



Beleidsplan Integrale
Schuldhelpverlening
2019 - 2022

VERLENGD

Hulp die doorwerkt



Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Landelijke ontwikkelingen	3
1.1. Ondanks een aantrekkende economie liggen er stevige opgaven	3
1.2. Ontwikkeling van de schuldenproblematiek	3
1.3. Landelijke knelpunten bij de aanpak van de schuldenproblematiek	4
1.4. Voornemens in het regeerakkoord	5
1.5. Conclusie	5
2. Ontwikkeling schuldenproblematiek en huidige aanpak in Amersfoort	6
2.1. De ontwikkeling van de schuldenproblematiek tussen 2013 – 2017	6
2.2. De toegang tot de schuldhulpverlening	7
2.3. Huidige instrumenten voor (curatieve) schuldhulpverlening	10
2.4. Preventie	15
3. Schuldhulpverlening binnen het Sociaal Domein in Amersfoort	16
3.1. Inleiding	16
3.2. Visie minimabeleid en schuldhulpverlening: de Amersfoortse samenleving is inclusief en iedereen doet mee.	16
3.3. Uitgangspunten Beleidskader Sociaal Domein vertaald naar schuldhulpverlening	18
4. De uitwerking van de gemeentelijke opgave voor de komende jaren	20
4.1. Inleiding	20
4.2. Voorzien in effectieve schuldpreventie en vroegsignalering	20
4.3. Het vergroten van de toegankelijkheid en effectiviteit van de schuldhulpverlening	22
4.4. Het versterken van de werkwijze rond beschermingsbewind	25
4.5. Het inrichten van nazorg zodat duurzame uitstroom wordt gerealiseerd	26
4.6. Verbeteren monitoring	26
4.7. Wij blijven innoveren om de schuldhulpverlening te verbeteren	27
4.8. Kwaliteitsborging	30
5. Financiën	32

Inleiding

In 2012 is het Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 'Hulp die werkt' door de Amersfoortse gemeenteraad vastgesteld. Dit was het eerste beleidsplan schuldhulpverlening sinds de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, waarin is opgenomen dat gemeenten zo'n beleidsplan moeten opstellen.

De doelstellingen uit het beleidsplan 'Hulp die werkt' zijn grotendeels gerealiseerd en de Amersfoortse schuldhulpverlening staat zowel lokaal als landelijk goed op de kaart. Hiermee is een solide basis gelegd voor de doorontwikkeling van de schuldhulpverlening in Amersfoort en een nieuw beleidsplan voor de komende jaren (2019-2022). We vinden deze doorontwikkeling nodig omdat:

- de ontwikkelingen in het sociaal domein na 2012 en met name na 2015 in een stroomversnelling zijn geraakt met de decentralisaties op de terreinen van zorg, werk en jeugdhulp en de rol van gemeenten daarin;
- de economische crisis voor veel mensen nog nadreunt, maar óók vanwege de constatering dat het huidige herstel van de economie niet voor iedereen voelbaar is, en zonder maatregelen ook niet voelbaar wordt.
- op lokaal niveau het 'speelveld' de afgelopen tijd behoorlijk veranderd is met de realisatie van de nieuwe Sociale Basis Infrastructuur en de rol van de wijkteams;
- er nieuwe wetenschappelijke inzichten zijn, onder andere binnen de gedragswetenschappen, over de gevolgen van stress door financiële problematiek voor de zelfredzaamheid van mensen.
- we bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de praktijk veel geleerd hebben de afgelopen jaren en mogelijkheden zien voor innovatie en versterking.

Dit beleidsplan gaat over integrale schuldhulpverlening. Daarmee doelen we op alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen en oplossen van schulden. Bij het voorkomen van schulden gaat het om voorlichting en advies maar ook om het zorgen voor plekken waar mensen met hun financiële vragen en problemen terecht kunnen, zodat voorkomen kan worden dat in aanleg eenvoudige financiële problematiek uiteindelijk leidt tot problematische schulden. Het daadwerkelijk oplossen van schuldenproblematiek varieert van het realiseren van een betalingsregeling tot een langdurig traject van schuldsanering.

In dit beleidsplan geven we eerst een overzicht van landelijke ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening en de opgaven die op gemeenten afkomen (Hoofdstuk 1). Daarna schetsen we de ontwikkelingen op dit terrein in Amersfoort en kijken daarbij ook terug op de uitvoering in voorgaande jaren (Hoofdstuk 2). Vervolgens plaatsen we het beleidsterrein van de schuldhulpverlening in het perspectief van het beleidskader sociaal domein en het bredere minimabeleid (Hoofdstuk 3). In Hoofdstuk 4 werken we de landelijke gesignaleerde opgaven uit en leggen ze naast de huidige situatie in Amersfoort en formuleren daaruit de lokale opgave voor de komende 4 jaar. Deze moeten in een concreet uitvoeringsprogramma vervolgens verder worden uitgewerkt. Hoofdstuk 5 bevat een overzicht van (mogelijk) beschikbare middelen en de bestemming daarvan.

1. Landelijke ontwikkelingen

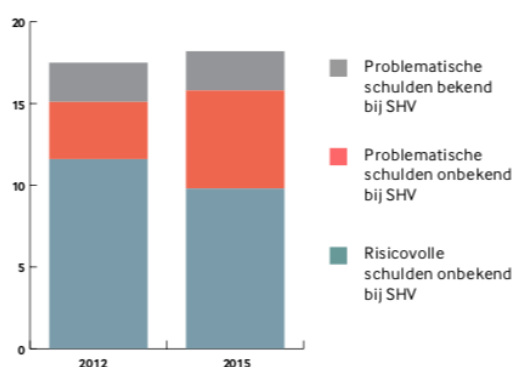
1.1. Ondanks een aantrekkende economie liggen er stevige opgaven

Economisch gaat het goed. De arbeidsmarkt trekt fors aan, het consumentenvertrouwen groeit flink en de huizenprijzen zitten in de lift. De concrete cijfers achter deze positieve berichten zijn onder meer dat de banengroei in het laatste kwartaal van 2017 de grootste was sinds de crisis in 2008 begon. Het consumentenvertrouwen staat op het hoogste punt in bijna tien jaar. En de verkoopprijs van huizen was in augustus 2018 gemiddeld 9,3 procent hoger dan het jaar daarvoor.

Toch zijn er ten aanzien van de schuldenproblematiek bij huishoudens nog wel redenen tot zorg. Het percentage huishoudens met financiële problemen is nog altijd fors (35%). De betaalbaarheid van het dagelijks leven staat bij een groeiende groep onder druk en een substantiële groep huishoudens is niet in staat om hun schuldenproblematiek zelfstandig of met (professionele) hulp op te lossen. Zij lopen het risico dat de schuldenproblematiek op enig moment negatief doorwerkt op andere levensdomeinen zoals gezondheid, sociaal netwerk en/of de opvoeding van eventuele kinderen.

1.2. Ontwikkeling van de schuldenproblematiek

Naar schatting 18 procent van de Nederlandse huishoudens (10.000 huishoudens in Amersfoort) heeft risicovolle of problematische schulden. Zij hebben te maken met incassobureaus en deurwaarders en vaak veel zorgen hoe ze de situatie moeten oplossen. In aantallen uitgedrukt gaat het om ongeveer 1,5 miljoen huishoudens. De meest recente cijfers over de omvang van de schuldenproblematiek landelijk dateren uit 2017. In dat jaar vroegen ongeveer 90.000 huishoudens om gemeentelijke schuldhulpverlening. Het aantal huishoudens met problematische schulden dat haar weg niet vond naar de schuldhulpverlening was ongeveer drie keer zo groot.



Figuur 1: weergave van het percentage huishoudens met risicovolle en problematische schulden waarbij bij de laatste groep onderscheid wordt gemaakt tussen de groep die bekend is bij de schuldhulpverlening en de groep waar dat niet voor geldt. De figuur is afkomstig uit: Jungmann, N. Westorp, L.P., Schruer, H.D.L.M. (2017) De eindjes aan elkaar knopen. Platform31 en is een bewerking van cijfers uit Westhof, De Ruig & Kerckhaert (2015) Huishoudens in de rode cijfers 2015. Panteia.

Het is niet helemaal duidelijk hoe de schuldenproblematiek zich sindsdien heeft ontwikkeld. Op basis van onderzoek zijn er geen actuelere cijfers beschikbaar. De registraties van crediteuren laten wel een (lichte) verbetering van de situatie zien. Het Bureau Kredietregistratie constateerde in 2017 bijvoorbeeld een afname van 5 procent van het aantal huishoudens met een BKR achterstandsregistratie. En zorgverzekeraars

stuurden in 2017 minder herinneringsbrieven naar mensen vanwege een achterstand dan in 2016.

1.3. Landelijke knelpunten bij de aanpak van de schuldenproblematiek

Het gegeven dat er op het terrein van de schuldenproblematiek een aantal stevige opgaven liggen, is onder meer terug te zien in de aandacht die landelijke adviesorganen zoals de WRR, SER, Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, Nationale Ombudsman en de Algemene Rekenkamer daaraan besteden. In de afgelopen twee jaar publiceerden al deze organen een of meerdere rapporten waarin zij onder meer het Rijk en gemeenten oproepen om meer aandacht te besteden aan dit vraagstuk en aan de manier waarop zij daarmee omgaan. Ook leverde de wetsevaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening nog een aantal aandachts- en knelpunten op. Gemeenschappelijke delers in de knelpunten die zij constateren zijn:

1. *De (bureaucratische) inrichting van onze maatschappij is zo ingewikkeld geworden dat een substantiële groep huishoudens (mede) daardoor in financiële problemen komt.* Met name de huishoudens met de lage inkomens hebben te maken met veel verschillende regelingen. Om van alle regelingen gebruik te maken moeten mensen allerlei papieren overleggen en alert zijn op wijzigingen. Een vergissing of moment van onoplettendheid kan leiden tot (forse) verplichtingen om terug te betalen.
2. *Schuldeisers zijn niet altijd even soepel in het treffen van betalingsregelingen.* Wie schulden wil oplossen met een betalingsregeling heeft vaak behoefte aan een maatwerkoplossing. Als daar geen ruimte voor wordt geboden, kan zelfs een kleine betalingsverplichting al leiden tot een neerwaartse spiraal van verschuldiging. De adviesorganen constateren dat onder meer de Rijksoverheid soms vrij strikte voorwaarden hanteert ten aanzien van betalingsregelingen.
3. *Een substantiële groep huishoudens met behoefte aan (professionele) hulp vindt haar weg niet.* In de periode 2009-2013 was er jaarlijks een stevige groei zichtbaar in het aantal aanvragen schuldhulpverlening. Maar in de afgelopen jaren was er in veel gemeenten sprake van stabilisatie of zelfs een afname van het aantal aanvragen. Afgezet tegen de beschikbare landelijke cijfers over de omvang en ontwikkeling van de schuldenproblematiek ontstaat het beeld dat een groeiende groep huishoudens haar weg niet vindt naar de (gemeentelijke) schuldhulpverlening. Onder meer de Hogeschool Utrecht en de Nationale Ombudsman (2017) hebben vrij concreet beschreven tegen welke drempels mensen met schulden zoal aanlopen als zij hulp zoeken. Het gaat daarbij vooral om de onduidelijke toegang, de moeilijke bureaucratische procedures en gebrek aan 'doe-vermogen' van mensen.
4. *In de uitvoering van (gemeentelijke) schuldhulpverlening kan meer rekening worden gehouden met de negatieve manier waarop aanhoudende geldstress bij veel schuldenaren doorwerkt in hun gedrag.* In een groeiende hoeveelheid wetenschappelijke literatuur wordt uitgewerkt dat aanhoudende geldstress bij veel mensen op een negatieve wijze doorwerkt in gedrag. Wie langdurig veel zorgen en stress heeft over schulden gaat gemiddeld genomen meer bij de dag leven, overziet de consequenties van het eigen handelen minder, krijgt meer moeite in het reguleren van emoties en verlangens en vergeet vaker zaken zoals afspraken. Deze doorwerking verklaart hoe het komt dat schuldenproblematiek mensen soms lijkt te gijzelen; mensen zijn steeds minder in staat tot datgene dat zij juist nodig hebben om uit de problemen te komen.

