



Eindverantwoording Uitvoeringsplan ‘Opgeteld Beter’

Wat is er bereikt en wat is in ontwikkeling.

Inhoud

1. Aanleiding	2
2. Kaders	2
Wet	2
Gemeentelijke kaders	2
Speerpunten van het Integrale Armoedebeleid	2
Monitor Sociaal Domein	3
Maatschappelijke effecten van armoede	3
3. Verantwoording	4
Per focuspunt:	
1. Financiële bewustwording	4
2. Vroeg-signalering verstevigen	5
3. Preventie aanbod uitbreiden	5
4. Bestaande regelingen uitbreiden en stimuleren	5
5. Inwoners zo redzaam mogelijk	6
6. Sluitende keten	6
Middelen	7
4. Conclusie en aanbevelingen	8
Bijlagen:	
1. Focuspunten 'Opgeteld Beter'	10
2. Pilot Startpunt geldzaken	11
3. Pilot Vroeg-signalering 'Actief Eropaf'	12
4. Pilot Statushouders geldwijs maken	13
5. Pilot Geld(t)voorjou	14
6. Pilot Alternatief beschermingsbewind	16
7. Pilot Potje Onorthodoxe middelen	17
8. Pilot Coaching	18
9. Pilot Beweeg jezelf financieel gezond	19

1. Aanleiding

Overbetuwe wil het aantal mensen met problematische schulden terugdringen en mensen met schulden effectiever helpen. Effectieve schuldhelpverlening draagt bij aan de bestrijding van armoede en geeft mensen meer mogelijkheden om te participeren met betaalde arbeid en in het sociale en maatschappelijke leven. Het Uitvoeringsplan Schulden en Preventie; 'Opgeteld Beter' is ontwikkeld samen met onze ketenpartners (met 35 werkgroep leden) en goedgekeurd door de raad (februari 2018). Het uitvoeringsplan "Opgeteld Beter" geeft uitvoering aan het beleidsuitgangspunten uit 2014; preventie, maatwerk bij intake, redzaamheid van de klant vergroten, samenwerken met ketenpartners.

Met deze nota geven we verantwoording voor het uitvoeringsplan 'Opgeteld Beter'. Verschillende pilots zijn gestart in 2018. In deze pilots hebben we ervaring opgedaan en geleerd wat voor Overbetuwe de meerwaarde is van deze nieuwe producten. De 'juiste' koers is niet altijd tot in de finesses van tevoren is aan te geven, er is ruimte nodig om te kunnen experimenteren. Wij doen dit al in het kader van het uitvoeringsplan Schulden en Preventie 'Opgeteld Beter'. Deze ingeslagen koers zetten we voort. Concreet betekent dit dat we het uitvoeringsplan Schulden en Preventie: 'Opgeteld Beter' integreren in het nieuwe uitvoeringsplan armoede en schuldhelpverlening. Op deze manier borgen we de ingezette activiteiten.

In de periode september 2018 tot mei 2019 is er gewerkt aan het nieuwe Integrale Armoedebeleid. Ook dit beleid kwam tot stand met onze ketenpartners en klankbordgroep. In juni 2019 is het Integraal Armoedebeleid 2019-2022 aangenomen door de raad. In de bijlage C van deze nota staat het tussentijds voortgangsverslag van het uitvoeringsplan 'Opgeteld Beter'.

2. Kadern

Wet

Sinds de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) in 2012 is schuldhelpverlening een taak van gemeenten. De wet geeft een ruim kader waarbinnen gemeenten de schuldhelpverlening zelf kunnen vormgeven. Preventie is een belangrijk onderdeel van deze wet. Preventie is het voorkomen dat er financiële problemen ontstaan door van tevoren in actie te komen. Preventie kan echter ook worden ingezet om grotere financiële problemen of herhaling te voorkomen. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.

Gemeentelijke kadern

- Startnotitie Integraal Armoedebeleid (januari 2019; 18uit27539).
- Nota Integraal Armoedebeleid 2019-2022; Samen zorgen voor perspectief (juni 2019; 19bes00244)
- Uitvoeringsplan Participatiewet; Van cliënt naar kandidaat, samen sterk voor een samenleving die werkt (november 2018; 19bes00247).
- Nationale Ombudsman (maart 2019; 19bw000123)
- Overbetuwe SAMEN; Het gewone leven als basis (april 2019; 18bij11533)

Speerpunten van het integrale Armoedebeleid

Het Integraal Armoedebeleid 2019-2022 is aangenomen door de raad in juni 2019. Het voorkomen en bestrijden van armoede en sociale uitsluiting staat voorop. Om dit te bereiken kunnen inwoners met een laag inkomen een beroep doen op diverse gemeentelijke regelingen, zoals het persoonlijk minimabudget of ondersteuning bij het voorkomen of oplossen van schulden. Dit doen door middel van de volgende, onderling samenhangende, speerpunten:

1. De **voorkant** van armoede- en schuldenproblematiek: preventie en vroeg-signalering.

2. Een **integrale toegang** tot ondersteuning en een **integraal aanbod**.
3. **Betaald werk** waar mogelijk, **sociale participatie** als eerste stap.
4. **De (lokale) samenleving** in brede zin als **partner** bij het oplossen en voorkomen van armoede en schulden.
5. **Kinderen in armoede** als prioritaire doelgroep.
6. **Doelmatige** minimaregelingen en inkomensondersteuning.

De toegang tot schuldhulpverlening voldoet aan het uitgangspunt van stress sensitive dienstverlening. Het langdurig leven van een minimum inkomen en/of schulden heeft een grote invloed op het cognitief functioneren en het psychisch welbevinden van een individu. Gedragspatronen van inwoners die in armoede leven kunnen voor “anderen” soms vreemd lijken. De laatste inzichten uit wetenschappelijk onderzoek tonen aan dat dit gedrag helemaal niet zo “vreemd” is. Er is zelfs een nieuwe term: armoedestress. Mensen in armoede zijn, door de chronische stress en mentale belasting die dit met zich meebrengt, vaak ook weinig ontvankelijk voor informatie of cursussen die (te) veel vragen van hun cognitieve vermogens. Door consultants en andere medewerkers binnen de gemeente te trainen in het omgaan met het gedrag dat samengaat met chronische stress, sluit hun ondersteuning beter aan. Dit is nodig om positieve invloed te kunnen uitoefenen op de (financiële) zelfredzaamheid van de inwoner.

Onze partners Forte en Santé werken met de Budgetmonitor. De Budgetmonitor ondersteunt mensen met schulden bij het veranderproces. De Budgetmonitor is een gedragsveranderingsmodel (Stages of Change mode) en laat zien waar het goed gaat in de ontwikkeling naar financiële zelfredzaamheid maar ook waar nog mogelijkheden liggen om te veranderen. De Budgetmonitor geeft zowel zicht op het gedrag, de vaardigheden als op de omstandigheden. De Budgetmonitor helpt de cliënt en de hulpverlener om dit inzichtelijk te maken.

Monitor Sociaal Domein 2018 (19bij000577)

Schuldhulpverlening is een ander instrument dat de gemeente inzet om zorg, ondersteuning en participatie toegankelijk te houden te houden voor onze inwoners. In 2018 zijn er 428 trajecten uitgezet voor mensen met schulden in Overbetuwe. De belangrijkste ontwikkeling is de toename van de complexiteit van de hulpvragen, waardoor trajecten langer duren. Er is namelijk vaak sprake van onderliggende multiproblematiek. Daarnaast zien we dat de betalingsachterstanden/schulden van inwoners steeds groter zijn en dat inwoners steeds meer schuldeisers hebben. Om schulden te voorkomen zetten we in op projecten in het kader van vroegsignalering van betalingsachterstanden en de preventie van schulden.

Aantal trajecten schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening	Trajecten 2016	Trajecten 2017	Trajecten 2018
Gemeente	160	190	136
Westerbeek	91	115	88
Forte Geldzaken (Thuisadministratie/ Formulierenbrigade)	160	135	166
Bureau Zelfstandigen (gemeente Arnhem)	28	25	38
Totaal	439	465	428

Maatschappelijke effecten van armoede

Het heeft meerwaarde om te investeren in preventie van schulden. De gevolgen van schulden uiten zich op veel verschillende manieren; onder meer in betalingsachterstanden, betalingsregelingen en schuldhulpverlening, psychische en gezondheidsproblemen, huisuitzetting, maatschappelijke opvang en ontzetting uit de ouderlijke macht. Huishoudens

krijgen naast schulden vaak ook problemen met opvoeding, gezondheid en een grotere kans op verslaving, misdaad en onveiligheid. De kosten voor de samenleving van de schuldenproblematiek (opvang, hulpverlening, schuldsanering) zijn jaarlijks € 11 miljard euro. Voor elk huishouden met ernstige financiële problemen betaalt de samenleving € 100.000 euro. Dit zijn cijfers van het Nibud (2014).

3. Verantwoording per focuspunt:

Wat is er bereikt en wat is in ontwikkeling. 'Opgeteld Beter' bestaat uit 6 focuspunten en verschillende acties om de focus te bereiken. In bijlage 1 is de beschrijving van de focuspunten weergegeven. In onderstaand overzicht staat per actie - aan de hand van een stoplichtmodel - de indicatieve stand van zaken.

- **Groen** betekent dat een actie is afgerond en nu tot de 'reguliere werkzaamheden' is gaan behoren.
- **Oranje** wil zeggen dat de actie verder ontwikkeld wordt in het uitvoeringsplan Integrale Armoede (planning kwartaal Q1 2020).
- **Rood** betekent dat de actie niet is behaald. Dat kan verschillende redenen hebben zoals vermeld bij de toelichting van het actiepunt. De actie krijgt een passend vervolg in de uitvoering van het Integrale Armoedebeleid.

1. Financiële bewustwording

Actie	Toelichting	
Spreekuur inrichten	Elke woensdagmiddag is er een inloopsprekkuur schuldhulpverlening op het Ambtshuis. Met de komst van Overbetuwe SAMEN krijgt dit een verdere invulling. Bij Forte Geldzaken is een officieel Toeslagensprekkuur van de belastingdienst ingericht.	
Meer en betere voorlichting	De website is aangepast en beter toegankelijk gemaakt. Met enige regelmatig is er aandacht voor financiële bewustwording op de Gemeentepagina (denk aan interview, Startpunt Geldzaken enz.). Jaarlijks is er een 'cursus omgaan met geld'.	
Online Geldplannen van Startpunt Geldzaken	In juni 2019 zijn de Geldplannen van Startpunt Geldzaken (Nibud) feestelijk gelanceerd. De geldplannen zijn ook toegankelijk via ketenpartners als Forte en de woningstichting Heteren. Zie bijlage 2 voor meer informatie.	
Cursus 'Omgaan met geld'	Jaarlijks wordt er een cursus omgaan met geldzaken georganiseerd door Santé Partners (maatschappelijk werk) in samenwerking met Forte Geldzaken.	
Centraal startpunt voor je hulpvraag	De ontwikkeling van Overbetuwe SAMEN staat voor een integrale toegang. Inwoners kunnen terecht voor informatie, voorlichting en hulp. Dit krijgt een nadere invulling.	
Doelgroepen benadering	Kinderen in armoede is een prioritaire doelgroep. De Kleinsma gelden zetten we hiervoor in. We investeren hierin met kledingpakketten, huiswerkbegeleiding en de ondersteuning van St. Leergeld. Voor jongeren wordt Geld(t)voorjou ingezet om preventief jongeren van (bijna) 18 jaar te wijzen op de financiële veranderingen.	

2. Vroegsignalering verstevigen

Actie	Toelichting	
Participatie voorop!	Werken genereert inkomen. Dat is het ingrediënt om schulden te voorkomen of op te lossen. Als schulden en armoede een belemmering zijn voor het meedoen in de maatschappij dan hebben we de plicht om deze mensen hiermee te helpen. Het integrale Armoedebelief haakt aan bij de nota 'Van Client naar kandidaat' (18bij12472).	
Vroegsignalering; Pilot 'Actief Eropaf'	Samen met de woningstichting Heteren, woonstichting Valburg, Vivare zijn er afspraken gemaakt en verwerkt in een convenant. Dit convenant 'Actief Eropaf Overbetuwe' is op 1 oktober 2019 ondertekend. De pilot loopt t/m 1 oktober 2020. Zie bijlage 3 voor meer informatie.	

3. Preventie aanbod uitbreiden

Actie	Toelichting	
Preventie bij jongeren	De pilot Geld(t)voorjou is succesvol geweest en wordt voortgezet als reguliere werkwijze. Zie bijlage 5 voor meer informatie.	
Geldzorgen een vast onderdeel van de keukentafel-gesprekken	Bij de keukentafelgesprekken zijn de financiën nadrukkelijk een onderwerp van gesprek.	
Statushouders en geldzaken	VluchtelingenWerk heeft Eurowijzer geïntegreerd in de ondersteuning van Vluchtelingen. Zie bijlage 4 voor meer informatie.	
Herinneringsberichten versturen	Het is technisch nog niet mogelijk en niet AVG-proof.	
Mensen met beperking op maat ondersteunen	Word nader uitgewerkt in het uitvoeringsplan van het Integrale Armoedebelief.	
Ondernemend uit de schulden	De contacten met Bureau Zelfstandigen in Arnhem zijn verstevigd. Ondernemers en ZZP-ers behoren tot de werkende armen. Als onderdeel van het Integrale Armoedebelief wordt dit verder opgepakt en uitgewerkt.	
Bewustwording basisschoolleerlingen	Past bij de doelgroep kinderen in armoede en word nader uitgewerkt in het uitvoeringsplan van het Integrale Armoedebelief.	

4. Bestaande regelingen uitbreiden en stimuleren

Actie	Toelichting	
Inwoners actief wijzen op gemeentelijke regelingen	In de keukentafelgesprekken krijgen mensen informatie over de verschillende regelingen. Op de Gemeentepagina staan vaker verwijzingen naar miniregelingen. De nieuwe Meedoen-regeling is simpeler en eenvoudiger in het gebruik.	
Inwoners makkelijker maken om aanvragen te doen	De gemeente biedt alle inwoners die zich melden een Budget-op-maat gesprek aan. Dit is een vrijblijvend informatie en adviesgesprek.	

Inwoners met betalingsachterstanden bij de zorgverzekeraar helpen	De collectieve zorgverzekering voor inwoners in de bijstand is afgesloten bij Menzis. Bij het vervolg op de pilot 'Actief Eropaf' wordt de grootste zorgverzekeraar in Overbetuwe Menzis aangesloten.	
---	---	--

5. Inwoners zo redzaam mogelijk

Actie	Toelichting	
Gezamenlijke werkwijze	Het Lokaal Schulden Overleg (LSO) geeft maandelijks de gelegenheid tot casusbespreking en verdere samenwerking in de keten. Onze partners Forte en Santé werken met de Budgetmonitor. De Budgetmonitor geeft zowel zicht op het gedrag, de vaardigheden als op de omstandigheden. De Budgetmonitor helpt de cliënt en de hulpverlener om dit inzichtelijk te maken.	
Potje onorthodoxe middelen	Dit potje maakt maatwerk en werken met de 'omgekeerde toets' mogelijk. Zie bijlage 7 voor meer informatie.	
Pilot coaching (Investeren in nazorg)	De pilot Coaching heeft ons veel inzichten gegeven die vertaald zijn in 0,5 fte inzet maatschappelijk werk voor schuldhulpverlening. Zie bijlage 8 voor meer informatie.	
Pilot beschermingsbewind	Het nieuwe product 'alternatief beschermingsbewind' is eind 2019 verder ontwikkeld en op maat gemaakt voor Overbetuwe. Nu het alternatieve product voorhanden is en er voldoende capaciteit is, krijgen de heronderzoeken van dossiers Beschermingsbewind in 2020 een vervolg. Zie bijlage 6 voor verdere informatie.	
Stress-sensitieve benadering	De gemeente gaat zich meer richten op een meer stress-sensitieve benadering. Dit is nadrukkelijk benoemd in het integrale Armoedebeleid 2019-2022.	
Pilot Beweeg jezelf financieel gezond	Deze pilot richt zich op een actieve, gezonde leefstijl en deskundigheidsbevordering rondom het omgaan met geld. Het doel is om mensen andere keuzes te laten maken en zo terugval in de schulden te voorkomen. Zie bijlage 9 voor verdere informatie.	

6. Sluitende keten

Actie	Toelichting	
Consulenten SHV als regisseur	De consulenten zitten goed in hun rol als regisseur in de keten. Zij zijn schakel tussen Forte Welzijn en Santé Partners aan de ene kant en Westerbeek aan de andere kant. Er is ook geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering.	
Externe afstemming	Het Lokaal Schulden Overleg (LSO) is een maandelijks overleg waarin de ketenpartners de casuïstiek bespreken. Per kwartaal hebben de gemeente afstemming met haar ketenpartners (Westerbeek, Forte, Santé). Jaarlijks zijn er minimaal twee bijeenkomsten met de ketenpartners in het Armoedenetwerk.	
Inzicht in klantstromen	De registratie in de keten is verbeterd. De Budgetmonitor wordt gehanteerd. De gemeente registreert de informatie- en adviesgesprekken beter en heeft toegang tot de gegevens van klanten bij Westerbeek. De Monitor Sociaal Domein kan	

	daardoor beter inzicht geven op de klantstromen. Het blijft een wens om als gemeente een eigen ICT-ondersteuning in de schuldhulpverlening te krijgen om de werkzaamheden completere te kunnen registreren. Bij de pilot 'Actief Eropaf' worden de klantstromen apart in beeld gebracht.	
Interne afstemming	Er is regelmatig overleg met de teams jeugd, bijzondere bijstand en werk & Inkomen. Door wisselingen in het personeelsbestand blijft dit aandacht vragen. Er is afstemming met de afdeling belastingen en kwijtschelding.	

Middelen

Eenmalig heeft de raad extra middelen ter beschikking gesteld. Dit geldt voor de onderstaande projecten en pilots. In dit overzicht geven we de stand van zaken weer.

Wat	Begroot	Uitgaven
Pilot 20 mensen uit Overbetuwe beschermingsbewind naar een alternatief.	27.000	5.000
Potje onorthodoxe oplossingen (toepassen 'omgekeerde toets').	15.000	6.000
Pilot Coaching (nazorg).	50.000	49.000
Landelijk pilot Vroegsignalering. Project 'Actief Eropaf'. Eropaf!-professionals van Rijnstad met training-on-the-job en ICT systeem RIS.	68.000	66.000
Totaal	160.000	126.000

Het geld voor de pilot beschermingsbewind en de inzet van de 'omgekeerde toets' blijven beschikbaar voor het vervolg in 2020.

Voor de financiering van de andere acties, projecten en pilots zijn de bestaande budgetten ingezet.

4. Conclusies en aanbevelingen

De laatste 10 jaar is de maatschappij steeds complexer geworden. Zaken die vroeger voor een deel van de huishoudens geregeld waren moeten nu zelf geregeld worden (zorgverzekering, toeslagen belastingen). Niet alle huishoudens zijn zelfredzaam genoeg om daar goed mee om te kunnen gaan. Digitale vaardigheden ontbreken, taalbeheersing is onvoldoende waardoor brieven niet begrepen worden, onverstandige keuzes worden gemaakt. Wanneer een huishouden eenmaal schulden heeft kunnen de schulden makkelijk escaleren: bij schulden komen boetes, wachttijden tot fouten/betalingen zijn aangepast kunnen te lang zijn, beslagvrije voet wordt soms niet gerespecteerd. Een te overziende schuldsituatie loopt zo snel op tot een complex probleem. Schuldenpreventie wordt ingezet om te voorkomen dat mensen in de financiële problemen (terug)komen, dat de financiële problemen verergeren en om mensen meer financieel zelfredzaam te maken. Het vormt hiermee een belangrijk onderdeel van de integrale schuldhulpverlening.

Waarom is het belangrijk in te zetten op preventie

Het huidige kabinet zet steeds meer in op zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid van de burger. Het is belangrijk dat iedere inwoner van Nederland het maximale uit zichzelf haalt om zijn eigen leven en situatie te beheersen. Ook het op orde houden van financiën hoort hierbij. Tevens wordt in het overheidsbeleid steeds meer ingezet op participatie. Iedereen moet naar eigen vermogen meedoen in de maatschappij. Het hebben van schulden leidt er toe dat iemand zich sneller terugtrekt achter de voordeur, bijvoorbeeld door het niet kunnen betalen van een lidmaatschap van een vereniging of het niet kunnen betalen van een buskaartje. Dit is niet wenselijk. Maatschappelijk werkers of klantmanagers Werk & Inkomen constateren steeds dat het voor klanten heel moeilijk is stappen te ondernemen wanneer de financiën niet in balans zijn. Schulden zijn niet alleen een belemmering voor participatie, ook leiden zij (indirect) tot hogere maatschappelijke kosten. Kosten voor noodopvang na een gedwongen uithuiszetting, kosten van maatschappelijk werk, verslavingszorg en jeugdzorg hebben allemaal in meer of mindere mate een relatie tot het (blijven) bestaan van financiële problemen. Tot slot is voorkomen beter dan genezen. Wanneer een schuldsituatie is ontstaan, is deze makkelijker op te lossen wanneer dit nog een kleine schuld is.

Omgekeerde toets

Een aantal keren is de 'omgekeerde toets' toegepast. Deze toets kijkt eerst naar wat de klant nodig heeft en of dat past binnen de grondwaarden van de diverse wetten. Zo is maatwerk mogelijk zonder dat het leidt tot willekeur. Dit maakt het integraal werken in de gemeente veel makkelijker. En is het maatwerk toetsbaar in bezwaar en beroep en voor de accountant.

Wat is er bereikt

Preventie van schulden is een wezenlijk onderdeel van de schuldhulpverlening van de gemeente Overbetuwe geworden. De ketensamenwerking heeft een stimulans gekregen. Forte en Santé werken nauwer en efficiënter samen. Forte heeft haar onderdeel van Forte Geldzaken verstevigd. Santé krijgt extra middelen om 'coaching' te geven aan klanten met schulden. Individuele coaching heeft in de pilot aangetoond effectief te zijn om gedragsverandering te bevorderen. De consulenten schuldhulpverlening hebben bijscholing gekregen. De website is aangepast en uitgebreid met online geldplannen. Er is meer voorlichting en informatie verstrekt. De pilot 'Actief Eropaf' is in samenwerking met woningstichting Heteren, woonstichting Valburg en Vivare van start gegaan. Het aanbod is uitgebreid met een alternatief voor het gerechtelijke beschermingsbewind. De 'omgekeerde toets' is vaker toegepast. Er is meer rekening gehouden met 'armoedestress'. Jongeren van (bijna) 18 jaar krijgen jaarlijks op de doelgroep gerichte informatie. Vluchtelingen krijgen ondersteuning om geldwijzer te worden.

Aanbevelingen

De (lokale) samenleving in brede zin is een partner van de gemeente in het oplossen en voorkomen van schulden, want de maatschappelijke effecten van schulden zijn groot. Er gaat gelukkig veel goed. Het is belangrijk om dit te zien en te behouden. Signaleer problemen en leer en experimenteer om te verbeteren. Hierbij doen wij een aantal aanbevelingen om in het uitvoeringsplan Integrale Armoede een vervolg aan te geven.

Voortzetten van wat is ingezet

- De pilot beschermingsbewind krijgt een vervolg.
- Werk de 'omgekeerde toets' verder uit.

Werken loont!

Je verdient geld, je hebt sociale contacten en je doet mee aan de maatschappij. Schulden zijn het best op te lossen met (meer) inkomsten.

Investeer in de voorkant van armoede- en schuldenproblematiek

- Financiële bewustwording met voorlichting, informatie en cursussen blijven aanbieden
- 'Actief Eropaf' verder ontwikkelen en andere partners als Menzis, Nuon en Vitens laten aansluiten.
- Zorg voor een eenvoudige aanvraag en informatie in begrijpelijke taal voor inwoners.
- Laagdrempelige hulp bij het invullen van formulieren en belastingzaken.
- Groepsgerichte activiteiten afgestemd op het individu (voorbeeld is de pilot Beweeg je financieel gezond).

Samenwerking in de keten

- Behoud ruimte voor maatwerk en de 'omgekeerde toets'.
- Om terugval in oude patronen te voorkomen is er aandacht voor coaching en nazorg.
- Organiseer twee maal per jaar bijeenkomsten netwerk Armoede en schulden.
- Relatiebeheer vergt onderhoud. Onderhoud en verbeter - waar nodig – de contacten in de keten.

Stress-sensitieve benadering en omgekeerde toets

- Houd rekening met de 'armoedestress' en benader klanten op een stress-sensitieve manier. Geef daarmee mensen voldoende zelfvertrouwen om andere keuzes te maken.
- Investeer in het toepassen van de 'omgekeerde toets'.

Registeren en monitoren

- Geef aandacht aan het registreren en monitoren van klantstromen.
- Kijk naar oorzaken en oplossingen voor uitval van klanten in het schuldhelpverleningstraject.

Doelgroepen benadering

Investeer in de meest kwetsbare groepen. Benader ze op een manier die bij de doelgroep past. Dit zijn:

- Kinderen in armoede.
- Werkende armen (o.a. ZZP en ondernemers).
- Mensen met een beperking, chronisch zieken.

Bijlage 1: Focuspunten ‘Opgeteld Beter’.

Er zijn 6 focuspunten geformuleerd:

1. Financiële bewustwording

Geldgebrek en schulden leiden tot ‘geldstress’ waardoor sociale en psychische problematiek kunnen worden veroorzaakt of versterkt. Voor het welbevinden van mensen is het van belang dat mensen grip hebben op hun financiën: ze weten wat er binnenkomt en wat er uit gaat en hierin is goed evenwicht. Grip hierop krijgen vergt, zeker voor mensen met een laag inkomen of met intrinsieke problematiek, de juiste maatwerkondersteuning.

2. Vroeg-signalering verstevigen

Vroeg-signalering binnen de schuldhulpverlening betekent het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen. Doel is om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door in te spelen op daadwerkelijke signalen en actief erop af te gaan.

3. Preventie aanbod uitbreiden

We willen voorkomen dat inwoners in een problematische schuldsituatie terechtkomen. Voor de verschillende doelgroepen is er een eigen aanpak nodig om schulden te voorkomen, tijdig op te sporen, de situatie stabiel te houden en terugval in schulden te voorkomen. Jongeren zijn een belangrijke groep binnen de preventie. Door jongeren al vroeg beter om te leren gaan met geld, kunnen we financiële problemen in de toekomst en daarmee mede de overerving van armoede voorkomen.

4. Bestaande regelingen uitbreiden en stimuleren

Actief wijzen op de mogelijkheden van het armoedebeleid. Het doel is ervoor te zorgen dat de inwoner geen mogelijkheden laat liggen en dat mensen die ondersteuning krijgen die in hun situatie nodig is. Het stimuleren van gebruik van voorzieningen is een voortdurend aandachtspunt. Uit ons onderzoek blijkt dat veel van onze doelgroepen het huidige aanbod moeilijk of niet kunnen vinden

5. Inwoners zo redzaam mogelijk

Het wegnemen van stress is een noodzakelijke voorwaarde om blijvend uit de schulden te komen. Afspraken vergeten, beloften niet nakomen, snel opgeven, weinig flexibel zijn en snel boos worden; schuldhulpverleners komen het vaak tegen. ‘De cliënt wil niet geholpen worden’, is dan al snel de conclusie. Maar vaak is het geen onwil, maar onmacht. Mensen zijn pas in staat om te doen wat er moet gebeuren als de stress onder controle is, blijkt uit wetenschappelijk onderzoek. Nazorg is nodig om te checken of mensen tijdens het schuldhulpverleningstraject voldoende kennis en vaardigheden hebben opgedaan om voortaan zelf hun financiën op orde te houden. Ook voorkomt het dat inwoners terugvallen in oude gewoontes en weer schulden maken.

6. Sluitende keten

Schulden zijn vaak geen op zichzelf staand probleem. In veel gevallen is er sprake van multi-problematiek. Alleen door nauw met elkaar samen te werken, gebruik te maken van elkaars expertise en op het juiste moment door te verwijzen naar de juiste partij kan de schuldenproblematiek worden aangepakt. Hierbij is het nodig heldere afspraken met de verschillende partners te hebben over rol- en taakverdeling, doelstellingen, termijnen en de wijze waarop de partijen elkaar in de loop van de trajecten op de hoogte houden. Voor een goed resultaat is verbreding, verdieping, afstemming in de keten noodzakelijk. De keten bestaat uit maatschappelijke organisaties en afdelingen van de gemeente. Elke schakel draagt bij aan de oplossing.

Bijlage 2: Startpunt geldzaken van het Nibud

Sluit aan op focuspunt 1: Financiële bewustwording

Startpunt Geldzaken richt zich op financiële zelfredzaamheid. De online geldplannen helpen huishoudens stap voor stap en op de door hen gewenste tijd en plaats, om de eigen geldzaken in balans te krijgen en te houden.

Opdracht

Licentie met het Nibud aangaan en de websites van de gemeente en Forte aan te passen om de geldplannen aan te bieden aan de inwoners van Overbetuwe. Zorgen dat de professionals en vrijwilligers hiermee kunnen werken. De plannen zijn digitaal en anoniem. Dat past bij deze tijd.

Voortgang

De licentie en de webapplicatie zijn geregeld. In juni is er een feestelijke lancering van het Startpunt Geldzaken geweest met het netwerk Armoede.

Resultaat

De gemeente heeft op haar website Startpunt Geldzaken. Er zijn 8 geldplannen beschikbaar.

- Heeft u financiële zorgen of problemen?; geldplan Kom uit de geldzorgen
- Wilt u (meer) geld overhouden?; geldplan Beter rondkomen.
- Heeft u geld over?; Sparen, aflossen of beleggen.
- Wilt u ondersteuning voor uw kind?; Geldplan Rondkomen met kinderen.
- Wilt u sparen voor een studie (klein)kind?; Geldplan Studie (klein)kinderen.
- Wordt je bijna 18?; geldplan Bijna 18.
- Heeft u straks (genoeg) pensioen?; geldplan Pensioen.
- Bent of wordt u ZZP'er?; geldplan ZZP.

Inwoners kunnen regelmatig op de Gemeentepagina een berichtje lezen over de geldplannen. Professionals en vrijwilligers in de keten schuldhulpverlening zijn bekend met de geldplannen en kunnen deze inzetten.

Bijlage 3: Pilot Vroeg-signalering

Sluit aan op focuspunt 2: Vroeg-signalering verstevigen.

De woningstichting Heteren, woonstichting Valburg, Vivare en de gemeente bundelen hun krachten om het verschil te maken door inwoners met schulden vroegtijdig te signaleren, schulden te voorkomen en op te lossen.

Opdracht

We hebben een gezamenlijke ambitie om mensen in schulden vroeger, doelgericht en sneller helpen. Om dit te bereiken gaan we:

- voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen
- het ritme van de betaling van de vaste lasten herstellen
- maatschappelijke verantwoordelijkheid tonen
- de lokale infrastructuur inrichten voor vroegsignalering
- de vroegsignalering verder door ontwikkelen met nieuwe partners
- het proces van vroegsignalering na de pilot mogelijk borgen als reguliere werkwijze
- aansluiting Actief Eropaf Vroegsignalering op de keten van schuldhulpverlening optimaliseren.

Om dit te bereiken gaan we stapsgewijs de vroegsignalering van schulden en armoede en schulden voor alle inwoners van Overbetuwe intensiveren. We beperken ons daarbij voorlopig tot de vroegsignalering van schulden met betrekking tot de vaste lasten omdat het signaleren van alle schulden nu nog te omvangrijk is.

Meldingen van betalingsachterstanden worden op een zorgvuldige manier verwerkt tot signalen voor de gemeente. Hierbij zetten we de methode van Vroeg eropaf! In. Dit houdt in dat na signaleren outreachende hulpverlening wordt ingezet. In de prestatieafspraken van gemeente en woningcorporaties zijn deze afspraken opgenomen.

Voortgang

Samen met woningstichting Heteren, woonstichting Valburg en Vivare is een convenant ondertekend op 1 oktober 2019 en is het project 'Actief Eropaf' gestart. De pilot duurt een jaar tot 1 oktober 2020. Met de corporaties gaan we eerste de lokale structuur goed opzetten. Rijnstad is ingehuurd om ervaren outreachende medewerkers in te zetten die op huisbezoek gaan bij mensen met een betalingsachterstand bij één van de corporaties. Om monitoring en registratie van deze pilot mogelijk te maken werken wij met de RIS-applicatie. Met de huisbezoeken gaan we voor een bereik van 70%. Dat wil zeggen dat we in 70% van de huisbezoeken een gesprek hebben. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gaat aangepast worden in 2020, waarin vroegsignalering van schulden een wettelijke basis krijgt.

Resultaat

Op 1 oktober 2019 is er een samenwerkingsconvenant ondertekend. De woningstichting Heteren, woonstichting Valburg, Vivare en de gemeente Overbetuwe werken samen om betalingsachterstanden van huurder actief en vroeg te signaleren.

De pilot is nu enkele maanden onderweg. Er zijn evaluatie momenten met de Stuurgroep na 3, 6 en 9 maanden. We beginnen klein met de corporaties om de stroom meldingen en het systeem van huisbezoeken goed neer te zetten. Zodra dit goed loopt gaan we de gegevens van betalingsachterstanden van Menzis, Nuon en Vitens laten aanhaken.

Bijlage 4: Pilot Statushouders geldwijs maken

Sluit aan op focuspunt 3: Preventie aanbod uitbreiden.

We willen voorkomen dat vluchtelingen problematische schulden krijgen. Een gezonde financiële situatie is immers onmisbaar voor een goede integratie. VluchtelingenWerk heeft in eerdere projecten samen met Nibud de methode 'Omgaan met Geld' ontwikkeld. Deze methode richt zich specifiek op de aanpak van schuldpreventie bij vluchtelingen.

Opdracht

Vluchtelingenwerk zet Eurowijzer 'Omgaan met Geld' in bij de statushouders in Overbetuwe.

Voortgang

Het project loopt in lijn der verwachting.

Resultaat

VluchtelingenWerk heeft ervaren dat het effectief is deze methode vroeg in het integratieproces aan te bieden. VluchtelingenWerk blijft Eurowijzer in 2020 inzetten binnen de reguliere dienstverlening in de maatschappelijke begeleiding.

Bijlage 5: Pilot Geld(t)voorjou

Sluit aan op focuspunt 3. Preventie aanbod uitbreiden.

Preventie van schulden bij jongeren door informatie en hulp te verstrekken over zaken die je moet regelen als je 18 wordt.

Opdracht

De doelgroep bestaat uit jongeren van (bijna) 18 jaar die in een vastgestelde periode wonen in de gemeente Overbetuwe. De opdracht is geslaagd als het volgende resultaten zijn behaald:

- Informatie verstrekken aan alle (bijna) 18 jarigen in de periode wonende in de gemeente Overbetuwe ontvangen informatie over de veranderingen als ze 18 jaar zijn.
- In beeld brengen en een check of de jongeren het redden.
Zicht op de financiële problematiek van 17 en 18 jarigen in Overbetuwe.
- Zo niet, dan zoeken naar oplossing binnen de keten of moet er apart aanbod ontwikkeld worden. Maatwerk voor de klant staat centraal.

Voortgang

De pilot is afgerond. Een jongerenwerker van Forte en een maatschappelijk werker van Santé Partners waren verantwoordelijk voor de uitvoering en coördinatie van deze pilot. Zij werden ondersteund door het management van de beide organisaties. Ervaring, kennis en contacten van de beide organisaties zijn ingezet. Er was een goede samenwerking met de gemeente. Er is over en weer van elkaar geleerd. De samenwerking tussen Forte en Santé Partners heeft een positief effect op de samenwerking tussen de beide organisaties ook op andere thema's.

De voorbereiding duurde langer dan verwacht. Met een nieuw product en een uniek samenwerkingsproces betekent dat er meer georganiseerd en geregeld moet worden voordat men daadwerkelijk kan starten.

Er is bewust gekozen om het een project voor en door jongeren zelf te laten zijn. De eigen kracht, deskundigheid en vaardigheden van 20 Overbetuwse jongeren is ingezet. Het maakte dat de uitvoering soms wat minder strak verliep. Zij vervullen zo ook een ambassadeursrol in hun vriendenkring.

Resultaat

Begin 2019 hebben 1587 jongeren een brief ontvangen met uitgebreide informatie over wat er verandert als je 18 jaar wordt. Er is een eigen Overbetuwse website gemaakt met en voor jongeren. Deze website Geld(t)voorjou is ruim 2500 keer bezocht. De enquête op de website is ingevuld door 68 jongeren. Een cadeau cheque is 60 maal uitgedeeld.

Er zijn 4 filmpjes van en voor jongeren gemaakt. Twee filmpjes zijn via Instagram verspreid en minstens 2950 keer bekeken. Van de mogelijkheid voor extra ondersteuning hebben 11 jongeren gebruikt gemaakt. In de enquête hebben 15 jongeren aangegeven hun financiën minder goed op orde te hebben. Op straat werden 50 jongeren actief aangesproken over hun financiën en werden tips en adviezen gegeven. Enkele oudere jongeren komen in beeld met schulden. Deze worden geholpen met het reguliere aanbod. Tijdens de week van het geld (maart 2019) is Geld(t)voorjou actief geweest bij de scholen HPC Zetten en ROC Rijn IJssel, Zorg en Welzijn in Elst. Zij waren zichtbaar op school aanwezig en hebben in de les vragen beantwoord.

Conclusie

In de pilot zijn veel jongeren bereikt door de geboden informatie. Jongeren worden bereikt via brief, sociale media, eigen website en via school. Het liefst heeft de jongere persoonlijk contact. Jongeren hebben een voorkeur voor individuele ondersteuning i.p.v. collectief.

We zien dat er veel jongeren via de website en sociale media worden bereikt. Van de jongeren die de digitale enquête invullen geeft ruim de meerderheid aan dat ze de financiële zaken goed geregeld hebben. Het geven van een "cadeautje" is niet echt noodzakelijk om de jongeren te bereiken. Ouders blijken veel voor hun kinderen te regelen, daardoor gaat er veel goed. Een klein deel van de 18+ jongeren heeft nog niet alles goed geregeld. Er komen geen ernstige situaties uit de enquête naar voren.

De pilot heeft een preventief karakter om jongeren op tijd te wijzen de (financiële) gevolgen als je 18 jaar wordt. De gebruikte communicatie kanalen als brief met de ondersteuning met een eigen website en filmpjes voor Instagram hebben goed gewerkt. Ook de ingang via scholen werkt goed. Dit moet verder uitgebreid worden.

De pilot heeft voldoende meerwaarde dat we het omzetten in reguliere werkwijze. Jaarlijks is hier vanuit het armoedebeleid € 30.000,- beschikbaar.

Bijlage 6: Pilot alternatief voor Beschermingsbewind

Sluit aan bij focuspunt 5. Inwoners zo redzaam mogelijk.

Doel van de pilot is om eenvoudige langdurige ondersteuning in te kopen als alternatief voor het duurdere beschermingsbewind. Ook langdurig niet zelfredzame inwoners willen graag meebeslissen over hun eigen bestedingspatroon. Dit kan op maat aangeboden worden wanneer de gemeente dit gaat organiseren.

Opdracht

Uit landelijke cijfers blijkt dat 15 % van het bestand geen beschermingswind nodig heeft. Het bestand van beschermingsbewind krijgt een heronderzoek.

Doelstelling: 20 klanten of meer laten uitstromen en controleren of de juiste tarieven bij de bewindvoerder worden gehanteerd.

Voortgang

In augustus 2018 is gestart met de voorbereiding om de heronderzoeken te laten plaatsvinden. Dit stagneerde door capaciteitstekort en de aanbesteding voor een nieuwe uitvoeringsorganisatie schuldhulpverlening. De aanbesteding van de nieuwe uitvoeringsorganisatie schuldhulpverlening is afgerond.

Resultaat

Het nieuwe product 'alternatief beschermingsbewind' is eind 2019 verder ontwikkeld en op maat gemaakt voor Overbetuwe. Nu het alternatieve product voorhanden is en er voldoende capaciteit is, krijgen de heronderzoeken van dossiers Beschermingsbewind in 2020 een vervolg.

Bijlage 7: Pilot Potje Onorthodoxe oplossingen

Sluit aan bij focuspunt 5: Inwoners zo redzaam mogelijk.

De pilot houdt in dat een potje voor onorthodoxe oplossingen en maatwerk beschikbaar wordt gesteld. Om te ontdekken wat werkt en om over de kolommen heen crisissen te kunnen bezweren waardoor passende oplossingen ontstaan.

Opdracht

Er is geld beschikbaar om direct klanten te helpen met maatwerk en de omgekeerde toets toe te passen. Bij de omgekeerde toets worden – kort gezegd – de Wet schuldhulpverlening zó uitgevoerd dat niet de bepalingen in die wetten voorop staan, maar de doelen van die wetten en de doelen van de maatwerkoplossing die iemand nodig heeft. Vervolgens wordt gezien of die maatwerkvoorziening kan worden geleverd op grond van genoemde wetten.

Voortgang

Het potje werd in eerste instantie nauwelijks gebruikt. Uitvoeringsregels vormden een hindernis voor effectief gebruik. Het potje is alleen voor een korte periode en biedt geen oplossing voor jarenlange financiële ondersteuning. Het voorop stellen van de doelen van de wet met de 'omgekeerde toets' werd gaande weg makkelijker.

Resultaat

De 'omgekeerde toets' – kijken vanuit de perspectief van de inwoner - is meerdere keren toegepast. Dit heeft ertoe geleid dat het potje onorthodoxe middelen is gebruikt voor:

- 3x dreigende huisuitzetting voor gezin met kinderen. Waarvan één ZZP'er.
- 1x dreigende afsluiting energieleverancier voor gezin met kinderen.
- 20x supermarkt kaart gegeven aan mensen in nood (veelal op vrijdag) voor de eerste levensbehoefte.

Vervolg

Er is nu geëxperimenteerd met de omgekeerde toets. De 'omgekeerde toets' is opgenomen in het Integrale Armoedebeleid 2019-2022. Er is geen 'potje' meer nodig. We willen daadwerkelijk goed bij de inwoner aansluiten en gaan daarom uit van het doel van de wet i.p.v. de letter van de wet. We denken mee met de inwoner en bekijken of zijn wens past binnen de doelstelling van de wetten van het sociaal domein. Van daaruit werken we aan maatwerk zonder dat er sprake is van willekeur. Stimulanz heeft deze methodiek uitgewerkt onder de noemer "de omgekeerde toets".

Bijlage 8: Pilot Coaching

Sluit aan bij focuspunt 5: Inwoners zo redzaam mogelijk.

Doel van deze pilot is te investeren in gedragsverandering en nazorg om te voorkomen dat inwoners in schuldhulpverleningstrajecten uitvallen of terugvallen in de schulden. Dit gaan we doen door de nazorg te versterken (=coaching).

Opdracht

Forte Geldzaken en Santé partners hebben samen de opdracht pilot 'Coaching' gekregen.

Het doel van de opdracht is:

1. Door het inzetten van 'Coaching' gaan we de recidive/terugval bij cliënten terugbrengen van 33% naar 20%. Van alle cliënten in de periode september 2018 t/m maart 2019 hebben niet meer dan 1 op 5 een terugval. In 2016 was de recidive nog 1 op de 3.
2. Samenwerken in de keten op een efficiënte manier vormgeven.

Voortgang

De pilot is afgerond. De doelgroep bestaat uit inwoners uit Overbetuwe waarmee al contact is in de lokale keten van schuldhulpverlening. Het is voor het eerst dat Santé en Forte direct samen een project oppakken. In het begin was dit onwennig. Maar met hun medewerkers hebben ze daar flink in geïnvesteerd. Dit resulteerde in zichtbaar betrokken en enthousiaste medewerkers. Wat opvalt is dat alle drie de organisaties met eigen ogen naar de cliënt kijken. Forte vanuit de blik van een sociaal werker, Santé met de blik van een maatschappelijk werker en de gemeente met de blik van een (wettelijk) schuldentrajact.

Resultaten

De pilotperiode was kort. Er is wel inzicht gekregen in de effecten van coaching. Er zijn twaalf cliënten vier maanden gecoacht, waarvan negen cliënten ondersteunt zijn bij het versterken van hun eigen netwerk. We zien dat cliënten (veel) baat hebben bij een persoonlijk professionele coach. Dit geeft vertrouwen en maakt dat cliënten meer mogelijke oplossingen gaan zien en anders kunnen gaan handelen. Met andere woorden een coach helpt bij gedragsverandering. Dit is noodzakelijk om terugval in de schulden te voorkomen.

Conclusie

Samenwerking Forte en Sante is complementair en goed verlopen. De werkzaamheden zijn beter op elkaar afgestemd en is er continuïteit in de ondersteuning voor de cliënt. Tijdens de pilot is er geen recidive opgetreden. De pilot periode was te kort om harde conclusies hierover te trekken. De coach gat op huisbezoek. Klanten blijven zo in hun vertrouwde omgeving. Meerdere cliënten gaven aan dat ze de ondersteuning prettig vonden en dat het zorgt voor meer zelfvertrouwen. De pilot gaf de kans om te denken in oplossingen en daardoor ervaren cliënten minder hun falen. Aantoonbaar is dat een professioneel 'maatje' (coach) meerwaarde heeft om gedragsverandering te bevorderen. Er is gewerkt met de BudgetMonitor. Deze monitor helpt om de klant en hulpverlener inzicht te geven in gedrag, vaardigheden en omstandigheden.

Vervolg

Coaching heeft zijn waarde bewezen. Het geeft meer mogelijkheden om preventief mensen te helpen en niet te wachten tot een duurder schuldhulpverleningstraject nodig is. In de begroting voor 2020 is goedgekeurd dat er structureel 1/5 fte extra inzet voor maatschappelijk werk bijkomt voor coaching bij schuldhulptrajecten. Er is bewust gekozen voor een partner in de keten van schuldhulpverlening. Dit komt tegemoet aan de motie van GL, GBO en PvdA over nazorg bij schulden door dezelfde hulpverlener. Dit zorgt ervoor dat er meer continuïteit in de begeleiding van klanten. De overdrachtsmomenten zijn daardoor zo beperkt mogelijk.

Bijlage 9: Beweeg jezelf financieel gezond

Sluit aan bij focuspunt 5: Inwoners zo redzaam mogelijk.

Het doel is om mensen met schulden voor terugval in oude gewoonten te behoeden. Om gedragsverandering te stimuleren om recidive te voorkomen.

De deelnemers gaan met behulp van sport- en beweegactiviteiten zowel mentaal als fysiek positiever in het traject van schuldhulpverlening staan. Vitaliteit bevordert het overzicht en de regie over de eigen financiën en bevordert het nemen van doordachte beslissingen. Het traject biedt een vast ritme, vergroot kennis en vaardigheden van de deelnemers en maakt dat zij beter in hun vel zitten. Dit heeft een positieve invloed op het omgaan met de schuldproblematiek.

Opdracht

In de Pilot Beweeg jezelf financieel gezond richt zich op twee factoren: een actieve, gezonde leefstijl en deskundigheidsbevordering rondom het omgaan met geld (schuldhulpverlening).

Gedurende zes maanden nemen in eerste instantie tien mensen met schulden deel aan het programma. Zij volgen een intensief programma van twaalf weken bestaande uit beweeglessen gecombineerd met mentorbegeleiding en gastlessen op diverse thema's (zoals impact van stress, zorgen voor inzicht en overzicht, voorzieningen voor minima en toeslagen, etc.). Daarna gaan deelnemers op eigen kracht verder met hun doelen en vinden er nog enkele follow-up momenten plaats.

Voortgang

Vanaf januari 2020 worden de deelnemers geworven. De start van het project is eind maart 2020. Het beweegprogramma loopt t/m juni 2020. Vervolgens zijn er follow-up momenten in juli en in september 2020.