



**Gemeente
Haarlem**



Evaluatierapport Schulddienstverlening

Stevig op eigen benen

16 oktober 2019

Corinne Visser en Tebin Said
Afdeling SMSR

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Ontwikkelingen	4
1.3	Toelichting op dit rapport	5
2.	Missie en visie	6
2.1	Regie bij de klant	6
2.2	Wegnemen belemmeringen om te kunnen participeren	6
2.3	Integrale hulpverlening door samenwerking in de keten	7
2.3.1	Humanitas Schuldmeldpunt en Thuisadministratie	7
2.3.2	Schuldhulpmaatje	8
2.3.3	De consulent Schulddienstverlening in de wijk	9
2.4	Geen drempel of dichte deuren	10
3.	Preventie	14
3.1	Voorkomen is beter dan genezen	14
3.2	Primaire preventie	14
3.3	Secundaire preventie	16
3.4	Tertiaire preventie	18
3.5	Verlenen van nazorg	19
3.6	Preventie budget	19
4.	Curatie	20
4.1	Minnelijke schuldregeling	20
4.1.1	De resultaten	20
4.1.2	Verdeling klanten over Zuid-Kennemerland	22
4.1.3	Crisisaanmeldingen	22
4.2	Doorlooptijden en wettelijke termijnen	22
4.3	Inzicht in schulden en schuldeisers	24
4.4	Inzicht in de klanten van Schulddienstverlening	26
4.5	(Nieuwe) doelgroepen en aanvullende aanpak	27

4.6	Beschermingsbewind	30
4.7	Saneringskredieten	30
5.	Verbreding Schulddienstverlening	32
5.1	023 Steunfonds (voorheen Goede Gieren-fonds)	32
5.2	NewFuture	32
5.3	Budgetondersteuning op Maat (BooM)	33
5.4	Vroegsignalering schulden	33
6.	Kwaliteit van de dienstverlening	35
6.1	Borging kwaliteit in team Schulddienstverlening	35
6.1.1	Brancheorganisatie NVVK	35
6.1.2	Scholing en kwaliteit	35
6.1.3	Communicatie	36
6.1.4	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	36
6.2	Klanttevredenheid	36
6.2.1	Schriftelijke klanttevredenheidsonderzoek	36
6.2.2	Participatieraad Haarlem	38
6.2.3	Afstudeeronderzoek van stagiair Bestuurskunde	39
7.	Conclusies	41
7.1	Uitgangspunten van het beleid en realisatie hiervan	41
7.2	Beleving van doorlooptijden	42
7.3	Algemene conclusie	43
7.4	Denkrichtingen en acties voor het nieuwe beleid van 2020-2023	43
8.	Bijlagen	44
8.1	Bijlage 1 Factsheet Budgetondersteuning op Maat loont	44
8.2	Bijlage 2 Factsheet NewFuture: een nieuwe kans voor jongeren	46
8.3	Bijlage 3: Rapport WPM van herhalingsaudit 2017 NVVK	48
8.4	Bijlage 4: Instructie schulddienstverleners inzake AVG	49
9.	Eindnoten	51

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Op 26 mei 2016 heeft de gemeenteraad van Haarlem het beleidsplan Schulddienstverlening 2016-2019 Stevig op eigen benenⁱ aangenomen. Het is daarom passend om in het laatste jaar van deze beleidsperiode dit plan te evalueren.

1.2 Ontwikkelingen

De schulddienstverlening wordt voor de gemeente Haarlem en Zandvoort uitgevoerd. Daarnaast was er tot en met 2018 een samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Haarlemmerliede Spaarnwoude. Door de fusie van deze gemeente met de gemeente Haarlemmermeer ingaande 2019 worden nieuwe klanten uit deze voorheen kleine buurgemeente niet langer bediend vanuit Haarlem. Vanuit Haarlem wordt de schulddienstverlening met de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) van de gemeenten Heemstede en Bloemendaal op basis van een samenwerkingsovereenkomst wel voortgezet.

Het beleidsplan wordt geëvalueerd in een periode vol met ontwikkelingen op het terrein van schuldhulpverlening. Met het aantreden van het Kabinet Rutte III is op het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid staatssecretaris Tamara van Ark onder andere verantwoordelijk voor schuldhulpverlening. Haar Actieplan brede schuldenaanpakⁱⁱ van 23 mei 2018 kent drie actielijnen, te weten:

1. problematische schulden voorkomen
2. ontzorgen en ondersteunen
3. zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso

Deze drie actielijnen zijn vertaald in een veertigtal maatregelen, waar vanaf dat moment en de komende jaren aan gewerkt zal worden. Dit betreft aanpassing van wetgeving van SZW zelf, zoals de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), maar ook van andere ministeries. Sinds de zomer van 2018 is vanuit het ministerie van VWS met diverse maatregelen werk gemaakt van de aanpak van achterstanden in de betaling van zorgpremies. Recent werd door het ministerie van Justitie het wetsvoorstel beslag- en executierechtⁱⁱⁱ ingediend om een beslagvrije voet voor de bankrekening mogelijk te maken. De 40 maatregelen zijn wenselijk omdat veel benoemde punten een adequate schuldbemiddeling en een voldoende bestaanszekerheid voor de inwoner in kwestie in de weg staan.

De staatssecretaris zal niet nalaten op elke bijeenkomst te benadrukken dat er landelijk 1,4 miljoen huishoudens in schulden verkeren. Het Nibud vermeldt met de factsheet geldproblemen in Nederland^{iv} van 2018 zelfs dat er landelijk sprake is van 1,5 miljoen huishoudens met betalingsachterstanden, waarvan bijna de helft van de huishoudens risicovolle schulden hebben.

Eind mei 2019 is door het ministerie van SZW de campagne Kom uit je schuld^v gelanceerd. Haarlem en Zandvoort doen hier uitgebreid aan mee. Op Facebook, Twitter en LinkedIn plaatsen we vanuit de campagne berichten over hulpmogelijkheden in Haarlem en Zandvoort. Er komen interviews met inwoners van Haarlem en Zandvoort die over hun geldzorgen praten, onze plaatselijke helden. Deze interviews komen ook in de nieuwskiosk van de gemeente.

Voor mensen die direct hulp zoeken verwijzen we naar <https://www.haarlem.nl/hulp-bij->

geldzorgen^{vi}.

Vanaf de zomer van 2019 is er een nieuwe folder beschikbaar, geschreven in begrijpelijke taal (op B1 niveau).

Het Actieplan brede schuldenaanpak is te pril om al veel maatregelen in de praktijk werkend te hebben, maar waar mogelijk zoekt het team Schulddienstverlening aansluiting in de communicatie (zoals bij genoemden campagne), in de werkprocessen, door aanpassing van producten en/ of het starten van pilots.

Een tussentijdse aanpassing van het werkproces vond wel begin 2018 plaats en werd ondersteund door de publicatie op 19 januari 2018 door de Nationale Ombudsman van het rapport Een open deur?^{vii} De commissie Samenleving is daar op 5 maart 2018 ook over geïnformeerd met de beantwoording van de Art.38 vraag over de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening^{viii}. Dit gewijzigde werkproces wordt in het volgende hoofdstuk behandeld.

1.3 Toelichting op dit rapport

De opbouw van dit rapport is overeenkomstig de hoofdstukkenopbouw van het beleidsplan 2016-2019. Na een terugblik op de missie en visie zal er een hoofdstuk zijn waarin de preventie-activiteiten staan beschreven. Het derde hoofdstuk gaan in op de kerntaak van het team Schulddienstverlening, de curatie. Daaropvolgend wordt ingegaan op de verbreding van het aanbod voor inwoners met schulden en het hoofdstuk daarna behandelt de kwaliteit van de dienstverlening zoals die ook geaudit wordt door de branchevereniging NVVK. Ook is hier informatie terug te vinden over het recente klanttevredenheidsonderzoek en aanvullende gesprekken over de beleving van klanten die in een traject van schulddienstverlening zitten. Afgesloten zal worden met een overzicht van voorstellen voor het nieuw te formuleren beleid dat in het najaar van 2019 zal worden opgesteld voor de periode 2020-2023.

2. Missie en visie

De verwoorde uitgangspunten van het beleid van 2016-2019 waren:

1. De klant is en blijft verantwoordelijk voor zijn financiële probleem.
2. De inzet van schulddienstverlening draagt bij aan participatie in de maatschappij.
3. Schulddienstverlening past in integrale hulpverlening aan de klant.
4. Geen wachtlijsten, iedereen wordt direct geholpen.
5. De mensen in crisissituaties waarbij sprake is van dreigende afsluiting van de nutsvoorzieningen en/of huisuitzetting, worden prioritair – uiterlijk binnen drie dagen – geholpen.
6. De gemeente heeft als leidend principe dat gewerkt wordt vanuit gezond verstand en dat wordt uitgegaan van de leefwereld van de klant.

Deze uitgangspunten zitten verweven in de denk- en werkwijze van het team Schulddienstverlening. De eerste drie punten worden hieronder al toegelicht. Aan de hand van de resultaten die in hoofdstuk 4 staan, wordt ingegaan op de punten 4 en 5. Het laatste punt valt onder de kwaliteit van de dienstverlening die in hoofdstuk 6 aan bod komt. In de conclusies van hoofdstuk 7 komen de uitgangspunten en de realisatie ervan nogmaals terug.

2.1 Regie bij de klant

Het uitgangspunt was dat de klanten in schulddienstverlening verantwoordelijk zijn en blijven voor hun financiële problemen. Dat onderschrijven we nog steeds, maar het vraagt wel nuancering. De klant is regisseur, maar als er sprake is van geldzorgen en/of schulden is er ook sprake van stress. Stress heeft invloed op concentratie en daarmee op het doenvermogen van de mens. Bij problematische schulden is het van groot belang dat de gemeente de klant in de regie weet te ondersteunen. Ervaring leert dat veel klanten 'lamgeslagen' zijn en steun nodig hebben. In veel gevallen blijkt het bij klanten nodig om met behulp van budgetbeheer (in ieder geval tijdelijk) de verantwoordelijkheid over de financiën over te nemen. In sommige gevallen is zelfs het onder beschermingsbewind stellen de beste oplossing.

Belangrijk in deze beleidsperiode is dat motivatie voor het ingrijpende meerjarige traject van schuldbemiddeling niet als voorwaarde voor toelating moet gelden, maar dat de motivatie door passende ondersteuning gestimuleerd moet worden. De consultants en budgetcoaches werken in die ondersteuning samen met de klant toe naar het vergroten van de financiële zelfredzaamheid.

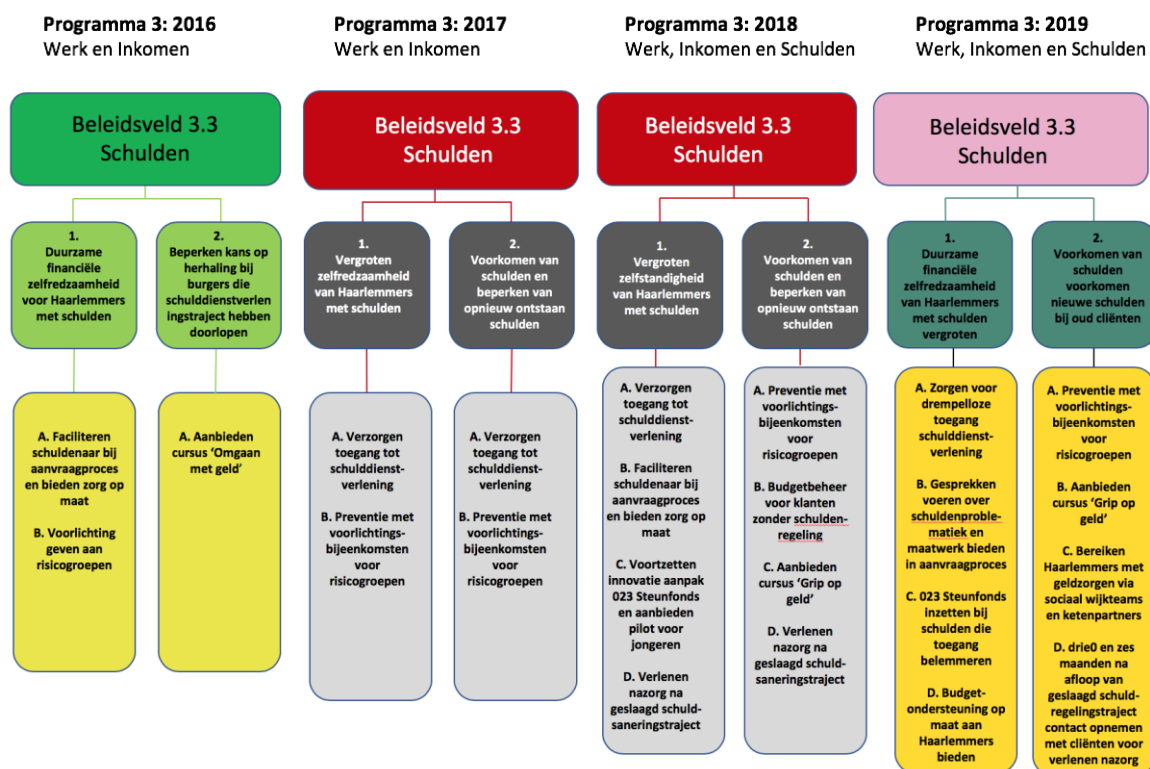
2.2 Wegnemen belemmeringen om te kunnen participeren

Programma 3 van de begroting van de gemeente Haarlem kent in de jaren 2016 t/m 2019 als onderdeel 3.3 het beleidsveld Schulden. Daar zijn ontwikkelingen zichtbaar, zowel bij de gestelde doelen als bij de daarbij horende prestaties. Met de naamswijziging naar 'Werk, Inkomen en Schulden' vanaf 2018 weerspiegelt Programma 3 het gelijke belang van het beleidsveld Schulden ten opzichte van de beleidsvelden Werk en Inkomen. Het bieden van oplossingen voor de schuldenproblematiek draagt bij aan het wegnemen van belemmeringen om te kunnen participeren.

Het onderzoeksrapport van Panteia 'Schulden en Werk'^{ix} van 2018 onderschrijft het belang voor bijstandsgerechtigden om allereerst rust op het vlak van schulden te creëren om vervolgens succesvol aan re-integratie en participatie te kunnen werken. Uiteraard geldt ook voor werkenden

en AOW-gerechtigden met schulden dat het wegnemen van de belemmeringen hun participatie in de maatschappij bevordert.

Tijdige ondersteuning bieden vanuit het team Schulddienstverlening kan verdere oplopende schulden voorkomen. Binnen het beleidsveld Schulden staat daarbij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid centraal naast het voorkomen van (nieuwe) schulden.



2.3 Integrale hulpverlening door samenwerking in de keten

2.3.1 Humanitas Schuldmeldpunt en Thuisadministratie

Al vele jaren is er een overeenkomst met Humanitas. Daar worden op afspraak drie ochtenden per week de klanten die zich aangemeld hebben voor een traject schulddienstverlening geholpen. Dit zijn klanten die niet tot de kwetsbare doelgroepen behoren. Deze klanten worden direct met hun begeleider, veelal bewindvoerder, bij de gemeente op kantoor uitgenodigd voor intake.

Bij Humanitas wordt de klant ondersteund bij het vormen van het dossier met overzicht van alle - op dat moment bekende - schulden en gegevens van inkomsten en vaste lasten.

Het is niet altijd eenvoudig om de klanten op afspraak bij Humanitas te krijgen. Om allerlei redenen is de afspraak moeilijk te maken, wordt deze vergeten of blijkt ondanks dat dit in de brief tijdens het eerste contact is uitgelegd, dat de klant onvoorbereid komt. Veelal vraagt dit om herhaalde afspraken en verstrijkt ongemerkt en ongewenst ook vanuit perspectief van de klant, de tijd. Met het Schuldmeldpunt is de afspraak gemaakt dat dossiers van klanten binnen 21 dagen compleet moeten zijn. Mocht dit door bovenstaande situatie niet lukken, dan wordt het dossier met een aantekening overhandigd aan Schulddienstverlening. De consulent zorgt dan zelf in overleg met de klant ervoor dat het dossier volledig wordt.

Er zijn goede werkafspraken met de coördinatoren bij het Schuldmeldpunt. Jaarlijks wordt geëvalueerd en worden de vrijwilligers bijgeschoold, bijvoorbeeld rondom de aanpassingen in landelijke wet- regelgeving maar ook over de lokale minimaregelingen. Voor de gemeente is dit een belangrijke schakel in het hele proces van Schulddienstverlening. De korte lijntjes en het feit dat het Meldpunt aan de overkant van de straat zit, maken de samenwerking eenvoudig en efficiënt.

Humanitas biedt ook het Infopunt waar wekelijks hulp geboden wordt bij losse financiële vragen. Soms blijkt dat er veel meer speelt, waardoor een deelnemer (zo wordt de klant bij Humanitas genoemd) thuis verder begeleid wordt of wordt toegeleid naar een aanvraag schulddienstverlening.

In de Jaarverslagen 2017^x en 2018^{xi} staan de volgende cijfers voor beide steunpunten:

Humanitas Schuldmeld- en Infopunt	2016	2017	2018
Deelnemers	651	483	335
Vrijwilligers	10	12	14
Coördinatoren	1	3	1

De cijfers laten een duidelijke afname zien in het aantal deelnemers. Dit is een landelijke trend; zo meldt de NVVK dat er in 2018 10% minder aanmeldingen voor schuldhulpverlening waren dan in 2017. Dit onderdeel van de vrijwilligersorganisatie biedt inwoners in Zuid-Kennemerland thuis hulp bij de administratie. Een inwoner kan Humanitas hier zelf voor benaderen, maar kan ook doorverwezen worden door het sociaal wijkteam of andere hulpverlening. In veel gevallen is er echt tijdelijk een steuntje nodig in het weer op orde krijgen van de administratie. Maar het kan ook toeleiden naar schulddienstverlening zijn als er sprake is van problematische schulden zijn. In enkele gevallen begeleiden vrijwilligers klanten die in een schuldbemiddelingstraject zitten, omdat zij het steuntje in de rug thuis kunnen gebruiken bij het openmaken van de (digitale) post en het beheren van bijvoorbeeld het wekelijkse huishoudgeld.

Klanten die succesvol uitstromen na drie jaar schuldbemiddeling willen soms daarna verder thuis begeleid worden, omdat zij nog niet ervaren weer stevig op eigen benen te staan. In die situaties verwijst het team Schulddienstverlening graag door.

Hier worden geen cijfers van bijgehouden.

Vanuit het Jaarverslag 2017 en Jaarverslag 2018 van Humanitas Zuid-Kennemerland zijn wel deze cijfers voor handen van de Thuisadministratie:

Humanitas ZK Thuisadministratie	2016	2017	2018
Deelnemers	140	137	133
Vrijwilligers	45	42	46
Coördinatoren	3	3	2

2.3.2 Schuldhulpmaatje

De vrijwilligersorganisatie Schuldhulpmaatje draait in Haarlem onder de vlag van Stem in de Stad. Deze vrijwilligers worden getraind om inwoners van Zuid-Kennemerland te ondersteunen die hulp nodig hebben bij hun administratie en/of in schulden zitten. Vaak willen de mensen die door hen geholpen worden eerst proberen met de vrijwilliger uit de problemen te komen. Zij worden in ieder geval waar mogelijk geholpen en al dan niet uiteindelijk toegeleid naar een aanmelding bij Schulddienstverlening. Sommige klanten blijven onder begeleiding van een maatje gedurende de drie jaar van de schuldbemiddeling. Anderen sluiten de ondersteuning af.

Sinds het voorjaar van 2019 zit Schuldhulpmaatje niet meer op de locatie van Stem in de Stad, maar heeft de organisatie een eigen locatie in Haarlem Noord en een eigen website:

[^{xii}](https://geldzorgenvrij.nl)

Specifiek voor jongeren is er een team van vrijwilligers onder de naam MoneyFit, een project dat in het najaar van 2016 startte en een samenwerking is tussen Schuldhulpmaatje en het Ministerie van SZW. Deze vrijwilligers begeleiden ook jongeren die deelnemen aan het project NewFuture (zie hoofdstuk 4). Op de website [^{xiii}](https://moneyfit.nl) staan veel verschillende tips en informatie voor de jongeren op financieel vlak.

Onderstaande tabel laat zien dat in 2017 begonnen is met aanvullende registratie. Aangemelde trajecten starten het hele jaar door en duren langer dan een jaar. Afronding van een dossier volgt daarom niet in hetzelfde kalenderjaar.

