

2016
2017

Sammen for Stadsring



Colofon

Gegevensverzameling & redactie

Joëlle van Kommer

Eindredactie

Dick van Maanen

Vormgeving

Charlot Luiting Ontwerp

Fotografie

Adobe Stock

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.

© 2018 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
Samenvatting	5
Landelijke ontwikkelingen	7
Ontwikkeling Schuldenproblematiek	10
Schulden en schuldenaren Amersfoort	12
Kenmerken schuldenaren	18
Resultaten uitvoering schuldhelpverlening door Stadsring51	22
Schuldhelpverlening na 2017	30
Voetnoten	33

Inleiding



Hoewel alles er op wijst dat we in ons land de economische crisis achter ons hebben gelaten, heeft zij ook in Amersfoort haar sporen nagelaten. Steeds meer mensen met financiële problemen klopten aan voor schuldhulpverlening en naast de traditionele groepen met weinig tot geen inkomen dienden zich tevens nieuwe doelgroepen aan. In deze publicatie valt op dat schuldenaren vanaf het uitbreken van de economische crisis met steeds hogere schulden kampen en dat de individuele schuldsituaties ook steeds complexer worden.

De gemeente Amersfoort biedt inwoners met (problematische) schulden ondersteuning in de vorm van schuldhulpverlening. Stadsring51 is de uitvoerder van deze voorziening. Om inzicht te geven in de lokale ontwikkelingen, de kenmerken van de schuldenaren en de resultaten van de geboden hulp, publiceerden wij de afgelopen jaren de SchuldenMonitor gebaseerd op de resultaten van het voorgaande jaar. Vanaf dit jaar kiezen we voor een wat meer uitgebreide scope. We publiceren daarom een schuldenmonitor die twee jaren bestrijkt. In de SchuldenMonitor 2016-2017 besteden we aandacht aan de exacte resultaten en gegevens over het jaar 2016, maar gaan we ook in op de trends en ontwikkelingen

die we in 2017 zien. Zo wordt de actualiteitswaarde van de publicatie groter en kan deze beter dienst doen als onderlegger voor beleidsontwikkeling voor de komende jaren.

Door in de rapportage net zoals in vorige edities belangrijke landelijke ontwikkelingen te beschrijven, worden de lokale resultaten in perspectief geplaatst. 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 jaren en vinden we er bouwstenen in voor het toekomstige beleid.

Tot slot wil ik de vrijwilligers en medewerkers van Stadsring51 en onze partners in de stad hartelijk danken voor hun inzet voor mensen met problematische schulden.

Dick van Maanen,

directeur Stadsring51

Samenvatting

De schuldenproblematiek in Nederland nam de afgelopen jaren sterk toe. De economische crisis, waarvan de effecten ook nu nog invloed hebben op verschillende groepen in de lokale samenleving, was hier debet aan. Nog steeds moeten we concluderen dat het merendeel van de mensen met problematische schulden hun problemen niet kunnen oplossen zonder professionele ondersteuning.

In 2016 werd 1.348 keer een beroep gedaan op de schuldhulpverlening van Stadsring51. Het aantal aanmeldingen nam in de periode 2008 tot en met 2016 toe met 21%. Deze stijging is relatief klein vergeleken met het landelijk gemiddelde, waar sprake is van een verdubbeling. In de jaren 2014, 2015 en 2016 daalde het aantal aanmeldingen licht, met 3 % per jaar. In 2017 lijkt de daling van het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening groter te zijn dan in de drie jaren ervoor. We hebben het vermoeden dat de veranderingen in het sociaal domein in Amersfoort de toegang tot schuldhulpverlening bij de start van de nieuwe infrastructuur in het begin wat hebben bemoeilijkt. De laagdrempelige wijkspreekuren, waar voorheen veel mensen een eerste beroep deden op schuldhulpverlening, worden vanaf 1 januari 2017 door Indebuurt033 uitgevoerd. Ook de wijkteams zijn sinds 1 januari 2017 verder gegaan in een nieuwe samenstelling en een eigen stich-

ting. Vanzelfsprekend hebben beide organisaties de tijd nodig om zich te 'settelen' en ook de inwoners van Amersfoort moeten wennen aan de nieuwe infrastructuur. Binnen Stadsring51 merken we dat ook nog steeds omdat zich nog iedere week mensen melden met de vragen over geld en recht die wij niet meer behandelen. Om deze problemen zo snel mogelijk achter ons te laten, hebben we samen met onze partners in het sociale domein de afgelopen periode fors ingezet op het verbeteren van de onderlinge afstemming en samenwerking. We maakten onder andere goede afspraken over doorverwijzing, deskundigheidsbevordering, voorlichting, registratie en vroegsignalering. Samen hebben we daarbij het vertrouwen dat we in samenwerking de toegang tot de schuldhulpverlening nog verder kunnen optimaliseren, zodat het vraagstuk van inwoners van Amersfoort die zijn aangewezen op deze dienstverlening door de juiste hulpverlener of vrijwilliger wordt opgepakt.

De schuldhulpverlening in Amersfoort boekt goede resultaten. De doelstellingen in het gemeentelijke beleidsplan 2012-2015 zijn grotendeels gerealiseerd. Mensen krijgen in alle gevallen hulp aangeboden. Uitval en recidive zijn afgenomen. De uitval is afgenomen van 14% naar 9%. Hiermee doet de schuldhulpverlening in Amersfoort het goed ten opzichte

van andere, in omvang vergelijkbare gemeenten. De recidive, een zelfde hulpaanvraag van dezelfde schuldenaar, is afgenomen van 20% naar 13% in 2016. Wij zijn ervan overtuigd dat dit succes toe te schrijven is aan de inzet van goed opgeleide budgetcoaches. Zij coachen, onder regie van de consulent, de schuldenaar naar financiële zelfredzaamheid. Verhoudingsgewijs worden steeds vaker schuldregelingstrajecten gestart. Het slagingspercentage is toegenomen doordat (nog) vaker dwangakkoorden worden ingezet. Het slagingspercentage dat in 2011 nog 25% bedroeg, bedraagt in 2016 maar liefst 61%. Dit is een beduidend beter resultaat dan het landelijk gemiddeld slagingspercentage van 41%. Hoewel bij een geslaagd traject er drie jaar lang hercontroles plaatsvinden, willen wij het komende jaar toch nog verder inzetten op nazorg en ondersteuning. Geslaagde schuldregelingstrajecten zijn door de hercontroles het meest arbeidsintensief.

Het percentage schuldenaren dat een schuldregeling (na drie jaar) afrondt met een schone lei is gestegen van 61% in 2011 naar 83% in 2016. Ook dit goede resultaat is mede te danken aan de inzet van de budgetcoaches van Stadsring51. Zij ondersteunen de schuldenaar gedurende dit driejarige traject.

Minder positief is de ontwikkeling in doorlooptijden. De doorlooptijd van een aanvraag minnelijke schuldregeling is weliswaar verkort van 429 dagen in 2011 naar 379 dagen in 2016. Maar hiermee is de doelstelling van 300 dagen nog niet gehaald. Wij ervaren dat de doorlooptijden onder druk staan door een steeds verder toenemende complexiteit van de schuldensituaties. Een veelheid aan regelgeving en procedures bemoeilijkt de schuldhelpverlening. Vergaande incassobevoegdheden, vooral van overheidspartijen, en dwingende incassopraktijken vormen een belemmering voor mensen om uit de schulden te komen. Ook de toename van het aantal dwangakkoorden verhoogt de doorlooptijd van schuldenregelingen die in eerste instantie zijn ingezet als minnelijk traject.

Stadsring51 voert jaarlijks een dossierstudie uit onder de klanten die als inwoner van Amersfoort gebruik maken van schuldhelpverlening. Uit cijfers van 2013 tot en met 2016 komt het volgende beeld naar voren:

- Schuldenaren hebben een steeds hogere schuldenlast. Gemiddeld hebben zij 9 schuldeisers.
- Veel schuldenaren hebben betalingsachterstanden in de 'basis vaste lasten'. Zorgwekkend is het hoge percentage schuldenaren (65%) dat een betalingsachterstand heeft bij de zorgverzekering.

- Van de schuldenaren is 72 % alleenstaand, met (19%) of zonder (53%) kinderen.
- Mensen met een niet-westerse herkomst zijn oververtegenwoordigd en hebben dus vaker schulden.
- Jongeren van 20 tot 25 jaar zijn een nieuwe risicogroep. Hun aandeel is in 2 jaar tijd bijna verdubbeld (van 7% in 2014 naar 12% in 2016). Zij doen bijna 2 keer zo vaak een beroep op de schuldhelpverlening dan op basis van de bevolkingssamenstelling verwacht mag worden.
- Schuldenaren van boven de 65 jaar zijn ondervertegenwoordigd.
- De meeste schuldenaren, (57%), hebben een uitkering (Participatiewet, WIA, WW). Ongeveer een derde van de schuldenaren, (31%), werkt in loondienst.
- Ketenpartners verwijzen schuldenaren vaker door naar Stadsring51. In 2015 werd 49% van de schuldenaren verwezen naar Stadsring51, in 2016 was dat aantal gestegen naar 58%.
- Bij 54% van de schuldenaren is sprake van multi-problematiek. Deze schuldenaren hebben naast financiële problemen ook immateriële problemen.
- Ruim een kwart van de schuldenaren is in een gezin opgegroeid waar ook sprake was van financiële problemen of schulden.
- Ongeveer de helft van de schuldenaren (47%) heeft schulden door over-

besteding. Zij geven meer uit dan op basis van hun budget verantwoord is. Ruim een derde (37%) heeft aanpassingsschulden. Het lukt hen niet hun uitgaven af te stemmen op hun inkomen na een inkomstenterugval.

