

Gemeente Delft

Nota

Schuldhulpverlening

2019 - 2022

Inhoud

Samenvatting.....	3
Inleiding	4
Hoofdstuk 1 Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening	6
1.1 Nieuwe inzichten en publicaties.....	6
1.1.1 <i>De theorie van Schaarste</i>	6
1.1.2 <i>Weten is nog geen doen</i>	6
1.1.3 <i>Onderzoeken Nationale Ombudsman</i>	7
1.1.4 <i>De waarde van werk</i>	7
1.2 Landelijk.....	8
1.2.1 <i>Evaluatie Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)</i>	8
1.2.2 <i>Schouders eronder</i>	8
1.2.3 <i>Kamerbrief staatssecretaris Van Ark betreffende de brede schuldenaanpak (bijlage 5)</i>	8
Hoofdstuk 2 Delftse visie.....	10
2.1 Coalitieakkoord Delft 2018 – 2022 & sociale visie gemeente Delft	10
2.2 Uitgangspunten voor beleid	10
2.2.1 <i>Meedoen</i>	10
2.2.2 <i>Preventieve en proactieve ondersteuning</i>	10
2.2.3 <i>Een samenhangende diagnose aan de voorkant</i>	11
2.2.4 <i>Tilburgs model</i>	11
2.2.5 <i>Inzetten op strategisch partnerschap</i>	12
2.2.6 <i>Voldoen aan wettelijke eisen</i>	13
2.3 Overige ontwikkelingen.....	13
2.3.1 <i>Beschermingsbewind/adviesrecht</i>	13
2.3.2 <i>Vrij te laten bedrag</i>	14
2.3.3 <i>Laaggeletterdheid</i>	14
2.3.4 <i>Citydeal Eenvoudig maatwerk</i>	14
2.3.5 <i>Landelijk programma Schouders eronder</i>	15
Hoofdstuk 3 Nieuwe voorstellen.....	16
3.1 Recidive	16
3.2 Integrale schuldhulpverlening.....	17
3.3 Jongerenperspectieffonds.....	17
3.4 Vroegsignalering.....	18
3.5 Zelfstandigen	20

3.6 Eigen woning	20
3.7. Maatwerk	21
3.8 Laagdrempelige toegang	21
3.9 Relatie met laaggeletterdheid	21
3.10 Licht verstandelijke beperkingen	21
3.11 Wijzigingen na onderzoek ombudsman	22
3.12 Bewindvoering.....	22
Hoofdstuk 4 Inzet van onze partners	24
4.1 Budgetkringen	24
4.2 Predictive prevention	24
Hoofdstuk 5 Monitoring en verantwoording	25
Hoofdstuk 6 Kwaliteitsverbetering.....	26
Hoofdstuk 7 Financiën.....	27
7.1 Budgetbeheer en bewindvoering.....	27
7.2 Jongerenperspectieffonds.....	27
7.3 EMMA (eerder melden, minder achterstand).....	28
7.4 Subsidie Predictive prevention/Geldfit.nl	28
7.5 Kosten voor vereenvoudiging van communicatie	29
7.6 Kosten extra capaciteit Financiële Winkel	29
7.7 Financiën totaaloverzicht	29
Lijst van afkortingen	30

Samenvatting

In deze nota beschrijven we de manier waarop we de komende jaren in Delft de schuldhulpverlening willen uitvoeren.

In de inleiding is kort omschreven hoe eerdere beleidsplannen er uit zagen, hoe de situatie in Delft is en wat we willen gaan doen om ervoor te zorgen dat we in de komende jaren beduidend meer inwoners met financiële problemen bereiken en passende hulp kunnen bieden.

Hoofdstuk 1 beschrijft de nieuwe ontwikkelingen in de schuldhulpverlening. Wetenschappelijk zijn nieuwe inzichten ontstaan en beschreven, landelijk is een aantal initiatieven ontstaan met als doel de schuldhulpverlening een positieve impuls te geven.

In hoofdstuk 2 vindt u de Delftse visie, inzichten en uitgangpunten. Samen met de landelijke ontwikkelingen vormen deze de basis voor wat in hoofdstuk 3 aan nieuwe ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening in Delft wordt beschreven. Nieuwe initiatieven omvatten onder andere het aanpassen van het beleid rondom recidive, het Jongerenperspectieffonds, vroegsignalering binnen het project EMMA (Eerder melden, minder achterstand), de laagdrempelige toegang, aandacht voor laaggeletterdheid en lichte verstandelijke beperkingen en het toe te passen maatwerk. Voor wijzigingen op de Nota schuldhulpverlening en budgetbeheer 2015 -2018 verwijzen wij u naar bijlage 1. Door voortschrijdend inzicht en ervaringen uit de praktijk zijn in 2017 bijvoorbeeld wijzigingen aangebracht in het beleid rondom het budgetbeheer.

In hoofdstuk 4 omschrijven we kort initiatieven van partners. Hoofdstuk 5 gaat in op monitoring. Er is een aantal nieuwe indicatoren opgesteld. Op basis van deze indicatoren krijgen we cijfers over de resultaten die we in Delft behalen binnen de schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 6 gaat over kwaliteitsverbetering. Hier ligt een relatie met het verbeterplan rondom de Financiële Winkel dat naar verwachting begin 2019 gereed zal zijn.

Om alle aspecten van dit beleidsplan uit te kunnen voeren zijn niet alleen financiële middelen maar ook personele capaciteit nodig. In Hoofdstuk 7 vindt u een overzicht van de gevraagde middelen.

In de verschillende bijlagen vindt u meer informatie over een aantal, dat in de nota genoemd of beschreven worden. Waar dit van toepassing is vindt u een verwijzing naar de bijlage in de tekst.

Inleiding

Met ingang van 1 januari 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. De bedoeling van deze wet is het creëren van een breed toegankelijke en effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit betekent dat bij schuldhulpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een inwoner, maar ook voor eventuele omstandigheden die op enigerlei wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen, zoals psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, verslaving of de gezinssituatie. Schulden komen meestal niet alleen en zijn vaak een onderdeel van meervoudige problematiek binnen een huishouden.

In 2011 is het eerste beleidsplan Schuldhulpverlening nieuwe stijl 2011 – 2014 vastgesteld. Op basis van de evaluatie in 2015 is een nieuw plan geschreven, de beleidsnota schuldhulpverlening en budgetbeheer 2015 – 2018. Tussentijds is op dit beleidsplan een aantal wijzigingen doorgevoerd. Deze staan in bijlage 1. Vanuit de evaluatie van het beleidsplan 2015-2018 schrijven we het beleidsplan schuldhulpverlening 2019 – 2022. In dit plan houden we rekening met alle nieuwe ontwikkelingen en inzichten van de laatste jaren.

Waar hebben we het over in Delft?

Landelijk is er sprake van ongeveer 10% huishoudens met ernstige financiële problemen. In Delft hebben we het dan over ongeveer 10.000 huishoudens. Hiervan kennen we slechts een fractie. In 2017 hebben 483 inwoners zich gemeld bij de Financiële Winkel voor een informatie en adviesgesprek. Dit heeft geleid tot 428 aanmeldingen. 165 van deze inwoners hebben een intakegesprek gevoerd. Van deze 165 zijn 99 inwoners doorgeleid naar een schuldbemiddelingstraject. De overige inwoners zijn óf op een andere manier geholpen, of zijn gaandeweg het proces uitgevallen.

Duidelijk is dat slechts een fractie van de huishoudens met financiële problemen zich meldt bij schuldhulpverlening. Dit is een landelijk beeld. Inwoners melden zich gemiddeld pas na 5 jaar met financiële problematiek en hebben op dat moment rond de € 45.000,- schuld en 15 schuldeisers.

Om te bevorderen dat inwoners zich eerder melden zetten we de komende jaren in op drie verschillende gebieden, te weten preventie van schulden, vroegsignalering van betalingsachterstanden en schuldhulpverlening/schuldbemiddeling.

Preventie

Voorkomen is beter dan genezen. Aansluitend op de Sociale Visie richten we ons op het voorkomen van schulden. Hiervoor gaan we, als vervolg op de pilot Predictive prevention (zie paragraaf 5.2 en bijlage 6) deelnemen aan het project Geldfit.nl. Inwoners kunnen op deze website aan de hand van 5 vragen vaststellen of zij financiële problemen hebben en zo ja, hoe groot deze zijn. Vervolgens worden zij doorverwezen naar organisaties in Delft die hulp kunnen bieden, zoals de vrijwilligersorganisaties of de Financiële Winkel. Ook zijn op deze website talloze tips te vinden om rond te kunnen komen met het inkomen.

Daarnaast zetten we in op het vereenvoudigen van onze eigen communicatie, zodat bijvoorbeeld de Financiële Winkel makkelijker te vinden is en duidelijk is wat deze voor een inwoner kan betekenen.

Ook voorlichting op scholen over omgaan met geld, kan preventief werken. In 2018 zijn we gestart met het versturen van een folder aan alle Delftse jongeren die bijna 18 jaar worden. In deze folder staat een overzicht van alle financiële zaken die veranderen als je 18 jaar wordt. Voorlichting aan werkgevers is een aandachtspunt, ook zij kunnen medewerkers met schulden herkennen (bijvoorbeeld door het gelegde loonbeslag) en doorverwijzen naar schuldhulpverlening.

Naast het bereiken van de 18 jarige leeftijd zijn er meer zogenaamde life-events aan te wijzen die gevolgen (kunnen) hebben op financieel gebied. Dit gaat onder andere over echtscheidingen, overlijden van een partner, het krijgen van een kind, werkloosheid. Ook moet er aandacht zijn voor mensen die vanuit een uitkeringssituatie weer aan het werk gaan. Veelal wijzigen toeslagen e.d. waardoor onbewust een toekomstige schuld wordt opgebouwd. Voorlichting bij life-events kan ook gegeven worden door bijvoorbeeld woningcorporaties, zorginstellingen of het UWV.

We gaan communicatiemiddelen en voorlichting ontwikkelen om inwoners bewust te maken van de gevolgen van een life-event en te wijzen op manieren om problemen te voorkomen.

Vroegsignalering

We starten een pilot Vroegsignalering (zie paragraaf 3.4). We maken in het kader van deze pilot afspraken met de verschillende schuldeisers rondom het melden van betalingsachterstanden. Door vroegtijdig hulp aan te bieden verwachten we het oplopen van schulden en daarmee ontstaan van problematische schuldensituaties te voorkomen.

We hopen op deze manier ook problemen op andere leefgebieden te voorkomen, zoals gezondheidsklachten of opvoedingsproblemen. De relatie tussen financiële problematiek en deze genoemde problemen is onomstotelijk aangetoond. Daarnaast voorkom je hiermee dreigende huisuitzettingen of afsluitingen van energie of water.

