringen	-Betaalgegevens bij corporatie	-90% betalingen op tijd - huurachterstanden verminderen van € ... naar € ....	
2. Maatschappelijk werk	A. Betere behandeling door vroegtijdige signalering	Corporatie speelt gegevens huurders met huurachterstand door	Aantal meldingen van corporaties	Huurachterstand is signaal voor grotere problematiek	Behandelduur lager dan standaard behandeling	Administratie	-gem. behandelduur is half jaar (standaard: een jaar)	
	B. Integrale aanpak	Samenwerking met corporatie	Aantal meldingen van corporaties	Pas huisuitzetting na probleemanalyse door hulpverlening.	Aantal huisuitzetting door huurachterstand daalt	Gegevens corporatie		
	C. Groter volume cases	Actieve doorverwijzing door corp.	Aantal cases		Aantal cases	Administratie	[geen doelstelling]	





## COLOFON

Een verkenning in opdracht van SEV

Uitgave	SEV
Auteurs	Jochum Deuten
Vormgeving omslag	Ontwerpwerk, Den Haag
Druk omslag	Drukkerij Goos, Ouderkerk aan den IJssel
Opmaak	Freya Zwartewaalsloot, Vlaardingen

Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden SEV en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens.

Rotterdam, juni 2007.