



2020
2021

Schuldens monitor

Stadsring51 ✓

Colofon

Gegevensverzameling en redactie

Joëlle van Kommer

Eindredactie

Dick van Maanen

Vormgeving

Charlot Luiting Ontwerp

Fotografie

Adobe Stock

VB Fotografie

Stadsring51

Stadsring 51

3811 HN Amersfoort

T 033 4 600 600

info@stadsring51.nl

www.stadsring51.nl

Dit rapport is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente Amersfoort.

© 2022 **Stadsring51**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden gereproduceerd door middel van druk, fotokopie of op enig andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening	5
Ontwikkeling van schulden, geldzorgen en betalingsproblemen in Amersfoort	8
Kenmerken van hulpvragers met schulden of geldzorgen	20
Resultaten van de schuldhulpverlening en -preventie door Stadsring51	24
Eindnoten	38



Inleiding

Voor u ligt de Schuldenmonitor waarin Stadsring51 iedere twee jaar inzicht geeft in de ontwikkelingen van de schuldenproblematiek in Amersfoort. Om de lokale resultaten in perspectief te kunnen plaatsen wordt ook aandacht besteed aan de belangrijkste landelijke ontwikkelingen en kengetallen.

Daarmee biedt deze monitor een belangrijke bron van informatie over de situatie en de effecten van het armoedebeleid in de gemeente Amersfoort in de afgelopen twee jaar en vinden we er bouwstenen in voor het toekomstige beleid.

Stond de Monitor 2018-2019 nog in het teken van economisch herstel en het feit dat lang niet alle groepen in de Nederlandse samenleving daarvan profiteren, in deze schuldenmonitor staan we nadrukkelijk stil bij de effecten van de coronacrisis.

In het eerste kwartaal van 2020 werden Stadsring51 en haar klanten geconfronteerd met de gevolgen van corona. Hoewel na een korte pauze in de fysieke dienstverlening de deuren van Stadsring51 en Geldloket weer voor mensen met financiële problemen opengingen, was er een duidelijk effect op het aantal mensen dat zich bij ons heeft gemeld. De angst voor besmetting en de extra stress die de coronamaatregelen met zich meebrachten, vormden te vaak een belemmering voor mensen om hulp te zoeken. Van onze ambitie om



meer mensen te helpen, geformuleerd in de voorgaande monitor, is hierdoor onvoldoende terechtgekomen.

Toch zijn er ook positieve zaken te melden. Het aanbieden van saneringskredieten waar we eind 2019 mee zijn gestart heeft een grote vlucht genomen. Naast een duidelijk effect op het succes van het realiseren van schuldregelingen, zijn klanten erg blij met deze interventie en is er ook sprake van efficiëntere inzet van capaciteit.

De eerste resultaten van de intensivering van de aanpak vroegsignalering geven duidelijk aan dat we in staat zijn mensen met financiële problemen eerder op te sporen en hen een aanbod voor ondersteuning te doen. Landelijk blijkt dat de betaalbaarheid van de vaste lasten voor steeds meer mensen een

probleem is. De vrees dat de afbouw van de coronasteunmaatregelen toch meer mensen in de financiële problemen gaat brengen als gevolg van het verlies van werk, maakt samen met de vaste lasten-problematiek de inzet op vroegsignalering nog belangrijker. Om dat succesvol te kunnen doen hebben we onze partners in de stad hard nodig. De goede samenwerkingsrelaties die we in het sociale domein hebben, geven mij vertrouwen dat we de komende jaren meer mensen vroegtijdig gaan bereiken.

Dick van Maanen,

directeur Stadsring51

Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening

Om de cijfers in deze Schuldenmonitor goed te kunnen duiden is het van belang om eerst stil te staan bij de verschillende landelijke en lokale ontwikkelingen die van invloed zijn geweest op de uitvoering van de schuldhulpverlening in Amersfoort. De volgende ontwikkelingen worden in deze paragraaf toegelicht:

Landelijk:

- Coronacrisis: mensen met schulden raken uit beeld
- Vroegsignalering: mensen met risicovolle betalingsachterstanden krijgen eerder hulp

Lokaal:

- Nieuwe vormen van budgetbeheer als alternatief voor schuldenbewind
- Jongeren verdienen een aanpak op maat

Landelijke ontwikkelingen

Coronacrisis: mensen met schulden raken uit beeld

De NVVK startte samen met Divosa sinds het begin van de coronacrisis in maart 2020 de Monitor Schuldhulpverlening in coronatijd. Uit deze monitor blijkt een causaal verband tussen de besmettingsgolven, lockdowns en bijbehorende steunmaatregelen en de afname van de hulpvraag van mensen met schulden. De monitor geeft aan

dat als gevolg van de coronacrisis minder mensen met schulden om hulp vragen bij de schuldhulpverlening. In 2020 is het aantal aanmeldingen landelijk met ongeveer 10% gedaald ten opzichte van 2019ⁱ.

De massieve steunmaatregelen voorkwamen dat ondernemers in financiële problemen raakten. Hierdoor zijn massale ontslagen uitgebleven en konden ook veel ZZP'ers doorgaan met hun werkzaamheden. De maatregelen hebben enerzijds dus een verzachtend effect gehad op de ontwikkeling van de hulpvraag. Anderzijds vertroebelen zij ook onze blik op mensen met risicovolle schulden. Hierdoor weten we niet goed wat ons in de toekomst te wachten staat. Op korte termijn zien schuldhulpverleners dat vooral flexwerkers, ZZP'ers en jongeren de kwetsbaarste doelgroepen zijnⁱⁱ.

Er is kortom geen reden om aan te nemen dat het aantal mensen in Nederland met problematische schulden afneemt. Dat blijkt ook uit het feit dat:

- het aantal huishoudens met problematische schulden of betalingsachterstanden gelijk is geblevenⁱⁱⁱ,
- ZZP'ers en flexwerkers in 2020 vaker problematische schulden hebben^{iv},
- het aantal mensen met een WW-uitkering langer dan 1 jaar niet afneemt, ondanks het feit dat het aantal openstaande vacatures momenteel op

recordhoogte staat^v. Ook het aantal mensen dat na de WW in de bijstand instroomt nam toe. Deze stijging is het sterkst onder jonge mensen^{vi}. Zij lopen een groot risico op problematische schulden.

Vroegsignalering: mensen met risicovolle betalingsachterstanden krijgen eerder hulp

Op 1 januari 2021 wijzigde de Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Verhuurders van woningen, energieleveranciers, drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars moeten sindsdien betalingsachterstanden van hun klanten melden bij de gemeente. Gemeenten moeten op hun beurt al deze meldingen opvolgen en actief proberen in contact te komen met deze inwoners. De wetwijziging zorgt ervoor dat meer mensen met beginnende betalingsproblemen snel bij de gemeente in beeld komen. Sinds 1 januari 2021 hebben 139 gemeenten die meedoen met de monitor Vroegsignalering Schulden van Divosa 256 duizend signalen ontvangen van betalingsachterstanden in de vaste lasten. Deze 139 gemeenten vertegenwoordigen 58% van de Nederlandse bevolking. Bij 17%, ongeveer 44.000, van deze meldingen is contact met de inwoner tot stand gekomen. Van deze bereikte inwoners heeft 21%, ruim 9.000, de aangeboden hulp geaccepteerd.^{vii} Dat zijn 9.000 mensen die



zonder vroegsignalering niet in beeld waren gekomen en geen hulp hadden gekregen. Uit ervaring weten we dat de kans groot is dat een groot deel van hen in een later stadium problematische schulden zou hebben ontwikkeld. Dat zijn schulden die niet in een periode van 36 maanden uit het eigen inkomen kunnen worden afgelost.

Lokale ontwikkelingen

Nieuwe vormen van budget-beheer als alternatief voor beschermingsbewind

In de Schuldenmonitor 2018-2019 zagen we een forse stijging van het aantal mensen dat onder bewind werd gesteld vanwege problematische schulden. We trokken daaruit de conclusie dat er in Amersfoort te weinig alternatieven beschikbaar zijn om de schulden van een grote groep mensen op te lossen zonder deze verregaande hulp. Vanuit het streven dat we mensen zoveel mogelijk eigen regie willen geven op hun financiën hebben we de afgelopen jaren alternatieve vormen van budgetbeheer ontwikkeld. Mensen kunnen in Amersfoort budgetbeheer krijgen zolang zij binnen een termijn van ongeveer vier jaar in staat zijn hun eigen inkomen weer te gaan beheren. Het budgetbeheer richt zich in de tussentijd op het ontzorgen van de hulpvrager zodat deze zonder stress kan gaan werken aan de oorzaken van

de financiële problemen. Het zelf weer zoveel mogelijk in beheer nemen van de eigen financiën gebeurt niet van de ene op de andere dag. Het budgetbeheer wordt stapsgewijs afgebouwd, waarbij de hulpvrager ook coaching kan ontvangen. Het budgetbeheer in Amersfoort is daarmee gericht op duurzame uitstroom en draagt zo bij aan zowel het voorkómen als oplossen van schulden.

Jongeren verdienen een aanpak op maat

Tussen 2015 en 2020 is het aantal jongeren met schulden met 50% toegenomen, zo blijkt uit cijfers van het BKR. Deze ontwikkeling is zorgelijk. Problematische schulden kunnen grote gevolgen hebben voor de toekomst van jongeren. Schulden belemmeren jongeren in hun ontwikkeling. Schulden leveren stress op en jongeren kunnen daardoor op veel levensgebieden niet de keuzes maken die ze willen maken. Ook hebben ze door de schulden een slechte uitgangspositie bij het vinden van een goede eigen plek in de samenleving.

Jongeren zijn financieel kwetsbaar. Ze hebben vaak nog weinig vermogen opgebouwd op het moment dat zij volwassen worden en financiële verantwoordelijkheid gaan dragen. Daarbij komt dat jongeren in hun levensfase veel life-events meemaken die de financiën onder druk zetten.

