

Beleidskader schuldhulpverlening 2017 - 2020

'Samen naar een duurzame balans'

Documentnaam

Beleidskader Schuldhulpverlening gemeente Enschede 2017 -2020

Datum

Maart 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. Schulden en ontwikkelingen	5
2.1 Wat zijn problematische schulden?	5
2.2 Schuldenproblematiek en oorzaken	5
2.3 Schuldenproblematiek in Enschede	7
2.4 Kennis en wetenschappelijke inzichten	7
2.5 Ruimte voor vernieuwing	8
3. Wat willen we bereiken?	10
3.1 Doelstelling	10
3.2 Uitgangspunten	11
4. Wat gaan we daarvoor doen?	13
4.1 Van preventie tot nazorg	13
4.2 Preventie	15
4.3 Vroegsignalering	16
4.4 Ondersteuning door het voorliggend veld	17
4.5 Professionele ondersteuning	18
4.6 Beschermingsbewind	20
4.7 Toepassen nieuwe kennis en inzichten	21
4.8 Vernieuwende projecten en aanpakken	23
4.9 Communicatie	24
5. Welke middelen zetten we in?	26
5.1 Inleiding	26
5.2 Middelenkader schuldhulpverlening	26
6. Hoe bepalen we de resultaten?	29
7. Tot slot	31
Bijlage 1 Toelichting diensten Stadsbank	32
Bijlage 2 Initiatieven en samenwerking	33
Bijlage 3 Dienstverleningsmodel SON	34
Bijlage 4 Prestatie-indicatoren	35

Voorwoord

Het aanpakken van schulden vraagt meer dan alleen het bewandelen van de bestaande en bekende paden. Schuldenproblematiek is complex en vraagt om een benadering waarin de focus niet alleen ligt op het bestaan van een schuld. In Enschede kiezen we voor een brede aanpak van schuldenproblematiek met oog voor de sociale situatie van het individu en de gevolgen van schulden en armoede op het gedrag van mensen. Dit vraagt om een brede blik en innovatieve aanpakken die verdergaan dan de bekende werkwijzen. In voorliggend beleidskader gaan we hierop in.

Binnen onze schuldenaanpak is een belangrijke rol weggelegd voor initiatieven uit de Enschedese samenleving. Bij de aanpak van schulden werken we samen met veel organisaties, met daarin een belangrijke rol voor vrijwilligers en professionals. Via deze weg wil ik de organisaties, vrijwilligers en professionals bedanken voor hun bereidheid en inzet. Door hen is er meer slagkracht en is er een breder palet aan ondersteuning op het gebied van financiële vragen en schulden.

Ik vind het belangrijk dat iedere Enschedese inwoner perspectief heeft op een schuldenvrije toekomst. Deze ambitie is in dit document uitgewerkt.

Ik zie het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid om het ontstaan van schulden te voorkomen en te komen tot nieuwe werkwijzen die bijdragen aan duurzame oplossingen. Ik hoop met dit beleidskader een belangrijke stap in die richting te zetten met de ambitie schuldenproblematiek onder de inwoners van Enschede substantieel te verminderen.

Patrick Welman

1. Inleiding



Inwoners met problematische schulden hebben vaak moeite om mee te doen in de samenleving. Een schuldensituatie kan een belemmering vormen bij het vinden van een baan of het starten met of voortzetten van een opleiding. Daarnaast kunnen inwoners met problematische schulden de aandacht voor andere belangrijke zaken zoals de opvoeding van hun kinderen en het onderhouden van relaties met vrienden en familie verliezen, omdat ze in beslag worden genomen door hun financiële problemen.

De gemeente Enschede ondersteunt inwoners met (problematische) schulden die niet zelfstandig of met hulp van hun netwerk in staat zijn om die schulden aan te pakken. Naast de maatschappelijke organisaties spelen de Stadsbank Oost Nederland (verder Stadsbank) en de wijkteams hierin een belangrijke rol. Per 1 januari 2016 werkt de Stadsbank in Enschede vanuit de wijkteams. Hierdoor kunnen we schuldhulpverlening meer verbinden met andere ondersteuning die we bieden aan onze inwoners en de oorzaken en gevolgen van een schuldensituatie integraal aanpakken.

In dit beleidskader laten we zien hoe we dat gaan doen en beschrijven we de kaders voor de doorontwikkeling van de schuldhulpverlening. Dit beleidskader is voor een belangrijk deel een uitvloeisel van de samenwerking met diverse maatschappelijke partners.

Het beleidskader is het vervolg op de beleidsvisie Schulddienstverlening 2013 – 2015, 'Vertrouwen in financiële zelfredzaamheid naar vermogen'. We geven hiermee invulling aan de plicht van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (verder Wgs) om voor een periode van maximaal vier jaar een beleidskader op te stellen.

Op basis van recente (wetenschappelijke) inzichten en ervaringen is de thematiek in dit beleidskader anders dan in de beleidsvisie 'Vertrouwen in financiële zelfredzaamheid naar vermogen'. In dit beleidskader benaderen we de schuldenproblematiek meer vanuit de sociale en maatschappelijke context van het individu en leggen we meer nadruk op gedragsverandering. We baseren ons daarbij op nieuwe wetenschappelijke inzichten over de impact van geldstress op gedrag.

Belangrijke vernieuwende elementen in dit beleidskader zijn:

- In de ondersteuning wordt rekening gehouden met de impact van geldstress en schaarste op gedrag. We erkennen nog meer dan voorheen dat er grenzen zitten aan de zelfredzaamheid van inwoners in een schuldensituatie als gevolg van schuldenstress.
- We kiezen voor een schuldenaanpak waarbij oog is voor alle leefgebieden van een inwoner of een gezin.

- Naast het stabiliseren van iemands financiële situatie of het oplossen van schulden zetten we nadrukkelijk in op preventie en gedragsverandering.
- De principes van de methodiek *'mobility mentoring'*¹ worden ingebed in onze dagelijkse werkwijze.
- We experimenteren met alternatieve wijzen van het treffen van schuldregelingen en schuldhulpverlening.

¹ Mobility mentoring is een nieuwe werkwijze in de ondersteuning van mensen met schulden die rekening houdt met de invloed van schaarste op het gedrag en denkpatronen.

2. Schulden en ontwikkelingen



In dit hoofdstuk zetten we uiteen wat problematische schulden inhouden en wat de mogelijke oorzaken van problematische schulden kunnen zijn. Daarna gaan we in op de context van schuldhelpverlening. We geven inzicht in de omvang van de schuldenproblematiek en beschrijven enkele ontwikkelingen die richting geven aan de invulling van dit beleidskader.

2.1 Wat zijn problematische schulden?

Niet iedere schuld is een problematische schuld. Veel mensen bouwen, met name in de eerste helft van hun leven, een schuld op om bijvoorbeeld te kunnen gaan studeren, een auto aan te schaffen of een huis te kopen. De meeste mensen zijn zonder problemen in staat om deze schuld later weer af te lossen omdat zij dan voldoende inkomen hebben.

Een schuld wordt pas problematisch op het moment dat een persoon niet meer in staat is om zijn of haar dagelijkse betalingsverplichtingen na te komen. Er bestaat geen eenduidige definitie voor een problematische schuld. In de literatuur wordt een problematische schuld vaak omschreven als een 'zodanige achterstand in betalingsverplichtingen dat iemand, uitgaande van zijn of haar afloscapaciteit deze redelijkerwijs niet binnen drie jaar kan inlossen'.²

Wanneer een schuld een problematische schuld wordt is moeilijk vast te stellen en is vaak afhankelijk van de individuele situatie. Door een onverwachte gebeurtenis in het leven (bijvoorbeeld een echtscheiding of het verlies van een baan) kan een hanteerbare schuldenlast veranderen in een problematische schuld. Schulden komen dan ook niet alleen voor bij mensen met een laag inkomen, maar onder *alle* bevolkingsgroepen. Een schuld wordt in ieder geval echt een probleem als de vaste lasten niet meer kunnen worden betaald en onvoldoende geld beschikbaar is voor dagelijkse boodschappen.

2.2 Schuldenproblematiek en oorzaken

Uit onderzoek blijkt dat bijna één op de vijf Nederlandse huishoudens (ongeveer 18,8%) een risicovolle of problematische schuld heeft of in een

² Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2016). Eigen schuld?

schuldhulpverleningstraject zit. 15,7% van deze groep behoort tot de onzichtbare schuldenaren (ongeveer 1,2 miljoen huishoudens). Dit zijn huishoudens met risicovolle of problematische schulden die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. Er zijn landelijk ongeveer 193.000 huishoudens met problematische schulden die bekend zijn bij een instantie die schuldhulpverlening biedt.³

De schuldenproblematiek in Nederland is de afgelopen jaren groter geworden. Volgens onderzoek van Panteia is het percentage huishoudens dat risicovolle of problematische onzichtbare schulden heeft van minimaal 12,4 tot maximaal 17,7 % in 2012 gestegen naar minimaal 12,7 tot maximaal 18,8 % in 2015.⁴ In de arbeidsmarktregio Twente is dit percentage gestegen van minimaal 3,1% tot maximaal 6,2% naar minimaal 12,5% tot maximaal 15%.⁵ Het percentage huishoudens met risicovolle of problematische onzichtbare schulden in de arbeidsmarktregio Twente is sneller gestegen dan het landelijk gemiddelde. In het onderzoek van Panteia wordt geen verklaring gegeven voor dit verschil. Panteia geeft wel aan dat de aanwezigheid van één of meer gemeenten met een sterk afwijkend percentage huishoudens met risicovolle of problematische schulden het gemiddelde percentage van de arbeidsmarktregio als geheel sterk kan beïnvloeden.

In het onderzoek staat vermeld dat er niet voldoende betrouwbare gegevens beschikbaar zijn om uitspraken te doen over de omvang van de problematiek op lokaal niveau. Daarom verkennen we de komende periode hoe we meer cijfers kunnen achterhalen over de problematiek op het niveau van de gemeente Enschede.