- Naar verhouding komen schulden nog steeds het meest voor in de oudere wijken zoals Soesterkwartier (16%) en Kruiskamp Koppel, Binnenstad (9%).

Landelijke ontwikkelingen

Diverse landelijke ontwikkelingen hebben invloed op de schuldhulpverlening. De volgende ontwikkelingen worden in dit hoofdstuk toegelicht:

- Stabilisatie schuldenproblematiek.
- Ander profiel schuldenaren.
- Focus op redzaamheid in plaats van zelfredzaamheid.
- Nieuwe uitdagingen door transities in sociale domein.

Stabilisatie schuldenproblematiek

Sinds de economische crisis is de schuldenproblematiek in Nederland immens toegenomen. Landelijk is het aantal aanmeldingen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening sinds het begin van de crisis verdubbeld; van 44.000 in 2009 tot 89.300 in 2016¹. Toch weet nog geen kwart van de Nederlandse huishoudens met problematische schulden de weg te vinden naar de schuldhulpverlening².

De jaarlijkse monitor Betalingsachterstanden van SZW laat in 2016 een toename van het aantal betalingsachterstanden zien. Deze toename lijkt in 2017 te stabiliseren. Het Nibud constateert een verschuiving in de oorzaken van betalingsachterstanden. Werden deze in 2012 vooral veroorzaakt door een slordige administratie en te hoge uitgaven, in 2015 zijn het vaker de hoge zorgkos-

ten en vaste lasten in combinatie met een lager inkomen, waardoor betalingsachterstanden ontstaan.³ Al deze argumenten geven geen aanleiding voor een verwachting van de afname van de schuldenproblematiek in 2017. De huren en zorgkosten zijn gestegen. Hoewel de werkloosheid in 2016 sterk is afgenomen, is het percentage werklozen met 5,4% nog steeds hoger dan de 3,7% in 2008, het jaar waarin de economische crisis begon.⁴ In 2016 is ook voor het eerst sinds de crisis het aantal langdurig werklozen afgenomen naar 216.000 werklozen. Echter ten opzichte van 2008 is dit nog steeds meer dan een verdubbeling.⁵ Tenslotte heeft ook een aantal wijzigingen in wet- en regelgeving negatieve gevolgen gehad voor het inkomen van uitkeringsgerechtigden: de verkorting van de WW-duur, de toegang tot de Participatiewet (voorheen bijstand) en de kostendelersnorm. Allemaal redenen op basis waarvan een afname van het aantal huishoudens met problematische schulden de komende jaren helaas nog niet kan worden verwacht.

Ander profiel schuldenaren

- Vanaf 2008 zagen we een sterke toename van nieuwe groepen schuldenaren. Dit werd grotendeels veroorzaakt door de economische crisis en in het bijzonder de toenemende werkloosheid en de crisis op de

huizenmarkt. De cijfers lijken erop te wijzen dat de doelgroep - mensen die door hun lagere sociaaleconomische status financieel kwetsbaar zijn - in 2016 een groter aandeel vormt van de huishoudens met problematische schulden. We concluderen dit naar aanleiding van de volgende ontwikkelingen⁶:

- In 2016 is het aantal schuldenaren met een eigen woning dat zich voor schuldhulpverlening meldt voor het eerst afgenomen. Van 14% van het totaal aantal aanmeldingen in de voorafgaande jaren naar 8% in 2016.
- Uit landelijke cijfers over 2016 blijkt dat meer dan de helft van de hulpvragers leeft van een uitkering. Bijna twee derde van de hulpvragers heeft een inkomen op het niveau van het minimumloon of lager. Dit is een toename van 50% ten opzichte van 2014.
- Vooral alleenstaanden, met of zonder kinderen, doen een beroep op de schuldhulpverlening. Ten opzichte van 2013 is hun aandeel licht gestegen.
- Uit onderzoek van Stichting Lezen en Schrijven blijkt dat mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, rekenen en digitale vaardigheden vaker schulden hebben, in armoede leven en gemiddeld langer een uitkering genieten.⁷

Focus op redzaamheid in plaats van zelfredzaamheid

Onze samenleving wordt steeds complexer. Mensen moeten meer weten, meer kunnen en dragen meer verantwoordelijkheden. Jarenlang is de dienstverlening in het sociale domein gebaseerd geweest op het uitgangspunt van eigen kracht en verantwoordelijkheid: Ook de overheid verwacht van burgers dat zij zelfredzaam zijn of kunnen worden. Wetenschappelijk onderzoek, onder andere vanuit de hersenwetenschappen heeft er echter toe geleid dat het denken over de zelfredzaamheid van mensen met schulden is veranderd. De wetenschap toont aan dat het IQ hierdoor wel met 13 punten kan dalen. Deze bevinding staat op gespannen voet met het uitgangspunt dat mensen op een rationele manier de juiste keuzes kunnen maken om hun problemen op te lossen. De druk van het hebben van schulden zorgt er bovendien voor dat de zogenaamde ‘executieve functies’ van mensen, het ‘doenvermogen’ zoals planningsvaardigheden, het ‘in actie komen’ en het overzien van consequenties, verslechteren.

Concreet betekent dit dat het voor schuldenaren vaak enorm moeilijk is om te komen tot een schuldregeling en dat traject daarna ook vol te houden. Door de stress gaan mensen bij de dag leven, verliezen het

langetermijn perspectief, en vinden het lastig om afspraken na te komen en de stappen te zetten die nodig zijn om tot een oplossing te komen. Zonder de juiste begeleiding, waarbij rekening wordt gehouden met het effect van stress op handelen en gedrag, is er een groot risico dat mensen uiteindelijk niet (duurzaam) uit de schulden komen.

Wat de zelfredzaamheid betreft moeten we er rekening mee houden dat grote groepen mensen in onze samenleving nooit volledig zelfredzaam zullen zijn. Je redden met ondersteuning van anderen; ‘redzaam zijn’, is in veel gevallen een reëler perspectief.

Nieuwe uitdagingen door transities in het sociale domein

De meeste gemeenten hebben de taken, die ze via de grote decentralisatieoperatie van het Rijk overgedragen kregen, ondergebracht bij sociale wijkteams. Uit cijfers van de NVVK blijkt dat 80% van de mensen die een beroep doen op de ondersteuning van het wijkteam (ook) financiële problemen hebben. Hulpverleners die in het wijkteam werken hebben vaak een achtergrond in de zorg, het maatschappelijk werk, de jeugdhulpverlening of het welzijnswerk. Kennis van financiële problematiek en de mogelijke interventies die hierbij

horen is over het algemeen beperkt bij de medewerkers van wijkteams. Hier ligt een nieuwe uitdaging voor de schuldhulpverlening. Het is van belang dat wijkteammedewerkers weten wanneer zij mensen in een problematische financiële situatie moeten doorverwijzen naar de schuldhulpverlening. Dit vraagt om nauwe samenwerking tussen de wijkteam en de schuldhulpverleningsorganisatie. Omdat er in de meeste schuldsituaties sprake is van problematiek op andere leefgebieden dan het financiële is het ook belangrijk om vanuit de schuldhulpverlening voldoende voeling te houden met de consultant van het wijkteam. Zo wordt voorkomen dat deze problematiek een belemmering vormt voor een duurzame oplossing van de schuldsituatie. In Amersfoort investeren we daarom in 2017 en 2018 fors op de samenwerking met het wijkteam.



Ontwikkeling Schuldenproblematiek

Aanmeldingen schuldhulpverlening

Uit **grafiek 1** en **tabel 1** blijkt dat het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening van 2008 tot en met 2013 jaarlijks is gestegen. Vanaf 2014 dalen de aanmeldingen licht, met 3% per jaar. Ook in 2017 zet deze daling door. Hoewel er landelijk sprake is van een stabilisatie van het aantal aanvragen, is de daling van het aantal aanvragen vanaf 2014 in Amersfoort opmerkelijk. Ook omdat in deze jaren de gevolgen van de crisis nog onverminderd doorklinken in de Amersfoortse werkloosheids-cijfers en armoede-indicatoren. Wij zien twee mogelijk factoren die een verklaring bieden voor deze ontwikkeling.