De coronacrisis heeft de inkomenspositie van jongeren verder onder druk gezet. Uit cijfers van het UWV^{viii} blijkt dat er in 2020 twee keer zoveel mensen onder de 35 jaar zijn doorgestroomd vanuit de WW naar de bijstand dan in 2019. De stijging komt door een toename van jongeren in de WW aan het begin van 2020^{ix}. Ondanks de steunmaatregelen zijn veel jongeren toch hun werk kwijtgeraakt. Door een kort arbeidsverleden hebben zij vervolgens ook maar een beperkte periode recht op WW. Jongeren werken relatief vaak in sectoren die door de crisis het hardst geraakt zijn, zoals de horeca. Daardoor is het moeilijker voor hen om weer aan het werk te komen.

De toegang tot de schuldhulpverlening en het succesvol doorlopen van een regulier schuldsaneringstraject blijkt voor jongeren moeilijk: aflossen is lastig gezien een vaak onstabiel inkomen en daarnaast haken jongeren af door het lange traject van de schuldhulpverlening. Dat blijkt ook uit het feit dat, ondanks dat het aantal jongeren met schulden in de afgelopen 5 jaar met 50% is toegenomen, in diezelfde periode het aantal jongeren dat zich bij de schuldhulpverlening meldde slechts met een kwart is gestegen^x. In Amersfoort wordt er daarom in de aankomende periode geïnvesteerd in een aanpak voor jongeren met problematische schulden die rekening houdt met de specifieke problemen en behoeften van deze kwetsbare doelgroep.



Ontwikkeling van schulden en betalingsproblemen in Amersfoort

Ontwikkeling hulpvraag

Tussen 2018 en 2019 was het aantal aanmeldingen voor curatieve schuldhulpverlening stabiel. In 2020 en 2021 is het aantal hulpvragen gedaald (zie **Grafiek 1** en **Tabel 1**). De daling van het aantal hulpvragen wordt grotendeels veroorzaakt door een afname van het aantal mensen dat vraagt om kort advies (-36% tussen 2018 en 2021). In de Schuldenmonitor 2019 verklaarden we deze afname al door te wijzen op het functioneren van de (toen nieuwe) Sociale Basisinfrastructuur en de verschuiving naar het Geldloket. Het aantal mensen dat zich bij de schuldhulpverlening meldt voor een oplossing voor de schulden is tussen 2018 en 2021 met 7% afgenomen. Deze beperkte daling is zeer vermoedelijk veroorzaakt door de coronacrisis, zoals we in het eerste hoofdstuk hebben beschreven.

In het Geldloket krijgen mensen met geldzorgen onafhankelijk advies over hun geldzaken om te voorkomen dat zij problematische schulden krijgen. De eerste jaren is het aantal contacten in het Geldloket fors gegroeid, van 365 in 2014 naar 1019 in 2018. Tussen 2018 en 2020 is het aantal contacten stabiel gebleven. In 2021 verwachten we een beperkte stijging, deels veroorzaakt door meer contacten met ondernemers als gevolg van de coronacrisis.

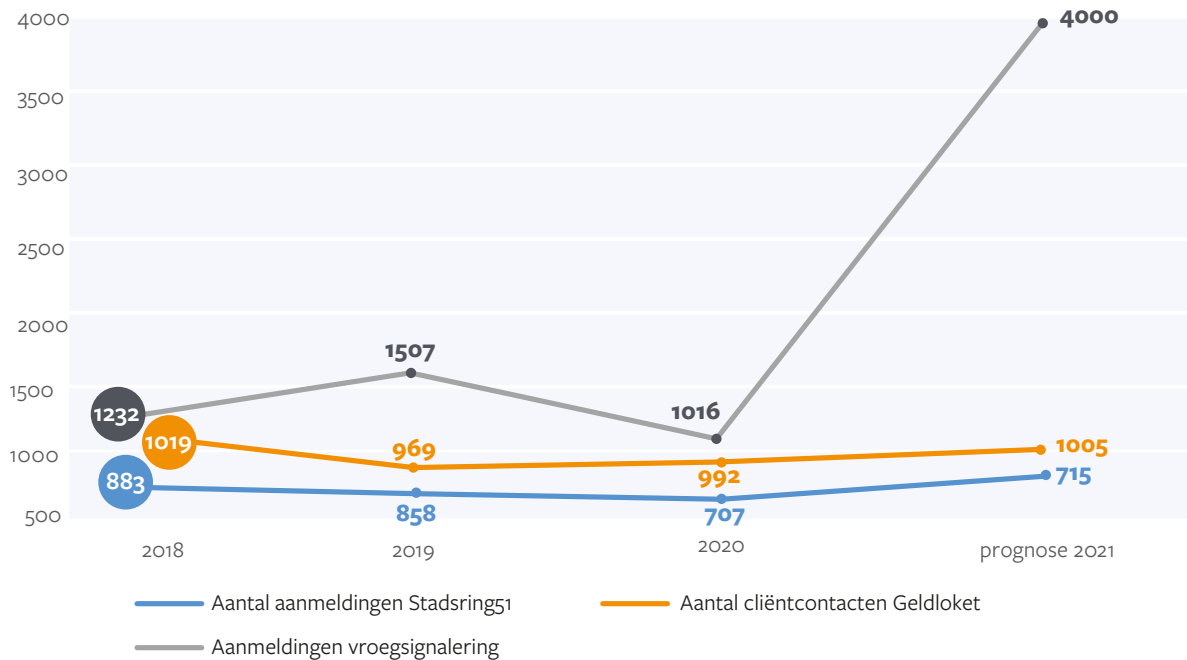
Naast curatieve schuldhulpverlening en de preventieve activiteiten van het Geldloket voert Stadsring51 ook al jaren de vroegsignaleringstaak voor de gemeente uit. Tussen 2018 en 2021 is het aantal aanmeldingen vanuit de vroegsignalering bijna verdrievoudigd. We zien vooral in 2021 een forse toename van het aantal meldingen als gevolg van de wijzigingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Binnen de 'vroegsignalering' melden verhuurders, leveranciers van gas, water en elektra en zorgverzekeraars hun klanten met een beginnende betalingsachterstand bij ons aan. Vervolgens wordt geprobeerd contact te krijgen met degene die is aangemeld. Wanneer contact tot stand komt, proberen we een oplossing te vinden voor de betalingsachterstand en wordt advies gegeven over hoe betalingsproblemen in de toekomst te voorkomen.

Hoewel het aantal aanmeldingen voor curatieve schuldhulpverlening is gedaald en voor preventieve schuldhulpverlening de afgelopen jaren stabiel is gebleven, is er geen reden tot tevredenheid. Wij hebben geen redenen om aan te nemen dat Amersfoort een uitzondering vormt op het landelijke beeld: dat slechts een deel van de mensen met problematische schulden wordt bereikt. Door de coronacrisis is het Stadsring51 en haar partners in de stad onvoldoende gelukt om hierin verandering te brengen. Ook wat dat

betreft vormt Amersfoort geen uitzondering op de landelijke ontwikkelingen.

De ambitie van Stadsring51 is om mensen met schulden zodanig te bereiken dat ze tijdens de dienstverlening niet uitvallen en na afloop weer zelf verder kunnen en niet terugvallen in schuldenproblematiek. De recidive is tussen 2018 en 2020 stabiel gebleven. Het aantal mensen dat gedurende een traject schuldhulpverlening uitvalt, is gestegen naar 11% in 2020. Dit was 8% in 2018. We vermoeden dat de lockdowns ertoe leidden dat mensen afhaakten, doordat we noodgedwongen een gedeelte van ons werk op afstand moesten doen. Ook het feit dat de crisis voor mensen ook andere problemen met zich meebracht, is hierop mogelijk van invloed geweest.

Grafiek 1 Ontwikkeling hulpvraag 2018-2021*.



* Alle data over 2021 in deze schuldenmonitor betreft cijfers van 1 januari tot 1 december 2021. Het gaat dus om een prognose.

Schulden, geldzorgen en betalingsproblematiek per wijk

Inwoners van de wijk Kruiskamp-Koppel-Binnenstad doen het vaakst een beroep op curatieve schuldhulp van Stadsring51. Zij vragen vaker om schuldhulpverlening dan op basis van de bevolkingssamenstelling verwacht mag worden. Dat laatste geldt ook voor inwoners van Schothorst-Zielhorst, het Soesterkwartier en Liendert-Rustenburg (zie **Grafiek 2**).

Schulden lijken daarmee vooral veel voor te komen in de wat oudere wijken van Amersfoort.

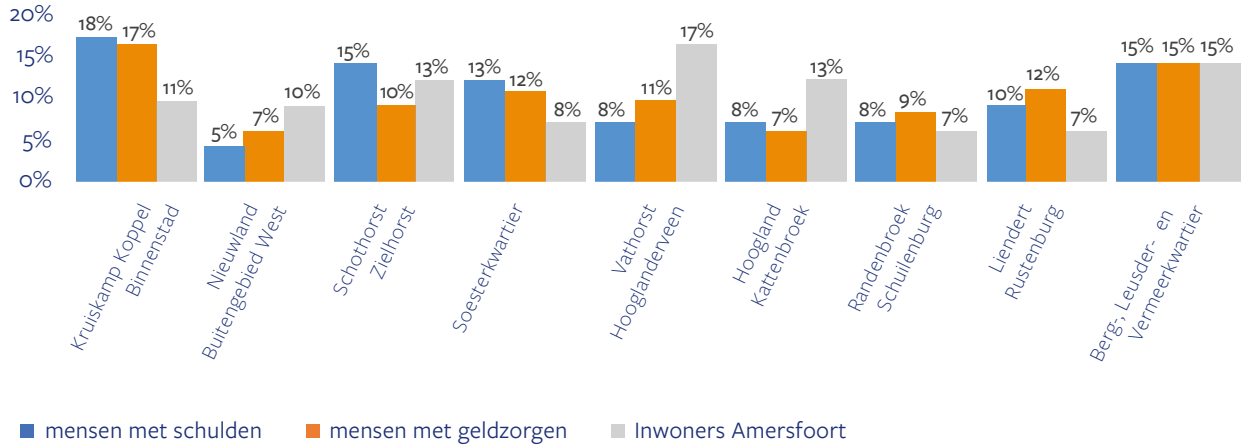
Bij de mensen die contact zoeken met het Geldloket zien we ook dat inwoners uit bovengenoemde wijken oververtegenwoordigd zijn, met uitzondering van Schothorst-Zielhorst. Echter is die oververtegenwoordiging minder groot. Ook zien we dat de inwoners uit andere wijken een groter aandeel innemen. Omdat de dienstverlening van het Geldloket breed is opgezet en de focus ligt op financiële vraagstukken zijn de hulpvragers niet zozeer geconcentreerd in bepaalde wijken maar verspreid over de hele stad (zie **Grafiek 2**).