Mensen kunnen door verschillende oorzaken in een problematische schuldensituatie terecht komen. In onderzoeken over dit thema worden grofweg drie soorten oorzaken onderscheiden:⁶

- Een terugval in het inkomen. Een terugval in het inkomen kan verschillende oorzaken hebben, zoals het verlies van een baan, een echtscheiding, een ziekte of arbeidsongeschiktheid. Wanneer iemand geen spaargeld heeft om (tijdelijk) aan te wenden na een inkomensterugval kan hij of zij in de problemen komen.
- Gebrekkig financieel beheer. Sommige mensen kunnen niet goed met geld omgaan. Ze nemen teveel financiële risico's of maken geen gebruik van financiële regelingen waar ze recht op hebben.
- Te hoge levensstandaard. Mensen schaffen dure spullen aan omdat zij hieraan een bepaalde status ontleen of deze aankopen noodzakelijk vinden en houden daarbij te weinig rekening met hun financiële situatie.

³ Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers.

⁴ De cijfers zijn gebaseerd op schattingen. Om deze reden wordt in plaats van een getal een bandbreedte aangegeven. Het betreft hier alleen de onzichtbare schulden.

⁵ Panteia (2012). Huishoudens in de rode cijfers 2012.

⁶ Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2016). Eigen schuld?

2.3 Schuldenproblematiek in Enschede

Het is niet precies bekend hoeveel inwoners in Enschede problematische schulden hebben. Het gebruik van de diensten van de Stadsbank geeft een indicatie van de zichtbare schuldenproblematiek en de ontwikkeling hiervan. In tabel 1 wordt het gebruik van de diensten in de periode 2013 – 2016 weergegeven. (Van belang is te stellen dat het bij de categorieën 1 tot en met 5 gaat om een weergave van producten en diensten of een bundeling hiervan. Het gaat bij die categorieën dus niet om het aantal unieke personen. Bij categorie 6 worden wel de unieke inwoners genoemd. In bijlage 1 zijn deze categorieën toegelicht.)

Tabel 1: Schuldhulpverlening Stadsbank

Categorie	2013	2014	2015	2016
1. Indicatiestellingen	1.066	1.053	912	846
2. Crisisinterventies	55	79	76	42
3. Trajecten met akkoord schuldeisers	437	498	468	370
4. Budgetbeheerrekeningen	1.815	1.796	1.754	1.740
5. Beschermingsbewind	250	393	413	473
6. Aantal unieke cliënten	3.396	3.516	3.521	3.574
7. Kosten (in miljoenen euro's)	2,67	2,86	2,70	2,77

In de tabel is te zien dat het aantal unieke cliënten van de Stadsbank de afgelopen jaren gestaag is gegroeid. Deze ontwikkeling ligt in lijn met de landelijke stijging van het aantal huishoudens met zichtbare problematische schulden (zie paragraaf 2.2). Verder zien we in de tabel dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden in het gebruik van de verschillende diensten van de Stadsbank. Het aantal budgetbeheerrekeningen is bijvoorbeeld afgenomen, terwijl het aantal cliënten dat gebruik maakt van beschermingsbewind stijgt.

Op basis van de cijfers kan gesteld worden dat de totale groep inwoners met zichtbare schulden toeneemt, terwijl er in het gebruik van de verschillende diensten door deze groep een verschuiving plaatsvindt naar zwaardere ondersteuningsvormen (beschermingsbewind). De stijging van de kosten is ook sterk gerelateerd aan de toenemende mate waarin gebruikt wordt gemaakt van beschermingsbewind.

Bovenstaande cijfers geven inzicht in de zichtbare problematiek. Een deel van de problematiek hebben we nog maar beperkt in beeld. Met de in hoofdstuk 4 beschreven aanpak kunnen we inwoners met onzichtbare schulden beter en meer bereiken, zodat wij ook aan deze groep passende ondersteuning kunnen bieden.

2.4 Kennis en wetenschappelijke inzichten

De afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar de impact van schulden op het menselijk gedrag. Uit dit onderzoek blijkt dat de druk van financiële problemen verlamrend werkt: mensen in een problematische schuldensituatie gaan meer bij de dag leven, nemen onverstandigere beslissingen en hebben meer moeite om

doelgericht te handelen. Deze belangrijke wetenschappelijke constatering is uitgewerkt in het boek 'Schaarste, hoe een gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen' (zie kader).

Schaarste

Volgens de schaarstetheorie heeft het gevoel van een gebrek aan geld grote invloed op het menselijk gedrag en onze denkpatronen. Financiële problemen leggen beslag op onze geest. De druk van de problemen leidt ertoe dat mensen met schulden alleen nog aandacht hebben voor de korte termijn. Ze zijn alleen bezig met het hier en nu en hebben geen rust in hun hoofd om na te denken over en te werken aan lange termijn oplossingen voor hun problemen.

De schaarstetheorie is bewezen aan de hand van verschillende experimenten en onderzoeken en biedt een verklaring voor het feit dat mensen met grote financiële problemen soms irrationele keuzes maken (bijvoorbeeld: een nieuwe lening aangaan om een bestaande schuld af te lossen). Daarnaast laat de theorie zien dat er grenzen kunnen zitten aan de zelfredzaamheid van mensen in een schuldensituatie. Het gebrek aan ruimte in het hoofd maakt dat zij maar beperkt in staat zijn om hun eigen situatie te veranderen.

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

De schaarstetheorie schijnt een nieuw licht op bestaande ondersteuningsvormen en biedt aanknopingspunten voor de ontwikkeling van nieuwe interventies. We willen deze inzichten benutten en toepassen binnen beleid en uitvoering om de ondersteuning aan inwoners te verbeteren.

We hebben hiermee al een eerste start gemaakt. Medewerkers van de wijkteams, de afdeling Werk en Inkomen en de Stadsbank zijn getraind door Nadja Jungmann⁷ op basis van de nieuwe inzichten. Zij hebben geleerd hoe schulden gedrag beïnvloeden en hoe zij hun ondersteuning in dat licht zo effectief mogelijk kunnen vormgeven. De komende jaren besteden we verdere aandacht aan hoe we de nieuwe inzichten kunnen doorvertalen in de ondersteuning van inwoners met schulden. In hoofdstuk 4 gaan we in op de wijze waarop we dat gaan realiseren.

2.5 Ruimte voor vernieuwing

De gemeente Enschede is één van de vijf steden die deelneemt aan de City Deal Inclusieve Stad. City Deal Inclusieve Stad richt zich op het verbeteren van de ondersteuning van inwoners die op meerdere terreinen hulp nodig hebben en gebaat zijn bij een integrale aanpak. De City Deal zet in op het organiseren van meer mogelijkheden voor maatwerk en flexibiliteit binnen de eigen gemeentelijke

⁷ Lector Schulden & Incasso Hogeschool Utrecht (HU)

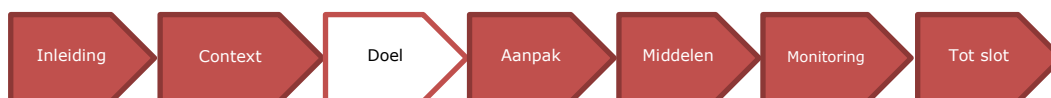
organisatie, beleid en wettelijke kaders. In die aanpak staat niet de systeemwereld, maar de leefwereld van inwoners centraal. Het "systeem" is een middel om een doel te bereiken.

In het kader van de City Deal Inclusieve Stad ontstaat er steeds meer inzicht in de invloed van het systeem van toeslagen, betalingsverplichtingen en belastingen op het ontstaan en verergeren van schulden. Toeslagen en tegemoetkomingen worden op verschillende momenten door verschillende instanties uitgekeerd. Het komt ook voor dat mensen toeslagen moeten terugbetalen omdat een wijziging in de inkomens- of gezinssituatie niet tijdig is doorgegeven. Zo kan de Belastingdienst een toeslag met een openstaande schuld verrekenen. Hierdoor wordt het voor inwoners moeilijker om overzicht te houden over hun financiën en hun bestedingsruimte te bepalen.

De complexiteit van het systeem heeft tot gevolg dat sommige mensen terughoudend worden in bijvoorbeeld de aanvraag van een bepaalde toeslag. Een terugvordering van een onterecht verstrekt bedrag kan ervoor zorgen dat iemand zijn of haar vaste lasten niet meer kan betalen. De knelpunten op dit punt vragen om een integrale aanpak en ondersteuning.

City Deal Inclusieve Stad biedt de gemeente Enschede ruimte om te experimenteren met nieuwe aanpakken van schuldenproblematiek. Zo hebben we samen met het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) een pilot ontwikkeld om effectieve betaalafspraken te maken op het gebied van verkeersboetes in combinatie met schuldhelpverlening. Het CJIB is bereid om te experimenteren met betalingsregelingen waarbij de verhoging van de verkeersboetes wordt kwijtgescholden als mensen meewerken aan schuldhelpverlening. Verder zijn er afspraken met de Belastingdienst om bij knelpunten sneller op te kunnen schalen en op die manier te komen tot een oplossing. De uitkomsten van deze experimenten bieden waardevolle inzichten. Deze inzichten kunnen we gebruiken om nieuwe oplossingsrichtingen te bedenken, die bijdragen aan een verbetering van de ondersteuning van inwoners met problematische schulden.

3. Wat willen we bereiken?



In dit hoofdstuk gaan we in op de doelen die we nastreven binnen de schuldhulpverlening. Daarbij zetten we ook uiteen welke uitgangspunten we hanteren. De wijze waarop we onze doelen nastreven toetsen we aan deze uitgangspunten.

3.1 Doelstelling

Iedere inwoner van Enschede is in eerste aanleg zelf verantwoordelijk voor het voeren van een goed 'huishoudboekje'. Dit lukt echter niet altijd. Inwoners kunnen soms (tijdelijk) de grip op hun eigen financiële situatie kwijtraken. Dat geldt niet alleen voor inwoners met een laag inkomen, maar voor al onze inwoners, ongeacht hun sociaal economische positie. Het verlies van grip op de financiële situatie wordt vaak veroorzaakt door andere problemen of ingrijpende gebeurtenissen, zoals het verlies van een baan of een echtscheiding. Dit zijn gebeurtenissen waar iedereen mee te maken kan krijgen.

Schulden kunnen omgekeerd ook zorgen voor het ontstaan van nieuwe problemen. Dit komt doordat inwoners vaak in beslag worden genomen door hun schuldenprobleem en hierdoor de aandacht voor andere belangrijke zaken verliezen.

Om te voorkomen dat inwoners na afronding van een ondersteuningstraject opnieuw in een problematische schuldensituatie terecht komen, is het belangrijk dat we niet alleen aandacht hebben voor het schuldenprobleem zelf, maar ook aandacht hebben voor de oorzaken en gevolgen. Alleen dan is het mogelijk om de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten, die ervoor zorgt dat inwoners niet opnieuw afhankelijk zijn of blijven van de gemeente of andere instanties.

Het doel van het schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente Enschede is om inwoners die (tijdelijk) niet in staat zijn om problematische schulden zelf op te lossen passende ondersteuning te bieden. Met deze ondersteuning helpen wij hen om hun financiële situatie te stabiliseren en hun zelfredzaamheid te vergroten. Zo werken we aan een duurzame oplossing voor problematische schulden.

Hierbij is het belangrijk dat iedereen, ongeachte de schuldensituatie, minimaal elke maand de vaste lasten kan betalen. Bijvoorbeeld de kosten van een woning, gas, water en elektra, kosten voor het dagelijks levensonderhoud en een passende zorgverzekering.

Belangrijke elementen van de doelstelling zijn het vergroten van financiële zelfredzaamheid en het werken aan duurzame oplossingen voor problematische schulden. In hoofdstuk 6 is toegelicht hoe we gaan meten of we ons doel bereiken.

3.2 Uitgangspunten

In het Coalitieakkoord Duurzaam, Samen, Sterker! staat een duidelijke visie op Sociale duurzaamheid verwoord. Hierin wordt uitgegaan van de volgorde: zelfredzaamheid, samenredzaamheid en professionele hulp. Deze volgorde hanteren we ook binnen de schuldhulpverlening en vindt haar beslag in de uitgangspunten van dit beleidskader.

Voorkomen is beter dan genezen

Het voorkomen van schulden is beter dan een schuld te moeten oplossen. Daarom zetten we in op preventie en vroegsignalering, waarbij we brede aandacht hebben voor de oorzaken van problematisch schulden.

We zetten nadrukkelijk in op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners en de samenredzaamheid in onze stad. We werken daarbij samen met onze partners in het voorliggend veld, zoals Schuldhulpmaatje en de ondersteuning op het gebied van thuisadministratie door Humanitas en Alifa. Deze organisaties bieden met hulp van vrijwilligers ondersteuning op het gebied van financiën en administratieve taken waarmee (grotere) schulden voorkomen kunnen worden.

We hebben daarbij extra aandacht voor jongeren

Jongeren vormen in het kader van preventie een prioritaire doelgroep. Het hebben van een schuld kan jongeren belemmeren om een goede start te maken. Jongeren met schulden hebben beperktere mogelijkheden om een opleiding te volgen, om op zichzelf te gaan wonen en vinden moeilijker een baan. Jongeren met schulden lopen hierdoor een groter risico op werkloosheid en afhankelijkheid van mensen in hun omgeving of de overheid. We willen voorkomen dat jongeren op latere leeftijd langdurig afhankelijk worden van zorg en ondersteuning. Daarom creëren we voor deze jongeren specifieke preventieve activiteiten. Een voorbeeld hiervan is de voorlichting op middelbare scholen die vanaf 2017 wordt vormgegeven. Hier geldt het spreekwoord: 'jong geleerd, is oud gedaan'.

We ondersteunen inwoners in een problematische schuldensituatie

Iedere inwoner is in beginsel verantwoordelijk voor zijn of haar eigen financiën. Maar in de praktijk kent de eigen verantwoordelijkheid van inwoners met problematische schulden vaak grenzen. Problematische schulden houden inwoners vaak in hun greep. Hierdoor zijn zij maar in beperkte mate in staat om hun problemen zelfstandig aan te pakken. We spreken inwoners daarom niet alleen aan op hun verantwoordelijkheden, maar bieden waar nodig ook passende ondersteuning.

Het bieden van maatwerk is daarbij het uitgangspunt

Iedere inwoner is uniek en kent eigen behoeften en mogelijkheden. We stemmen de ondersteuning daarom af op de situatie van onze inwoners. We bekijken per geval welke ondersteuning nodig is en maken gebruik van de meest passende

ondersteuningsvorm. We nemen daarbij zoveel mogelijk belemmeringen weg die wet- en regelgeving kunnen opwerpen.

We hanteren een integrale aanpak

Schulden zijn vaak geen op zichzelf staand probleem. Schulden kunnen het gevolg zijn van vele andere problemen, maar ook nieuwe problemen veroorzaken. Om effectieve en duurzame oplossingen voor schulden te bieden hanteren we een integrale aanpak in alle ondersteuningsfasen; preventie en vroegsignalering, schuldhulpverlening en nazorg. We hebben bij de aanpak van schulden aandacht voor alle leefdomeinen binnen de situatie van een inwoner of gezin (zoals zorg, opvoeding, maatschappelijke ondersteuning en armoede). Oplossingen voor problemen worden waar mogelijk binnen die verschillende domeinen met elkaar verbonden. De wijkteams en de Stadsbank trekken hierin gezamenlijk op.

4. Wat gaan we daarvoor doen?



In het vorige hoofdstuk is beschreven wat we willen bereiken. In dit hoofdstuk is uitgewerkt wat we daarvoor gaan doen.

4.1 Van preventie tot nazorg

Schuldhelpverlening bestaat niet alleen uit formele ondersteuning van professionele organisaties. De ondersteuning die we samen met andere maatschappelijke partners bieden kent verschillende fases:

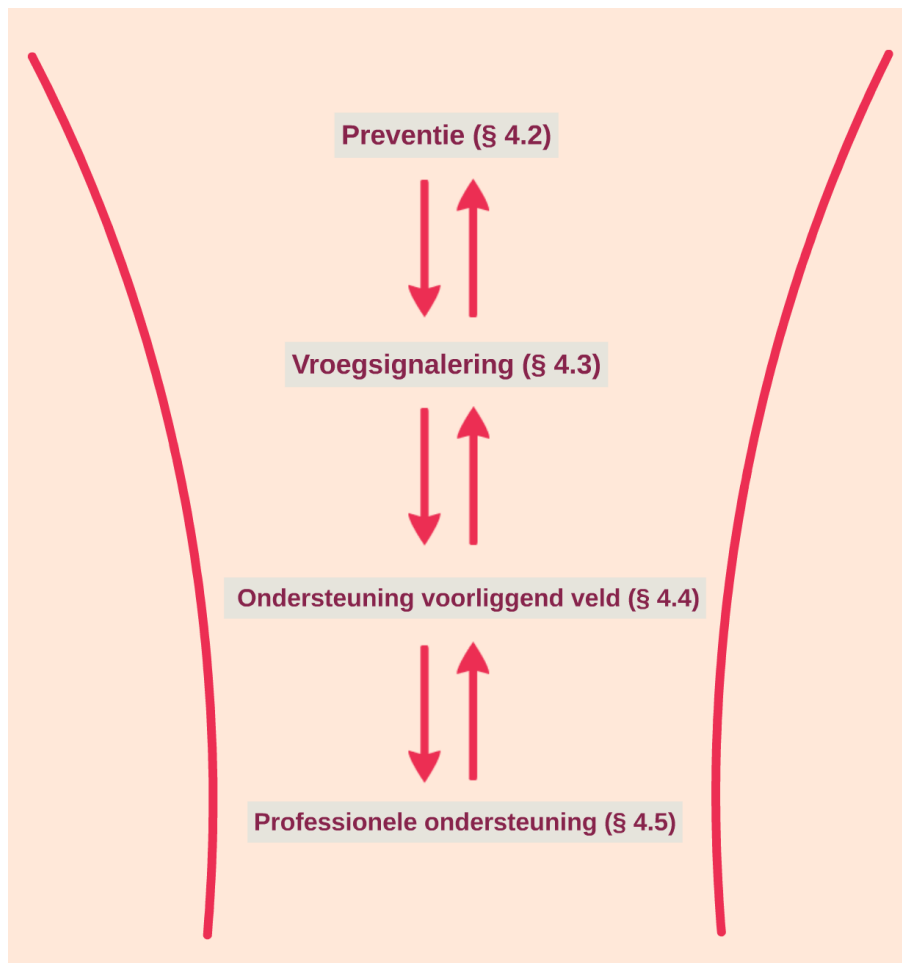
- **Preventie:** We zetten in op preventie om schulden zoveel mogelijk te voorkomen.
- **Vroegsignalering:** Hoewel onze focus ligt op de preventie van schulden, kunnen we niet alle schuldensituaties voorkomen. We hebben daarom ook aandacht voor vroegtijdige signalering van schuldensituaties. Vroegsignalering helpt voorkomen dat beginnende schulden uitgroeien tot problematische schuldensituaties.
- **Ondersteuning door het voorliggend veld:** We bieden inwoners met beginnende schulden, in samenwerking met onze partners in het voorliggend veld, laagdrempelige ondersteuning om grip te krijgen en houden op hun financiële situatie. Met behulp van onze maatschappelijke partners komen we achter de voordeur bij de inwoners van onze stad.
- **Professionele ondersteuning:** Inwoners die toch in een problematische schuldensituatie terecht komen kunnen onder voorwaarden gebruik maken van professionele ondersteuning door de Stadsbank en / of de wijkteams. Voor zelfstandigen geldt dat zij zich kunnen richten tot het Regionaal Orgaan Zelfstandigen (ROZ).