In de eerste plaats zien wij de toename van de activiteiten vanuit het Geldloket als een belangrijke verklaring. In het Geldloket krijgen mensen met geldzorgen onafhankelijk advies over hun geldzaken ter voorkoming van schulden. Zoals in tabel 1 te zien is stijgt het aantal contacten in het Geldloket van 365 in 2014 naar 550 in 2016. In 2017 verwachten we dat het aantal contacten in het Geldloket groeit naar 800. Een deel van de aanmeldingen voor schuldhulpverlening, die overigens ook in het verleden lang niet allemaal tot een schuldenregeling leiden, zijn verschoven naar het Geldloket.

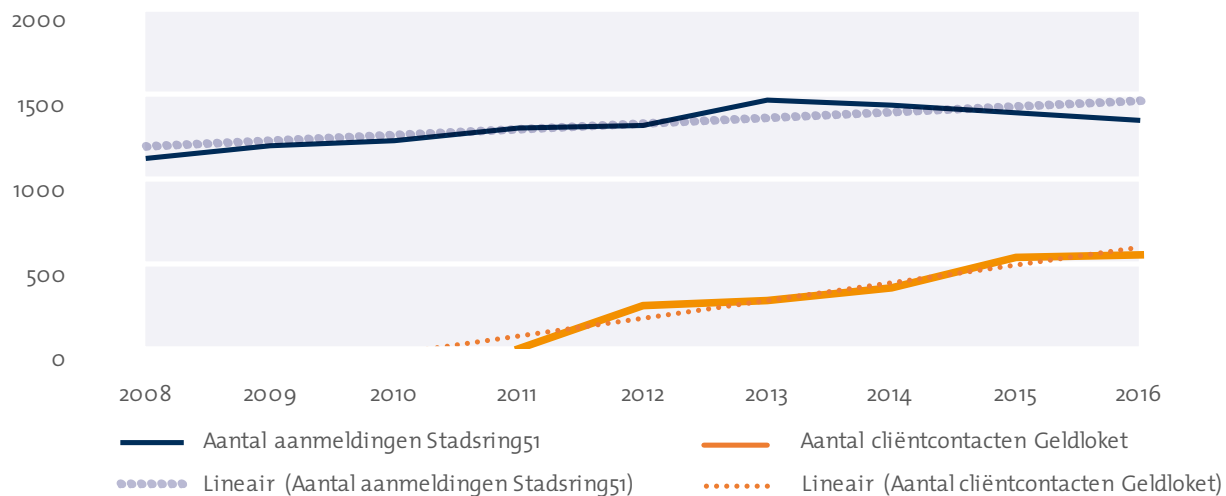
Het Geldloket heeft zich daarmee als volwaardig preventie-instrument bewezen. Ook in landelijke rapporten wordt deze conclusie gedeeld.¹⁰ Daarnaast zien wij dat ook de overige preventie-activiteiten, die elders in deze monitor worden beschreven effectief zijn. Om deze conclusies te onderbouwen willen we dit het komende jaar onderzoeken.

Tot slot moet opgemerkt worden dat weliswaar een daling van het aantal aanmeldingen verklaard kan worden maar dat er geen enkele reden is tot tevredenheid omdat we, conform het landelijke beeld, nog steeds een veel te klein deel van de mensen met problematische schulden bereiken. Daarin verandering brengen is de belangrijkste opdracht voor Stadsring51 en haar partners in de stad.

2016 is een onrustig jaar geweest voor Stadsring51. Door de aanbesteding van het sociaal raadslidenwerk en de onzekerheid die in de tweede helft van het jaar ontstond zijn een aantal schuldhulpverleners elders gaan werken. Bovendien zijn in 2016 een meer dan gemiddeld aantal medewerkers met zwangerschapsverlof gegaan. Dossiers moesten worden verdeeld onder het team schuldhulpverlening. Overdrachten van dossiers werken uitval en vervolgens recidive in de hand. In 2016 zijn zowel de uitval als de recidive met 3% gestegen

ten opzichte van 2015. Omdat 2017 een onrustige start had, verwachten we dat de recidive en de uitval gelijk zullen zijn aan die van 2016.

Grafiek 1: grafiek 1: aanmeldingen schuldhulpverlening Amersfoort en ontwikkeling aantal cliëntcontacten Geldloket 2008-2016



Jaar	recidive (%)	Uitval (%)	Aantal aanmeldingen schuldhulpverlening	Cliëntcontacten Geldloket
2011	15	14	1304	0
2012	15	7	1310	260
2013	14	7	1472	278
2014	11	7	1429	365
2015	10	6	1383	535
2016	13	9	1348	550

Tabel 1: recidive, uitval, aanmeldingen schuldhulpverlening en cliëntcontacten Geldloket (2011-2016)

Schulden en schuldenaren Amersfoort

Schuldenaren

Een schuldenaar is een cliënt die in 2016 ten minste één traject schuldhulpverlening (welke start met een intakegesprek) heeft gehad. Sommige schuldenaren hebben in 2016 meerdere malen een traject gehad. Voor de schuldenmonitor tellen schuldenaren maar 1 x mee, de gegevens uit het laatste traject worden meegenomen. In 2016 waren er 652 unieke schuldenaren.

Schuldenproblematiek per wijk

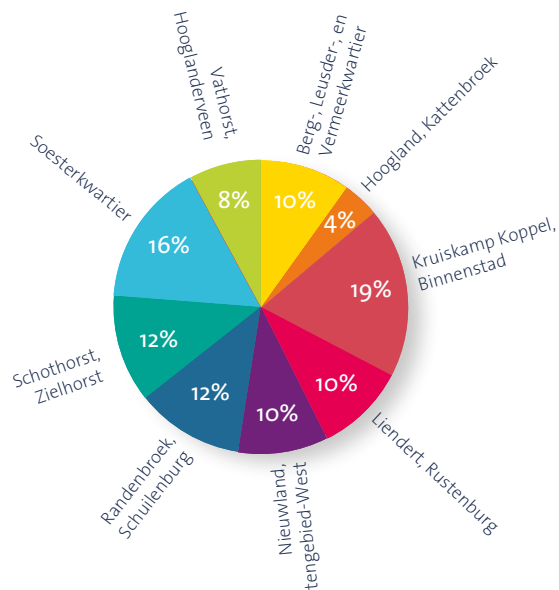
De meeste schuldenaren wonen in de wijk *Kruiskamp Koppel, Binnenstad*. Ook *Soesterkwartier* kent nog steeds een hoog percentage schuldenaren. De wijken *Hoogland, Kattenbroek* en *Vathorst, Hooglanderveen* huisvesten de minste schuldenaren.

Zie [grafiek 2](#).

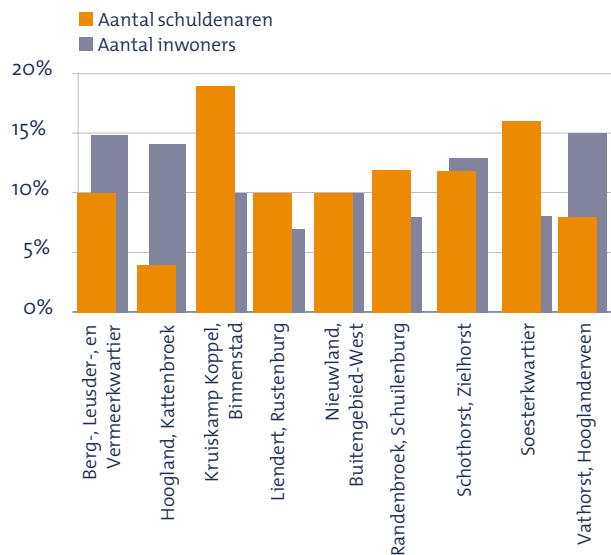
Uit [tabel 2](#) blijkt dat de procentuele toename van schuldenaren tussen 2014 en 2016 het grootst is in *Nieuwland, Buitengebied West*. In *Hoogland, Kattenbroek* en *Berg-, Leusder-, en Vermeerkwartier* daalt verhoudingsgewijs het aantal aanmeldingen schuldhulp. Dit zijn wijken waar relatief meer welvarende mensen wonen. Zij zijn de gevolgen van de crisis sneller te boven.

In [grafiek 3](#) wordt de wijkafkomst van schuldenaren weergegeven ten opzichte van de inwoneraantallen per wijk. De grafiek maakt duidelijk dat problematische schulden verhoudingsgewijs nog steeds het meest voorkomen in de oudere wijken van Amersfoort: *Kruiskamp Koppel, Binnenstad* en *Soesterkwartier*. Maar ook *Randenbroek, Schuilenburg* en de wijk *Liendert, Rustenburg* zijn kwetsbare wijken waar relatief gezien veel schuldenaren wonen. Op basis van deze grafiek zijn de nieuwere wijken nog steeds relatief 'financieel gezond'.

Grafiek 2: Percentage schuldenaren naar wijk 2016



Grafiek 3: Intensiteit schuldenaren per wijk, 2016



Wijk	2014	2015	2016	ontwikkeling 2014-2016
Kruiskamp Koppel, Binnenstad	19	20	19	0
Nieuwland, Buitengebied West	7	8	10	3
Schothorst, Zielhorst	12	12	12	0
Soesterkwartier	16	15	16	0
Vathorst, Hooglanderveen	9	10	8	-1
Hoogland, Kattenbroek	6	5	4	-2
Randenbroek, Schuilenburg	10	11	12	2
Liendert, Rustenburg	9	8	10	1
Berg-, Leusder- en Vermeerkwartier	12	10	10	-2

Tabel 2: Percentage schuldenaren per wijk (2014-2016)

Omvang en samenstelling schuldenlast

Grafiek 4 laat zien dat de gemiddelde schuld is opgelopen van €33.089 in 2011 naar €38.797 in 2016. Tussen 2015 en 2016 is lichte een daling te zien van de gemiddelde schuld. Ook landelijk is de gemiddelde schuld gedaald. Deze bedraagt €40.300 in 2016.

Uit **Grafiek 5** blijkt dat het aantal schuldenaren met een schuldenlast lager dan €1000,- een klein deel van het totaal bedraagt.

Tabel 3 geeft de gemiddelde schuld per crediteur weer. Banken, het CJIB (boetes) en bedrijfsschulden kennen de hoogste gemiddelde schuldenlast. Opvallend is de stijging van de gemiddelde schuld bij het CJIB (boetes). Deze bedroeg in 2015 nog € 2903,-. Voorstellen tegen finale kwijting worden met regelmaat door het CJIB afgewezen omdat boetes, met name strafrechtelijke, door de wet zijn uitgesloten van kwijtschelding. Onder andere deze ontwikkeling laat zien dat de schuldhelpverlening complexer wordt en er meer tijd nodig is om schuldenaren te helpen met een oplossing van hun problemen.

Uit nadere dossierstudie blijkt dat veel schuldenaren betalingsachterstanden hebben in de 'basis vaste lasten'.

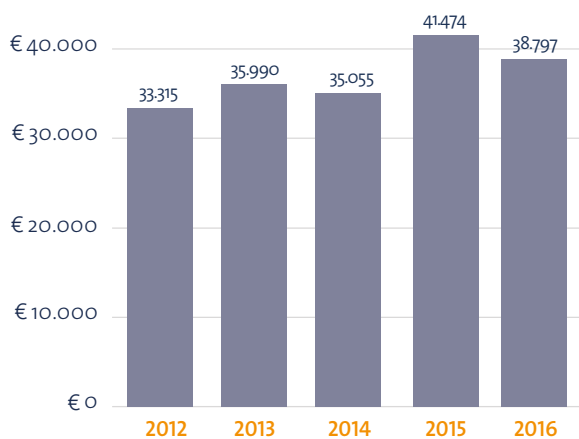
Verontrustend is dat maar liefst 65% van alle schuldenaren een betalingsachterstand heeft bij de zorgverzekering.

In dit kader zullen wij de contacten met de zorgverzekeraars in het kader van de zogenaamde vroegsignalering intensiveren.



Crediteuren	Gemiddelde schuld
Banken	€15.282
Boetes	€9.030
Bedrijfsschulden	€8.613
DUO+ Onderwijs	€4.271
Sociale Zaken	€3.878
Overig	€2.837
Belasting	€2.607
Woonlasten	€2.363
Energie	€1.386
Verzekeringen	€1.337
Telefoon/Tv/Internet/ Kabel	€1.036
Zorgkosten	€960
Postorder	€618
Water	€212

Tabel 3: Crediteuren en vorderingsbedragen 2016

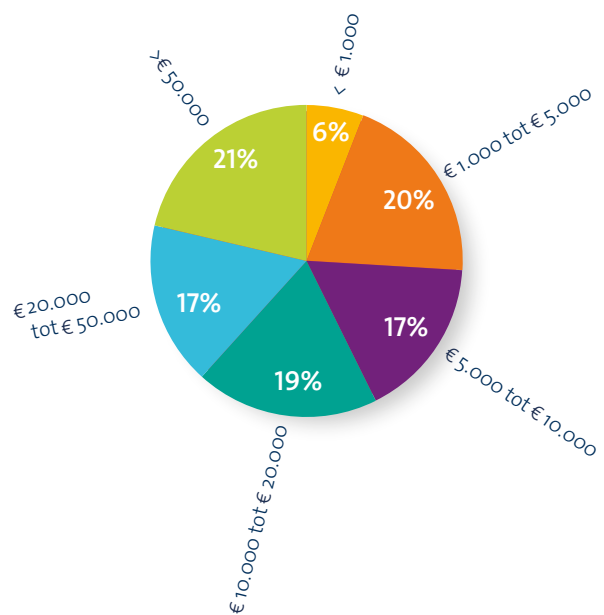


Grafiek 4: gemiddelde schuld, ontwikkeling 2012-2016

Betalingsachterstanden 'basis vaste lasten	Percentage schuldenaren 2015	Percentage schuldenaren 2016
Woonlasten	44%	43%
zorgverzekering	65%	65%
Energie	23%	20%
Water	10%	10%

Tabel 4: Betalingsachterstanden 'basis vaste lasten' 2016

Grafiek 5: Percentage schuldenaren naar omvang schuldenlast



Signalering en doorverwijzing schuldenaren

In 2016 kwam 42% van de schuldenaren op eigen initiatief naar Stadsring51. De overigen werden doorverwezen door een instantie. Ook voor 2017 verwachten we dat meer dan de helft van de schuldenaren wordt verwezen naar Stadsring51.

Uit **tabel 5** blijkt dat de wijkteams de belangrijkste verwijzers zijn; 13% van de schuldenaren is doorverwezen door de wijkteams. Dat was in 2014 nog slechts 5%. Door goed samen te werken met andere instanties kunnen schulden tijdig worden gesignaleerd en mensen goed doorverwezen. Stadsring51 heeft in 2016 geïnvesteerd in het optimaliseren van de samenwerking met de wijkteams door het trainen van de wijkteammedewerkers en door spreekuren sociaal-juridische dienstverlening in de wijk te organiseren. Hiermee vormden de sociaal raadslieden in de wijk de 'Linking pin' tussen wijkteams en Stadsring51.

In de eerste helft van 2017 zien we binnen de afname van het aantal aanmeldingen ook duidelijk minder verwijzingen vanuit de wijkteams. Als oorzaak zien wij het verdwijnen van Stadsring51 uit de wijken omdat het sociaal raadslieden spreekuur in 2017 niet meer door ons wordt uitgevoerd. Deze ontwikkeling vraagt om goed lopende samenwerking met

de Wijkteams en Indebuurt33 om de doorverwijzing van mensen met problematische schulden te optimaliseren. Samen met deze partners zijn we daar volop mee bezig.

Tabel 6 geeft een beeld van het percentage verwijzingen per wijk.

Oorzaken en achtergronden schulden

De schuldhulpverlening categoriseert het type schulden veelal in 4 categorieën, afhankelijk van de oorzaak van de schulden:

- Compensatieschulden: ontstaan door het compenseren van negatieve gevoelens, bijvoorbeeld schulden door een alcohol-, gok- of koopverslaving.
- Aanpassingsschulden: ontstaan na een inkomstenterugval waardoor inkomsten en uitgaven niet meer in balans te brengen zijn.
- Overbestedingsschulden: ontstaan doordat schuldenaren meer geld uitgeven dan verantwoord is, gelet op het budget.
- Overlevingsschulden: ontstaan doordat het inkomen (tijdelijk) te laag is om zelfs de vaste lasten te betalen.

Tabel 7 en 8 laten zien dat in 2016 bij de helft van de schuldenaren sprake is van overbestedingsschulden. Voor 2017 verwachten we geen veranderingen in dit beeld.

Multiproblematiek

Voor een substantieel deel van de schuldenaren geldt dat ze niet alleen een financieel probleem hebben, maar ook psychosociale problemen (relatie, opvoeding, werk, verslaving, functioneel analfabetisme, etc). In 2016 ontvangt 54% van de schuldenaren ook hulpverlening op andere terreinen. Soms wordt armoede van generatie op generatie doorgegeven. Schuldenproblematiek lijkt in de familie te zitten. Van de schuldenaren heeft 52% familie of vrienden met geldproblemen. Voor 14% geldt zelfs dat zij veel mensen met geldproblemen kennen. Een kwart van de schuldenaren heeft vroeger in het gezin ook financiële problemen gehad.