De meeste meldingen van betalingsachterstanden bij huishoudens komen uit de wijken Kruiskamp-Koppel-Binnenstad en het Soesterkwartier. Ook uit Vathorst komen veel meldingen maar

dat aandeel is nog altijd lager dan het aandeel huishoudens dat in deze wijk woont. Het aantal huishoudens uit Berg-, Leusder- en Vermeerkwartier waarover een melding van een betalingsachterstand wordt ontvangen is lager dan het aantal mensen uit die wijk dat zich bij schuldhulpverlening of het Geldloket meldt. Vermoedelijk komt dit doordat in deze wijk een aantal organisaties begeleide woonvormen aanbieden. Door het beschermd wonen wordt het ontstaan van achterstanden in de vaste lasten vaak voorkómen, terwijl tegelijkertijd bestaande problematische schulden of geldzorgen niet zomaar opgelost zijn (zie **Grafiek 3**).

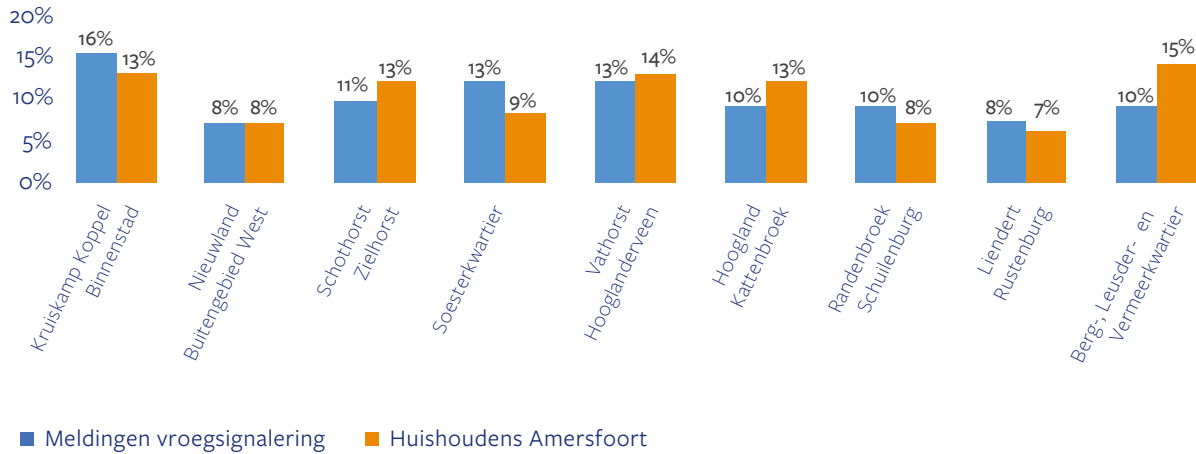
Grafiek 2

Percentage hulpvragers met schulden en met geldzorgen, per wijk en afgezet tegen het aandeel inwoners per wijk in 2020.



Grafiek 3

Percentage meldingen vroegsignalering per wijk, afgezet tegen het aandeel huishoudens per wijk in 2020.



Wijze van instroom in de schuldhulpverlening en bij het Geldloket

In 2020 kwam iets minder dan de helft van de mensen met schulden op eigen initiatief naar Stadsring51. Dat betreft een lichte daling ten opzichte van 2018. 52% van de mensen met schulden is verwezen door een ketenpartner. Voor 2021 verwachten we eenzelfde beeld als in 2020. Uit **Tabel 1** blijkt dat bewindvoerders de belangrijkste verwijzers in 2020 zijn: 37% van de mensen met schulden die verwezen zijn, is doorverwezen door een organisatie uit deze sector. Organisaties actief in de GGZ, de verslavingszorg en de gespecialiseerde begeleiding zijn goed voor 20% van de verwijzingen naar Stadsring51. Het ontstaan van schulden kan veroorzaakt worden door een psychische of verstandelijke beperking. Tegelijkertijd zorgen schulden ervoor dat mensen minder goed functioneren, waardoor ook andere leefdomeinen onder druk komen te staan. Wat opvalt is dat slechts 10% van de verwijzingen vanuit de wijkteams komen terwijl we weten dat een groot deel van de problematiek van de klanten waarmee deze organisatie wordt geconfronteerd een financiële component heeft. Vermoedelijk heeft de coronacrisis invloed gehad op het aantal verwijzingen naar de schuldhulpverlening, doordat ook de wijkteams minder mensen zien en spreken.

Het aantal verwijzingen van bewindvoerders is ten opzichte van 2018 meer dan verdubbeld. De afgelopen jaren hebben we de samenwerking met bewindvoerders geïntensiveerd.

Bijzonder is ook dat de huisartsen ontbreken als belangrijke verwijzer. Om die reden worden op dit moment de contacten met deze verwijzers geïntensiveerd. Het wordt bovendien steeds duidelijker dat er een relatie is tussen schuldenproblematiek en gezondheidsklachten.

Het Geldloket werkt steeds meer vindplaatsgericht. Dat houdt in dat zij afspraken maakt met organisaties waar mensen met geldzorgen komen: over voorlichting, deskundigheidsbevordering en warme doorverwijzing. Met verschillende partners zijn afspraken gemaakt over het aanmelden van mensen met geldzorgen:

- het UWV verwijst mensen waarvan de WW binnenkort afloopt door naar het Geldloket (sinds 2013/2014)
- de afdeling Werk, Inkomen en Zorg van de gemeente Amersfoort verwijst mensen met een bijstandsuitkering naar het Geldloket als zij vragen hebben over rondkomen (sinds 2017)
- de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) van de GGD deelt (met toestemming) gegevens van ouders met kinderen van 0 tot 18 jaar met het Geldloket. Het gaat om ouders die moeite hebben met rondkomen of geen geld

hebben om hun kinderen mee te laten doen bijvoorbeeld aan buitenschoolse activiteiten. (sinds 2014)

- huisartsen uit Amersfoort-Zuid delen (met toestemming) gegevens van patiënten die door armoede en geldzorgen gezondheidsproblemen niet goed kunnen oplossen (sinds 2020)

In 2020 kwam ongeveer een kwart van de hulpvragers via een van deze vindplaatsen bij het Geldloket. De Jeugdgezondheidszorg is in 2020 de grootste vindplaats geweest. In 2021 is de prognose dat de afdeling Werk, Inkomen en Zorg van de gemeente de belangrijkste vindplaats zal zijn. In 2021 zijn bestaande afspraken geïntensiveerd en met bijvoorbeeld het WerkgeverServicePunt Regio Amersfoort nieuwe afspraken gemaakt. Ook zien we een toename van ondernemers die via deze vindplaats bij het Geldloket komen. Deze ontwikkeling zal niet losstaan van de coronacrisis. Tot slot verwachten we in 2021 dat het aantal mensen dat via een vindplaats een afspraak maakt, groeit naar 35%.

Tabel 1**Verwijzingen naar schuldhulpverlening van Stadsring51 in 2018 en 2020.**

	2018	2020
Bewindvoerders	15 %	37 %
GGZ/verslavingszorg/gespecialiseerde begeleiding	30 %	20 %
Werk, Inkomen en Zorg/UWV	18 %	15 %
SBI	12 %	12 %
Wijkteam	16 %	10 %
Schuldeisers	4 %	4 %
Overig	5 %	2 %

Tabel 2**Verwijzingen van hulpvragers naar het Geldloket in 2018 en 2020.**

	2018	2020
JGZ	24 %	28 %
Wijkteam	37 %	23 %
UWV	9 %	19 %
WIZ	21 %	19 %
Indebuurt033	7 %	8 %
Huisarts	2 %	3 %



Signaalpartners vroegsignalering

Signaalpartners zijn vaste lasten aanbieders die signalen van betalingsachterstanden aan de gemeentelijke schuldhelpverlening doorgeven. In Amersfoort zijn met de meeste organisaties convenanten gesloten en afspraken gemaakt. De gewijzigde Wgs vormt de basis van deze afspraken. Onder vaste lasten aanbieders verstaan we woningcorporaties, particuliere verhuurders, het waterbedrijf, energieleveranciers en zorgverzekeraars. De betalingsachterstanden die gemeld worden, zijn over het algemeen te classificeren als beginnende achterstand. Het gaat dan om enkele maanden betalingsachterstand en er is meestal nog geen sprake van een incasso- of deurwaarderstraject.

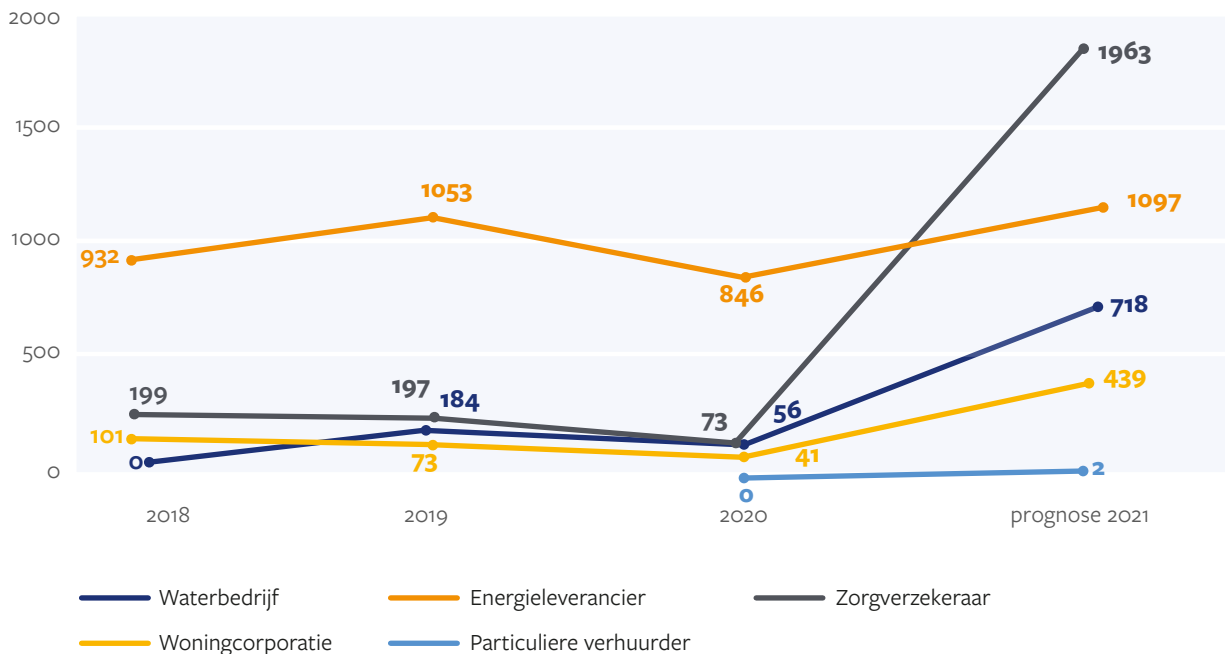
Grafiek 4 laat vanaf 1 januari 2021 – datum waarop de wijzigingen in de Wgs ingingen – een enorme groei zien van het aantal gemelde betalingsachterstanden. De verwachting voor heel 2021 ligt nu op ruim 4.000 meldingen. Deze stijging doet zich voor bij alle signaalpartners, met uitzondering van de energieleveranciers. Die laatste groep meldt alle betalingsachterstanden al langer op grond van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas.

Onderwerp hulpvraag Geldloket

De mensen die om hulp vragen bij het Geldloket doen dat om uiteenlopende redenen. In 2020 gingen de meeste vragen (ruim 40%) over inkomen, sociale voorzieningen en uitkeringen (zie **Tabel 3**). Er komen nauwelijks particulieren met vragen over schulden. Ondernemers die vragen hebben over schulden komen wel bij het Geldloket. Het aantal ondernemers met vragen over financiële problematiek in relatie tot de onderneming is tussen 2019 en 2021 verdubbeld. Deze vragen gaan vaak over ondernemersregelingen, grip houden op de inkomsten en uitgaven, stoppen met de onderneming of juist starten als ondernemer. Zoals eerder aangeven zien wij een verband met de coronacrisis en de onzekere periode waarin veel ondernemers zich bevinden.

Grafiek 4

Aantal meldingen signaalpartners vroegsignalering, 2018 – 2021*.



Tabel 3

Onderwerp hulpvragen Geldloket 2018-2021.

	2018	2019	2020	2021*
Schulden particulier	3 %	0 %	1 %	1 %
Schulden onderneming	10 %	10 %	8 %	9 %
Inkomen/sociale voorzieningen/uitkeringen	29 %	44 %	43 %	50 %
Life events	25 %	23 %	12 %	9 %
Rondkomen, besparen en sparen	29 %	16 %	16 %	16 %
Onderneming	4 %	5 %	11 %	10 %
Overige	0 %	1 %	1 %	1 %
Geldzorgen i.v.m. coronamaatregelen			8 %	4 %



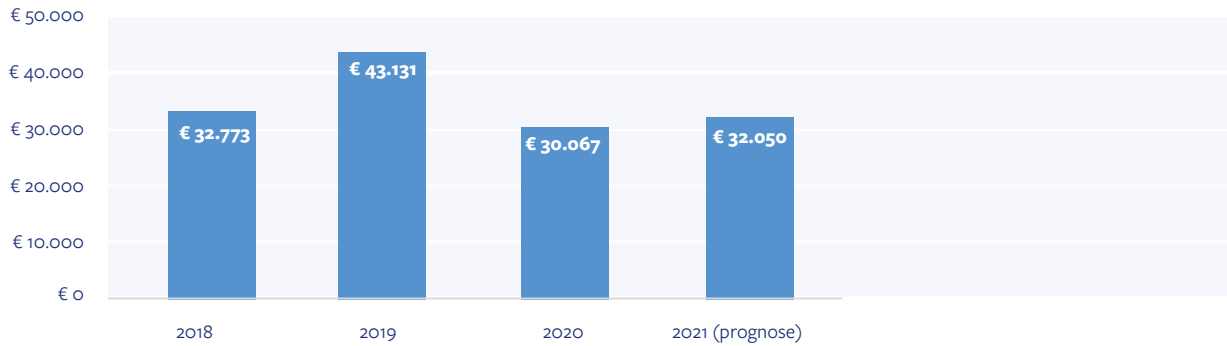
Samenstelling schuldenlast

Grafiek 5 laat zien dat de gemiddelde schuldenlast waar mensen zich mee melden bij de schuldhulpverlening stabiel is gebleven. In 2020 hadden mensen in Amersfoort die om hulp bij schulden vroegen een gemiddelde schuld van € 30.067. Dat bedrag ligt aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde van € 41.985. Op basis van de cijfers tot 1 december verwachten wij dat dit beeld in 2021 ongewijzigd blijft.

Tabel 4 geeft de gemiddelde schuld per crediteur weer. De schulden bij banken, bedrijfsschulden en overheden (terugvorderingen van uitkeringen of tegemoetkomingen) zijn vaak het hoogst. Overheden hebben bijzondere bevoegdheden om hun vorderingen te innen. Zo kunnen zij zonder tussenkomst van de rechter een dwangbevel uitvaardigen om beslag te leggen, middels een overheidsvordering een bedrag van de bankrekening afschrijven en toeslagen of uitkeringen die mensen ontvangen verrekenen met openstaande terugvorderingen. Deze bijzondere bevoegdheden bemoeilijken een schuldhulpverleningsproces behoorlijk. Wanneer een of meerdere overheidsschuldeisers deze bevoegdheden gebruiken, komt de financiële stabiliteit van iemand met schulden ernstig onder druk te staan. Dit heeft zijn weerslag op het persoonlijk functioneren, waardoor een duurzame oplossing minder snel kan worden bereikt. Mede naar aanleiding van de Kinderopvangtoeslagaffaire zet de Rijksoverheid op dit moment stappen om een einde te maken aan de voorrangspositie van overheidsschuldeisers.

Grafiek 5

Ontwikkeling gemiddeld schuldbedrag, 2018-2021*.



Tabel 4

Gemiddelde vorderingsbedragen van hulpvragers bij crediteuren in 2020.

Bedrijfsschulden	€ 10.139
Banken	€ 9.027
Terugvorderingen uitkeringen/tegenmoetkomingen/voorzieningen	€ 4.964
Studieschulden	€ 3.611
Privé schulden	€ 3.332
Belastingen	€ 3.068
Postorder	€ 2.954
Woonlasten	€ 2.655
Boetes	€ 1.720
Overig	€ 1.636
Zorgkosten	€ 1.020
Energieschulden	€ 930
Telefoon/TV/internet	€ 848
Water	€ 251



Schulden en betalingsproblematiek in de basis vaste lasten

Van de mensen die zich in Amersfoort bij de schuldhulpverlening melden, heeft driekwart betalingsachterstanden in de 'basis vaste lasten'. Met basis vaste lasten bedoelen we: zorgverzekering, energie, water en woonlasten. In 2020 had 61% van mensen die om hulp vroegen een schuld bij de zorgverzekeraar, een derde deel bij de energiemaatschappij en een kwart had een huur- of betalingsachterstand op de hypotheek (zie **Tabel 5**).

De gemiddelde schuld van de hulpvragers onder deze schuldeisers ligt bijna drie keer zo hoog als het gemiddelde bedrag van de meldingen van betalingsachterstanden vanuit de vroegsignalering (zie **Grafiek 6**).

In de Schuldenmonitor van 2019 deden we een oproep om de aanpak vroegsignalering verder door te ontwikkelen om het aandeel crediteuren in de vaste lasten te laten dalen. In de doorontwikkelde aanpak sinds 1 januari 2021 combineren we signalen van vaste lasten aanbieders en stemmen we interventies af op de ernst van de situatie. Hoewel we deze aanpak nu bijna een jaar uitvoeren is het nog te vroeg om iets te zeggen over de effecten op de samenstelling van de schuldenlast van de mensen die zich bij Stadsring51 melden voor

schuldhulp. Gemeenten die al langer bezig zijn met deze aanpak melden dat het gemiddeld genomen twee jaar duurt voordat er een afname te zien is van het aantal mensen met problematische schulden in de vaste lasten. De cijfers uit **Grafiek 6** bieden perspectief op mogelijkheden voor het voorkómen van problematische schulden.

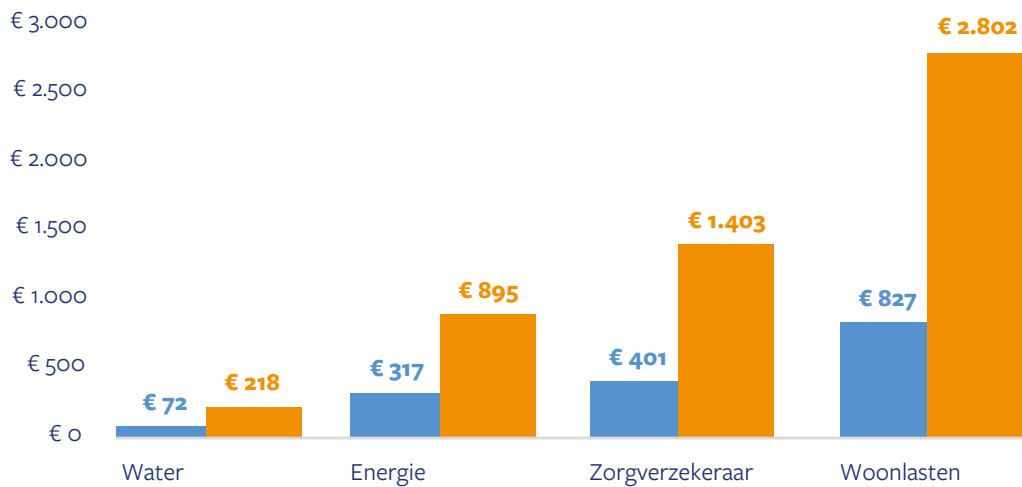
Tabel 5

Verdeling schulden basis vaste lasten, 2019-2021.

	2019	2020	2021*
Zorgverzekering	60 %	61 %	61 %
Energie	33 %	32 %	30 %
Woonlasten	24 %	25 %	26 %
Water	5 %	6 %	7 %

Grafiek 6

Gemiddelde hoogte betalingsachterstanden en schulden in basis vaste lasten in 2021*.



Kenmerken van hulpvragers met schulden of geldzorgen

In dit hoofdstuk gaan we in op de kenmerken van mensen met schulden die zich melden bij Stadsring51 en mensen met geldzorgen die een afspraak maken in het Geldloket. De meldingen vanuit de vroegsignalering kunnen niet in deze analyse worden meegenomen, omdat signaalpartners over het algemeen alleen contactgegevens doorgeven.

Leeftijd van hulpvragers met schulden of geldzorgen

Van de mensen die zich bij Stadsring51 melden met schulden is de grootste groep tussen de 25 en 45 jaar oud. Op de tweede plaats komt de groep met een leeftijd tussen 45 en 65 jaar. Het gezamenlijk aandeel van deze leeftijdsgroep neemt ten opzichte van 2018 wel licht af, met 5%. Het aantal jonge hulpvragers, tot en met 24 jaar, dat een beroep doet op de Amersfoortse schuldhulpverlening is tussen 2018 en 2020 met 5% gegroeid (zie **Tabel 6**). Zij vertegenwoordigen in 2020 17% van de totale groep. Concreet doen zij meer dan twee keer vaker een beroep op de schuldhulpverlening dan op basis van hun aandeel in de bevolkingssamenstelling verwacht mag worden. Deze cijfers benadrukken de noodzaak om voor jongeren effectieve schuldhulpverlening en schuldpreventie te ontwikkelen die past bij hun behoeften, mogelijkheden en belemmeringen.

Ook bij het Geldloket zijn de meeste hulpvragers tussen 25 en 65 jaar oud. In tegenstelling tot wat we zien bij de schuldhulpverlening neemt hun aandeel de laatste jaren juist toe met 7%. Jonge mensen doen minder vaak een beroep op de dienstverlening van het Geldloket dan op de schuldhulpverlening.

Mensen van 65 jaar en ouder worden bij zowel de schuldhulpverlening als het Geldloket weinig gezien.

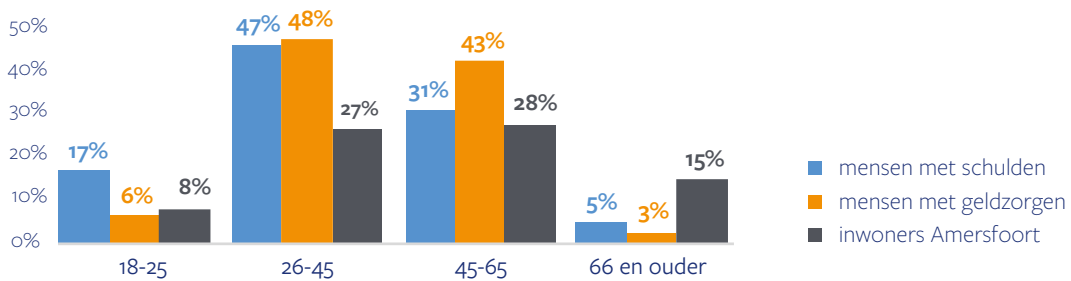
Tabel 6

Leeftijd van mensen met schulden, 2018-2021.

	2018	2019	2020	2021*
18-25	12 %	12 %	17 %	19 %
26-45	49 %	51 %	47 %	45 %
45-65	35 %	34 %	31 %	32 %
66 en ouder	4 %	4 %	5 %	4 %

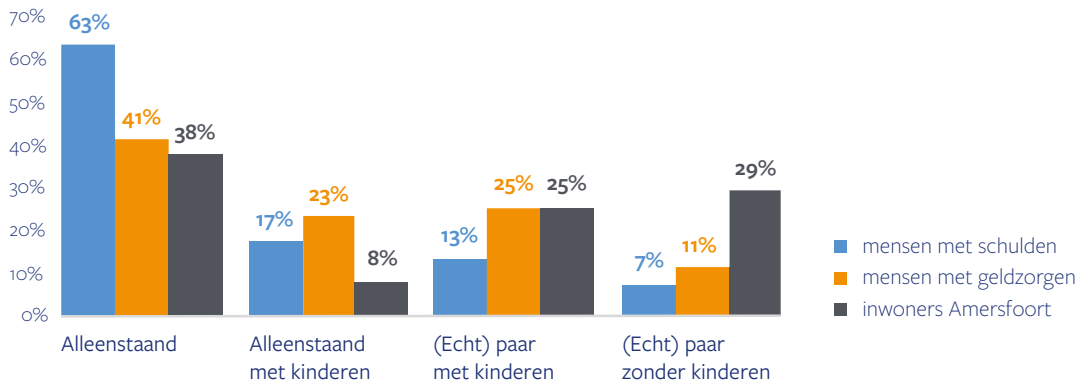
Grafiek 7

Leeftijd van mensen met schulden of geldzorgen in 2020.



Grafiek 8

Leefsituatie van mensen met schulden of geldzorgen afgezet tegen het aantal inwoners in 2020.



Inkomensituatie van hulpvragers met schulden of geldzorgen

Uit **Tabel 7** blijkt dat een derde van de hulpvragers met schulden die een beroep doen op de hulpverlening van Stadsring51 een inkomen heeft uit werk. Een klein deel (12%) van deze groep komt rond van een inkomen uit een eigen onderneming. Bijna de helft van de hulpvragers met schulden die zich bij Stadsring51 melden heeft een inkomen uit een uitkering. De categorie overig is tussen 2018 en 2021 met ongeveer een derde gegroeid. Onder deze categorie vallen onder andere hulpvragers met inkomen uit studie-financiering (3,4 % in 2021), zonder inkomen of die afhankelijk zijn van het inkomen van een ander (5,3 % in 2021).

Ongeveer de helft van de mensen die zich bij het Geldloket melden met geldzorgen heeft een inkomen uit werk, blijkt uit **Tabel 8**. Van hen verdient bijna 40% het inkomen vanuit de eigen onderneming. Mensen met een inkomen uit onderneming doen dus relatief gezien veel vaker een beroep op de dienstverlening van het Geldloket dan op die van Stadsring51. Ook mensen met een inkomen uit de categorie overig maken een groter aandeel uit van de cliëntèle van het Geldloket dan die van Stadsring51. De helft van deze groep heeft geen inkomen.

Woningtype van hulpvragers met schulden

Uit **Grafiek 10** valt op te maken dat hulpvragers met schulden op het moment van aanmelden in ruim driekwart van de gevallen in een huurwoning wonen, meestal in de sociale sector (70%). Bijna een kwart van de hulpvragers met schulden heeft geen zelfstandige woonruimte. Zij wonen in bij familie, kennissen of vrienden (43%), huren een kamer (39%) of zijn dakloos (21%). Door krapte op de woningmarkt en de stijgende woonlasten dreigt zelfstandig wonen voor mensen met schulden onbetaalbaar te worden.

Tabel 7

Inkomen van mensen met schulden, 2018-2021.

	2018	2019	2020	2021*
Participatiewet	32 %	32 %	33 %	32 %
Werk	36 %	35 %	33 %	32 %
WIA	13 %	15 %	12 %	12 %
WW	5 %	3 %	4 %	4 %
AOW/Pensioen	4 %	5 %	5 %	4 %
Overig	10 %	10 %	13 %	16 %

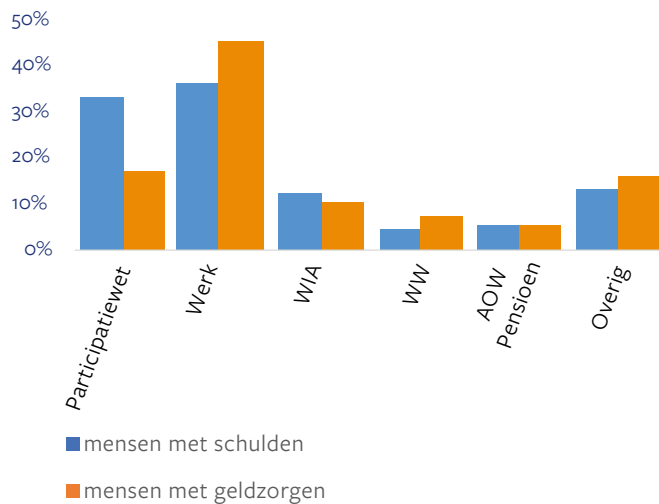
Tabel 8

Inkomen van mensen met geldzorgen, 2018-2021.

