

Retouradres : Postbus 78, 2600 ME Delft

De gemeenteraad van Delft

VERZONDEN - 2 APR 2020

Datum 31-03-2020 Onderwerp Jaarverslag schuldhulpverlening 2018-2019

Ons kenmerk
4209791

Uw brief van

Uw kenmerk

Bijlage
1

Geachte leden van de raad,

Wij informeren u jaarlijks over de resultaten van de activiteiten schuldhulpverlening. In dit jaarverslag schuldhulpverlening 2018-2019 nemen we u tevens kort mee in het veranderproces van de schuldhulpverlening in de afgelopen jaren. Aansluitend vindt u twee evaluatierapporten van goedlopende projecten te weten het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) en vroegsignalering van schulden (meldpunt EMMA – Eerder melden, Minder Achterstand).

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Delft,



, burgemeester

J.M. van Bijsterveldt-Vliegenthart

, secretaris



dr. M. Berger, i.s.

Retouradres : Postbus 78, 2600 ME Delft

Gemeenteraad

Datum
31-03-2020
Ons kenmerk
4209792
Uw brief van

Onderwerp
Jaarverslag Schuldhulpverlening 2018-2019 incl. evaluatie JPF en
EMMA

Uw kenmerk

Bijlage
2

Geachte leden van de raad,

De gemeente voert sinds 1 juli 2012 schuldhulpverlening uit als wettelijke taak. Er is sindsdien veel veranderd in de zienswijze over mensen met schulden en hoe zij het beste geholpen kunnen worden. De Financiële Winkel van Delft (FWvD) voert de schuldhulpverlenende taak van de gemeente Delft uit. Ook bij de FWvD is er in de afgelopen jaren veel gebeurd en veranderd. Wij informeren u jaarlijks over de resultaten van de activiteiten schuldhulpverlening. In dit jaarverslag 2018-2019 nemen we u ook kort mee in het veranderproces van de schuldhulpverlening in de afgelopen jaren. Aansluitend vindt u twee evaluatierapporten van goedlopende projecten te weten het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) en vroegsignalering van schulden (meldpunt EMMA – Eerder melden, Minder Achterstand).

Landelijke ontwikkelingen

Schuldhulpverlening is een belangrijk instrument in de bestrijding van armoede. Daarnaast zorgt het ervoor dat mensen kunnen blijven participeren in het sociale en maatschappelijke leven. Schuldhulpverlening door de overheid ontstond in de jaren 30 van de vorige eeuw tijdens de economische crisis. Sindsdien heeft de overheid constant geprobeerd om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te verbeteren.

Ook organisaties als Divosa, VNG (Vereniging van Nederlandse gemeenten), NVVK (vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) en Sociaal Werk Nederland zetten zich al jaren in om de onderwerpen schulden en schuldhulpverlening onder de aandacht te houden bij het Rijk en gemeenten. Dit heeft onder andere geresulteerd in het samenwerkingsverband Brede schuldenaanpak (2018), het ondersteuningsprogramma schuldhulpverlening: Schouders eronder (2017) en de landelijke campagne "Kom uit je schuld" om de schaamte cultuur en taboe op schuld te doorbreken.

Momenteel wordt er ook door verschillende partijen (VNG, NVVK, Schouders eronder) in samenwerking met gemeenten gewerkt aan drie kwaliteitskaders voor de schuldhulpverlening:

- VNG: bestuurlijke uitgangspunten voor de borging van de kwaliteit bij gemeenten.
- NVVK: geeft invulling aan een basisnorm voor schuldhulpverlening.
- Schouders Eronder: ontwikkelt een beroepscompetentieprofiel.

Daarnaast komen er in 2021 twee wetswijzigingen aan:

- Wijziging Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) – Dit is een wijziging ter ondersteuning van vroegsignalering, betere dienstverlening en kortere doorlooptijden via het faciliteren van de uitwisseling van persoonsgegevens. De regelgeving wordt AVG-conform gemaakt.
- Wet Vereenvoudiging Beslagvrije Voet - Deze wet regelt dat de beslagvrije voet (het minimuminkomen waarop geen beslag gelegd mag worden) wordt vereenvoudigd. Voor de vaststelling kan gebruik worden gemaakt van geautomatiseerd beschikbaar gestelde gegevens. Door vertraging in de implementatie van de wet is aan gemeenten gevraagd tussenmaatregelen te nemen. De gemeente Delft heeft hier gehoor aan gegeven

Verder worden er al jaren onderzoeken gedaan naar schuld(hulpverlening) door de Inspectie SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheid). Vanaf 2020 zal het onderwerp schulden meegenomen worden in hun monitorprogramma voor het stelsel van werk en inkomen.

Gedragwetenschappelijk onderzoek

De toepassing van gedragwetenschappelijke kennis in beleid en de hulpverlening heeft eraan bijgedragen dat er tegenwoordig anders wordt gekeken naar mensen met schulden en dat de manier van het verlenen van schuldhulp flink aan het veranderen is. De "Schaarste Theorie" van Harvard-econoom Mullainathan en Princeton-psycholoog Shafir en het rapport "Weten is nog geen doen" van de WRR (Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid) zijn van grote invloed geweest op deze veranderingen. Deze wetenschappelijke literatuur stelt dat mensen in armoede en schulden meer bij de dag leven, minder goed in staat zijn om de aanpak van hun (geld)problemen te organiseren en minder doelbewust handelen.

Deze inzichten over het effect van chronische (geld)stress op het gedrag van mensen hebben geleid tot een ommezwaai in schuldhulpverlening. Zo ook bij de gemeente Delft. Net als in de meeste andere gemeenten, vroegen we tot voor kort te veel van mensen met schulden. Zij haakten vaak al af voordat ze überhaupt op gesprek waren gekomen bij de FWvD. De eisen om voor een gesprek in aanmerking te komen waren te hoog voor personen met (geld)stress. Om schuldhulpverlening voor iedereen toegankelijk te maken moest hier verandering in komen.

Delftse ontwikkelingen

In 2018 is de FWvD begonnen met het verbeteren van haar dienstverlening. Dit had twee redenen. In het eerste halfjaar van 2018 zijn acties ondernomen, naar aanleiding van het rapport 'Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening' van de Nationale ombudsman. In de tweede helft van 2018 werden in de dossiers van een medewerker van de FWvD onregelmatigheden

geconstateerd. Het college is toen direct een uitvoerig intern onderzoek gestart en is met een verbeterplan¹ gekomen.

Tijdens de commissie Sociaal Domein en Wonen in september 2019 bent u geïnformeerd over de stand van zaken aangaande het verbeterplan.² Hierin staat ook vermeld hoe wij omgaan met de maatwerkoplossingen die uit het dossier van de desbetreffende medewerker van de FWvD zijn voortgekomen. Tevens gaven we aan met het screenen van de afgesloten dossiers van de betreffende medewerker te zijn gestart. In eerste instantie leek het zo te zijn dat hier nog meer maatwerk uit zou voortkomen. Uit de gescreende gesloten dossiers bleek weliswaar dat een deel van de dossiers met de huidige uitgangspunten niet afgesloten hadden moeten worden, maar dat zij conform het toen geldende beleid wel terecht waren afgesloten.

In januari 2019 werd de Nota Schuldhulpverlening 2019-2022 aangenomen en later dat jaar de beleidsregel schuldhulpverlening. Het nieuwe beleid schuldhulpverlening van Delft past bij de landelijke ontwikkelingen en gedragswetenschappelijke kennis van de afgelopen jaren. Het beleid legt de nadruk op laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening en hulpverlening op maat. Om dit te bewerkstelligen zijn het aanmeldingsproces en het werkproces bij de FWvD in 2019 aangepast. Om de effectiviteit van de nieuwe werkwijzen te kunnen meten zijn er key performance indicators (KPI's) opgesteld. Doordat er veel moest veranderen binnen de FWvD is het nieuwe werkproces pas aan het einde van kwartaal twee in werking getreden en zullen de resultaten hiervan pas echt goed gemeten kunnen worden in 2020.

Tabel 1: Algemene cijfers Financiële Winkel van Delft

Omschrijving	2016	2017	2018	2019
Unieke aanmeldingen FWvD	591	483	424	498
Kenmerken schuldenaar				
- Alleenstaand	50%	54%	54%	50%
- Alleenstaand ouder	25%	26%	28%	29%
- Paar met kinderen	19%	15%	14%	14%
- Paar zonder kinderen	6%	5%	4%	7%
Gemiddeld aantal schuldeisers	16	16	14	16
Gemiddelde schuld (definitief bedrag)	€ 49.499	€ 45.617	€ 44.011	€ 45.336

De unieke aanmeldingen zijn in 2019 weer omhoog gegaan. Voor 2018 was het een landelijke trend dat de unieke aanmeldingen met 10% naar beneden waren gegaan.³ Het is nog niet bekend wat landelijk de resultaten voor 2019 zijn.