Belangrijkste doorverwijzers	Percentage schuldenaren 2016
Wijkteam	13%
Werk Inkomen en Zorg/UWV	11%
Bewindvoerder	10%
GGZ/Verslavingszorg/Kwintes	8%
Schuldeiser	3%

Tabel 5: Top 5 verwijzende instanties naar Stadsring51

Wijk	Clïënten	Op eigen initiatief	Verwezen
Berg-, Leusder- en Vermeerkwartier	10%	43%	57%
Hoogland, Kattenbroek	5%	36%	64%
Kruiskamp Koppel, Binnenstad	19%	40%	60%
Liendert, Rustenburg	9%	47%	53%
Nieuwland, Buitengebied-West	8%	51%	49%
Randenbroek, Schuilenburg	13%	41%	59%
Schothorst, Zielhorst	12%	39%	61%
Soesterkwartier	17%	36%	64%
Vathorst, Hooglanderveen	9%	55%	45%
	100%	42%	58%

Tabel 6: aanmeldingen op eigen initiatief en via verwijzers in 2016

Oorzaak	Schuldenaren	Gemiddelde schuld
Compensatie	5%	€25.152
Aanpassing	37%	€37.674
Overbesteding	47%	€40.049
Overleving	12%	€42.948

Tabel 7 Oorzaken van schulden 2016

	2014	2015	2016
compensatie	8%	4%	5%
Aanpassing	36%	36%	37%
Overbesteding	44%	50%	47%
Overleving	14%	11%	11%

Tabel 8: oorzaken van schulden, ontwikkeling 2012-2016

Kenmerken schuldenaren

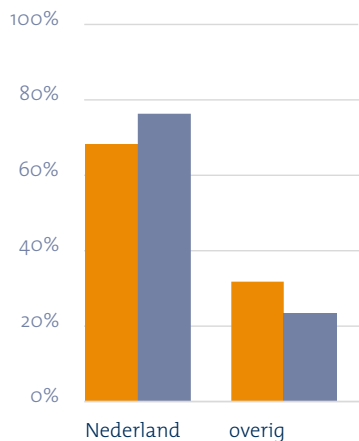
Schuldenaren naar herkomst

Grafiek 6a laat zien dat het merendeel van de schuldenaren in Amersfoort van Nederlandse afkomst is. Wel zijn er meer schuldenaren met een niet-Nederlandse herkomst dan op basis van de bevolkingssamenstelling verwacht mag worden. In **grafiek 6b** wordt de herkomst van niet-Nederlandse schuldenaren nader gespecificeerd. Vooral de categorie 'overig niet-westers' is oververtegenwoordigd. Deze schuldenaren komen in 2016 merendeels uit Centraal Azië (Afghanistan, Pakistan) en het Midden-Oosten (Irak, Iran, Syrië), de gebieden waar veel statushouders vandaan komen. Ook in 2014 en 2015 waren mensen uit deze gebieden oververtegenwoordigd onder schuldenaren. Geconcludeerd kan worden dat de landelijke trend, waarbij steeds duidelijker wordt dat statushouders bij de start in Nederland een groot risico lopen op problematische schulden, ook in Amersfoort wordt bevestigd.

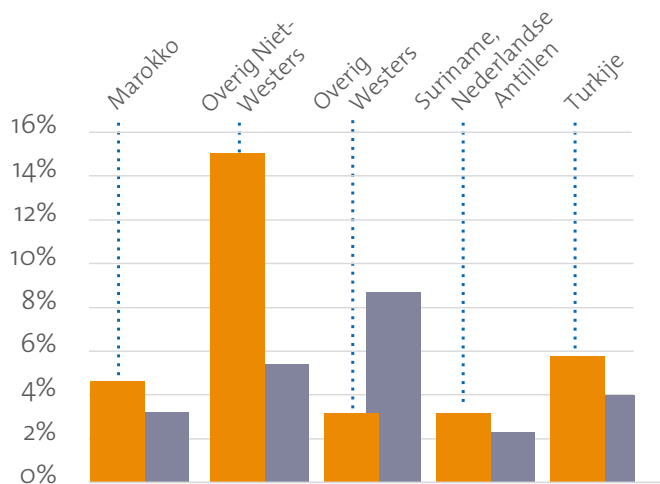
Leeftijd schuldenaren

Jongeren, tot 24 jaar, zijn de afgelopen jaren een nieuwe risicogroep geworden. In 2011 maakte deze groep nog maar 0,7% uit van het totaal aantal schuldenaren. Inmiddels neemt deze groep elk jaar toe. Uit **tabel 9** en **grafiek 7** blijkt dat zij op dit moment zelfs vaker een beroep doen op de schuldhulpverlening dan op grond van de bevolkingssamenstelling verwacht mag worden. Van de jonge schuldenaren valt 56% onder de categorie 'meerpersoonshuishouden'. Zij wonen in bij familie, vrienden of kennissen. Deze groep jonge schuldenaren heeft een kwetsbare inkomenspositie. Een kwart van hen ontvangt een Participatiewet uitkering en heeft te maken met de kostendelersnorm. Van hen moet 24% rondkomen van studiefinanciering en maar liefst 12% heeft helemaal geen inkomen. Het grootste deel van deze groep (60%) is door overbesteding in de schulden gekomen.

■ Schuldenaren ■ Inwoners Amersfoort



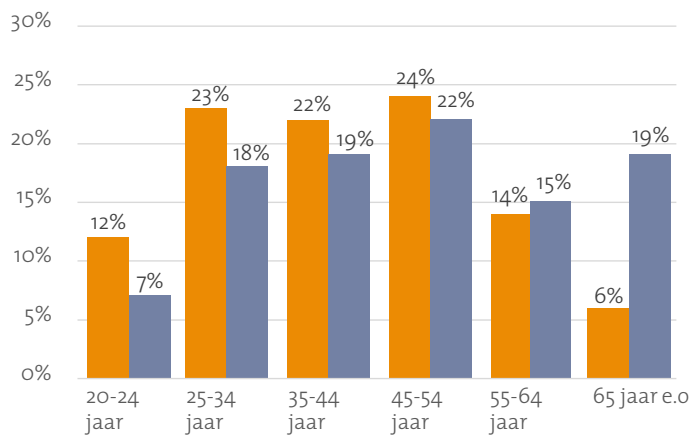
Grafiek 6a: herkomst schuldenaren 2016



Grafiek 6b: Herkomst niet-Nederlands gespecificeerd 2016

Leeftijdscategorie	2014	2015	2016
20-24 jaar	7%	8%	12%
25-34 jaar	24%	23%	23%
35-44 jaar	28%	25%	22%
45-54 jaar	22%	24%	24%
55-64 jaar	14%	15%	14%
65 jaar e.o.	5%	5%	6%

Tabel 9: leeftijd schuldenaren



Grafiek 7: Intensiteit leeftijd schuldenaren 2016

Inkomstenbron schuldenaren

Tabel 10 geeft aan dat in 2016, in totaal 57% van de Amersfoortse schuldenaren een uitkering (WW, WIA, PW) ontvangt. Dit percentage is iets hoger dan het landelijk gemiddelde van 51%. De categorie 'overig' bestaat in 2016 uit 'studiefinanciering' (2%), 'zelfstandig beroep of eigen bedrijf' (1%) en 'zonder inkomen' (4%). Voor 2017 verwachten we geen grote verschillen ten opzichte van 2016 in de verdeling van schuldenaren naar inkomstenbron.

Leefsituatie schuldenaren

Alleenstaanden en alleenstaanden met kinderen (eenoudergezinnen) zijn oververtegenwoordigd onder schuldenaren. **Grafiek 8** geeft weer hoeveel vaker zij een beroep doen op de schuldhulpverlening dan op grond van de bevolkingssamenstelling verwacht mag worden.

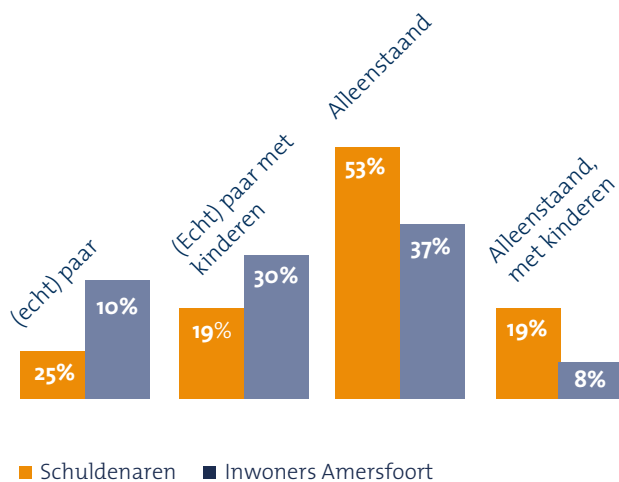
Woningtype schuldenaren.

In **grafiek 9** is te zien dat mensen met schulden op het moment van aanmelden meestal in een huurwoning wonen. De categorie 'overig' is divers: In 2016 gaat het vooral om mensen die inwonen bij familie, kennissen en vrienden (50%), dakloos zijn (9%) of wonen in een instelling of inrichting (8%).

