Gemeente Utrecht



Tweede voortgangs-rapportage 2020

Leeswijzer Voortgangsrapportage

Deze voortgangsrapportage bestaat uit twee delen.
In de **introductie** lichten we de ambitie ‘Utrechters Schuldenvrij’ en de bijbehorende werkwijze toe.
Deel 1 (p. 7-24) beschrijft de resultaten over 2020 en de plannen voor 2021 op hoofdlijnen
Deel 2 (p. 25-47) geeft achtergrondinformatie en gaat gedetailleerder in op de resultaten en plannen.

In de digitale versie van deze rapportage kan via de ‘doorklik’-icoontjes onderaan de pagina’s gemakkelijk worden geswitcht tussen de hoofdtekst (deel 1) en de toelichting (deel 2).

MEER INFO? (P.X)

Introductie

(P.2)

Deel 1: Resultaten en Plannen

(P.7)

Deel 2: Toelichting

(P.25)

Introductie

(P.3) **Ambitie actieagenda**

(P.4) **Utrechtse manier van sturen en verantwoorden**

(P.5) **De leidende principes**

(P.6) **Samen met de stad**

Ambitie:

Utrechters kunnen rondkomen, meedoen en zijn schulden(zorg)vrij

De Actieagenda Utrechters schuldenvrij is in de zomer van 2019 vastgesteld door de gemeenteraad. Met veel partijen in de stad werken we aan het voorkómen, signaleren en aanpakken van geldproblemen van Utrechters. We hebben een stevige ambitie: we willen dat Utrechters kunnen rondkomen, meedoen en schulden(zorg)vrij zijn. We willen dat ze op een simpele manier de financiële steun krijgen waar ze recht op hebben en dat ze bij geldzorgen de juiste hulp gemakkelijk weten te vinden. We weten dat schulden veel stress veroorzaken en houden daar in onze dienstverlening rekening mee. We doen alles wat nodig is om snel geldrust te creëren en perspectief te bieden.
De kern van onze strategie is drieledig:



1. VEEL EERDER ERBIJ

Hoe eerder we hulp kunnen bieden, des te lager is de ontstane schuld en des te eerder zijn mensen weer schuldenvrij.



2. HULP OP MAAT

We doen wat nodig is. Iedereen krijgt passende hulp:
licht als het kan, zwaarder als het moet.



3. BLIJVEND UIT DE SCHULDEN

Snel en doeltreffend de ontstane schulden oplossen en voorkómen dat er weer nieuwe schulden ontstaan.

Utrechtse manier van sturen en verantwoorden

Wij gebruiken de ‘Utrechtse manier van sturen en verantwoorden’ om de uitvoering van de actieagenda te volgen, te sturen op de voortgang en om te leren hoe we Utrechters optimaal kunnen helpen om duurzaam schuldenvrij te zijn. Hiermee krijgt u een breder en rijker palet aan informatie, op basis waarvan we met elkaar in gesprek gaan en blijven; over de ontwikkeling van de visie, waarden, principes, kaders, resultaten, cijfermatige indicatoren en lessen van de actieagenda Utrechters schuldenvrij. Dit alles gebruiken we om te volgen in hoeverre de beweging wordt gemaakt naar *Veel eerder erbij*, *Hulp op maat* en *Blijvend uit de schulden.*

MEER INFO? (P.26)





De leidende principes

We ontwikkelen en toetsen onze gehele aanpak langs een viertal leidende principes waarin de leefwereld van Utrechters met geldzorgen centraal staat. We vertalen deze principes telkens naar het vraagstuk van Utrechters Schuldenvrij.
Daarbij maken we gebruik van de publieke waardendriehoek (Instituut voor Publieke waarden) en van ervaringsdeskundigheid.

PRINCIPE 1

We benaderen schulden als ‘debt’, niet als ‘guilt’

PRINCIPE 2

We werken stress-sensitief

PRINCIPE 3

We lossen schulden op en werken altijd aan perspectief

PRINCIPE 4

We doen wat nodig is: ieder het zijne (passend maatwerk voor iedereen)

Samen met de stad

Deze actieagenda is in samenspraak met velen tot stand gekomen: met ervaringsdeskundigen, professionals, vrijwilligers, werkgevers, schuldeisers, wetenschappers.
De effecten van de actieagenda zijn merkbaar op veel plekken in de stad. Daarom kunnen we ontwikkelingen ook alleen samen met de stad duiden en daarvan leren. Voor deze actieagenda is een focusgroep ingesteld waarmee we dit doen. De focusgroep bestaat uit vertegenwoordigers van Buurtteams, U-Centraal, Stadsgeldbeheer, Platform financieel vrijwilligers, gemeentelijke afdelingen, de Armoedecoalitie, ervaringsdeskundigen, woningcorporaties, deurwaarders, werkgevers en wetenschap. Zij zien wat er in de stad gebeurt en welke ontwikkelingen op gang komen of juist niet, wat er goed gaat en versterkt moet worden, wat beter kan en waar we mee moeten stoppen.



Deel 1

(P.8) Algemene voortgang 2020

(P.9) 1. Veel eerder erbij

(P.13) 2. Hulp op maat

(P.17) 3. Blijvend uit de schulden

(P.21) Bereik en beschikbaarheid

(P.22) Lobby

(P.24) Tot slot: Lessen uit 2020

Algemene voortgang 2020

De voortgang van actieagenda Utrechters Schuldenvrij werd overschaduwd door de effecten van de **Corona-pandemie** en bijbehorende maatregelen.

De impact van corona was tweeledig:

1. Mensen met financiële zorgen kregen **grotere problemen**. We zagen **nieuwe groepen** met schuldenproblematiek ontstaan (o.a. jongeren & ondernemers).

   In reactie op Covid-19 heeft de raad voor 2021 en 2022 **extra middelen** beschikbaar gesteld om de effecten van Corona te verzachten voor hen die het meest zijn geraakt.

2. In onze dienstverlening hebben we als reactie op Covid-19 **diverse maatregelen** genomen.
   Zo waren **locaties beperkt open** en was er **meer digitale dienstverlening.**

We zijn trots op wat we ondanks alle beperkingen toch hebben kunnen doen en zullen de digitale dienstverlening waar mogelijk voortzetten. Tegelijkertijd zien we dat we bepaalde doelen niet hebben kunnen halen.

MEER INFO? (P.27)

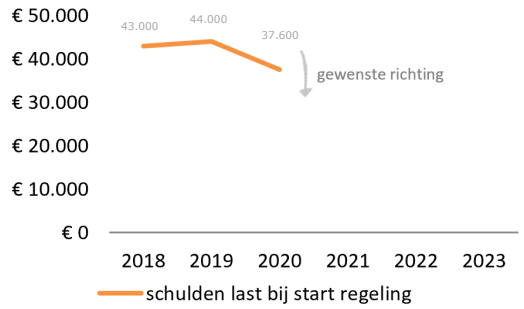
MEER INFO? (P.29)

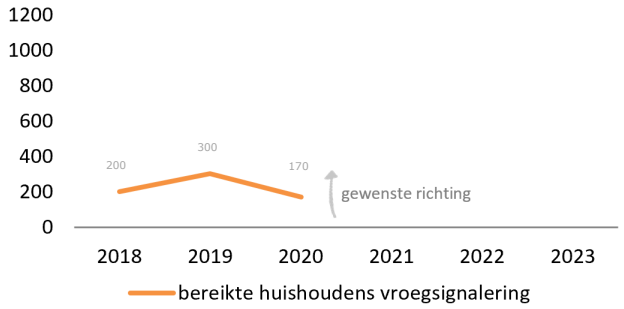
1. Veel eerder erbij
Resultaten 2020

- ☑ **Vroegsignalering** uitgebreid.
- ☑ Aangesloten bij Geldfit / **Nederlandse schuldhulproute**.
- ☑ Extra toegankelijke ingang voor schuldhulp in gebruik genomen: **directe telefoonlijn** en **whatsapplijn**.
- ☑ **Rondkomengesprekken met jongeren** ontwikkeld, 167 jongeren gesproken in de tweede helft van 2020.
- ☑ **Workshops geldzorgen voor professionals**, 200 professionals bereikt.
- ☑ Aandacht voor **financiële educatie** in het onderwijs.
- ☑ **Voorkom-erger-potje** in meer teams gebruikt.
- ☑ Meer **signaalpartners** voor geldstress betrokken in eerstelijnszorg.
- ☑ **Extra spreekuren** voor geldvragen ingevoerd, ruim 400 inwoners geholpen.
- ☑ Met verschillende partners aan **Virtueel Inkomensloket (VIL)** gewerkt
- ☒ **Verdieping workshops 'Zorgen over geld, Praten helpt':** in verband met coronacrisis niet doorgegaan.

MEER INFO? (P.31)

1. Veel eerder erbij
Indicatoren





De gemiddelde schuldenlast bij de start van een regeling is in 2020 fors **lager** dan daarvoor. Dit duidt erop dat we er **eerder** bij zijn, maar het is belangrijk de trend te blijven volgen.

In 2020 zijn bijna **twee keer zoveel huishoudens** benaderd (1200), vanwege de **stadsbrede aanpak vroegsignalering.** Het daadwerkelijke bereik lag in 2020 echter **veel lager**, i.v.m. de beperkingen rondom **corona**.

1. Veel eerder erbij
Duiding focusgroep

In de duidingsbijeenkomst eind januari werd opgemerkt dat we – met alle partners – een enorme inzet en inventiviteit hebben laten zien om de dienstverlening voor onze inwoners zo goed en kwaad als het kan door te laten gaan. Er is creatief omgegaan met de beperkte beschikbare ruimte en er zijn veel stappen gezet in de digitale dienstverlening, bijvoorbeeld het digitaal maken van de training Budgetvaardig. Daarnaast is er veel waardering voor de Financieel en Administratieve spreekuren (FAS) die in korte tijd en met een gezamenlijk inspanning zijn opgezet*; "het lijkt wel alsof we door Corona als partners elkaar nog beter kunnen vinden",* aldus een van de deelnemers. Ook de inspanningen van huisartsen om inwoners met geldstress door te geleiden naar passende hulp, worden zeer gewaardeerd. Tegelijkertijd zijn er zorgen over de beperkingen van de fysieke contactmogelijkheden: *"veel mensen die niet zo digitaal vaardig zijn, zijn toch een beetje uit beeld geraakt het afgelopen jaar, daar maak ik me echt zorgen over".* Ook betreurt de focusgroep dat de vroegsignalering door het ontbreken van de huisbezoeken minder effect heeft gehad dan gehoopt, en is er teleurstelling over de afgelasting van de Week van het geld.

Ook de rondkomengesprekken worden als goed initiatief bestempeld*: "het past helemaal in de lijn van 'licht waar het kan, zwaar als het moet', zo krijg je echt vroegtijdig in beeld hoe een jongere er financieel voor staat."*

De nieuwe regels rondom vroegsignalering worden niet alleen maar positief ontvangen. Zo wordt vanuit de woningcorporatie aangeven: *"signaalpartners leveren nu klanten met betalingsachterstanden aan via een systeem maar hebben zelf weinig mogelijkheden meer om contact met betrokkenen te leggen. En de terugkoppeling op wat er met onze signalen gebeurt, kan ook beter."*

Wat betreft de focusgroep ligt in 2021 de hoogste prioriteit bij het intensiveren van de vroegsignalering (inclusief huisbezoeken), het verlagen van de drempels voor schuldhulpverlening en het beter bekendmaken van inkomensondersteunende regelingen en schuldhulp voor werkenden. Daarnaast wordt ook aandacht gevraagd voor het op gang brengen van een lobby richting Rijk om als overheid één betaalmoment aan te houden voor uitkeringen, toeslagen en andere betalingen. Nu komen deze op allerlei verschillende momenten en frequenties bij de inwoner op de rekening, hetgeen het overzicht op maandelijkse inkomsten erg lastig maakt. Het Huishoudboekje biedt hier deels ook een oplossing voor.



MEER INFO? (P.32)

1. Veel eerder erbij
Plannen 2021



Speerpunten:

- Toegang tot **schuldhulpverlening** verbreden.
- Iedere nieuwe bijstandsaanvrager een **rondkomengesprek** aanbieden.
- Meer aandacht voor **werkende armen** (waaronder zelfstandigen).

Verder belangrijk:

- Intensiveren **vroegsignalering** bij enkelvoudige en meervoudige signalen.
- Geldzorgen bespreekbaar maken in **eerstelijnszorg** in ten minste twee wijken.
- **Uitkeringsgerechtigden** krijgen aanbod voor schuldhulpverlening.
- Werken met een prototype van het **Virtueel Inkomensloket** bij statushouders.
- **Bereik jongeren** verhogen via Whatsapp en campagne.
- **Voorkom-Erger-Potje** in meer teams beschikbaar stellen.

MEER INFO? (P.34)

2. Hulp op maat
Resultaten 2020

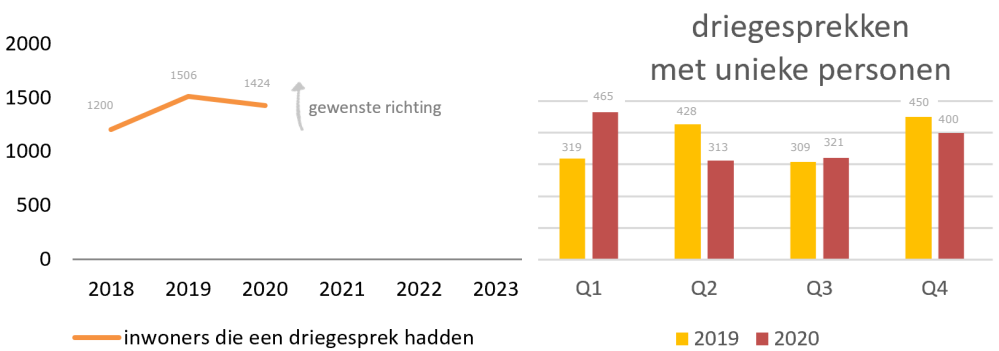
Als gevolg van corona is hulp op maat extra belangrijk geworden. Het buurtteam als enige ingang voor schuldhulp voldoet niet voor elke doelgroep.

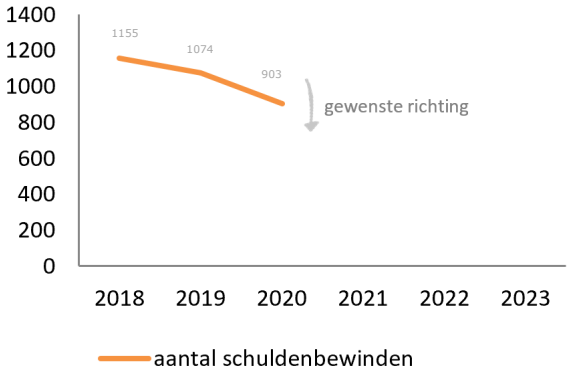
- ☑ Meer **praktische ondersteuning** door aannemen extra ervaringswerkers.
- ☑ **Het Jongerenfonds** is doorontwikkeld, met momenteel ong. 75 gebruikers.
- ☒ **Samenwerking ketenpartners** (kanteling) nog onvoldoende effectief.
- ☑ Financieel advies voor **zelfstandigen** met geldproblemen, met 63 gebruikers.
- ☑ **Pilot Overvecht:** sneller en integraal saneren bij sociale renovaties.
- ☑ Aanpak ontwikkeld: Hulp op maat voor **jongeren die in een instelling wonen**.
- ☑ **Leerweg budgetvaardig** volledig gedigitaliseerd.

- ☒ Geen '**Utrecht Project**' in lijn met tv-programma.

MEER INFO? (P.37)

2. Hulp op maat
Indicatoren





Het aantal driegesprekken met unieke personen is **vergelijkbaar met 2019,** maar we hadden tevoren gerekend op een stijging. Door **corona** konden gesprekken maar **beperkt fysiek** plaatsvinden en nam de groei in het aantal driegesprekken **na het eerste kwartaal** af.

Het aantal **schuldenbewinden** is **afgenomen.** Deels door betere **afspraken met partners** en deels doordat **schulden zijn opgelost.**

2. Hulp op maat
Duiding focusgroep

De focusgroep geeft aan dat de beweging richting hulp op maat goed op gang is gekomen in 2020. Er wordt veel vaker maatwerk geleverd en veel meer rekening gehouden met stress in de dienstverlening. Het aantrekken door de gemeente van meer praktische ondersteuners oogst veel lof, evenals de toenemende inzet van financieel vrijwilligers. *"We vullen elkaar goed aan: wij (als praktische ondersteuners, red) gaan aan de slag met de echt complexe problemen, de vrijwilligers pakken de eenvoudigere hulpvragen op. Dat werkt heel goed."*

Als het aan de focusgroep ligt komt er in 2021 veel meer aandacht voor de kleine zelfstandigen: *"Ondernemers krijgen enorme klappen, veel meer dan particulieren. Er wordt nu veel uitstel van betalingen verleend, maar uitstel is nog geen afstel. Al die schulden moeten ooit terugbetaald worden, terwijl het bedrijf ook weer opgebouwd moet worden. De kwijtschelding van schulden voor kleine ondernemers moet echt nadrukkelijker op de agenda komen."*



MEER INFO? (P.38)

2. Hulp op maat
Plannen 2021



Speerpunten:

- **Toegang schuldhulp**. Meer ingangen voor schuldhulpverlening, passend bij specifieke doelgroepen.
- Doorontwikkelen kanteling: herijken afspraken **samenwerking ketenpartners**
- Investeren in meer en betere hulp voor **zelfstandigen**.
- Kwaliteit en in-en doorstroom **bewindvoering** bevorderen.

Verder belangrijk:

- Meer schuldhulp voor **particulieren** bieden.
- Uitbreiden **Jongerenfonds** aanpak voor iedere Utrechtse jongere.
- Laagdrempeligere dienstverlening voor **zelfstandigen** met schulden.
- Verlenging **pilot Sociaal renoveren** tot begin 2022.

MEER INFO? (P.40)

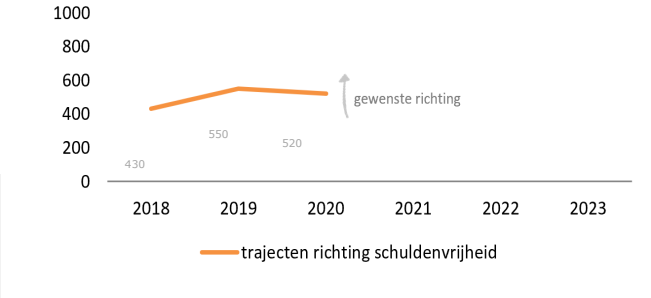
3. Blijvend uit de schulden
Resultaten 2020

- Individuele **budgetcoaching** standaard aanbod geworden.
- Meer inzet **saneringskredieten**: 80% van de lopende schuldregelingen is nu sanering.
- Pilot **Waarderen** uitgevoerd met 21 inwoners: over het algemeen positief ervaren.
- **Invordering op maat** verder doorgezet.
- **Huishoudboekje** door 100 Utrechters gebruikt en ontwikkeling landelijke opschaalbaarheid. Daarnaast pilot **Vaste Lasten Pakket** gestart met 10 deelnemers.

MEER INFO? (P.42)

3. Blijvend uit de schulden

Indicatoren



In 2020 startten **minder trajecten** richting schuldenvrijheid dan in 2019. Door **corona** was er minder nieuwe instroom, duurde het langer om geldproblemen op te lossen, en was het lastiger om inwoners vast te houden na eerste aanmelding.

Duur tussen aanmelding en schuldregeling hoger:
In 2019 was de tijd tussen het eerste driegesprek en een schuldregeling gemiddeld ruim **8 maanden**. In 2020 was dit, door de coronabeperkingen, **bijna 11 maanden.**

Terugval moeilijk meetbaar:
Het is i.v.m. privacy niet mogelijk in kaart te brengen hoeveel inwoners na een traject opnieuw in de problemen komen. In onze eigen registraties is de terugval zeer beperkt, maar dit geeft niet voldoende informatie.

3. Blijvend uit de schulden
Duiding focusgroep

Er wordt veel verwacht van het Huishoudboekje om mensen duurzaam schuldenvrij te houden, het is jammer dat daar in 2020 niet meer voortgang in is geboekt. Ook het niet voortzetten van de pilot Waarderen wordt betreurd: *“zo’n extraatje versnelt het proces misschien niet, maar het helpt wel om het vol te houden, is mijn ervaring”,* aldus een van de leden van de focusgroep.

Voor 2021 wordt de hoogste prioriteit gelegd bij veel snellere schuldsaneringen, zodat inwoners hun leven sneller weer kunnen oppakken. Daarnaast wordt er voor flexibiliteit gepleit, bijvoorbeeld met openingstijden buiten kantooruren, zodat ook werkenden met schulden gemakkelijk gebruik kunnen maken van de dienstverlening.



MEER INFO? (P.43)

3. Blijvend uit de schulden

Plannen 2021



Speerpunten:

- **Coronasanering** invoeren: Nieuwe werkwijze voor schuldhulpverlening met sneller saneren en meer kwijtschelden.

Verder belangrijk:

- **Efficiënter schuldregelen**: aansluiten bij collectief schuldregelen en het Schuldenknooppunt
- **Huishoudboekje:** in 2021 vergroten van het gebruik naar 300 deelnemers, met vernieuwde applicatie.
- **Vaste Lasten Pakket**: in 2021 opschalen tot alle huidige deelnemers van HHB.

MEER INFO? (P.44)

Bereik en beschikbaarheid
Resultaten 2020

Bereik:
We hebben in 2020 lang niet zo veel mensen bereikt als we hadden gewild, met als belangrijkste reden de corona-pandemie.

Beschikbaarheid:
Door het teruggelopen van het aantal nieuwe aanmeldingen bij de buurtteams, was de beschikbaarheid in de reguliere keten in 2020 goed.
Bij Stadsgeldbeheer was sprake van oplopende wachtlijsten. Om die reden is een eenmalige financiële impuls beschikbaar gesteld, waarmee naar verwachting de wachtlijst voor de zomer zal zijn weggewerkt.



MEER INFO? (P.45)

Lobby
Resultaten 2020



In het coronajaar 2020 bleek er politiek veel meer mogelijk dan tevoren. Op onze drie speerpunten zien we grote veranderingen.

1. Eenvoudig rondkomen

- ☑ Bijna alle partijen in de tweede kamer gaan in hun verkiezingsprogramma voor een hoger minimumloon.
- ☑ De Kinderopvangtoeslag en het Kindgebonden Budget zijn verhoogd.
- ☑ Het toeslagensysteem gaat de komende tijd grondig op de schop.

2. Minder snel oplopende schulden

- ☑ Er is een noodstopprocedure gekomen voor CJIB vorderingen, zodat deze niet meer oplopen als iemand zijn schulden wil oplossen.
- ☒ Helaas is er geen aanpassing gekomen op het Breed Wettelijk Moratorium en de wanbetalersregeling voor de zorgverzekering.

3. Schulden oplossen

- ☑ Er is een amendement aangenomen waardoor gemeenten en UWV voortaan wel mogen meewerken aan schuldregelingen bij uitkeringsvorderingen waar een boete is opgelegd, behalve als het gaat om opzettelijke fraude.
- ☑ Het is mogelijk geworden om een strafrechtelijke vordering mee te nemen in een schuldregeling. Deze moet achteraf wel geheel worden afgelost.
- ☑ De G4 en de brancheverenigingen voor Wsnp-bewindvoerders (BBW) en voor schuldhulp (NVVK) hebben gesprekken gevoerd met de Rechters Commissarissen in Faillissementen (RECOFA) om de aansluiting tussen minnelijke en wettelijke schuldhulpverlening te verbeteren.
- ☒ Aan het BBZ is helaas nog niets veranderd, in 2020 ging alle aandacht naar de TOZO-regelingen.

MEER INFO? (P.47)

Lobby
Plannen 2021



De drie hoofddoelen blijven ook in 2021 overeind, maar krijgen – als gevolg van Corona en reeds behaalde resultaten – andere accenten.

1.Eenvoudig rondkomen

- Hoger minimumloon en sociaal minimum en de Kostendelersnorm afschaffen
- Hoger kindgebonden budget voor kinderen vanaf 12 jaar
- Eenvoudigere regels voor armoedebestrijding
- Meer eenvoud in toeslagenstelsel en minder inkomensstromen (minder bronnen, minder betaalmomenten)

2.Minder snel oplopende schulden

- Pauzeknop zo snel mogelijk breed toepasbaar
- Geen drempels voor schuldhulp, zoals de verplichte registratie bij het BKR

3.Schulden oplossen

- Kortere saneringen
- Meewerkplicht voor schuldeisers
- Meer mogelijkheden voor schuldhulp aan ondernemers, waaronder betere toegang tot Wsnp en versoepeling van het BBZ.

MEER INFO? (P.50)

Tot slot: Lessen uit 2020



- Het **belang** van de actieagenda Utrechters Schuldenvrij werd door **Corona** alleen maar groter. De **verschillen tussen arm en rijk** groeiden en ook groepen **zelfredzame Utrechters** kwamen meer dan voorheen in de problematische schulden.
- Samen met onze ketenpartners slaagden we erin de dienstverlening grotendeels **digitaal** voort te zetten. Die mogelijkheden nemen we mee voor de toekomst.
- Door de rondkomengesprekken met jongeren en de een-op-een gesprekken met Tozo-ondernemers leerden we dat de **persoonlijke benadering** een belangrijke factor is.
- We merkten dat de verbetering van de samenwerking in de keten van schulddienstverlening een **taai proces** is dat veel aandacht nodig heeft**. Toegang tot schuldhulp** en de **ketensamenwerking** moeten aangepast worden.

Deel 2

(P.26) Toelichting: Sturen en verantwoorden

(P.27) Toelichting: Algemene voortgang 2020

(P.29) Toelichting: 1. Veel eerder erbij

(P.34) Toelichting: 2. Hulp op maat

(P.40) Toelichting: 3. Blijvend uit de schulden

(P.44) Toelichting: Bereik en beschikbaarheid

(P.45) Toelichting: Lobby

(P.50) Toelichting: Lessen uit 2020

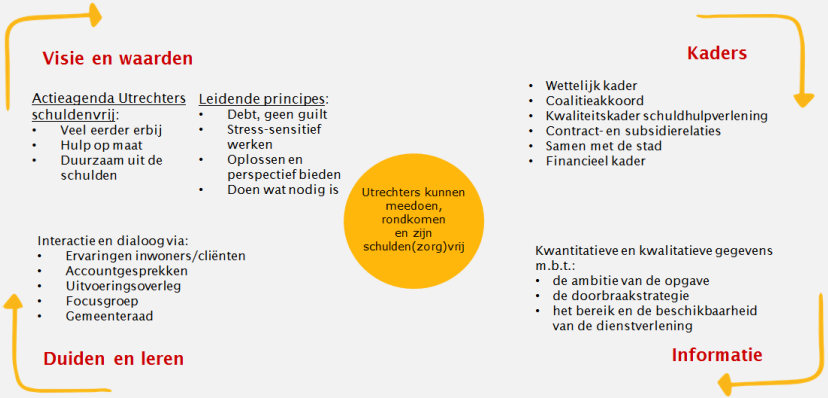
Toelichting: Utrechtse manier van sturen en verantwoorden

TERUG NAAR DEEL 1 (P.4)

Op 6 juni 2019 heeft uw raad de actieagenda Utrechters Schuldenvrij vastgesteld. Daarmee gaf u het startschot aan een breed en meerjarig actieprogramma waar de stad mee aan de slag is gegaan. In het najaar van 2019 hebben we met u besproken hoe we de uitvoering van de actieagenda willen volgen, sturen op de voortgang en willen leren hoe we Utrechters optimaal kunnen helpen om duurzaam schuldenvrij te zijn. We gebruiken hiervoor de 'Utrechtse manier van sturen en verantwoorden'. Hiermee krijgt u een breder en rijker palet aan informatie, op basis waarvan we met elkaar in gesprek gaan en blijven; over de ontwikkeling van de visie, waarden, principes, kaders, resultaten, cijfermatige indicatoren en lessen van de actieagenda Utrechters schuldenvrij. Dit alles gebruiken we om te volgen in hoeverre de beweging wordt gemaakt naar *Veel eerder erbij*, *Hulp op maat* en *Blijvend uit de schulden*.

Deze manier van sturen betekent:
- een beweging creëren waarbij we stap voor stap met onze partners voortgaan;
- werken vanuit de visie en leidende principes, bijbehorende kaders en doorlopend kwantitatieve en kwalitatieve informatie verzamelen;
- samen met onze partners in de stad en de raad betekenis geven aan de informatie;
- op basis hiervan leren en bijsturen. In brief 6820735 zijn we nader ingegaan op deze wijze van sturing.

In het voorjaar van 2020 presenteerden we de eerste voortgangsrapportage Voor u ligt de tweede voortgangsrapportage. Vanwege de uitbraak van het Coronavirus heeft deze een iets andere opzet dan de eerste rapportage.



TERUG NAAR DEEL 1 (P.8)

Toelichting: Algemene voortgang 2020 (1/2)

Utrecht is een welvarende stad en veruit de meeste inwoners kunnen (goed) rondkomen en doen volop mee in de maatschappij. Maar er is ook een substantiële groep die het niet lukt om rond te komen en die (mede) daardoor problemen heeft om mee te doen. Het voorkomen (en wegnemen) van geldproblemen is een randvoorwaarde om volwaardig mee te kunnen doen in de maatschappij. We streven ernaar dat zoveel mogelijk Utrechters kunnen rondkomen. En we willen dat ook inwoners die moeite hebben om rond te komen mee kunnen doen. We volgden de ontwikkeling hierin via de Utrechtmonitor. Vanwege Corona heeft deze in 2020 niet op dezelfde manier plaatsgevonden. Daarentegen is er in het afgelopen jaar zowel lokaal als landelijk veel onderzocht over de (mogelijke) financiële impact van de coronacrisis voor huishoudens.

Gevolgen Corona

De economische gevolgen van het coronavirus treffen velen maar sommigen harder dan anderen. De maatregelen die het rijk neemt om verspreiding van het virus tegen te gaan, hebben veel invloed op zowel de omvang als de vorm van armoede- en schuldenproblematiek. Naast een toename van het beroep op het sociale verzekeringsstelsel (WW en Bijstand) door mensen die hun werk (gaan) verliezen zien we ook nieuwe groepen in de financiële problemen: zo'n 8.500 Utrechtse ondernemers hebben met recht een Tozo-1 uitkering aangevraagd, bijna 5.000 ondernemers ontvangen Tozo-3. Jongeren en werkenden in laagbetaalde sectoren zijn extra kwetsbaar: niet alleen staan hun banen op de tocht, ze hebben ook nauwelijks enige financiële buffer. Inkomsten en uitgaven komen in disbalans waardoor rekeningen niet meer betaald kunnen worden, en zo ontstaan gemakkelijk schulden.

De afdeling Onderzoek van de gemeente heeft in 2020 drie keer in kaart gebracht wat de gevolgen van Covid-19 zijn op de stad. Ook daaruit blijkt dat het coronavirus vooral van grote invloed is op de inwoners die voor de uitbraak van corona al kwetsbaar waren: ouderen, mensen die geen opleiding hebben gevolgd of alleen lager (beroeps)onderwijs hebben afgerond, mensen met een laag inkomen en mensen met schulden. Daar komen nieuwe groepen bij die worden getroffen, zoals zzp'ers, mensen met tijdelijke contracten of flexcontracten en jongeren. De scheidslijnen tekenen zich in deze crisis versneld af vanwege de onvoldoende financiële reserves, de beperkte kansen op de arbeidsmarkt en de snelle terugval naar bijstandsniveau. Een vergroting van de kansenongelijkheid en van armoede liggen als gevolg daarvan op de loer. De coronacrisis leidt onvermijdelijk tot veel meer huishoudens die te maken krijgen met acute en problematische schulden. Schulden die bovendien niet het gevolg zijn van zelfgemaakte keuzes, maar van het stopzetten van de economie door de overheid. Het rapport COVID-19 en schuldenproblematiek in Nederland van Schuldenlab NL en Deloitte geeft een beeld van de te verwachten ontwikkeling van schuldenproblematiek de komende tijd.

Onderzoek onder Utrechtse ondernemers die Tozo-3 ontvangen laat zien dat bijna de helft van hen schulden en/of betalingsachterstanden heeft. Zij gaven in november/december 2020 aan nog maximaal 1-2 maanden vooruit te kunnen met hun inkomen. Problematische schulden liggen dus op de loer en zullen nog veel verder toenemen als de overheid de steunmaatregelen afbouwt.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.8)

Toelichting: Algemene voortgang 2020 (2/2)

De gevolgen van Covid-19 dwingen ons tot het actualiseren en intensiveren van de Actieagenda Utrechters schuldenvrij. Onze partners in de stad zien deze urgentie ook en willen graag bijdragen aan een extra inspanning om Utrechters door deze zware periode heen te helpen. Het is zaak ook samen met hen te kijken wat daarin nodig is. Vooralsnog richten we onze interventies (ook) op nieuwe doelgroepen en leggen het accent nog meer op het voorkómen van schulden en op het versneld oplossen van schulden. We weten immers dat een schuld van € 5.000 gemakkelijk kan oplopen tot € 40.000 en dat een huishouden met problematische schulden de samenleving € 100.000 kost. Vroeg erbij zijn is dus cruciaal! Dat geldt ook voor kinderen uit kwetsbare gezinnen, die als gevolg van Covid-19 op achterstand dreigen te komen. Bestaanszekerheid voor alle generaties, daar streven we naar.
Als reactie op Covid-19 hebben we diverse maatregelen genomen. Bij nieuwe vormen van dienstverlening hebben we inwoners zoveel mogelijk gevraagd naar hun ervaringen, zodat we deze dienstverlening kunnen verbeteren. In de vorige voortgangsrapportage hebben we u meegenomen in klanttevredenheidsonderzoeken over verschillende soorten dienstverlening binnen de actieagenda. In 2020 lag de focus vooral op het kort cyclisch leren welke ondersteuning in deze bijzondere periode het beste aansluit op de behoefte van inwoners. Dat hebben we gedaan met enquêtes bij verschillende nieuwe vormen van dienstverlening. Door de rapportage heen noemen we de belangrijkste resultaten.

Mede in het kader van de extra beschikbaar gestelde Coronamiddelen (Werkpakket 2) scherpen we in 2021 de actieagenda op vier onderdelen verder aan:
1. We intensiveren en verbreden reeds gestarte succesvolle interventies uit de actieagenda;
2. We vergroten het bereik van nieuwe doelgroepen: jongeren, kleine zelfstandigen en werkenden aan de onderkant van de arbeidsmarkt
3. We vergroten de ketencapaciteit om de verwachte toestroom aan Utrechters met geldproblemen adequaat op te kunnen vangen.
4. We zorgen voor snellere en kortere saneringen, waardoor sneller schuldenrust ontstaat en inwoners weer perspectief krijgen op een schuldenvrij bestaan.

In de navolgende hoofdstukken delen we met u de resultaten uit 2020 en werken we de verschillende interventies nader uit.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.9)

Toelichting 1. Veel eerder erbij
Resultaten 2020 (1/2)

Uit het onderzoek Afgelost=opgelost blijkt dat mensen hun geldproblemen over het algemeen onderschatten en hun mogelijkheden om de problemen op te lossen overschatten. Ook is er veel schaamte en taboe rond het bespreken van geldzorgen en -problemen. Daarom wachten mensen lang voordat ze hulp zoeken. Vaak melden ze zich pas als het water aan de lippen staat. Er is dan al jaren sprake van oplopende schulden, stress en schaarste en de oplossing is vaak complex. Er is daarom veel in gang gezet om Utrechters met geldzorgen veel eerder te bereiken en te helpen. Hieronder noemen we de belangrijkste resultaten van het afgelopen jaar.