De Stadsbank kan in het kader van de schuldhelpverlening verschillende instrumenten inzetten, zoals budgetbeheer, beschermingsbewind, crisisinterventies gericht op het stabiliseren van een schuldensituatie en schuldbemiddeling. In samenwerking met de wijkteams wordt de nazorg vormgegeven.

De fases zijn weergegeven in figuur 1. We willen er voor zorgen dat minder inwoners een beroep moeten doen op professionele ondersteuning van de Stadsbank en de wijkteams. Dit doen we door in te zetten op preventie, vroegsignalering en ondersteuning door maatschappelijke partners in het voorliggend veld.

Wanneer een inwoner al een problematische schuld heeft, wordt direct professionele ondersteuning geboden. Na afronding van een professioneel ondersteuningstraject kan een inwoner (in het kader van nazorg) nog gebruik maken van ondersteuning uit het voorliggende veld. Het blijft belangrijk om te voorkomen dat een inwoner opnieuw in een problematische schuldensituatie terecht komt. Ondersteuning door het voorliggend veld, vroegsignalering en preventie kunnen daarom ook volgen op een professioneel ondersteuningstraject.

Figuur 1: Fasering schuldhulpverlening gemeente Enschede



In paragraaf 4.2 tot en met 4.5 is uitgewerkt welke activiteiten we binnen de verschillende fases van de schuldhulpverlening uitvoeren om de ondersteuning van onze inwoners verder te ontwikkelen.

4.2 Preventie

'Vindplaatsen' in kaart brengen

Om preventief op te kunnen treden moeten we inwoners met een financiële hulpvraag of beginnende schulden vroegtijdig bereiken en informeren. We willen hen informeren over acties die zij zelf kunnen ondernemen om hun situatie onder controle te houden en over het ondersteuningsaanbod dat er voor hen is. Het doel van het informeren van inwoners is dat risicogroepen zelfstandig de weg vinden naar de informatie of ondersteuning die zij nodig hebben.

Om risicogroepen te bereiken is het belangrijk te weten waar we deze groepen kunnen vinden. Daarom brengen we alle plaatsen waar de risicogroepen komen in kaart. Zoals buurthuizen, de wachtkamer van de huisarts en supermarkten, maar ook de afdeling Werk en Inkomen en de wijkteams. Nadat we de vindplaatsen van de risicogroepen in beeld hebben gebracht, voorzien we deze locaties van informatie over omgaan met geld en het ondersteuningsaanbod. Op dit moment voeren deze aanpak uit binnen een pilot. Het doel is op basis van de ervaringen binnen de pilot de aanpak op stedelijk niveau in te bedden.

We houden in de communicatie zoveel mogelijk rekening met de belevingswereld van de doelgroep. Dat betekent dat we niet alleen informatie aanbieden over de voorzieningen en regelingen waarop inwoners een beroep kunnen doen. Om inwoners met (beginnende) schulden aan te moedigen om ondersteuning te zoeken bij het oplossen van hun probleem, maken we successen van andere inwoners die in een vergelijkbare situatie hebben gezeten zichtbaar. We vertellen dus niet alleen wat de gemeente en andere instanties voor inwoners kunnen doen, maar ook wat inwoners hebben bereikt door zelf hulp te zoeken.

Informatieverspreiding via partners en digitale kanalen

Het is niet voldoende om de informatie over het voorkomen van problematische schulden en de voorzieningen waarop inwoners een beroep kunnen doen schriftelijk te verspreiden (in de vorm van bijvoorbeeld folders en posters). We benutten ook onze digitale kanalen om inwoners te informeren, zoals de website van de gemeente, het Geldkompas en social media.

Verder spelen ook onze maatschappelijke partners een rol in het informeren van risicogroepen. Onze maatschappelijke partners kunnen het contact dat zij hebben met cliënten benutten om hen te wijzen op de beschikbare informatie en hen hier zelf over vertellen.

Aandacht voor de financiële vaardigheden van nieuwe cliënten

In stadsdeel Zuid voeren we in 2017 een pilot uit. Hierbij bekijken we in de beoordeling van het recht op een uitkering of bijzondere bijstand in hoeverre een cliënt de vaardigheden heeft die nodig zijn om zijn eigen financiën te beheren. Indien nodig bieden we extra ondersteuning aan om de financiële vaardigheden van de cliënt te vergroten. Op basis van de resultaten van de pilot wordt bekeken of het wenselijk is om deze aanpak op stedelijk niveau in te voeren.

Preventie van schulden bij jongeren

Jongeren krijgen naarmate zij ouder worden meer financiële verantwoordelijkheden. Ze krijgen bijbaantjes en gaan zelf verdienen. Maar ze krijgen vaak ook te maken met nieuwe kosten voor bijvoorbeeld een opleiding, telefoonrekening of zorgverzekering. Daarnaast zien we dat jongeren vaak hoge kosten maken om mee te kunnen doen aan trends en rages.

Wanneer iemand op jonge leeftijd al een schuld opbouwt, kan dit zijn of haar toekomstige kansen in de maatschappij en op de arbeidsmarkt beperken. Bij de preventie van schulden hebben we daarom extra aandacht voor jongeren. We willen jongeren leren hoe zij op een verantwoordelijke manier kunnen omgaan met geld en hen weerbaar maken tegen de verleidingen van bijvoorbeeld reclames. Hiervoor zetten we in op verschillende activiteiten:

- We faciliteren budgetvoorlichting op middelbare scholen in Enschede.
- We zetten in op projecten en initiatieven van het stedelijk jongerenwerk, gericht op het voorkomen van schulden onder jongeren. Een voorbeeld van een dergelijk project is de 'Jonge moedersgroep', gericht op het ontwikkelen van financiële vaardigheden bij jonge moeders die nodig zijn voor goed ouderschap.
- Het stedelijk jongerenwerk biedt individuele trajectbegeleiding aan op het gebied van schuldhulpverlening en organiseert groepsbijeenkomsten over omgaan met geld.
- We organiseren theatervoorstellingen voor jongeren en hun ouders over omgang met geld.

4.3 Vroegsignalering

Samenwerking met maatschappelijke partners

Het lukt ons niet altijd om problematische schulden te voorkomen. Problematische schulden gaan vaak samen met gevoelens van schaamte. Inwoners die wij niet in beeld hebben wachten hierdoor soms te lang met het zoeken van hulp met als gevolg dat een beginnende schuld steeds groter wordt.

Sinds de komst van de wijkteams zijn we beter en eerder in staat om de situatie van onze inwoners breed in beeld te brengen. Door de wijkteams krijgen we meer zicht in de financiële situatie van onze inwoners en zijn we beter in staat om (beginnende) schulden vroeg te signaleren. Bovendien hebben we dankzij de integrale aanpak van de wijkteams meer aandacht voor zowel de oorzaken als gevolgen van de schulden. We benaderen de schuldensituatie met aandacht voor mogelijk andere problemen die bij inwoners kunnen spelen.

De gemeente is niet de enige partij die een rol speelt in de vroegsignalering van schulden. Zo werken we sinds 1 juli 2016 samen met woningcorporaties via een stappenplan om huisuitzetting als gevolg van een huurachterstand te voorkomen. Deze werkwijze is door de betrokken partijen positief ontvangen, omdat via dit stappenplan ook een integrale oplossing voor de ontstane situatie wordt geboden. In

de komende periode maken wij nadere afspraken met de woningcorporaties om de samenwerking te intensiveren.

Schuldenpact

Ook andere partijen, zoals werkgevers, zorgverleners, en vrijwilligersorganisaties die ondersteuning geven aan mensen met financiële problemen vervullen hierin een belangrijke rol. Deze partijen staan dicht bij de inwoner en kunnen de drempel om hulp te vragen verlagen. Zij kunnen signalen opvangen van (nog) onzichtbare (beginnende) schulden, risicogroepen informeren over oplossingen en doorverwijzen naar passende ondersteuning.

Om onze partners hiertoe in staat te stellen, maken we informatie over het ondersteuningsaanbod voor hen vindbaar en gemakkelijk toegankelijk. Daarnaast maken we concrete afspraken over vroegsignalering en de doorverwijzing van risicogroepen. Om deze afspraken kracht bij te zetten en maatschappelijke partners onderling met elkaar te verbinden sluiten we een 'Schuldenpact'.

Als onderdeel van het Schuldenpact gaan we in gesprek met werkgevers. Werkgevers hebben zicht op een mogelijke schuldensituatie op het moment dat loonbeslag plaatsvindt. Via werkgeversverenigingen en -netwerken brengen we dit thema onder de aandacht.

4.4 Ondersteuning door het voorliggend veld

Schulden ontstaan vaak doordat iemand het overzicht over zijn of haar inkomsten en uitgaven verliest, of omdat iemand niet goed om kan gaan met geld. Om te voorkomen dat inwoners in een problematische schuldensituatie terecht komen, kunnen zij gebruik maken van ondersteuning bij het beheer van hun financiën en administratie bij verschillende organisaties zoals Alifa, Humanitas en Schuldhulpmaatje (zie kader).

Naast deze organisaties zijn binnen de verschillende wijken in Enschede zelfstandige initiatieven van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen ontstaan die voorlichting en ondersteuning geven op het gebied van financiën. Zo zijn in de Powercentra vrijwilligers actief die administratieve en financiële vragen van buurtbewoners beantwoorden en hen helpen met het invullen van formulieren. Daarnaast bieden enkele vrijwilligers een cursus 'Financiële zelfredzaamheid' aan. De vrijwilligers verwijzen inwoners zo nodig door naar de wijkcoach, Stadsbank of de partners in het voorliggend veld.

Het doel is om vanuit de Powercentra overkoepelend te gaan werken. Zo kunnen de specialismen van de vrijwilligers stedelijk ingezet worden. De toename van ondersteuning aan inwoners met financiële vragen en schulden door vrijwilligers en ervaringsdeskundigen faciliteren we graag. Zo sluiten we nauw aan bij de ervaring en belevingswereld van de inwoners.

Schuldhulpmaatje

Cliënten die ondersteuning nodig hebben bij het beheren van hun financiële administratie kunnen een beroep doen op een schuldhulpmaatje van het Diaconaal Platform Enschede (DPE). Het DPE beschikt over ongeveer 20 vrijwilligers die cliënten thuis helpen bij het invullen van formulieren en het bijhouden van hun financiële administratie.

Het DPE werkt samen met de Stadsbank en is tevens gevestigd in het kantoor van de Stadsbank. Het DPE biedt hulp aan inwoners die al cliënt bij de Stadsbank zijn en aan inwoners die nog een melding voor schuldhulpverlening moeten doen. In de tweede situatie brengt het schuldhulpmaatje de financiële administratie samen met de cliënt op orde, zodat hierna een snelle intake bij de Stadsbank kan plaatsvinden.

Waar nodig worden de werkzaamheden van het DPE en de Stadsbank op elkaar afgestemd. De Stadsbank richt zich op de uitvoering van het formele schuldhulpverleningstraject. De schuldhulpmaatjes besteden vooral aandacht aan de sociaal emotionele ondersteuning. De gemeente faciliteert schuldhulpmaatje op het gebied van huisvesting en draagt bij aan het opleiden van de schuldhulpmaatjes.

Thuisadministratie door Humanitas en Alifa

Humanitas en Alifa bieden verschillende vormen van ondersteuning bij thuisadministratie. De dienstverlening van Humanitas zit tussen het vrijwilligerswerk en de hulpverlening in. Humanitas maakt gebruik van getrainde vrijwilligers, begeleid door beroepskrachten. Door de inzet van vrijwilligers kan een zwaardere (duurdere) vorm van hulp soms voorkomen worden. In andere gevallen is de inzet van een vrijwilliger ondersteunend aan een professioneel hulpverleningstraject; de ondersteuning van de vrijwilliger kan het effect van de professionele ondersteuning versterken of versnellen, waardoor een traject verkort kan worden. De ondersteuning door een vrijwilliger kan ook meerwaarde hebben na afloop van hulpverlening in de vorm van nazorg.

De ondersteuning bij thuisadministratie van Alifa richt zich specifiek op inwoners van 65 jaar en ouder en inwoners met een beperking. Alifa richt zich ook preventie. De ondersteuning van Alifa kan ook langdurig worden ingezet als iemand beperkt in staat is om nieuwe vaardigheden te leren.

4.5 Professionele ondersteuning

De Stadsbank is verantwoordelijk voor de uitvoering van schuldhulpverlening aan inwoners van 18 jaar of ouder. Hieronder leggen we uit op welke manier wordt bepaald welke hulpverlening het meest passend is. In aanvulling hierop bevat bijlage 1 een beknopt overzicht van de dienstverlening van de Stadsbank.

Aanmelding

Een inwoner kan op verschillende manieren met zijn hulpvraag bij de Stadsbank terecht komen. De inwoner kan zichzelf direct aanmelden, maar ook naar de Stadsbank zijn doorverwezen door het wijkteam of een maatschappelijke partner.

Gemeenten zijn verplicht om in beleidsregels de kaders voor de toegang tot de schuldhulpverlening uit te werken⁸. Dit staat in de Wgs. Volgens de Wgs is de Stadsbank verplicht om een hulpvraag binnen vier weken in behandeling te nemen. In de beleidsregels van de gemeente is bovendien opgenomen dat gezinnen met kinderen bij een wachtlijst voorrang krijgen. Bij een bedreigende situatie wordt de hulpvraag binnen twee werkdagen in behandeling genomen. Onder een bedreigende situatie verstaan we een gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektra of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

Intake

Bij de intake van een cliënt wordt zijn of haar situatie in beeld gebracht met het instrument Traject 51. Dit instrument bevat een vragenlijst die inzicht geeft in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. De uitkomsten van de vragenlijst worden gebruikt om te bepalen welke ondersteuningsvormen de Stadsbank voor de cliënt inzet en/of welke ondersteuning vanuit andere organisaties geboden moet worden.

In de vragenlijst is niet alleen aandacht voor de financiële situatie, maar ook voor andere leefdomeinen. Naast de beïnvloedbaarheid van de schuldensituatie geeft de vragenlijst inzicht in:

- Het bestedingsgedrag van de cliënt
- De leefsituatie van de cliënt
- De houding van de cliënt
- De mate waarin de cliënt sociaal participeert
- De mate waarin de cliënt open staat voor (professionele) ondersteuning

Opstellen plan van aanpak en uitvoering plan

Op basis van de intake wordt een plan van aanpak opgesteld en nagegaan welke dienstverlening het meest passend is (zie voor een overzicht van de diensten van de Stadsbank bijlage 1 en 3). Na afstemming met de cliënt start het schuldhulpverleningstraject en wordt het plan van aanpak uitgevoerd. De duur van het traject is afhankelijk van de situatie en behoefte van de cliënt. Gedurende een schuldhulpverleningstraject wordt de voortgang nauwlettend in de gaten gehouden.

Nazorg

Na afronding van het schuldhulpverleningstraject wordt in afstemming tussen de Stadsbank en de wijkteams bepaald welke vorm van nazorg gewenst is. Denk hierbij

⁸ Beleidsregels inzake het toegang verlenen tot de schulddienstverlening 2012 gemeente Enschede

aan specifieke interventies gericht op het gedrag van de cliënt en zijn bestedingspatronen. Maar ook aan het onder de aandacht brengen van de verschillende vormen van ondersteuning op het gebied van preventie. Het doel van nazorg is voorkomen dat een cliënt opnieuw in een schuldensituatie terecht komt.

4.6 Beschermingsbewind

Toelating tot beschermingsbewind

Wanneer iemand als gevolg van zijn lichamelijke of geestelijke toestand⁹ niet langer in staat is zijn of haar financiën zelf te beheren, staat de mogelijkheid voor hulp van en begeleiding door een bewindvoerder open. Inwoners kunnen hiertoe vrijwillig, zonder tussenkomst van de gemeente, een verzoek indienen bij de kantonrechter.

De kantonrechter beslist of iemand een bewindvoerder krijgt toegewezen. Als de kantonrechter heeft besloten dat onderbewindstelling noodzakelijk is kan een cliënt een beroep doen op de Stadsbank, of zelf een bewindvoerder kiezen.

De gemeente heeft geen invloed op het besluit van de kantonrechter en is niet betrokken bij de toewijzing van een bewindvoerder aan een cliënt. De gemeente vergoedt vaak wel de kosten van een bewindvoerder voor een cliënt. De gemeente betaalt de bewindsvoering die wordt uitgevoerd door de Stadsbank. Onze voorkeur gaat uit naar een bewindvoerder van de Stadsbank, omdat we dan invloed hebben op de kwaliteit van de dienstverlening en de cliënt dan bij ons in beeld is. Cliënten die een andere bewindvoerder hebben gekozen, kunnen een vergoeding voor de bewindvoeringskosten aanvragen. Dit is alleen het geval als zij horen bij de doelgroep van de bijzondere bijstand.

Kosten

De kosten voor bewindvoering zijn de afgelopen jaren sterk gestegen. Dit geldt zowel voor de kosten van de bewindvoering die wordt uitgevoerd door de Stadsbank, als de kosten van bijzondere bijstand voor bewindvoering. In 2016 bestond de vergoeding van de gemeente aan de Stadsbank voor 793.000 euro uit de kosten voor bewindvoering, terwijl dit in 2010 nog ongeveer 39.000 euro was. Bij dit laatste moet wel opgemerkt worden dat de Stadsbank vanaf 2009 beschermingsbewind als dienst aanbiedt. De kosten van bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten stegen in de periode 2010 - 2016 van ruim 264.000 euro naar ruim 1.700.000 euro.

Inzicht in het plan van aanpak

Wij voelen ons verantwoordelijk voor inwoners die niet financieel zelfredzaam zijn en willen deze inwoners passende ondersteuning bieden. Daarom willen we inzicht in de ondersteuning die bewindvoerders aan onze inwoners bieden.

⁹ Er kunnen verschillende redenen zijn die iemand belemmeren om zelfstandig zijn financiën te beheren, zoals een verstandelijke handicap, verslaving, ziekte of ouderdom. Ook het hebben van een problematische schuld kan een reden vormen.

Bij het beoordelen van de bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten vragen we onder andere het plan van aanpak van de desbetreffende bewindvoerder op. Wij vinden dat we deze aanvullende informatie nodig hebben om de aanvraag te kunnen beoordelen en zien daarvoor gronden in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In het plan van aanpak is beschreven welke activiteiten worden ingezet om een cliënt weer financieel zelfredzaam te maken. Op basis van het plan van aanpak ontstaat inzicht in de achtergrond van de cliënt en kunnen we bepalen of en zo ja welke aanvullende ondersteuning nodig is.¹⁰

Inzicht in het plan van aanpak heeft ook een ander voordeel. Het plan van aanpak geeft ons een beeld van de tijd die nodig is om een cliënt financieel zelfredzaam te maken. Dit stelt ons in de gelegenheid om na een periode van ondersteuning te vragen om herziening van het besluit tot onderbewindstelling bij de kantonrechter. Dit doen wij als wij vinden dat de ondersteuning niet langer noodzakelijk is.

Alternatieven voor beschermingsbewind

Bij beschermingsbewind ligt niet altijd voldoende nadruk op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van cliënten. Daarmee is beschermingsbewind wat ons betreft niet altijd de meest passende oplossing.

Om deze redenen bieden we alternatieve ondersteuning voor beschermingsbewind. Zo is bijvoorbeeld samen met de Stadsbank het instrument Budgetzeker ontwikkeld. Budgetzeker is een intensieve vorm van budgetbeheer die gelijkwaardig is aan beschermingsbewind. Een belangrijk verschil is echter dat er geen rechterlijke uitspraak nodig is van de kantonrechter om het beschermingsbewind weer op te heffen. Hierdoor is het eenvoudiger over te gaan naar een minder zware vorm van ondersteuning. Dit doen we alleen als de situatie het toelaat.

We zijn in gesprek met de rechtbank om als gemeente vanuit een adviserende rol betrokken te worden bij de toewijzing van een bewindvoerder en om – indien passend – een alternatieve voorziening onder de aandacht te kunnen brengen bij de cliënt.

4.7 Toepassen nieuwe kennis en inzichten

Er zijn nieuwe inzichten over de wijze waarop een schuldensituatie het gedrag van mensen beïnvloedt. Deze bieden waardevolle aanknopingspunten om de ondersteuning van de doelgroep te verbeteren. De inzichten helpen ons te bepalen welke nieuwe interventies we kunnen ontwikkelen om de ondersteuning nog beter aan te sluiten op de behoeften en situatie van inwoners met schulden.

¹⁰ Elke bewindvoerder is overigens wettelijk verplicht dit plan van aanpak op te stellen.

Mobility Mentoring

De inzichten over de impact van schaarste en geldstress vragen om een andere inrichting van de dienstverlening. In Boston is in nauwe samenwerking met Harvard de aanpak mobility mentoring ontwikkeld die hierin voorziet. Het is een bewezen effectieve aanpak die onder meer kan worden ingezet in de ondersteuning van mensen met schulden. Het doel van de aanpak is duurzame economische zelfredzaamheid: een situatie waarin een huishouden voldoende inkomen heeft om alle gezinsleden zonder geldstress te onderhouden. Hierbij wordt onder andere 'nudging'* ingezet als methodiek voor gedragsbeïnvloeding.

Om dit doel te bereiken ondersteunen mobility mentors inwoners en gezinnen met schulden. De mentoren leggen de gezinsleden daarbij uit wat de effecten van geldstress zijn op hun dagelijks functioneren. Zo leren de gezinsleden waar hun stress vandaan komt en dat zij de omstandigheden die de stress veroorzaken kunnen veranderen. Vervolgens maken de mentoren samen met het huishouden een plan, waarin de doelen van het huishouden en de acties die nodig zijn om die doelen te bereiken worden uitgewerkt. Dat gebeurt met behulp van de Bridge to Self-Sufficiency ('de brug'). Dit instrument helpt om het probleemoplossend vermogen van de gezinsleden te vergroten en dient als coachingsinstrument waarmee de vooruitgang van het uitgestippelde plan inzichtelijk wordt gemaakt. De brug bestaat uit vijf pijlers (levensdomeinen): gezinsstabiliteit, welzijn, financieel management, opleiding en carrière.

Telkens wanneer het huishouden een doel heeft behaald volgt er een beloning, die vaak bestaat uit een bijdrage in de kosten die het huishouden moet maken om de doelen te bereiken (zoals een verhuizing). De beloning motiveert de gezinsleden om aan de slag te gaan met het volgende doel. Sancties worden vermeden, omdat deze juist een averechts effect hebben op de motivatie van het huishouden om de gestelde doelen te behalen.

Mobility mentoring heeft niet alleen positieve invloed op het gedrag van volwassenen, maar ook op het (toekomstige) gedrag van kinderen binnen een gezin. Uit onderzoek blijkt dat kinderen die opgroeien in een stabiele situatie weinig stress ervaren. Zij kunnen hierdoor goed leren rationeel na te denken en te handelen. Zij leren om weloverwogen keuzes te maken en vooruit te kijken. Omgekeerd blijken kinderen die veel stress hebben hier vaak moeite mee te hebben. Zij blijken op latere leeftijd vaak geen goede planners. Mobility mentoring creëert een rustige en stabiele omgeving voor het gezin en helpt het risico op schulden bij personen die zelf zijn opgegroeid in een schuldensituatie te verkleinen. Bovendien leren kinderen met behulp van mobility mentoring dat het belangrijk is om goed na te denken over geldzaken.

** De gedachtegang achter de methodiek van nudging is dat een omgeving zodanig wordt ingericht dat mensen vanzelf en vrijblijvend een 'goede' keuze maken. Minder wenselijke keuzes zijn in deze omgeving niet onmogelijk, maar worden via nudging wel minder aantrekkelijk gemaakt.*

Om de (wetenschappelijke) inzichten door te vertalen in een concrete aanpak starten we in 2017, in samenwerking met de Stadsbank en de wijkteams, met het implementeren van de nieuwe werkwijze 'mobility mentoring'. De kosten hiervoor dekken we via het Transformatiebudget. Uit dit budget is 75.000 euro gereserveerd. Daarbij hebben we ook aandacht voor de nazorg aan de cliënten die ondersteund worden door een mentor, om het risico op het ontstaan van nieuwe problematische schulden tot een minimum te beperken.

In eerste instantie wordt deze werkwijze op kleine schaal toegepast. De vervolgstap is de werkwijze een integraal onderdeel uit te laten maken van de ondersteuning van de Stadsbank en de wijkteams.

4.8 Vernieuwende projecten en aanpakken

Eerder is toegelicht dat we gebruikmaken van de ruimte die wordt geboden in het kader van de City Deal Inclusieve Stad. Ook op andere gebieden zijn diverse vernieuwende aanpakken ontwikkeld om een schuld te voorkomen of om belemmeringen die een schuldensituatie in het dagelijks leven kan vormen weg te nemen.

Inwoners uit de bronheffing halen

Een voorbeeld hiervan is een project van de gemeente en Menzis. Het doel van dit project is om inwoners die gebruikmaken van de collectieve zorgverzekering uit de bronheffing te halen.¹¹ Inwoners die een betalingsachterstand van zes maanden hebben opgebouwd voor de premie van hun basiszorgverzekering komen terecht in de bronheffing. De premie wordt dan automatisch door het CAK ingehouden op het inkomen. Bovenop de standaardpremie betaalt de inwoner een opslag van ongeveer 30%. Daarnaast vervallen de rechten van een eventuele aanvullende verzekering.

De gemeente Enschede heeft samen met Menzis afspraken gemaakt om zoveel mogelijk inwoners uit de bronheffing te krijgen door middel van een alternatief aflossingstarief. Bovendien behouden de cliënten die in aanmerking komen voor deze regeling hun aanvullende verzekering. Enschede is landelijk één van de voorlopers in de ontwikkeling en toepassing van een dergelijke regeling. Ruim 450 bijstandsgerechtigden zijn met deze pilot uit de bronheffing gehaald.

Inhouding vaste lasten

Met toestemming van de inwoner kunnen we de premie van de collectieve ziektekostenverzekering inhouden op zijn bijstandsuitkering. Op die manier kan een betalingsachterstand voorkomen worden en is geborgd dat de inwoner een passende zorgverzekering behoudt. Verder experimenteren we met het doorbetalen van de vaste lasten via een betaalpas waar weekgeld op wordt gestort. Op deze manier is het mogelijk om betalingsachterstanden op de vaste lasten te voorkomen.

¹¹ De raad is op 29 maart 2016 per brief over deze regeling geïnformeerd.

Pilot jongeren en schulden

Een ander voorbeeld van een vernieuwende aanpak is de pilot jongeren en schulden, die door de Stadsbank en de wijkteams gezamenlijk wordt uitgevoerd. Schulden kunnen een belemmering vormen om een opleiding te volgen of te continueren. Het doel is jongeren met een schuld toch te motiveren om met een opleiding te beginnen of een opleiding voort te zetten. Bij deze aanpak worden schuldeisers actief betrokken en wordt duidelijk gemotiveerd waarom het goed is dat een jongere de financiële ruimte krijgt om een opleiding te volgen.

Bij het voorstel tot terugbetaling leggen we de schuldeisers uit op welke manier de jongere naast de opleiding inkomsten genereert of gaat genereren. Ook vertellen we welke ondersteuning hij of zij krijgt van de gemeente bij het oplossen van zijn schulden en het vinden van bijbaan. Verder kunnen afspraken worden gemaakt met specifieke schuldeisers om tijdelijk de incasso stop te zetten, zodat er een financieel stabiele situatie ontstaat. We streven naar een stabiele en overzichtelijke situatie waarin inkomsten en uitgaven voldoende in balans zijn. Op deze manier kan de jongere zich richten op het succesvol afronden van zijn opleiding.

Voor deze pilot worden 10 tot 15 jongeren geselecteerd. Bij de selectie kijken we nadrukkelijk naar de jongeren die woonachtig zijn binnen instellingen voor dak- en thuislozen. Om jongeren te interesseren voor de pilot, blijkt dat het belangrijk is om aan te sluiten bij de beleving van de jongere. Daarnaast moeten de wederzijdse verwachtingen duidelijk zijn. Bij de communicatie met de jongeren besteden we hier expliciet aandacht aan.

4.9 Communicatie

Bundeling en verspreiding van informatie

Inwoners met schulden informeren we op verschillende manieren over de ondersteuning waarvan zij gebruik kunnen maken. Informatie over het thema is onder andere vindbaar op de website van de gemeente, het Geldkompas Enschede, de website van de wijkteams en de Stadsbank. Daarnaast kunnen inwoners met schriftelijke en mondelinge vragen terecht bij de professionals van de wijkteams, consulenten van de gemeente en andere organisaties die ondersteuning bieden aan inwoners met schulden of financiële vragen.

Dit betekent dat op veel plekken informatie beschikbaar is. Enerzijds is dit goed. Inwoners komen op verschillend manieren in contact met de gemeente en het is daarom belangrijk dat deze informatie op meerdere plekken vindbaar is. Anderzijds is het ook van belang de beschikbare informatie via gerichte communicatie bij alle inwoners terecht komt.

Om deze reden zetten we in op een bundeling van alle informatie op het gebied van schuldhulpverlening. Vervolgens wordt door middel van een actieve campagne gericht gecommuniceerd over de hulpverlening die beschikbaar is bij financiële hulpvragen en schulden, waarbij het Geldkompas Enschede het centrale communicatiemiddel wordt.

Communicatie gedurende het schuldhulpverleningstraject

Communicatie is ook belangrijk vanaf het moment waarop de schuldhulpverlening tot stand is gekomen. Personen die in een traject zitten moeten regelmatig geïnformeerd worden over de voortgang en wat eventueel nodig is om vervolgstappen te zetten. Met het toepassen van de principes van mobility mentoring zetten we in op directere communicatie tussen hulpverlener en cliënt. Hierdoor worden de wederzijdse verwachtingen duidelijker. Kortom: wat kan worden verwacht van de Stadsbank op welke momenten en welke informatie de klant moet (nog) aanleveren.

De Stadsbank beschikt al over de portal www.mijnstadsbank.nl. Via dit systeem kan een cliënt inloggen en direct inzicht krijgen in gegevens en wat bijvoorbeeld nog nodig is om een traject op te starten. Er is aanvullende ondersteuning voor het gebruik van de portal. Het is echter geen verplichting om deze portal te gebruiken. Indien iemand minder of niet digitaal vaardig is, kunnen stukken gewoon per post verstuurd worden en is het mogelijk om bij de Stadsbank op locatie een antwoord te krijgen op vragen.

5. Welke middelen zetten we in?



5.1 Inleiding

Om onze doelen te bereiken stellen we jaarlijks via de programmabegroting middelen beschikbaar. Niet alle activiteiten uit dit plan worden gefinancierd uit de budgetten voor schuldhelpverlening. Diverse initiatieven en activiteiten op het gebied van ondersteuning bij schulden zijn integraal onderdeel van een grotere ondersteuningsopdracht binnen het sociaal domein. Daarnaast worden enkele pilots in de stadsdelen en wijken gefinancierd uit budgetten die gekoppeld zijn aan brede ontwikkelingsopdrachten van desbetreffende stadsdelen of wijken. Hulp bij financiële vraagstukken wordt namelijk beschouwd als een belangrijk onderdeel van de brede ondersteuning binnen het sociaal domein.

5.2 Middelenkader schuldhelpverlening

In tabel 2 is het meerjarige middelenkader voor de uitvoering van dit beleidskader weergegeven.

Tabel 2: financieel kader schuldhulpverlening

	2017		2018		2019		2020	
	Budget	Prognose Uitgaven	Budget	Prognose Uitgaven	Budget	Prognose Uitgaven	Budget	Prognose Uitgaven
Specificatie								
Stadsbank Oost Nederland (SON)	2.832.135	2.903.251	2.832.135	2.867.693	2.832.135	2.832.135	2.832.135	2.832.135
Formulierenadviespunt/ Schuldhulpmaatje	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Beschermingsbewind marktpartijen (Bijzondere Bijstand)	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Thuisadministratie (Humanitas)	133.650	133.650	133.650	133.650	133.650	133.650	133.650	133.650
Voorlichting en training financiële vaardigheden jongeren (voorstel kinderen in armoede)	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Implementatie mobility mentoring (transformatiebudget)	37.500	37.500	37.500	37.500				
Euro-budget Menzis / Uitstroom uit de bronheffing	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000		
Herooverweging rente sociale lening (komt terug bij Zomernota 2017)		P.M.		P.M.		P.M.		P.M.
Telling	4.873.285	4.944.401	4.873.285	4.908.843	4.835.785	4.835.785	4.765.785	4.765.785
Tekort (Budget - Prognose)		-71.116		-35.558		0		0

*Prognose uitgaven Stadsbank is conform primaire begroting (2017) verhoogd met 150.000 euro B.T.W die betaald moeten worden over de diensten in het kader van beschermingsbewind.

** Prognose uitgaven Stadsbank is voor de jaren 2018 – 2020 niet geïndexeerd conform de gemeentelijke begrotingssystematiek. Deze wijkt daarmee af van de prognose van de Stadsbank waar de uitgaven wel geïndexeerd zijn.

*** Inzet van de wijkteams, het stedelijk jongerenwerk en Alifa Thuisadministratie zijn niet meegenomen, omdat hun inzet integraal onderdeel uitmaakt van hun brede opdracht in het sociaal domein.

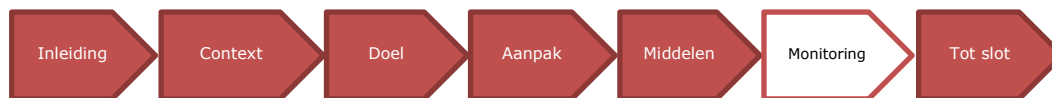
**** Met de vaststelling van dit financieel kader vindt geen begrotingswijziging plaats.

In tabel 2 is te zien dat er in 2017 en 2018 een tekort is geprognoseerd voor de uitvoering van dit beleidskader. Dit komt doordat de geprognoseerde kosten voor de uitvoering van de diensten van de Stadsbank hoger zijn dan het budget dat hiervoor in de programmabegroting is geraamd.

We verwachten het tekort vanaf 2018 te kunnen terugdringen door de inzet van interventies uit dit beleidskader. Het doel is dat de interventies bijdragen aan het voorkomen en duurzaam oplossen van schulden. Dit leidt tot een afname van het beroep op de formele schuldhulpverlening. Doel is om het tekort vanaf 2019 te hebben opgelost. Het tekort dat voor 2018 is geprognoseerd wordt meegenomen in de

brede afweging van het middelenkader bij de Zomernota 2017. Daarnaast vindt met de Stadsbank een gesprek plaats over aanvullende manieren om de kosten in de komende jaren te verlagen.

6. Hoe bepalen we de resultaten?



Om te bepalen of we op koers liggen, is het belangrijk om informatie te hebben die hier iets over zegt. In navolging van het advies van de Rekenkamercommissie is in dit hoofdstuk uitgelegd hoe we dit inrichten. Resultaten moeten gemonitord worden zodat we kunnen bijsturen als dit nodig is. Het meten van resultaten en effecten van beleidsinterventies in het sociaal domein is moeilijk. In het sociaal domein kan immers nooit met volledige zekerheid vastgesteld worden of een bepaalde interventie heeft geleid tot een specifiek resultaat of effect. De reden hiervoor is dat er altijd persoonlijke en maatschappelijke factoren zijn die invloed hebben op het handelen en de situatie van een inwoner.

Desondanks is het belangrijk te zoeken naar manieren om over informatie te beschikken die iets zegt over prestaties, resultaten en effecten. Hieronder wordt beschreven hoe we dat doen.

Monitoring uitvoering Stadsbank

In samenwerking met de Stadsbank - en de andere 21 gemeenten die deel uitmaken van de Gemeenschappelijke Regeling SON - is een traject gestart om te komen tot prestatie-indicatoren. Deze indicatoren gaan over de volgende onderwerpen (De volledige indicatorenset is als bijlage 4 toegevoegd):

- snelheid waarmee ondersteuning wordt geboden;
- succesvolle afronding crisisinterventies;
- mate waarin het lukt om afspraken met schuldeisers te maken;
- mate waarin het lukt om cliënten financieel zelfredzaam te maken;
- mate waarin het lukt om een schuld op te lossen;
- en de mate waarin cliënten na succesvolle afronding van een schuldhulpverleningstraject later weer een beroep doen op schuldhulpverlening (recidive als indicator voor de duurzaamheid van de geboden hulpverlening).

Op basis van de huidige registratie van de Stadsbank is het op dit moment nog niet mogelijk om gegevens te verstrekken over de indicatoren. In het eerste kwartaal van 2017 wordt de registratie aangepast zodat in de jaarrekening van 2017 een nulmeting over het jaar 2017 gepresenteerd kan worden.

Op basis van de nulmeting over 2017 worden de streefcijfers per indicator voor de daarop volgende jaren bepaald. We gaan bij iedere indicator in ieder geval uit van een verbetering ten opzichte van de 0-meting. De ontwikkeling van de indicatoren worden jaarlijks aangeboden bij de jaarstukken van de Stadsbank aan de gemeenteraad. We kijken jaarlijks met de raad naar de resultaten: zijn de doelen gehaald of moeten we

bijsturen op de uitvoering. Ook de actuele situatie op dat moment kan een aanleiding zijn om doelen bij te stellen.

Monitoring overige instrumenten in dit beleidskader

We monitoren ook de hulpverlening die niet door de Stadsbank wordt aangeboden.

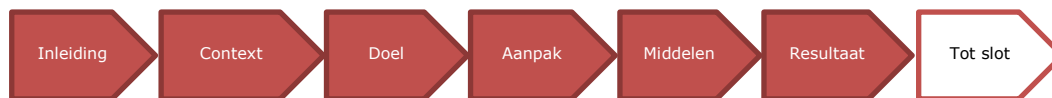
Hierbij maken we gebruik van de volgende indicatoren:

- Een indicator over de kosten van de bijzondere bijstand voor beschermingsbewind. Van belang is de kosten hiervan te beheersen en er zorg voor te dragen het beschermingsbewind wordt toegekend aan de mensen die het echt nodig hebben, zoals dit ook is uitgelegd in hoofdstuk 4.
- Het gebruik van de website van het Geldkompas (gemeten aan de hand van het aantal bezoekers en het klikgedrag).

Verder maken we gebruik van kwalitatieve en kwantitatieve informatie van onze partners (zoals Schuldhulpmaatje, Alifa, Humanitas en de woningcorporaties). Deze informatie helpt om het verhaal achter de cijfers te vertellen en deze meer duiding te geven.

Tegelijk met het aanbieden van de jaarrekening van de Stadsbank rapporteren we ook over deze onderdelen.

7. Tot slot



Met dit beleidskader zetten we een belangrijke stap in de doorontwikkeling van de schuldhulpverlening. Nieuwe wetenschappelijke inzichten leren ons beter te begrijpen hoe schulden kunnen ontstaan, wat de impact van schulden en armoede is op het gedrag van mensen en hoe we inwoners in een problematische schuldsituatie nog beter kunnen ondersteunen. Door de toepassing van deze nieuwe inzichten in de praktijk doen we nieuwe en waardevolle ervaringen op die ons helpen om de dienstverlening aan onze inwoners te verbeteren.

Ook op landelijk niveau spelen belangrijke ontwikkelingen. Onderzoek naar de invloed van onder andere het debiteurenbeleid van Rijksinstanties en het toeslagenstelsel op het ontstaan en verergeren van problematische schulden, vormt de aanleiding voor een verkenning naar beleidsalternatieven voor de omgang van overheden met mensen met schulden. De uitkomsten van deze verkenning kunnen consequenties hebben voor de wijziging van onder andere het debiteurenbeleid van overheden en de organisatie van ondersteuning aan mensen met schulden, waaronder de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Dit beleidskader biedt een overzicht van onze plannen voor de komende vier jaar. Dat betekent niet dat wij vanaf nu stilzitten. Door bovengenoemde ontwikkelingen zal het beleidsterrein van de schuldhulpverlening continu in beweging blijven. We blijven deze ontwikkelingen volgen en zullen nieuwe inzichten en beleidswijzigingen van het Rijk gebruiken in uitvoering van de schuldhulpverlening.

Bijlage 1 Toelichting diensten Stadsbank

Naam	Toelichting
1. Indicatiestellingen	De indicatiestelling bestaat uit inventariseren van de klantsituatie en het financiële probleem, het analyseren van de inventarisatie en het op basis hiervan adviseren van de klant over de meest geschikte interventiemogelijkheden.
2. Crisisinterventies	Crisisinterventie bestaat uit een intakegesprek. Er wordt actie ondernomen om de crisis af te wenden volgens een hiervoor bedoeld protocol. Het protocol is gericht op een snelle en doelmatige beëindiging van de crisissituatie bij de klant.
3. Trajecten met akkoord schuldeisers	Hier wordt het aantal trajecten beschreven waarin een akkoord is bereikt met schuldeisers. Hieronder vallen de situaties waarin door middel van bemiddeling van de Stadsbank een regeling is getroffen met schuldeisers en waar de schuld is geherfinancierd waardoor er alleen nog maar een schuld is bij de Stadsbank. Ook valt onder deze categorie het aantal aanvragen voor toelating tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp).
4. Budgetbeheerrekeningen	Bij het opstarten van budgetbeheer wordt een 'Budgetplan' opgesteld waarin de financiële huishouding van de klant wordt afgestemd op inkomsten en de te verwachten periodieke verplichtingen. Het opstarten van een budgetbeheerrekening is te kenmerken als de stabilisatiefase voor de klant.
5. Beschermingsbewind	Beschermingsbewind is bedoeld voor personen die niet meer zelfstandig financiële beslissingen kunnen nemen of kampen met problematische schulden. De bewindvoerder neemt in naam van de klant financiële beslissingen en beheert het toegewezen vermogen. Daarnaast brengt de bewindvoerder periodiek verslag uit aan de kantonrechter.

Bijlage 2 Initiatieven en samenwerking

Naam	Toelichting
Nieuw	
Pilot schuldpreventie Stadsdeel Zuid	In stadsdeel Zuid is preventieve aanpak in ontwikkeling om op de vindplaatsen van armoede en schulden informatie te verstrekken over de ondersteuningsmogelijkheden op het gebied van schulden. Verder vindt een pilot plaats om bij uitkeringsaanvragen te beoordelen er risico is op schulden of dat er sprake is van een schuldensituatie.
Pilot met het CJIB voor alternatieve betalingsregeling voor de verhoging verkeersboetes	In 2017 start een pilot met het CJIB waarin de verhoging van de verkeersboetes worden kwijtgescholden op het moment dat hulpverlening op het gebied van schulden wordt aanvaard.
Budgetvoorlichting jongeren	Conform toezegging aan de Raad start in 2017 de budgetvoorlichting aan jongeren op middelbare scholen.
Totstandkoming schuldenpact met partners	In 2017 sluiten we samen met onze maatschappelijke partners een schuldenpact.
Themabijeenkomst schulden met werkgevers	In 2017 gaan we via de netwerkbijeenkomsten met werkgevers het thema schulden behandelen. Werkgevers hebben vaak in een vroeg stadium zicht op schulden door loonbeslag. Het doel is te komen tot afspraken met werkgevers op het gebied van signalering van schulden en het bieden van passende ondersteuning.
Implementatie werkwijze mobility mentoring	Vanaf 2017 starten de Stadsbank en de wijkteams met het implementeren van de werkwijze mobility mentoring in de dagelijkse ondersteuning.
Bestaand	
Samenwerking corporaties voorkomen huisuitzetting	Met woningcorporaties wordt samengewerkt via een stappenplan om huisuitzetting als gevolg van een huurachterstand te voorkomen. De samenwerking wordt in de komende periode geïntensiveerd.
Regeling uitstroom bijstandsgerechtigden uit de bronheffing	Mensen met een betalingsachterstand van zes maanden of meer op de premie van de zorgverzekering komen terecht in de bronheffing. In dat geval wordt een bestuursrechtelijke premie ingehouden op het inkomen. Met Menzis is een project gestart om bijstandsgerechtigden uit de bronheffing te krijgen.
Pilot jongeren en schulden	Pilot van de Stadsbank en de wijkteams om jongeren met schulden ondanks een schuldensituatie te laten studeren.

Bijlage 3 Dienstverleningsmodel SON

VAN SCHULD NAAR OPLOSSING

Het heft weer in eigen hand, door alles in een hand!



Stadsbank
Oost Nederland

Bijlage 4 Prestatie-indicatoren

PI-1: Percentage klanten dat binnen 4 weken (3 dagen bij een crisissituatie) op het eerste gesprek is geweest.

Toelichting: Binnen 4 weken nadat een persoon zich heeft aangemeld voor schuldhulpverlening bij de Stadsbank, dient het eerste gesprek plaats te vinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Bij een crisis situatie, zoals geplande ontruiming en/of afsluiting van nutsvoorzieningen dient het eerste gesprek binnen 3 dagen plaats te vinden. Deze termijnen zijn wettelijk vastgelegd in Artikel 4, lid 1, 2 van de Wgs.

PI-2: Percentage succesvol afgehandelde crisisinterventies

Toelichting: Deze indicator geeft het aandeel van de crisissituatie aan dat met succes is afgehandeld. Dat wil zeggen dat de dreigende ontruiming en/of afsluiting van de nutsvoorzieningen is afgewend. De mate van succes is mede bepalend door de medewerking van de verhuurders en leveranciers en/of (hoe snel) de gemeente de bijzondere bijstand verstrekt.

PI-3: Percentage minnelijke trajecten waarbij akkoord is bereikt met de schuldeisers.

Toelichting: Als de klant problematische schulden heeft en aan de eerste prioriteit om balans in inkomen en uitgaven te krijgen is voldaan, kan een minnelijk traject opgestart worden waarbij getracht wordt om met alle schuldeisers een akkoord te bereiken voor het aflossen van de schulden. Deze indicator geeft het aandeel van de trajecten aan waarbij alle schuldeisers akkoord zijn gegaan met het betalingsvoorstel. Het minnelijke traject kan resulteren in een schuldregeling met de volgende betalingsmodaliteiten: schuldbemiddeling (SB, aflossen van een bepaald percentage van de totale schuld tegen finale kwijting), saneringskrediet (SK, afkoop van schulden tegen finale kwijting), herfinanciering (HF, een lening waarmee de totale schuld 100% in een keer wordt afgelost) en betalingsregeling (de totale schuld wordt in maandelijkse termijnen afgelost).

PI-4: Percentage klanten dat door middel van BBR binnen termijn van maximaal 3 jaar zelfstandig hun financiën kunnen beheren.

Toelichting: De eerste prioriteit voor de klanten van de Stadsbank is om balans in inkomen en uitgaven te krijgen zodat in ieder geval de lopende verplichtingen nagekomen kunnen worden. Dat wordt door middel van een budgetbeheerrekening (BBR) gedaan. De klant wordt in beginsel begeleid door een budgetconsulent die samen met hem/haar tracht om zowel de uitgaven in beeld te brengen en die waar mogelijk te minimaliseren, als het inkomen te maximaliseren. De BBR wordt in principe voor een periode van ongeveer drie jaar ingezet waarna de klant getracht wordt om de financiën zelf te kunnen beheren. Een deel van de klanten zal altijd nog langer dan drie jaar de ondersteuning door middel van budgetbeheer nodig hebben omdat zij onvoldoende vaardigheden hebben (ontwikkeld) voor het zelfstandig beheren van hun financiën.

Deze indicator geeft aan hoeveel klanten daadwerkelijk binnen drie jaar met succes zijn uitgestroomd. De indicator betreft de BBR waarvoor de ondersteuning nog door de gemeente wordt bekostigd.

PI-5: Percentage succesvol afgeronde minnelijke schuldregelingen.

Toelichting: Een minnelijke schuldregeling is succesvol afgerond op het moment dat de schuldeisers finale kwijting geven voor hun vordering.

PI-6a: Recidieven: percentage klanten dat na een tussentijdse beëindiging van een minnelijke regeling binnen 1 jaar terug komt

Toelichting: Percentage recidieven betreft het aandeel indicatiestellingen binnen een jaar waarbij een minnelijk traject in het jaar daarvoor tussentijds is beëindigd door het toedoen van de klant.

PI-6b: Recidieven: percentage klanten dat na succesvol afronden van een minnelijke regeling terug binnen 3 jaar komt

Toelichting: Percentage recidieven betreft het aandeel indicatiestellingen binnen een jaar waarbij de klant drie jaar eerder een minnelijk traject succesvol heeft doorlopen, zoals dat in PI-5 is bedoeld.