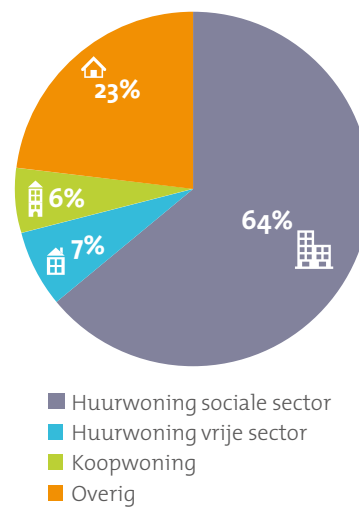
Opvallend is het aantal schuldenaren dat woont in een woningtype 'overig'. Tussen 2015 is hun aandeel gestegen van 12 naar 23%. Deze stijging lijkt grotendeel veroorzaakt te worden door een daling van het aantal schuldenaren dat een huurwoning huurt in de vrije (van 14 naar 7%) dan wel sociale (van 70 naar 64%) sector. De ontwikkeling verklaren we deels door de toename van het aantal jonge schuldenaren. Zij wonen immers vaker in bij familie of vrienden dan oudere schuldenaren. Tevens zien we de ontwikkeling als een signaal dat huurprijzen te hoog worden en voor mensen met schulden onbetaalbaar dreigen te worden.

Inkomstenbron	2014	2015	2016
AOW/Pensioen	4%	5%	5%
Participatiewet (bijstand)	36%	33%	37%
Werk	31%	32%	31%
WIA	13%	13%	14%
WW	8%	8%	6%
Overig	8%	10%	8%

Tabel 10: Inkomstenbron Schuldenaren 2014-2016



Grafiek 8: Leefsituatie van schuldenaren 2016



Grafiek 9: Woningtype schuldenaren 2016

Resultaten uitvoering schuldhulpverlening door Stadsring51

Opzet schuldhulpverlening

Op 1 januari 2012 trad de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening in werking. Hiermee werd de uitvoering van de schuldhulpverlening formeel een wettelijke taak. De belangrijkste eis die de wet stelt, is dat gemeenten een door de gemeenteraad vastgesteld beleidsplan moeten hebben. Daarin moet de gemeente onder meer uitwerken hoe ze vorm geeft aan schuldpromotie en hoe wordt geborgd dat de schuldhulpverlening integraal is opgezet.

Uitvoering beleidsplan 'Hulp die werkt'

De afgelopen jaren heeft Stadsring51 samen met haar partners uitvoering gegeven aan het beleidsplan 'Hulp die werkt'. Belangrijke uitgangspunten in dit plan waren de inzet op preventie en nazorg, het niet uitsluiten van groepen, het niet vooraf stellen van voorwaarden, het bieden van maatwerk, het inzetten van vrijwilligers als budgetcoach en het geven dat hulp niet vrijblijvend is. Hoewel in eerste instantie het plan voor de periode 2012-2015 was bedoeld, zijn de uitgangspunten nog steeds relevant gebleken voor de uitvoering in 2016 en 2017. Momenteel wordt gewerkt aan een nieuw beleidsplan met als voordeel dat deze gelijk kan lopen met de

komende nieuwe bestuursperiode. In paragraaf 5 komen we terug op een aantal bouwstenen voor dat plan.

Complexiteit schuldhulpverlening

In de uitvoering heeft de schuldhulpverlening te maken met tal van afhankelijkheden die van invloed zijn op zowel het resultaat als de doorlooptijden van de ondersteuning. In **figuur 1** wordt een aantal factoren genoemd waar de uitvoering van afhankelijk is. Soms stagneert de schuldhulpverlening omdat het inkomen niet op orde is. Vaak betreft de afhankelijkheid de werkprocessen en procedures van andere instanties. En ook wet- en regelgeving is bepalend voor de mogelijkheden van de schuldhulpverlening.

Inzet op preventie

Voordat we ingaan op de resultaten van de schuldhulpverlening beschrijven we kort de inzet op preventieve instrumenten van de afgelopen jaren. We willen ons de komende jaren maximaal blijven inzetten om door preventieve activiteiten schulden te voorkomen. Een belangrijk instrument op dit gebied is Geldloket Amersfoort. In paragraaf 2 maakten we al melding van de stijging van het aantal contacten in het Geldloket.

De verdubbeling tussen 2012 en 2016 van 260 naar 550 wordt naar het zich laat aanzien versneld: in 2018 verwachten we een verdere stijging tot boven de 1000 klantcontacten. Om de conclusie te kunnen staven dat de activiteiten van het Geldloket daadwerkelijk bijdragen aan het voorkomen van problematische schulden, willen we het komende jaar een onderzoek laten uitvoeren.

Naast het geven van voorlichting op scholen en aan organisaties in het sociale domein hebben we ons in het kader van de zogenaamde 'vroegsignalering' gericht op het voorkomen van schulden bij de volgende voorzieningen:

- Voorkomen schulden als gevolg van werkloosheid samen met UWV,
- Voorkomen energieafsluiting in samenwerking met energieleveranciers,
- Voorkomen huisuitzettingen i.s.m. woningcorporaties,
- Voorkomen uitsluiting zorgverzekering i.s.m. zorgverzekeraars,
- Voorkomen gezondheidsrisico's i.s.m. GGD Utrecht.



Figuur 1: factoren waar de uitvoering van de schuldhulpverlening van afhankelijk is.

Vanaf 2014 is er door Stadsring51 volop ingezet op activiteiten op het terrein van de zogenaamde vroegsignalering. Vanuit onze contacten met de woningcorporaties, het UWV, de GGD en zorgverzekeraar Menzis zijn er vanaf dat moment steeds meer mensen met beginnende betalingsachterstanden aangemeld bij Stadsring51. Zoals uit **tabel 11** te lezen is worden jaarlijks bijna 900 personen aangemeld. Wel wisselt het uiteindelijke bereik per aanbieder: Zo kregen we in 2016 en 2017 met ongeveer 30% van de mensen die door Menzis werden aangemeld contact, terwijl maar liefst 75% van de mensen die de woningcorporaties aanmelden door ons bereikt worden. Bij de GGD en het UWV is het bereik nog hoger, ongeveer 80%. De contacten met deze laatste groep leiden zelden tot een traject bij financiële hulpverlening, zijn vooral preventief van aard. De mensen die door de woningcorporaties en Menzis zijn aangemeld blijken het vaakst toch problematische schulden te hebben en hebben. Ongeveer 50% stroomt in in een traject bij financiële hulpverlening.

De wetenschap dat door het hebben van problematische schulden en de stress die dat veroorzaakt het IQ kan dalen en het 'doenvermogen' in meer of mindere mate wordt aangetast vergroot onze ambitie om de aankomende jaren meer te investeren

in vroegsignalering. Hoe eerder we mensen met (beginnende) financiële problemen bereiken, hoe succesvoller de geboden hulp zal zijn. In 2018 verwachten we met onder andere de Sociale Verzekeringsbank afspraken over vroegsignalering te kunnen maken.

Resultaten schuldhulpverlening

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

Uitstroomresultaten

In 2016 heeft 74% van de schuldenaren een traject positief afgerond: kort advies, aanvraag schuldregeling, schuldenstabilisatie of een betalingsregeling. In **tabel 12** wordt weergegeven welke trajecten het betrof. We verwachten dat in 2017 ook drie kwart van de schuldenaren een traject met positief resultaat afsluit.

Sinds de invoering van de werkwijze 'Hulp die werkt', waarbij bij de start van het traject een keuze wordt gemaakt tussen twee hoofdroutes: stabilisatie of schuldregelen, is het aantal stabilisatietrajecten fors toegenomen (van 4% in 2011 naar 28% in 2015). In 2016 is dit aantal gedaald en nemen ze een vijfde deel van de

trajecten in. In 2017 blijft hun aandeel naar verwachting gelijk.

Voor mensen met een gerealiseerde aanvraag schuldregeling of een gerealiseerde betalingsregeling is een totaaloplossing gevonden voor de schuldenproblematiek. In die gevallen hebben mensen weer perspectief op een betere toekomst. In 2013 is 11% van de trajecten afgerond met een totaaloplossing. In 2016 is hun aandeel toegenomen naar 17%. In 2017 zal het aantal mensen dat uitstroomt met een gerealiseerde aanvraag schuldregeling of betalingsregeling ten opzichte van 2016 iets gestegen zijn. We verwachten dat hun aandeel verder groeit met de nieuwe aanpak die we aan het ontwikkelen zijn.

Opmerkelijk is de stijging van het aantal kortdurend advies trajecten van 26% in de afgelopen jaren naar 37% in 2016. Na kortdurend advies kunnen mensen vaak zelfstandig aan de slag met het oplossen van hun financiële problemen. Ook landelijk is de groep mensen die informatie en advies krijgt toegenomen. Tussen 2015 en 2016 groeit deze groep mensen met 63%⁸.

De uitval is tussen 2015 en 2016 toegenomen met 3%, maar is nog wel onder het niveau van 2011 (14%). We denken dat de toename komt door de onrust in de tweede helft

Aanmeldingen vroegsignalering	2014	2015	2016	2017 (prognose)
GGD, afdeling Jeugdgezondheidszorg	2	41	48	48
Woningcorporaties	0	8	56	56
energieleveranciers	866	753	683	650
Menzis (collectieve zorgverzekering)	0	67	98	100
UWV	28	43	13	16
Totaal	896	912	898	870

Tabel 11: Meldingen vroegsignalering 2014-2017

Uitstroomresultaten positief	2013	2014	2015	2016
Beëindiging na kortdurend advies	26%	26%	26%	37%
Aanvraag schuldbetaling gerealiseerd	7%	8%	13%	8%
Schuldenstabilisatie gerealiseerd	29%	29%	28%	20%
Betalingsregeling gerealiseerd	4%	7%	6%	9%

Uitstroomresultaten negatief	2013	2014	2015	2016
Hulp stopgezet (uitval): onvoldoende medewerking)	7%	7%	6%	9%
Aanvraag ingetrokken (overlijden, verhuizing e.d.)	27%	23%	21%	17%

Tabel 12: Uitstroomresultaten schuldhulpverleningstrajecten

Resultaten aanvraag schuldbetaling	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aanvraag minnelijk geslaagd	32%	47%	66%	62%	61%	61%
Aanvraag wettelijk geslaagd	75%	75%	72%	84%	71%	71%

Tabel 13: Slagingspercentage aanvraag schuldbetaling 2011-2016 in Amersfoort

van 2016, waarin door de onzekerheid rondom het verlies van het sociaal raadsliedenwerk een aantal collega's is vertrokken en er tevens uitzonderlijk veel collega's met zwangerschapsverlof waren. Door het vertrek en het verlof zijn dossiers van cliënten overgedragen. Overdracht van dossiers werkt helaas uitval in de hand doordat er vertraging in het traject optreedt en het opbouwen van een vertrouwenrelatie met een nieuwe hulpverlener ook soms als drempel ervaren wordt. Het streven is om het aantal overdrachten tot een minimum te beperken.

Positief is het feit dat het aantal ingetrokken hulpvragen sinds 2013 daalt en dat deze ontwikkeling zich voortzet in 2016 en naar verwachting stabiel blijft in 2017. Mensen trekken hun aanvraag aan het begin van het traject in, op het moment dat zij van ons het voorstel en plan van aanpak ontvangen. De dalende lijn zegt ons dat het plan van aanpak en het voorstel steeds meer aansluit op de belevingswereld van de cliënt. Dat is een direct gevolg van de manier waarop we het intakegesprek voeren en het plan van aanpak formuleren.

Resultaten aanvraag schuldregeling

Sinds 2012 voert Stadsring51 zelf de schuldregelingen uit. Stadsring51 probeert in dit traject een akkoord tegen finale kwijting te bereiken met de schuldeisers. Dit houdt in dat de schuldenaar gedurende 36 maanden aflost aan de schuldeisers wat hij maximaal kan betalen. Na 36 maanden wordt het restant van de schulden kwijtgescholden. Voorwaarde van deze regeling is dat alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel. Wanneer dat niet gebeurt kan de schuldenaar een verzoek indienen bij de rechtbank om toegelaten te worden tot de wettelijke schuldregeling. Stadsring51 ondersteunt de schuldenaar daarbij.

Nu Stadsring51 zelf de schuldregelingstrajecten uitvoert, bereiken we vaker een akkoord met de schuldeisers (zie tabel 13). Het slagingspercentage van dit 'minnelijke traject' dat in 2012 nog 32% bedroeg, bedraagt in 2016 maar liefst 61%. Dit resultaat ligt ook fors hoger dan het landelijk gemiddelde van 41% in 2016.⁹ De cijfers voor 2017 tonen tot nu toe een verdere toename van het slagingspercentage van zowel het minnelijke als het wettelijke traject.

In de afgelopen jaren was het slagingspercentage van de verzoeken om toelating tot de WSNP stabiel rond de 70%. Het slagingspercentage is in Amersfoort beduidend beter dan het landelijke gemiddelde dat ligt rond de 60%.

Een schuldregeling duurt in principe drie jaar. Als de schuldenaar de verplichtingen uit de regeling nakomt, dan begint hij opnieuw met een zogenaamde 'schone lei'. In 2016 is 83% van schuldregelingen afgerond met een schone lei.



Doorlooptijd ‘aanvraag schuldregeling’

Een aanvraag minnelijke schuldregeling bestaat uit twee fasen: fase I (het voortraject) 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 neemt sinds 2014 ieder jaar toe. De stijging tussen 2015 en 2016 is het grootst. Uit dossierstudie blijkt dat de dossiers die overgedragen zijn omdat de betrokken schuldhulpverlener ontslag nam of met zwangerschapsverlof ging de hoogste doorlooptijden hadden. De onrust in 2016, wegens de aanbesteding, heeft dus niet alleen geleid tot meer uitval, maar ook tot een langere aanloop naar de schuldregeling toe. We verwachten dat de doorlooptijd van fase I in 2017 nog licht toeneemt.

Fase II mag volgens de gedragscode schuldregeling van de NVVK maximaal vier maanden duren (het zogenaamde 120-dagen model) Voor veruit de meeste schuldhulpverleningsorganisaties in het land is dit te hoog gegrepen. In Amersfoort is deze termijn voor het eerst gehaald in 2014. Vanaf 2015 stijgt de doorlooptijd echter weer. In 2016 is deze gemiddeld 174

dagen. Uit dossieronderzoek blijkt dat met name dwangakkoorden de doorlooptijd in fase 2 onder druk zetten. Een dwangakkoord wordt aangevraagd wanneer in het minnelijke traject een klein deel van de schuldeisers, die gezamenlijk een klein deel van de totale schuldenlast vertegenwoordigen, niet akkoord gaat met het voorstel. Als door de weigering van deze schuldeisers de belangen van de andere schuldeisers en de schuldenaar onevenredig geschaad worden, kan aan de rechter worden gevraagd de weigerende schuldeisers te dwingen alsnog akkoord te gaan. Een dwangakkoord verzoeken kost tijd. Er moet een verzoekschrift en verklaring worden opgesteld, de schuldeisers moeten geïnformeerd worden en er wordt een zitting bij de rechtbank ingepland.

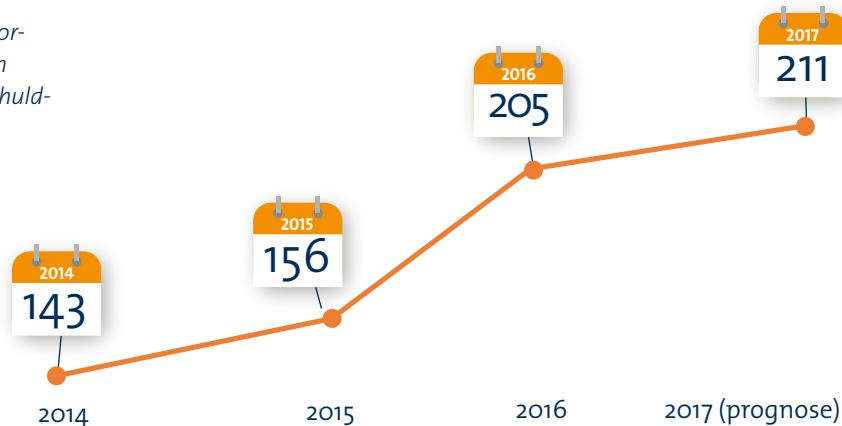
Als het minnelijk traject mislukt, wordt doorgaans een verzoek om toelating tot de wettelijke schuldregeling, de WSNP, ingediend bij de rechtbank. Deze aanvraag brengt nieuwe wachttijden met zich mee. Het dossier wordt door Stadsring⁵¹ opnieuw geactualiseerd, daarna worden het verzoekschrift en de verklaring opgesteld en ingediend bij de rechtbank. Vervolgens moet er gewacht worden op de zitting waar besloten wordt of een schuldenaar al dan niet wordt toegelaten.

Vanwege deze ‘twee-trapsraket’ stijgt de wachttijd voor schuldenaren tot en met gemiddeld 101 dagen (zie grafiek 12).

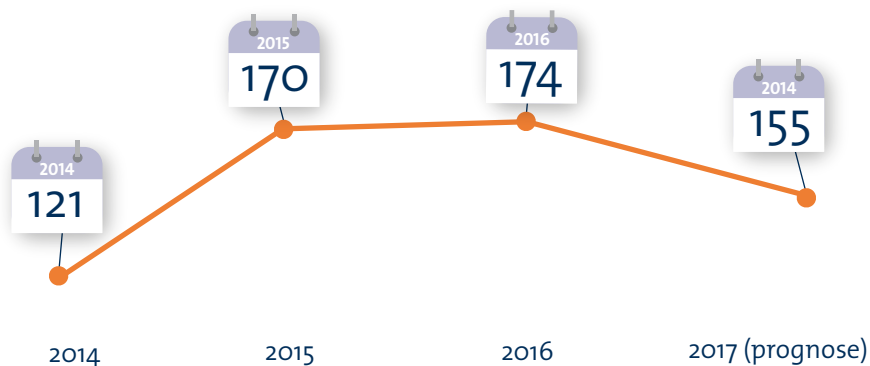
Vanaf 2014 neemt de doorlooptijd van de aanvraag wettelijke schuldregeling toe. Uit dossierstudie blijkt dat de langere doorlooptijd vooral samenhangt met de wachttijd voor de zitting. Overigens lijkt het erop dat de wachttijd voor zowel MNSP als WSNP in 2017 afneemt.

Concluderend duurde de totale wachttijd vanaf de aanmelding bij Stadsring⁵¹ tot en met het traject bij de rechtbank gemiddeld 480 dagen.

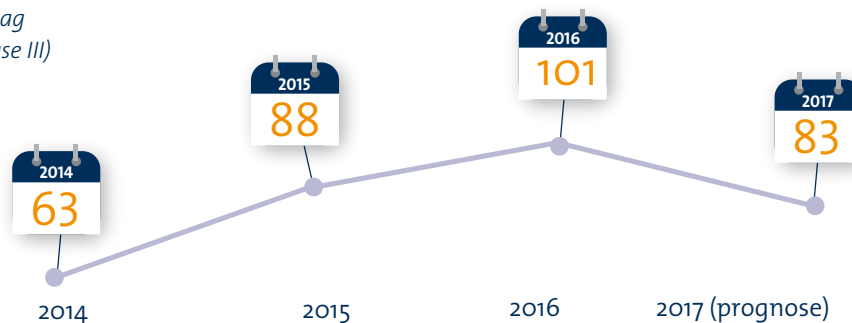
Grafiek 10: Gemiddelde doorlooptijd fase 1 per dossier in dagen voor de aanvraag schuldregeling (2014-2016)



Grafiek 11: Gemiddelde doorlooptijd in dagen voor de aanvraag minnelijke schuldregeling fase II (2014-2016)



Grafiek 12: Gemiddelde doorlooptijd in dagen voor de aanvraag wettelijke schuldregeling (fase III) (2014-2016)



Schuldhelpverlening na 2017

Het hebben van financiële problemen in het algemeen en het hebben van problematische schulden in het bijzonder verhinderen vaak dat mensen volwaardig in de samenleving kunnen meedoen. Stadsring51 wil daarom vanuit de volgende missie haar werk doen:

Missie: Stadsring51 geeft mensen grip op hun financiën, zodat ze mee kunnen blijven doen in de samenleving.

Zoals ook al bij de paragraaf landelijke ontwikkelingen werd beschreven, veroorzaakt het hebben van problematische schulden over het algemeen heel veel stress voor mensen met een aantoonbaar effect op het vermogen problemen op te lossen en in actie te komen.

De uitvoering van schuldhelpverlening is landelijk gezien, maar ook in Amersfoort, altijd erg gericht geweest op vaste procedures en randvoorwaarden waaraan de hulpvrager met problematische schulden moet voldoen. Dat staat op gespannen voet met het verslechteren van het 'doen-vermogen' van mensen in die situatie.

Zoals aangegeven betekent dit dat het voor schuldenaren vaak enorm moeilijk is om focus te houden op het realiseren van een schuldregeling en

dat traject daarna ook vol te houden. Door de stress gaan mensen bij de dag leven, verliezen het langetermijnperspectief, en vinden het lastig om afspraken na te komen en de stappen te zetten die nodig zijn om tot een oplossing te komen. Zonder de juiste begeleiding, waarin rekening wordt gehouden met het effect van stress op handelen en gedrag, is er een groot risico dat mensen uiteindelijk niet (duurzaam) uit de schulden komen. Dat is voor ons niet acceptabel en daarom willen we de komende jaren vanuit de volgende visie werken:

Visie: Financiële problemen moeten niet ontregelend werken in het leven van mensen. Door ons te richten op het voorkomen en oplossen van problematische schulden willen we de financiële redzaamheid van mensen duurzaam vergroten. Het is daarbij ieders verantwoordelijkheid om – binnen de eigen mogelijkheden – aan oplossingen te werken.

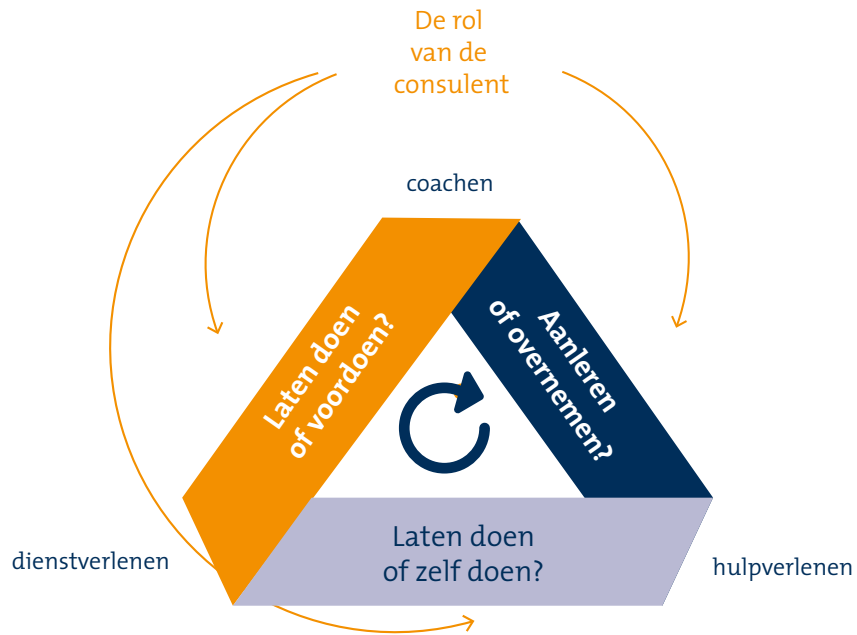
Over het algemeen: actie van hulpvrager of klant?

Vanaf het komende jaar willen we vanuit deze visie onze hulpverlening zodanig 'uitbouwen'. Dat we meer rekening kunnen houden met dat wat mensen aankunnen: in hoeverre zij in staat zijn hun vaardigheden om uit de problemen te komen in te zetten. Voorop staat daarbij altijd de eigen verantwoordelijkheid van de

hulpvrager om zich in te zetten voor de oplossing voor zijn problemen. We beoordelen echter tijdens het proces of mensen in staat zijn deze verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk waar te maken. We willen mensen niet overvragen, en zetten (extra) begeleiding waar de klant dat nodig heeft. Die extra begeleiding is altijd tijdelijk, want we richten ons op een situatie waarin mensen het weer helemaal zelf kunnen gaan doen. Afhankelijk van de kennis en vaardigheden van de klant op dat moment wordt maatwerk geboden dat recht doet aan de klant. We gaan daarbij gebruik maken van de driehoek in **figuur 2** waarin de drie hoekpunten synoniem staan voor de rollen van de consulent en de vrijwilliger.

Dienst verlenen

De rol van dienstverlener kan worden ingezet voor hulpvragers die weliswaar in de problemen geraakt zijn, maar die nog overzicht hebben en de kracht om zelf ook volop aan de slag te gaan. Zij hebben voldoende aan de uitleg van een procedure en zijn in staat om zelf aan de slag te gaan met formulieren en papieren. In zo'n situatie stimuleert de consulent/vrijwilliger de hulpvrager om zelf in actie te komen en vind er begeleiding en coaching plaats gericht op het voorkomen van nieuwe problemen in de toekomst.



Figuur 2. Dienstverleningsmodel Stadsring51

Hulp verlenen

Soms krijgen we ook hulpvragers die door de situatie waarin zij zitten zo murw geslagen zijn of die zodanig beperkte vaardigheden hebben dat zij niet in staat zijn zelfstandig in actie te komen. Om dan toch voortgang te kunnen maken in het oplossen van de problematiek kan de rol van hulpverlener worden toegepast door, in principe tijdelijk, zaken over te nemen van de hulpvrager. Zo kan er rust worden gebracht in een stressvolle situatie en komt er een moment waarop de hulpvrager weer zelf zaken op kan pakken.

Coachen

Door dan geleidelijk de rol van coach te pakken en de hulpvrager vaardigheden aan te leren, kan de klant weer zo veel mogelijk zelfredzaam worden.

In deze visie op dienstverlening bewegen zowel consultants als vrijwilligers zich tussen de verschillende rollen in de driehoek. Afhankelijk van de situatie en de (mentale) mogelijkheden van de hulpvrager kiezen zij de rol en de bijbehorende begeleiding. Hierdoor wordt de begeleiding veel effectiever, passend bij de nieuwe visie.



Voetnoten

1. NVVK, jaarcijfers 2009-2016
2. 'Onoplosbare schuldsituaties', Hogeschool Utrecht
3. 'Geldzaken in de praktijk 2015', Nibud
4. Statline, CBS
5. Statline, CBS
6. NVVK, jaarcijfers 2016
7. https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/2016o2_factsheet_SLS_ONDERZOEK_Mesis_HR3.pdf
8. NVVK, jaarcijfers 2016
9. NVVK, jaarcijfers 2016
10. <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>, pagina 151



Bezoekadres
Stadsring 51
3811 HN Amersfoort

Telefoon
(033) 4 600 600

info@stadsring51.nl
www.stadsring51.nl