1.4. Voornemens in het regeerakkoord

In de context van de hiervoor uitgewerkte knelpunten heeft het huidige Kabinet op



10 oktober 2017 het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst' gepresenteerd. In het akkoord verwoordt het Kabinet dat zij het aantal mensen met problematische schulden wil terugdringen en mensen met schulden effectiever wil helpen. Om deze twee doelstellingen te realiseren, stelt het Kabinet extra middelen beschikbaar. Voor

de uitvoering doet zij een beroep op gemeenten en vrijwilligersorganisaties. Om hen een context te bieden waarin zij mensen met schulden echt kunnen helpen, kondigt het Kabinet aan dat zij een aantal zaken zal aanpakken of regelen. De belangrijkste zaken die het Kabinet wil bewerkstelligen zijn dat:

- de overheid in haar rol als schuldeiser meer zal inzetten op direct contact met schuldenaren. Zij zal de mogelijkheden om betalingsregelingen te treffen verruimen en de stapeling van boetes bij achterstanden op de zorgpremie beperken.
- het toezicht op de incasso steviger wordt. Om te voorkomen dat incassobureaus misbruik maken van hun positie door bijvoorbeeld ongeoorloofde bedragen in rekening te brengen of te dreigen met bevoegdheden die zij niet hebben, komt er een incassoregister. Incassobureaus die zich niet aan de regels houden krijgen in eerste instantie een boete en kunnen in tweede instantie hun registratie kwijtraken. Ook wordt bezien of het minimumbedrag van € 40,- dat nu per vordering in rekening gebracht mag worden omlaag kan.
- de modellen onder de kredietverlening geen ruimte meer geven voor het realiseren van excessieve winsten.
- schuldeisers niet meer naar een rechter toe kunnen voor een vonnis als ze nog niet geprobeerd hebben om een minnelijke betalingsregeling te treffen.
- gemeenten een adviesrecht krijgen in de aanvraagprocedure van schuldenbewinden (waarbij de kosten vanuit de bijzondere bijstand worden voldaan).

1.5. Conclusie

Bij de aanpak van de schuldenproblematiek staan gemeenten dus voor een flinke opgave. In de context van economische groei en een –naar het zich laat aanzien– afnemende schuldenproblematiek, hebben zij te maken met een forse groep huishoudens met complexe financiële problematiek. Mede op grond van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening verwacht het Rijk van gemeenten dat zij een belangrijke rol nemen in het terugdringen van de schuldenproblematiek en dat zij ervoor zorgen dat de effectiviteit van de aanpak toeneemt. Dat er een aanzienlijke groep huishoudens is die de weg naar de schuldhelpverlening niet vindt, is in dat licht een belangrijk aandachtspunt.

Om de ambities om het aantal huishoudens met problematische schulden terug te dringen te realiseren en meer mensen sneller en effectiever te helpen is men het er landelijk over eens dat gemeenten voor de volgende vier opgaven staan:

1. Voorzien in effectieve schuldpreventie en vroegsignalering
2. Het vergroten van de toegankelijkheid en effectiviteit van de schuldhelpverlening
3. Het vinden van een passende balans in gebruik van schuldhelpverlening en beschermingsbewind
4. Het inrichten van nazorg zodat duurzame uitstroom wordt gerealiseerd.

2. Ontwikkeling schuldenproblematiek en huidige aanpak in Amersfoort

2.1. De ontwikkeling van de schuldenproblematiek tussen 2013 – 2017

Stadsring 51 voert in opdracht en onder mandaat van de gemeente de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uit. In 2013 bereikte het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening door Stadsring51 een piek. In dat jaar vroegen 1472 Amersfoorters om hulp bij hun financiële problemen. Ten opzichte van 2008, het jaar dat de economische crisis begon, was er sprake van een groei van 32%. In de jaren daarna daalde het aantal aanmeldingen met gemiddeld 3% per jaar. Deze daling is opmerkelijk omdat in deze jaren de gevolgen van de crisis nog onverminderd doorklinken in de Amersfoortse werkloosheidscijfers en armoede-indicatoren. We zien een aantal mogelijke factoren die een verklaring bieden voor deze ontwikkeling.

In de eerste plaats zien we de toename van de activiteiten vanuit het Geldloket als belangrijke verklaring. In het Geldloket krijgen mensen onafhankelijk advies over hun geldzorgen ter voorkoming van schulden. Het aantal contacten in het Geldloket is gestegen van 365 in 2014 naar ruim 800 in 2017. Het nut van deze centrale plek in de stad met focus op preventie, waar mensen met al hun financiële vraagstukken terecht kunnen staat daarbij dan ook niet ter discussie. Ook het succes van de overige preventie-activiteiten, educatie en vroegsignalering, en het aantrekken van de conjunctuur hebben een verlagend effect op het aantal aanvragen gehad.

Het jaar 2017 was mede door de invoering van de nieuwe Sociale Basisinfrastructuur een overgangsjaar. De daling van het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening van de jaren ervoor, zette zich vooral in het eerste halfjaar van 2017 versterkt voort en bedroeg over het hele jaar bijna 25%. Het is mogelijk dat burgers van Amersfoort opnieuw hun weg moesten vinden naar instanties waar ze met hun hulpvraag terecht konden. Door de verschillende betrokken partijen is hard gewerkt om inwoners hierover duidelijk te informeren. De uitkomsten van het in 2018 door bureau AEF uitgevoerde onderzoek naar de toegang tot het sociale domein en de eerste cijfers over 2018 van het aantal burgers dat zich met financiële problemen bij Indebuurt033 meldt, laten in dat opzicht een positieve ontwikkeling zien. Meer daarover in paragraaf 2.

We zien dat uitval en recidive de afgelopen jaren zijn afgenomen. De uitval, als een hulpvrager onvoldoende medewerking verleend aan het traject, is gedaald van 14% in 2012 naar 7% in 2017. Recidive, een zelfde hulpvraag van dezelfde cliënt, is afgenomen van 20% in 2012 naar 15% in 2017.

Verhoudingsgewijs zijn er de afgelopen jaren steeds vaker schuldregelingstrajecten tot stand gekomen. In 2013 werd in 12% van de aanvragen een schuldregeling opgestart. In 2017 is dit toegenomen naar 20%. Ook het aantal hulpvragen dat afgerond wordt met een gerealiseerde aanvraag schuldregeling is gestegen, van 7% in 2013 naar 18% in 2017. Het slagingspercentage van schuldregelingen is sinds de start van de uitvoering door Stadsring51 toegenomen, in 2011 bedroeg deze 25%, in 2017 kwam in 70% van de gestarte trajecten een schuldregeling tot stand. Een schuldregeling wordt bij goed resultaat beëindigd met een schone lei. In 2017 is 88% van de schuldregelingen beëindigd met een schone lei. In 2011 bedroeg dit percentage nog 61%. Deze goede resultaten zijn mede te danken aan de inzet van de goed getrainde budgetcoaches van Stadsring51. Deze ondersteunen de cliënten gedurende de drie jaar dat de schuldregeling loopt.

Hulpvragers die, op het moment van aanmelden, nog niet klaar zijn voor een schuldregeling krijgen een stabilisatietraject aangeboden. In 2013 werd aan 42% van de

hulpvragers een stabilisatietraject aangeboden. In 2017 is hun aandeel gedaald naar 31%. Dat past bij de hiervoor beschreven toename van het aantal schuldregelingen. Tijdens en ook na het beëindigen van een stabilisatietraject wordt bijna in alle gevallen een budgetcoach ingezet. Deze gaat samen met de cliënt aan de slag met het behalen van de doelen die de cliënt met de schuldhulpverlener tijdens het traject heeft benoemd en die er voor moeten zorgen dat er een situatie ontstaat die de start van een schuldregeling mogelijk maakt.

De schuldenproblematiek van hulpvragers is de laatste jaren steeds complexer geworden. De gemiddelde schuldenlast per hulpvrager is ten opzichte van 2012 toegenomen met 16% tot een bedrag van ruim € 37.000. Steeds meer hulpvragers hebben op het moment van de aanvraag te maken met problematiek op andere leefdomeinen. In 2016 werd 58% van de hulpvragers verwezen door een andere instantie. Wijkteams zijn de grootste verwijzer. Daarnaast ontving 54% van de hulpvragers in 2016 ook op andere terreinen hulpverlening, heeft 52% van hen familie of vrienden met geldproblemen en heeft een kwart van de hulpvragers vroeger in het gezin ook financiële problemen gehad.

Dat de schuldhulpverlening complexer wordt, merken we ook doordat doorlooptijden van schuldregeltrajecten sinds 2014 toenemen. De doorlooptijd van het voortraject van een minnelijke schuldregeling (fase I), waarbinnen het dossier op orde wordt gemaakt, is toegenomen van 143 dagen in 2014 naar 213 dagen in 2017. Fase II van de schuldregeling, waarbinnen geprobeerd wordt met alle schuldeisers een akkoord te bereiken, had een gemiddelde doorlooptijd van 144 dagen in 2017 (124 in 2014). Wanneer de schuldhulpverlener in fase II geen akkoord bereikt met de schuldeisers kan de cliënt een verzoek indienen bij de rechtbank om toegelaten te worden tot de WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) (fase III). De doorlooptijd van deze fase van het traject is in 2017 87 dagen (63 dagen in 2014).

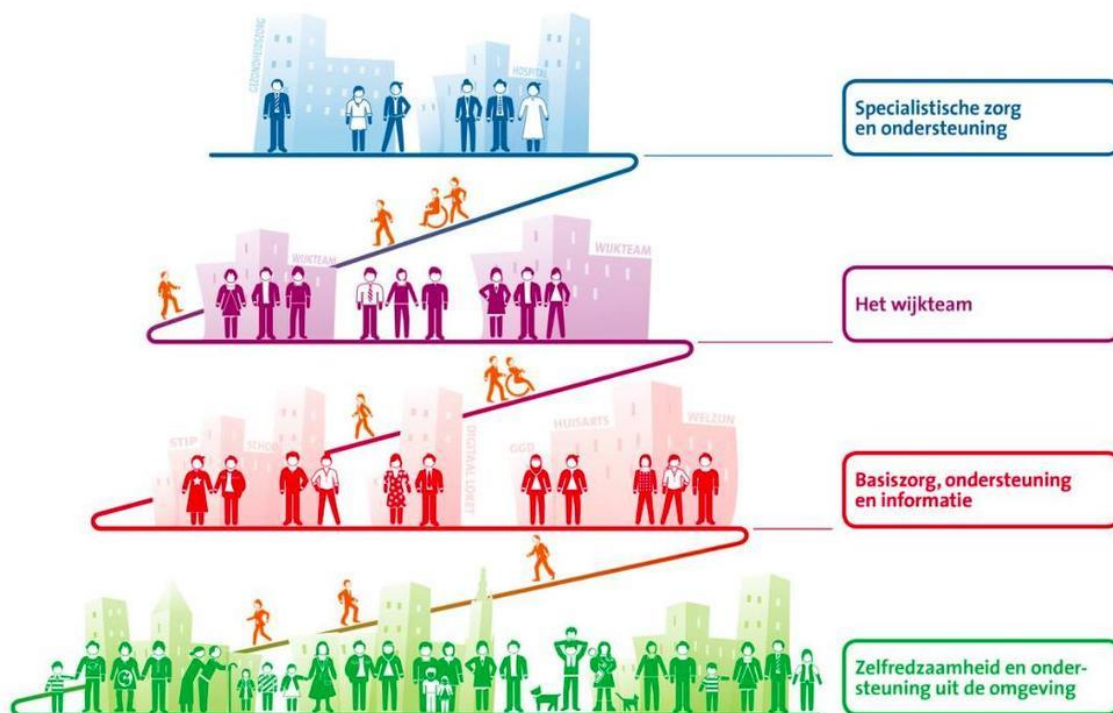
Nieuwe risicogroepen zijn mensen met een niet-westerse herkomst. Zij zijn financieel erg kwetsbaar. Zij hebben de afgelopen jaren een asielstatus gekregen en beginnen hun bestaan in Nederland veelal met schulden. Het niet beheersen van de Nederlandse taal maakt hen bovendien extra kwetsbaar, met name wanneer het gaat om het kunnen doorgronden van reclame en aanbiedingen.

Ook jongeren, tot 24 jaar, zijn de afgelopen jaren een nieuwe risicogroep geworden. Hun aandeel in de groep inwoners met problematische schulden is tussen 2014 en 2016 gestegen van 7% naar 12%. In 2016 doen jongeren twee maal zo vaak een beroep op de schuldhulpverlening dan op basis van de bevolkingssamenstelling mag worden verwacht. Met name hun inkomenspositie, de kostendelersnorm, studiefinanciering of het geheel ontbreken van een inkomen, maakt hen kwetsbaar. In het kader van de regionale "Sluitende aanpak voor kwetsbare jongeren" zoals deze door de gemeente wordt uitgevoerd is ook vanuit de schuldhulpverlening meer aandacht aan de problematiek van jongeren besteed.

