

# ***“De toekomst in Balans”***

Beleidsplan schuldhelpverlening  
2021 - 2024



## INHOUDSOPGAVE

|            |                                                                               |           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>INLEIDING .....</b>                                                        | <b>2</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>SAMENVATTING.....</b>                                                      | <b>2</b>  |
| 2.1.       | LEESWIJZER .....                                                              | 3         |
| 2.2.       | IMPACT CORONA-EPIDEMIE .....                                                  | 3         |
| <b>3.</b>  | <b>LANDELIJKE EN LOKALE ONTWIKKELINGEN SCHULDHULPVERLENING .....</b>          | <b>4</b>  |
| 3.1.       | LANDELIJKE TRENDS EN CIJFERS EN DE IMPACT VAN CORONA .....                    | 4         |
| 3.2.       | IMPACT CORONACRISIS .....                                                     | 4         |
| 3.3.       | LOKALE SITUATIE.....                                                          | 5         |
| 3.4.       | ALGEMENE TOELICHTING WGS EN WIJZIGINGEN.....                                  | 6         |
| 3.5.       | INPUT VOOR DE NOTA .....                                                      | 6         |
| <b>4.</b>  | <b>BALANS SCHULDHULPVERLENING.....</b>                                        | <b>9</b>  |
| 4.1.       | VISIE.....                                                                    | 9         |
| 4.2.       | DOEL EN WERKWIJZE .....                                                       | 9         |
| <b>5.</b>  | <b>VOORKOMEN EN SIGNALEREN VAN SCHULDEN .....</b>                             | <b>11</b> |
| 5.1.       | FOCUS OP ARMOEDEPREVENTIE .....                                               | 11        |
| 5.2.       | PREVENTIE JONGEREN VANAF 16 JAAR .....                                        | 11        |
| 5.3.       | VROEGSIGNALERING UITBREIDEN N.A.V. GEWIJZIGDE WGS .....                       | 12        |
| <b>6.</b>  | <b>ONTZORGEN, ONDERSTEUNEN EN MOTIVEREN .....</b>                             | <b>14</b> |
| 6.1.       | MULTI DISCIPLINAIR UITVOERINGSOVERLEG .....                                   | 14        |
| 6.2.       | SCHULDHULPVERLENING JONGEREN .....                                            | 14        |
| 6.3.       | SCHULDHULPVERLENING VOOR ONDERNEMERS.....                                     | 16        |
| 6.4.       | SCHULDHULPVERLENING EN INZET SANERINGSKREDIETEN .....                         | 17        |
| 6.5.       | INKOMENSBEHEER EN BEWINDVOERING .....                                         | 18        |
| <b>7.</b>  | <b>INNOVATIE.....</b>                                                         | <b>19</b> |
| 7.1.       | NIEUWE MANIEREN MOGELIJK MAKEN .....                                          | 19        |
| 7.2.       | DIGITALE BEGELEIDING .....                                                    | 19        |
| 7.3.       | KWIJTSCHELDING GEMEENTELIJKE BELASTINGEN.....                                 | 20        |
| 7.4.       | PILOT GGZ EN SCHULDEN .....                                                   | 20        |
| 7.5.       | GEZONDHEID EN SCHULDEN.....                                                   | 21        |
| <b>8.</b>  | <b>COMMUNICATIE .....</b>                                                     | <b>22</b> |
| 8.1.       | RICHTING INWONERS .....                                                       | 22        |
| 8.2.       | COMMUNICATIE GEMEENTERAAD.....                                                | 23        |
| <b>9.</b>  | <b>PLANNING.....</b>                                                          | <b>25</b> |
| <b>10.</b> | <b>MEERJARENRAMING.....</b>                                                   | <b>26</b> |
| <b>11.</b> | <b>BIJLAGEN .....</b>                                                         | <b>28</b> |
|            | BIJLAGE 1. OVERZICHT UITWERKING AANBEVELINGEN EN MOTIES .....                 | 2         |
|            | BIJLAGE 2: EVALUATIE BELEIDSPAN SCHULDHULPVERLENING IN BALANS 2016-2020 ..... | 2         |
|            | BIJLAGE 3: EVALUATIE VROEG ER OP AF.....                                      | 4         |
|            | BIJLAGE 4: PREVENTIE .....                                                    | 7         |
|            | BIJLAGE 5: PROCES SCHULDHULPVERLENING .....                                   | 9         |
|            | BIJLAGE 6: INSTRUMENTEN SCHULDHULPVERLENING .....                             | 10        |
|            | BIJLAGE 7: SANERINGSKREDIET VERSUS SCHULDBEMIDDELING .....                    | 12        |



## 1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan 'Schuldhulpverlening, de toekomst in Balans'. In dit beleidsplan leest u hoe de gemeente Amstelveen de komende 4 jaar vorm gaat geven aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Het beleidsplan is een uitwerking van het vierde doel van de sociale agenda zoals deze is verwoord in de Nota Sociaal Domein 2019: Inwoners ervaren minder financiële belemmeringen om mee te doen. Daarnaast is er een relatie met andere doelen, waaronder "Ieder kind kan veilig en gezond opgroeien" en "Inwoners functioneren zo zelfstandig mogelijk, zo nodig met (tijdelijke) ondersteuning".

Amstelveen voert schuldhulpverlening uit in eigen beheer, onder de naam Balans Schuldhulpverlening (Balans). Balans biedt integrale schuldhulpverlening, waarbij het onder controle krijgen van de onderliggende problematiek en het daarmee oplossen van schulden centraal staat.

## 2. Samenvatting

In dit beleidsplan getiteld "De toekomst in Balans", wordt aangegeven wat de gemeente Amstelveen de komende 4 jaar wil realiseren rondom schuldhulpverlening. Balans richt zich in eerste instantie op preventie van schulden en het zo vroeg mogelijk signaleren van schulden. Door schulden te voorkomen of in ieder geval er zo vroeg mogelijk bij te zijn, worden langdurige schuldhulpverleningstrajecten zo veel mogelijk voorkomen.

Wanneer er schulden zijn wordt laagdrempelige en snelle hulpverlening geboden. Er is de komende 4 jaar speciale aandacht voor jongeren die geholpen worden met hun schulden en het weer opbouwen van een toekomstperspectief. Daarnaast is speciale aandacht voor het groeiend aantal ondernemers dat door de Corona-crisis in de problemen is gekomen. De komende periode worden er meer saneringskredieten ingezet en wordt door de inzet van inkomensbeheer en goede afspraken met bewindvoerders, zo veel mogelijk ingezet op een integrale schuldhulpverlening en een duurzame uitstroom. In dit beleidsplan leest u verder wat de resultaten zijn van Balans en wat de komende periode wordt gedaan om de resultaten te monitoren en te bereiken.

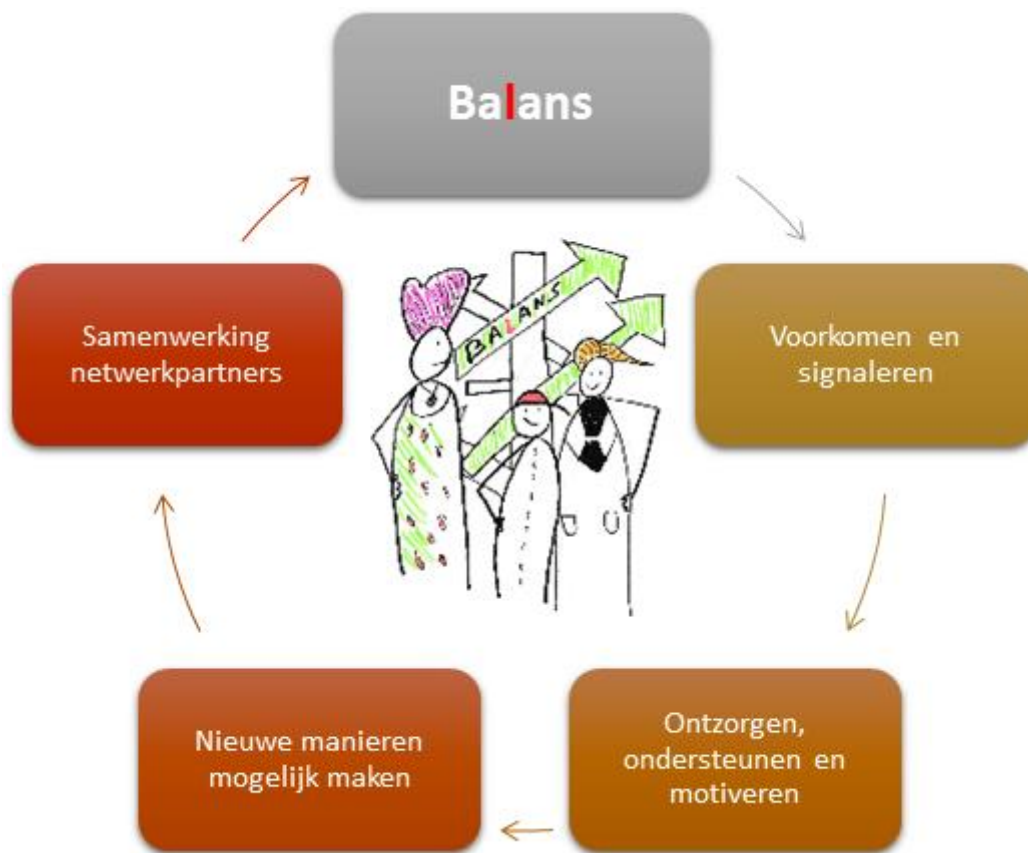
Met het vaststellen van het beleidsplan schuldhulpverlening "de toekomst in Balans" 2021 – 2024 besluit de gemeenteraad het college de opdracht te geven;

- o tot uitvoering van een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek en de raad hierover jaarlijks te informeren;
- o het preventie project Moneyways op scholen voort te zetten en een onderzoek uit te voeren naar uitbreiding van het preventieproject naar het HBO en WO onderwijs;
- o de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten aanzien van vroegsignalering per 1 januari 2021 in te voeren;
- o de 'integrale werkwijze jongeren' verder uit te breiden en in Q3 2021 te starten met de implementatie van het JAS (Jongeren in Amstelveen Schuldenvrij);
- o tot evaluatie van schuldhulpverlening aan ondernemers en de raad te informeren in Q4 2021;
- o een afwegingskader te maken voor Saneringskredieten en het instellen van een Waarborgfonds saneringskredieten en hierover in Q2 2021 de raad te informeren;
- o deelname aan een Landelijk Garantiefonds saneringskredieten af te wegen zodra hier meer informatie over beschikbaar is;
- o een convenant met bewindvoerders te sluiten en hierover in Q3 2021 de raad te informeren;
- o om het noodfonds Balans te evalueren en per Q4 2021 hierover de raad te informeren;
- o te starten met digitale begeleiding Q2 2021 en de raad hierover te informeren in Q1 2022;
- o de pilot GGZ en schulden "snel-er-vooruit" te evalueren en de gemeenteraad in Q1 2022 over de resultaten te informeren;
- o de gemeenteraad jaarlijks over de resultaten van schuldhulpverlening te informeren.



## 2.1. Leeswijzer

Na de inleiding (hoofdstuk 1) en de samenvatting (hoofdstuk 2) van dit beleidsplan wordt inzicht gegeven in de landelijke en lokale ontwikkelingen rondom schuldhelpverlening en de gevolgen van de Corona-crisis (hoofdstuk 3). In hoofdstuk 4 wordt de visie, doel en werkwijze van Balans schuldhelpverlening beschreven. Hoofdstuk 5, 6 en 7 staan in het teken van de prioriteiten voor de komende 4 jaar rondom het 'voorkomen en signaleren van schulden', 'ontzorgen, ondersteunen en motiveren' en 'nieuwe manieren van hulpverlening' mogelijk maken. In Hoofdstuk 8 wordt de communicatie belicht aan zowel de inwoners als de gemeenteraad (indicatoren). In hoofdstuk 9 worden de financiën behandeld en tot slot in hoofdstuk 10 een overzicht van de planning. Voor meer achtergrondinformatie over de werkwijze van Balans en een overzicht van de uitwerking van de aanbevelingen en moties naar aanleiding van het rekenkameronderzoek, wordt verwezen naar de bijlage.



## 2.2. Impact corona-epidemie

Door de corona-epidemie, met de 'intelligente lockdown' en de anderhalvemeter-samenleving is dit beleidsplan op een andere manier tot stand gekomen dan gebruikelijk. Het cliëntervaringsonderzoek is tijdelijk uitgesteld omdat een deel van de doelgroep ondersteuning nodig heeft bij het invullen van de vragenlijst. Deze ondersteuning kon niet worden geboden tijdens de corona-epidemie. De themabijeenkomst voor netwerkpartners waarin input voor de nota zou worden opgehaald is geannuleerd. Deze input is op een alternatieve manier verkregen, waarbij de netwerkpartners persoonlijk zijn benaderd. Waar normaliter cijfers over voorgaande periode een basis zijn voor het beleid van de komende periode, geldt nu meer dan ooit dat resultaten uit het verleden geen richting geven aan de toekomst.

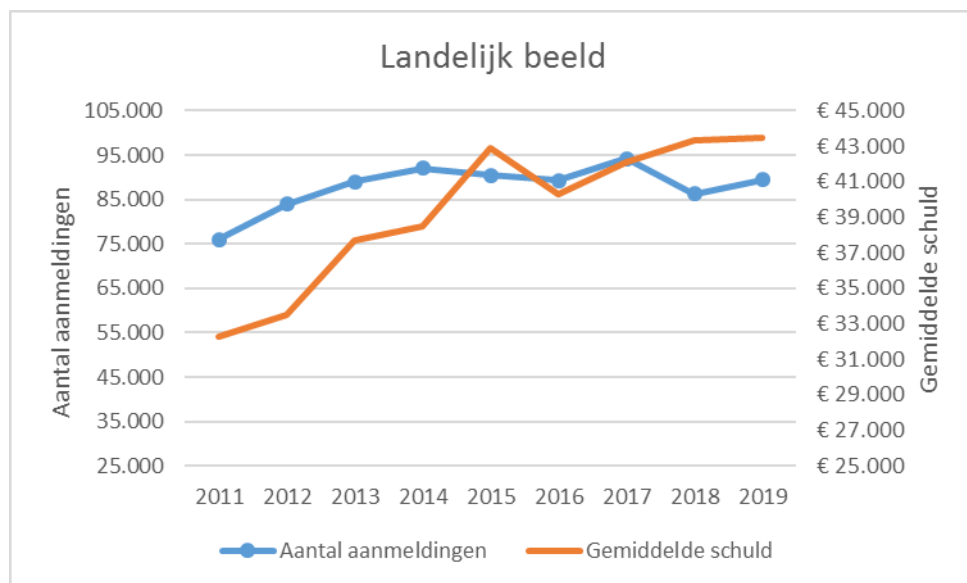


### 3. Landelijke en lokale ontwikkelingen schuldhulpverlening

#### 3.1. Landelijke trends en cijfers en de impact van Corona

Zoals in de inleiding beschreven, zijn trends van voorgaande jaren nauwelijks meer richtinggevend voor het beleid van de komende vier jaar. Daarom worden deze kort weergegeven in onderstaande tabel.

Tot 2020 is landelijk een afvlakking te zien van de groei van het aantal aanmeldingen en van de gemiddelde schuld<sup>1</sup>. Deze groei volgde uit de crisis van 2008. Het aantal schuldeisers bij aanmelding is gemiddeld genomen stabiel gebleven op 14.



#### 3.2. Impact Coronacrisis

Door de maatregelen als gevolg van de corona heeft volgens Nibud-onderzoek 20% van de huishoudens te maken (gehad) met een inkomensterugval. Dit geldt voor bijna de helft van de zzp'ers en flexwerkers. Naast deze groepen zijn ook jongeren hard getroffen. 29% geeft aan geen of onvoldoende spaargeld te hebben om twee maanden zonder inkomen op te vangen. Deze cijfers geven aan dat grote groepen mensen te maken hebben met financiële problemen of deze op korte termijn gaan krijgen.

##### *Stijging van het aantal aanvragen*

De coronacrisis verschilt van eerdere crises, omdat er sprake is van een economische shock door de 'intelligente lockdown'. Dit in tegenstelling tot een meer geleidelijke crisis zoals de financiële crisis van 2008. Mensen die al moeite hadden met rondkomen komen massaal in financiële nood. In totaal wordt een stijging verwacht van minimaal 30%<sup>2</sup>, hoewel het lastig is om een goede prognose te maken. Gemiddeld genomen wachten mensen 5 jaar voor zij om hulp vragen.

##### *Doelgroepen*

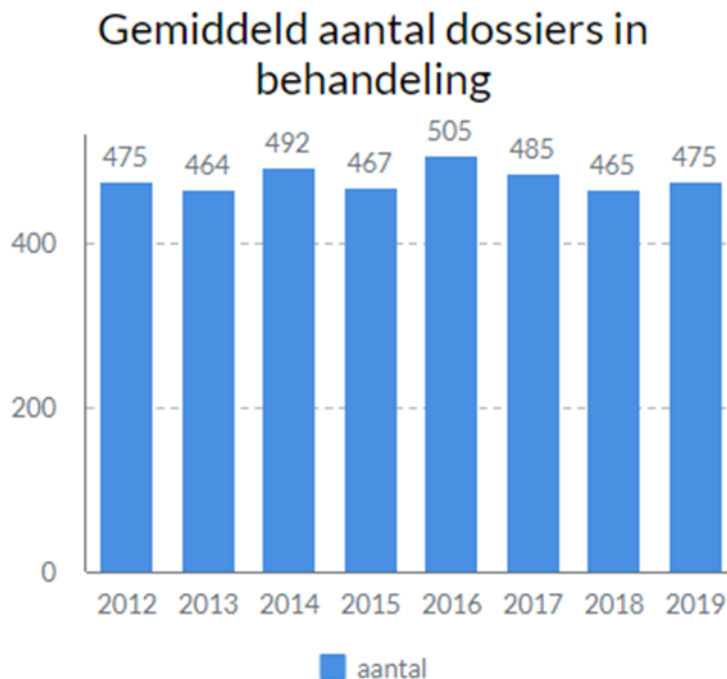
Landelijk gezien is het aantal bijstandsaanvragen in de maanden maart en april (update) van 2020 gestegen met minimaal 50%. Ondernemingen die in de kern levensvatbaar zijn, bouwen mogelijk problematische schulden op. Ook jongeren worden hard geraakt. Naar verwachting bestaat de stijging van het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening, naast de reguliere doelgroepen, uit ondernemers en jongeren.

<sup>1</sup> Cijfers NVVK

<sup>2</sup>Schuldenlab & Deloitte, COVID-19 en schuldenproblematiek in Nederland, 16 juni 2020



### 3.3. Lokale situatie



De afgelopen jaren hebben gemiddeld 130 huishoudens een aanvraag ingediend voor een traject schuldhulpverlening in Amstelveen. Voorafgaand aan een aanvraag vindt een melding en eerste gesprek plaats gevolgd door een adviesgesprek of intake. Vervolgens kan iemand toegelaten worden voor een traject schuldhulpverlening. Per jaar zijn er gemiddeld 475 trajecten actief en is gelet op bovenstaande grafiek de uitstroom gelijk aan de instroom. Naast de werkzaamheden die behoren tot de curatieve schuldhulpverlening en participatie in het Amstelveenloket voert Balans diverse andere werkzaamheden uit die zijn omschreven in bijlage 5 en 6 van deze nota. Momenteel zijn er 70 inwoners die inkomensbeheer ontvangen.

Naar verwachting vindt in de komende jaren in Amstelveen een stijging plaats van het aantal aanvragen. Ervan uitgaande dat deze stijging, conform de landelijke cijfers, 30% bedraagt, resulteert dit naar verwachting in een stijging van 40 extra dossiers. Ook wordt een stijging verwacht vanwege de aanpak voor vroegsignalering. Dit is in paragraaf 5.2 uitgewerkt. Vanuit deze aanpak worden 75 extra aanvragen per jaar verwacht.

De raad wordt hierover jaarlijks geïnformeerd. De huidige kwaliteit wordt behaald door een fulltime schuldhulpverlener maximaal 45 trajecten voor particulieren te laten begeleiden. Bij een stijging van het aantal aanvragen en bij gelijkblijvend kwaliteitsniveau (= max 45 trajecten per shv) zal meer capaciteit schuldhulpverlening benodigd zijn.



Indicator: We verwachten dat er in 2021 ongeveer 200 aanvragen schuldhulpverlening worden ingediend en het klantenbestand stijgt naar ongeveer 500.



### 3.4. Algemene toelichting Wgs en wijzigingen

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is per 1 juli 2012 in werking getreden. Daarmee hebben de gemeenten een wettelijke zorgplicht op het terrein van integrale schuldhulpverlening gekregen. De wet schrijft voor dat de gemeenteraad voor een periode van ten hoogste vier jaar een (beleids)plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan haar inwoners.

Per 1 januari 2021 wijzigt de Wgs. Het doel van de wijziging is onder andere het verduidelijken van de taken van het college op het gebied van vroegsignalering. Gemeenten worden onder andere bij wet verplicht een aanbod te doen aan inwoners met een betalingsachterstand die door schuldeisers aan de gemeente is gemeld. Dit helpt om schulden en andere problematiek vroegtijdig in kaart te brengen en vroegtijdig ondersteuning te bieden. De uitwerking van deze wijziging is verder opgenomen in paragraaf 5.2. vroegsignalering.

Een andere wijziging betreft de verwerking van persoonsgegevens. Met de wetswijziging is het college bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens over gezondheid en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de wet.

Tot slot wijzigt de wet en moet de gemeenteraad een Verordening beslistermijn schuldhulpverlening vaststellen om uitvoering te geven aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De Verordening regelt binnen welke termijn na het eerste gesprek een besluit volgt over toelating tot schuldhulpverlening.

### 3.5. Input voor de nota

- *Input inwoners en netwerkpartners*

Volgens planning zou eind maart 2020 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) worden uitgevoerd. Vanwege de coronacrisis is dit onderzoek uitgesteld tot 2021. Op deze manier kan het ceo als tussentijdse evaluatie van dit beleidsplan fungeren. Daarnaast zou ook via een netwerk-/themabijeenkomst input voor deze nota worden opgehaald. Helaas kon deze bijeenkomst mede vanwege de coronacrisis niet doorgaan.

|                                                |
|------------------------------------------------|
| ○ Uitvoering cliëntervaringsonderzoek, Q4 2021 |
|------------------------------------------------|

In plaats daarvan zijn een aantal netwerkpartners telefonisch bevraagd naar hun ervaringen met Balans en naar eventuele verbeterpunten. Participe, Humanitas en Eigen Haard en de Ondernemersvereniging hebben hun ervaringen gedeeld. De communicatie met netwerkpartners wordt over het algemeen als goed ervaren, hoewel privacyaspecten soms adequate uitwisseling van informatie belemmert. Een aandachtspunt is het bereiken van doelgroepen die niet bij gemeenten in beeld zijn en inwoners die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Er is weinig kennis en ervaring met ondernemers met schulden. Er is meer aandacht voor uitleg van het traject en het managen van verwachtingen.

- *Onderzoek rekenkamercommissie*

Op 11 maart 2020 zijn in de gemeenteraad de uitkomsten van het rekenkameronderzoek besproken. Onderdeel van het onderzoek van de rekenkamercommissie was preventie (vroegsignalering) en burgerperspectief (de bejegening). Uit het onderzoek kwam naar voren dat het merendeel van de respondenten (inwoners) tevreden is over het gehele proces van schuldhulpverlening. Dit komt met name doordat men met begrip te woord is gestaan, het proces snel in gang werd gezet en er goede ervaringen zijn met de begeleiding vanuit de consulenten.

Er zijn door de rekenkamercommissie 8 aanbevelingen gedaan en door de gemeenteraad 5 moties aangenomen. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de aanbevelingen en moties en waar deze terug te vinden zijn in deze nota.



- *Input Participatieraad Sociaal Domein (PSD)*

Bij de totstandkoming van dit beleidsplan is ook aan de PSD gevraagd om een pre-advies op deze nota. De PSD is gevraagd te adviseren op mogelijk verbeterpunten van het beleid. De PSD onderschrijft de meeste aanbevelingen van de rekenkamer en heeft enkele aanvullende adviezen gegeven.

De PSD pleit voor een brede aanpak van preventie in de wijken. Deze brede aanpak zal naast hetgeen in dit beleidsplan hierover is geschreven met name verder doorontwikkeld worden naar aanleiding van de motie focus op armoedepreventie en perspectief voor minima. Ook geeft men aan cursussen en trainingen op het gebied van financiën belangrijk te vinden.

Door de inzet van onder andere Moneyways op scholen en de inzet van de training Omgaan met Geld in de buurthuizen wordt hier gehoor aan gegeven. Lotgenotencontact (financieel café) en een goede inventarisatie van de schulden (Humanitas en Balans) zijn verder belangrijke onderdelen van een goede schuldhulpverlening. Bij Balans pleit de PSD voor een spreekuur, snelle doorlooptijden en een persoonlijke en laagdrempelige benadering. De werkwijze van Balans en de wijze waarop de kwaliteit is geborgd komt terug in paragraaf 4.2.

Verder adviseert de PSD ruimhartig te zijn wanneer het de eigen gemeentelijke vorderingen betreft en adviseert gebruik te maken van de signalen om inwoners vroeg te benaderen en schuldhulpverlening aan te bieden. Tot slot adviseert men aansluiting te zoeken bij de Benchmark Armoede & Schulden van Divosa en om een verbindende factor te zijn tussen de verschillende netwerkpartners.

- *Evaluatie beleidsnota schuldhulpverlening 2016-2020 'Schuldhulpverlening in Balans'*

In het voorgaande beleidsplan 'Schuldhulpverlening 2016-2020. Schuldhulpverlening in Balans' is een aantal actiepunten opgenomen op het gebied van Preventie en Nazorg, Integrale Benadering en Wacht- en Doorlooptijden.

Het overgrote deel van de actiepunten is succesvol uitgevoerd. Een verdere evaluatie is in de bijlage opgenomen.

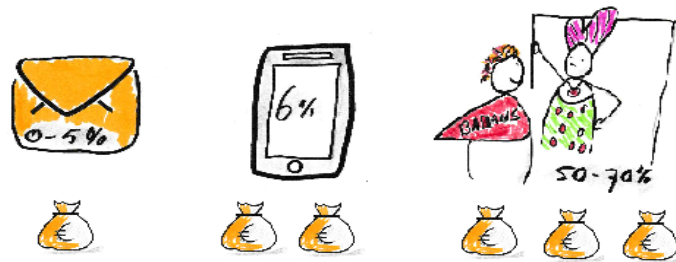
- *Evaluatie Vroeg Er Op Af (VEOA)*

De gemeente Amstelveen heeft met Eigen Haard sinds 2013 werkafspraken gemaakt om bij een huurachterstand van 1 tot 3 maanden een melding te doen bij Balans. Deze werkafspraken zijn vastgelegd in een convenant. In de afgelopen jaren is de aanpak doorontwikkeld. De communicatie richting de inwoners is aangepast en de tijden waarop een huisbezoek wordt afgelegd zijn verruimd. Dit heeft het slagingspercentage (waarbij er contact is gelegd met de inwoner) doen stijgen van 35% in 2016 naar 59% in 2019 (waarvan uiteindelijk 32% aangaf hulp nodig te hebben). Ter vergelijking in Amsterdam is het percentage 56%<sup>3</sup>. In Nijmegen<sup>4</sup> zijn in een jaar tijd 318 adressen bezocht. Daar is het in 60% van de gevallen gelukt contact te leggen waarvan de helft aangaf hulp te willen ontvangen.

De VEOA-aanpak vormt de basis van de uitbreiding op het gebied van vroegsignalering zoals omschreven in paragraaf 5.3 en zal samen worden doorontwikkeld.

<sup>3</sup> Gemeente Amsterdam, jaarverslag schuldhulpverlening 2019

<sup>4</sup> Gemeente Nijmegen, Evaluatie Vroegsignaleringsproject Op de Rit



Gebleken<sup>5</sup> is dat huisbezoeken het meest effectief zijn om contact te leggen met inwoners die mogelijk schulden hebben.

<sup>5</sup> Leidraad vroegsignalering schulden, september 2018



## 4. Balans schuldhulpverlening

### 4.1. Visie

De visie van Balans volgt uit de visie op het Sociaal Domein zoals die is verwoord in de Nota Sociaal Domein 2019.

Financiële problemen worden zo veel mogelijk voorkomen of in een vroeg stadium aangepakt. Schulden vormen geen belemmering (meer) om mee te doen aan de samenleving. Amstelveen biedt perspectief en begeleiding om schulden op te lossen of beheersbaar te houden. Hierbij wordt zoveel mogelijk ingezet op de eigen kracht en het eigen netwerk van de inwoner en wordt ondersteuning op maat geboden waar dit nodig is.

Kinderen die opgroeien in huishoudens met schulden ondervinden hier hinder van. Amstelveen wil dat ieder kind veilig en gezond kan opgroeien, mee kan doen in de samenleving en hierbij geen hinder ondervindt van de financiële problemen van ouders.

Amstelveen zet in op een duurzame uitstroom waarbij de focus ligt op het onder controle krijgen van onderliggende problematiek. Coaching op gedragsverandering is hierbij een belangrijk onderdeel. Inwoners worden begeleid naar het voor hen hoogst haalbare perspectief. Voor velen betekent dit schuldenvrij met de financiën in eigen beheer, voor sommigen langdurige begeleiding bij het beheersen van hun moeilijke financiële situatie. Het doel is om de eigen financiën te kunnen beheren en degenen die niet zelfredzaam zijn te begeleiden richting duurzame ondersteuning.

### 4.2. Doel en werkwijze

Sinds 1995 voert de gemeente Amstelveen schuldhulpverlening uit in eigen beheer, onder de naam Balans Schuldhulpverlening. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat gestreefd wordt naar een duurzame uitstroom waarbij recidive zo veel mogelijk wordt voorkomen. Balans schuldhulpverlening heeft als doel problematische schulden zo veel mogelijk te voorkomen en zo vroeg mogelijk te signaleren. Waar problematische schulden toch zijn ontstaan is het doel om alle inwoners te ondersteunen met een integraal aanbod op maat. Daar waar nodig wordt de inwoner gecoacht op gedragsverandering.

Dit betekent dat de hulpverlening veel meer omvat dan de 'technische' ondersteuning bij financiën en schulden. De focus op een duurzame oplossing komt gedurende het gehele traject naar voren, immers heeft het saneren van schulden geen zin als er op korte termijn nieuwe schulden ontstaan.

Uit wetenschappelijk onderzoek<sup>6</sup> blijkt dat langdurige stress negatieve effecten heeft op het gedrag van mensen. Deze kennis vraagt om dienstverlening die rekening houdt met de effecten van stress. Dit wordt ook wel stress-sensitieve dienstverlening genoemd. In het gehele sociaal domein wordt stress-sensitief gewerkt.

Om een eventuele drempel te verlagen, is ervoor gezorgd dat er in de wijken ook een preventief aanbod is. De gemeente financiert netwerkpartners die in de wijken een preventief aanbod hebben. Het Financieel Café, Humanitas Thuisadministratie en de cursus Omgaan met Geld zijn hier voorbeelden van. Een verdere uitwerking van de preventieve activiteiten is opgenomen in de bijlage 4.

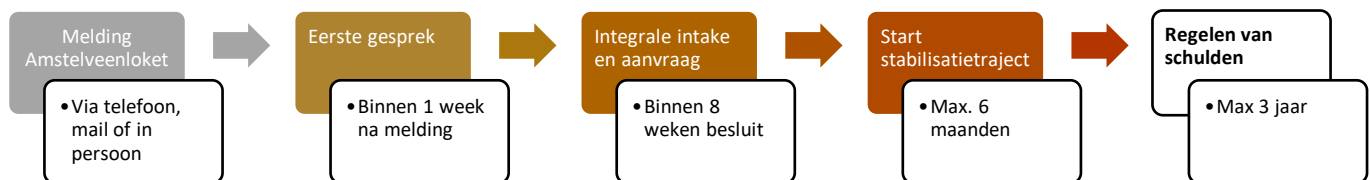
<sup>6</sup> 'Schaarste', Mullainathan & Shafir (2013); 'Weten is nog geen doen', WRR (2017) e.a.



### *Technisch proces van schuldhulpverlening*

Een traject begint met een melding bij het Amstelveenloket waarbij een persoonlijke en laagdrempelige benadering belangrijke elementen zijn van de dienstverlening. Bij de melding is specifiek aandacht voor laaggeletterdheid. Medewerkers hebben een training gevolgd hoe laaggeletterdheid te herkennen. Ook de correspondentie naar de inwoner is op B1 niveau (eenvoudig Nederlands).

Binnen 2 werkdagen wordt het eerste gesprek gepland dat binnen 2 weken moet plaatsvinden waarop een integrale intake volgt. Maximaal 8 weken na ontvangst van de aanvraag wordt op de aanvraag voor schuldhulpverlening besloten en start het stabilisatietraject van 3 tot 6 maanden. Zodra de (financiële) situatie het toelaat, wordt gestart met het regelen van de schulden. De lengte van deze fase is afhankelijk van de best passende oplossing en duurt over het algemeen maximaal 3 jaar. Na beëindiging van het traject wordt tot zes maanden nazorg geboden en waar nodig wordt inkomensbeheer ingezet. Het gehele proces is opgenomen in bijlage 5.



De wetgever bepaalt dat in een Verordening beslistermijn schuldhulpverlening moet worden aangegeven wat de termijn is waarop na het eerste gesprek over de hulpvraag wordt beschikt. In de verordening, die tegelijkertijd met dit beleidsplan wordt vastgesteld, is de beslistermijn bepaald op 8 weken. Naast een Verordening zijn er ook beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Amstelveen. Deze beleidsregels worden in Q1 2021 herzien naar aanleiding van de wetswijziging, jurisprudentie en de uitgangspunten zoals verwoord in deze beleidsnota.

- o Herziening beleidsregels Schuldhulpverlening, Q1 2021

### *Borgen kwaliteit*

Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen heeft Balans naast de procedures om alle gemeentelijke dienstverlening te waarborgen (klachtenregeling en bezwaarprocedures), een eigen procedure in de werkwijze ingebed om de kwaliteit te bewaken. Balans heeft een senior medewerker die ontwikkelingen in de schuldhulpverlening volgt en het team hierover informeert. Daarnaast controleert deze medewerker de besluitvorming op aanvragen voor de gemeentelijke schuldhulpverlening. Ook is er een kwaliteitsgroep samengesteld van schuldhulpverleners die werkprocessen en andere procedures doorontwikkelt. Jaarlijks wordt een opleidingsplan opgesteld om de aanwezige kennis te actualiseren. Gedurende de looptijd van de trajecten schuldhulpverlening vindt zogenoemde 'collegiale toetsing' plaats. Al deze procedures en maatregelen zorgen ervoor dat de kwaliteit van de dienstverlening van Balans gewaarborgd is en blijft.

Daarnaast is Balans in april 2020 overgestapt op een nieuw klantvolgsysteem. Deze maakt het mogelijk beter te sturen op, onder andere, doorlooptijden. In het hoofdstuk communicatie wordt toegelicht hoe de raad wordt geïnformeerd over de doorlooptijden en indicatoren. Het nieuwe klantvolgsysteem maakt het ook mogelijk aan te sluiten bij de landelijke Benchmark Armoede & Schulden van Divosa. De eerste jaarresultaten worden in Q3 2021 aan de raad aangeboden.



## 5. Voorkomen en signaleren van schulden

### 5.1. Focus op armoedepreventie

Bij de behandeling van de beleidsnota minimabeleid heeft de gemeenteraad de motie 'Focus op armoedepreventie en perspectief voor minima' aangenomen. Conform de oproep in de motie wordt in het Actieplan Armoedepreventie het preventieve armoedebeleid verder ontwikkeld om zo veel mogelijk te voorkomen dat inwoners in een situatie van armoede (en schulden) terechtkomen. Een verdere uitwerking van preventie zal dan ook naar aanleiding van deze motie separaat aan de gemeenteraad worden aangeboden. Om de uitvoering van het Actieplan Armoedepreventie mogelijk te maken wordt voor enkele dagen per week een projectleider aangesteld.

Naast de brede aanpak van preventie, de samenwerking met netwerkpartners (bijlage 4) en een pilot als stoppen met roken voor inwoners met schulden, worden in dit onderdeel de preventieve aanpak jongeren en vroegsignalering omschreven.

### 5.2. Preventie jongeren vanaf 16 jaar

Balans zet zich al jaren in om te zorgen dat jongeren binnen de gemeente Amstelveen zo vroeg mogelijk bewust worden van financiële verantwoordelijkheid. Het lesprogramma Moneyways richt zich op leerlingen en studenten van het voortgezet onderwijs (VO), leerniveau VMBO en MBO colleges. Er hebben per schooljaar 34 klassen deelgenomen aan Moneyways.

Er is voor Moneyways gekozen, om een bijdrage te leveren aan de bewustwording van omgang met geld en het voorkomen van financiële problematiek bij jongeren (vanaf 16 jaar) en jongvolwassenen (tot 23 jaar). Moneyways is er verder om jongeren voor te bereiden voor het moment dat men 18 jaar wordt en zelf financieel verantwoordelijk wordt. Het project bestaat uit een reeks van drie lessen, begeleid door zogeheten peer-educators (ervaringsdeskundige leeftijdsgenoten).

Deze peer-educators vertellen over hun eigen ervaring met financiën en eventuele problemen die zij op dit gebied hebben doorstaan. Door te werken met ervaringsdeskundigen kunnen de studenten zich makkelijker verplaatsten en identificeren. Uit evaluatie is gebleken dat het project zeer goed is ontvangen. De wijze van contact maken met de leerlingen, de opdrachten en interactieve manier van educatie heeft hiervoor gezorgd. De komende beleidsperiode wordt onderzocht of uitbreiding naar HBO en WO scholieren gewenst is. Naast Moneyways faciliteert Balans ook theatergroep Playback. Theatergroep Playback zet met hun educatieve voorstellingen in op bewustwording van het regelen van financiën en alles wat dit met zich meebrengt.

- Moneyways voortzetten en onderzoek naar uitbreiding HBO en WO, Q3 2021
- Per schooljaar 34 klassen die deelnemen aan Moneyways.



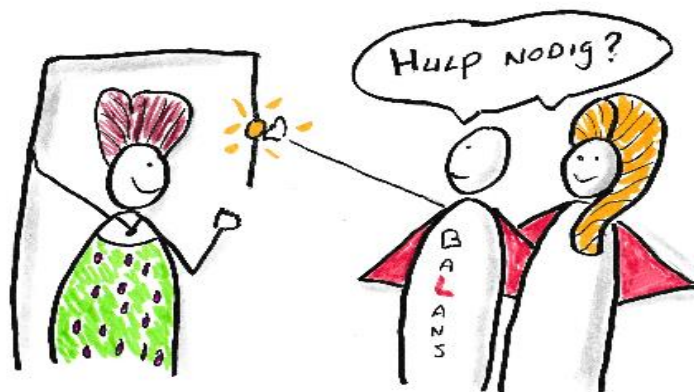
Indicator: we verwachten in 2021 bij minimaal 1000 jongeren vanaf 16 jaar bewustzijn te creëren over financiële verantwoordelijkheid.





### 5.3. Vroegsignalering uitbreiden n.a.v. gewijzigde Wgs

Sinds 2013 kent de gemeente Amstelveen "vroeg er op af". In de bijlage 3 van deze nota is de vroeg er op af aanpak geëvalueerd. Vroeg er op af is een vorm van vroegsignalering van schulden. Vroegsignalering van schulden wordt gerealiseerd door in een zo vroeg mogelijk stadium inwoners met betalingsproblemen in beeld te brengen en thuis te bezoeken. Meerdere partijen werken mee aan de vroegsignalering. Ook wordt gebruik gemaakt van de signalen over mogelijke problematische schulden binnen de gemeentelijke organisatie.



Inwoners wachten gemiddeld 5<sup>7</sup> jaar voordat zij om hulp vragen bij hun financiën. En dat terwijl snelle hulp bij betalingsproblemen veel ellende en maatschappelijke kosten kan voorkomen. Door deze inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium te ondersteunen voordat de schulden problematisch zijn, kan een lichtere vorm van ondersteuning worden ingezet en zijn de maatschappelijke kosten lager. Uit onderzoek in Amsterdam en Alphen aan de Rijn<sup>8</sup> blijkt dat naast de maatschappelijke meerwaarde ook de financiële baten van vroegsignalering groter zijn dan de kosten.

#### Verhouding kosten/opbrengsten

| Wie                  | Kosten | (indirecte) Opbrengsten |
|----------------------|--------|-------------------------|
| Gemeente             | € 1    | € 1,65                  |
| Woningbouwvereniging | € 1    | € 1,24                  |
| Maatschappij         | € 1    | € 2,46                  |

Dat betekent dat elke euro die de gemeente investeert voor de gemeente op termijn (indirect) €1,65 oplevert. Hierbij kan gedacht worden aan minder kosten jeugdhulp, minder uitkeringslasten en minder langdurige trajecten schuldhulpverlening.

#### Wijziging Wgs per 1 januari 2021

De gemeente wordt per 1 januari 2021 verplicht om een aanbod te doen aan alle inwoners die door schuldeisers met een achterstand worden gemeld bij de gemeente. De gegevensuitwisseling tussen schuldeiser en gemeente moet worden gefaciliteerd en de meldingen moeten worden opgevolgd.

#### Verwachte toename aantal signalen

In 2019 zijn 250 signalen van Eigen Haard en het CAK opgevolgd met een huisbezoek in het kader van Vroeg er op af. Vanaf 2021 wijzigt de Wgs en komen daar de signalen van water- en energieleveranciers en zorgverzekeraars bij. Op basis van de inschattingen van het ministerie zijn dat voor Amstelveen 750 extra signalen. Wanneer het aantal signalen mede op basis van de inschatting van het ministerie en mogelijk als gevolg van Corona crisis toeneemt, is er mogelijk extra personele inzet noodzakelijk.

<sup>7</sup> Leidraad vroegsignalering schulden, september 2018

<sup>8</sup> Leidraad vroegsignalering schulden, september 2018



In Amsterdam en in Nijmegen is men er in geslaagd om bij 60% van de ontvangen signalen succesvol contact te leggen met de inwoner. Balans streeft een zelfde slagingspercentage na. Voor meer indicatoren en de wijze waarop de gemeenteraad wordt geïnformeerd wordt verwezen naar paragraaf 8.2.

Om alle signalen op een juiste manier te kunnen verwerken is een matchingssysteem aangeschaft dat helpt bij het analyseren en bundelen van de signalen, zodat de gemeentelijke organisatie per 1 januari 2021 gereed is de toestroom van signalen in juiste banen te leiden.

- Wijziging Wgs ten aanzien van vroegsignalering per 1 januari 2021 invoeren, informatie aan de raad Q3 2021
- Jaarlijks 1000 signalen met een slagingspercentage van 60%.



Indicator: In 2021 verwachten we ruim 1000 signalen te verwerken van inwoners met betalingsachterstand.



## 6. Ontzorgen, ondersteunen en motiveren

### 6.1. Multi Disciplinair uitvoeringsoverleg

In bijlage 6 van deze nota is opgenomen over welk instrumentarium Balans schuldhulpverlening beschikt om (curatieve) hulp te kunnen bieden nadat men zich via het Amstelveenloket heeft gemeld. Vaak komt het voor dat het hebben van schulden een onderdeel van een breder probleem is op meerdere leefgebieden. In dat geval wordt er, in overleg met de inwoner, een Multi Disciplinair uitvoeringsoverleg (MDO) georganiseerd omdat er meerdere interne en externe partijen bij betrokken zijn. Door een MDO te organiseren ontstaat er een compleet beeld van de problematiek en worden afspraken gemaakt over de samenwerking en gecoördineerde en efficiënte hulpverlening. Bij een MDO kunnen onder andere de volgende interne en externe teams betrokken zijn:

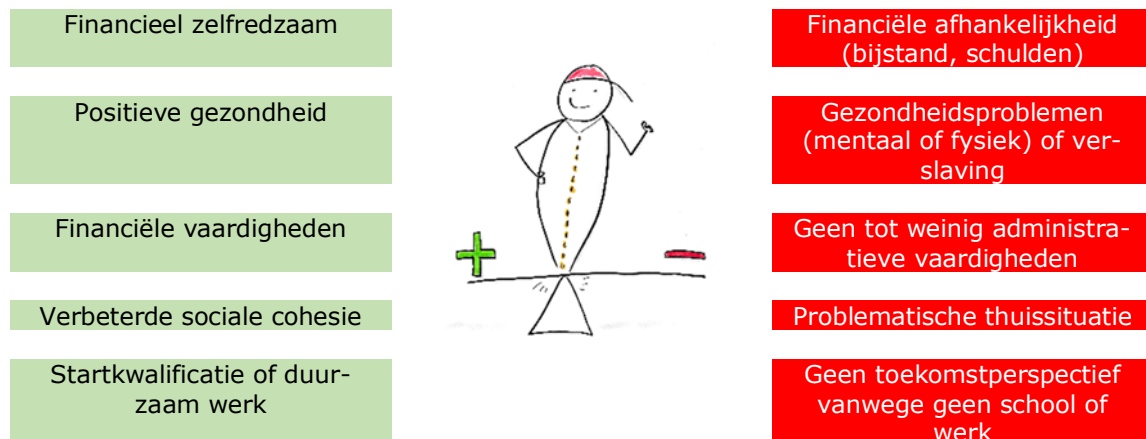
- Team minimaregelingen
- Team urgente woonzaken
- Team terugvordering & Verhaal
- Team jeugdhulp
- Team klantmanagers
- Team werkplein
- RMC: Regionale Meld- en Coördinatiefunctie m.b.t. schooluitval
- Team Wmo/begeleiding:
- Jongerenwerk
- Sociaal Team

Een MDO is doorgaans altijd met toestemming van de inwoner/het gezin (tenzij de veiligheid in het geding is).

### 6.2. Schuldhulpverlening jongeren

Jongeren hebben steeds vaker te maken met schulden. De schulden kunnen een gevolg of een oorzaak zijn van verschillende problemen op diverse leefgebieden. Schulden die zijn ontstaan door onverantwoordelijk gedrag, 'erbij willen horen' maar ook omdat de maatschappij steeds meer van hen vraagt op het gebied van administratieve vaardigheden. Als daarnaast sprake is van andere problematiek, zoals psychische problemen of een problematische thuissituatie, kunnen de schulden een belemmering zijn om door te leren en/of verder te werken aan een gezonde toekomst met voldoende perspectief.

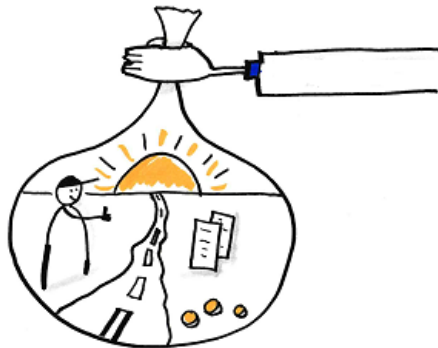
## *Balans* *schuldhulpverlening aan jongeren*





Balans ondersteunt deze jongeren door een verdere samenwerking op te zetten met het RMC en het Werkplein in het kader van de Sluitende Aanpak Jongeren. In de aanpak staat de toekomst van de jongere centraal. Door naast het oplossen van de schulden in te zetten op het stabiliseren van de thuissituatie en op ondersteuning richting een startkwalificatie of werk, wordt de jongere een perspectief geboden. Er wordt een integrale werkwijze opgezet die gericht is op alle leefgebieden. Daarbij worden jongeren ondersteunt om te werken aan een (financieel) gezonde toekomst door bijvoorbeeld de inzet van het werkplein en het behalen van een startkwalificatie.

In 2021 wordt, mede naar aanleiding van de motie 'Perspectief op een kansrijk leven', gestart met een pilot om de schulden van de jongeren te saneren en af te kopen. De pilot krijgt de naam Jongeren in Amstelveen Schuldenvrij (JAS).



Het JAS heeft als doel voor jongeren rust te creëren om een opleiding te starten of te hervatten en begeleiding naar (duurzaam) werk of participatie mogelijk te maken. Het gaat om jongeren met een maximale schuld van €15.000. De schulden worden eerst gesaneerd en daarna afgekocht. Het doel is om met minimaal 10 jongeren te starten en dit de komende jaren verder uit te breiden.

- Start pilot Jongeren in Amstelveen Schuldenvrij (JAS), Q3 2021
- Integrale werkwijze jongeren verder uitbreiden en evalueren, Q4 2021



Indicator: In 2021 verwachten we 10 jongeren perspectief te geven op een kansrijk leven en deze pilot verder uit te breiden op basis van "best practices"

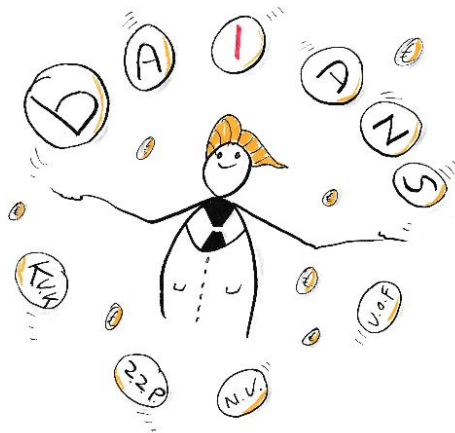


### 6.3. Schuldhulpverlening voor ondernemers

De motie 'Een goede schuldhulpverlening voor zelfstandigen' roept op om ondernemers toe te laten tot schuldhulpverlening en hen adequate begeleiding te bieden waarbij de regie bij Balans blijft. Ook heeft de ombudsman in het rapport "een open deur het vervolg" opgeroepen de toegang tot schuldhulpverlening te verbreden. Door de coronacrisis is de vraag naar schuldhulpverlening aan ondernemers, waaronder ook zzp'ers, snel toegenomen.

Daarom is besloten om per 1 oktober 2020 te starten met het opbouwen van kennis en expertise over dit onderwerp en kunnen ondernemers onder regie van Balans een traject schuldhulpverlening starten.

Om snel over de benodigde expertise te kunnen beschikken is de keuze gemaakt om tijdelijk een externe specialist in te schakelen. Tegelijk met het opdoen van theoretische kennis door medewerkers van Balans traint de specialist de schuldhulpverleners van Balans 'on the job'. Dit wordt in 2021 gecontinueerd en daarna geëvalueerd. Naast de 'on the job' training krijgen de schuldhulpverleners een theoretische opleiding.



- o Evaluatie schuldhulpverlening aan ondernemers, Q1 2022



Indicator: In 2020-2021 verwachten we tussen de 50 en 100 ondernemers van advies te voorzien en waar nodig schuldhulpverlening.



#### 6.4. Schuldhulpverlening en inzet saneringskredieten

Het verstrekken van een saneringskrediet is één van de technische oplossingen voor het saneren van schulden. Een saneringskrediet wordt over het algemeen ingezet als binnen drie jaar geen verandering van het inkomen verwacht wordt. Een beschrijving van de werkwijze en een overzicht van de meest in het oog springende verschillen met schuldbemiddeling is opgenomen als bijlage 7.

De inzet van saneringskredieten door Balans is de afgelopen jaren gestegen van 2 in 2015 naar 20 in 2019. De toegenomen inzet van kredieten en het naar aanleiding van de motie 'meer inzet van saneringskredieten bij schuldhulpverlening' maakt het noodzakelijk een duidelijk afwegingskader op te stellen. Hiertoe wordt in 2021 een afwegingskader opgesteld. Dit kader richt zich op de stabiliteit van het inkomen (hoe groot is de kans op een stijging of daling van het inkomen), in hoeverre de motivatie aanwezig is om het gedrag waar nodig aan te passen en op de mogelijke hoogte van de lening in verband met het risico voor de borgstelling.

##### *Hoogte van het krediet en landelijk garantiefonds*

In de huidige werkwijze is het krediet gemaximeerd op €5.000 aangezien de gemeente borg staat voor het saneringskrediet. Door een grens te stellen aan de hoogte van het krediet wordt het risico van wanbetaling voor de gemeente beperkt. Wanneer het gemaximeerde krediet wordt verhoogd, komen er meer inwoners in aanmerking voor een krediet, maar bestaat er ook een groter risico op wanbetaling en dus een groter beroep op aanspraak op de borgstelling van de gemeente.

Landelijke partijen zoals Sociale Banken Nederland (kredietbanken) maar ook energieleveranciers, zorgverzekeraars en de NIVK hebben daarom onlangs een petitie aangeboden aan Kamerleden om een Landelijk Garantiefonds Saneringskredieten op te zetten. Op Prinsjesdag is een landelijk garantiefonds aangekondigd. Een (landelijk) Garantiefonds zou de mogelijkheid kunnen bieden het maximale krediet te verhogen, waardoor meer inwoners in aanmerking kunnen komen voor een saneringskrediet. De ontwikkelingen van een Landelijk Garantiefonds worden nauwgezet gevolgd.

Vooruit lopend op dit landelijke fonds richten wij een Lokaal Amstelveen fonds op. Het maximale krediet wordt verhoogd van €5.000 naar €25.000 zodat 90-95% van het klantenbestand waar een krediet een optie is, in aanmerking komt. Voor het Lokale waarborgfonds wordt vanaf 2021 € 50.000 gereserveerd.

##### *Landelijk waarborgfonds*

Op dit moment is nog niet duidelijk wat de voorwaarden zijn om deel te nemen aan het landelijk Garantiefonds en is dus ook nog niet in te schatten wat de kosten zijn om deel te nemen. Zodra hier meer over bekend is, wordt onderzocht of deelname aan een landelijk Garantiefonds tot de mogelijkheden behoort. Het gereserveerde bedrag van het Lokale waarborgfonds wordt dan ingezet voor het Landelijke waarborgfonds.

- |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ Afwegingskader Saneringskredieten, Q2 2021</li><li>○ Instellen van een Lokaal waarborgfonds saneringskredieten, Q2 2021</li><li>○ Deelname Landelijk Garantiefonds afwegen zodra meer informatie beschikbaar is.</li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Indicator: In 2021 wordt bij alle dossiers gebruik gemaakt van het afwegingskader. We verwachten het aantal schuldregelingen waarbij een krediet wordt aangeboden in 2021 te verdubbelen.



## 6.5. Inkomensbeheer en bewindvoering

Voor inwoners die, tijdelijk of structureel, hun financiën niet kunnen beheren bestaan verschillende vormen van ondersteuning. De meest voorkomende vormen zijn inkomensbeheer en bewindvoering. Balans biedt inkomensbeheer aan inwoners die zich voor schuldhulpverlening melden. De rechtbank kan iemand onder bewindstellen waarbij de verantwoordelijkheid bij de inwoner zelf vrijwel geheel komt te vervallen. Bewindvoering wordt overigens niet alleen ingezet bij inwoners met schulden maar ook bij inwoners die om uiteenlopende redenen niet zelf hun financiën kunnen beheren.

Landelijke cijfers tussen 2009 en 2017 laten zien dat het aantal onder bewindgestelden meer dan verdubbeld is<sup>9</sup>. Deze trend is ook in Amstelveen zichtbaar: De kosten voor bijzondere bijstand met betrekking tot bewindvoering zijn gestegen van €275.000 in 2016 naar €530.000 in 2019.

In november 2019 heeft de VNG bestuurlijke uitgangspunten voor de toegang en kwaliteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening geformuleerd. De VNG pleit hierin voor een nauwe samenwerking tussen bewindvoerders en schuldhulpverlening.

Op 3 september 2020 is het Wetsvoorstel dat toeziet op een wettelijk adviesrecht voor gemeenten bij de procedure rond beschermingsbewind wegens problematische schulden aangenomen. Bewindvoerders moeten gemeenten binnen 2 weken informeren over de start van een nieuw schuldenbewind. Het wetsvoorstel regelt verder dat gemeenten drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld de rechter mogen adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind, of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. Verder regelt het wetsvoorstel dat schuldenbewind niet meer voor onbepaalde tijd mag worden ingesteld.

De groei aan onder bewindgestelden zorgt voor een groei van het aantal bewindvoerders. Alhoewel de kwaliteit door Het Landelijke Kwaliteitsbureau Curatoren, Beschermingsbewindvoerders en Mentoren (CBM) wordt gemonitord zegt deze toets alleen iets over de kwaliteit van het beheren van de financiën, maar zegt het minder over de begeleiding die de inwoner ontvangt. Mede naar aanleiding van de motie 'regie op Bewindvoering' en de oproep van de VNG en de recente wetswijziging wordt daarom in Q2 2021 gestart met het opstellen van een convenant.

De onderdelen van het convenant richten zich op:

- Het bevorderen van de samenwerking tussen Balans en de beroepsgroep van bewindvoerders;
- Het zo snel mogelijk onder controle krijgen van de financiële problematiek;
- Het bieden van kwalitatief goede ondersteuning (Zo kort als mogelijk en zo lang als nodig) en duurzame uitstroom zijn onderdeel van convenant.

### o Convenant bewindvoering, Q3 2021



In 2021 is er met minimaal vijf bewindvoeringskantoren een convenant opgesteld met samenwerkingsafspraken!



<sup>9</sup> Platform 31, Rapport samenwerken bij instroom in beschermingsbewind (2017)



## 7. Innovatie

### 7.1. Nieuwe manieren mogelijk maken

De motie 'Schuldhulpverlening, nieuwe manieren mogelijk maken' roept op om nieuwe manieren van hulp bij schulden te overwegen, waardoor het onnodig starten van dure of lange trajecten voorkomen wordt.

Het noodfonds voor Balans wat eind maart 2020 is ingesteld, is hierop een variatie. Het was direct duidelijk dat inwoners met een lopend traject schuldhulpverlening hard geraakt konden gaan worden door de coronamaatregelen. Inkomensterugval in combinatie met onvoorziene extra kosten en het wegvallen van direct contact met ondersteuningskanalen zoals het Financieel Café kunnen onverhoopt leiden tot nieuwe schulden. Het noodfonds is bedoeld om een beëindiging van een schuldenregeling vanwege een relatief klein financieel probleem, met alle maatschappelijke gevolgen, te voorkomen. Onderzocht wordt of een dergelijk noodfonds na de coronacrisis ook meerwaarde heeft om onnodige vertraging in trajecten te voorkomen.

- Evaluatie noodfonds Balans, Q4 2021

### 7.2. Digitale begeleiding

Er zijn diverse apps beschikbaar die inwoners ondersteunen bij het beheren van hun financiën. Apps kunnen preventief, curatief en in het kader van nazorg worden ingezet. Onderzocht wordt of een app een aanvulling kan zijn op de bestaande dienstverlening.

Ter ondersteuning van jongeren en in het kader van nieuwe manieren mogelijk maken gaan we in 2021 het programma De Online SchuldenCoach op maat laten maken voor onze gemeente. Deze digitale begeleiding wordt op maat gemaakt en sluit aan op de lokale sociale kaart. Daarnaast schaffen we een online cursus aan "stap uit je schuld" die de inwoner in zeven stappen op weg helpt naar een oplossing voor de schulden. Verder worden inwoners die niet digitaal vaardig zijn via het werkplein een training geboden in het beheersen van digitale vaardigheden.

- Implementatie digitale begeleiding, Q2 2021
- Evaluatie digitale begeleiding, Q1 2022



In 2021 wordt met de Online Schuldencoach minimaal 50 jongeren een Online training aangeboden. Daarnaast wordt de training aangeboden aan inwoners met een saneringskrediet.



### 7.3. Kwijtschelding gemeentelijke belastingen

In de nota Minimabeleid 2019 is de volgende tekst opgenomen:

*Verder zal - mede naar aanleiding van de input tijdens het stadsgesprek - onderzocht worden of het mogelijk is om de aanvraagprocedure voor de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen te vereenvoudigen.* In 2019 zijn er in Amstelveen 469 verzoeken om kwijtschelding ontvangen.

#### *Proces kwijtschelding*

Inwoners met een laag inkomen, zonder vermogen komen mogelijk in aanmerking voor kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en waterschapsbelasting. Kwijtschelding wordt aangevraagd door middel van het invullen van een (digitaal) formulier.

Niet alle inwoners zijn bekend met de mogelijkheid om kwijtschelding aan te vragen. Ook is het invullen van een formulier soms een ingewikkelde klus.

#### *Aanpassingen*

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden of dit proces vereenvoudigd kan worden. Waar mogelijk zijn de benodigde veranderingen reeds in gang gezet. Van de inwoners die voor kwijtschelding in aanmerking komen, ontvangt 75% automatisch kwijtschelding omdat hun situatie niet is veranderd. Van de overige inwoners is de situatie dusdanig veranderd dat het noodzakelijk is om een aanvraag in te dienen.

In 2019 is een samenwerking gestart met Waternet op het gebied van kwijtschelding. Deze samenwerking houdt in dat Waternet kwijtschelding verleent op basis van de gegevens van Gemeentebelastingen Amstelland. De inwoner hoeft dan slechts een keer de benodigde gegevens aan te leveren. Het team Belastingen is op afspraak bereikbaar in het Amstelveenloket om te helpen bij het invullen van de aanvraagformulieren. Een aanvraag indienen kan ook per mail of via digid.

Gebleken is dat de informatie niet voor iedereen goed vindbaar was. Zo was de informatie niet toegankelijk via de webpagina van het Amstelveenloket en was niet altijd duidelijk dat ook digitaal gegevens kunnen worden aangeleverd. In 2020 zijn wijzigingen doorgevoerd zodat inwoners makkelijker informatie kunnen vinden over kwijtschelding.

- Aanpassing website met betrekking tot kwijtschelding gemeentelijke belastingen, gereed

### 7.4. Pilot GGZ en schulden

Door het starten van een pilot GGZ en schulden wordt onderzocht of door het afkopen van schulden er minder belemmeringen zijn om behandeling van inwoners met een GGZ achtergrond voor te zetten. Daarnaast wordt onderzocht wat de maatschappelijke en financiële baten zijn van het afkopen van schulden. In deze pilot wordt samengewerkt met de Hogeschool van Amsterdam (HvA), lectoraat Armoede Interventies.

De pilot is gestart in 2020 en wordt na 1 jaar geëvalueerd. Wanneer blijkt dat het saneren en vervolgens afkopen van schulden de behandeling van inwoners met een GGZ achtergrond versneld volgt een voorstel om de pilot onderdeel te maken van de reguliere schuldhulpverlening. Voor de pilot komen 15 tot 20 inwoners in aanmerking.

- Evaluatie pilot GGZ en schulden Q1 2022



Indicator: In 2021 helpen we ongeveer 20 inwoners met Ggz-problematiek versneld van hun schulden af en onderzoeken we de effecten daarvan op hun gezondheid en welbevinden.



### 7.5. Gezondheid en schulden

Het hebben van schulden heeft volgens onderzoek<sup>10</sup> verschillende langdurige gevolgen op de gezondheid van mensen. Kinderen en jongeren die in armoede leven hebben meer lichamelijke en psychische klachten dan hun meer welvarende leeftijdgenoten. Volwassenen die leven met geldzorgen of schulden hebben veelal te maken met chronische stress, ongezonde leefstijl, chronische ziektes, maar ook psychosociale problemen of opvoedproblematiek kan een gevolg zijn. Mensen in een stressvolle schuldensituatie blijken minder gelukkig en kunnen minder goed lange termijn beslissingen maken. In 2021 gaan wij daarom, mede naar aanleiding van de pilot roken en schulden, onderzoeken of er mogelijkheden zijn deze vicieuze cirkel te doorbreken.

Mensen met een laag inkomen roken meer, hebben vaker overgewicht en voldoen minder vaak aan de beweegrichtlijn dan mensen met een inkomen boven de lage-inkomensgrens (volksgezondheidenzorg.info). Om mensen met schulden te helpen bij het stoppen met roken is een cursus samengesteld die bestaat uit 10 groepsbijeenkomsten. Deze mensen wordt een aangepaste variant van het programma "Voel je vrij" aangeboden, welke wordt uitgevoerd door speciaal hierin opgeleide trainers. "Voel je vrij"<sup>11</sup> is een door het AMC onderzocht<sup>12</sup> en goedgekeurd programma, gericht op minima. Dit actieplan is gebaseerd op dit onderzoek en gaat er van uit dat, wil een interventie bij deze doelgroep effectief zijn, er geen enkele financiële deelname-barrière mag zijn.



Indicator: In 2020-2021 helpen we 10 tot 15 mensen met stoppen met roken.

<sup>10</sup> NJI Nederlands Jeugdinstituut , 2018

<sup>11</sup> omschrijving Voel je vrij van het AMC <https://interventies.loketgezondleven.nl/leefstijlinterventies/interventies-zoeken/1403240>

<sup>12</sup> 'Stoppen met roken voor Amsterdammers met een minimum inkomen, 2017'.



## 8. Communicatie

### 8.1. Richting inwoners

Voor het gehele sociaal domein en in het bijzonder voor schuldhulpverlening is het belangrijk om toegankelijke informatie voorhanden te hebben. Dit is belangrijk omdat inwoners door stress niet altijd openstaan voor veel of ingewikkelde informatie.

Dit betekent dat de informatie duidelijk moet zijn en makkelijk vindbaar. Informatie over wat inwoners zelf kunnen doen maar ook informatie over waar inwoners naast Balans terecht kunnen voor laagdrempelige hulp is van essentieel belang. Ook is het van belang dat inwoners weten wat hen te wachten staat in het traject naar een duurzame schuldenvrije toekomst.

Om inwoners sneller te bereiken wordt een communicatieplan opgesteld. Het doel van dit plan is om schaamte te doorbreken en de kennis over de mogelijkheden van schuldhulpverlening in Amstelveen te vergroten. In het plan is speciale aandacht voor laaggeletterden, anderstaligen, inwoners die niet digitaal vaardig zijn, ondernemers en jongeren.

Samenwerking met netwerkpartners is cruciaal bij het vergroten van het bereik om een mogelijke drempel te verlagen om hulp te vragen bij Balans. Onder andere Participe, Humanitas, de Voedselbank zijn hierbij belangrijke partners. Om de samenwerking tussen de netwerkpartners en Balans te bevorderen wordt aangesloten bij de in de Beleidsnota Minimabeleid 2019 aangekondigde themabijeenkomsten.





## 8.2. Communicatie gemeenteraad

Jaarlijks wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de behaalde indicatoren en doelstellingen.

Er zijn kwantitatieve doelstellingen en kwalitatieve doelstellingen geformuleerd. Voor de kwantitatieve monitoring worden vragen uit de benchmark Schulden & Armoede van Divosa gebruikt. Hieruit volgt een jaarlijkse rapportage waarin onder andere gegevens geregistreerd zijn over de wacht- en doorlooptijden, vroegsignalering, curatie en nazorg.

Naast bovenstaande rapportage ontvangt de gemeenteraad verder een rapportage over de effecten van het beleid. Daarbij staan de resultaten die zijn behaald naar aanleiding van dit beleidsplan centraal en met name de onderdelen uit de hoofdstukken over voorkomen en signaleren van schulden en ontzorgen en ondersteunen.

| Paragraaf | <br>Indicatoren                                                                                                  |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3.      | Vanaf 2021 e.v. 200 aanvragen schuldhulpverlening en klantenbestand van 500                                                                                                                       |
| 5.2.      | Vanaf 2021 e.v. 1000 jongeren vanaf 16 jaar bewust over financiële verantwoordelijkheid.                                                                                                          |
| 5.3.      | Vanaf 2021 e.v. 1000 signalen van inwoners met betalingsachterstand.                                                                                                                              |
| 6.2.      | 2021 verwachten we 10 jongeren perspectief te geven op een kansrijk leven en deze pilot verder uit te breiden op basis van "best practices"                                                       |
| 6.3.      | In 2020-2021 verwachten we tussen de 50 en 100 ondernemers van advies te voorzien en waar nodig schuldhulpverlening te bieden.                                                                    |
| 6.4.      | In 2021 wordt bij alle dossiers gebruik gemaakt van een afwegingskader saneringskredieten. We verwachten het aantal schuldregelingen waarbij een krediet wordt aangeboden in 2021 te verdubbelen. |
| 6.5.      | In 2021 is er met minimaal vijf bewindvoeringskantoren een convenant opgesteld met samenwerkingsafspraken.                                                                                        |
| 7.2.      | In 2021 wordt met de Online Schuldencoach minimaal 50 jongeren een Online training aangeboden. Daarnaast wordt de training aangeboden aan inwoners met een saneringskrediet.                      |
| 7.4.      | In 2021 helpen we ongeveer 20 inwoners met Ggz-problematiek versneld van hun schulden af en onderzoeken we de effecten daarvan op hun gezondheid en welbevinden.                                  |
| 7.5.      | In 2020-2021 helpen we 10 tot 15 mensen met stoppen met roken.                                                                                                                                    |

Naast bovenstaande kwantitatieve indicatoren zijn er een aantal kwalitatieve doelstellingen geformuleerd.

Doelstelling ten aanzien voorkomen en signaleren van schulden:

1. met minimaal 60% van de inwoners wordt succesvol contact gelegd met betrekking tot 'Vroeg eropaf' trajecten in 2021.

Dit wordt gemeten door het aantal meldingen betreffende één inwoner als 1 melding te zien. Hiervan wordt in 60% van de gevallen een gesprek gevoerd met de betreffende inwoner. Dit kan vervolgens leiden tot een traject schuldhulpverlening of alleen een informatie- of adviesgesprek. Het percentage van 60% geeft een kwalitatief beeld van de wijze waarop Balans te werk gaat rondom vroegsignalering.

Doelstelling ten aanzien van ontzorgen en ondersteunen:

1. Minimaal 70% van de aanvragen leidt tot een advies- of een schuldhulpverleningstraject
2. Minimaal 80% van inwoners in een crisissituatie heeft binnen drie dagen een eerste gesprek.



Een laag uitval percentage geeft een kwalitatief beeld van de wijze waarop de hulpverlening is vormgegeven. Dit wordt gemeten door:

- Het aantal toegekende aanvragen (als % van het totaal aantal aanvragen).
  - Het aantal crisissituaties waar een oplossing wordt geboden (als % van het totaal aantal crisissituaties).
3. Een andere doelstelling van het beleid is duurzame uitstroom. Duurzame uitstroom wordt bereikt door de oorzaak van de schuldenproblematiek aan te pakken. Dit is meetbaar door de met succes afgesloten schuldhulpverleningstrajecten te meten het meten of de schulden beheersbaar zijn geworden. Omdat er in april 2020 is over gegaan op een nieuw klantvolgsysteem wordt er in 2021 een 0-meting uitgevoerd en kan na de 0-meting definitieve indicatoren worden bepaald.

De indicatoren die in de 0-meting betrokken worden zijn:

- Aantal gestarte schuldbemiddelingen leidt tot een succesvol afgerond traject;
- Aantal klanten dat zich binnen vijf jaar weer meldt voor schuldhulpverlening, ter beperking van de recidive.
- Aantal aanmeldingen per doelgroep, ter vergroting van het bereik.





## 9. Planning

| <b>Wat</b>                                                                            | <b>Wanneer</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Implementatie nieuwe klantvolgsysteem (Stratech)                                      | Q2 2020        |
| Start Noodfonds Balans                                                                | Q2 2020        |
|                                                                                       |                |
| Start schuldhulpverlening ondernemers                                                 | Q3 2020        |
|                                                                                       |                |
| Communicatie campagne ondernemers                                                     | Q4 2020        |
| Start pilot "snel-er-voor", GGZ en Schulden                                           | Q4 2020        |
| Uitvoering onderzoek n.a.v. motie armoedepreventie                                    | Q4 2020        |
| Start implementatie matchingssysteem vroegsignalering                                 | Q4 2020        |
| Implementatie nieuwe WGS                                                              | Q4 2020        |
|                                                                                       |                |
| Communicatieplan schuldhulpverlening                                                  | Q1 2021        |
| Herijking beleidsregels schuldhulpverlening                                           | Q1 2021        |
|                                                                                       |                |
| Afwegingskader Saneringskredieten en oprichting Amstelveens waarborgfonds             | Q2 2021        |
| Implementatie digitale begeleiding                                                    | Q2 2021        |
|                                                                                       |                |
| Wijziging Wgs t.a.v. vroegsignalering invoeren                                        | Q3 2021        |
| Onderzoek naar uitbreiding HBO en WO m.b.t. Moneyways                                 | Q3 2021        |
| Convenant bewindvoering                                                               | Q3 2021        |
| Start project JAS n.a.v. motie 'Perspectief op kansrijk leven'                        | Q3 2021        |
|                                                                                       |                |
| Uitvoering cliëntervaringsonderzoek                                                   | Q4 2021        |
| Integrale werkwijze jongeren evalueren                                                | Q4 2021        |
| Evaluatie noodfonds Balans                                                            | Q4 2021        |
| Evaluatie schuldhulpverlening aan ondernemers                                         | Q4 2021        |
|                                                                                       |                |
| Evaluatie digitale begeleiding                                                        | Q1 2022        |
| Evaluatie pilot 'snel-er-voor', GGZ en Schulden                                       | Q1 2022        |
|                                                                                       |                |
| Aanpassing website met betrekking tot kwijtschelding gemeentelijke belastingen        | Gereed         |
|                                                                                       |                |
| Vanaf 2021 jaarlijks een rapportage met betrekking tot resultaten schuldhulpverlening | Jaarlijks      |



## 10. Meerjarenraming

|  |                                        | 2020 | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      |
|--|----------------------------------------|------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | Budget t.b.v. formatie dienstverlening |      | € 975.000 | € 975.000 | € 975.000 | € 975.000 |

| Meerjarenraming: |                                                                                                       | 2020 | 2021             | 2022             | 2023             | 2024*    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|------------------|------------------|----------|
|                  | <b>Begroting nieuw beleid:</b>                                                                        |      |                  |                  |                  |          |
| 1                | Schuldhulpverlening aan ondernemers (extra vte in verband met verwachte toestroom ondernemers).       |      | € 130.000        | € 100.000        | € 100.000        | -        |
| 2                | Uitbreiding capaciteit in verband met toename aanvragen als gevolg van Corona en aanzuijgende werking |      | € 25.000**       | € 75.000         | € 75.000         | -        |
| 3                | Handhaving huidig niveau vroegsignalering                                                             |      | € 69.000         | € 69.000         | € 69.000         | -        |
| 4                | Uitbreiding vroegsignalering in verband met wetwijziging                                              |      | € 175.000        | € 175.000        | € 175.000        |          |
| 5                | Preventie jongeren scholing                                                                           |      | € 30.000         | € 30.000         | € 30.000         | -        |
| 6                | Algemene communicatie conform communicatieplan in nota                                                |      | € 25.000         | € 25.000         | € 25.000         | -        |
| 7                | Digitale begeleiding voor jongeren en digitaal niet vaardigen                                         |      | € 25.000         | € 25.000         | € 25.000         | -        |
| 8                | Waarborgfonds saneringskredieten                                                                      |      | € 50.000         | -                | -                | -        |
| 9                | Pilot JAS                                                                                             |      | € 50.000         | € 100.000        | € 100.000        | -        |
| 10               | Motie armoedepreventie: projectleider voor uitvoering Actieplan Armoedepreventie                      |      | € 20.000         | PM               | PM               | -        |
|                  | <b>Totaal:</b>                                                                                        |      | <b>€ 599.000</b> | <b>€ 599.000</b> | <b>€ 599.000</b> | <b>-</b> |

\*Nog niet in begroting opgenomen.

\*\* Voor 2021 restant beschikbaar vanuit Coronanoodfonds (zie ook 13).

|    | Budget via andere financiering                                                    | 2020     | 2021      | 2022     | 2023     | 2024     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------|----------|----------|
| 11 | Van Ark gelden: Pilot GGZ en schulden                                             | € 85.000 | -         | -        | -        | -        |
| 12 | Budget digitale transformatie: Matchingssysteem vroegsignalering                  | € 25.000 | € 20.000  | € 20.000 | € 20.000 | € 20.000 |
| 13 | Corona noodfonds: noodfonds Balans                                                | € 50.000 | -         | -        | -        | -        |
| 14 | Corona noodfonds: SHV aan ondernemers (in-huur specialist en on the job training) | € 12.500 | € 137.500 | -        | -        | -        |



Beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2024, "De toekomst in Balans"

|    |                                                          |          |          |   |   |   |
|----|----------------------------------------------------------|----------|----------|---|---|---|
| 15 | Corona noodfonds: Extra capaciteit in verband met corona | € 25.000 | € 75.000 | - | - | - |
|----|----------------------------------------------------------|----------|----------|---|---|---|

*Toelichting meerjarenraming:*

1. **Schuldhulpverlening aan ondernemers:** In verband met extra toestroom van ondernemers is er capaciteitsuitbreiding nodig.
2. **Uitbreiding capaciteit ivm Corona:** Op basis van de verwachtingen zoals omschreven in deze beleidsnota verwachten wij de komende jaren meer inwoners te moeten bedienen als gevolg van Corona en de aanzuigende werking door de uitbreiding van vroegsignalering en communicatie. Voor de periode vanaf 1 oktober 2021 tot 31 december 2021 is hier extra € 25.000 voor nodig. Vanaf 2022 € 75.000.
3. **Handhaving huidig niveau vroegsignalering:** In het Uitvoeringsplan Vroegsignalering zijn voor 2019 en 2020 incidenteel middelen ter beschikking gesteld voor de uitbreiding van activiteiten op het gebied van vroegsignalering van schulden. Naast signalen van Eigen Haard wordt nu ook op signalen van het CAK geacteerd. Hiervoor was € 69.000 beschikbaar gesteld. Om dit de komende jaren te continueren is dit bedrag in de meerjarenraming opgenomen.
4. **Uitbreiding vroegsignalering in verband met wetswijziging:** Als gevolg van de wetswijziging per 1 januari 2021 verwachten wij dat een uitbreiding van de capaciteit nodig is met betrekking tot het verwerken van de signalen in het kader van de vroeg signalering, waaronder huisbezoeken. Hiervoor is € 175.000 opgenomen in de meerjarenbegroting.
5. **Preventie jongeren scholing:** Dit betreft de financiering van Moneyways.
6. **Algemene communicatie conform beleidsplan:** In het beleidsplan is een communicatieplan aangekondigd. Hiervoor is €25.000 voor geraamd van 2021 tot en met 2023.
7. **Digitale begeleiding voor jongeren en niet digitaal vaardigen:** Ter ondersteuning van jongeren en in het kader van nieuwe manieren mogelijk maken gaan we in 2021 het programma De Online SchuldenCoach op maat laten maken voor onze gemeente. Deze digitale begeleiding wordt op maat gemaakt en sluit aan op de lokale sociale kaart. Daarnaast schaffen we een online cursus aan "stap uit je schuld" die de inwoner in zeven stappen op weg helpt naar een oplossing voor de schulden. Verder worden inwoners die niet digitaal vaardig zijn via het werkplein een training geboden in het beheersen van digitale vaardigheden.
8. **Het waarborgfonds saneringskredieten** is door het Rijk aangekondigd op Prinsjesdag. Vooruitlopend op een waarborgfonds breiden wij de mogelijkheid uit om saneringskredieten in te zetten door het instellen van een Amstelveens waarborgfonds. Het maximale saneringskrediet wordt verhoogd van €5.000 naar €25.000 zodat 90-95% van het klantenbestand waar een krediet een optie voor is in aanmerking komt. Vanaf 2022 verwachten wij een landelijk waarborgfonds. Het bedrag van het waarborgfonds wordt dan ingezet om deel te kunnen nemen aan het landelijke waarborgfonds.
9. **Pilot JAS:** In de beleidsnota is aangekondigd te starten met de Pilot Jongeren in Amstelveen Schuldenvrij (JAS). In Q3 2021 wordt gestart.
10. **De pilot GGZ en schulden** wordt gefinancierd vanuit de "van Ark-gelden". Deze gelden betreffen een overheveling van middelen vanuit 2019.
11. **Motie focus op armoedepreventie:** Voor de uitvoering van het Actieplan Armoedepreventie wordt voor enkele dagen per week een projectleider aangesteld. De kosten worden ingeschat op een bedrag van € 20.000.
12. Als gevolg van de wetswijziging is een **matchingssysteem aangeschaft** in 2020. De jaarlijkse kosten zijn geraamd en kunnen gedekt worden uit het digitale transformatiebudget.
13. Het Noodfonds Balans wordt nog geëvalueerd en is nu gefinancierd vanuit de Corona-maatregelen. Afhankelijk daarvan wordt deze voortgezet.
14. **Corona noodfonds: Schuldhulpverlening aan ondernemers:** Op 7 juli 2020 heeft het college besloten vanuit de Corona-maatregelen in te zetten op hulpverlening aan ondernemers. Door middel van training "on the job" worden consultants door een specialist opgeleid om ondernemers te kunnen bedienen vanaf 1 oktober 2020 tot 1 oktober 2021. Afhankelijk van de resultaten wordt bij de begroting van 2022 mogelijk voortzetting geadviseerd. Onderdeel van dit budget is ook communicatie en opleiding medewerkers.



**15. Corona noodfonds: Uitbreiding capaciteit vanaf 1 oktober 2020 tot 1 oktober 2021:**

Op basis van de verwachtingen zoals omschreven in de beleidsnota verwachten wij structureel meer inwoners te moeten bedienen als gevolg van Corona.

**Inkomsten**

Het kabinet heeft met gemeenten en andere partijen afspraken gemaakt om de aanpak van schulden en armoede te versterken. Door de coronacrisis krijgen naar verwachting meer mensen te maken met ernstige financiële problemen. Het kabinet stelt € 146 miljoen beschikbaar om onder meer de gemeentelijke schuldhulpverlening toe te rusten voor een grotere toestroom van hulpvragen. Ten tijde van het schrijven van dit beleidsplan is nog niet duidelijk hoeveel extra middelen worden beschikbaar gesteld voor de gemeente Amstelveen.

## **11. Bijlagen**



### Bijlage 1. Overzicht uitwerking aanbevelingen en moties

| Aanbeveling/motie                                               | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                 | Reactie college d.d. 28 januari 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Status van uitvoering per 1 juni 2020                                                                                         | Waar terug te vinden in deze nota.                                                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbeveling 1 en 2 RKO                                          | Maak meer gebruik van data ten behoeve van sturing van het proces en zorg ervoor dat gegevens dermate geregistreerd worden dat er aansluiting gezocht kan worden bij de landelijke Benchmark Armoede en Schulden van Divosa. | Zoals in het rapport van BMC is aangegeven, is het team Balans Schuldhulpverlening momenteel bezig met de implementatie van een nieuw registratiesysteem ten behoeve van de uitvoering van schuldhulpverlening. De ingebruikname staat gepland voor 1 april 2020.                                                                                       | Per 1 april 2020 is een nieuw registratiesysteem geïmplementeerd waardoor aangesloten kan worden bij de landelijke Benchmark. | Een uitwerking van de sturingsgegevens t.b.v. de raad is opgenomen in paragraaf 8.2 |
| Aanbeveling 3 RKO                                               | Zet vaker een saneringskrediet in                                                                                                                                                                                            | Een saneringskrediet is naar de mening van het college een mooi en doeltreffend instrument bij het saneren van schulden. Ook in de uitvoering is extra aandacht voor het saneringskrediet. Hierdoor is er een stijgende lijn in het aantal verstrekte kredieten. Wanneer een saneringskrediet de beste oplossing voor de inwoner is, wordt dit ingezet. | Uitwerking opgenomen in dit beleidsplan                                                                                       | Paragraaf 6.4.                                                                      |
| Motie Meer inzetten op saneringskrediet bij schuldhulpverlening | Standaard een saneringskrediet inzetten, tenzij...                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                               |                                                                                     |
| Aanbeveling 4 RKO                                               | Schenk meer aandacht aan doelgroepen die nu vaak buiten de boot vallen                                                                                                                                                       | Het college kan zich vinden in deze aanbeveling. We zullen de raad voorstellen de toegang te verbreden naar alle zelfstandigen.                                                                                                                                                                                                                         | Met de uitvoering van schuldhulpverlening aan zelfstandigen is reeds gestart vanwege de coronacrisis. De                      |                                                                                     |



Bijlage bij beleidsnota schuldhulpverlening 'de toekomst in Balans'.

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                        |                |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                                          | len voor een schuldregeling, gericht op ZZP'ers en studenten                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | uitwerking voor de langere termijn is opgenomen in deze nota.                                                                                                          | Paragraaf 6.3  |
| Motie 'Een goede schuldhulpverlening voor zelfstandigen' | Verbreed de toegang tot schuldhulpverlening zodat zelfstandigen onder regie van Balans ondersteunt kunnen worden                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                        | Paragraaf 6.3  |
| Motie 'Perspectief op een kansrijk leven'                | Een pilot starten waarin toekomstperspectief van jongeren centraal staat                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | In Q3 2021 wordt gestart met Jongeren in Amstelveen Schuldenvrij (JAS).                                                                                                | Paragraaf 6.2  |
| Aanbeveling 5 RKO                                        | Speel als gemeente een verbindende rol met betrekking tot ketenpartners als Participe, Voedselbank etc.                                                                                                        | Deze aanbeveling wordt door het college onderkend en komt ook terug in de beleidsnota 'Iedereen doet mee' met betrekking tot de minimaregelingen. Hierin is opgenomen dat de gemeente periodieke netwerkbijeenkomsten gaat organiseren voor organisaties en instanties die zich bezig houden met inwoners met een laag inkomen en/of schulden. |                                                                                                                                                                        | Paragraaf 8.1  |
| Aanbeveling 6 RKO                                        | Voer opnieuw een cliëntervaringsonderzoek uit en betrek hierbij niet alleen inwoners die een traject doorlopen of hebben doorlopen, maar ook inwoners die alleen een adviesgesprek hebben gehad en/of inwoners | Het college neemt deze aanbeveling ter harte. Begin 2020 wordt een nieuw cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd                                                                                                                                                                                                                                   | Het cliëntervaringsonderzoek (ceo) is uitgesteld vanwege het Coronavirus. In 2021 gaan we een ceo uitvoeren als zijnde een tussentijdse evaluatie van dit beleidsplan. | Paragraaf 3.5. |



Bijlage bij beleidsnota schuldhulpverlening 'de toekomst in Balans'.

|                                                             |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                      |                        |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                             | waarvan de aanvraag is afgewezen.                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                      |                        |
| Aanbeveling 7 RKO                                           | Zorg voor een interne koppeling, zodat inwoners die een laag inkomen hebben niet worden aangeslagen voor de gemeentebelasting. | Inwoners hebben al de mogelijkheid om, bij een eerste aanvraag voor kwijtschelding, toestemming te geven voor een automatische beoordeling van hun gegevens in de volgende jaren. De komende periode wordt onderzocht of een vereenvoudiging van de aanvraagprocedure mogelijk is. | Het onderzoek is uitgevoerd.                                                                                         | Paragraaf 7.3          |
| Aanbeveling 8 RKO                                           | Bereid de dienstverlening van de gemeente uit door bewindvoering in eigen beheer aan te bieden                                 | Het college gaat er vanuit dat de rekenkamer hier doelt op beschermingsbewindvoering, een groeiende kostenpost binnen het minimabeleid. In het nieuwe beleid geven we aandacht aan het monitoren van de kwaliteit van bewindvoering.                                               | In Q3 2021 worden de resultaten rondom het sluiten van een convenant met bewindvoerders met de gemeenteraad gedeeld. | Paragraaf 6.5.         |
| Motie 'Regie op bewindvoering'                              | Leg afspraken met betrekking tot de kwaliteit van bewindvoerders vast in een convenant                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                      |                        |
| Motie 'Schuldhulpverlening, nieuwe manieren mogelijk maken' | Voorstellen doen om onnodig lange trajecten te voorkomen en overwegen schulden kwijt te schelden                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie een nadere uitwerking in paragraaf 6.4. en 7.1.                                                                  | Paragraaf 6.4. en 7.1. |



## Bijlage 2: Evaluatie beleidsplan Schuldhulpverlening in Balans 2016-2020

Hieronder zijn schematisch de resultaten weergegeven van de actiepunten uit het vorige beleidsplan "schuldhulpverlening in Balans 2016-2020". Door middel van een vinkje wordt weergegeven wat de status is van het actiepunt gevolgd door een toelichting.

| Actiepunten beleidsplan 2016 – 2020                                                                                                                                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Een methodiek ontwikkelen zodat de schuldhulpverlening van Amstelveen vergeleken kan worden met andere gemeenten op basis van cijfers die landelijk worden gehanteerd. | ✓   | In april 2020 is een nieuw registratiesysteem geïmplementeerd dat het mogelijk maakt de gemeentelijke cijfers te vergelijken met andere gemeenten (Benchmark Armoede en Schulden).                                                                                                                                                                                        |
| Ten behoeve van een structurele samenwerking met het sociaal team afspraken blijven maken over de afstemming van werkzaamheden, rollen en verantwoordelijkheden.       | ✓   | Er zijn korte lijnen tussen de verschillende afdelingen binnen de AA organisatie. De overdracht vindt warm plaats.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| In contact treden met middelbare scholen om de mogelijkheden van preventieprojecten voor scholieren te bespreken.                                                      | ✓   | Dit is gedaan. Op scholen worden trainingen georganiseerd (Moneyways). Ook theatervoorstellingen van theatergroep Playback. Deze slaan aan en zoeken ook de samenwerking met Diversion om dit te koppelen aan Moneyways.<br><br>Ook is Your Message Money van Team Alert ingezet op 1 VO college, gericht op leerniveau HAVO. Hierbij wordt ook peer-education toegepast. |
| Handreiking opstellen over de activiteiten en procedures van Balans om de samenwerking met professionals en vrijwilligers verder te verbeteren.                        | ✓   | Er is een handreiking opgesteld waarin een traject schuldhulpverlening wordt uitgelegd. Dit is verspreid onder de netwerkpartners.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Aan het eind van de beleidsperiode 2016-2020 worden de resultaten van de samenwerking met Eigen Haard met de 'vroeg er op af'-aanpak geëvalueerd.                      | ✓   | Zie vroegsignalering paragraaf 5.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Onderzoeken of de preventieve activiteiten met energiebedrijven kunnen worden uitgebreid en met de zorgverzekeraar kunnen worden opgezet.                              | ✓   | Vroeg er op af is uitgebreid naar het Centraal Administratie Kantoor waar ook de zorgverzekeraars op zijn aangesloten.<br><br>Energiebedrijven zijn nog niet aangesloten op Vroeg er op af. Met de wetswijziging per 1 januari 2021, zoals omschreven in het onderdeel vroegsignalering wordt hier verder vorm aan gegeven.                                               |
| Doelgroepen benaderen die de weg naar de schuldhulpverlening nog niet hebben gevonden.                                                                                 | ✓/- | Uit het rekenkameronderzoek Amstelveen komt naar voren dat we hier nog niet volledig in geslaagd zijn. De komende periode zullen we dan ook de toegang voor zzp'ers en ondernemers verbreden en zullen we                                                                                                                                                                 |



Bijlage bij beleidsnota schuldhulpverlening 'de toekomst in Balans'.

|                                                                                                                                 |   |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------|
|                                                                                                                                 |   | nog meer aandacht hebben voor jongeren. |
| De schuldhulpverlening opnemen in het interne controleplan.                                                                     | √ | Gereed.                                 |
| De bestandsontwikkeling zal periodiek worden beoordeeld met het oog op de formatie die voor schuldhulpverlening beschikbaar is. | √ | Voortdurend proces.                     |



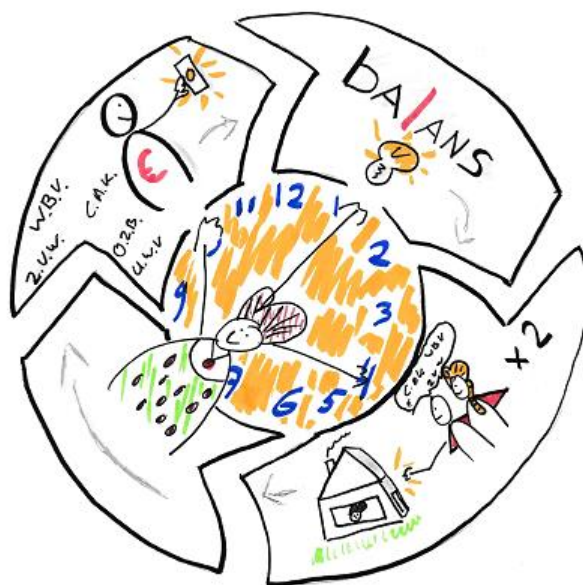
### Bijlage 3: Evaluatie Vroeg Er Op Af

#### *Vroegsignalering en Eigen Haard*

De gemeente Amstelveen heeft met Eigen Haard sinds 2013 werkafspraken gemaakt om bij een huurachterstand van 1 tot 3 maanden een melding te doen bij Balans. Na aanleiding van de resultaten is een convenant gesloten tussen Eigen Haard en Balans waarin de werkafspraken zijn vastgelegd.

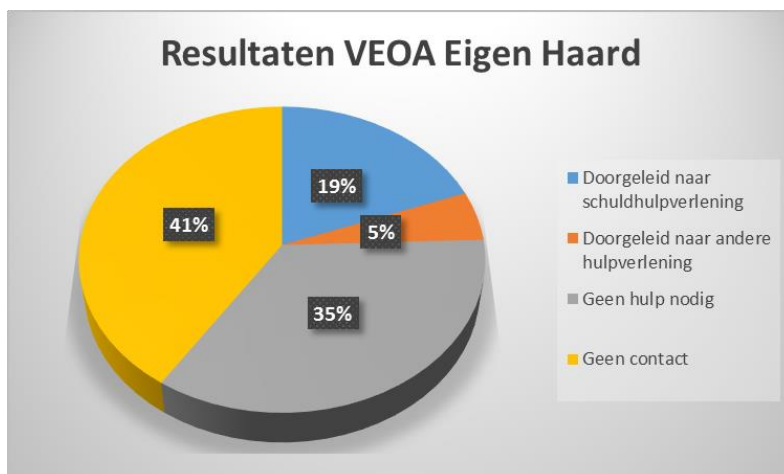
Voordat Eigen Haard een melding bij de gemeente doet, wordt de inwoner op de hoogte gesteld. Naar aanleiding van de melding gaan twee schuldhulpverleners van Balans op huisbezoek. Tijdens het huisbezoek wordt de oorzaak van de achterstand besproken en wordt gezamenlijk gekeken of verdere schuldhulpverlening noodzakelijk is. Wanneer een inwoner niet thuis is, wordt informatie achtergelaten waarin een tweede huisbezoek wordt aangekondigd. De huisbezoeken vinden zowel overdag als in de avond plaats om zoveel mogelijk inwoners te bereiken. Na een tweede huisbezoek volgt nog een poging telefonisch contact op te nemen met de inwoner. In de jaren dat deze vorm van vroegsignalering is geïntroduceerd, zijn alle signalen van Eigen Haard over huurachterstanden onderzocht en is met alle betreffende inwoners getracht contact op te nemen. De werkwijze ziet er schematisch als volgt uit.

|                     |                                                                                                                                      |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Melding             | Eigen Haard stuurt maandelijks meldingen naar de algemene postbus van Balans.                                                        |
| Planning            | Coördinator screent de meldingen en plant intern welke 2 consultants van Balans er op af gaan.                                       |
| Ronde 1             | De consultants van Balans gaan in tweetallen op huisbezoek en laten bij geen gehoor informatie achter over schuldhulpverlening.      |
| Terugmelding        | De consultants melden intern terug wat de resultaten van het eerste huisbezoek zijn.                                                 |
| Ronde 2             | Het tweetal consultants gaat een tweede keer (vaak in de avond) op huisbezoek wanneer er in de eerste ronde geen contact is geweest. |
| Telefonisch contact | Na de tweede ronde wordt gepoogd telefonisch contact te zoeken met de inwoner.                                                       |
| Eindmelding         | De coördinator meldt de bevindingen terug aan Eigen Haard.                                                                           |





In onderstaand figuur is aangegeven wat de resultaten van VEOA – Eigen Haard waren in 2019.



In 2019 zijn er 135 signalen binnengekomen en zijn de schuldhulpverleners van Balans naar aanleiding van het signaal op huisbezoek gegaan. 26 signalen hebben geleid tot een traject schuldhulpverlening. In 47 gevallen gaf uiteindelijk de inwoner aan dat er geen verdere hulp noodzakelijk was. 7 personen zijn op een andere manier geholpen.

In 55 gevallen is er, na een tweede huisbezoek en een poging telefonisch of schriftelijk contact te maken geen contact tot stand gekomen. De invloed van deze interventie kan echter zijn dat inwoners later alsnog de weg naar Balans schuldhulpverlening hebben gevonden danwel zelf afspraken hebben gemaakt met de woningbouw. Deze gegevens zijn niet voorhanden.

#### *Landelijk beeld*

In Amstelveen is naar aanleiding van een signaal met 59% van de gevallen contact geweest met de inwoner. Ter vergelijking in Amsterdam is het percentage 56%<sup>13</sup>. In Nijmegen<sup>14</sup> zijn in een jaar tijd 318 adressen bezocht. Daar is het in 60% van de gevallen gelukt contact te leggen waarvan de helft aangaf hulp te willen ontvangen.

#### *Pilot vroeg er op af CAK*

In Amstelveen is sinds september 2019 gestart met een pilot VEOA - CAK. Het CAK is het Centraal Administratie Kantoor die onder andere de wanbetalersregeling zorgverzekering uitvoert. Wanneer een inwoner 6 maanden zijn zorgverzekering niet heeft betaald wordt een zogenaamde "bestuursrechtelijke" zorgpremie opgelegd.

Door in te loggen op een beveiligde portal kan door Balans gezien worden wie er in de zogenaamde wanbetalersregeling voor de zorgverzekering zit. Ook deze inwoners krijgen 2x een huisbezoek en wordt er door Balans schriftelijke informatie achtergelaten. Balans zet in op het maken van contact, om een inschatting te maken van een (eventueel) passend hulpaanbod. Dit kan gaan om bemiddeling met de schuldeiser (de zorgverzekeraar), een eenmalig advies of het inzetten van een traject schuldhulpverlening.

<sup>13</sup> Gemeente Amsterdam, jaarverslag schuldhulpverlening 2019

<sup>14</sup> Gemeente Nijmegen, Evaluatie Vroegsignaleringsproject Op de Rit



---

Bijlage bij beleidsnota schuldhulpverlening 'de toekomst in Balans'.

Sinds september 2019 heeft team Balans 220 CAK meldingen verwerkt.

In het 1<sup>e</sup> kwartaal, is 33% van de inwoners waarbij is ingezet op contact maken ook daadwerkelijk bereikt. Bij één op de vijf inwoners is een vervolgtraject ingezet en het merendeel vond een oplossing na bemiddeling met de schuldeiser of een eenmalig advies.

In het 2<sup>e</sup> kwartaal is bij een tussentijdse evaluatie gebleken, dat het aantal inwoners dat is bereikt is toegenomen van 33% naar 45%. Ook was er een (lichte) stijging zichtbaar in het aantal aanmeldgesprekken dat is voortgekomen uit deze interventie, van één op de vijf naar één op de vier inwoners.

Er is hiervoor geen direct oorzaak aan te wijzen. Op basis van kennisdeling op dit onderwerp met andere gemeenten, kan wel worden gesteld dat in meerdere gemeenten het eerste kwartaal niet representatief is gebleken

#### *Signalen van energiebedrijven*

Momenteel ontvangt Balans ook signalen van achterstanden bij energiebedrijven. Dit varieert van € 5 tot vele honderden euro's. Tot op heden wordt een brief gestuurd naar de adressen met een achterstand van meer dan € 350. In deze brief staat uitleg over schuldhulpverlening en een uitnodiging contact op te nemen indien hulp noodzakelijk is.



## **Bijlage 4: Preventie**

Het voorkomen van schulden is beter dan saneren. Daarom is Amstelveen actief in het bieden van preventie van armoede en schulden. Schuldpreventie en armoedebestrijding is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.

Het Amstelveenloket is een belangrijk onderdeel van preventie. Door inwoners de mogelijkheid te bieden om laagdrempelig hulp te zoeken en vragen te stellen worden kleine problemen direct gesignaleerd en waar mogelijk opgelost. Ook minimaregelingen en de Amstelveenpas spelen een rol in het voorkomen van schulden. Voor sommige inwoners is de drempel om naar het Raadhuis toe te komen te hoog. Daarom financiert de gemeente netwerkpartners die in de wijken een preventief aanbod hebben.

### *Financieel café*

Een van deze netwerkpartners is het Financieel Café. Het café is een samenwerking tussen Participe en Humanitas. Bij het Financieel Café kunnen inwoners van Amstelveen terecht voor diverse vragen die financieel gerelateerd zijn. Men kan bij het financieel café terecht voor onder andere budgettips en adviezen, hulp bij ordenen van de administratie, lezen van brieven en het geven van uitleg over de inhoud.

Ook kan men terecht voor ondersteuning bij het invullen van formulieren zoals kwijtschelding lokale lasten, aanvragen (bijzondere) bijstand, minimavoorzieningen, WMO. De geschoolde vrijwilligers helpen verder bij het maken van een overzicht van inkomsten en uitgaven en daar waar niet te complex het maken van een overzicht van schulden en betalingsafspraken. Doordat inwoners laagdrempelig en anoniem terecht kunnen bij het Financieel Café wordt voorkomen dat inwoners in de schulden raken.

Ook kunnen mensen bij het Financieel Café terecht om andere wijkbewoners en lotgenoten te ontmoeten. Men kan met elkaar in gesprek gaan over hoe het is om rond te komen van een laag inkomen en elkaar bruikbare tips geven op het gebied van voordelig en goed eten, goedkope maar leuke uitjes met het gezin en nog veel meer.

### *Humanitas Thuisadministratie*

Sinds enkele jaren zijn vrijwilligers van Humanitas Amstelland actief op het gebied van thuisadministratie. Onze inwoners kunnen daar geholpen worden om de grip en weer regie te krijgen op hun financiën. Met ondersteuning van een vrijwilliger kan voorkomen worden dat een deelnemer aanspraak moet maken op professionele (schuld)hulpverlening. Ook inwoners die zich melden voor schuldhulpverlening worden door de gemeente actief (en warm) doorverwezen naar Humanitas.

De kwaliteitsmedewerker van Balans staat in nauw contact met de coördinator van Humanitas. Periodiek vindt er overleg en evaluatie plaats. Door Balans zijn in 2019 trainingen georganiseerd aan de vrijwilligers om de werkwijze van Balans maar ook de minimaregelingen goed onder de aandacht te brengen.

### *Training omgaan met geld*

Inwoners van Amstelveen die moeite hebben met rondkomen en wat meer zicht op hun uitgaven willen hebben kunnen een training Omgaan met geld volgen. Tijdens de training worden er ervaringen gedeeld en staan de tips geven over omgaan met geld centraal. De training gaat onder andere over het ordenen van de financiële administratie, maandbegroting en jaarbegroting. Hierdoor leert de inwoner de inkomsten en uitgaven op een rijtje te krijgen. Waardoor meer weloverwogen beslissingen worden genomen met als doel financiële problemen te voorkomen.

### *Motie "focus op armoedepreventie"*

Bij de behandeling van de beleidsnota minimabeleid heeft de gemeenteraad de motie 'Focus op armoedepreventie en perspectief voor minima' aangenomen. Conform de oproep in de motie wordt in het actieplan armoedepreventie het preventieve armoedebeleid verder ontwikkeld om zo veel mogelijk te



---

Bijlage bij beleidsnota schuldhelpverlening 'de toekomst in Balans'.

voorkomen dat inwoners in een situatie van armoede (en schulden) terechtkomen. Daarnaast wordt beoogd armoede terug te dringen. Het uiteindelijke doel is het bieden van perspectief en het versterken van het vermogen van inwoners om mee te kunnen doen aan de samenleving. Een verdere uitwerking van preventie zal dan ook naar aanleiding van deze motie separaat aan de gemeenteraad worden aangeboden.



## **Bijlage 5: Proces schuldhulpverlening**

Als een inwoner van de gemeente zich meldt voor schuldhulpverlening heeft de gemeente de wettelijke taak om binnen vier weken het aanmeldgesprek te voeren. De gemeente Amstelveen heeft er voor gekozen om het eerste gesprek binnen één week te laten plaatsvinden. Gaat het om bedreigende schuldensituaties (dreigende huisuitzetting, afsluiting van gas, water of elektra) dan kan het eerste gesprek nog dezelfde dag plaatsvinden. De wet stelt hiervoor een termijn van maximaal drie dagen.

### *Contact met de gemeente*

Een inwoner meldt zich bij het Amstelveenloket (fysiek, telefonisch of per e-mail) en geeft aan dat er sprake is van financiële problemen. Naar aanleiding van deze melding wordt een aanmeldgesprek gepland met een medewerker van Balans en waar nodig een Multi Disciplinair uitvoeringsoverleg (MDO). In het aanmeldgesprek of naar aanleiding van het MDO worden adviezen gegeven, bijvoorbeeld om een uitkering aan te vragen of hulp bij de thuisadministratie te organiseren. In dit gesprek wordt ook beoordeeld of een schuldhulpverleningstraject moet worden aangevraagd.

### *Aanvraag schuldhulpverlening*

Vanaf de aanvraag geldt de wettelijke termijn van de Algemene wet bestuursrecht en heeft de gemeente acht weken de tijd om een besluit te nemen op de aanvraag. Wanneer de gemeente de aanvraag om schuldhulpverlening toekent, ontvangt de aanvrager naast de formele beschikking ook een plan van aanpak waaraan een verwacht tijdspad is toegevoegd.

Deze aanvraag kan vervolgens leiden tot het volgende:

- *Stabilisatiefase*

Er zijn omstandigheden die een schuldbemiddelingstraject nog niet mogelijk maken waardoor de klant wordt geholpen in de zogenoemde 'stabilisatiefase'. In deze fase krijgt de klant de opdracht om zaken te regelen die noodzakelijk zijn voor het welslagen van een schuldregeling. Dit heeft bijvoorbeeld betrekking op de situatie dat de klant wel een uitkering heeft maar nog landelijke toeslagen of bijzondere bijstand moet aanvragen. Ook wanneer de schuldensituatie nog onduidelijk is kan geen bemiddelingstraject worden opgestart. Dit laatste kan te maken hebben met betwiste vorderingen of onduidelijkheid over de boedelscheiding. Ook kan deze fase gebruikt worden voor het op orde brengen van de persoonlijke situatie. Denk hierbij aan het niet onder controle hebben van het bestedingspatroon, verslavingsproblemen of een problematische scheiding. Afhankelijk van de zwaarte van de problematiek duurt deze fase 3 tot 6 maanden. De klant krijgt gedurende deze fase wel begeleiding van een schuldhulpverlener maar het is nog niet mogelijk om een schuldregeling op te starten.

- *Minnelijk traject*

Er wordt contact gelegd met schuldeisers om de schulden exact in beeld te krijgen. Er wordt berekend wat de klant naar draagkracht kan aflossen in 36 maanden en dit wordt voorgesteld aan de schuldeisers met het verzoek om het restant kwijt te schelden. Dit kan door middel van een schuldbemiddeling of een saneringskrediet. Een weigerachtige schuldeiser kan worden gedwongen mee te werken door middel van een verzoek tot een dwangakkoord aan de rechtbank. Na uitbetaling van het krediet, of na 36 maanden aflossen bij een schuldbemiddeling, wordt het restant van de schulden kwijtgescholden.

- *Wettelijke schuldsanering*

Indien de schuldeisers niet akkoord gaan met de voorgestelde minnelijke regeling, wordt de klant toegeleid naar de wettelijke schuldsanering. Via een juridische procedure wordt de rechter verzocht om de klant toe te laten tot een schuldsanering op basis van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). In dit geval wordt een WSNP-bewindvoerder toegewezen die zicht houdt op het nakomen van alle verplichtingen. Na 36 maanden wordt alles wat is gespaard verdeeld over de schuldeisers. De restschuld wordt niet meer op de klant ingevorderd.



## Bijlage 6: Instrumenten schuldhulpverlening

In onderstaand overzicht wordt beschreven hoe de inzet van de instrumenten schuldhulpverlening voor inwoners van Amstelveen is georganiseerd.

| Instrument       | Inhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Wat hebben we in Amstelveen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Preventie        | <p>Het ontstaan van schulden voorkomen door het verstrekken van informatie en voorlichting.</p> <p>Het voorkomen van problematische schulden door jongeren een lesprogramma aan te bieden, vroegtijdige signalering van betalingsachterstanden in de vaste lasten.</p>                                              | <p>Elke inwoner van Amstelveen kan zich melden bij het Amstelveen loket met vragen over zijn financiële situatie. Het loket verstrekt informatie en advies over financiële aangelegenheden ook als er (nog) geen schulden zijn. Zo nodig kan vanuit het loket voor een inwoner een afspraak worden gemaakt voor een aanmeldgesprek bij Balans.</p> <p>Balans heeft (en ontwikkelt) preventieprojecten voor middelbare scholen waarmee de leerlingen leren om te gaan met geld.</p> <p>Met de meest voorkomende samenwerkingspartners zijn werkafspraken gemaakt over signalering en doorverwijzing.</p> |
| Adviesgesprek    | <p>Niet alle inwoners hebben een traject schuldhulpverlening bij Balans nodig als er geen sprake is van problematische schulden. Een adviesgesprek is soms voldoende.</p>                                                                                                                                           | <p>Tijdens een of meerdere gesprekken wordt advies gegeven over financiële zaken (inkomen, betalingsachterstanden, achteruitgang in inkomen), ondersteuning en eventueel doorverwijzing.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Aanmeldgesprek   | <p>Gesprek met een medewerker van het loket met specialisme schuldhulpverlening. Tijdens dit gesprek wordt integraal (financieel en (psycho)sociaal) naar het financiële probleem gekeken. Er worden afspraken gemaakt en adviezen meegegeven. Indien nodig kan een aanvraag worden ingediend voor een traject.</p> | <p>Na een doorverwijzing, melding bij het loket of na een directe (telefonische) melding wordt een afspraak gemaakt voor het aanmeldgesprek.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Intake           | <p>Gesprek met een vaste consultant van Balans. Voor dit gesprek overlegt de klant alle benodigde stukken en informatie. Er volgt een beschikking met plan van aanpak.</p>                                                                                                                                          | <p>De inwoner dient een aanvraag in voor een traject schuldhulpverlening. Balans biedt een integrale aanpak (voor financiële en (psycho)sociale problemen) en betreft hier de samenwerkingspartners bij. De voorwaarden aan het traject worden besproken en de motivatie van de klant wordt beoordeeld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Moratorium       | <p>Indien er sprake is van een crisissituatie (ontruiming of afsluiting van energie) kan Balans de rechtbank verzoeken om een afkoelingsperiode af te kondigen waarin de ontruiming of afsluiting wordt aangehouden.</p>                                                                                            | <p>Balans probeert in eerste instantie zelf tot een afspraak te komen met de schuldeiser. Indien dit niet is gelukt, wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden van het moratorium.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Stabilisatiefase | <p>De fase voorafgaande aan een schuldregeling waarin de klant de opdracht krijgt om zaken te regelen die noodzakelijk zijn voor het welslagen van een schuldregeling.</p>                                                                                                                                          | <p>Deze fase kan (afhankelijk van de situatie) 3 tot 6 maanden duren. Balans maakt afspraken met de klant over het regelen van inkomensondersteunende voorzieningen, aanvullende hulpverlening of juridische procedures.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



Bijlage bij beleidsnota schuldhulpverlening 'de toekomst in Balans'.

| <b>Instrument</b>                              | <b>Inhoud</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Wat hebben we in Amstelveen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Schuldregeling/<br>minnelijk traject           | Bij een schuldregeling in het minnelijk traject bemiddelt Balans tussen de klant en de schuldeisers voor een aflossingsregeling. De regeling duurt in beginsel maximaal 36 maanden (waarna kwijtschelding wordt verleend), Balans berekent de afloscapaciteit. Verder wordt er op toegezien dat de klant de gemaakte afspraken nakomt en wordt er ook tijdens de 36 maanden aandacht geschonken aan gedragsverandering. | Balans biedt een schuldregeling conform de landelijk geaccepteerde richtlijnen.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Saneringskrediet                               | Bij een saneringskrediet krijgen de schuldeisers de afloscapaciteit (van 36 maanden) van de klant in één keer overgemaakt waarna kwijtschelding voor het restant van de schuld wordt verstrekt. De klant gaat hiervoor een lening aan bij een kredietbank waarop hij 36 maanden aflost.                                                                                                                                 | Als het inkomen stabiel is en het niet te verwachten valt dat het inkomen nog gaat stijgen kan een saneringskrediet aangevraagd worden via de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). De gemeente staat borg voor de hoogte van de lening.                                                                         |
| Schuldregeling/<br>wettelijk traject<br>(WSNP) | Na een mislukt minnelijk traject kan de klant een beroep doen op het wettelijk traject, de WSNP. De rechtbank beslist, mede op basis van de door Balans afgegeven WSNP-verklaring, of de klant tot de wettelijke schuldregeling wordt toegelaten. Balans moet aantonen dat het minnelijk traject eerst is geprobeerd.                                                                                                   | Balans geeft de WSNP-verklaring af en begeleidt de klant bij de zitting. Gedurende het WSNP-traject biedt Balans begeleiding                                                                                                                                                                                          |
| Nazorg                                         | Het bieden van nazorg aan inwoners waarvan het traject is afgesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Balans geeft, indien nodig, nazorg na het beëindigen van een traject schuldhulpverlening. Uitgangspunt is dat de nazorg maximaal zes maanden duurt.                                                                                                                                                                   |
| Budgetbegeleiding                              | Om de financiële zelfstandigheid te bevorderen biedt Balans budgetbegeleiding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Budgetbegeleiding is een vast onderdeel van een traject schuldhulpverlening en bestaat uit gesprekken over het aanleren van financiële vaardigheden, maar ook het verbeteren van inkomen of versterken van ondersteunend netwerk.                                                                                     |
| Inkomensbeheer                                 | De inwoner legt het beheer van zijn inkomen in handen van een derde. Het inkomen wordt overgemaakt op de rekening van de beheerder waarvan alle rekeningen, vaste lasten en een eventuele schuldregeling wordt overgemaakt. De inwoner krijgt leefgeld op zijn rekening overgemaakt.                                                                                                                                    | Balans kan in een traject schuldhulpverlening het inkomen van inwoners (tijdelijk) beheren. Als het inkomensbeheer naar verwachting langdurig is (bijvoorbeeld bij verslavingsproblematiek of (licht) verstandelijke beperking) kan het inkomensbeheer overgedragen worden aan een externe organisatie/bewindvoerder. |
| MDO                                            | Multi Disciplinair uitvoeringsoverleg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Door een MDO te organiseren ontstaat er een compleet beeld van de problematiek van de inwoner en worden afspraken gemaakt over de samenwerking en gecoördineerde en efficiënte hulpverlening. Bij een MDO kunnen onder andere de volgende interne en externe teams betrokken zijn. Zie ook paragraaf 6.1.             |



## Bijlage 7: Saneringskrediet versus schuldbemiddeling

### *Huidige werkwijze saneringskrediet*

Na de inventarisatie van de schulden wordt berekend hoeveel een inwoner kan aflossen in drie jaar. Dit bedrag is de afloscapaciteit en wordt als lening aangevraagd bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). Het maximale krediet is €5.000. De gemeente Amstelveen staat borg voor de lening, waardoor de lening in de praktijk altijd wordt toegekend. Balans onderhandelt met de schuldeisers. Na akkoord van alle schuldeisers betaalt de GKA het krediet, minus de te betalen rente, uit aan Balans. Balans verdeelt dit bedrag onder de schuldeisers. De inwoner betaalt de lening in 36 termijnen terug aan de GKA.

|                       | Saneringskrediet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Schuldbemiddeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Looptijd              | 36 maanden (3 jaar)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 36 maanden (3 jaar)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gevolgen inwoner      | <p>Na uitbetaling van het krediet is er nog maar 1 schuldeiser over. Stress wordt daardoor beperkt</p> <p>Indien er geen noodzaak is tot verdere begeleiding kan het traject worden afgesloten</p> <p>Een inkomensstijging leidt tot een grotere bestedingsruimte</p> <p>Bij een inkomensdaling kan de lening mogelijk niet worden terugbetaald en bestaat het risico op een nieuwe problematische schuldsituatie</p> | <p>Na akkoord door de schuldeisers worden de schulden voor 3 jaar aangehouden.</p> <p>De inwoner houdt 3 jaar lang een contactpersoon voor ondersteuning bij financiële vragen</p> <p>Een inkomensdaling wordt verrekend in de afloscapaciteit. De bestedingsruimte blijft in de meeste gevallen gelijk.</p> <p>Een inkomensstijging wordt verrekend in de afloscapaciteit en zorgt voor een hogere aflossing</p> |
| Gevolgen schuldeisers | <p>Na ontvangst van de afloscapaciteit wordt de schuld afgeboekt.</p> <p>Er is direct duidelijkheid over de hoogte</p> <p>Geen hogere aflossing bij een stijging van het inkomen</p>                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Inkomensvoordelen komen ten gunste van de schuldeisers</p> <p>De schuldeiser moet het dossier drie jaar open houden en in contact blijven met de schuldhulpverlener</p>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Gevolgen gemeente     | <p>Na uitbetaling hoeft geen contact meer te worden onderhouden met schuldeisers</p> <p>De mogelijkheden om te sturen op het gedrag en de onderliggende problematiek te beheersen zijn beperkt</p> <p>De gemeente staat borg indien het krediet niet wordt terugbetaald. De kosten hiervoor kunnen oplopen.</p>                                                                                                       | <p>Na het akkoord van de schuldeisers wordt het traject minimaal 3 jaar aangehouden in verband met hercontroles op de afloscapaciteit.</p> <p>Betere mogelijkheden om te sturen op gedrag en eventuele onderliggende problematiek aan te pakken</p>                                                                                                                                                               |