Communicatie

¹ 1904044 College van B&W - onderzoek Schuldhulpverlening en Verbeterplan.pdf

² 1939732 College van B en W - stand van zaken verbeterplan schuldhulpverlening.pdf

³ <https://jaarverslag.nvbk.eu/2018/index.html> en <https://www.trouw.nl/nieuws/aantal-aanmeldingen-bij-schuldhulpverlening-daalt-maar-veel-schuldenaren-blijven-onvindbaar~bc71f4ae/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Om de doelgroep te bereiken en om hun vertrouwen te winnen is het belangrijk om helder te communiceren vanuit de gemeente. De intensieve inzet op communicatie rondom schuldhulpverlening is daarom een andere belangrijke ontwikkeling die in 2019 heeft plaatsgevonden in Delft. Er is in het afgelopen jaar communicatie ingezet op de volgende thema's:

- Klantbrieven in heldere taal (kort, bondig en duidelijk).
- Informatiefolders ontwikkelen voor klanten (wat kunnen inwoners verwachten van de FWvD en een schuldhulptraject).
- Aansluiten bij de landelijke campagne "Kom uit je schuld" (bewustzijn en herkenning creëren rondom schuldenproblematiek bij doelgroep en in de omgeving van een potentiële schuldenaar).
- Werkwijze en naamsbekendheid Financiële winkel vergroten (waar kan ik terecht voor hulp en hoe ziet die hulp eruit).
- Interne en externe communicatie over projecten zoals meldpunt EMMA (via Yammer, gemeentelijke website, Delft Actief etc.).

In het jaarverslag 2020 zullen wij u melden wat de resultaten zijn van de intensieve inzet op communicatie rondom schuldhulpverlening.

Resultaten Key performance indicators (KPI's)

De indicatoren die we in de Beleidsnota schuldhulpverlening en budgetbeheer 2015-2018 hadden vastgesteld, voldeden niet genoeg om de effectiviteit van schuldhulpverlening te meten. Het waren vooral proces-indicatoren die niet zoveel inzicht gaven in hoeveel mensen nu daadwerkelijk geholpen zijn en hoeveel mensen na een schuldhulpverleningstraject schuldenvrij zijn. Daarom hebben we bij de nota schuldhulpverlening 2019-2022 negen nieuwe indicatoren opgesteld:

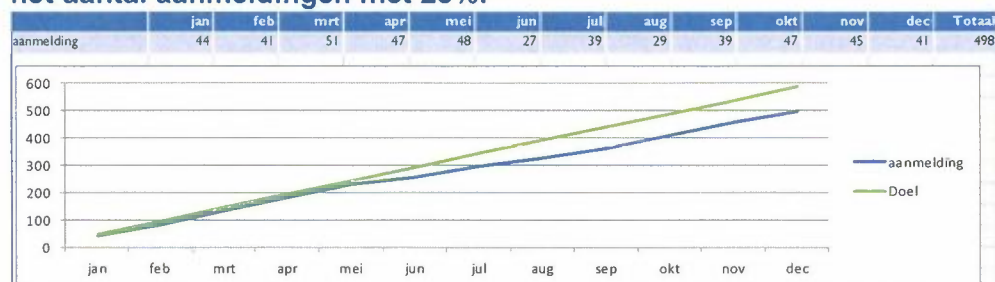
1. Aanmeldingen: over 4 jaar is het aantal aanmeldingen gelijk aan het gemiddelde bij vergelijkbare gemeenten (ongeveer 650). Per jaar stijgt het aantal aanmeldingen met 25%.
2. De hoogte van de gemiddelde schuld bij aanmelding daalt (nu € 45.000).
3. Intake: 55% van de aanmeldingen leidt tot een intake. Dit moet eind 2022 gerealiseerd zijn.
4. Het percentage dat uit de intake leidt tot een schuldregeling blijft ten minste gelijk aan het huidige (31% ten opzichte van 28% landelijk).
5. Het aantal met succes afgesloten schuldregelingen stijgt. De 0-meting voeren we in 2019 uit; afhankelijk daarvan stellen we een indicator op.
6. Het aantal inwoners waarbij sprake is van recidive. In 2019 een 0-meting, daarna de indicator.
7. Aantal geslaagde doorleidingen naar de WSNP is 80% van de aangemelde inwoners.
8. Het aantal saneringskredieten stijgt. In 2019 voeren we een 0-meting uit.
9. Het aantal inwoners in bewind daalt, tegelijkertijd stijgt het aantal inwoners in budgetbeheer.

De negen indicatoren die nu zijn opgesteld geven een duidelijk beeld van de resultaten en effectiviteit van schuldhulpverlening in Delft. We zijn tevreden met de resultaten die we in 2019 hebben behaald. Op de meeste KPI's scoren we beter dan beoogd. Op een paar KPI's scoren we iets minder, maar dat heeft veelal te maken met de verandering in de werkwijze van

FWvD, met de verwachting dat er in 2020 of op de lange termijn juist door die aangepaste werkwijze een verbetering zal plaatsvinden.

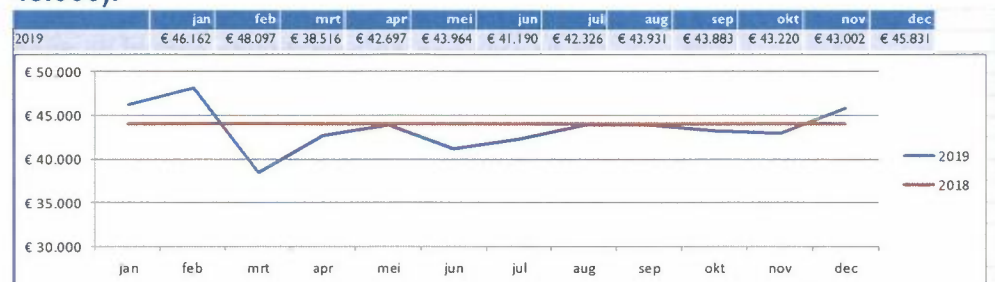
Dit zijn de resultaten over 2019:

KPI 1: Over 4 jaar is het aantal aanmeldingen gelijk aan het gemiddelde bij vergelijkbare gemeenten (ongeveer 650). Per jaar stijgt het aantal aanmeldingen met 25%.



In 2019 is het aantal aanmeldingen met 498 lager gebleven dan onze doelstelling, maar wel omhoog gegaan ten op zichten van 2018 (424 aanmeldingen). Dat we de doelstelling niet hebben gehaald is mogelijk het gevolg van de nieuwe werkwijze die vanaf juni 2019 is ingegaan. Sindsdien is het inloopsprekuren komen te vervallen en zijn we gestart met digitale aanmeldingen.⁴ Op lange termijn is dit een kwalitatieve verbetering, doordat een klant op deze manier sneller geholpen wordt met zijn hulpvraag en er binnen 4 weken een intakegesprek plaatsvindt. De effecten hiervan zullen in 2020 duidelijk worden.

KPI 2: De hoogte van de gemiddelde schuld bij aanmelding daalt (nu € 45.000).



Met een bedrag van €43.568 is de hoogte van de gemiddelde schuld in 2019 ongeveer gelijk aan het voorgaande jaar. We verwachten dat meldpunt EMMA (Eerder Melden, Minder Achterstand) gaat bijdragen aan een daling van de gemiddelde schuld. De effecten van EMMA worden echter pas over een langere periode zichtbaar. De hoogte van de gemiddelde schuld in Delft ligt hoger dan het landelijk gemiddelde van €38.097,-⁵.

⁴ Inwoners kunnen ook een intakegesprek aanvragen via 14015 of via de balie van het stadskantoor.

⁵ Infographic Divosa Benchmark De wegen naar een schuldenvrije toekomst: <https://www.divosa.nl/de-wegen-naar-een-schuldenvrije-toekomst#infographic>

KPI 3: 55% van de aanmeldingen leidt tot een intake. Dit moet eind 2022 gerealiseerd zijn.

	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal
Realisatie	53%	79%	74%	70%	68%
Doel	55%	55%	55%	55%	55%

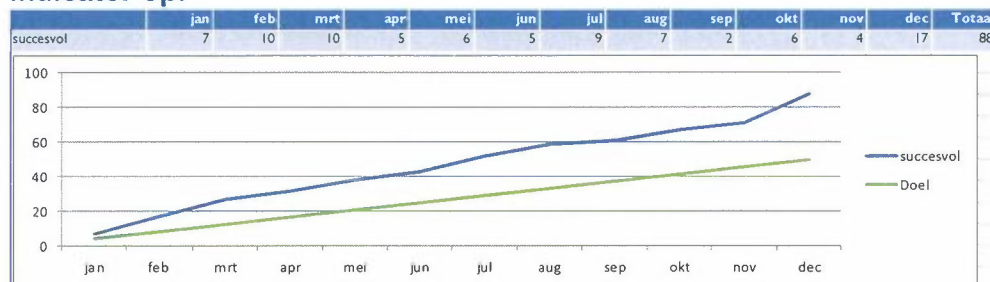
We scoren hier hoger dan ons doel van 55%. Dit is het gevolg van de nieuwe werkwijze, waarbij het eerste gesprek met de klant direct een intake is. De drempels die er voorheen waren om een intakegesprek te krijgen zijn hiermee weggenomen. In 2017 hebben 165 mensen een intake gehad, in 2018 was dat 187 en in 2019 vond er een verdubbeling plaats met 360 intakes.

KPI 4: Het percentage dat uit de intake leidt tot een schuldregeling blijft ten minste gelijk aan het huidige (31% ten opzichte van 28% landelijk).

	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal
Realisatie	59%	32%	38%	54%	45%
Doel	31%	31%	31%	31%	31%

De realisatie is opvallend veel hoger dan het doel. Vooral in het 1^e en 4^e kwartaal. Een exacte verklaring voor deze enorme toename in het aantal kan niet worden gegeven. 2020 moet uitwijzen of dit een anomalie is of dat het een andere reden heeft.

KPI 5: Het aantal met succes afgesloten schuldregelingen stijgt. De 0-meting voeren we in 2019 uit; afhankelijk daarvan stellen we een indicator op.



De 0-meting voor 2019 is 88. Er zijn over het hele jaar 88 schuldregelingen succesvol afgerond. De indicator voor 2020 wordt: Het aantal met succes afgesloten schuldregelingen stijgt en bedraagt meer dan 88 stuks.

KPI 6: Het aantal inwoners waarbij sprake is van recidive. In 2019 een 0-meting, daarna de indicator.

De 0-meting voor 2019 is 4. In 2019 zijn er 4 inwoners geweest die zich na een succesvol afgesloten schuldregeling opnieuw hebben gemeld voor schuldhulpverlening.⁶ We zullen in 2021 met een streefgetal komen voor de indicator, omdat 4 een te laag getal is om nu de indicator op te baseren. In 2020 gaan we daarom nog een jaar monitoren.

⁶ Dit zijn inwoners die tot 5 jaar terug (2014) een schuldregeling succesvol hebben afgesloten. We hebben voor 2014 als uitgangspunt gekozen, omdat we vanaf dat jaartal een betrouwbare registratie schuldhulpverlening hebben.

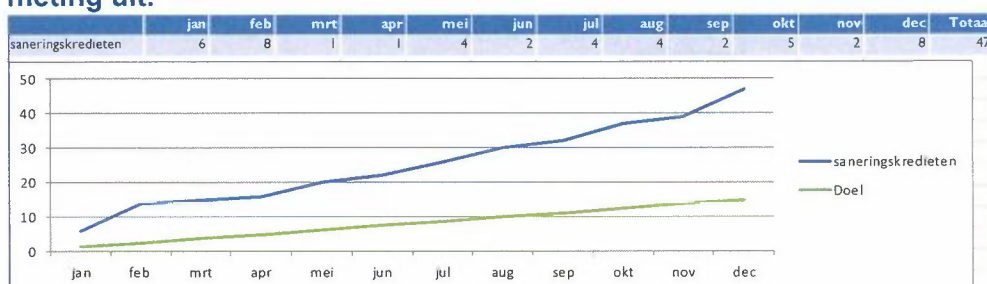
Datum
31-03-2020
Ons kenmerk
4209792

KPI 7: Aantal geslaagde doorleidingen naar de WSNP is 80% van de aangemelde inwoners.

	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal
Realisatie	87%	84%	95%	90%	89%
Doel	80%	80%	80%	80%	80%

Met een realisatie van 89% zitten we ruimschoots boven het beoogde doel. Het is bijna nooit nodig om de WSNP in te zetten. Bijna alle aanvragen die we hebben gedaan voor de WSNP zijn toegekend. Omdat het maar om een klein aantal aanvragen gaat, kunnen bovenstaande cijfers bij een geringe verandering omhoog of naar beneden gaan.

KPI 8: Het aantal saneringskredieten stijgt. In 2019 voeren we een 0-meting uit.



De 0-meting voor het aantal saneringskredieten voor 2019 is 47. Dat is beduidend meer dan 13 saneringskredieten in 2018. De medewerkers worden gestimuleerd om saneringskredieten in te zetten. Het doel is om het aantal saneringskredieten nog verder te laten stijgen.

KPI 9: Het aantal inwoners in bewind daalt, tegelijkertijd stijgt het aantal inwoners in budgetbeheer.

Helaas is het nog niet gelukt om het aantal inwoners in bewind te laten dalen. Zie Tabel 2 onder kopje budgetbeheer en bewindvoering. Wel is het aantal inwoners in budgetbeheer gestegen. Deze KPI heeft in 2020 onze volle aandacht. Hij wordt iets aangepast omdat wij alleen invloed kunnen hebben op inwoners in (schulden)bewind waarbij bewind gefinancierd wordt vanuit de bijzondere bijstand. KPI 9 is voor 2020 daarom veranderd in "Het aantal inwoners in bewind (gefinancierd uit de bijzonder bestand) daalt, tegelijkertijd stijgt het aantal inwoners in budgetbeheer."

Budgetbeheer en bewindvoering

In 2018 heeft de gemeente Delft budgetbeheer aanbesteed en uiteindelijk gegund aan vier aanbieders (Plan-Groep Budgetbeheerders, Stichting CAV, Schwarz Sociaal Budgetbeheer, Stichting Budgethulp). Met het oog op mogelijke groei van de doelgroep en de gewenste keuzevrijheid voor inwoners is er voor gekozen om van twee naar vier budgetbeheerders te gaan. Ook heeft de gemeente een contract met Fivoor. Deze budgetbeheerder ondersteunt inwoners die tot de GGZ en/of forensische doelgroep behoren. Met het aangaan van deze contracten voert de gemeente meer regie op de kwaliteit van dienstverlening. Met deze partijen zijn naast afspraken over budgetbeheer ook afspraken gemaakt over het leiden van hun klanten naar financiële zelfredzaamheid

In het nieuwe beleid mogen mensen gebruik maken van budgetbeheer zolang zij dit nodig hebben. Het kan zijn dat iemand levenslang begeleiding

van de budgetbeheerder nodig heeft. Als inwoners hierdoor zonder financiële problemen hun leven kunnen leiden is dit een goede oplossing.

Tabel 2: Aantal huishoudens met bewindvoering of budgetbeheer

	2015	2016	2017	2018	2019
Bewindvoering	385	525	638	688	746
Budgetbeheer	728	541	486	445	459

Landelijk gezien blijft het aantal personen dat onder bewind staat of waarvoor beschermings-bewind wordt ingezet stijgen⁷. Ook in Delft is deze stijging te zien. Met de stijging van het aantal onder bewind gestelde stijgen ook de kosten. Zoals aangegeven in de Nota Schuldhulpverlening 2019-2022 gaan we kijken hoe we de kosten en aanmeldingen voor bewindvoering en beschermingsbewind naar beneden kunnen krijgen.

Samenwerking met ketenpartners

De samenwerking met onze ketenpartners van Financiën voor Elkaar (FvE) bestaat uit de organisaties: ISOFA, Humanitas, Delft voor Elkaar) is erg belangrijk in het schuldhulpverleningstraject dat we als gemeente aanbieden. We kunnen onze taken niet uitvoeren zonder de vrijwilligersorganisaties die ondersteuning bieden bij inwoners met financiële problemen. Zij bieden niet alleen ondersteuning aan cliënten van de FWvD, maar zij zijn ook erg belangrijk in het voortraject. Mensen vinden het soms makkelijker om eerst voor hulp bij een vrijwilligersorganisatie aan te kloppen dan bij de gemeente. Het is belangrijk dat inwoners die eerste stap zetten. Zij kunnen daarna met hulp van een vrijwilliger verwezen worden naar de nodige vervolgstappen. Daarnaast kunnen inwoners van Delft bij FvE terecht voor allerlei hulp bij hun thuisadministratie. Een belangrijk onderdeel van het weer op orde krijgen van financiën.

Om de schuldhulpverlening in Delft goed op elkaar af te stemmen en om te zorgen dat alle partijen in de rol zitten die ze horen te hebben vindt er drie keer per jaar het beleidsoverleg 'Hulp bij financiële problemen' plaats. In dit overleg zitten allerlei partijen die Delftse inwoners helpen op financieel vlak bij elkaar om knelpunten in het gemeentebeleid en de uitvoering te bespreken en tot oplossingen te komen. Daarnaast vinden er maandelijks overleggen plaats tussen Delft Support, het Sociaal Team, de FWvD en beleid schuldhulpverlening.

In 2020 zullen er weer bewindvoeringsoverleggen worden georganiseerd en casuïstiek overleggen met budgetbeheerders.

Toekomst

Er gebeurt veel op het gebied van schuldhulpverlening en we houden interessante initiatieven en projecten nauwkeurig in de gaten voor mogelijke implementatie in Delft. Voor 2020 staan verschillende projecten en onderwerpen op de planning. Zo gaan we meedoen aan het project Surplus. Dit is een nieuwe manier van inkomstenverrekening waarbij klanten hun loon en aanvullende uitkering elke maand in één keer op een vast betaalmoment van de gemeente uitbetaald krijgen. Deze werkwijze levert voor klanten meer stabiliteit, rust en overzicht over de financiën op. Deelname aan dit project komt voort uit de wens om ondersteuningsregelingen voor mensen die niet volledig werken / niet

⁷ <https://vng.nl/artikelen/hoog-tijd-voor-maatregelen-beschermingsbewind>

Datum
31-03-2020
Ons kenmerk
4209792

continue werk hebben minder foutgevoelig te maken. Het is een preventief middel om schulden te voorkomen.

Een ander onderwerp dat in 2020 aandacht behoeft zijn ZZP'ers / ondernemers. Een deel van de schuldenaren betreft deze groep die nu alleen bij ons terecht kan voor informatie en voor hulp wordt doorverwezen naar Bureau Zelfstandigen (BBZ) of een partij die SHV voor ondernemers doet (hier zitten kosten aan verbonden voor de schuldenaar). We willen een betere toegankelijkheid van schuldhulpverlening voor ondernemers. Er moet worden onderzocht hoe we dit mogelijk kunnen maken en er moet dan een plan van aanpak worden opgesteld. Als we dit bijvoorbeeld intern willen gaan organiseren dan is het van belang dat we schuldhulpverlener(s) opleiden of aannemen met specifieke kennis en expertise voor schuldhulp aan ondernemers. De schuldhulpverlening aan deze groep is namelijk totaal verschillend dan reguliere schuldhulpverlening.

Een ander onderwerp dat van invloed is op ons schulpbeleid is de wijziging Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs). We zijn blij met deze wetswijziging die begin 2021 wordt verwacht, omdat gegevensuitwisseling in het kader van vroegsignalering wettelijk verankerd wordt (zie ook evaluatierapport meldpunt EMMA). Er staan echter een aantal zaken in de wijziging die voor gemeenten niet of nauwelijks uitvoerbaar zijn. Dat blijkt ook uit de uitgebreide reacties op de internetconsultatie. Wij onderschrijven de reacties uit de internetconsultatie over deze wetswijziging. Daarnaast bleek uit de uitvoeringstoets die Divosa op uitnodiging van het ministerie van SZW deed in het najaar van 2019 samen met haar leden en met de VNG en NVVK, dat het wetsvoorstel in de huidige vorm niet effectief uitvoerbaar is. We houden de ontwikkelingen rondom de nieuwe Wgs scherp in de gaten. In de komende maanden zal blijken wat het ministerie van SZW met de aanbevelingen uit de internetconsultatie en uitvoeringstoets gaat doen.

Evaluatierapport Jongeren Perspectief Fonds (JPF)

In september 2017 zijn we gestart met de pilot Jongeren Perspectief Fonds Delft (JPF). Een initiatief gestart door de Financiële Winkel van Delft (FWvD) en de Jongerenacademie. Conform het JPF in Den Haag. Tijdens de commissie Sociaal Domein en Wonen in mei 2017 heeft u de nota Jongerenperspectieffonds⁸ ontvangen en bent u geïnformeerd over de inhoud van de pilot. In de nota Schuldhulpverlening 2019-2022 hebben wij aangegeven door de kleine aantallen en nog geen afgeronde of mislukte trajecten alleen een inhoudelijke evaluatie te kunnen geven. Dit is daarom de eerste evaluatie van het JPF sinds het project is gestart.

Jongeren met Schulden

Er zijn geen recente landelijke cijfers bekend over jongeren met schulden. Wel is er begin 2019 op verzoek van het multimediateleprogramma 'NOS op 3' een peiling gedaan onder schuldhulpverleners van 28 NVVK (vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) leden. Daar kwamen de volgende resultaten uit:

- De 28 leden hebben 6320 jongvolwassenen in hun cliëntenbestand
- Daarvan heeft bijna twee op de drie (62 procent) schulden bij een overheidsinstantie.
- Het aantal jongeren dat een beroep doet op schuldhulpverlening is de afgelopen jaren sterk gestegen.
- Voornamelijk studenten kloppen steeds vaker aan met problematische schulden.
- 17 van de 28 ondervraagde NVVK-leden (60 procent) zegt dat het aandeel schulden bij de overheid op de totale schuld van deze jongvolwassenen de afgelopen jaren is toegenomen. Bij de 11 andere instanties bleef dit aandeel gelijk. Geen van de gesproken instanties zag een afname van het aandeel overheidsschulden.
- Verder wordt in het NOS programma vermeld dat jongeren in de schulden raken door hun zorgverzekering en door het systeem van zorg- en huurtoeslagen.
- Daarnaast heeft bijna de helft van de ruim 10.000 jongeren die in 2018 in beeld waren bij schuldhulpverlening een studiefinanciering.

Bovenstaande cijfers geven aan dat er landelijk een toename is in het aantal jongeren met schulden. Voor Delft zal dit niet veel anders zijn.

JPF in het kort

Het doel van het Jongeren Perspectief Fonds is het bieden van een schuldenvrij toekomstperspectief aan Delftse jongeren. Het traject is erop gericht om jongeren een kans te bieden die vanuit het reguliere aanbod niet geholpen kunnen worden. Dit wordt aangepakt vanuit twee gebieden: 1. De jongeren ontzorgen van hun schuldenlast en 2. Het bieden van toekomstperspectief middels individuele coaching en door de jongeren weer deel te laten nemen aan scholing of werk. Het ontzorgen op het gebied van de schuldenlast wordt uitgevoerd door vaste JPF consulenten van de FWvD. Het coachen op toekomstperspectief wordt gedaan door vaste consulenten van de Jongerenacademie.

Jongeren komen vaak niet in aanmerking voor reguliere schuldhulptrajecten. Dat is van grote invloed op hun maatschappelijke

⁸ College van B&W: nota Jongerenperspectieffonds.pdf

ontwikkeling. Er zijn verschillende redenen waarom jongeren niet in aanmerking komen voor reguliere schuldhulptrajecten:

- Jongeren die studeren hebben studiefinanciering en dat wordt niet gezien als inkomen.
- Als jongeren een Participatiewet uitkering hebben en niet over de startkwalificatie beschikken, dan moeten ze richting school begeleid worden. Hiervoor is studiefinanciering de voorliggende voorziening en dat wordt niet gezien als inkomen.
- De maximale inspanningsverplichting is een struikelblok. De jongeren worden verplicht gesteld 36 uur per week te werken of hiernaar te solliciteren. Dit betekent dat ze hun opleiding niet kunnen afmaken en moeten gaan werken.
- Jongeren zonder startkwalificatie worden bijna niet aangenomen op een fulltime baan. De afwijzingen zorgen voor demotivatie bij de jongeren.
- Jongeren hebben vaak extra ondersteuning (coaching) nodig buiten alleen schuldhulpverlening, om hen te motiveren en aan hun toekomst te werken.

De doelgroep voor het JPF bestaat uit Delftse jongeren van 18 tot 27 jaar met problematische schulden. Zij lopen vast op het gebied van school en werk. Vaak hebben ze ook te maken met psychische en/of lichamelijke klachten. Deelname aan het JPF is niet vrijblijvend en vereist een actieve houding van de jongeren om de vooraf gestelde doelen te bereiken. Dit houdt in:

- training rondom financiën
- budgetbeheer
- individuele coaching
- accepteren van hulpverlening op andere leefgebieden indien nodig
- deelname aan een maatschappelijke stage (individueel maatwerk)
- behalen van een startkwalificatie
- zoeken naar en/of behouden van werk of opleiding

Jongeren die niet in het JPF-traject kunnen worden opgenomen krijgen een advies en worden warm doorgeleid naar alternatieve mogelijkheden, intern of extern. Dit in afstemming met de aanmeldende partijen en in samenwerking met de maatschappelijke organisaties rondom jongeren.

Het JPF Delft maakt de jongeren schuldenvrij in combinatie met een intensief begeleidingstraject. De schulden van de jongeren worden afgekocht via een schuldsanering, waarbij de gemeente alle kosten op zich neemt en de jongeren verder niets hoeven af te betalen. Zij worden wel geacht zich aan de criteria te houden die voor het JPF gelden en waar ze voor tekenen. De schuldenlast mag maximaal € 15.000,- bedragen (uitzonderingen zijn bespreekbaar). Er mag geen sprake zijn van een boete, verwijtbare fraude of betalingen van schadevergoedingen.

JPF jongeren

Er gaan in 2020 vier jongeren hun laatste traject jaar in. Het gaat goed met deze jongeren. Ze zijn druk bezig met hun opleiding of hebben deze ondertussen afgemaakt en zijn aan het werk. We hebben één van deze vier jongeren geïnterviewd en zijn reactie gevraagd over het JPF. Hieronder enkele quotes. Het gehele interview kunt u terugvinden in bijlage 1.

'Ik moet altijd glimlachen als ik aan het JPF denk'

'Het is net zo belangrijk om het over positieve dingen te hebben' (Was zijn reactie op de vraag wat het voordeel was dat de JPF coach meer tijd heeft dan bijvoorbeeld een jongerenconsulent.)

'JPF heeft de connectie met normale economie weer opgegooid. Ik kan eindelijk naar school.' (Was zijn reactie op de vraag wat het JPF voor hem betekent).

Een andere deelnemer in het laatste jaar van haar JPF-traject is Uma. Zij heeft ook een heel mooi traject doorgeemaakt.

Uma melde zich in 2017 bij de gemeente Delft om een oplossing te krijgen voor oplopende schulden. Ze was 19 jaar oud en had weinig uitzicht op een positief toekomst perspectief. Ze wilde haar studie weer oppakken, maar dat ging niet met haar schuldensituatie. Schulden die waren ontstaan, omdat er financieel misbruik van haar was gemaakt toen zij 18 werd. Ze woonde toen nog thuis en kreeg financiële verplichtingen opgedwongen. Dit waren auto's op haar naam en bestellingen bij postorderbedrijven die niet betaald werden.

Als uitvlucht besloot Uma om zelfstandig te gaan wonen. Ze had geen financiële ruimte om een woning in te richten of aan te kleden. Met speuren naar gratis af te halen goederen heeft ze haar woning bewoonbaar gemaakt. Maar ze had van huis uit niet geleerd om de thuisadministratie bij te houden en het financieel overzicht te bewaren. Dit zorgde voor achterstanden in de vaste lasten en er was geen buffer opgebouwd voor onvoorziene kosten.

Met het JPF is uiteindelijk de weg vrij gemaakt voor Uma om zich volledig op haar studie te kunnen richten. Ze is financieel ontlast door middel van een schuldsanering, budgetbeheer en intensieve begeleiding. Doordat er snel werd gestart met het saneren van de schulden ontstond er financiële stabiliteit. De budgetbeheerder droeg zorg voor betaling van de vaste lasten, zodat er niet langer nieuwe schulden ontstonden. Intensieve begeleiding zorgde ervoor dat ze het financieel inzicht kreeg dat nodig was om weer volwaardig mee te doen in de in de maatschappij.

Uma heeft haar startkwalificatie ondertussen behaald en heeft zelfs een vervolgstudie op MBO4 niveau succesvol afgerond. Met als kers op de taart het verkrijgen van een fulltime baan. Het gaat goed met Uma. Ze is zelfs de eerste JPF klant bij wie voortijdig budgetbeheer is gestopt, omdat zij zelf weer in staat is alle financiële zaken af te wikkelen.

Succesvol

We zijn in 2017 de JPF pilot gestart met ruimte voor tien jongeren. In de beleidsnota Schuldhulpverlening 2019-2022 gaven we aan de komende jaren in te willen zetten op vijftien tot twintig jongeren per jaar. Momenteel zitten er tweeëntwintig jongeren in traject en er blijven aanmeldingen binnenkomen. Een traject wordt vroegtijdig beëindigd als de jongere structureel onvoldoende meewerkt. Dit is gelukkig nog maar twee keer voorgekomen en kwam doordat zij zich herhaaldelijk niet hielden aan de gegeven richting in hun traject en de daarbij behorende inspanningen. Sinds

2017 zijn er tien jongeren niet toegelaten tot het JPF. Dit had uiteenlopende redenen. Van niet gemotiveerd genoeg tot toegelaten tot een regulier schuldhulptraject.

In de nota Jongerenperspectieffonds geven we aan de pilot als succesvol te zien als 80% van de jongeren die start ook de eindstreep haalt. Een traject is succesvol afgerond als de jongere een startkwalificatie heeft gehaald of aan het werk is, geen nieuwe schulden heeft gemaakt en daarnaast de problemen op de andere leefgebieden onder controle zijn. Het ziet er naar uit dat we dit ruimschoots gaan halen. We verwachten dat de vier jongeren die in hun laatste trajectjaar zitten de eindstreep gaan halen en ook de meeste andere jongeren in traject doen het goed.

Evaluatierapport Meldpunt EMMA (Eerder Melden Minder Achterstand)

We willen inwoners met beginnende financiële problemen eerder in beeld krijgen. Om te onderzoeken of het mogelijk is om op basis van informatie over betalingsachterstanden eerder in contact te komen met inwoners met beginnende financiële problemen, zijn we een pilot vroegsignalering gestart. Landelijk worden er verschillende projecten opgezet om vroegsignalering uit te voeren. Wij hebben gekozen voor meldpunt EMMA (Eerder Melden, Minder Achterstanden).

De pilot is in november 2018 gestart met gegevens van de CAK⁹-lijst van Delft. In september 2019 zijn we gestart met datamatching waarbij diverse crediteuren achterstanden melden in een beveiligd portaal. Het gaat om inwoners met maximaal twee maanden betalingsachterstand bij twee of meer crediteuren van vaste lasten in de primaire levensbehoeften. Bewoners kunnen zichzelf niet aanmelden maar worden geselecteerd. De organisaties waar we tot nu toe convenanten mee hebben gesloten voor het leveren van gegevens over betalingsachterstanden zijn: Vestia, Vidomes, DUWO, DSW, Evides, Menzis, VGZ en RBG. Met Woonbron zijn we in gesprek over deelname aan EMMA.

Een consultant van de Financiële Winkel en een maatschappelijk werker van Kwadraad gaan op huisbezoek bij de geselecteerde inwoner. De medewerkers hebben een pasje van de gemeente Delft waarmee zij zich identificeren. Inwoners zijn niet verplicht de aangeboden hulp te accepteren. Als de inwoner wil meewerken, wordt in goed overleg passende hulp ingezet. Na zes weken en zes maanden volgen de nazorgmomenten. Dan kijken we of het al beter gaat met het regelen van de financiën.

CAK

De pilot is gestart met gegevens van de CAK-lijst, omdat er nog convenanten gesloten moesten worden met signaalpartners voor het melden van betalingsachterstanden. Het CAK heeft sinds juli 2017 de bevoegdheid om de gegevens over de wanbetalers zorgpremie Zorgverzekeringswet aan gemeenten te verstrekken, zodat zij gericht contact met hun burgers kunnen zoeken. Op deze lijst staan inwoners zes

⁹ CAK - oorspronkelijk een afkorting van Centraal Administratie Kantoor is een publieke dienstverlener die voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) regelingen uitvoert en zorgt voor de vertaling van wetten en regels naar persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening.

Datum
31-03-2020
Ons kenmerk
4209792

maanden of langer geen zorgpremie hebben betaald en daarom in de wanbetalersregeling terecht zijn gekomen.

De aanmeldingen van de CAK lijst leverden niet de gewenste doelgroep op met beginnende financiële problemen. Het waren vaak situaties met hoge schuldenlast en waar meer aan de hand was dan enkel financiële problemen.

Voortgang EMMA

De eerste resultaten van EMMA zijn positief. De doelstelling van een bereik van 50 – 70% van de huishoudens is met een bereik van 70% in het eerste half jaar behaald. Er is dan contact geweest met de inwoner naar aanleiding van een match van twee of meer betalingsachterstanden. In bijlage 2 vindt u de EMMA voortgangsrapportage over de periode: 1 juli tot 31 december 2019. Hierin staan alle resultaten vanuit datamatching vermeld. Ook wordt er meer informatie gegeven over hoe datamatching werkt, het RIS (Inforing), de uitgevoerde Data Protection Impact Assessment (DPIA) en de ingezette communicatiemiddelen voor EMMA.

Mocht u naar aanleiding van dit jaarverslag en de twee evaluatierapporten nog vragen hebben, dan horen wij deze graag.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Delft,



, burgemeester

J.M. van Bijsterveldt-Vliegenthart

, secretaris



dr. M. Berger, i.s.

Interview met Chris (deelnemer JPF)

Chris is ongeveer 2,5 jaar geleden gestart met het traject van het JPF. Chris was toen 23 jaar.

Chris, kun je iets vertellen over hoe toen je situatie was?

Ik had toen een uitkering en had een grote schuld. Mijn droom was om naar school te gaan maar studiefinanciering en schuldhulp samen kon niet. Dit leverde mij veel stress op. Vanuit de Jongerenacademie volgde ik een traject bij DOEL. Ik was vooral op iedereen boos en hierdoor ging bijna niets goed in mijn leven. Ik gaf alles en iedereen de schuld. Mijn schulden waren toen ongeveer € 6.000,00 in totaal maar ik vond dat niet terecht want ik had deze niet zelf gemaakt. Ik was opgelicht en zo aan deze schulden gekomen.

Wil je hier iets meer over vertellen? Hoe ben je opgelicht?

Ik ben opgelicht toen ik 19 jaar was. Ik had via-via een baan gevonden en daar had ik een telefoon voor nodig plus een abonnement. Vanwege iets met het adres moest ik zelf abonnementen afsluiten. Dit moesten er meerdere zijn vanwege het werk. Ik geloofde dit. We zijn samen naar de telefoonwinkels gegaan. Alle contracten werden op mijn naam gezet. Daarna namen zij de telefoons mee om ze 'klaar te maken' voor het werk. Ook dit geloofde ik. De telefoons heb ik nooit meer gezien en van de mensen niks meer gehoord. De rekeningen voor de telefoons kwamen binnen, maar omdat ik geen inkomen had kon ik die niet betalen. De rekeningen stapelden zich op. Zo is mijn schuld steeds hoger geworden.

Kun je iets vertellen over je woonsituatie in deze periode?

Ik woonde thuis bij moeder, met haar ging het niet goed. Ze had een burn-out. Toen ze met haar vriend ging samenwonen, kon ik niet mee verhuizen. In deze periode overleed mijn vader en ben ik uit huis gezet. Gelukkig kon ik bij een vriend en zijn vader gaan wonen. Alleen kwamen daar de deurwaarders aan de deur en moest ik weer weg. Daarna ben ik zes maanden dakloos geweest in Den Haag. Ik heb veel gereageerd op Woonnet Haaglanden en kreeg na een tijd een woning toegewezen in Delft. Hier kende ik niemand, kreeg een afwijzing voor inrichtingskosten, had nog steeds die schulden en was nog steeds boos. Ik wist niet wat ik moest doen. Ik had eigenlijk niemand die mij hielp. Bij de gemeente heb ik mij gemeld voor een uitkering. Eerst kreeg ik een training van de Jongerenacademie daarna moest ik naar de GGZ voor therapie. Dit heb ik allemaal gedaan. In die tijd werden mijn schulden gelukkig niet echt groter maar vulde ik het ene gat met het andere. Tijdens een gesprek met mijn jongerenconsulent heeft zij het voorstel gedaan om mij aan te melden voor het JPF. Dit heeft voor mij wel het verschil gemaakt.

Wat bedoel je hiermee?

Het verschil was dat er nu iemand met mij meeging, zij stond echt naast me. Ook wist zij van alles af, dus hoefde ik niet steeds opnieuw mijn verhaal te vertellen. Hiervoor wisten verschillende poppetjes van mijn problemen maar niemand wist het hele verhaal. Het verschil was dat zij dat wel wilde weten en meer tijd en aandacht voor alles had. Zij hielp met het aanpakken van mijn psychische problemen, maar ook met de schulden, met het zoeken naar betaald werk en met het regelen van een opleiding en alles wat daarbij kwam kijken, zoals een laptop. Ik moest zelf veel doen, maar zij was er wel altijd voor mij om te helpen. Ik had nu één iemand voor alles. Zij was echt mijn vertrouwenspersoon. We hadden het ook over allerlei dingen, niet alleen over de mindere dingen. Het is namelijk net zo belangrijk om het over positieve dingen te hebben. Door de tijd die zij voor mij had, voelde ik mij beter geholpen.

Wat heeft het deelnemen aan het JPF voor jou betekend?

Voor mij heeft het JPF gezorgd dat ik weer een connectie heb met de normale economie. Ik kan eindelijk naar school. Dit komt, omdat zij mijn schulden en een groot deel van de stress daarover hebben weggenomen. Het JPF is voor mij de hulp die ik nodig had. De instantie

waar alles samen komt. Ik moet er nog steeds van glimlachen als ik aan het JPF denk. Ik vind het heel mooi dat de gemeente dit doet. Je hoort vaak dat er geen hulp is voor jongeren maar die is er wel. Ze helpen mij weer vertrouwen te krijgen om alles zelf te beheren en ik kan aan de bel trekken als het niet lukt. De dingen die ik moet doen voor het traject (budgetbeheer, maatschappelijke stage, etc.) voelen niet belemmerend. Ik doe mijn maatschappelijke stage bij Doel. Het is toch juist goed dat ik er iets voor moet doen? Ik krijg meer kennis over mijn geld, ook door de cursus van de financiële winkel. Wat ik moet doen is weinig in verhouding met wat het JPF voor mij heeft gedaan.

Misschien lastige vraag, maar hoe denk je dat je leven er nu uit zou zien als je niet zou deelnemen aan het JPF?

Zonder het JPF was ik waarschijnlijk nog constant bezig met mijn schulden, en dan had ik geen opleiding gevolgd nu. Ik zou 'dood' (geestdodend, red.) werk hebben gedaan. Ik denk dat ik depressief zou zijn en dat ik niet aan mijn toekomst had kunnen bouwen; wat ik nu wel doe.

Vertel? Hoe zit je leven er nu uit?

Ik ben nu 26 jaar. Ik volg een ICT-opleiding voor applicatie- en mediaontwikkeling. Ik zit nu in het tweede jaar en loop stage bij een bedrijf in Delft. Ik kan daar misschien een leerwerkbaan gaan doen zodat ik ook niet meer hoef te lenen voor mijn studie via DUO. Ik heb geen stress meer over schulden of over deurwaarders die opeens voor mijn deur staan, maar kan uitkijken naar de toekomst.

EMMA- Delft

Voortgang

Periode: 1 juli tot 31 december 2019

(GU20.018)

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Resultaten juli en augustus	4
3. Wat zijn de resultaten uit RIS (registratie)?.....	5
4. Hoe verloopt de voortgang?.....	6
5. Wat viel op tijdens de huisbezoeken?	8
6. Conclusies	9

Bijlage 1 Tabel gegevens registratie RIS

1. Inleiding

Een van de wettelijke taken van de gemeente is de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De gemeente Delft ziet schuldhulpverlening als een belangrijke taak. Inwoners kunnen bij de gemeente terecht voor hulp bij financiële problemen.

Vroegsignalering van schulden wordt steeds vaker gezien als een goede oplossing om problematische schulden bij mensen te voorkomen. Op het moment dat schulden vroegtijdig opgespoord worden, zijn er meer mogelijkheden om hulp te bieden. Hiermee wordt voorkomen dat achterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie.

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft op 20 februari 2019 een conceptvoorstel gepubliceerd voor een wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De wetswijziging breidt de mogelijkheden voor het verwerken van persoonsgegevens uit, wat vroegsignalering eenvoudiger maakt.

De definitie van vroegsignalering schulden is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. Door outreachend te werken worden mensen proactief benaderd op basis van persoonlijke signalen, zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd.

Om te onderzoeken of het mogelijk is om op basis van informatie over betalingsachterstanden eerder in contact te komen met inwoners is de pilot 'Vroegsignalering van schulden' gestart. Een consulent van de Financiële Winkel gaat samen met een maatschappelijk werker van Kwadraad outreachend op huisbezoek bij huishoudens in Delft met beginnende financiële problemen. De maatschappelijk werker is gedetacheerd bij de Financiële Winkel. De pilot is in november 2018 gestart met gegevens van de CAK-lijst¹ van Delft. In de zomer van 2019 is gestart met datamatching, waarbij diverse crediteuren achterstanden melden in een beveiligd portaal. Wanneer er bij twee of meer crediteuren een achterstand is ontstaan, gaat er een melding naar Meldpunt EMMA (Eerder Melden Minder Achterstanden).

Hieronder volgt een rapportage over de derde periode van de pilot, van 1 juli tot 31 december 2019.

¹ Door aanpassingen in de Regeling zorgverzekering per 1 juli 2017 (hoofdstuk 7b lid 3), is er een wettelijke basis voor het uitwisselen van gegevens over wanbetalers tussen gemeenten en het CAK. Gemeenten mogen deze gegevens gebruiken voor werkzaamheden gericht op het voorkomen of verminderen van schulden uit de zorgverzekering. Gemeenten kunnen bij het CAK een lijst opvragen

2. Resultaten juli en augustus

In de maanden juli en augustus heeft het team gebruik gemaakt van signalen, die komen vanuit de meldingen die de gemeente ontvangt van betaalachterstanden van energieleveranciers. De aparte mails van deze achterstanden worden verwerkt tot een lijst (de energielijst). Het criterium dat gehanteerd wordt om in aanmerking te komen voor EMMA is een betalingsachterstand tussen de 200 en 800 euro.

In juli zijn er 20 adressen bezocht, 5 klanten gebeld en 13 klanten hebben een brief vanuit de Financiële Winkel ontvangen naar aanleiding van de energielijst. In totaal zijn dit 27 resultaten.

- 3 hebben al betaald en wensen verder geen hulp/contact
- 1 heeft gebeld n.a.v. een brief², wil geholpen worden en is doorverwezen naar FiWi
- 1 heeft gebeld n.a.v. folder, wilde hulp, maatschappelijk werker al aanwezig, is doorverwezen naar Maatschappelijk werk/Sociaal team en daarna naar FiWi
- 1 doorverwezen naar ISR, wilde verder geen hulp of contact
- 1 had lopende betalingsregelingen maar is ook doorverwezen naar Budgetbeheer en JPF
- 6 geen contact na folder en brief EMMA
- 1 gebeld n.a.v. Brief EMMA, gaat zelf aan de slag met verkregen advies, wil verder geen hulp
- 3 gaan zelf aan de slag met verkregen advies, daarna geen contact meer verkregen met klant
- 1 gebeld n.a.v. folder, wilde hulp maar dit is uiteindelijk niet van de grond gekomen doordat de inwoner niet meer wilde, er is daarna geen contact meer verkregen.
- 1 geen contact wegens verhuizing
- 1 zelf aangemeld bij FiWi n.a.v. folder
- 1 had lopende betalingsregeling, contact na 8 weken. Alles liep goed
- 1 stond al onder Budgetbeheer
- 3 geen telefonisch contact verkregen na 3 keer gebeld te hebben
- 1 gebeld n.a.v. folder, had alle achterstanden ingelopen en had verder geen hulp nodig.
- 1 gaf aan dat het om een incident ging en heeft inmiddels al betaald en wenst verder geen hulp.

In augustus zijn er 23 adressen bezocht waarvan:

- 1 is doorverwezen naar het juridisch loket
- 1 verwezen naar FiWi
- 1 verwezen naar budgetbeheerder
- 2 maal is er contact n.a.v. folder maar wilde op dat moment geen hulp
- 1 wilde hulp maar haakte daarna af, er liepen al betalingsregelingen
- 1 wilde het zelf eerst gaan oplossen maar is daarna toch doorverwezen naar ISOFA
- 1 wilde geen hulp omdat er al betalingsregelingen liepen
- 4 ontvingen al hulp van andere instanties
- 1 gebeld n.a.v. folder
- 2 wilden hulp maar haakten af, geen contact meer verkregen
- 1 heeft zichzelf n.a.v. de interventie aangemeld bij FiWi
- 1 doorverwezen naar Meldpunt Bezorgd/Sociaal Team
- 4 geen contact
- 1 advies gegeven, daarna geen contact meer
- 1 wil geen hulp of contact

² Wanneer er twee keer niemand thuis is aangetroffen wordt er een brief achtergelaten uitleg over de aanpak en verzoek om contact op te nemen. Er wordt een winkelwagenmuntje met EMMA opdruk toegevoegd aan de enveloppe. Dit vergroot de kans dat de brief wordt open gemaakt en gelezen.

3. Wat zijn de resultaten uit RIS (registratie)?

In augustus 2019 is gestart met datamatching via het software programma RIS matching en vanaf september worden de meldingen bij gehouden in het registratie programma RIS Vroeg Erop Af. Hieronder volgen de kwantitatieve resultaten hieruit.

Van augustus tot en met december 2019 zijn er door alle signaalpartners en de energielijst gezamenlijk **3288 meldingen** in RIS matching geplaatst. Dit zijn meldingen die binnen de criteria van het convenant vallen; achterstanden van 30 tot 100 dagen.

Er zijn **95 huishoudens** gematcht. Hiervan zijn er volgens RIS 52 wel bereikt en 43 niet bereikt. Binnen de 43 huishoudens die niet zijn bereikt, vallen ook de huishoudens die al bekend waren bij de Financiële Winkel en Delft Support. Van de 95 matches die voort komen uit RIS bleken **7 huishoudens** bekend bij de Financiële Winkel en **9 huishoudens bij Delft Support**. In totaal zijn er (95-16=) **79 huishoudens bezocht**. Daarvan zijn er **52 bereikt**. Het percentage bereik is daarmee **66%**.

Er waren **8 huishoudens** bekend bij de afdeling Werk & Inkomen van de gemeente Delft. Deze huishoudens zijn bezocht vanuit EMMA.

De 22 matches bij 'niet opgepakt' in onderstaande tabel zijn inclusief de 16 huishoudens die al bekend waren bij de Financiële Winkel of Delft Support. Er zijn ook een aantal adressen later door een van de corporaties teruggetrokken, omdat de mensen zelf intussen contact hadden opgenomen voor een betalingsregeling. Sommige van hen waren in de tussentijd al wel bezocht vanuit EMMA. De resultaten zoals weer gegeven in de tabel geven daarom op dit moment niet een geheel zuiver beeld weer. We werken eraan om de eindresultaten die geregistreerd worden, zo kloppend mogelijk te laten zijn voor een goed beeld van de realiteit.

Van de 79 huishoudens die bezocht zijn hebben er 9 een betalingsregeling getroffen, 4 hebben er betaald en 3 zijn er doorverwezen. **Een direct positief resultaat van 16%**.

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Betalingsregeling getroffen	0	0	3	4	2	9
Geen contact	0	4	8	5	3	20
Inwoner is doorverwezen	0	1	0	1	1	3
Inwoner wil geen hulp	0	5	13	7	8	33
Klant heeft betaald nav info en advies	0	2	2	0	0	4
Niet opgepakt	0	2	10	8	2	22
Niet ingevuld	0	2	2	0	0	4
Totaal	0	16	38	25	16	95

Er is **3 keer verwezen naar de Financiële Winkel**. In twee gevallen bleek het huishoudens te zijn verhuisd en 1 maal bleek het huishouden al onder bewind te staan. Van de huishoudens waar gesprekken mee zijn gevoerd, hadden **11 een inkomen uit loondienst**.

4. Hoe verloopt de voortgang?

Uitvoering

In augustus 2019 is er gestart met het matchen van betalingsachterstanden middels het programma RIS matching en registreren we in het programma RIS Vroeg Erop af. Elke maand worden er 25 matches vanuit RIS matching overgezet naar RIS Vroeg Erop af.

Het team is getraind om met het systeem te werken en er zijn momenten waarop de registratie wordt besproken.

Wat valt op in de registratie:

- De adressen die 'bekend' zijn worden meegenomen in de telling van de eindresultaten, wat zorgt voor een onzuiver beeld
- de registratiemogelijkheden van het systeem sluiten nog niet volledig aan op de uitvoeringspraktijk. Zo ontstaat soms de melding: niets ingevuld. Dat gebeurt bijv. bij een tussenmelding die telefonisch heeft plaatsgevonden. De gestelde mogelijkheden om in het systeem bij eindresultaat aan te vinken sluiten niet altijd aan bij wat er in werkelijkheid is gebeurd. Het team is in deze gevallen genoodzaakt een mogelijkheid aan te klikken die niet geheel passend is.
- Tijdens het eerste contact is het niet altijd mogelijk alle vragen te stellen uit de registratie. Het team voelt aan wat hierin passend is.

De ervaringen worden geëvalueerd met Inforing (RIS) en waar mogelijk wordt het systeem hierop aangepast.

De combinatie van personen en expertise van het team is een effectieve en complementaire combinatie om het verschil te maken voor de inwoners van beginnende betaalachterstanden. Dit blijkt uit feedback die het team terug ontvangt.

Signaalpartners

In juli 2019 is het convenant getekend door:

- Evides water leverancier
- Vidomes woningbouwcorporatie
- Vestia woningbouwcorporatie
- DUWO woningbouwcorporatie
- DSW zorgverzekeraar
- VGZ zorgverzekeraar
- Menzis zorgverzekeraar

Met woningbouwcorporatie Woonbron vinden gesprekken plaats over deelname aan Meldpunt EMMA.

De Regionale Belasting Groep (RBG) sluit ook aan vanaf het eerste kwartaal 2020. De gemeente Delft heeft toestemming verleend voor deelname. Door de hoge hoeveelheid meldingen van het RBG gelden deze gegevens als verrijking bovenop een match van een van de andere signaalpartners. Wanneer er een match is met het RBG, zijn er betaalachterstanden bij drie verschillende partijen (incl. RBG). De gegevens worden elke maand aangeleverd.

In juni 2019 heeft het eerste signaalpartneroverleg plaats gevonden en dit vindt nu elke 10 weken plaats met een vaste agenda. De partners waren positief over de eerste 3 maanden. Wanneer huishoudens aangeven dat zij een betalingsregeling gaan treffen of hebben getroffen wordt bij de partners gecontroleerd of de regeling ook daadwerkelijk is getroffen. Bij de controle bleek dit niet bij allen het geval. Het team heeft daarom opnieuw contact gezocht met de betreffende huishoudens.

Eind 2019 hebben de signaalpartners een aanvullend Addendum ondertekend voor verlenging van het convenant tot het einde van de pilot, 31 december 2021.

De gemeente ontvangt meldingen van betaalachterstanden van diverse energiemaatschappijen. De betaalachterstanden tussen de 200 en 800 Euro worden aangeleverd in RIS matching, zodat deze ook meegenomen worden in de matching.

Partners (in)formele hulp- en dienstverlening

De partners worden op de hoogte gehouden over de voortgang. In deze fase van de pilot is er nog weinig gebruik gemaakt van de inzet van informele hulp- en dienstverlening. Het is belangrijk dat het team hier meer gebruik van gaat maken in de toekomst. Om deze inzet te stimuleren worden er met het team casusgesprekken gevoerd. Dit werkt ook bevorderlijk voor de kwaliteit van de hulpverlening doordat er wordt ingezoomd op een casus en de gemaakte keuzes en andere mogelijkheden worden besproken. Tijdens het beleidsoverleg 'Hulp bij financiële problemen' heeft de projectleider de voortgang en de eerste resultaten gepresenteerd aan partners.

Er is een procesdocument opgesteld voor de bekendheidscheck voor de diverse afdelingen van Delft Support. Er geldt een ander proces wanneer een inwoner bekend is bij het Sociaal Team, dan bijvoorbeeld bij het WMO. Deze is gecommuniceerd naar de signaalpartners, zodat zij op de hoogte zijn van het vervolgproces bij deze diverse afdelingen.

Communicatie

De pagina voor Meldpunt EMMA is online en te [bezoeken](#).³ Ook wordt er gebruik gemaakt van de EMMA flyer voor de gemeente Delft waar, middels een infographic op de voorzijde wordt uitgelegd hoe de aanpak werkt en wat mensen kunnen verwachten. Op de achterzijde wordt het met tekst uitgelegd en gewezen op privacy. Er is hier ook ruimte voor handgeschreven tekst.

Er is voor de signaalpartners een format tekst opgemaakt, die zij kunnen gebruiken op hun website of bij andere vormen van communicatie.

Communicatie is onder andere een tool om het bereik van de aanpak te vergroten. Door Meldpunt EMMA positief in het nieuws te brengen, vergroot je de mogelijkheid dat de aanpak wordt herkend wanneer het team aan de deur staat. Mensen zijn dan eerder geneigd de hulp te accepteren. Zo is er ook een interview afgenomen bij een klant van EMMA. Dit interview is gepubliceerd in de Delft Actief.

Bescherming persoonsgegevens

De gemeente Delft heeft een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd. Deze is december 2019 afgerond.

Per 1 januari 2021 wordt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) aangepast, zodat het voor gemeenten gemakkelijker wordt om inwoners met schulden sneller te helpen. De Wgs biedt woningcorporaties, zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven een wettelijke basis om gemeenten een seintje te geven, wanneer mensen betalingsachterstanden hebben. Dit wetsvoorstel van Staatssecretaris Van Ark helpt gemeenten om binnen de wetgeving een aanpak te starten rondom vroegsignalering van schulden.

Vroegsignalering van schulden landelijk

Vanuit de landelijke projectgroep Vroegsignalering van Schulden wordt er een grootschalig onderzoek gestart naar de effecten van de aanpak. De gemeente Delft voldoet aan de criteria voor deelname en is daarmee een van de 50 deelnemende gemeente, die zijn gegevens beschikbaar stelt voor het onderzoek. De monitoring loopt van 1 februari 2020 tot 1 februari 2021. De gegevens worden door Inforing aangeleverd uit onze RIS registratie. Dat betekent dat er geen tijdsinvestering nodig is vanuit de gemeente zelf.