2.2. De toegang tot de schuldhulpverlening

De curatieve schuldhulpverlening is in Amersfoort een taak van Stadsring51. Op basis van de zorgpiramide van het sociaal domein zoals deze is afgebeeld op de volgende pagina is er daarbij sprake van een specialistische functie.

Veel mensen in Amersfoort ondervinden financiële problemen zonder dat er sprake is van schulden. Het helpen bij minder complexe financiële problemen op zodanige manier dat voorkomen wordt dat er problematische schulden ontstaan is een taak die vanaf 2017 ligt bij de organisaties die actief zijn binnen de Sociale Basisinfrastructuur.



Figuur 1. De zorgpiramide in Amersfoort

Sinds dat moment is de sociaal juridische dienstverlening (SJD) overgegaan van Stadsring 51 naar Indebuurt033. SJD behoort tot de sociale basisinfrastructuur en is daarom belegd bij Indebuurt033 die de gehele SBI uitvoert. Hiermee is, in ieder geval organisatorisch, een knip aangebracht tussen SJD en schuldhulpverlening. SJD is in de jaren voorafgaand aan 2017 vergroeid geweest met de schuldhulpverlening. Vragen over 'geld' en 'recht' zijn vaak nauw vervlochten en vanuit de SJD kon laagdrempelig en direct worden doorverwezen naar de schuldhulpverlening binnen dezelfde organisatie. Het risico van deze organisatorische knip is dat de doorverwijzing minder laagdrempelig en vanzelfsprekend is, waarmee de toegang tot schuldhulpverlening onder druk kan komen te staan. Daarom zijn over signalering en doorverwijzing afspraken gemaakt tussen Indebuurt033 en Stadsring 51. Wel kan hier nog winst geboekt worden. Zoals uit de uitkomsten van het onderzoek door AEF kan worden geconcludeerd is ook de toegang tot de schuldhulpverlening bij duidelijke vraagstukken rondom schulden goed geregeld.

De eerste signalen dat er binnen een huishouden mogelijk financiële problemen spelen komen vaak binnen bij Indebuurt033 en de Wijkteams. De rol van deze organisaties in de toegang tot de schuldhulpverlening beschrijven we hieronder.

Indebuurt033.

Indebuurt033 heeft vier informatiewinkels in de stad, in Kruiskamp, Kattenbroek, Soesterkwartier en Liendert, waar de inwoner iedere dag binnen kan lopen. Daarnaast zijn er vijf informatiepunten met een wekelijkse inloop, op verschillende locaties in de stad. Iedere inwoner kan hierdoor op veel verschillende momenten en plaatsen in de stad terecht met allerlei vragen over zorg, welzijn, wonen, financiën, vrijwilligerswerk of subsidieaanvragen. In het kader van dit beleidsplan dus gerelateerd aan financiële problematiek. In de praktijk blijkt dat het merendeel van de vragen die gesteld worden tijdens de inloopspreekuren betrekking hebben op sociale wet- en regelgeving. Zo waren er van 1 januari 2018 tot en met 1 oktober 2018 4026 vragen over inkomen, belastingen, financiën en kwijtscheldingen.

De SJD spreekuren van Indebuurt033 hebben een multidisciplinair karakter. De achterliggende gedachte hierbij is dat de klant zo min mogelijk van loket naar loket gestuurd wordt. Om dit te bewerkstelligen is er tijdens de spreekuren, naast de vrijwilligers, altijd een maatschappelijk werker en een sociaal juridisch dienstverlener op de werkvloer aanwezig. Regelmatig is ook de kinderwerker aanwezig.

Tevens wordt er nauw samengewerkt tussen Indebuurt033 en het wijkteam. De betrokken partijen schalen werkzaamheden in overleg laagdrempelig op en af. Deze samenwerking wordt vergemakkelijkt doordat dat de wijkteams bij alle winkels in hetzelfde pand gehuisvest zijn. Hierdoor kan er snel geschakeld worden. Daarnaast komen externe partners als Alliantie en schuldhulpmaatje spreekuur houden in de winkel.

Het oplossen van relatief eenvoudige financiële problematiek, zoals bijvoorbeeld het treffen van een betalingsregeling bij een betalingsachterstand, wordt 'in huis' opgepakt. Bij de constatering dat er sprake is van 1 of meer problematische schulden wordt doorverwezen naar Stadsring51. Over de wijze waarop deze doorverwijzing het meest effectief kan zijn wordt voortdurend afgestemd.

Stichting Wijkteams Amersfoort

Naast doorverwijzing vanuit de SBI spelen ook de wijkteams een grote rol bij de toegang tot schuldhulpverlening. De sociale professionals in de wijkteams vormen voor burgers in Amersfoort vaak het eerste aanspreekpunt voor ondersteuning in de wijk. Ook wat betreft financiële problematiek. Volgens cijfers van het Nibud kampt ongeveer tachtig procent van de mensen die aanklopt bij de wijkteams met financiële problemen. In Amersfoort constateren we dat meer dan de helft van de mensen die schuldhulpverlening ontvangen ook op andere terreinen hulpverlening krijgen. Veelal zijn dan de wijkteams, vanuit de aan hen toegewezen regierol, hierbij betrokken. Een goede samenwerking tussen wijkteams en Stadsring 51 en sluitende afspraken over signalering van 'wie doet wat', doorverwijzing en deskundigheidsbevordering zijn essentieel. Het aantal doorverwijzingen bij samenloop van financiële en overige problematiek vanuit de wijkteams naar Stadsring51 is de afgelopen periode achtergebleven. Aan een oplossing daarvoor is al hard gewerkt, maar ook de komende jaren blijft dit een belangrijk speerpunt.

Vrijwilligersorganisaties.

In Amersfoort zijn er meerdere organisaties die zich vanuit vrijwillig oogpunt bezighouden met het helpen van mensen met financiële problemen. Met name vanuit organisaties als Schuldhulpmaatje, Humanitas en het Rode Kuis zetten inwoners uit Amersfoort zich belangeloos voor hun medemens met problemen in. Deze vorm van laagdrempelige hulpverlening is uitermate belangrijk. Naast het feit dat vrijwilligers als maatje vaak dichter bij een hulpvrager kunnen staan, zijn deze organisaties door hun plek in de lokale samenleving in staat om (dreigende) schuldenproblematiek vroegtijdig te signaleren en daarop te acteren. Het is daarbij belangrijk dat vrijwilligers vooral in de rol van coach en begeleider optreden en dat het bevorderen van gedragsverandering en het onderhandelen met schuldeisers bij problematische schulden aan de professionals van Stadsring51 wordt overgelaten. Als er geen sprake is van problematische schulden worden verzoeken om vrijwillige ondersteuning door Stadsring51 in principe doorverwezen naar Schuldhulpmaatje en Humanitas.

Toegankelijke schuldhulpverlening blijft echter het resultaat van goede doorverwijzing door alle partijen in de stad waar mensen zich kunnen melden met een hulpvraag. Het aspect van 'warme doorverwijzing' is daarbij erg belangrijk. Een goed bedoeld advies om zich bij Stadsring51 te melden wordt in de praktijk om allerlei redenen te vaak niet

omgezet in actie van betrokkene. Met als gevolg een reële kans op verdere toename van de schuldenproblematiek

Schuldhelpverlening is in Amersfoort toegankelijk voor iedereen.¹ We stellen daarom aan deze vorm van financiële hulpverlening geen voorwaarden vooraf en we sluiten geen doelgroepen uit van de hulpverlening. Dat wil overigens niet zeggen dat iedereen na deze hulpverlening met een schone lei verder kan. Zoals hiervoor beschreven is stabilisatie regelmatig het hoogst haalbare.

2.3. Huidige instrumenten voor (curatieve) schuldhelpverlening

Een schuldhelpverleningstraject bij Stadsring 51 start altijd met een aanmeldgesprek. Dit gesprek vindt altijd plaats binnen 3 weken nadat iemand zich bij Stadsring 51 heeft gemeld. Tijdens dit gesprek maakt de schuldhelpverlener een globale inschatting van de problematiek, kijkt naar het inkomen en eventuele reparaties die nodig zijn en bepaalt of de problemen met een kort adviestraject zijn op te lossen of dat een intensiever traject nodig is. Eventuele inkomensreparaties (bijvoorbeeld aanvragen toeslagen) zet de schuldhelpverlener direct in, ongeacht of het contact beperkt blijft tot een kort adviestraject of dat een intensief traject nodig is.



Een kort adviestraject bestaat vaak uit één gesprek. Soms wordt een vervolgspraak gemaakt. Bij kort advies ontvangt de cliënt altijd een schriftelijk overzicht van wat besproken is en het advies dat gegeven wordt. Met het advies kan de hulpvrager de problemen zelfstandig oplossen. Er is in dit geval nooit sprake van een problematische schuldensituatie.

Als tijdens het aanmeldgesprek blijkt dat de schulden problematisch zijn, wordt een intakegesprek ingepland. Deze markeert de start van een intensief traject. Tijdens het intakegesprek vult de schuldhelpverlener, samen met de hulpvrager een diagnose-instrument, Traject51, in. Op basis van de antwoorden stelt het instrument op een objectieve wijze vast in hoeverre de hulpvrager een schuldregeltraject kan volhouden. Belangrijke dimensies die bepalend zijn voor de uiteindelijke 'diagnose';

- *Regelbaarheid van de schulden.* Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre de aard van de schulden, bijvoorbeeld fraudevorderingen, een belemmering vormen voor het behalen van een akkoord in de minnelijke schuldregeling of het toelaten tot de WSNP.
- *Saneringsrijpheid van de hulpvrager.* Bij deze dimensie is het van belang dat psychische, lichamelijke of verstandelijke beperkingen de schuldregeling niet in de weg staan. Ook verslavingen beïnvloeden de regelbaarheid van de hulpvraag.
- *Bestedingsgedrag van de hulpvrager.* Wanneer de verhouding tussen inkomen en uitgaven uit balans is gaat de hulpvrager hier eerst, samen met de schuldhelpverlener en de budgetcoach, aan werken.
- *Leerbaarheid van de hulpvrager.* Dit onderdeel is vooral van belang om te kunnen

¹ Uitzonderingen zijn ondernemers met problematische schulden die hun onderneming willen voortzetten. Deze groep heeft formeel geen toegang tot de WGS. In de praktijk worden zij goed geholpen vanuit het Geldloket. Daarnaast kunnen inwoners die zich meerdere keren bij de schuldhelpverlening melden en bij wie geconstateerd wordt dat de oorzaak waarom een vorige keer de hulpverlening is beëindigd, niet is gewijzigd, worden uitgesloten.

inschatten welk type stabilisatietraject nodig is om uiteindelijk een totaaloplossing voor de schulden mogelijk te maken.

- *Attitude van de hulpvrager.* De houding van de hulpvrager ten opzichte van de schuldsituatie bepaalt in hoeverre hij bereid is aan de voorwaarden van een schuldregeling te voldoen.
- *Sociale participatie.* Een hulpvrager die participeert in de samenleving is in de regel veel beter in staat een zwaar schuldregeltraject vol te houden. Een stevig sociaal netwerk voorkomt niet alleen eenzaamheid, maar zorgt vaak ook voor een solide vangnet wanneer het gedurende een schuldregeltraject tegenzit.

Op basis van de diagnose ontvangt de hulpvrager een hulpverleningsaanbod op maat. Iedere hulpvrager ontvangt, ongeacht het aanbod, een overzicht van de schulden en een berekening van de afloscapaciteit. Voor deze laatste berekening wordt gebruik gemaakt van de door ReCoFa (Rechter Commissarissen Faillissementen) gehanteerde rekenmethode. In het aanbod op maat kan een onderscheid gemaakt worden tussen twee routes: een stabilisatietraject of een schuldregelingstraject. Daarnaast is er nog een specifieke schuldhulpverlening voor bijzondere doelgroepen.

1. Stabilisatietraject

Bij een stabilisatietraject richt de hulpverlening zich op het stabiliseren van de financiële situatie en daarmee op het zo mogelijk wegnemen van factoren die een schuldregeling belemmeren. Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat een schuldregeling een zwaar traject is dat de hulpvrager 3 jaar moet volhouden wil hij een schone lei krijgen. Een stabilisatietraject kan zich richten op het aanleren van vaardigheden rondom de financiën (leertraject) of richt zich op het direct wegnemen van risico's op verergering van de problematiek (beheertraject). De schuldhulpverlener start in die laatste gevallen budgetbeheer op of adviseert de hulpvrager om beschermingsbewind te verzoeken (beheertraject). Tijdens het stabilisatietraject, met name het leertraject, formuleren de schuldhulpverlener en de hulpvrager doelen waaraan de hulpvrager wil werken. Er worden verschillende instrumenten ingezet om deze doelen te bereiken. Veel ingezette instrumenten zijn: budgetcursus, opstellen van een budgetplan, advies- en begeleidingsgesprekken, doorverwijzing naar ketenpartners, aanpassen van de beslagvrije voet, casemanagement en informatie en advies over omgang met schuldeisers. De vrijwillige Budgetcoaches worden zo veel mogelijk ingezet bij leertrajecten.