	2018	2019	2020	2021*

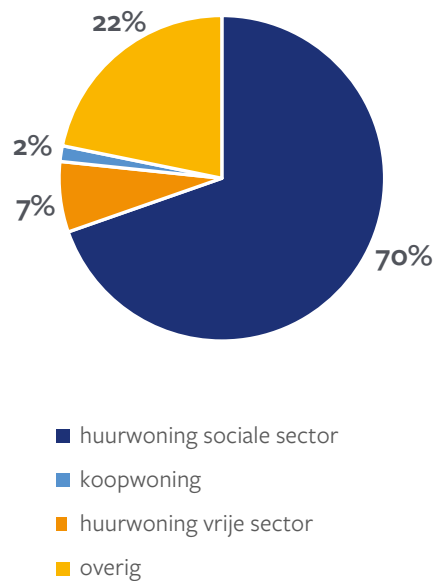
Grafiek 9

Inkomen van mensen met schulden of geldzorgen in 2020.



Grafiek 10

Woningtype van mensen met schulden in 2020.



Resultaten van schuldhulpverlening en -preventie door Stadsring51

Vanaf 2019 werkt Stadsring51 vanuit de kaders die in het beleidsplan 'Hulp die doorwerkt' zijn uitgewerkt. Dit plan bouwt voort op het fundament dat tussen 2012 en 2017 is gelegd, maar er zijn ook nieuwe bouwstenen toegevoegd. Daarmee anticiperen we op ontwikkelingen in de schuldhulp en in de samenleving en passen we nieuwe inzichten uit de wetenschap toe. Vanuit 'Hulp die doorwerkt' houdt Stadsring51 bij haar dienstverlening rekening met de effecten van aanhoudende schuldenstress op het functioneren van mensen. Andere uitgangspunten zijn een forse inzet op schuldpventie en vroegsignalering en het vergroten van de toegankelijkheid en effectiviteit van de schuldhulpverlening. Daarnaast gaat de aandacht uit naar de keuze voor de juiste interventie voor elke hulpvrager als het gaat om het gebruik van schuldhulpverlening en beschermingsbewind. Ook het inrichten van nazorg om zo duurzame uitstroom te realiseren en recidive te voorkomen is van belang.

Stress-sensitieve dienstverlening

De focus van de dienstverlening van Stadsring51 ligt op het 'zoveel mogelijk rekening houden met dat wat de cliënt kan'. De wetenschap dat langdurig leven met geldzorgen veel stress voor mensen met zich meebrengt, is daarbij het vertrekpunt. Aanhoudende geldstress draagt eraan bij dat mensen meer bij de dag gaan leven, in mindere mate de consequenties overzien van hun handelen, vaker zaken vergeten, meer moeite hebben met het reguleren van hun emoties en verlangens en zichzelf niet meer zien als degene die het verschil kan maken. Door in de begeleiding van cliënten meer rekening te houden met deze stress, is de cliënt beter in staat de noodzakelijk stappen te zetten naar een schuldenvrij bestaan.

Concretiseer het plan

- Welke mogelijkheden ziet u om met ons afspraken te maken?
- Wat zijn uw ideeën?
- Wat is een eerste stap die u kunt zetten?
- Hoe gaat u dat aanpakken?
- Wat is een goed moment om te starten?
- Wat zou u nog meer kunnen doen?
- Mag ik u vertellen hoe andere klanten dat aanpakken?
- Wanneer heeft u eerder iets dergelijks gedaan?
- Wie kan u op welke manier helpen?

Creëer twijfel over de status quo

- Reflecteer om contact te maken!
- Wat betekent deze situatie voor u? Wat is voor u belangrijk in deze situatie?
- Hoe kijkt u aan tegen het oplossen van de achterstand? Waar maakt u zich zorgen om?
- Welke risico's loopt u als u geen gebruik gaat maken van schuldhulpverlening?
- Wat weet u van de ondersteuning die Stadsring51 kan bieden?
- Hoe denkt u dat het verder gaat als de schulden verder oplopen?

Ondersteun de actie en anticipeer de tegenslag

- Wat is al gelukt? Wat is al gedaan? Bekrachtigt! ("Dat is u toch maar mooi gelukt!")
- Wat heeft u van ons nodig?
- Wat worden moeilijke momenten en wat is dan uw plan?
- Hoe kunt u valkuilen / tegenslagen voorkomen?
- Wat heeft u daarvan geleerd voor de komende tijd?
- Wat is een betere afspraak?
- Wat is uw plan B?

Laat de balans doorslaan naar actie en vergroot geloof in eigen kunnen

- Hoe belangrijk is het voor u om dit snel op te lossen?
 - Wat maakt dat het voor u niet onbelangrijk is?
- Wat zouden voor u redenen zijn om dit snel op te lossen?
- Wat maakt het nu belangrijk voor u?
- Wat zijn de nadelen van niet in actie komen?
- Wat vindt uw partner van deze situatie?
- Wat wilt u bereiken in deze situatie?
- Wat geeft u het vertrouwen dat het gaat lukken?
- Mag ik u iets vertellen over de risico's / mogelijkheden?
- Wat samen en bevestig de verandertaal



Autonomie

- Benadruk keuzevrijheid
- Bied keuzes aan (al dat niet binnen kaders)
- Geef invloed in de gespreksagenda / situatie
- Vermijd drang en dwang
- Leg de ratio achter de regels / kaders uit
- Vraag naar het perspectief van de ander

Betrokkenheid

- Toon interesse, waardering, compassie en respect
- Vermijd veroordeling en vooroordelen
- Reageer empathisch op de ander (reflecties)
- Herinner persoonlijke details
- Zoek voldoende vaak contact
- Bied ondersteuning
- Wees vriendelijk en betrouwbaar

Competentie

- Creëer heldere kaders, spelregels en verwachtingen
- Stel realistische doelen
- Creëer kansen op succes, sluit aan bij wat de ander kan
- Geef complimenten en benoem persoonlijke kracht
- Stel vragen over hoe mensen met lastige situaties omgaan
- Uit positieve verwachtingen
- Focus op hetgeen al is bereikt

Soorten reflectie

- Papegaaien (herhaal belangrijke woorden)
- Eenvoudig (in andere woorden): '(dus) u wilt er alles aan doen'
- Gevoel: '(dus) daar wordt u blij van, daar bent u trots op, dat vindt u moeilijk, dat valt u tegen'
- Versterkend (overdrijven): '(dus) we kunnen wel stoppen, het kan u niets schelen, u heeft de moed opgegeven'
- Afzakkend '(dus) dat irriteert u' (bij boze klant)
- Sturend: '(dus) u wilt graag een oplossing'
- Tweezijdig: 'Eerzijds is het lastig, anderzijds ziet u ook wel.'

Afbeelding 1

Stress-sensitieve schuldhulpverlening in kaart gebracht.



Het belang van schuldpreventie en vroegsignalering

Ook in de schuldhulpverlening geldt: voorkomen is beter dan genezen. Vroegsignalering en schuldpreventie zijn steeds belangrijkere onderdelen geworden binnen de dienstverlening van Stadsring51. Hoe eerder we mensen met geldzorgen of risicovolle betalingsachterstanden bereiken en helpen, hoe korter de periode waarin geldstress een rol speelt. Dit gegeven komt de effectiviteit van de begeleiding van mensen met financiële problemen, zoals betalingsachterstanden, ten goede. Zij hebben niet, of minder lang, te maken met geldstress. Hierdoor zijn de gevolgen van aanhoudende stress minder aan de orde. Effectieve vroegsignalering draagt eraan bij dat schuldhulpverlening in een kortere tijd, met minder inspanning van zowel de schuldhulpverlener als degene met betalingsachterstanden, vaker leidt tot een duurzame oplossing van de financiële problemen. Bovendien hebben armoede en schulden een negatieve invloed op de gezondheid in de breedste zin van het woord. Mensen met schulden hebben vaker te maken met chronische stress, een ongezonde leefstijl, een chronische ziekte als diabetes of hart- en vaatziekten, psychosociale problemen, opvoed- of relatieproblemen, roken vaker, bewegen minder en participeren minder. En juist door de stress van de

schuldenproblematiek zijn zij minder goed in staat deze problemen aan te pakken. Zij lopen groot risico dat de problemen elkaar versterken waardoor een vicieuze cirkel ontstaat die nauwelijks te doorbreken is. Schuldpreventie en vroegsignalering kunnen voorkomen dat mensen in een dergelijke situatie terechtkomen. Vroegsignalering biedt de gemeente kansen om mensen niet alleen hulp aan te bieden voor hun schulden, maar ook voor alle problemen die daarmee samenhangen.

De afgelopen twee jaar is hard gewerkt aan een nieuwe aanpak voor de schuldpreventie en de vroegsignalering in Amersfoort. De vernieuwde Wgs heeft hieraan ook een solide juridische basis toegevoegd. Het Geldloket werkt steeds meer vindplaatsgericht en in de vroegsignalering wordt gewerkt met een systeem waarin signalen van verschillende vaste lasten aanbieders aan elkaar gekoppeld worden. Hierdoor wordt de ernst van de situatie beter ingeschat en kunnen interventies om in contact te komen gerichter worden ingezet. Huisbezoek is inmiddels onderdeel van de aanpak. Naast de dienstverlening van het Geldloket en de inzet op vroegsignalering voert Stadsring51 samen met partners en sleutelfiguren in wijken en buurten ook primaire preventie uit. Primaire preventie richt zich op alle inwoners die op zoek zijn naar informatie over

rondkomen, budgetteren, bijhouden van de administratie en alle andere zaken die bijdragen aan het voorkomen van betalingsachterstanden en schulden.

Afbeelding 2

Schuldpreventie in Amersfoort, per type dienstverlening, doel en middel.



Resultaten curatieve schuldhulpverlening

De resultaten van de schuldhulpverlening worden hierna beschreven aan de hand van een aantal indicatoren, te weten: uitstroomresultaten, resultaten van aanvraag schuldregeling en de doorlooptijden van een schuldregeling.