³ <https://www.delft.nl/inkomen/hulp-bij-schuld/voorkom-meer-achterstand>

5. Wat viel op tijdens de huisbezoeken?

De inwoners die zijn bezocht, hadden kleine achterstanden. Enkele reacties die binnengekomen zijn:

- *“Ik heb inmiddels al betaald of ga dat spoedig doen”*
- *“Het is een incident, normaal betaal ik altijd maar nu ben ik het vergeten”*
- *“Ik betaal altijd achteraf (een maand later) omdat mijn inkomen later komt”*
- *“Wat een verrassing, ik had totaal niet verwacht dat de gemeente dit zou doen, fijn!”*

Een enkele keer wordt er naar identificatie gevraagd en/of wordt het niet als prettig ervaren dat ze op deze manier worden benaderd. De meesten zijn te spreken over dit initiatief van de gemeente om burgers te benaderen die hulp nodig hebben.

Het team merkt dat door de interventies vanuit EMMA als huisbezoeken en nazorg de inwoners worden geholpen en betalingen worden hervat. Probleemsituaties worden herkend en opgepakt en ge-escalerede situaties worden voorkomen. Helaas komt het ook voor dat mensen, om onbekende redenen, na een goed eerste gesprek toch later afhaken.

Het komt voor dat er gesprekken via de intercom worden gevoerd, omdat inwoners van flats eerst willen weten waarvoor ze de deur open doen. De intercom vormt een barrière omdat er makkelijk aangegeven kan worden dat ze gaan betalen of geen hulp wensen. De kracht van het outreachende huisbezoek komt hierbij niet tot uiting.

Voor ZZP-ers met schulden zijn er weinig mogelijkheden, zij vallen bijna overal buiten. Er is wel een BBZ (Bureau Zelfstandigen) waar zij informatie kunnen vragen, maar niet alle ZZP-ers komen hiervoor in aanmerking. Bijna alle ZZP-ers die het team is tegen gekomen, zijn van Poolse afkomst. Het probleem bij deze ondernemers is de wisseling van hoeveelheid opdrachten en inkomsten. Ze komen in de problemen na een daling van inkomen en beweren de situatie zelf te kunnen oplossen met de volgende opdracht die op de planning staat.

Elke maand zijn de resultaten anders. Het maakt niet uit op welke dag van de week of tijdstip de huisbezoeken worden afgelegd. De ene maand worden er veel mensen thuis aangetroffen en de andere maand niet. De ene maand nemen meer mensen contact op n.a.v. folder of brief en de ander maand niet. We gaan bij andere gemeenten navragen of zij deze ervaring herkennen. Mogelijk is de (financiële) periode van het jaar van invloed op de bereidheid om hulp te aanvaarden. Het zou kunnen dat bijv. ouders in december andere zaken aan hun hoofd hebben en dan geen hulp willen, terwijl zij dat in januari wel willen aanvaarden. Bij veel contacten komt naar voren dat er (naar eigen zeggen) geen andere financiële problemen zijn. Bij een kleine groep is er sprake van onstabiele situatie.

Bij de energie nota's blijkt vaak dat het de achterstand wordt veroorzaakt door de eindafrekening die dan nog moet worden betaald.

“Een paar maanden terug stonden er ineens mensen van de gemeente voor mijn deur. Ze hadden gehoord dat ik al een paar keer mijn energierekening niet had betaald. Of ze konden helpen? Ja! Mijn eerste reactie was er natuurlijk één van schaamte. Je wilt toch niet bij de armen horen? Maar toen ze vertelden over het project EMMA - en hoe ze mij konden helpen, ben ik overstag gegaan. Uiteindelijk was ik dolenthousiast - ze hebben me echt ontzorgd. Eerst zijn ze al mijn inkomsten en uitgaven op een rij gaan zetten. Zo werden ook de knelpunten zichtbaar. En de betalingsachterstanden. Ik dacht dat het wel meeviel. Als het even niet lukte, dan liet ik de zorgverzekering maar een maandje zitten. Maar ik had veel meer betalingsachterstanden dan ik dacht. Het was een groot geluk dat dit met mij in kaart is gebracht. Er bellen geen deurwaarders meer aan.” (mevrouw van der V)

6. Samenvattend:

- De doelstelling van een bereik van 50 – 70% van de huishoudens is met een bereik van 66% in het eerste half jaar bereikt. Onder bereik verstaan we dat er contact tot stand is gekomen met het huishouden naar aanleiding van een match van twee of meer betalingsachterstanden.
- In juli 2019 hebben de signaalpartners het convenant getekend. September was de eerste maand waarop alle signaalpartners hebben aangemeld via het systeem RIS Matching. Voor de partners en het team is het systeem prettig om mee te werken en geeft voldoende inzicht in de resultaten. Er is wel een verbetering nodig om met de kwantitatieve resultaten een zuiver beeld te kunnen schetsen. De ervaringen van het eerste half jaar worden met Inforing (RIS) geëvalueerd en waar mogelijk bijgesteld in het systeem.
- De Regionale Belasting Groep en Woonbron hebben besloten in de volgende periode deel te nemen aan de aanpak vroegsignalering van schulden.
- Elke maand geeft andere resultaten. Het is afhankelijk van de nood die de inwoners ervaren en de bereidwilligheid om hulp te accepteren. Het team merkt dat door de interventies vanuit EMMA als huisbezoeken en nazorg de inwoners worden geholpen en betalingen worden hervat. Probleemsituaties worden herkend en opgepakt en geescaleerde situaties worden voorkomen. Helaas komt het ook voor dat mensen, om onbekende redenen, na een goed eerste gesprek toch later afhaken.
- De gemeente Delft is een van de 50 deelnemende gemeente is aan de landelijke monitoring naar de effecten van een aanpak in de vroegsignalering van schulden.

Bijlage 1

Tabel gegevens registratie RIS

Aantal meldingen per signaalpartner binnen de criteria van het convenant: achterstanden tussen de 30 en 100 dagen.

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Energielijst Delft	52	86	74	72	69	353
Evides	213	347	181	295	325	1361
WC DUWO Studentenhuisvesting	7	8	14	7	11	47
WC Vestia	0	73	43	102	0	218
WC Vidomes	0	20	21	0	0	41
Zorgverzekeraar DSW	499	383	67	86	53	1088
Zorgverzekeraar Menzis	3	51	43	46	26	169
Zorgverzekeraar coöperatie VGZ	1	4	1	3	2	11
Totaal	775	972	444	611	486	3288

Aantal opgepakte meldingen per signaalpartner

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Energielijst Delft	8	10	9	10	11	48
Evides	12	27	15	18	15	87
WC DUWO Studentenhuisvesting	3	1	2	1	1	8
WC Vestia	0	11	8	9	0	28
WC Vidomes	0	4	3	0	0	7
Zorgverzekeraar DSW	11	20	3	9	5	48
Zorgverzekeraar Menzis	0	1	3	3	1	8
Zorgverzekeraar coöperatie VGZ	0	1	0	0	1	2
Totaal	34	75	43	50	34	236

Bereik huishouden

Het registratiesysteem rekent de meldingen die bekend zijn bij de Financiële Winkel en Delft Support ook mee.

	Bereikt
Ja	51
Nee	43
Eindtotaal	94

Huishouden is bekend bij de Financiële Winkel

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Ja	0	2	1	4	0	7
Nee	0	14	33	20	16	83
<i>Niet ingevuld</i>	0	0	4	1	0	5
Eindtotaal	0	16	38	25	16	95

Huishouden is bekend bij Delft Support

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Ja	0	1	5	2	1	9
Nee	0	14	29	22	15	80
<i>Niet ingevuld</i>	0	1	4	1	0	6
Eindtotaal	0	16	38	25	16	95

Huishouden is bekend bij Werk & Inkomen

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Ja	0	0	3	5	0	8
Nee	0	14	29	19	16	78
<i>Niet ingevuld</i>	0	2	6	1	0	9
Totaal	0	16	38	25	16	95

Contact buiten kantoor tijden (17.00 – 19.00/30)

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Ja	0	3	7	5	4	19
Nee	0	5	17	13	10	45
<i>Niet ingevuld</i>	0	8	12	7	2	29
Totaal	0	16	38	25	16	95

Contact naar aanleiding van achtergelaten flyer

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Ja	0	2	3	4	3	12
Nee	0	8	24	10	13	55
<i>Niet ingevuld</i>	0	6	11	11	0	28
Totaal	0	16	38	25	16	95

Waar bestaat het inkomen uit?

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Arbeid (loondienst)	0	2	2	5	2	11
Geen	0	0	0	0	0	0
PW Uitkering	0	0	2	0	0	2
Studiefinanciering	0	0	0	0	0	0
UWV Uitkering	0	2	0	0	2	4
Zelfstandige	0	0	0	2	0	2
<i>Niet ingevuld</i>	0	12	35	19	13	79
Totaal	0	16	39	26	17	98

Eindresultaat

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Betalingsregeling getroffen	0	0	3	4	2	9
Geen contact	0	4	8	5	3	20
Inwoner is doorverwezen	0	1	0	1	1	3
Inwoner wil geen hulp	0	5	13	7	8	33
Klant heeft betaald nav info en advies	0	2	2	0	0	4
Niet opgepakt	0	2	10	8	2	22
<i>Niet ingevuld</i>	0	2	2	0	0	4
Totaal	0	16	38	25	16	95

Inwoner wil geen hulp, omdat

	augustus	september	oktober	november	december	Aantal
Andere hulp is al aanwezig	0	0	0	1	1	2
Het gaat om een incident	0	0	2	1	0	3
Inwoner hervat de lopende betaling	0	3	9	1	3	16
Inwoner voelt geen noodzaak	0	2	2	3	4	11
<i>Niet ingevuld</i>	0	11	25	19	8	63
Totaal	0	16	38	25	16	95