Budgetbeheer

Budgetbeheer wordt ingezet bij hulpvragers die in principe in staat worden geacht om het eigen budget te (leren) beheren maar door omstandigheden tijdelijk niet in staat zijn zelf het budget te beheren. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hulpvragers die het als gevolg van hun persoonlijke situatie emotioneel zwaar hebben, waarbij het budgetbeheer de zorgen rondom de financiën tijdelijk wegneemt zodat er ruimte in het hoofd ontstaat om aan de andere problemen te werken. Budgetbeheer heeft op dit moment nog een looptijd van maximaal 1 jaar vanaf de datum dat het inkomen voor het eerst op de beheerrekening is gestort.

2. Schuldregelingstraject

Een schuldregelingstraject is gericht op het duurzaam oplossen van de schuldsituatie. Wanneer blijkt dat de schulden met de beschikbare afloscapaciteit volledig kunnen worden afgelost, ondersteunt de schuldhulpverlener de klant met het voorstellen van

betalingsregelingen. In de praktijk blijkt deze optie echter maar beperkt inzetbaar. De schulden zijn vaak zo problematisch dat een minnelijke schuldregeling noodzakelijk is.

Minnelijke schuldregeling

Bij een minnelijke schuldregeling probeert de schuldhulpverlener met alle schuldeisers tot een akkoord te komen, zonder dat de rechter eraan te pas moet komen. Het betreft hier een akkoord tegen finale kwijting, hetgeen betekent dat de hulpvrager gedurende drie jaar lang maximaal aflost waarna het restant van de schulden wordt kwijtgescholden. Wanneer met alle schuldeisers een akkoord is bereikt is het minnelijk traject geslaagd. Gedurende de looptijd van de regeling vinden jaarlijks hercontroles plaats. De schuldhulpverlener stelt vast of de hulpvrager zich het afgelopen jaar aan de voorwaarden van de schuldregeling heeft gehouden en maakt de gespaarde aflossing over aan de schuldeisers. Tijdens de gehele schuldregeling wordt de cliënt begeleid door een budgetcoach. Hiernaast wordt financieel beheer uitgevoerd waarbij op een beheerrekening de inkomsten worden ontvangen. De schuldhulpverlening maakt maandelijks het vrij te laten bedrag (VTLB) over. De afloscapaciteit blijft op de rekening staan en wordt gespaard ten behoeve van de schuldeisers.

Op het moment dat een klein deel van de schuldeisers, die gezamenlijk ook een beperkt deel van de totale schuldenlast vertegenwoordigen, niet akkoord gaan met het voorstel van de schuldhulpverlener kan deze een verzoek indienen bij de rechtbank om een dwangakkoord op te leggen. In dat geval verplicht de rechter de schuldeisers die weigeren mee te werken alsnog akkoord te gaan. Als de rechter een dwangakkoord oplegt is het minnelijke traject geslaagd en wordt het traject zoals hierboven omschreven vervolgd. Het verzoek wordt op een zitting behandeld. De schuldhulpverlener gaat altijd met de cliënt mee naar de zitting.

Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)

Wanneer een groter deel van de schuldeisers weigert akkoord te gaan met het voorstel van de schuldhulpverlener is het minnelijk traject mislukt en kan er alleen nog een beroep gedaan worden op de WSNP. De hulpvrager dient zelf bij de rechtbank het verzoek in voor toelating tot de WSNP. De schuldhulpverlener ondersteunt hem hierbij en maakt een verklaring op. In de verklaring staan gegevens over de persoonlijke en de financiële omstandigheden van de hulpvrager, de aard en oorzaak van de schulden en het mislukken van het minnelijke traject. Het verzoek wordt op een zitting behandeld. In principe gaat de schuldhulpverlener niet mee naar de zitting. Als de hulpvrager wordt toegelaten tot de WSNP krijgt hij een externe bewindvoerder toegewezen. Deze bewindvoerder houdt in de gaten of de cliënt zich houdt aan de voorwaarden van de WSNP. Als alles goed gaat krijgt de cliënt na 3 jaar een schone lei. Gedurende de looptijd van de WSNP blijft de schuldhulpverlener de voortgang monitoren. Er is in ieder geval jaarlijks contact. Er worden momenteel plannen ontwikkeld om ook tijdens het WSNP-traject ondersteuning door een budgetcoach aan te bieden. Naast intensievere begeleiding dan de bewindvoerder kan bieden kan daarbij ook beter voorgesorteerd worden op de periode na bereiken van de 'schone lei'.

A black rectangular box containing white handwritten text that reads "MET EEN SCHONE LEI BEGINNEN!".

Nazorg

Alle trajecten die in Amersfoort die we in Amersfoort uitvoeren sluiten we af met nazorg. De schuldhulpverlener en de hulpvrager hebben 3 maanden nadat het traject is gesloten, persoonlijk contact met elkaar. In de eerste periode na afsluiting van het traject kan een budgetcoach worden ingezet.

3. Schuldhelpverlening aan bijzondere doelgroepen

Financiële zorgverlening:

Dak- en thuislozen, verslaafde hulpvragers en sommige cliënten van de gemeentelijke afdeling WIZ biedt Stadsring 51 een traject financiële zorgverlening aan. De aanmeldingen voor deze trajecten worden altijd gedaan door Kwintes, Jellinek of WIZ. Bij financiële zorgverlening is er in de regel veel meer tijd en zijn er veel meer contactmomenten om doelen te bereiken. Daarbij werkt Stadsring 51 intensief samen met bovengenoemde partijen. De doelen liggen veel vaker op het terrein van zorgen voor een min of meer stabiele situatie waarbij verergering van de financiële problematiek wordt voorkomen. Het realiseren van een schuldenregeling is daarbij slechts zelden aan de orde.

Binnen de subsidie van Stadsring51 is rekening gehouden met een beperkt aantal trajecten voor Financiële zorgverlening. Gezien de stijging van de problematiek in de GGZ en die van dak- en thuislozen moet rekening gehouden worden met een toename van het aantal trajecten. Deze kunnen ook vanuit andere organisaties die zich met deze doelgroepen bezighouden voortkomen. Het afgelopen jaar zijn hierover bijvoorbeeld met de Tussenvoorziening en Ara afspraken gemaakt.

Jongeren

Vanuit het zogenaamde Change-Lab is op initiatief van Matchpoint in 2016 gestart met het project Op Eigen Benen. Deze alternatieve aanpak van schuldsanering voor jongeren richt zich op het schuldenvrij maken van de jongeren, hen een dak boven het hoofd bieden en zorgen voor toeleiding naar scholing/werk. Omdat de eerste resultaten van het project, waarin Kwintes, Portaal, de gemeente Amersfoort (o.a. WIZ) en Stadsring51 samenwerken om 6 jongeren daarin te begeleiden, positief zijn, is besloten het project voort te zetten en de coördinatie medio 2018 over te dragen aan Stadsring51.



Omdat o.a. uit de laatste Schuldenmonitor blijkt dat jongeren twee maal zo vaak een beroep doen op de schuldhelpverlening dan op basis van de bevolkingsamenstelling mag worden verwacht, moet onderzocht worden welke andere instrumenten effectief zijn om jongeren met (dreigende) schulden te ondersteunen. Hierbij is ook samenwerking van belang tussen partijen die betrokken zijn bij de regionale 'sluitende aanpak' voor jongeren in kwetsbare positie, waaronder de gemeentelijke afdeling WIZ.

Omdat jongeren met schulden lastig te bereiken zijn wordt de komende periode ingezet om de website van Geldloket te verbinden met de landelijke portal van Moneyfit.

Schuldhelpverlening aan ondernemers:

Het Geldloket van Stadsring 51 is sinds 2013 de vooruitgeschoven post voor (ex-)ondernemers om laagdrempelig hun vraag over financiële problematiek te stellen. Hier vindt de eerste analyse plaats, wordt hulp geboden (o.a. 'budgetcoaching door ondernemers voor ondernemers') en doorverwezen wanneer nodig.

Met name wanneer er sprake is van schuldenproblematiek of complexe bedrijfsbeëindiging wordt via het Geldloket een intakegesprek bij een gespecialiseerd bureau ingepland. De kosten van dit gesprek worden vergoed door de gemeente.

Na het intakegesprek bij het bureau volgt een adviesrapport. Wanneer het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (BBZ), in de vorm van een krediet, uitkomst biedt zal dat in dit adviesrapport genoemd worden. De afdeling Zelfstandigen van de gemeente behandelt de aanvragen BBZ en stelt ondernemers in staat hun activiteiten voort te zetten. Indien BBZ in de vorm van een saneringskrediet wordt toegewezen, onderhandelt het gespecialiseerde bureau met de schuldeisers (minnelijk traject).

Indien er sprake is van complexe bedrijfsbeëindiging wordt na afronding van de onderneming de klant warm overgedragen aan de schuldhulpverlening van Stadsring51. Indien de ondernemer de boekhouding nog moet afronden maar hier onvoldoende geld voor heeft kan een boekhoudservice worden ingezet. De gemeente betaalt, tegen een forfaitair (€ 500) bedrag, de afronding van de boekhouding van de afgelopen 3 boekjaren. Vrijwilligers bereiden de boekhouding voor.

Gezinnen met minderjarige kinderen

Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening moet de gemeente vastleggen hoe zij omgaat met gezinnen met minderjarige inwonende kinderen. De reden is dat het rijk hiermee de effecten van sociale uitsluiting zoveel mogelijk wil beperken. Immers, voor kinderen is opgroeien in een problematische schuldsituatie te vergelijken met opgroeien in armoede. Amersfoort spant zich daarom bij gezinnen met minderjarige kinderen, door zorgvuldige crisisinterventie, tot het uiterste in om uithuiszetting en afsluiting van energie te voorkomen.

Budgetcoaching Statushouders

Uit de praktijk is gebleken dat statushouders bij het opbouwen van een nieuw bestaan in ons land een groot risico op problematische schulden. Door NVA en Stadsring51 is het afgelopen jaar gestart met een pilot-project waarin gezamenlijk budgetcoaching wordt aangeboden aan statushouders. Hierbij bieden we ook ondersteuning in de eigen taal. Om een financieel duurzame situatie te realiseren kan de budgetcoaching ook na het begeleidingstraject door NVA worden voortgezet. Het is de bedoeling dat na evaluatie van de resultaten deze aanpak, indien succesvol, wordt toegevoegd aan het bestaande pakket van preventie-activiteiten.

De inzet van vrijwilligers bij Stadsring51

De vrijwilligers blijven van cruciaal belang voor de schuldhulpverlening in Amersfoort. Belangrijkste onderdeel is de inzet van budgetcoaches bij leertrajecten en schuldregelingen. De huidige focus van een budgetcoach bijvoorbeeld bij een leertraject ligt op het uitvoeren van het budgetcoachingsplan waar doelen en beoogde resultaten omschreven staan. Deze resultaten moeten er toe leiden dat belemmeringen voor een schuldregeling weggehaald (of verminderd) worden, waardoor uiteindelijk een schuldregeling wel tot een totaaloplossing van de schulden kan leiden.



voortgang van coachingstrajecten. Trajecten die niet succesvol dreigen te verlopen, kunnen dan op tijd worden bijgestuurd. In dit laatste geval kan, daar waar er één of meerdere belemmeringen liggen voor een totaal oplossing, dit nauwgezet opgevolgd

Stadsring51 gaat de komende periode inzetten op een nauwer contact tussen de schuldhulpverlener en de budgetcoach, en dus indirect ook met de cliënt. Daarmee kan er sneller en efficiënter ingespeeld worden op de

worden door alle betrokken partijen. De komende tijd richt Stadsring51 zich bij de werving van vrijwilligers ook specifiek op ervaringsdeskundige inwoners.

De Stadsring51 Academie heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een instrument voor deskundigheidsbevordering waarmee wordt ingespeeld op de behoeften van vrijwilligers. Er wordt stilgestaan bij basistrainingen en workshops. Maar er wordt ook ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen zoals de nieuwe toepassing van AVG, de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en digitale administratie. Eveneens wordt het bereiken van vrijwilligers die niet direct aan Stadsring51 verbonden zijn, nauwer opgevolgd. De samenwerkingen met ketenpartners wordt opgezocht, met het oog op trainingen *in company*.