Schuldhulpmaatje						
	2018	toelichting	2017	toelichting	2016	toelichting
Aantal actieve maatjes	33		35		28	
Aantal cliënten	102	waarvan 17 jongeren [18-27 jr], 26 mensen van [27-35 jr]	87	waarvan 33 jongeren [18-30 jr]	120	waarvan 32 jongeren 18-32 jr.
Aantal aangemelde trajecten	88		124			
Aantal dossiers afgesloten	68		115			
Aantal coördinatoren	2		2		2	
<i>Het nieuwe landelijke registratiesysteem is in 2017 geleidelijk ingevoerd. De leeftijdscategorie 18-27 jr wordt gezien als jongere, terwijl het eigen registratiesysteem van SchuldhulpMaatje Haarlem [in gebruik tot medio 2017] jongeren tot 30 jaar rekende als jongere.</i>						

2.3.3 De consulent Schulddienstverlening in de wijk

Haarlem kent 8 sociaal wijkteams (SWT) en Zandvoort heeft 1 wijkteam. De multidisciplinaire wijkteamleden zijn het eerste aanspreekpunt voor de inwoners die behoefte hebben aan zorg en ondersteuning op elk van de leefdomeneinen. Zij kunnen sneller actie ondernemen, omdat ze korte lijntjes hebben met de verschillende disciplines en organisaties. Omdat er verschillende professionals in hetzelfde team zitten, kunnen ze direct schakelen en wordt er minder langs elkaar heen gewerkt. Door het tweebenenprincipe blijven de wijkteamleden goed up-to-date met alle wijzigingen en het aanbod van de gemeente, zoals bij voorbeeld aanpassingen in de minima-regelingen. Omdat de medewerkers van het SWT bij de mensen thuis kunnen komen, is de drempel voor een (verdere) hulpvraag een stuk lager en het wijkteamlid kan de inwoner ter plekke gewenste informatie en voorlichting geven. Ook kunnen zij eenvoudiger vinger aan de pols houden. Leden van het SWT leiden voor specifieke ondersteuning ook toe naar de sociaal raadslieden van Dock. Met hen is goede samenwerking.

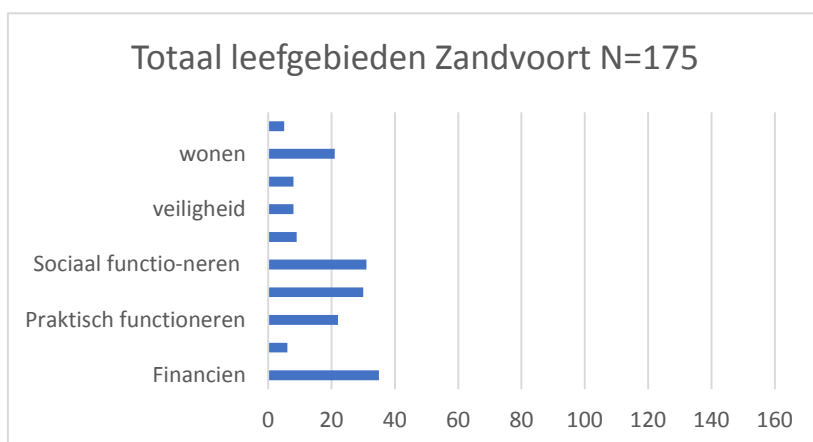
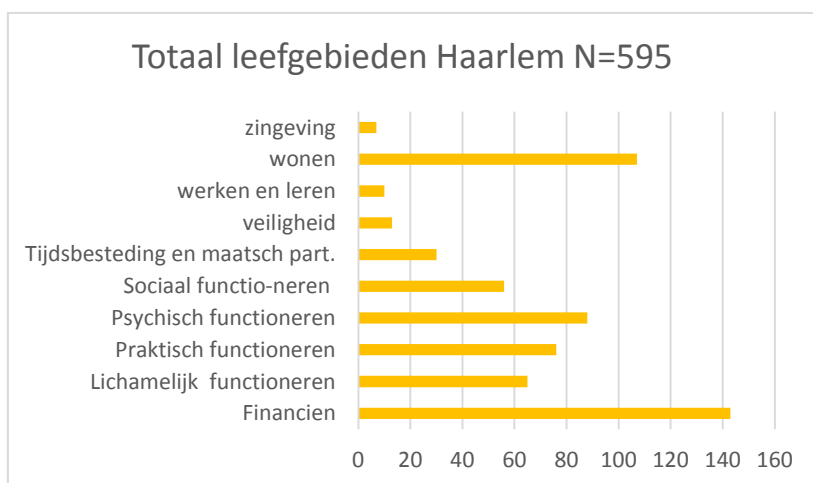
Aan elk SWT is een vaste consulent Schulddienstverlening verbonden. Ervaring van de consulenten zelf is dat zij door inwoners minder gezien worden als 'de gemeente'. Zo zijn zij in staat om aannames en angsten rondom budgetbeheer en schulddienstverlening weg te nemen. Onder inwoners leeft vaak het idee dat 'je dan maar maximaal € 50 per week krijgt'.

Vanaf het eerste kwartaal 2019 is er gestart met kwartaalregistratie van de activiteiten van de in totaal 9 wijkteams (8 in Haarlem en 1 in Zandvoort). Dit kan, nu de applicatie STAPP is geïmplementeerd.

Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

De afgelopen jaren gaven alle wijkteams al aan dat financiële problematiek vaak in contact met inwoners aan bod kwam. De cijfers uit STAPP geven dat inderdaad aan.

Leefgebieden afgesloten trajecten (uit kwartaalrapport SWT Q1 2019)



Ook is een start gemaakt met het registreren van aanmeldingen bij Schulddienstverlening (SDV). In gesprek met een inwoner, al dan niet op het inloopsprek uur, kan op basis van de geconstateerde problematiek een digitale aanmelding volgen. Leden van het wijkteam helpen de klant bij het doen van deze melding.

2019, Kwartaal 1	Aanmelding SDV traject
Haarlem	20
Zandvoort	7

2.4 Geen drempel of dichte deuren

Met het beleid voor de periode 2016 tot en met 2019 werd afscheid genomen van het oude werkproces en van beleidsregels waarin uitsluitingsgronden werden bepaald.

Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

In het oude werkproces kon het eerste gesprek met de aanvrager van schuldhulp langer dan 4 weken op zich laten wachten. Dat was niet wenselijk en had na een motie hierover tot diverse aanbevelingen van de Rekenkamercommissie (RKC) van de gemeente Haarlem geleid in het rapport Wachttijden, Wachtlijsten en Doorlooptijden^{xiv} van 20 april 2015. Alle aanbeveling van de RKC zijn verwerkt in het huidige beleidsplan en de daaraan gekoppelde beleidsregels.

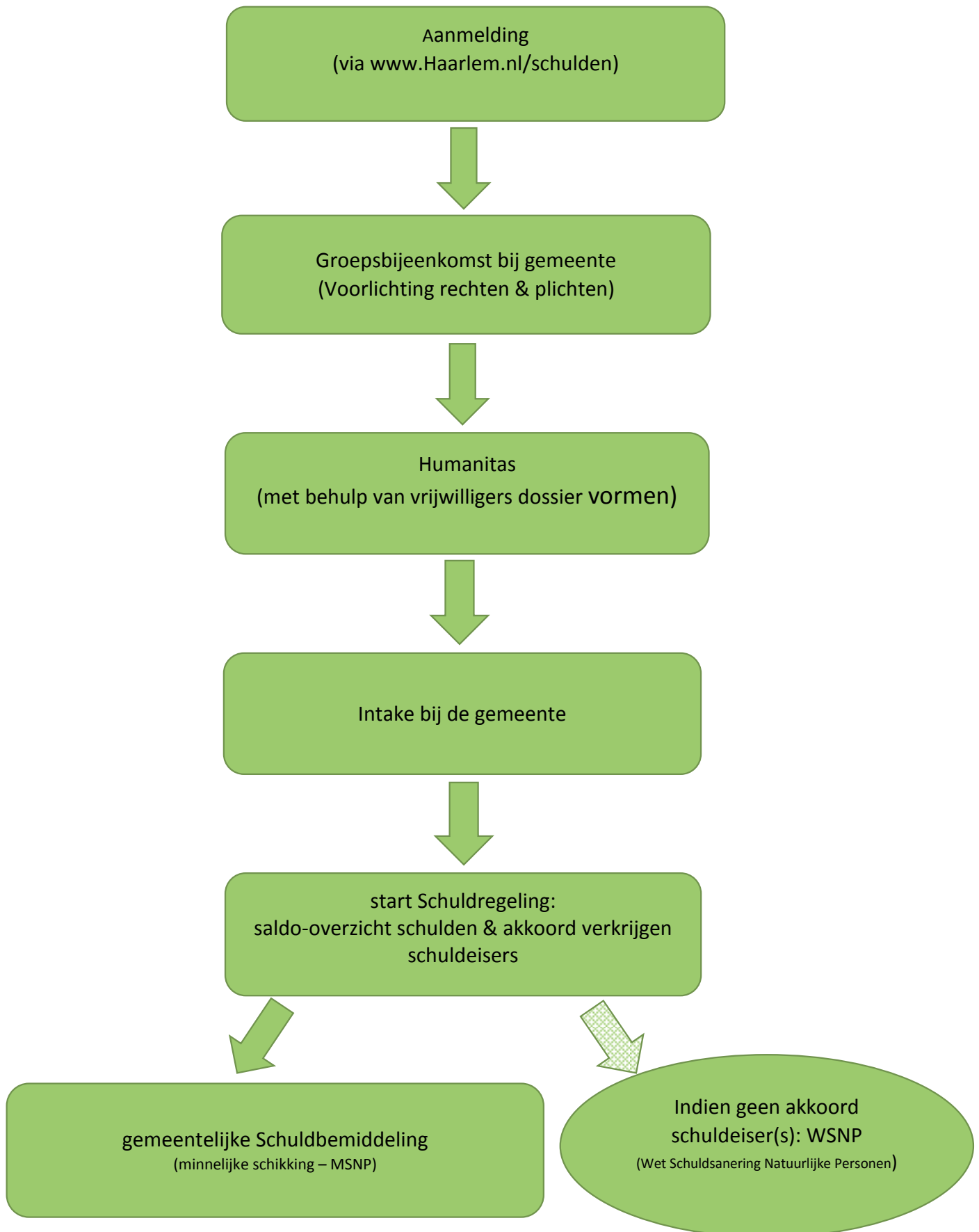
De werkwijze vanaf medio 2016 kreeg als titel 'De poort staat open'. Om wachttijden na een eerste individueel contact met de gemeente tegen te gaan, werd de klant na aanmelding direct uitgenodigd voor een groepsbijeenkomst van de gemeente waarin uitleg werd gegeven over het gehele proces en de rechten en plichten. Deze bijeenkomst vormde de start van een schuldregeling.

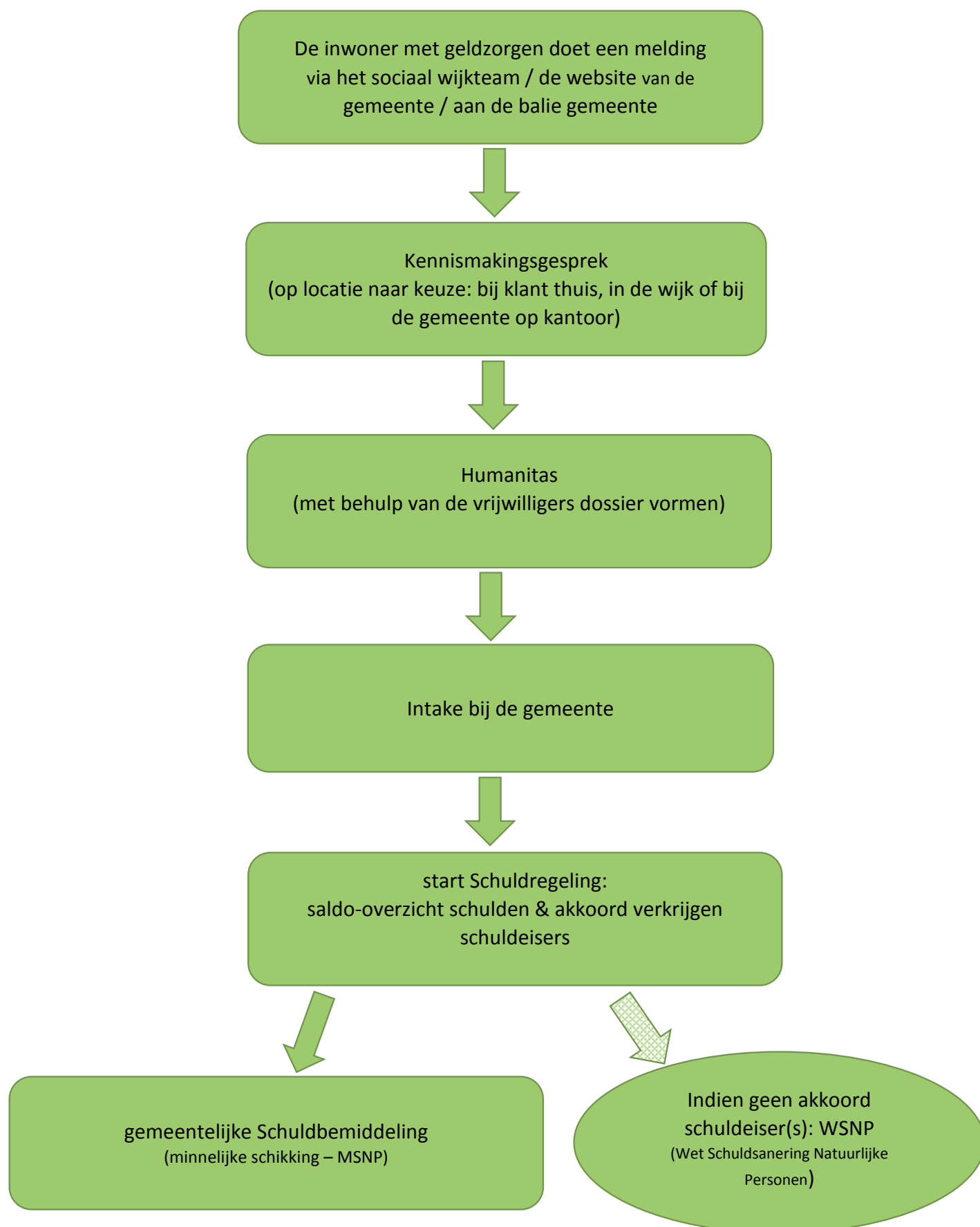
Op de volgende pagina staat allereerst de werkwijze 'De poort staat open' schematisch weergegeven. De laatste stap daarbij was gebaseerd op een akkoord van elke schuldeiser. Eén niet reagerende en/of weigerende schuldeiser zorgt ervoor dat de schuldbemiddeling op basis van een minnelijke schikking (MSNP) door de gemeente nog niet kan starten. Blijft een schuldeiser bij de weigering, dan is alleen de stap naar de Rechtbank nog mogelijk voor toelating tot het Wettelijke saneringstraject (WSNP).

Door de poort heen, bleek toch aldus het eerder genoemde rapport van de Nationale Ombudsman, dat er nog onvoldoende sprake was bij gemeenten van een open deur^{xv}. Het team in Haarlem had dit al geconstateerd. Begin 2018 volgde dan ook de nieuwe werkwijze met de naam 'De open deur'; ook deze staat schematisch weergegeven.

In dit huidige werkproces leidt elke melding, digitaal of niet, direct tot een eerste gesprek over de schuldenproblematiek. Samen met de hulpvrager wordt bekeken of toelating tot een schuldregeling de juiste vervolgstap is. Soms blijken schulden toch niet problematisch te zijn of moeten eerst andere stappen gezet worden. Hierover meer in hoofdstuk 4 onder resultaten. In geval van toelating tot een schuldregeling, wordt de klant bij Humanitas uitgenodigd om daar het schuldendossier te vormen. Daaropvolgend vindt een gesprek met de consulent Schulddienstverlening op kantoor bij de gemeente plaats en wordt tijdens deze intake het plan van aanpak opgesteld.

Werkwijze 2016: De poort staat open





3. Preventie

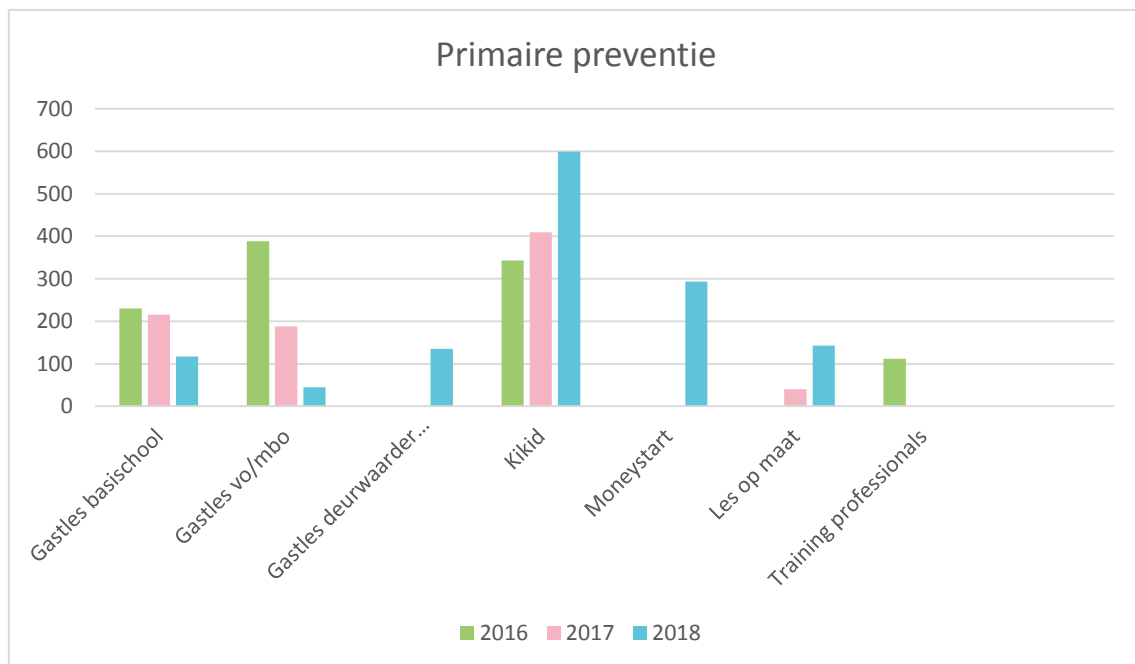
3.1 Voorkomen is beter dan genezen

De gemeente zet in op preventie, het voorkomen van schulden of het voorkomen van het escaleren van schulden. In het evalueren van de activiteiten onderscheiden we:

- Primaire preventie: dit is gericht op iedereen die risico loopt op het maken van schulden
- Secundaire preventie: dit betekent vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling, meestal bij specifieke risicogroepen.
- Tertiaire preventie: dit richt zich op situaties waarbij al sprake is van problematische schulden en is bedoeld om erger (terugval, recidive of chronische problemen) te voorkomen.
- Nazorg: deze activiteiten hebben als zodanig weer een preventieve werking.

3.2 Primaire preventie

De gemeente Haarlem heeft een aantal beleid- en preventiemedewerkers en consultants Schulddienstverlening die samenwerken in het team Grip op geld. Zij verzorgen gastlessen die vooral gericht zijn op de primaire preventie, dus gericht zijn op iedereen die risico loopt op het maken van schulden. Daarom wordt met deze gastlessen al gestart in groep 8 op de basisscholen. Gemeente Haarlem is partner van de 'Week van het geld' georganiseerd door Wijzer in Geldzaken en een initiatief van de Rijksoverheid. In deze week worden er extra activiteiten georganiseerd en vinden er meerdere gastlessen plaats waar ook de wethouders door de jaren heen bij aanwezig zijn geweest.



Gastlessen op basisscholen

Het is belangrijk dat kinderen al op jonge leeftijd met geld leren omgaan. Door jongeren financieel bewust te maken wordt de basis gelegd voor financiële zelfredzaamheid op volwassen leeftijd. Er wordt bewust gekozen om les te geven aan groep 8. Deze kinderen starten het volgende schooljaar op het voortgezet onderwijs en beginnen dan aan een fase in hun leven waarin veel veranderd en zij meer te besteden hebben. Denk aan kleedgeld, eerste bijbaantje en mobiele telefoons. Tijdens deze gastlessen besteden we aandacht aan zakgeld, hoe moet je om te gaan met verleidingen en wat zijn schulden nou eigenlijk. Door middel van de opdracht 'jij bent de burgemeester van de stad' wordt er een koppeling gelegd met het bestaande minimabeleid van de gemeente Haarlem en Zandvoort. De kinderen worden gevraagd om te bedenken waar mensen met weinig geld mee geholpen worden. De uitkomsten, innovatieve ideeën worden gebruikt als input voor het minimabeleid.

Financiële bewustwording is voor het hele gezin van belang. Inkomsten en schulden moeten binnen het gezin bespreekbaar zijn. Alle kinderen krijgen na afloop van de gastles een brief voor de ouders mee waarin we in het kort uit leggen dat we in de klas van zoon of dochter zijn geweest voor een gastles over geld.

Gastlessen op voortgezet onderwijs/Mbo

Net als de basisscholen ontvangen ook de VO en Mbo-scholen in het begin van het schooljaar een informatiebrief over het team Grip op geld met daarin een uitnodiging voor een gastles. Jongeren hebben moeite met het omgaan met geld. Tijdens deze lessen geeft het team aandacht aan de gevaren van het aangaan van een abonnement bij bijvoorbeeld een telefoonprovider, het voorkomen van problematische schulden, en bereidt de jongeren voor op alle veranderingen als je 18 jaar wordt. De leerlingen ontvangen een samengestelde USB-stick met daarop handige informatie over diverse jongerenorganisaties in de regio en een blanco maandbegroting waarop goed de inkomsten en uitgaven bij te houden zijn.

De gastlessen worden gegeven tijdens bijvoorbeeld de burgerschaps- of economielessen maar ook tijdens themaweken die door de scholen worden georganiseerd en waarbij ook organisaties zoals de Brijder Stichting en GGD aanwezig zijn.

Gastlessen met deurwaarder of ervaringsdeskundige

Naast de reguliere gastlessen geeft team Grip op geld gastlessen samen met een deurwaarder van de gemeentelijke belastingen of een ervaringsdeskundige (een jongere die bekend is met schulden). Bij de gastlessen met de deurwaarder wordt er aandacht besteed aan de gevolgen van schulden. Hoe werkt het invorderingstraject en wat zijn de gevolgen als eenmaal een dwangbevel is afgegeven. Het doel van deze gastles is het vergroten van de financiële bewustwording maar vooral het voorkomen van schulden. Door het fysiek aanwezig zijn van een deurwaarder wordt het onderwerp schulden nog meer werkelijkheid.

Bij de gastlessen met een ervaringsdeskundige vertelt hij of zij hoe de schulden zijn ontstaan en ligt de nadruk op het feit dat het hebben van schulden op te lossen is. Daarnaast geeft team Grip op geld beknopte voorlichting. Het team Grip op geld kan indien nodig de jongeren ter plekke doorverwijzen naar bijvoorbeeld NewFuture, Stem in de Stad en jongerencentrum Flinty's.

Gastlessen in samenwerking met Kikid

Stichting Kikid is een organisatie voor en door jongeren en verzorgt op Haarlemse scholen de voorstelling 'Donnie - Barki'. Deze voorstelling met het thema geld en schulden gaat over het hebben van schulden, het maken van keuzes en de gevolgen daarvan, het omgaan met verleidingen en wat verandert er als je 18 jaar wordt. Vijf jonge acteurs (peer educators) van de opleiding Culturele en Maatschappelijke Vorming (CMV) of Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) spelen verschillende scènes voor de leerlingen. Na iedere scène gaan de acteurs in gesprek met de

leerlingen aan de hand van stellingen over het onderwerp. Tussendoor geeft het team Grip op geld inhoudelijke informatie.

De voorstelling wordt afgesloten met een korte groepsopdracht onder leiding van de acteurs. Tijdens deze opdracht gaan de jongeren aan de slag met het verdelen van zakgeld en moeten zij keuzes maken over eten, shoppen, uitjes en sparen. Wanneer ze dit hebben gedaan komt er een extra uitgave bij en gaan de jongeren opnieuw met elkaar in gesprek over hoe ze dit aanpakken. Jaarlijks wordt de voorstelling geëvalueerd en de uitkomsten worden gebruikt om het voorlichtingsmateriaal te actualiseren en waar nodig de samenwerking van Kikid en team Grip op geld aan te passen.

Gastlessen verzorgd door Money Start

Vernieuwing is belangrijk en daarom is ook voor de samenwerking gekozen met Money Start. Deze organisatie heeft 'Hoe word je rijk?' gestart, een lesprogramma voor jongeren van 15- t/m 17 jaar over geld en schulden. Sinds 2018 biedt Money Start deze lessen aan op scholen in Haarlem. De docenten van Money Start zijn ervaren docenten met praktijkkennis die weten hoe ze jongeren kunnen bereiken. In 6 lessen worden diverse onderwerpen rond geld en schulden behandeld via informatieoverdracht, werkbladen met oefeningen, interactieve werkvormen en voor elk onderdeel ondersteunend filmmateriaal. Money Start sluit elk lesprogramma af met een evaluatie waarin de jongeren en de groepsdocent de lessen waarderen.

Les op maat

Het team Grip op geld geeft op verzoek trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten afgestemd op de samenstelling, wensen en problematiek van de (vaak kwetsbare) doelgroep. Deze bijeenkomsten worden op locatie gegeven en kunnen afhankelijk van de behoefte bestaan uit één of meerdere bijeenkomsten.

Professionals

Het team Grip op geld is er ook voor professionals. De afgelopen jaren is extra geïnvesteerd in het vergroten van de bekendheid van de werkzaamheden van het team. Goedbezochte informatiebijeenkomsten en netwerkcafés zijn erop gericht zoveel mogelijk professionals te informeren over het belang van preventie van schulden en de mogelijkheden die het team biedt. Op deze manier en door het geven van informatie in de vorm van workshops maakt het team de professionals alert op schuldenproblematiek en krijgen handvatten mee zodat zij sneller ongezond financieel gedrag kunnen herkennen en doorverwijzen voor schulddienstverlening, een training Grip op geld of Budgetondersteuning op Maat.

Ook de samenwerking met het sociaal wijkteam is intensief. De wijkteams zitten dicht op de inwoners, zodoende weten ze wat er op financieel gebied in de wijk speelt. Hierdoor kan Team Grip gezamenlijk voorlichting op maat geven. Ook wordt de cursus Grip op geld samen met het sociaal wijkteam gegeven.

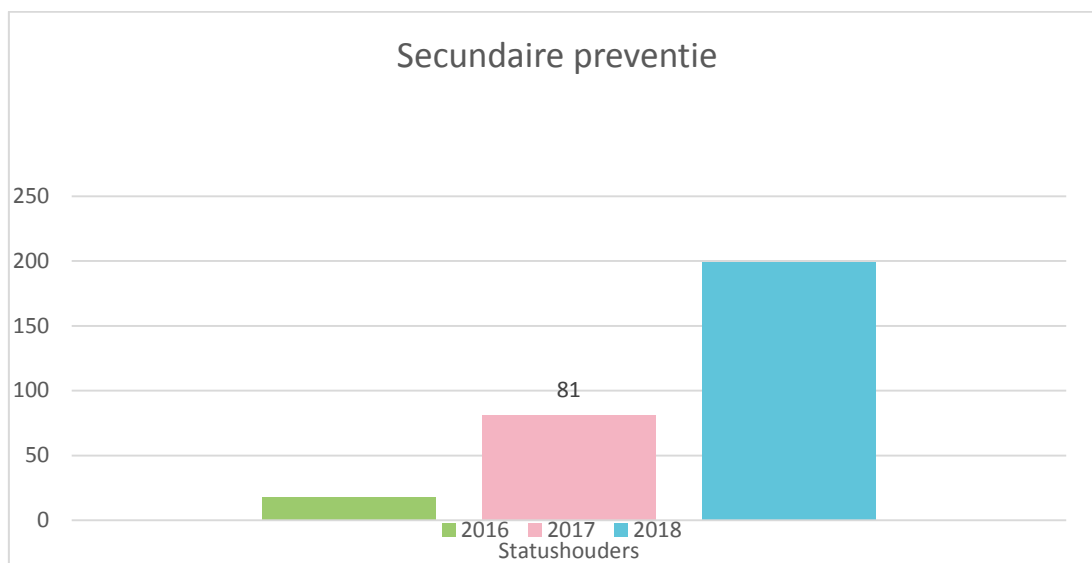
3.3 Secundaire preventie

Budgetondersteuning op Maat

In de huidige beleidsperiode is het project Budgetondersteuning op Maat gestart. Dit project is recent (collegebesluit 21 mei 2019^{xvi}) geëvalueerd. Als bijlage 1 is de factsheet van de inzet van budgetcoaches opgenomen.

Statushouders

De komst naar Nederland betekent voor statushouders een ander leven met andere regels en gewoonten, ook op financieel gebied. Het risico op schulden is bij statushouders relatief hoog. Zij krijgen te maken met een nieuwe leefsituatie waarin geldzaken goed geregeld moeten zijn om rond te kunnen komen. Elke volwassen statushouder die in Haarlem woont of gaat wonen, krijgt daarom een programma aangeboden om kennis te maken met hun nieuwe woonplaats en wat er gebeurt op maatschappelijk gebied. Dit programma, het Introductieprogramma Statushouders (IPS) richt zich op diverse onderwerpen over bijvoorbeeld zorg en welzijn, maar ook Grip op geld (administratie, een begroting maken, landelijke toeslagen, gemeentelijke regelingen en de zorgverzekeringen). Het team Grip op geld geeft in drie dagdelen lessen aan de statushouders die zijn opgenomen in het IPS. Er is ruimte om de persoonlijke situatie te bespreken en zo kan er preventief gehandeld worden als er problemen voordoen bij het betalen van de vaste lasten. Met financiële bewustwording wordt de basis gelegd voor financiële zelfredzaamheid.



Daarnaast wordt tijdens de eerste afspraak die een statushouder samen met zijn begeleider heeft bij de klantmanager Werk en Inkomen, het advies gegeven om preventief in budgetbeheer bij de gemeente te gaan.

Preventie Huisuitzetting (PHU)

Om het escaleren van de problematiek van achterstanden en schulden te voorkomen, zijn er afspraken in een convenant gemaakt rondom de preventie van huisuitzettingen. Inmiddels zijn deze afspraken samen met de woningbouwcorporaties geëvalueerd. Uit de gesprekken met de woningbouwcorporaties kunnen we concluderen dat de afgelopen jaren geen huurders met kinderen of ouderen zijn uitgezet. Maar het convenant kende beperkingen, want hoewel er geen gezinnen en ouderen zijn uitgezet, hebben er wel huisuitzettingen plaatsgevonden. Ook was er onduidelijkheid over wat geregistreerd moest worden en welke partij dat moest doen. Hierdoor was het niet mogelijk om een cijfermatige evaluatie te presenteren.

Gemeente, woningbouwcorporatie en sociaal wijkteams hebben op basis van uitgebreide evaluatie in 2019 het huidige convenant aangepast.

De belangrijkste wijzigingen in het convenant zijn:

- *De verbreding van de doelgroep van het convenant.* Het oude convenant was specifiek gericht op een aantal kwetsbare doelgroepen (huurders met kinderen, ouderen en mensen met OGGZ-problemen). Maar omdat uit de praktijk blijkt dat een groot deel van de (dreigende) huisuitzettingen buiten deze doelgroepen vallen, is het convenant aangepast en richt het zich op

Evaluatie beleid Schuldienstverlening 2016-2019 Haarlem

alle huurders die door huurschuld en/ of andere complexe problematiek uitgezet (dreigen te) worden.

- *Het proces van melden is vervroegd.* Na 6 weken wordt de huurschuld gemeld bij het sociaal wijkteam. Zo kunnen extra kosten bij de deurwaarder worden voorkomen.

- *Alle meldingen worden gedaan bij de sociaal wijkteams.* Door de aanwezigheid van de consulent Schulddienstverlening in de sociaal wijkteams kan er snel geschakeld worden bij huurschulden.

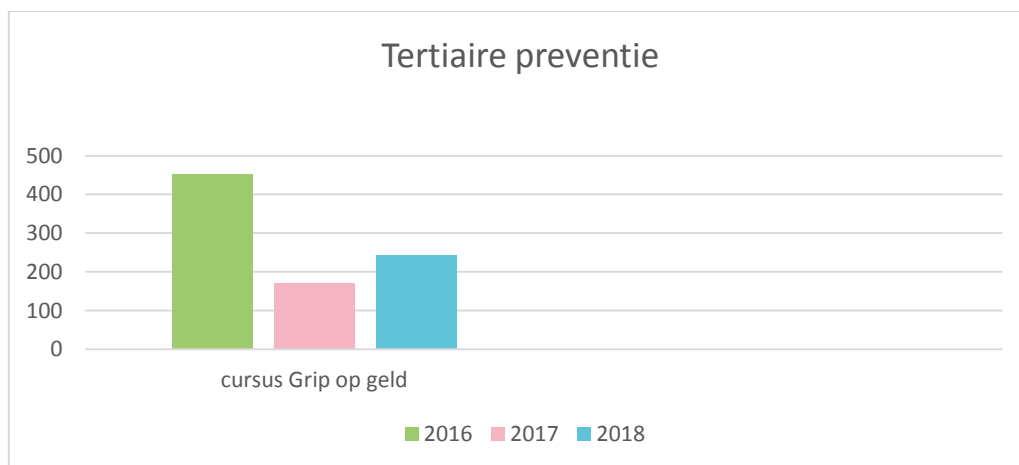
De gemeenten zetten met het aangepaste convenant verder in op het voorkomen van huisuitzettingen, oplopende schulden en de hiermee gepaard gaande maatschappelijke problemen, zoals sociale uitsluiting en gezondheidsproblemen. Huishoudens die geholpen worden met de aanpak PHU worden door de consulent schulddienstverlening van het sociaal wijkteam of door een budgetcoach verder geholpen met hun financiële situatie.

3.4 Tertiaire preventie

Cursus Grip op geld voor klanten in schuldbemiddeling

De cursus "Grip op geld" is een vast onderdeel van het schuldbemiddelingstraject. In deze training is gedurende drie dagdelen aandacht voor het voeren van een geordende papieren en/of digitale administratie. Ook komen toeslagen, gemeentelijke regelingen en zorgverzekeringen aan bod. Naast het trainen van de financiële vaardigheden wordt er uitgebreid aandacht besteed aan de houding (de motivatie om financiën op orde te houden). Onderzoek heeft uitgewezen dat gedrag van grote invloed is op het voorkomen van schulden. Als ondersteuning ontvangt iedere cursist een uitgebreid pakket, bestaande uit: het cursusboek ontwikkeld door team Grip op geld, de Nibud tabbladen en de Nibud agenda met een voorwoord van onze wethouder.

Tijdens het tweede jaar krijgen alle cliënten een uitnodiging om deel te nemen aan de cursus. Na het doorlopen van de training beoordeelt het team Grip op geld of de cursisten wel of niet financieel voldoende zelfstandig zijn en/of dat ze worden doorverwezen naar de budgetcoaches voor verdere begeleiding.



Coaching richting financiële zelfredzaamheid

Budgetondersteuning op Maat (BooM) wordt in het reguliere schuldbemiddelingstraject ingezet om de klanten te coachen richting financiële zelfredzaamheid. Al naar gelang de leerbaarheid wordt het budgetbeheer stapsgewijs afgebouwd en leren klanten op het moment dat ze succesvol uitstromen weer op eigen benen te staan. Dit is niet voor elke situatie een haalbaar einddoel. Soms blijkt het nodig en verstandig om terugval in schulden te voorkomen, een klant na afloop van een traject door te verwijzen naar beschermingsbewind.

3.5 Verlenen van nazorg

Nazorg is een aparte vorm van preventie omdat het er op gericht is dat klanten niet terugvallen in een leven met schulden maken. Ervaring leert dat sommige klanten na succesvolle afronding van een schuldbemiddelingstraject heel angstig zijn om alles weer zelfstandig te moeten doen, terwijl anderen overmoedig menen alles zelf weer te kunnen of juist direct elk contact met de gemeente willen afhouden om van de ervaren bemoeienis af te zijn. Vooral de budgetcoaches en consulenten hebben op dit terrein een belangrijke taak het contact met hun klanten 'warm' te houden. De budgetcoaches houden ook vinger aan de pols bij hun klanten na afronding van hun coaching traject dat soms nog zes maanden of langer doorloopt na de uitstroom uit de schuldbemiddeling. Ook de consulenten schulddienstverlening zelf nemen drie en zes maanden na uitstroom nog contact op. Waar dat passend blijkt, wordt contact gelegd met Humanitas Thuisadministratie of Schuldhulpmaatjes. Zij kunnen deze mensen nog enige tijd begeleiden.

3.6 Preventie budget

Het preventiebudget gekoppeld aan de activiteiten van het team Grip op geld wordt gefinancierd vanuit het Minimabudget en bedraagt jaarlijks € 40.000

Dit wordt besteed aan:

- Stichting Kikid € 11.000
- Money Start € 15.000 (vanaf 2018)
- Huur van locaties en promotiemateriaal

Voor BooM is als start geld beschikbaar gesteld vanuit de Kadernota 2017 voor het uitvoeren van het project in de periode 2017-2019. Met het structureel maken van deze dienstverlening dit jaar, zijn ook toekomstig hiervoor de financiële middelen op basis van de huidige toegekende capaciteit van 4 Fte toereikend.

4. Curatie

4.1 Minnelijke schuldregeling

4.1.1 De resultaten

Het traject van een reguliere schuldbemiddeling duurt gemiddeld 3,5 tot 4 jaar. De aanlooperperiode, van aanmelding naar dossieropbouw bij Humanitas, naar intake en akkoord verkrijgen van alle schuldeisers, vraagt veel tijd. Dit betekent dat op basis van het aantal aanmeldingen op jaarbasis er niet naar onderlinge verhoudingen gekeken kan worden binnen de kalenderjaarcijfers zelf.

Succesvolle uitstroom in de eerste helft van 2019 is gerelateerd aan de aanmeldingen uit 2015 en begin 2016.

Per jaar monitort het team Schulddienstverlening de aantallen bij de verschillende onderdelen van het gehele traject. Hieronder de cijfers van 2016, 2017 en 2018 met vermelding van de belangrijkste categorieën. De cijfers laten een duidelijke afname zien in het aantal aanmeldingen. Dit is een landelijke trend; de NVVK meldt dat er in 2018 10% minder aanmeldingen voor schuldhulpverlening waren dan in 2017. Dit geldt ook voor de toeleiding naar WSNP.

Jaar	Aanmelding	Humanitas	Kwetsbare doelgroep	Gestarte schuldregelingen	Voortijdige beëindiging of afwijzing	Geslaagde minnelijke trajecten (na 3 Jaar)	Doorgeleid naar WSNP
2016	665	421	150	228	322	101	119
2017	562	343	146	207	320	133	120
2018	525	304	122	220	319	148	94

De resultaten van de afgelopen drie jaar zijn beïnvloed door wijzigingen in de werkprocessen (zie hoofdstuk 2). Allereerst werd medio 2016 de groepsbijeenkomst ingevoerd als eerste contact met de gemeente na een aanmelding voor schulddienstverlening. In 2018 volgde de aanpassing van werkwijze naar een start met een kennismakingsgesprek. Dit kan een gesprek zijn na digitale aanmelding, maar soms spreekt de klant in de wijk de consulent schulddienstverlening en doet de consulent op basis van een eerste gesprek met de klant de aanmelding en registreert dan gelijk dat gesprek als het kennismakingsgesprek.

In de bevindingen hieronder wordt naar enkele te constateren effecten van deze aanpassingen in werkwijzen verwezen.

Onderstaande constatering zijn op basis van de resultaten te maken:

- Het aantal gestarte schuldregelingen blijft gelijk door de jaren heen, ondanks dat het totaal van aanmeldingen licht daalt. Een groeiend aantal klanten bereikt namelijk na aanmelding ook de fase van intake waardoor de schuldeisers benaderd kunnen gaan worden en de onderhandelingen voor schuldbemiddeling kunnen starten. Dit percentage stijgt van 71% in 2016 door naar 85% in 2018.
- Van alle aanmeldingen behoort door de jaren heen ongeveer 1:4 klanten tot de kwetsbare doelgroep. Sinds het nieuwe beleid in 2016 is doorgevoerd, worden deze klanten niet langer bij het toenmalige Kontext (maatschappelijk werk) geholpen voor het vormen van hun dossier, maar wordt er direct bij de consulent Schulddienstverlening een intake gepland. Deze afspraak vindt plaats in aanwezigheid van een begeleider van de klant, veelal een bewindvoerder. De consulent zorgt dan voor het op orde krijgen van het dossier zodat het traject naar schuldbemiddeling zo snel mogelijk kan beginnen.
- Er zit een licht stijgende lijn in het aantal geslaagde minnelijke trajecten. Van 101 in 2016 naar 148 in 2018. In relatie tot het aantal aanmeldingen die ruim drie jaar daarvoor gedaan waren, valt het percentage succesvolle uitstroom na drie jaar schuldbemiddeling te berekenen. Dit steeg in deze periode van 80% naar 83%.

Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

- Het aantal voortijdige beëindigingen van aanmeldingen neemt toe sinds 2018. Het vernieuwde werkproces dat start met een kennismakingsgesprek heeft hier invloed op. Dit wordt hieronder bij voortijdige beëindigingsgronden nader toegelicht.
- Het aantal doorleidingen naar de WSNP neemt af. Ook dit is een landelijke trend. De consultants proberen zoveel mogelijk wegen in minnelijke traject te bewandelen alvorens een klant door te leiden naar de WSNP. Hoofdrede is dat een schuldenaar gedurende de WSNP bij de gemeente zelf totaal 'uit beeld' gaat doordat de Rechtbank een bewindvoerder aanstelt. Deze bewindvoerder heeft tot taak te borgen dat de afspraken met de schuldeisers na worden gekomen, maar heeft geen taak in bredere zin de schuldenaar te begeleiden.

Net als in de Voortgangsrapportage Schulddienstverlening^{xvii} die met de commissie Samenleving gedeeld is op 14 september 2017, is het zinvol om meer in detail te kijken naar de vroegtijdige beëindigingsgronden, die in het verleden wel afwijzingsgronden werden genoemd. Daarin zijn meerdere veranderingen te constateren.

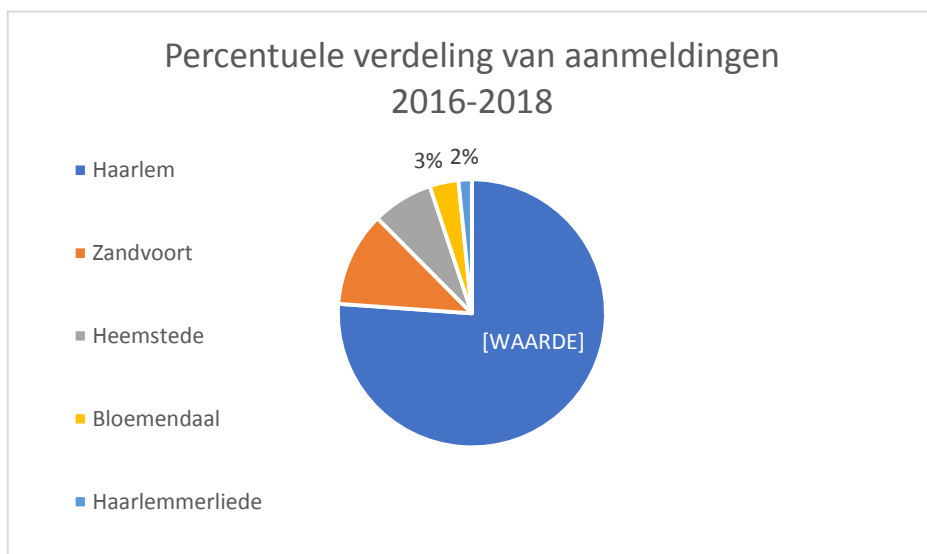
Allereerst onder het motto 'de aanhouder wint', blijkt dat er vanaf 2018 beduidend minder voortijdige beëindigingen zijn met als grond niet meewerkende schuldeisers. Was dit in de jaren 2016 en 2017 een verhouding van 1:4 van alle afwijzingen, in 2018 is die verhouding 1:6 geworden. Ondanks het verstrijken van gewenste doorlooptijden, blijft de consultant zo lang mogelijk investeren in het binnenhalen van een akkoord bij elke schuldeiser.

Het aantal klanten dat 'buiten behandeling is gesteld' is substantieel gedaald. Deze klanten kwamen ondanks meermalige oproepen voor opbouw dossier of intake bij Schulddienstverlening hun afspraken niet na. De afspraken worden tegenwoordig telefonisch gemaakt en per e-mail en post bevestigd. De gewijzigde werkprocessen en het feit dat de consultants in de wijk mogelijk ook in contact staan met de klanten, helpen om hen voldoende te motiveren om door te zetten. Een andere bevinding is dat de klant zelf op weg naar de start van schuldbemiddeling vaker verkiest op dat moment niet door te gaan met het traject. Vanaf 2017 wordt deze optie in het registratiesysteem veelvuldig door de consultant aangemerkt. In de praktijk kan het wel zo zijn dat eenzelfde klant zich twee maanden later weer meldt en dan wel na toelating verder gaat in de schuldregeling.

Voortijdige Beëindigingsgronden	2016	2017	2018
Totaal	458	365	276
Afloscapaciteit onvoldoende	6	4	1
Buiten behandeling gesteld	104	21	28
Buiten ons werkgebied; doorverw. GSD	5	6	11
Client heeft zelf regeling getroffen	13	21	10
Client is overleden	4	2	0
Ingetrokken door client	4	96	88
Inkomsten-situatie client onduidelijk	18	12	4
Lopende sanering bij ons of andere bank	0	4	13
Niet (tijdig) betalen vaste lasten	2	0	1
Niet problematische schuldsituatie	19	14	14
Niet regelbare schuld	7	6	8
Niet, of niet tijdig verstrekken van info	9	26	24
Onduidelijke persoonlijke omstandigheden	7	4	9
Onvoldoende medewerking client	34	38	27
Onvoldoende vertrouwen in client	2	1	1
Oorzaak schulden is niet weggenomen	2	2	2
Schuldeisers werken niet mee	122	101	33
Schuldenpositie client onduidelijk	7	3	1
Schuldpositie recent toegenomen	0	1	0
Woonsituatie client is onduidelijk	4	3	1

4.1.2 Verdeling klanten over Zuid-Kennemerland

Zoals eerder gemeld, wordt vanuit Haarlem de schulddienstverlening verzorgd voor de eigen stad en de omliggende gemeenten. De verdeling van klanten is als volgt:



4.1.3 Crisisaanmeldingen

Er is sprake van een crisis bij dreigende afsluiting van de nutsvoorzieningen en/of bij huisuitzetting. Klanten worden met alle prioriteit – binnen drie dagen – geholpen. Tijdens het crisisgesprek wordt klanten met een problematische schuldsituatie geadviseerd direct een aanvraag voor schulddienstverlening in te dienen. Door de betere afspraken met de woningbouwcorporaties en het vroegtijdig ingrijpen op basis van het convenant Preventie Huis Uitzettingen, is het aantal crisisaanmeldingen gedaald. Er worden sinds 2015 *geen* gezinnen met kinderen meer uitgezet.

Jaar	Aantal crisisaanmeldingen
2016	57
2017	45
2018	33
jan. t/m juni 2019	12

4.2 Doorlooptijden en wettelijke termijnen

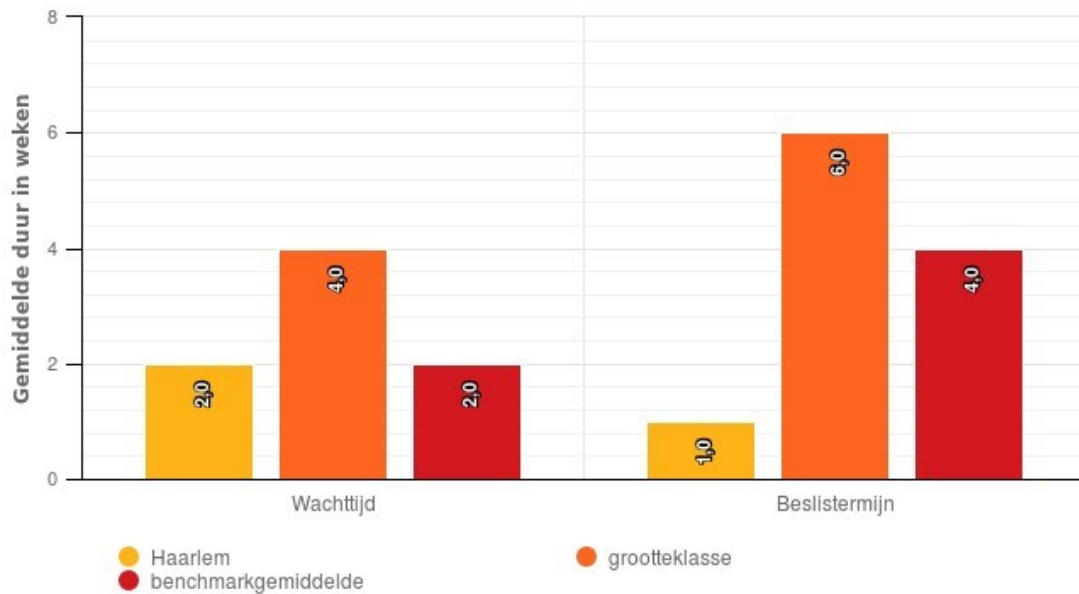
De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schrijft voor dat als een persoon zich tot het college van B & W wendt voor schuldhulpverlening, binnen vier weken het eerste gesprek plaatsvindt waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Dit wordt ook wel de *wachttijd* genoemd. Verder is er niets vastgesteld over de doorlooptijden in de wet. Het is aan de gemeenten om in hun beleidsplan op te nemen hoe zij de schuldhulpverlening willen inrichten.

Als een klant een formele aanvraag tot toelating in de schuldhulpverlening doet, moet binnen acht weken een besluit over toelating genomen worden. Dit is bepaald in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en wordt ook wel de *beslistermijn* genoemd.

In Haarlem is de wachttijd in 2018 gemiddeld 2 weken en de beslistermijn erna duurt gemiddeld 1 week. Dit blijkt uit onderstaande gegevens vanuit de Benchmark van Divosa:

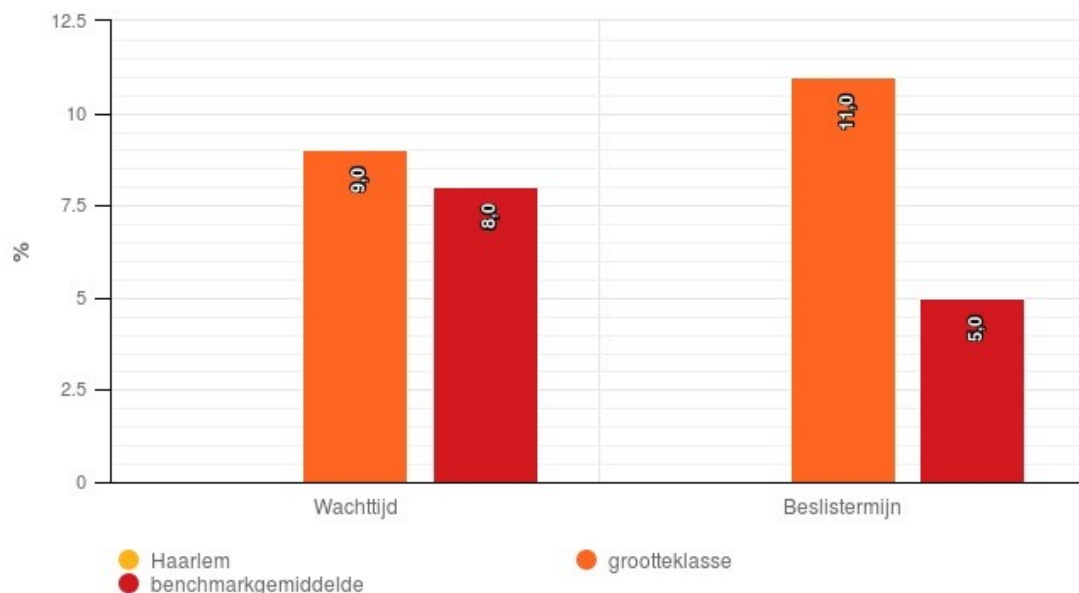
Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

Grafiek 4.1. Gemiddelde wachttijd en beslistermijn 2018



Blijkens diezelfde benchmark zijn er meerdere gemeenten die niet alleen de wettelijke termijn van de wachttijd overschrijden maar ook de beslistermijn. De gemeente Haarlem kent geen overschrijdingen in deze. Binnen 4 weken had 100% van de klanten die zich in 2018 aanmeldden voor schuldhulp, het eerste gesprek met een consulent Schulddienstverlening. Dit is een persoonlijk kennismakingsgesprek dat bij de klant thuis, in de wijk of desgewenst op kantoor plaats vindt. Op basis van dit eerste contact werd in 2018 veelal een week later reeds besloten tot toelating tot een schuldregeling. Ruim binnen de beslistermijn. Daarom ontbreekt Haarlem ook in onderstaande grafiek.

Grafiek 4.2. Wettelijke overschreiding wachttijd en beslistermijn 2018



De richtlijnen van de Nvvk stellen verder:

- Periode van aanmelding tot en met intake: 90 dagen
- Periode voor saldo-opvragen en akkoord schuldeisers: 120 dagen.

Dit zijn geen zogeheten 'fatale' termijnen. Het behalen van het aantal schuldregelingen en geslaagde schuldbemiddelingen is belangrijker dan het realiseren van zo'n termijn. Voor de overschrijding van de uiteindelijke 90 dagen termijn kunnen diverse oorzaken worden aangevoerd. Ondanks communicatie waarbij belang van voortgang centraal staat, is het in de praktijk veel voorkomend dat klanten - herhaaldelijk - niet op afspraken verschijnen. De gemeente heeft dan het recht om deze klanten buiten behandeling te stellen. Uiteraard heeft dat een positief effect op het percentage van aanvragen die binnen de 90 dagen afgedaan worden. Effectief is dit echter niet, want de klant wordt daardoor niet schuldenvrij. Waar mogelijk ziet Haarlem hier dan ook van af.

Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat de stress van het hebben van schulden een negatief effect heeft op de planning en organisatie van een mens. Lees: armoede aanpakken met behulp van hersenwetenschap^{xviii}. Het IQ kan zelfs tot 13 punten dalen. Door deze stress kunnen afspraken vergeten worden. Ook kan dit gevolgen hebben voor het compleet krijgen van het dossier van schulden. Een klant denkt 14 schuldeisers te hebben, maar in de periode na de intake blijken dit er bijvoorbeeld 20 te zijn. En dan moet alsnog bij die 6 schuldeisers saldo-informatie worden opgevraagd en vervolgens worden onderhandeld over de bemiddeling.

Het overschrijden van de 120 dagen termijn, bijvoorbeeld omdat er nog tijd gegund wordt aan onwillige schuldeisers, kan in veel gevallen leiden tot een geslaagde schuldregeling. In deze fase is de gemeente afhankelijk van de afhandelingsperiode van de schuldeisers die vaak het proces schuldhulpverlening vertraagt. Als het minnelijk traject dreigt te mislukken omdat er 1 of meerdere schuldeisers weigeren mee te werken aan dit traject en de rede van weigering is onredelijk dan kan de stap naar de Rechtbank gezet worden. Deze weigerachtige schuldeiser(s) wordt dan door middel van een dwangakkoord procedure verplicht mee te werken. Dit traject vertraagt de doorlooptijden maar heeft de voorkeur. Dan wordt er geen verplichte bewindvoering opgelegd en kan de gemeente de klant zelf begeleiden en motiveren, zodat de kans op financiële zelfredzaamheid vergroot. Het team Schulddienstverlening zet hier veel energie op. Hierdoor is het aantal verzoekschriften ingediend bij de rechtbank om toelating tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen te verkrijgen (WSNP), gedaald.

Verzoekschriften bij rechtbank voor start WSNP

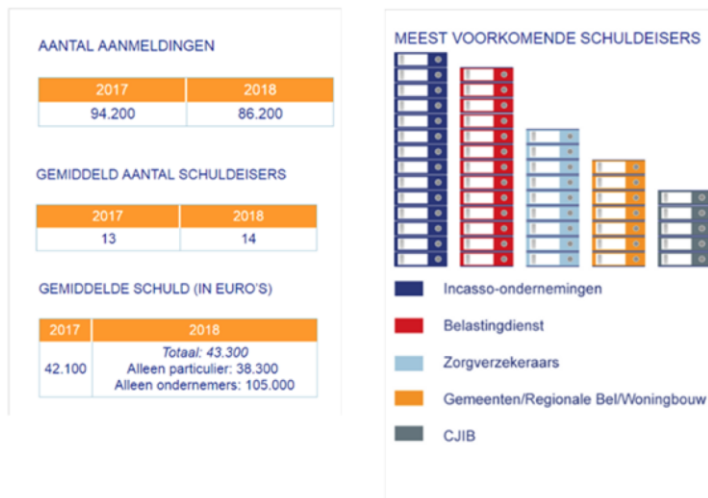
2016	2017	2018	2019
119	120	94	22 (t/m juni)

In algemene zin is het moeizaam en tijdrovend om schuldeisers tot een akkoord te bewegen. Het verzorgen van schuldbemiddeling voor de inwoners van Zuid-Kennemerland blijft kleinschalig in volume. Elke klantsituatie moet individueel opgepakt worden en onderhandeld worden. Collectieve afspraken met grote landelijke private en publieke schuldeisers zou enorm helpen. De eerste stappen worden hiervoor in Amsterdam^{xix} en Den Haag^{xx} gezet.

4.3 Inzicht in schulden en schuldeisers

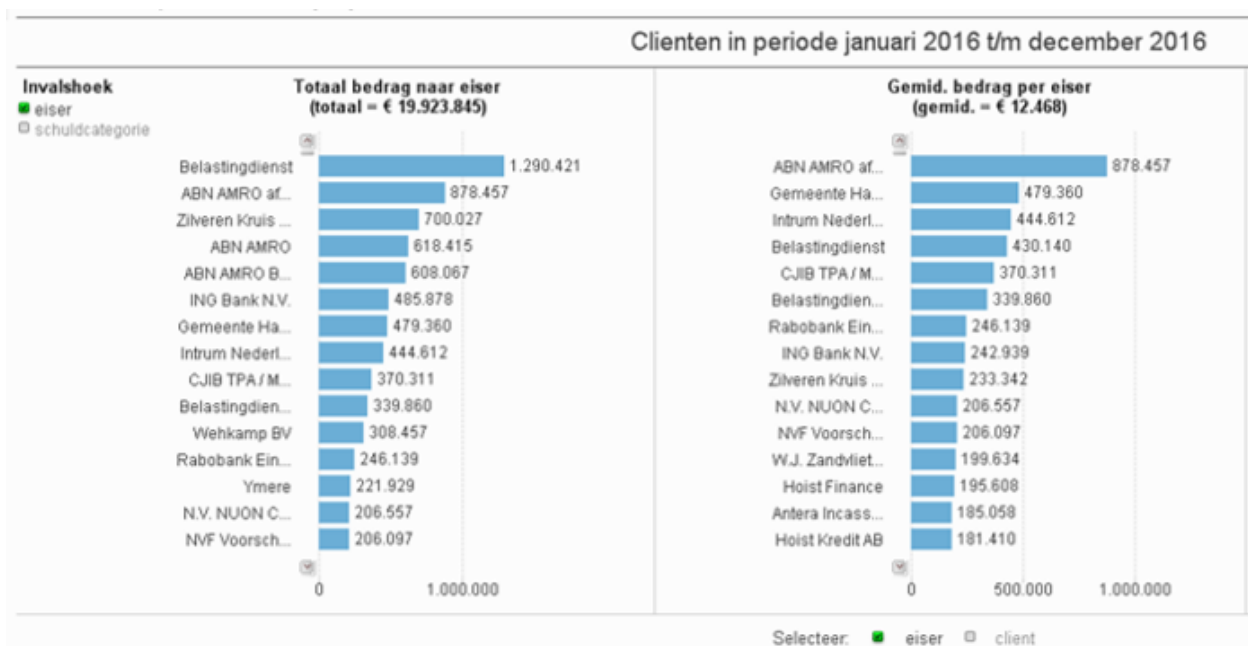
De NVVK heeft onderstaande overzicht met kerncijfers over 2018. Daaruit blijkt dat landelijk het aantal aanmeldingen terug blijft lopen, net als in Haarlem (zie de cijfers in paragraaf 4.1.1.). Landelijk daalt het aantal aanmeldingen met 9,1% en in Haarlem met 9,3%.

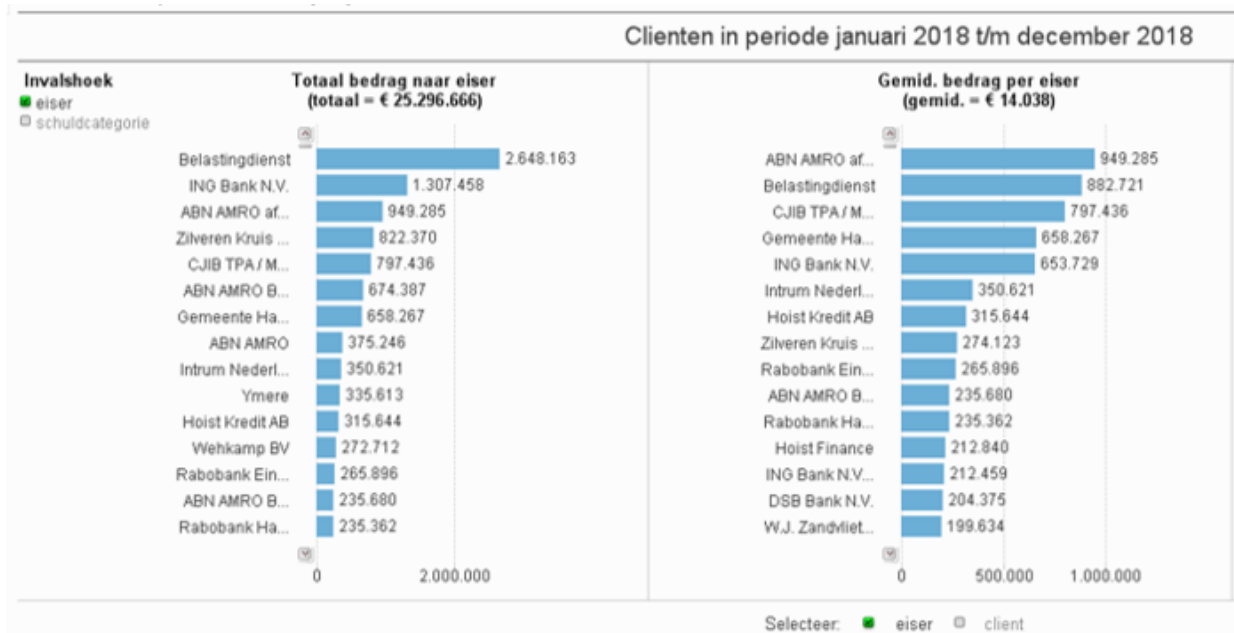
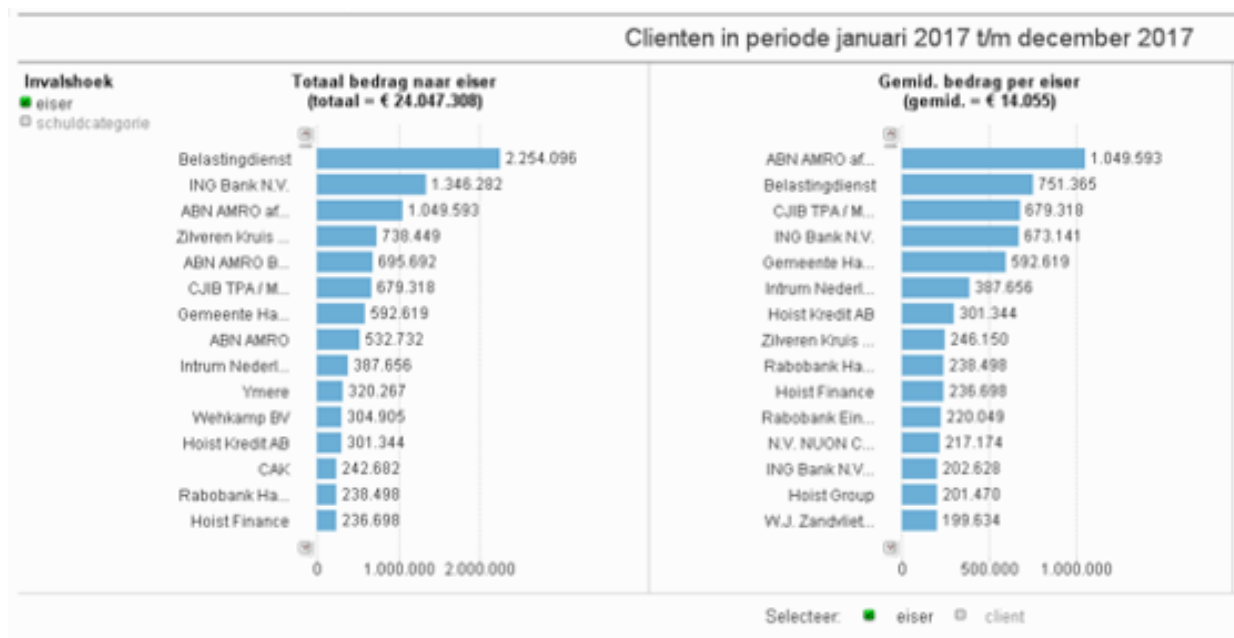
NVVK kerncijfers 2018



Uit de analyse van cijfers in Haarlem blijkt het volgende. Van 2016 tot en met 2018 nam het totaalbedrag aan schulden van alle klanten van Schuldienstverlening toe tot meer dan € 25 miljoen. Dit was gemiddeld € 14.500 per schuldeiser en elke schuldeiser had gemiddeld 4-6 klanten uit Zuid-Kennemerland. Het aantal schuldeisers per klant groeide en ook de hoogte van de uitstaande bedragen. Deze ontwikkeling is conform het landelijk beeld.

Jaar	aantal schuldeisers gemiddeld per klant	gemiddelde schuld per klant
2016	8,9	€ 24.500
2017	9,1	€ 26.000
2018	9,7	€ 27.500





Jaarlijks levert het team Schulddienstverlening ook de demografische gegevens van de klanten uit Zuid-Kennemerland aan voor de NVVK. Hieronder de cijfers van 2018.

nvvk Demografie			
Eigen hule	24. Kun je een inschatting geven van het percentage huishoudens dat in 2018 om hulp vroeg en op het moment van de aanmelding in het bezit was van een eigen hule?	1%	Percentage
		☐	Onbekend n.v.t.
Geslacht	25. Wat was de percentuele verdeling tussen mannen en vrouwen ten aanzien van alle aanmeldingen in 2018?	58	Percentage man
	Toelichting	42	Percentage vrouw
	De som van de percentages dient op te tellen tot 100%.		
Leeftijd	26. Wat was de percentuele verdeling tussen de verschillende leeftijdscategorieën ten aanzien van alle aanmeldingen in 2018, uitgesplitst per leeftijdscategorie?	12	Percentage < 26 jaar
	Toelichting	46	Percentage 26-45 jaar
	De som van de percentages dient op te tellen tot 100%.	37	Percentage 46-65 jaar
		5	Percentage > 65 jaar
Gezinssamenstelling	27. Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar samenstelling van het gezin ten aanzien van alle aanmeldingen in 2018, uitgesplitst per gezinsvorm?	67	Percentage alleenstaand
	Toelichting	9	Percentage alleenstaande ouder
	De som van de percentages dient op te tellen tot 100%.	18	Percentage gezin zonder kind(eren)
		6	Percentage gezin met kind(eren)

Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

4.5 (Nieuwe) doelgroepen en aanvullende aanpak

In deze beleidsperiode heeft Schulddienstverlening door de verbetering van de werkwijzen en door verbreding van de dienstverlening veel meer kunnen betekenen voor allerlei typen inwoners met schulden (doelgroepen). Een logisch gevolg van het niet meer hanteren van uitsluitingsgronden die in het verleden konden leiden tot drempels of een gesloten deur en van het blijven inspelen op ontwikkelingen gedurende deze beleidsperiode.

Kwetsbare doelgroepen

Ondanks dat de aanpak voor kwetsbare doelgroepen in het schulddienstverleningsproces verschilt met de reguliere aanpak, is inmiddels de termijn waarbinnen de intakefase plaatsvindt van 6 maanden teruggedrongen naar 3 maanden. Deze termijn komt overeen met de doorlooptijd in de Module aanmelding en Intake van de NVVK.

De gespecialiseerde consultants die werken met deze doelgroep werken nauw samen met de begeleiders van bijvoorbeeld RIBW en veelal met de beschermingsbewindvoerders die de zaken van deze kwetsbare inwoners, waardoor de dossiers eerder gevormd worden en de stukken voor het opstarten van de schuldregeling sneller ingeleverd worden.

Er vindt bij Schulddienstverlening geen specifieke registratie plaats over het aantal licht verstandelijke beperkten (LVB'ers) en laaggeletterden dat is aangemeld, maar de consultants geven aan dat schulden regelmatig voorkomen bij deze doelgroep. Landelijke cijfers^{xxi} vermelden dat ongeveer 25% van de LVB'ers in schulden zit. Reden hiervoor is dat deze mensen in veel gevallen dubbel kwetsbaar zijn: deze groep heeft vaker een laag inkomen, wat het risico op schulden vergroot. Daarnaast wordt de samenleving steeds complexer en is deze groep niet altijd in staat aan alle digitale eisen te voldoen.

De consultants Schulddienstverlening krijgen training in tijdig herkennen van LVB'ers en laaggeletterdheid. Dit is cruciaal om deze kwetsbare doelgroep goed te kunnen helpen met de juiste benadering en maatwerk.

(Ex) ondernemers

Ondernemers die hulp zoeken kunnen altijd eerst contact opnemen met het nummer 155, 'Help een bedrijf'. Op de website van de gemeente Haarlem^{xxii} staat verdere informatie hierover.

Bij de ondernemers die zich melden in verband met financiële problemen is de inzet om de schulden te regelen met behoud van hun bedrijf. Voorwaarde hiervoor is dat het bedrijf levensvatbaar is. Om dit te kunnen bepalen, krijgt de ondernemer een adviesgesprek met een medewerker die gespecialiseerd is in het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Als blijkt dat de onderneming levensvatbaar is, kan de ondernemer een lening krijgen in het kader van Bbz om de schulden en de doorstart van het bedrijf te regelen.

Veel van de ondernemers die de afgelopen jaren een adviesgesprek hebben gehad, zijn uiteindelijk geholpen met een schuldregelingstraject omdat de schuldenlast te hoog was en de onderneming geen doorstart heeft kunnen maken. Een aantal van deze (ex) ondernemers hebben een financiële hulp gekregen vanuit het 023 Steunfonds om hun onderneming te kunnen beëindigen en de boekhouding op orde te krijgen alvorens het schuldregelingstraject kon starten.

Jaar	Aantal ondernemers
2017	15
2018	8
1e helft 2019	14

Klanten zonder inkomen

Zonder inkomen kan geen enkele afbetaling plaatsvinden, dus de eerste stap die genomen moet worden is het regelen van inkomen. Het kan zijn dat een klant naar het UWV wordt verwezen voor het aanvragen van een WW-uitkering, maar veelal wordt een - versneld - traject gestart voor het regelen van een uitkering op basis van de Participatiewet. Uiteraard wordt niet gewacht tot de uitkering geregeld is met het starten van het traject bij Schulddienstverlening. Dit is altijd een twee-sporen aanpak, zodat wel direct begonnen kan worden met stabiliseren van de schulden en vooral met het ondersteunen van een klant om uit de uitzichtloze situatie vandaan te komen. Voor het bieden van schulddienstverlening aan deze klanten wordt niet anders geregistreerd dan bij andere klanten met schulden, dus zijn hierover geen specifieke cijfers beschikbaar.

Klanten met betwiste schulden

Met het betwisten van een schuld geeft de klant aan het niet eens te zijn met de ontstane vordering en de verschuldigdheid daarvan. Er kunnen hier verschillende redenen voor zijn, zoals:

- De klant vindt dat er een wanprestatie is geleverd;
- De klant stelt dat schade is geleden omdat het product waarvoor betaald is, te laat is geleverd;
- De klant betwist de schuld vanuit principe.

Bij een betwiste vordering moet de klant deze eerst “uitvechten” met zijn schuldeiser. Dit betekent dat de klant een gerechtelijke procedure moet doorlopen. Deze procedures duren lang en kosten veel geld. Daardoor vormen betwiste vorderingen een belemmering voor het opstarten van een schuldregelingstraject. De betwiste schuld kan en mag niet buiten beschouwing gelaten worden omdat *alle* schuldeisers meegenomen moeten worden in het traject (gelijkberechting van schuldeisers).

In het geval van betwiste vorderingen adviseren de consulenten Schulddienstverlening in veel gevallen de klant om af te zien van de dure en tijdrovende procedures (geld en tijd die de klant niet heeft) en om de desbetreffend schuld mee te nemen in de schuldregeling. Argument hierbij is dat de schuldeiser veelal maar een gering percentage terugbetaald krijgt van de totale schuld. Om deze reden is het niet de moeite waard om de schuldregeling te laten stagneren. De ervaring van de afgelopen jaren is, dat de klanten dit advies overnemen. Ze laten het verder betwisten achterwege laten en gaan het schuldregelingstraject in.

Mocht een klant toch eerst juridisch de schuld gaan betwisten, dan vindt op dat moment voortijdige beëindiging van de aanvraag schulddienstverlening plaats. Zodra de bemiddeling weer kan starten, kan de klant zich uiteraard direct weer aanmelden. In de tussenliggende periode wordt - waar gewenst - de klant wel geholpen met bijvoorbeeld budgetondersteuning op maat om te verdere escalatie van schulden zoveel mogelijk tegen te gaan.

Voor deze situaties worden geen aparte registraties gedaan, dus zijn er geen cijfers van beschikbaar.

Huiseigenaren

Het bezitten van een eigen woning is geen reden om een inwoner in schulden uit te sluiten. Wel vraagt het om aanvullend handelen vanuit Schulddienstverlening. Om deze reden wordt tijdens de aanmelding ook gevraagd of de klant woonruimte huurt of huiseigenaar is. In het laatste geval wordt gestart met een adviesgesprek eigen woning. Voor het voeren van een dergelijk gesprek is een consulent aanvullend geschoold.

De consulent kan hierbij gebruik maken van de werkafspraken in de samenwerkingsovereenkomst die de landelijke brancheorganisatie NVVK heeft gesloten met hypotheekverstrekkers (project de Schakel). Er kan contact worden opgenomen met de desbetreffende hypotheekverstrekker om te bespreken wat de mogelijkheden zijn om de woning te behouden, c.q. de klant zolang mogelijk in de woning te laten wonen. Immers, een overstap naar een huurwoning is met de krapte in beschikbare huurwoningen en de hoogte van de huur in de particuliere sector, geen optie om de

situatie van de schuldenaar te verbeteren. Samen met de hypotheekverstrekker wordt bekeken welke (tijdelijke) oplossingen er mogelijk zijn om ervoor te zorgen dat de hypotheekachterstand niet verder escaleert. Vervolgens wordt samen met de klant een plan van aanpak opgesteld. Ook bij deze doelgroep geldt dat er sprake is van een twee-sporen aanpak. Naast de acties die rondom de hypotheek(achterstanden) ondernomen moeten worden, wordt ook hier direct begonnen met het stabiliseren van alle schulden.

Het aantal adviesgesprekken met klanten met een koopwoning is in 2016 en 2017 gelijk gebleven en in 2018 is het aantal gedaald. Op basis van het adviesgesprek wordt een plan van aanpak opgesteld dat past bij de situatie van de klant.

Jaar	Aantal advies eigenwoningen
2016	39
2017	39
2018	22
1e helft 2019	9

Jongeren met problematische schulden

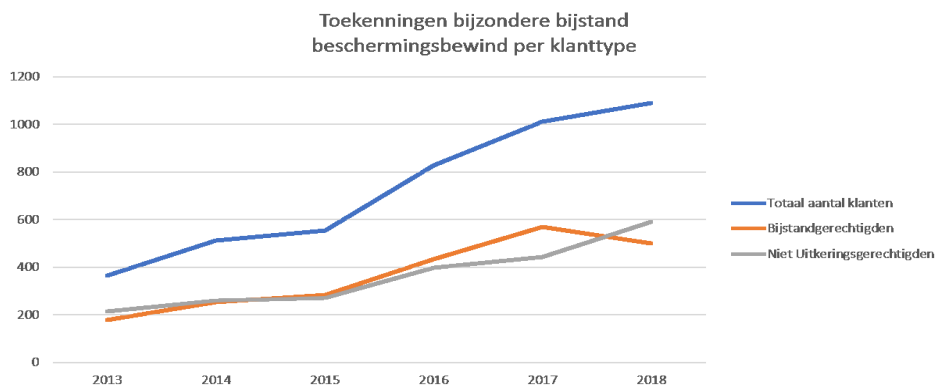
Dit is een groeiende doelgroep van jongvolwassenen tussen de 18 en 27 jaar. Veel jongeren in deze levensfase hebben nog geen stabiele en structurele inkomsten waardoor een regulier schuldbemiddelingstraject geen optie is. In 2017 is op basis van een collegebesluit^{xxiii} voor deze jongeren het project NewFuture gestart. Jongeren worden door coaches begeleid in houding en gedrag en de gemeente maakt schuldsaneringsafspraken met de schuldeisers. De gemeente wordt daarna de enige schuldeiser en de jongere krijgt een leenovereenkomst, betaalt gedurende drie jaar die schuld af en wordt verder gecoacht om via opleiding en/of werk duurzaam uit de problemen te komen. Zie ook het volgende hoofdstuk en bijlage 2, de factsheet van NewFuture met de resultaten tot en met 2018.

Nieuwkomers

Een nieuwe doelgroep binnen het sociaal domein is de groep van Statushouders. Deze groep heeft veel en bijzondere behoeften. Zo is er behoefte aan woning, een inkomen en les in de Nederlandse taal. Zij hebben op verschillende beleidsterreinen speciale aandacht en maatwerkoplossing nodig. Veel nieuwkomers worstelen met hun financiën en begrijpen vaak niet goed hoe het financiële systeem in Nederland werkt, waardoor zij al beginnen met achterstanden in hun vaste lasten. Om deze doelgroep te ontzorgen en een goede begeleiding te geven op het gebied van financiën zijn budgetcoaching en schulddienstverlening een onderdeel van het Sociaal Programma Statushouders. Dit wil zeggen dat de nieuwkomers gekoppeld worden aan een budgetcoach die hen volledig budgetteert en helpt met hun financiële vragen. Vanuit een budgetbeheerrekening van de klant waar de bijstandsuitkering op gestort wordt, worden de vaste lasten en het huishoudgeld doorbetaald. Daarnaast wordt er gereserveerd voor onvoorziene uitgaves. Door preventief budgetbeheer en budgetcoaching in te zetten, worden (problematische) schulden voorkomen en leren zij hoe ze met hun financiën moeten omgaan. Als er toch sprake is van problematische schuldsituatie, wordt de nieuwkomer toegeleid naar een schuldregelingstraject. In 2018 zijn 38 statushouders geholpen door het team Schulddienstverlening, van wie het merendeel aangeeft inmiddels geen hulp meer nodig te hebben. In 2019 krijgt het team versterking van een Arabischspreekende budgetcoach om de communicatie met (een deel van de) nieuwkomers te vergemakkelijken. Tot die tijd wordt dit nog verzorgd door een Arabischspreekende consultant. Lees hierover ook de Voortgangsrapportage Sociaal Programma Statushouders^{xxiv}.

4.6 Beschermingsbewind

In het evaluatierapport van het project Budgetondersteuning op Maat (collegebesluit 21 mei 2019^{xxv}) wordt uitgebreid ingegaan op de ontwikkelingen en groei in beschermingsbewind in de periode 2011-2017. Vanaf 2018 is er voor het eerst afvlakking van groei in klanten te constateren die voor de maandelijkse kosten van beschermingsbewind een aanvraag voor tegemoetkoming van de kosten via de bijzondere bijstand doen.



4.7 Saneringskredieten

Stichting Urgente Noden Nederland (SUNN) en de NVVK hebben in eerste kwartaal 2018 een onderzoek gedaan naar het nut van een eventueel nieuw op te richten Schuldenborgfonds. De aanleiding hiervoor is dat zij het idee hebben dat meer mensen met schulden geholpen kunnen worden wanneer er meer saneringskredieten verstrekt kunnen worden. Driekwart van de gemeenten en dat geldt ook voor gemeente Haarlem, verstrekken geen saneringskredieten aan de klanten in de schuldregeling.

Het onderzoek richt zich daarbij onder andere op

- Het niet hebben van kredietfaciliteiten als gemeente
- Het bepalen van het financiële risico dat de klant het krediet niet terugbetaalt

Onderzocht is of het opzetten van een landelijk of regionaal Schuldenborgfonds, dat garant staat voor saneringskredieten, de oplossing biedt.

Lees: onderzoeksrapport naar een breder schuldregelingpalet^{xxvi}.

Uit het onderzoek blijkt dat het instrument saneringskrediet naast schuldbemiddeling kan worden ingezet en dat het ene instrument niet beter is dan het ander. Het gaat erom dat de gemeente individueel bepaalt welk instrument bij de situatie van de klant past en hiermee maatwerk levert. Ook blijkt uit het onderzoek dat de gemeenten eerder behoefte hebben aan het vergroten van het bewustzijn en de kennis over de saneringskredieten en niet zozeer dat er vrees bestaat voor het financiële risico. Daarnaast heeft het inrichten van een Schuldenborgfonds veel inhoudelijke kanttekeningen.

Het advies aan de gemeenten is dan ook om een breed schuldregelingspalet aan te bieden aan mensen met financiële problemen.

De gemeente Haarlem biedt een breed scala aan dienstverlening. Als een aanvulling op het bestaande instrumentarium van Schulddienstverlening, heeft de gemeente het 023 Steunfonds opgericht om klanten met financiële problemen die niet geholpen kunnen worden binnen de bestaande dienstverlening, maatwerkoplossingen te bieden. Daarnaast worden jongeren met schulden via de pilot NewFuture geholpen. De gemeente verstrekt een saneringskrediet waarmee

de schulden van deze jongeren worden opgekocht, waarna de jongere de (renteloze) lening in 36 maanden terugbetaalt aan de gemeente.

Stichting Urgente Noden onderzoekt in Zuid-Kennemerland wat ervoor nodig is om een lokaal Sociaal Leenfonds op te richten. Het doel hiervan is om mensen (met beginnende schuld) in een vroeg stadium te helpen, zodat de schuld niet escaleert en om zo te voorkomen dat ze in een problematische schuldsituatie terecht komen. De wens is dat de gemeente Haarlem hier een steentje aan bijdraagt door het opstarten van het fonds mede te financieren.

5. Verbreding Schulddienstverlening

5.1 023 Steunfonds (voorheen Goede Gieren-fonds)

In het voorjaar van 2017 is de evaluatie van het project Goede Gieren met de gemeenteraad gedeeld (Commissie samenleving 30 maart 2017^{xxvii}). Vanaf dat moment is het project voortgezet als een vast onderdeel van de dienstverlening onder de naam 023 Steunfonds.

Vanuit het minimabeleid was voor de jaren 2016 t/m 2019 jaarlijks € 50.000 voor deze innovatieve aanpak van belemmerende schulden beschikbaar. De gemeenteraad heeft daarnaast nog aanvullend budget beschikbaar gesteld. Sinds najaar van 2017 is het 023 Steunfonds ook ingezet voor het wegnemen van belemmerende zorgschulden, waardoor inwoners niet konden deelnemen aan de Gemeentelijke zorgpolis.

	Jaar	aantal klanten	totaal	gem. per klant
pilot Goede Gieren	2016	18	€ 32.000,00	€ 1.777,78
023 Steunfonds	2017	62	€ 72.000,00	€ 1.161,29
	2018	116	€ 170.000,00	€ 1.465,52

Op basis van de eerste resultaten van de gemeente Haarlem zijn vervolgens ook de omliggende gemeenten als pilot deel gaan nemen aan het 023 Steunfonds. De gemeente Zandvoort heeft jaarlijks structureel € 5.000 beschikbaar gesteld.

Het fonds is nu alleen opgebouwd uit gelden van de gemeente zelf. In Den Haag is na succesvolle opzet van overeenkomstig fonds, genaamd Schuldenlab 070, het landelijke Schuldenlab NL^{xxviii} opgericht. Naast gemeentelijke inleg in het schuldenfonds wordt hierin ook vanuit maatschappelijk oogpunt bijgedragen door private partners. De eerste gemeenten buiten Den Haag hebben zich inmiddels hierbij aangesloten.

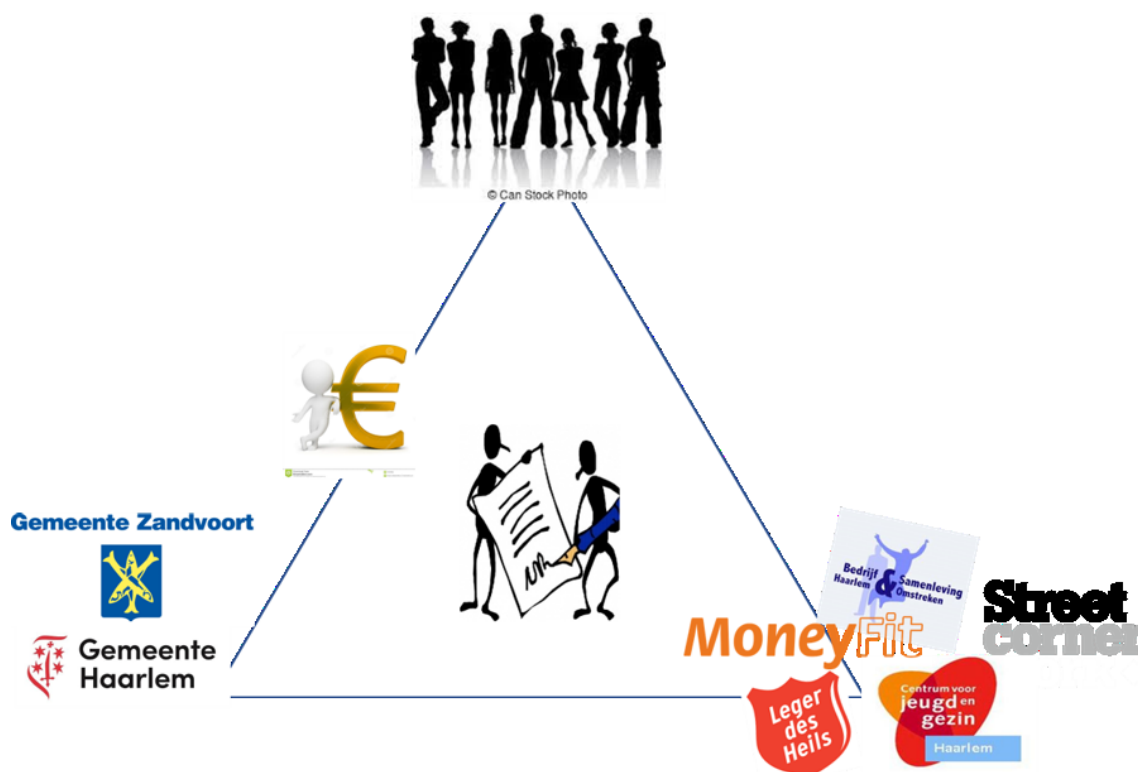
5.2 NewFuture

In het najaar van 2017 startte het project NewFuture om jongeren met problematische schulden in Haarlem en Zandvoort te helpen. Jongerencoaches van Centrum Jeugd en Gezin, Streetcorner Work en Legers des Heils begeleiden deze jongeren in houding en gedrag. De vrijwilligers van MoneyFit helpen bij het op orde krijgen van de schulden van deze jongeren. Als dat dossier compleet is, zorgen consultants van Schulddienstverlening voor het onderhandelen met de schuldeisers en het afkopen van de schulden tegen een relatief laag percentage. Jongeren lossen gedurende drie jaar af. De gemeente wordt dan enige schuldeiser en de jongeren worden verder begeleid door hun coach. Ze pakken een studie of leer-werktraject (weer) op en/of vinden een baan.

Cruciaal in dit gehele traject is het onderling samenwerken tussen de professionals en vrijwilligers en de consultants van het team Schulddienstverlening.

Voor inzicht in de eerste resultaten van 2018 is bijlage 2, de factsheet NewFuture toegevoegd. In september 2019 zal de gemeenteraad de evaluatie van het project ontvangen.

Samenwerken



5.3 Budgetondersteuning op Maat (BooM)

In Hoofdstuk 3 is al ingegaan op de dienstverlening van BooM, inmiddels vast onderdeel van de taken van het team Schuldienstverlening. Ook hier de verwijzing naar bijlage 1 met de cijfers van 2018, het eerste volledige jaar dat zowel in preventie als in nazorg begeleiding door de budgetcoaches is verleend.

5.4 Vroegsignalering schulden

In juni 2019 is de ministerraad akkoord gegaan met de voorgenomen wijzigingen van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs). Na de internetconsultatie die hierover heeft plaatsgevonden, zal deze wet het komend jaar in de Tweede Kamer behandeld worden. Doel is dat de aangepaste Wgs dan ingaat per 1 januari 2021.

De belangrijkste wijziging betreft de taak die de gemeente krijgt om op basis van vroege signalen van achterstanden van de vaste lasten actie te ondernemen. Achterstanden in het betalen van de zorgpremie, de huur en de NUTS-rekeningen geven aan dat er financiële problemen zijn in het huishouden die, als daar niet tijdig adequaat wordt ingegrepen, kunnen leiden tot een problematische schuldsituatie.

De actie vanuit de gemeente kan zijn een brief sturen, of telefonische contact zoeken, maar ook eropaf gaan en dus aanbellen om hulp aan te bieden bij het juist aanpakken van de ontstane achterstanden.

De gemeente Haarlem bereidt een pilot voor waarin vanaf januari 2020 in een wijk in Haarlem het sociaal wijkteam vroeg eropaf gaat. Het uitvoeren van een pilot is om een aantal redenen zinvol:

- Scholing bepalen die aanvullend nodig is voor de consultants schulddienstverlening van het sociaal wijkteam om de gesprekken aan de deur en voorbij de ingang te voeren met inwoners die zelf nog niet om hulp hebben gevraagd. Door te starten in 1 wijk kan op kleine schaal ervaren worden wat wel en niet werkt.
- Proces van digitale melding met woningbouwcorporatie inregelen. Voor landelijke partijen als zorgverzekeraars en Nutsbedrijven is dit niet nieuw meer, maar de lokale partijen moeten deze ervaring nog wel gaan opdoen.
- Inrichting van applicaties bepalen waarbij geborgd moet worden dat de administratieve lasten minimaal blijven.
- Sturing en monitoring opzetten. Ook hier is kleine schaal nodig om bijvoorbeeld te kunnen bepalen op welke (combinatie) van criteria actie wordt ondernomen, welke effecten dat heeft zoals toeleiding naar Schulddienstverlening en bovenal welke capaciteit toekomstig nodig is als vroegsignalerings voor heel Haarlem moet worden uitgerold.

Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan het opstellen van een convenant dat ondertekend zal worden door zorgverzekeraars VGZ, Achmea en de Zorg en Zekerheid, de drie woningbouwcorporaties Pré Wonen, Elan en Ymere en door enkele Nutsbedrijven. Zij zullen de achterstanden in betalingen gaan melden in een beveiligde omgeving.

Borging van privacy en het veilig uitwisselen van gegevens zijn hierbij van groot belang. Richtlijnen voor de juiste werkwijze van vroegsignalering en het daarbij borgen van de privacy zijn hiervoor vastgelegd in de Leidraad Vroegsignalering^{xxix} en in de Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens^{xxx}. De NVVK heeft een openbare community^{xxxi} gecreëerd om alle ontwikkelingen en ervaringen te kunnen delen. Hier staan ook evaluatierapporten van gemeenten die al door een pilotfase heen zijn.

Hoewel de gemeente Haarlem nog moet starten met een brede pilot voor aanpak van achterstanden, lopen er al wel diverse projecten die vallen onder het vroegtijdig signaleren van financiële problematiek:

1. Preventie Huisuitzettingen (PHU, zie hoofdstuk 3); de consultants Schulddienstverlening in de wijkteams gaan hiervoor op huisbezoek
2. Aanpak vroege achterstanden in betaling van de gemeentelijke zorgpremies; zowel Univé als Zorg en Zekerheid verstrekken via beveiligde mail maandelijks overzicht van deelnemers aan de gemeentelijke zorgpolis die twee maanden betalingsachterstand hebben. De budgetcoaches bellen deze klanten en helpen hen een passende betalingsregeling te treffen.
3. Aanpak van bijstandsgerechtigden die aangemeld zijn bij CAK vanwege zorgpremieschulden; diverse regelingen van VWS hebben het inmiddels mogelijk gemaakt dat gemeenten deze gegevens van achterstanden en boetebetaling bij het CAK mogen ontvangen. Ook hier zijn de budgetcoaches actief om in overleg met de klantmanager Werk en Inkomen samen met de klant naar de gehele financiële situatie te kijken.
4. Klantcontact naar aanleiding van meldingen van dreigen afsluiting van achterstanden energie en water. Nutsbedrijven zijn wettelijk verplicht deze lijsten met de gemeente te delen. Klanten ontvangen vanuit de gemeente dan een brief en de budgetcoaches proberen ook in contact met de klant hierover nadere afspraken te maken.

In het najaar zal een projectplan Vroegsignalering schulden worden opgeleverd.

6. Kwaliteit van de dienstverlening

6.1 Borging kwaliteit in team Schulddienstverlening

6.1.1 Brancheorganisatie NVVK

De gemeente is lid van de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening (NVVK) en is gehouden aan de kwaliteitseisen die gesteld worden door deze vereniging. In 2015 heeft de gemeente de eerste audit succesvol afgerond. In 2017 heeft ook de herhalingsaudit met succes plaatsgevonden (zie Bijlage 3). Aan het slot van het auditverslag staat "samenvattend concludeert de auditor dat deze NVVK-Herhalingsaudit 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 enige niet-significante tekortkoming was de gehanteerde doorlooptijd voor de periode aanmelding-intake voor de kwetsbare doelgroepen. Destijds hanteerde Schulddienstverlening nog een periode van 6 maanden om de dossiers van deze klanten zo stabiel mogelijk te krijgen. Dat is inmiddels niet meer van toepassing en voor deze doelgroep geldt dus nu ook de maximale termijn van 3 maanden.

De volgende audit staat gepland voor 2020.

6.1.2 Scholing en kwaliteit

De NVVK heeft digitaal een community ingericht waardoor kennisuitwisseling plaatsvindt met andere professionals in het land. Ook organiseren zij regelmatig bijeenkomsten en studiedagen waar de Haarlemse consultants aan deelnemen. Tijdens het maandelijkse casuïstiekoverleg vindt intern kennisuitwisseling plaats tussen de consultants. Er worden caseloadgesprekken gevoerd met de consultants om de kwaliteit van de dossiers en daarmee van de dienstverlening te bewaken.

Daarnaast houden de consultants Schulddienstverlening hun kennis bij door het jaarlijks volgen van cursussen en opleidingen en uiteraard door het bijhouden van vakliteratuur/jurisprudenties. Zo hebben alle medewerkers in 2017 naar aanleiding van de nieuwe werkwijze 'de poort staat open' een training gesprekstechnieken gevolgd van het bureau Professional en Partners, waarin aandacht is besteed aan:

- Het opbouwen van een goede en constructieve werkrelatie met een klant
- Het uitgaan van de leefwereld van de klant en niet van de systeemwereld
- De klantbejegening bij zowel face-to-face als telefonisch contact

De trainer gaf een positieve terugkoppeling:

- 'Het team heeft een hoog arbeidsethos ...'
- 'Er zit veel kennis en ervaring in het team.'

In 2018 zijn alle medewerkers van het team Schulddienstverlening door Stimulansz getraind in het hanteren van de Omgekeerde toets^{xxxii}. Deze methode is heel eenvoudig. Allereerst bekijkt de consultant wat nodig is. En of dat past binnen de grondwaarden van de diverse wetten. Daarbij worden we de mogelijke effecten van een besluit in de volle breedte mee gewogen. Pas als dit helder is, komt de juridische toets. Hierbij zien we de wetsartikelen als instrumenten om de grondwaarden van de wetten te realiseren. Zo is maatwerk mogelijk zonder dat het leidt tot willekeur. Ten tweede maakt dit het integraal werken in de gemeente veel makkelijker. Immers, de grondwaarden van de diverse wetten binnen het sociaal domein zijn gelijk. Ten derde is het

maatwerk toetsbaar in bezwaar en beroep en voor de accountant. En volledig in lijn met de bedoeling van de wetgever.

Om de verdere professionaliteit van het team Schulddienstverlening te bevorderen en de kwaliteit te borgen, is een kwaliteitsgroep opgericht die zich bezighoudt met de kwaliteitsontwikkeling van de uitvoering. Daarnaast is het Kwaliteitszorgsysteem onlangs volledig geactualiseerd. In 2019 is gestart met het omzetten van de werkprocessen in BPMN (Business Proces Model and Notation). Dit model verduidelijkt de werkprocessen dusdanig dat ze effectief te modelleren, optimaliseren en uit te voeren zijn.

Alle medewerkers Schulddienstverlening hebben een persoonlijk ontwikkelingsplan en volgen op basis daarvan specifieke scholing.

6.1.3 Communicatie

Een onderdeel van de kwaliteitsverbetering is dat alle brieven en beschikkingen naar de klanten op B1-niveau geschreven worden. Dit is ook gebeurd op de websites van de gemeente Haarlem en Zandvoort. In de zomer van 2019 is ook de nieuwe brochure met heldere uitleg van de dienstverlening bij geldzorgen en schulden beschikbaar. Gebruikmakend van de moderne, digitale communicatiemiddelen wordt dan ook de laatste hand gelegd aan een filmpje hierover en zal een infographic in alle eenvoud een beter inzicht geven in het schulddienstverleningstraject.

6.1.4 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Vanaf 25 mei 2018 is deze verordening de vervanging van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Vanaf de start van 2018 was merkbaar in het contact met schuldeisers dat de AVG voor veranderingen zou gaan zorgen.

Inhoudelijk verschilt de AVG niet veel van de Wbp. Er is wel een aantal nieuwe verplichtingen met als doel meer transparantie en inzichtelijkheid te bieden over de persoonsgegevens die worden verwerkt. Hiervoor zijn alle processen en de daarbij behorende verwerkingen van persoonsgegevens opgenomen in het AVG-verwerkingsregister. Alle brieven, beschikkingen en formulieren zijn 'AVG-proof'. Om de kennis en bewustwording te vergroten bij het team Schulddienstverlening is hier een teambijeenkomst over gehouden. Daarnaast hebben alle medewerkers een handreiking van belangrijkste 'Regels veilig gebruik persoonsgegevens' gekregen, zie bijlage 4.

De nieuwe Privacywet zorgt voor vertraging in het proces van saldi opvragen en voorstellen doen aan de schuldeisers. Hierdoor wordt de effectiviteit van schuldhelpverlening beperkt, omdat gegevens niet meer zo snel uitgewisseld mogen worden. Is een medewerker afwezig, dan mag een andere medewerker niet in het systeem om het werk over te nemen. De schuldeisers verzoeken om allerlei volmachten, toestemmingsverklaringen en beschikkingen van de klant. Sommige schuldeisers hebben een eigen platform ontwikkeld voor gegevensuitwisseling, zoals het SHV-loket en Bringway. Hier moet vanuit de gemeente een extra applicatie voor geregeld worden.

6.2 Klanttevredenheid

6.2.1 Schriftelijke klanttevredenheidsonderzoek

In het najaar van 2018 is een schriftelijk klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de klanten van Schulddienstverlening van Haarlem en Zandvoort. Resultaten van beide onderzoeken zijn inmiddels gedeeld met beide gemeenteraden. De informatienota vat de resultaten samen van klanttevredenheid over de dienstverlening uitgevoerd door de afdelingen Werk en Inkomen enerzijds en van Schulden, Minima en Sociale Recherche anderzijds. De nota's in Haarlem^{xxxiii} en in

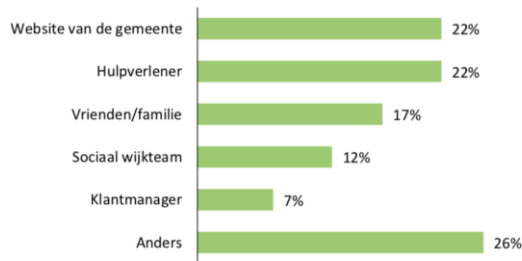
Zandvoort^{xxxiv} zijn voorzien van een uitgebreid rapport. Schuldienstverlening krijgt mooie cijfers voor de algemene dienstverlening, respectievelijk een 7,8 en een 8,4.

Zandvoort kende een beperkt aantal respondenten, maar voor inzicht in de verwijzingen naar schuldhelp en de beoordeling van de verschillende onderdelen, hieronder toch beide overzichten. De aandachtspunten uit de matrix komen terug in de bevindingen van dit evaluatierapport. Vanwege het voldoen aan representativiteit is alleen de Haarlemse matrix opgenomen

Haarlem

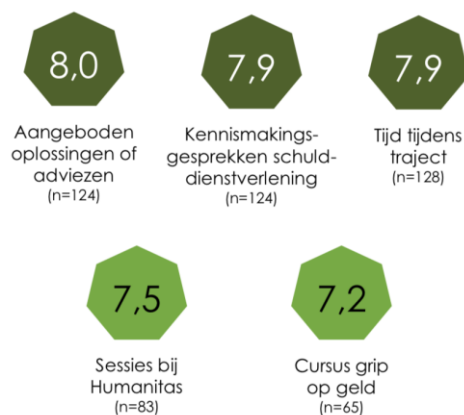
Ik ben bij schulddienstverlening terecht gekomen via:

(n=132; meerdere antwoorden mogelijk*)



Waardering onderdelen schulddienstverlening 2018

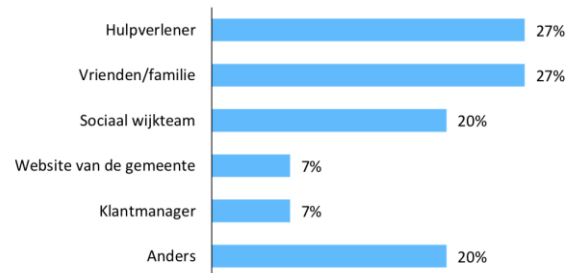
(gemiddelde rapportcijfer)



Zandvoort

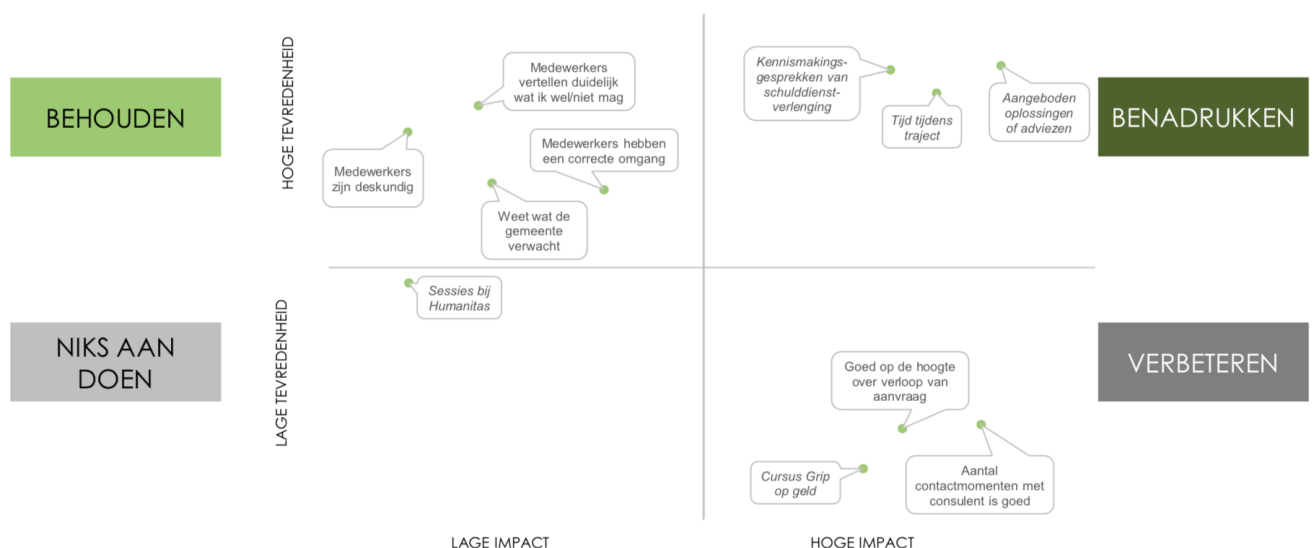
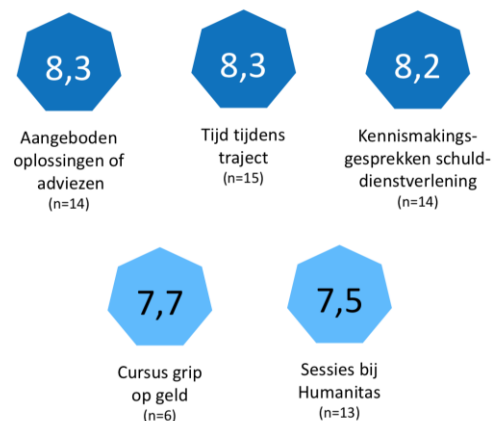
Ik ben bij schulddienstverlening terecht gekomen via*:

(n=15; meerdere antwoorden mogelijk**)



Waardering onderdelen schulddienstverlening 2018

(gemiddelde rapportcijfer)



6.2.2 Participatieraad Haarlem

De Participatieraad heeft in het voorjaar van 2019 op verzoek van Schulddienstverlening 7 klanten die momenteel in een traject schulddienstverlening zitten, individueel gesproken. Deels komt het beeld overeen met de uitkomsten van de enquête, maar begrijpelijkerwijs geven klanten ook een ander geluid als ze niet met, maar over de gemeente in gesprek zijn over de dienstverlening. De belangrijkste punten hieronder met cursief per punt de reactie van de gemeente:

1. Duur van traject en communicatie met consulent. Het hele traject van aanmelding tot beslissing wel of niet in een minnelijk traject duurt erg lang. De klant ervaart in deze periode niet dat er contact met de consulent van schulddienstverlening is. Gelet op de onzekere periode, is dit onwenselijk. Bijna iedereen gaf aan gedurende het traject meer contactmomenten met de consulent te willen. Die zijn er nu bijna niet, maar daar is wel behoefte aan.
De duur van het hele proces tot akkoord van de schuldeisers vraagt om meer afstemming met en bewustwording hierover van zowel consulent als de klant. Dit punt zal terugkeren in de adviezen voor de nieuwe beleidsperiode. Was ook aandachtspunt in de schriftelijke enquêtes.
2. Het kennismakingsgesprek wordt als positief ervaren.
Dit werd ook in het klanttevredenheidsonderzoek bevestigd. Het snel voeren van het eerste gesprek met de gemeente over de aard van de problematiek en het direct daarop laten volgen van een besluit tot toelating, zal zeker de start van het werkproces blijven.
3. De cursus Grip op geld vond men gezellig, maar men had niet het idee dat men iets (nieuws) leert.
Zoals ook vermeld in de Informatienota, zal de cursus worden geactualiseerd op basis van feedback van de deelnemers.
4. Er bestaat twijfel over de mate van controle over het handelen van de consulent. Wordt deze gecontroleerd op termijnen, achterstanden, juiste handelswijze of resultaat. Sommige klanten ervaren ook dat er fouten gemaakt worden.
*De senior op de afdeling beoordeelt de voortgang van de dossiers en bewaakt de termijnen waar mogelijk. Hierover wordt ook jaarlijks gerapporteerd aan de NVVK en aan Divosa.
Zoals eerder vermeld, staat het belang van akkoord krijgen van de schuldeisers het snel kunnen starten met een driejarige schuldbemiddeling soms in de weg. Goede communicatie gedurende dit traject zal daar - hopelijk - meer duidelijkheid en begrip voor creëren.*
5. Keuze voor budgetbeheer. De Participatieraad adviseert dit in overleg te doen. Gelet op feit dat sommige klanten juist graag in budgetbeheer willen blijven, wordt goede nazorg geadviseerd.
Helaas kan de keuze om niet in budgetbeheer te gaan, niet altijd aan een klant gegeven worden. In sommige gevallen is budgetbeheer een voorwaarde voor schuldeisers om akkoord te kunnen gaan met de sanering. Klanten in budgetbeheer krijgen in het laatste jaar van hun schuldenregeling een budgetcoach die hen begeleidt op weg naar succesvolle uitstroom en dit ook het eerste half jaar na uitstroom voortzet. In sommige gevallen wordt daarna in overleg met de klant besloten tot langdurig continueren van budgetbeheer of wordt de stap gezet naar beschermingsbewind.
6. De kwaliteit van sommige bewindvoerders is onvoldoende. De Participatieraad adviseert om ketenpartners die klanten verwijzen te informeren over de kwaliteit en ervaringen van de klanten en de gemeente met deze bewindvoerders.
Gemeenten mogen niet marktverstoring werken. Ook kunnen gemeenten geen advies geven over zaken waar zij geen bevoegdheid en deskundigheid hebben. Over de kwaliteit van beschermingsbewindvoerders gaat de rechtbank. Gemeenten zijn niet de aangewezen controleur van deze kwaliteit. Het formeel hanteren van een zwarte lijst kan worden opgevat als het aantasten van de 'goede naam' van de genoemde beschermingsbewindvoerders. Wel werken we in het kader van overdracht van klanten uit beschermingsbewind naar budgetcoaching op basis van overeenkomsten samen met een aantal bewindvoeringsbureaus.

Het zal de taak van die bureaus zijn, hun naam kenbaar te maken bij organisaties in Zuid-Kennemerland die klanten verwijzen.

7. Geen van de geïnterviewden kon gebruik maken van de gemeentelijke ziektekostenverzekering voor minima omdat er nog schulden waren bij een vorige ziektekostenverzekering.
Klanten met zorgschulden worden uit hun aanvullende verzekering gezet en kunnen zich alleen tegen hele hoge bedragen alsnog aanvullend verzekeren. Helaas maakt de Zorgverzekeringwet het onmogelijk om een klant met zorgschulden te laten overstappen naar een andere zorgverzekeraar, zoals een aanbieder van de gemeentelijke zorgpolis. Terwijl dit zorgmijding en andere problematiek kan tegengaan. De zorgverzekeraar hecht net als alle andere schuldeisers aan een gelijke bemiddeling en continuïteit in de afbetaling gedurende 3 jaar. Alleen dan kan de uiteindelijke kwijtschelding (finale kwijting) plaatsvinden. Een schuldeiser voortrekken door voortijdig afkopen of aflossen is hierbij grond voor andere schuldeisers niet langer akkoord te gaan met de gemaakte afspraken. En dan is de klant verder van huis. Gelijkberechtiging is ook opgenomen in de gedragscode van de NVVK waar Haarlem als lid ook op wordt geaudit.
8. Gebruik de inzet van ervaringsdeskundigen, vooral bij de vroegsignalering. In samenwerking met SWT en de Herstelacademie. Ervaringsdeskundigen weten wat het is om in de schulden te zitten en vinden wellicht sneller een ingang.
Een goed voorstel om mee te nemen in de verdere scholing van de collega's die nader geschoold zullen worden voor het oppakken van vroege signalen van schulden.
9. Onbekendheid ervaren over het bestaan van de onafhankelijke cliënt ondersteuning.
Voor het maken van afspraken wordt veelal gebeld met klanten omdat met kennis van de (on)mogelijkheden van de agenda, het daadwerkelijk realiseren van die afspraak kansrijker is. Dan wordt gevraagd of er een betrokkene is die bij het gesprek aanwezig kan zijn. Het team Schulddienstverlening is inmiddels door de teammanager wederom gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliënt ondersteuning.

6.2.3 Afstudeeronderzoek van stagiair Bestuurskunde

In 2019 heeft Jeroen Eek bij de gemeente een kwalitatief onderzoek gehouden naar de mate van financiële zelfredzaamheid van klanten die, na kennismakingsgesprek met de consultant en het opbouwen van het dossier bij Humanitas, voor hun intake kwamen bij Schulddienstverlening. Ook de tevredenheid van deze klanten over deze eerste fase van hun schuldregeling was onderdeel van het onderzoek. Jeroen heeft - desgevraagd - bij een aantal intakegesprekken gezeten en aansluitend de klanten geïnterviewd met vragen horend bij de door Nibud geformuleerde competenties voor zelfredzaamheid. Ook heeft hij de klanten gevraagd naar de tevredenheid over de dienstverlening vanaf het moment dat zij zich met een schuldhulpvraag hebben gemeld.

Uit het onderzoeksrapport¹ blijkt (samengevat) dat de klanten:

- niet financieel-zelfredzaam zijn;
- verwachtten streng toegesproken te worden;
- over het geheel tevreden met de gesprekken zijn;
- na het kennismakingsgesprek en het dossiervormen bij Humanitas willen dat het intakegesprek eerder plaatsvindt;
- beter op de hoogte gehouden willen worden.

De aanbevelingen die de stagiair doet zijn:

1. Bied budgetondersteuning op maat direct vanaf de intake aan bij klanten die daar op dat moment voor open staan.
2. Houd de klant beter op de hoogte over de voortgang.
3. Probeer het intakegesprek, waarin het plan van aanpak wordt gemaakt, eerder te voeren.

¹ Het afstudeerrapport is op te vragen bij Schulddienstverlening
Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

Naast deze bevindingen en aanbevelingen waren vooral de transcripts van de interviews erg leerzaam. Daaruit blijkt vaak dankbaarheid voor het getoonde begrip van de consulent voor de klant en diens situatie. Een dankbaarheid die het team Schulddienstverlening vaak ook merkt op moment dat een klant succesvol uitstroomt.



7. Conclusies

7.1 Uitgangspunten van het beleid en realisatie hiervan

De uitgangspunten van het huidige zijn al uitgebreid behandeld maar hieronder staan ze nog even op een rij:

De klant is en blijft verantwoordelijk voor zijn financiële probleem

Realisatie: de nuancering die in hoofdstuk 2 gegeven wordt is dat de klanten in hun regie ondersteund dienen te worden bij het aanpakken en oplossen van hun schuldsituatie. Dit gebeurt samen met de klant(en) en vraagt om maatwerk. Hoewel een belangrijk uitgangspunt, is dit niet meetbaar. Belangrijk is en blijft in gesprek met de klant deze te ondersteunen, te adviseren en te coachen zonder de regie over te nemen.

De inzet van schulddienstverlening draagt bij aan participatie in de maatschappij.

Realisatie: dit punt staat als een huis; het wegnemen van de belemmeringen ontstaan door schulden bevordert participatie. Zoals in hoofdstuk 2 staat beschreven, is dit in onderzoek aangetoond en merken de consultants zelf ook dat als de stress rondom de (oplopende) schulden is weggenomen, de klant meer ruimte krijgt en veel kopzorgen kwijt is. Zowel werkzoekenden, mensen die door de stress arbeidsongeschikt waren als AOW-gerechtigden hebben dan meer perspectief.

Schulddienstverlening past in integrale hulpverlening aan de klant & de gemeente heeft als leidend principe dat gewerkt wordt vanuit gezond verstand en dat er uitgegaan wordt van de leefwereld van de klant.

Realisatie: in de gemeente Haarlem verwoorden drie van de vier leidende principes het belang van integraal werken; te weten 'de samenhangende aanpak (geen schotten noch kolommen)', 'het werken vanuit het perspectief van de inwoner' en 'het samenwerken met alle betrokkenen met respect voor je rol en je belang'.

Het werken volgens deze principes wordt gestimuleerd binnen en tussen afdelingen (zoals Werk & Inkomen en Schulden, Minima en Sociale Recherche), maar ook vanuit de gemeente met de ketenpartners. Handelen vanuit de omgekeerde toets en de inwoner vragen 'Wat is er nodig om uw situatie te verbeteren?' passen bij dit integrale werken. Consultants in de wijk en op kantoor en ook de budgetcoaches zijn hierin geschoold en zijn hiervan doordrongen in hun werk.

Het oplossen van financiële problematiek vraagt ook om integrale aanpak. Vaak is het de aanleiding voor een eerste contact met het sociaal wijkteam. Op dat moment start waar nodig de schulddienstverlening, maar veelal is dat niet de enige ondersteuning die vervolgens geboden wordt.

Een integrale aanpak laat zich lastig meten.

Geen wachtlijsten, iedereen wordt direct geholpen.

Realisatie: in hoofdstuk 4 staan helder de cijfers genoteerd die aangeven dat dit absoluut van toepassing is voor klanten die zich op welke manier dan ook melden met geldzorgen en/of schulden. Iedereen heeft recht op hulp en ondersteuning en wordt snel, veelal in de wijk of thuis gesproken om die hulpvraag goed vast te stellen. De toegang tot schulddienstverlening kenmerkt zich door een open deur zonder drempel. Met name het overzicht in hoofdstuk 4 van de vele (nieuwe) doelgroepen in deze beleidsperiode is een weerslag van het uitgangspunt dat iedereen direct de hulp krijgt die past bij de situatie.

Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

De mensen in crisissituaties waarbij sprake is van dreigende afsluiting van de nutsvoorzieningen en/of huisuitzetting, worden prioritair – uiterlijk binnen drie dagen – geholpen.

Realisatie: ook dit uitgangspunt staat met succesvolle cijfers in hoofdstuk 4 vermeld. Bij crisis worden mensen snel en passend geholpen. Bovendien wordt samen met de woningbouwcorporaties op basis van het convenant PHU vooral ingezet om een dergelijke situatie (ver) voor te zijn.

7.2 Beleving van doorlooptijden

Uit zowel het klanttevredenheidsonderzoek als de individuele gesprekken die gevoerd zijn, blijkt duidelijk dat klanten meer snelheid willen in de eerste periode en zij hebben ook veel behoefte aan frequent contact.

Op het moment dat iemand zich met schulden meldt, is het water al naar de lippen gestegen. De problemen die ook in andere leefdomeneinen kunnen spelen, zijn voor betrokkenen niet meer in grip te krijgen. Het kenbaar maken van schulden is een hele grote stap en aanmelden voor schulddienstverlening roept dan begrijpelijkerwijs de verwachting op "nu gaan die problemen opgelost worden". Het team Schulddienstverlening doet daar ook alles aan, maar dit kost tijd.

In alle contacten met de klanten wordt het proces toegelicht en worden zij op hoofdlijnen over de voortgang geïnformeerd. De gemeente voldoet meer dan ruim aan de wettelijke termijn voor het eerste gesprek en ook aan de beslistermijn over toelating. De doorlooptijd bij Humanitas is maximaal drie weken en die blijken vaak nodig. Ondanks duidelijke instructies komen klanten op een eerste afspraak bij Humanitas bijvoorbeeld zonder hun DigiD gegevens en zo zijn er meerdere redenen die extra tijd vragen. Helaas zijn er veel 'no shows' zowel bij Humanitas als bij de daaropvolgende intake bij de gemeente op de met de klant gemaakte afspraken. Dus wordt er gebeld en weer opnieuw een afspraak ingepland. Het vergeten van afspraken, of ziek afmelden is begrijpelijk vanuit de enorme stress die ervaren wordt, maar daardoor kan de start van de schuldregeling langer duren dan wenselijk.

Na de intake is vooral het traject van het compleet krijgen van saldo-overzicht vanuit de schuldeisers en daaropvolgend het akkoord krijgen van alle schuldeisers een tijdrovende en nog steeds stressvolle periode voor de klant.

Ook al kan het team Schulddienstverlening geen ijzer met handen smeden, op het vlak van communicatie zijn altijd verbeterpunten mogelijk. Daarvoor hoeft niet gewacht te worden op het vaststellen van nieuw beleid. Dit betreft communicatie. Momenteel wordt daarom al in samenwerking met ervaringsdeskundigen gewerkt aan:

1. Het maken van een toelichtend filmpje, folder en een infographic met duidelijke uitleg van de belangrijkste stappen van het schuldbemiddelingsproces.
2. Het omzetten van alle communicatie op website, in folder en in correspondentie in begrijpelijke taal (B1 niveau).
3. Benadrukken dat de consulent Schulddienstverlening die het eerste gesprek thuis of in de wijk voert, de eerste contactpersoon voor de hulpvrager blijft tot het moment dat de intake plaatsvindt. In het kennismakingsgesprek zal nog duidelijker kenbaar worden gemaakt, dat de klant tot het moment van de intake altijd bij vragen en/of problemen direct telefonisch contact kan opnemen.
4. Bespreken met Humanitas Schuldmeldpunt wat de vrijwilligers nog meer kunnen betekenen in de periode van het zo volledig mogelijk krijgen van het dossier.

7.3 Algemene conclusie

Het beleid Schulddienstverlening 2016-2019 'Stevig op eigen benen' is ten aanzien van het verbreden van de toegang effectief. Er is daadwerkelijk sprake van een open deur. Daarbij beoordeelt de klant de dienstverlening met een ruim voldoende tot goed.

In het bereiken van inwoners met schulden zijn nu met communicatie al belangrijke stappen gezet en met het project Vroegsignalering schulden hoopt de gemeente eerder en sneller inwoners te kunnen ondersteunen.

Het nieuwe beleid zal voor een groot deel een voortzetting zijn van het huidige. Dat wat goed gaat, zoals ook het klanttevredenheidsonderzoek concludeerde, moet worden behouden en als de impact van een bepaald onderdeel van de dienstverlening hoog is, moet dat vooral meer benadrukt worden.

7.4 Denkrichtingen en acties voor het nieuwe beleid van 2020-2023

Met het opstellen van de evaluatie heeft het team Schulddienstverlening zelf al een aantal denkrichtingen en acties benoemd:

1. Landelijk en ook in de Haarlemse cijfers is een teruggang merkbaar in aanmeldingen voor het wettelijke schuldsaneringstraject WSNP (zie paragraaf 4.1.1 en 4.2). Op basis van het recent verschenen rapport^{xxxv} van Berenschot is het relevant te bekijken op welke wijze de WSNP sneller toe te passen valt. Nu in Haarlem de budgetcoaches onderdeel van de dienstverlening zijn geworden, kan een WSNP-klant immers wél lokaal begeleid worden gericht op toekomstige financiële zelfredzaamheid.
2. Onderzoeken of aansluiting mogelijk is bij de schuldencoalitie Amsterdam (zie paragraaf 4.2). Volume van een stad als Amsterdam, jaarlijks 50.000 gesprekken met schuldhelpvragers, maakt collectieve en dus betere en efficiëntere afspraken met schuldeisers mogelijk.
3. Verder invulling geven aan de vertaling van het actieplan LVB, schulden en werk^{xxxvi} omdat mensen met een licht verstandelijke beperking veel vaker in de schulden belanden en een andere vorm van begeleiding nodig hebben (zie paragraaf 4.5).
4. De afgelopen beleidsperiode is bij Schulddienstverlening geen gebruik gemaakt van ontwikkelde screeningsinstrumenten Mesis of Traject51^{xxxvii} waarmee de motivatie en/of leerbaarheid van een schuldenaar inzichtelijk gemaakt kan worden voor klant en consulent. Onder de leden van de NVVK is hiermee inmiddels de nodige ervaring opgedaan. Het is relevant om te bekijken of
 - de inzet van deze screeningsinstrument de financiële investering waard zijn
 - of de belasting voor de schuldenaar niet te hoog wordt door de veelheid en complexiteit van de vragen
 - en of het beoogde doel, namelijk dat consulents sneller tot een passend plan van aanpak kunnen komen, gerealiseerd wordt in de praktijk.
5. Momenteel wordt in het derde jaar van het schuldregelingstraject gestart met het verlenen van Budgetondersteuning op Maat. Uit de klantbelevingsgesprekken (zie paragrafen 6.2.2 en 6.2.3) komt het advies voort om eerder of zelfs direct bij start van het schuldregelingstraject met budgetcoaching te beginnen en niet te wachten tot 3e jaar van de schuldbemiddeling.
6. Afspraken maken voor aansluiting bij Schuldenlab NI^{xxxviii} waardoor er overeenkomsten gesloten kunnen worden met partners als banken en verzekeraars om een maatschappelijk bijdrage te doen in het 023 Steunfonds en het NewFuture fonds (zie paragraaf 5.1).
7. Als laatste, maar niet onbelangrijker, zal met de pilot Vroegsignalering schulden een eerste invulling gegeven gaan worden aan deze nieuwe taakstelling (zie paragraaf 5.4) die met de invoering van de vernieuwde Wet gemeentelijke schuldhelpverlening ook in Haarlem dient te worden uitgevoerd.

Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

8. Bijlagen

8.1 Bijlage 1 Factsheet Budgetondersteuning op Maat loont

Het maatschappelijke vraagstuk in 2018

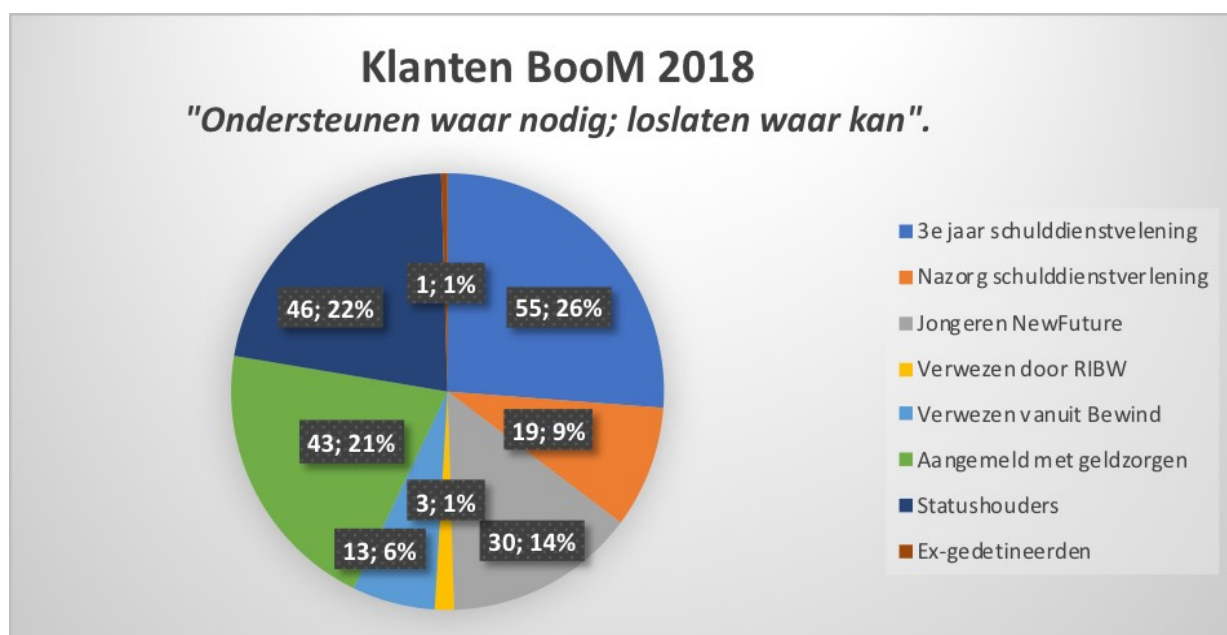
1,4 miljoen huishoudens (hh) in Nederland zitten in financiële problemen. Dit betekent in: Haarlem: ca. 12.750 hh Zandvoort: ca. 1.450 hh	Geldzorgen en schulden zorgen voor stress in het gezinsleven en in het dagelijks functioneren. Het hebben van schulden kan ernstig belemmeren in participatie.	Dit speelt zich af achter de voordeur. Vaak wordt veel te laat om hulp gevraagd. Dat komt door gêne, onvoldoende (digitale) vaardigheden, angst voor verplicht budgetbeheer etc.
--	--	--

De innovatieve aanpak van BooM: Leveren maatwerk van beheer tot intensieve coaching

- Kosteloos voor Haarlem- en ZandvoortPashouders - Budgetplan met inkomsten en overzicht van vaste lasten en uitgaven - Begeleiden vanuit overzicht naar inzicht en gedragsverandering	Doelstellingen: - Versterken financiële zelfredzaamheid - Voorkomen zwaardere schulden en recidiven - Verminderen instroom in en bevorderen uitstroom uit beschermingsbewind
--	---

Voor wie loont Budget ondersteuning op Maat?

Klanten in schulddienstregeling	Klanten in 3e jaar schuldregeling: 55	Nazorg na succesvolle beëindiging 3e jaar: 19	Jongeren met schulden vanuit NewFuture: 30
Inwoners met geldzorgen	Verwezen vanuit Bewindvoering: 13	Verwezen door RIBW : 3	Aanmelding direct, via wijkteam of netwerk: 43
		Statushouders: 46	Ex-gedetineerden: 1



Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

In 2018 zijn er in Haarlem en Zandvoort 118 budgetadviesgesprekken gevoerd:

Niet gestart met budgetcoaching	22 Klanten hebben uitsluitend een eenmalig uitgebreid adviesgesprek gehad zonder vervolg. Redenen: de klant bleek niet leerbaar, trok zelf aanvraag voor coaching in, of deed in overleg aanvraag voor een regulier schulddienstverleningstraject.
Coaching loopt nog	26 Klanten worden nog ondersteund.
Coaching voortijdig beëindigd	37 Klanten hebben hun traject niet geheel doorlopen. Redenen: niet voldoende leerbaar, doorverwijzing naar regulier schulddienstverleningstraject of naar beschermingsbewind.
Coaching succesvol afgerond	33 Klanten zijn financieel zelfredzaam uitgestroomd.

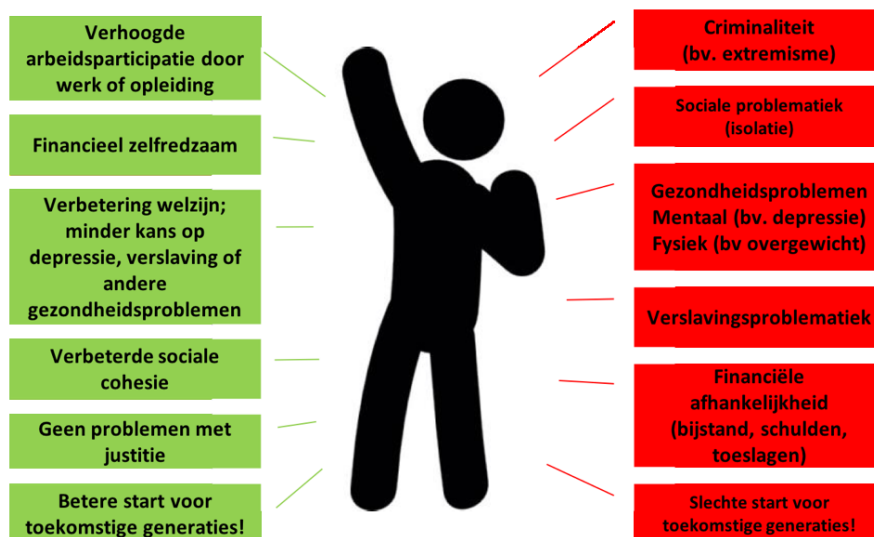


8.2 Bijlage 2 Factsheet NewFuture: een nieuwe kans voor jongeren

Het maatschappelijke vraagstuk

Meer dan de helft van de jongeren (18-27 jaar) heeft schulden. In Haarlem zijn dit circa 2.800 jongeren. In Zandvoort zijn dit er 1.375 Problematisch zijn de schulden bij 1:6 jongeren in Haarlem en bij 1:5 in Zandvoort.	Jongeren vallen door wetgeving tussen wal en schip. Vanuit de Participatiewet wordt ingezet tot 27 jaar op het behalen van een startkwalificatie. Bij aanpak van schulden vraagt de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening juist om een meerjarig vast inkomen.	Schulden zorgen voor stress en verstoren het functioneren. Door oplopende problematiek staan de jongeren er veelal alleen voor. Studeren en/of werken lukt niet (meer). Het letterlijke en figuurlijke veilige dak boven het hoofd valt weg. De gevolgen zijn soms groot.
---	--	---

Balans Jongere



Gemeente Haarlem 2017
NewFuture

De integrale aanpak van NewFuture: balans aanbrengen en schuldenzorgvrij verder! 2017 - 2018

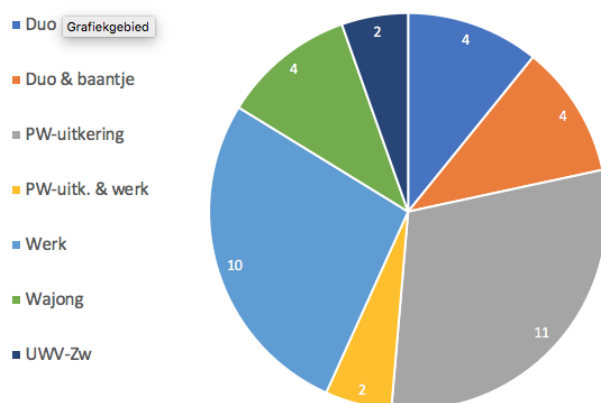
- Aanmelding via WhatsApp / e-mail of via hulpverlening; - Intensieve coaching vanuit Jongerenwerk op basis van zelfredzaamheidsmatrix; - Budgetplan maken en schuldendossier op orde brengen met hulp van vrijwilligers; - Volgen groepsbijeenkomst en opstellen van eigen toekomstplan; - Afkoopvoorstel naar schuldeisers; - In budgetbeheer bij de gemeente; - Na akkoord van alle schuldeisers, tekenen van leenovereenkomst tekenen met de gemeente. - Afbetaling gedurende 3 jaar op basis van besteedbaar inkomen; - Verdere begeleiding vanuit Jongerenwerk.	Doelstellingen: - Jongeren in schulden hulp bieden waar dat met huidige wetgeving niet mogelijk is; - In de netwerkorganisatie met partners in de gemeente (CJG, Streetcorner Work, Leger des Heils) samen meer mogelijk maken; - Werken aan houding & gedrag, zowel sociaal als financieel; - Met het NewFuture fonds er voor zorgen dat jongeren schuldenzorgvrij (weer) gaan studeren, een leer- werktraject gaan volgen, een baan vinden én vasthouden of toegeleid worden naar andere passende dagbesteding; - Recidiven voorkomen; - Duurzame financiële zelfredzaamheid.
---	---

Evaluatie beleid Schuldienstverlening 2016-2019 Haarlem

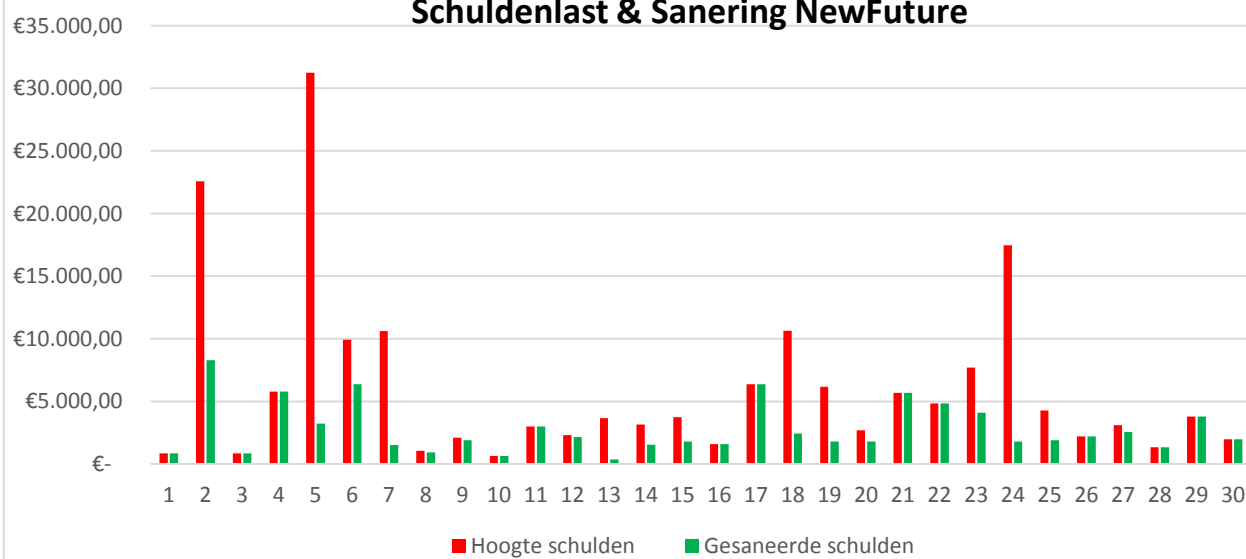
Wat weten we van de jongeren in NewFuture eind 2018?

30 jongeren zijn schuldenzorgvrij 7 jongeren zitten in het voortraject	17 jongens met gem. € 4.670 schuld ² ; gesaneerd naar gem. € 2.940 13 meisjes met gem. € 7.925 schuld; gesaneerd naar gem. € 2.400
Gemiddelde leeftijd 22,6 jaar 32 Haarlemmers 5 Zandvoorters	Gemiddeld 7 schuldeisers per jongere Top 3 schuldeisers: Zorgverzekeraars Telefonie CJIB
Periode naar schuldenzorgvrij 3-6 maanden	Afkooppercentage gemiddeld 33%; 3 jongeren lossen gehele schuld af

Inkomsten jongeren NewFuture 2018



Schuldenlast & Sanering NewFuture



² Exclusief leningen bij Duo Studiefinanciering

*Duurzaam financiële zelfredzaamheid is pas op lange termijn te meten...
Maar de eerste successen zijn er!*

- Tina³ heeft vanuit een werkervaringplek nu een tijdelijk contract bij sociaal ondernemer Meo.
- Emrah doorliep in 7 maanden het traject van briefadres en een schuld van € 5.700 naar het behalen van diploma als buschauffeur en heeft zijn aanstelling binnen. Hij betaalt zijn lening van (gesaneerd) € 1.800 nu gedurende 3 jaar af met € 50 per maand.
- Nico & Kim, een stel dat samen in schulden zat, zullen medio 2019 hun lening bij de gemeente Haarlem al hebben afgelost; ze hebben inmiddels ook passende woonruimte.
- De Rechtbank oordeelde dat een schuldeiser het gemeentelijk saneringsvoorstel van de huurschuld van Rebecca via NewFuture moest accepteren. Alle andere schuldeisers waren al akkoord. Een resultaat van grote betekenis voor toekomstige jongeren in NewFuture dat de Rechter het maatschappelijk belang van dit project in ziet!

8.3 Bijlage 3: Rapport WPM van herhalingsaudit 2017 NVVK

Het gehele rapport is opvraagbaar bij team Schulddienstverlening. Hieronder de conclusie

3. Conclusie

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.

³ De voornamen zijn i.v.m. de privacy van onze jongeren veranderd
Evaluatie beleid Schulddienstverlening 2016-2019 Haarlem

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.

8.4 Bijlage 4: Instructie schulddienstverleners inzake AVG

Hoofdregel:

Uitwisseling van informatie is toegestaan zolang dat nodig is voor het uitvoeren van Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

1) Handreiking telefonische informatieverstrekking

Door klanten wordt vaak telefonisch informatie gevraagd. Aan de hand van de informatie die klant weet over zichzelf, wordt vastgesteld of de beller ook daadwerkelijk de klant is.

Wanneer informatie niet telefonisch verstrekt kan worden aan de klant, omdat de identiteit niet duidelijk is aan de telefoon, kan alleen schriftelijk informatie worden verstrekt.

We willen natuurlijk voorkomen dat we slecht benaderbaar en bureaucratisch worden en het telefonisch spreekuur niet meer mogelijk is. Vandaar deze toelichting.

1.1 Klanten bekend bij medewerker:

Aan klanten die je kent kun je de informatie verstrekken waar de klant om vraagt (uiteraard alleen over de klant zelf).

1.2 Klanten niet bekend bij medewerker:

Wanneer je de klant niet kent, kunnen de volgende controle vragen worden gesteld:

Allegro-nummer

Geboortedatum

Huidig adres

Naam vaste contactpersoon

Nummer ID-bewijs

Om vast te stellen dat degene aan de telefoon de klant is en niet iemand anders moet de klant minimaal 3 vragen vlot kunnen beantwoorden.

Daarna kan de informatie verstrekt worden waarom klant vraagt (uiteraard over de klant zelf).

1.3 Derden bellen op verzoek van klant:

Sommige klanten zijn niet in staat om zelf een telefonisch gesprek te voeren met ons en vragen een derde dit voor hen te regelen. Hierbij is het van belang dat deze derde een logische verklaring heeft voor het waarnemen van het gesprek en dat de persoonlijke gegevens van deze derde worden opgevraagd. De verklaring en de persoonlijke gegevens derden worden opgenomen in Verseon en Allegro Art zodat vastligt wie wanneer voor klant heeft gebeld, hierop kan bij volgende telefoontjes worden doorgegaan. Bij twijfel wordt de informatie niet verstrekt. Bij het eerstvolgende persoonlijke contact met klant kan besproken worden of klant hiermee incidenteel of structureel instemt. Uiteraard dient de derde ook de bovenstaande informatie (onder 1.2) te kunnen leveren, zodat duidelijk is dat klant deze ter beschikking heeft gesteld.

2) Verstrekken van informatie aan 'bekende' derden

Het komt regelmatig voor dat bekende medewerkers van organisaties waar we veel contact mee hebben vragen stellen over klanten. Hierbij geldt dat elk eerste contact over een nieuwe klant gewogen moet worden of de vraag relevant is en of we verplicht zijn mee te werken aan de vraag. Wanneer de klant schriftelijk toestemming geeft is uitwisseling altijd mogelijk. Bij twijfel wordt de informatie niet verstrekt. Uitwisseling van persoonsgegevens hoort schriftelijk plaats te vinden,

zeker bij het eerste contact over een klant, ook al wordt dit verzoek gedaan door een bekende medewerker.

3) Clear desk /clear screen policy

De vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens houdt o.a. in dat elke werkplek zodanig is ingericht, dat onbevoegden niet aan deze gegevens kunnen komen. Dat betekent gebruik van de screensaver wanneer je je werkplek verlaat. Ook als je alleen even naar de printer loopt! Vertrouwelijke gegevens, zoals dossiers of verslagen, mogen niet onbeheerd op bureaus of in niet-afsluitbare kasten te liggen.

4) Geen vertrouwelijke gegevens in de prullenbak

Het vernietigen van persoonsgegevens moet op een veilige manier plaatsvinden. De afgesloten papierbakken worden wekelijks geleegd. De verwerking van dit oud papier gebeurt op een veilige manier.

Stop vertrouwelijke gegevens dus niet in de prullenbak.

5) Aanspreken van onbekende personen

Laat geen onbekenden het gebouw in, maar verwijs hen naar de hoofdingang.

Kom je een onbekend iemand binnen het gebouw tegen, spreek deze persoon aan, stel jezelf voor en vraag of je ergens mee kunt helpen.

Personen die niet bevoegd zijn om zich op deze plek te bevinden worden hierop gewezen. Wijs hen beleefd, maar duidelijk, de weg naar het publieke gedeelte van het gebouw en – belangrijk – begeleid ze daarnaartoe.

6) Informatie verkregen van derden die niet verspreid mag worden

Bij het raadplegen van onder andere Proweb en MensCentraal ontvangen we essentiële informatie. Deze informatie mogen we niet verder verspreiden. Ook niet naar de klant zelf. Er kan namelijk ook informatie van andere personen op het scherm of op de prints staan.

Wanneer klanten willen beschikken over deze informatie kunnen zij zich wenden tot afdeling burgerzaken over het Proweb. Informatie uit MensCentraal is toegankelijk voor inwoners via de link: <http://www.bkwi.nl/over-bkwi/wat-doet-bkwi-met-mijn-gegevens/>^{xxxix}

De inwoner logt in met zijn DigiD en komt dan op de pagina: Mijn gegevens.

9. Eindnoten

-
- ⁱ <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Raad/2016/26-mei/19:30/Beleidsplan-Schulddienstverlening-Stevig-op-eigen-benen-2016-2019>
- ⁱⁱ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/05/23/actieplan-brede-schuldinaanpak>
- ⁱⁱⁱ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/06/17/wetsvoorstel-herziening-beslag--en-executierecht-kopie>
- ^{iv} <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Factsheet-rondkomen-en-geldproblemen-2018-pdf.pdf>
- ^v <https://www.komuitjeschuld.nl/>
- ^{vi} <https://www.haarlem.nl/hulp-bij-geldzorgen/>
- ^{vii} <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Een%20open%20deur.pdf>
- ^{viii} <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Commissie-samenleving/2018/08-maart/20:00/Beantwoording-artikel-38-RvO-vragen-over-de-toegang-tot-de-gemeentelijke-schuldhulpverlening>
- ^{ix} https://www.panteia.nl/index.cfm/_api/render/file/?method=inline&fileID=3E3BD2D9-4C29-4C43-8515D83FDBE3C603
- ^x <https://www.humanitas.nl/siteassets/locaties/zuid-kennemerland/nieuws/jaarverslag2017zkl.pdf>
- ^{xi} <https://www.humanitas.nl/siteassets/locaties/zuid-kennemerland/nieuws/jaarverslag-zkl-2018.pdf>
- ^{xii} <https://geldzorgenvrij.nl/>
- ^{xiii} <https://moneyfit.nl/>
- ^{xiv} <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/rekenkamer/wachttijden-en-wachtlijsten-sdv-haarlem-def.pdf>
- ^{xv} <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Een%20open%20deur.pdf>
- ^{xvi} <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Besluitenlijst-BenW/2019/21-mei/10:00/Budgetondersteuning-op-maat-loont>
- ^{xvii} <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Commissie-samenleving/2017/14-september/20:00/21-45-uur-Voortgangsrapportage-en-actieplan-schulddienstverlening-JL>
- ^{xviii} <https://www.socialevraagstukken.nl/armoede-aanpakken-met-behulp-van-hersenwetenschap/>
- ^{xix} <https://www.parool.nl/amsterdam/nieuw-plan-om-amsterdammer-uit-de-schulden-te-halen~bdde127d/>
- ^{xx} <https://schuldenlab070.nl/project/collectief-schuldregelen/>
- ^{xxi} <https://www.hva.nl/akmi/gedeelte-content/nieuws/nieuwsberichten/2019/02/effectieve-ondersteuning-aan-mensen-met-een-lvb-en-schulden.html>

-
- ^{xxii} <https://www.haarlem.nl/ondernemershulp-via-155-help-een-bedrijf/>
- ^{xxiii} <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Besluitenlijst-BenW/2017/27-juni/10:00/Vaststellen-aanpak-jongeren-met-problematische-schulden>
- ^{xxiv} <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Commissie-samenleving/2019/20-juni/17:00>
- ^{xxv} <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Besluitenlijst-BenW/2019/21-mei/10:00/Budgetondersteuning-op-maat-loont>
- ^{xxvi} <https://www.nvvk.eu/k/n323/news/view/8561/3816/onderzoeksrapport-naar-een-breder-schuldregelingspalet.html>
- ^{xxvii} <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Commissie-samenleving/2017/30-maart/20:00/Toezegging-evaluatie-project-Goede-gieren>
- ^{xxviii} <https://www.schuldenlab.nl>
- ^{xxix} https://www.nvvk.eu/l/library/download/urn:uuid:a46f8056-de71-405a-8f24-6f038bee5539/2018+leidraad+vroege-signaleringschulden.pdf?format=save_to_disk&ext=.pdf
- ^{xxx} https://www.nvvk.eu/l/library/download/urn:uuid:4a6283be-654b-4e7e-8d9c-3804a013aab7/20171207+pblq+handreiking+vroege-signaleringschulden+en+bescherming+persoonsgegevens.pdf?format=save_to_disk&ext=.pdf
- ^{xxxi} <https://www.nvvk.eu/vroege-signalering>
- ^{xxxii} <https://www.stimulansz.nl/de-omgekeerde-toets-methodiek/>
- ^{xxxiii} <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Besluitenlijst-BenW/2019/21-mei/10:00/Resultaten-klanttevredenheidsonderzoek-WI-en-SMSR-Haarlem-2018-2019>
- ^{xxxiv} <https://zandvoort.raadsinformatie.nl/vergadering/638822/B%26W%20Besluiten%20%20%20%20%2003-06-2019>
- ^{xxxv} <https://www.berenschot.nl/actueel/2019/mei/berenschot-onderzoekt-werking/>
- ^{xxxvi} https://www.divosa.nl/sites/default/files/nieuwsbericht_bestanden/actieplan_lvb_schulden_en_werk.pdf
- ^{xxxvii} <https://www.schulinck.nl/traject51>
- ^{xxxviii} <https://www.schuldenlab.nl/>
- ^{xxxix} <http://www.bkwi.nl/over-bkwi/wat-doet-bkwi-met-mijn-gegevens/>

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
2019

Tekst: Corinne Visser en Tebin Said,

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl