

7.2. Schuldhulpverlening

Schuldenproblematiek draait om **meer dan geld alleen**. Mensen met financiële problemen verliezen vaak ook vat op hun leven. Schulden lopen steeds verder op en er ontstaan ook andere problemen, zoals slechter functioneren op het werk en relatieproblemen. In die situatie is het gevaar reëel dat er een **negatieve spiraal** ontstaat. Om die te doorbreken is het belangrijk dat personen met schuldproblemen weer **overzicht krijgen** op hun situatie. En dat ze ervaren dat ze zelf iets aan hun situatie kunnen veranderen!

Sinds jaren is de uitvoering van de schuldhulpverlening in Hilversum contractueel ondergebracht bij de Kredietbank Nederland. De inwoners van Hilversum kunnen met hun financiële problemen en vragen in eerste instantie terecht bij het Info loket rondkomen, onderdeel van Sociale Zaken en gevestigd op het Werkplein. Sommige financiële problemen worden in het loket opgelost, een aanvraag om schuldregeling wordt in behandeling genomen door de Kredietbank Nederland. Medewerkers van de Kredietbank houden spreekuur op het Werkplein. In de loop van de jaren is het aantal klanten dat een aanvraag heeft ingediend fors gestegen.

In 2010 meldden zich 1.539 mensen bij het Loket schuldhulpverlening, op eigen initiatief of op doorverwijzing van een instelling. Daarvan zijn 662 klanten doorverwezen naar de Kredietbank en uiteindelijk zijn er 412 klanten in een schuldenregeling terechtgekomen. Ter vergelijking: in 2009 kwamen maar 139 klanten in een schuldenregeling. De andere aanmelders konden met een advies zelf hun financiële problemen oplossen.

7.2.1. Focus op werk

Schuldhulpverlening is een middel om werknemers die op het werk door schulden minder presteren, weer goed te laten functioneren. Het onderzoek van het NIBUD laat zien dat werknemers met schulden eerder last van stress hebben, sneller hun concentratie verliezen en meer fouten maken. Bovendien verzuimen werknemers met schulden vaker. Werkgevers ondervinden hier last van.

Als mensen zich melden bij Sociale Zaken voor werk en eventueel een uitkering, wordt in het 'poortgesprek' meteen aandacht gegeven aan de eventuele aanwezigheid van schulden. Als er schulden zijn, wordt de nodige ondersteuning ingezet. Mensen met een uitkering van wie de schuldenproblematiek opgelost of gestabiliseerd is, kunnen eerder aan het werk dan wanneer de schuldenproblemen maar doorgroeien. Werkzoekenden met schulden zijn vaak moeilijker te motiveren om werk te zoeken. De schuldenproblematiek kan in het dagelijks leven zoveel problemen geven, dat er weinig ruimte is om te werken aan re-integratie. Door bij de re-integratie ook actief te werken aan het oplossen van de schuldenproblematiek kan de arbeidsparticipatie van groepen werkzoekenden vergroot worden.

7.2.2. Focus op participatie

Wij willen dat onze klanten kunnen meedoen aan het maatschappelijk verkeer. Schuldenproblematiek is ook één van de belemmeringen die klanten ervaren bij het meedoen. Integrale schuldhulpverlening richt zich op deze belemmering. Daarvoor is het nodig om naast de schulden zelf ook de *oorzaken* van schulden aan te pakken. Deze oorzaken kunnen bijvoorbeeld te maken hebben met werkloosheid, psychische problemen of verslaving. Juist die complexiteit van oorzaak en gevolg, en de toenemende omvang van het probleem vereisen een aanpak op meerdere terreinen, waarbij samenwerking tussen verschillende instellingen geboden is.