2.4. Preventie

Om het aantal huishoudens met risicovolle en/of problematische schulden terug te dringen, hebben wij de afgelopen jaren fors ingezet op schuldpreventie en



vroegsignalering. Daarmee willen wij voorkomen dat huishoudens in financiële problemen komen. Immers wanneer financiële knelpunten, zeker bij een krap budget, niet snel en adequaat aangepakt worden, leidt dit snel tot (het risico op) problematische schulden. In dat licht zijn door Stadsring51 de afgelopen jaren verschillende activiteiten uitgevoerd:

onder meer budgetcursussen, coaching aan ondernemers en particulieren, worden de financiële spreekuren op MBO scholen gefaciliteerd en benadert de organisatie actief mensen vanuit de vroegsignaleringsaanpak. Vermeldenswaard zijn ook de gastlessen die vanuit Stadsring51 gegeven worden. In 2018 worden er minimaal 50 gastlessen gegeven. Daarmee worden in totaal ruim 700 leerlingen van met name MBO Amersfoort bereikt. Gezien de vraag vanuit de onderwijsorganisaties zou in 2019 meer dan een verdubbeling van dat aantal gehaald kunnen worden.

Als er onverhoopt toch financiële zorgen ontstaan die mensen niet geheel zelf kunnen aanpakken, is het van belang dat er zo snel mogelijk contact met de schuldhulpverlening tot stand komt. Ook de door Stadsring51 georganiseerde bijeenkomsten met beroepskrachten en vrijwilligers van netwerkpartners, met als onderwerp de schuldenproblematiek, helpen mee de alertheid op het voorkomen van schulden te vergroten, en hebben zo ook een preventieve werking.

Om de preventieve aanpak in Amersfoort een duidelijk 'gezicht' te geven is ruim zes jaar geleden het Geldloket Amersfoort opgericht. De substantiële stijging van het aantal klanten van het Geldloket in de afgelopen jaren, laat zien dat hiermee een passend instrument is ingericht waarmee een snel contact bij financiële vragen en zorgen kan worden gerealiseerd.

In het kader van het zogenaamde VIA-project (Vroegsignalering in Amersfoort) wordt met de Woningcorporaties, zorgverzekeraar Menzis en de GGD samengewerkt om in het kader van vroegsignalering mensen met (dreigende) schuldsituaties zo vroeg mogelijk bij Stadsring51 in beeld te brengen.

Op verzoek van het UWV is gestart met een spreekuur op het werkplein gericht op het voorkomen van de ontwikkeling van schuldenproblematiek bij mensen die i.v.m. werkloosheid zijn aangewezen op een uitkering.

3. Schuldhulpverlening binnen het Sociaal Domein in Amersfoort

3.1. Inleiding

Schuldhulpverlening maakt, als onderdeel van het minimabeleid, beleidsmatig deel uit van het brede Sociale Domein. In dit hoofdstuk worden de visie en uitgangspunten voor de schuldhulpverlening beschreven en verbonden aan de bredere doelstellingen van het Sociaal Domein en het minimabeleid in Amersfoort.

3.2. Visie minimabeleid en schuldhulpverlening: de Amersfoortse samenleving is inclusief en iedereen doet mee.

Voor mensen die al langere tijd van een laag inkomen moeten rondkomen, bestaat het risico dat zij niet of weinig kunnen deelnemen aan de samenleving. Dat helpt hen vervolgens niet om uit die situatie te raken. De nadruk binnen het minimabeleid in Amersfoort ligt op het ondersteunen van mensen, zodat zij weer zelfstandig kunnen functioneren en participeren. Daarmee wordt sociale uitsluiting voorkomen. We streven ernaar dat minder volwassenen en kinderen financiële belemmeringen ervaren om 'mee te doen'.



Daarbij hoort een rolverdeling die past bij de door de gemeente Amersfoort geformuleerde 'beweging in het sociaal domein': de burger en het maatschappelijke initiatief meer centraal, een ondersteunende overheid die voorziet in een 'vangnet' voor kwetsbare burgers, eigen verantwoordelijkheid van mensen, coproductie, meer ruimte en minder regels.

De gemeente streeft daarbij naar een sluitende aanpak voor alle kwetsbare burgers in Amersfoort. Dat wil zeggen dat mensen die onvoldoende grip op eigen leven hebben

ondersteund worden op weg naar een opleiding, werk of een zinvolle dagactiviteit. Voor inwoners die met hun inkomen onder het bestaansminimum komen, is er een financieel vangnet en voor mensen met, dreigende, financiële problemen is er schulddienstverlening. Al deze voorzieningen worden aangeboden als maatwerk.

Eén van de belangrijkste randvoorwaarden om deel te nemen aan onze samenleving is een stabiele (thuis)situatie. Dat betekent garanties voor wonen, gas- en elektra en het dagelijkse levensonderhoud. Daarnaast zet de gemeente in op het vereenvoudigen van de toegang tot en het vergroten van het bereik van de minimaregelingen. Daarbij wordt nauw samengewerkt met partners in de stad.

Burgers krijgen in Amersfoort kunnen via verschillende routes toegang krijgen tot de schuldhulpverlening. Zoals geschetst in paragraaf 2.2. via de SBI, de vrijwilligersorganisaties, de wijkteams of rechtstreeks bij Stadsring51. De conclusies uit het AEF-onderzoek bevestigen de functionaliteit van die structuur. Daarbij is Stadsring51 de organisatie die in opdracht van de gemeente in Amersfoort de curatieve schuldhulpverlening uitvoert en die daarnaast ook actief is op het terrein van schuldpreventie. Stadsring51 werkt vanuit de visie dat financiële problemen niet

ontregelend zouden moeten werken in het leven van inwoners van Amersfoort. Zij richt zich in haar activiteiten op het voorkómen en oplossen van problematische schulden met als doel de financiële redzaamheid van mensen duurzaam te vergroten.

De gemeente beschouwt schuldsituaties in de eerste plaats als een probleem tussen een schuldenaar en diens crediteuren. Van schuldenaren verwacht de gemeente dan ook dat zij bereid zijn om keuzes te maken die noodzakelijk zijn om hun financiële problemen aan te pakken. Maar ook crediteuren moeten zich verantwoordelijk gedragen. Enerzijds door geen transacties aan te gaan waarvan is te voorzien dat die tot financiële problemen leiden. Anderzijds door bij schuldsituaties geen onnodige kostenverhogende maatregelen te nemen en waar noodzakelijk mee te werken aan een gemeentelijke schuldregeling.

3.3. Uitgangspunten Beleidskader Sociaal Domein vertaald naar schuldhulpverlening

In het Beleidskader Sociaal Domein zijn de volgende inhoudelijke uitgangspunten beschreven:

- Zelfredzaamheid voorop
- De omgeving doet mee
- Voorkomen is beter dan genezen
- Oplossingen per persoon, soms samen
- We laten niemand vallen
- Hulp dichtbij huis
- Eén huishouden, één plan

Hieronder worden deze één voor één toegespitst op de schuldhulpverlening.

1. Zelfredzaamheid voorop

We vergroten de zelfredzaamheid van inwoners en benutten en versterken daarbij de contacten met de omgeving. We willen voorkomen dat de gemeente taken en verantwoordelijkheden van burgers en instellingen overneemt, wanneer dat niet noodzakelijk is. Dat is voor de gemeente financieel onhoudbaar en qua verdeling van verantwoordelijkheden onwenselijk. De rol van de gemeente kan zich in principe beperken tot het bieden van een vangnetvoorziening (stabilisering, voorkomen van erger, specialistische schuldhulpverlening) en regie in de keten.

2. De omgeving doet mee

Een beperktere rol van de overheid impliceert een grotere rol van burgers zelf en hun directe omgeving, maar ook van het maatschappelijke veld. Dit vergt nauwe samenwerking tussen professionele ketenpartners, zoals schuldhulpverlening, algemeen maatschappelijk werk en maatschappelijke opvang. Maar ook samenwerking met het UWV Werkbedrijf, werkgevers, allerlei particuliere en charitatieve initiatieven en, heel belangrijk in dit kader, de schuldeisers. Daarbij is het noodzakelijk dat de regie hierop vanuit de gemeente gebeurt op basis van gedeelde doelstellingen. Daarnaast is binnen de schuldhulpverlening de laatste jaren bewezen dat vrijwilligers een belangrijke ondersteunende rol vervullen in coaching en hulpverlening.

3. Voorkomen is beter dan genezen

Als we op tijd kunnen signaleren dat er bij iemand (financiële) problemen ontstaan, en daar goed op inspelen kunnen we zwaardere problematiek en onnodige maatschappelijke kosten voorkomen. Daarbij is het nodig dat we oog hebben voor de mensen die geen vraag (durven te) stellen, niet weten dat ze hem kunnen stellen of niet weten waar. We stimuleren de signalerende rol van zowel formele als informele organisaties en mensen in de persoonlijke omgeving.

4. Oplossingen per persoon, soms samen

Het is belangrijk om per persoon te kijken hoe iemand het best geholpen is. Dat betekent niet dat elke oplossing ook persoonlijk hoeft te zijn. De oplossing kan soms juist liggen in het gebruik maken van activiteiten die voor een groep bedoeld zijn, zoals budgetcursussen. Deelnemen aan een groep geeft de mogelijkheid om contact op te doen met andere mensen. Het ontmoeten van andere mensen is niet alleen prettig, maar kan ook weer nieuwe informatie of hulp opleveren.

5. We laten niemand vallen

Als iemand hulp nodig heeft, moet hij of zij eerst proberen om dat zelf in zijn omgeving te regelen. Maar dat is niet altijd wenselijk, of kan of lukt niet altijd. Als het echt niet kan, moet de hulp van professionals komen. Er moet altijd ondersteuning zijn voor mensen die het moeilijk hebben.

6. Hulp dichtbij huis

Als mensen hulp en ondersteuning nodig hebben, zoeken we die dichtbij huis. In het eigen netwerk, de straat, buurt of wijk. En we maken daarbij gebruik van het aanbod van zorg en welzijn in de buurt. Ondersteuning in de buurt of wijk is makkelijk te vinden via één ingang, snel toegankelijk en gebundeld. De inrichting van de Sociale Basisinfrastructuur (Indbuurt033) en de aanwezigheid van de Stichting Wijkteams Amersfoort (SWA) zorgen ervoor dat inwoners dicht bij huis met vragen over financiële problemen terecht kunnen. Waar (dreigende) problematische schulden aan de orde zijn kan vanuit de betreffende organisaties dan ook snel doorverwezen worden naar Stadsring51.



7. Eén huishouden, één plan

Er zijn huishoudens die geholpen moeten worden omdat zij meerdere problemen tegelijk kennen. Deze mensen zijn niet geholpen door op verschillende onderdelen van het dagelijks leven iets te organiseren, maar juist door een plan te maken om alle problemen in één keer aan te pakken. Vanuit de wijkteams is men meestal betrokken bij de huishoudens waar meerdere problemen aan de orde zijn. Als daarbij ook sprake is van problematische schulden kan daar, door de nauwe samenwerking tussen wijkteam en Stadsring51, snel op ingespeeld worden². In de aanpak van de schuldenproblematiek door Stadsring51 kan dan rekening worden gehouden met de problemen op andere levensdomeinen. De coördinerende rol ligt in het kader van de meervoudige problematiek bij de professionals van SWA. In het integraal werken zien wij nog mogelijkheden om te verbeteren, onder andere naar aanleiding van het onderzoek van AEF over effectievere dienstverlening in de toegang sociaal domein Amersfoort.

² In het 2^e kwartaal van 2018 is gestart met een pilot waarbij een schuldhulpverlener van Stadsring51 aanschuift bij het casuïstiek-overleg binnen een wijkteam.

4. De uitwerking van de gemeentelijke opgave voor de komende jaren

4.1. Inleiding

Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven staan alle andere gemeenten in Nederland voor de volgende 4 opgaven:

- Voorzien in effectieve schuldpreventie en vroegsignalering
- Het vergroten van de toegankelijkheid en effectiviteit van de voorziening schuldhulpverlening
- Het vinden van een passende balans in gebruik van schuldhulpverlening en beschermingsbewind
- Het inrichten van nazorg zodat duurzame uitstroom wordt gerealiseerd

Aan deze 4 uitdagingen voegen wij vanuit het perspectief van Amersfoort er nog 2 aan toe:

- We verbeteren de monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening en de prestaties bij de uitvoering van de schuldhulpverlening binnen de hele keten van samenwerkende partijen
- We blijven innoveren om de schuldhulpverlening in Amersfoort steeds te verbeteren.

