

# Voortgangsrapportage en actieplan

## Schulddienstverlening



12 juni 2017



Haarlem

## Inhoudsopgave

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding                                                               | 3  |
| 1 Nieuwe Werkproces SDV: de poort staat open                            | 3  |
| 2 Nieuwe Werkproces SDV: de cijfers geanalyseerd                        | 4  |
| 3 NVVK Herhalingsaudit 2017                                             | 7  |
| 4 Goede Gieren > 023 Steunfonds                                         | 8  |
| 5 Inzet eigen netwerk in plaats van Beschermingsbewind                  | 8  |
| 6 Preventie 'Vroeg er op af'                                            | 8  |
| 7 Nazorg                                                                | 9  |
| 8 Budget Ondersteuning Op Maat: BOOM                                    | 10 |
| 9 Landelijke Garantiefonds                                              | 11 |
| 10 Ondersteuning bij aanpak en hulp voor Haarlemmers in financiële nood | 11 |
| 11 Breed Moratorium                                                     | 12 |
| 12 Aanpak problematische schulden jongeren                              | 12 |

## Inleiding

Een jaar geleden is het beleidsplan 'Stevig op eigen Benen' voor schulddienstverlening (SDV) vastgesteld. In deze voortgangsrapportage wordt u geïnformeerd over de ingezette koers, instrumenten, projecten en overige ontwikkelingen die allen duurzame financiële zelfredzaamheid van de burger tot doel hebben. Iedere hulpvrager hoort met passende dienstverlening te worden ondersteund in het hervinden van zelfredzaamheid, waarbij in het huidige beleid er meer focus ligt op preventie en voorkomen van recidive. Ook is er nu brede aandacht voor de aanpak van problematische schulden bij jongeren.

### 1 Nieuwe Werkproces SDV: de poort staat open

Vanaf exact halverwege het jaar 2016 wordt volgens het nieuwe werkproces gewerkt. Allereerst worden de hulpvragers die zich digitaal hebben aangemeld, uitgenodigd op een groepsbijeenkomst waar ze een uitgebreide presentatie krijgen over de diverse fases en (on)mogelijkheden in het schulddienstverleningstraject. Ook wordt hen gewezen op de rechten en plichten. Daarna volgt de dossieropbouw bij Humanitas waarna de consulent SDV een gefundeerde intake kan doen. Dan volgt het tekenen van de overeenkomst en de periode waarin de consulent tracht tot minnelijke schikking met de schuldeisers te komen. Soms blijkt dat niet haalbaar en wordt naar de rechter verwezen voor een wettelijk traject. Voor kwetsbare burgers wordt bewust meer tijd uit getrokken om de kansen op het daadwerkelijk kunnen starten van een schulddienstverleningstraject te vergroten.

Er waren minder digitale aanvragen in 2016 dan in 2015. Ook dat jaar kende al een daling in het aantal aanmeldingen. Hier is geen sluitende verklaring voor te geven. Ondanks de verbeterende economie is het duidelijk dat niet alle burgers in Nederland daar profijt van hebben. Dit blijkt uit diverse landelijke berichten:

- Naar schatting 16% van de Nederlandse huishoudens heeft een problematische schuld heeft of het risico, aldus de Algemene Rekenkamer op 30 juni 2016 <sup>1</sup>.
- 62% van de werkgevers heeft medewerkers die met schulden kampen, meldt het Nibud op 22 mei jl. <sup>2</sup>.
- Meer dan de helft van de jongvolwassenen (18-27) heeft schulden en bij 14,5 procent wordt over een risicovolle schuldsituatie gesproken <sup>3</sup>. In 2016 onderzocht het Nibud de financiële positie van ROC-leerlingen en constateerde dat 1:4 Mbo-studenten betalingsachterstanden heeft en 37% zegt schulden te hebben (los van de DUO) <sup>3</sup>.

In Haarlem is ook de bevinding vanuit alle acht sociaal wijkteams dat veel burgers financiële problemen hebben. Toch resulteert dit niet in een hoger aantal aanmeldingen voor schulddienstverlening.

Als gemeente vraagt Haarlem hier frequent aandacht voor. De ketenpartners zijn op diverse bijeenkomsten, georganiseerd door het team Minima van SZW, geattendeerd op de mogelijkheid voor elke hulpvrager met financiële problemen om naar de gemeente toe kan komen. De poort staat voor iedereen open, ook voor jongeren zonder structureel inkomen. Want als een regulier

---

<sup>1</sup> <http://www.rekenkamer.nl/aanpakproblematischeschulden>

<sup>2</sup> <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/werkvelden/werkgevers/>

<sup>3</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2015/06/29/eindrapport-voor-mijn-gevoel-had-ik-veel-geld-jongvolwassenen-en-schulden>

schulddienstverleningstraject niet haalbaar is of niet noodzakelijk blijkt, kan SDV meer betekenen in dienstverlening en waar nodig warm overdragen naar ketenpartners voor verdere begeleiding. Diverse instrumenten en projecten die in deze rapportage aan bod komen, lichten verder toe wat er naast de reguliere schulddienstverlening nog meer geboden wordt.