Uitstroomresultaten

In 2020 heeft 66% van de mensen met schulden een traject positief afgerond: kort advies, succesvol afgerond stabilisatietraject, schuldregeltraject of traject betalingsregeling. Ten opzichte van 2018 is er sprake van een lichte daling. Met name het aantal 'kort advies' trajecten is de afgelopen twee jaar gedaald. Ook op landelijk niveau wordt hierbij een verband gezien met de coronacrisis: mogelijk stellen mensen zonder problematische schulden, waarbij een adviestraject volstaat, hun vraag om hulp uit. We vermoeden een verband met de sociale beperkingen en steunmaatregelen die de afgelopen twee jaar van toepassing waren.

In de dienstverlening van Stadsring51 ligt de focus vooral op het realiseren van een zogenaamde totaaloplossing (een 'schone lei') voor de schuldenproblematiek. Met een gerealiseerde betalingsregeling of een gerealiseerde aanvraag schuldregeling ontstaat

er weer perspectief op een betere, schuldenvrije toekomst. Het aandeel hulpvragers dat met een schuldregeling of betalingsregeling uitstroomt, is ten opzichte van 2018 gegroeid met 6% naar 53%. We verwachten dat hun aandeel in 2021 verder stijgt naar 59%. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan een explosieve groei van het aandeel mensen waarvoor een schuldregeling wordt getroffen. Het aandeel mensen waarvoor een betalingsregeling wordt getroffen waarbij zij de volledige schulden op eigen kracht aflossen, is juist gedaald tijdens de coronapandemie. Ook bij deze mensen is vaak geen sprake van een problematische schuldsituatie, omdat zij in 36 maanden de schulden kunnen aflossen zonder hulp van derden. We vermoeden dat deze mensen hun hulpvraag uitstellen, zoals ook het geval is bij de daling van de kort adviestrajecten.

Resultaten aanvraag schuldregeling

In een schuldbemiddeling probeert Stadsring51 een akkoord tegen finale kwijting te bereiken met de schuldeisers. Dat houdt in dat iemand met schulden 36 maanden aan de schuldeisers aflost wat hij maximaal kan betalen. Na 36 maanden wordt het restant kwijtgescholden. Naast de schuldbemiddeling voert Stadsring51 sinds 2020 ook schuldsaneringen uit. Bij een schuldsanering worden

de schulden na akkoord met de schuldeisers afgekocht met een saneringskrediet. De hoogte van het krediet is gelijk aan het bedrag dat iemand maximaal in 36 maanden kan aflossen. Wanneer een schuldsanering geslaagd is blijft er één schuldeiser over: Stadsring51. Deze schuld wordt in 36 maanden afgelost. Voorwaarde van zowel de schuldbemiddeling als de schuldsanering is dat alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel. Wanneer dat niet gebeurt, kan de hulpvrager een verzoek bij de rechtbank indienen om toegelaten te worden tot de wettelijke schuldregeling (Wsnp). Stadsring51 ondersteunt hierbij. Deze situatie heeft zich in 2020 veertien keer voorgedaan.

Van 2018 tot 2020 is gemiddeld in 63% van de schuldbemiddelingen een akkoord met alle schuldeisers bereikt. De cijfers van 2021 laten een forse stijging zien tot 76%. Schuldsaneringen hebben een veel hogere slagingskans dan schuldbemiddelingen. Vanaf de start in 2020 slaagde 95% van de schuldsaneringen. Dit hoge percentage heeft vooral te maken met het feit dat zeker bij mensen met een minimale aflossingsruimte en een geringe kans op verbetering daarvan, een schuldsanering voor veel schuldeisers aantrekkelijker is dan een bemiddeling. Het percentage geslaagde toelatingen tot de wettelijke schuldregeling schommelt al een aantal jaren rond de 90%.

Een schuldregeling duurt in principe drie jaar. Als iemand de verplichtingen uit de regeling nakomt, kan het schulden-dossier worden gesloten en krijgt betrokkene een zogenaamde 'schone lei'. In 2020 is 99% van alle lopende schuldregelingen geëindigd met een schone lei.

Het aantal aanvragen dat is ingetrokken is gestegen van 21% in 2018 naar 24% in 2021.



Tabel 9

Uitstroomresultaten schuldhulpverlening 2018-2021.

	2018	2019	2020	2021*
Positieve beëindiging na langlopend traject	38 %	43 %	47 %	45 %
Beëindiging na kortdurend advies	33 %	32 %	19 %	21 %
Hulp tussentijds stopgezet	8 %	7 %	11 %	9 %
Aanvraag ingetrokken	21 %	18 %	23 %	24 %

Tabel 10

Uitstroomresultaten langlopende trajecten 2018-2021.

	2018	2019	2020	2021*
Aanvraag schuldregeling gerealiseerd	39 %	46 %	47 %	56 %
Schuldenstabilisatie gerealiseerd	54 %	42 %	47 %	41 %
Betalingsregeling gerealiseerd	8 %	11 %	6 %	3 %

Tabel 11

Resultaat aanvraag schuldregeling 2018-2021.

	2018	2019	2020	2021*
Schuldbemiddeling geslaagd	65 %	71 %	63 %	76 %
Schuldsanering geslaagd			95 %	95 %
Wsnp toegelaten	88 %	100 %	86 %	90 %



Doorlooptijd ‘aanvraag schuldregeling’

Een aanvraag minnelijke schuldregeling bestaat uit twee fasen: **fase I**, het voortraject waarin de financiële situatie van de cliënt wordt gestabiliseerd, en **fase II**, waarin wordt geprobeerd met alle schuldeisers een akkoord te bereiken. Voor beide fasen houden we de doorlooptijd in dagen bij.

De doorlooptijd van **fase I** nam tussen 2018 en 2020 ieder jaar wat toe. Deze trend zagen we in de vorige schuldenmonitor ook al. Het toenemen van de doorlooptijd in deze fase heeft een directe relatie met de complexiteit van de situatie van mensen met schulden. De verhouding tussen complexe en minder-complexe dossiers verschuift. We zien een duidelijke daling van het aantal minder complexe dossiers, waardoor de gemiddelde doorlooptijd oploopt. Daarnaast wordt in het kader van stress-sensitieve dienstverlening meer tijd genomen voor de begeleiding van de cliënt. Ook hierdoor neemt de doorlooptijd van **fase I** toe.

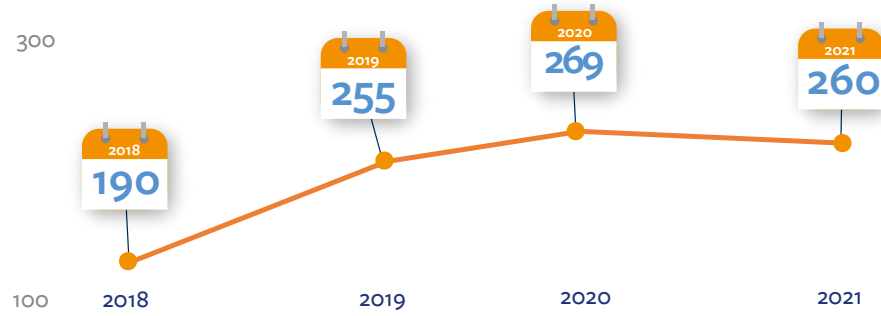
Fase II mag volgens de gedragscode schuldregeling van de NVVK maximaal vier maanden (120 dagen) duren. In de praktijk is dit, ook naar aanleiding van de hiervoor genoemde argumenten, voor veruit de meeste schuldhulpverleningsorganisaties in ons land te hoog gegrepen. In Amersfoort lag de

gemiddelde doorlooptijd van **fase II** op 166 dagen in 2020. Landelijke initiatieven zoals het Schuldenknooppunt dat digitale snelle gegevensuitwisseling mogelijk maakt en het Collectief Schuldregelen waarbij schuldeisers op voorhand akkoord gaan met voorstellen, moeten gaan bijdragen aan een versnelling van de doorlooptijd in **fase II**. Stadsring51 doet mee met deze initiatieven.

Als het minnelijk traject mislukt, wordt doorgaans een verzoek om toelating tot de wettelijke schuldregeling, de Wsnp, ingediend bij de rechtbank. Deze aanvraag verlengt de doorlooptijd vaak aanzienlijk. Het dossier moet door Stadsring51 worden geactualiseerd en het verzoekschrift voor toelating moet worden opgesteld en bij de rechtbank ingediend. Vervolgens moet gewacht worden totdat de rechtbank tijd heeft voor het behandelen van het verzoek. Algemeen bekend is dat de wachttijden voor rechtszitting de afgelopen jaren sterk zijn gestegen. Voor de zittingen in het kader van de Wsnp is dat ook het geval. Al met al stijgt door deze ‘tweetrapsraket’ de doorlooptijd voor het realiseren van een schuldregeling met gemiddeld 105 dagen.

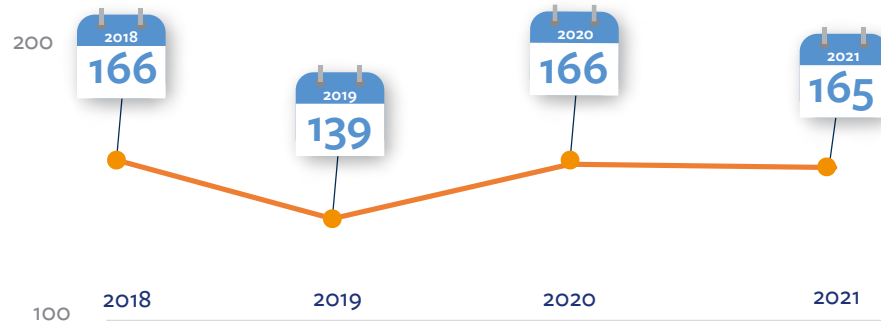
Grafiek 11

Gemiddelde doorlooptijd in dagen voor de aanvraag schuldregeling fase I, 2018-2021*.