Schuldhelpverlening en schuldbemiddeling

We passen het werkproces bij de Financiële Winkel aan op basis van de recente kennis en ontwikkelingen. Het verbeterplan dat is opgesteld vormt een integraal onderdeel van wat in dit stuk geschreven is. We zorgen voor een laagdrempelige toegang en hulpverlening op maat. In deze nota wordt een aantal voorgenomen acties besproken.

Monitoring/Waakvlamfunctie

Wanneer de financiële situatie van de inwoner gestabiliseerd is, ofwel door inzet van de Financiële Winkel, ofwel door de inzet van Delft Support/Sociaal Team, houden we vinger aan de pols om te voorkomen dat de inwoner terugvalt in een schuldensituatie. Dit kan bijvoorbeeld door de (langdurige) inzet van budgetbeheer of een vrijwilliger die een oogje in het zeil houdt.

Hoofdstuk 1 Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is volop in beweging. Er komt steeds meer zicht op wat het hebben van schulden met mensen doet. Documentaires als “Schuldig”¹ en “Vergeef me mijn schuld”² laten zien hoe groot de impact van schulden is op alle levensgebieden. Onderzoeken zoals het rapport van de WRR: “Weten is nog geen doen” laten zien dat het te eenvoudig is om alle “schuld” bij mensen met schulden neer te leggen.

Deze inzichten maken het noodzakelijk het huidige beleid te herijken. Ook bij de rijksoverheid is het besef dat verbeteringen noodzakelijk zijn. In dit hoofdstuk beschrijven we een aantal landelijke ontwikkelingen.

1.1 Nieuwe inzichten en publicaties

1.1.1 De theorie van Schaarste

In 2013 brachten twee onderzoekers van Harvard het boek Schaarste uit. In dit boek beschrijven ze wat langdurig gebrek aan tijd en geld met mensen doet. De stress van het hebben van schulden heeft invloed op het denk- en doe-vermogen van mensen³. Het IQ van mensen met problematische schulden kan zomaar 12 punten dalen. Dit verklaart waarom mensen zich niet altijd houden aan afspraken, niet meteen alle bewijsstukken kunnen aanleveren en soms nieuwe schulden maken om oude af te lossen.

1.1.2 Weten is nog geen doen

Ook in een recent rapport van de Wetenschappelijke raad voor het Regeringsbeleid (WRR) ‘Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid’⁴ is beschreven wat stress met mensen doet: *“Er bestaat een behoorlijk verschil tussen wat van inwoners wordt verwacht en wat zij daadwerkelijk aankunnen. De groep voor wie de eisen soms te hoog gegrepen zijn, is niet beperkt tot een kleine groep ‘kwetsbaren’ zoals mensen met een laag IQ. Ook mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie kunnen in situaties verzeild raken waarin hun redzaamheid ontoereikend is, zeker op momenten dat het leven tegenzit. Dat is niet omdat hun intelligentie of kennis tekortschiet, maar omdat er een beroep wordt gedaan op allerlei andere mentale vermogens, zoals het vermogen om in actie te komen, om het hoofd voldoende koel te houden, en om vast te houden aan goede voornemens.”*

Uit bovenstaande valt af te leiden dat de eisen die we momenteel stellen aan mensen met problematische schulden veelal te hoog gegrepen zijn. We verwachten dat mensen verantwoording nemen en zelfredzaam zijn, en dus hun post openen, op tijd op afspraken verschijnen en alle bewijsstukken verzamelen en meenemen. Wanneer dat niet lukt, sturen we mensen terug met dezelfde opdracht. Het daadwerkelijk aan de slag gaan met het oplossen van schulden gebeurt pas wanneer alle stukken compleet zijn en de inwoner aan alle eisen heeft voldaan. Met de bovenstaande theorie in het achterhoofd blijkt dit een onmogelijke opgave. Dit is één van de redenen om het proces rondom schuldhulpverlening in Delft aan te passen.

¹ <https://www.human.nl/schuldig/over-schuldig.html>

² <https://www.2doc.nl/documentaires/series/2doc/2017/september/Vergeef-me-mijn-schulden.html>

³ Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen; Sendhil Mullainathan, Eldar Shafir (december 2013)

⁴ Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR, april 2017

1.1.3 Onderzoeken Nationale Ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in 2017 onderzoek gedaan naar de toegang tot schuldhulpverlening bij Nederlandse gemeenten⁵. In 2018 heeft een vervolgonderzoek plaatsgevonden⁶. In het eerste onderzoek constateert de ombudsman dat er nog steeds belemmeringen zijn bij de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening. Hij doet een drietal aanbevelingen ter verbetering. In een brief aan de raad van 11 april 2018⁷ zijn acties geformuleerd bij deze drie aanbevelingen (bijlage 2). Deze acties verwerken we in deze nota. In het tweede onderzoek nam de ombudsman een enquête af bij 251 gemeenten en schreef op basis hiervan het tweede rapport. De ombudsman concludeert dat veel gemeenten bezig zijn met verbeteringen rondom toegankelijkheid. Hij constateert voornamelijk problemen bij de toegang voor zelfstandig ondernemers, het afgeven van beschikkingen en vindt het zorgelijk dat de helft van de gemeenten geen exacte cijfers ter beschikking heeft.

De ombudsman vraagt daarom na zijn tweede onderzoek aan de gemeente om:

1. Beter te registreren.
2. Te kijken naar de oorzaken van en de oplossingen voor de uitval in het toegangsproces.
3. Zich proactief en 'inclusief' (rekening houdend met de (on)mogelijkheden van de inwoner) op te stellen om te voorkomen dat inwoners voortijdig afhaken.
4. De toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandigen op korte termijn te verbeteren.
5. Inwoners altijd een beschikking met een deugdelijke motivering te verstrekken

Elke gemeente kreeg een brief met de terugkoppeling van de eigen resultaten (bijlage 3). Een reactie op deze brief treft u aan in bijlage 4.

1.1.4 De waarde van werk

Steeds meer komt uit onderzoek naar voren dat het hebben van werk enorm bijdraagt in het oplossen van diverse problematieken. Vooraanstaand onderzoeker Lex Burdorf⁸ laat onomstotelijk zien dat mensen die werken een betere fysieke en psychische gezondheid hebben en aantoonbaar gelukkiger zijn. Hierdoor ontstaat een sterk verminderde zorgbehoefte. Dit effect treedt niet alleen op bij betaalde arbeid, maar ook wanneer het gaat om substantieel vrijwilligerswerk (minimaal 20 uur per week) of andere op participatie gerichte activiteiten.

Steeds meer zetten we dit 'werk is het beste medicijn principe' in bij onze aanpak van hulpvragen. Zo doen wij dit o.a. in een samenwerking tussen GGZ en Werk en Inkomen met de IPS methode⁹: eerst werk en dan behandeling.

Ook bij schuldhulpverlening moet de waarde van werk meer ingezet worden. Met het hebben van werk wordt er immers voor voldoende inkomsten gezorgd, waardoor het risico op het ontstaan van schulden minder wordt. Verschillende probleemvelden gaan vaak hand in hand (zo veroorzaken schulden vaak psychische of lichamelijke klachten). Dit geeft het belang van de inzet van het 'werk is het beste medicijn principe' bij schuldhulpverlening aan.

⁵ Een open deur. Een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening; Nationale ombudsman, 19 januari 2018.

⁶ Een open deur, het vervolg. Onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening onder 251 Nederlandse gemeenten; Nationale ombudsman, 13 september 2018

⁷ Uitwerking aanbevelingen van de ombudsman betreffende de toegang tot schuldhulpverlening; 11 april 2018, kenmerk 3664436

⁸ <https://www.samenvoordekant.nl/nieuws/hoogleraar-lex-burdorf-over-de-positieve-effecten-van-werk>

⁹ IPS: Individual Placement en Support

1.2 Landelijk

1.2.1 Evaluatie Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Op 29 juni 2016 is de Evaluatie Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aangeboden aan de Tweede Kamer.

Het college heeft op dit rapport gereageerd op 6 september 2017 met een brief aan de raad. In deze brief bespreekt het college zowel de evaluatie van de Wgs in opdracht van het ministerie, als de evaluatie van het Delftse beleidsplan.

Uit de brief van het college blijkt dat de uitvoering van de Wgs in Delft op een aantal vlakken goed geregeld is. We voldoen aan de wettelijke eisen rondom resultaten, kwaliteit, wachttijden en hulpverlening aan gezinnen met kinderen. Delft heeft haar regierol gepakt en werkt samen met partners in de stad, zoals vrijwilligersorganisaties, Delft Support en Delft voor Elkaar. We werken steeds meer integraal.

Naast de zaken die goed gaan benoemde het college een aantal zaken dat verbeterd zouden moeten worden. De toegang tot schuldhulpverlening kan laagdrempeliger, het afgeven van beschikkingen bij toekenning of afwijzing van schuldhulpverlening moet de standaard zijn. De inzet op nazorg kan uitgebreider. Schuldhulpverlening aan zelfstandig ondernemers, mensen met een eigen woning en mensen die in een echtscheidingsprocedure zitten verdient meer aandacht.

Daarnaast is het belangrijk om vollediger en eenduidig te registreren. Alleen op die manier hebben we de beschikking over betrouwbare gegevens over wat er gebeurt binnen de schuldhulpverlening.

We willen ook onderzoeken waarom mensen zich na een succesvol afgesloten schuldbemiddeling opnieuw melden voor schuldhulpverlening. Uit onze eigen recente ervaringen blijkt de kwetsbaarheid van deze groep inwoners. Zij zijn veelal niet in staat om voor hun eigen belang op te komen door bijvoorbeeld een klacht in te dienen. We kijken hierbij ook nadrukkelijk naar de rol en kwaliteit van bewindvoerders en budgetbeheerders.

1.2.2 Schouders eronder

Om de kwaliteit van de schuldhulpverlening landelijk omhoog te krijgen zet het rijk een aantal middelen in. Het programma 'Schouders eronder' is gestart¹⁰. Dit programma zet in op professionalisering van schuldhulpverlening en ontwikkelt onder andere een handreiking over de toepassing van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) in de Wgs.

1.2.3 Kamerbrief staatssecretaris Van Ark betreffende de brede schuldenaanpak¹¹ (bijlage 5)

In deze kamerbrief licht de staatssecretaris het Actieplan brede schuldenaanpak toe. Zij beschrijft drie actielijnen:

1. Problematische schulden voorkomen: preventie en vroegsignalering.
2. Ontzorgen en ondersteunen
3. Zorgvuldig en maatschappelijk verantwoord incassobeleid

Hiertoe is het samenwerkingsverband Brede schuldenaanpak opgericht. In dit samenwerkingsverband neemt een aantal organisaties deel, zoals diverse ministeries, het CAK, het UWV, de DVB, het CJIB en de belastingdienst.