## 2 Nieuwe Werkproces SDV: de cijfers geanalyseerd

Hieronder de cijfers van de SDV voor het jaar 2016. Het nieuwe werkproces ging op 1 augustus jl. van start en dit betekent dat de cijfers SDV van 2016 in twee delen moeten worden geanalyseerd.

| Cijfers 2016        |                     |                      |                     |                |                                            |                          |            |                            |            |                               |
|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------|--------------------------------------------|--------------------------|------------|----------------------------|------------|-------------------------------|
| SDV                 | Digitale Aanmelding | Verwijzing Humanitas | Kwetsbare doelgroep | Aantal Intakes | Geslaagde Minnelijke trajecten (na 3 Jaar) | Gestarte schuld-regeling | WSNP       | Deelnemers Budgetcursussen | Afwijzing  | Verzorgen budgettering cursus |
| Januari             | 49                  | 33                   | 11                  | 50             | 9                                          | 19                       | 8          | 5                          | 35         | 27                            |
| Februari            | 57                  | 30                   | 12                  | 39             | 6                                          | 16                       | 11         | 24                         | 56         | 55                            |
| Maart               | 64                  | 35                   | 15                  | 46             | 9                                          | 16                       | 17         | 27                         | 45         | 74                            |
| April               | 60                  | 46                   | 16                  | 35             | 4                                          | 26                       | 8          | 22                         | 37         | 55                            |
| Mei                 | 59                  | 30                   | 17                  | 32             | 7                                          | 16                       | 11         | 13                         | 31         | 33                            |
| Juni                | 63                  | 33                   | 17                  | 51             | 4                                          | 16                       | 9          | 15                         | 56         | 51                            |
| <b>1e half jaar</b> | <b>352</b>          | <b>207</b>           | <b>88</b>           | <b>253</b>     | <b>39</b>                                  | <b>109</b>               | <b>64</b>  | <b>106</b>                 | <b>261</b> | <b>295</b>                    |
| Juli                | 46                  | 28                   | 12                  | 23             | 12                                         | 24                       | 8          | 0                          |            | 0                             |
| Augustus            | 44                  | 30                   | 10                  | 42             | 7                                          | 17                       | 12         | 11                         | 27         | 55                            |
| September           | 48                  | 35                   | 7                   | 39             | 6                                          | 21                       | 11         | 19                         | 42         | 62                            |
| Oktober             | 67                  | 44                   | 13                  | 35             | 13                                         | 18                       | 10         | 15                         | 40         | 62                            |
| November            | 57                  | 40                   | 10                  | 52             | 12                                         | 21                       | 12         | 8                          | 38         | 34                            |
| December            | 51                  | 37                   | 10                  | 31             | 12                                         | 18                       | 2          | 6                          | 23         | 12                            |
| <b>2e half jaar</b> | <b>313</b>          | <b>214</b>           | <b>62</b>           | <b>222</b>     | <b>62</b>                                  | <b>119</b>               | <b>55</b>  | <b>59</b>                  | <b>199</b> | <b>225</b>                    |
|                     |                     |                      |                     |                |                                            |                          |            |                            |            |                               |
| <b>Totaal 2016</b>  | <b>665</b>          | <b>421</b>           | <b>150</b>          | <b>475</b>     | <b>101</b>                                 | <b>228</b>               | <b>119</b> | <b>165</b>                 | <b>460</b> | <b>520</b>                    |

Een gunstige ontwikkeling is dat er sinds het nieuwe werkproces beduidend meer hulpvragers in het traject doorgaan naar Humanitas om daar samen met de vrijwilligers hun dossier op orde te maken. Het tweede half jaar betrof dit 68% van alle aanmeldingen, terwijl dit in het eerste half jaar maar 59% van alle aanmeldingen was. Dit is vooral gunstig omdat ook als er afwijzing volgt en er verwezen moet worden naar derden voor verdere hulp, er al veel meer overzicht is. Overzicht biedt inzicht voor zowel hulpvrager als hulpverlener waardoor ook de noodzakelijk andere aanpak van de problematiek meer kans van slagen heeft.

Feit blijft dat hulpvragers voor een regulier traject schulddienstverlening kunnen worden afgewezen. Ondanks dat de dalende trend in aanmeldingen doorzet in het 2<sup>e</sup> half jaar, is er een duidelijke verbetering in de hoogte van het aantal afwijzingen te constateren. Het eerste half jaar betrof dit nog

74% van alle aanmeldingen en in het 2<sup>e</sup> half jaar is dit gedaald naar 64%. Deze trend lijkt zich in 2017 voor te zetten. Het totaal aantal afwijzingen geeft al aan dat voor de meeste hulpvragers een regulier schulddienstverleningstraject niet realiseerbaar is. Alleen zijn de gronden voor afwijzing daarvoor wel heel divers.

Mede op verzoek van de Participatieraad onderstaande inzicht in de afwijzingsgronden:

| Afwijzingsgronden                         | 1e half jaar | 2e half jaar | totaal 2016 |
|-------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| <b>Totaal</b>                             | <b>261</b>   | <b>197</b>   | <b>458</b>  |
| Buiten behandeling gesteld                | 72           | 35           | 104         |
| Afloscapaciteit onvoldoende               | 5            | 1            | 6           |
| Niet problematische schuldsituatie        | 9            | 10           | 19          |
| Niet, of niet tijdig verstrekken van info | 0            | 9            | 9           |
| Buiten ons werkgebied; doorverw. GSD      | 2            | 3            | 5           |
| Client heeft zelf regeling getroffen      | 7            | 6            | 13          |
| Inkomsten-situatie cliënt onduidelijk     | 15           | 3            | 18          |
| Niet (tijdig) betalen vaste lasten        | 1            | 1            | 2           |
| Niet regelbare schuld                     | 6            | 1            | 7           |
| Ingetrokken door cliënt                   | 44           | 44           | 88          |
| Schuldeisers werken niet mee              | 67           | 55           | 122         |
| Schuldenpositie cliënt onduidelijk        | 5            | 2            | 7           |
| Onvoldoende vertrouwen in cliënt          | 1            | 1            | 2           |
| Onvoldoende medewerking cliënt            | 15           | 19           | 34          |
| Woonsituatie cliënt onduidelijk           | 4            | 0            | 4           |
| Onduidelijke persoonlijke omstandigheden  | 4            | 3            | 7           |
| Client is overleden                       | 2            | 2            | 4           |
| Ingetrokken (geen reactie cliënt)         | 2            | 2            | 4           |
| Oorzaak schulden is niet weggenomen       | 0            | 2            | 2           |

Een aantal bevindingen uit bovenstaande tabel:

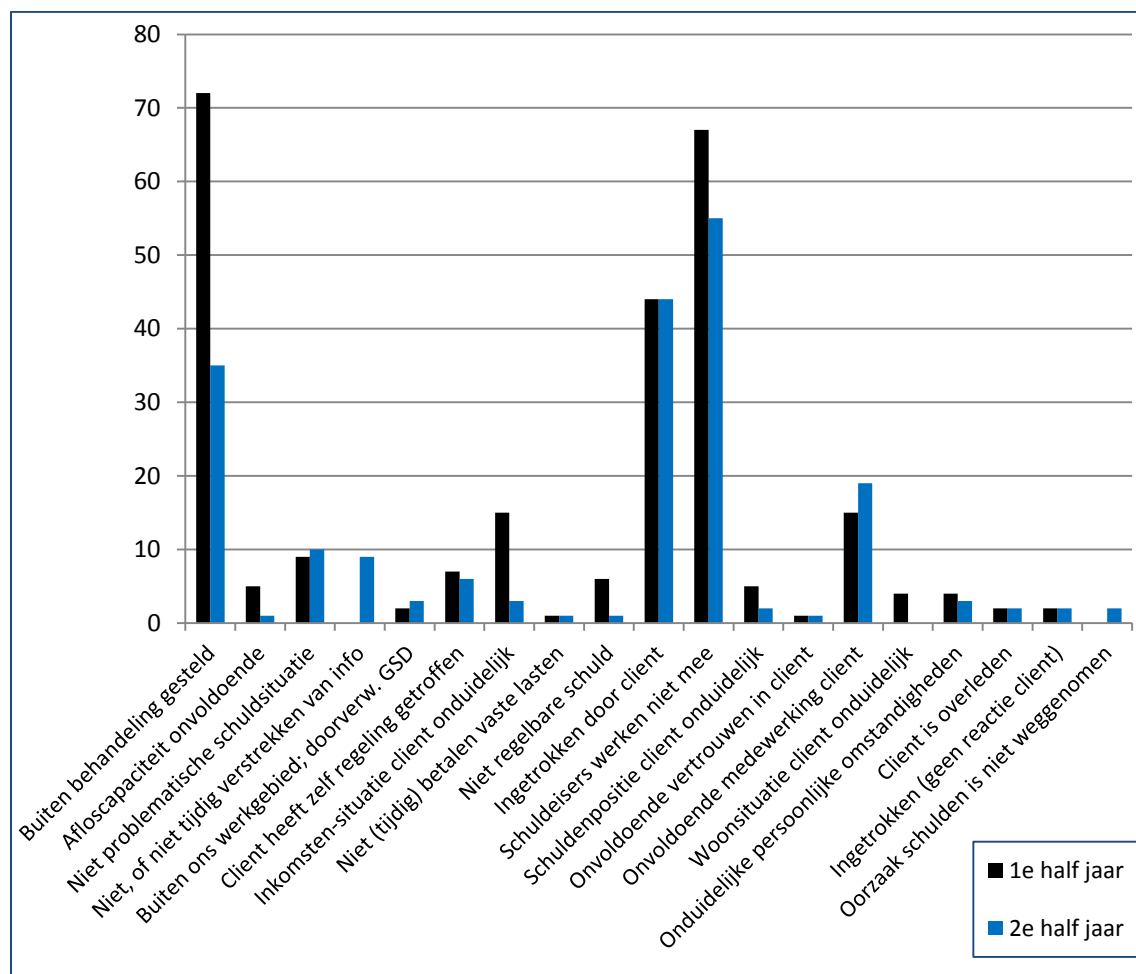
- 1 : 4 trajecten kan niet gerealiseerd worden doordat de schuldeisers niet mee werken;
- 23% van alle aanvragen resulteerde in 'buiten behandeling gesteld'. Deze afwijzingsgrond wordt gehanteerd voor aanvragen die inhoudelijk niet beoordeeld kunnen worden.  
Het eerste half jaar betrof dit 28 % van alle aanvragen. Het betrof klanten die hun afspraken niet nakwamen bij Humanitas waardoor inhoudelijke beoordeling niet plaats kon vinden. De doorverwijzing naar Humanitas voor dossieropbouw was na digitale aanmelding de eerste stap in het proces.  
Vanaf augustus 2016 betekent de afwijzingsgrond 'buiten behandeling gesteld' dat klanten geen toekenningsbeschikking ontvangen bijvoorbeeld omdat zij meerdere malen niet op de groepsbijeenkomst zijn verschenen. De groepsbijeenkomst is nu na de digitale aanmelding de eerste stap in het werkproces.  
Het nieuwe werkproces heeft een substantiële reductie van deze afwijzingsgrond tot gevolg gehad, want over deze periode betrof dit nog maar 18% van alle aanmeldingen;

- 1: 5 aanvragen wordt door de klant zelf ingetrokken. Er is een toename te constateren, want in het oude werkproces in 2016 betrof dit 17% van de aanvragen en dat steeg naar 22% in het tweede half jaar van 2016.

Hieronder in grafiek de twee perioden onderling vergeleken:

### Afwijzingsgronden Schulddienstverleningstraject 2016

vergelijk 1<sup>e</sup> half jaar (oude werkproces) met 2<sup>e</sup> half jaar 2016 (nieuwe werkproces)



### 3 NVVK Herhalingsaudit 2017

Op 4 april jl. heeft de NVVK de herhalingsaudit uitgevoerd. Hoewel op dit moment nog sprake is van een conceptrapport aangezien de kwaliteitsmedewerker van SDV nog een aantal gegevens dient aan te vullen, is de onderstaande conclusie zeker het vermelden waard:

In 2014 tijdens de eerste NVVK-audit heeft auditor geconstateerd dat het team Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem een professionele organisatie is die strak stuurt op de termijnen en caseload en nog efficiencylagen kon maken door meer gebruik te maken van standaardformulieren en procedures conform de Modules Schuldhulpverlening van de NVVK. Ook speelde toen de discussie met betrekking tot de beschikkingen versus de overeenkomsten van de NVVK.

Auditor kan nu in 2017 concluderen dat het team Schulddienstverlening de goede lijn van 2014 heeft weten vast te houden. De sturing van de medewerkers door de Senioren ziet er prima uit. Naar aanleiding van besluitvorming bij de NVVK ten aanzien van de beschikkingen, heeft de gemeente Haarlem besloten de modelovereenkomsten van de NVVK zoveel als mogelijk te gebruiken.

Wat opvalt bij deze Herhalingsaudit 2017 is dat bij de gemeente Haarlem en bij het team Schulddienstverlening veel nieuwe ontwikkelingen en initiatieven zijn. "Men timmert duidelijk aan de weg" met de klant als uitgangspunt. Maatwerk voor de klant is ook het uitgangspunt van de Modules Schuldhulpverlening van de NVVK. Het is hierbij wel van belang dat het team en ook de gemeente bij deze ontwikkelingen en initiatieven steeds blijft uitgedragen (zowel mondeling als ook schriftelijk) dat schuldhulpverlening een vak is dat door geschoolde specialisten wordt uitgevoerd vanuit een NVVK-gecertificeerde organisatie. De uitgangspunten van de gemeente Haarlem dat het beleid en leiding van de wijkteams bij de gemeente ligt en dat de toegang tot schulddienstverlening alleen via het team kan, dienen daarom ook vastgehouden te worden.

Ook de uitgangspunten van het huidige Beleidsplan Schulddienstverlening 2016-2019 zijn veel meer in lijn met de uitgangspunten van de schuldhulpverlening zoals nu opgenomen in de Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK.

Daarnaast is het vermelden waard dat de gemeente Haarlem nu reeds enkele jaren goede ervaringen heeft met de Sociale Wijkteams en het systeem van de digitale klantdossiers, gekoppeld aan Allegro. Een behoorlijk aantal NVVK leden staat nog aan het begin van deze ontwikkelingen.

Samenvattend concludeert auditor dat deze NVVK-Herhalingsaudit 2017 een goede en prettige audit was bij een innovatief NVVK lid met een sterk systeem en afspraken rondom monitoring van de caseload van medewerkers.

De vastgestelde tekortkomingen in het rapport zijn vooral gerelateerd aan het invoeren van sjablonen uit recent vernieuwde modules van de NVVK en deze zijn eenvoudig te verwerken. Wel wordt aanzien van één – niet-significante – tekortkoming om een uitspraak gevraagd aan het Bestuur NVVK. Dit betreft de maximale doorlooptijd van drie maanden voor de periode 'Aanmelding en Intake' voor de zogenoemde kwetsbare doelgroepen in Haarlem. Voor deze doelgroep hanteert de SDV een periode van 6 maanden om de dossiers zo stabiel te krijgen dat een schuldbemiddeling haalbaar is.

#### 4 Goede Gieren > 023 Steunfonds

Dit voorjaar is de evaluatie van de Goede Gieren pilot toegelicht aan de Commissie Samenleving in een wethoudersbrief<sup>4</sup>. In de pilot werden op onorthodoxe wijze schulden opgekocht die een belemmering vormden voor toelating tot het schulddienstverleningstraject. De maatschappelijke baten die zo bereikt werden, overtroffen in ruime zin de initiële investering.

Besloten is structureel verder te gaan met inzet van dit fonds en daarom is er een passende Haarlemse naam voor het project gezocht. Gekozen is voor '023 Steunfonds'. Na de pilot van 2015 is nu jaarlijks tot en met 2019 vanuit het Minimabudget € 50.000 beschikbaar. Voor 2017 is er een aanvullend bedrag van € 100.000 vanuit de decemberrapportage 2016 beschikbaar gesteld. Intern zijn alle consultants geïnstrueerd en het werkproces en casuïstiek- en besluitvormingsoverleg is onder leiding van de senioren ingeregeld. Maandelijks worden de financiële transacties geëvalueerd.

De belangrijke boodschap in communicatie zowel intern als extern is dat het 023 Steunfonds er is voor Haarlemmers die een beroep doen op schulddienstverlening maar in dat traject belemmeringen hebben waardoor zij (nog) niet toegelaten kunnen worden. In uitzonderlijke gevallen kan ook ingesprongen worden met het fonds om achterstanden in betalingen te vereffenen die zonder aanpak zouden hebben geleid tot grote negatieve gevolgen en dus ook tot substantiële maatschappelijke kosten. Denk hierbij aan dreigende huisuitzetting na paar maanden huurachterstand in particuliere sector.

#### 5 Inzet eigen netwerk in plaats van Beschermingsbewind

Naast de ondersteuning gedurende de pilot van Goede Gieren, is ook met de Goede Gieren Coöperatie bekeken welke mogelijkheden er zijn om de stap naar Beschermingsbewind te voorkomen of eerst in te zetten als gebleken is dat die stap gelet op de situatie van de hulpvrager de juiste is.

Onder leiding van Pieter Hilhorst van de Goede Gieren Coöperatie zijn hiertoe twee pilots gestart in Den Haag en Hilversum. Dit project wordt *Amargi 'vrij van geldzorgen'* genoemd. Doel van het project is als alternatief voor beschermingsbewind de inzet van de eigen sociale kring en vrijwilligers te realiseren met behoud van eigen regie.

Oriënterende gesprekken met Pieter Hilhorst hebben hierover plaatsgevonden. Haarlem volgt de ontwikkelingen met interesse en zal te zijner tijd de uitkomsten van deze twee pilots te delen. Daaropvolgend kan samen met Dock en Schuldhulpmaatjes naar eventuele toepassingen in Haarlem gekeken worden.

#### 6 Preventie 'Vroeg er op af'

Het tijdig kunnen betalen van de vaste lasten als huur, energie en de zorgverzekering of daar sluitende afbetalingsafspraken over maken, blijft voorafgaand aan en gedurende de schulddienstverlening een heet hangijzer. Vaak gaat er onnodig iets mis, met soms vergaande negatieve gevolgen. Goede samenwerking en afspraken om snel tot oplossing te komen tussen de

---

<sup>4</sup> Wethoudersbrief Goede Gieren 2017126559



gemeente en deze partijen kan veel problemen voorkomen. Want voorkomen is als het om schulden gaat zeker beter dan genezen.

De projectleiders van 'Vroeg erop af' hebben op uitnodiging van de Participatieraad en Joyce Langenacker in november 2016 een presentatie gegeven over hun project. Op verzoek van de Participatieraad en de wethouder is er in maart jl. een oriënterend gesprek geweest vanuit SDV met de projectleiders om de mogelijkheden voor de gemeente Haarlem te bespreken.

'Vroeg erop af' wordt gesubsidieerd door het Ministerie en kan een rol spelen in het optimaliseren van de samenwerking en het aanscherpen van de bestaande afspraken met de woningbouwcorporaties en eventueel de nutsbedrijven. Er zijn dus geen kosten verbonden aan dit project voor de gemeente Haarlem.

Twee consultants SDV hebben inmiddels al presentaties gegeven bij de woningcorporaties in Haarlem om zo meer aandacht te vragen voor en inzicht te geven in de noodzaak van werkbare afspraken en samenwerking in de praktijk. De afgesloten convenanten met de woningcorporaties in Haarlem zijn goed. Het knelpunt ligt vooral op de kennis en toepassing van die convenanten op de werkvloer aldaar.

Met de presentaties en verdere afspraken die Haarlem ondersteund door 'Vroeg erop af' later dit jaar gaat maken, hopen we de theorie samen beter naar de praktijk te kunnen vertalen.

In een samenwerking van NVVK en de zorgverzekeraars is er een nieuwe werkwijze opgesteld rondom de stabiliteitsfase in het schulddienstverleningstraject. Hierdoor kunnen op moment van stabilisatie nog niet bekende kosten voor eigen risico toch coulant meegenomen worden in de schuldafspraken en wordt de schuldovereenkomst (SOVK) afgesloten aan begin van de stabiliteitsfase. Deze afspraken zullen binnenkort geëffectueerd worden en gaan veel knelpunten wegnemen.

Aangezien de meeste Haarlemse burgers bij zorgverzekeraar Zilveren Kruis Achmea zijn verzekerd, worden separaat aanvullende afspraken gemaakt voor een langere betalingstermijn op achterstallige facturen. De huidige gehanteerde tien dagen van deze verzekeraar zorgen in de praktijk te vaak voor betalingsproblemen waardoor de klant – onnodig en ongewenst – uit het schulddienstverleningstraject valt.

Inmiddels heeft de afdeling SDV van Zilveren Kruis een overzicht ontvangen van alle klanten van sociale zaken met achterstand in betaling. Zowel de consultants SDV als de klantmanagers en de sociaal wijkteams gaan in gesprek met deze verzekerden om verdere achterstanden te voorkomen en afspraken voor afbetaling in te regelen. Waar nodig zal budgetbeheer worden ingezet en/of zal doorverwijzing plaats vinden naar de schuldhulpmaatjes van Stem in de Stad of de vrijwilligers van de Thuisadministratie van Humanitas. In sommige gevallen zal een aanmelding voor schulddienstverlening geadviseerd worden.

## 7 Nazorg

Naast het inzetten op preventie is het ook noodzakelijk om vanuit SDV nazorg te leveren.

Afgesproken is dat de consultants drie en zes maanden na afloop van een geslaagd traject contact opnemen met de klant.

Indien een klant begeleiding wil, waarvoor altijd de mogelijkheid geboden wordt, kan dat via een vrijwilliger van Humanitas Thuisadministratie of van Schuldhulpmaatjes van Stem in de Stad aangeboden worden in de fase van beëindiging en gedurende de eerste periode van het weer op eigen benen staan.

Vanaf de nazomer 2017 gaan de consulenten SDV een belangrijke stap verder in het voorkomen van recidive. Al vanaf het derde jaar van de minnelijke schuldsanering zal straks gestart worden met budgetondersteuning op maat voor de klant.

## 8 Budget Ondersteuning Op Maat: BOOM

Sinds afgelopen zomer wordt bij schulddienstverlening al op kleine schaal ervaring opgedaan met het geven van budgetbegeleiding passend bij de wensen en noden van klanten. Het gaat hier om zeven klanten. Hieronder zijn ook drie jongeren die niet in aanmerking kwamen voor de schulddienstverlening omdat zij geen structurele inkomsten hadden. Zij staan nu al geruimere tijd onder beheer en coaching. Beschermingsbewind is hier – vooralsnog – mee voorkomen. Deze werkzaamheden worden momenteel nog uitgevoerd door één medewerker, maar in de Kadernota 2017 is meer capaciteit aangevraagd zodat deze diensten op bredere schaal geleverd kunnen worden.

Met deze uitbreiding zal bij schulddienstverlening het volgende gefaseerd in de tijd aangeboden gaan worden:

- Uitbouwen naar budget coaching van klanten die langdurig in budgetbeheer zitten zonder schuldenregeling.
- Bieden van budget coaching aan de klanten die in budgetbeheer zitten met een lopende schuldenregeling. Klanten in een minnelijk schuldsanering worden na circa 24 maanden hiervoor opgeroepen voor budgetcoaching. Na een jaar is dan het coaching traject en de schuldenregeling als het goed is met succes afgerond.
- Voor nieuwe klanten die zich aanmelden voor de schuldenregeling zal direct vanaf het intakegesprek met de consulent het budgetbeheer starten. Zodra het inkomen van een klant onder verantwoordelijkheid van de gemeente valt, zal de budgetbeheerder/budgetcoach het stokje overnemen. Hij of zij wordt de contactpersoon van de klant als het gaat om budgetbeheer.

Budget coaching zal ongeveer een jaar duren. Het aantal gesprekken is afhankelijk van de klant en de situatie en de voortgang van de coaching. De coaching gesprekken vinden gemiddeld eenmaal per maand plaats en duren ongeveer een uur. Dit is een richtlijn, want het blijft maatwerk. De investering wordt gedurende het traject lager. Het is de bedoeling dat de klant uiteindelijk zelf de regie weet te voeren en de coaching geleidelijk overbodig wordt. Aan het begin van het coaching traject zal aan de hand van het Stimulansz scoringsformulier bekeken worden wat de startsituatie van de klant is. Na een half jaar zal er opnieuw getoetst worden om te kijken of het coaching traject het gewenste effect heeft. Bij het einde van het coaching traject vindt er een eindmeting plaats aan de hand van hetzelfde scoringsformulier. Onderzocht zal worden of het instrument 'de Brug' van Mobility Mentoring gekoppeld aan de training van de coaches hierbij ingezet kan worden<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> zie verder hoofdstuk 9

Voor de inkomen verruimende voorzieningen en het aanvragen van kwijtscheldingen, correctie beslagvrije voet etc. verwijzen wij de klanten door naar de ketenpartners zoals de sociaal raadslieden, schuldhulpmaatjes van Stem in de stad en Humanitas.

Het voornemen is ook om in gesprek te gaan met de beschermingsbewindvoerders. Doel is om klanten waarvoor beschermingsbewind een te zwaar middel is, in samenspraak met de beschermingsbewindvoerders uit te laten stromen naar budgetcoaching. Inmiddels is er al met twee beschermingsbewindvoerders gesproken over mogelijke uitstroom en die stonden hiervoor open. Ook zullen later dit jaar gesprekken gevoerd gaan worden met de Rechtbank. Haarlem ziet graag dat de Rechtbank wijst op de voorliggende voorziening van de gemeente (budget coaching) in plaats van direct over te gaan tot toekennen van beschermingsbewind. Daarnaast zal Haarlem de ketenpartners blijven attenderen op het allereerst doorverwijzen naar de gemeente van financieel kwetsbare burgers alvorens een aanvraag voor beschermingsbewind in te dienen.

Om dit proces in gang te zetten, zal Haarlem komend najaar voor re-integratie bedrijven, geïnteresseerde werkgevers, ketenpartners en sociaal wijkteams een bijeenkomst organiseren om de nieuwe rol van gemeente en de gewenste samenwerking te bespreken. Een verdere aanpak van financiële problemen is noodzakelijk zowel voor jongeren (zie hieronder) als voor Haarlemmers vanaf 27 jaar.

## 9 Landelijke Garantiefonds

Haarlem heeft een hernieuwd contract afgesloten met de Kredietbank NL. De Kredietbank NL is een fusie van verschillende kredietbanken, waaronder de Kredietbank Alkmaar, waarmee Haarlem een contract had. Er zijn al gesprekken gevoerd over deelname aan het Landelijke Garantiefonds. Deelname aan het garantiefonds vraagt om een verplichting tot 'funding' door de gemeente van circa € 0,60 per inwoner. Bij verstrekte kredieten dient Haarlem het – nog steeds zeer hoge – rentepercentage te betalen. Een groot voordeel van deelname is de mogelijkheid een saneringskrediet in te zetten. Schuldeisers hebben de neiging eerder akkoord te gaan met een saneringskrediet dan met de schuldbemiddeling. Immers, zij ontvangen hun geld in één keer en hoeven het dossier niet drie jaar lang open te houden.

Een voorstel tot deelname aan het Landelijke Garantiefonds zal volgen. Dit voorstel zal ingaan op de benodigde financiën en de voor- en nadelen van het inzetten van saneringskredieten.

## 10 Ondersteuning bij aanpak en hulp voor Haarlemmers in financiële nood

Van vroeg signaleren tot voorkomen van nieuwe schulden vraagt veel van de ketenpartners, hun professionals en vrijwilligers, van de sociaal wijkteams en medewerkers van SDV. Met elkaar leren we iedere dag weer en verdere scholing en beter inzicht in de problematiek en aanpak is essentieel om de financieel kwetsbare burgers daadwerkelijk te kunnen helpen.

De scholing en vorming kan met behulp van:

- De workshop "Zo los je zorgverzekeringsschulden op" van de Zorgverzekeringslijn. Deze workshop van 1 uur kan kosteloos gevolgd worden. Dit hebben alle medewerkers SDV al gedaan. De ketenpartners zullen hierover op de eerste minimabijeenkomst nader op worden geattendeerd.

- De e-learning van Movisie “Signaleren en begeleiden financiële problemen in de wijk”. Een testgroep doet nu testgroep ervaring op. Na positieve evaluatie zal deze met concrete afspraken verspreid worden onder de sociaal wijkteamleden.
- De aangepaste versie van “De Eindjes aan Elkaar knopen” van Nadja Jungmann is eind februari 2017 door Platform 31 beschikbaar gesteld. Dit digitale boek geeft antwoorden op veel gestelde praktische vragen. De link zullen wij gekoppeld aan de minimabijeenkomst in Haarlem verspreiden.
- Inzet van Mobility Mentoring. De Gravenzaallezing over Mobility mentoring door Nadja Jungmann op 29 mei 2017 is door alle medewerkers van de afdeling SDV bijgewoond en samen met het team Minima waren alle ketenpartners hier ook voor uitgenodigd. Er was een brede vertegenwoordiging aanwezig. Inzichten vanuit de Amerikaanse werkwijze Mobility Mentoring tonen aan dat een andere aanpak nodig is om huishoudens uit de chronische stress en het ‘leven bij de dag’ vandaan te krijgen. Als dat lukt, is een essentiële stap gezet voor het daadwerkelijk kunnen gaan bereiken van resultaten.  
Deze lezing was een eerste kennismaking. Later dit jaar zal hier zeker in Haarlem vervolg aan gegeven worden. Met name het inzetten van het instrument ‘de Brug’ wordt bij SDV serieus bekeken en hiervoor zullen verdere afspraken gemaakt worden.

## 11 Breed Moratorium

Het breed moratorium is een nieuw instrument dat de consulenten SDV kunnen inzetten. Deze maatregel is op 1 april 2017 jl. ingevoerd en moet mensen in schulden zes maanden adempauze gaan bieden. Deze adempauze moet mensen ondersteunen als het niet – direct – lukt hun financiële situatie te stabiliseren. In deze periode mogen schuldeisers niet aankloppen om geld op te eisen. Binnen de geboden zes maanden is het wel zaak de financiële situatie onder controle te krijgen. Deze maatregel is tot stand gekomen na intensief overleg met belangenbehartigers van schuldhelpverleners, gerechtsdeurwaarders en gemeenten. De consulenten SDV kunnen het breed moratorium nu inzetten. Gehoopt wordt dat dit in de praktijk een werkbare maatregel blijkt te zijn.

## 12 Aanpak problematische schulden jongeren

Het laatste onderdeel van deze voortgangsrapportage betreft de aanpak van jongeren met schulden. Hiervoor is een collegebesluit opgesteld die voorzien van de aanpak met diverse bijlagen naar de commissie Samenleving zal worden verstuurd.