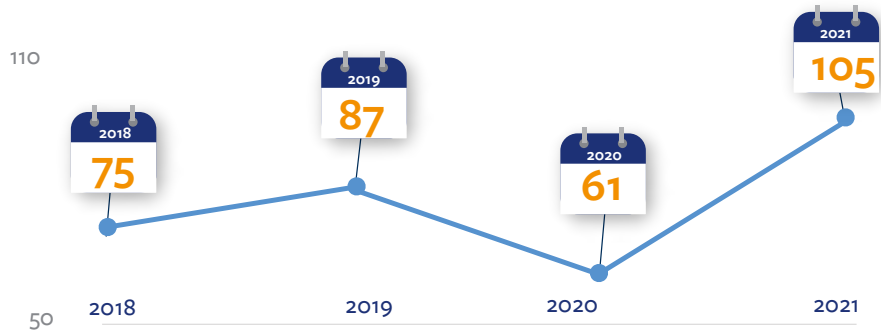
Grafiek 12

Gemiddelde doorlooptijd in dagen voor de aanvang schuldregeling fase II, 2018-2021*.



Grafiek 13

Gemiddelde doorlooptijd in dagen voor de aanvang wettelijke schuldregeling fase III, 2018-2021*.



Resultaten dienstverlening Geldloket

De meeste contacten in het Geldloket zijn de afgelopen twee jaar digitaal geweest. Dit betreft zowel afspraken in het afsprakenspreekuur als vervolcontacten. In 2020 zien we een toename van het aantal digitale contacten tegenover een afname van het aantal fysieke spreekuurcontacten. Deze ontwikkeling is vrijwel volledig toe te schrijven aan de lockdown van maart 2020 toen het Geldloket enige tijd gesloten is geweest. Tijdens de tweede lockdown in het najaar van 2020, is het Geldloket open gebleven.

Het Geldloket bedient twee doelgroepen: particulieren en ondernemers.

Uit **Grafiek 14** blijkt dat ondernemers in 2020 vaker digitaal contact zoeken met het Geldloket dan particulieren. In 2020 waren niet alle afspraken fysiek. Een behoorlijk deel van de afspraken heeft telefonisch plaatsgevonden.

Grafiek 14 vertelt ons dat met name gesprekken met particulieren via de telefoon zijn gevoerd. Ondernemers hebben, gezien hun kwetsbare positie in deze coronacrisis, vaker een face to face gesprek gevoerd in het Geldloket.

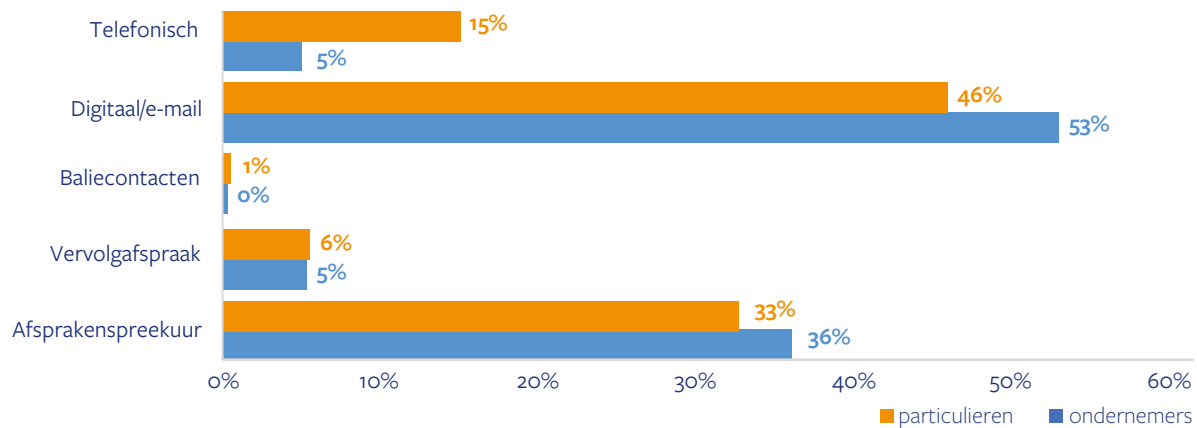
Slechts een klein deel van de mensen met geldzorgen die een beroep doen op de dienstverlening van het Geldloket wordt doorverwezen. Mensen weten het Geldloket om de juiste redenen te vinden. De meeste mensen

ontvangen na hun afspraak nog extra informatie. Een derde van de hulpvragers heeft voldoende aan de informatie die zij tijdens de afspraak hebben ontvangen.



Tabel 12**Soort contact Geldloket, 2018-2021.**

	2018	2019	2020	2021*
Afsprakenspreekuur	40 %	40 %	33 %	38 %
Vervolgafspraak	4 %	7 %	6 %	7 %
Baliecontacten	2 %	2 %	1 %	1 %
Digitaal/e-mail	43 %	46 %	48 %	43 %
Telefonisch	11 %	5 %	12 %	11 %

Grafiek 14**Soort contact Geldloket per doelgroep in 2020****Tabel 13****Resultaten dienstverlening Geldloket, 2018-2020.**

	2018	2019	2020	2021*
Doorverwijzing	4 %	5 %	3 %	1 %
Informatieverstrekking na contact	66 %	70 %	79 %	69 %
Hulpvraag opgelost tijdens afspraak	26 %	22 %	16 %	27 %
Overig	4 %	3 %	2 %	3 %

Resultaten aanpak vroegsignalering

Binnen de vroegsignalering ontvangt Stadsring51 signalen over betalingsachterstanden van energiebedrijven, zorgverzekeraars, het drinkwaterbedrijf en de verhuurders. Op 1 januari 2022 waren er in dit kader 60 overeenkomsten met verschillende bedrijven afgesloten. Het gaat hierbij om beginnende betalingsachterstanden, doorgaans niet meer dan twee maanden. Stadsring51 koppelt de signalen aan elkaar. Afhankelijk van het aantal signalen en de aard van deze signalen op een adres gaat de medewerker van Stadsring51 op huisbezoek, stuurt zij een brief, e-mail of SMS of zoekt ze telefonisch contact.

Omdat deze aanpak in 2021 geïmplementeerd is, hebben de cijfers in deze paragraaf betrekking op 2021. De cijfers geven een beeld van de resultaten maar zijn nog niet compleet. We verwachten eind 2022 de aanpak te evalueren, waarbij we ook een ontwikkeling hopen te schetsen. In toekomstige schuldenmonitoren zullen de resultaten van de aanpak vroegsignalering uitgebreider en completer omschreven worden.

Wanneer er een huurachterstand (hoger dan € 500), een herhaalde huurachterstand (binnen 3 maanden en hoger dan € 750) of in één maand meerdere achterstanden (met een totaal hoger dan € 750) worden

gemeld, wordt er een huisbezoek ingepland. Dit huisbezoek wordt eerst aangekondigd. Een kwart van de mensen neemt naar aanleiding van deze aankondiging contact op met Stadsring51. Mensen waarbij Stadsring51 op huisbezoek gaat, doen in 41% van de gevallen de deur open. Van hen accepteert een derde de aangeboden hulpverlening. Telefonisch lukt het bij 60% van de meldingen om contact te krijgen met de inwoner(s). Vijftien procent van de mensen waarmee Stadsring51 contact krijgt, accepteert de aangeboden hulp.

Bijna de helft van de mensen waarmee Stadsring51 contact krijgt, geeft aan de problemen zelf te gaan oplossen. Verhuurders zien na de interventie vaak verbetering in het betalingsgedrag. Van andere signaalpartners weten we dit niet. De meeste mensen die hulp accepteren krijgen een adviesgesprek in het Geldloket. Bijna 40% van hen wordt verwezen naar schuldhulpverlening. We verwachten dat dit aandeel de aankomende jaren gaat dalen.

Tabel 14**Resultaat vroegsignalering per type interventie in 2021*.**

	% bereikte huishoudens	% bereikte huishoudens dat hulpaanbod accepteert
Vooraankondiging huisbezoek	14	36
Huisbezoek	41	32
E-mails en brieven	5	0
Telefonisch	60	15
SMS	11	12

Tabel 15**Geaccepteerde hulp na vroegsignalering in 2021*.**

Adviesgesprek Geldloket	52 %
Verwezen naar schuldhulpverlening	38 %
Verwezen naar SBI	7 %
Verwezen naar wijkteam	2 %



Eindnoten

- i <https://jaarverslag.nvvk.nl/2020/cijfers>
- ii <https://www.divosa.nl/nieuws/monitor-schuldhelpverlening-coronatiejdi-juli-en-augustus-2021-beeld>
- iii <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/26/aantal-huishoudens-met-problematische-schulden-niet-toegenomen>
- iv <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/26/aantal-huishoudens-met-problematische-schulden-niet-toegenomen>
- v <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/50/werkloosheid-verder-gedaald>
- vi <https://www.werk.nl/arbeidsmarktinformatie/specifieke-groepen/ww/in-2020-meer-mensen-in-bijstand-vanuit-ww>
- vii <https://www.divosa.nl/nieuws/ruim-250-duizend-signalen-van-betalingsachterstanden-monitor-vroegsignaleringschulden-sinds>
- viii <https://www.bkr.nl/nieuws/2020/7/hoe-jongeren-steeds-meer-in-de-schulden-belanden/>
- ix <https://www.werk.nl/arbeidsmarktinformatie/specifieke-groepen/ww/in-2020-meer-mensen-in-bijstand-vanuit-ww>
- x Jaarcijfers NVVK

* Alle data over 2021 in deze schuldenmonitor betreft cijfers van 1 januari tot 1 december 2021. Het gaat dus om een prognose.



Stadsring51 ✓

Perspectief bij schulden

Bezoekadres

Stadsring 51
3811 HN Amersfoort

Telefoon

(033) 4 600 600

info@stadsring51.nl

www.stadsring51.nl