7.2.3. Focus op betaalbaarheid

Het uitgangspunt is dat iedere Hilversummer ondersteuning moet krijgen bij financiële problemen. In de afgelopen jaren zijn – naast het gemeentelijk budget – *extra* incidentele financiële middelen van het Rijk beschikbaar geweest om aan de toenemende vraag naar schuldhulpverlening tegemoet te komen. Met het wegvallen van deze middelen is het noodzakelijk geworden te bezien hoe

schuldhulpverlening in de komende jaren toch op hetzelfde of een vergelijkbaar niveau kan blijven. De oplossingen hebben wij gezocht in het gericht inzetten op de zwaarte van de problematiek, door onder meer het ontwikkelen van een drietal pakketten. Door daarnaast in te zetten op (meer) preventie en daarin samen te werken met een aantal partijen wordt zoveel mogelijk voorkomen dat schulden ontstaan, of dat zij oplopen.

7.2.4. Wat gaan we doen?

- a. Om selectiever en efficiënter te werken wordt schuldhulpverlening in Hilversum vanaf 2012 aangeboden in een drietal pakketten: het basispakket, het uitgebreide pakket en het pluspakket. Daarnaast kan het 'Schuldhulpmaatje' worden ingezet.
- b. De schuldenproblematiek onder jongeren neemt zichtbaar toe. Preventie is steeds al onderdeel van het beleid geweest, maar nu richten wij ons met preventie ook specifiek op jongeren.
- c. De samenwerking met andere partijen wordt uitgebreider; op het terrein van preventie maar ook bij het aanbieden van hulp in een vroeg stadium van het ontstaan van schulden. Het voorkomen van het ontstaan en oplopen van schulden draagt bij aan de betaalbaarheid.
- d. Efficiencyverbetering en daarmee kostenbesparing op de uitvoering door het digitaliseren van het aanmeldproces.

Onderstaand in 7.2.5. een toelichting:

7.2.5. Hoe gaan we het doen?

a. Het Basispakket, het Uitgebreide pakket en het Pluspakket

Deze pakketten zijn zogenoemde *curatieve* diensten, er zijn dus al schulden waarvoor een oplossing moet komen. Daarnaast wordt eventueel het 'Schuldhulpmaatje' ingezet. De drie pakketten bestaan uit:

1. het Basispakket

Dit pakket wordt aangeboden aan alle mensen die zich bij het Info loket rondkomen melden met schuldenproblematiek. Voorwaarden voor hulpverlening zijn dat mensen volledig gebruik maken van alle inkomensvoorzieningen (zoals belastingtoeslagen, belastingteruggave e.d.) en gemotiveerd zijn om mee te werken aan het schuldhulpverleningstraject. Het pakket omvat de onderdelen:

- Aanmeldingsgesprek
- Crisisinterventie (bijv. uithuiszetting of afsluiting van energie, er worden direct afspraken gemaakt met woningcorporatie of energiebedrijf om dit te voorkomen.)
- Budget adviesgesprek
- Integrale intake
- Budgetbegeleiding
- Schuldregeling

Dit pakket is voornamelijk bedoeld voor mensen die werken of binnen korte tijd aan het werk kunnen komen (focus op werk). Er is sprake van een serieus, maar wel enkelvoudig probleem.

2. het Uitgebreide pakket

In het Uitgebreide pakket is er, naast de onderdelen uit het Basispakket, meer tijd en begeleiding beschikbaar. Veel schuldensituaties zijn niet enkel het gevolg van een laag inkomen of een financiële tegenvaller, vaak gaan er meerdere problemen achter schuil. In deze gevallen kan niet volstaan worden met het aanbieden van financieel-technische schuldhulpverlening alleen. Er is dan sprake van een mix van factoren die aan een schuldensituatie ten grondslag ligt en het is dus ook noodzakelijk de achtergronden en de leefsituatie bij de aanpak te betrekken. Juist die complexiteit van oorzaak en gevolg, en de toenemende omvang van het probleem vereisen een aanpak op meerdere terreinen, waarbij samenwerking tussen verschillende instellingen geboden is.

Dit pakket is van toepassing op de klantengroep in het tweede segment (zie 3.1.) die door meerdere

problemen (nog) niet in staat is om te werken (focus op participatie). Klanten die worden doorverwezen door Sociale Zaken of andere hulp- of dienstverleners, zoals Maatschappelijk Werk, krijgen in het algemeen een Uitgebreid pakket aangeboden. Daarbij is het van belang dat er voor wat betreft de klanten van Sociale Zaken een warme ‘overdracht’ plaatsvindt tussen gemeente en Info loket rondkomen.