Resultaten 2020

- **Uitbreiding Vroegsignalering**
  Sinds oktober 2020 wordt de Vroegsignalering in de hele stad uitgevoerd, vooruitlopend op de wettelijke verplichting per 2021. Zorgverzekeraars, energieleveranciers, verhuurders en het waterbedrijf melden betalingsachterstanden bij de gemeente. In 2020 hebben we 6256 signalen ontvangen. Zoals aangegeven in brief 7662577 lag de focus in 2020 op adressen waar meerdere achterstanden waren en op huurachterstanden. Als gevolg van Corona was het helaas een groot deel van het jaar niet mogelijk om huisbezoeken af te leggen. In plaats daarvan zijn bij de betrokken adressen brieven en flyers met informatie over hulp bezorgd en is telefonisch contact opgenomen. Met 170 bewoners zijn we in gesprek gekomen. Zodra Corona het toelaat worden er weer huisbezoeken afgelegd, omdat dat de kans vergroot dat we met inwoners in contact te komen. Vanaf 2021 bieden we naar aanleiding van ieder signaal dat we ontvangen hulp aan per e-mail, brief of sms. Bij een combinatie van signalen en bij hogere achterstanden nemen we contact op per telefoon of gaan we op huisbezoek.

- **Aangesluiting bij Geldfit / Nederlandse schuldhulproute**
  In augustus 2020 is de Gemeente Utrecht aangesloten bij Geldfit, het startpunt van de Nederlandse Schuldhulproute. Utrechters worden via verschillende kanalen, zoals hun bank of verzekeraar, doorverwezen naar de website van Geldfit (www.geldfit.nl) . Sinds augustus hebben meer dan 9000 inwoners een bezoek gebracht aan de website waarvan er bijna 700 zijn doorverwezen naar aanvullende ondersteuning. Dit kan zijn lichte ondersteuning zoals bijvoorbeeld de website van het Nibud of Schuldhulpmaatje, maar in 75 gevallen klikte inwoners ook door naar de website van het Buurtteam. Sinds november is speciaal voor ondernemers, die nu hard getroffen worden door de coronamaatregelen, ook Geldfit Zakelijk beschikbaar. Deze route is specifiek ingericht voor inwoners met een eigen bedrijf, die vaak andere problematiek en de behoeften hebben dan particulieren.

- **Extra ingang voor schuldhulp**
  Om inwoners met enkelvoudige schulden als gevolg van Corona snel en laagdrempelig van dienst te kunnen zijn, is begin juni een rechtstreeks telefoonnummer met de gemeentelijke afdeling schulddienstverlening opengesteld. In twee maanden tijd maakten 265 inwoners hiervan gebruik, bij 54
  mensen leidde dit tot een driegesprek, als start van een traject richting schuldenvrijheid. Speciaal voor jongeren met vragen of zorgen over geld stelden we een Whats-app lijn open. Deze is nog niet veel gebruikt, in 2021gaan we jongeren hier gericht op attenderen.

- **Rondkomengesprekken met jongeren**
  Veel jongeren doen een beroep op de bijstand en hebben financiële problemen. Door Corona is hun aantal gegroeid. Zij zijn gebaat bij een vroege en persoonlijke interventie die hen geldrust biedt, zodat ze kunnen werken aan een duurzaam toekomstperspectief. Dat bieden we met het rondkomen- gesprek. Het rondkomengesprek wordt gevoerd vanuit een stress-sensitieve benadering, zonder vaste agenda en waarbij de vraag van jongeren centraal staat. In de tweede helft van 2020 zijn 167 jongeren gesproken, die kort daarvoor een bijstandsuitkering hadden aangevraagd. Vooral het persoonlijke en ongedwongen contact waardeerden de jongeren zeer. Drie kwart van de jongeren had aan dit ene gesprek genoeg, een kwart van hen is doorverwezen naar hulp op maat, bijvoorbeeld van U2BeHeard, schulddienstverlening of U-Centraal.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.9)

Toelichting 1. Veel eerder erbij
Resultaten 2020 (2/2)

- **Workshops geldzorgen signaleren voor professionals**
  De workshop Zorgen over geld? Praten helpt! is 19 keer gegeven in de stad en de gemeentelijke organisatie. In totaal hebben ruim 200 professionals en vrijwilligers de workshop gevolgd. Zij zijn daarmee beter toegerust om financiële zorgen bij mensen te herkennen, te signaleren en bespreekbaar te maken.

- **Aandacht voor financiële educatie in het onderwijs**
  We hebben het aanbod van financiële educatie bekend gemaakt bij alle scholen (van primair onderwijs tot hbo/WO). In februari organiseerden we een bijeenkomst voor docenten over het belang van financiële educatie en de mogelijkheden in Utrecht. De groots opgezette Week van het geld (met opening in het FC Utrecht stadion) kon vanwege corona niet doorgaan. In juli organiseerden we, deels online, nog wél het geplande debat met als titel "Praten over geld!". Aan de hand van stellingen gingen de verschillende debathelden met elkaar in gesprek over o.a. armoede en omgaan met geld. Zij adviseerden daarmee de gemeente en scholen (zie: https://www.youtube.com/watch?v=pr700AW5ars).

- **Gebruik Voorkom-erger-potje in meer teams**
  Het Voorkom-erger-potje is in 2020 in vier teams (team dak- en thuisloze jongeren, buurtteams Kanaleneiland, Zuilen en Ondiep/Pijlsweerd) geïntroduceerd en wordt daar nu gebruikt. Met het Voorkom-erger-potje hebben hulp- en dienstverleners in de stad de mogelijkheid om snel – en met minimale verantwoording – kleine noden direct te ledigen en daarmee grotere problemen te voorkómen. De aanpak is gestoeld op de ons bekende Citydeal-werkwijze: teams krijgen een budget van € 2.000,- waarbij zij maximaal €500,- euro aan één huishouden mogen uitgeven. De belangrijkste eis? Het besluit moet gezamenlijk in het team genomen worden. De eis van een groepsbesluit zorgt ervoor dat professionals met elkaar het gesprek aangaan over wat echt nodig en noodzakelijk is. In die gesprekken komen vaak alternatieve oplossingen boven tafel. Medewerkers geven elkaar veel goede tips en wisselen uit. Dit leereffect is daarom een belangrijke meerwaarde van dit budget.

- **Eerstelijnszorg als signaalpartner voor geldstress**
  Gemeente Utrecht is een partnership aangegaan met de ArmoedeCoalitie en eerstelijnszorgpartners om samen de aandacht voor het signaleren van geldzorgen in de eerstelijnszorg te vergroten. In oktober organiseerden we het eerste online stadsafari webinar samen met verschillende partners in de stad, zoals Dok, Buurtteam, ArmoedeCoalitie en Al Amal. Meer dan 25 Utrechtse huisartsen en praktijkondersteuners van huisartsen hebben deelgenomen.

- **Extra speekuren voor geldvragen**
  Niet op alle buurtteamlocaties was het mogelijk om de 1,5 m afstand te garanderen, dit was voor sommige inwoners een belemmering om zich bij het buurtteam te melden. Daarom is in de zomer op initiatief van U-Centraal gestart met een Financieel en Administratief inloopspreekuur (FAS) in twee grote – tijdelijk gehuurde – ruimtes in Overvecht en Kanaleneiland. Sinds de openstelling zijn ruim 400 inwoners geholpen met allerlei financiële vragen en zorgen. Veruit de meeste vragen gingen over de aangifte inkomstenbelasting en het aanvragen van Bijzondere bijstand of Individuele inkomenstoeslag. In 40% van de gevallen is er een vervolgafspraak gemaakt. Inwoners waardeerden deze dienstverlening met een 8,9.

- **Virtueel Inkomensloket**
  Het afgelopen jaar hebben we met verschillende partners gewerkt aan een nieuwe innovatie, het Virtueel inkomensloket (VIL). Het doel van het VIL is dat mensen met een druk op de knop de inkomensondersteunende regelingen kunnen aanvragen waar ze recht op hebben. Door een slimme koppeling van gegevens kunnen mensen een aanvraag indienen zonder dat ze allerlei bewijsstukken moeten aanleveren. Bewijsstukken zijn noodzakelijk voor ons om te bepalen of en waar iemand recht op heeft. Met het Virtueel Inkomensloket wordt dit een stuk makkelijker voor inwoners en voor de gemeente. De innovatie doen we samen met de VNG en ICTU. Ook de Belastingdienst, UWV en SVB stimuleren dit initiatief.

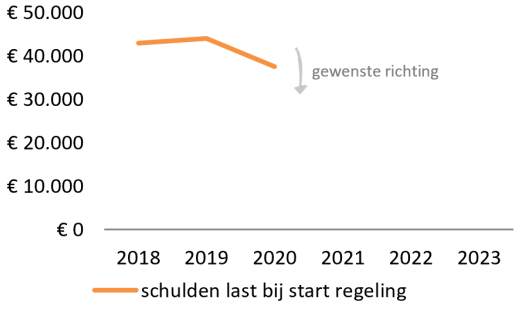
Niet gedaan

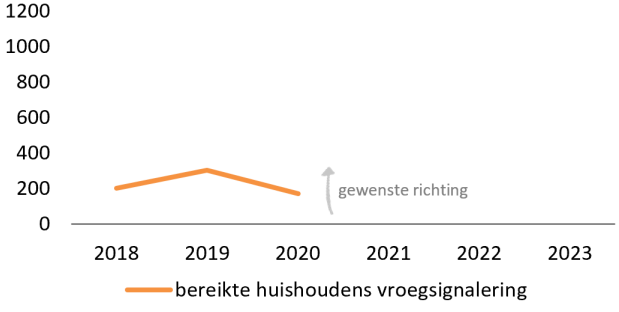
- **Verdieping workshops “Zorgen over geld, Praten helpt’**
  Deze verdieping hebben we niet gedaan, omdat in verband met de coronacrisis andere prioriteiten moesten worden gekozen.

Onderzoek- Keizer, 2016

TERUG NAAR DEEL 1 (P.10)

Toelichting 1. Veel eerder erbij
Indicatoren





De gemiddelde schuldenlast bij de start van een schuldregeling (met behulp van de gemeente) is in 2020 fors lager dan de jaren daarvoor. Dat duidt erop dat we er eerder bij zijn. Dit is echter slechts één indicatie, die vertekend kan worden door toevalligheden in een jaar. Het is daarom vooral betekenisvol om de trend te volgen én deze te duiden met andere informatie.

Vanaf oktober 2020 wordt de aanpak vroegsignalering stadsbreed uitgevoerd. Daardoor hebben we bijna twee keer zoveel huishoudens benaderd (1200) als in 2019. Desondanks was het daadwerkelijke bereik in 2020 veel lager. Vanaf maart was het vanwege corona niet mogelijk om huisbezoeken af te leggen in het kader van vroegsignalering. Daarom hebben we in het begin alleen flyers bezorgd en brieven gestuurd met een hulpaanbod. Later ontvingen we ook telefoonnummers van de betreffende inwoners, zodat we telefonisch hulp konden aanbieden. De respons op met name brieven en flyers (rond 10%) was veel lager dan bij huisbezoeken (bijna de helft). Van de gemeente Amsterdam leren we dat vroegsignaleren ook een kwestie van de lange termijn is. Uiteindelijk zorgt het ervoor dat veel eerder schuldhulp wordt aanvaard en dat de gemiddelde schuldenlast aan het begin van een traject gestaag lager wordt.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.12)

Toelichting 1. Veel eerder erbij
Plannen 2021 (1/2)

Speerpunten in 2021

- **Bredere toegang tot schuldhulpverlening**
  We verbreden toegang tot schuldhulp door het uitbouwen van de directe ingang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Hiermee bedienen we de (nieuwe) doelgroepen die vooral enkelvoudige financiële problematiek ervaren. We starten een uitgebreide campagne om deze nieuwe ingang bekend te maken bij inwoners met geldzorgen. Voor de integrale aanpak van schulden als onderdeel van multi-problematiek blijft het buurtteam de eerste ingang.

- **Rondkomengesprekken**
  We bieden iedere nieuwe aanvrager van bijstand een rondkomengesprek aan, voorafgaand aan het werkgesprek. In dat gesprek wordt gekeken of er (financiële) problemen zijn of dreigen te ontstaan en acties ingezet om deze te voorkomen, denk aan inzet Huishoudboekje, doorbetaling vaste lasten, budgetcursus, of doorverwijzing naar vrijwilliger, sociaal raadslieden of het buurtteam. Als er schulden zijn pakken we die direct op. De uitkomsten worden gedeeld met de werkmatcher en betrokken in het plan van aanpak. Eerst geldrust, dan perspectief! We borduren bij de implementatie voort op de ervaringen die we in 2020 hebben opgedaan met de rondkomengesprekken met jongeren.

- **Nog meer aandacht voor werkende armen (waaronder zelfstandigen)**
  Naar aanleiding van rapport Meer Utrechters beter helpen met passende armoederegelingen en voortbouwend op het netwerk van de werkgeversalliantie 'schuldenvrije werkvloer' zetten we in 2021 in op het bereiken en ondersteunen van meer Utrechtse werkgevers in de aanpak van geldzorgen op de werkvloer. Met een outreachende aanpak richting werkgevers halen we op welke behoeften er zijn, en leveren hierin maatwerk, onder andere door een directe lijn met schuldhulp, het aanbieden van voorzieningenchecks en gratis workshop over financiën voor werkgevers (i.s.m. U-Centraal). Daarnaast geven we meer bekendheid aan armoederegelingen en financiële extra's waar werknemers in Utrecht gebruik van kunnen maken. Zo zetten we naast goede hulp bij schulden en geldzorgen, ook in op preventie en een focus op financieel fitte werknemers.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.12)

Toelichting 1. Veel eerder erbij
Plannen 2021 (2/2)



Verder belangrijk in 2021

- **Intensivering vroegsignalering**
  In 2021 krijgen we meer dan 3.000 signalen per maand over betalingsachterstanden. Bij alle enkelvoudige signalen (één achterstand op een adres) sturen we een e-mail, sms of brief met een hulpaanbod. Bij meerdere achterstanden op een adres bellen we of gaan we op huisbezoek, zodra dat weer mogelijk is. Met de corporaties hebben we afgesproken dat we meer contact onderhouden over de door hen gemelde huurachterstanden,

- **Geldzorgen bespreekbaar maken in eerstelijnszorg**
  Eind 2021 beschikken de eerstelijnsprofessionals in in ieder geval twee wijken over kennis en vaardigheden rondom het thema geldstress (door middel van interventies, bijv. webinars of experimenten). De betrokken eerstelijns professionals weten waar ze terecht kunnen met hulp bij geldzorgen. Inwoners van deze wijken merken dat eerstelijnsprofessionals het onderwerp ‘geldzorgen’ bespreken.

- **Bijstand en schulden**
  Bestaande uitkeringsgerechtigden bij wie beslag op de uitkering is gelegd krijgen standaard een aanbod voor schuldhulpverlening. Indien nodig voor de reïntegratie worden periodiek afspraken met de inwoner gemaakt over werk/schulden.

- **Virtueel Inkomensloket**
  In februari 2021is het eerste prototype met de eerste regeling (de Individuele Inkomenstoeslag) technisch klaar. Bij de ontwikkeling van het prototype werken we met gebruikersonderzoeken waarbij statushouders de gebruikers zijn. Zo zijn we zeker dat de applicatie voor iedereen toegankelijk is. De volgende stap is een pilot waarin de eerste inwoners de IIT kunnen aanvragen.

- **Bereik jongeren**
  We gaan door met het bieden van dienstverlening aan jongeren via Whatsapp en starten een campagne om jongeren met geldzorgen beter te bereiken.

- **Uitbreiding Voorkom-Erger-Potje**
  We stellen het Voorkom-erger-potje in meer teams beschikbaar.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.13)

Toelichting 2. Hulp op maat
Resultaten (1/3)

Als gevolg van Covid-19 wordt de groep Utrechters met financiële problemen meer divers. Het beeld dat huishoudens met schulden meestal ook met andere problemen kampen, waardoor een integrale benadering nodig is, is aan een heroverweging toe. We verwachten een groep die zich tot maart 2020 zelf financieel kon redden en nu door de Corona crisis vooral enkel financiële problemen heeft. Denk daarbij aan jongeren, ondernemers en mensen met corona-schulden. Voor hen is de route via het buurtteam - met brede uitvraag op allerlei leefgebieden - minder vanzelfsprekend. Zij zijn gebaat bij vroege, laagdrempelige, snelle en deskundige hulp om hun geldzorgen weg te nemen. Een parallelle toegang tot schuldhulpverlening – naast die van het buurtteam – kan voor hen een uitkomst zijn.

Er is niet één aanpak die voor iedereen werkt. We sluiten aan bij wat de inwoner nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk duurzaam schuldenvrij te worden. We zetten lichte, tijdelijke ondersteuning in als het kan en zwaardere en langdurige hulp als het nodig is. We willen voorkomen dat mensen onder bewind worden gesteld als er ook alternatieven mogelijk zijn en we streven ernaar dat bewinden worden opgeheven als de inwoner weer zelfstandig zijn belangen kan behartigen. Ook streven we ernaar dat bestaande schuldenbewinden vaker leiden tot een duurzame oplossing door middel van een schuldregeling. Als gevolg van Corona hebben we gerichte aandacht besteed aan het bieden van ondersteuning aan jongeren en ondernemers.

We hebben het afgelopen jaar flink geïnvesteerd in verbeteringen in de ketensamenwerking. Desondanks zien dat we met de reguliere aanpak van de schulddienstverlening (de kanteling) minder Utrechters schuldenvrijheid bieden dan we hadden verwacht. Zie ook de resultaten en speerpunten.

De belangrijkste acties in 2020 worden hieronder toegelicht.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.13)

Toelichting 2. Hulp op maat
Resultaten (2/3)

- **Verbetering kanteling**
  Er is in 2020 gewerkt aan het versterken van de samenwerking in de keten van schuldhulpverlening. In brief 7980267 bent u geïnformeerd over de voortgang. Tegelijkertijd constateren de partners dat zij er met elkaar onvoldoende in slagen om meer en snellere in- en doorstroom in schuldhulpverleningstrajecten te realiseren. Het aantal inwoners dat voor een driegesprek wordt aangemeld bleef achter bij de verwachtingen en een aanmelding leidt niet vaak genoeg tot een traject richting schuldenvrijheid. Een herziening van de werkwijze is daarom nodig, evenals het creëren van een extra toegang voor schuldhulp voor inwoners met enkelvoudige financiële problematiek. Zie ook de speerpunten.

- **Meer praktische ondersteuning door ervaringswerkers**
  Er zijn meer ervaringsdeskundigen aangenomen. Zij bieden praktische ondersteuning aan inwoners die zijn uitgevallen voordat de schulden zijn opgelost en zorgen dat ze alsnog in een regeling kunnen komen. We hebben steeds scherper voor ogen hoe we ervaringsdeskundige ondersteuners en financieel vrijwilligers optimaal kunnen inzetten bij het op orde krijgen van het schuldendossier.

- **Jongerenfonds**
  Het Jongerenfonds is doorontwikkeld. Begin 2020 stelde uw raad het plan vast waarmee we de komende jaren veel meer jongeren kunnen helpen om hun schulden op te lossen én te werken aan hun toekomst (zie: https://ris2.ibabs.eu/Agenda/Details/Utrecht/bfdfe4c0-5706-4486-9ff7-a2cc64d59af6). Ongeveer 75 jongeren maken op dit moment gebruik van het Jongerenfonds.

- **Financieel advies voor zelfstandigen met geldproblemen**
  Vooruitlopend op de extra dienstverlening die vanaf 2021 aan Tozo-ondernemers wordt geboden (zie brief 8511941), hebben 300 zelfstandigen met betalingsachterstanden een uitnodiging ontvangen voor een verkennend gesprek met Menzing & Partners over hun financiële situatie. 63 ondernemers maakten hier gebruik van. Uit een enquête blijkt dat zij – net als de jongeren bij het rondkomengesprek - het zeer op prijs stellen om een ‘echt mens’ te spreken: een deskundig iemand die oor heeft voor hun financiële situatie. Voor veruit de meeste ondernemers blijft het (voorlopig) bij dit ene gesprek: zij hebben advies gekregen over hun financiële situatie en kunnen daarmee zelfstandig verder. 16 ondernemers krijgen verdere ondersteuning bij geldproblemen. Nog eens 44 zelfstandigen hebben in 2020 schuldhulp aangevraagd bij Menzing & Partners. Buiten de Tozo-aanvragen zijn er in 2020 slechts 23 verzoeken om bijstand voor zelfstandigen (BBZ) binnen gekomen. Met deze informatie is toezegging 20/T455 uitgevoerd.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.13)

Toelichting 2. Hulp op maat
Resultaten (3/3)

- **Pilot Overvecht: sneller en integraal saneren bij sociale renovaties**
  Bij de sociale renovaties van flats Overvecht is de afdeling Schulddienstverlening samen met de corporaties, buurtteams en DOK aan de slag gegaan om bewoners een integraal hulpaanbod te doen. We hebben daarvoor eerst gekeken welke bewoners van de flat aan de Nigerdreef schulden hebben bij nutsbedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties of waar beslag ligt op de uitkering. Vervolgens is contact opgenomen met deze bewoners. Een groot deel van hen bleek al hulp te krijgen van Stadsgeldbeheer, bewindvoerders of de gemeente. De anderen hebben een hulpaanbod gekregen voor schuldhulpverlening. Als zij een bijstandsuitkering hadden werd dit gecombineerd met een aanbod voor werkdienstverlening. De bewoners die een aanbod voor schuldhulp aanvaardden, kregen zeer intensieve hulp van een trajectbegeleider en zo mogelijk een snellere sanering. Door corona en het beperkte aantal bekende schulden is het niet gelukt om echt massa te maken met deze proef. De belangrijkste les van sociaal renoveren is het belang van fysieke nabijheid bij het winnen van vertrouwen van inwoners en het verstevigen van de samenwerking met partners in de wijk. Dit werd door Corona bemoeilijkt. Ook leerden we dat zeer intensieve dienstverlening en ondersteuning helpt om sneller te saneren. Deze les nemen we mee in de implementatie van de Coronasanering (zie verderop), waarmee we stadsbreed sneller saneren.

- **Hulp op maat voor jongeren in de opvang**
  In samenwerking met U-centraal, Tussenvoorziening, Humanitas en Singelzicht hebben we een aanpak ontwikkeld om jongeren met schulden binnen een instelling te begeleiden naar “zelfstandig wonen zonder schulden”.

- **Digitale leerweg budgetvaardig**
  Om de kennis en vaardigheden van generalistische professionals in de schuldhulpketen te verbeteren is het gezamenlijke opleidingsprogramma Budgetvaardig voortgezet. Om dit in corona-tijd door te kunnen zetten is een digitale leerweg ontwikkeld, waarmee we zowel in 2020 als daarna alle professionals kunnen trainen.

Niet gedaan:

- We hebben geen ‘Utrecht Project’ uitgevoerd in de lijn van het Tv-programma met Beau van Erven Dorens. Uit de verkenning met de partners is gebleken dat de meeste werkzame elementen uit dat programma al op een of andere manier worden toegepast en dat de prioriteit niet ligt bij een dergelijk project.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.14)

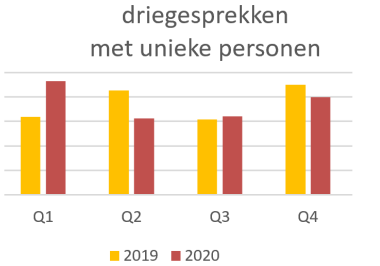
Toelichting 2. Hulp op maat
Indicatoren

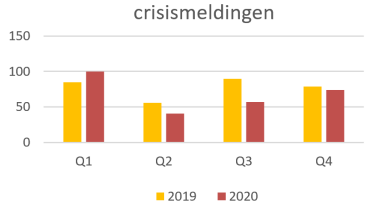
Minder driegesprekken
Het aantal driegesprekken met unieke personen is vergelijkbaar met 2019. Gezien de trend en de inzet op een groter bereik die tot Q1 zichtbaar was, hadden we in 2020 een forse stijging voorzien. Door corona is dit echter niet gebeurd. Normaliter vinden gesprekken vooral plaats bij de inwoner thuis of op een locatie van het buurtteam. Door corona konden gesprekken maar in beperkte mate fysiek plaats vinden en is vooral gebruik gemaakt van videobellen. Indien nodig werden op een beperkt aantal locaties face to face gesprekken gevoerd. Daardoor nam de groei in het aantal gesprekken na het eerste kwartaal af.

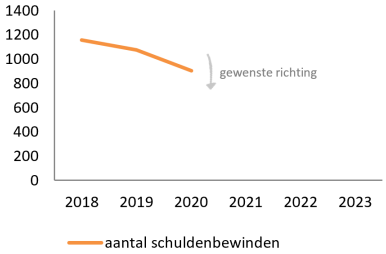
Minder crisismeldingen
Corona heeft voor veel inwoners ook de drempel om hulp te zoeken verhoogd en de coulance van schuldeisers heeft externe prikkels om hulp te zoeken weggenomen. Dat zien we naast de gewone aanmeldingen ook terug bij de crisismeldingen. In aansluiting op de beantwoording van SV 2020_219 is onderstaand in beeld gebracht hoe het aantal driegesprekken met unieke personen en het aantal crisismeldingen zich in 2020 ontwikkelden ten opzichte van 2019. Van de verwachtte 'boeggolf' aan hulpvragen is dan ook nog geen sprake, zolang coronamaatregelen voortduren.

Minder schuldenbewind
Het aantal huishoudens met een schuldenbewind is afgenomen in 2020. Dit komt deels door betere afspraken met partners, waardoor minder vaak bewind ingezet wordt als een lichtere vorm van hulp passend is. Een deel komt ook doordat de schulden van deze inwoners zijn opgelost (eventueel met hulp van de gemeente). In een deel van die gevallen wordt het bewind nog wel voortgezet als 'toestandenbewind'. Dat is bewind in verband met een lichamelijke of geestelijke toestand. Een ander deel gaat helemaal uit bewind en gaat zelf weer het inkomen beheren, eventueel met hulp van een vrijwilliger.

Rectificatie voortgangsrapportage 2019: aantal schuldenbewinden
In de vorige voortgangsrapportage meldden wij een te hoog aantal schuldenbewinden over 2018 en 2019, respectievelijk 1202 en 1205, terwijl dat 1155 en 1074 had moeten zijn. Er was sprake van een dubbeltelling. Bij verhuizing van of naar een andere gemeente, detentie of een wijziging van de gezinssituatie werden bewinden voor de rapportage soms wel meegeteld, terwijl de betaling al was gestopt. Uit de vorige rapportage bleek daardoor niet dat er een gestage afname is van het aantal schuldenbewinden.







TERUG NAAR DEEL 1 (P.16)

Toelichting 2. Hulp op maat
Plannen 2021 (1/2)

Speerpunten voor 2021:

- **Doorontwikkeling kanteling**
  We passen de huidige werkwijze en taakverdeling aan om de doorstroom van aanmelding tot schuldenvrijheid (door middel van een sanering) te verbeteren. De focus van de buurtteams zal vooral liggen bij het signaleren en bespreekbaar maken van geldzorgen en de doorverwijzing naar schulddienstverlening. De trajectbegeleider van schulddienstverlening wordt verantwoordelijk voor de stabilisatiefase (het traject richting schuldregeling) en maakt daarbij meer gebruik van vrijwilligers en praktisch ondersteuners. Buurtteams ondersteunen de inwoner zo nodig bij de motivatie- en gedragsaspecten die bij een schuldhulpverleningstraject horen.

- **Meer en betere hulp voor zelfstandigen**
  We voorzien een groter beroep op schuldhulpverlening voor zelfstandigen. We investeren daarom extra in zowel professionele schuldhulpverlening van Menzing & Partners als lichtere ondersteuning door DOK030 en MKB Doorgaan. Daarnaast maken we afspraken met beide organisaties om de dienstverlening beter te laten aansluiten op de behoeften van zelfstandigen. Hiervoor gebruiken we de inzichten uit het onderzoek onder Utrechtse Tozo-gebruikers.

- **Kwaliteit en in- en doorstroom bewindvoering**
  Om meer zicht te krijgen op beschermingsbewind in Utrecht heeft de Hogeschool Utrecht deze zomer in opdracht van ons een onderzoek uitgevoerd. De Hogeschool heeft uitgezocht hoe het proces met betrekking tot schulden bewinden verloopt en welke verbeteringen in samenwerking tussen gemeente, ketenpartners en bewindvoerders mogelijk zijn. De aanbevelingen uit dit rapport (zie link) worden gebruikt als startpunt voor de samenwerkingsafspraken met bewindvoerders en ketenpartners die in 2021 worden gemaakt. We maken samenwerkingsafspraken met bewindvoerders en ketenpartners om niet noodzakelijke instroom in bewind te voorkomen en om de kwaliteit, door- en uitstroom van bewinden te bevorderen. We maken waar nodig ook gebruik van het adviesrecht bij nieuwe schuldenbewinden.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.16)

Toelichting 2. Hulp op maat
Plannen 2021 (2/2)

Verder belangrijk in 2021

De extra investeringen in de schuldenaanpak uit de programmabegroting 2021 zetten we in voor passende dienstverlening voor de groepen die als gevolg van corona in geldproblemen komen. Daarbij blijven we inzetten op de beweging naar voren en zetten we lichte hulp in waar het kan en zware hulp waar het moet. Daarmee willen we zoveel mogelijk problematische schulden voorkomen of snel oplossen.

- **Meer schuldhulp voor particulieren**
  We breiden samen met onze partners het aantal schuldhulpverleners, praktische ondersteuners en vrijwilligers uit, zodat we tijdig passende hulp kunnen bieden aan inwoners die dat nodig hebben.

- **Uitbreiding Jongerenfonds aanpak**
  In lijn met het advies Doorontwikkeling Jongeren fonds stellen we het fonds open voor meer jongeren. De voorbereidingen daarvoor zijn gedaan, in 2021 maken we de beweging naar één team Jongeren waarbij de jongerenfonds werkwijze (met focus op perspectief én extra coaching) voor iedere Utrechtse jongere toegankelijk wordt. In 2021 zetten we hiervoor, samen met partners in de stad, extra in op een campagne om meer jongeren te bereiken.

- **Laagdrempeligere dienstverlening voor zelfstandigen met schulden**
  We nemen drempels weg voor ondernemers om krediet of schuldhulp te krijgen en bieden ondernemers meer vormen van hulp aan die passen bij hun situatie en problemen.

- **Verlenging pilot Sociaal renoveren**
  De pilot sociaal renoveren wordt verlengd tot begin 2022. We hebben samen met de partners per flat een integraal plan gemaakt, waarbij interventies van partijen in samenhang en afstemming worden ingezet. Verder gaan we experimenteren met de inzet van een generalist die met bewoners in gesprek gaat, bijvoorbeeld samen met de aannemer. Deze kan breed uitvragen, aansluiten bij de vraag van bewoners en heeft ervaring met stress-sensitief werken. Daarmee streven we naar het bereiken van meer mensen met geldzorgen.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.17)

Toelichting 3. Blijvend uit de schulden
Resultaten (1/2)

Onze ambitie is dat Utrechters Schulden(zorg)vrij zijn en ook blijven. We streven ernaar om drempels weg te nemen en zoveel mogelijk Utrechters te helpen om problematische schulden op te lossen. Maar daarmee zijn we er nog niet. We helpen inwoners vervolgens om zo zelfstandig als mogelijk en met zoveel begeleiding als nodig te voorkomen dat opnieuw schulden ontstaan. Wat deden we hieraan in 2020?

Resultaten in 2020

- **Budgetcoaching**
  We bieden individuele budgetcoaching aan inwoners die schuldhulp krijgen, zodat zij duurzaam schuldenvrij kunnen uitstromen. In 2020 is de pilot afgerond en is deze dienstverlening zowel bij de gemeentelijke afdeling Schulddienstverlening als bij Stadsgeldbeheer een standaard aanbod bij een schuldhulpverleningstraject geworden. Bij onze driejaarlijkse kwaliteitsaudit door branchevereniging NVVK werd de wijze waarop we budgetcoaching in Utrecht hebben vormgegeven zeer hoog gewaardeerd. Ook de rest van de dienstverlening was kwalitatief goed.

- **Meer inzet saneringskredieten**
  De gemeentelijke afdeling Schulddienstverlening en Stadsgeldbeheer kochten standaard schulden af met een saneringskrediet. Hiermee nemen we stress weg bij inwoners, geven we schuldeisers duidelijkheid en zekerheid én werken we efficiënter, zodat we meer Utrechters kunnen helpen met dezelfde inzet. Van de lopende schuldregelingen (bij de gemeente) is nu al 80% een sanering.

- **Pilot Waarderen**
  We hebben een pilot Waarderen uitgevoerd, waarbij we inwoners belonen die belangrijke stappen zetten in het stabilisatietraject voor de schuldregeling. Er deden 21 inwoners mee aan de pilot, die over het algemeen als positief is ervaren. De waardebon die inwoners ontvingen als ze bepaalde acties uit de actielijst hadden volbracht werd als fijn extraatje zeer gewaardeerd, maar het leidde niet tot een versnelling van het stabilisatietraject. Wel hebben we lessen geleerd uit deze pilot die we toepassen bij de Coronasanering, zoals het feit dat het lastig is om een lang schuldhulptraject vol te houden en dat het belangrijk is om aan te sluiten bij de motivatie van de inwoner.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.17)

Toelichting 3. Blijvend uit de schulden
Resultaten (2/2)

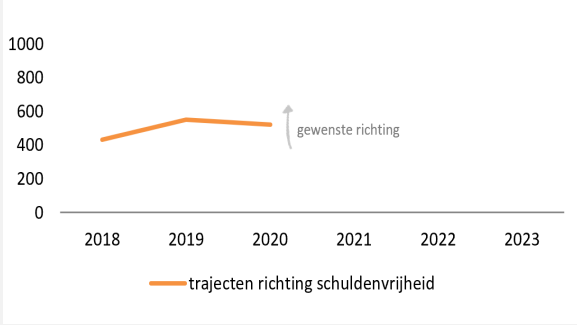
- **Invordering op maat**
  De in 2019 ingezette lijn van algemene coulance waar mogelijk en het vergroten van persoonlijk contact met de inwoners, is doorgezet en geïntensiveerd. Inwoners worden kort na een besluit telefonisch benaderd om in overleg te bepalen welk maandelijks bedrag voor hem/haar reëel en wenselijk is. Dit leidt ertoe dat mensen kunnen werken aan het terugbetalen van hun schulden, maar ook voldoende besteedbaar inkomen overhouden waardoor de kans kleiner is dat zij elders nieuwe schulden opbouwen. Van maart tot juli hebben we, door de onrust van de eerste corona-lockdown, het leggen van loonbeslag en het verzenden van aanmaningen en dwangbevelen tijdelijk gestaakt. Op 1 januari 2021 is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet ingegaan. Met deze vereenvoudiging hoeven debiteuren minder informatie aan te leveren. Ter voorbereiding op deze wet hebben we in 2020 de uitvoeringsorganisatie van Werk en Inkomen hierop geïnstrueerd, processen en systemen aangepast en klanten met schulden, waarvoor dit een wijziging inhoudt geïnformeerd.

- **Huishoudboekje en Vaste Lasten Pakket**
  Het huishoudboekje biedt inwoners de stabiliteit, rust en overzicht die nodig zijn om duurzaam schuldenvrij te blijven. Inmiddels maken ruim 100 Utrechters gebruik van dit instrument. We hebben in 2020 de samenwerking gezocht met VNG en enkele grote gemeenten om het Huishoudboekje door te ontwikkelen en landelijk opschaalbaar te maken. De VNG heeft het Huishoudboekje benoemd als icoon project. Daarnaast zijn we het afgelopen jaar een mooie samenwerking begonnen met de Stichting Vaste lasten Pakket (VLP). In december is een pilot gestart waarbij we de dienstverlening van het HHB hebben aangevuld met de voordelen van het VLP. Meer vaste lasten (telefonie, internet en verzekeringen) worden in deze pilot via het HHB betaald en daarnaast ontvangt de deelnemer € 30 financieel voordeel. Op dit moment zitten tien deelnemers van het HHB in de pilot. De deelnemers van het HHB die tot nu toe gevraagd zijn, waren direct enthousiast over deelname.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.18)

Toelichting 3. Blijvend uit de schulden
Indicatoren

Minder trajecten richting schuldenvrijheid
Er zijn in 2020 minder trajecten richting schuldenvrijheid gestart dan het jaar ervoor. Dat komt deels door de beperkingen rond corona. Daardoor was er minder nieuwe instroom en duurde het langer om geldproblemen op te lossen (zie hieronder). We zien ook dat we er minder goed in slaagden om inwoners vast te houden na de eerste aanmelding. We denken dat het contact op afstand daar een van de oorzaken van is. Het te grote beroep op de inwoner om het dossier klaar te maken voor een schuldregeling zorgt in deze tijd, nog meer dan anders, voor vertraging.



Duur tussen aanmelding en schuldregeling
Bij de beantwoording van mondelinge vragen over de 'Pauzeknop' is toegezegd om aan te geven hoeveel tijd er verstrijkt tussen het eerste gesprek en de start van een schuldregeling en of dit is toegenomen door Corona (toezegging 20/T523). In 2019 was de tijd tussen het eerste driegesprek gemiddeld ruim 8 maanden. In 2020 was dit bijna 11 maanden. Wat we hier meten is de tijd tussen de eerste keer dat iemand een driegesprek voert met schulddienstverlening en het buurtteam en de start van de regeling. Door corona was het vaak lastiger om voortgang in het traject te krijgen. Wat ook meespeelt is dat inwoners die we niet meer terugzagen na een eerste gesprek, in coronatijd opnieuw zijn benaderd om de problemen alsnog op te lossen.

Terugval
Het is nog niet mogelijk om in kaart te brengen hoeveel inwoners na een schuldhulpverleningstraject opnieuw in de problemen komen. Dat is (omwille van privacy) alleen bekend als de inwoner zich weer op dezelfde plek meldt als waar hij eerder is geholpen. Als we alleen kijken naar eigen registraties is terugval zeer beperkt, maar dit zegt niet genoeg over de werkelijke mate van terugval
We waren van plan om deze indicator in 2020 te ontwikkelen met behulp van bestaande registraties. Helaas is dit niet mogelijk gebleken, omdat bestaande registraties in landelijke systemen zoals VISH en BKR ontoereikend bleken voor dergelijk onderzoek. We hebben onze branchevereniging NVVK gevraagd om terugval meetbaar te maken.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.20)

Toelichting 3. Blijvend uit de schulden
Plannen 2021

Speerpunt voor 2021:

- **Coronasanering**
  We hebben een nieuwe werkwijze ontwikkeld voor schuldhulpverlening, waarbij we veel sneller saneren, eerder rust bieden en meer kwijtschelden. Hiermee kunnen we sneller perspectief bieden. Uw raad ontvangt binnenkort een separate brief over de Coronasanering.

Ook belangrijk in 2021

- **Efficiënter schuldregelen**
  We sluiten aan bij het collectief schuldregelen en het Schuldenknooppunt. Hiermee worden voorstellen voor saneren in bulk aan schuldeisers aangeboden in plaats van elk voorstel apart.

- **Huishoudboekje**
  2021 is het jaar waarin we ons richten op het vergroten van het gebruik van het HHB naar 300 deelnemers. De applicatie van het Huishoudboekje wordt vervangen door een nieuwe versie die voldoet aan de common ground principes en de baseline informatiebeveiliging overheid. De ontwikkeling van deze nieuwe versie is complex en kost meer tijd dan gepland. We verwachten dat we in het tweede kwartaal van 2021 kunnen overstappen naar de nieuwe versie. Vanaf dan is het Huishoudboekje ook klaar om op te schalen naar meer deelnemers. We zien hierin wel een uitdaging in het bereiken van mensen. De doelgroep van het Huishoudboekje is een diverse groep mensen (werkende armen, statushouders, jongeren en mensen die uitstromen uit de schuldhulp). Juist bij de groep mensen met een risico op financiële problemen is onze ervaring dat hulp vragen pas te laat gebeurt. Daarom zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met partners in de stad zoals U-centraal, buurtteam en vluchtelingenwerk Nederland. Samen met de Gemeente Rotterdam voeren we een belevingsonderzoek uit naar de ervaringen van deelnemers met het Huishoudboekje, maar ook waarom mensen nee hebben gezegd tegen deelname aan het Huishoudboekje. Dit geeft ons inzichten in de positionering en communicatie over het Huishoudboekje. Per 1 juli gaan we, op het gebied van het financieel ontzorgen van statushouders, zoveel mogelijk werken volgens de wet inburgering die van 1 januari 2022 inwerking treedt. We gebruiken het Huishoudboekje om statushouders financieel te ontzorgen voor in ieder geval de eerste 6 maanden na uitstroom uit het COA. We voeren in 2021 een gerichte campagne om Utrechters op het Huishoudboekje te wijzen.

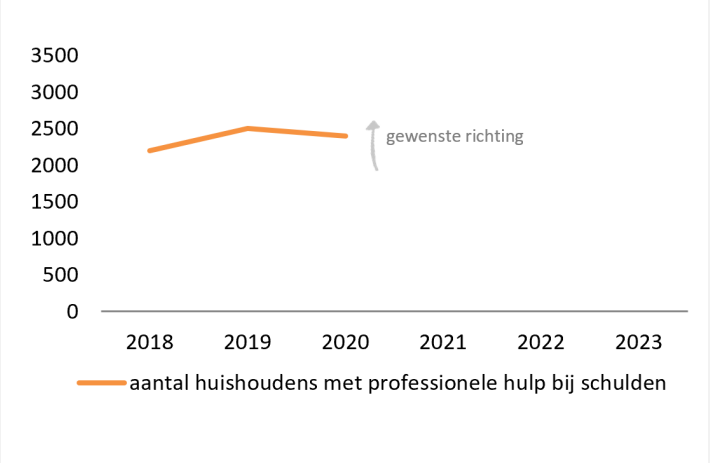
- **Vaste Lasten Pakket**
  In 2021 schalen we de pilot VLP op tot alle huidige deelnemers van het HHB. Daarnaast maken we samen met Stichting Vaste Lasten pakket een business case om vaste lasten partijen ertoe te bewegen een financiële bijdrage te leveren. Deze financiële bijdragen vloeit terug naar de deelnemers door het financieel voordeel. Het voordeel dat de vaste lasten partijen ervaren door de betalingszekerheid van de deelnemers komt daarmee terecht bij de deelnemers.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.21)

Toelichting: Bereik en beschikbaarheid

We zien momenteel nog een grote groep Utrechters met hardnekkige schuldenproblematiek, die daar zonder intensieve hulp niet uit komt. Dat vraagt slim werken en omgaan met schaarste, maar ook op tijd bijsturen als wachtlijsten ontstaan en de benodigde hulp niet meer tijdig beschikbaar is.
We monitoren de beschikbaarheid van dienstverlening zorgvuldig en sturen bij waar nodig. Het onderwerp staat maandelijks geagendeerd op het 'Uitvoeringsoverleg'. In dit overleg zijn alle partners uit de schuldhulpketen vertegenwoordigd. Het algemene beeld is dat de keten van buurtteam, schulddienstverlening en U-Centraal **de vraag op dit moment nog aan kan**. Door Corona is het aantal nieuwe aanmeldingen met name bij de buurtteams **sterk teruggelopen.** Dat vertaalt zich in minder Utrechters met professionele hulp dan vorig jaar en daarom **minder druk op dit deel van de keten.**

Bij **Stadsgeldbeheer** ligt dat anders: door Corona moest er overgegaan worden op **digitale dienstverlening**. Dit is voor de doelgroep van Stadsgeldbeheer een extra hindernis. Hierdoor **stagneerde de door- en uitstroom**, waardoor ook minder nieuwe cliënten konden worden geholpen. Dit zorgde eind 2020 voor **oplopende wachtlijsten.** Wij vinden dit ongewenst aangezien kwetsbare inwoners binnen afzienbare tijd schuldhulp moeten kunnen krijgen om verergering van problemen te voorkomen. Vanuit de extra middelen die de gemeenteraad beschikbaar heeft gesteld om coronagerelateerde problemen tijdig aan te kunnen pakken, ontvangt **SGB** in 2021 een **eenmalige financiële impuls**. Hiermee wordt de wachtlijst met 50 wachtenden voor de zomer **weggewerkt.**



TERUG NAAR DEEL I (P.22)

Toelichting: Lobby
Resultaten (1/2)

Met de actieagenda pakken we lokaal de schuldenproblematiek aan. Voor het bestrijden van systeemoorzaken van schulden en het wegnemen van (juridische) belemmeringen voeren we een lobby richting kamer, kabinet en ministeries. Onze speerpunten voor 2020 waren:

1. Eenvoudig rondkomen
   We pleitten voor een hoger minimumloon en sociaal minimum, hogere toeslag voor gezinnen met kinderen op het voortgezet onderwijs en een eenvoudiger toeslagensysteem met minder terugvorderingen

2. Minder snel oplopende schulden
   We pleitten voor minder kostenverhogende maatregelen, zoals de bestuursrechtelijke wanbetalerspremie voor de zorgverzekering en de verhogingen op verkeersboetes. Ook hebben we gepleit voor een forse aanpassing van het Breed Wettelijk Moratorium

3. Schulden oplossen
   We pleitten voor meer mogelijkheden om problematische schulden op te lossen, door het wegnemen van belemmeringen om mee te werken aan het oplossen van ‘fraudevorderingen’ en strafrechtelijke vorderingen. Daarnaast pleitten we voor meer mogelijkheden om zelfstandigen te helpen met het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen. Nu zijn zelfstandigen met een werkende partner uitgesloten van de mogelijkheid om een BBZ-krediet bij de gemeente te krijgen. Dat vinden we niet terecht. Ook is de rente op BBZ-kredieten (8%) te hoog. We pleitten voor 2%. Ook hebben we bij de rechtspraak aangedrongen op een betere aansluiting tussen de minnelijke en wettelijke schuldregeling (Wsnp), waarbij het ook voor zelfstandigen vaker mogelijk moet worden om de Wsnp in te gaan.

We zijn in de lobby zoveel mogelijk samen opgetrokken met andere grote steden, de NVVK, VNG en de Landelijke Armoedecoalitie, die door Utrechters is opgericht. In dit verband hebben we diverse brieven gestuurd en zowel ambtelijk als bestuurlijk gesprekken gevoerd om onze lobbypunten voor het voetlicht te brengen. In het coronajaar 2020 bleek er politiek veel meer mogelijk dan tevoren. Op alle drie de onderdelen zien we grote veranderingen.

TERUG NAAR DEEL I (P.22)

Toelichting: Lobby
Resultaten (2/2)

1. Eenvoudig rondkomen
   Bijna alle partijen in de tweede kamer gaan in hun verkiezingsprogramma voor een hoger minimumloon. De Kinderopvangtoeslag en het Kindgebonden Budget zijn verhoogd. We zien in de Minima Effectrapportage (MER) van 2020 een positief effect bij bijna alle onderzochte huishoudtypen ten opzichte van de MER 2018.
   Het toeslagensysteem gaat de komende tijd grondig op de schop. We hebben hiervoor uitgebreid input geleverd in diverse ambtelijke en bestuurlijke overleggen met de betrokken ministeries, waarbij we steeds aandacht vroegen voor een zo eenvoudig mogelijk systeem, dat niet of nauwelijks leidt tot terugvordering en zo min mogelijk actie vraagt van burgers.

2. Minder snel oplopende schulden
   Er is een noodstopprocedure gekomen voor CJIB vorderingen, zodat deze niet meer oplopen als iemand zijn schulden wil oplossen. Amsterdam doet een proef om dit breder toe te passen op alle schulden. Bij succes kan dit gevolgen hebben voor landelijke regelgeving. Helaas is er geen aanpassing gekomen op het Breed Wettelijk Moratorium en de wanbetalersregeling voor de zorgverzekering.

3. Schulden oplossen
   Mede dankzij lobby van gemeenten is een amendement aangenomen waardoor gemeenten en UWV voortaan wel mogen meewerken aan schuldregelingen bij uitkeringsvorderingen waar een boete is opgelegd, behalve als het gaat om opzettelijke fraude. Ook is het mogelijk geworden om een strafrechtelijke vordering mee te nemen in een schuldregeling. Deze moet achteraf wel geheel worden afgelost. Dat zijn 2 belangrijke stappen om meer schuldenproblematiek op te kunnen lossen.
   De G4 en de branche verenigingen voor Wsnp-bewindvoerders (BBW) en voor schuldhulp (NVVK) hebben gesprekken gevoerd met de Rechters Commissarissen in Faillissementen (RECOFA) om de aansluiting tussen minnelijke en wettelijke schuldhulpverlening te verbeteren. We werken samen aan verbeteringen in processen zodat mensen die dat nodig hebben sneller de Wsnp in kunnen.
   Aan het BBZ is helaas nog niets veranderd. In 2020 ging alle aandacht naar de TOZO-regelingen, waardoor het gebruik van het BBZ beperkt was. Na afloop van de TOZO zal dit echter een belangrijk instrument blijven.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.23)

Toelichting: Lobby
Plannen 2021 (1/3)

1. Eenvoudig rondkomen

Hoger minimumloon en sociaal minimum en de Kostendelersnorm afschaffen
Hoger Kindgebonden budget voor kinderen vanaf 12

Het minimumloon en het sociaal minimum zijn te laag om rond te komen. Daardoor zijn veel inwoners afhankelijk van allerlei landelijke en lokale toeslagen. Voor sommige huishoudens is het zelfs met die aanvullingen niet mogelijk om rond te komen en volwaardig mee te doen in de maatschappij, zoals gezinnen met kinderen van 12 of ouder. Dat moet anders. We pleiten voor een substantiële verhoging van het minimumloon naar € 14 per uur. En gezinnen met kinderen van 12 en ouder moeten beter worden ondersteund, in het huidige stelsel kan dat met een hoger Kindgebonden Budget.

De Kostendelersnorm zorgt voor onwenselijke situaties, zoals ouders die hun kind uit huis willen hebben omdat ze anders gekort worden op hun uitkering. Of vrienden die elkaar geen onderdak kunnen bieden omdat ze dan zelf niet meer kunnen rond komen. De Kostendelersnorm leidt tot meer dakloosheid, armoede en schaarste op de woningmarkt en moet daarom worden afgeschaft.

Eenvoudigere regels voor armoedebestrijding

Lokaal armoedebeleid is noodzakelijk om te voorkomen dat inwoners door het ijs zakken en om te stimuleren dat iedereen kan meedoen. De beleidsruimte van de gemeente is echter beperkt. Daardoor moeten we inwoners soms een aanvraag laten doen terwijl we al zeker weten dat ze recht op een regeling hebben, zoals de individuele inkomenstoeslag. Of we mogen groepen inwoners die duidelijk een tekort hebben niet generiek ondersteunen door de afschaffing van categoriale bijstand. Wij pleiten daarom voor een wijziging van artikel 35 en 36 van de Participatiewet, zodat categoriale bijzondere bijstand weer mogelijk wordt en we ook uit onszelf een toeslag kunnen verstrekken.

Meer eenvoud in toeslagenstelsel en minder inkomensstromen (minder bronnen, minder betaalmomenten)

Het toeslagenstelsel is veel te complex en leidt te vaak tot terugvordering. Het aantal regelingen om een te laag inkomen te compenseren is zo groot dat mensen de weg kwijt raken in een oerwoud van regels. Door al deze regelingen komen er bij veel gezinnen op vijf verschillende momenten in de maand inkomsten binnen. Mensen verliezen hierdoor het overzicht en belanden veel te makkelijk in de schulden. In Utrecht helpen we mensen met het Huishoudboekje om orde te scheppen in al deze stromen. Maar dat is symptoombestrijding. Een veel simpeler stelsel met minder toeslagen en minder inkomensstromen is nodig en mogelijk. We roepen het nieuwe kabinet op om haast te maken met stelselherziening en in de tussentijd maatregelen te nemen zoals directe betaling van toeslagen aan het doel (zorgtoeslag naar de zorgverzekeraar, huurtoeslag naar de verhuurder, et cetera).

TERUG NAAR DEEL 1 (P.23)

Toelichting: Lobby
Plannen 2021 (2/3)

2. Minder snel oplopende schulden

Pauzeknop zo snel mogelijk breed toepasbaar
Toen de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening werd ingevoerd in 2012 was al bekend dat schulden oplossen bemoeilijkt wordt door het feit dat schuldeisers kunnen door gaan met invorderen totdat er een schuldregeling is. Daarom werd een breed wettelijk moratorium toegevoegd aan de wet. Dit instrument is mislukt, omdat er veel te veel voorwaarden aan zijn verbonden door de wetgever en de rechtspraak. Niemand kwam er voor in aanmerking. Het probleem blijft echter actueel. Om schulden te kunnen oplossen moet er rust gecreëerd kunnen worden. Amsterdam experimenteert daarom met een pauzeknop. We pleiten voor een zo snel mogelijke brede uitrol hiervan, liefst met een beter geformuleerd breed wettelijk moratorium.

Geen drempels voor schuldhulp, zoals de verplichte registratie bij het BKR
Mensen wachten gemiddeld 5 jaar om schuldhulp aan te vragen. Lang niet iedereen die schuldhulp nodig heeft komt uiteindelijk bij de hulp terecht. De drempel moet daarom zo laag mogelijk zijn en het imago van schuldhulp zo positief mogelijk. Het helpt niet als we bij ieder hulpaanbod verplicht een BKR-registratie moeten doen. Dat schrikt vooral af. Alleen als schulden gesaneerd worden is het nuttig om dat aan BKR te melden, zodat inwoners worden beschermd tegen het aangaan van nieuwe schulden. Daarvoor is geen wettelijke plicht nodig, want dat doen we al jaren. Wij pleiten daarom (samen met de VNG en de G4) tegen verplichte BKR-registratie bij iedere vorm van schuldhulpverlening.

TERUG NAAR DEEL 1 (P.23)

Toelichting: Lobby
Plannen 2021 (3/3)

3. Schulden oplossen

Kortere saneringen
Meewerkplicht voor schuldeisers
Gemiddeld hebben mensen al 5 jaar problematische schulden voordat ze hulp vragen. Dan duurt het gemiddeld nog een jaar voordat we toe komen aan een oplossing en die duurt vervolgens ook nog 3 jaar. Daardoor staan mensen met schulden bijna 10 jaar stil. Wij pleiten voor snellere saneringen door veel meer te ontzorgen en schuldeisers te verplichten om mee te werken als de meerderheid van de schuldeisers heeft ingestemd met het voorstel. En we pleiten voor het onderzoeken van de voor- en nadelen van een kortere sanering, bijvoorbeeld 1,5 of 2 jaar in plaats van de huidige 3. In Utrecht wachten we niet op het rijk. Wij beginnen vast met de Coronasanering. We roepen de wetgever op om haast te maken met versnelling en verkorting. Te beginnen met het alsnog uitvoeren van de kamerbreed gesteunde motie Jetten, die opdraagt om een kortere Wsnp te onderzoeken.

Meer mogelijkheden voor schuldhulp aan ondernemers, waaronder betere toegang tot de Wsnp en BBZ regels versoepelen
Na afloop van de steunmaatregelen en coulance van schuldeisers wordt een grote toename van kleine zelfstandigen met problematische schulden verwacht. Als gemeente bereiden we ons voor op deze vragen door ons aanbod te verbeteren en uit te breiden. Om daarbij echt effectief te kunnen helpen moet het beter mogelijk worden om met behoud van het eigen bedrijf de wettelijke schuldsanering in te gaan als een minnelijke oplossing niet haalbaar lijkt. Artikel 285, lid 1 onder f van de Faillissementswet moet verruimd worden, zodat het niet verplicht is om eerst een minnelijk voorstel te doen, als dat op voorhand onhaalbaar lijkt. Daarmee versnellen we de schuldhulp voor deze groep. Ook moet de nadruk veel meer liggen op voortzetting van het bedrijf, als dat levensvatbaar is.

Gemeentelijke hulp aan zelfstandigen kan versterkt worden door bij kredietverlening in het kader van het BBZ (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen) niet meer het inkomen van de partner mee te nemen. Nu mogen we een ondernemer geen krediet geven als zijn of haar partner een redelijk inkomen heeft. Daardoor moeten bedrijven stoppen, die met hulp van het BBZ een toekomst hadden gehad.
Ook willen we dat de rente op BBZ-kredieten omlaag gaat van 8% naar 2% (net als bij Tozo-krediet), zodat het BBZ ondernemers écht helpt om hun bedrijf na deze crisis weer op te bouwen.

TERUG NAAR DEEL I (P.24)

Toelichting Tot slot: Lessen uit 2020

Corona maakte 2020 tot een bijzonder jaar. Het openbare leven lag nagenoeg stil, iedereen bleef voornamelijk binnen, ook met zijn of haar geldzorgen, terwijl we wisten dat die zorgen groeiden. Samen met onze ketenpartners slaagden we er desondanks in om de **dienstverlening** – **grotendeels digitaal** – voort te zetten en al onze overleggen digitaal te laten doorgaan. De mogelijkheden die dit biedt nemen we zeker mee naar de toekomst.

We zagen dat Corona de **verschillen** tussen arm en rijk **groter** heeft gemaakt en dat ook groepen **zelfredzame Utrechters** in de problematische schulden kunnen komen. Dat maakt het belang van de actieagenda alleen maar groter; 'Veel eerder erbij', 'Hulp op maat' en 'Blijvend uit de schulden' blijven we onverkort als strategie hanteren om doorbraken te forceren voor onze ambitie: **Utrechters schulden(zorg)vrij**. De nieuwe WGS en de door ons ontwikkelde Coronasanering zijn instrumenten die ons hierbij zeker gaan helpen.

Door de rondkomengesprekken met jongeren en de een-op-een gesprekken met Tozo-ondernemers leerden we dat een **persoonlijke benadering** een belangrijke factor is in het bereiken van inwoners met geldzorgen. We merkten dit ook door het wegvallen van de huisbezoeken bij de vroegsignalering. Zodra het kan pakken we dit weer op, daarnaast breiden we de dienstverlening aan jongeren en ondernemers uit met persoonlijke gesprekken.
We merkten dat de verbetering van de samenwerking in de keten van schulddienstverlening een **taai** proces is dat veel aandacht nodig heeft. Utrechters met schulden merken nog te weinig van onze inspanningen om de toegang tot hulp te verbeteren. Dit maakt dat we de afspraken in het huidige werkproces herzien, en daarnaast een toegang voor schuldhulp organiseren voor inwoners met enkelvoudige financiële problemen.

We nemen de lessen uit 2020 mee, tegelijkertijd weten we nog niet wat 2021 ons zal brengen: is Corona onder controle?, kunnen we weer terug naar het 'oude normaal'?, is de drempel om hulp te zoeken lager (Corona is immers niet je eigen schuld)?, kunnen we de toestroom aan? Allemaal vragen waar we het antwoord nu niet op weten. Wat we wel weten is dat er in de stad, bij de gemeente en bij onze partners, een enorme motivatie is om onze inwoners door deze crisis te loodsen en te zorgen dat we er veel eerder bij zijn, hulp op maat bieden en inwoners blijvend uit de schulden helpen.



Colofon

De actieagenda is een gezamenlijk product van vele organisaties en inwoners in Utrecht.

Voor vragen, ideeën of informatie over de opgave Meedoen en Schuldenvrij en over de actieagenda Utrechters schuldenvrij, mail naar: samenvoorschulden@utrecht.nl

Vormgeving: Anne Boertien – info@anneboertien.nl