

Beleidsplan
Aanpak Schulden
2017 -2020

Van schulden naar
perspectief

Gemeente Almere





Zelf, maar niet alleen

In Almere werken wij hard aan een inclusieve samenleving. Een samenleving waar onze inwoners zelf het beste van hun leven kunnen maken. We zeggen 'zelf, maar niet alleen', want als mensen in de problemen komen met schulden; als ze het zicht op een oplossing uit het oog verliezen, dan is er hulp op maat. Samen met onze partners kunnen wij dan (tijdelijk) mensen op weg helpen om hun zaken weer op de rit te krijgen en duurzaam te houden. Onze inzet bij het voorkomen en oplossen van schuldenproblematiek pakken wij op in de geest van onze veranderstrategie voor armoedebestrijding, waarbij het uitgangspunt is dat wij meer balans vinden tussen het bieden van (tijdelijke) inkomensondersteuning en het op maat kijken naar wat iemand verder helpt op weg naar economische zelfstandigheid en (weer) meer deelnemen aan onze samenleving.

Het hebben van problematische schulden heeft een verwoestend effect op het leven van Almeerders. Niet alleen op het leven van de schuldenaar, maar ook op het leven van hun naasten en kan een rol spelen bij de overerving van armoede.

Uit Nibud onderzoek blijkt dat twee op de vijf huishoudens achter loopt met zijn betalingen. Een op de vijf huishoudens heeft dusdanig ernstige achterstanden dat er sprake is van betalingsproblemen. Deze cijfers zijn verontrustend. De gemeente, als meest nabije overheid, kan een grote rol spelen bij de aanpak van deze problematiek. Die rol beperkt zich, in Almere, zeker niet alleen tot het aanbieden van schuldhelpverlening, maar bestaat ook uit het regievoeren over de hele aanpak van de schulden van preventie en vroeg-signalering tot en met de nazorg.

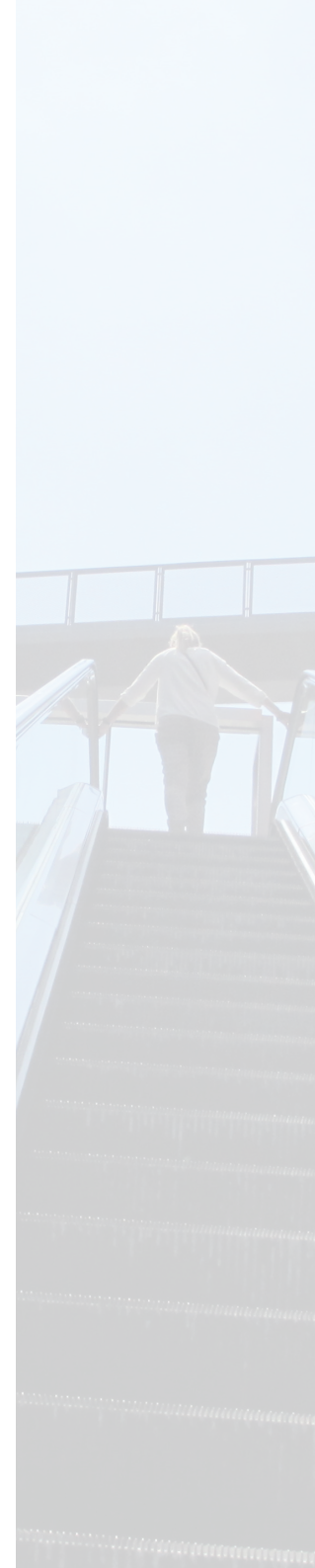
Samen met zorgverleners, vrijwilligers, docenten en schuldeisers gaan we sterker inzetten op het inspelen op 'life events' omdat we weten dat bijvoorbeeld een scheiding, verlies van baan of ziekte bij uitstek de momenten zijn waarop het zaak is om oog te hebben voor de (gewijzigde) financiële situatie van mensen.

Om het taboe op schulden verder te doorbreken zijn we de vroeg-signaleringsprojecten 'Vroeg Eropaf' en 'Eropaf' gestart, waarbij de schuldenaar niet naar de hulpverlening stapt, maar de hulpverlening naar de schuldenaar. Dit is mogelijk geworden door een goede samenwerking met de Almeerse woningcorporaties. Een zelfde ontwikkeling willen wij in de komende jaren met energiebedrijven en zorgverzekeraars tot stand brengen. Want het moge duidelijk zijn; in de strijd tegen problematische schulden kunnen wij niet genoeg medestanders mobiliseren. Met elkaar zorgen wij dat mensen zelf in staat gesteld kunnen worden om schulden te voorkomen dan wel een weg vinden om de persoonlijke situatie te verbeteren. Zelf, maar niet alleen.

Froukje de Jonge,
Wethouder Participatie, Werk en Inkomen

Inhoud

Waarom een beleidsplan aanpak schulden 2017 tot en met 2020?	7
1. Inleiding	9
2. Wat is de kern van de aanpak schulden?	11
2.1. Het beleidskader	
2.1.1. Landelijk beleidskader	
2.1.2. Gemeentelijk beleidskader	
2.2. Missie: aanpak schulden bevordert participatie en beperkt maatschappelijke kosten	
2.3. Visie: aanpak schulden is proactief, integraal, realistisch, duurzaam en activerend	
2.3.1. Proactief	
2.3.2. Integraal	
2.3.3. Realistisch	
2.3.4. Duurzaam en op maat	
2.3.5. Activerend	
2.4. Hoe ziet de aanpak van schulden er uit?	
3. Wat zijn onze beleidsdoelen?	21
3.1. Minder Almeerders raken in de schulden	
3.2. Meer Almeerders met schulden zoeken hulp	
3.3. Almeerders met schulden zijn eerder in beeld	
3.4. Minder huisuitzettingen en afsluitingen in Almere door schuldenproblematiek	
3.5. Almeerse screening en trajecten schuldhulpverlening nog effectiever	
4. Wat hebben we nodig?	33
4.1. Herijkte beleidsuitgangspunten	
4.2. Inkoop en subsidiëring is dienstbaar aan aanpak	
4.3. De begroting ontschotten	
4.4. Periodieke monitoring en doorlopend leren	
4.5. Structureel contact met Almeerders, professionals, werkgevers en schuldeisers	
4.6. Aanpassing van de gemeentelijke werkwijze	





5. Herijkte beleidsuitgangspunten

37

- 5.1. De schuldenaanpak is een echt samenspel
- 5.2. De schuldenaar is de probleemeigenaar van de schuldenproblematiek
- 5.3. Iedere Almeerder kan een beroep doen op schuldhulpverlening, ook zelfstandigen
- 5.4. Geen apart beleid voor gezinnen met kinderen
- 5.5. Een screening bepaalt het trajectdoel van schuldhulpverlening particulieren
- 5.6. Van klantprofielen naar profielfoto
- 5.7. Voorwaarden voor SDV, niet voor OSS
- 5.8. SDV is tijdelijk en eenmalig, OSS niet
- 5.9. Daar waar mogelijk worden vrijwilligers ingezet bij de aanpak van schulden

6. Financiën

43

Bijlagen



Waarom een beleidsplan aanpak schulden 2017 tot en met 2020?

Per 1 januari 2013 is de aanpak van schulden in Almere drastisch veranderd. Het beleid dat ten grondslag ligt aan de aanpak is in 2012 door de gemeenteraad vastgelegd. Er zijn in de jaren 2014 tot en met 2016 veel stappen gezet om de aanpak efficiënter en effectiever te maken. Toch zijn er nog voldoende zaken die beter kunnen en móeten. Daarvoor zijn aanpassingen nodig in het huidige beleid. Veelal gaat het om beperkte bijstellingen op de huidige koers. Een regelmatig evaluatie van het beleid is niet alleen gewenst maar ook een wettelijke verplichting in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

In dit plan beschrijven we de gewenste beleidsaanpassingen en beleidsdoelen.

We schetsen de doelen aan de hand van de volgende vragen:



Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?;



Welke oplossingsrichting stellen we voor?;



Wat gaan we daarvoor doen?;



Hoe gaan we monitoren?.

Dit plan is gemaakt op basis van (landelijk) onderzoek en praktijkervaringen. Daarnaast hebben we in april en juni 2016 Almeerse maatschappelijke organisaties gevraagd naar hun mening en verbetersuggesties over de huidige aanpak van schulden. In oktober 2016 heeft er een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder burgers die gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening. Ook de gemeenteraad en de Adviesraad Sociaal Domein hebben hun inbreng geleverd via een consultatieronde. Al deze ontvangen adviezen liggen aan de basis van dit plan.



- 1 Welkom
- 2 waar ligt je hart
- 3 VIDEO fragmenten
- 4 stellingen spel
- 5 informatie over cursus Peuters in Zicht en afsluiting

HH

1. Waarom een beleidsplan aanpak schulden 2017 tot en met 2020?

Deze nota gaat over de bijsturing van het in 2012 vastgestelde beleid ten aanzien van de Almeerse aanpak van schulden.

In deze nota is een schuld een nog te betalen of nog terug te betalen som geld waarvan onomstotelijk vast staat dat er betaald moet worden. Schulden hebben is niet altijd een probleem. Veel mensen hebben een hypotheek of een abonnement op een krant of voor de telefoon. Dit zijn allemaal schulden; geen probleem als je op tijd (terug)betaalt.

Schulden zijn pas een probleem als iemand niet zal kunnen voortgaan met het betalen van de schulden of indien iemand in de toestand verkeert dat hij/zij heeft opgehouden te betalen. Op dat moment is sprake van een problematische schuldsituatie.

Uit Nibud onderzoek blijkt dat twee op de vijf huishoudens achter loopt met zijn betalingen. Een op de vijf huishoudens heeft dusdanig ernstige achterstanden dat er sprake is van betalingsproblemen.¹

Dat schulden lang niet altijd "eigen schuld" zijn blijkt uit hetzelfde onderzoek van het Nibud. De top 3 oorzaken voor betalingsachterstanden bestond in 2015 uit:

- te hoge vaste lasten (27 procent);
- een inkomensdaling (26 procent);
- te hoge zorgkosten (22 procent).

Dit lijstje laat een duidelijke verschuiving zien van redenen voor betalingsachterstanden t.o.v. 2012. Toen bestond de top 3 van oorzaken voor betalingsachterstand nog uit:

- had wel kunnen betalen, aan aandacht ontglipt (34 procent).
- een inkomensdaling (25 procent).
- onverwachte belasting/toeslagen terugbeta-

len (21 procent).

"Het Nibud vindt een stijging van dit soort betalingsproblemen een belangrijk signaal omdat deze doorgaans moeilijker zijn op te lossen dan problemen die ontstaan door een slordige administratie of overbesteding. Ook ziet het Nibud dat uitkeringsgerechtigden aan de grens zitten van hun financiële mogelijkheden. Driekwart van hen komt moeilijk rond, in 2012 was dat nog 69%." ²

Hoge vaste lasten en hoge zorgkosten als belangrijkste redenen voor betalingsachterstanden, zijn een indicatie dat een grens is bereikt wat betreft de financiële mogelijkheden. Het is dan niet meer voldoende om alleen te beschikken over financiële vaardigheden. De gemeente Almere wil, in het kader van publiek-private samenwerking, samen met bedrijven en maatschappelijke organisaties haar verantwoordelijkheid nemen. Echter, wel binnen de mogelijkheden van het bestaande stelsel van landelijke wet- en regelgeving.

Dit bestaande stelsel van wet en regelgeving is, helaas, niet altijd efficiënt en is soms zelfs een obstakel voor een effectieve aanpak van schulden. Zo hebben de overheid en een aantal andere publieke organisaties als schuldeiser preferenties en bijzondere incassobevoegdheden waardoor het moeilijk wordt met andere schuldeisers een regeling te treffen.³

Gelukkig ziet de gemeente Almere, als meest nabije overheid, nog voldoende kansen om de aanpak van schulden in de periode 2017 tot en met 2020 verder te optimaliseren. Hoe wij de krachten willen bundelen van alle Almeerse stakeholders, van wijkteams tot en met schuldeisers, leest u in deze nota.

1 Geldzaken in de praktijk 2015, Nibud

2 Persbericht Nibud, 7 december 2015

3 Pamflet Naar een betere aanpak van schulden en armoede. VNG, Divosa, NVVK, MO Groep. Zie bijlage 1.



H2

GRATIS
PRODUCT
NAAR KEUZE

KIES UIT EEN VAN DEZE GRATIS PRODUCTEN:

- | | | | |
|---|--|--|---|
| Ontspiegelde coating
€50
NU GRATIS! | Maakkleurende coating
€65
NU GRATIS! | 2 ^e bril incl. glazen
v.a. €99
NU GRATIS! | Standaard varifocal glazen
€79
NU GRATIS! |
|---|--|--|---|

2. Wat is de kern van de aanpak schulden?

In dit hoofdstuk wordt het beleidskader, de missie, de visie en het systeem van de aanpak van schulden beschreven.

2.1. Het beleidskader

Het beleidskader van de aanpak schulden wordt gevormd door landelijke regelgeving en overkoepelend gemeentelijk beleid. Schematisch ziet dat eruit zoals in onderstaand plaatje.



2.1.1. Landelijk beleidskader

Gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn⁴. Een andere wet die richting geeft aan het gemeentelijk beleid in het sociaal domein is de Jeugdwet; een wet over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor preventie, ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen. Een derde en vierde wet die van invloed zijn op het gemeentelijk beleid in het sociaal domein zijn de Participatiewet⁵ (P-wet) en het Besluit bijstandverlening

zelfstandigen (Bbz). De P-wet geeft gemeenten de opdracht iedereen die kan werken, maar daarbij ondersteuning nodig heeft te helpen. Het Bbz verplicht gemeenten ondernemers met financiële problemen te ondersteunen om de werkgelegenheid van hunzelf en die van hun werknemers te beschermen.

De gevolgen van schuldenproblematiek zijn niet alleen groot op persoonlijk vlak, maar ook op maatschappelijk niveau. Schulden vormen namelijk ook een probleem voor de directe omgeving van de schuldenaar, de schuldeisers en de maatschappij⁶. Om schuldenproblematiek het hoofd te bieden is landelijke wet- en regelgeving opgesteld.

Zo kent Nederland sinds 1893 de Faillissementswet. Wanneer een onderneming of persoon failliet gaat dan regelt het faillissementsrecht onder andere zaken als het verdelen van het vermogen van de schuldenaar ten behoeve van de gezamenlijke schuldeisers. Sinds 1998 zijn aan deze wet ook regels toegevoegd over de sanering van schulden van natuurlijke personen, de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). Er kan in principe alleen gebruik gemaakt worden van de WSNP als eerst een serieuze poging is gedaan om een minnelijke schuldregeling tot stand te brengen.

Als mensen tijdelijk of blijvend door hun lichamelijke of geestelijke toestand niet in staat zijn hun financiële belangen te behartigen kan een beschermingsmaatregel, zoals beschermingsbewind, aangevraagd worden bij de kantonrechter. De hoofdtaak van de bewindvoerder is het beheren van alles wat onder bewind is gesteld. Dat wil zeggen, dat hij ervoor moet zorgen dat

4 Het gaat bijvoorbeeld om: begeleiding en dagbesteding, ondersteuning om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten, een plaats in een beschermde woonomgeving voor mensen met een psychische stoornis, opvang in geval van huiselijk geweld.

5 De participatiewet vervangt de Wet werk en bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (WS) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong).

6 Denk aan productiviteitsverlies werknemers, kosten maatschappelijke opvang, extra inzet als instanties als maatschappelijk werk en jeugdzorg

alles wat onder zijn regiem is geplaatst in stand blijft en goed wordt geëxploiteerd. Bovendien moet hij er de administratie over voeren. Zo moeten gelden goed worden belegd, rente op tijd worden bijgeschreven en een huis op tijd worden geschilderd. Tot de gewone werkzaamheden tijdens het bewind behoort ook het regelen van de financiële huishouding van de betrokkene. Hieronder valt bijvoorbeeld belastingaangifte doen, maar ook het aanvragen van (bijzondere) bijstand, huurtoeslag of een persoonsgebonden budget (PGB). In Nederland is beschermingsbewind sinds 1982 geregeld in Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (art. 431 e.v.). Sinds op 1 januari 2014 de Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentor-schap in werking is getreden zijn ook problematische schulden een grond voor toewijzing van beschermingsbewind. Sinds die datum zijn beschermingsbewindvoerders ook bevoegd om, buiten de gemeentelijke aanpak om, schuldhulpverlening te geven. Om de kwaliteit van de activiteiten te waarborgen is op 29 januari 2014 ook het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren van kracht gegaan.

Iedereen in Nederland is vrij om zelf beschermingsbewind aan te vragen bij de kantonrechter. De rechter kan op basis van twee gronden beschermingsbewind toekennen: lichamelijke/geestelijke toestand of verkwisting/problematische schulden. De rechter velt een onafhankelijk oordeel. Een rechter is dus niet verplicht een schuldenaar te wijzen op de gemeentelijke schuldhulpverlening. De rechter mag dit overigens wel doen. Als de rechter beschermingsbewind heeft toegewezen aan iemand

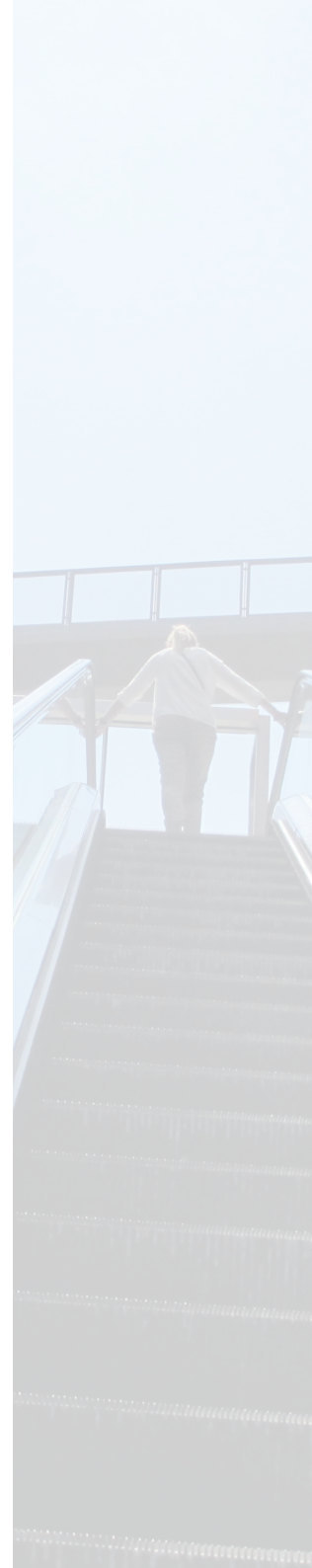
die onvoldoende middelen heeft om dit zelf te financieren kan bijzondere bijstand worden aangevraagd. Een beschermingsbewindvoerder mag schuldhulp verlenen, maar het is geen plicht. In de regel wordt de schuldenlast gestabiliseerd door de beschermingsbewindvoerder, waarna de gemeentelijke schuldhulpverlening een schuldregeling tot stand probeert te brengen. Het beschermingsbewind blijft dan vaak doorlopen.

Om te voorkomen dat organisaties misbruik maken van mensen met schulden heeft de wetgever in 1990 in de Wet op het consumentenkrediet (Wck) geregeld dat schuldbemiddeling verboden is, tenzij sprake is van:

- gratis schuldbemiddeling;
- schuldbemiddeling door gemeenten, gemeentelijke kredietbanken of andere door gemeenten gehouden instellingen, die zich krachtens hun doelstelling met schuldbemiddeling bezighouden;
- schuldbemiddeling door o.a. advocaten, curatoren en bewindvoerders op basis van de Faillissementswet/WSNP, of curatoren en bewindvoerders op basis van het Burgerlijk Wetboek, en deurwaarders.

Ten slotte verplicht de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) gemeenten sinds 2012 beleid te voeren ten aanzien van schuldhulpverlening. Hiertoe dienen gemeenten minimaal één keer per vier jaar een plan met het te voeren schuldhulpbeleid vast te stellen. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:

- a. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
- b. welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van



- 
- de uitvoering van het beleid;
 - c. het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot het eerste gesprek na hulpvraag, en
 - d. hoe schuldhelpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

2.1.2. Gemeentelijk beleidskader

Met de kadernota "Doen wat nodig is" en het beleidsplan "Almere aan zet" kreeg in 2014 het beleid voor het sociaal domein vorm. Doel van dit beleid is maatschappelijke participatie mogelijk te maken voor iedereen, ongeacht iemands beperkingen door de zelfredzaamheid van burgers te vergroten. Onder maatschappelijke participatie wordt hier verstaan actieve deelname aan de samenleving via activiteiten buiten het eigen huis en buiten de eigen sociale kring (denk aan vrijwilligerswerk, arbeidsmatige dagbesteding en/of betaald werk).

In de nieuwe nota sociaal domein voor de periode 2016 tot en met 2018 "Veranderen wat nodig is" wil Almere vasthouden aan de in 2014 ingezette koers omdat leren en verbeteren vooral in de praktijk gebeurt. De gemeente maakt dat beleidsmatig mogelijk door in de komende jaren de nadruk te leggen op preventie en vroegsignalering van belemmeringen om maatschappelijk te participeren.

De gemeente Almere geeft aan bepaalde doelgroepen extra aandacht als het gaat om maatschappelijke participatie o.a. aan de mensen die leven in armoede. In de nota "Op weg naar een werkend armoedebeleid" wordt beschreven hoe de gemeente armoedeproblematiek bij Almeerders duurzaam wil voorkomen en terugdringen: nl. door het bevorderen van de financiële

zelfredzaamheid via het bieden van individuele (tijdelijke) maatwerkoplossingen die aansluiten bij de levensgebeurtenissen van Almeerders. Om dit te bereiken wordt een veranderstrategie ingezet. Deze strategie kenmerkt zich door de focus op evidence based werken, preventie, activering, gedragsverandering, integraliteit van ondersteuning en het inspelen op levensgebeurtenissen ("life events").

Een onderdeel van het armoedebeleid is het beleid ten aanzien van de aanpak van schulden. Gelukkig heeft niet elke persoon die op of rond de armoedegrens leeft schulden. Echter, elke persoon die kampt met problematische schulden, of deze persoon nu een hoog of een laag inkomen heeft, of de schulden nu de eigen schuld zijn of niet, leeft wel in armoede. Het doel van deze nota is, binnen de boven beschreven landelijke en gemeentelijke kaders, vorm te geven aan de Almeerse aanpak van schulden.

2.2. Missie: aanpak schulden bevordert participatie en beperkt maatschappelijke kosten

Problematische schulden belemmeren de maatschappelijke participatie. Lange tijd moeten rondkomen van (te) weinig geld beperkt het denkvermogen, leidt tot een tunnelvisie (waardoor men onverstandige beslissingen neemt), zorgt ervoor dat het moeilijk is om nieuwe vaardigheden aan te leren, en maakt dat de aandacht voor opvoeding van de kinderen, gezond eten, medicijntrouw, participatie aan de arbeidsmarkt/het sociale leven onder druk komt te staan.⁷

Daarnaast kunnen problematische schulden leiden tot hoge maatschappelijke kosten. Het gaat hier om kosten bij sociale diensten, maat-

⁷ Schaarste. Hoe gebrek aan tijd ons gedrag bepalen. Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir. December 2013.

schappelijke opvang, kosten voor het treffen van een betalingsregeling door crediteuren, gedeelde inkomsten bij crediteuren, gedeelde bijdrage door ziekteverzuim en gedeelde bijdrage BBP.⁸ De missie van de aanpak schulden blijft dan ook:

De gemeente Almere wil met haar aanpak van schuldenproblematiek een bijdrage leveren aan de maatschappelijke participatie van schuldenaren via het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van haar burgers en het bevorderen van gezond financieel gedrag. Daarnaast wil Almere ook onnodige maatschappelijke kosten als gevolg van schuldenproblematiek bij inwoners voorkomen.

Wanneer is iemand financieel zelfredzaam? Volgens de Nibud definitie is iemand financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn. Dat is niet alleen op het moment dat iemand zelf al zijn geldzaken kan regelen, maar ook dat iemand weet wanneer hij hulp zou moeten invoeren. Voor financiële zelfredzaamheid zijn bepaalde kennis en vaardigheden⁹ nodig alsmede bepaald gedrag.¹⁰

De aanpak van schulden is er op gericht burgers deze kennis, vaardigheden en gedrag duurzaam bij te brengen.

2.3. Visie: aanpak schulden is proactief, integraal, realistisch, duurzaam en activerend

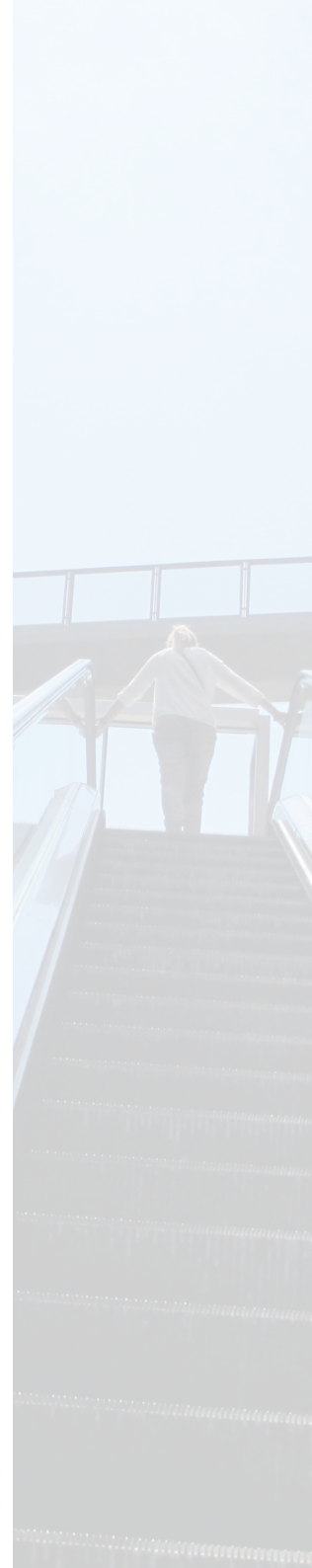
In 2012 is vastgesteld dat de Almeerse visie op de aanpak schulden is dat deze duurzaam en realistisch moet zijn. In aansluiting op de herij-

king van het beleid ten aanzien van het sociaal domein en armoede breiden we de manier waarop we met schulden omgaan uit met de kernwaarden proactief, integraal en activerend. De visie op de aanpak schulden wordt dan:

De Almeerse aanpak van schulden is proactief, integraal, realistisch, activerend, duurzaam en op maat.

2.3.1. Proactief

In het vorige beleidsplan werd vooral aandacht besteed aan het voorkomen van schuldenproblematiek door preventie en het terugdringen van schuldenproblematiek door curatie (schuldstabilisatie en schuldsanering). We gingen er vanuit dat mensen met problematische schulden zelf professionele hulp invoeren als ze die nodig hebben. Uit onderzoek blijkt echter dat veel mensen die te maken hebben met financiële problematiek te laat hulp invoeren. Dit verschijnsel kan verschillende oorzaken hebben.¹¹ Gezien deze constatering is het van belang dat hulpverleners zelf, tijdig, op zoek gaan naar mensen waarbij (problematische) schulden dreigen. Dit willen wij doen door samen te werken met grote schuldeisers zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers, de gemeente Almere (als schuldeiser) en (hypotheek-)banken. Door gebruik te maken van vroege signalen van wanbetaling krijgen we schuldenaren eerder in beeld. Zonder dat de schuldenaren hulp vragen, wordt hen de ondersteuning wel actief aangeboden. Uitgangspunt bij deze proactieve benadering is dat de schuldeisers tot het moment van melding er zelf alles aan gedaan hebben om met de schuldenaren in contact te komen en



tot een oplossing te komen. Daarnaast dienen de schuldeisers mee te betalen of een andere bijdrage te leveren aan de interventie. Onder de naam (Vroeg)Eropaf wordt deze aanpak in 2017 gefaseerd geïmplementeerd.

2.3.2. Integraal

Schuldenproblematiek staat zelden op zichzelf. Vaak spelen gebrek aan kennis en vaardigheden, geringe leerbaarheid, houding, gedrag, probleemerkenning en motivatie een grote rol. Regelmatig speelt er ook psychosociale problematiek al dan niet als rechtstreeks gevolg van de financiële problemen. Daarnaast spelen ook persoonlijke omstandigheden een rol. Het uitgangspunt bij de aanpak van schuldenproblematiek is dan ook dat niet alleen aandacht uitgaat naar het oplossen van de financiële problemen van de schuldenaar, maar ook naar eventuele omstandigheden die in verband kunnen staan met de financiële problemen. Dit wordt in de Wgs integrale schuldhulpverlening genoemd. Bij de integrale aanpak van schuldenproblematiek is nauwe samenwerking tussen de financiële schuldregelaars, de verschillende afdelingen van de gemeente¹², de overige zorgaanbieders in een gemeente en schuldeisers van groot belang. Investeren in een optimale ketensamenwerking blijft noodzakelijk. Wel moet de kanttekening gemaakt worden dat alleen de schuldenaar zelf het eigen gedrag kan veranderen. De hulp- en dienstverlening kunnen de gedragsverandering wel faciliteren of zelfs bevorderen via nudging¹³, aanpassing van dienstverlening, aanpassing van incassotrajecten en ondersteuning.

2.3.3. Realistisch

Schuldenproblematiek is niet altijd (meteen) op te lossen. Zoals in paragraaf 2.3.2. te lezen was, staat schuldenproblematiek zelden op zichzelf en kunnen er allerlei redenen zijn waarom het doorlopen van een zware, driejarige schuldregeling op het moment van aanmelden (vooralsnog) niet binnen bereik is. Denk hierbij niet alleen aan psychosociale problematiek, een verstandelijke beperking, een verslaving of depressie maar ook aan zaken als een onstabiele financiële situatie (omdat de ex-partner weigert alimentatie te betalen of een boedelscheiding die nog niet rond is of, in sommige gevallen, een betwiste vordering), gebrek aan motivatie en vaardigheden of het hebben van niet regelbare schulden. Niet regelbare schulden zijn schulden die gezien hun aard (vooralsnog) niet te saneren zijn. Voorbeelden van niet-regelbare schulden zijn sommige CJIB-boetes, sommige fraudevorderingen of schulden waar nog juridische procedures voor lopen.

Het nastreven van een, voor de schuldenaar, niet realistisch doel kan uitval van die schuldenaar uit de schuldregeling tot gevolg hebben. Dit zorgt niet alleen voor teleurstelling bij de schuldenaar maar ook voor onbegrip bij de schuldeisers, de schuldregelaars en de zorgaanbieders. Het is daarom niet mogelijk om bij iedere schuldenaar direct na aanmelding te starten met de voorbereiding van een minnelijke schuldregeling. Dit betekent niet dat er niets voor deze schuldenaren gedaan kan worden. Er is wel ondersteuning mogelijk bij het stabiliseren en hanteerbaar maken van de schulden door b.v. het op orde brengen van het inkomen, het corrigeren van foutieve beslaglegging en/of

8 Rapport: kosten en baten van schuldhulpverlening. Op weg naar effectieve schuldhulp". Auteurs: Leo Aarts, Karlien Douma, Rafiq Friperson, Carlien Schrijvershof, Martijn Schut. Rapport: Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening. Auteurs: Dr. R. van Geuns (Regioplan), Dr. N. Jungmann (Hogeschool Utrecht), drs. G. Kruis (Regioplan), Drs. Pauline Calkoen (HU), M. Anderson (HU)

9 Zie bijlage 2

10 Zie bijlage 3

11 Zie bijlage 4

12 Zoals de afdeling Werk & Inkomen, Belastingen, Bedrijfsvoering DSD

13 Nudging: een duwtje geven in de goede richting door het gewenste gedrag aantrekkelijk te maken zonder mensen daarbij in hun vrijheden te beperken.

een vorm van budgetbeheer. Ook kan ondersteuning worden geboden bij het opheffen van belemmeringen ten aanzien van een schuldregeling zoals probleemontkenning.

Almere heeft daarom er in 2012 voor gekozen binnen de schuldhulpverlening twee trajecten aan te bieden:

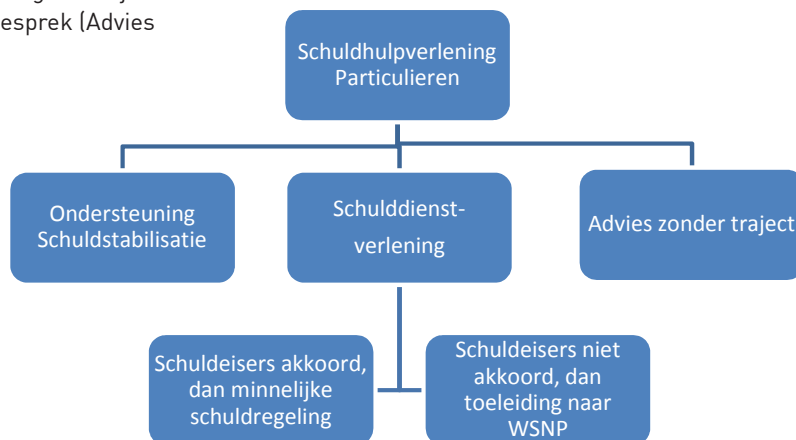
- een traject gericht op een schuldevrije toekomst via het treffen van een minnelijke of toeleiding naar een wettelijke schuldregeling. Dit traject wordt schulddienstverlening (SDV) genoemd.
- een traject gericht op het stabiliseren van de schuldenlast en het opheffen van belemmeringen ten aanzien van het traject SDV. Dit traject wordt Ondersteuning Schuldstabilisatie (OSS) genoemd. Doorstroom vanuit het traject OSS naar het traject SDV is – op korte of langere termijn – voor het merendeel van de schuldenaren mogelijk. Voor een kleine groep schuldenaren zal het traject OSS het hoogst haalbare doel zijn.

Personen die na aanmelding geen traject nodig blijken te hebben of liever toch geen traject wensen krijgen een advies gesprek (Advies zonder traject).

De in 2012 gekozen weg wordt ook in de komende periode voortgezet. Optimalisatie van de processen blijft een aandachtspunt.

2.3.4. Duurzaam en op maat

In 2012 is er voor gekozen de ondersteuning bij de aanpak van schulden niet alleen te richten op de korte termijn (oplossen van schulden), maar ook op de lange termijn (gedragsverandering van de schuldenaar zelf én zijn omgeving). Door deze keuze wordt ook gewerkt aan het terugdringen van de overerving van schuldenproblematiek. Dit kan alleen door de juiste ondersteuning op dat moment aan te bieden dat de schuldenaar er vatbaar voor is. Dit vraagt om individueel maatwerk. Om maatwerk te kunnen leveren is een volledig beeld nodig van de persoonlijke motivatie en situatie van de schuldenaar. Via een degelijke screening wordt het aanbod van interventies dat de schul-



denaar krijgt afgestemd op de eigen mogelijkheden van dat moment. Hierbij is de inzet van een gestructureerd meetinstrument en methodische gespreksvoering heel belangrijk. Uitgangspunt bij het bieden van ondersteuning is dat de (schuld)hulpverlening niet gaat werken aan onbeïnvloedbare factoren. Een verstandelijke beperking is niet te beïnvloeden. De wijze waarop iemand daar, in relatie tot de huishoudfinanciën, mee omgaat wel.

Vaak is het nodig om eerst rust te creëren door schuldstabilisatie, daarna of parallel daaraan kan gewerkt worden aan gedragsverandering en andere, schuld gerelateerde problematiek. Om te voorkomen dat personen in hun oude verkeerde (financiële) gedrag terugvallen, dient aandacht te worden besteed aan nazorg, dat wil zeggen ondersteuning na afronding van de schuldregeling. Overerving van armoede kan echter niet alleen vanuit het armoede/schuldenbeleid worden aangepakt. Ook andere beleidsterreinen zoals het gemeentelijk huisvestingsbeleid, gemeentelijk gezondheidsbeleid, procedures bij de afdeling Werk en Inkomen, en onderwijsbeleid moeten hierbij betrokken worden.

2.3.5. Activerend

Ook binnen de aanpak schulden staan de vraag en de eigen kracht van de schuldenaar centraal. Van schuldenaren wordt verwacht dat ze er zelf alles aan doen om de schuldenproblematiek op te lossen. Dat wat iemand zelf kan (blijven doen) doet iemand zelf. Een voorbeeld hiervan is dat tijdens een minnelijke of wettelijke schuldregeling alleen budgetbeheer wordt ingezet als verwacht wordt dat de schuldenaar niet zelf betalen kan verrichten. Wel krijgt iedereen in een

schulddienstverleningstraject budget-coaching om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Als iemand wel budgetbeheer nodig heeft tijdens een minnelijke schuldregeling dan wordt dit, via de inzet van budgetcoaching, gedurende de looptijd van de schuldregeling afgebouwd. Echter, soms is zelfredzaamheid een illusie. Gebrek aan geld stuurt de aandacht.¹⁴ Heeft men een korte tijd gebrek aan geld dan stimuleert dat het denkvermogen. Men wordt gedwongen creatieve oplossingen te vinden. Heeft men echter gedurende een langere periode gebrek aan geld dan beperkt dat het denkvermogen. Men krijgt een tunnelvisie; men denkt alleen na over de korte termijn wat kan leiden tot het nemen van onverstandige beslissingen. Kortom, schulden werken vaak verlamdend.

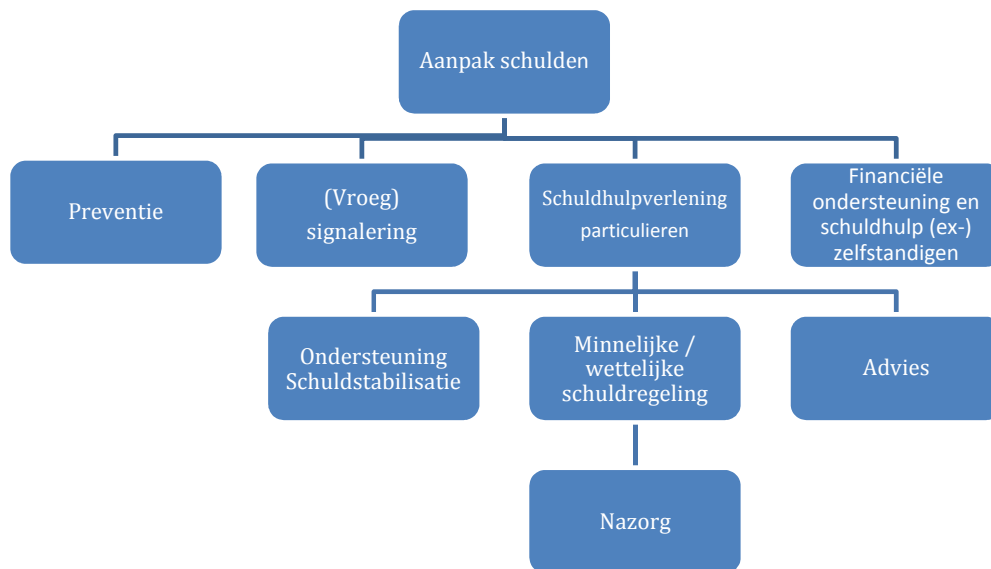
Het hebben van schulden kan een belemmering zijn voor mensen om actief te participeren in de maatschappij. Het aanpakken van problematische schulden is dus een noodzakelijke voorwaarde voor maatschappelijke participatie. Schulden komen niet alleen voor bij particulieren. Ook zelfstandigen komen soms in financiële problemen. Regelmatig zijn zij niet alleen hun eigen werkgever, maar ook die van hun werknemers. Met speciale schuldhulpverlening voor zelfstandigen kan regelmatig een faillissement worden voorkomen, en werkgelegenheid worden behouden. Daarom is er ook schuldhulpverlening speciaal voor zelfstandigen met een bedrijf tot 250 werknemers.

2.4. Hoe ziet de aanpak van schulden eruit?

Uitgaande van de in paragraaf 3 genoemde kernwaarden met betrekking tot de aanpak

14 Schaarste. Hoe gebrek aan tijd ons gedrag bepalen. Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir. December 2013.

schulden wordt deze dan als volgt gedefinieerd:
De Almeerse aanpak van schulden is het geheel van activiteiten gericht op het voorkomen van problematische schulden, het (vroeg)signaleren van schuldenproblematiek en het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van problematische schulden én nazorg. In een plaatje ziet dat er zo uit:







3. Wat zijn onze beleidsdoelen?

Ten aanzien van de aanpak van schulden in Almere worden de volgende beleidsdoelen geformuleerd.

1. Minder Almeeders raken in de schulden;
2. Meer Almeeders met schulden zoeken hulp;
3. Almeeders met schulden zijn eerder in beeld;
4. Minder huisuitzettingen en afsluitingen gas, water, elektriciteit in Almere door schuldenproblematiek;
5. De Almeerse schuldhelpverlening wordt nog effectiever.

3.1. Minder Almeeders raken in de schulden



Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?

Voorkomen is altijd beter dan genezen én jong geleerd is oud gedaan. Hoe minder mensen in de schulden raken, hoe minder er een beroep hoeft te worden gedaan op de schuldhelpverlening.

Niet iedereen heeft geleerd hoe je financieel verantwoord een huishouden voert. Niet iedereen is op de hoogte van alle landelijke financiële tegemoetkomingen of gemeente specifieke regelingen. Veel huishoudens lijken niet goed voorbereid op financiële tegenvallers. Uit onderzoek blijkt dat de meeste Nederlandse huishoudens weinig geld achter de hand hebben om financiële tegenvallers op te vangen.¹⁵ Door de nieuwe sociale infrastructuur is er, in de vorm van wijkteams, een nabije overheid ontstaan. De signalen die daar worden opgevangen bieden nieuwe kansen bij het voorkomen van schuldenproblematiek.



Welke oplossingsrichting stellen we voor?

Financiën, iedereen krijgt er in zijn leven mee te maken. Het is belangrijk dat alle burgers van Almere, van jong tot oud, weten waar ze betrouwbare informatie kunnen vinden over zaken als sparen, het maken van een financiële planning, verzekeringen, en inkomen vergaaren. Dit geldt des te sterker naarmate mensen minder in staat zijn de in hun omstandigheden en situatie noodzakelijke informatie zelf te verzamelen, zoals mensen met een verstandelijke beperking en mensen die een beperkte taalvaardigheid hebben. Iedereen kan in de financiële problemen terecht komen maar uit onderzoek is gebleken dat er bepaalde risicogroepen zijn aan te wijzen. Huishoudens met een laag inkomen, huurwoning en zonder kinderen hebben een grotere kans op problematische schulden. Laagopgeleide jonge stellen met kinderen, een laag inkomen en een migratieachtergrond hebben een iets grotere kans op risicovolle schulden (kredieten en betalingsachterstanden).¹⁶

Om mensen goed te kunnen informeren moeten alle (maatschappelijke)instellingen van die te maken hebben met mensen die financiële problemen hebben, de Almeerse schulden aanpak goed kennen en kunnen uitdragen. De ketenpartners verbinden is hierbij een vereiste. Life-events (levensgebeurtenissen) zoals 18 jaar worden, trouwen, de geboorte van een kind, scheiding, ontslag en ziekte vormen ook belangrijke factoren bij het ontstaan van schulden. Mensen die zo'n life-event meemaken, zijn lang niet allemaal klanten van de gemeente en zijn dan ook altijd niet op de hoogte van het

¹⁵ Huishoudens in de rode cijfers 2015

¹⁶ Huishoudens in de rode cijfers 2015

gemeentelijk armoede beleid. Overigens is het natuurlijk niet zo dat een life-event per definitie schulden tot gevolg hebben.



Wat gaan we daarvoor doen?

De gemeente Almere wil er voor zorgen dat minder mensen in de schulden raken door veel aandacht te besteden aan primaire preventie. Een andere manier om te voorkomen dat mensen (opnieuw) in de schulden raken is nazorg bieden aan Almeerders die succesvol een betalingsregeling, of een minnelijke of wettelijke schuldregeling hebben afgerond.

Preventie

De preventie activiteiten worden uitgevoerd door verschillende instanties in Almere zoals scholen, wijkteams en zorginstellingen (de Schoor, Mee etc.). Ook woningcorporaties, werkgevers, schuldeisers en beschermingsbewindvoerders worden betrokken bij de preventie van schulden. We blijven zoeken naar nieuwe preventie-partners. Hierbij valt te denken aan de wetwinkel en bewonersverenigingen. Via MKB Doorstart wordt er gewerkt aan de preventie van schuldenproblematiek bij zelfstandigen. De preventie wordt gecoördineerd door de gemeentelijke schulddienstverlener. Coördinatie op de preventie is noodzakelijk om dubbelingen in het aanbod te voorkomen en te zorgen dat in heel Almere dezelfde kwaliteitsstandaard geldt, te weten de NIBUD adviezen. Elk jaar wordt een plan opgesteld waarin staat wat er minimaal gedaan wordt aan preventieactiviteiten in de stad. Nieuwe initiatieven zijn ook gedurende het jaar welkom. Onder primaire preventie verstaan we het voorkomen van nieuwe gevallen. Deze preventie is

tweeledig: universeel en selectief.

Universele preventie richt zich op de gehele bevolking of een gehele deelpopulatie (bijvoorbeeld alle leerlingen op een school). Er wordt geen rekening gehouden met risicofactoren. Selectieve preventie is gericht op mensen uit een deel van de bevolking (of deelpopulatie) die een aanmerkelijk groter risico lopen om in een (problematische) schuldsituatie terecht te komen dan gemiddeld. Het doel van selectieve preventie is om vooral bij de betreffende risicogroepen te bevorderen dat zij ander gedrag gaan vertonen.

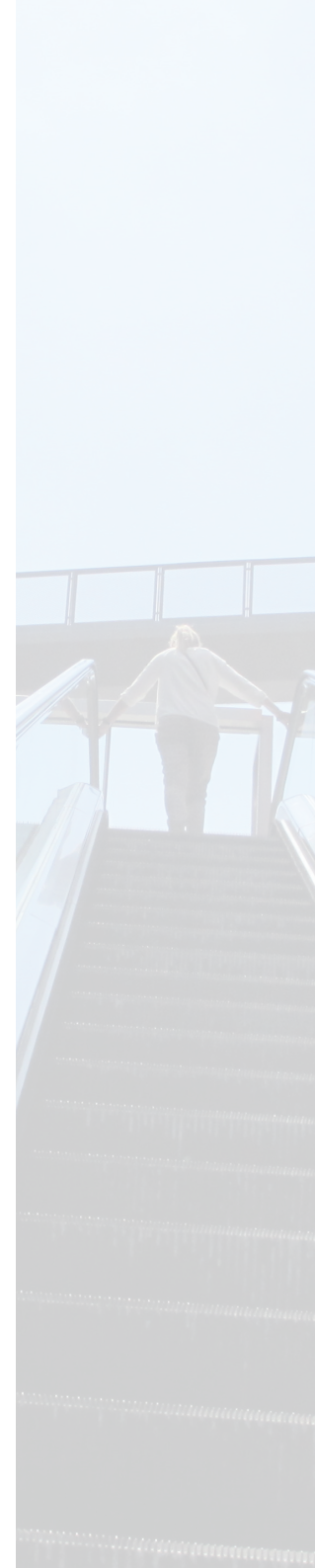
Op basis van beschikbaar landelijk en gemeentelijk onderzoek benoemt de gemeente Almere de volgende doelgroepen voor universeel en selectief preventiebeleid:

- Jongeren van 5 tot 27 jaar;
- Ouders van jongeren van 5 t/m 27 jaar;
- Minima
- Huishoudens met een huurwoning

Dit is een groot deel van de Almeerse bevolking. Daar universele en selectieve preventie zich per definitie richten op (grote) groepen hoeft dit geen probleem te zijn.

Een aantal (ingrijpende) life-events die van invloed kunnen zijn op het ontstaan van financiële problemen komen relatief vaak voor in Almere, te weten:

- de geboorte van een kind/het vertrek van een kind;
- het overlijden van de partner;
- een verhuizing;
- op jezelf gaan wonen
- een scheiding;
- samen gaan wonen



- het krijgen van een (beter betaalde) baan/ baanverlies
- gaan studeren
- met pensioen gaan
- 18 jaar worden
- het halen van een diploma
- het halen van een rijbewijs

Door preventieactiviteiten juist aan te bieden op het moment dat iemand te maken heeft met een bepaalde levensgebeurtenis, kan de ontwikkeling of het ontstaan van schuldsituaties worden bijgestuurd of zelfs voorkomen.¹⁷ Daarom worden deze levensgebeurtenissen aangewezen als extra aandachtspunten voor universele en/of selectieve preventie.

Nazorg

De nazorg van Almeerders die succesvol hun schulden hebben opgelost is op dit moment nog niet goed geregeld. In de komende jaren wordt nazorg, samen met de ketenpartners, vormgegeven zodat deze vorm van preventie een duidelijke plek krijgt in de Almeerse sociale infrastructuur. Hierbij kan gedacht worden aan de inzet van maatjes.



Hoe gaan we monitoren?

DOEL	ACTIE	INDICATOR
Minder mensen raken in de schulden	- Preventie-activiteiten o.a. a.h.v.: - Levensgebeurtenissen - Doelgroepen	Aantal Almeerders dat aangeeft betalingsproblemen te hebben
	Samenwerking wijkteam (financiële spreekuren), Wetswinkel, Sociaal Raadslieden en Juridisch Loket versterken	
	Nazorg vorm geven en duidelijk positioneren	Aantal her-aanmeldingen van personen die een minnelijke of wettelijke schuldregeling met succes hebben afgesloten.

3.2. Meer Almeerders met schulden zoeken hulp



Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?

"Huishoudens houden hun inkomsten en uitgaven bij, maar hebben nauwelijks reserves en onderschatten in het algemeen de financiële risico's die zich op hun levenspad kunnen voordoen. Ze schrikken achteraf van rentetarieven en andere financiële voorwaarden of begrijpen die veelal niet volledig. Om uit de schulden te komen, gaan huishoudens bezuinigen of proberen ze meer inkomen te verwerven. Sommige huishoudens negeren of ontkennen hun financiële problemen geheel. Hulp ontvangen huishoudens vooral uit hun sociale netwerk of van niet-financiële hulpverleners." ¹⁸

"Schuldhelpverlening wordt gezien als het laatste redmiddel voor de allernieuwste gevallen, waartoe huishoudens zichzelf niet rekenen. Huishoudens ervaren forse drempels voordat ze van schuldhelpverlening gebruik durven te maken." ¹⁹

Hoe later schuldenaren zich melden bij de professionele hulpverlening, hoe problematischer de situatie vaak is, en hoe moeilijker het is om de schulden snel te regelen.



Welke oplossingsrichting stellen we voor?

Er rust nog altijd een taboe op het praten over schulden. Schaamte speelt een grote rol bij het (te) laat vragen om hulp bij financiële problemen. Daarnaast hebben sommige burgers een negatief beeld van de schuldhelpverlening. Om er voor te zorgen dat Almeerders met schulden zich eerder melden bij professionele hulpverlening zorgen we allereerst dat Almeerse

burgers, hulpverleners, ambtenaren van de afdeling Werk & Inkomen en schuldeisers weten hoe ze schuldenproblematiek kunnen signaleren en bespreekbaar kunnen maken. Ook leren ze gericht door te verwijzen. Het op 28 november 2016 ondertekende Almeerse pact 'samen sterk tegen schulden' onderschrijft dit; deze brede beweging van Almeerse partners en schuldeisers gaan samen aan de slag met preventie en vroegsignalering. Ook scholen zijn een goede vindplaats van schuldenproblematiek. Gezocht gaat worden naar mogelijkheden om scholen naast een preventiefunctie ook een signalerings- en doorverwijzingsfunctie te geven. Daarnaast gaan we ervoor zorgen dat de toegang tot schuldhelpverlening (nog) laagdrempeliger wordt.



Wat gaan we daarvoor doen?

Jaarlijks worden voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd voor hulpverleners, schuldeisers en beschermingsbewindvoerders om de bekendheid van de Almeerse aanpak van schulden te vergroten. Daar worden tips uitgewisseld hoe schuldenproblematiek gesignaleerd kan worden én hoe deze bespreekbaar kan worden gemaakt. Ook vinden er af en toe grote campagnes plaats via busreclame en krantenartikelen om de bekendheid bij burgers te vergroten. Gezocht wordt naar een manier om ervaringsdeskundigen in te zetten bij de voorlichting. Daarnaast gaan we op zoek naar nieuwe laagdrempelige manieren van vragen stellen zoals b.v. via spreekuren in de wijk, chat-mogelijkheden of telefonische spreekuren waar anoniem informatie of hulp kan worden ingewonnen.

18 Huishoudens in de rode cijfers 2015

19 Huishoudens in de rode cijfers 2015



Hoe gaan we monitoren?

DOEL	ACTIE	INDICATOR
Meer mensen met schulden zoeken hulp	Bekendheid vergroten van PLANgroep, Zelfstandigen Loket Flevoland (ZLF) en stichting MKB Doorstart bij burgers en professionals	% nieuwe personen dat zich aanmeldt t.o.v. deel bevolking dat betalingsproblemen heeft
	Onderzoek naar andere vormen van aanmelden en vragen stellen (zoals anoniem informatie inwinnen via telefoon/chat)	

3.3. Almeeders met schulden zijn eerder in beeld



Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?

In paragraaf 3.2. was te lezen dat schuldenaren zich vaak veel te laat melden bij professionele schuldhulpverlening. Dat is jammer. Want vaak is het zo dat hoe eerder de problematiek in beeld is, hoe makkelijker deze aangepakt en opgelost kan worden.



Welke oplossingsrichting stellen we voor?

Als de schuldenaren te laat naar de professionele schuldhulpverlening komen, dan moet de schuldhulpverlening naar ze op zoek gaan. Dit kan via samenwerking met schuldeisers en zorgverleners die voorheen nog niet waren aangesloten bij de keten rondom de aanpak van schulden zoals huisartsen, fysiotherapeuten, tandartsen etc.²⁰ Ook scholen kunnen hier een rol bij spelen. Dit alles met zo min mogelijk bureaucratische rompslomp maar binnen de regels van de privacywetgeving. Vroegsignalering is dus een verantwoordelijkheid van alle

ketenpartners op het gebied van de schuldenaanpak, de gemeente Almere voert de regie. Ook in dit kader is het Almeerse pact 'samen sterk tegen schulden' kansrijk en dient zeker aansluiting te worden gezocht bij ontwikkelingen in het bedrijfsleven zoals "de Schuldeiserscoalitie Van Schulden naar Kansen". Deze schuldeiserscoalitie is een initiatief van Delta Lloyd. Samen met andere schuldeisers werken zij aan oplossingen voor het groeiende probleem van betalingsachterstanden en schulden. Deze schuldeisers zijn bereid om zaken anders en beter te organiseren zodat klanten niet in grote betalingsachterstanden terechtkomen. Het doel: van elkaar te leren hoe het incassobeleid beter kan, hoe ze minder inkomsten verliezen aan niet-betalende klanten en hoe ze beter betaalgedrag van klanten kunnen stimuleren. De Ambitiecoalitie concentreert zich op 4 zaken:

1. communicatie verbeteren (onze websites)
2. organisatie modellen om de klant beter te kunnen volgen
3. het Ethisch Manifest (10 regels hoe we goed betaalgedrag bevorderen)²¹
4. onderlinge samenwerking om klanten met betaalproblemen beter te helpen

20 Deze hulpverleners leren financiële problematiek te signaleren tijdens de behandeling en de juiste adviezen mee te geven aan hun patiënt. Het gaat bij dit type project niet om het delen van informatie met derden.

21 Zie bijlage 5



Wat gaan we daarvoor doen?

Om schuldenaren eerder in beeld te krijgen starten er in elk geval een drietal vroegsignaleringsprojecten in Almere:

- 1) Vroeg Eropaf Almere
- 2) Signaleringsproject Zorgverzekering Achmea
- 3) Project “financiën in de spreekkamer” van de Zorggroep Almere

Ad 1) Bij het project Vroeg Eropaf Almere wordt gebruik gemaakt van signalen van schuldeisers. De door schuldeisers aangemelde personen worden snel thuis bezocht door professionals. Tijdens het huisbezoek wordt de (financiële) problematiek in kaart gebracht. Er wordt een plan opgesteld met als doelen: herstel van de reguliere betalingen van de vaste lasten en de aanpak van de problemen die gerelateerd zijn aan de betalingsachterstanden. Zes maanden na het opstellen van het plan wordt gekeken of de reguliere betalingen van de vaste lasten ook echt plaatsvinden. De eerste schuldeisers die betalingsachterstanden vroegtijdig gaan melden zijn de Almeerse woningcorporaties. Het is de bedoeling dat in de toekomst veel meer schuldeisers kunnen aanmelden bij Vroeg Eropaf Almere. Hierbij valt te denken aan zorgverzekeraars, energiebedrijven, en eventueel ook hypotheekverstrekkers. Vooralsnog wordt het MKB niet betrokken. Bij de aanpak wordt niet uit het oog verloren dat ook schuldeisers een grote rol hebben bij het voorkomen van betalingsachterstanden. Niet elke schuldeiser kan zomaar melden. Uitgezocht moet worden welke prestatieafspraken en voorwaarden er gaan gelden voor schuldeisers om te

mogen aanmelden. Gedacht kan worden aan cofinancieringen en/of lidmaatschap van de bovengenoemde schuldeiserscoalitie.

- Ad 2) Per 1 januari 2015 is de gemeente Almere voor de collectieve ziektekosten verzekering t.b.v. minima overgestapt van zorgverzekeraar Zilveren Kruis/Achmea (voorheen Agis) naar Menzis. Niet alle via de gemeente Almere collectieve ziektekostenverzekerden konden of wilden overstappen. Onder deze mensen die niet konden overstappen zaten Almeerders met een schuld bij Zilveren Kruis/Achmea. In 2016 zijn deze Almeerders eenmalig gecompenseerd voor de eventueel hierdoor gemaakte extra ziektekosten. Deze compensatie is bij burgers die een schuld hebben bij Zilveren Kruis/Achmea direct over gemaakt aan deze ziektekostenverzekering. Hierdoor is de schuldenlast gedaald, sommige Almeerders komen hierdoor zelfs uit de bronheffing.²² Alle Almeerders die door schulden bij Zilveren Kruis/Achmea niet konden overstappen worden eind 2016/begin 2017 door vrijwilligers thuis bezocht. Doel van dit huisbezoek is voorlichting geven over welke stappen ondernomen kunnen worden om uit de financiële problemen te komen.
- Ad 3) De huisartsen van de zorggroep zijn een van de belangrijke plekken in de stad waar de inwoner van Almere bereikt kan worden. Met een miljoen contacten per jaar de plek om vroeg te signaleren. Bekend is dat mensen met langdurige financiële problematiek, klachten of moeite ervaren op meerdere levensgebieden.

²² Bij een premieachterstand van 6 maanden is de verzekeringnemer geen premie meer aan de verzekeraar verschuldigd, maar moet hij een bestuursrechtelijke premie aan het Zorginstituut betalen. Deze premie bedraagt 125% van de gemiddelde zorgpremie. Het Zorginstituut int de premie door deze door de werkgever of uitkeringsinstantie op het loon of de uitkering in te laten houden (bronheffing).

Stress, relatieproblemen, angstklachten, psychosomatische klachten horen vaak bij de langdurige druk die rust op de mens met financiële zorgen. Een fenomeen dat ook steeds meer huisartsen zien in hun eigen praktijk. Daarom is de Zorggroep een pilot gestart onder de naam “financiën in de spreekkamer”. Het eerste doel van deze pilot is het verbeteren van de vroegsignalering van schuldenproblematiek in de huisartsenpraktijk. Het tweede doel is het komen tot een efficiënte doorverwijzing bij financiële en of schuldenproblematiek door de huisartsen in Almere. Huisartsen gaan zelf geen gegevens doorgeven aan derden. De patiënten krijgen een verwijzing mee.



Hoe gaan we monitoren?

DOEL	ACTIE	INDICATOR
Mensen met schulden zijn eerder in beeld	Vroeg Eropaf Almere	Aantal meldingen Vroeg Eropaf Aantal geslaagde contacten Vroeg Eropaf Aantal doorverwijzingen via Vroeg Eropaf naar schuldhulpverlening Gemiddelde schuldhoogte bij klanten die zijn toegelaten tot SDV Gemiddeld aantal schuldeisers bij klanten die zijn toegelaten tot SDV
	Signaleringsproject Zorgverzekeringen	Aantal mensen in de CZM Aantal mensen in de bronheffing
	Financiën in de spreekkamer (Zorggroep)	Aantal doorverwijzingen via huisartsen naar financiële ondersteuning

3.4. Minder huisuitzettingen en afsluitingen in Almere door schuldenproblematiek



Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?

Iedere huisuitzetting door uitsluitend schuldenproblematiek is er eigenlijk één te veel. Niet alleen zorgt een huisuitzetting voor veel persoonlijk leed, ook de maatschappelijke kosten zijn hoog. Naast huisuitzettingen zorgen afsluitingen van gas, elektriciteit en water voor grote problemen. Zeker in die delen van Almere waar warmte alleen via de stadsverwarming kan worden gekregen, omdat daar maar één aanbieder van is.



Welke oplossingsrichting stellen we voor?

Allereerst dienen woningcorporaties er binnen hun eigen incassobeleid alles aan te doen om grote betalingsachterstanden te voorkomen. Te denken valt aan begrijpelijke betalingsherinneringen, het meesturen van folders over de gemeentelijke schuldhelpverlening, en het zoeken van persoonlijk contact.

In de vorige paragrafen is te lezen hoe we betalingsachterstanden willen voorkomen via preventie en vroegsignalering. Het is echter een illusie om te denken dat woningcorporaties nooit meer een vonnis tot ontruiming hoeven aan te vragen bij de rechtbank.

In de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas is een incassoprocedure opgenomen waaraan energiebedrijven zich moeten houden (geldt niet voor water). In de regeling is een afsluitverbod voor de winterperiode opgenomen. Het afsluitverbod geldt van 1 oktober tot 1 april, indien de debiteur binnen een door het energiebedrijf aangegeven

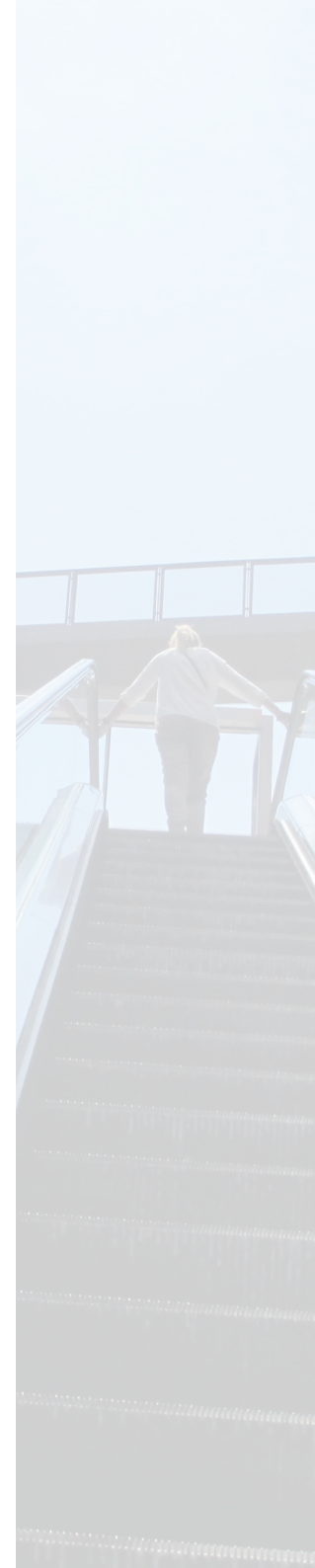
redelijke termijn een bewijs overlegt, dat hij om schuldbemiddeling heeft verzocht of om toepassing van de WSNP (Wet Sanering Natuurlijke Personen) heeft gevraagd. Het afsluitverbod geldt tot het moment dat op het verzoek negatief is beslist, of indien er een schuldsanering tot stand komt, gedurende de looptijd van deze regeling. Personen die al voor de winter afgesloten zijn hoeven echter pas weer aangesloten te worden als iemand officieel is toegelaten tot een minnelijke of wettelijke schuldregeling. Voor de totstandkoming van een betalingsregeling geldt geen heraansluitverplichting. Het is dan aan partijen zelf om de voorwaarden van de betalingsregeling af te spreken. Ook personen waarvoor huisuitzetting en langdurige afsluiting van gas, elektriciteit en/of water dreigt moet een goed vangnet worden geboden.



Wat gaan we daarvoor doen?

Net als bij vroegsignalering gaan woningcorporaties mensen waarvoor huisuitzetting dreigt melden via een meldpunt. Professionals gaan op huisbezoek en maken een plan van aanpak. Hierbij is het eerste doel de huisuitzetting voorkomen. Dit project wordt Eropaf Almere genoemd.

Voor hulpverleners die te maken krijgen met schuldenaren die al uit huis zijn gezet wordt ook een meldpunt georganiseerd. Onderzocht gaat worden of er mogelijkheden zijn om, in navolging van Amsterdam, te gaan werken met een zogenaamd doorstartfonds waarmee voorkomen wordt dat huishoudens langdurig zonder elektriciteit en warmte zitten.





Hoe gaan we monitoren?

DOEL	ACTIE	INDICATOR
Minder huis- uitzettingen en afsluitingen in Almere door schuldenpro- blematiek	Eropaf	Aantal aanmeldingen Eropaf Aantal geslaagde contacten Aantal vonnissen Aantal huisuitzettingen
	Crisis-meldpunt	Aantal aanmeldingen
	Onderzoek doorstartfonds	

3.5. Almeerse screening en trajecten schuldhulpverlening nog effectiever



Waarom heeft dit onderwerp prioriteit?

Al heeft de nieuwe Almeerse aanpak tot gevolg gehad dat het aantal draaideur klanten sterk is gedaald, de schuldhulpverleningstrajecten kunnen altijd effectiever. Nog altijd zijn er mensen die, na aanmelding, toch niet naar de screening komen. Ook vallen er tijdens beide schuldhulpverleningstrajecten nog wel eens mensen uit. Daarnaast blijkt o.a. uit het klanttevredenheids-onderzoek 2016 dat sommige schuldenaren snelheid, voortvarendheid en duidelijkheid missen in de aanpak van schulden.



Welke oplossingsrichting stellen we voor?

In Amerika heeft de organisatie EMPATH (Economic Mobility Pathways) een nieuwe manier van begeleiding ontwikkeld via mobility mentoring (actie begeleiding) waarmee goede resultaten worden behaald. De basis voor deze methode

komt van inzichten uit de gedrags- en hersenwetenschap. Bij deze methode wordt gekeken welk inkomen gezinnen minimaal nodig hebben om geen geldstress meer te hebben. Re-integratie is dan niet primair gericht op het vinden van betaald werk, maar op het vinden van betaald werk dat voldoende oplevert om economisch zelfstandig van te leven. Randvoorwaarden hiervoor zijn betaalbare huisvesting, stabiele zorg voor kinderen, voldoende opleiding en een goede gezondheid. Door de schuldenaar wordt samen met een begeleider (de mentor) een heel gedetailleerd stappenplan opgesteld om deze randvoorwaarden te realiseren. Centraal in de aanpak staat het stellen van kleine subdoelen en het belonen als deze subdoelen zijn gehaald. Opgemerkt moet worden dat het een dure en zeer arbeidsintensieve methode van ondersteuning is.²³



Wat gaan we daarvoor doen?

Om de schuldhulpverlening nog effectiever te maken worden verschillende acties onderno-

23 Mobility Mentoring
klaar voor Neder-
landse hulpverlening?
Interview met Nadja
Jungmann, lector
"Schulden en Incasso"
bij Hogeschool Utrecht.
Platform 31, Helga
Koper.

men die erop gericht zijn beter aansluiting te vinden bij de mogelijkheden van de Almeerse schuldenaar.

De wijze waarop met burgers gecommuniceerd wordt over doorlooptijden en acties en een correcte bejegening zijn hierbij belangrijke aandachtspunten.

We gaan verschillende pilots uitvoeren om uit te zoeken op welke wijze de aanpak van schulden dichterbij de mensen kan worden gebracht door nauwer samen te werken met de wijkteams. Uitgangspunten hierbij zijn:

- Wijkwerkers worden goed in staat gesteld schuldenproblematiek te signaleren en weten waarheen door te verwijzen (b.v. door gebruik financiële signaallijst);
- Gespecialiseerd werk wordt uitgevoerd door specialisten.

Een reguliere actie is het doen van klanttevredenheidsonderzoek met betrekking tot de screening en de schuldhelpverlening. Op basis van verkregen informatie worden de werkprocessen, daar waar mogelijk, aangepast. Gemonitord wordt of de in 2016 ingezette acties om de doorlooptijd van het traject OSS te versnellen het gewenste resultaat opleveren. Het gaat hier om het, na de screening en doorverwijzing naar OSS, versnellen van de eerste afspraak met de maatwerker OSS, de inzet van budgetbeheer en het product financiële dienstverlening (DFD).

Ook wordt gekeken of er onderdelen van de aanpak van o.a. EMPATH overgenomen kunnen worden om de Almeerse aanpak te verbeteren en burgers duurzaam financieel zelfredzaam te maken, en zo ja, hoe.

Om uitval tijdens het traject en terugval na het traject te voorkomen gaat meer gewerkt worden met maatjes, al dan niet ervaringsdeskundig.

In Almere worden op dit moment uitsluitend minnelijke regelingen tot stand gebracht via schuldbemiddeling. Landelijk worden ook goede resultaten behaald met saneringskredieten. We gaan onderzoeken op welke wijze het werken met saneringskredieten aan het interventie-aanbod kan worden toegevoegd. Aandachtspunten bij dit onderzoek²⁴ zijn:

- Voor- en nadelen van het werken met een saneringskrediet;
- De wijze van realisatie: via een eigen, nog op te zetten, gemeentelijke kredietbank, via een al bestaande (gemeentelijke) kredietbank of eventuele andere mogelijkheden;
- Analyse van de kosten en de baten;
- De doelgroep.

Een ander fenomeen waar wij ons op gaan richten is het gebruik van beschermingsbewind bij schuldenproblematiek. In paragraaf 2.1.1. is beschreven dat de activiteiten van beschermingsbewindvoerders op het gebied van schulden door de wetgever niet direct zijn verbonden met de gemeentelijke taak op het gebied van schulden.

Hierdoor is er landelijk verwarring ontstaan over wie nu wat, wanneer moet doen. Wij gaan op zoek naar mogelijkheden om de samenwerking tussen de gemeentelijke schuldhelpverlening en beschermingsbewindvoerders te optimaliseren. Zo gaan we onderzoeken of het mogelijk is om te komen tot een vaste poule van beschermingsbewindvoerders waarmee de gemeente Almere afspraken maakt over

24 Tevens wordt in dit onderzoek meegenomen de kredietverlening aan burgers als voorliggende voorziening voor bijzondere bijstand. Aandachtspunt is de rentepercentages die bij de klant in rekening worden gebracht.

samenwerking met de gemeentelijke schuldhulpverlening en afbouw van beschermingsbewind. Te denken valt aan een bestuurlijke aanbesteding. Onderdeel van dit onderzoek zal ook zijn het zoeken naar alternatieven.



Hoe gaan we monitoren?

DOEL	ACTIE	INDICATOR
De schuldhulpverlening (SDV en OSS) wordt nog effectiever	Meer werken met hulpmiddelen die helpen herinneren aan te nemen stappen zoals herinnerings- sms-jes, checklist etc.	Uitval bij: aanmelding screening, intake, SDV, OSS
	Meer werken met maatjes	
	Onderzoek naar screening schulden in de wijk/werken met financiële signaal-lijst	
	Acties n.a.v. een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek screening & schuldhulpverlening	
	Pilot saneringskredieten	Slagingspercentage minnelijke schuldregelingen
		Aantal personen naar WSNP
	Onderzoek naar mogelijkheid om OSS-traject te beschikken	
	Tijdens OSS meer werken met interventies die escalatie voorkomen zoals budgetbeheer, doorbetalen vanuit uitkering en Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)	Gemiddelde schuldenlast
	Herziening uitsluitingstermijnen SDV	Aantal aanvragen SDV
	Optimalisering interventies traject OSS	Gemiddelde tijd tussen aanmelding bij OSS en her-aanmelding voor SDV Aantal doorverwijzingen van OSS naar SDV



44

4. Wat hebben we nodig?

4.1. Herijkte beleidsuitgangspunten



Waarom hebben we dit nodig?

In 2012 is een aantal beleidsuitgangspunten afgesproken. Sommige hadden echt betrekking op beleid andere eigenlijk wat meer op de uitvoering. Door de aanpassing van de visie op de aanpak schulden is een aantal van deze uitgangspunten opgenomen in de visie.



Wat gaan we daarvoor doen?

In hoofdstuk 5 worden de herijkte beleidspunten beschreven.

4.2. Inkoop en subsidiëring is dienstbaar aan aanpak



Waarom hebben we dit nodig?

Om schuldenproblematiek aan te pakken is vaak niet alleen een schuldregelaar nodig maar ook de ondersteuning van verschillende Almeerse zorg- en dienstverleners. Hiervoor zijn bestendige samenwerkingsrelaties nodig. Duidelijk moet zijn wie welke taak op zich neemt in de aanpak. De ketenpartners moeten de tijd hebben om gezamenlijk te kunnen werken aan ontwikkeling.



Wat gaan we daarvoor doen?

Het inkoop en subsidiebeleid moeten ten dienste staan van een effectieve en efficiënte aanpak van schulden. Daarvoor hanteren we de volgende uitgangspunten:

- We werken binnen de schuldhulpverlening met één schuldregelaar omdat goede samenwerking tussen ketenpartners en gezamenlijk werken aan ontwikkeling prioriteit heeft boven marktprikkels. Daarnaast schept dit duidelijk-

heid voor schuldeisers en schuldenaren.

- We streven naar meerjarige contracten/subsidierelaties, zodat we een bestendige relatie opbouwen en we aanbieders beter in staat stellen te investeren in de Almeerse infrastructuur.

4.3. De begroting ontschotten



Waarom hebben we dit nodig?

De budgetten voor de aanpak van schulden worden geschot begroot. Er is bijvoorbeeld een onderscheid tussen budgetten voor armoedebeleid en de aanpak van schulden. Dit maakt integraal werken lastig.



Wat gaan we daarvoor doen?

We zorgen ervoor dat de begroting de inhoudelijke beleidskeuzes en de prioriteiten van de raad weerspiegelt. Daartoe werken we aan het verder ontschotten en anders inrichten van de begroting, zodat integrale afwegingen beter mogelijk zijn. We heroverwegen alle (oude én nieuwe) begrotingsposten.

4.4. Periodieke monitoring en doorlopend leren



Waarom hebben we dit nodig?

We willen weten of we de gewenste doelen behalen. Bovendien heeft het college een verantwoordingsplicht aan de gemeenteraad. Daarom is in 2016 een monitor aanpak schulden gemaakt.

Er is een spanningsveld tussen inzicht, toezicht en controle en de wens om onnodige administratieve lastendruk te beperken. We willen hier slim mee omgaan en steeds afwegen of

monitoring en verantwoording een belangrijk doel dienen.



Wat gaan we daarvoor doen?

We maken prestatieafspraken met de gemeentelijke schuldhulpverlener²⁵ én de organisaties die betrokken zijn bij het traject ondersteuning schuldstabilisatie. Ook spreken we af welke gegevens geleverd moeten worden per in deze nota genoemde actie om een beleidsdoel te verwezenlijken. We beperken de monitoring en gegevensverzameling tot wat we echt nodig hebben om de prestatieafspraken en doelen te toetsen. Daarnaast voeren we een aanpak van doorlopend leren en aanpassen in. Daarvoor is voortdurende interactie nodig tussen beleid, uitvoering, maatschappelijke organisaties en inwoners/cliënten. Voor de rapportage naar de gemeenteraad proberen we aan te sluiten bij de monitor Sociaal Domein.

Opgemerkt moet worden dat maatwerk leveren soms op gespannen voet staat met prestatieafspraken. Maatwerk vraagt soms om onorthodoxe oplossingen waarbij termijnen en regels van ondergeschikt belang zijn. Er is ruimte nodig om, indien nodig, prestatieafspraken in overleg voor bepaalde doelgroepen aan te passen.

4.5. Structureel contact met Almeeders, professionals, werkgevers en schuldeisers



Waarom hebben we dit nodig?

Om doorlopend te kunnen leren en het samenwerkingsproces aan te passen is structureel contact nodig tussen Almeeders, professionals en schuldeisers.



Wat gaan we daarvoor doen?

We gaan bijeenkomsten organiseren voor professionals, werkgevers en schuldeisers om vragen, wensen, behoeften en verwachtingen in kaart te brengen.

Ook zoeken we individueel contact.

Een keer per jaar wordt een klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening uitgevoerd. Dit gebeurt niet alleen kwantitatief (via vragenlijsten) maar ook kwalitatief (via individuele gesprekken).

4.6. Aanpassing van de gemeentelijke werkwijze



Waarom hebben we dit nodig?

Naast regievoerder op het proces van de aanpak van schulden heeft de gemeente meer rollen die van invloed kunnen zijn op financiële problemen van burgers. Wij moeten hier denken aan de rol van de gemeente op het gebied van het heffen van gemeentelijke belastingen en bij de uitvoering van de participatiewet en het fraudebeleid. Ook het huisvestingsbeleid is van invloed op de mogelijkheden van de schuldhulpverlening.



Wat gaan we daarvoor doen?

De opstelling van de hele gemeentelijke organisatie moet er op gericht zijn te voorkomen dat mensen in de schulden raken, en als ze schulden hebben dat deze aangepakt kunnen worden. Hiertoe gaan we beleid en uitvoering binnen de dienst sociaal domein dichter bij elkaar brengen, maar ook de samenwerking tussen de verschillende diensten van de gemeente bevorderen. Zo gaan we:

- onderzoeken welke aanpassingen mogelijk

25 Voor prestatieafspraken met betrekking tot SDV zie bijlage 6



zijn in het gevoerde beleid op het gebied van gemeentelijke belastingen ten aanzien van personen met schulden;

- onderzoeken welke aanpassingen er doorgevoerd kunnen worden op het gebied van het fraudebeleid ten aanzien van personen met schulden (uitgaande van de theorie van schaarste);
- blijven we in de gaten houden of het woningurgentiebeleid nog aansluit op de aanpak van schulden;
- zorgen dat het beleid ten aanzien van de uitvoering van de participatiewet goed aansluit op de aanpak van schulden (meer de samenwerking zoeken & ook rekening houden met theorie van schaarste en de gedragsleer);
- zorgen dat de prestatieafspraken gemaakt in het kader van de woningwet die met woningcorporaties worden gemaakt gericht zijn op betaalbaarheid en beschikbaarheid, ook voor mensen met een minimuminkomen. Hierbij horen ook afspraken over hoe omgegaan wordt met huurachterstanden;
- zorgen dat het beleid ten aanzien van briefadressen en uitkeringsaanvragen goed op elkaar zijn afgestemd. Hiertoe is een multidisciplinair team ingesteld bestaande uit werknemers van burgerzaken en de dienst sociaal domein.



H5

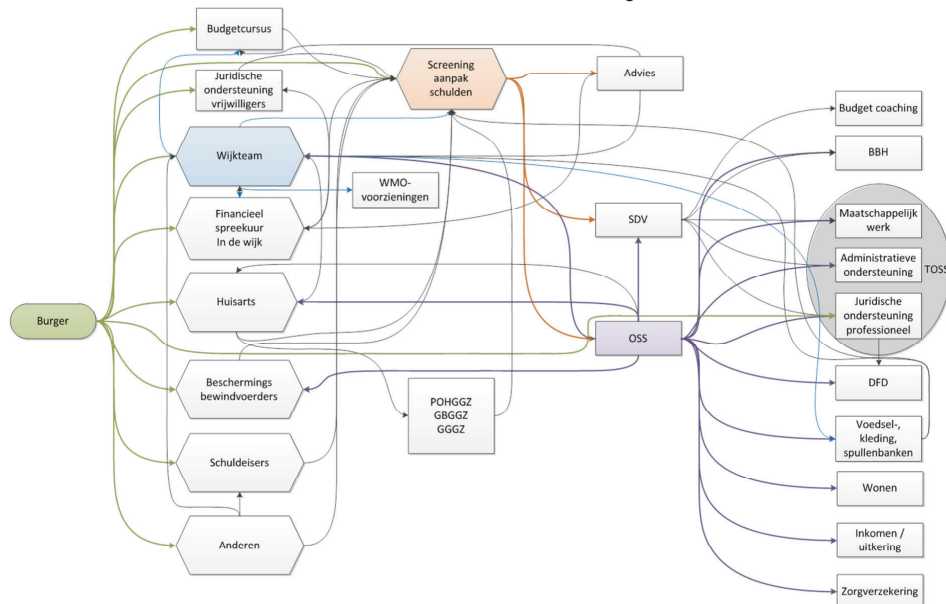
5. Herijkte beleidsuitgangspunten

5.1. De schuldenaanpak is een echt samenspel

Burgers hebben allerlei verschillende vragen over hun financiën. Soms zijn het vragen alleen gericht op het voorkomen van financiële problemen, soms op het oplossen ervan. Burgers zijn vrij om deze vragen neer te leggen waar ze dat willen: bij familie/vrienden/buren, het wijkteam of andere professionals/vrijwilligers of bij de schuldeiser. Soms kiezen ze ervoor de vragen voor zichzelf te houden. Dit betekent dat veel organisaties betrokken zijn bij alle onderdelen van de aanpak schulden. Iedere partij moet weten, wat te doen, in welke situatie. Dit vraagt om kennis van elkaar, kennis over elkaar, samenwerkingsafspraken en goede communicatie. De schulden aanpak is dus een echt samenspel.

5.2. De schuldenaar is de probleemeigenaar van de schuldenproblematiek

Dit beleidsuitgangspunt is in 2012 vastgesteld. Burgers zijn en blijven in eerste instantie verantwoordelijk voor hun eigen gedrag. De (schuld)hulpverlener kan mensen geen beslissingen opleggen of keuzes afdwingen. Hij kan wel gedegen adviseren en schuldenaren helpen tot een goed afgewogen keuze te komen (motiveren). De (schuld)hulpverlener dient dan ook te sturen en waar nodig te coachen op de zelfsturing van de schuldenaar zodat deze de verantwoordelijkheid neemt en houdt voor (het oplossen van) de eigen situatie. De consequentie van dit uitgangspunt is dat personen met schulden kunnen besluiten geen gebruik te willen maken van het ondersteuningsaanbod omdat ze niet willen voldoen aan de voorwaarden of dit gewoon niet wensen.



5.3. Iedere Almeerder kan een beroep doen op schuldhulpverlening, ook zelfstandigen

Volgens de Wgs dient de poort tot schuldhulpverlening breed toegankelijk te zijn voor ingezetenen uit de eigen gemeente. Een inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie van Almere (GBA) is, voor particulieren, dan ook de enige voorwaarde voor een intake schuldhulpverlening.

Volgens de Wgs hoeft de gemeentelijke schuldhulpverlening niet toegankelijk te zijn voor natuurlijke personen met een functionerende onderneming (zelfstandigen). De gemeente Almere biedt zelfstandigen met financiële problemen wel ondersteuning omdat dit bijdraagt aan de activerende functie van de schulden aanpak. De ondersteuning voor zelfstandigen met financiële problemen loopt via MKB-Doorstart, het Zelfstandige Loket Flevoland en gespecialiseerde schuldhulpverlening.

5.4. Geen apart beleid voor gezinnen met kinderen

De aanpak schulden is voor iedereen, ook voor gezinnen met kinderen. Wij gaan ervanuit dat de afspraken die tussen de ketenpartner gemaakt zijn/worden zo sluitend zijn dat, op het gebied van schuldhulpverlening, voor gezinnen met kinderen geen aparte afspraken hoeven te worden gemaakt. Door altijd aan iedereen maatwerk te bieden wordt doelgroepenbeleid overbodig. Wij blijven monitoren of deze aanname klopt. Zodra blijkt dat kwetsbare groepen, zoals gezinnen met kinderen en bejaarden, door dit beleid in het gedrang komen zal de raad om aanpassing van het beleid worden gevraagd.

5.5. Een screening bepaalt het trajectdoel van schuldhulpverlening particulieren

De schuldhulpverlening ten behoeve van particulieren kent twee trajecten (paragraaf 2.3.3.):

- 1) schulddienstverlening (SDV);
- 2) ondersteuning Schuldstabilisatie (OSS).

In 2012 is bepaald dat welk traject iemand kan volgen wordt bepaald tijdens de screening.

De screening bestaat uit het invullen van een methodisch screeningsinstrument en een gesprek met een schulddienstverlener die speciaal is opgeleid om de antwoorden te interpreteren.

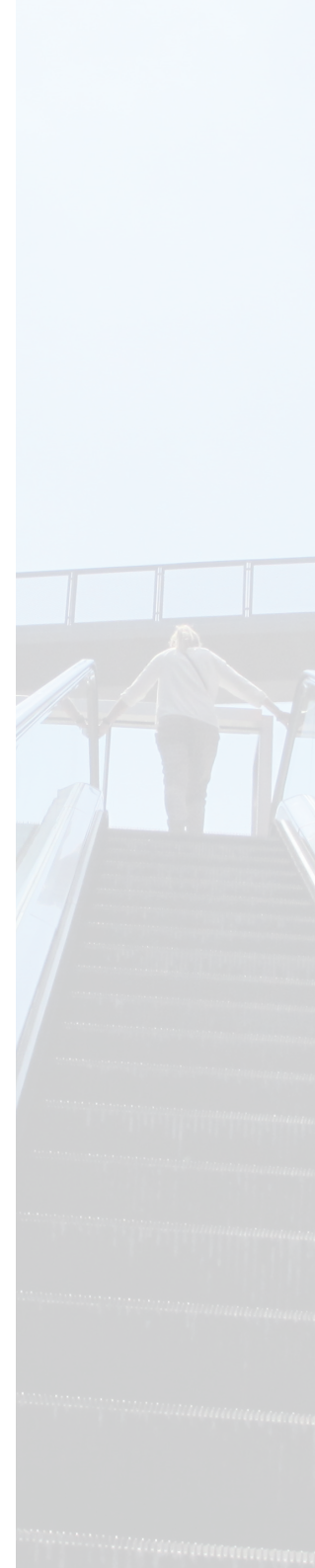
Er zijn twee typen screeningsinstrumenten:

- 1) een vragenlijst in te vullen door een hulpverlener;
- 2) een vragenlijst in te vullen door de schuldenaar zelf.

In Almere wordt bewust gekozen voor het invullen van de vragenlijst door de schuldenaar zelf omdat dit een zelfrapportage van de burger oplevert en geen door de schuldhulpverlening geïnterpreteerd beeld van wat een burger zegt vindt en doet. Het helpt de schuldhulpverlener objectiever naar de situatie te kijken en vakgerelateerde stereotypering en vooroordelen buiten de deur te houden.

De antwoorden op de vragenlijst geven inzicht in:

- gedrag en vaardigheden (basisniveau lezen, basisniveau rekenen, en ordenen/prioriteren);
- eventuele zelfoverschatting met betrekking tot de vaardigheden
- bereidheid tot gedragsverandering;
- mate van zelfregie;
- bestaande overtuiging ten aanzien van de schulden;
- omgevingsrisicofactoren.



Een hulpverlener of maatje meenemen tijdens de screening is toegestaan. Wel is het belangrijk dat de gegeven antwoorden echt van de schuldenaar zelf komen. Als iemand, om de een of andere reden, echt niet in staat is de vragenlijst kan dit deel van de screening worden overgeslagen. Om maatwerk te kunnen leveren is het screeningsgesprek wel een vereiste. De uitkomst van de vragenlijst vormt een deel van de gespreksagenda voor het gesprek. Tijdens het gesprek komt ook de stabiliteit van de financiële situatie en de regelbaarheid van de schulden ter sprake. Ook wordt de schuldenaar de mogelijkheid geboden eigen onderwerpen in te brengen.

Deze manier van screenen maakt maatwerk mogelijk daar op een gestructureerde manier een volledig beeld wordt geschetst van de persoonlijke motivatie en situatie van de schuldenaar.

5.6. Van klantprofielen naar profielfoto

De beleidsnota uit 2012 had de naam: Schulden aanpak in Almere = Werken met klantprofielen. Een klantprofiel is een combinatie van de in paragraaf 5.5. genoemde kenmerken van klanten die heel vaak in dezelfde combinatie voorkomen. Regelmatig vallen mensen buiten een klantprofiel omdat hun combinatie van persoonskenmerken niet overeenkomt met één van de 8 klantprofielen. Voor het aanbieden van interventies aan de schuldenaar is dat geen probleem daar dit altijd individueel maatwerk is. Wij spreken dan ook tegenwoordig niet meer van een klantprofiel, maar van een profielfoto.

5.7. Voorwaarden voor SDV, niet voor OSS

Om te voorkomen dat geprobeerd wordt een schuldregeling op te starten voor een huishouden waarbij er een reële kans is dat de schuldregeling niet met succes wordt afgerond, is een aantal minimale voorwaarden voor toelating tot schulddienstverlening van toepassing. De schuldenaar moet beschikken over:

- voldoende motivatie/motiveerbaar zijn het financiële gedrag te veranderen;
- voldoende financiële vaardigheden hebben om rond te komen van een inkomen onder bijstandsniveau of op korte termijn leerbaar via budgetcoaching (al dan niet met ondersteuning van eigen netwerk/ budgetbeheer/ beschermingsbewind);
- als iemand niet leerbaar is dient er een goed ondersteuningsnetwerk te zijn (via eigen netwerk, vrijwilligers of professionals);
- voldoende stabiliteit in de financiële situatie; een duurzaam inkomen op ten minste uitkeringsniveau;
- een onbetwiste schuld;²⁶
- regelbare schulden.

Voor het traject Ondersteuning Schuldstabilisatie gelden geen voorwaarden. Dit betekent dat elke Almeerder met schulden ondersteuning krijgt bij het vinden van een adequate oplossing, passend bij de persoonlijke situatie, gericht op de aflossing van schulden.

5.8. SDV is tijdelijk en eenmalig, OSS niet

Voor de meeste schuldenaren zal het traject ondersteuning schuldstabilisatie een opmaat zijn voor het traject schulddienstverlening.

26 Zolang een schuldenaar nog in een juridische strijd verwikkeld zit rondom de erkenning van (een deel van) de schuld, en geen schuldenoverzicht op basis van de opgave van de schuldeisers wil tekenen, kan de schulddienstverlening geen hulp bieden.

Er is echter een kleine groep schuldenaren waarvoor schuldstabilisatie het hoogst haalbare doel zal blijken. Voor hen is dit traject dus niet tijdelijk.

Schulddienstverlening vergt niet alleen een grote inzet van de schuldenaar maar ook van de schuldregelaar en de schuldeisers. Schuldienstverlening richt zich dan ook niet alleen op het saneren van de schulden maar ook op het ontwikkelen van financiële zelfredzaamheid om herhaling van de schuldenproblematiek te voorkomen. Als iemand het schulddienstverleningstraject met goed gevolg heeft doorlopen zou de ex-schuldenaar in principe geleerd moeten hebben hoe een nieuwe schuldsituatie voorkomen kan worden. Dit betekent dat schuldhulpverlening een tijdelijke en in principe eenmalige voorziening is.

Dit brengt met zich mee dat we, afhankelijk van de soort ondersteuning die iemand heeft gekregen, gestaffeld uitsluitbeleid voor schulddienstverlening te formuleren. Dit uitsluitbeleid is reëel en niet ten koste van de schuldenaar te zijn. Mocht iemand die via een minnelijke of wettelijke schuldregeling schuldenvrij is geworden niet opnieuw toegelaten kunnen worden tot een traject schulddienstverlening dan is toelating tot het traject ondersteuning schuldstabilisatie wel altijd mogelijk. Niemand wordt dus uitgesloten van schuldhulpverlening.

5.9. Daar waar mogelijk worden vrijwilligers ingezet bij de aanpak van schulden

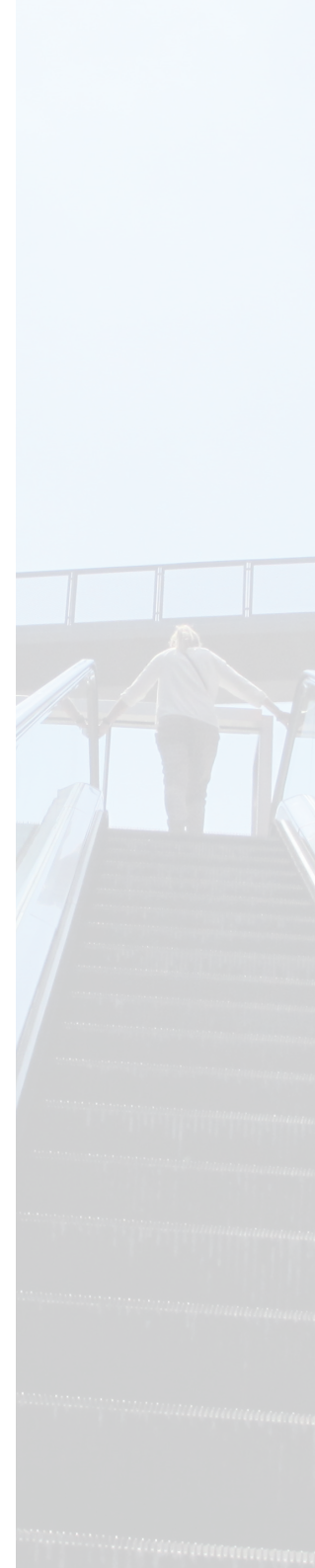
Bij het inrichten van de voorzieningen voor de aanpak van schuldenproblematiek wordt de langetermijnvisie van Almere op de herinrichting van het sociaal domein nadrukkelijk als uitgangspunt genomen.

Concreet betekent dit dat er ruimte wordt gecreëerd voor inwoners, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen om een rol te nemen bij de hulpverlening aan diegenen voor wie professionele ondersteuning niet noodzakelijk is of vrijwilligerswerk een goede aanvulling is op de geboden interventies.

Vrijwilligers kunnen op verschillende manieren worden ingezet bij de aanpak van schuldenproblematiek:

- Ondersteuning op het gebied van schuldpreventie (b.v. financieel spreekuur in de wijk);
- Ondersteuning op het gebied van toeleiding tot schuldhulpverlening (b.v. via maatjesprojecten)
- Ondersteuning tijdens een traject gericht op een schuldenvrije toekomst, onder te brengen bij de schulddienstverleningsorganisatie (b.v. ondersteuning bij het ordenen van de administratie);
- Ondersteuning tijdens een traject gericht op schuldstabilisatie, onder te brengen bij de Almeerse zorgaanbieders (b.v. ondersteuning bij het ordenen van de administratie en maatjesprojecten).

Door de vrijwillige inzet op bovenstaande wijze vorm te geven, moeten zowel de schulddienstverleningsorganisatie als de zorgaanbieders gaan voorzien in de aansturing van vrijwilligers. Het is niet de bedoeling dat vrijwilligers het werk van professionals gaan overnemen. Omgaan met mensen die te maken hebben met schuldenproblematiek is zwaar, we moeten er voor waken dat de vrijwilligers niet worden meegezogen in de problematiek.







6. Financiën

In onderstaande tabel staan de bedragen die in de periode 2017 t/m 2020 gereserveerd zijn voor de Almeerse aanpak schulden.

AANPAK SCHULDEN	2017	2018	2019	2020
Preventie				
Coördinatie & Activiteiten	€ 100.000,00	€ 100.000,00	€ 100.000,00	€ 100.000,00
Preventie in de wijk ²⁷	€ 67.100,00	€ 67.100,00	€ 67.100,00	€ 67.100,00
MKB Doorstart	€ 100.000,00	€ 100.000,00	€ 100.000,00	€ 100.000,00
(Vroeg)Signalering				
Vroeg Eropaf	€ 240.000,00	€ 200.000,00	€ 200.000,00	€ 200.000,00
Eropaf	€ 155.000,00			
Screening				
Aanmelding & Screening	€ 500.000,00	€ 500.000,00	€ 500.000,00	€ 500.000,00
Curatie				
Schulddienstverlening ²⁸	€ 1.044.000,00	€ 1.044.000,00	€ 1.044.000,00	€ 1.044.000,00
Ondersteuning Schuldstabilisatie ²⁹	€ 1.037.000,00	€ 1.017.000,00	€ 1.017.000,00	€ 1.017.000,00
Uitvoering Bbz ³⁰	€ 830.000,00	€ 830.000,00	€ 830.000,00	€ 830.000,00
Schuldhulp Zelfstandigen ³¹	€ 650.000,00	€ 650.000,00	€ 650.000,00	€ 650.000,00
Maatjes/nazorg	€ 40.000,00			
Totaal	€ 4.763.100,00	€ 4.508.100,00	€ 4.508.100,00	€ 4.508.100,00

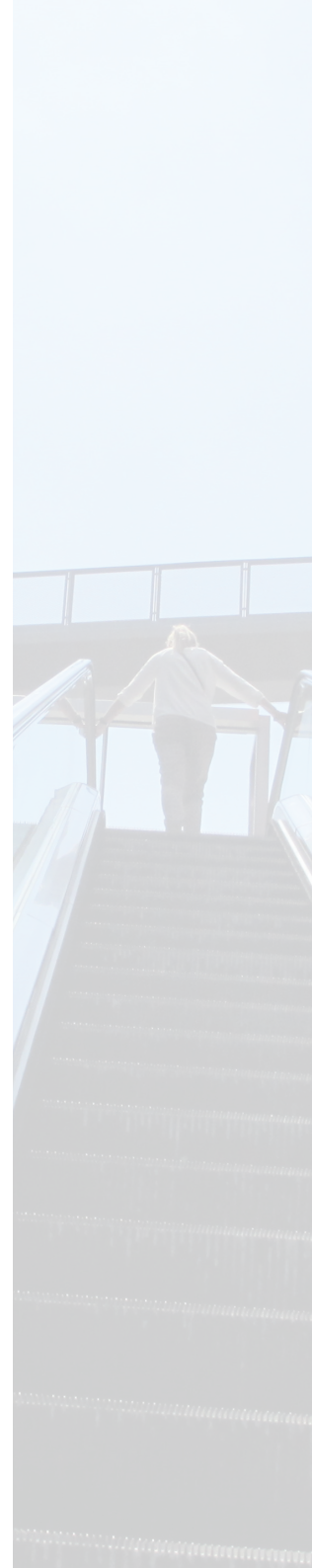
27 Preventie in de wijk bestaat uit: Wetswinkel, Financiële spreekuren in de wijk, Cursus uitkomen met je inkomen

28 Schulddienstverlening bestaat uit: schuldregeling, budgetbeheer, budgetcoaching

29 Ondersteuning schuldstabilisatie bestaat uit: Maatwerk OSS, Sociaal Raadslied OSS, Ondersteuning bij administratie, Budgetbeheer, Duurzame Financiële Dienstverlening

30 Dit wordt uitgevoerd door het Zelfstandigen Loket Flevoland (ZLF)

31 Dit wordt uitgevoerd door Zuidweg & Partners en Okkerse & Schop



Uitgave

Oktober 2017

Samenstelling

Gemeente Almere

Vormgeving

Gemeente Almere/Communicatie/Vormgeving

Tekst

Afdeling Maatschappelijk Ontwikkeling

Gemeente Almere

Naar een betere aanpak van schulden en armoede

Het bestaande stelsel van wet- en regelgeving waarbinnen schuldhulpverlening moet werken, is onwerkbaar en niet efficiënt. Het stelsel belemmert mensen om uit hun schulden te komen. En nog erger: het stelsel veroorzaakt meer of nieuwe schulden.

VNG, Divosa, NVVK en de MOgroep hebben de handen ineengeslagen en doen in dit pamflet concrete voorstellen voor verbetering, ook van de eigen aanpak. Maar op meerdere terreinen zijn toch wetswijzigingen nodig. Actieve deelname van burgers aan de samenleving is een breed gedragen ambitie. Schulden belemmeren burgers om die ambitie waar te maken.

Goede randvoorwaarden van het Rijk

Om een succes te maken van een effectievere aanpak van armoede en schulden hebben gemeenten goede randvoorwaarden nodig van het Rijk. Daarom vragen wij u om actief aan de slag te gaan met onze voorstellen en obstakels in wet- en regelgeving weg te nemen. Alleen dan kunnen wij samen dit groeiende maatschappelijke probleem effectiever bestrijden. Wij vragen u dan ook om:

Preventie en vroegsignalering

- Financiële educatie in het onderwijscurriculum, zodat de financiële weerbaarheid onder jongeren wordt vergroot.

De overheid als schuldeiser

- Opheffen preferenties en andere bijzondere incassobevoegdheden van overheden en andere publieke instellingen.
- Correct toepassen en vereenvoudigen van de beslagvrije voet.
- Afschaffen bronheffing en de mogelijkheid bieden voor een aanvullende ziektekostenverzekering tijdens minnelijk traject schuldhulpverlening.
- Wegnemen wettelijke belemmeringen voor saneren van vorderingen, bijv. CJIB-boetes en fraudevorderingen bij uitkeringen.

De overheid als systeemverantwoordelijke

- Wettelijk breed moratorium invoeren.
- Brede toegang organiseren tot het beslagregister voor de reguliere incasso en de schuldhulpverleners op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).
- Eén moment van betaling regelen voor diverse uitkeringen, teruggaaf inkomstenbelasting, toeslagen en vakantiegeden.
- Vereenvoudig het systeem van inkomensvoorzieningen en toeslagen zodat kwetsbare groepen hun weg kunnen vinden en zorg voor een bestaansminimum.

Budget armoede- en schuldenbeleid

- Een budget voor beschermingsbewind vanuit het Rijk en de wettelijke mogelijkheid voor gemeenten om een rechter te adviseren bij een aanvraag voor beschermingsbewind.
- Een toereikend budget voor het armoede- en schuldenbeleid voor gemeenten. De bijzondere bijstand wordt steeds vaker beschouwd als een 'logische' demping voor (onvoorziene) inkomenseffecten voor inwoners (kostendelersnorm, kindregelingen, beschermingsbewind, inrichtingskosten, rechtsbijstand). Gemeenten worden geacht bezuinigingen en maatschappelijke ontwikkelingen in het brede sociale domein steeds vaker op te vangen met de bijzondere bijstand. Uit de factsheet van Divosa blijkt dat gemeenten veel meer uitgeven aan bijzondere bijstand dan zij aan budget ontvangen.

Waarom is inzetten op schuldhulpverlening zo belangrijk?

80% van de vragen bij de sociale (wijk)teams en integrale intakes gaat over financiën. Wanneer iemand financiële problemen heeft, dan heeft dat direct gevolgen voor andere levensdomeinen. Schulden beïnvloeden het gedrag. Aandacht voor gedrag lijkt meer en meer de sleutel tot succes in de dienstverlening. Aanhoudende financiële problemen maken dat mensen bij de dag gaan leven. Als de aandacht gericht blijft op de rekeningen die morgen betaald moeten worden, dan verdwijnt het langetermijnperspectief¹. Met de juiste ondersteuning en snelle toegang tot schuldhulpverlening kan dat veranderen. Bijna 1 op de 5 huishoudens heeft te maken met risicovolle schulden, problematische schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. De helft van deze groep (10% van de Nederlandse huishoudens) heeft op dit moment te kampen met problematische schulden². Een groeiende groep met problematische schulden maakt geen gebruik van schuldhulpverlening. De groep die door hoge vaste lasten (zorg, huur), andere kosten en een ontoereikend inkomen geen of nauwelijks perspectief op een schuldenvrije toekomst heeft, wordt ook groter. Volgens het SCP³ is er bovendien een grote groep Nederlanders die niet mee kan komen in de steeds complexer wordende samenleving. Verder bestaat een groot gedeelte van de schulden uit vorderingen van de overheid. Ze (bronheffing, CJB-boetes, bankbeslag) hebben een grote invloed op het ontstaan van onoplosbare schulden⁴. De schuldhulpverlening staat onder druk; gemeenten hebben forse bezuinigingen te verwerken gekregen in het sociale domein en kunnen niet iedereen helpen. Het extra geld van het Kabinet voor armoede en schulden lijkt niet voldoende⁵. Met name de kosten voor beschermingsbewind⁶ leggen een groot beslag op het gemeentelijk budget voor de aanpak van armoede en schulden.

Wat doen gemeenten en ketenpartners nu al?

Gemeenten, NVVK-leden en maatschappelijk werkers willen mensen met schulden zo goed en effectief mogelijk helpen. Dit doen wij door een brede dienstverlening aan te bieden van instrumenten en producten in de schulddienstverlening en het brede sociale domein. Denk daar bij aan: inkomensvoorzieningen, corrigeren beslagen, inhouden & doorbetalen, budgetbeheer, budgetbegeleiding, stabilisatie, verstrekken saneringskredieten en minnelijke schuldhulpverlening. Wij integreren (onderdelen van) schuldhulpverlening in het brede sociale domein, bijvoorbeeld in de sociale (wijk)teams en integrale intakes. Hier zetten we stevig op in, al is het een ingewikkelde zoektocht naar de rol- en taakverdeling en de benodigde expertise en kan onze aanpak nog beter en effectiever. En we hebben in het hele traject van preventie tot nazorg in de schuldhulpverlening veel samenwerkingspartners.

Wat gaan gemeenten en ketenpartners zelf nog meer doen?

Wij vinden dat er stevige maatregelen nodig zijn om de aanpak van schulden en armoede effectiever te maken. Wij vragen gemeenten, NVVK-leden en maatschappelijke partners om vooral perspectief te blijven bieden en de schuldhulpverlening breed toegankelijk te houden. Wij gaan het volgende doen:

- Inzetten op preventie, vroegsignalering en financiële educatie met andere partijen en jongeren zelf. Te beginnen bij het sociaal werk en jongerenwerk en het basis-, middelbaar- en beroepsonderwijs.
- Meer werk maken van innovatie, professionalisering en vakmanschap. Dienstverleners, vooral in de wijkteams, moeten beschikken over actuele kennis van schuldhulpverlening en bekend zijn met motiverende gesprekstechnieken. We gaan experimenteren en leren van de bestaande onorthodoxe aanpakken. Wat werkt wel en wat niet? Hierbij kunnen we de expertise van ervaringsdeskundigen inzetten voor een betere dienstverlening en een hoger bereik. We gaan samen met wetenschappelijk onderzoekers interventies doorontwikkelen en de effecten meten van de dienstverlening, pilots en experimenten. Dit gaan VNG, Divosa, NVVK en de MOgroep doen door kennis en resultaten landelijk te delen, de handreiking⁷ te actualiseren en het organiseren van intervisie en bijeenkomsten in de arbeidsmarktregio's.
- Gemeenten ontwikkelen alternatieven voor beschermingsbewind, zoals budgetbeheer met begeleiding en zetten in op het netwerk van bewindvoerders, maatschappelijke partners en de rechtbanken in de stad en regio. Ook hier proberen we nieuwe aanpakken uit.

1 Mullainathan, S. Shafir, E. (2013) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Maven, Amsterdam.

2 Westhof, F., De Ruij, L.S., Kerckhaert, A.C. (2015) Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Panteia, Zoetermeer.

3 Sociaal en Cultureel Planbureau (2014) Zorg Beter Begrepen. Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Den Haag.

4 Jungmann, N. Lems, E. Vogelpoel, F. Van Beek, G. Wesdorp, L.P. (2014) Onoplosbare schuldsituaties. Hogeschool Utrecht, Utrecht.

5 Divosa-monitor factsheet: Financiën bijzondere bijstand (maart 2016)
<http://www.divosa.nl/publicaties/factsheet-financien-bijzondere-bijstand>

6 Motie 34300-XV-39 (2 december 2015) van de leden Heerma en Schouten over de toename van mensen in beschermingsbewind.
<http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2015Z23358&did=2015D47208>

7 Jungmann, N. Wesdorp, L.P. en Duinkerken, G. (2015) De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk. VNG en Platform31, Den Haag.

Bijlage 2: De competenties voor financiële zelfredzaamheid¹ luiden als volgt:

1. In kaart brengen

De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden. De consument is in staat om:

- een inkomen te genereren op het sociaal minimum;
- subsidies, tegemoetkomingen en toeslagen aan te vragen;
- zijn financiële administratie overzichtelijk te bewaren;
- financiële correspondentie doelmatig en juist af te handelen;
- een bank- en een spaarrekening te beheren;
- rekeningen, toekenningen, bij- en afschrijvingen te controleren op juistheid;
- vast te stellen wat zijn netto inkomsten zijn;
- een overzicht te maken van zijn inkomsten en uitgaven per jaar;
- te berekenen welk bedrag hij (per maand) nodig heeft voor zijn noodzakelijke uitgaven;
- te berekenen welk bedrag hij (per maand) over houdt voor uitgaven waarin hij een keuze heeft;
- een overzicht te maken van zijn gemiddelde inkomsten en uitgaven per maand;
- een overzicht te maken van zijn bezittingen en schulden.

2. Verantwoord besteden

De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn. De consument is in staat om:

- zijn dagelijkse bestedingen te bewaken;
- zijn betalingsverplichtingen na te komen;
- prioriteiten aan te brengen in zijn bestedingen op basis van noodzakelijkheid;
- niet-maandelijkse extra inkomsten doelmatig te benutten;
- criteria te ontwikkelen voor de prijs-kwaliteitverhouding van producten;
- zich weerbaar op te stellen t.o.v. reclame, sociale druk, etc.;
- zijn koopgedrag aan te passen aan het beschikbare budget;
- financiële tekorten te signaleren;
- een overzicht te maken van zijn betalingsachterstanden;
- financiële problemen op te lossen;
- een beroep te doen op zijn rechten als consument;
- gebruik te maken van bezwaar- en beroepsprocedures.

3. Vooruit kijken

De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en de lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af. De consument is in staat om:

- te beoordelen of hij in geval van (geplande en ongeplande) wensen en gebeurtenissen over voldoende inkomsten beschikt om aan zijn verplichtingen te kunnen blijven voldoen;
- te beschikken over een positief eigen vermogen voor (geplande en ongeplande) hoge uitgaven;

¹ Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid (nibud, 2012)

- mogelijke (geplande en ongeplande) hoge uitgaven op de middellange en de lange termijn verantwoord op te vangen door middel van sparen of lenen;
- te beoordelen welke verzekeringen in zijn situatie noodzakelijk, wenselijk of verplicht zijn;
- maatregelen te bedenken waardoor hij een terugval in het inkomen door (geplande en ongeplande) veranderde omstandigheden in de toekomst kan opvangen;
- acties te ondernemen waardoor de huishoudfinanciën in geval van (geplande en ongeplande) wensen en gebeurtenissen in balans blijven.

4. Bewust financiële producten kiezen

De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie. De consument is in staat om:

- rendement en risico van verschillende typen financiële producten tegen elkaar af te wegen;
- financiële producten te beoordelen op kosten en rendement, looptijd en voorwaarden voor acceptatie en uitsluiting;
- te berekenen of premies, rente en aflossingen voor financiële producten binnen het budget passen.

5. Over voldoende kennis beschikken

De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en de lange termijn in balans te brengen en te houden. De consument is in staat om:

- informatiebronnen te raadplegen over financiële onderwerpen;
- de juiste instantie of dienstverlener te raadplegen bij financiële vragen of problemen;
- te beoordelen welke begrippen uit de financiële dienstverlening op hem van toepassing zijn;
- de benodigde berekeningen te maken voor het beheer van zijn huishoudfinanciën;
- te beoordelen wat zijn rechten en plichten zijn als consument;
- globaal te beoordelen of en in hoeverre veranderingen in de financiële regelgeving en ontwikkelingen op de financiële markt op hem van toepassing zijn;
- globaal te beoordelen welke socialezekerheidsregelingen op hem van toepassing zijn.

Bijlage 3: Gedrag is meer dan weten en kunnen

Soms blijken consumenten de juiste vaardigheden te hebben, maar lukt het niet ze toe te passen. Denk aan mensen die weten dat ze recht hebben op toeslagen, maar toch niets aanvragen. Waarom doen ze dat niet? En waarom stemmen mensen die te maken krijgen met een inkomensachteruitgang hun uitgaven niet meteen af op hun nieuwe inkomen? Weten en kunnen is niet altijd voldoende om ook het gedrag te veranderen.

Factoren van financieel gedrag

Factoren die een grote rol spelen bij de kans om in financiële problemen te komen:

1. Leeftijd
2. sociale omgeving.
3. Houding
Een kortetermijnvisie hebben en snel aan verleidingen toegeven vergroten de kans op problemen. Spaarbehoefte zijn verkleint juist de kans op financiële problemen.
4. Gewoontes
Waarom geeft iemand veel geld uit terwijl dat eigenlijk niet kan? Veel financieel gedrag wordt gestuurd door gewoontes. Dat is gedrag dat we automatisch uitvoeren. Consumenten staan er vaak niet bij stil dat ze deze gewoontes hebben of dat ze dingen anders kunnen doen. Daardoor is dit gedrag lastig te veranderen. Werken aan bewustwording is een eerste stap.
5. Motivatie
Een belangrijk onderdeel van gedrag is de motivatie: iemand moet bereid zijn om te werken aan zijn problemen. Dit is vaak lastig. Het is zaak om te achterhalen welke behoefte er leeft, en vervolgens deze behoefte in te zetten om de motivatie te vergroten. Een goede gespreksvoering is hierbij belangrijk.

Bijlage 4: 18 redenen waarom iemand geen hulp inroept.²

Soms zijn er belemmeringen waardoor mensen laten merken of aangeven dat ze niet geholpen willen worden. Voel je daar niet persoonlijk door aangevallen, geef ook niet zomaar op. Er kunnen allerlei oorzaken aan ten grondslag liggen.

1. Een persoon ziet niet dat hij een probleem heeft en hulp nodig heeft
2. Een persoon vindt de nadelen van hulp groter dan de voordelen en wil niet
3. Een persoon is bang dat hij kritiek krijgt of gedrag moet veranderen
4. Iemand heeft een tekort aan zelfvertrouwen dat hij uit de schulden kan komen
5. Iemand overschat zijn eigen kunnen om uit de schulden te komen en gedrag te veranderen
6. Een persoon ziet er tegenop om zich afhankelijk op te stellen van een ander
7. Iemand schaamt zich of ervaart een taboe om zijn geldzaken aan een ander te laten zien
8. Iemand heeft vaste gedragspatronen die lastig te doorbreken zijn. Onderzoek samen wanneer hij te veel geld uitgeeft. Is dat bijvoorbeeld op vrijdagavond omdat hij dan gaat stappen? Zoek naar een alternatief. Spreek dan bijvoorbeeld af om bij iemand te gaan eten.
9. Een persoon is vooral gericht op het gemak van het heden en wil of kan niet aan de toekomstige gevolgen denken. Mensen krijgen liever nu een kleine beloning dan later een grote.
10. Iemand heeft een beperking of mist vaardigheden en durft dit niet te laten weten
11. Iemand vindt dat het hebben van schulden normaal is en tot het leven behoort
12. Een persoon is niet bereid om concessies te doen om de schuldsituatie op te lossen
13. 1 op de 5 personen met schulden voelt zichzelf niet verantwoordelijk voor het ontstaan en oplossen van de schuldenproblematiek en vindt dat anderen hun schulden moeten oplossen
14. 1 op de 3 personen met schulden schaamt zich en wil niet dat anderen weten dat ze schulden hebben
15. 1 op de 2 personen met schulden ziet geen mogelijkheden om zelf iets te doen aan de schuldsituatie
16. 1 op de 2 personen met schulden kent niemand die kan helpen bij de geldzaken
17. Bij 1 op de 2 personen vindt de omgeving het normaal om geld te lenen
18. Iemand gedraagt zich als slachtoffer en vindt dat hij recht heeft op zaken die anderen ook hebben (materie of vakanties etc). Hij kopieert het gedrag van de groep en kijkt niet naar de eigen individuele situatie.

Bron 13 t/m 17: Jungmann e.a. 2012, Preventie: voorkomen is beter dan genezen

² <http://eerstehulpbijschulden.nl/18-redenen-waarom-iemand-geen-hulp-inroept/>

Bijlage 5: Ethisch manifest³

van de landelijke coalitie Van schulden naar kansen

Zo min mogelijk betalingsproblemen bij onze klanten

In ons werk krijgen we te maken met klanten met geldproblemen. We willen er zoveel mogelijk aan doen dat onze klanten kunnen betalen en geen problemen krijgen. Daarom hebben we voor onszelf 10 regels gemaakt voor hoe we omgaan met klanten.

1. Wij hebben respect voor onze klanten.
2. Wij gaan om met klanten op een manier die we zelf verwachten van anderen.
3. We werken er zoveel mogelijk aan mee dat klanten kunnen betalen.
4. Wij geven klanten duidelijke informatie over wat we hen aanbieden.
5. Wij maken met onze klanten duidelijke afspraken over wat ze krijgen en hoe ze moeten betalen.
6. Op onze website kunnen klanten duidelijke informatie vinden over wat er gebeurt als ze niet betalen.
7. Als we weten dat klanten geldproblemen hebben, sturen we hen door naar hulpverleners. We houden ons daarbij wel aan de wetten en regels over privacy.
8. Klanten kunnen ervan uitgaan dat we hen eerlijk behandelen. We behandelen iedereen hetzelfde als de situaties hetzelfde zijn, maar niet als de situaties verschillend zijn.
9. Sommige klanten kunnen niet betalen. Met hen proberen we een oplossing te vinden. Klanten die niet willen betalen, kunnen verwachten dat we hen redelijk maar streng behandelen.
10. We hebben in onze organisatie afspraken over wat we doen om geld te krijgen van klanten die niet betalen. Die afspraken passen bij de inhoud van dit ethisch manifest.

³ Website <http://www.deltalloydfoundation.nl/highlights/ethisch-manifest>

Bijlage 6: Resultaat afspraken schulddienstverlening

Met de schulddienstverleningsorganisatie zijn afspraken gemaakt over welke productcategorieën geleverd gaan worden. Van elke productcategorie is het resultaat beschreven.

Voor elke productcategorie zijn in het contract met de uitvoeringsorganisatie meetbare kwaliteitseisen geformuleerd. Deze kwaliteitseisen hebben betrekking op de wacht- en doorlooptijd en het slagingspercentage. Een minimale eis is dat de wettelijke termijnen worden gehaald.

De volgende productcategorieën worden onderscheiden:

- Preventie
- Aanmelding en Screening
- Voorbereiden van de schuldregeling
- Uitvoeren van de schuldregeling
- Crisis

Preventie:

Het uitvoeren van het schuldpreventiebeleid van Almere.

Aanmelding en screening:

Wettelijke termijn eerste gesprek na aanmelding:

Als een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening vindt binnen 4 weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

Afspraak voor gemeente Almere

Als een persoon zich tot de gemeentelijke schulddienstverlener wendt voor schuldhulpverlening vindt binnen 2 weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

Wettelijke termijn eerste gesprek na aanmelding bij crisis

Als er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

Afspraak voor gemeente Almere

Als er sprake is van een bedreigende situatie vindt in principe binnen 24 uur het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, tenzij de aanmelding op vrijdag of een dag voor een verplichte vrije dag wordt gedaan.

De screening bestaat zowel uit het afnemen van een vragenlijst als uit het voeren van een screeningsgesprek als eventuele vervolgesprekken. Aan het einde is er een definitief plan van aanpak en een beschikking ten aanzien van toelating tot de schulddienstverlening.

Voor schuldenaren geldt dat de productcategorie "Aanmelding en screening" gemiddeld binnen 30 kalenderdagen, maar maximaal binnen 70 dagen, is afgerond.

Voorbereiden van de schuldregeling:

Aan het eind van deze fase is de schuldenaar schuldregelklaar, zowel in schuldregeltechnische als in psychosociale zin.

Voor schuldenaren geldt dat de productcategorie "Voorbereiden schuldregeling" gemiddeld binnen 90 kalenderdagen is afgerond.

Uitvoeren van de schuldregeling:

Doel hierbij is dat de schuldenaar duurzaam schuldevrij zal zijn aan het einde van het traject. Hierbij wordt duurzaam gedefinieerd als: de schuldenaar wil en kan zijn/haar budget zodanig beheersen dat naar verwachting ook op lange termijn geen nieuwe schulden zullen ontstaan.

Voor minimaal 75% van de schuldenaren die zijn gestart met de productcategorie “Uitvoeren schuldregeling” geldt dat die de schuldregeling met het resultaat “duurzaam schuldevrij” beëindigen.

Crisisinterventie:

Het in geval van dreigende huisuitzetting, afsluiting van nutsvoorzieningen of beslag op roerende zaken voorkomen daarvan.

Voor minimaal 85% van de crisisinterventies die zijn gestart en waarop geen uitsluitingsbeleid van toepassing is wordt het resultaat bereikt