



# Het Schuldennoffensief

Evaluatie periode 2018-2019

*Auteurs:*  
Y. Bommeljé, L. Teunissen  
Tilburg, maart 2020



# INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	3
1. HET SCHULDENOFFENSIEF	5
2. DE PILOTS: INSPANNINGEN EN RESULTATEN	8.
3. ERVATINGEN UIT DE PRAKTIJK: WAT HEBBEN WE BEREIKT?	12
4. KOSTEN EN BATEN	16
5. CONCLUSIES EN ADVIES	20
BIJLAGE	24



# INTRODUCTIE

De gemeente Tilburg besloot in 2017 tot de uitvoering van het Schuldenoffensief. Met dit programma worden gedurende drie jaar extra middelen ingezet om te voorkomen dat inwoners in financiële problemen raken of dat bestaande schulden complexer worden. Het team Schuldhulpverlening (SHV) van de gemeente zet hiervoor verschillende aanpakken in. Al lerende worden aanpakken bijgesteld en nieuwe pilots gestart. Het programma is gestart in 2018 en loopt door tot eind 2020. Voor de begroting 2021 is inzicht nodig in de onderdelen van het Schuldenoffensief die opgenomen kunnen worden in de reguliere schuldhulpverlening en welke aanpakken zich lenen om door te ontwikkelen of voor nieuwe pilots. Daarom is besloten tot een tussentijdse evaluatie die de periode 2018 – 1 december 2019 beslaat. Van de pilots die in deze periode zijn uitgevoerd onderzoeken we wat ze hebben opgeleverd, of, als ze recent zijn gestart: welk perspectief ze bieden om resultaten op de wat langere termijn te boeken.

*“Ik had er nooit aan gedacht om de gemeente in te schakelen voor mijn schulden. Ik heb altijd advies gevraagd binnen mijn eigen kring. Ik heb wel eens van schuldsanering gehoord. Maar ik dacht dat ze dan alles uit je handen nemen. Ik heb maar één deurwaarder. Met de rest van de schuldeisers heb ik afspraken. Zo lang mijn inkomen binnen komt kan ik alles betalen. Soms is dat moeilijk en dan betaal ik eerst de deurwaarder. Mijn idee voor een oplossing is om geld te lenen waarmee ik alles in één keer kan voldoen en dan maar aan één lening terugbetalen.*

*Toen ik de brief ontving was ik in eerste instantie wel wat sceptisch. Vooral omdat het gekoppeld was aan de woningbouw. Ik vroeg me af waarom de gemeente ingeschakeld werd voor huurincasso. Ik heb het daarom eerst laten gaan.*

*Toen ik een kaartje aantrof dat jullie langs waren geweest om te helpen, heb ik besloten om toch te bellen. Ze hebben me goed uitgelegd wat de bedoeling is. En omdat ik voltijd werk wilden ze ook gerust in de avonduren een afspraak maken. Dat vond ik fijn. Het gesprek was prettig. Ze hebben me in laten zien hoe belangrijk het is om de vaste lasten goed te betalen. Het voelde vertrouwd en daarom heb ik hun aanbod voor begeleiding geaccepteerd. Ik word nu begeleid door SHV. Uiteindelijk is het heel fijn dat ik iemand heb kunnen spreken. Ik hoop zo rust te krijgen. In onze cultuur zeggen ze: soms komt hulp van boven. En nu stonden ze aan de deur.”*

## Resultaat

De cliënt is aangemeld bij SHV voor schuldhulpverlening. Hij wordt gecoacht op de betaling vaste lasten. Meneer betaalt vanaf nu de huur en de woningcorporatie stopt incassoactiviteiten. Er wordt met cliënt gewerkt aan stabilisatie en een oplossing voor de schulden.

De evaluatie is uitgevoerd op basis van analyse van registraties en logboeken, gesprekken met schuldhulpverleners, maatschappelijke organisaties en schuldeisers, en met cliënten. Naast deze korte rapportage op hoofdlijnen is een uitvoeriger verslag over het Schuldenoffensief opgesteld.<sup>[1]</sup> Daarin wordt ingegaan op de organisatie en uitvoering van de Erop-af aanpak en de huisbezoeken. Ook is daarin een beschrijving opgenomen van iedere pilot: het doel, de aanpak, de resultaten en ervaringen en een kort verhaal van de cliënt. Parallel met de evaluatie van het Schuldenoffensief heeft onderzoeksbureau Sociaal Kabaal in opdracht van de Federatie Opvang onderzoek gedaan naar de meerwaarde van de aanpak om niet-geziene schuldenaren te bereiken.<sup>[2]</sup> Daarvoor zijn de verhalen van vijf cliënten uit het Schuldenoffensief diepgaand geanalyseerd. Zo is achterhaald of en door wie de cliënt eerder in beeld had kunnen komen, wat er voor de cliënt is veranderd door het contact met schuldhulpverlening en wat de (maatschappelijke) kosten en baten zijn. Voor de evaluatie hebben wij ook uit dit onderzoek geput.

[1] Het Schuldenoffensief 2018-2019; Bijlage 1: De Erop-af aanpak en de pilots.

[2] In contact met niet-geziene schuldenaren. Een evaluatie van vijf casussen. Sociaal Kabaal in opdracht van de Federatie Opvang/Valente Maart 2020.

### **Opbouw van de rapportage**

De rapportage is als volgt opgebouwd:

1. Hoofdstuk 1 beschrijft wat het Schuldenoffensief is en uit welke soort aanpakken het bestaat.
2. Hoofdstuk 2 bevat overzichten van de pilots, de inspanningen en resultaten.
3. Hoofdstuk 3 bevat de ervaringen: wat hebben we bereikt? Wat werkt en wat niet? ;
4. Hoofdstuk 4 is de financiële paragraaf: wat heeft het Schuldenoffensief tot nu toe gekost en wat heeft het opgebracht?
5. Hoofdstuk 5 bevat het advies: hoe verder te gaan? Wat kost dit? Hoe kan dit gefinancierd worden?

# HET SCHULDENOFFENSIEF

## Wat is het Schuldenoffensief

De Raad heeft op 9 november 2017 bij de behandeling van de programmabegroting 2018 besloten tot een driejarig Schuldenoffensief.<sup>[3]</sup> Dit is een tijdelijke impuls bovenop de bestaande schuldenaanpak van het team Schuldhulpverlening (SHV). Doel van het offensief is te voorkomen dat inwoners van Tilburg in de schulden raken of dat bestaande schulden complexer worden. Is er sprake van schulden, dan wordt naar oplossingen gezocht, ook als er juridische belemmeringen zijn. Einddoel is de financiële redzaamheid van de burger te versterken en zo bij te dragen aan een betere gezondheid en welbevinden van de Tilburgers. Het Schuldenoffensief zet dus extra in op preventie en vroegsignalering. Daarbij wordt er niet afgewacht of iemand zich meldt bij het spreekuur, maar SHV gaat zoveel mogelijk erop-af. Zo worden Tilburgers bereikt die niet zelf de stap naar hulpverlening durven, kunnen of weten te zetten.

Het Schuldenoffensief is een programma met verschillende pilots. Dat wil zeggen dat er geëxperimenteerd wordt met verschillende aanpakken, met name met out-reachend werken.<sup>[4]</sup> Op basis van opgedane ervaringen kunnen werkwijzen worden bijgesteld en nieuwe pilots worden gestart. Het budget biedt daarvoor de ruimte. De ‘erop-af’-aanpak is in de schuldhulpverlening nieuw en ook elders in het land zijn gemeenten gestart met pilots om te zoeken naar een effectieve werkwijze.<sup>[5]</sup> Hiermee wordt vooruitgelopen op de nieuwe Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) die vroegsignalering als wettelijke taak aan gemeenten opdraagt.<sup>[6]</sup>

Een ander kenmerk van het Schuldenoffensief is de brede aanpak. Het offensief benut verschillende signalen over financiële problemen: directe signalen over betalingsachterstanden en signalen van zogenaamde vindplaatsen, intermediairs die financiële problemen signaleren of vermoeden bij hun klanten of cliënten. Financiële problemen komen nooit alleen. Daarom wordt in gesprekken met de burger breder gekeken: wat is zijn sociale situatie, is er al een hulpverlener actief, is er zorg nodig, heeft hij een sociaal netwerk, kortom: wat is er nog meer aan de hand en is daarvoor een oplossing te vinden? Daarmee heeft het Schuldenoffensief een plek in de sluitende keten van hulpverlening in het Tilburgse sociaal domein.

## De pilots

De pilots van het Schuldenoffensief zijn in een aantal categorieën in te delen:

1. Erop-af Betalingsachterstanden;
2. Erop-af Vindplaats;
3. Versterking bestaande Tilburgse initiatieven;
4. Niet oplosbare schulden.

We bespreken hier de belangrijkste kenmerken van deze pilots.

### *Erop-af Betalingsachterstanden*

Bij de Erop-af Betalingsachterstanden gaan de schuldhulpverleners op basis van aangeleverde gegevens over betalingsachterstanden naar het betreffende huishouden toe en bieden hun hulp aan. In de afgelopen periode ging het om betalingsachterstanden op huur, water, zorgverzekering, beslag op de uitkering AOW en ouderen met een gemeentelijke schuld.

SHV heeft voor de huisbezoeken een ‘fietsploeg’ samengesteld met medewerkers SHV die speciaal zijn getraind in het leggen van deze out-reachende contacten. Bij het huisbezoek proberen de schuldhulpverleners contact te leggen met de bewoner. Soms blijft dat beperkt tot een gesprek aan de deur en laat betrokkene weten dat hij zelf voor een oplossing zorgt of dat er geen probleem is. Een resolute weigering komt niet vaak voor. De schuldhulpverlener laat altijd een kaartje achter met zijn naam en telefoonnummer, zodat de betrokkene in tweede instantie nog zelf contact kan zoeken. De ervaring leert dat een aanzienlijk aantal mensen dat inderdaad doet.

[3] Raadsbrief 31 oktober 2017; Collegebesluit Bestedingsplan Schuldenoffensief 2018-2020 23 januari 2018; zie ook de Informatienota Schuldenoffensief, Collegebesluit 28 mei 2019 met een voortgangsverslag over het eerste jaar van het Schuldenoffensief.

[4] Met out-reachend wordt bedoeld: hulp aanbieden zonder dat de betrokkene hulp heeft gevraagd. Het is een van de vormen van vroegsignalering naast interne (binnengemeentelijke) en externe verwijzing.

[5] Handreiking Vroegsignalering schulden en bescherming persoonsgegevens, PBLQ. 2017; Vroegsignalering, lessen uit de praktijk. Y. Bommeljé en H. van Alebeek, Schouders Eronder 2018; Leidraad Vroegsignalering, NVVK 2018

[6] Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening; datum ingang 1 januari 2021

De kunst is om met de bewoner een diepergaand 'keukentafel'-gesprek aan te gaan. De SHV-ers weten nu door ervaring hoe zij aan de deur het vertrouwen kunnen krijgen om daarvoor binnen te komen. Respect, zonder oordeel, niet beginnen over schulden maar over hulp, niet te zwaar en waar mogelijk met een grapje. In het gesprek wordt gestart met de vraag: hoe gaat het met u? En dan komt vaak vanzelf het hele verhaal. Samen met de bewoner worden financiën in kaart gebracht, de balans in inkomsten en uitgaven bekeken. Soms is dit inzicht al voldoende om een betalingsachterstand te herstellen. In andere gevallen kunnen beginnende problemen met een "quick fix" worden opgelost.

*Een quick fix betreft het maken van een snelle betalingsregeling met een schuldeiser en/of het helpen met de aanvraag van een uitkering, toeslag of subsidie. Dat is van belang om het inkomen te verruimen of hoge teruggaven achteraf te voorkomen. Indien blijkt dat toeslagen niet of niet correct zijn, dan helpt de schuldhulpverlener bij de aanvraag of correctie bij de Belastingdienst (BD). Datzelfde geldt voor subsidies en gemeentelijke minimaregelingen. Een quick fix blijkt in de praktijk vaak nodig en mogelijk, lost snel de eerste problemen op en voorkomt erger.*

Zijn de financiële problemen ernstiger, dan wordt direct een afspraak ingepland voor de reguliere schuldhulpverlening.

In het gesprek met de inwoner worden ook andere leefgebieden bevroegd: de woonsituatie, het gezin, gezondheid, dagbesteding.<sup>[7]</sup> Is er sprake van niet-financiële problematiek, dan bespreekt de huisbezoeker de mogelijkheden om daar een oplossing voor te vinden, bijvoorbeeld door inzet van een andere hulpverlener. Is er al een hulpverlener aan de inwoner gekoppeld, dan neemt de schuldhulpverlener daarmee contact op om verdere afspraken te maken.

#### *Erop-af Vindplaats*

Een tweede variant is Erop-af Vindplaats. Met maatschappelijke partners traceren we onder hun cliënten/klanten degenen met een financiële hulpvraag. Zo is de schuldhulpverlener herkenbaar aanwezig op het Werkplein om na verwijzing de stap naar de hulp gemakkelijker te maken. Een ander voorbeeld is de aanwezigheid in de rechtbank, zodat de rechter de schuldhulpverlener direct kan inschakelen. De woningcorporaties bieden aan nieuwe huurders een adviesgesprek met SHV aan en leggen onmiddellijk het contact (Het Nieuwe Huisje). Datzelfde doet de zorgverzekeraar bij mensen die zich melden en waarbij een financieel probleem wordt vermoed (SOS-zorgverzekering). Recent is een soortgelijke samenwerking met deurwaarders gestart. Afhankelijk van de voorkeur van de betrokkene, vindt het gesprek met de schuldhulpverlener plaats op de zogenaamde 'vindplaats', thuis of op het kantoor van het team SHV. Net als bij de eerder besproken huisbezoeken wordt de financiële situatie in kaart gebracht, gecheckt op toeslagen en regelingen en zo nodig een quick fix of schuldhulpverlening ingezet. Ook bij deze gesprekken wordt breder gekeken dan alleen de financiële situatie. Verder is met ingang van het schooljaar 2019-2020 gestart met inlooppreekuren bij de ROC's.

Een bijzondere voorziening is de Financiële Ambulance. Dit is een team SHV-ers dat in urgente situaties binnen 24 uur hulp kan bieden en budget kan zetten om doorbraken te forceren en crises te bezweren.

#### *Versterken bestaande voorzieningen*

Een derde categorie aanpakken van het Schuldenoffensief zijn bestaande Tilburgse voorzieningen die vanuit het Schuldenoffensief een extra financiële bijdrage hebben gekregen. Zo hebben de Thuisadministratie en Schuldenvrijmaatje extra budget gekregen om meer vrijwilligers in te zetten voor het ondersteunen van mensen met financiële problemen. Ook is het programma Smart met Geld ondersteund voor het geven van lessen op praktijkscholen en speciaal onderwijs. Daarnaast is extra ingezet op de Tilburgse jongerenaanpak om een breder bereik onder jongeren te realiseren.

#### *Niet Oplosbare Schulden*

Tenslotte is speciaal in het kader van het Schuldenoffensief de voorziening Niet-Oplosbare Schulden (NOS) ingericht. Uit dit budget kan geput worden om patstellingen in een schuldregeling te doorbreken als een of twee schuldeisers om juridische of wettelijke redenen niet met een regeling kunnen instemmen. Hiermee kan een minnelijke schuldregeling worden geregeld en/of een WSNP-traject<sup>[8]</sup> via de rechter worden voorkomen.

[7] Dit zijn de leefgebieden die de Toegang hanteert in gesprekken met cliënten.

[8] Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Mislukt een minnelijke regeling, dan wordt een zogenaamd wettelijk traject via de rechter ingezet om de schulden te regelen.

## Uitgangspunt: samen met de stad

De uitvoering van het Schuldenoffensief is opgedragen aan het team Schuldhulpverlening van de afdeling Werk en Inkomen (W&I). Uitdrukkelijke opdracht is om het Schuldenoffensief samen met maatschappelijke partners en schuldeisers vorm te geven. Team SHV heeft daarvoor kunnen voortbouwen op haar bestaande netwerk van maatschappelijke organisaties en schuldeisers door samenwerkingen te intensiveren en met nieuwe partijen afspraken te maken en kennis over te dragen. Vanuit de wetenschap dat uit life-events vaak financiële problemen ontstaan, is contact gezocht met onder andere echtscheidingsadvocaten, mediators, uitvaartondernemers. Samenwerking met maatschappelijke partijen loopt dan ook als een rode draad door het Schuldenoffensief.<sup>[9]</sup>

## Verbonden ontwikkelingen: T-aanpak Schuldenbewind <sup>[10]</sup>

Nauw verbonden met het Schuldenoffensief is de Tilburgse (T-)aanpak schuldenbewind die samen met de rechtbank Zeeland – West- Brabant en beschermingsbewindvoerders wordt uitgevoerd. Doel van de T-aanpak is de instroom in bewind te beperken en de Tilburger die eenmaal in beschermingsbewind is opgenomen, de beste hulp te bieden. Recent is de pilot T-aanpak schuldenbewind succesvol afgerond en de beproefde aanpak wordt nu als reguliere werkwijze voortgezet. Daarbij hebben bewindvoerder en cliënt een adviesgesprek bij SHV voorafgaand aan het verzoek voor onder bewindstelling aan de rechtbank. De rechter weegt het advies van SHV mee bij zijn gesprek over de onderbewindstelling. Deze werkwijze voorkomt instroom in bewind voor Tilburgers die met minder zware instrumenten geholpen kunnen worden.<sup>[11]</sup> De pilot 'overnemen dossiers schuldenbewind' van het Schuldenoffensief kan niet los gezien worden van de T-aanpak instroom bewind. Ook daarin wordt nauw samengewerkt met bewindvoerders en rechtbank, om schulden van onderbewindgestelden zo snel als mogelijk te regelen en daarmee de duur van het schuldenbewind te verkorten. Zo wordt het hele proces schuldenbewind beter passend gemaakt op de behoefte van de burger.

[9] Voor alle duidelijkheid, dit zijn: Thuisadministratie de Vonk, Jongerenpunt Midden-Brabant, Reeling, Reijn Retro Gerechtsdeurwaarders, Flanderijn, R-Newt, VGZ, Zorg- en Veiligheidshuis Midden-Brabant, CZ, Tiwos, Wonen Breburg, Humanitas, ContourDeTwern, MEE, de Rechtbank, Quiet, TBV Wonen, IMW, Traverse, RIBW, SVB, UWV, Amarant en de Voedselbank.

[10] De raad is hierover geïnformeerd middels een raadsbrief.

[11] Gemeente Tilburg: T-aanpak schuldenbewind. Evaluatie pilot rechtbank Zeeland-West Brabant-gemeente Tilburg, december 2019 <https://www.tilburg.nl/actueel/nieuws/item/betere-hulp-en-sneller-uit-de-schulden/>

## DE PILOTS: INSPANNINGEN EN RESULTATEN

In dit hoofdstuk bespreken we de pilots en op hoofdlijnen de inspanningen en resultaten. Voor een uitvoerige beschrijving verwijzen we naar de bijlage 1.

*Tussen 1 januari 2018 en 1 december 2019 is met het Schuldenoffensief – Erop-af:*

- 5100 keer een actie uitgevoerd om met Tilburgers in contact te komen door middel van huisbezoek, gerichte mails en telefoontjes ed.;
- bij ruim 3100 inwoners daarvan een bezoek afgelegd per fiets of op een andere manier direct contact gezocht;
- met 2100 inwoners vervolgens contact gerealiseerd;
- met 850 daarvan een diepgaand keukentafelgesprek gevoerd;
- waarna 385 mensen zijn aangemeld voor schuldhulpverlening om de schuldenproblematiek aan te pakken, voor 363 mensen een quick fix gevonden om kleinere achterstanden weg te werken en problemen te voorkomen, en bij ruim 100 mensen de financiën doorgelicht en OK bevonden met een advies over hoe dat zo ook te houden;
- hebben 164 mensen die aanvankelijk de deur dichtielden of aangaven geen probleem te hebben, zich later alsnog bij SHV gemeld.]

### 1. De Erop-af aanpak op basis van betalingsachterstanden

Dit overzicht bevat de pilots waarbij huisbezoeken zijn afgelegd naar aanleiding van signalen over betalingsachterstanden.

PILOT	DOEL	RESULTATEN EN ERVARINGEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• premie zorgverzekering (CAK-wanbetalersregeling)</li> </ul>	<p>Voorkomen escalatie schulden, uitstroom uit dure CAK-regime wanbetalers, zodat ze weer opgenomen kunnen worden in de zorgverzekering en aanvullend verzekeren weer mogelijk is. De CAK-wanbetalersregeling is voor mensen die langer dan 6 maanden geen premie hebben betaald.</p>	<p>1292 mensen bezocht; een opmerkelijk groot deel daarvan (769) was herhaaldelijk niet thuis. Bij 345 huishoudens is er alleen een contact aan de deur geweest.</p> <p><i>Resultaat:</i> Met 178 mensen is een keukentafelgesprek gevoerd, 99 daarvan zijn aangemeld voor schuldhulpverlening; dit is ruim de helft. 56 mensen zijn geholpen met een quick fix.</p> <p>Opmerkelijk is dat ruim 600 wanbetalers die vanaf mei 2018 op lijsten van de pilots van het Schuldenoffensief voorkwamen, in deze periode uit de wanbetalersregeling zijn gestroomd. Dat is inclusief degenen die zijn benaderd op basis van andere betalingsachterstanden of via bewindvoerders of op basis van de Regeling uitstroom bijstandsgerechtigden.<sup>[12]</sup> Mogelijk is dit een direct of indirect resultaat van de bezoeken. Dit betekent praktisch: men is de dure wanbetalingsregeling uit en kan zich weer regulier (aanvullend) verzekeren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• huur</li> </ul>	<p>Voorkomen escalatie schulden en huisuitzetting; signaal bij 1,5 - 2 maanden huurachterstand</p>	<p>540 mensen bezocht, met ruim 360 is contact gerealiseerd.</p> <p>Hoewel het hier gaat om huurachterstand van (pas) 1-2 maanden, is dit een goed signaal gebleken om andere financiële problemen op het spoor te komen. Ervaring leert dat er meer aan de hand is als men de huur niet meer betaalt. Woningcorporaties zijn positief, werken steeds intensiever met SHV samen en gaan met SHV ook steeds vaker op andere signalen af.</p> <p><i>Resultaat:</i> Met 145 mensen is een keukentafelgesprek gevoerd, 55 mensen zijn aangemeld voor schuldhulpverlening, voor 22 is een quick fix gevonden; geen van de bezochte huishoudens is het huis uitgezet.</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• water</li> </ul>	Voorkomen afsluiting water; signaal ca. 2 weken voorafgaand aan afsluiting	276 mensen bezocht, met 115 is contact aan de deur geweest. Gedurende de pilot is de samenwerking met Brabant Water nauwer geworden. Zij weten ons nu ook te vinden bij andersoortige signalen. <i>Resultaat:</i> Met 36 mensen is een keukentafelgesprek gevoerd: 16 zijn aangemeld voor schuldhulpverlening en 7 mensen met een quick fix geholpen. Bij al deze mensen is afsluiting van water voorkomen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beslag op WW en Wajong</li> </ul>	Bestaanszekerheid garanderen	Pilot is niet gestart ivm. privacybeleid (AVG) UWV.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beslag op uitkering AOW (SVB)</li> </ul>	Bestaanszekerheid garanderen	Pilot uitgevoerd met SVB: 100 mensen bezocht/aangeschreven. Pilot laat specifieke problemen van ouderen zien: soms al jaren een laag inkomen, maar wel extra zorgkosten. Vaak (ook) gemeentelijke schulden. SVB heeft pilot niet vervolgd ivm privacybeleid (AVG). <i>Resultaat:</i> Met 86 is contact geweest en met 44 daarvan is een keukentafelgesprek gevoerd, 28 mensen zijn vervolgens aangemeld voor schuldhulpverlening.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ouderen (65-plus) met een gemeentelijke schuld</li> </ul>	Bestaanszekerheid garanderen	Recent gestart als vervolg op SVB pilot. Uitvoering samen met Team Terugvordering. Doelgroep heeft soms al jaren een gemeentelijke schuld die vaak niet afbetaald kan worden vanwege gebrek aan afloscapaciteit. Een ander deel betaalt wel en komt daardoor financieel in problemen. Inmiddels zijn 15 bezoeken afgelegd.

## 2. Erop-af vindplaats en warme overdracht

In deze tweede categorie pilots is een schuldhulpverlener van het offensief beschikbaar op de zogenaamde 'vindplaats', en/of een ketenpartner kan de schuldhulpverlener onmiddellijk inschakelen om zijn cliënt hulp te bieden.

PILOT	DOEL	RESULTATEN EN ERVARINGEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overnemen schulden-dossiers bewindvoerders</li> </ul>	Zo snel als mogelijk schulden regelen van onderbewindgestelden, zodat deze sneller schuldenvrij zijn en sneller uit bewind kunnen stromen. SHV stimuleert bewindvoerders om sneller hun dossiers aan te leveren voor een schuldregeling. Dit doet SHV door deskundigheidsbevordering van bewindvoerders (gezamenlijk dossiers doornemen). En door bewindvoerders periodiek op te roepen om dossiers van hun klanten (in de wanbetalersregeling) door te sturen. SHV 'biedt handen en kennis'.	SHV heeft 26 bewindvoerders bezocht en heeft bij die bezoeken 258 dossiers meegenomen voor een schuldregeling. Bewindvoerders stellen de werkbezoeken van SHV erg op prijs: zij kunnen nu sneller dossiers gereed maken voor schuldregeling. <i>Resultaat:</i> SHV ziet een versnelling in aanlevering van dossiers, dus kunnen schulden sneller geregeld worden.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële screening voor cliënten bijstand (en UWV) op het Werkplein</li> </ul>	Zorgdragen voor het optimaal benutten van toeslagen Belastingdienst (BD) en gemeentelijke minimaregelingen, signaleren van financiële problemen.  De screener zit aan een aparte balie op het Werkplein, medewerkers W&I en UWV kunnen daarnaar verwijzen.	214 mensen gemeld voor een gesprek: een groot deel (141) is geholpen met een quick fix, 16 zijn aangemeld voor schuldhulpverlening. Ervaring screener: 'mensen zijn de weg kwijt in het doolhof van regelingen. De hulp heeft ze, zoals ze zelf zeggen, van een zorg verlost.' <i>Resultaat:</i> de screening voldoet aan een duidelijke behoefte, aanvullend op bestaande dienstverlening Werkplein.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe huisje: financiële check voor nieuwe huurders</li> </ul>	<p>Bewustwording van de financiële verplichtingen als huurder, check op financiële regelingen, grip krijgen op de nieuwe financiële situatie.</p> <p>Woningcorporatie biedt de financiële check aan aan nieuwe huurders.</p>	<p>95 mensen aangemeld via de corporaties. Inmiddels zijn 31 aangemeld voor een schuldhulpverleningstraject en/of quick fix. Deze laatste betreft met name gemeentelijke minimaregelingen.</p> <p><i>Resultaat:</i> nieuwe huurders zeggen meer zekerheid te hebben over hun nieuwe financiële situatie. Woningcorporaties beoordelen deze check als waardevolle preventiemaatregel: geeft huurders overzicht op inkomen, uitgaven en vaste lasten.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële Ambulance</li> </ul>	<p>In acute noodsituaties erger voorkomen door onmiddellijk -binnen 24 uur- ter plaatse te zijn en zo nodig financieel te handelen.</p>	<p>De ambulance is 15 keer te hulp geroepen door Bemoeizorg en Handhaving. Andere signaleerders (zoals Politie, huisartsen, raadsleden, etc.) hebben geen gebruik gemaakt van de ambulance. De ambulance bleek overigens niet nodig te zijn om snel te schakelen met team Schuldhulpverlening, de staande organisatie kan daarin al voorzien.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanwezigheid SHV bij rolzittingen rechtbank Zeeland- West Brabant</li> </ul>	<p>SHV is aanwezig bij de rolzittingen (als schuldeisers vonnis halen voor hun vordering). Dit biedt de rechter de mogelijkheid naar SHV te verwijzen om last minute tot een minnelijke oplossing te komen.</p>	<p>Recente pilot werpt vruchten af. Net voor een gerechtelijk vonnis konden mensen toch nog geholpen worden bij het aangaan van een regeling met de schuldeiser. Zo kan erger worden voorkomen (gerechtelijk vonnis, beslag, ontruiming, WSNP).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deurwaarders: warme overdracht door de deurwaarder</li> </ul>	<p>Doorbraak realiseren bij Tilburgers die met een deurwaarder te maken hebben.</p> <p>Deurwaarders kunnen ter plekke voor betrokkene de hulp van SHV inroepen.</p>	<p>Recente pilot. Met 4 Tilburgse deurwaarders zijn samenwerkingsafspraken gemaakt. Aanpak moet in de praktijk nog gestalte krijgen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOS-Zorgverzekering</li> </ul>	<p>Voorkoming instroom in de bronheffing en aanpakken financiële problemen bij mensen die zich met een financiële vraag melden bij de zorgverzekeraar.</p> <p>Zorgverzekeraar biedt gesprek met SHV aan.</p>	<p>Recente pilot voorziet nu al in een behoefte. Tot nu toe circa 25 aanmeldingen, aantal neemt toe. Betrokkenen hebben doorgaans complexe problemen. Bij niet-financiële problematiek vindt warme overdracht naar andere hulpverlening plaats.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel spreekuur ROC</li> </ul>	<p>Jongeren met een financiële hulpvraag vroegtijdig bereiken.</p>	<p>Pilot is opgezet met ingang van schooljaar 2019/2020. Inmiddels worden op alle 7 locaties een open financieel spreekuur en workshops verzorgd.</p>

### 3. Uitbreiding en versterking bestaande initiatieven

Een derde onderdeel van het offensief bestaat uit een tijdelijke extra subsidie voor bestaande initiatieven die door Tilburgse maatschappelijke organisaties worden uitgevoerd. Doel van de extra subsidie is de voorziening te verstevigen, ook om mogelijke grotere instroom door de inzet van het offensief te kunnen opvangen.

PILOT	DOEL	RESULTATEN EN ERVARINGEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgetbeheer</li> </ul>	<p>Het doel van het extra budget is om de extra instroom in budgetbeheer uit het schuldenoffensief op te vangen.</p>	<p>De verwachte extra instroom uit het schuldenoffensief blijkt maar zeer beperkt. Het beschikbaar gestelde budget is besteed aan budgetbeheer via de reguliere instroom. Wel blijkt Budgetbeheer geregeld een passender (lichtere) voorziening voor mensen die anders onder bewind gesteld zouden worden.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thuisadministratie</li> </ul>	<p>De reguliere thuisadministratie biedt ondersteuning door vrijwilligers bij het op orde brengen/houden van de administratie. In 2016 is gestart met een tijdelijk project om mensen intensiever en langer te ondersteunen. Door extra budget vanuit het Schuldenoffensief kan dit initiatief worden verlengd.</p> <p>Inzet vrijwilligers voorkomt inzet van professionals.</p>	<p>Gemiddeld zijn er 50 mensen die op een dergelijke intensievere wijze door vrijwilligers worden ondersteund. De Thuisadministratie ziet de behoefte aan intensievere ondersteuning toenemen; deze behoefte is niet 1 op 1 te koppelen aan cliënten Schuldenoffensief.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schuldenvrijmaatje</li> </ul>	<p>Schuldenvrijmaatjes ondersteunen mensen om een drie-jarige schuldregeling tot een goed einde te brengen. Het extra budget is voor training van extra vrijwilligers voor de hulp aan cliënten uit het Schuldenoffensief en ter overbrugging van verwachte wachtlijsten bij de (schuld)hulpverlening.</p> <p>Inzet vrijwilligers voorkomt inzet van professionals.</p>	<p>Het aantal vrijwilligers is toegenomen, daardoor konden meer mensen worden ondersteund: van 10 in 2017 tot 29 in 2019. Deze inzet is niet 1 op 1 te koppelen aan cliënten uit het Schuldenoffensief, er is sprake van een autonome groei van de behoefte aan deze steun. De beoogde inzet ter overbrugging wachtlijsten is niet nodig gebleken.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesprogramma Smart met geld</li> </ul>	<p>Lesprogramma voor Praktijkonderwijs en Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) gericht op omgaan met geld. Naast training aan de leerlingen worden ook leerkrachten getraind om zelf de training te geven.</p>	<p>Ruim 300 leerlingen zijn bereikt en ruim 20 leerkrachten getraind. Dit lesprogramma is positief ontvangen door leerlingen en leerkrachten. Het extra budget was voor 2 jaar begroot, maar ook voor het 3e jaar schuldenoffensief jaar wordt budget ter beschikking gesteld.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jongerenaanpak</li> </ul>	<p>Hieronder vallen verschillende aanpakken voor jongeren van 18-27 jaar. Doel is de toegang tot SHV te verbreden door jongerenwerkers, RNewt, Regionaal Meld- en Coördinatiepunt voortijdig schoolverlaten (RMC), W&amp;I een signalerings- en verwijzingsfunctie te laten vervullen.</p>	<p>Met diverse 'vindplaatsen' van jongeren zijn contacten met jongerenwerkers gelegd en is informatie over jongeren en schulden gegeven. Wellicht heeft dat eraan bijgedragen dat jongeren de weg naar SHV beter weten te vinden: het aantal aanmeldingen van jongeren is in 3 jaar gestegen van 287 naar 815.</p>

#### 4. Niet Oplosbare Schulden (NOS)

Het vierde onderdeel van het offensief bestaat uit programmageld voor schuldensituaties die via de reguliere weg niet zijn op te lossen. Het gaat dan met name om situaties waarin een schuldregeling niet mogelijk is omdat één of meer schuldeisers om juridische of wettelijke redenen daarmee niet akkoord kunnen gaan.

PILOT	DOEL	RESULTATEN EN ERVARINGEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet oplosbare schulden (NOS)</li> </ul>	<p>Patstelling doorbreken die tgv. juridische/wettelijke en andere belemmeringen bij een schuldregeling is ontstaan. Dit voorkomt inzet van de WSNP.</p>	<p>Er is € 150.000 programmageld per jaar beschikbaar. Hiervan is in totaal over de jaren 2018 en 2019 ca. 99.000 benut. Voor 80 inwoners kon met NOS een doorbraak in een schuldregeling worden bereikt, dus een schuldenvrije toekomst voor betrokkene worden gerealiseerd en/of een WSNP-traject worden voorkomen.</p>

## ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK: WAT HEBBEN WE BEREIKT?

In dit hoofdstuk bespreken we wat er tot nu toe met de inzet van het Schuldenoffensief is bereikt, wat werkt en wat niet werkt. Daarbij betrekken we ook de landelijke en lokale ontwikkelingen die met schuldhulpverlening, in het bijzonder vroegsignalering te maken hebben.

### *a. Herhaalde pogingen tot contact*

In hoofdstuk 2 is aangegeven dat we met de Erop-af aanpak van het Schuldenoffensief ruim 5000 keer een actie hebben ondernomen om met 3100 Tilburgers in contact te komen. Dat is uiteindelijk bij 2100 gelukt en bij 850 heeft dat geleid tot een keukentafelgesprek waarbij dieper is ingegaan op de situatie van betrokkene en voor oplossingen is gezorgd. Bij deze groep is direct voorkomen dat problemen verergeren. Hoewel per pilot een maximum is afgesproken voor het aantal keren dat we langs zouden gaan bij een dichte deur, is het toch vaak zo geweest dat bepaalde adressen vaker zijn bezocht. Dit omdat ze toch op de route lagen of omdat er andere signalen waren dat er achter de voordeur wel eens grotere problemen zouden zijn. Zo is het bijvoorbeeld op één adres pas na 11 keer gelukt om met de bewoonster in contact te komen. Mevrouw was op basis van signalen van de woningcorporatie benaderd. Helaas zonder resultaat. Toen we voor een dreigende waterafsluiting opnieuw langsgingen, kregen we wel contact. Eenmaal in gesprek bleek mevrouw, met een klein kind in huis, ook met tal van andere urgente problemen te kampen. Deze keer nam ze onze hulp wel aan; werd de waterafsluiting voorkomen en zijn we met mevrouw verder in gesprek gegaan.

### *b. Onzichtbare groep bereikt*

Met het Schuldenoffensief is het gelukt om een groep te bereiken die anders zelf geen hulp had gezocht. Dat maken we op uit de logboeken van de bezoeken en uit de gesprekken met de cliënten. De redenen daarvoor zijn divers: de weg niet weten, berusten in de situatie, schaamte of andere drempels, soms ook omdat er in het verleden negatieve ervaringen met hulpverlening zijn geweest, de gedachte dat als je een keer hulp hebt gekregen je er verder niet meer voor in aanmerking komt, wantrouwen tegen de gemeente etc.

De reden waarom mensen de deur dichtielden of aan de deur hulp afhielden weten we niet. Opmerkelijk is wel, dat er in tweede instantie 165 mensen zich uit eigen beweging alsnog hebben gemeld. Het kaartje met contactgegevens van de schuldhulpverleners heeft geholpen om de stap te zetten en, zo maken we uit verhalen van cliënten op, dat daardoor ook duidelijk is dat het gaat om hulp en niet om iets te halen.

### *c. Vroegsignalering als stap in het SHV-proces*

Het Schuldenoffensief zet vooral in op vroegsignalering, dus op beginnende schulden. Maar de schulden waarmee het team te maken kreeg bleken vaak complex en al langer te bestaan. Ook andere gemeenten die vroegsignalering inzetten hebben deze ervaring.<sup>[13]</sup> SHV heeft er daarom voor gezorgd dat daar waar inzet van een regulier SHV-traject volgend op vroegsignalering nodig is, dat ook direct kan worden ingezet. Ieder wachtmoment is een negatieve ervaring voor de cliënt en een risico op uitval. Alleen als de basis van de staande organisatie op orde is, en de overdracht naar de reguliere hulp goed wordt begeleid, slaagt het doel van vroegsignalering.

### *d. Complexe problematiek*

Achter de voordeur hebben de schuldhulpverleners regelmatig complexe sociale problematiek aangetroffen. In die gevallen is Toegang ingeschakeld, of is contact gelegd met een hulpverlener die al aan het gezin of de persoon was gekoppeld (bewindvoerder, begeleider). In ernstige gevallen is overleg gepleegd met Bemoeizorg. De indruk van het fietsteam is dat vooral mensen in de wanbetalersregeling van het CAK moeilijk te bereiken en aanspreekbaar zijn, maar wel in een problematische situatie verkeren. Dit wordt herkend door de zorgverzekeraar, zij krijgen ook nauwelijks contact met deze groep. Eenmaal in de wanbetalersregeling is de schuld aan de zorgverzekeraar al erg groot geworden en er is dan nauwelijks afloscapaciteit. Ook is voor de zorgverzekeraar herkenbaar dat mensen de noodzaak van een zorgverzekering niet ervaren en de wanbetalersregeling niet begrijpen. Het fietsteam heeft een dergelijke ervaring ook met de pilot 'water': ook dit zijn huishoudens waarmee het contact moeilijk tot stand komt, maar eenmaal in gesprek blijken er grote problemen te leven.

[13] *Vroegsignalering: lessen uit de praktijk. Schouder Eronder 2018.*



#### *e. Impact voor de cliënt: erger voorkomen en perspectief bieden*

Met de Erop-af aanpak is voor de betrokken Tilburgers een verslechtering van hun situatie voorkomen. Dat was natuurlijk ook het doel. Belangrijk is dat de SHV-ers niet alleen naar de financiën kijken, maar ook de hele sociale situatie bespreken. Waar nodig is andere hulp ingezet, of is met het oplossen van financiële problemen voorkomen dat er later meer hulp ingezet moet worden. Zo is door mensen met gezondheidsproblemen en/of handicaps vaak opgemerkt dat door het wegnemen van de stress over de financiën, zij zich beter voelen en lichamelijke klachten soms verdwijnen of minder worden.<sup>[14]</sup> Ook meer in het algemeen zeggen mensen dat zij door het gesprek zijn opgelucht, van een zorg zijn bevrijd. Ook als hun administratie in orde is bevonden en er geen schulden zijn. Verlost van geldstress biedt letterlijk ruimte in je hersens om weer te denken aan het richting geven van je leven, zo heeft de hersenwetenschap bewezen.<sup>[15]</sup> Dat voorkomt problematiek waarvan algemeen bekend is dat die met financiële zorgen samenhangt, zoals langduriger gebruik van uitkeringen, hoger ziekteverzuim op het werk, slechtere relaties met familie en vrienden, toenemen fysieke en psychische klachten en een grotere kans op criminaliteit.<sup>[16]</sup> En daarmee bespaart het kosten zowel voor de betrokkene als voor de maatschappij.

#### *f. Vliegwielen: gezamenlijke inspanning*

Met het Schuldenoffensief zijn de contacten met maatschappelijke partners geïntensiveerd en uitgebreid. Gaandeweg heeft dat geleid tot nauwere en snellere contacten. En tot een actievere rol: zo zeggen woningcorporaties en zorgverzekeraars mede door het Schuldenoffensief zelf actiever signalen op te pakken en het contact met burgers op te zoeken. De wijkbeheerders van de corporaties stappen nu zelf, samen met SHV, eerder op 'probleemadressen' af. Brabant Water doet, vanuit de zorg voor de klant, nu ook meldingen buiten de pilot om. De zorgverzekeraar heeft zelf het initiatief genomen voor SOS-zorgverzekering en de kantonrechter heeft het initiatief genomen voor aanwezigheid van SHV bij de rolzittingen. Bewindvoerders vragen vaker advies en leveren dossiers sneller aan. Binnen de gemeente zoeken Handhaving, Bemoeizorg, Leerplicht en SHV elkaar vaker op om advies te vragen en casusoverleg te voeren. Op basis van de bezoeken aan ouderen met een schuld bij de gemeente, wordt overwogen de beleidsregels Terugvordering Participatiewet aan te passen. Zo wordt werkende weg het stedelijk netwerk verstevigd, dragen alle partijen vanuit een gecoördineerde aanpak bij aan het sneller oppakken van financiële problemen.

#### *g. Maatschappelijke verantwoordelijkheid schuldeisers*

De schuldeisers waarmee wordt samengewerkt zijn unaniem van mening dat vroegsignalering een toegevoegde waarde heeft. Zij doen pas een melding als hun eigen sociale incasso niets heeft opgeleverd, dat wil zeggen als het niet is gelukt om persoonlijk met betrokkene in contact te komen en een regeling af te spreken. SHV, zo vinden zij, weet wel binnen te komen, is minder bedreigend. En belangrijk is: SHV weet het hele plaatje van schulden in beeld te brengen, terwijl de schuldeiser alleen maar zicht heeft op zijn eigen vordering en daarvoor een regeling kan afspreken. Zo kan SHV zorgen voor een oplossing die duurzamer is. Daarnaast zijn schuldeisers overtuigd van het feit dat achterstanden op vaste lasten een signaal zijn voor andere problemen die opgelost moeten worden. Zij zien het als hun maatschappelijke verantwoordelijkheid aan vroegsignalering, ook buiten de signalering van betalingsachterstanden om, mee te werken.

#### *h. Gezicht gemeente*

Tenslotte willen we hier vermelden dat het Schuldenoffensief heeft bijgedragen aan een ander beeld van de gemeente, namelijk die van hulp-bieder. In de huisbezoeken hebben bewoners vaak gezegd dat zij 'niet wisten dat de gemeente dit ook deed'. In de beeldvorming is het: 'de gemeente die moet wat van je'. Ook is het team aangelopen tegen het idee dat een keer hulp betekent dat je nooit meer hulp kunt vragen. Vervolgens leven er ook verkeerde beelden over wat een schuldregeling is ('dan lever je alles in'). In het persoonlijk contact kan dat negatieve beeld worden weggenomen. Het 'er zijn', de presentie, en het open gesprek is dan ook iets dat door de Tilburgers die het team heeft gesproken zeer wordt gewaardeerd.<sup>[17]</sup>

[14] Zie bijvoorbeeld het verhaal van Evert en Anneke in het rapport van Sociaal Kabaal. Zie ook: Succesvol combineren van armoede- en gezondheidsbeleid. Pharos, Platform31, Verweij-Jonker Instituut 2018.

[15] In de schuldhulpverlening worden de inzichten uit de hersenwetenschap uitgewerkt in bijvoorbeeld de stress-sensitieve benadering en Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot betere aanpak van armoede en schulden, N.Jungmann en P.Wesdorp, Platform31, Den Haag 2017.

[16] Het effect; Impact van financiële problemen op gezondheid, Platform 31, Den Haag 2016

[17] Zie ook: Klant Tevredenheid Onderzoek SHV 2018

## Welke aanpak werkt wel en welke niet?

### Wat werkt:

- Het erop af gaan, de out-reachende werkwijze.
- Daarbij hoort: het veelvuldig proberen in contact te komen met bewoners waarbij mogelijk ernstige problemen spelen.
- Een persoonlijk kaartje als de deur gesloten blijft.
- De open manier van contact leggen, niet oordelend.
- Het feit dat de staande organisatie op orde is waardoor de cliënt vanuit het Schuldenoffensief direct opgepakt kan worden.
- Korte lijntjes vanuit de ketenpartijen naar de SHV-organisatie: de ketenpartijen hebben vaste aanspreekpunten binnen SHV om snel te kunnen schakelen.
- Het blijven communiceren met ketenpartners en gezamenlijk blijven zoeken naar de beste werkwijze.

### Wat werkt niet:

- Onaangekondigd huisbezoek afleggen: dit werd ervaren als een overval. Daarom wordt nu altijd een aankondiging gestuurd.<sup>[18]</sup>
- Het gesprek voeren als een checklist. In plaats daarvan het gesprek vanzelf laten gaan, zo min mogelijk schrijven en al helemaal niet 'vinken'; alle aandacht richten op de gesprekspartner.
- De financieel ambulance. Deze heeft eigenlijk niet hoeven uitrukken omdat de staande organisatie de oproepen al kon beantwoorden;
- De pilots met de SVB en het UWV. Helaas kon de pilot met SVB niet worden vervolgd en de pilot met de UWV niet worden gestart vanwege hun op de AVG-aangepaste privacybeleid.

## En van daaruit: welke pilots werken wel en welke niet?

Voor pilots met huisbezoeken kunnen we naar 'wat werkt' kijken vanuit verschillende invalshoeken: met hoeveel mensen hebben we contact gehad, ook al was dat aan de deur, en: met hoeveel mensen hebben we een keukentafelgesprek gehad, en: hoeveel mensen hebben we geholpen met een quick fix of inzet van reguliere schuldhulpverlening?

- De pilot SVB heeft naar verhouding de meeste gesprekken opgeleverd en vervolgens een relatief groot aantal quick fix-en en inzet van de reguliere SHV. Helaas is deze pilot voortijdig gestopt vanwege de AVG.
- De pilot premie zorgverzekering (CAK wanbetalersregeling) en ook water hadden daarentegen de grootste non-respons. Maar zoals eerder opgemerkt, eenmaal binnen bleken bij die groep complexe problematiek te spelen.
- Bij de pilots Vindplaats Nieuwe Huisje en Financiële screening kan er opmerkelijk vaak al met een quick fix een oplossing worden gevonden.
- De versterking van bestaande initiatieven is moeilijker te duiden. De lessen op scholen bijvoorbeeld zijn nooit één op één te relateren aan de hoeveelheid jongeren met schuldenproblematiek; was het aantal hoger geweest als de lessen niet waren gegeven? Wel stroomden de initiatieven snel vol: blijkbaar was er een latente behoefte hetgeen een teken is dat ze een gat in het ondersteuningsaanbod vulden. Het risico bij eventueel afschaffen zou zijn dat de betreffende cliënten óf in duurdere ondersteuningsvoorzieningen terecht zouden komen, óf geen enkele ondersteuning meer zouden krijgen/aannemen. Dat laatste kan grotere problemen met zich meebrengen.

Vanuit deze verschillende invalshoeken bekeken heeft iedere pilot zijn waarde bewezen. Dit met uitzondering van de Financiële Ambulance die overbodig is omdat met reguliere inzet in crisissituaties kan worden voorzien. In de volgende paragrafen vertalen we de ervaringen naar de voorstellen voor 2021.

[18] Dit is overigens een opmerkelijk verschil met de bevindingen vanuit de bezoeken aan de 1e 50 huishoudens in het kader van de pilot Bestaanszekerheid (hierover wordt de raad nog geïnformeerd): daar werkt "koud aanbellen" juist wél. Het verschil lijkt te zitten in de schrik omtrent de boodschap: een confrontatie aan de deur met de realiteit van de eigen schulden lijkt een snelle weigering tot verder contact op te roepen, terwijl de boodschap vanuit Bestaanszekerheid een veel minder confronterende is: het gaat om een brede verkenning van het hoe het gaat met de inwoner.

### Landelijke ontwikkelingen

Een aantal landelijke ontwikkelingen dragen gemeenten nadrukkelijk op om na te denken over de inrichting van schuldhulpverlening, met name over preventie en vroegsignalering. In de eerste plaats is dat de aanpassing van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) die is voorzien per 2021. Vroegsignalering op basis van betalingsachterstanden op de vaste lasten huur, energie, water en zorgverzekering wordt expliciet een gemeentelijke taak. Om dat mogelijk te maken wordt voorzien in een technische oplossing om de noodzakelijke gegevens uit te wisselen. Voor Tilburg betekent dit een voorsprong omdat er al ervaring met vroegsignalering is opgedaan, en dat dit nu juridisch en technisch wordt ondersteund. De wet Nieuwe beslagvrije voet, die is voorzien in 2021, moet voorkomen dat mensen onder het bestaansminimum komen door verkeerde berekeningen. De huidige wijze van beslaglegging gaat vaak mis, onder andere door de complexiteit van de berekening. De invoering van de nieuwe wet moet deze knelpunten wegnemen door een vereenvoudigde systematiek, het gebruik van een centrale digitale voorziening en een beslagvrije voet van 95% in plaats van 90%. Voor de gemeente als schuldeiser betreft dit vorderingen op grond van de bijstand, dwangsommen, gemeentelijke belastingen etc. De staatssecretaris heeft al eerder speciaal gemeenten opgeroepen alvast te anticiperen op deze nieuwe wet.<sup>[19]</sup> Van de overheid, dus ook van de gemeente, wordt verwacht een sociaal incassobeleid te voeren.<sup>[20]</sup> Met dat laatste worden in de pilot 'Ouderen met een Langdurige gemeentelijke schuld' hiermee al de eerste ervaringen mee opgedaan.

Een derde ontwikkeling waarin gemeenten worden aangesproken is de uitvoering van het Actieplan Brede Schuldanaanpak van staatssecretaris van Ark.<sup>[21]</sup> Hierin wordt de problematiek van schulden vanuit een breed perspectief bekeken met aandacht voor de gevolgen zoals stress en gezondheidsklachten. Dit meerjarig plan bevat zo'n 40 acties verdeeld over drie lijnen: 1. Vroegsignalering en preventie, 2. Ontzorgen en ondersteunen van burgers en 3. Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso. Een heel scala van publieke en private organisaties zijn bij de uitvoering betrokken. Het spreekt vanzelf dat de gemeente hierin vanuit haar opdracht en verantwoordelijkheid een centrale speler is. Tenslotte krijgt de gemeente in het wetsvoorstel Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind de taak om advies te geven over verzoeken tot schuldenbewind.<sup>[22]</sup> In de T-aanpak schuldenbewind is hier in Tilburg al mee geëxperimenteerd en is een beproefde werkwijze inmiddels al ingebed in de reguliere uitvoeringspraktijk.<sup>[23]</sup>

### Lokale ontwikkelingen

De rijksoverheid spreekt de gemeente dus aan op haar centrale rol. Tilburg is zich hiervan bewust. Met het beleidsplan Bestaanszekerheid moet bereikt worden dat alle Tilburgers bestaanszekerheid ervaren en perspectief zien. Het bestuursakkoord 'Gezond en gelukkig in Tilburg' wil dat alle Tilburgers mee kunnen doen, daarbij zo nodig wordt ondersteund, gezond is en erop kan rekenen dat niemand aan zijn lot wordt overgelaten.

Zowel landelijk als lokaal past de aanpak van het Schuldenoffensief precies in deze ontwikkelingen. Wat betreft de opdracht uit de nieuwe Wgs en het Adviesrecht: Tilburg is hiermee dus al pro-actief aan de slag gegaan en heeft de nodige ervaring al opgedaan.

[19] Gemeentebrief 25 juni 2019, brief MinSZW 13 februari 2019.

[20] Rijksincassovisie, Rijksoverheid 2016; Behoorlijkheidskader incasso, Invorderen vanuit burgerperspectief Nationale Ombudsman 2019.

[21] <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/05/23/actieplan-brede-schuldanaanpak>.

[22] <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2018/07/09/adviesrecht-voor-gemeenten-bij-schuldenbewind>.

[23] T-aanpak schuldenbewind.

## KOSTEN EN BATEN

De (logische) aanname is natuurlijk dat de kost met vroegsignalering en preventie voor de baat uitgaat. En: voorkomen is beter dan genezen. Nu is het zo dat mensen pas na vijf jaar zelf hulp zoeken voor schulden die dan al zijn opgelopen tot gemiddeld zo'n 43.000 euro.<sup>[24]</sup> Eerder ingrijpen is in het belang van de betrokken inwoner. Hoe langer dat wordt uitgesteld, hoe hoger de schulden oplopen, hoe moeilijker het is om nog oplossingen te vinden en hoe ingrijpender de gevolgen voor de persoon en zijn gezin zijn. Vroegsignalering is ook in het belang van de schuldeiser: hoe sneller wordt ingegrepen des te groter de kans dat de schuld (deels) wordt voldaan. Vroegsignalering is daarnaast ook maatschappelijk van belang. De maatschappelijke kosten zijn immers hoog: armoede, sociale uitsluiting, minder gezondheid, arbeidsverzuim, werkloosheid etc. Vanuit die optiek wordt de laatste jaren ook door de rijksoverheid gewezen op het belang van vroegsignalering en wordt dat nu als expliciete taak in de nieuwe wet per 2021 vastgelegd.

### A. De kosten van het Schuldenoffensief

Onderstaand overzicht bevat de begrote en de werkelijk bestede kosten van het Schuldenoffensief in de periode 2018-2019 (afgeronde getallen).

	Begroot 2018	Besteed 2018	Begroot 2019	Besteed 2019	Begroting 2020
<b>Programmakosten</b>					
Niet oplosbare schulden	150.000	50.000	150.000	50.000	150.000
Budgetbeheer	105.000	105.000	140.000	140.000	140.000
Thuisadministratie	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000
Schuldenvrijmaatje	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
Smart met Geld	11.250	11.250	9.250	9.250	0
Inzet extern personeel	46.000	-	46.000	-	46.000
Overig	121.000	197.500	203.500	85.000	276.500
<b>Personele kosten</b>					
Personele kosten SHV	708.500	550.000	854.000	650.000	961.000
Personele kosten SOC	105.000	105.000	53.000	83.000	53.000
<b>TOTAAL</b>	<b>1.301.750</b>	<b>1.073.750</b>	<b>1.510.750</b>	<b>1.072.250</b>	<b>1.635.500</b>

Er is minder uitgegeven doordat:

- De Financiële Ambulance de facto niet hoefde te worden ingezet doordat reguliere voorzieningen in de stad de verzoeken konden opvangen.
- Er minder beroep werd gedaan op het budget Niet-oplosbare-schulden door effectieve onderhandelingen met de schuldeisers.
- De outreachende pilots 'beslag WW' en 'beslag Wajong' niet zijn doorgegaan.
- De outreachende aanpak 'beslag SVB' na een pilotfase door SVB niet kon worden doorgezet.
- De nodige pilots niet meteen zijn gestart doordat ze eerst uitgewerkt moesten worden.

De overschotten 2018 en 2019 vloeien naar de algemene middelen via de jaarrekening 2019.<sup>[26]</sup>

### B. De baten van het Schuldenoffensief

In onderzoeken over de kosten en baten van schuldhelpverlening en vroegsignalering worden drie soorten baten onderscheiden.

1. Allereerst de baten die de betreffende inwoner zelf ervaart door de geboden hulp.
2. Dan zijn er baten die door de inzet van de hulp (verdere) kosten kunnen voorkomen; dit zijn 'vermeden kosten'.
3. En er zijn baten in de vorm van maatschappelijke effecten; deze baten hebben een breed maatschappelijk karakter en laten zich niet direct doorberekenen.<sup>[27]</sup>

[24] Zie onder andere <http://jaarverslag.nvbk.eu/2018/>

[25] Om onduidelijke redenen is er geen bedrag opgenomen in de meerjarenbegroting van het Schuldenoffensief voor 2020. gezien het succes wordt het echter voor 2020 wel doorgezet en gefinancierd uit het verwachte overschot.

[26] Zo luidt het voorstel naar de raad althans.

[27] Zie de discussies rond de Maatschappelijke kosten en baten analyse (MKBA), oa.: Bij maatschappelijke baten gaat het om meer dan euro's, K. Veldhuijzen en F. de Zeeuw, Financieel Dagblad 11 juli 2014.



Als baten moeten worden vertaald in termen van vermeden kosten kan dat dan ook niet anders dan door het maken van beredeneerde inschattingen. In verschillende onderzoeken wordt op die manier uitgekomen op een kosten-baten vergelijking die positief uitvalt.<sup>[28]</sup>

*Een berekening per casus is en blijft moeilijk: het moet dan immers altijd een vergelijking worden met een situatie die bij niet-ingrijpen was ontstaan. Maar een niet-ontstane situatie voorspellen is, hoe langer het in de tijd loopt, steeds moeilijker. En er is altijd de vraag wat er aan besparingen mag worden meegenomen: is het voorkomen van een uithuiszetting volledig te danken aan de ingreep van SHV, of is de dreiging van de uithuiszetting ook een wake-up-call geweest voor de inwoner? En zou die bij een uithuiszetting wel naar de (dure) maatschappelijke opvang hebben moeten gaan of zou familie toch zijn ingesprongen op het laatste moment? De berekening van baten is daarom altijd een benadering.*

In dit hoofdstuk geven we voorbeelden van baten die door het Schuldenoffensief behaald zijn en proberen met concrete voorbeelden een indruk te geven van typen kostenbesparingen. Vervolgens geven we aan wat het Schuldenoffensief tot nu toe heeft gekost en welk budget SHV nodig heeft voor de uitvoering van de plannen zoals die in het vorige hoofdstuk zijn genoemd.

#### • De baten voor de Tilburger die door het Schuldenoffensief is geholpen

Wat heeft het Schuldenoffensief nu voor de Tilburger betekend? Hierover kunnen we hen zelf aan het woord te laten.

- Overzicht en inzicht: *'Als je schulden hebt, kun je alleen in het nu leven en niet meer naar de toekomst kijken. Ik kan het nu allemaal overzien. Nu kan ik weer over mijn toekomst nadenken.'*
- Stressreductie: *'Ik heb heel veel rust gekregen door de schuldregeling. De einddatum staat vast, ik betaal elke maand een vast bedrag. Mijn inkomen wijzigt regelmatig, maar dat heeft nu geen invloed meer op de aflossing van mijn schulden.'*
- Hoger besteedbaar inkomen: *'Ik ben heel goed geholpen, ik ben echt blij. De mevrouw heeft me alles duidelijk uitgelegd. Ik hoorde van kennissen dat er allerlei toeslagen en regelingen zijn waar wij misschien gebruik van kunnen maken. Met internet kan ik helemaal niets en ik wist ook niet waar ik meer informatie kon vinden. Die mevrouw was heel gastvrij en heeft me heel goed geholpen.'*
- Verbetering gezondheid: *'Het gaat nu goed, het is heel snel gegaan. Daardoor gaat het beter met mijn gezondheid. Elke maand moet ik een beetje betalen. 3r's: rust, regelmaat, reinheid. Ben niet meer ziek geweest. Dat heeft allemaal met dit te maken. Je hoeft je niet druk te maken, geen stress.'*
- Weer in de aanvullende verzekering: *'Het traject is goed, ik kan nu in de collectieve zorgverzekering, ik neem het brede pakket. Want ik zit nu al vanaf augustus met kiespijn, daar kon ik niks aan doen, nu ga ik daar wat aan laten doen.'*
- Gevoel dat er iemand naast je staat: *'...toen ging ik naar mezelf kijken: het was mijn eigen schuld, ik lag op bed en betaalde de rekeningen niet. Toen kwam R. en ben ik aan de slag gegaan en voelde ik me beter, echt beter. Veel mensen willen geen hulp, toen kwam er een handje van boven, dat was R. ..wow...'*
- Vertrouwen in de hulpverlener: *'Ze was als persoon betrokken en vroeg wat zij voor ons zou kunnen betekenen. Daarom vind ik het fijn dat het meisje dat langs kwam écht interesse in onze situatie toonde en niet een vragenlijstje afwerkte.'*
- Perspectief: *'Ik kan opnieuw beginnen, hoef niet aan de schulden van vroeger te denken. Ik zie mijn toekomst positief. Ik ervaar geen stress doordat mijn schulden zijn afgelost. Kijk positief naar de toekomst. Heb nu een fijn huis, waarin de kinderen groter kunnen worden.'*

#### • Maatschappelijke baten: effecten

In diverse onderzoeken is in beeld gebracht wat deze persoonlijke ervaren baten betekenen aan maatschappelijke baten. In hoofdzaak komen die neer op de volgende:

- Verkorten van de duur van uitkeringen of voorkomen van instroom in de uitkering. Mensen met financiële problemen raken sneller hun werk kwijt en stromen vaker in een uitkering (WW of

[28] Zie oa: Een onbemind probleem; vooronderzoek maatschappelijke kosten en baten analyse schuldhulpverlening, R. in 'T Veld en J.Westerbeek, Kwink-groep 2016; Kosten en baten van schuldhulpverlening, APE, Ministerie SZW 2011, Schuldhulpverlening loont, Regioplan en Hugeschool Utrecht 2011; Pilot: ik pak mijn schulden aan, gemeente Waalwijk 2017; Amsterdam: Vroeg Erop-af; businesscase vroegsignalering, Panteia 2014; Preventie levert maatschappij geld op, Panteia.

Participatiewet). Eenmaal in een uitkering blijven zij daarvan ook langer afhankelijk. Financiële problemen zijn een bekende hindernis om aan het werk te komen.<sup>[29]</sup>

- Minder gezondheidsklachten, minder beroep op (geestelijke) gezondheidszorg. Uit onderzoek blijkt een rechtstreeks verband tussen schuldenproblematiek en gezondheidsproblemen. Van mensen met een problematische schuld heeft 53% last van gezondheidsproblemen, stress, slapeloosheid en/of zit in een depressie.<sup>[30]</sup>
- Minder verlies aan arbeidsproductiviteit wegens ziekteverzuim of verminderde concentratie. Zo blijkt onder andere uit een onderzoek van het Nibud onder werkgevers dat 79% van de onderzochte bedrijven te maken heeft met productiviteitsverlies door schuldenproblematiek van werknemers.
- Minder dak- en thuislozen en de daarmee gepaard gaande problematiek door het voorkomen van uithuiszettingen.
- Betere kansen voor kinderen. Schuldenproblematiek heeft directe invloed op ontplooiingskansen voor kinderen. Kinderen uit gezinnen met schuldenproblemen hebben minder ‘werkgeheugen’, minder goede leerprestaties. In deze gezinnen moet ook vaker Jeugdzorg worden ingezet.
- Minder kans op crimineel gedrag. Er is een verband tussen het hebben van schulden en crimineel gedrag. Schulden zijn zowel een oorzaak als een gevolg van criminaliteit.<sup>[31]</sup>

• **Maatschappelijke baten: vermeden kosten**

In het verlengde van de hierboven genoemde maatschappelijke baten wordt in het algemeen uitgegaan van de volgende kosten die worden vermeden door vroeg in te grijpen in financiële probleemsituaties:

- Minder kosten op uitkeringen bijstand en WW door snellere re-integratie of voorkomen van instroom in de uitkering;
- Minder beslag op bijzondere bijstand en andere regelingen door behoud van werk en inkomen en daarmee een hoger inkomen;
- Minder beroep op maatschappelijke opvang en de kosten die met huissuitzetting en begeleiding in de opvang te maken hebben;
- Minder beroep op (geestelijke) gezondheidszorg, 0e, 1e en 2e lijns;
- Minder verlies aan arbeidsproductiviteit;
- Minder beroep op Jeugdzorg, Veilig Thuis, politie en justitie.

Zoals gezegd is het moeilijk om dergelijke baten in exact geld uit te drukken. Van enkele pilots van het Schuldenoffensief is het wel mogelijk een beredeneerde inschatting te geven van de omvang van de vermeden kosten. In de tabel staan enkele van de kosten die wij in de voorbeelden hebben verwerkt.

<b>Kosten huissuitzetting</b>	
Kosten ontruiming woningcorporatie	Ca. 8.500 euro (Bron: Maatschappelijke prijslijst)
Kosten maatschappelijke opvang gemeente	Ca. 40.000-- 45.000 euro per jaar voor een alleenstaande (Bron: Federatie Opvang)
Uitvoeringskosten gemeente	Kosten overleg over plaatsing in de maatschappelijke opvang, indicatiestelling en beschikking etc.
Kosten herhuisvesting woningcorporatie en gemeente	Oa. Mutatie woning, woning geschikt maken (woningcorporatie); Oa. Inrichtingskosten bijzondere bijstand, eventuele begeleiding
<b>Kosten bijstandsuitkering</b>	
Periodieke bijstand uitbetaald door gemeente (alleenstaande)	Ca. 14.000 euro per jaar (bron: Normenbrief)
Uitvoeringskosten gemeente	Ca. 2.900 euro per jaar (bron: Berenschot)
<b>Kosten beschermingsbewind</b>	
Kosten intake door bewindvoerder	700 euro eenmalig
Kosten bewindvoerder voor bewind met schulden (komt vaak op rekening van de gemeente, via bijzondere bijstand)	149 euro per maand
Kosten bewindvoerder zonder schulden (idem)	111 euro per maand
Kosten rechtbank	pm

[29] Zie ook: *De rol van re-integratie bij aanpak van schulden*, N. Jungmann en G. Van Beek, Hogeschool Utrecht 2016; *Schuldenvrij: de weg naar werk?* J. van der Laan en R. van Geuns, Hogeschool Amsterdam 2016.

[30] *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*, Nibud, 2014.

[31] *Een onbemind probleem*, R. in t Veld en J. Westerbeek (Kwink-groep) halen hier een onderzoek van het Kohnstamm Instituut aan.

### Enkele rekenvoorbeelden:

#### *Voorbeeld 1: Voorkomen kosten door versnelling doorstroom schuldenbewind*

De kosten voor een bewindvoerder worden in de meeste gevallen betaald vanuit de bijzondere bijstand. De vergoeding voor een schuldenbewind zijn daarbij hoger dan voor een regulier bewind. Hoe sneller de schulden geregeld zijn des te sneller deze 'kop' ivm schulden van de vergoeding eraf kan.

Kosten schuldenbewind: 149 euro per maand

Kosten regulier beschermingsbewind: 111 euro per maand

Verskil: 38 euro per maand, per jaar is dat  $12 \times 38$  euro = 450 euro.

Voor de inzet van het Schuldenoffensief lag een dossier ca. 5 jaar bij de bewindvoerder voordat het werd overgedragen aan SHV. Die termijn moet door actieve inzet van SHV terug worden gebracht naar 2 jaar; dat betekent dat er 3 jaar op de dure kop kan worden bespaard.

Dat wil zeggen:  $3 \times 450$  euro = 1.350 euro per dossier.

SHV heeft tijdens bezoeken aan bewindvoerders in 2018 en 2019 in totaal 258 dossiers meegenomen die versneld kunnen worden afgehandeld.

Dat bespaart  $258 \times 1.350$  euro aan de dure kop = 348.300 euro. Mogelijk wordt dat meer als dan ook het bewind geheel kan worden beëindigd.

#### *Voorbeeld 2. Voorkomen kosten huisuitzetting*

Vanaf 2016 neemt het aantal huisuitzettingen in Tilburg af: van 100 naar 64 in 2017 en 35 in 2018. Het voorkomen van huisuitzettingen kan niet één op één worden herleid tot de huisbezoeken van Erop-af huur, maar het is wel zo dat de woningcorporaties aangeven zelf een socialer incassobeleid te voeren en sneller schakelen met SHV. Dit is een mooi voorbeeld van hoe samenwerking in het Schuldenoffensief tot goede uitkomsten leidt.

Stel (en dat is een voorzichtige inschatting) dat 1/3e van de daling tussen 2017 en 2018 het effect is van het Schuldenoffensief en dat daarmee uitzetting van deze huishoudens en opname op de maatschappelijke opvang is voorkomen, dan betekent dat:

$10 \times 45.000$  euro = 450.000 euro besparing alleen al op kosten maatschappelijke opvang voor de gemeente in een jaar, afgezien van de kosten die de woningcorporatie moet maken.

#### *Voorbeeld 3: Voorkomen kosten door uitstroom uit de wanbetalersregeling CAK*

In het Schuldenoffensief hebben we op twee manieren geprobeerd mensen uit de wanbetalersregeling van het CAK te krijgen: door Erop-af premie zorgverzekering (CAK-wanbetalersregeling) via huisbezoeken en in de pilot versnellen doorstroom bewind. Dat betekent dat mensen zich dan weer aanvullend kunnen verzekeren. Dat betekent dat deze kwetsbare groep niet van noodzakelijke behandelingen hoeft af te zien, of een beroep hoeft te doen op het Tilburgs Ondersteuningsfonds (TOF) of het maatwerkbudget.

In totaal zijn er tussen mei 2018 en december 2019 ruim 600 Tilburgers die op enige manier door het Schuldenoffensief zijn benaderd of bereikt, uit de wanbetalersregeling gestroomd. Zij hebben zich weer aanvullend kunnen verzekeren.

Volgens de zorgverzekeraar bedragen de gedeclareerde zorgkosten van mensen met een (collectieve) aanvullende verzekering gemiddeld 695 euro per jaar. De (potentiele) zorgkosten voor de 600 mensen die zich opnieuw aanvullend hebben kunnen verzekeren bedragen daarmee  $600 \times 695$  euro = 417.000 euro. Deze kosten worden nu gedekt door de aanvullende verzekering en hoeven dus niet uit het TOF of het maatwerkbudget te worden verstrekt.

## C. Kosten en baten in euro's afgewogen

Landelijk wordt ervan uit gegaan dat schuldhulpverlening in het algemeen en vroegsignalering ongeveer een factor 1:2 oplevert. Dat wil zeggen: iedere geïnvesteerde euro levert circa 2 euro aan vermeden (hogere) kosten op.

Uit de rekenvoorbeelden van het Schuldenoffensief blijkt ook dat, in relatie tot de kosten, er duidelijke besparingen worden behaald. In het onderzoek van de Federatie Opvang wordt voor 5 uitgediepte casussen de vermeden kosten voor de gemeente op 90.000 euro geraamd. Afgezien van de 'winst' voor de Tilburgers, is er ook 'winst' voor de gemeente en is er duidelijk maatschappelijke winst behaald.

Tegelijkertijd geldt deze rekensom natuurlijk niet oneindig: de wet van de afnemende meeropbrengsten werkt ook hier.

## CONCLUSIES EN ADVIES

### Nieuw perspectief

Het Schuldenoffensief heeft, zo blijkt uit deze evaluatie, een duidelijk toegevoegde waarde gehad. Tilburgers met schulden worden met deze aanpak effectief geholpen. Ook hebben we kunnen zien dat we met onze maatschappelijke partners toegroeien naar een sluitende aanpak voor mensen met beginnende financiële problemen. Zo kunnen we constateren dat we in gezamenlijke inspanning ervoor hebben gezorgd dat het aantal huisuitzettingen en huurachterstanden in Tilburg sneller daalt dan landelijk, het aantal mensen in de wanbetalersregeling zorgverzekering sneller dan elders afneemt en de instroom in schuldenbewind sneller daalt dan landelijk.<sup>[32]</sup> Door het Schuldenoffensief hebben we voor meer mensen de schulden met een schuldregelingen kunnen oplossen. Zo is het totaal aantal geslaagde schuldregelingen toegenomen van 499 in 2017 naar 645 in 2019. In geld uitgedrukt: in 2017 is voor 15 miljoen euro aan schulden gesaneerd, in 2019 voor ruim 18,7 miljoen euro. Door op de ingeslagen weg door te gaan en waar mogelijk de aanpak te intensiveren, willen we met vroegsignalering en preventie bijdragen aan de doelstellingen 'gezond en gelukkig in Tilburg'.

Het Schuldenoffensief kenmerkt zich, zoals aangegeven, door verschillende aanpakken:

1. Erop-af Betalingsachterstanden;
2. Erop-af Vindplaats;
3. Versterking bestaande Tilburgse initiatieven;
4. Niet oplosbare schulden.

Die aanpakken zijn gericht op verschillende doelgroepen zoals bijvoorbeeld nieuwe huurders, ouderen met een betalingsachterstand aan de gemeente, wanbetalers voor wat betreft water, etc.

We kunnen de conclusie trekken dat feitelijk alle aanpakken werken. Daarbij zijn de baten hoger dan de kosten. Binnen die aanpakken kiezen we voor doelgroepen en methodes. Ook die zijn bijna allemaal geslaagd gebleken, met twee uitzonderingen:

- De doelgroepen UWV en SVB hebben we niet (UWV) en niet volledig (SVB) weten te bereiken door privacy-issues opgeworpen door het UWV en de SVB.
- De Financiële Ambulance is een overbodig instrument; in de praktijk blijkt dit niet nodig.

### Advies

Dit betekent dat we met de volgende zaken ook na het huidige Schuldenoffensief (dus vanaf 2021) door willen blijven gaan (advies).

De plannen voor 2021 zijn, zoals gezegd, voor een deel ingegeven door landelijke en lokale ontwikkelingen. Het voornemen is dan ook om door te gaan op de ingeslagen weg met enkele kleine aanpassingen.

### Aanpak vroegsignalering 2021

De aanpak die wij in 2021 willen inbedden in de reguliere schuldhulpverlening en de pilots die wij nieuw willen inzetten staan in onderstaand overzicht dat daarna wordt toegelicht.

1. Erop af: vroegsignalering op betalingsachterstanden	Uitbreiden en Intensiveren
- Premie zorgverzekering (CAK wanbetalersregeling)	Handhaven
- Premie zorgverzekering (korter dan 6 maanden)	Nieuw instrument SHV; is onderdeel van de nieuwe Wgs
- Huur	Handhaven; is onderdeel van de nieuwe Wgs
- Water	Handhaven; is onderdeel van de nieuwe Wgs
- Energie	Nieuw instrument SHV; is onderdeel van de nieuwe Wgs
- Tilburgers met een langlopende gemeentelijke schuld	Intensiveren en uitbreiden van de huidige aanpak Ouderen met een langlopende gemeentelijke schuld.
- Beslag AOW; beslag WW en Wajong	Opnieuw in gesprek met SVB en UWV over samenwerking



<b>2. Erop-af: Vindplaats en warme overdracht</b>	<b>Uitbreiden en Intensiveren</b>
- Overnemen schuldendossiers bewindvoerders	Handhaven
- Financiële screening en advisering	Handhaven en uitbreiden naar doelgroepen UWV, SVB, minima
- Nieuwe huisje	Handhaven
- Financiële Ambulance	Afschaffen, staande organisatie kan deze functie vervullen
- Rolzitting rechtbank	Handhaven
- Inzet bij deurwaarders	Handhaven en uitbreiden
- SOS-zorgverzekering	Handhaven
- Financieel spreekuur ROC / Jongerenaanpak	Handhaven, doorontwikkelen en versterken
- Nieuwe Vindplaatsen: oa. Voedselbank, Quiet en CJIB	Nieuwe pilots om vindplaatsen te verkennen
<b>3. Bestaande initiatieven</b>	<b>Handhaven</b>
- Budgetbeheer, Thuisadministratie, Schuldenvrijmaatjes	Handhaven als algemene voorzieningen (sociale basis; geen onderdeel SHV)
- Smart met Geld	Zo mogelijk overnemen in regulier curriculum onderwijs. Maar omdat dit nog enkele jaren zal duren is er behoefte aan voortzetting.
<b>4. Niet Oplosbare Schulden</b>	<b>Handhaven, budget naar beneden aanpassen</b>

#### *Ad 1: Erop-af Betalingsachterstanden.*

We handhaven de vroegsignalering van betalingsachterstanden op de vaste lasten huur en water en op de betalingsachterstanden op de CAK-wanbetalersregeling. Daarbij gaan we gebruik maken van de mogelijkheden die de nieuwe Wgs biedt voor de gegevensuitwisseling voor huur en water. In lijn met de nieuwe Wgs voegen we daaraan toe de Erop-af aanpak voor betalingsachterstanden op de energierekening en betalingsachterstanden op de zorgverzekering van minder dan 6 maanden. De betalingsachterstanden op energie worden op dit moment aangepakt door betrokkenen een uitnodigingsbrief te schrijven voor een gesprek met SHV.<sup>[32]</sup> Met een out-reachende aanpak zijn we er zeker van meer mensen te bereiken. Met de toevoeging van achterstanden in de zorgverzekering proberen we te voorkomen dat mensen in de duurdere CAK-wanbetalersregeling komen. We proberen dan op twee manieren te voorkomen dat mensen onverzekerd raken: door de CAK-aanpak te continueren en door de nieuwe aanpak kortdurende betalingsachterstanden op de zorgverzekeringpremie toe te voegen.

We bekijken opnieuw of we met SVB en UWV kunnen samenwerken bij de benadering van hun cliënten waar beslag op de uitkering ligt. Mogelijk dat we daarvoor de City Deal in kunnen zetten. Met het team Terugvordering gaan we de aanpak van Tilburgers met een langlopende gemeentelijke schuld intensiveren. We werken aan kennisuitwisseling om de incasso op een sociale manier uit te voeren.

#### *Ad 2: Erop-af Vindplaats.*

De bestaande aanpakken handhaven we, we schaffen de Financiële Ambulance af omdat de staande organisatie die functie kan vervullen. Erop-af Vindplaats wordt in 2020 al uitgebreid met nieuwe partners, onder andere de Voedselbank, Quiet, meer deurwaarders en het CJIB. Ook in 2021 willen we met deze aanpak verder experimenteren en nieuwe vindplaatsen verkennen.

De financiële screening zal op termijn worden overgenomen door de klantregisseurs van W&I in het programma TIIP. In 2020 zal voor kennisoverdracht worden gezorgd. Wel willen we kijken naar nieuwe doelgroepen waarbij we deze dienst kunnen inzetten, zoals UWV, SVB en andere vindplaatsen van minima.

#### *Ad 3: Bestaande initiatieven*

Budgetbeheer, Thuisadministratie en Schuldenvrijmaatjes zijn met een budget eenmalig gedurende de looptijd van het Schuldenoffensief ondersteund. Dit zijn bestaande reguliere algemene voorzieningen die voorzien in een (groeiende) behoefte en zouden daarom ook gehandhaafd moeten worden. Smart met Geld: dit is een manier om leerlingen bewust te maken van omgaan met geld. Op dit moment wordt landelijk discussie gevoerd om financiële educatie in het reguliere curriculum op te nemen. Als dat doorgaat

[33] Voor betalingsachterstanden op energie hanteerde SHV de daarvoor geldende Regeling afsluiting Kleingebruiker. Op basis van aangeleverde adressen van huishoudens met betalingsachterstanden verstuurt SHV een uitnodigingsbrief voor een gesprek. De respons daarop is minimaal.

zal dat nog minimaal enkele jaren duren. Tot die tijd willen de daarom de inzet voortzetten. De Jongerenaanpak verdient het om verder versterkt te worden. Ook hiermee willen we verder experimenteren in 2021.

*Ad 4: Niet oplosbare schulden.*

Het NOS heeft zijn functie bewezen; met relatief kleine bedragen konden schuldenregelingen tot stand worden gebracht. Dit blijft nodig daar waar juridische en wettelijke belemmeringen het voor schuldeisers onmogelijk maken met een regeling in te stemmen. Het jaarlijkse programmageld van 150.000 euro kan naar beneden worden bijgesteld naar 75.000 euro.

## Financieel

Dit betekent financieel het volgende (inclusief een andere en meer logische opbouw van de deelbegroting, aansluitend bij de aanpakken):

<b>1. De erop-af-aanpak op basis van betalingsachterstanden van:</b>	<b>148.000 euro</b>
- Premie zorgverzekering (CAK wantbetalers)	
- Huur	
- Water	
- Ouderen (65+) met een gemeentelijke schuld	
<b>2. De erop-af-aanpak op basis van vindplaats:</b>	<b>370.000 euro</b>
- Overnemen schuldendossiers bewindvoerders	
- Financiële screening voor cliënten bijstand (en UWV) op het Werkplein	
- Nieuwe huisje: financiële check voor nieuwe huurders	
- Aanwezigheid SHV bij rolzittingen rechtbank Zeeland- West Brabant (voortvloeiend uit de evaluatie T-aanpak samenwerking rechtbank gemeente)	
- Deurwaarders: warme overdracht door de deurwaarder	
- SOS-Zorgverzekering	
- Financieel spreekuur ROC / Jongerenaanpak	
<b>3. Blijvende versterking bestaande Tilburgse initiatieven</b>	<b>206.000 euro</b>
- Budgetbeheer	
- Thuisadministratie	
- Schuldenvrijmaatje	
- Lesprogramma Smart met geld	
<b>4. Niet Oplosbare Schulden</b>	<b>75.000 euro</b>
- Niet-oplosbare schulden (NOS)	
Organisatie en ontwikkeling + ondersteuning	172.5000 euro
<b>TOTAAL</b>	<b>971.500 euro</b>

In de gemeentebegroting nu staat meerjarig 500.000 euro opgenomen. Dit was een pro forma-bedrag in afwachting van deze evaluatie.

Het Schuldenoffensief heeft duidelijk gemaakt dat we in de praktijk door effectief en kritisch te kijken naar de uitgaven minder uit hoeven te geven dan begroot per jaar van 2018 t/m 2020, terwijl we tegelijkertijd wel effectief in onze uitvoering kunnen zijn.

Feitelijk levert deze evaluatie daarmee de conclusie op dat er 471.500 euro (het verschil tussen de begrootte 500.000 euro en de benodigde 971.500) extra begroot zou moeten worden. Hierbij spelen echter nog de volgende overwegingen:

- De uitvoering van het Schuldenoffensief heeft er voor gezorgd dat we steeds "dieper vissen in een diepe vijver". Anders gezegd: we komen steeds beter in contact met moeilijk bereikbare cliënten en weten hen aldus beter te helpen. De hele aanpak is er ook op gericht om eerder lichte casussen op te sporen in plaats van later zware. Dat betekent ook dat verwacht mag worden dat dit uiteindelijk gaat schelen in programma- en uitvoeringskosten. Eerst moeten we door de massa van inwoners met grote schuldenproblematiek heen om uiteindelijk minder inwoners tegen te komen die nog ondersteund moeten worden. De hoeveelheid inwoners met schulden is immers niet oneindig.

- De uitvoering van de visie Bestaanszekerheid en dan meer specifiek de huisbezoeken via Maatwerk en Nabijheid kan meehelpen om problematiek daarbij vroegtijdig te ontdekken en vroegtijdig op te lossen. De resultaten daarvan kunnen nu echter nog niet helemaal ingeschat worden.
- De Corona-crisis zal hoe dan ook een grote impact hebben op de uitgaven binnen het sociaal domein. Waar en hoe precies is nu nog niet te zeggen, maar wel dat het daardoor te vroeg is om nu meerjarig om extra middelen te vragen. Eigenlijk "moet het stof eerst neerdalen" zodat alle ontwikkelingen tegen elkaar afgewogen kunnen worden.

Al eerder is aangegeven dat door effectief te werken, kritisch te kijken naar de uitgaven én een ruime begroting minder wordt uitgegeven dan begroot. Het te verwachten overschot van 2020 zal voldoende zijn en kan gebruikt worden om de extra benodigde middelen van 471.500 euro te financieren. Daarmee kunnen alle goed werkende aanpakken voortgezet worden gedurende 2021 maar worden er nu geen meerjarige extra middelen gevraagd.

Als er meer duidelijkheid is over volgende positieve resultaten van de aanpakken (simpelweg minder mensen met schulden die geholpen moeten worden?) én er duidelijkheid is over de gevolgen van de Corona-crisis (voor zowel de inwoners zelf als voor de gemeente-financiën), kunnen de benodigde middelen meerjarig beter worden onderbouwd én afgewogen worden tegen de totale uitgaven.

## EROP-AF AANPAK TILBURG

In deze bijlage gaan we allereerst dieper in op de organisatie en aanpak van de Erop-Af Aanpak. Vervolgens wordt per pilot een overzicht gegeven van doel, aanpak, resultaten, ervaringen en komt de cliënt aan het woord.

### 1. Erop-Betalingsachterstanden: de huisbezoeken

Een belangrijk onderdeel van het Schuldenoffensief zijn de pilots waarin huisbezoeken worden afgelegd bij mensen met betalingsachterstanden. Doel is zo vroeg mogelijk hulp te bieden, om escalatie van schulden te voorkomen. Hierbij wordt out-reachend gewerkt: de inwoner wordt actief benaderd met een hulpaanbod, dus zonder dat deze zelf om hulp vraagt. De schuldeisers leveren daarvoor de naam- en adresgegevens aan aan het team Schuldhulpverlening. Deze aanpak is nieuw in Nederland en recent zijn ook andere gemeenten hiermee aan de slag gegaan.<sup>[34]</sup> Deze experimenten met vroegsignalering en de 'erop-af-teams' zijn voor het ministerie van SZW aanleiding geweest om de wetgeving aan te passen, vroegsignalering expliciet als taak op te nemen en de uitwisseling van gegevens die daarvoor nodig is te regelen.<sup>[35]</sup>

In Tilburg wordt binnen het Schuldenoffensief out-reachend gewerkt op basis van de volgende signalen: betalingsachterstanden huur, water en zorgverzekering, beslag op uitkering AOW, (oudere) inwoners met een gemeentelijke schuld. We bespreken allereerst de afspraken die met de betrokken ketenpartners zijn gemaakt en vervolgens hoe de uitvoering van de huisbezoeken is georganiseerd.

### Afspraken met de ketenpartners

#### *Erop-af Huur*

WonenBregburg, TBV en Tiwos melden aan SHV maandelijks de NAW-gegevens van huurders met een betaalachterstand van 1,5 tot 2 maanden als ze er zelf niet in slagen om met de huurder tot een oplossing te komen. SHV stuurt deze huurders een aankondigingsbrief en gaat vervolgens op huisbezoek. Iedere woningcorporatie heeft een vaste contactpersoon waarmee SHV direct kan schakelen. De werkwijze ligt vast in een convenant.

#### *Erop-af Water*

De achterstand van de betaling voor het water wordt door Brabant Water gemeld als het niet is gelukt om met de klant een regeling te treffen en er binnen een week of twee wordt overgegaan tot afsluiting.<sup>[36]</sup> SHV stuurt vanwege de urgentie geen aankondigingsbrief maar gaat binnen een week na melding naar het betreffende adres. Bij Brabant Water zijn twee medewerkers aangewezen als contactpersoon voor SHV, zodat er in individuele gevallen gezamenlijk naar een oplossing kan worden gezocht.

#### *Erop-af zorgverzekering/CAK*

Voor de achterstanden in de zorgverzekering is ervoor gekozen om af te gaan op de inwoners die in de wanbetalersregeling van het CAK zijn opgenomen. Die regeling geldt voor mensen die langer dan 6 maanden geen premie aan hun zorgverzekeraar hebben betaald. Als het de zorgverzekeraar voor die tijd niet is gelukt om met de betrokkene een betalingsregeling te treffen, meldt hij deze aan bij het CAK. Mensen in de wanbetalersregeling betalen een hogere premie (de zogenaamde 'bestuursrechtelijke premie'), blijven wel verzekerd voor het basispakket maar kunnen niet aanvullend verzekerd worden. De schuld blijft staan bij de zorgverzekeraar.

Het CAK levert maandelijks de gegevens van degenen die in de regeling zijn opgenomen.<sup>[37]</sup> SHV stuurt een aankondigingsbrief voorafgaand aan het huisbezoeken. Het doel is de betreffende inwoner uit de wanbetalersregeling te krijgen door een regeling te treffen met de oorspronkelijke zorgverzekeraar. Voor de wanbetalers die een uitkering Participatiewet hebben geldt sinds 2016 een aparte regeling om onder voorwaarden sneller uit te stromen en weer regulier te worden verzekerd.<sup>[38]</sup> SHV voert voor deze

[34] Leidraad Vroegsignalering, NVVK 2019; Vroegsignalering, lessen uit de praktijk, Schouder Eronder 2018.

[35] Wetsvoorstel wijziging Wgs

<https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&qry=wetsvoorstel%3A35316>; de beoogde datum inwerkingtreding is 1/1/2021.

[36] Deze werkwijze is gebaseerd op de Regeling afsluitbeleid kleingebruikers drinkwater <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031481/2018-07-01>

[37] Dit gebeurt op grond van de Zorgverzekeringswet <https://wetten.overheid.nl/BWBR0018715/2020-02-01>. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031481/2018-07-01>.

[38] Regeling uitstroom bijstandsgerechtigden <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2016-36968.html>. Bij beslag op de uitkering kan de zorgverzekeraar het aanbod doen om de schuld op 0 euro te zetten. In de andere gevallen kan de zorgverzekeraar het aanbod doen om van de schuld af te raken door drie jaar langs maandelijks (in principe) 35 euro per maand te betalen waarna de restschuld wordt kwijtgescholden.

groep al sinds 2016 huisbezoeken uit in nauwe samenwerking met de zorgverzekeraars. Deze aanpak staat los van het Schuldenoffensief maar heeft daar inhoudelijk en organisatorisch wel een dwarsverband mee.

Ook voor onderbewindgestelden is er een aparte regeling om uit de wanbetalersregeling te kunnen stromen.<sup>[39]</sup> In de pilot 'overnemen dossiers schuldenbewind' van het Schuldenoffensief, schrijft SHV periodiek bewindvoerders aan om hun cliënten in de wanbetalersregeling te helpen uitstromen, of om het dossier over te dragen zodat SHV dat met de zorgverzekeraar kan regelen.

#### *AOW – SVB*

In 2018 is samen met SVB een pilot uitgevoerd onder ouderen met een beslag op de AOW. Doel van de huisbezoeken was te voorkomen dat men onder het bestaansminimum komt, en of alle toeslagen en inkomensregelingen wel worden benut. Met de SVB zijn werkafspraken gemaakt; er is een vaste contactpersoon waarmee overlegd kan worden. De pilot is uitgevoerd onder 100 AOW-gerechtigden. Na de pilot kon de werkwijze niet worden vervolgd vanwege het aangepaste privacy-beleid van de SVB. SVB pakt de schuldenproblematiek nu aan in het landelijk project Werk Plaats Schulden.<sup>[40]</sup> Mensen met een beslag op de AOW worden door de SVB gebeld met het aanbod van hulpverlening bij financiële problemen door SHV. Indien de betrokken daarop ingaat worden zijn doorgestuurd naar SHV om een afspraak te maken. Dit loopt echter niet naar tevredenheid, SVB stuurt maar weinig adressen door.

De pilot die met de SVB werd uitgevoerd, heeft het inzicht opgeleverd dat veel van bezochte ouderen een schuld bij de gemeente hebben, voortkomend uit de bijstandswet of de gemeentelijke belastingen. Daarom is SHV een nieuwe pilot gestart onder deze ouderen met een gemeentelijke schuld.

#### *Tilburgers met een gemeentelijke schuld*

Eind 2019 is samen met team Terugvordering gestart met huisbezoeken bij mensen met een gemeentelijke schuld op grond van de Participatiewet. Tussen team Terugvordering en SHV zijn werkafspraken gemaakt. Vooralsnog is een beperkt aantal oudere Tilburgers geselecteerd om ervaringen met deze doelgroep en deze soort schuld op te doen. De gemeente vervult in dit geval ook de rol van schuldeiser.

#### *WW en Wajong - UWV*

Het plan voor het Schuldenoffensief bevat een voorstel voor het afleggen van huisbezoeken bij mensen met een beslag op WW en Wajong. Deze pilot is niet gestart vanwege het op de AVG aangepaste privacy-beleid van UWV.

### **Organisatie van de huisbezoeken**

#### *Planning*

De lijsten met namen en adressen die partijen aanleveren worden allereerst door SHV gescreend op een aantal kenmerken: is de inwoner al bekend bij SHV vanwege een lopend of recent afgesloten traject, staat hij onder bewind, is er een pandverbod opgelegd of is uit andere bron bekend dat er een risico is op een onveilige situatie.

#### *De fiets-ploeg*

De ploeg huisbezoekers, de fietsploeg, bestaat uit 18 schuldhulpverleners die alle een dagdeel fietsen. Een coördinator organiseert de bezoeken en contacten met de schuldeisers. Er wordt in tweetallen gefietst. Twee mannen langs de deur sturen kan bedreigend overkomen, dus is gekozen voor de combi man-vrouw, vrouwvrouw. Ieder dagdeel fietst er een team met een lijst met 15 adressen binnen een befietsbaar gebied. Overgebleven adressen worden overgedragen aan het volgende team. De fietsploeg beschikt over de gegevens die door de schuldeisers zijn aangeleverd: minimaal de NAW-gegevens, soms aangevuld met de geboortedatum en het bedrag van betalingsachterstand. Ze nemen zo min mogelijk papieren mee, om niet de indruk te wekken dat ze deurwaarder of een schuldeiser zijn. Ze beschikken over een legitimatiebewijs.

#### *De huisbezoekers*

De schuldhulpverleners die huisbezoeken afleggen zijn geselecteerd op ervaring met cliënt-contacten, contactuele en sociale vaardigheden. Uit de ervaringen met de huisbezoeken voor vroegsignalering is bekend dat het eerste contact, de indruk op het eerste gezicht, doorslaggevend is om het contact met de inwoner tot stand te brengen. Vervolgens gaat het erom ook daadwerkelijk binnen te komen om het

[39] Regeling voorwaarden uitstroom bestuursrechtelijk premieregime onderbewindgestelden.  
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-34671.html>

[40] <https://pers.svb.nl/werkplaats-schulden-maatwerk-met-gemeenten/>



zogenaamde (diepergaande) keukentafelgesprek te voeren.

Bij de start van het Schuldendoffensief is uitvoerig besproken wat daarvoor de meest effectieve aanpak kan zijn. Een medewerker van de Vonk heeft SHV hierover advies gegeven. Wekelijks worden de ervaringen besproken om te leren wat het beste werkt.

#### *Het contact aan de deur*

De fiets-ploeg is bij zichzelf nagegaan wat de succesfactoren zijn bij het contact leggen aan de deur. Zij noemen: casual gekleed zijn zodat je niet overdonderend over komt, geen papieren in je hand omdat je dan op een deurwaarder lijkt, respectvol zijn, geen oordelen uitspreken. 'Doorslaggevend is vooral hoe je je voorstelt aan de deur. Je maakt het luchtig en laagdrempelig, maakt een grapje over het weer. Het gaat om vertrouwen winnen. Je vraagt of ze de brief hebben gelezen, je biedt hulp aan en zegt dat je iets voor hun kunt betekenen.' De ervaring is dat eenmaal binnen het verhaal vanzelf komt.

Wordt er niet open gedaan, dan wordt een handgeschreven kaartje achter gelaten met contactgegevens van de huisbezoeker. Als het team de indruk heeft dat er toch iemand thuis is, wordt er na een tijdje toch nog eens aangebeld. Soms wordt er dan alsnog open gedaan.

Is er aan de deur contact gelegd met de betrokken bewoner en uitgelegd wat het doel van het bezoek is, dan kan deze reageren met de opmerking dat het probleem al is verholpen, of men geeft aan dat er geen probleem is. De fietsploeg maakt haast nooit een resolute weigering mee. Leidt het contact aan de deur niet tot een keukentafelgesprek, dan wordt in ieder geval het kaartje met de contactgegevens overhandigd.

#### *Het gesprek*

De schuldhulpverleners laten het gesprek zijn loop hebben. Het gesprek wordt bepaald door de inwoner zelf en de schuldhulpverlener stelt waar nodig vragen die breder reiken dan alleen financiën. Daarvoor heeft hij in zijn achterhoofd als hulpmiddel de vijf leefgebieden uit de Quick Scan die de Toegang ook hanteert. Behalve financiën zijn dat huisvesting, dagbesteding, gezondheid en gezinssituatie/sociale contacten. Het is dus geen kwestie van afvinken.<sup>[41]</sup> Het gesprek kan resulteren in een quick fix: het regelen van een oplossing met een schuldeiser, het regelen van een toeslag of minimaregeling. Als er een schuldhulpverleningstraject nodig is, wordt daarvoor ter plekke een afspraak gemaakt. Het kan ook zijn dat de administratie op orde is, er geen schulden zijn en advies wordt gegeven hoe de administratie, inkomsten en uitgaven op orde te houden. Tijdens het gesprek worden korte notities gemaakt over de schulden. Achteraf schrijft de schuldhulpverlener een korte lograpportage over het bezoek, de situatie van de betrokkene, de ondernomen acties en de vervolgacties. Ook de dilemma's en vraagpunten worden genoteerd. Deze zijn input voor de wekelijkse besprekingen van het fietsteam. In sommige gevallen worden situaties anoniem voor advies voorgelegd aan Bemoeizorg.

#### *Inschakelen reguliere schuldhulpverlening*

'Niemand wordt losgelaten' is uitgangspunt van de hulpverlening. Blijkt tijdens het huisbezoek dat reguliere schuldhulp nodig is, dan wordt een regulier traject gestart. Zoveel als mogelijk wordt dat gestart door dezelfde huisbezoeker, eventueel ook bij een volgend huisbezoek als het risico bestaat dat betrokkene een te grote drempel ervaart om naar SHV te gaan of het verhaal nog eens aan een nieuwe schuldhulpverlener te moeten vertellen.

Is er andere hulp nodig, dan wordt 'warm overgedragen' en nagebeld of die ook daadwerkelijk is ingezet. In het geval er al een hulpverlener actief is, bijvoorbeeld een begeleider of een bewindvoerder, dan wordt daarmee contact gelegd, de situatie besproken en zo nodig verdere afspraken gemaakt.

#### **Casuïstiek: lerende uitvoering**

De pro-actieve huisbezoeken op de schaal van het Schuldendoffensief betekenen een nieuwe aanpak. Dagelijks bespreekt de coördinator met de huisbezoekers die die dag op pad zijn geweest, de casussen en de ervaringen en de eventuele vervolgacties die nog ondernomen moeten worden. Iedere twee weken komt de hele fietsploeg bij elkaar om de ervaringen te bespreken: de cliënten en hun situatie, de dilemma's en problemen, benadering, houding en gedrag, wat wel werkt en wat niet werkt. Zo wordt gestreefd naar een steeds groter bereik. Ervaringen worden ook uitgewisseld met Bemoeizorg, het maatschappelijk werk en deurwaarders en vertaald naar aandachtspunten voor de eigen aanpak.

## **2. Erop-af Vindplaats**

Binnen de aanpak van Erop-af Vindplaats zijn er drie pilots waarmee in het Schuldenoffensief al de nodige ervaring is opgedaan. Dat is in de eerste plaats het 'overnemen van dossier schuldenbewind' van bewindvoerders. In deze pilot wordt intensief samengewerkt met bewindvoerders en met de kantonrechter. SHV probeert op een aantal manieren de aanlevering te versnellen van dossiers voor het treffen van een schuldregeling. Onder andere door het bezoeken van bewindvoerderskantoren en kennisoverdracht. In de tweede plaats loopt de pilot 'financiële screening' op het Werkplein al geruime tijd. Hiervoor wordt samengewerkt met Werk en Inkomen van de gemeente en met UWV. Op verzoek neemt een gespecialiseerde schuldhelpverlener de financiële situatie door van uitkeringsgerechtigden, met name wordt gekeken of de juiste toeslagen zijn aangevraagd en of miniregelingen worden benut. Een derde pilot waarmee al ervaring is opgedaan is de 'financiële check' die woningcorporaties aanbieden aan nieuwe huurders. Hiervoor wordt nauw samengewerkt met de woningcorporaties. Ook hier wordt de financiële situatie doorgenomen, de nieuwe vaste lasten en er vindt een check plaats op toeslagen en regelingen. Recent zijn nieuwe Vindplaats-pilots gestart die ook in de beschrijving hierna aan bod komen.

## Schuldenoffensief Erop-af Betalingsachterstand

### EROP-AF CAK- WANBETALERSREGELING

#### Doel:

- De wanbetalersregeling te stoppen en de inwoner weer in de reguliere verzekering op te laten nemen;
- Oplossing zoeken voor financiële en eventueel andere problemen.

#### Aanpak:

- Op basis van de Zorgverzekeringswet<sup>[42]</sup> levert het CAK op verzoek van de gemeente de NAW-gegevens aan van inwoners die op dat moment in de wanbetalersregeling van het CAK zijn opgenomen. Dit gebeurt voor Tilburg maandelijks;
- SHV schrijft een aankondigingsbrief;
- SHV legt huisbezoek af, biedt hulp aan en brengt financiële en overige problematiek in kaart;
- SHV regelt indien mogelijk een betalingsregeling met de zorgverzekeraar, zet zo nodig schuldhulpverlening in voor een schuldregeling;
- Bij 1 x niet thuis wordt een kaartje achtergelaten met contactgegevens van de schuldhulpverlener. Zo mogelijk wordt nog een tweede huisbezoek afgelegd.
- Start: juni 2018.

#### Bijstellingen in de aanpak:

- Selectie: Bij de start (juni 2018) is gekozen om allereerst 65-plussers te benaderen, omdat uit de pilot SVB is gebleken dat dit een kwetsbare groep is. Uit efficiencyoverwegingen (fietstijd) is er al snel voor gekozen om de wanbetalers, ongeacht leeftijd, te selecteren op een aantal specifieke wijken (PACT-wijken Noord, Zuid, West). Sinds augustus 2019 worden alle nieuwe instromers in de regeling benaderd.
- Benadering: Aanvankelijk werd het huisbezoek onaangekondigd gedaan. Sinds begin 2019 wordt vooraf een aankondigingsbrief gestuurd.

### Resultaten

Voor de pilot CAK zijn tot december 2019 1292 inwoners benaderd waarvoor in totaal 1736 acties zijn uitgevoerd. 59% was herhaaldelijk niet thuis. Uiteindelijk is met 523 mensen contact gelegd, met 178 is een diepergaand keukentafelgesprek gevoerd. Voor 99 van hen (56%) is een schuldhulpverleningstraject ingezet en 56 konden worden geholpen met een quick fix.

#### De cliënt (uit het logboek van SHV)

‘Meneer staat zelfstandig ingeschreven. Driemaal niet thuis getroffen, kaartje in de bus gedaan. Uiteindelijk belt dochter: ze klinkt nerveus en vertelt alarmerende zaken. Meneer heeft een hersenbloeding gehad, is rechtszijdig verlamd en is na revalidatie bij zijn ex-vrouw ingetrokken. Ex-partner staat op het punt om ontruimd te worden, de corporatie heeft al vonnis gehaald. We hebben deze mensen meermaals thuis bezocht; ze hebben schulden, een zorgwekkende gezondheid en zorg ontbreekt. Er is geen netwerk. Uit de verhalen maken we op dat ze recent door een kleindochter zijn opgelicht. Dochter en schoonzoon helpen, staan onder bewind en lijken niet de goede raadgevers.’

*Acties: ‘Toegang ingezet, mogelijk ZOV. Laatste kans contract met WBB, inzet van onze contacten.’*

### Ervaringen

De fietsploeg heeft herhaaldelijk mensen niet thuis getroffen en ook bestaat de indruk dat er gewoonweg vaak niet open wordt gedaan. Een lastig te bereiken groep met veel problemen. Zo merken de huisbezoekers op dat er vaak sprake is van verwaarloosde woningen, vieze portieken, mensen waarmee het moeilijk is een gesprek te voeren en dergelijke. In de gesprekken aan de deur krijgen ze vaak te horen dat er geen probleem is. Wellicht heeft dat te maken met het feit dat je het niet direct voelt als je zorgverzekering wordt omgezet in de wanbetalersregeling en dat de regeling op zich al heel complex is. Uit onderzoek is bekend dat de premie zorgverzekering een van de eerste betalingsverplichtingen is die mensen laten vallen. Om bij deze groep binnen te komen is veel overtuigingskracht nodig. Eenmaal binnen voor een gesprek, wordt duidelijk dat deze mensen vaak met complexe problemen worstelen. Voor een van de zorgverzekeraars is dit beeld herkenbaar. Deze groep heeft al een aanzienlijke betalingsachterstand en was eerder voor de zorgverzekeraars niet bereikbaar.

[42] Inwoners die een betalingsachterstand op hun zorgverzekering hebben van 6 maanden of meer, komen in de zogenaamde wanbetalersregeling van het CAK terecht. Ze blijven verzekerd, maar betalen een hogere premie; een eventuele aanvullende verzekering vervalt en het is niet mogelijk om die nog af te sluiten. Zorgverzekeringswet, Regeling Zorgverzekering.

## EROP-AF HUUR

### Doel:

- Voorkomen van verdere escalatie van huurschuld, herstel reguliere huurbetaling, en uiteindelijk voorkomen van huisuitzetting;
- Oplossing zoeken voor financiële en andere problemen.

### Aanpak:

- De woningcorporaties WonenBregburg, TBV en Tiwos leveren maandelijks NAW-gegevens aan van huurders met 1,5 - 2 maanden betalingsachterstand;
- SHV legt huisbezoeken af, biedt hulp aan en brengt financiële en overige problematiek in kaart;
- Indien nodig kan SHV direct schakelen met de contactpersoon van de woningcorporatie voor het treffen van een oplossing;
- SHV zorgt zo nodig voor inzet van reguliere schuldhulpverlening of andere hulpverlening;
- Bij niet-thuis wordt het adres nog 2 x bezocht;
- Werkwijze is vastgelegd in een convenant tussen woningcorporaties en gemeente;
- Start: juli 2018

### Bijstelling aanpak:

- Aanvankelijk werden de huisbezoeken onaangekondigd gedaan. Dit bleek voor veel mensen weerstand op te roepen ('overval'). Vanaf januari 2019 wordt van tevoren een aankondigingsbrief verstuurd.

### Resultaten

540 mensen zijn bezocht en met 360 is contact gelegd en in ca. 145 situaties is een diepgaand keukentafel gesprek gevoerd. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat 55 mensen in een schuldhulpverleningstraject zijn opgenomen, 22 zijn met een quick fix of ander advies geholpen.

### De cliënt

De bewoner is een alleenstaande man. Zijn kinderen komen in het weekend. Hij werkt voltijd.

#### *De cliënt aan het woord*

“Ik had er nooit aan gedacht om de gemeente in te schakelen voor mijn schulden. Ik heb altijd advies gevraagd binnen mijn eigen kring. Ik heb wel eens van schuldsanering gehoord. Maar ik dacht dat ze dan alles uit je handen nemen. Ik heb maar één deurwaarder. Met de rest heb ik afspraken. Zo lang mijn inkomen binnen komt kan ik alles betalen. Soms is dat moeilijk en dan betaal ik eerst de deurwaarder. Mijn idee voor een oplossing is om geld te lenen waarmee ik alles in één keer kan voldoen en dan maar aan één lening terugbetalen.

Toen ik de brief ontving was ik in eerste instantie wel wat sceptisch. Vooral omdat het gekoppeld was aan de woningbouw. Ik vroeg me af waarom de gemeente ingeschakeld werd voor huurincasso. Ik heb het daarom eerst laten gaan.

Toen ik een kaartje aantrof dat jullie langs waren geweest om te helpen, heb ik besloten om toch te bellen. Ze hebben me goed uitgelegd wat de bedoeling is. En omdat ik voltijd werk wilden ze ook gerust in de avonduren een afspraak maken. Dat vond ik fijn. Het gesprek was prettig. Ze hebben me in laten zien hoe belangrijk het is om de vaste lasten goed te betalen. Het voelde vertrouwd en daarom heb ik hun aanbod voor begeleiding geaccepteerd. Ik word nu begeleid door SHV.

Uiteindelijk is het heel fijn dat ik iemand heb kunnen spreken. Ik hoop zo rust te krijgen.

In onze cultuur zeggen ze: soms komt hulp van boven. En nu stonden ze aan de deur.”

### Resultaat

De cliënt is aangemeld bij SHV voor een schuldregeling. Hij wordt gecoacht op de betaling vaste lasten. Meneer betaalt vanaf nu de huur en de woningcorporatie stopt incassoactiviteiten.

“Het kaartje heeft me geholpen om contact te zoeken. Dat zag er niet dreigend uit. In onze cultuur zeggen ze: soms komt hulp van boven. En nu stonden ze aan de deur.”

### **Ervaringen**

De samenwerking tussen SHV en de woningcorporaties was er al langer, maar door het Schuldenoffensief is dat geïntensiveerd. Tussen woningcorporatie en SHV is de afspraak dat de woningcorporatie bij huurachterstand eerst zelf probeert in contact te komen met de bewoner, voordat de hulp van SHV wordt ingeroepen. Volgens de corporaties is de toegevoegde waarde van Erop-af dat het hele financiële plaatje in kaart wordt gebracht. Dat voorkomt dat de huurder met de corporatie een regeling treft, die hij vervolgens niet na kan komen door andere schulden.

Door de samenwerking weten partijen elkaar sneller te vinden: woningcorporaties geven eerder signalen door als ze bij huurders financiële problemen vermoeden, los van de maandelijkse meldingen. Ook binnen de wijk weet men elkaar beter te vinden. Waar nodig wordt een gezamenlijk huisbezoek afgelegd door een medewerker van de woningcorporatie en de verbindende (SHV) schakel binnen de Toegang. Verder is opgemerkt dat er in Tilburg steeds minder huisuitzettingen voorkomen ten gevolge van huurachterstanden: de daling is sterker dan landelijk. Wellicht is dit ook het effect van de samenwerking. Beide projecten (Erop-af huur en 'het nieuwe huisje') moeten volgens de woningcorporaties voortgezet worden. Zie ook de ervaringen met en naar aanleiding van 'het nieuwe huisje'.



## EROP AF - WATER

### *Doel:*

- Voorkomen van afsluiting van water en herstel reguliere betaling;
- Oplossing zoeken voor financiële en eventueel andere problemen.

### *Aanpak:*

- Op basis van de wettelijke regeling voor drinkwaterbedrijven,<sup>[43]</sup> levert Brabant Water maandelijks de NAW-gegevens aan van inwoners die op dat moment binnen ca. 2 weken worden afgesloten van water vanwege betalingsachterstanden;
- SHV legt vanwege de urgentie binnen 1 week huisbezoeken af, biedt hulp aan en brengt financiële en overige problematiek in kaart;
- SHV zorgt zo nodig voor inschakelen van reguliere schuldhulpverlening of andere hulpverlening;
- Bij niet-thuis wordt nog 1 extra huisbezoek afgelegd; het huisbezoek wordt vanwege de noodzakelijke snelheid niet aangekondigd;
- Convenant met Brabant Water: zodra SHV aanmeldt voor reguliere SHV, stopt Brabant Water met de afsluitprocedure mits lopende voorschotten betaald worden.
- Start: november 2018.

### **Resultaten**

Voor Erop-af Water zijn tot nu toe 471 acties uitgevoerd voor 276 inwoners. In de helft van deze gevallen is persoonlijk contact gelegd. In 70% daarvan is het contact aan de deur geweest en in de meeste gevallen is door de bewoner aangegeven dat hij zelf al voor een oplossing had gezorgd. Met 36 inwoners is een keukentafelgesprek gevoerd; in 7 gevallen konden problemen worden verholpen door een quick fix en 16 mensen zijn aangemeld voor de reguliere schuldhulpverlening.

### **De cliënt** *(uit het logboek van SHV)*

'Mevrouw is begin 20 en een alleenstaande moeder. Pas bij onze elfde poging haar te pakken te krijgen lukt het. Zij heeft inkomsten uit werk. Zij heeft in het verleden een slechte ervaring met bewindvoering gehad en is daarmee gestopt. Zij had hulp van een begeleider (Wmo), maar ook deze is niet meer in beeld. Zij is eerder aangemeld geweest bij SHV via het Schuldenoffensief, we hebben haar vaker bezocht (huur, water), gesproken in 2018, maar hebben het dossier toen gesloten omdat ze haar afspraken niet na kwam. Ze zegt telkens dat zij gemotiveerd is, maar laat dat niet zien in acties die we hebben afgesproken.

Nu is er dreigende afsluiting water. We hebben mevrouw meermaals bezocht maar niet thuis getroffen. Gezien de leeftijd van mevrouw en haar kindje vinden we dat zorgelijk. Brabant Water deelt die zorg, heeft ons daarover een email gestuurd, en heeft de afsluiting van water, die daadwerkelijk gepland stond, uitgesteld. We hebben haar ook telefonisch en per whatsapp benaderd (frequent!). Uiteindelijk is er contact en hebben we een afspraak voor een huisbezoek gemaakt.

Mevrouw is echter niet thuis. De fietser heeft het daar niet bij laten zitten. Via bellen en whatsapp is er uiteindelijk contact en mevrouw komt naar huis. Er volgt een goed gesprek waarbij mevrouw inziet wat de ernst van haar situatie is. We hebben ter plekke met een bewindvoerder geschakeld en meteen een afspraak gemaakt voor een 3-gesprek.

Bij de vervolgspraak heeft de bewindvoerder niet alleen met haar kennis gemaakt, maar ook concrete acties uitgevoerd zoals het aanpassen beslagvrije voet. Dit geeft haar vertrouwen, zegt ze. SHV heeft direct een adviesbrief geschreven die het verzoek tot onderbewindstelling ondersteunt. Dit hebben we gelukkig bereikt na 11 keer huisbezoeken en contactpogingen.'

### *Resultaat:*

'De afsluiting van water is voorkomen en inmiddels zijn andere dreigingen ook weggenomen. Mevrouw is akkoord gegaan met de directe inzet van een bewindvoerder. Bewind is aangevraagd met een advies van SHV.'

[43] Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers drinkwater, herziening. Min. I&W, 18 mei 2018.

**Ervaringen**

Brabant Water stuurt de gegevens over betalingsachterstanden in de vorm van aankondigingen van afsluiting van water, dus als er al een crisissituatie dreigt. SHV heeft de indruk dat mensen die aan de deur zeggen al voor een oplossing te hebben gezorgd, dat ook werkelijk last minute hebben gedaan. Toch zijn er ook in deze groep mensen doorgeleid naar schuldhulpverlening. Verder merkt de fietsploeg op dat dit een moeilijk bereikbare groep is: vaak niet thuis of misschien al verhuisd of vertrokken. Op geen van de bezochte adressen is het water daadwerkelijk afgesloten.

## SVB BESLAG AOW

### Doel:

- Zorgdragen voor bestaanszekerheid;
- Oplossing zoeken voor financiële en andere problemen.

### Aanpak:

- SVB stuurt voorafgaand aan het huisbezoek een aankondigingsbrief met het hulpaanbod, datum en tijdstip van het bezoek;
- SVB doet samen met een medewerker SHV het huisbezoek, biedt hulp aan en brengt financiële en overige problematiek in kaart;
- SHV zorgt zo nodig voor 'warme' overdracht naar reguliere schuldhulpverlening, andere hulpverlening.
- Start: februari 2018. Tot april 2018 is een pilot uitgevoerd waarin 100 inwoners zijn bezocht.

### Pilot niet vervolgd:

- SVB heeft per september 2018 de werkwijze stopgezet vanwege het op de AVG aangepaste privacy beleid. SVB heeft landelijk het initiatief genomen contact op te nemen met cliënten met een beslag op de uitkering in de vorm van Werk Plaats Schulden.<sup>[44]</sup> De afspraak is dat SVB naar aanleiding van de klantcontacten, met instemming van de cliënt, een melding kan doen bij SHV. Tot dusverre zijn amper mensen door SVB aangemeld.
- Bij deze pilot heeft SHV veel ouderen in financiële problemen aangetroffen, ook ouderen met een gemeentelijke schuld. Daarom is de benadering van ouderen voortgezet als pilot onder ouderen met een schuld aan de gemeente.

## Resultaten

Voor de pilot SVB zijn in de pilot-periode februari 2018 - april 2018 100 inwoners benaderd waarvoor in totaal 125 acties zijn uitgevoerd. Met in totaal 86 inwoners is contact gelegd, met 44 daarvan is een uitvoering keukentafelgesprek gevoerd. In 28 gevallen heeft dat geleid tot inzet van de reguliere schuldhulpverlening.

### De cliënt (uit het logboek van SHV)

'Het huisbezoek is bij een vrouw van 82 jaar. Ze liet ons hartelijk binnen terwijl ze eigenlijk niet wist waarom we er waren; ze dacht eerst aan deurwaarders. Zij is mantelzorger voor anderen, en uit het verhaal blijkt dat ze vaak te hulp wordt geroepen door andere mensen. Ze helpt graag, maar heeft eigenlijk hulp nodig bij haar eigen administratie. Ze vertelt dat ze al jaren aanslagen van de Belastingdienst krijgt, maar begrijpt niet waarom. Iemand heeft haar ooit gezegd dat ze geen aangifte hoeft te doen, dus doet ze dat niet. Nu ligt er beslag op de AOW.'

*Actie: 'We hebben de Smeetskring ingeschakeld om de aangiften te doen. We hebben geholpen met het aanvragen van DigiD. Ze kan digitaal niet overweg. We hebben een saneringskrediet voor een jaar geregeld en mevrouw is nu schuldenvrij.'*

## Ervaringen

Het percentage van geslaagde keukentafelgesprekken is relatief hoog. We hebben ook relatief veel (financieel kwetsbare) inwoners naar (schuld)hulpverlening geleid. Deze inwoners hadden voorheen geen weet van het bestaan van deze hulpverlening. Ook is onder deze doelgroep te zien dat dingen te complex zijn en er daarom schulden (dreigen te) ontstaan.

De samenwerking met de SVB verliep goed. Sinds de SVB zelf via de WPS haar klanten bezoekt, is er minder contact. SHV hoopt dat dat weer tot stand kan komen.

SHV is naar aanleiding van de ervaringen in samenwerking met W&I en team Terugvordering gestart met een kleine pilot onder ouderen met een gemeentelijke schuld.

[44] <https://pers.svb.nl/werkplaats-schulden-maatwerk-met-gemeenten/>

# Schuldenoffensief Erop-af Vindplaats

## OVERNAME DOSSIERS BESCHERMINGSBEWIND

### Doel:

- Zo snel als mogelijk schulden regelen van inwoners die onder schuldbewind zijn gesteld door structureel een versnelling aan te brengen in de overdracht van dossiers van bewindvoerder naar SHV.

### Aanpak:

- Kennisoverdracht: SHV bezoekt bewindvoederskantoren en geeft informatie over de mogelijkheden van schuldhulpverlening en over de noodzakelijke voorbereidingen die de bewindvoerder moet uitvoeren om een dossier aan SHV te kunnen overdragen voor het regelen van schulden;
- Gezamenlijk doornemen van dossiers;
- Vanaf augustus 2019: SHV vraagt periodiek bij bewindvoeders de dossiers op van onderbewindgestelden in de wanbetalersregeling zorgverzekering. Met deze 'rappels' worden bewindvoeders gestimuleerd om de dossiers sneller over te dragen, zodat SHV cliënten versneld uit de wanbetalersregeling kan laten stromen.<sup>[45]</sup>

### Resultaten

SHV heeft tot december 2019 26 bewindvoeders(-kantoren) bezocht en heeft bij die bezoeken 258 dossiers meegenomen voor een schuldregeling. Verder stelt SHV vast dat bewindvoeders hun dossiers sneller op orde hebben en dossiers sneller overdragen.

### De cliënt

#### Achtergrond:

*Meneer staat sinds vier jaar onder bewind. Bewindvoerder had al diverse malen aangegeven dat ze het dossier bij ons (SHV) in wilde indienen. Meneer hield de boot af omdat hij veel vragen en onzekerheden had over het traject. Op verzoek van de bewindvoerder heeft toen op kantoor een gesprek plaatsgevonden met cliënt, bewindvoerder en twee schuldhulpverleners.*

#### De cliënt aan het woord

"In eerste instantie was ik heel huiverig voor het traject. Ik was bang vrijheden kwijt te raken. Ik had me zelf al voor ik onder bewind stond bij SHV gemeld. Toen zat ik nog op school en konden jullie niets voor me betekenen. Na het gesprek dat ik met SHV gevoerd heb, kreeg ik er wel vertrouwen in. Ik kreeg er een positief gevoel bij. Het traject pakte daarna steeds positiever uit. Mijn schuld bleek veel lager dan gedacht.

Ik heb heel veel rust gekregen door de schuldregeling. De einddatum staat vast, ik betaal elke maand een vast bedrag. Mijn inkomen wijzigt regelmatig, maar dat heeft nu geen invloed meer op de aflossing van mijn schulden.

Ik ben het meest blij met hoe makkelijk het is om hier binnen te komen en om hulp te vragen. Je krijgt duidelijke uitleg. Je krijgt persoonlijke aandacht. De hulpverlening wordt afgestemd op jouw persoonlijke situatie. Van tevoren dacht ik dat schuldhulpverlening er voor de schuldeisers was. Nu weet ik dat ze achter mij staan."

"Op schulden en schuldhulpverlening rust nog steeds een groot taboe. Ik werk met jongeren en zie dat er veel zijn met schulden, maar ze geen hulp zoeken. Jullie zouden nog meer aan preventie en voorlichting moeten doen. Stap eerder op mensen af en doe dit op een moderne manier. Haal de beeldvorming weg, bijvoorbeeld dat je veel schulden moet hebben om naar schuldhulpverlening te kunnen.

Als burger zie ik de gemeente als een geheel. Dat ik dan bij diverse afdelingen dezelfde informatie en stukken aan moet leveren vind ik heel gek. Waarom kan ik als burger niet ergens een digitaal vinkje zetten waarmee ik toestemming geef aan afdelingen van de gemeente om zaken in te zien?"

"Als je schulden hebt, kun je alleen in het nu leven en niet meer naar de toekomst kijken. Nu kan ik weer over mijn toekomst nadenken."

[45] Regeling van de minister van Medische Zorg van 17 juni 2019, wijziging regeling zorgverzekering ter vaststelling voorwaarden voor uitstroom uit het bestuursrechtelijke premiereregime van meerderjarigen die onder beschermingsbewind zijn gesteld.

## Ervaringen

### *Bewindvoerder:*

"We hadden al goed contact met SHV, dus dat [kennisoverdracht, contacten over doorstroom dossiers] liep al goed. Ze werken sneller dan andere gemeenten omdat je niet zoveel papier hoeft te overleggen. En SHV gaat niet door bij 3 x nonrespons van de schuldeiser, daar hoef je geen bewijs van te hebben. Wat ook sneller werkt is dat Tilburg afspraken heeft met plaatselijke schuldeisers zoals woningcorporaties." Bezoeken SHV: "Is ook positief. Je weet nu sneller de weg. De rechter wil weten wat wij in 1 jaar hebben gedaan aan de schulden; binnen 5 maanden willen ze dat het dossier bij SHV is en daar werken we naar toe. We streven om binnen 3-4 maanden stabiele situatie te hebben, dan haal je de 5 maanden. Dat scheelt ook in je investering in een dossier omdat de deurwaarder geen tijd meer heeft voor beslag en schulden niet meer oplopen."

### *SHV - medewerker zorgdossiers:*

"We zien resultaat van de bezoeken aan de bewindvoerders. Kennelijk was niet helemaal duidelijk wat de mogelijkheden van SHV zijn. Ze vragen ons veel vaker dan vroeger om advies. Bijvoorbeeld wat ze nog moeten doen om een dossier aan ons te kunnen overdragen. We zien ook dat de dossiers het sneller doorkomen."

## Financiële screening

### *Doel:*

Voorkomen dat uitkeringsgerechtigden onder het sociaal minimum komen, of te veel toeslagen ontvangen waardoor er later schulden kunnen ontstaan.

### *Aanpak periode maart 2018 - juni 2018:*

De bedoeling was om de dossiers van alle nieuwe cliënten te screenen, en dat later uit te breiden naar de hele populatie bij de jaarlijkse heronderzoeken. De screening zou worden uitgevoerd door medewerkers W&I in samenwerking met medewerkers SHV.

Resultaat: de aanpak werkte niet naar tevredenheid. De reden daarvan is dat de dossiers niet voldoende informatie bevatten om de toeslagen te beoordelen. W&I heeft aangegeven dat de voor de screening noodzakelijke gegevens (verstrekke toeslagen, huurspecificatie) niet kunnen worden opgevraagd, omdat deze niet noodzakelijk zijn voor de bepaling van het recht op uitkering. De aanpak heeft wel opgeleverd dat er bij 20% van de dossiers indicaties zijn dat een en ander niet op orde is.

### *Bijgestelde aanpak periode september 2018 - januari 2019:*

Er is gekozen voor een andere aanpak. Medewerkers W&I verwijzen cliënten naar SHV indien zij vermoeden dat de toeslagen niet op orde zijn. Zij geven cliënten een folder mee. Cliënten hoeven niet langs te gaan bij SHV, zij kunnen voor de screening ook de noodzakelijke documenten per post naar SHV sturen. Ook de resultaten van deze aanpak waren niet naar tevredenheid vanwege het geringe aantal verwijzingen. Een folder bleek onvoldoende om cliënten te informeren over de meerwaarde van de screening.

### *Bijgestelde aanpak vanaf februari 2019:*

Omdat W&I de screening als waardevol instrument wil behouden, is de oplossing gezocht in de inrichting van loket 'financiële screening' op de begane grond van het Werkplein. Dit loket wordt bemand door een financieel specialist van SHV.

Medewerkers W&I verwijzen actief (of dragen warm over) aan dit loket, zowel bij aanvragen als bij bestaande cliënten. Daarnaast wordt bij contacten met cliënten een folder meegegeven, zo nodig verwezen naar de Belastingdienst, de Smeetskring of de Toegang. UWV verwijst nu ook cliënten door naar het loket.

## Resultaten

In de periode maart 2018 tot december 2019 hebben zich 214 inwoners gemeld bij de Financiële Screening. Dat heeft ertoe geleid dat 141 mensen met een quick fix konden worden geholpen; 16 mensen zijn aangemeld voor schuldhulpverlening.



## De cliënt

### Achtergrond

Een echtpaar van Turkse komaf. Meneer is trots dat hij al veertig jaar in Tilburg woont en vrijwel nooit een beroep heeft hoeven doen op de bijstand. Meneer heeft WIA en mevrouw heeft geen inkomsten. Zij willen graag kijken of ze gebruik maken van alle regelingen en Toeslagen, ze hebben daar zelf geen idee van.

### De cliënt aan het woord

"Ik ben heel goed geholpen, ik ben echt blij. De mevrouw heeft me alles duidelijk uitgelegd. Ik hoorde van kennissen dat er allerlei toeslagen en regelingen zijn waar wij misschien gebruik van kunnen maken. Met internet kan ik helemaal niets en ik wist ook niet waar ik meer informatie kon vinden. Het is ook moeilijk om iemand te vinden die je daarbij helpt. Daarom heb ik besloten om het gemeentekantoor binnen te lopen, ze hebben me toen naar die mevrouw verwezen [de medewerker SHV Financiële Screening]. Die mevrouw was heel gastvrij en heeft me heel goed geholpen.

Tegenwoordig is alles via internet. Vroeger kon je tenminste gewoon ergens binnenlopen. Het is heel fijn dat dat nu ook kan. Verder is ook alles op afspraak tegenwoordig. Ik vind het juist fijn om gewoon even ergens langs te gaan."

### Resultaat

SHV heeft voor de minstverdienende partner toeslag bij de Belastingdienst aangevraagd. Ook is er een toeslag voor de WIA aangevraagd. De huur- en zorgtoeslag is nagekeken en op de correcte wijze voor de cliënt aangevraagd.

"Er zijn allerlei regelingen. Maar met internet kan ik niks. Het is veel fijner om je verhaal aan iemand te kunnen doen"

### Ervaringen

Uit deze pilot zijn de volgende conclusies te trekken. In de eerste plaats werkt 'passieve' verwijzing naar SHV (ook nog naar een ander gebouw) niet. Ook het meegeven van een folder werkt niet, daarvoor is de materie waarschijnlijk te ingewikkeld. Daarentegen is wel te zien dat de loop erin is gekomen bij de instelling van 'het loket' op het Werkplein, dus op locatie van de cliënten. Dan vereist het nog durf en initiatief van betrokkene om daarnaar toe te stappen. Eenmaal in gesprek met de screener is de geboden hulp wel noodzakelijk gebleken. De financiële screening is effectief mits passend in een structurele werkwijze.

## **FINANCIËEL SERVICEGESPREK NIEUWE HUISJE**

### *Doel:*

- Bewustwording nieuwe financiële verplichtingen en consequenties voor huishoudbudget;
- Overzicht op de nieuw ontstane situatie voor een goede start als huurder.

### *Aanpak:*

WonenBregburg, TBV en Tiwos bieden nieuwe huurders een servicegesprek aan. Als de huurder hiervan gebruik wil maken vindt, nadat de nieuwe huurder zijn woning betrokken heeft en gesetteld is vindt een huisbezoek plaats. De nieuwe financiële situatie wordt door SHV in beeld gebracht; er wordt gecheckt of de juiste toeslagen en gemeentelijke regelingen worden ontvangen en of er nog schulden zijn uit de oude woonsituatie. Voor financiële en andere problemen wordt een oplossing gezocht. Daarnaast wordt informatie verstrekt over voorzieningen in de wijk, zoals bijvoorbeeld de formulierhulp. De SHV'er laat zijn contactgegevens achter voor het geval er in de toekomst nog vragen zijn.

Start: november 2018.

### **Resultaten**

De woningcorporaties hebben in totaal 95 huurders aangemeld voor een gesprek. Tot 1 december 2019 zijn er 31 mensen geholpen door inzet van een quick fix of een traject schuldhulpverlening.

### **Ervaringen**

SHV heeft uit de gesprekken opgemerkt dat de nieuwe huurders onzeker zijn over hun nieuwe financiële situatie. Deze onzekerheid komt regelmatig voort uit de gewijzigde gezinssituatie bijvoorbeeld verhuizen naar een nieuwe woning vanwege een relatiebreuk, gezinsuitbreiding of voor het eerst zelfstandig wonen. De gesprekken worden ook wel aangevraagd door huurders die twijfelen over een verhuizing naar een andere woning in verband met de kosten. De vragen gaan vaak over toeslagen, die blijken overigens doorgaans wel juist te zijn aangevraagd. Maar het zijn juist de gemeentelijke minimaregelingen die niet altijd bekend zijn en die SHV dan ter plekke kan helpen aanvragen. Voorbeelden zijn: Meedoenregeling en kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen.

Volgens SHV is voor huurders de meerwaarde dat er meegekeken wordt in het budget en zij een bevestiging krijgen op de goede weg te zijn. Dat geeft hun een steun in de rug en men weet waar men terecht kan mochten er zich in de toekomst nog vragen voordoen. Wat dit betreft hebben de gesprekken een preventief effect.

## FINANCIËLE AMBULANCE

### Doel:

- Een centraal (meld)punt voor intermediairs om een zoektocht in de stad naar financiële oplossingen te voorkomen;
- Snelle financiële hulp voor acute noodsituaties ter voorkoming van grotere problemen.

### Aanpak:

- De financiële ambulance is op te roepen via een apart telefoonnummer. Professionals kunnen via dit nummer de ambulancemedewerkers inschakelen indien de cliënt daarin toestemt. Twee medewerkers van SHV gaan binnen 24 uur op huisbezoek om te beoordelen wat er aan de hand is, of er nog alternatieve oplossingen zijn of dat het budget van de ambulance ingezet moet worden.
- Diverse ketenpartners zijn geïnformeerd, zoals politie, handhaving, Bemoeizorg, Veilig Thuis, Leerplicht, Kennis Knooppunt ZVH, Crisis Interventie Team. Ook Raadsleden hebben informatie over de financiële ambulance gekregen. Aanvankelijk was de bedoeling ook de huisartsen te informeren, maar daarvan is afgezien vanwege de belasting waarmee huisartsen te kampen hebben.

### Resultaten

De hulp van de financiële ambulance is 15 keer ingeroepen door Bemoeizorg en Handhaving. Uit de nadere contacten met de betreffende inwoners bleek overigens dat de inzet van de specifieke functie 'ambulance' niet per se nodig was, omdat de staande organisatie al voldoende snel kan handelen. De andere partijen die ook over de ambulance zijn geïnformeerd, hebben er geen gebruik van gemaakt.

### De inwoner (uit het logboek van SHV)

'Melding ontvangen van de collega's van Handhaving. Zij hebben een woning bezocht i.v.m. hennep. De bewoner maakt een teneer geslagen indruk en geeft aan dat hij schulden heeft. Hij zou graag hulp willen bij het oplossen van de schulden.

Gezien de te verwachten schuld / boete i.v.m. hennep heeft een schuldregeling geen kans. Maar we kunnen hem eventueel wel helpen met inzicht in zijn budget, aanpassen beslagvrije voet en adviezen geven / doorverwijzen. We hebben hem dit aanbod meermaals gedaan. Uiteindelijk bleef reactie van zijn kant uit waarop we besloten hebben om niet aan te dringen. Dit bleek dus geen zaak specifiek voor de financiële ambulance. '

### Ervaringen

Door bekendheid te geven aan de financiële ambulance is de samenwerking Bemoeizorg, Handhaving en Leerplicht met SHV sterker geworden. Over en weer wordt kennis gedeeld over de benadering van inwoners die in een moeilijke situatie zitten, de mogelijkheden voor hulp en ondersteuning (sociale kaart) en speciaal de mogelijkheden van schuldhulpverlening. Partijen weten nu sneller in voorkomende gevallen direct contact te leggen met SHV voor bijvoorbeeld een schuldregeling.

## AANWEZIGHEID BIJ ROLZITTINGEN RECHTBANK

### Doel:

- Voorkomen van verdere gerechtelijke procedures bij een geschil tussen schuldeiser en de debiteur;
- (Overige) financiële problemen oplossen.

### Aanpak:

- Op een rolzitting bespreekt de kantonrechter de eis van de partij die een tegoed heeft van degene die is gedagvaard. Wanneer hij van mening is dat er niet voldoende naar een oplossing is gezocht, schorst hij de zitting en verwijst hij de partijen naar de schuldhulpverlener die in het gebouw aanwezig is. SHV probeert alsnog tot een regeling te komen. SHV is hiervoor beschikbaar tijdens de rolzittingen.
- Deze aanpak is geïnitieerd door de kantonrechter.

### Resultaten

Recente pilot werpt nu al vruchten af. Net voor een gerechtelijk vonnis konden mensen toch nog geholpen worden bij het aangaan van een regeling met de schuldeiser. Zo kan erger worden voorkomen

(gerechtelijk vonnis, beslag, ontruiming, WSNP ed.).

**De cliënt** (uit het logboek van SHV)

'Betrokkene is een alleenstaande man van 47 jaar oud. Hij heeft tot zijn 30-ste bij zijn ouders gewoond. Sinds hij zelfstandig woont gaat het 'allemaal wat lastig'. Woning en tuin zijn vervuild geraakt. De woningbouwcorporatie heeft een hulpverlenende instantie ingeschakeld, maar die krijgt geen contact met meneer.

Meneer werkt voltijd. Een periode hiervoor had hij een uitkering van de UWV. Omdat hij zijn digitale verantwoording nooit heeft doorgegeven, is er nu een vordering van de UWV waarvoor loonbeslag is gelegd. Door een huurachterstand is hij aangemeld voor Eropaf huur. We hebben hem driemaal bezocht, maar hebben niet in contact kunnen komen. Later is hij ook gemeld voor dreigende afsluiting water; wederom tweemaal bezocht, maar ook nu geen contact of reactie.

De corporatie heeft de procedure voor ontruiming ingezet. Bij de rolzitting is meneer aanwezig. De kantonrechter heeft hem direct doorgestuurd naar onze collega die aanwezig was bij de rolzitting.'

'We hebben de juiste snaar geraakt, hij grijpt de uitgestoken hand nu wel aan. Hij heeft in geen maanden post open gemaakt. We hebben direct de beslagvrije voet aangepast, een bewindvoerder ingeschakeld en bewind aangevraagd en de rechter heeft dat onmiddellijk toegekend. De bewindvoerder is razendsnel te werk gegaan: de financiën zijn gestabiliseerd en heeft het dossier aangeleverd voor de schuldregeling. De presentie van SHV bij de rolzitting heeft de doorslag gegeven: het face-to-face contact. Door er daar te zijn hebben we het contact met hem kunnen maken.'

**Ervaringen**

*De kantonrechter:*

"De samenwerking gaat prettig. De medewerkers melden zich voorafgaande aan de zitting. Ze nemen vaak plaats in de zittingszaal en vertrekken dan naar de zaal ernaast als zij iemand gaan spreken. De meerwaarde voor de inwoner is dat meteen het contact met de gemeente tot stand komt, dus zonder afspraak. Ik vraag bij de behandeling van de zaak dan ook naar mogelijke andere financiële problemen. Als de inwoner (gedaagde) daarop bevestigend antwoordt, bied ik het gesprek aan met iemand van de gemeente. Ik geef daarbij aan dat het volgens mij belangrijk is dat gesprek te hebben. Ik probeer de vraag naar andere financiële problemen een beetje in te kleden, zodat het uitmondt in een hulpaanbod. Zo kan er een blijvende oplossing komen."

**SAMENWERKING DEURWAARDERS**

*Doel:*

- Voorkomen van verdere escalatie van het incassotraject;
- Voorkomen dat mensen niet nog verder in de problemen komen.

*Aanpak:*

- De deurwaarder biedt de inwoner bij wie hij binnen is, een adviesgesprek SHV aan. Wanneer deze daarin toestemt worden NAW-gegevens toegestuurd aan SHV.
- Binnen 2 dagen maakt SHV een afspraak voor een huisbezoek.
- In het gesprek wordt de financiële situatie in beeld gebracht. Voor eventuele financiële en andere problemen wordt een oplossing gezocht.
- Er vindt terugkoppeling plaats naar de deurwaarder.
- Pilot is gestart met een deurwaarder, vervolgens hebben zich nog drie deurwaarders aangesloten.

**Resultaat**

De pilot is recent gestart (augustus 2019). Tot december 2019 zijn 3 inwoners via de deurwaarder aangemeld voor een SHV-traject.

**De cliënt** (uit het logboek van SHV)

'De deurwaarder heeft meneer gewezen op schuldhulpverlening. Hij heeft de toestemmingsverklaring getekend, echter zonder vermelding van e-mail of telefoonnummer. Daarom hebben we hem een brief gestuurd. Daarop is hij langs gekomen.

Wat blijkt: meneer is afgesloten van energie. Meneer bleek al een jaar geen energiecontract te hebben. Zijn administratie is een rommeltje en de schuldenlast is problematisch. Hij heeft weinig mensen om zich heen.

Voorheen stond hij onder bewind maar zijn toenmalige vriendin zou dat overnemen.'

### **Ervaring**

Hoewel deze samenwerking nog pril is, zijn de deurwaarders positief over de samenwerking. Met een van de deurwaarders is de afspraak gemaakt om een dag met elkaar mee te lopen om kennis te nemen van elkaars werkwijze.

## **SOS - ZORGVERZEKERING**

### *Doel:*

- Bijdragen aan 'financieel gezonde' klanten en op die manier gezondheidsproblemen voorkomen;
- Beginnende schulden aanpakken.

### *Aanpak:*

- Wanneer het klantcontactcentrum van de zorgverzekeraar bij klanten financiële problemen signaleert, doet ze aan de klant het aanbod voor een financieel adviesgesprek met SHV. De klant vult daarvoor een formulier in met NAW-gegevens dat door de zorgverzekeraar naar SHV wordt gestuurd;
- SHV maakt een afspraak met de betrokkene voor het gesprek;
- Pilot is gestart eind mei 2019.

### **Resultaten**

De zorgverzekeraars hebben 25 mensen aangemeld, daarvan zijn er 4 in een schuldhulpverleningstraject opgenomen. Voor de meeste anderen moest toen nog een (extra) gesprek worden ingepland.

### **Ervaringen**

Deze pilot is nog van recente datum en voorziet in een behoefte: het aantal aanmeldingen neemt toe. Uit de rapportages blijkt dat dit mensen zijn met meerdere, complexe, problemen, en soms zeer grote schulden. Men komt ook niet altijd opdagen op de afspraak. Gezien de problematiek steekt SHV er wel tijd in om toch contact te krijgen.

## **FINANCIEEL SPREEKUR ROC**

### *Doel:*

- Jongeren bewust te maken hoe je zorgvuldig omgaat met geld;
- Oplossen van financiële problemen.

### *Aanpak:*

- In samenwerking met het ROC is SHV met ingang van het schooljaar 2019 gestart met open inloop spreekuren, workshops en lessen op de locaties van het ROC.

Het inloopspreekuur wordt op alle 7 ROC-locaties gehouden, een keer per week gedurende 2-4 uur.

### **Resultaten**

In de periode tot 1 december heeft SHV 34 studenten op het spreekuur gesproken: 29 zijn geholpen met een quick fix, een student is opgenomen in een schuldhulpverleningstraject en een is overgedragen naar andere hulpverlening.

Daarnaast zijn 14 workshops gegeven waarmee 196 studenten zijn bereikt en staan er nog op korte termijn 9 gastlessen op de planning.

Met het ROC is afgesproken aan het einde van het schooljaar goed te kijken naar het bereik, de problematiek waarmee jongeren worstelen en hoe de samenwerking verder geoptimaliseerd kan worden.



## Schuldenoffensief    Uitbreiding bestaande initiatieven

### BUDGETBEHEER

#### *Doel:*

Doel is te garanderen dat betalingen tijdig worden gedaan en er geen (nieuwe) schulden ontstaan. Budgetbeheer is tevens een voorliggende voorziening voor beschermingsbewind en een voorziening voor het afbouwen van bewind.<sup>[46]</sup>

#### *Aanpak:*

De gemeente heeft het IMW eind 2017 opgedragen de taak budgetbeheer als algemene voorziening uit te voeren. Uit het budget Schuldenoffensief is bovenop de reguliere gemeentelijke subsidie voor het IMW, een extra subsidie verstrekt als impuls omdat er vanuit het Schuldenoffensief een grotere vraag naar budgetbeheer wordt verwacht. Onder andere van inwoners waarvoor in de pilot Bewind de maatregel bewind te vergaand wordt geacht, en voor degenen die uit bewind uitstromen en toch nog enige tijd budgetbeheer als ondersteuning nodig hebben.

#### **Resultaten**

Het extra budget van het Schuldenoffensief voor budgetbeheer kan worden beschouwd als een eenmalige impuls om budgetbeheer als een algemene voorziening van een degelijke basis te voorzien. De verwachte extra instroom vanuit het Schuldenoffensief blijkt maar zeer beperkt. De instroom van cliënten bij het budgetbeheer - IMW kan ook niet een-op-een worden gerelateerd aan het Schuldenoffensief.

### THUISADMINISTRATIE

#### *Doel:*

Voorkomen dat mensen in (financiële) problemen raken door te helpen met het ordenen van de administratie en bewerkstelligen dat zij hun eigen administratie weer zelfstandig kunnen voeren.

#### *Aanpak:*

- Ondersteuning door vrijwilligers van mensen die tijdelijk hulp nodig hebben bij het voeren en op orde brengen van hun (financiële) administratie.
- De Thuisadministratie wordt uitgevoerd door Humanitas en Contour de Twern.
- Uit het budget Schuldenoffensief is bovenop de reguliere gemeentelijke subsidie een extra subsidie verstrekt voor ondersteuning van mensen die intensiever en langer ondersteund moeten worden. Hiermee kon een eerdere pilot van Humanitas/Contour de Twern met intensievere ondersteuning worden voortgezet.

#### **Resultaten**

In 2018 zijn 54 Tilburgers door de Thuisadministratie geholpen, die uiteindelijk langdurige ondersteuning nodig bleken te hebben. Van de groep die in 2019 is gestart met de ondersteuning door de Thuisadministratie, zijn er 34 die nu langer dan een jaar hulp krijgen. Dit aantal kan nog toenemen: pas gedurende het traject wordt namelijk duidelijk op welk moment de hulp beëindigd kan worden, dus of iemand tot de groep 'langdurige' ondersteuning behoort. De verwijzing vanuit budgetbeheer komt nu pas goed op gang, dus wellicht dat dit in de toekomst tot een zekere toename van cliënten kan leiden.

#### **De cliënt** *(uit het dossier van de Thuisadministratie)*

'Jonge vrouw werd een halfjaar geleden samen met haar 2 kinderen, 3 en 4 jaar oud, opgenomen op de crisisopvang wegens een problematische scheiding met haar ex-partner. Zij heeft een hbo-opleiding, maar geen directe familie hier. Heeft diverse schulden. Haar eerste prioriteit is het opstellen van een budgetplan. Zij wil weten hoeveel financiële ruimte zij heeft. Nu durft zij geen matras te kopen omdat zij bang is de huur niet te kunnen betalen.' (.....)

Bij de afsluiting van de ondersteuning: 'Deelnemer is in mijn ogen een heel stuk zelfredzamer geworden. Zij heeft inmiddels ondersteuning van thuisbegeleiding van MEE en de behoefte om nog dit jaar deze begeleiding, op meerdere leefgebieden, huishouden, zorg voor kinderen, gesprekken met advocaat, voort te zetten. MEE heeft BLUT gevraagd de hulp nog niet te stoppen: ze is bang terug te vallen in impulsief gelduitgeef gedrag en nu kan zij sparen, maakt zij zich geen zorgen om geld. In mijn ogen is zij gegroeid.'

[46] Budgetbeheer omvat alle activiteiten voor het beheren van de inkomsten en het betalen van uitgaven voor inwoners die daartoe de uitvoerende instantie machtigen. Budgetbeheer wordt vanaf 2017 uitgevoerd door het IMW. Kortdurend budgetbeheer wordt verzorgd door de Toegang. Daarnaast bieden Traverse, Amarant en het RIBW budgetbeheer, met name voor hun cliënten, aan.

### **Ervaringen**

Volgens de Thuisadministratie maakt het voor de vrijwilligers inhoudelijk eigenlijk geen verschil of iemand tot de groep intensieve/langdurige cliënten behoort of tot de reguliere cliënten. De toedeling naar langdurig of regulier kan pas achteraf worden gemaakt, omdat er lopende het ondersteuningstraject wordt gemonitord wanneer de ondersteuning kan worden beëindigd. Wel is het zo, dat er meer wordt gevergd van de vrijwilliger die langduriger een cliënt begeleidt: hij moet de vertrouwensband langer volhouden.

De Thuisadministratie ziet de toegevoegde waarde in de oplossing voor groep die langere ondersteuning nodig heeft. Wanneer dit zou wegvallen is al gauw beschermingsbewind als oplossing aan de orde, iets wat juist niet de bedoeling is.

### **SCHULDENVRIJMAATJE**

#### *Doel:*

Doel is om mensen te ondersteunen om een schulden traject tot een goed einde te brengen.

#### *Aanpak:*

- SchuldenVrijMaatjes zijn vrijwilligers die mensen ondersteunen bij het afronden van een schulden traject. Zij bieden vooral morele support om het traject vol te houden. De ondersteuning duurt normaliter ongeveer een jaar.
- SchuldenVrijMaatje wordt uitgevoerd door De Vonk. De vrijwilligers worden getraind door de Vonk en gekoppeld aan deelnemers. De deelnemers komen op verwijzing door het team Schuldhulpverlening van de gemeente.
- Uit het budget Schuldenoffensief is bovenop de reguliere subsidie een extra subsidie verstrekt om meer vrijwilligers te trainen, vanuit de verwachting dat er door het offensief meer behoefte is aan deze ondersteuning.

#### **Resultaten**

Het aantal deelnemers is vanaf 2017 toegenomen van 10 naar 29 in 2019. In 2017 zijn 9 nieuwe koppelingen tussen een deelnemer en een vrijwilliger tot stand gebracht, in 2018 15 en in 2019 zijn dat er 23.

#### *De cliënt aan het woord*

Deelnemer, man, 34 jaar, na een jaar begeleiding: "Bedankt dat je me de moeite waard vond om tijd aan te besteden. Bedankt dat je niet schrok van mijn tranen."

### **Ervaringen**

Het aantal deelnemers en het aantal daarvoor benodigde maatjes is toegenomen. Het is overigens moeilijk om die toename een-op-een te koppelen met het Schuldenoffensief. Een andere ontwikkeling die De Vonk constateert, is dat het vaker nodig is om langer dan een jaar ondersteuning te geven om een deelnemer met een gerust hart een schuldenvrije toekomst tegemoet te laten gaan.

Het potentieel aan Tilburgers die deze hulp nodig hebben is groot, maar het maximum aantal deelnemers is afhankelijk van de middelen die voor de organisatie ter beschikking staan: 6 uur per week.

## SMART MET GELD

### *Doel :*

De training is gericht op het bewust omgaan met geld, het vergroten van de financiële weerbaarheid om daarmee in de toekomst financiële problemen te voorkomen. De training is er ook op gericht om de methodiek over te dragen aan de leerkrachten (train-the-trainers), zodat deze in de toekomst zelfstandig deze lessen kunnen geven.

### *Aanpak:*

- Smart met Geld is een training voor leerlingen van het speciaal voortgezet onderwijs en praktijk scholen.<sup>[47]</sup> Deze doelgroep is gekozen omdat bekend is dat veel jongeren schulden hebben en een deel daarvan een licht verstandelijke beperking heeft. De uitvoering wordt gedaan door MEE. Het programma bestaat uit acht lessen, waaronder een gastles van Schuldhulpverlening en van een ervaringsdeskundige. Ook worden excursies georganiseerd zoals bijvoorbeeld naar de Voedselbank. Om ouders te bereiken heeft MEE samen met ouders en kinderen een interactief theater uitgevoerd, presentaties tijdens ouderavonden gegeven en informatiebrieven verstuurd. Daarnaast heeft MEE platformbijeenkomsten georganiseerd voor vertegenwoordigers van scholen, Schuldhulpverlening, Voedselbank, stichting Leergeld, Wonen Breburg, R-Newt en de gemeente Tilburg.
- De kosten voor het uitvoeren van lesprogramma's en de platformbijeenkomsten zijn gefinancierd van uit het budget Schuldenoffensief.

### **Resultaten**

In 2018 zijn 104 leerlingen met het programma bereikt en zijn 10 leerkrachten getraind.

In 2019 zijn 199 leerlingen en zijn 11 leerkrachten getraind. Het programma is aan 5 scholen overgedragen.

### **Ervaringen**

De ervaringen van de leerkrachten met het programma zijn positief. De getrainde leerkrachten hebben aangegeven de lessen in het vervolg zelf te gaan geven. Wel hebben ze MEE verzocht om de organisatie van de lessen van ervaringsdeskundigen, het werkbezoek van leerlingen en een uitvoering van het Theater te blijven organiseren, zodanig dat het aansluit op de specifieke achtergrond van de leerlingen van de betreffende school. Punt van aandacht waarvoor ze ook de deskundigheid van MEE inroepen is de vraag hoe ouders het beste betrokken kunnen worden. Ook voor MEE blijft het een aandachtspunt hoe je de ouders het beste kunt betrekken.

Aanvankelijk was vanuit het budget van het Schuldenoffensief voor twee jaar budget voor Smart met geld gereserveerd. Besloten is om de training ook te laten uitvoeren in het laatste jaar Schuldenoffensief.<sup>[48]</sup>

[47] De training is ontwikkeld door MEE in samenwerking met de Rabobankfoundation en het Ministerie van SZW <https://smartmetgeld.nl/>

[48] Landelijk wordt discussie gevoerd over het opnemen van financiële educatie in het reguliere lesprogramma.

## **JONGERENAANPAK**

Het Schuldenoffensief heeft een extra impuls gegeven aan de Tilburgse jongerenaanpak. Bestaande initiatieven zijn verder aangepast en uitgebreid, en de samenwerking met ketenpartners is verstevigd. Er is vooral ingezet om tussentijdse schakels weg te halen en zo direct mogelijk met jongeren in contact te komen die met financiële vragen of problemen zitten. Met voortschrijdend inzicht wordt steeds verder gewerkt aan aanpakken om deze doelgroep effectief te bereiken. Met name gaat het om de volgende initiatieven.

### **Intensivering samenwerking ROC en R-Newt**

In 2012 is gestart met FUYL: een trainingsprogramma gericht op jongeren die schulden hebben, uitgevoerd door R-Newt (jongerenwerk van Contour de Twern, ROC en SHV). Met ingang van schooljaar 2019 is het Schuldenoffensief hiermee gestopt: het programma bleek voor veel deelnemers moeilijk vol te houden. Met het ROC en R-Newt is gezocht naar alternatieve vormen om meer jongeren te bereiken. Het alternatief is gevonden in directe inzet van schuldhulpverlening bij jongeren met financiële vragen.

### **Samenwerking R-Newt**

De jongerenwerkers van R-Newt kennen de 4 medewerkers van team schuldhulpverlening die gekoppeld zijn aan de jongerentrajecten. Zij weten elkaar over en weer te vinden op het gebied van casusadvies, 3-gesprek (jongere en medewerker R-Newt en SHV) of een warme overdracht van de jongere naar schuldhulpverlening.

### **Samenwerking RMC**

Eenzelfde samenwerking als boven is tot stand gekomen met de trajectbegeleiders van het Regionaal Meld- en Coördinatiepunt schoolverlaters. Trajectbegeleiders die financiële problemen bij leerlingen signaleren, kunnen direct de jongerenwerker van SHV inschakelen.

### **Koppeling jongerenregisseur W&I aan jongerenwerkers SHV**

In mei 2019 is verder gewerkt aan de relatie tussen de jongerenregisseurs van Werk en Inkomen (W&I) en de jongerenwerkers van SHV. De jongerenregisseurs W&I begeleiden jongeren met een uitkering Participatiewet.

Dit zijn voor het merendeel jongeren met meerdere problemen, waaronder financiële.

De jongerenwerkers SHV hebben kennis overgedragen over het signaleren van financiële problemen en welke mogelijkheden er zijn om deze op te lossen. Die kennisoverdracht is onder andere gedaan door gezamenlijk 150 dossiers door te nemen en te bekijken bij welke jongeren financiële problematiek speelt of dreigt. De jongerenregisseurs passen deze kennis nu toe in hun gesprekken met jongeren. Indien de jongere ervoor open staat neemt de jongerenregisseur contact op met SHV en vindt er een drie-gesprek plaats.

Vermeldenswaard is de uitkomst van de dossierstudie. De exercitie heeft duidelijk gemaakt dat een groot deel van de jongeren met een uitkering P-wet met complexe problemen te kampen heeft, die de puur financiële te boven gaan.

Door de kennisoverdracht kunnen financiële problemen eerder worden herkend en zijn de mogelijkheden voor oplossingen beter in beeld. Door de directe contacten tussen de jongerenwerkers is inzet van SHV direct mogelijk.

## NIET-OPLOSBARE SCHULDEN

### *Doel:*

Het doorbreken van een situatie waarin schulden niet kunnen worden opgelost door wettelijke of juridische barrières of een standpunt van een specifieke schuldeiser, waarbij het (maatschappelijk) nadeel niet daarmee in verhouding staat.

### *Aanpak:*

SHV beoordeelt of er alternatieve oplossingen zijn; zo niet dan kan worden besloten om NOS in te zetten.

### **Resultaten**

	Aantal aanvragen	Bedrag gevraagd	Aanvraag toegekend	Bedrag toegekend
2018	38	€ 55.777,14	38	€ 55.777,14
2019	45	€ 48.459,95	42	€ 43.252,20
<b>Totaal 2018+2019</b>	<b>83</b>	<b>€ 104.237,09</b>	<b>80*</b>	<b>€ 99.029,34</b>

*\* Drie aanvragen zijn ingetrokken*

In alle gevallen kon door een bijdrage van NOS een schuldregeling tot stand komen die werd geblokkeerd doordat een of twee schuldeisers niet akkoord konden gaan. NOS voldoet aan zijn doelstelling: het doorbreken van een patstelling met een laatste weigerende schuldeiser.