3. het Pluspakket

Voor klanten met psychiatrische en/of verslavingsproblemen wordt op een aparte locatie het Pluspakket, ofwel geïntegreerde dienstverlening, aangeboden. Het doel hiervan is het creëren van meer stabiliteit in het leven van deze klanten en het verminderen van overlast in de gemeente. We koppelen dit pakket ook aan de focus op participatie, maar dan aan het derde segment van het klantenbestand (zie 3.1.), de groep klanten met ernstige en meervoudige problemen.

Medewerkers van het Info loket rondkomen houden spreekuur op locatie, verzorgen de intake voor financiële zorgverlening (de hulpverleners van het ACT (Assertive Community Treatment) team/Cocon/RIBW/Jellinek zijn hierbij aanwezig) en bieden advies op maat en budgetbeheer. Gedurende het traject wordt regelmatig geëvalueerd tussen de betrokken partijen.

Deze samenwerking verlaagt de drempel voor mensen met multiproblematiek en vergroot het bereik (en de continuïteit) van de hulp- en dienstverlening. Er wordt gebruikgemaakt van wederzijdse expertise en er vindt directe afstemming plaats.

René: “De aanpak voor jongeren is een succes. Verborgen schulden komen naar boven en daarmee ook verborgen psychosociale problematiek. Bij meiden vaak depressies en suïcidale gevoelens. Bij jongens agressie en problemen met autoriteit. Vaak hebben ze te maken gehad met huiselijk geweld en vinden dat heel normaal, maar het belemmert ze wel. Ze krijgen steeds meer het gevoel van ‘ik tegen de maatschappij’ ”.

De jongeren moeten een lange adem hebben, willen ze iets aan hun problemen doen. Want makkelijk is het allemaal niet: van crisisopvang vol zwervers en junkies tot begeleid wonen. Het is een lange weg. Opeens moeten er regels worden nageleefd: op tijd opstaan, elke dag naar het werk. “Alleen als je echt wil, red je het,” weten René en de hulpverleners, “vooral op ‘wil en geduld’ ”. In de schuldsanering worden inkomsten, lasten en schulden geregeld door een budgetbeheerder.

Twintig was René toen de schulden zich opstapelden. Zo ver laat hij het niet meer komen, beklemtoont hij. “Vroeger had ik geen besef. Wilde ik een koelkast, dan kocht ik er eentje op afbetaling. En een tv moest je, zoals iedereen, toch ook in huis hebben?” Nu spaar ik eerst, en kijk of ik een tweedehandsje op de kop kan tikken. Maar vaak merk ik dat ik ook zonder kan. Ik heb al tweeduizend euro gespaard”.

Voor welke mensen het Pluspakket wordt ingezet wordt door Sociale Zaken vastgesteld, in overleg met de betrokken maatschappelijke instellingen in Hilversum die deze mensen in begeleiding hebben.

Schuldhulpmaatje

Bovenop alle drie de pakketten kan nog het instrument Schuldhulpmaatje worden ingezet, waarbij mensen ondersteund worden bij het hanteerbaar maken van ‘de papierwinkel’ (ook wel de bekende ‘schoenendoos’). Het ministerie van SZW heeft een aantal kerkelijke en maatschappelijke organisaties benaderd om ondersteuning te geven bij schulden en preventie daarvan. Het ministerie heeft hiervoor subsidie beschikbaar gesteld en de organisaties hebben vrijwilligers opgeleid. Het Schuldhulpmaatje richt zich uitdrukkelijk op mensen die vanwege een beperkte redzaamheid dreigen uit te vallen. Door deze groep ‘binnenboord’ te houden, nemen hun kansen op maatschappelijke en sociale participatie toe.

b. Preventie

Preventie behoort al tot het beleid schuldhulpverlening, maar in de nieuwe wet gemeentelijke schuldhulpverlening krijgt de gemeente hier ook *regieverantwoordelijkheid* voor. Dit betekent niet dat de verantwoordelijkheid hiervoor alleen bij de gemeente ligt, of dat alle activiteiten door de gemeente uitgevoerd moeten worden. Ook scholen, hulpverlenings- en vrijwilligersorganisaties hebben hier een verantwoordelijkheid in.

Preventie bij jongeren

De toename van schulden onder jongeren is al een aantal jaren zichtbaar en lijkt vooralsnog niet te veranderen. Belangrijke verklaringen zijn de invloed van reclame, meedoen met rages, mogelijkheden om schulden te maken en nauwelijks financiële vaardigheden bij een deel van de jongeren. Een bijkomend probleem is dat veel jongeren geen aflossingscapaciteit hebben, of zij hebben studieschulden die een schuldregeling op korte of middellange termijn niet mogelijk maken.

Deze groep jongeren heeft dus vaak een onregelbaar schuldenpakket en zijn vaak onregelbare schuldenaren; het nakomen van basale afspraken lukt niet. Wij vinden het belangrijk om deze moeilijke groep de maximale ondersteuning te bieden zodat schulden een goede start in het leven niet in de weg zitten. Bij het Leerwerkloket blijkt dikwijls al dat er sprake is van problematische schulden. Standaard wordt bij intakegesprekken met jongeren (in de leeftijd van 18 tot 27 jaar) een schuldencheck gedaan.

Om de preventieactiviteiten voor jongeren te borgen sluiten we aan bij het GGD initiatief 'De Brede School' en 'Centrum voor Jeugd en Gezin' waar alle middelbare scholen en het ROC bij zijn aangesloten. We bieden enkele modules aan, waarbij financiële opvoeding centraal staat.

c. Samenwerking met andere partijen

Samenwerking met het UWV Werkbedrijf

Als er sprake is van een inkomensachteruitgang, bijvoorbeeld door een WW-uitkering na ontslag, gaat er vaak een periode overheen voordat mensen hun uitgavenpatroon hebben aangepast. Dit bevordert het risico op het ontstaan van schulden. Daarom maken we concrete afspraken met het UWV Werkbedrijf over het doorverwijzen van klanten naar de schuldhulpverlening in het Info loket rondkomen. Het Info loket verzorgt op het Werkplein voorlichting over hoe men een inkomensachteruitgang op kan vangen.

Samenwerking met hulpverlenings- en vrijwilligersorganisaties

Door vrijwilligers in te zetten genereren we extra capaciteit voor hulp. Meer mensen kunnen worden geholpen en het proces kan tegen lagere kosten worden georganiseerd, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit. Een 'schuldhulpmaatje', is een getrainde vrijwilliger, die mensen met schuldenproblematiek kan en wil ondersteunen. Door het deskundig wegnemen van de onzekerheden en onnodige hindernissen ontstaat rust en stabiliteit. Er komt weer ruimte voor de klant om zijn aandacht op andere zaken te richten. Vrijwilligers van organisaties als Sociale Raadslieden, Humanitas en het Leger des Heils zijn actief met hulp bij de administratie en het op orde krijgen/houden van de financiën. Tevens onderzoeken we de mogelijkheid om klanten – bij wijze van maatschappelijke baan – in te zetten als vrijwilliger voor andere burgers.

Samenwerking met woningcorporaties en Agis

Medewerkers van de Woningcorporaties en van zorgverzekeraar Agis spreken op het Werkplein Gooi Zuid de klanten die één maand huur- of premieschuld hebben. Het doel van deze 'Vroeg Eropaf- aanpak' is om Hilversummers met financiële problemen vroegtijdig op te sporen. Hiermee voorkomen we woningontruimingen en dat mensen uit hun zorgverzekering worden gezet.

Samenwerking met maatschappelijke dienstverleners

We gaan het huidige netwerk van samenwerking versterken en we ontwikkelen door naar een keten. We pakken de regie op door het proces van schuldhulpverlening in te richten, de rollen en taken van organisaties in deze keten te beschrijven, overlap eruit te halen en afspraken te maken over samenwerking en doorgeleiding van klanten.

d. Efficiencyverbetering

Onderzoek naar digitalisering van het aanmeldproces

We onderzoeken of het mogelijk is om aanmeldproces te digitaliseren en zo het stijgend aantal aanmeldingen te verwerken met gelijke of zelfs minder formatie. Klanten melden zich zelfstandig, of wanneer zij dit niet kunnen met hulp van een instantie of een medewerker van het Info loket, online aan. Vervolgens maakt de medewerker van de schuldhulpverlening onderscheid tussen aanmeldingen die leiden tot een intake en aanmeldingen waarvoor de schuldhulpverlening geen hulp kan bieden. Wanneer de aanmelding niet leidt tot toegang tot de schuldhulpverlening, wordt er altijd contact gezocht met de aanmelder om de afwijzing toe te lichten en wanneer nodig door te verwijzen of te adviseren.

Financiële compensatie voor maatschappelijke baten

Uit cijfers van het Info loket rondkomen blijkt dat bijna 50 % van de bezoekersstroom ook contact heeft met andere ketenpartners. Uit het onderzoek 'Schuldhulpverlening loont!' van onderzoeksbureau Regioplan en de Hogeschool Utrecht, blijkt dat met de inzet van goede schuldhulpverlening allerlei kosten worden bespaard door andere organisaties zoals maatschappelijk werk, woningcorporaties, verslavingszorg en dergelijke. We gaan maatschappelijke partners die baat hebben bij goede schuldhulpverlening actiever betrekken bij de financiering van het schuldhulpverleningstraject en ze vragen bij te dragen in de kosten.

7.2.6. Wat verandert er?

- Door schuldhulpverlening in een drietal pakketten aan te bieden kunnen we maatwerk leveren: de inzet van dienstverlening is afgestemd op de grootte van het probleem. Dit maatwerk draagt bovendien bij aan de betaalbaarheid door de inzet van Sociale Zaken en de Kredietbank af te stemmen op de zwaarte van de problematiek.
- Wij sluiten met het beleid voor schuldhulpverlening aan op de beleidsontwikkelingen van de WMO, met name met betrekking tot jeugd en de doelgroepen met complexe problemen.
- Preventie dringt het aantal mensen met schulden terug: schulden worden in een vroeg stadium gesignaleerd en aangepakt. We richten preventie ook specifiek op jongeren.
- Aan de betaalbaarheid van schuldhulpverlening wordt tevens bijgedragen door het inzetten van vrijwilligers.
- De samenwerking met andere partijen wordt uitgebreider en waar mogelijk vragen wij een bijdrage in de kosten.
- Nog net voor het zomerreces heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening na amendering met algemene stemmen aangenomen. De ingangsdatum van de wet wordt, afhankelijk van besluitvorming in de Eerste Kamer, 1 januari of 1 juli 2012. De wet moet leiden tot een effectievere aanpak van de schuldhulpverlening.

In het beleid voor schuldhulpverlening heeft Sociale Zaken zich steeds vooruitstrevend opgesteld. In het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2009 tot en met 2011 is in vele opzichten al rekening gehouden met de (destijds al aangekondigde) Kaderwet Schuldhulpverlening. De Kaderwet heeft daarom niet heel grote gevolgen voor beleid en uitvoering.

Wat niet verandert is dat degene die zich meldt voor schuldhulpverlening binnen vier weken een aanmeldgesprek krijgt en goed wordt geïnformeerd over de verwachte doorlooptijd en het te bereiken resultaat. Het verschil is dat deze termijn in de nieuwe wet een verplichting wordt. Wat eveneens niet verandert is dat bij het poortgesprek standaard een check op schulden uitgevoerd wordt. Als er een schuldenprobleem dreigt, verwijst de consulent de klant naar het Info loket rondkomen voor advies over inkomensondersteunende voorzieningen en schuldhulpverlening.

7.2.7. Wat kost het?

Ondersteunend beleid

	2011	2012	2013
Handhaving		0	0
Schuldhulpverlening		500.000	450.000
Minimabeleid	1.997.000	2.002.000	2.002.000
	Geen apart budget	Geen apart budget	Geen apart budget
Doelgroepenbeleid			
Inburgering	1.194.000	917.000	0
Volwassenen educatie	596.000	596.000	596.000