¹⁰ <https://www.schouderseronder.nl/>

¹¹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/05/23/kamerbrief-brede-schuldenaanpak>

Verder hecht de staatssecretaris waarde aan innovatieve aanpakken, stimuleert zij een eenduidige manier van registreren (o.a. door de Benchmark armoede en schulden van Divosa). Ook op het gebied van wet- en regelgeving kondigde de staatssecretaris maatregelen aan.

Op dit moment verzamelt men vooral informatie over wat er allemaal al aan voorzieningen is en hoe deze gebruikt worden. Men onderzoekt eventuele noodzakelijk verbeteringen of wijzigingen. Meer informatie over de inhoud en de manier van implementeren volgt in 2019.

Hoofdstuk 2 Delftse visie

2.1 Coalitieakkoord Delft 2018 – 2022 & sociale visie gemeente Delft

Als overheid die het dichtst bij de mensen staat, hebben we de kans om brede ondersteuning voor onze inwoners in samenhang te bieden. Het doel van de gemeente Delft is dat mensen zelfstandig kunnen blijven. Als mensen dat (even) niet meer kunnen, zorgen de gemeente en zorgverleners voor een adequaat vangnet, zodat men weer zo snel mogelijk zelfstandig verder kan.

Samen met maatschappelijke partners in de stad en de regio geven we deze sociale innovatie vorm. Het bereiken van en het contact met mensen is belangrijk om preventief te werken.

In het coalitieakkoord is veel aandacht voor inwoners met schulden. Schulden kunnen zwaar drukken op mensen en brengen maatschappelijke kosten met zich mee. We zetten in op preventie. Met partners proberen we nieuwe aanpakken uit om schulden te voorkomen. Aan wie er niet zelf vanaf kan komen, bieden we hulp. Onze keuzes baseren wij op inzichten zoals de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en de Nationale Ombudsman die beschrijven. Een pilot die erop is gericht jongeren blijvend uit de schulden te houden laat goede resultaten zien. Deze zetten we door en gebruiken we als voorbeeld voor een vergelijkbare aanpak voor andere doelgroepen.'

In de Kadernota innovatie Sociaal Domein 2017 - 2030, deel III basis wordt het hebben van een langdurig laag inkomen en/of schulden genoemd als één van de bedreigingen bij het thema Meedoen. Ook in de Sociale Visie Delft, vervolg 2018 – 2022 wordt de negatieve invloed van schulden op gezondheid en welbevinden beschreven.

2.2 Uitgangspunten voor beleid

Aansluitend op het coalitieakkoord en de sociale visie is het doel van hulp bij schulden:

Het opheffen en voorkomen van problematische schulden door middel van het zo ver als mogelijk vergroten van de financiële zelfredzaamheid van inwoners, het hanteerbaar maken van schuldsituaties en waar mogelijk de inwoner te laten werken aan een schuldenvrije toekomst.'

Dat doen we in Delft door integrale schuldhulpverlening aan te bieden, rekening houdend met de aanwezige beperkingen in denk- en doe-vermogen. We pakken niet alleen de schulden, maar ook de bijkomende problemen aan.

Dit doen we vanuit de volgende uitgangspunten:

2.2.1 Meedoen

Iedereen doet naar vermogen mee. Dit betekent dat (tijdelijk) ondersteuning wordt geboden, maar dat het uitgangspunt blijft wat iemand zelf kan doen. Vanuit daar bekijken we of het mogelijk is iemand vaardigheden aan te leren, om uiteindelijk weer geheel zelfstandig de persoonlijke financiën op orde te krijgen en te houden. Hierbij bieden we maatwerk, passend bij de situatie van de inwoner. Indien blijkt dat de inwoner de financiële vaardigheden onvoldoende onder de knie krijgt bieden we blijvend ondersteuning.

2.2.2 Preventieve en proactieve ondersteuning

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom zetten we, samen met onze sociale partners, in op preventieve activiteiten om mensen in een vroegtijdig stadium te informeren en/of te ondersteunen, zodat (zware) financiële problemen worden voorkomen.

Als preventieve maatregel wordt regelmatig gesproken over het inhouden en doorbetalen van de vaste lasten vanuit de uitkering wanneer een inwoner een uitkering heeft op grond van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ. Dit is een zeer kwetsbare variant die gemakkelijk leidt tot

fouten. Verhogingen van de in te houden bedragen worden niet of te laat doorgegeven, waardoor onbedoeld achterstand ontstaat. Wanneer iemand parttime werkt is de aanvullende uitkering niet in alle gevallen voldoende om alle vaste lasten te kunnen voldoen en als iemand geen recht meer heeft op een uitkering stopt per direct de doorbetaling. Dit kan mensen in forse problemen brengen.

Wanneer het noodzakelijk is dat de vaste lasten door een derde betaald worden, kennen we bij voorkeur bijzondere bijstand voor budgetbeheer toe. Op deze manier voorkomen we het ontstaan van betalingsachterstanden op de vaste lasten bij wisselende inkomensbronnen en de daarmee samenhangende schuldenproblematiek. De budgetbeheerder houdt dan tevens een oogje in het zeil rondom de overige betalingen. We monitoren de kwaliteit van de ondersteuning en spreken de budgetbeheerder indien nodig aan op zijn of haar kwaliteit van dienstverlening.

2.2.3 Een samenhangende diagnose aan de voorkant

Schulden komen vaak niet alleen. Om de schuldenproblematiek effectief aan te pakken is het belangrijk een integrale diagnose te stellen om de noodzakelijke hulp in te schakelen. Wanneer er sprake is van complexe problematiek spelen Meldpunt Bezorgd en het Sociaal Team van Delft Support een belangrijke rol bij het stellen van deze diagnose.

2.2.4 Tilburgs model

De Financiële Winkel van Delft werkt volgens het Tilburgs model. In dit model gaan we uit van regelbare of onregelbare schulden en regelbare of onregelbare inwoners met schulden. Afhankelijk van waar in het kwadrant een inwoner met schulden terecht komt is de aanpak van zowel de schulden als de problemen van de inwoner anders.

Bij een regelbare schuld en een regelbare inwoner (zonder complexe bijkomende problematiek) kan vrij snel gestart worden met het opzetten van een schuldregeling. Bij de inwoner met complexe problematiek (onregelbaar) en onregelbare schulden is gelijktijdige inzet van aanpalende hulpverlening vereist.

Het schema ziet er als volgt uit:

		Schuldenaar	
		Regelbaar	Niet regelbaar
Schulden situatie	Regelbaar	Voor deze groep kan een schuldregeling worden opgezet onder begeleiding van de Financiële winkel.	De hulpvrager wordt doorverwezen naar een van de sociale partners voor hulpverlening of begeleiding. Na stabilisatie kan een schuldregeling worden opgezet. De klantcontacten blijven via de betreffende ketenpartner lopen. De Financiële winkel heeft een advies- en consultatiefunctie. Met de ketenpartner vindt zo nodig overleg plaats (bv. Een verslaving, psychische klachten).
	Niet regelbaar	De Financiële winkel onderzoekt de niet regelbaarheid van de schuld en zorgt voor stabilisatie. Wanneer de schuld regelbaar is, wordt een schuldregeling getroffen.(strafrechtelijke boetes en schadevergoedingen opgelegd door de rechtbank, belastingdienst toeslagen (kinderopvangtoeslag)) Stabilisatie: rust, opschorten van invordering, in balans brengen van inkomsten en uitgaven(budgetbeheer, bewindvoering, hulp van ketenpartners)	De hulpvrager komt op dit moment niet in aanmerking voor een schuldregeling. Hij of zij wordt warm overgedragen naar een van de sociale partners. De Financiële winkel heeft desgewenst een advies- en consultatiefunctie. Met de ketenpartner vindt zo nodig overleg plaats (combinatie van bijvoorbeeld verslaafd, dakloos, psychologische problematiek met daarbij veel boetes).

Binnen het werkveld van de schuldhulpverlening bestaat een keten die samenwerkt aan het oplossen van de schulden. Afhankelijk van de ernst van de problematiek wordt op- of afgeschaald naar een andere ketenpartner, waarbij de inwoner warm wordt overgedragen. De eerste stap in de keten ligt veelal bij de vrijwilligers van Delft voor Elkaar, gevolgd door de Financiële Winkel. Wanneer de problematiek complex is wordt de inwoner overgedragen naar het Sociaal Team. De Financiële Winkel blijft bij de inwoner betrokken met betrekking tot de schulden, het Sociaal Team gaat met de andere problematiek aan de slag. Indien de financiële winkel geen verdere oplossing kan bieden binnen de problematiek zal deze ook de financiën overdragen aan het Sociaal Team. Het Sociaal Team zal via de aangewezen financieel specialist de situatie zover mogelijk stabiliseren en stabiel houden tot de voorwaarden behaald zijn voor de Financiële Winkel zodat deze weer aan de slag kan.

Vanuit alle wetenschappelijke inzichten van de laatste jaren is de vraag wat waardoor veroorzaakt wordt. Is een inwoner 'niet regelbaar' geworden door de schulden die hij heeft, of zijn de schulden ontstaan doordat de inwoner 'niet regelbaar' is. We zetten daarom in op het zo snel mogelijk regelen van de schulden, waardoor rust in de situatie ontstaat. Op die manier ontdekken we welke bijkomende problemen het eerst aangepakt moeten worden.

Het maakt voor de inzet van het soort hulpverlening uit in welk deel van het kwadrant de inwoner het beste past. Maar onafhankelijk van het kwadrant helpen we elke inwoner die zich meldt op de het best bij hem of haar passende manier. Hierbij moet nadrukkelijk gezegd worden dat het daadwerkelijk oplossen van de schulden door een minnelijk traject niet (meteen) voor iedere inwoner is weggelegd. In een aantal gevallen is het stabiliseren van de situatie door middel van budgetbeheer of bewindvoering het hoogst haalbare. Bij complexe situaties als deze kan een samenwerking opgezet worden tussen de Financiële Winkel en het Sociaal Team om een inwoner alsnog waar mogelijk een oplossing te bieden.

2.2.5 Inzetten op strategisch partnerschap

Onze sociale partners zijn onmisbaar in de opgave die Delft heeft. Samenwerking blijft een belangrijk speerpunt van dit beleid. De transities en bezuinigingen vragen nog meer inzet van de sociale partners om mensen te begeleiden. De verschillende partners hebben samenwerkingsafspraken gemaakt met de Financiële Winkel, waardoor de lijnen kort zijn en afstemming snel kan plaatsvinden.

Met de corporaties maken we in de komende periode afspraken over samenwerking bij het voorkomen van huurachterstanden en het signaleren van problematische situaties. In het kader van het project Vroegsignalering maken we hier een start mee. Er is al een aantal afspraken, bijvoorbeeld bij dreigende ontruiming van gezinnen met kinderen, of zorgen rondom ouderen of mensen met meervoudige problematiek. De intentie is om in de toekomst hier een standaard werkwijze op te ontwikkelen en daarover sluitende afspraken te maken met het Meldpunt Bezorgd.