In dit hoofdstuk werken wij deze opgaven uit en leggen ze naast de huidige situatie in Amersfoort zodat van daaruit de speerpunten geformuleerd kunnen worden.

4.2. Voorzien in effectieve schuldpreventie en vroegsignalering

Het voorkomen van problematische schuldsituaties is ook de komende planperiode een belangrijk onderdeel van het gemeentelijke beleid. Dit is opgenomen in het coalitieakkoord. We onderkennen dat een substantieel deel van onze inwoners baat heeft bij interventies en voorzieningen gericht op het voorkomen van financiële problemen en op het aanleren van gezond financieel gedrag. We hanteren daarbij het uitgangspunt dat huishoudens in de eerste plaats zelf aan zet zijn om te voorkomen dat er achterstanden ontstaan en als het even kan voldoende buffer aanleggen om onvoorziene kosten op te vangen. Met de oprichting van het Geldloket Amersfoort is, zoals ook blijkt uit de substantiële stijging van het aantal klanten, een passend en niet meer weg te denken instrument ingericht waarmee een snel contact bij financiële zorgen kan worden gerealiseerd. De onlangs verbeterde (online) toegang van het Geldloket met de start van de avondsprekuren en een chatfunctie voorzien wat dat betreft in een duidelijke behoefte.

Ook de informerende blogartikelen, geschreven door consultants, biedt mensen de mogelijkheid om op ieder gewenst moment de juiste informatie tot hun beschikking te hebben. Het Geldloket blijft ook in de toekomst de actualiteiten volgen door op basis van thema's dienstverlening aan te bieden en zichtbaar te maken. Hierbij wordt actief ingespeeld op life events (zoals uit elkaar gaan of werkloosheid). Dit zijn momenten waar het maken van de juiste financiële keuzes cruciaal is. Daardoor zijn Life events tevens 'teachable moments'; er wordt van geleerd voor de toekomst. Effectieve schuldpreventie moet feitelijk plaatsvinden op alle plekken waar instanties contact hebben met inwoners. Dit kan zijn op het consultatiebureau, op school, bij de buurtwinkels van Indebuurt033, in de wijkteams, maar ook in het werk dat door verschillende vrijwilligersorganisaties wordt gedaan. Om overlap en wildgroei aan activiteiten te voorkomen zal Stadsring51 vanuit het bestaande preventieprogramma in

samenspraak met de bovengenoemde partijen een degelijk preventieprogramma opstellen met een sterke coördinatie op de uitvoering.

De activiteiten die in het kader van de zogenaamde vroegsignalering, o.a. zijn uitgevoerd met de woningbouwcorporaties en zorgverzekeraar Menzis willen wij voortzetten en zo mogelijk uitbreiden met andere partijen.

Het belang van schuldpreventie en vroegsignalering is onomstreden³ en toch ligt er hier voor gemeenten een hele opgave. Weinig aanpakken en interventies zijn geëvalueerd. Voor de interventies die wel zijn onderzocht geldt dat de effectiviteit, zeker als het gaat om schuldpreventie, vaak (zeer) beperkt is⁴. Wij willen daarom de komende periode nadrukkelijk de effectiviteit van de instrumenten die we in Amersfoort in dit kader inzetten, monitoren en evalueren waarin we bij voorkeur samenwerken met gedragswetenschappers.

Naast de focus op preventie-activiteiten en gedragsverandering is het ook belangrijk om oog te hebben voor het effect van inkomensondersteuning. Door onder meer de aanhoudende stijging van woonlasten, zorg en energie is er een substantiële groep huishoudens ontstaan waarvoor geldt dat ze best een net inkomen hebben, maar dat het afgezet tegen hun vaste lasten (eigenlijk) niet genoeg is. Naast gedragsbeïnvloeding wordt schuldpreventie daardoor ook steeds meer een inkomensvraag die bijvoorbeeld gaat over het terugdringen van het niet-gebruik van voorzieningen zoals toeslagen en bijzondere bijstand. De inspanningen in Amersfoort om vanuit het minimabeleid in te zetten op het terugdringen van het niet-gebruik van voorzieningen sluiten dan ook prima aan op de preventie-activiteiten die vanuit de schuldhulpverlening worden ingezet. Daarbij is het wel van belang om doelgroepen van voorzieningen waar nodig breder te zien dan alleen de minima inkomens. Immers, besteedbaar inkomen kan beduidend lager uitvallen dan 120% van de geldende bijstandsnorm door plotselinge financiële veranderingen.⁵ Deze ontwikkeling staat ook beschreven in de Minima Effect Rapportage (MER) die in 2017 in Amersfoort is uitgevoerd.

Een ander belangrijk vraagstuk bij vroegsignalering is hoe we de zo 'gevonden' huishoudens kunnen motiveren. Een groot deel van de huishoudens waar we contact mee opnemen, wil graag gebruik maken van de aangeboden hulp. Er is echter ook een groep die –bijvoorbeeld omdat er sprake is van beginnende problematiek- het idee heeft dat zij de situatie nog wel op eigen kracht kunnen oplossen. In de deskundigheidsbevordering van zowel professionals als vrijwilligers moet daarom nadrukkelijk aandacht besteed worden aan het formuleren van het antwoord op de vraag 'hoe motiveren we mensen waarvoor geldt dat wij overzien dat ze hulp nodig hebben maar die dat zelf nog niet overzien'. Het motiveren van mensen met (beginnende) financiële problemen om hulp te zoeken en/of te aanvaarden is cruciaal voor het succes van de aanpak in het kader van preventie en vroegsignalering. De inzet van vrijwillige budgetcoaches kan daarbij een belangrijke stap zijn om de hulpverlening te starten en 'erger' te voorkomen. Zoals al eerder aangegeven ligt hier een belangrijke taak voor samenwerking en afstemming tussen de organisaties die in Amersfoort

³ Madern, T. (2014) Overkoepelende blik op omvang en preventie van schulden in Nederland. Nibud, Utrecht

⁴ Jungmann, N. Madern, T. (2016) Duurzame verbetering van financieel gedrag. Droom of werkelijkheid? WRR, Den Haag

⁵ Bijvoorbeeld: Kans op echtscheiding bij huwelijk is momenteel 40%. Trekt één van beide partners uit de echtelijke woning moet plotseling van een gezamenlijk inkomen niet één maar twee huishoudens betaald worden. Tel daar de huidige, zeer ernstig krappe woningmarkt in Amersfoort bij op en je hebt grote risico's op schuldproblematiek. Iets waar minimavoorzieningen wellicht (tijdelijke) oplossingen kunnen bieden.

budgetcoaching/begeleiding aanbieden: Stadsring51/Geldloket en de Vrijwilligersorganisaties Schuldhulpmaatje en Humanitas.

Investeren in de doorontwikkeling van preventieve werkwijzen en instrumenten is ook de komende jaren één van de speerpunten van het beleid voor schuldhulpverlening. Meerdere onderzoeken en maatschappelijke kosten/baten analyses laten zien dat hierin investeren loont. Dit is beter voor de overheidsfinanciën, maar vooral ook beter voor de mensen om wie het gaat. Preventie van schuldenproblematiek kan feitelijk plaatsvinden op alle plekken waar instanties contact hebben met inwoners. Dit kan zijn op het consultatiebureau, op school, bij de buurtwinkels van Indebuurt033, het Geldloket, in de wijkteams, maar ook in het werk dat door partijen binnen het particulier initiatief wordt gedaan.

4.3. Het vergroten van de toegankelijkheid en effectiviteit van de schuldhulpverlening

Bij de integrale schuldhulpverlening zijn veel partijen direct of indirect betrokken. Indebuurt033, de wijkteams, Stadsring 51, de gemeentelijke afdeling WIZ, maar ook de particuliere instellingen die betrokken zijn bij armoedebestrijding (zoals de



voedselbank), krijgen te maken met mensen met schulden en bieden verschillende vormen van dienstverlening. De vrije toegankelijkheid van de schuldhulpverlening voor alle inwoners van onze stad heeft een directe relatie met de inrichting van de sociale basisinfrastructuur in Amersfoort. Vanuit het standpunt dat (curatieve) schuldhulpverlening gezien kan worden als een zogenaamde back-office

activiteit is, is het belangrijk dat de toeleiding van inwoners van Amersfoort met problematische schulden naar dit onderdeel van de hulpverlening dat door Stadsring51 wordt uitgevoerd optimaal geregeld is. Daarbij moet rekening gehouden worden met het feit dat de toegang tot de Wet op de schuldhulpverlening ook een vastgelegd recht is voor mensen. Het signaal van mogelijke problematische schulden moet worden opgepakt in de directe leefomgeving van mensen.

Het eerste zicht op mensen met financiële problemen waarachter mogelijk problematische schulden verscholen zitten ontstaat bij de contacten met Indebuurt033, de wijkteams, WIZ en de andere organisaties met wie mensen in hun directe leefomgeving in contact komen. Eenvoudige financiële problemen kunnen prima op dit niveau worden opgepakt en opgelost. Zodra er echter signalen zijn van een complexe (schulden)problematiek moet er zo spoedig mogelijk (warm!) worden doorverwezen naar Stadsring51. Iedere vertraging in de doorverwijzing leidt in de praktijk vaak tot een hogere schuldenlast.

De genoemde partijen kunnen elkaar bij de bestrijding van financiële problematiek al steeds beter vinden, maar we willen dit de komende jaren nog versterken. We gaan de dienstverlening beter op elkaar afstemmen en zo organiseren dat het voor inwoners duidelijker is waar ze voor welke ondersteuning terecht kunnen. Waar nodig moet op

een efficiënte en effectieve manier worden doorverwezen, zoals gezegd liefst met een zogenaamde 'warme overdracht'. Daarbij moet gevolgd worden welke kwalitatieve en kwantitatieve resultaten geboekt worden.

Effectiviteit

Naast een optimale toegankelijkheid streven we ook naar een grotere effectiviteit van de schuldhulpverlening. Zoals ook al bij de paragraaf landelijke ontwikkelingen werd beschreven, veroorzaakt het hebben van problematisch 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 (doenvermogen).

In de afgelopen jaren hebben veel gemeenten in de uitvoering een ontwikkeling doorgemaakt van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening. De decentralisaties, inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in 2012, noodzakelijke bezuinigingen en de groei van het aantal aanvragen waren op veel plekken aanleidingen om de ondersteuning anders in te gaan richten. Niet langer namen schuldhulpverleners de schuldenaren die zich bij hen meldden alles uit handen. Onder verwijzing naar dienstverleningsprincipes en concepten zoals eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid werd er steeds meer van schuldenaren gevraagd: zelf een hulpvraag formuleren, zelf een lijst opstellen met alle bekende schuldeisers, tijdig alle gevraagde formulieren regelen en aanleveren, geen afspraken missen et cetera. Deze verschuiving van hulpverleners naar dienstverleners heeft als positief effect dat er relatief vaker schuldregelingen met (gedeeltelijke)kwijtschelding worden getroffen.

De verschuiving heeft echter ook een keerzijde. Vaak komen in deze situatie alleen nog schuldenaren voor een schuldregeling in aanmerking als zij in hun gedrag laten zien dat zij alles op orde hebben en alles doen zoals gevraagd. Daarmee doet een groeiende groep geen beroep meer op schuldhulpverlening of valt al vrij vroeg uit. Ook komt het voor dat ketenpartners mensen waarvan zij denken dat die (nog) niet het gewenste 'modelgedrag' kunnen vertonen niet meer doorverwijzen. Deze ontwikkeling draagt eraan bij dat een groeiende groep haar weg niet vindt naar de schuldhulpverlening en dat adviesorganen zoals de WRR en de Nationale Ombudsman daar hun zorgen over uitspreken.

De hiervoor beschreven ontwikkelingen zijn de afgelopen tijd voor de gemeente en Stadsring51 aanleiding geweest voor een heroriëntatie op de uitvoering van de dienstverlening. Er is gekozen om in de hulpverlening veel meer rekening te houden met dat wat mensen aankunnen: in hoeverre zij in staat zijn hun vaardigheden om uit de problemen te komen in te zetten. Dit sluit aan bij de aanbevelingen van de Rekenkamer in Amersfoort naar aanleiding van hun onderzoek naar Eigen kracht in het Amersfoortse sociaal domein.