Naast deze afspraken vindt driemaal per jaar het Beleidsoverleg hulp bij financiële problemen plaats. In dit overleg worden landelijke en lokale ontwikkelingen besproken en is er ruimte voor de sociale partners om kennis en ervaringen uit te wisselen.

We onderscheiden de volgende soorten sociale partners:

1. Delft Support.
2. Delft voor Elkaar (Participe, Kwadraad, MEE)
3. Werkse!
4. Vrijwilligersorganisaties die mensen begeleiden met financiële problemen zoals Financiën voor Elkaar.
5. Gecertificeerde aanbieders van budgetbeheer- en budgetbegeleiding waar de gemeente een contract mee heeft.

6. Instellingen die te maken hebben met cliënten, die langdurig door hen worden begeleid en die behoefte hebben aan schuldhulp, zoals: GGZ-Delfland, Brijder, Ipse De Bruggen, Perspektief, Careyn, Stunt, Limor, Reclassering
7. Schuldeisers, zoals: Woningbouwcorporaties, Energiebedrijven, Evides, Zorgverzekeraars, Rijksoverheid, gemeenten.
8. Bewindvoerders

2.2.6 Voldoen aan wettelijke eisen

Wachttijd

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schrijft voor dat er maximaal 4 weken wachttijd mag zitten tussen het moment van aanmelding het voeren van het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. In een crisissituatie geldt een maximum van 3 werkdagen.

Bij de Financiële Winkel kan iemand gemiddeld binnen 3 tot 4 dagen terecht voor een gesprek. Er is een noodprocedure ingericht, zodat iemand in een crisissituatie zo snel mogelijk wordt geholpen, uiterlijk binnen 3 werkdagen. De wachttijden worden gemonitord, zodat kan worden bijgestuurd wanneer deze te hoog oplopen.

Gezinnen met minderjarige kinderen

In artikel 2 lid 4 van de Wgs wordt bepaald dat de gemeenteraad in het beleidsplan aangeeft hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

In de dienstverlening van de Financiële Winkel wordt geen onderscheid gemaakt tussen gezinnen met kinderen en andere hulpvragers. De hulpverlening wordt integraal ingezet en de inzet bij crisissituaties is geregeld, dat geldt ook voor gezinnen met kinderen.

2.3 Overige ontwikkelingen

2.3.1 Beschermingsbewind/adviesrecht

Er zijn twee redenen waarom inwoners onder bewind staan of gesteld worden. Het beschermingsbewind is er voor mensen die door aanwezige beperkingen niet in staat zijn zelfstandig hun financiën te beheren en daarnaast het schulden(beschermings)bewind, waarbij de bewindvoerder ervoor zorgt dat problematische schulden niet verder oplopen en de situatie zoveel mogelijk stabiliseert.

Landelijk is er een enorme stijging te zien in het aantal mensen dat onder bewind staat. Een onderbewindstelling wordt opgelegd door de rechtbank. Een aanvraag voor onderbewindstelling kan gedaan worden door een inwoner zelf, maar ook door ouders/verzorgers, of broers/zussen. Wanneer er geen familie is, kan een aanvraag gedaan worden via een hulpverleningsorganisatie waarbij de tekeningsbevoegde van de organisatie (vastgelegd bij de Kamer van Koophandel) tekent. Een andere mogelijkheid is dat de burgemeester of de officier van justitie een aanvraag indient.

De rechtbank toetst de noodzakelijkheid van het bewind en in tweede zin of inwoner het eens is met de aanvraag. Zeker bij aanvragen die niet door de inwoner zelf gedaan zijn is het feit of deze het ermee eens is ondergeschikt aan de noodzakelijkheid. Tevens benoemt de rechtbank een bewindvoerder. De gemeente wordt, wanneer het gaat om een inwoner met een inkomen op het sociaal minimum, vervolgens geconfronteerd met een aanvraag om bijzondere bijstand voor deze kosten. De gemeente heeft geen invloed op de toekenning van de bewindvoering of de keuze van de bewindvoerder en kan daarom de kwaliteit van een bewindvoerder niet borgen. We kunnen het wel signaleren als een bewindvoerder zijn of haar werk niet goed uitvoert en dit melden bij de branchevereniging.

Er ligt nu een Wetsvoorstel Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind. Het wetsvoorstel beoogt ten eerste gemeenten in staat te stellen hun regierol bij schuldhulpverlening beter te vervullen. Ten tweede biedt het wetsvoorstel de rechter de mogelijkheid om alternatieve vormen van ondersteuning af te wegen bij de beoordeling van het verzoek tot instelling van een schuldenbewind.

Als dit wetsvoorstel wordt aangenomen moet de rechtbank toetsen of bewindvoering niet een te zwaar middel is voor de oplossing van het probleem. De gemeente wordt gevraagd of er een goed alternatief is voor de bewindvoering, zoals budgetbeheer of andere vormen van ondersteuning. Als de gemeente aangeeft dat zij een alternatief kan bieden kan de rechtbank in plaats van bewindvoering toe te kennen verwijzen naar de gemeente voor de alternatieve vorm van hulp.

2.3.2 Vrij te laten bedrag

Om te bepalen welk bedrag mensen in elk geval tot hun beschikking moeten hebben om van te leven is er de beslagvrije voet. Dat is een bedrag ter hoogte van 90% van de geldende bijstandsnorm. Alles wat iemand aan inkomen heeft boven de beslagvrije voet moet gebruikt worden om schulden af te lossen. Het vaststellen van de beslagvrije voet is op dit moment een zeer ingewikkelde berekening. Vanuit het rijk is nieuwe wet- en regelgeving te verwachten met betrekking tot de berekening van het vrij te laten bedrag. Het gaat om het Wetsvoorstel vereenvoudiging beslagvrije voet. Het voorstel is aangenomen, de verwachte datum van inwerkingtreding is 1 januari 2019. Dit wetsvoorstel maakt het berekenen van de beslagvrije voet makkelijker, waardoor het bestaansminimum van mensen met schulden minder snel in gevaar komt. Ook de mogelijkheid tot het leggen van bankbeslag wordt beperkt.

2.3.3 Laaggeletterdheid

Uit onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen blijkt dat ongeveer de helft van de mensen met schulden laaggeletterd is.¹² Het verschil tussen mannen (53,4 procent laaggeletterd) en vrouwen (47,4 procent) blijkt kleiner te zijn dan het verschil tussen leeftijdsgroepen. Vooral onder ouderen die met de kredietbank of het incassobureau te maken hebben valt het laaggeletterdheidscijfer hoog uit (64,4%). Bij deelnemers aan het onderzoek tussen 18 en 35 jaar is dit 42 procent en bij mensen tussen de 36 en de 50 is iets meer dan de helft van de deelnemers laaggeletterd.

De bedoeling is dat binnenkort alle deelnemers, die vanuit dit Gronings onderzoek een indicatie laaggeletterdheid kregen, verder worden onderzocht. Dit vervolgonderzoek richt zich vooral op de invloed die hun taal- en rekenproblemen hebben gehad op het ontstaan en de instandhouding van hun financiële problemen. Begin 2019 volgen op basis van deze studies aanbevelingen. Wanneer deze bekend zijn, kijken we welke maatregelen in Delft genomen moeten worden om het proces van schuldhulpverlening voor deze groep makkelijker te maken.

De stichting Lezen en Schrijven heeft online diverse taaltests beschikbaar om op een simpele en snelle manier vast te stellen of een inwoner taalvaardig is¹³. We onderzoeken welke van deze taaltests geschikt is om tijdens het intakegesprek schuldhulpverlening af te nemen, zodat we laaggeletterdheid bij mensen met schulden sneller herkennen. Wanneer de inwoner dit wil kan deze aangemeld worden voor taallessen.

2.3.4. Citydeal Eenvoudig maatwerk

Delft neemt deel aan de City Deal Eenvoudig Maatwerk, die voortgekomen is uit de City Deal Inclusieve stad¹⁴. Een onderdeel hiervan is Samen werken aan schulden. Binnen dit project werken ministeries, gemeenten en andere organisaties samen en zoeken uit welke maatregelen nodig zijn om de schuldenproblematiek niet onnodig te vergroten en zo makkelijk mogelijk op te lossen.

¹² <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/laaggeletterden-vaak-in-de-schulden.9586313.lynkx>

¹³ <https://basismeters.nl/>

¹⁴ <https://www.programmasociaaldomein.nl/>

Binnen deze citydeal loopt ook een onderzoek naar een methode om in complexe casussen makkelijker tot maatwerkoplossingen te komen. Deze methode kan zowel binnen de schuldhelpverlening als binnen andere werkgebieden toegepast worden. We verwachten de eerste onderzoeksresultaten in de loop van 2019.

2.3.5 Landelijk programma Schouders eronder.

Het Rijk is zich er, door alle publicaties, steeds beter van bewust dat rijksbeleid/regelgeving het oplossen van schulden niet makkelijker maakt. Vanuit de verschillende ministeries worden er nu maatregelen genomen om dat aan te passen. Het maakt het voor de mensen van de Financiële Winkel makkelijker om hun werk te doen als ook overheidsschuldeisers bereid zijn mee te werken aan een betalingsregeling, waarbij een deel van de schuld wordt kwijtgescholden.

“Schouders eronder” is niet opgericht om nieuwe oplossingen te bedenken, maar de al bestaande oplossingen beter op elkaar af te stemmen. Daarnaast draagt het programma bij aan de bewustwording van het ontstaan en in stand blijven van schulden bij overheidsinstellingen. Op basis van deze bewustwording kan beleid en regelgeving worden aangepast.

Hoofdstuk 3 Nieuwe voorstellen

Op basis van alle hiervoor beschreven inzichten en documenten doen we in dit hoofdstuk voorstellen voor aanpassingen in beleid.

3.1 Recidive

In de beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Delft is vastgelegd dat wanneer iemand zich binnen drie jaar na het al dan niet succesvol afsluiten van een minnelijke regeling opnieuw meldt, hij uitgesloten is van een nieuw schuldhulpverleningstraject, ook wanneer het een voortijdige beëindiging betreft. Dit geldt ook wanneer het minnelijk traject in een andere gemeente voortijdig is afgesloten. Wanneer iemand tijdens het intakeproces uitvalt, mag hij of zij gedurende drie maanden geen afspraak maken voor een nieuwe intake. Na een Wsnp traject is een inwoner tien jaar lang uitgesloten, ook van een minnelijk traject. Deze termijn is wettelijk vastgelegd.

De inwoner kan wel terecht voor andere vormen van ondersteuning, zoals informatie en advies, of budgetbeheer. Een nieuw schuldbemiddelingstraject wordt niet opnieuw opgestart binnen de periode van drie jaar.

Het uitgangspunt bij het stellen van deze termijnen is dat mensen verantwoordelijkheid moeten laten zien tijdens het traject. Het niet verschijnen op afspraken of niet tijdig inleveren van gevraagde stukken wordt opgevat als het niet willen meewerken aan het tot stand komen of uitvoeren van het traject.

De oorzaak van het ontstaan van schulden kan verschillend zijn. Bij sommige inwoners is er sprake van een onverantwoord uitgavepatroon, waarbij schulden voornamelijk ontstaan bij (web)winkels of postorderbedrijven. Een aantal jaren geleden waren dit soort schulden voornamelijk de oorzaak van complexe schuldenproblematiek. In de afgelopen jaren is dit echter veranderd. Steeds meer complexe schuldsituaties ontstaan doordat inwoners onvoldoende inkomen hebben om hun vaste lasten te betalen. Dit is vooral het geval bij inwoners met een inkomen op het sociaal minimum. De hoogte van het inkomen is achtergebleven bij de stijging van de vaste lasten, zoals huur, energielasten en zorgkosten. In de minimaffectrapportage die het Nibud in 2015 in Delft heeft uitgevoerd blijkt dat een aantal gezinssamenstellingen met een minimuminkomen onvoldoende inkomsten hebben om rond te kunnen komen.

Ongeacht de oorzaak van de schuldenproblematiek, blijft het gevolg hetzelfde. Inwoners leven langdurig in stress, waardoor het denk- en doe- vermogen daalt. Op basis van de hiervoor beschreven nieuwe inzichten en ontwikkelingen komt steeds meer naar voren dat het zich niet houden aan afspraken of verplichtingen in de meeste gevallen niet verwijtbaar is, mensen moeten teveel doen in te weinig tijd. Kleine stapjes en nieuwe kansen bieden kunnen ervoor zorgen dat de inwoner wel in staat is een schuldhulptraject te doorlopen.

Door mensen (te) snel uit te sluiten van hulp lopen schulden op en verergert problematiek. Wanneer iemand drie maanden wordt uitgesloten van een intakegesprek, lopen schulden drie maanden verder op. De problemen groeien en zijn moeilijker op te lossen. Dit geldt ook wanneer iemand tijdens een minnelijk traject een fout maakt, of bijvoorbeeld een nieuwe schuld maakt waardoor het traject stopt en de inwoner, door wat is vastgelegd in de beleidsregels, drie jaar lang geen recht heeft op het doen van een nieuwe aanvraag.

We passen de huidige beleidsregels rondom recidive aan. We gaan kijken naar de reden waarom iemand zich niet aan afspraken houdt. Is dat niet verwijtbaar, uit te leggen en geen boze opzet, dan krijgt de inwoner een nieuwe kans om de gemaakte afspraak na te komen. We gaan met de inwoner in gesprek en maken tijdens het gesprek nieuwe afspraken. Deze leggen we schriftelijk vast zodat duidelijk is voor de inwoner wat hij of zij moet doen. Dit geldt bij intakegesprekken, maar ook bij ontwikkelingen binnen minnelijke trajecten (nieuwe schulden maken mag niet, maar bijvoorbeeld de

belastingdienst komt pas na twee jaar met terugvordering van toeslagen, in de meeste gevallen buiten de schuld van de inwoner).

Wanneer duidelijk sprake is van opzet, een inwoner niet mee wil werken, dan is een maatregel vanwege recidive nog steeds van toepassing.

In de beleidsregels leggen we een kader vast hoe met recidive om te gaan.

3.2 Integrale schuldhulpverlening

In de praktijk blijkt de inwoner met schulden op meer gebieden problemen te hebben. Denk daarbij aan opvoeden van de kinderen, het zoeken, vinden of behouden van een baan, ontstaan van depressie etc. De vraag hierbij is welk probleem er als eerste was: worden de bijkomende problemen veroorzaakt door de financiële problemen, of ontstaan deze laatste juist door problemen bij opvoeding of het hebben van een depressie.

Om inwoners met meervoudige problematiek te helpen zetten we schuldhulpverlening in binnen een integraal traject, we bieden hulp op meerdere gebieden. De consulent vraagt in het eerste gesprek niet alleen naar de schulden maar brengt ook de rest van de situatie in kaart. Wanneer tijdens het gesprek blijkt dat er sprake is van meervoudige problematiek, schakelen we gespecialiseerde hulp in, bijvoorbeeld jeugdzorg of GGZ. Bij ernstige meervoudige problemen op meer dan 6 leefgebieden vindt er een warme overdracht plaats naar Delft Support. Het Sociaal Team van Delft Support maakt samen met de Financiële Winkel één plan om zowel hulp bij de schuldenproblematiek, als bij de andere problemen te kunnen bieden. Daarnaast is het zo dat wanneer bij het Sociaal Team blijkt dat binnen een gezin met complexe problemen ook financiële problemen zijn, de Financiële Winkel wordt ingeschakeld. Binnen het Sociaal Team is een financieel specialist werkzaam die hierin adviseert.

3.3 Jongerenperspectieffonds

In het derde kwartaal van 2017 startte de pilot van het Jongerenperspectieffonds. De aanleiding voor de pilot is het groeiend aantal jongeren met schulden. Bij veel van deze jongeren is niet alleen sprake van financiële problematiek, maar van problemen op meerdere leefgebieden. Zij zijn zelf niet in staat hun problemen op te lossen, zoeken korte termijn oplossingen, stoppen met hun studie en blijven daardoor zonder startkwalificatie. Zonder startkwalificatie is het moeilijk om een baan met toekomstperspectief te vinden. Op deze manier is de vicieuze cirkel rond.

Panteia heeft in 2015 onderzoek gedaan naar schulden onder jongeren¹⁵. Uit dit onderzoek blijkt dat ongeveer 14,5% van de jongeren tussen 18 en 27 jaar risicovolle schulden heeft. In Delft heb je het dan over ongeveer 3600 jongeren, waarvan slechts een fractie zich meldt bij de gemeente (ongeveer 100 per jaar). Risicovol houdt overigens niet in dat er ook sprake is van problematische schulden.

Jongeren kunnen vrijwel nooit gebruik maken van de reguliere vormen van schuldbemiddeling omdat zij geen vast inkomen hebben om een financieel aanbod te kunnen doen richting schuldeisers voor het aflossen van de schulden. Ze maken wel gebruik van budgetbegeleiding, cursussen, ondersteuning door vrijwilligers of bewindvoering. De schulden blijven bestaan, de schuldeisers blijven aanmanen. Omdat jongeren op deze manier niet geholpen zijn, hebben we onderzoek gedaan naar hoe deze groep wel geholpen kan worden. De keuze is gevallen op de methode van het Jongerenperspectieffonds omdat de gemeente Den Haag hier goede resultaten mee behaalde.

Door de kleine aantallen blijft een evaluatie op dit moment vooral inhoudelijk. Er is nog geen sprake van afgeronde trajecten, successen of mislukte trajecten. Waar wel sprake van is, is enthousiasme,

¹⁵ Voor mijn gevoel had ik veel geld; Panteia, 2015

zowel bij de deelnemers als binnen het JPF-team dat bestaat uit medewerkers van de Jongerenacademie en de Financiële Winkel van Delft.

De successen zijn vooral te vinden bij het welzijn van de deelnemers. Zij vertellen in eerste instantie over de stress die ervoor zorgt dat ze niet verder kunnen; over gebrek aan toekomstperspectief, niet geloven in eigen kunnen. De angst om het dak boven je hoofd kwijt te raken, geen medische hulp te krijgen en vooral de angst dat deze situatie nooit verandert.

Enmaail in het traject veranderen de verhalen. Het geloof in een toekomst ontstaat, het besef dat er wel degelijk dingen kunnen veranderen. Maar ook het besef dat er mensen zijn die willen helpen en dat met die hulp je leven weer op orde kan komen.

De eerste casus is het eerste succes. Toen hij hoorde dat alle schuldeisers akkoord waren, geloofde hij dat in eerste instantie niet. Nu is hij heel gemotiveerd bezig met zijn behandeling en de toelating tot de opleiding. Voor het JPF-team een mooi moment.

Schulden bij jongeren zijn een groot probleem. De werkwijze van het JPF wordt door de jongeren die ermee geholpen worden gewaardeerd. We willen deze werkwijze daarom uitbreiden en integreren in de reguliere dienstverlening van Financiële Winkel en Jongerenacademie. Deze dienstverlening kost zowel financiële als personele inzet.

De opbrengst is in financiële zin moeilijk vast te stellen. We gaan er van uit dat de winst vooral zit in het feit dat de jongere de kans krijgt een financieel gezond leven te leiden en in zijn of haar eigen levensonderhoud kan voorzien. Dit scheelt maatschappelijke kosten, de jongere is uitkeringsonafhankelijk, zal niet zijn huis uitgezet worden en gaat geen nieuwe schulden maken.

Wij stellen voor om het jongerenperspectieffonds structureel voort te zetten voor 25 nieuwe jongeren per jaar.

3.4 Vroegsignalering

Er komt steeds meer aandacht voor preventie en vroegsignalering. Immers, voorkomen is beter dan genezen, en hoe eerder je erbij bent, hoe sneller en beter het ontstaan van problematische schulden kan worden voorkomen. Ook het oplossen van (mogelijk problematische) schulden is vaak makkelijker als je er snel bij bent. Vroegsignalering is daarom een belangrijk onderdeel van schuldhulpverlening.

Een aantal organisaties kent eigen procedures rondom vroegsignalering van betalingsachterstanden.

De sociaal beheerders van de woningcorporaties zoeken contact met huurders met betalingsachterstanden en gaan met hen in gesprek. Hierdoor komen ze met een aantal huurders tot een oplossing. De sociaal beheerders bereiken echter niet alle huurders met betalingsachterstanden, waardoor er nog steeds situaties ontstaan waarbij sprake is van een dreigende woninguitzetting.

Ook bij zorgverzekeraars gebeurt het steeds meer dat de incassoafdeling contact zoekt met verzekerden om uit te zoeken waardoor een betalingsachterstand ontstaan is. Zij zijn actief in het afsluiten van betalingsregelingen en voorkomen daarmee opname in de bronheffing (de premie inning wordt overgedragen naar het Centraal Administratiekantoor (CAK) en de te betalen maandelijkse premie wordt verhoogd met een boete). Ondanks deze maatregelen zijn er nog steeds ongeveer 1900 Delftenaren die in het wanbetalersbestand van het CAK zijn opgenomen.

Om een start te maken met het bereiken van deze mensen starten we de pilot EMMA (Eerder melden, minder achterstand).

Met de komst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) mogen persoonsgegevens niet zomaar uitgewisseld en verwerkt worden. Om vroegsignalering goed te kunnen uitvoeren is

gegevensuitwisseling tussen schuldeisers en gemeente noodzakelijk. Samenwerking tussen woningcorporaties, zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven en natuurlijk de gemeente is noodzakelijk. De huidige privacywetgeving maakt dit niet gemakkelijk. Op basis van de handreiking¹⁶, die op verzoek vanuit het project Landelijke Uitrol Vroegsignalering Schulden is opgesteld blijkt gegevensuitwisseling mogelijk onder voorwaarden.