Het vertrekpunt van deze manier van begeleiden zijn de nieuwe wetenschappelijke inzichten dat aanhoudende geldstress bij veel mensen op een negatieve wijze doorwerkt in hun gedrag. In de onderliggende literatuur wordt onder meer beschreven dat aanhoudende geldstress eraan bijdraagt dat mensen meer bij de dag gaan leven (en dus belangrijke handelingen voor zich uit schuiven), in mindere mate de consequenties overzien van hun handelen, vaker zaken vergeten (waaronder het verschijnen op afspraken, aanleveren van stukken etc) en dat zij meer moeite hebben met het reguleren van hun emoties en verlangens. Om ook al direct wat aan de stress bij aanvragers te kunnen wordt direct bij een aanmelding bij Stadsring51 een aanbod voor

vrijwillige ondersteuning gedaan in de vorm van een vrijwilliger die direct kan starten met het op orde brengen van de administratie van betrokkene.

Voorop blijft daarbij staan de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager om zich in te zetten voor de oplossing van zijn problemen. Tijdens de intake wordt echter beoordeeld of iemand in staat is deze verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk waar te maken. Daarbij wordt er gelet op het niet-overvragen van mensen, en wordt er extra (vrijwillige) begeleiding ingezet als de klant dat nodig heeft. Die extra begeleiding is altijd tijdelijk, want het gaat er om dat er in principe toegewerkt wordt naar een situatie waarin mensen het weer helemaal zelf kunnen gaan doen. Waar mogelijk en nodig kan een hulpvrager daarnaast gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning die Indebuurt033 aanbiedt.

Dit vraagt om nadrukkelijke aandacht voor de manier van coachen door de budgetcoaches. Nieuw element is dat nu door zowel hulpverlener als vrijwilliger de ontregelende doorwerking van aanhoudende (geld)stress het vertrekpunt vormt van de ondersteuning. Het niet altijd direct in actie komen of een keer een afspraak vergeten wordt gezien als een bijna logisch bijverschijnsel van de aanhoudende stress. Terwijl dit tot nu toe eerder werd gezien als een gebrek aan commitment van de hulpvrager. Deze nieuwe invulling van de uitvoering van schuldhulpverlening wordt ook wel aangeduid als stress-sensitieve dienstverlening.

Deze nieuwe focus op dienstverlening sluit helemaal aan bij de principes van de gemeente Amersfoort met betrekking tot de dienstverlening in het Sociaal Domein. Om die reden wordt voor 2019 een programma ontwikkeld dat alle professionele en vrijwilligersorganisaties die in het Sociale Domein actief zijn, meeneemt in het concept van stress sensitieve dienstverlening.

Vanuit deze focus richten we ons dan binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening op:

- Het scholen van professionals in de actuele wetenschappelijke inzichten zodat zij zich realiseren op welke wijze aanhoudende geldstress het oplossend vermogen van mensen ontregelt. Het vraagt ook van professionals dat zij leren welke bewezen effectieve gesprekstechnieken zij kunnen inzetten om mensen te ondersteunen de 'gijzelende' dynamiek van schulden te doorbreken en dat zij zich daarin bekwamen.
- Het in kaart brengen op welke (onbedoelde) wijzen de ondersteuning die wordt aangeboden stress toevoegt bij cliënten. Dit vraagt een kritische analyse van bijvoorbeeld de inrichting van ontvangstruimten, de teksten op websites, de opmaak van formulieren et cetera.
- Invulling geven aan een integrale aanpak. Schuldenproblematiek staat zelden op zichzelf. Vaak is er samenhang tussen financiële problemen en problemen met gezondheid, opvoeding, sociaal netwerk et cetera. Door de uitvoering van de schuldhulpverlening om slimme en effectieve wijzen te verweven met de ondersteuning die ketenpartners bieden (Indebuurt033, Wijkteams, GGZ, verslavingszorg, WIZ etc) wordt de kans vergroot dat de 'gijzelende' dynamiek wordt doorbroken.

Samenvattend gaat het dus om dienstverlening waarbij, afhankelijk van de kennis en vaardigheden van de klant op dat moment, maatwerk geboden wordt dat recht doet aan de klant en zijn/haar situatie. Daarbij is er optimaal aandacht voor coaching, enerzijds vanuit de context van stress-reductie en anderzijds ook vooral om toe te werken naar een situatie waarin de hulpvrager zo veel mogelijk en idealiter alles weer zelf kan. Vanzelfsprekend moet daarbij ook rekening gehouden worden met het feit dat

de 'leerbaarheid' van mensen als gevolg van voortdurende (geld) stress duidelijk minder is.

4.4. Het versterken van de werkwijze rond beschermingsbewind

Veel gemeenten worstelen met het beschermingsbewind. Bewindvoerders bieden waardevolle ondersteuning aan kwetsbare burgers. Zij voeren de regie op de administratie door onder meer de vaste lasten te betalen, toeslagen aan te vragen, beslagen door deurwaarders waar nodig te corrigeren, belastingaangiften te verzorgen en waar mogelijk kwijtscheldingen van belastingen aan te vragen. Beschermingsbewind is bedoeld voor mensen die niet in staat zijn om zelfstandig hun financiën op orde te houden. De rechter toetst de noodzaak van deze voorziening en als deze wordt vastgesteld dan kan de schuldenaar -als deze een laag inkomen heeft- bijzondere bijstand krijgen om de kosten te compenseren. In Amersfoort stegen het gebruik en de kosten van beschermingsbewind de afgelopen jaren fors. In vijf jaar tijd is sprake van meer dan een verdubbeling van het aantal jaarlijks te verwerken aanvragen bijzondere bijstand in de kosten van bewind. In 2012 bedroeg het totaal aantal af te handelen aanvragen 337; in 2016 is dit opgelopen tot 782 aanvragen en in 2017 zijn we over de 800 heen gegaan. De kosten verdrievoudigden in die periode van € 340.000 in 2012 tot ruim € 1.2 miljoen in 2016. In 2017 vragen de uitgaven voor bewind ruim 50% van de beschikbare middelen voor bijzondere bijstand.

Om meer zicht te krijgen op de effectiviteit van de inzet van beschermingsbewind bij het vergroten van de financiële redzaamheid van cliënten, in het bijzonder in geval van problematische schulden, heeft de gemeente Amersfoort in 2017 en 2018 samen met Stadsring51 het project "Grip op bewind" uitgevoerd. In dit, door het ministerie van SZW gesubsidieerde, project is onder de naam Bewind51, een diagnose-instrument voor financiële redzaamheid ontwikkeld. Dit instrument genereert een onderbouwd en onafhankelijk beeld over de mate van financiële redzaamheid van de cliënt en geeft aan of verbetering nodig en mogelijk is. Bewind51 genereert een advies over welk instrument ingezet kan worden om de financiële stabiliteit van de cliënt te waarborgen.



En dat kan lopen van de inzet van een budgetcoach tot vrijwillig budgetbeheer en uiteindelijk bewind.

Bewind51 kan dus prima bij de start van een traject worden ingezet, maar zeker ook bij lopende trajecten zoals de periodieke

evaluatie van een bewind. Dan kan aan de hand van het advies gezien worden of bijvoorbeeld afschaling naar een minder ver ingrijpende instrument mogelijk is zoals budgetbeheer. Dat dit nodig is blijkt ook in Amersfoort waar (net als landelijk) de uitstroom uit bewind ver achter blijft bij de instroom en mensen dus mogelijk veel te lang 'in bewind zijn'. In de loop van 2018 gaan we Bewind51 inzetten in Amersfoort. Tegelijkertijd ontwikkelen we 'lichtere' instrumenten die, als alternatief voor bewindvoering, kunnen worden ingezet. Zo zal de grens van 1 jaar waarbinnen nu budgetbeheer wordt aangeboden hoogstwaarschijnlijk veel flexibeler gemaakt moeten worden om effectieve ondersteuning mogelijk te maken. Ook kan gedacht worden aan het vaker inhouden van vaste lasten op de uitkering, wanneer dat aan de orde is.

Stadsring51 werkt al geruime tijd met een pool van bewindvoerders die een min of meer bewezen kwaliteit leveren. Omdat er bij bewindvoering die buiten de dienstverlening van Stadsring51 tot stand komt ook sprake is van vrije keuze van een bewindvoerder moeten er vanuit kwaliteitsoogpunt en monitoring, nauwe contacten worden opgebouwd met alle bewindvoerders die actief zijn in Amersfoort. De aankondiging van het kabinet dat gemeenten een adviesrecht krijgen in de aanvraagprocedure van schuldenbewinden, zal daarbij zeker kunnen helpen. Omdat de kantonrechter een sleutelpositie in het hele proces rond bewindvoering heeft, streven we naar goede contacten en afspraken met de Rechtbank Midden Nederland.

Zoals ook in het coalitieakkoord is afgesproken onderzoeken wedaarnaast de mogelijkheden om bewindvoering als gemeente zelf uit te voeren om meer grip op dit instrument en de kosten te krijgen. Verschillende pilots in het land laten zien dat hier veel haken en ogen aan zitten.

4.5. Het inrichten van nazorg zodat duurzame uitstroom wordt gerealiseerd

De ondersteuning bij schulden door de schuldhulpverlening is in principe een tijdelijke vorm van hulp. Ook bij schuldenbewinden wordt er van bewindvoerders en cliënten gevraagd om kritisch na te gaan hoe lang de ondersteuning moet duren. Toch is het goed om te beseffen dat de overgang van (intensieve) ondersteuning bij de administratie naar het volledig op eigen kracht bijhouden erg groot is. Hoewel er wel enige vorm van nazorg wordt geboden door Stadsring51 na afronden van een schuldregeling verbeteren we dit de komende tijd. We doen dit in het besef dat de redzaamheid van mensen met financiële problemen vaak langdurig onder druk staat en dat het geen vanzelfsprekendheid is dat zij als de schulden zijn opgelost de administratie weer volledig zelf ter hand kunnen nemen⁶.

Hoewel de recidive in Amersfoort de afgelopen jaren laag was, gaan we de mensen die uitstromen toch nog beter faciliteren en ondersteunen. Daarbij nemen we de volgende maatregelen:

- Bij beëindiging van de dienstverlening van Stadsring51 gebruiken we de beschikbare instrumenten om de redzaamheid van de betreffende cliënt vast te stellen.
- We gaan aan cliënten voor wie de dienstverlening wordt beëindigd, aanbieden om na 3, 6 en 12 maanden nog een contactmoment te organiseren om samen de stand van zaken te bespreken. Daarbij kunnen eventuele hulpvragen direct opgepakt worden.
- We onderzoeken de mogelijkheden om binnen het particulier initiatief de partners te informeren over het beëindigen van dienstverlening aan cliënten die ook van andere organisaties nog hulp ontvangen. Zo ontstaat een helder beeld van wie hen begeleid, met welk doel en op welke manier.
- We onderzoeken de mogelijkheden om de instrument budgetbeheer en budgetcoaching langer in te zetten, ook na het realiseren van een schone lei.

4.6. Verbeteren monitoring

Integrale schuldhulpverlening is dienstverlening die plaatsvindt binnen een keten van samenwerkende partijen. Het is essentieel te weten welke hulpvragers op welke plek binnen die keten worden geholpen en welke resultaten daarmee worden behaald.

⁶ WRR (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag.

Daarbij is het nodig te weten of en hoe doorverwijzing plaatsvindt, wanneer nodig, en of de klant daarmee op de juiste plek geholpen wordt. Ook willen we weten welke instrumenten het beste werken. Dit hebben we nu nog onvoldoende in beeld. We verbeteren daarom de komende jaren de monitoring hiervan binnen de schuldhulpverlening.

4.7. Wij blijven innoveren om de schuldhulpverlening te verbeteren



Amersfoort staat in Nederland bekend als een gemeente waarin binnen het sociale domein innovatie altijd veel aandacht krijgt. De wereld van de schuldhulpverlening is, zoals zoveel binnen het sociaal domein, constant in beweging. Dit komt door landelijke wetgeving, lokale veranderende omstandigheden en voortschrijdend inzicht, bijvoorbeeld door wetenschappelijk onderzoek en ervaringen uit de praktijk. Wanneer we hierop goed willen inspelen moeten we steeds met een kritische blik naar bestaande werkwijzen en instrumenten blijven kijken en open staan voor nieuwe inzichten en innovatie. De volgende onderwerpen willen we de komende planperiode oppakken:

- Momenteel worden op initiatief van Sociaal Fonds Amersfoort en Stadsring51 de mogelijkheden onderzocht voor het invoeren van saneringskredieten door middel van een zogenaamd herstructureringsfonds, waarbij meerdere schulden bij verschillende schuldeisers worden afgekocht en gebundeld in één schuld bij Stadsring51 of een nieuw te creëren instantie. We zijn enthousiast over het idee van een Herstructureringsfonds waarin het ook mogelijk wordt dat ook private partijen deelnemen en zo mede-verantwoordelijkheid dragen voor het oplossen van de schuldenproblematiek in Amersfoort. We zijn voorstander van het invoeren van het saneringskrediet als instrument voor de oplossing van schulden. Met de toepassing van een dergelijk instrument ontstaat rust voor de schuldenaar, die nog maar met één schuldeiser te maken heeft en minder nadelen ondervindt van een stringent wettelijk traject. Dit sluit aan bij het coalitieakkoord waarin staat dat we experimenteren met het voorwaardelijk overnemen van schulden van jongeren als onderdeel van een integraal hulpverleningsproject. De pilot 'Op eigen benen' laat zien dat dit een succesvolle aanpak kan zijn. De schulden van de betrokken jongeren werden voor 20% afgekocht en gebundeld en voor 80% kwijtgescholden. De jongeren worden begeleid bij wonen, werk en dagbesteding en hebben weer perspectief.
- Zoals in paragraaf 4.4 beschreven heeft de gemeente Amersfoort samen met Stadsring51 de pilot rond bewindvoering 'Grip op bewind' uitgevoerd. De bevindingen uit de pilot gebruiken we waar mogelijk om nieuwe instrumenten en processen te ontwikkelen. We denken daarbij o.a. aan betere samenwerking met de kantonrechter, lichtere instrumenten (voorliggend aan bewindvoering), brede inzet van het diagnose-instrument Bewind 51
- Vanuit het landelijke programma "Schouders eronder" worden middelen beschikbaar gesteld voor de ontwikkeling van nieuwe instrumenten voor de schuldhulpverlening, gebaseerd op bewezen concepten uit andere sectoren. Het concept 8ting, gebaseerd op het idee dat het geven van (digitale) aandacht aan mensen in problemen er voor zorgt dat mensen 'in beweging komen' heeft zich bewezen op de terreinen van re-integratie en eenzaamheidsreductie. Stadsring51 gaat samen met de ontwikkelaar van 8ting, het bedrijf Present

media uit Enschede, de inzet van dit instrument voor de schuldhulpverlening implementeren.

- We zetten de bestrijding van laaggeletterdheid hoog op onze agenda. Uit een pilot die Stadsing51 in 2017 samen met het Taalhuis en de Stichting Lezen en Schrijven heeft uitgevoerd bleek dat bijna 20% van de cliënten een indicatie heeft tot laaggeletterdheid. Uit nader onderzoek bleek dat deze groep cliënten vaker uitvalt, de trajecten een langere doorlooptijd hebben en er vaker sprake is van een terug. Als je onvoldoende taalvaardig bent is het knap lastig om vaardigheden en kennis op te doen om je eigen financiële huishouden te organiseren. Stadsring51 ontwikkelt momenteel met subsidie van het Oranjefonds, een methodiek voor schuldhulpverlening die beter gericht is op de mogelijkheden en beperkingen van cliënten met de indicatie laaggeletterdheid.
- De uitkomsten van deze methodiekontwikkeling zullen we breed in het sociale domein delen om de belemmeringen die deze groep tegenkomt in het meedoen in de samenleving zoveel mogelijk op te heffen.

In de tabel op de volgende pagina is de gemeentelijke opgave gevisualiseerd.

Taakonderdeel	Bestaand instrument	Ontwikkelen	Innoveren
Preventie	Geldloket	Inspelen life events (pag. 20)	Jongeren portal (pag. 13)
	Vroegsignalering	Meer organisaties (pag. 21)	
	Gastlessen	Uitbreiden (aantal en vrijw.). (pag. 15)	Budgetbeheer zonder schulden (pag. 25)
Curatie	Schuldregelen	Methodiek laaggeletterdheid (pag. 28)	Stress sensitieve dienstverlening (pag. 24)
	Stabilisatie	Inzet vrijwilligers (pag. 14/15)	Kredietsanering Herstruct.fonds (pag.27)
	Budgetbeheer en - coaching		Project 8Ting en Schuldhulp (pag. 27)
Algemeen		Samenwerking in de keten (pag. 22 / 23)	Nazorg (pag. 26)
			Afbouw beschermingsbewind (pag. 25/26)
			Monitoring (pag. 26)

4.8. Kwaliteitsborging

Bij de uitvoering van schuldhulpverlening staat kwaliteit voorop. In dit hoofdstuk is opgenomen hoe de kwaliteit van de schuldhulpverlening in Amersfoort is geborgd.



Tevredenheidsenquête

Vanaf 2013 worden alle trajecten afgesloten met een tevredenheidsenquête. Daarnaast is er via de website van Stadsring51 een permanente mogelijkheid voor cliënten om hun (on)tevredenheid aan te geven. Dit resulteert jaarlijks in rapportcijfers.

Jaarlijkse prestatieafspraken

De gemeente Amersfoort maakt over de kwaliteit van de dienstverlening en de te behalen resultaten jaarlijkse prestatieafspraken met instellingen die betrokken zijn bij het hele proces van ondersteuning bij financiële problematiek in Amersfoort, waaronder Stadsring51 als primaire uitvoerder van de specialistische schuldhulpverlening. Interne audits kunnen een onderdeel zijn van die prestatieafspraken. Op basis van deze afspraken ontvangt de instellingen subsidie.

Gedragscodes van de Nvvk

Stadsring51 is lid van de Nvvk. Dit is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Leden van de Nvvk zijn gehouden om te werken volgens gedragscode Schuldregeling en de gedragscode Budgetbeheer.

Inzet gekwalificeerd personeel

In het proces van schuldhulpverlening worden alleen medewerkers ingezet die een relevante opleiding hebben of op andere gronden aantoonbaar geschikt zijn. Diegenen die (nog) niet beschikken over alle vaardigheden en competenties worden daarin geschoold.

Voorzien in professionele werkomgeving

Gekwalificeerde medewerkers zijn een voorwaarde maar niet voldoende om te voorzien in kwalitatief goede ondersteuning. Dat vraagt ook een professionele werkomgeving. We vinden het belangrijk dat medewerkers zich permanent ontwikkelen, door bijvoorbeeld intervisie en bijscholing. Hierdoor blijven zij op de hoogte van actuele ontwikkelingen die relevant zijn voor de uitoefening van hun vak. Uitwisseling van kennis en informatie tussen verschillende betrokken organisaties vinden we essentieel. We faciliteren dat binnen de zogenaamde 'Transformatiewerkplaatsen'.

Gebruik doordachte managementinformatie

Kwaliteit borgen vindt plaats vanuit het hart van de uitvoerende organisaties. Maar ook het management speelt hier een belangrijke rol bij. Door doordachte managementinformatie te verzamelen heeft het goed inzicht in de resultaten. Dat inzicht biedt het management de mogelijkheid om permanent te sturen op kwaliteit en kwaliteitsverbetering.

Bezwaar en Beroep

Binnen de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening valt (specialistische) schuldhulpverlening door Stadsring 51 onder de Algemene wet bestuursrecht. Hieronder valt ook het indienen van bezwaar en beroep. De ingediende, en gegronde, bezwaren

bieden de gemeente de mogelijkheid om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

5. Financiën

In de tabel hieronder is een overzicht opgenomen van de (mogelijk) beschikbare middelen voor de uitvoering van dit beleidsplan. Over de definitieve beschikbaarheid van de € 269.000.- uit de decentralisatieuitkering schuld en armoede (decembercirculaire 2018) voor dit doel, zal de raad een voorstel worden voorgelegd bij de behandeling van de jaarrekening 2018. In principe maakt het college bij ontvangen decentralisatie uitkeringen/ taakmutaties een totale integrale afweging voor alle mutaties. Voor de decembercirculaire heeft dat moment nog niet plaatsgevonden. Echter, omdat het doel van deze decentralisatie uitkering (schuld en armoede voor de jaren 2019 en 2020) zo nauw aansluit bij dit voorstel wordt daar nu op vooruitgelopen.

	2018	2019	2020	2021	2022	Incidenteel/ Structureel	Kosten en dekking
Kosten (x 1000)							
'Standaard' Curatieve dienstverlening en basispreventie-programma (1)		2.106	2.106	2.042	2.042	S	Programma 2.1 Sociaal Domein
Herstructureringsfonds uitvoeringskosten (2)		25	45	60	60	S	idem
Herstructureringsfonds Funding (3)					27	S	idem
Opvangen toename hulpvraag (4)		14	14	14	14	S	idem
Uitbreiding preventie / gastlessen		6	6	6	6	S	idem
Totaal		2.151	2.171	2.122	2.149		
Dekking (x1000)							
Structureel begroting schuldhulpverlening		2.042	2.042	2.042	2.042	S	Programma 2.1 Sociaal Domein
Incidenteel (decentralisatieuitkering, decembercirculaire)		109	170			I	Idem
Incidenteel (decentralisatieuitkering, beschikbaarheid vast te stellen bij de jaarrekening 2018)	269					I	idem
Totaal	269	2.151	2.212	2.042	2.042		
Verschil beschikbaar en besteding	269	0	41	-80	-107		
Overheveling				100	169		

Toelichting:

- (1) - Vanaf 2021 verwachten wij een besparing op de uitvoeringskosten in het curatieve schuldhulpverleningsproces van omstreeks € 65.000,-. Dit komt vooral doordat er vanwege het Herstructureringsfonds minder administratieve belasting is (bijvoorbeeld minder heronderzoeken en minder contacten met verschillende schuldeisers).
- Voor de jaren 2017 en 2018 heeft Stadsring51 een incidentele subsidie van € 175.000,- ontvangen gericht op borging van expertise op het snijvlak van sociaal juridische dienstverlening en schuldhulpverlening na invoering van de SBI. De afgelopen 2 jaar is gebleken dat bij het regelen van schulden nog steeds formatieruimte nodig is om deze taakonderdelen uit te kunnen voeren, wanneer deze direct gekoppeld zijn aan een schuldhulpverleningstraject. Het gaat dan bijvoorbeeld om het repareren van het inkomen door het aanvragen van toeslagen of andere inkomensvoor-zieningen, of het opvragen van noodzakelijke bewijsstukken. Wij vinden het onwenselijk dat hulpvragers hiervoor binnen een lopend schuldhulpverleningstraject zouden moeten worden doorverwezen naar een ander loket. Op basis van het aantal dossiers, de gebleken extra tijdsbesteding en de kostprijs gaat het om een bedrag van € 64.000,-.
- (2) De uitvoeringskosten voor het Herstructureringsfonds kunnen voor een belangrijk deel binnen de bestaande uitvoering worden opgevangen. De extra kosten voor de uitvoering worden begroot op structureel € 60.000,- per jaar. In de eerste jaren is dit bedrag lager vanwege de opstartfase. We onderzoeken de mogelijkheid om deze kosten af te wentelen op de schuldeisers.
- (3) Het Herstructureringsfonds wordt gevuld met middelen van publieke en private partijen. Op basis van de opgestelde businesscase gaat het daarbij naar verwachting om een bedrag van cumulatief € 550.000,- in de loop van de eerste vier jaar (2019-2022). Ingaande 2022 is naar verwachting een structurele aanvulling ('funding') nodig van € 27.000,- per jaar om het fonds draaiende te houden. Deze aanvulling is nodig omdat uiteindelijk niet alle schuldregelingen lukken (10%).
- (4) Toename hulpvraag ingeschat op basis van ervaringscijfers 2018.

Deze begroting heeft geen structurele dekking, maar wordt met deels incidentele middelen gedekt. Daarbij wordt uitgegaan van beschikbaarheid van € 269.000 uit de decentralisatieuitkering voor 2018 (zie inleiding bij dit hoofdstuk), vast te stellen bij de behandeling van de jaarrekening 2018. Wanneer deze middelen niet voor dit doel beschikbaar komen, ontstaat mogelijk voor het eerst in 2021 een financieel tekort dat aanpassingen in beleid noodzakelijk kan maken. Dit tekort wordt overigens minder groot wanneer de uitvoeringskosten voor het Herstructureringsfonds deels of in z'n geheel kunnen worden doorberekend aan schuldeisers. Dit betrekken wij bij de afwegingen over een optimale werking van het fonds.

Na 2022

Met name de financiële consequenties van de inzet van het Herstructureringsfonds (uitvoeringskosten, besparing op bestaande proces, mogelijkheden afwenteling van kosten naar schuldeisers etc) maken het lastig om op dit moment een inschatting te maken van de structurele kosten na 2022. Wanneer er voor daarna onvoldoende besparing op de uitvoeringskosten plaatsvindt of wanneer er geen aanvullende middelen beschikbaar zijn, kan dit aanpassingen in het beleid noodzakelijk maken.

Bij de behandeling van de kadernota in 2022 komen we op basis van de dan beschikbare informatie met een voorstel voor de jaren daarna.