Het Pact tegen de Armoede organiseerde begin oktober 2017 een werkatelier over vroegsignalering. Bij dit werkatelier waren vertegenwoordigers van alle organisaties uitgenodigd. Onder leiding van een dagvoorzitter verkenden we de mogelijkheden en onmogelijkheden van gegevensuitwisseling en het afgeven van signalen. De deelnemers aan het werkatelier waren enthousiast over de bijeenkomst en willen graag samenwerken om te komen tot vroegsignalering van betalingsachterstanden.

In 2018 startte, zoals hierboven vermeld, een pilot. Hiervoor trokken we een projectleider aan die ervaring heeft met het concept vroegsignalering en het project EMMA (Eerder melden, minder achterstand) hiervoor in de gemeente Zoetermeer succesvol heeft uitgevoerd. Op basis van signalen van de zorgverzekeraars (die mogen wettelijk gezien gegevens uitwisselen) voerde een duo, bestaande uit een schuldhulpverlener en een maatschappelijk werker, huisbezoeken uit bij inwoners met een betalingsachterstand. Tijdens dit huisbezoek stelde het duo een zogenaamde financiële diagnose om achter de oorzaak van het probleem te komen. Indien nodig schakelden we voor bijkomende problemen deskundige hulp in. De verwachting is dat door snel te handelen we verdere problematische schulden voorkomen.

Afhankelijk van de resultaten van de pilot breiden we deze methode uit. Om het melden door andere organisaties dan de zorgverzekeraars mogelijk te maken gaan we convenanten afsluiten waar nodig.

Daarnaast gaan we gebruik maken van een geautomatiseerd meldings- en matchingsysteem. De verschillende schuldeisers melden maandelijks de betalingsachterstanden in dit systeem. Het systeem combineert vervolgens op basis van het BSN-nummer of inwoners meer dan één betalingsachterstand hebben en geeft deze signalen door aan de gemeente. Gedurende de pilot stellen we vast op basis van welke en welke combinatie van signalen huisbezoeken we huisbezoeken gaan afleggen. De gemeente meldt in het systeem aan de schuldeiser wat er met het signaal gebeurt. Wanneer de gemeente een huisbezoek gaat afleggen, onderneemt de schuldeiser geen verdere actie tot bekend is welke hulp de inwoner nodig heeft.

Implementeren van vroegsignalering vraagt een investering van de gemeente Delft, qua menskracht maar ook financieel. Uit drie businesscases (Leidraad Vroegsignalering schulden NVVK) komt naar voren dat de baten van vroegsignalering groter zijn dan de kosten.

Verhouding kosten-baten Amsterdam en Alphen aan de Rijn:

- Gemeente: € 1,- : € 1,65
- Woningbouwcorporatie: € 1,- : € 1,24
- Maatschappij: € 1,- : € 2,46

In Waalwijk heeft Woningcorporatie Cascade een businesscase opgesteld waarbij blijkt dat elke euro die geïnvesteerd wordt € 2,13 aan maatschappelijke waarde oplevert.

Directe baten hebben vooral betrekking op het voorkomen van kosten. Het voorkomt huisuitzettingen, maar ook dure schuldhulpverleningstrajecten.

¹⁶ Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens; PBLQ, 7 december 2017

3.5 Zelfstandigen

De ombudsman schrijft dat uit zijn onderzoek blijkt dat toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandig ondernemers nog altijd moeizaam gaat. Hij vraagt aandacht voor deze groep inwoners met schulden.

In Delft kunnen zelfstandig ondernemers terecht bij Bureau Zelfstandigen. De medewerkers doen onderzoek naar de levensvatbaarheid van de onderneming. Is het antwoord 'ja' dan zijn er verschillende opties:

1. Is er sprake van een tijdelijke dip? Dan bestaat de mogelijkheid, indien de ondernemer voldoet aan specifieke voorwaarden (levensvatbaarheid), om voor een lening in aanmerking te komen om het tijdelijk verlies van inkomen te overbruggen.
2. Om levensvatbaar te blijven moeten de schulden worden opgelost. We schakelen dan een gespecialiseerd bureau in om een schuldregeling te starten. Dit is een lang traject. Doordat schulden in de periode op blijven lopen en ondernemers hun vaste lasten niet meer kunnen voldoen zijn geslaagde schuldregelingen zeldzaam. De levensvatbaarheid verdwijnt, waardoor de onderneming alsnog beëindigd wordt.

Schuldhulpverlening is voor een ondernemer met een niet levensvatbaar bedrijf tot nu toe alleen mogelijk wanneer zijn bedrijf is beëindigd en het totaalbedrag van de schulden bekend is. Dit is alleen mogelijk wanneer er een jaarrekening of afrekening aanwezig is. In veel gevallen is er een schuld bij de boekhouder, die de afrekening alleen geeft wanneer de schuld is voldaan. Op deze manier kan de ondernemer niet verder en lopen schulden verder op. We willen deze belemmering wegnemen door bijzondere bijstand te verstrekken voor de kosten van het opstellen van een jaarrekening bij bedrijfsbeëindiging, ofwel door de boekhouder, ofwel door een gespecialiseerd bureau. Dit wijkt af de normale werkwijze waarbij naast noodzaak er vooraf een inkomens- en vermogenstoets plaats moet vinden.

Jaarlijks vragen ongeveer 6 à 7 ondernemers hulp aan voor schuldsanering. Bij veel ondernemers is niet bekend dat bij Bureau zelfstandigen advies gevraagd kan worden. We zetten de komende periode in op het vergroten van de bekendheid, bijvoorbeeld door het benaderen van ondernemersnetwerken.

We willen een betere toegankelijkheid van schuldhulpverlening voor ondernemers. In 2019 werken we hiervoor een plan uit.

3.6 Eigen woning

Inwoners met een eigen woning vormen naast de zelfstandig ondernemers een aparte groep binnen de schuldhulpverlening. Tijdens de crisis stonden veel huizen onder water, waardoor na verkoop van de woning een restschuld overbleef. Binnen de schuldhulpverlening was dit een nieuwe groep.

Bij een aanmelding voor schuldhulpverlening was het eerste advies al snel: verkoop de woning. Bij een onder water staande woning steeg hierdoor de totale schuldenlast. Daarnaast moest de inwoner een ander (huur)huis zien te vinden, een extra complicatie.

De verplichting om te verkopen geldt alleen wanneer er overwaarde in de woning aanwezig is. We onderzoeken daarom als eerste of er sprake is van overwaarde en hoe hoog deze is. Bij een geringe overwaarde moet alsnog afgewogen worden of de verkoop daadwerkelijk bijdraagt aan het tot stand komen van een minnelijk traject. Om dit vast te kunnen stellen maken we gebruik van de expertise van Schakel, een samenwerking tussen hypotheekverstrekkers en schuldhulpverleners.

Betreffende de eigen woningen komen in de praktijk onder andere de volgende situaties voor:

1. De som van de aflossing en rente past niet in het budget. De bank kan gevraagd worden de rente tijdelijk te verlagen of de aflossing op te schorten. Ook kan besloten worden de woning te verkopen.

2. Er is achterstand in rente en aflossing. Hier bestaat de mogelijkheid de bank te vragen om uitstel van betaling, of de achterstand op te nemen in de hypotheek.
3. De schuldenaar heeft twee woningen, waarvan er één bewoond wordt en één te koop staat. De tweede woning zal verkocht moeten worden. Een eventuele restschuld kan opgenomen worden in de schuldregeling. Belangrijk is de bank hierbij te betrekken (bijvoorbeeld voor een minimale verkoopprijs)
4. Door de bank is openbare veiling van de woning aangezegd. Meestal is de woning verkopen hierbij onontkoombaar. De bank kan nog gevraagd worden om uitstel.

Juist in deze situaties is maatwerk van belang. We zorgen ervoor dat bij de consulenten de kennis over dit onderwerp voldoende aanwezig is en doen zorgvuldig onderzoek. Het hebben van een eigen woning mag geen belemmering meer vormen bij de schuldhulpverlening.

3.7. Maatwerk

Op dit moment geldt voor elke inwoner dezelfde procedure na de eerste aanmelding voor schuldhulpverlening. Na het eerste gesprek gaat iemand naar de workshop administratie ordenen, de intake volgt met parallel deelname aan de budgettraining. Na met succes afronden van deze onderdelen gaat de inwoner het minnelijk traject in. Er is geen onderscheid, iedereen heeft dezelfde verplichting.

Naar aanleiding van de aanbevelingen die de Nationale Ombudsman in zijn rapport deed, ontwikkelen we een pilot rondom een andere benadering van de inwoner met schulden die zich meldt voor het spreekuur. Vanaf het eerste gesprek gaat de schuldhulpverlener aan de slag met de informatie die op dat moment voorhanden is. We kijken daarbij naar de mogelijkheden van de inwoner. Budgetbeheer zetten we zo snel mogelijk in. Om de administratie op orde en de schuldenlijst compleet te krijgen schakelen we een vrijwilliger in. We maken een traject op maat, aangepast op mogelijkheden en capaciteiten van de inwoner.

Met dit maatwerk zorgen we sneller voor rust bij de inwoner. De inwoner krijgt hulp, de stress veroorzaakt door de schulden vermindert. Verminderde stress zorgt voor meer doe-vermogen. De inwoner krijgt ruimte om na te denken over de volgende stappen en krijgt de controle weer terug.

We verwachten dat met deze werkwijze meer inwoners niet alleen met een traject starten maar ook in staat zijn het traject voort te zetten waardoor het aantal geslaagde schuldregelingen stijgt. Gezien de korte tijd dat deze werkwijze is ingezet hebben we nog geen informatie over het effect van deze maatregel. Op basis van de huidige kennis en ervaring verwachten we een positief effect.

3.8 Laagdrempelige toegang

In 2019 maken we het inloospreekuur toegankelijker en staan we mensen ook zonder afspraak te woord. Dit proces werken we verder uit.

3.9 Relatie met laaggeletterdheid

Uit onderzoek van de stichting lezen en schrijven? Blijkt dat heel veel mensen die schulden hebben laaggeletterd zijn. Het is daarom belangrijk om al onze communicatie-uitingen rondom schuldhulpverlening kritisch onder de loep te nemen en het taalniveau aan te passen.

3.10 Licht verstandelijke beperkingen

Mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) hebben relatief vaak problematische schulden. Ze zijn gevoeliger voor beïnvloeding door bijvoorbeeld reclame, trends en sociale factoren. Eén foutje, bijvoorbeeld op internet, kan tot grote problemen leiden. Dit heeft vergaande gevolgen. Daarnaast weten we dat financiële problemen bijna nooit op zichzelf staan.

Mensen met (licht) verstandelijke beperkingen worden vaak niet herkend door professionals. Terwijl die beperkingen juist heel nauw kunnen samenhangen met de schuldenproblematiek. De traditionele schuldhulpverlening sluit daarom minder goed aan op mensen die bijvoorbeeld slecht informatie kunnen verwerken, of de consequenties van hun gedrag slecht kunnen overzien.

We gaan inzetten op het herkennen van deze problematiek, door consulenten hierin te trainen en de communicatie aan te passen.

3.11 Wijzigingen na onderzoek ombudsman

Naar aanleiding van de door de ombudsman genoemde verbeterpunten maken we afspraken met de uitvoering over eenduidige registratie en definities. Redenen van uitval worden bijgehouden en waar nodig ontwikkelen we beleid om de uitval te verminderen.

We kijken naar de mogelijkheid om bijvoorbeeld in de wijkcontactpunten spreekuren te houden, dichterbij de inwoner. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid om inwoners die een afspraak maken met bijvoorbeeld een appje of een sms te herinneren aan de afspraak. Wanneer iemand niet komt op de afspraak gaan we, indien mogelijk, telefonisch contact opnemen. Pas wanneer we zeker weten dat de inwoner alsnog geen behoefte heeft aan een gesprek sluiten we het dossier

Iedere inwoner die een aanvraag voor schuldhulpverlening indient krijgt een deugdelijke en gemotiveerde beschikking met betrekking tot de aanvraag.

3.12 Bewindvoering

Landelijk gezien is het aantal personen dat onder bewind staat erg gestegen. Ook in Delft is deze stijging te zien. Met de stijging van het aantal onder bewind gestelden stijgen ook de kosten. Deze kosten zijn terug te vinden in paragraaf 7.1. Een deel van deze kostenstijging is te wijten aan het hogere tarief dat bewindvoerders sinds 2015 mogen rekenen wanneer er sprake is van een schuld in het dossier. Bewindvoerders hebben momenteel de plicht vanuit de rechtbank te zorgen dat binnen een jaar een vorm van schuldhulpverlening is aangevraagd zodat er een oplossing komt voor de schulden. Daarnaast zijn zij verplicht om de voorwaarden van de schuldregeling na te leven en alle benodigde stukken in te leveren gedurende het traject.

Aantal huishoudens met bewindvoering of budgetbeheer

	2015	2016	2017	2018 (t/m 3 ^e kwartaal)
Budgetbeheer	728	541	486	394
Bewindvoering	385	525	638	646

Een deel van de verklaring van de stijging van het aantal mensen onder bewind is te vinden in de wijziging binnen de toekenning van budgetbeheer in 2015. Het gevolg van deze wijziging en de daaropvolgende aanpassing van het beleid is beschreven in bijlage 1 onder punt 1. Inwoners die niet binnen de daarvoor vastgestelde periode van 18 of 36 maanden financieel zelfredzaam waren stroomden door naar bewind.

We gaan onderzoeken welke inwoners bijzondere bijstand voor bewindvoering krijgen. Bewindvoering wordt opgelegd om twee verschillende redenen. Sec beschermingsbewind en schulden(beschermings)bewind. In het eerste geval wordt bewind uitgesproken op grond van in de persoon gelegen factoren. Er is sprake van factoren waardoor een inwoner niet zelf in staat is, of zal zijn, om zijn of haar financiën te beheren. Meestal betreft het inwoners met een verstandelijke beperking of een psychiatrisch ziektebeeld. Ook bij inwoners met dementie is vaak sprake van beschermingsbewind. Bij deze vorm van bewind hoeft er niet persé sprake te zijn van schulden.

Bij schuldenbewind komt een inwoner onder bewind vanwege de aanwezigheid van schulden in combinatie met het niet zelf in staat zijn stabiliteit van de situatie te behouden. De bewindvoerder

zorgt voor de betaling van de vaste lasten en de reservering voor de betaling van de schuldeisers. De bewindvoerder is geen schuldhulpverlener, een eventuele schuldregeling wordt opgestart door de Financiële Winkel. De bewindvoerder zorgt ervoor dat er geen nieuwe schulden ontstaan en dat de voorwaarden die verbonden zijn aan de minnelijke regeling worden nagekomen.

In de dossiers waarin beschermingsbewind is uitgesproken gaan we kijken of er sprake is van problematische schulden. Dit zien we aan het tarief dat de bewindvoerder maandelijks rekent. Vervolgens gaan we na of deze schulden kunnen worden opgelost. Wanneer er geen sprake meer is van een schuld, wordt het tarief en daarmee de kosten, lager.

Daarnaast gaan we in de dossiers waar schuldenbewind is opgelegd kijken of dit terecht is opgelegd, of dat er mogelijkheden zijn om op een andere manier ervoor te zorgen dat de schulden niet verder oplopen of worden afgelost.

We hebben een alternatief voor bewindvoering, te weten (langdurig) budgetbeheer. Door dit in te zetten verlagen we de kosten voor bewindvoering. Bewindvoering wordt opgelegd voor de periode dat dit noodzakelijk is. Gemiddeld is een periode van 4 tot 5 jaar nodig om een inwoner schuldenvrij te krijgen en zelfstandig verder te laten gaan. Een daling van de kosten is daarom pas over een paar jaar te verwachten.

Hoofdstuk 4 Inzet van onze partners

4.1 Budgetkringen

Na de zomer van 2018 startte Delft voor Elkaar in samenwerking met de Financiële Winkel met budgetkringen. Budgetkringen zijn groepjes inwoners die graag met elkaar willen praten over geld, hoe je financiën op orde te houden en hoe rond te komen met het inkomen dat er is. Het is voor mensen die moeite hebben met omgaan met geld, maar geen grote schulden of ernstige psychische problemen hebben.

4.2 Predictive prevention

Predictive prevention is een project van Schuldhulpmaatje Nederland. Zij hebben in 4 gemeenten, waaronder Delft, onderzoek gedaan op basis van big data. Gegevens over betaalgedrag (laat betalen, op krediet kopen) zijn gekoppeld aan postcodegebieden en risicogroepen. Hiermee kan voorspeld worden waar inwoners wonen die nog geen problematische schulden hebben maar wel het risico lopen om deze binnen twee jaar te krijgen. Dit biedt een basis om preventief te werken.

Schuldhulpmaatje Nederland heeft onderzoek gedaan naar de preventieve werking van gerichte communicatie aan de risicogroepen. Dit hebben zij gedaan bij 4 uitgewerkte profielen. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat gericht communiceren effect heeft op financieel gedrag van mensen¹⁷. Het onderzoek wordt voortgezet in een website, www.geldfit.nl. We gaan hiervoor subsidie verstrekken. In bijlage 6 vindt u de eindrapportage Predictive Prevention.

¹⁷ Eindrapportage Predictive Prevention 'Voorkomen van schulden door middel van data analyse', Vereniging Schuldhulpmaatje Nederland, 4 juni 2018

Hoofdstuk 5 Monitoring en verantwoording

In onderstaande tabel vindt u de gegevens over het aantal huishoudens in Delft tot een bepaalde inkomensgrens. Mensen met een inkomen tot 110% van het geldend sociaal minimum kunnen aanspraak maken op een aantal inkomens ondersteunende voorzieningen. Bij een inkomen tot 130% van het geldend sociaal minimum kan iemand gebruik maken van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering.

Huishoudens en personen binnen de inkomensgrenzen¹⁸

Inkomen	Tot 101%	Tot 110%	Tot 120%	Tot 130%	Tot 150%
Huishoudens	3931 (6,9%)	5618 (9,8%)	6918 (12,1%)	8139 (14,2%)	10.358 (18,1%)
Personen in huishoudens	6211	8861	11014	13084	16893
Huishoudens met kinderen onder de 18 jaar	823	1176	1449	1667	2109
Kinderen in huishoudens	1377	1942	2318	2637	3159

De helft van de inwoners in deze tabel heeft dit inkomen al langer dan 3 jaar.

De indicatoren die we in het vorige beleidsplan vaststelden voldoen niet om de effectiviteit van schuldhelpverlening te meten. Daarom stellen we nieuwe indicatoren op om de resultaten van de ingezette werkwijzen vast te stellen.

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 wat 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. Aantal inwoners waarbij sprake is van recidive: ook hier gaan we in 2019 een 0-meting doen, 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.

We schrijven jaarlijks een verslag over de werkzaamheden en resultaten van de Financiële Winkel (bijlage 7). Ook mogelijke aanpassingen in geldend beleid nemen we hier in op. Door gewijzigde inzichten, wet- en regelgeving of voortschrijdend inzicht uit de praktijk kan aanpassing van wat in deze nota is beschreven noodzakelijk zijn.

¹⁸ Minimascan 1 juli 2018, Stimulansz.

Hoofdstuk 6 Kwaliteitsverbetering

De gemeente biedt schuldhulpverlening aan via de Financiële Winkel. In 2014 heeft de Financiële Winkel het certificaat minnelijk schuldhulpverlening (NEN 8048) ontvangen. Dit betekent dat de Financiële Winkel NVVK¹⁹ gecertificeerd is en volgens de kwaliteitsnormen van de NVVK werkt. Begin 2017 heeft een audit plaatsgevonden en is opnieuw de NVVK certificering toegekend. De werkwijze voldoet daarmee aan de wettelijke eisen. Dit gaat echter alleen over de minnelijke trajecten, schuldhulpverlening is veel breder en omvat alle vormen van ondersteuning om mensen te helpen met hun financiële problemen.

Gezien de recente gebeurtenissen bij de Financiële Winkel is wel duidelijk dat we de komende jaren de kwaliteit van de schuldhulpverlening moeten verbeteren. Hiervoor is een verbeterplan opgesteld.

Eén van de onderdelen van het verbeterplan is het aanpassen van het werkproces. Dit doen we door eerst de klantreis in beeld te brengen en daar het proces op aan te passen. Daarnaast is bejegening van de klant en klantgerichtheid opgenomen in het verbeterplan.

Elementen uit dit verbeterplan zijn:

- Extra bijscholing van de medewerkers. In 2019 volgen alle consultants een opleiding waarmee ze KIWA gecertificeerd worden. We zorgen ervoor dat de kennis van medewerkers op gebieden zoals koopwoningen, echtscheidingen en schuldhulp aan ondernemers op peil is en blijft.
- Communicatie in eenvoudig Nederlands, zowel in contacten met inwoners, als ook in communicatie via bijvoorbeeld de website en onze brieven
- Extra kwaliteitscontroles
- We versterken de samenwerking met andere partijen, zoals deurwaarders en bewindvoerders.
- De vraag waarom mensen na een met succes afgerond traject toch weer terugvallen in schulden moeten we beantwoorden. Hiervoor is onderzoek en analyse nodig, waarbij een goede registratie onontbeerlijk is.
- We geven ruimte voor maatwerk zodat iedereen die zich meldt een vorm van hulp of ondersteuning krijgt.
- Het proces om schuldhulpverlening aan te vragen nemen we onder de loep. Eventuele drempels die we opwerpen halen we weg of maken we lager.
- We verdiepen ons in de problematiek van zelfstandig ondernemers met schulden om hen betere dienstverlening te kunnen bieden.
- We formuleren eenduidige definities, waardoor de consultants op dezelfde manier registreren en maken afspraken over de gegevens die we bijhouden. Op deze manier krijgen we zicht op uitstroom, instroom en doorstroom. Ook behaalde resultaten komen beter in beeld.

¹⁹ NVVK = Brancheorganisatie op het gebied van schuldhulpverlening en sociaal bankieren

Hoofdstuk 7 Financiën

7.1 Budgetbeheer en bewindvoering

In het jaarverslag 2017 (zie bijlage 7) staan cijfers over het aantal huishoudens dat gebruik maakt van bewindvoering en budgetbeheer. Uit onderstaande tabellen blijkt dat de uitgaven op deze posten blijven stijgen. Uitgaande van de cijfers tot en met het derde kwartaal 2018 komen de uitgaven in dit jaar uit op € 1.480.560,-, een stijging van 6,6% ten opzichte van 2017. Vanwege de inzet van budgetbeheer binnen zowel de vroegsignalering als het jongerenperspectieffonds verwachten we in 2019 en volgende jaren wederom een stijging op deze posten. Binnen de begroting moet rekening gehouden worden met een bedrag van minimaal € 1.500.000,- voor deze kosten.

Overzicht financiën budgetbeheer en bewindvoering 2015 - 2017

	2015	2016	2017	2018 (t/m 3^e kwartaal)
Budgetbeheer	€ 765.818, -	€ 556.273, -	€ 502.805, -	€ 377.938,- Prognose € 504.000,-
Bewindvoering	€ 521.841, -	€ 740.506, -	€ 886.406, -	€ 732.419,- Prognose € 976.560,-
Totaal	€ 1.287.659, -	€ 1.269.779, -	€ 1.389.211, -	€ 1.110.356,- Prognose € 1.480.560,-

7.2 Jongerenperspectieffonds

De eerste begroting van de pilot van het Jongerenperspectieffonds ziet er als volgt uit:

Activiteit	Bedrag
Sanering schulden 10 jongeren	€ 22.500, -
Inzet extra personele capaciteit	€ 40.000, -
Inzet budgetbeheer	€ 12.000, -
Totaal	€ 74.500, -

Tijdens de pilot bleek dat per jongere een lager bedrag nodig was om de schulden te saneren. We gingen uit van een maximale schuld van € 15.000,- en een afkooppercentage van maximaal 15%. Dit laatste blijkt in vrijwel alle gevallen te hoog, de meeste afkoopbedragen zijn niet hoger dan 5 tot 10% van de totale schuld. Een bedrag van € 15.000,- is voldoende om te voorzien in de kosten van de afkoop.

Qua personele capaciteit gingen we uit van de gezamenlijke inzet van de jongerenconsulenten van 18 uur per week. Dit is begroot op € 40.000,- per jaar. Gebleken is dat dit uitgangspunt correct is.

Voor de uren inzet van de schuldhulpverleners gingen we er van uit dat deze uren binnen de reguliere werkzaamheden van schuldhulpverlening opgevangen werden. Deze aanname blijkt te positief, het traject rondom inventarisatie van de schulden en contact opnemen met de schuldeisers is arbeidsintensiever dan een regulier traject. Dit heeft te maken met de intensievere aanpak, maar ook met het verzamelen en compleet maken van de schuldenlijst. Een traject van een JPF jongere neemt ongeveer twee keer zoveel tijd in beslag vergeleken met een regulier traject. Ook voor de uren van de schuldhulpverlener moeten we daarom een bedrag meenemen in de begroting. Voor 10 jongeren is dit 0,16 fte (ongeveer 25 uur per maand), een bedrag van € 12.800,- per jaar.

De inzet van budgetbeheer blijft gelijk, op € 12.000,- per jaar voor 10 jongeren.

Per 10 jongeren zijn de kosten nu als volgt opgebouwd:

Activiteit	Bedrag
Sanering schulden 10 jongeren	€ 15.000,-
Inzet extra personele capaciteit jongerenacademie	€ 40.000,-
Inzet extra personele capaciteit Financiële Winkel	€ 12.800,-
Inzet budgetbeheer	€ 12.000,-
Totaal	€ 79.800,- per jaar

De komende jaren zetten we in op 15 tot 20 jongeren per jaar. Hiervoor is een bedrag van € 140.000,- per jaar nodig.

7.3 EMMA (eerder melden, minder achterstand)

Voor de pilot die we in 2018 startten was een bedrag van € 75.000,- beschikbaar. De begroting ziet er als volgt uit:

Omschrijving	Juni t/m december 2018
Projectleiding	€ 34.222,-
Maatschappelijk werker Kwadraad, 24 uur per week, 12 weken, € 70,- per uur.	€ 20.160,-
Consulent Financiële Winkel van Delft, 24 uur per week, 12 weken, € 70,- per uur.	€ 20.160,-
Kosten startbijeenkomst en activiteiten	€ 500,-
Totaal	€ 75.042,-

Om 1 januari 2019 het project te kunnen voortzetten en te integreren in de reguliere dienstverlening zijn middelen nodig. Een deel van deze middelen betreft personele kosten. Uitgaande van 2 x 24 uur per week en een uurtarief van € 70,- gaat het over € 175.000,- per jaar. Een melding kost voor het duo ongeveer 6 uur om af te handelen. Met 24 uur per week kunnen ongeveer 15 meldingen per maand (180 per jaar) worden afgehandeld.

Daarnaast schaffen we een registratie en matchingssysteem aan, zodat organisaties betalingsachterstanden kunnen melden en deze meldingen digitaal gecombineerd worden tot signalen. De kosten van RIS registratie en RIS matching van Inforing (positief geadviseerd door de informatieadviseur) bedragen € 4.100,- eenmalig, en vervolgens € 1.209,- per maand (€ 14.500,- per jaar).

De kosten voor vroegsignalering als regulier beleid zijn als volgt opgebouwd:

Omschrijving	Per jaar
Maatschappelijk werker, 24 uur per week, € 70,- per uur.	€ 87.360,-
Consulent Financiële Winkel van Delft, 24 uur per week, € 70,- per uur.	€ 87.360,-
RIS	€ 14.500,-
Totaal per jaar	€ 189.220,-

7.4 Subsidie Predictive prevention/Geldfit.nl

Voor het onderzoek Predictive Prevention heeft de gemeente in 2017-2018 een subsidie verstrekt van € 11.000,-. In het vervolg op dit onderzoek ontwikkelde Schuldhulpmaatje een website, www.geldfit.nl. Op deze website kan de gemeente al haar informatie kwijt over hulp bij financiële problemen. Inwoners worden, wanneer zij een aantal vragen beantwoorden over hun financiële

situatie, doorverwezen naar de website van de betreffende gemeente. Ze krijgen dan meteen contactgegevens in beeld waar ze terecht kunnen voor hulpverlening.

Als Delft aansluit bij Geldfit.nl komt er een eigen website, www.geldfitdelft.nl Op deze website staat alle informatie over schuldhulpverlening, maar ook over andere manieren om financiële problemen op te lossen. Deelname aan dit project kost € 35.000,- op jaarbasis.

7.5 Kosten voor vereenvoudiging van communicatie

Om de gebruikte communicatiemiddelen zo aan te passen dat elke inwoner hiermee uit de voeten kan is vereenvoudiging van een aantal zaken nodig, zoals teksten op de website, folders en brieven. Het taalgebruik moet toegankelijk zijn voor iedereen. We vragen ervaringsdeskundigen om te testen of aan deze voorwaarde wordt voldaan. Om dit goed te kunnen doen is zetten we een communicatieadviseur in voor zowel het onderwerp schuldhulpverlening als het onderwerp armoede. De kosten hiervan zijn € 70.000,-.

7.6 Kosten extra capaciteit Financiële Winkel

In dit plan staat een aantal maatregelen waardoor het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening kan gaan stijgen. De stijging van het aantal aanmeldingen brengt meer werkzaamheden met zich mee. Hiervoor moeten we personele capaciteit inzetten. Dit levert extra kosten op. Het aantal extra medewerkers dat nodig is, is afhankelijk van de groei in het aantal aanmeldingen en vormt hiermee een PM post in de begroting van het KCC. Eén formatieplaats voor een schuldhulpverlener kost ongeveer € 66.000,- op jaarbasis bij 36 uur. Om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te borgen is er extra capaciteit nodig voor kwaliteitscontrole. Dit betreft 1 fte en kost ongeveer € 73.000,- per jaar.

Daarnaast is een incidenteel bedrag van € 100.000,- noodzakelijk voor zaken als opleiding, een cultuurtraject en digitalisering van de dossiers.

Bovenstaande zaken zijn opgenomen in de begroting van het KCC.

7.7 Financiën totaaloverzicht

In onderstaand overzicht zetten we de jaarlijkse kosten op een rij. De grootste kostenpost ligt bij de kosten voor bewindvoering en budgetbeheer. Deze worden betaald vanuit het budget bijzondere bijstand. Deze kosten maken deel uit van het totaalbudget bijzondere bijstand (ongeveer 20%). Een eventuele overschrijding op deze kosten wordt binnen de doelstelling opgevangen.

Voor het Jongerenperspectieffonds en het project Vroegsignalering zijn de kosten per jaar opgenomen. Om deze dienstverlening te kunnen blijven verlenen is structurele financiering gewenst. Dit geldt ook voor de website Geldfit.nl.

Tabel 4: Overzicht jaarlijkse kosten

Project	Kosten	Opgenomen in begroting
Budgetbeheer en bewindvoering (vallen binnen budget bijzondere bijstand)	+/- € 1.500.000,- (geschat op basis van gegevens uit 2018)	€ 1.400.000,-
Jongerenperspectieffonds	€140.000,-	€ 140.000,-
EMMA	€ 190.000,-	€ 190.000,-
Predictive prevention/Geldfit.nl	€ 35.000,-	€ 35.000,-
Communicatieadviseur	€ 70.000,-	€ 70.000,-
Totaal	€ 1.935.000,-	€ 1.835.000,-

De vier onderste posten zijn incidenteel toegekend bij het bestuursakkoord en gelden voor 2019.

Lijst van afkortingen

Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
WRR	Wetenschappelijke raad voor het regeringsbeleid
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
IPS	Individual Placement and Support
AWB	Algemene wet bestuursrecht
CAK	Centraal administratiekantoor
UWV	Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen
DVB	Directie Veiligheid en Bestuur
CJIB	Centraal Juridisch incasso bureau
WSNP	Wet schuldsanering natuurlijke personen
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet