



Gemeente
Amsterdam



Programma Schuldhulpverlening 2016
Sterker door samenwerking II

Programma Schuldhulpverlening 2016
Sterker door samenwerking II

Leeswijzer

Voor u ligt de tweede jaarrapportage van het Programma Schuldhulpverlening in Amsterdam. Het Programma Schuldhulpverlening is in 2014 bij de aanvang van de bestuursperiode gestart. Naar gelang uw interesse kunt u de hoofdstukken in deze rapportage in verschillende volgorde lezen. Een korte leeswijzer:

Hoofdstuk 1

Schuldhulpverlening in Amsterdam

Welke inzichten uit de hersen- en gedragswetenschappen zet Amsterdam in om de schuldhulpverlening te verbeteren? Hoe zit het ook al weer met Amsterdam en Amsterdammers met schulden? Wat zijn de cijfers? Wat heeft het college van B en W zich ten doel gesteld? Hoe is de hulpverlening in Amsterdam georganiseerd? Waar zet het Programma Schuldhulpverlening op in?

Hoofdstuk 2

Resultaten in cijfers

Het Programma Schuldhulpverlening stuurt op concrete indicatoren, cijfers en targets. Wat zijn de resultaten die tot nu toe geboekt zijn? Waar zijn we op de goede weg? Waar moeten we nog een verbeterslag maken?

Hoofdstuk 3

Effectieve nieuwe manieren van werken in beeld

Welke succesvolle nieuwe manieren van werken zijn ontwikkeld in het Programma Schuldhulpverlening? Wat maakt deze werkwijzen effectief? Een aantal toonaangevende projecten en experimenten wordt hier beschreven.

Hoofdstuk 4

Transitie in een complex netwerk

Wat maakt dat we ondanks een complex werkveld toch vooruitgang boeken en aantoonbaar steeds beter presteren? Wat werkt in de veranderaanpak van het Programma Schuldhulpverlening?

Hoofdstuk 5

Blik vooruit, 2017 en 2018

Ondanks de zichtbare resultaten, zijn we er nog niet. Schuldenproblematiek is en blijft complex. Dat komt mede door wet- en regelgeving. Wat is de agenda voor een nieuw kabinet? Waar kan en moet Amsterdam binnen haar eigen invloedssfeer de komende twee jaar op focussen? Op welke manier?

Inhoud

| | | | |
|---|----|--|--|
| Leeswijzer | 4 | | |
| Kerncijfers | 6 | | |
| Voorwoord | 7 | | |
| Hoofdstuk 1 | | | |
| Schuldhulpverlening in Amsterdam | 8 | | |
| 1.1 De impact van schaarste op mensen | 8 | | |
| 1.2 Schulden in Nederland en in Amsterdam | 9 | | |
| 1.3 Bestuurlijke doelstellingen 2014-2018 | 10 | | |
| 1.4 Schuldhulpverlening in Amsterdam | 10 | | |
| 1.5 Programma Schuldhulpverlening | 11 | | |
| Hoofdstuk 2 | | | |
| Resultaten in cijfers | 12 | | |
| 2.1 Managementsamenvatting resultaten | 12 | | |
| 2.2 Meer mensen met financiële problemen eerder in beeld | 13 | | |
| 2.3 Instroom omhoog | 15 | | |
| 2.4 Meer succesvolle uitstroom | 17 | | |
| 2.5 Snellere doorlooptijden | 18 | | |
| 2.6 Minder recidive | 18 | | |
| Hoofdstuk 3 | | | |
| Effectieve nieuwe manieren van werken in beeld | 19 | | |
| Preventie | | | |
| - Preventiecampagne jongeren 'Blijf Positief' | 20 | | |
| - Campagne doorbreken taboe op schulden | 22 | | |
| Vroegsignalering | | | |
| - Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewet-gerechtigden | 24 | | |
| - Geregelde Betaling, voorkomen woningontruimingen | 26 | | |
| Effectiviteit schuldhulpverlening door maatwerk | | | |
| - Project Good Practices | 28 | | |
| - Doorbraakfonds Amsterdam | 30 | | |
| - Hypotheekteam | 32 | | |
| - Betere hulp met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers | 34 | | |
| Samenwerking collega hulpverleners | | | |
| - Samenwerking schuldhulpverlening en Jeugdbescherming Regio Amsterdam | 36 | | |
| - Samenwerking schuldhulpverlening en GGZ | 38 | | |
| - Training Wegwijs in Schuldhulp | 40 | | |
| Samenwerking schuldeisers | | | |
| - Warme front-office Rijksbelastingdienst en Centraal Justitieel Incasso Bureau | 42 | | |
| Hoofdstuk 4 | | | |
| Transitie in een complex netwerk | 44 | | |
| 4.1 Sterke regie en professioneel opdrachtgeverschap | 45 | | |
| 4.2 Wetenschap en feiten als basis voor verandering | 45 | | |
| 4.3 Scherpe focus en heldere structuur | 46 | | |
| 4.4 Het héle systeem aan zet | 46 | | |
| 4.5 Ruimte voor experiment en innovatie | 47 | | |
| 4.6 Permanent ontwikkelen door monitoren, evalueren, bijsturen en belonen | 48 | | |
| 4.7 Big data | 49 | | |
| 4.8 Tijd en volharding | 49 | | |
| Hoofdstuk 5 | | | |
| Blik vooruit, 2017 en 2018 | 50 | | |
| 5.1 Preventie en vroegsignalering | 50 | | |
| 5.2 Hersen- en gedragswetenschappen borgen en verspreiden | 51 | | |
| 5.3 Samenwerken en lef tonen | 51 | | |
| 5.4 Opdracht aan een nieuw kabinet | 51 | | |
| 5.5 Tot slot | 52 | | |
| Bijlage | | | |
| Overzicht experimenten | 53 | | |

Kerncijfers

Hoeveel mensen in Amsterdam hebben schulden?

| Huishoudens in schulden | Nederland | Amsterdam |
|--|-----------|-----------|
| huishoudens | 7.592.000 | 442.700 |
| huishoudens met (risico op) problematische schulden wel en niet in beeld bij formele schuldhulpverlening | 18,25% | 80.800 |
| huishoudens met problematische schulden wel en niet in beeld bij formele schuldhulpverlening | 8,55% | 38.000 |

Bron: Panteia. (2015) *Huishoudens in de rode cijfers*.

Voor Amsterdam zijn de cijfers van dit onderzoek afgeleid. Eind 2017 wordt de nieuwe editie van dit tweejaarlijks onderzoek verwacht.

| Jongvolwassenen in schulden | Nederland | Amsterdam |
|--------------------------------|-----------|-----------|
| jongvolwassenen 18 t/m 27 jaar | 1.066.200 | 136.000 |
| jongvolwassenen (excl. DUO) | 56% | 76.000 |
| risicovolle schulden | 15% | 20.000 |

Bron: Panteia. (2015). *Voor mijn gevoel had ik veel geld – Jongvolwassenen en schulden*.

Voor Amsterdam hiervan afgeleid. Het is nog niet duidelijk of dit rapport een tweede editie krijgt.

| Gemeente Amsterdam, Staat van de stad | 2012 | 2014 |
|---------------------------------------|------|------|
| moeite met rondkomen in Amsterdam | 41% | 39% |
| schulden (excl. hypotheek) | 34% | 28% |

Bron: Bureau voor Onderzoek en Statistiek. (2014). *Staat van de Stad VIII: Een stad voor iedereen*.

De 'Staat van de Stad IX (2016)' wordt voor de zomer van 2017 verwacht.

Hoeveel mensen met schulden waren er in 2016 in Amsterdam in beeld?

| In beeld bij preventieve activiteiten | |
|--|--------|
| # jongeren budgetlessen op de ROC's | 9.442 |
| # bezoeken laagdrempelige inloop (indicatief) | 19.000 |
| In beeld door vroegsignalering | |
| # meldingen Vroeg Eropaf totaal | 10.495 |
| # meldingen Eropaf (woningcorporaties) | 909 |
| # opgeroepen voor budgetadvies in werkwijze Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewet-gerechtigden | 3.283 |
| # Budget Op Maat-gesprekken (BOM) | 538 |
| In traject | |
| # minima bij schuldhulpverlening in beschermingsbewind / curatorschap (beroep op bijzondere bijstand, dec.) | 4.680 |
| # klanten in budgetbeheer (Plangroep), peilmaand is december | 1.994 |
| # klanten in regulier SHV-traject op 1 januari 2016 | 6.836 |
| # nieuwe instroom in regulier SHV-traject in 2016 | 8.522 |
| # budgetadviesgesprekken zonder Wgs vervolg | 2.022 |
| # nieuwe instroom bijzondere SHV-trajecten | 3.527 |
| waarvan # Intensieve schuldhulpverlening voor jongeren | 980 |
| waarvan # School en Schuld (SHV budgetcoaches op ROC's) | 1.260 |
| # aantal lopende schuldregelingen (minnelijke regeling via Kredietbank Amsterdam en Wsnp via de rechtbank) op 1 januari 2016 | 4.659 |
| # gestarte schuldregelingen (minnelijke regeling via Kredietbank Amsterdam en Wsnp via de rechtbank) gedurende het jaar | 1.750 |

Voorwoord

In 2016 kregen schulden een gezicht. Zes maandag-avonden lang kwamen de levens van Dennis, Carmelita, Ron en Ramona en Ditte onze huiskamers binnen. We zagen hoe complex een leven met schulden is. Hoe moeilijk het is om hulp te vragen en te krijgen. Maar ook, hoe moeilijk het is om goede hulp te geven. De documentaireserie 'Schuldig' van Sara Sylbing en Ester Gould legde een belangrijke onderliggende vraag bloot: wie is er schuldig aan de schulden? En is het zinvol om iemand de schuld te geven van zijn schulden?

Wij zijn blij met deze serie. Zij ontdekt de discussie rond schulden van haar ideologische pretenties en laat ons zien hoe belangrijk het is om naast mensen te gaan staan. Voor henzelf, maar uiteindelijk ook voor de stad. Een huisuitzetting kost immers al snel 8.000 euro. En een jaar maatschappelijke opvang al gauw 30.000 euro.

Inzichten uit de wetenschap leren ons dat het onverstandig is om mensen die diep in de financiële problemen zitten te laten terugvallen op hun eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht. De donkere wolken van de onbetaalde rekeningen belemmeren het zicht op de lange termijn en benemen mensen zelfs voor een deel van hun mentale vermogens.

In Amsterdam hebben we de afgelopen jaren samen met onze maatschappelijk partners uitgeprobeerd hoe we de inzichten uit de gedragswetenschap kunnen gebruiken om onze hulp aan mensen met schulden te verbeteren. We zoeken naar de ruimte om te doen wat werkt, in plaats van te doen wat de regels ons voorschrijven. Daarbij wachten we niet tot alles door het Rijk is dichtgetimmerd. De inzichten van Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir, verbonden aan Harvard en Princeton, lieten zien dat je mensen de zorgen uit handen moet nemen, zodat ze weer vaste grond onder hun voeten vinden om zélf aan de slag te gaan. Wij hebben dat vertaald in projecten zoals 'Geregelde Betaling, voorkomen woningontuimingen' waarbij we bij mensen met ernstige betalingsachterstanden de huur of de premie van de zorgverzekering inhouden op de uitkering. Ook de samenwerking met de Belastingdienst is een voorbeeld. Ingewikkelde casussen worden tussen hulpverlener en Belastingdienst uitgeplozen en behapbaar gemaakt. Met een publiekscampagne proberen we het taboe op schulden te doorbreken: we sporen mensen aan om in een vroeg stadium hulp te vragen.

Maar ondanks alle vooruitgang moeten mensen nog steeds te vaak, te lang wachten op hulp. Hier ligt nog een grote opgave. We zullen nog meer aansluiting moeten vinden bij de leefwereld van Amsterdammers met schulden, nog meer durven kiezen voor wat werkt in plaats van wat de regels voorschrijven. De opgave voor 2017 is om zonder terughoudendheid de weg die we in 2015 hebben ingeslagen voort te zetten. Daarbij zullen we ook andere partners in de stad, zoals in de zorg en participatie, moeten meenemen in de grote impact die schulden hebben op andere terreinen. In 2016 zijn we begonnen om hulpverleners op terreinen buiten de schuldhulpverlening bekend te maken met de schuldhulp, zodat zij beter in staat zijn financiële problemen te herkennen en mensen door te verwijzen.

Om de vraag uit het begin te beantwoorden: nee, het heeft niet zo heel veel zin om iemand te straffen voor zijn schulden. Daar schiet niemand iets mee op. Boeterentes, deurwaarderskosten en opgeheven vingers werken allemaal averechts. Schulden bespreekbaar maken, dat helpt. Mensen het gevoel geven dat ze eenvoudig ergens terecht kunnen, dat helpt. Naast mensen durven te staan, dat helpt.



Arjan Vliegthart
Wethouder Werk Inkomen
Participatie



Jeroen van Berkel
Lid Dagelijks Bestuur
Stadsdeel West

1. Schuldhulpverlening in Amsterdam

Wat zijn de belangrijkste inzichten uit hersen- en gedragswetenschappen voor de verbetering van de schuldhulpverlening in Amsterdam? Wat is de omvang van het probleem in Nederland en in Amsterdam? Wat zijn de doelstellingen die het college van B en W in deze periode wil realiseren, en tot slot, wat zet zij daarvoor in?

1.1 De impact van schaarste op mensen

De nieuwste wetenschappelijke inzichten over de impact van schaarste op het functioneren van de hersenen en het gedrag van mensen zijn leidend in de verbetering van de schuldhulpverlening in Amsterdam. Inspiratiebron vanaf de start van de bestuursperiode is het boek 'Schaarste' van Mullainathan en Shafir¹. In hoog tempo wordt er steeds meer onderzoek gedaan naar de impact van schaarste. De inzichten leren ons hoe hulpverlening anders ingericht kan worden om Amsterdammers met schulden effectiever te ondersteunen. Ook leert het ons én schuldeisers hoe schulden voorkomen en vroeg opgespoord kunnen worden. Bijvoorbeeld door bepaalde vaardigheden van kinderen te versterken of door incasso-processen anders in te richten.

Mensen met schaarste ondervinden stress. Mensen met stress reageren impulsiever en zijn ongeduldiger. Ze zijn minder goed in plannen, vergeten veel, hebben meer moeite met doorzetten en kunnen impulsen moeilijker remmen. Hun eigen perspectief is leidend in hun handelen. Deze effecten van stress zijn het gevolg van mechanismen in de hersenen. Juist die vaardigheden die nodig zijn om uit schulden te komen, nemen af door stress als gevolg van schulden. Door de impact van schaarste lopen mensen een groter risico om ook problemen te krijgen op andere terreinen. Ze krijgen ruzie, opvoedproblemen of worden ziek. Het omgekeerde geldt ook: stress op andere

levensgebieden, bijvoorbeeld door echtscheiding, baanverlies of ziekte kan makkelijker leiden tot schulden.

Duidelijk is dat de vaardigheden die mensen nodig hebben om uit de problemen te komen, afnemen. Mullainathan en Shafir stellen in hun onderzoek zelfs dat het IQ met 10 punten afneemt. Het is dus heel belangrijk om mensen met schulden zo vroeg mogelijk in beeld te krijgen. Hoe minder stress, hoe eenvoudiger het is om iemand weer vaardig te maken om zijn problemen op te lossen. Het leert ons dat het oplossen van stress en het versterken van vaardigheden cruciale onderdelen moeten zijn van de hulpverlening. Dat betekent dat de effecten van stress besproken moeten worden met klanten. Zij kunnen dan hun eigen gedrag beter begrijpen en laten zich makkelijker begeleiden. Een voorbeeld is werken met reminders en to-dolijstjes voor klanten.

Deze manier van kijken zet ook het mantra van 'zelfredzaamheid' in een ander perspectief. Om mensen weer meer zelfredzaam te krijgen, is het vaak juist nodig hen een tijd intensief te begeleiden. Dat vraagt van hulpverlener en overheid om niet met de vinger te wijzen, maar naast mensen te gaan staan door eenvoudig toegankelijke dienstverlening en goede hulpverlening. In lijn daarmee is het belangrijk om mensen te belonen en niet te straffen, met een houding van vertrouwen in plaats van wantrouwen.

¹ Mullainathan, S. en Shafir, E. (2015). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.*

1.2 Schulden in Nederland en in Amsterdam

Onderzoek van Panteia² laat zien dat Nederland een groeiende groep burgers met problematische schulden heeft. Schulden ontstaan steeds vaker door hogere vaste lasten en gelijk gebleven of gedaalde inkomsten en steeds minder door verkeerde keuzes of overconsumptie. Een andere belangrijke oorzaak van toenemende schulden is het principe van de 'zelfredzame burger' samen met de toegenomen complexiteit van wet- en regelgeving en dienstverlening waar burgers mee te maken hebben. Meer en meer blijkt dat een flinke groep kwetsbare burgers niet of onvoldoende vaardigheden heeft om zich staande te houden in een steeds ingewikkelder wordende samenleving. Hierdoor ontstaan onbedoeld schulden. De Nationale Ombudsman zegt hierover in zijn rapport 'Burgerperspectief op Schuldhulpverlening'³: "De overheid gaat ten onrechte en te veel uit van de zelfredzaamheid van burgers. Dit blijkt een illusie. Onvoldoende redzaamheid is juist vaak één van de redenen waarom burgers in grote financiële problemen terechtkomen. Het kan nooit de bedoeling zijn burgers buiten de boot te laten vallen als zij niet precies in de mal van het schuldhulpsysteem van de overheid passen."

In Nederland heeft bijna één op de vijf huishoudens óf te maken met problematische schulden, óf loopt een risico daarop óf zit al in de schuldhulpverlening⁴. Van de Nederlandse huishoudens had 47% in 2014 betalingsachterstanden, 40% van de huishoudens had een te geringe financiële buffer om tegenslagen op te vangen en 20% had helemaal geen spaargeld⁵.

Precieze cijfers over het aantal huishoudens met problematische schulden in Amsterdam zijn er niet. Wel zijn er schattingen gemaakt op basis van het eerder genoemde landelijke onderzoek van Panteia. Wanneer de cijfers van Panteia vertaald worden naar Amsterdam, is de schatting dat ruim 80.000 huishoudens een risico op problematische schulden hebben en dat zo'n 38.000 huishoudens daadwerkelijk problematische schulden hebben: een schuld die met het beschikbare inkomen niet in 36 maanden afgelost kan worden, rekening houdend met de beslagvrije voet.

De Staat van de Stad VIII (2014)⁶ laat zien dat 39% van de Amsterdammers moeite heeft om rond te komen en dat 28% schulden heeft exclusief hypotheeklasten. De cijfers over 2015 en 2016 verschijnen medio 2017 in de Staat van de Stad IX.

De situatie in Nederland



1 op de 5
huishoudens heeft
problematische schulden
of een risico daarop



47%
had het afgelopen
jaar betalings-
achterstanden



40%
heeft onvoldoende
financiële buffer om
tegenslagen op te vangen



20%
heeft geen
spaargeld

| Schuldeisers | 2011 | 2014 | 2015 |
|--|----------|----------|----------|
| Gemiddeld aantal schuldeisers ⁷ | 14 | 14 | 14 |
| Gemiddelde schuldenlast | € 32.250 | € 38.500 | € 42.900 |

Schuldenproblematiek neemt qua complexiteit en ernst toe

Huishoudens met problematische schulden of een risico daarop:

193.000 in beeld
1.200.000 niet in beeld bij schuldhulpverlening (schatting)

Omslag van schulden door verkeerde keuzes naar schulden door stijgende vaste lasten en achterblijvende inkomsten.

² Panteia. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers: Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden.*

³ De Nationale Ombudsman. (2016). *Burgerperspectief op Schuldhulpverlening. Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening.*

⁴ idem 2

⁵ Nibud (2015). *Geldzaken in de praktijk.*

⁶ Gemeente Amsterdam. (2014). *Staat van de Stad VIII: Een stad voor iedereen.*

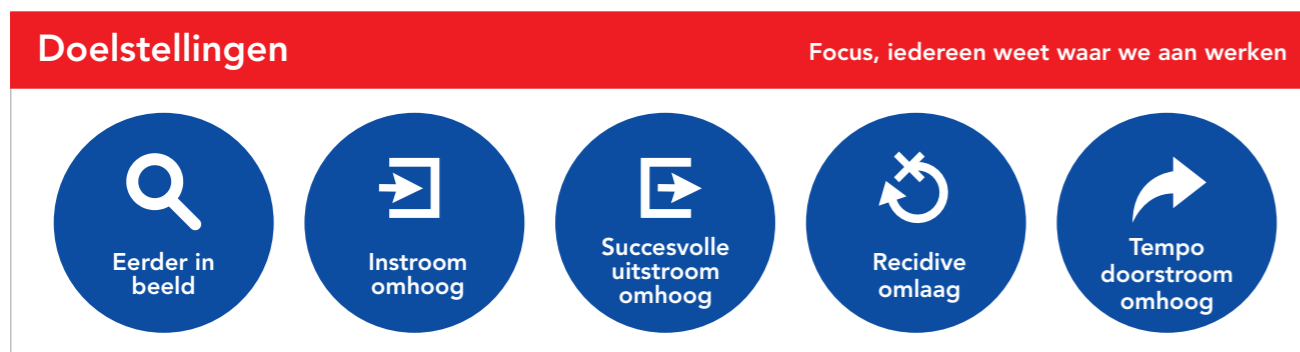
⁷ NVVK. (2015). *Jaarverslag*

1.3 Bestuurlijke doelstellingen 2014-2018

De kernvraag die de wethouder en de portefeuillehouders van stadsdelen zich bij de start van de bestuursperiode gesteld hebben, is: Hoe zorgen we samen met betrokkenen, in het belang van de stad en haar bewoners, dat mensen geen schulden krijgen, dat mensen met problematische schulden snel goede begeleiding krijgen met een blijvend resultaat zodat zij weer perspectief op hun leven krijgen?

Op basis van deze kernvraag zijn vijf doelstellingen geformuleerd:

Elke doelstelling is opgebouwd uit een aantal indicatoren die nauwgezet gevolgd worden zodat zichtbaar wordt of de goede kant op gegaan wordt. In hoofdstuk 2 worden de resultaten uit 2016 aan de hand van de belangrijkste indicatoren gepresenteerd.



1.4 Schuldhulpverlening in Amsterdam

In Amsterdam zijn de stadsdelen bestuurlijk verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening in hun gebied. De schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door acht Maatschappelijke Dienstverleners (MADI's). In de dagelijkse praktijk voert de centrale stad de regie over de opdrachtverlening aan de MADI's. Daardoor wordt krachtig en uniform gestuurd en tegelijkertijd gestimuleerd dat MADI's kennis delen en samenwerken. In de stadsdelen is er ruimte voor couleur locale om Amsterdammers te bereiken en te ondersteunen. De MADI's voeren ook het maatschappelijk werk en het sociaal raadsliedenwerk uit, maken deel uit van de Samen DOEN Buurteams⁷, zijn aangesloten bij de wijkzorgnetwerken en Ouder- en Kindteams en bevorderen de participatie van de Amsterdammer. Verder zijn er veel vrijwilligersorganisaties actief op het gebied van schulden. Denk aan onder andere VONK, TEAM ED⁸, De Regenboog Groep en de vrijwilligers die door de MADI's zelf ingezet worden.

Naast de reguliere inzet vanuit de stadsdelen zet de centrale stad nog het volgende in:

- Schuldhulpverlening voor zelfstandigen
- Preventie en schuldhulpverlening op ROC's met 'School en Schuld'
- Intensieve schuldhulpverlening voor jongeren met meervoudige problematiek
- Screening op financiële problemen bij nieuwe klanten met een Participatiewet-uitkering
- Schuldhulpverlening voor burgers met een Participatiewet-uitkering
- Schuldhulpverlening voor burgers uit de Top 600/1000
- Vroegsignalering met 'Vroeg Eropaf'
- 'Geregelde Betaling, voorkomen woningontuimingen' door inhouden vaste lasten op de uitkering voor klanten met een Participatiewet-uitkering en met financiële problemen
- Inzet van laagdrempelige inloop met 'Grip op je Geld' en 'Financiële Cafés' in wijken
- Inzet van sociaal raadslieden
- Netwerkdagen voor schuldeisers en schuldhulpverleners door de Kredietbank Amsterdam
- Tal van afspraken met schuldeisers
- Budgetbeheer voor bijzondere doelgroepen (FIBU)
- Budget Op Maat-gesprekken in te zetten door alle gebiedsteams

⁷ Samen DOEN Buurteams zijn er voor Amsterdammers met meerdere problemen

⁸ TEAM ED is een sociaal uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen

Belangrijk uitgangspunt is dat iedereen recht heeft op hulp bij financiële problemen. Amsterdam sluit niemand uit. Wel is het zo dat niet iedereen vrij van schulden gemaakt kan worden. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer de financiën onduidelijk blijven door een vechtscheiding of wanneer er sprake is van strafvorderingen. Amsterdam is hier ook gebonden aan landelijke wet- en regelgeving.

Alles wordt er op in gezet om Amsterdammers met financiële problemen in elk geval te stabiliseren en bij voorkeur ook naar sanering van hun schulden te leiden. Waar nodig zoekt Amsterdam de grenzen op om tot een oplossing te komen. Door experimenten wordt het hele systeem steeds verder verbeterd.

1.5 Programma Schuldhulpverlening

Om de ambities en doelstellingen van het college van B en W te realiseren is medio 2014 het Programma Schuldhulpverlening gestart. De opdracht luidt:

1. Experimenten en projecten opzetten die helpen de bestuurlijke doelstellingen te verwezenlijken.
2. Stimuleren van kennisdeling, samenwerking en innovatiekracht tussen de MADI's en met andere relevante organisaties.

Het Programma Schuldhulpverlening is een alliantie van de gemeente en de acht uitvoerende MADI's. Met behulp van de volgende vijf thema's wordt aan de bestuurlijke doelstellingen gewerkt:

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
|  |  |  |  |  |
| Preventie Amsterdammers maken geen problematische schulden | Vroegsignalering Amsterdammers met schulden komen eerder in beeld en worden eerder geholpen | Effectiviteit door maatwerk Amsterdammers met problematische schulden wordt zo snel mogelijk weer perspectief geboden en direct betrokkenen worden niet gedupeerd | Samenwerking met hulpverleners Collega hulpverleners worden in hun werk niet belemmerd door problematische schulden van hun cliënt | Samenwerking met schuldeisers Schuldeisers zijn onderdeel van de oplossing |

2. Resultaten in cijfers

De doelstellingen van het Programma Schuldhulpverlening zijn vertaald in meetbare indicatoren. Op deze manier vindt de monitoring plaats op de gestelde doelen. Na een managementsamenvatting voor de snelle lezer, wordt in dit hoofdstuk per doelstelling verslag gedaan van de resultaten in 2016. In hoofdstuk 3 wordt kwalitatief ingegaan op de belangrijkste projecten en experimenten die bijdragen aan het behalen van de resultaten.

2.1 Managementsamenvatting resultaten

De resultaten van 2016 op de vijf doelstellingen zijn:

1. Meer mensen met financiële problemen eerder in beeld

Het aantal Amsterdammers dat met verschillende vormen van vroegsignalering bereikt wordt, is gestegen.

2. Instroom omhoog

Het aantal Amsterdammers dat in de reguliere schuldhulpverlening instroomt, is licht gestegen. Een dalende trend is gekeerd. Ook is het aantal mensen dat lichtere vormen van financiële hulpverlening krijgt, gestegen.

3. Meer succesvolle uitstroom door maatwerk

Het aantal klanten dat succesvol de schuldhulpverlening verlaat, is gestegen. Het aantal aanvragen dat leidde tot een minnelijke schuldenregeling bij de Kredietbank Amsterdam is toegenomen. Het jaarlijks totaalbedrag aan gesaneerde schuld via de Kredietbank Amsterdam is weer gestegen.

4. Snellere doorlooptijden

De doorlooptijden in de verschillende fases van de schuldhulpverlening zijn korter geworden.

5. Minder recidive

Het aantal klanten dat zich opnieuw meldt bij schuldhulpverlening is licht gedaald.

De Amsterdamse inzet op preventie en vroegsignalering werpt steeds meer vruchten af. We bereiken steeds meer burgers in een vroeg stadium. De intensieve samenwerking met een groot aantal schuldeisers is daarbij cruciaal. In 2016 zijn weer duizenden Amsterdammers met een Participatiewet-uitkering en geldproblemen opgeroepen voor een gesprek. Zij zijn naar de juiste vorm van hulp geleid. Bij de instroom van nieuwe klanten wordt inmiddels een screening gedaan op het risico op financiële problemen zodat er direct ingegrepen kan worden. Ook de jongeren die zich melden in het Jongerenloket bereiken we op deze manier.

Steeds meer mensen weten de weg naar hulpverlening te vinden. Zelf of via de talloze laagdrempelige Financiële Cafés of via de professionals van de verschillende gebiedsteams. Het aantal bezoeken aan de Financiële Cafés is flink toegenomen en de spreekuren op locatie, bijvoorbeeld bij Pantar/WSW (Wet sociale werkvoorziening) en op middelbare scholen en ROC's, worden goed gebruikt.

Een andere klantbenadering leidt tot meer succesvolle schuldhulptrajecten. Er zijn meer mensen gestabiliseerd en meer mensen hebben een schuldenregeling. Het aantal klanten dat uitvalt, is voor het derde jaar op rij gedaald. Meer en meer biedt Amsterdam maatwerk. Steeds meer zetten schuldhulpverleners in op de versterking van gedrag en vaardigheden van klanten die nodig zijn om weer grip te krijgen op hun eigen situatie. De gemiddelde doorlooptijden van de hulpverlening zijn korter.

De afgelopen twee jaar zijn maatwerkprogramma's ontwikkeld voor verschillende doelgroepen. De samenwerking tussen verschillende hulpverleners blijkt effectief. Voorbeelden zijn schuldhulpverlening op locatie bij Pantar/WSW, het Oranjehuis (Blijfhuis) en De Roggeveen (HVO-Querido). Verder is er de intensieve samenwerking met de GGZ, Jeugdzorg, Jongerenwerk, Maatschappelijke Opvang, Beschermd Wonen en de FIBU (Budgetbeheer voor bijzondere doelgroepen). En ook de samenwerking met de Samen DOEN Buurteams, de Ouder- en Kindteams

en de wijkzorgnetwerken is beter geworden. De samenwerking met deze laatste teams wordt in 2017 nog verder verbeterd. De basis daarvoor is in 2015 en 2016 gelegd via de training Wegwijs in Schuldhulp.

De conclusie is dat de ingezette verbeteringen hebben geleid tot een opwaartse lijn. Op alle vijf doelstellingen is vooruitgang geboekt. Tegelijk blijft de opgave groot. Volharding op de ingeslagen weg is nodig om de resultaten vast te houden en verder te verbeteren.

2.2 Meer mensen met financiële problemen eerder in beeld

Preventieve activiteiten

| Preventieve activiteiten | 2015 | 2016 |
|---|--------|------------|
| # jongeren budgetlessen (op de ROC's) | 8.757 | 9.442 |
| # views YouTube jongerencampagne 'Blijf Positief' (landelijk) | n.v.t. | >1.000.000 |
| # bezoekers laagdrempelige inloop (indicatief) | 15.000 | 19.000 |

Inzet op jongeren

In 2016 hebben 9.442 jongeren budgetlessen gevolgd op de ROC's. In het schooljaar 2014-2015 was er een éénmalige daling door een wijziging in het lesprogramma. In het schooljaar 2015-2016 is deze wijziging ongedaan gemaakt en is het aantal jongeren dat budgetlessen krijgt weer op het oude niveau.

Ook in het voortgezet onderwijs worden budgetlessen gegeven. Door extra financiële middelen is het aantal jongeren dat budgetlessen krijgt verhoogd ten opzichte van 2015. Op elf scholen wordt de Cash Money Budget methodiek van MaDi Zuidoost gebruikt en hebben 37 verschillende klassen drie keer budgetlessen gekregen. Cash Money Budget richt zich op leerlingen van 14 en 15 jaar. Er worden thema's besproken die aansluiten op de leefwereld van de jongeren. Er worden peer educators ingezet. Dit zijn jongeren die zelf schulden hebben (gehad). Dit maakt de lessen aantrekkelijk voor jongeren.

Naast Cash Money Budget is er ook nog de methodiek 'Hoe word je rijk?' van 125Procent in samenwerking met You for youth. 'Hoe word je rijk' richt zich op leerlingen van 16 tot en met 18 jaar in het praktijk- en speciaal onderwijs. Op achttien verschillende scholen zijn in totaal 524 budgetlessen gegeven. Het aantal lessen per klas wisselt en wordt in overleg met de scholen bepaald.

In het najaar van 2016 was er een campagne met de titel #BlijfPositief te horen op radiozender FunX. Deze campagne richt zich op het voorkomen van schulden bij jongeren. Gedurende een half jaar was er wekelijks

aandacht voor de verhalen van jongeren over hun financiële problemen en schulden. Ook hulpverleners zijn te horen in de radioshow. De radiocampagne wordt vergezeld door een onlinecampagne. Daar wordt informatie gegeven en zijn drie vlogs van vloggers 'Supergaande' over schulden te vinden. De vlogs zijn landelijk in 2016 ruim 1 miljoen keer bekeken. Op de uitzendingen komen gemiddeld zo'n 30 reacties en vragen per keer. FunX geeft aan dat dit een mooi resultaat is voor zo'n moeilijk onderwerp. De impact van deze campagne is moeilijk vast te stellen, maar al een aantal extra aanmeldingen bij jongerenschuldhulpverlening bewijst het nut.

Laagdrempelige inloop

Door de hele stad zijn veel laagdrempelige financiële inloopsprekuren. Hier werken professionals én vrijwilligers, zoals schuldhulpverleners, sociaal raadslieden, maatschappelijk werkers, participatiebegeleiders, medewerkers van Delta Lloyd, studenten van de Hogeschool van Amsterdam via BOOT, ervaringsdeskundigen en reguliere vrijwilligers. Het afgelopen jaar is het aantal inloopsprekuren toegenomen, met bijvoorbeeld de Formulierencafés in stadsdeel Zuidoost en de Financiële Werkplaats in stadsdeel Nieuw-West. Uit een indicatieve telling over 2016 blijkt dat er ongeveer 19.000 bezoeken zijn gebracht, ongeveer 4.000 meer dan in 2015.

Er is ook een inloopsprekuren voor mensen met psychosociale beperkingen: Grip op je Geld. Deze spreekuren zijn bedoeld als nazorg en terugvalpreventie voor cliënten van VONK-maatjes, Papermates of Humanitas. Van de pakweg 19.000 bezoeken ontving

Grip op je Geld er bijna 3.900. De resultaten van Grip op je Geld zijn door strakkere stedelijke coördinatie verbeterd. De bekendheid van het spreekuur is vergroot. Steeds meer mensen vinden via mond-tot-mondreclame

de weg naar Grip op je Geld, meer dan via hulpverleners. De vier meest gestelde vragen gaan over financiële administratie, Rijksbelastingdienst, inkomen en zorgverzekering.

Vroegsignalering

| Activiteiten vroegsignalering | 2015 | 2016 |
|---|--------|--------|
| # meldingen Vroeg Eropaf totaal, waarvan: | 10.207 | 10.495 |
| # woningcorporaties | 2.854 | 2.576 |
| # energiemaatschappijen | 1.976 | 1.987 |
| # Zilveren Kruis | 4.268 | 4.923 |
| # Belastingen Gemeente Amsterdam | 1.090 | 1.009 |
| # Waternet (pilot, eind 2016 gestart) | n.v.t. | 95 |
| # meldingen Eropaf (woningcorporaties) | 1.039 | 909 |
| # opgeroepen voor budgetadvies in werkwijze Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewet-gerechtigden, waarvan: | 2.203 | 3.283 |
| # meldingen Geregelde Betaling, voorkomen woningontruimingen voor Participatiewet-gerechtigden | n.v.t. | 477 |
| # jongeren bij het Jongerenloket | n.v.t. | 483 |
| # Budget Op Maat-gesprekken (BOM) | n.v.t. | 538 |
| # totaal meldingen/oproepen vroegsignalering | 13.449 | 15.320 |
| % bereik Vroeg Eropaf woningcorporaties | 66% | 62,3% |
| % bereik Vroeg Eropaf totaal | 52% | 50,7% |
| % bereik Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewet-gerechtigden | 88% | 90% |

Vroeg Eropaf

Het aantal meldingen via de Amsterdamse aanpak Vroeg Eropaf is in 2016 met ongeveer 300 toegenomen tot 10.495. Het aantal meldingen door woningcorporaties in Vroeg Eropaf is in 2016 met 10% gedaald ten opzichte van het aantal in 2015. Dit komt doordat een deel van de huurders met een betalingsachterstand een Participatiewet-uitkering heeft en nu via de aanpak 'Geregelde Betaling, voorkomen woningontruimingen' benaderd en geholpen wordt. Met de aantallen van deze aanpak erbij zijn er 7% meer huurders aangemeld voor vroegsignalering. Bij de energiemaatschappijen (zoals NUON, Essent, E.ON, Eneco, Energiedirect.nl en de Nederlandse Energiemaatschappij) is het aantal van 1.987 meldingen in 2016 vrijwel gelijk aan het aantal in 2015. Het aantal meldingen van Vroeg Eropaf via zorgverzekeraar Zilveren Kruis compenseert het lagere aantal meldingen door woningcorporaties. In 2016 meldde de zorgverzekeraar 655 Amsterdammers meer dan in 2015 en kwam uit op bijna 5.000 meldingen. Het aantal meldingen van de Belastingen Gemeente Amsterdam daalde 10% ten opzichte van 2015 tot ongeveer 1.000 meldingen.

Het bereik van de Vroeg Eropaf-meldingen van de woningcorporaties is met 4% gedaald ten opzichte van 2015 en komt uit op 62,3%. Hoewel het aantal meldingen is toegenomen, is er een stagnatie in het aantal Amsterdammers dat na een melding daadwerkelijk bereikt wordt. De MADi's geven aan dat het in sommige

gebieden steeds lastiger wordt om achter de voordeur te komen.

Het aantal Eropaf-meldingen vanuit de woningcorporaties is gedaald met 12% ten opzichte van 2015 en met 21% ten opzichte van 2014. Eropaf wordt ingezet bij een aangezegde woningontruiming als gevolg van huurachterstanden. Vroeg Eropaf heeft dan geen soelaas geboden of is niet ingezet. De aangezegde ontruiming kan met Eropaf alsnog voorkomen worden. We nemen voorzichtig aan dat de daling komt door het hogere aantal Amsterdammers met huurschulden dat we vroeg bereikt hebben. Een verdere daling van de Eropaf-meldingen is dus positief.

Schuldhulpverlening voor Amsterdammers met een Participatiewet-uitkering

Naast Vroeg Eropaf is er de werkwijze 'Integrale schuldhulpverlening voor Amsterdammers met een Participatiewet-uitkering'. In 2014 zijn de eerste 630 klanten opgeroepen voor een Budgetadviesgesprek Schuldhulpverlening (BAS) met hun klantmanager en een schuldhulpverlener. In 2015 zijn 2.203 en in 2016 zijn er 3.283 klanten opgeroepen. Het opkomstpercentage voor deze gesprekken is 90%. Dat is hoog. Deze werkwijze is gestart nadat het aantal beslagleggingen op de uitkering in april 2014 piekte met 16.415.

Onderdeel van de werkwijze is het traject 'Geregelde Betaling, voorkomen woningontruimingen'. De gemeente houdt in overleg met de klant vaste lasten in op de uitkering. Zo wordt de financiële situatie van de klant snel stabiel. In 2016 hebben de woningcorporaties hiervoor 477 huurders met een huurachterstand van twee maanden aangemeld. Bij 285 klanten wordt nu de huur doorbetaald uit de uitkering. Niet bij iedereen kan dit doordat de uitkering niet altijd hoog genoeg is om de vaste lasten te kunnen inhouden. Eén van de oorzaken hiervan is dat mensen een relatief hoge huur hebben ten opzichte van hun inkomsten. Deze mensen krijgen het aanbod om van budgetbeheer gebruik te maken.

Sinds de start van 'Schuldhulpverlening voor Amsterdammers met een Participatiewet-uitkering' en 'Geregelde Betaling, voorkomen woningontruimingen' is het aantal beslagleggingen op de uitkering bijna gehalveerd. In december 2016 waren het er nog 9.335. Waar in april 2014 23% van de uitkeringsgerechtigden tenminste één beslaglegging op de uitkering had, was dat in december 2016 14%. Het aantal huishoudens met één of meer beslagleggingen is sinds april 2014 met ruim 36% afgenomen.

Sinds 2006 daalt het aantal woningontruimingen. Tussen 2011 en 2013 bleef het aantal woningontruimingen van corporatiewoningen nagenoeg gelijk, gemiddeld 636 per

jaar. Daarna zet de daling stevig door. In 2014 gaat het om 609, in 2015 om 450 en in 2016 om 407 ontruimde corporatiewoningen. Het totaal aantal ontruimde woningen, inclusief particuliere verhuur, was in 2016 545. De daling van het totaal aantal ontruimingen tussen 2015 en 2016 is 8%. De ontruiming van corporatiewoningen is de laatste drie jaar in totaal 33% gedaald.

Budget Op Maat-gesprekken

In 2016 is gestart met Budget Op Maat-gesprekken (BOM-gesprek). Dit gesprek kan door collega hulpverleners aan hun klanten aangeboden worden. Ook kunnen Amsterdammers die zichzelf melden bij een MADi een BOM-gesprek krijgen. Het gesprek geeft de klant meer inzicht in zijn financiën. Er wordt voorkomen dat financiële problemen groter worden. Er wordt voor gezorgd dat de klant gebruik maakt van alle inkomensondersteunende voorzieningen waar hij recht op heeft. Het gesprek is laagdrempelig en werkt preventief. Wanneer de problemen groot blijken, wordt de klant naar schuldhulpverlening of andere hulp begeleid. In 2016 is met 538 Amsterdammers een BOM-gesprek gevoerd. In 2017 worden deze gesprekken verder uitgerold naar de Samen DOEN Buurtteams, de Ouder- en Kindteams en de wijksorgnetwerken. Het streven is dat elke klant die nog niet bekend is bij een MADi en die een score van 3 of hoger heeft op de factor 'financiële zelfredzaamheid' in de ZelfRedzaamheidsMatrix, een BOM-gesprek krijgt.

2.3 Instroom omhoog

| In traject | 2015 | 2016 |
|---|------------------------------|------------------------------|
| # minima in beschermingsbewind / curatorschap (beroep op bijzondere bijstand, peilmaand is december) | 3.406 | 4.680 |
| # klanten in budgetbeheer (Plangroep), peilmaand is december | 2.026 | 1.994 |
| # klanten in regulier SHV-traject op 1 januari 2016 | 7.079 | 6.836 |
| # nieuwe instroom in regulier SHV-traject in 2016 | 8.338 | 8.522 |
| # toelatingsbesluiten Wgs | 4.406 | 4.140 |
| # BAS-gesprekken zonder Wgs vervolg | Niet bekend | 2.022 |
| # nieuwe instroom bijzondere SHV-trajecten, waarvan: | 2.694 | 3.527 |
| # intensieve schuldhulpverlening voor jongeren | 907 | 980 |
| # School en Schuld (SHV budgetcoaches op ROC's) | 704 | 1.260 |
| # schuldhulpverlening bij Pantar (pilot gestart mei 2015) | 275 | 550 |
| # schuldhulpverlening voor (ex)-ondernemers | 396 | 272 |
| # schuldhulpverlening bij Werk & Re-integratie | 251 | 312 |
| # schuldhulpverlening Budget & Inkomensbeheer Bijzondere Doelgroepen (FIBU) | 88 | 57 |
| # schuldhulpverlening voor Top1000 | 73 | 96 |
| # aantal lopende schuldregelingen (minnelijke regeling via Kredietbank Amsterdam en Wsnp via de rechtbank) op 1 januari | 2.574 (KBA)+ 1.795 (Wsnp) | 2.908 (KBA)+ 1.751 (Wsnp) |
| # gestarte schuldregelingen (minnelijke regeling via Kredietbank Amsterdam en Wsnp via de rechtbank) gedurende het jaar | 1.167 (KBA)+ 563 (Wsnp) | 1.319 (KBA)+ 431 (Wsnp) |

Beschermingsbewind en budgetbeheer

Het aantal minima in beschermingsbewind is in 2016 toegenomen. Eind december ging het om 4.680 mensen, een toename van ruim 37%. Het aantal Amsterdammers in budgetbeheer (Plangroep) is heel licht gedaald. Uit onderzoek moet blijken of er naast budgetbeheer en bewindvoering andere mogelijkheden zijn om Amsterdammers effectief, maar tegen lagere kosten, te begeleiden bij financiële problemen. De verwachting is namelijk dat het aantal Amsterdammers dat deze steun nodig heeft in de toekomst stijgt.

Instroom in de schuldhulpverlening

In 2016 nam de instroom in de schuldhulpverlening voor het eerst sinds 2012 een fractie toe. Daarmee lijkt er een eind te komen aan een dalende trend. Het aantal ingestroomde Amsterdammers lag ongeveer 1% hoger dan in 2015 en kwam uit op 8.522. Het beeld per stadsdeel verschilt: in Oost, Zuid en Nieuw-West nam de instroom toe ten opzichte van 2015. In de andere stadsdelen was er een afname.

Het aantal Amsterdammers dat een toelatingsbesluit voor de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ontving, is ten opzichte van 2015 afgenomen. Het is aannemelijk dat dit komt doordat meer mensen eerder in beeld komen en ondersteuning krijgen met lichtere vormen van hulp. Zij komen eerder in beeld door Vroeg Eropaf, het Budget Op Maat-gesprek (BOM) of het Budgetadviesgesprek Schuldhulpverlening (BAS), de schuldhulpverlening op locatie en de vele laagdrempelige inloopsprekuren en Financiële Cafés. Schuldhulpverleners voeren naast de 2.950 BAS-gesprekken in de werkwijze 'Integrale schuldhulpverlening voor Amsterdammers met een Participatiewet-uitkering' ook 2.022 BAS-gesprekken met klanten die direct bij de MADI's binnen komen. In dit aantal tellen we de klanten die een BAS-gesprek hebben gehad maar toch doorstromen naar de zwaardere reguliere schuldhulpverlening niet mee. Vormen van lichte hulp die op een BAS-gesprek kunnen volgen, zijn onder andere een budgetmaatje, een budgetcursus, inkomensreparatie of een cursus financiële geletterdheid. De inzet van BOM- en BAS-gesprekken drukt de instroom in de reguliere schuldhulpverlening licht. Dit is positief. Per saldo krijgen meer mensen hulp bij financiële problemen en krijgen zij ook meer hulp op maat, lichter of zwaarder naargelang hun situatie.

Instroom bijzondere schuldhulpverlening

Ook de instroom in de bijzondere schuldhulpverlenings-trajecten nam in 2016 toe. Dit komt vooral doordat er bij School en Schuld in 2016 aanzienlijk meer meldingen zijn geweest dan in 2015. Een toenemend aantal studenten heeft moeite met het betalen van leermiddelen. Daarom heeft minister Bussemaker de 'Tijdelijke regeling voorziening leermiddelen voor deelnemers uit minima-gezinnen' in het leven geroepen voor minderjarige studenten in minimagezinnen. Er is echter ook een grote groep studenten van 18 jaar en ouder die hier moeite mee

heeft. Vooral op opleidingen waar meer leermiddelen nodig zijn, zoals kappersmateriaal, gereedschap en sportkleding. Daarnaast stijgt het aantal meldingen, doordat het aanbod beter bekend is gemaakt op scholen. Hierdoor raadplegen studenten en docenten de budgetcoaches sneller, waardoor de preventieve functie van het project versterkt wordt.

Intensieve schuldhulpverlening voor jongeren

Het aantal meldingen bij de Intensieve schuldhulpverlening voor jongeren is met 8% gestegen tot bijna duizend. Door betere samenwerking in de keten krijgen meer jongeren via de jongerenpunten een budgetadviesgesprek. Dat heeft een preventieve werking, maar leidt ook vaker tot een traject bij Intensieve Jongeren-schuldhulpverlening. Relatief veel jongeren in een intensief schuldhulptraject krijgen begeleiding van maatschappelijke opvang en zorginstellingen. Daarom is er veel aandacht besteed aan korte lijnen in de uitvoering om snel en goed samen te werken met ketenpartners. Hierin is de samenwerking met IPA (intensieve preventieve aanpak) van grote meerwaarde.

Schuldhulpverlening bij Pantar

Bij de pilot Schuldhulpverlening bij Pantar is het aantal klanten dat zich meldt, verdubbeld van 275 klanten in 2015 naar 550 in 2016. Daarbij moet bedacht worden dat de pilot per mei 2015 is gestart. Schulden en sociale problematiek komen veel voor bij de werknemers van Pantar. Dit kan een negatieve invloed hebben op hun inzetbaarheid en hun ontwikkelingsperspectief. De werknemers van Pantar zijn door hun werktijden en hun beperkingen doorgaans niet in staat om op eigen initiatief hulp in te schakelen en naar een MADI te stappen. Pantar en Doras (MADI in Amsterdam-Noord) voeren de pilot uit om te zien of inloopsprekuren van een schuldhulpverlener en een maatschappelijk werker op locatie van Pantar dit oplost. Het doel is informatie en advies geven, kortdurende hulp bieden en waar nodig toe te leiden naar hulp van een MADI of naar andere zorg- en hulpverleningsorganisaties.

Schuldhulpverlening voor (ex)ondernemers

Het aantal gestarte schuldhulpverleningstrajecten bij Zuidweg&Partners voor (ex)ondernemers (gespecialiseerd bureau voor schuldhulpverlening aan ondernemers) is in 2016 gedaald tot 272. Het aantal gestarte trajecten daalt al sinds 2012. Deze daling heeft diverse oorzaken. De belangrijkste is dat tot en met 2012 alle verzoeken van (ex)ondernemers voor schuldhulpverlening door Zuidweg&Partners in behandeling werden genomen. Sinds 2013 screent het Team Ondersteuning Ondernemers vooraf bij welke hulpverlening de (ex)ondernemer het meest gebaat is. Zo worden (ex)ondernemers bijvoorbeeld ook doorverwezen naar de reguliere schuldhulpverlening of naar andere soorten van hulpverlening. Een speciaal traject bij Zuidweg&Partners start alleen wanneer het echt bij de vraag en het probleem van de (ex)ondernemer past. Zo wordt het juiste maatwerk geleverd.

Aantal schuldregelingen

In 2014 en 2015 nam het totaal aantal schuldregelingen toe. Het aantal lopende regelingen (minnelijke regeling via Kredietbank Amsterdam (KBA) en Wsnp via de rechtbank) lag op 1 januari 2016 met 4.659 7% hoger dan op 1 januari 2015. In 2016 steeg het aantal minnelijke schuldregelingen bij de KBA met 13% ten opzichte van 2015. In totaal zijn er in 2016 1.319 nieuwe minne-

lijke schuldregelingen bij de KBA tot stand gekomen. Het aantal gestarte saneringstrajecten via de rechter in de Wsnp, het laatste vangnet als een minnelijke schuldregeling bij de KBA niet slaagt, is in 2016 gedaald naar 431. In 2015 waren dat er nog 563. Een oorzaak is het hogere slagingspercentage op de aanvragen bij de KBA, waarover in paragraaf 2.3 meer. Een andere mogelijke oorzaak is dat meer mensen eerder bereikt worden.

2.4 Meer succesvolle uitstroom

| Meer succesvolle uitstroom | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| # niet-succesvolle uitstroom voorfase + voortraject | onbekend | 946 | 595 |
| # niet-succesvolle uitstroom stabilisatie | onbekend | 911 | 720 |
| % succesratio afgeronde SHV-trajecten (inclusief Eropaf) | 72% | 76% | 82% |
| % uitval in de verschillende fases | 28% | 24% | 18% |
| % succesratio aanvragen KBA | 45,5% | 53,8% | 60,3% |
| # uitstroom sanering na 3 jaar | 589 | 607 | N.n.b. |
| # schone lei na 3 jaar schuldregeling KBA of Wsnp | 653 (KBA)+ 471 (Wsnp) | 833 (KBA)+ 521 (Wsnp) | 818 KBA+ Wsnp n.n.b. |

Succesvolle uitstroom

Het aantal mensen dat uitvalt in de verschillende fases van een schuldhulpverleningstraject nam in 2016 opnieuw af. Dat betekent dat het aantal mensen dat succesvol uitstroomt, steeg van 76% in 2015 naar 82% in 2016. In 2013 stond de teller nog op 61%. Vanaf de melding tot en met de stabilisatiefase zijn zo'n 1.300 Amsterdammers uitgevallen. Dat is beduidend minder dan de ruim 1.800 in 2015. De ambitie is om dit aantal nog verder te laten dalen. In sommige gevallen is overigens geen sprake van uitval. Ook een verhuizing wordt in de dossiers van de MADI's geregistreerd als uitval. Redenen voor de afname zijn onder andere meer maatwerk, meer outreachend werken, beter samenwerken met collega's en kortere doorlooptijden.

Bij de verbetering op succesvolle uitstroom past een lichte winstwaarschuwing. Doordat de productie van de MADI's steeds preciezer en cijfermatig gestuurd wordt, wordt ook duidelijk dat er soms nog verschil is in wat MADI's als succesvol aanmerken. In 2017 zal er een eenduidige definitie en registratie van succesvolle uitstroom komen. Daardoor ontstaat beter inzicht, met mogelijk een lichte correctie naar boven of naar beneden. Desalniettemin is de verwachting dat ook na een eventuele negatieve correctie er nog steeds een afname van de uitval is.

Slagingspercentage aanvragen Kredietbank Amsterdam

In 2016 heeft de Kredietbank Amsterdam (KBA) 2.315 aanvragen voor een minnelijke schuldregeling afgehandeld. Deze 2.315 aanvragen leidden in 1.319 gevallen tot een toekenning van een saneringskrediet. Dat is een slagingspercentage van 60%. Dit percentage bedroeg in 2015 nog 53,8% en in 2014 was het 45,5%. Er is sinds 2014 dus een significante stijging van dit slagingspercentage. De MADI's hebben samen met KBA flink gestuurd op een hogere kwaliteit van de aangeleverde aanvragen. Wanneer een aanvraag niet slaagt, gaat de aanvraag meestal door naar de rechter voor een schuldenregeling in de Wsnp. In 78 gevallen is er een andere succesvolle oplossing gerealiseerd, bijvoorbeeld doordat middelen beschikbaar kwamen uit een erfenis, of doordat alsnog een regeling met een crediteur tot stand kwam.

Waar in 2013 de gemiddelde schuld van klanten die een saneringskrediet kregen zo'n € 20.000 bedroeg, is dit bedrag in 2016 gestegen tot ruim € 24.000. Ook het aantal toegekende saneringskredieten is toegenomen. Beiden dragen bij aan de verdubbeling van de jaarlijks door de KBA gesaneerde schuld die we zien ten opzichte van 2013: van ruim € 16 miljoen in 2013 tot bijna € 32 miljoen in 2016. De klant betaalt het saneringskrediet vervolgens af aan de KBA en heeft niet meer te maken met alle verschillende schuldeisers. In de meeste gevallen zijn dit er in Amsterdam tussen de 18 en 23. Er wordt intensief samengewerkt met de schuldeisers om, in de huidige situatie van toenemende schulden, oplossingen te vinden.

2.5 Snellere doorlooptijden

| Snellere doorlooptijden | 2015 | 2016 |
|---|------|------|
| binnen 3 maanden voortraject (norm = 70%) | 60% | 65% |
| binnen 12 maanden gestabiliseerd (norm = 70%) | 68% | 69% |
| binnen 6 maanden een aanvraag minnelijke regeling (excl. stabilisatie) (norm = 50%) | 51% | 62% |

Sinds de start van het Programma Schuldhulpverlening zijn de doorlooptijden onderwerp van discussie geweest met de MADI's. Deze discussie gaat over het gegeven dat het leveren van maatwerk ook een langere doorlooptijd kan betekenen. Evengoed heeft de gemeente als opdrachtgever aangegeven dat de doorlooptijden ondanks dat korter moeten worden. Daar wordt op gestuurd met targets die door de gemeenteraad gesteld zijn.

De resultaten in 2014 en 2015 voldeden niet aan de gestelde targets. In 2016 is voor de drie soorten

doorlooptijden een kleine dan wel een aanzienlijke verbetering geboekt. Het percentage klanten dat met een aanvraag voor een minnelijke schuldregeling binnen zes maanden naar de Kredietbank Amsterdam werd geleid, is toegenomen van 51% tot 62%. Daarmee wordt de door de gemeenteraad gestelde norm gehaald. Voor de doorlooptijden in de aanmeldfase en de stabilisatiefase is al wel vooruitgang geboekt maar wordt de norm nog niet gehaald. De ingezette lijn moet daar verder bestendigen.

2.6 Minder recidive

Strikt genomen is er sprake van recidive als een klant het schuldhulpverleningsdossier niet succesvol afrondt of uitvalt en zich binnen drie jaar weer meldt. Wanneer een klant het traject wel succesvol afrondt en zich binnen drie jaar weer meldt, is er sprake van een herhaalde hulpvraag. In de beschikbare cijfers tot op heden is dat onderscheid niet gemaakt. Het recidive percentage over 2016 is 15% van de instroom. Dit cijfer omvat zowel de

herhaalde hulpvraag als echte recidive. Ten opzichte van 2015 en 2014 is er een daling van het aandeel herhaalde hulpvragers/recidivisten. In die jaren lag dit percentage rond de 17,5%. Doordat steeds meer maatwerk en nazorg ingezet wordt, is de verwachting dat de recidive, in beide betekenissen, verder afneemt in de komende jaren.

3. Effectieve nieuwe manieren van werken in beeld

De cijfers in hoofdstuk 2 laten zien dat het voorkomen en aanpakken van schulden van Amsterdammers steeds beter gaat. Er moet nog veel gebeuren, maar het is zinvol te delen wat al blijkt te werken. Experimenten en projecten starten klein om bij bewezen succes breed in de stad uit te rollen. Dit hoofdstuk beschrijft een aantal

belangrijke werkwijzen die op deze manier zijn ontwikkeld en geïmplementeerd. Dit zijn niet alle experimenten en projecten die zijn ontwikkeld of nog lopen, zie bijlage voor meer. De experimenten en projecten die aan bod komen zijn:

| | |
|---|---|
|  Preventie | <ul style="list-style-type: none"> Preventiecampagne jongeren 'Blijf Positief' Campagne doorbreken taboe op schulden |
|  Vroegsignalering | <ul style="list-style-type: none"> Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewet-gerechtigden Geregelde Betaling, voorkomen woningontuimingen |
|  Effectiviteit schuldhulpverlening door maatwerk | <ul style="list-style-type: none"> Project Good Practices Doorbraakfonds Amsterdam Hypotheekteam Betere hulp met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers |
|  Samenwerking collega hulpverleners | <ul style="list-style-type: none"> Samenwerking schuldhulpverlening en Jeugdbescherming Regio Amsterdam Samenwerking schuldhulpverlening en GGZ Training Wegwijs in Schuldhulp |
|  Samenwerking schuldeisers | <ul style="list-style-type: none"> Warme front-office Rijksbelastingdienst en CJIB |



Preventiecampagne jongeren 'Blijf Positief'

Jongeren die financieel onafhankelijk moeten worden, eindigen vaak in de schulden. Op grond van landelijk onderzoek is de schatting dat zo'n 20.000 Amsterdamse jongeren risicovolle schulden hebben¹. Reden genoeg om naast programma's op middelbare scholen en ROC's nog meer in te zetten op preventie om Amsterdamse jongeren alert te maken op wat het financieel betekent als je 18 wordt.

Wat kost je leven? Hoe kom je aan geld om dit te betalen? Wat moet je allemaal betalen? Wat gebeurt er als dat niet lukt? Wat doe je als je in de schulden raakt? Wat heeft dit voor effect op je toekomst? Deze vragen, en meer, komen aan bod in de campagne 'Blijf Positief' bij radiostation FunX Amsterdam. Deze campagne loopt van september 2016 tot februari 2017. Professionals en jongeren die schulden hebben of hadden, informeren andere jongeren. Zij doen dat in een wekelijks programma, via een website en sociale media.

Op 22 september 2016 lanceerde wethouder Arjan Vliegthart de campagne: "Als je elke dag zorgen om geld hebt, dan doet dat iets met je. Ik hoop dat jongeren elkaar helpen en elkaar vertellen over de hulp die de gemeente biedt." Voor de campagne zijn de vloggers 'Supergaande' aan de slag gegaan. Gemiddeld trekken hun vlogs per keer honderden duizenden kijkers. De drie vlogs hebben tot eind december al 1 miljoen views. De jongeren reageren volop tijdens de uitzending via de FunX app. Luisteraar

Azzeddine El Haddar
jongerenschuldhulpverlener
Dynamo

"Neem contact op met mensen die je vertrouwt."

"Het belang van de FunX campagne is om de jongeren te informeren over schulden en het onderwerp schulden bespreekbaar te maken onder de jongeren. Mijn boodschap in mijn interview: Zorg ervoor dat jij communiceert met je omgeving en mensen die je vertrouwt. Wanneer niemand wat van je problemen afweet, kan er vanuit je omgeving ook geen oplossing komen. Neem contact op met mensen die je vertrouwt, je mentor van school of desnoods met de schuldeiser. Al moet jij je trots en schaamte opzij zetten."

Jason vertelt: "Fijn dat FunX aandacht aan dit soort dingen besteedt. Als ik dit eerder had gehoord, had ik misschien eerder begrepen dat je zelf een zorgverzekering moet afsluiten." Luisteraar Sannae: "Ik weet nog wel dat ik in de schulden zat. Ik kon daar

met niemand over praten. Gelukkig is er hier wel aandacht voor." Het onderwerp leeft onder de jongeren. Ook FunX geeft aan dat het belangrijk is om hier over een langere tijd aandacht voor te hebben op de zender, zodat ze leren het bespreekbaar te maken.



Eva Cleven, presentatrice van radiocampagne 'Blijf Positief'

Tim Beumers projectleider FunX

"We vinden deze campagne heel belangrijk."

"We vinden deze campagne heel belangrijk. Onze redactieleden kennen allemaal wel iemand met schulden. Dat maakt het onderwerp voor hen ook erg dichtbij. De campagne zorgt voor bewustwording en biedt de kans om erover te praten. We geven jongeren de mogelijkheid stil te staan bij de problemen die kunnen ontstaan als je zelf verantwoordelijk bent over je financiën. Op de lange termijn geven we ze de kennis mee om te herkennen wanneer ze de fout in gaan. Hierbij hopen we dat de campagne hen de juiste handvatten geeft om hier bovenop te komen."

¹ Panteia (2015). Voor mijn gevoel had ik veel geld: Jongvolwassenen en schulden. Amsterdam hiervan afgeleid.



Campagne doorbreken taboe op schulden

Uit onderzoek van Nibud² in 2015 blijkt dat 70% van de Nederlanders niet weet waar ze terecht kan voor hulp bij schulden. Landelijke cijfers³ laten zien dat van alle mensen met schulden slechts 14% zich meldt bij de schuldhulpverlening. Op basis van eigen schattingen denken we dat in Amsterdam een veel hoger percentage van de mensen met financiële problemen in beeld komt. Zij melden zich bijvoorbeeld bij één van de vele financiële spreekuren in de stad, bij een budgetcoach op het ROC of bij de schuldhulpverlening. Evenwel gaan we ervanuit dat te veel mensen nog niet in beeld zijn. Soms is dat geen probleem omdat zij uiteindelijk zelf hun schulden oplossen. Vaker leidt het tot het onnodig oplopen van schulden en alle problemen die daarmee gepaard gaan.

Op schulden rust een taboe dat leidt tot schaamte. “Ben ik nou zo dom?”

en “Waar is het fout gegaan?” zijn vragen waar mensen met schulden mee opstaan en naar bed gaan. Vaak denken zij te lang dat ze hun problemen zelf kunnen oplossen. Pas na 5 tot 7 jaar melden zij zich, met een gemiddelde schuld van € 42.900,- en 14 schuldeisers⁴. Ook is het beeld dat mensen over schuldhulpverlening hebben vaak onjuist of onvolledig. Er gaan veel ‘broodjes-aapverhalen’ rond over schuldhulpverlening. Om het taboe en de schaamte aan te pakken start medio januari 2017 de campagne ‘Wees er op tijd bij’. Deze campagne is in 2016 samen met ervaringsdeskundigen ontwikkeld en getest. Hierbij is de kennis gebruikt op het gebied van gedrag en functioneren van de hersenen bij stress. Dit komt zichtbaar terug in de campagnebeelden. Er komen posters in het straatbeeld, in het openbaar vervoer, bij apotheken, huisartsen, in

stadsloketten en bij MADI’s. De Flying Squad van armoedevoorzieningen (een team dat de wijken in gaat) neemt materialen mee. Op de website amsterdam.nl/geldproblemen en in de campagneperiode op AT5 horen en lezen we echte verhalen. En er start een social mediacampagne. Sinds de start van de campagne verbinden medewerkers van het klantcontactcentrum van de gemeente warm door naar de MADI’s.

We meten via het onderzoek ‘Staat van de Stad IX’ of mensen meer hulp hebben durven vragen en of zij wisten waar ze de hulp konden vinden. De 0-meting hiervoor is uitgevoerd in december 2016 en wordt herhaald in het eerste volgende onderzoek van de Staat van de Stad X.

Gemeente Amsterdam

Schrik jij als de bel gaat?

Kijk voor hulp bij geldproblemen op amsterdam.nl/geldproblemen of bel 020 252 6000

Gemeente Amsterdam

Zweterige handjes bij het pinnen?

Kijk voor hulp bij geldproblemen op amsterdam.nl/geldproblemen of bel 020 252 6000

Gemeente Amsterdam

Durf jij je post niet meer te openen?

Kijk voor hulp bij geldproblemen op amsterdam.nl/geldproblemen of bel 020 252 6000



Waleria Rodriguez ervaringsdeskundige schuldhulpverlening

“Ik wil laten zien dat er hulp is en dat je je niet hoeft te schamen.”

“Ik vond het heel leuk dat ik met mijn ervaring iets kon betekenen in de ontwikkeling van de campagne. De werkgroep bestond uit mensen van de schuldhulpverlening en de gemeente. We werden heel serieus genomen door de hele groep. We hebben meegedacht over de boodschap en beelden van de campagne. En

straks sta ik op de website met mijn verhaal. Ik wil laten zien dat er hulp is en dat je je niet hoeft te schamen. Ik denk dat het een goede zaak is dat de schuldhulpverlening meer bekendheid krijgt. Ik hoop echt dat we door deze campagne mensen in lastige financiële situaties kunnen helpen.”

² Nibud. (2015). *Geldzaken in de praktijk*

³ NVVK. (2014). Jaarverslag

⁴ www.nvkv.eu/jaarverslag2015/cijfers/ (9/12/16)


Vroegsignalering

Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewet-gerechtigden

Financiële problemen en schulden hebben vaak een negatieve invloed op het vinden van werk of het meedoen in de samenleving. Amsterdammers met een Participatiewet-uitkering waarvan bekend is dat zij financiële problemen hebben, worden daarom door de gemeente opgeroepen voor een budgetadviesgesprek. Dit is een gesprek met drie mensen: klant, klantmanager van Werk, Participatie en Inkomen (WPI) en schuldhulpverlener. In dit gesprek wordt geïnventariseerd wat de financiële situatie van de klant is en wat er nodig is om die situatie te verbeteren. Dit kan leiden tot inkomensreparatie, (preventieve) budgettraining en, zo nodig, een schuldhulpverleningstraject. Er wordt na de intake snel gehandeld zodat er snel verbetering in de situatie van de klant optreedt. De klantmanager of re-integratieconsulent van WPI blijft het traject van de klant monitoren.

Klanten met financiële problemen worden gesignaleerd door:

- analyses op klantbestanden van WPI waarin bijvoorbeeld zichtbaar is of er beslag op de uitkering is.
- signalen van schuldeisers.
- constatering van klantmanagers op basis van gesprekken over mogelijke financiële problemen.

De werkwijze wordt ingezet voor alle klanten van WPI. Binnen het project zijn enkele aanpalende projecten ontstaan met een iets andere aanpak of doelstelling. Dit zijn:

- Schuldhulpverlening bij het Jongerenpunt: hier werkt de schuldhulpverlener samen met jongerenadviseurs van het Jongerenpunt. Bij het Jongerenpunt worden ook jongeren zonder uitkering geholpen.

- **Geregelde Betaling**, voorkomen van woningontruimingen: op basis van meldingen over betalingsachterstanden door woningcorporaties worden klanten uitgenodigd voor een driegesprek. De vaste lasten worden op de uitkering ingehouden en na negen maanden wordt gekeken of de klant het zelf weer kan regelen. Doel is terugdringing van het aantal huisuitzettingen en voorkoming van het verder oplopen van schulden.
- **Bij Werk en Re-integratie** (onderdeel van WPI) is naast de driegesprekken ook gestart met een wekelijkse financiële inloop.

Klanten geven aan dat ze rustiger worden van het idee dat ze worden geholpen bij hun schulden. Ze ervaren minder stress. Door een integrale klantbenadering worden klanten ook aangemeld bij maatschappelijke organisaties zoals MEE Amstel en Zaan en de Samen DOEN Buurteams om andere problemen die spelen aan te pakken. Ook worden zij, in geval van een taalachterstand, aangemeld voor de training Taal en financiële administratie. Re-integratietrajecten zijn effectiever geworden in de beleving van re-integratieconsulenten. Klanten vallen minder snel uit tijdens het re-integratietraject en zijn gemotiveerder om uit te stromen.

Jongeren ervaren schulden vaak niet als een probleem. Dit is waarschijnlijk ook de reden waarom de no-show op de eerste afspraak vrij hoog is. We zien dat, als eenmaal met de jongere gesproken is, deze heel blij is met de hulp en dat hij ook vaak bereid is om een langer hulpverleningstraject aan te gaan.

Cruciaal in de aanpak is een strakke monitoring van de klant, waardoor een

schuldhulpverleningstraject niet meer vrijblijvend is. Sinds de start in 2014 is het volgende bereikt:

- Klanten worden sneller naar schuldhulpverlening geleid waardoor het oplopen van schulden en crisisinterventies worden voorkomen. Aandachtspunten hierbij zijn regievoering, strakke monitoring en warme overdracht.
- Klanten worden integraal bediend waardoor problematiek op andere leefgebieden tegelijk wordt aangepakt. Bijvoorbeeld psychische-, verslavings-, taalproblematiek ofwel combinaties van problemen. De samenwerking tussen betrokken partijen is goed, waardoor de no-show en uitval in schuldhulpverleningstrajecten wordt teruggedrongen naar maximaal 15%.
- De klant is positief over de werkwijze en heeft het gevoel dat een belemmering naar participatie of re-integratie is weggenomen.

In 2016 zijn 2.950 klanten gesproken. Vanaf de start medio 2014 zijn inmiddels ruim 6.000 klanten gesproken. De no-show is 10% en de uitval is 7,5%. Dit zijn zeer lage percentages. Ook lijkt er een positief verband te zijn met het dalende aantal huisuitzettingen en het aantal keren dat er beslag gelegd is op de uitkering. Dat is tussen 2014 en 2016 gedaald van 16.400 naar 9.300.

In 2017 wordt deze werkwijze voortgezet en geborgd in de lijnorganisatie van WPI, zodat de projectorganisatie kan worden afgebouwd. De werkwijze wordt zo een vast onderdeel van de benadering van WPI-klanten. In 2017 zal naar verwachting ook een onafhankelijke evaluatie plaatsvinden. Daarin wordt vastgesteld wat de langdurige effecten van deze manier van werken zijn en hoe de werkwijze nog verder ontwikkeld kan worden.



Van links naar rechts: Siham el Haddouti (schuldhulpverlener Civic Amsterdam), Yvonne van Berkum (klantmanager), Paola Garcia Santos (Schuldhulpverlener Civic Amsterdam), Olga Sumah (klantmanager)

Klant

“Mijn financiële situatie is nog nooit zo goed geweest.”

“Ik kreeg een brief van de gemeente. Ik vond het wel heel spannend maar was ook blij dat mensen met mijn situatie bezig zijn. Ik was nog nooit bij de schuldhulpverlening geweest. Mijn vader sprong altijd bij. Mijn ervaring met de klantmanager en schuldhulpverlener is positief. Ze zijn duidelijk, to-the-point en vriendelijk. Echte vakmensen. Nu gaat het al best wel weer goed. Mijn financiële situatie is nog nooit zo goed geweest. Ik heb altijd achterstanden gehad, maar nu ben ik helemaal bij. Mijn vader doet nu mijn inkomensbeheer. Mijn uitkering wordt naar mijn vader overgemaakt en ik krijg leefgeld. Dat werkt voor mij heel goed.”

Paola Garcia Santos schuldhulpverlener Civic Amsterdam

“De klant ziet dat de gemeente en de schuldhulp hem echt helpen.”

“We kunnen klanten snel helpen met hulp op maat. Soms is een advies of budgetplan al voldoende, maar als er sprake is van problematische schulden draag ik hen persoonlijk over aan mijn collega's. Ik houd wel een vinger aan de pols. Zo blijf ik de schakel tussen de MADI en de gemeente. De klant ziet dat de gemeente en de schuldhulp hem echt helpen. We zien dat klanten vertrouwen krijgen in ons en sneller schuldenvrij doorstromen naar werk of participatie. De schaamte verdwijnt om bij nieuwe problemen hulp te zoeken.”

Olga Sumah klantmanager WPI

“Eén van de succesfactoren is de vaste contactpersoon vanuit de MADI.”

“Deze werkwijze is zo waardevol voor de klanten én voor ons. We weten elkaar veel beter te vinden dan voorheen. Klanten reageren ook zichtbaar opgelucht als zij het gesprek met ons hebben gehad. We horen van klanten dat ze zich echt gehoord voelen en echt geholpen zijn met hun schulden. Eén van de succesfactoren is de vaste contactpersoon vanuit de MADI. Zij vormen een hele belangrijke schakel voor het continueren en het goed laten verlopen van het schuldhulptraject. En daarnaast is belangrijk dat er ook vaste inkomensconsulenten zijn gekoppeld aan de schuldhulpverlening. Dit voorkomt veel heen en weer-discussie over de wet- en regelgeving.”


Vroegsignalering

Geregelde Betaling, voorkomen woningontzuimingen

Door stijgende huurprijzen, verlaging van de alleenstaande oudernorm en de introductie van de kostendelersnorm hebben veel Participatiewet-gerechtigden moeite met de betaling van hun vaste lasten. Het gevolg is oplopende schulden, toenemende stress en een afname van het vermogen de boel weer op orde te krijgen. Niet zelden dreigt huisuitzetting. Om dit te voorkomen hebben de gemeente Amsterdam en de Amsterdamse woningcorporaties de handen ineen geslagen. Hierin wordt gebruik gemaakt van de goede samenwerking uit de Vroeg Eropaf-aanpak en in de hiervoor beschreven werkwijze 'Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewet-gerechtigden'.

Woningcorporaties melden maandelijks huurders met een huurachterstand van tenminste twee maanden (of één maand bij recidive of zorgbehoefte) bij

de gemeente. Voorwaarde is dat de corporatie zelf al heeft geprobeerd om met de huurder tot een oplossing te komen en dat de huurder nog niet is overgedragen aan een deurwaarder. Bij huurders met een Participatiewet-uitkering wordt vervolgens de huur en bij voorkeur ook de andere vaste lasten per direct ingehouden op de uitkering. Zo wordt het verder oplopen van de betalingsachterstanden direct gestopt. Met de woningcorporatie wordt een regeling getroffen om de huurachterstand in te lopen. Participatiewet-gerechtigden die onvoldoende inkomen hebben om de huur in te houden, krijgen budgetbeheer aangeboden. Klanten volgen daarna de weg van de aanpak 'Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewet-gerechtigden' en krijgen een driegesprek met hun klantmanager en een schuldhulpverlener. Het doel is

om klanten weer regie te laten krijgen over hun financiële situatie. Daar worden producten voor ingezet als budgettraining, budgetcoaching, inkomensreparatie en taaltraining. Indien nodig worden klanten doorgeleid naar schuldhulpverlening, maatschappelijk werk of Samen DOEN. Na negen maanden wordt getoetst of de klant zijn vaste lasten weer zelf kan betalen.

Doordat er vroeg ingegrepen wordt, krijgt de klant sneller grip op zijn financiële situatie en heeft hij minder stress. Oplopende schulden en bijkomende incassokosten worden voorkomen. De woningcorporatie is verzekerd van de betaling van de huur en huurachterstand wordt afgelost. De gemeente bespaart ook maatschappelijke kosten en leed. In 2016 is voor 285 klanten een geregelde betaling van de vaste lasten ingesteld.

In 2017 zal de samenwerking met de woningcorporaties verder versterkt worden. Dit laatste is van belang voor de huurders die geen Participatiewet-uitkering hebben. Zij kunnen niet met deze aanpak ondersteund worden. Voor hen is er Vroeg Eropaf. Echter, nog niet alle huurders zonder uitkering worden door de woningcorporaties aangemeld voor Vroeg Eropaf. En niet alle mensen die wel bij Vroeg Eropaf aangemeld worden, worden bereikt of willen hulp accepteren. Wat opvalt, na een aantal succesvolle jaren, is dat in de Vroeg Eropaf-aanpak een 'ijzeren voorraad' van huishoudens ontstaat die moeilijk tot niet te bereiken of te bewegen is. Samen met de woningcorporaties en de MADI's zal onderzocht worden hoe we de aanpak kunnen doorontwikkelen om ook deze groep Amsterdammers met schulden te kunnen begeleiden. Er wordt al volop met interventies geëxperimenteerd. In het voorjaar van 2017 zal er een bestuurlijke tafel georganiseerd worden met alle partijen om de aanpak 100% sluitend te krijgen.

Jeroen Rous

beleidsadviseur Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties

"Huurders met een huurachterstand én een bijstandsuitkering zijn extra kwetsbaar voor schuldenproblematiek."

"De Amsterdamse corporaties en de gemeente Amsterdam werken sinds jaar en dag samen aan het voorkomen van armoede en schulden. In 2016 kreeg deze samenwerking een nieuwe stimulans met het project Geregelde Betaling, voorkomen woningontzuimingen. Huurders met een huurachterstand én een bijstandsuitkering zijn extra kwetsbaar voor schuldenproblematiek. Om die reden werken wij samen en treden wij als één partij op als de huurder een schuld heeft van twee maanden. Hoewel het project nog maar kort loopt, zijn de ervaringen positief. De klant is sneller in beeld en dat maakt het mogelijk om tijdig hulp te bieden. Daarnaast versterkt het project de samenwerking tussen gemeente en corporaties. Naast deze directe effecten is er nóg een grote winst. Tot voor kort was het taboe om je zo direct met de klant te bemoeien. Dit project zorgt voor een letterlijke doorbraak. Mensen met financiële problemen blijken het juist fijn te vinden om hulp te krijgen!"



Foto: Marcel Israël

Souad Nait Aicha
schulddienstverlener ABC-Alliantie

"Klanten zijn opgelucht omdat het probleem gelijk wordt aangepakt en de schuld niet verder oploopt."

"Het succes van het project is de samenwerking tussen de gemeente Amsterdam, schuldhulpbureau en woningcorporaties. Naar aanleiding van het budgetadviesgesprek kunnen wij snel en efficiënt te werk gaan met de problemen van de klant. De huur en andere geregelde betalingen van openstaande schulden worden rechtstreeks op de uitkering ingehouden. Doordat schuldhulpverlening haalbare regelingen treft, worden regelingen ook door klanten nagekomen. Dit spaart hele hoge kosten van een deurwaarder uit, en zelfs ontzuimingen. Mochten er nog andere problemen zijn op het gebied van financiën en psychosociale problemen dan vindt er doorverwijzing plaats binnen ABC-Alliantie. Klanten zijn opgelucht omdat het probleem gelijk wordt aangepakt en de schuld niet verder oploopt."

Klant

"Door een regeling kan ik hier nu blijven wonen."

"Het lukte me niet meer om de huur te betalen. Elke maand zag ik meer op tegen betalingsherinneringen en aanmaningen. Ik vind het moeilijk om met geld om te gaan. Dat komt doordat de huur zo hoog was en ik geen hoog inkomen heb. En zo probeerde ik maand na maand toch alles te betalen, maar dat werd steeds moeilijker. Toen het me twee maanden achter elkaar niet lukte om de huur te betalen, kreeg ik een uitnodiging van de gemeente voor een

gesprek met mijn klantmanager en de schuldhulp. Daar had ik niet op gerekend. Het was oké, maar ik dacht: 'ik heb geen schulden, het komt door de verkeerde huur die berekend wordt.' Ik ben op gesprek geweest en we hebben gekeken wat nu nodig is. Door een regeling kan ik nu hier blijven wonen. De huur wordt van de uitkering ingehouden. De schuldhulpverlener helpt ook om te zorgen dat de huur lager wordt."



Stijn Roes projectleider armoedeaanpak bij ABC-Alliantie

“De week was leerzaam, vooral om te ervaren hoe we elkaar kunnen versterken.”

“In juni zat ik een week samen met andere schuldhulpverleners, maatschappelijk werkers, onderzoekers, bedrijfskundigen en ervaringsdeskundigen in een zogeheten ‘pressure cooker’ (werkvorm om snel tot resultaat te komen) om na te denken over verbeteringen in de schuldhulpverlening. Daaruit bleek dat er in de hulpverlening teveel naar juridische aspecten, gestandaardiseerde systemen en taken wordt gekeken en te weinig naar de klant.

De week was leerzaam, vooral om te ervaren hoe we elkaar kunnen versterken om Amsterdammers met schulden goed te begeleiden. In 2017 starten de eerste maatwerkmodules in de schuldhulpverlening die hier zijn ontwikkeld. Deze modules gaan over financiële stabiliteit, zelfregie, financiële vaardigheden, sociale vaardigheden, employability en emotionele stabiliteit.”

Ilonka Servaas teamleider SEZO

“Veel ruimte voor de inbreng van medewerkers”

“Ik was bij de presentatie van de resultaten. Ik zag veel enthousiaste medewerkers en een mooie groepsdynamiek. Uit de week zijn verschillende projecten gekomen. Wat ik het mooiste vond, was dat er veel ruimte was voor de inbreng van medewerkers om samen tot meer maatwerk en samenwerking te komen.”

Effectiviteit schuldhulpverlening door maatwerk

Project Good Practices

De schuldhulpverlening in Amsterdam wordt uitgevoerd door acht MADI's. Zij werken sinds 2012 volgens een standaard werkproces dat is ontworpen bij de implementatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Inmiddels hebben de MADI's samen met de gemeente tal van aanpassingen gedaan aan het proces om de hulpverlening te verbeteren. In 2015 heeft de Hogeschool van Amsterdam op basis van de nieuwste inzichten de effectiviteit van het werkproces onderzocht.

De belangrijkste aanbeveling was om het proces meer op maat te maken voor verschillende groepen klanten en daarbij meer dan nu in te zetten op het coachen van klanten in het versterken van de vaardigheden die ze nodig hebben om hun schulden op te lossen. In 2016 is voor dit maatwerk aan de hand van gedragskenmerken het klantenbestand van twee van de acht MADI's geanalyseerd. De uitkomst is getoetst aan een landelijk klantenbestand met 10.000 klanten. Hieruit zijn vier gedragsprofielen voortgekomen. Deze zijn leidend in het verder ontwikkelen van het werkproces en de bijbehorende modules in de begeleiding van klanten. Alle aanpassingen die al eerder door experimenten in het Programma Schuldhulpverlening ontwikkeld zijn, worden nu definitief opgenomen in het werkproces.

De ontwikkeling richt zich op vijf gebieden:

- **De voorfase**
Zo snel als mogelijk acute stress wegnemen, werken aan een goede klik tussen klant en schuldhulpverlener en met de klant inventariseren waar motiverende triggers zitten om met de schulden aan de slag te gaan.
- **Gedragsprofielen uitwerken**
Een instrument ontwerpen aan de hand waarvan schuldhulpverleners met de

klant kan toetsen waar hij staat in zijn leven en welke vaardigheden een klant wel en niet heeft en welke modules daarmee het meest effectief zijn in het traject.

- **Aanpassen modules naar gedragsprofielen**
Modules ontwikkelen en differentiëren naar gedragsprofielen waarbij de schuldhulpverlener en de klant kunnen kiezen voor een eigen combinatie van modules, zodat de klant op maat wordt geholpen.
- **Schuldregeling sneller inzetten**
Experimenteren met saneren helemaal aan het begin van het schuldhulptraject zodat er sneller rust ontstaat en aan gedragsverandering gewerkt kan worden.

- **Nazorg**
De MADI's verzamelen hun best practices op het gebied van nazorg en ontwikkelen van daaruit effectieve modules.

Met het uitwerken van deze vijf gebieden is in 2016 gestart. De implementatie bij de MADI's wordt in 2017 afgerond en de werkwijzen worden in de opdrachtverlening aan de MADI's voor 2018 vastgelegd. Naast deze vijf deelprojecten zijn de MADI's samen met de Hogeschool van Amsterdam bezig een gezamenlijke Schuldhulpacademie Amsterdam op te zetten waar schuldhulpverleners én toekomstige schuldhulpverleners, maar bijvoorbeeld ook maatschappelijk werkers, worden geschoold en bijgeschoold. Het project Good Practices gaat een 'state of the art' werkproces opleveren waarin schuldenaren worden gekend in hun gedragskenmerken en vaardigheden. Zo worden interventies meer op maat en effectiever. Resultaat is dat klanten vaker en duurzamer financieel stabiel en schuldevrij raken. Met de interventies die in dit kader tot nu toe al gedaan zijn, is de succesratio van de schuldhulpverlening tussen 2013 en 2016 gestegen van 62% naar 82%.

 Effectiviteit schuldhulpverlening door maatwerk

Doorbraakfonds Amsterdam

De praktijk leert dat er Amsterdammers zijn die als gevolg van wet- en regelgeving niet goed geholpen kunnen worden binnen de schuldhulpverlening. Zij zitten bijvoorbeeld door de aard van hun schulden vast in een fase waarin hun schulden gestabiliseerd worden en kunnen niet door naar het saneren van schulden. Hierdoor kunnen zij ook op andere levensterreinen niet vooruit. Relatief kleine knelpunten kunnen leiden tot een neerwaartse spiraal. Ze verliezen het perspectief op verbetering terwijl de wil om problemen op te lossen er wel is.

Per 1 juli 2015 is in Amsterdam daarom het Doorbraakfonds gestart. Met dit fonds wordt in bepaalde gevallen een vroegtijdige doorbraak gecreëerd. Dat is een effectievere, goedkopere oplossing dan wanneer iemand stagneert in

het normale proces. Hulpverleners brengen vastgelopen of uitzichtloze schuldensituaties onder de aandacht van het Doorbraakfonds. Het Doorbraakfonds stelt zo nodig een bedrag beschikbaar, neemt een besluit bij tegengestelde regels of legt verbindingen tussen instanties die elkaar nog niet vonden. Daarmee kan een doorbraak geforceerd worden. Een goede casusomschrijving is daarbij van groot belang, waarin staat: Wat is er precies aan de hand? Waarom is een doorbraak nodig? Wat maakt dat er geen andere oplossing voor handen is? Een expertpanel beoordeelt de ingediende aanvragen. In dit panel zitten vertegenwoordigers van de Samen DOEN Buurtteams, de schuldhulpverlening, Eigen-Plan (Werk Participatie en Inkomen van de gemeente Amsterdam), Kredietbank Amsterdam en het Fonds Bijzondere Noden Amsterdam (FBNA). Een voorlopige toekenning van een bedrag of het forceren van een doorbraak op tegengestelde regels krijgt van het expertpanel een regisseur aangewezen. De regisseur bewaakt de voortgang en maakt afspraken met de klant voor wie er een oplossing moet komen. Degene die door het Doorbraakfonds geholpen wordt, moet mee willen en kunnen werken aan stabilisatie van zijn financiële situatie.

In veel situaties wordt met een advies of een bescheiden donatie een doorbraak gerealiseerd in het hulpverleningstraject. Uit de casuïstiek worden verbetervoorstellen voor het hele systeem gehaald. Zo leidt het Doorbraakfonds niet alleen tot het oplossen van individuele cases, maar ook tot de verbetering van het hele systeem van hulpverlening. Het Doorbraakfonds werkt omdat het een publiek-private samenwerking is. Uitkering van gelden verloopt via het FBNA. Dit maakt het makkelijker om van gebaande paden af te wijken. Daarnaast vormt het overstijgend kijken naar aanvragen door het expertpanel een meerwaarde.

Belangrijk aandachtspunt voor het vervolg is het goed bekend maken van de gevonden oplossingen. Ofwel de 'olifantenpaadjes' aan hulpverleners in het veld meegeven, zodat meer klanten sneller geholpen kunnen worden. Verder is er vanuit het Doorbraakfonds een experiment 'handbudget' gestart waarbij Samen DOEN Buurtteams een gering budget krijgen waarmee zij zelfstandig en met behulp van een aantal spelregels vastgelopen situaties snel vlot kunnen trekken.

David van Os
bewoner HVO-Querido Discus⁵

"Ik was 20 jaar dakloos."

"Via het Doorbraakfonds is het mij gelukt om uit de problemen te komen, die eerst onoplosbaar leken. Ik was 20 jaar dakloos. Ik maakte fouten en kon daardoor niet starten met schuldhulpverlening. Dat is door hulp vanuit het Doorbraakfonds wel gelukt. Het is een lang verhaal, maar het belangrijkste: Ik heb een regeling, en die schuld heb ik helemaal afgelost. Ik ben nu helemaal schuldenvrij. Ik heb mijn woning. Ik ben nu helemaal op zero, helemaal happy."

In de periode van
1 juli 2015 – 1 december 2016:

- is er 103 keer (telefonisch) contact gezocht over aanvraag;
- daarvan zijn 55 cases ingebracht in het panel;
- in 48 gevallen is na de bespreking een regisseur aangewezen;
- in 31 situaties is een financiële donatie gedaan;
- aan giften is ruim € 40.101 besteed (gemiddelde gift: € 1.294,-).

⁵ Discus (onderdeel van HVO-Querido) verhuurt woningen aan dak- en thuislozen in combinatie met ondersteuning in wonen en leven



Foto: Erik Veld

 Effectiviteit schuldhulpverlening door maatwerk

Hypotheekteam

De combinatie schulden en een hypotheek vergt specialistische kennis en een specifieke aanpak om klanten goed te begeleiden. Bij de Kredietbank Amsterdam is daarom een Hypotheekteam opgezet. De medewerkers van het team hebben kennis en ervaring met hypotheek en kennen het schuldhulpverleningsproces.

Amsterdammers met een hypotheek en schulden kunnen zich wenden tot het Hypotheekteam of worden aangemeld door de MADI. Het Hypotheekteam stelt een plan van aanpak op samen met de klant, waarbij het doel is de woning te behouden en tot een oplossing van de schulden te komen. Wanneer behoud van de eigen woning echt niet kan, is er de juiste kennis nodig om te zorgen dat de restschuld zo laag mogelijk blijft.

Klanten van het Hypotheekteam hebben na een gesprek een duidelijk beeld van de hypotheek en de daarbij

behorende verplichtingen. De hulpverlener kan contact opnemen met de hypotheekverstrekker om tot een oplossing te komen. Verdere ontvrichting wordt waar mogelijk voorkomen om een huis niet onnodig en eventueel met extra restschulden te moeten verkopen. Door het plan van aanpak dat het Hypotheekteam met de klant opstelt, kan de reguliere schuldhulpverlener verder met de klant werken aan het oplossen van de schulden.

In 2016 zijn 141 huiseigenaren geholpen. Het Hypotheekteam gaat in 2017 verder professionaliseren en uitbreiden. Er wordt samenwerking met meer hypotheekverstrekkers gezocht. Ook wordt gekeken naar manieren om Amsterdammers met hypotheekschulden eerder in beeld te krijgen, door bijvoorbeeld samenwerking met Verenigingen van Eigenaars.

Klant

“Door een gesprek met het Hypotheekteam heb ik weer overzicht over mijn financiën”

“Mijn man werd ziek en daardoor viel een stuk van ons inkomen weg. Dit heb ik moeten aanvullen en heb veel te hoge kredieten afgesloten met een hele hoge rente. Door de hoge maandelijkse aflossing kreeg ik problemen met onze hypotheek. Door een gesprek met het Hypotheekteam heb ik weer overzicht over mijn financiën, doordat we samen een budgetplan hebben gemaakt. En wat mijzelf niet is gelukt met mijn bank, namelijk de hypotheeklasten verlagen door rentemiddeling, is wel gelukt door de schuldhulpverlener van het Hypotheekteam. Ik betaal nu € 850 in plaats van € 1.200 per maand. Door het verlagen van mijn maandlasten was een schuldregeling gelukkig niet nodig.”



Robert Donker, schuldhulpverlener Hypotheekteam

 Effectiviteit schuldhulpverlening door maatwerk

Betere hulp met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers

In het Programma Schuldhulpverlening is de inzet van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers cruciaal. De filosofie is dat iemand die het zelf heeft meegemaakt of er dichtbij staat, goed weet wat wel en wat niet goed werkt. Amsterdam doet dit op verschillende manieren.

In 2016 heeft De Regenboog Groep in opdracht van het Programma Schuldhulpverlening een groep van 76 ervaringsdeskundigen en vrijwilligers samengesteld. Deze groep heeft in 2016 adviezen en aanbevelingen gedaan rond drie thema's: preventie, bejegening en het proces. De deelnemers hebben meegedaan aan diverse projecten, zoals het ontwikkelen van een campagne om het taboe op schulden te doorbreken en de 'pressure cooker'-week waarin de basis is gelegd om werkprocessen meer op maat voor klanten in te richten. Ook hebben zij regelmatig deelgenomen aan bijeenkomsten, congressen en media-optredens, om zo hun verhaal en zienswijze te delen. Tot slot heeft

deze groep samen een advies uitgebracht aan het Programma Schuldhulpverlening. In dit advies verwoorden zij speerpunten die de gemeente, of de overheid, wat hen betreft moet oppakken.

De belangrijkste punten uit het advies:

- De meeste mensen wachten relatief lang met het vragen van hulp als zij financiële problemen hebben. Volgens ervaringsdeskundigen is een belangrijke oorzaak hiervan schaamte. Zij ervaren een groot taboe en pleiten ervoor dat de overheid meer doet om dit taboe te doorbreken door financiële zorgen bespreekbaar te maken.
- Armoede wordt in veel gezinnen van generatie op generatie doorgegeven. Om dit te doorbreken zal de maatschappij en daarmee de overheid de verantwoordelijkheid op zich moeten nemen voor financiële educatie van kinderen en jongeren.
- Veel mensen geven aan dat ze in de financiële problemen komen doordat de samenleving steeds complexer wordt. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld

Linda ervaringsdeskundige

“Ik vind het belangrijk om deze feedback als ervaringsdeskundige terug te koppelen”

“Ik wilde heel graag alles doen wat nodig was om van mijn schulden af te komen, maar zonder de hulp van een goede vriendin die bij de meeste gesprekken aanwezig was, was het mij nooit gelukt. Je zit daar wel en luistert ook, maar het komt gewoon niet binnen door alle stress. Het is belangrijk dat een schuldhulpverlener hierbij stil staat en daarom mensen stimuleert om iemand mee te nemen naar de gesprekken. Ik vind het belangrijk om deze feedback als ervaringsdeskundige terug te koppelen aan schuldhulpverleners. Hierdoor kan ik de hulpverlening verbeteren, en daar hebben andere mensen weer wat aan. Want ik weet hoe moeilijk het is om aan die ene kant van de tafel te zitten.”



Foto: Polle Willemsen

Saïra Koolman ervaringsdeskundige
(links op de foto)

“Elk verhaal is anders”

“Met de input van ervaringsdeskundigen kunnen schuldhulpverleners een kijkje nemen achter de schermen. Mijn advies: goed luisteren wat de behoefte is en daarop anticiperen, want elk verhaal is anders.”

mensen met een licht verstandelijke beperking of taalachterstand niet goed mee komen in de samenleving. Zij lopen een groot risico om in financiële problemen te komen. Daarom is het belangrijk dat de communicatie met deze mensen aansluit bij hun (on)mogelijkheden.

- Als mensen eenmaal in de schulden zitten, is het belangrijk dat hulpverleners goed aansluiten bij de leefwereld van de schuldenaren. Er gebeurt veel in hun leven en ze staan onder grote druk. Dit betekent dat hun hoofd letterlijk erg vol zit en er soms weinig ruimte is om stappen te zetten. Daarom is het in de schuldhulpverlening essentieel om mensen vanaf het begin voldoende rust en ruimte te geven, zodat ze ruimte voelen om hun problemen aan te pakken.
- Als mensen met kleine schulden of niet-saneerbare schulden aankloppen voor hulp, help hen dan zó dat problemen niet groter worden.

Het advies helpt het Programma Schuldhulpverlening de doelstellingen aan te scherpen én is tegelijk een bevestiging van de koers die zij vaart. Veel genoemde punten krijgen nadrukkelijk aandacht in experimenten en projecten. Begin 2017 wordt met de groep ervaringsdeskundigen besproken wat met de aanbevelingen al gebeurt en wat nog meer kan worden gedaan. Ervaringsdeskundigen geven aan dat het voor hen erg belangrijk is dat ze terugzien wat er met hun aanbevelingen gedaan wordt. Het programma kan op haar beurt weer input ophalen en toetsen wat de ervaringsdeskundigen ervan vinden.

 Samenwerking collega hulpverleners

Samenwerking schuldhulpverlening en Jeugdbescherming Regio Amsterdam

In veel gezinnen waar gezinsmanagers van Jeugdbescherming Regio Amsterdam (JBRA) aan de slag gaan, zijn ook financiële problemen en schulden. Het is voor gezinsmanagers echter niet altijd makkelijk te signaleren of deze problemen er zijn. Tegelijk merken zij dat schulden wel een belemmering vormen om problemen in het gezin, zoals opvoedproblemen, adequaat aan te pakken. De samenwerking tussen de schuldhulpverlening en JBRA kan en moet beter, waardoor schulden aangepakt worden en JBRA haar werk effectiever kan doen.

Het experiment is gericht op gezinnen met problemen op het gebied van opvoeding, veiligheid en financiën. Betrokken partijen zijn JBRA, de Samen DOEN Buurtteams en de MADI's. Gezinsmanagers en schuldhulpverleners werken samen volgens het model één plan, één

huishouden, één regisseur. Dit betekent dat de schuldhulpverlener en de gezinsmanager een integraal plan van aanpak maken. De gezinsmanager heeft de leiding. Schuldhulpverlening is ondersteunend aan het plan.

Alle JBRA-gezinnen (in totaal 90) van één team in Amsterdam-Noord zijn in het experiment gescreend of ze bekend zijn bij schuldhulpverlening. Vervolgens gaan de gezinsmanager en de schuldhulpverlener samen op huisbezoek bij de gezinnen die nog niet bekend zijn bij schuldhulpverlening. Dit bezoek is gericht op de financiële situatie van het gezin (Budget Op Maat-gesprek). Hierdoor ontstaat veel inzicht in welke interventies bijdragen aan effectievere hulpverlening. De oorzaken die leiden tot schuldenstress worden op deze manier aangepakt. Bij voldoende effect van deze werkwijze wordt de werkwijze stadsbreed uitgerold.

Christophe Geuskens *manager Doras*

“In de uitvoering willen we kruisbestuiven, samen op huisbezoek gaan.”

“Wat ik een ontzettend mooi resultaat vind, is dat het eigenaarschap dat voorheen volledig bij schuldhulpverlening lag nu een gedeelde verantwoordelijkheid is geworden. Het is zo'n ontzettende winst dat het zo leeft. In de uitvoering willen we kruisbestuiven, samen op huisbezoek gaan. Zo ontstaat een integrale benadering van de klant en wordt het thema financiën ook onderdeel van de scope van de gezinsmanager. De ambitie is dat we steeds kortere interventies hebben, en minder vaak. Dat gaan we natuurlijk meten.”




Samenwerking collega hulpverleners

Samenwerking schuldhulpverlening en GGZ

Amsterdammers die geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg (GGZ) nodig hebben, vallen vaker dan gemiddeld uit in de schuldhulpverlening. De herhaalde hulpvraag van deze cliënten is hoog. Tegelijk kan stress over financiën de behandeling door de GGZ-zorgverlener belemmeren. Bijvoorbeeld doordat cliënten door stress over schulden zorg en begeleiding mijden. Hierdoor wordt de weg naar herstel bemoeilijkt. Hoe kunnen cliënten met een GGZ-achtergrond én financiële problemen beter worden ondersteund?

In dit experiment krijgen cliënten schuldhulpverlening op maat. De schuldhulpverlener en GGZ-hulpverlener werken intensief samen. Na aanmelding van een cliënt vindt er een driegesprek plaats tussen cliënt, de GGZ-begeleider en de schuldhulpverlener. Gezamenlijk wordt een plan van aanpak opgesteld. In het plan wordt rekening gehouden met de GGZ-problematiek en met de schuldenproblematiek. Daarna start het schuldhulpverleningstraject waarbinnen schuldhulpverleners meer tijd krijgen om deze cliënten op maat te ondersteunen. De schuldhulpverlener en GGZ-begeleider informeren elkaar proactief over de voortgang. Waar

nodig worden samen extra gesprekken gevoerd tussen cliënt, GGZ-hulpverlener en schuldhulpverlener. De gesprekken vinden plaats op een locatie die voor de cliënt vertrouwd voelt. Dit betekent dat gesprekken ook thuis bij de cliënt kunnen plaatsvinden.

De werkwijze is in 2015 en 2016 ontwikkeld in de stadsdelen Centrum en West door de GGZ-instelling Mentrum en MADI's ABC-Alliantie en CentraM. De betrokken professionals ervaren de volgende meerwaarde in deze manier van werken:

- Vaste contactpersonen waardoor korte afstemmingslijnen ontstaan.
- Driegesprekken in de startfase waardoor voor betrokkenen inhoud en taakverdeling duidelijk is.
- Korte en snelle mogelijkheid van aanmelding. De GGZ-instelling kan direct intakes inplannen bij de schuldhulpverlener.
- Flexibiliteit en meer aandacht voor de klant gedurende het schuldhulptraject.
- Snelle afstemming als één van de trajecten stagneert.

Uit eerder onderzoek van de schuldhulpverlening in stadsdeel Zuid (MADI Puur Zuid) bleek dat het uitvalspercentage onder de GGZ-doelgroep in de reguliere schuldhulp-

Klant

“Door alle hulp zit ik niet meer iedere dag op de bank. Ik ben nu vrijwilliger en hoop een betaalde baan te krijgen.”

verlening 40% bedraagt. De uitval onder de cliënten in het experiment bedraagt 10%: een sterke afname dus. De aanvullende tijdsinvestering voor schuldhulpverlening op maat zit vooral in kennismaking, samenwerkingsafspraken en borging van de samenwerking. Alleen bij cliënten met GGZ-problematiek die geen psychische hulp willen accepteren, is meer tijd nodig voor het schuldhulptraject zelf.

De werkwijze die ontwikkeld is in het experiment wordt stedelijk geborgd in het project Good Practices. In dit project implementeren de MADI's in 2017 een maatwerkprogramma voor kwetsbare klanten in hun standaard werkproces. Er zal gebiedsgericht met vertegenwoordigers van zorgpartners samengewerkt worden. Er kan dan ook beter aangesloten worden op de ontwikkeling van de Housing First aanpak⁶ uit het Koersbesluit Maatschappelijke Opvang en de Aanpak Beschermd Wonen Thuis in de Wijk. Intussen is in navolging van het experiment in andere stadsdelen de samenwerking tussen de GGZ en de schuldhulpverlening geïntensiveerd.

⁶ Housing First is een bewezen effectieve methode om (langdurig) dakloze mensen, vaak met ernstige psychische aandoeningen, stabiel te huisvesten. (www.opvang.nl, 17 januari 2017)

Agnes van den Bosch, projectleider CentraM

“We voelen ons samen verantwoordelijk voor de oplossing.”

“Sinds dit project kunnen we de GGZ-doelgroep vasthouden. Dat komt door de samenwerking tussen Mentrum en de schuldhulpverlening. We voelen ons samen verantwoordelijk voor de oplossing. We houden elkaar op de hoogte, vooral bij no-show. Wij bellen dan direct op en kijken samen hoe we de klant weer in beeld krijgen om de schuldhulp voort te zetten. Wat mooi is, is dat we de klant een-op-een helpen en dat de verplichting van een groep er niet is.”



Foto: Marcel Israël

Susanne Koornstra schuldhulpverlener ABC-Alliantie

“Minder kans op uitval door laagdrempelige dienstverlening.”

“Door de korte lijnen en goede samenwerking met de GGZ-medewerkers wordt onze dienstverlening laagdrempelig voor de cliënten. Hierdoor is de kans op uitval kleiner. We nemen iets meer tijd voor de cliënt. We gaan bijvoorbeeld op huisbezoek of bezoeken een GGZ-instelling. Hierdoor bereiken wij ook cliënten die ons wat moeilijker weten te vinden.”



Colette Kooijman

schuldhulpverlener Doras (voorste rij, vierde van links)

“Wat ik terugkrijg is heel inspirerend.”

“Ik geef de training Wegwijs in Schuldhulp aan collega hulpverleners. Wat ik terugkrijg is heel inspirerend. Ze begrijpen nu veel beter hoe schuldhulpverlening werkt en kunnen dat ook uitleggen aan hun cliënten. Een aantal cursisten had wel wat kennis, maar gaf aan nu beter te weten waar ze op moeten letten als er schulden zijn bij cliënten. Ook zie je dat er contacten gelegd worden tussen schuldhulpverleners en collega hulpverleners na de trainingen. Ik krijg er zelf heel veel energie van. Ik merk in contact met hulpverleners die de cursus hebben gedaan dat ik minder hoeft uit te leggen. Dus het doel ‘verbeteren van de samenwerking en hulpverleners beter informeren over schuldhulpverlening’ wordt gehaald wat mij betreft.”

Samenwerking collega hulpverleners

Training Wegwijs in Schuldhulp

Hulpverleners op het gebied van bijvoorbeeld zorg, gezondheid, werk of opvoeding komen regelmatig Amsterdammers tegen met geldproblemen en schulden. Deze hulpverleners zijn geen specialisten op het gebied van schulden en weten niet altijd de weg om deze geldproblemen te verminderen. Schulden kunnen andere problemen vergroten of zelfs veroorzaken. Het is voor deze hulpverleners belangrijk meer te weten over het voorkomen en op tijd signaleren van schulden én over het doorverwijzen van Amsterdammers met geldproblemen naar schuldhulpverlening.

Het Programma Schuldhulpverlening heeft de training Wegwijs in Schuldhulp ontwikkeld. Zij biedt deze aan Amsterdamse professionals in het Sociaal Domein aan. De training is kort en krachtig en focust op het signaleren van schulden en het verwijzen naar de juiste hulp. De training levert basiskennis op over schuldhulpverlening en wordt gegeven door schuldhulpverleners uit Amsterdamse schuldhulporganisaties. De training wordt per gebied aangeboden. Hierdoor versterkt de training het onderlinge netwerk van hulpverleners in een gebied. Dit wordt ondersteund door platforms op sociale media (LinkedIn, Facebook, Twitter) waar plek is voor het stellen van vragen, het delen van relevante artikelen en het kennismaken van elkaars specialisme.

De duidelijke behoefte van hulp- en dienstverleners aan meer informatie en kennis over schuldhulpverlening zorgt ervoor dat de training continu vol zit en dat er in anderhalf jaar tijd ruim

1.000 hulpverleners getraind zijn. De waardering van de training is hoog. De training is laagdrempelig omdat de gemeente de training kosteloos aanbiedt.

In 2017 wordt de training nog steeds gratis aangeboden. Er wordt ingezet op werving en training van zo veel mogelijk deelnemers. De teller van het aantal nieuwe aanmeldingen staat eind 2016 op ruim 700. Er worden ook terugkomdagen en verdiepingscursussen georganiseerd om het netwerk te versterken en de kennis vast te houden. De coördinatie en uitvoering van de training wordt in 2017 overgedragen van de gemeente naar het collectief van MADI's.


Samenwerking schuldeisers

Warme front-office Rijksbelastingdienst en Centraal Justitieel Incasso Bureau

Veel Amsterdammers met schulden hebben ook schulden bij het CJIB (Centraal Justitieel Incasso Bureau) en/of de Rijksbelastingdienst (RBD). Deze overheidsorganisaties hebben in een aantal situaties het recht van preferente schuldeiser waardoor ze gebruik kunnen maken van bijzondere incassorechten. De Rijksbelastingdienst heeft voorrang op commerciële schuldeisers en kunnen schulden verrekenen met nog te ontvangen toeslagen. Het CJIB verzorgt de incasso voor verschillende soorten vorderingen. De meest bekende zijn de verkeersboetes. Alleen bij betalingsachterstanden op de zorgverzekering, die het CJIB voor het Zorginstituut Nederland inde in 2016, heeft het CJIB de positie van preferente schuldeiser. Het CJIB heeft daarnaast in enkele specifieke situaties speciale incasso-bevoegdheden zoals het voorleggen van een verzoek tot gijzeling bij de rechter.

Amsterdammers kunnen hierdoor verder in de problemen of onder het sociaal minimum terecht komen. De RBD en het CJIB zijn zich inmiddels zeer bewust van de negatieve impact van schulden voor burgers. Zij maken onderscheid tussen burgers met schulden die wel willen, maar niet kunnen betalen en burgers die niet willen betalen. Zij zijn bereid om met de gemeente Amsterdam oplossingen te ontwikkelen die vervolgens wellicht landelijk gebruikt kunnen worden. Dit gebeurt in de Landelijke Proeftuin.

Eén van de oplossingen is om de communicatie met het CJIB en de RBD over casuïstiek te verbeteren. In Amsterdam is door beide partijen een 'warme front-office' ingericht. Dit is

een directe ingang voor casussen waarbij de reguliere weg geen oplossing biedt. Medewerkers met specialistische kennis hebben als taak om deze zaken direct op te pakken en waar mogelijk ook creatief te zoeken naar een oplossing. Het resultaat is meer tempo en meer maatwerk. Amsterdammers zijn sneller geholpen en hun schulden zijn niet onnodig opgelopen.

Succesfactor is de korte lijn met het CJIB en de RBD bij deze ingewikkelde gevallen. De reguliere dienstverlening van beiden blijft ook in stand. Veel gevallen kunnen namelijk wél via de reguliere weg opgelost worden. Het gaat om casussen waarbij de situatie zo complex of schrijnend is dat er maatwerk nodig is. Voordeel van de aanpak is dat schuldhulpverleners een beter beeld krijgen van wat er allemaal wél mogelijk is bij de RBD en het CJIB. Het is duidelijk dat beide organisaties hard bezig zijn om hun beleid en werkwijzen hieraan aan te passen. Bij het CJIB wordt in 2017 nieuw beleid voor gespreid betalen vastgesteld. Dit zal veel schulddossiers vereenvoudigen en zal er aan bijdragen dat burgers makkelijker aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen. Hierdoor zullen schulden minder snel onnodig oplopen.

In 2015 liepen alle aanvragen voor de warme front-office nog via een centraal punt bij de gemeente. Dit was de proeffase. Sinds 2016 kunnen schuldhulpverleners zelfstandig contact opnemen met de warme front-office. Door haar succes gaat de Amsterdamse warme front-office van de RBD met ingang van 2017 landelijk. De RBD gaat een aparte ingang creëren voor alle

schuldhulpverleners in Nederland waarbij aan de hand van postcodes zaken worden toegewezen aan teams. De teams, zogeheten Stella Teams, zullen de casussen op dezelfde manier oppakken. Bij het CJIB was de warme front-office al landelijk ingericht met het loket 'schrijnende gevallen'. In 2017 wordt in Amsterdam stevig ingezet op het nog beter bekend maken van deze ingangen bij RBD en CJIB zodat Amsterdamse hulpverleners hun klanten nog vaker en sneller via deze route kunnen helpen. Samen zal gemonitord worden of de landelijke werkwijze bij de RBD niet leidt tot terugval in de hulpverlening in Amsterdam.

Een tweede belangrijk experiment in de samenwerking is het opzetten van vroegsignalering. Hierbij wordt informatie over achterstanden uitgewisseld zodat burgers in een relatief vroeg stadium met een hulp-aanbod benaderd kunnen worden. Begin 2017 wordt hiermee gestart met het CJIB en eind 2017 met de RBD.



Foto: George Maas

Wethouder Vliegthart bezoekt warme front-office Belastingdienst Amsterdam

4. Transitie in een complex netwerk

In het Programma Schuldhulpverlening werken we met een veranderaanpak waarin enerzijds veel aandacht is voor zakelijkheid, structuur, focus, feiten, wetenschap en verantwoording en anderzijds voor verbinding, co-creatie, experiment, leren en het benutten van kennis en kunde van professionals uit het primaire proces.

De basis is dat we werken vanuit een perspectief dat is gericht op permanente ontwikkeling. Voor en mét alle deelnemende organisaties uit het Programma Schuldhulpverlening maken we de koers en de voortgang op resultaten steeds inzichtelijk. Dit motiveert, en leidt tot onderling vertrouwen. Tegelijk versterken we de samenwerking en het kennisdelen tussen de organisaties en geven we ruimte om te experimenteren. Dit leidt

tot draagvlak, daadkracht en innovatie in het werkveld. De combinatie van de twee resulteert in concrete verbeteringen in de schuldhulpverlening en bovendien in een werkveld dat zichzelf steeds verbetert.

De elementen in de veranderaanpak die door deelnemers als het meest effectief gezien worden delen we hier graag.



heldere regie
 professioneel opdrachtgeverschap
 gebruik van feiten en cijfers
 scherpe doelstellingen
 heldere structuur
 strakke opzet experimenten en projecten
 strakke feedbackloops voor monitoring
 evaluatie
 afspreken
 aanspreken
 bijsturen
 belonen
 inzetten van onderzoek en wetenschap
 gebruik big data



bottom-up innovatie en co-creatie met alle deelnemers
 faciliteren van kennisdelen en samenwerken
 aanboren van en kansen bieden aan aanwezig potentieel
 gezamenlijke reflectie op de voortgang
 organiseren en stimuleren van inspiratie en out-of-the-boxdenken
 inzetten van ervaringsdeskundigen bij ontwikkelen en reflectie
 versterken van relaties en samenwerking met ketenpartners.

4.1 Regie en professioneel opdrachtgeverschap

Cruciaal in het programma is de samenwerking met alle relevante organisaties op het gebied van schulden in Amsterdam. Het uitgangspunt is dat tegengestelde belangen en soms onderlinge concurrentie van MADI's geen reden mag zijn om de luiken voor elkaar te sluiten en ieder voor zich het wiel uit te vinden. Om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen en echt resultaat te boeken, voert de gemeente een sterke regie op het proces van vormgeven en uitvoeren van de verbeteroperatie. Wat daarbij helpt is dat de bestuurscommissies, die formeel het mandaat op de opdrachtverlening aan de MADI's in hun gebied hebben, ingestemd hebben met een centraal coördinatiepunt voor de opdrachtverlening en voor de verbeteraanpak. Een bestuurlijk koppel van een stedelijk wethouder en een afvaardigend portefeuillehouder namens de stadsdelen stuurt dit aan.

In de loop van het programma merken we dat de MADI's steeds actiever onderling verantwoordelijkheid nemen voor het doorlopend verbeteren en innoveren van hun werkprocessen. Een deel van de regie kan daardoor zelfs

langzaam overgedragen worden van gemeente naar MADI's, waarmee het permanent verbeteren verankerd raakt in het werkveld zelf. Duidelijk opdrachtgeverschap vanuit de gemeente blijft daarbij cruciaal en randvoorwaardelijk. Met een heldere koers en een transparant en duurzaam opdrachtgeverschap door de gemeente, ontstaat er meer onderling vertrouwen tussen de MADI's en hun partners in het veld. Met een gedeeld punt op de horizon ontstaat er een ruimte waarbinnen zij zelf samen de doorlopende verbetering van de Amsterdamse schuldhulpverlening ter hand nemen. Sterke regie en professioneel opdrachtgeverschap fungeren zo als bindende kracht tussen MADI's en andere partners. Juist in die verbinding ontstaat een speelveld waar ruimte is voor gezamenlijk experimenteren, ontwikkelen en verbeteren.

4.2 Wetenschap en feiten als basis voor verandering

Als belangrijk vertrekpunt voor de veranderingen gebruiken we de nieuwste inzichten uit de wetenschap. Dit blijkt een belangrijke bindende en inspirerende invloed te hebben op alle partners. Het boek 'Schaarste' van Harvard-econoom Sendhil Mullainathan en Princetonpsycholoog Eldar Shafir¹ geeft sterk richting aan het omvormen van de schuldhulpverlening in Amsterdam. Ontwikkelen op basis van de laatste inzichten uit de wetenschap leidt tot het voorop lopen met nieuwe werkwijzen in het eigen vakgebied en tot reflectie op het eigen handelen en functioneren van professionals. Er ontstaat een meer evidence based manier van werken en daarmee een steeds efficiëntere en effectievere dienstverlening. We zoeken samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam en de Hogeschool Utrecht om nieuwe methoden te ontwikkelen of de effecten van methoden te onderzoeken.

Naast het benutten van de wetenschap hebben we bij de start van het Programma Schuldhulpverlening geïnvesteerd in een zeer uitgebreide data-analyse van schulden en schuldhulpverlening in Amsterdam.

Deze analyse, de zogenaamde Factpack, wordt sindsdien jaarlijks gemaakt² en is gebaseerd op onderzoeksrapporten, analyses van klantbestanden en managementinformatie. Soms wordt extra onderzoek gedaan om tot inzichten te komen.

Door de Factpack en het gebruik van verschillende onderzoeken ontstaat er een feitelijk en eenduidig beeld van de situatie in Amsterdam, los van sentiment en emotie. Door de Factpack hebben bestuurders en partners hun doelstellingen snel na de start van de bestuursperiode helder kunnen formuleren en kan er gericht en meetbaar aan verbetering gewerkt worden. De Factpack wordt met partners uit het werkveld geanalyseerd en besproken. Hierdoor wordt het draagvlak om te verbeteren sterker en het onderlinge gesprek transparant. De Factpack laat zien wat er beter gaat en helpt tegelijk om de vinger steeds preciezer op de zere plekken te leggen waar het nog beter kan en moet.

¹ Mullainathan, S. en Shafir, E. (2015). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.*

² Zie voor de laatste Factpack: www.amsterdam.nl/programmashv

4.3 Scherpe focus en heldere structuur

Vanaf de start is gekozen voor een heldere structuur in het Programma Schuldhulpverlening. Er zijn vijf hoofdthema's benoemd die samen als skelet voor de transitie fungeren. We ordenen alle interventies consequent op deze vijf thema's: preventie, vroegsignalering, effectiviteit door maatwerk, samenwerking met collega hulpverleners en samenwerking met schuldeisers. Het zijn thema's die voor iedereen herkenbaar en bekend zijn en waarmee iedereen zijn eigen dagelijkse handelen kan duiden en sturen.

Verder hebben we scherp focus aangebracht in de hoofddoelstellingen. Er zijn vijf doelen gekozen, de 'schijf van vijf': meer mensen eerder in beeld, meer mensen krijgen hulp om hun financiële problemen op te lossen, meer mensen worden succesvol geholpen, meer snelheid

in het proces, minder mensen die recidiveren. Het idee is dat iedereen in het werkveld deze vijf doelen op zijn netvlies heeft. Ze zijn leidend in prestatiedialogen met de MADI's en worden gebruikt in werkoverleggen in de teams in de stad. Telkens kan de vraag gesteld worden: draagt deze interventie of draag ik bij aan één van deze doelstellingen?

Het gevolg van focus en structuur is een samenhang tussen interventies. Het wordt duidelijk hoe resultaten optellen tot een werkelijk verschil. Het helpt bij het kiezen uit de vele ideeën voor experimenten en projecten. Het helpt bij het kiezen wat we niet meer doen. Er ontstaat heel gerichte energie en stuwkracht, waarmee resultaat geboekt wordt.

4.4 Het héle systeem aan zet

Waar we enerzijds sterke regie voeren, zetten we anderzijds in op het maximaal betrekken en faciliteren van alle relevante partners in het Amsterdamse schuldhulp werkveld. Vanaf de start is geïnvesteerd in een klimaat waarin ieder vanuit zijn rol - opdrachtgever, opdrachtnemer/uitvoerder, regisseur van de verandering, collega hulpverlener, schuldeiser, ervaringsdeskundige, vrijwilliger of wetenschapper - samenwerkt met de ander. Het betekent dat ketenpartners aangesproken worden op hun kennis en kunde en dat we ook actief zoeken naar een ander geluid. Ook als dat een ongemakkelijk geluid is. Schuring leidt tot vooruitgang is daarbij het motto.

Concrete manieren waarop we partners betrekken zijn onder andere:

- een grensoverstijgend programmteam met leden van stad, stadsdelen én MADI's;
- projectteams waarin steeds verschillende combinaties van stadsdelen en MADI's samenwerken;
- social labs waarin we samen de opdracht en doelstellingen formuleren en de voortgang monitoren;

- social labs waarin thema's met alle relevante spelers uitgediept worden;
- een nieuwsbrief om het netwerk te verbinden;
- intensieve samenwerking met schuldeisers;
- ervaringsdeskundigen en vrijwilligers die ingezet worden als adviseur en ontwikkelaar;
- dwarsdenkers die uitgenodigd worden om andere manieren van kijken in te brengen;
- wetenschappers die gevraagd worden te inspireren, te reflecteren en te evalueren.

Het hele systeem, met al haar kennis en kunde, wordt op deze manier consequent betrokken, gehoord, ingezet en ruimte gegeven om ook verantwoordelijkheid te nemen. Er ontstaat een gemeenschappelijke taal en een sterke onderlinge verbondenheid. Er wordt een enorme bron van energie en motivatie aangeboden. Daar waar mensen zich écht gehoord voelen, zijn zij ook bereid te veranderen merken we. Zo ontstaat draagvlak én daadkracht met lef waarmee we resultaten boeken.

4.5 Ruimte voor experiment en innovatie

Uit alle analyses blijkt dat wanneer we de schuldhulpverlening echt willen verbeteren, we oude manieren van werken en beklemmende wet- en regelgeving moeten doorbreken. Zonder weg te gooien wat er wél goed loopt, of wat met relatief kleine interventies beter kan. Het betekent dat je ruimte moet maken voor het experiment en dat je kleine gestage verbeterstappen inzichtelijk moet maken. En bovenal mensen moet aanmoedigen buiten de lijntjes te kleuren.

Aan het begin van het Programma Schuldhulpverlening hebben deelnemers aan de lab's een enorme voorraad ideeën voor verbeteringen ontwikkeld. Hieruit hebben bestuurders van de gemeente en van de MADI's een keuze met welke experimenten en projecten te starten. De experimenten en projecten zijn daarmee ook bestuurlijk verankerd. Periodiek wordt met het bestuurlijk koppel beoordeeld of experimenten afgerond kunnen worden en of nieuwe experimenten gestart kunnen worden. De experimenten en projecten zijn verdeeld over de vijf thema's binnen het Programma Schuldhulpverlening en dragen direct bij aan de vijf doelstellingen. De experimenten zijn steeds klein opgezet: testen in een klein gebied, bijvoorbeeld twee wijken, of bij een kleine groep. Het idee daarachter is om klein te ontwikkelen en te testen en dan over de hele stad uit te rollen bij succes. Gemengde teams van verschillende stadsdelen en verschillende MADI's werken samen in de experimenten. Deze teams zijn zo veel mogelijk bemenst door mensen die dagelijks met schuldhulpverlening bezig zijn. Dit leidt tot meer kennisdeling en samenwerking tussen de partijen. Waar nodig zijn specialisten van buitenaf ingevlogen. De experimenten zijn heel strak volgens een vast format van hypothese, nulmeting, indicatoren en rapportagemomenten ingericht. Het Programmteam heeft daarbij een sturende, faciliterende en coachende rol.

Waar de insteek was om de experimenten heel kort cyclisch te laten zijn, bleek dat in het Sociaal Domein nog een hele opgave. Het kost simpelweg tijd om medewerkers naast hun reguliere werk bij elkaar te krijgen, klanten bereid te vinden deel te nemen, elkaar goed te gaan begrijpen en tot een gezamenlijke aanpak te komen. De langere doorlooptijd blijkt wel te leiden tot duurzame samenwerkingsverbanden en duurzaam

resultaat. Een interventie die goed heeft gewerkt bij het van de grond krijgen van de experimenten is dat de MADI's jaarlijks een klein 'handbudget' voor experimenten krijgen. Op dit budget kunnen uren van uitvoerende medewerkers die meedoen in de experimenten geboekt worden, evenals kosten voor experimenten die de MADI's extra geïnitieerd hebben.

Op één na hebben alle experimenten en projecten aan de start van het Programma Schuldhulpverlening, zo'n 25, geleid tot resultaat. Je kunt je afvragen of er met zoveel geslaagde experimenten wel echt ruimte is geweest om te leren én om fouten te maken. Een teken van echte innovatie is immers ook dat er dingen mislukken. Toch denken we dat er echt vernieuwd is. In elk experiment zijn met trial en error veel tussentijdse aanpassingen gedaan om iets werkend te krijgen; er is heel wat gevallen en opgestaan. Het ene experiment heeft een grootser en volumineuzer resultaat dan het andere, maar bijna allemaal hebben ze geleid, of leiden ze nog, tot verbeteringen in de schuldhulpverlening. Een flink aantal experimenten en projecten is zoals eerder gezegd al in de hele stad geïmplementeerd. Bij een aantal zijn we daar nog mee bezig.

Door de ruimte voor experimenteren is er een enorme boost ontstaan in de innovatiekracht van het werkveld. Niet in de laatste plaats door het kleine 'handbudget' dat de MADI's in overleg met het Programma Schuldhulpverlening mogen besteden. Deelnemende organisaties hebben nog tal van andere experimenten en projecten gestart, allemaal goed gericht op de vijf doelstellingen. Het Programma Schuldhulpverlening faciliteert in het delen van kennis en resultaten uit deze innovaties en stuurt aan op stadsbrede en soms zelfs landelijke uitrol en borging.

4.6 Permanent ontwikkelen door monitoren, evalueren, bijsturen en belonen

We besteden in het Programma Schuldhulpverlening veel aandacht aan het inzichtelijk maken van de voortgang op de doelstellingen. We richten ons daarmee op permanent leren en verbeteren. Meten van voortgang en prestaties is nadrukkelijk geen doel op zich. Wat er gemeten wordt, en hoe, wordt voortdurend in goed overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld. Eindtermen worden op basis van feiten en ieders rol en professe samen benoemd. Het primaat voor het hoe ligt bij de opdrachtnemers, de MADI's. De informatie die gemeten wordt, moet voor beide partners zinvol zijn en moet leiden tot het inzichtelijk maken van de verbetering en prestaties.

Er zijn vier belangrijke feedbackloops in het programma:

- 1. Voortgang op de experimenten en projecten:** maandelijks, en inmiddels tweemaandelijks, rapporteren project- en experimentleiders over de voortgang op hun activiteiten aan het bestuurlijk koppel. Met enige regelmaat worden de experimenten en de projecten besproken met de verschillende bestuurders van MADI's.
- 2. Voortgang op de reguliere opdracht aan de MADI's:** vier maal per jaar vindt er een prestatiedialoog plaats met elk van de acht uitvoerende MADI's. Op basis van een stevige set indicatoren wordt de voortgang op de vijf thema's en de vijf doelstellingen besproken. De prestaties van de verschillende MADI's worden zo transparant. We sturen bij waar nodig en werkzame interventies worden in de stad gedeeld.
- 3. Schijf van vijf:** de 'schijf van vijf' bestaat uit de belangrijkste indicatoren die bij de vijf bestuurlijke doelstellingen

horen. Maandelijks wordt de voortgang op de 'schijf van vijf' besproken in het overleg tussen gemeente en bestuurders van alle MADI's. De voortgang wordt voor de MADI's onderling, bij wijze van benchmark, en als totaal inzichtelijk gemaakt. Zo wordt helder wie waarop goed scoort. Zo ontstaat gesprek tussen de MADI's over wat men van elkaar kan leren.

4. Jaarrapportage:

Jaarlijks wordt een rapportage opgesteld over de voortgang en de mate waarin de doelstellingen, waaronder ook die van de gemeenteraad, gerealiseerd worden. De rapportage wordt ook ingezet om kennis te delen.

We besteden veel tijd aan monitoren en evalueren. De opbrengst loont. Het helpt focus te houden en bij te sturen waar nodig en te vieren waar verdiend. Het monitoren werkt als drijvende kracht en motiveert tot het leveren van prestaties. Het intensieve gebruik en de gezamenlijke duiding van de voortgang blijkt te leiden tot transparantie en onderling vertrouwen. Dat is weer de basis voor een klimaat van kennis delen, samenwerken, verbeteren en innoveren. Dit gebeurt in eerste instantie in Amsterdam, maar steeds vaker ook landelijk, op congressen, via de nieuwsbrief en de website www.amsterdam.nl/programmashv. Daar kunnen collega's in het land lezen over Amsterdamse ervaringen. Door de opwaartse spiraal die we zichtbaar kunnen maken neemt de trots en motivatie van medewerkers in de schuldhulpverlening toe en verbetert langzaam ook het imago van de schuldhulpverlening. Dit is beiden weer ontzettend belangrijk om de opwaartse lijn vast te houden. Het zal leiden tot een nog betere dienstverlening en tot meer Amsterdammers die de stap zullen zetten om hulp te vragen.



Lab over imago schuldhulpverlening

4.7 Big data

Big data is hot! In menig sector helpt het gebruik van big data om een perfect beeld te krijgen van de klant: waar bevindt hij zich, hoe gedraagt hij zich, wat interesseert hem? Hoe mooi zou het zijn om op die manier mensen met schulden eerder in beeld te krijgen en te bewegen tot het oplossen van hun schulden? Hoe mooi zou het zijn om met big data meer inzicht te krijgen in het ontstaan van schulden en zo beter te kunnen werken aan de preventie van schulden?

Binnen het Programma Schuldhulpverlening zoeken we steeds hoe we verantwoord, ofwel privacyproof, databestanden kunnen analyseren, uitwisselen en koppelen. Zo vinden we duizenden burgers met schulden in een vroeg stadium, zodat we erger voorkomen en een passend aanbod kunnen bieden. We werken hieraan

met tal van partijen: woningcorporaties, zorgverzekeraar Zilveren Kruis, Nuon, Waternet, Belastingen Gemeente Amsterdam, Bureau Krediet Registratie en in 2017 ook CJIB en Rijksbelastingdienst. Ook laten we analyses op onze eigen klantbestanden los om zo klanten met financiële problemen te lokaliseren.

Een nieuwe richting die we onderzoeken is hoe we zicht kunnen krijgen op stapeling van schulden in bepaalde postcodegebieden door geanonimiseerde bestanden van bedrijven te koppelen. Een andere trend is om met modellen te voorspellen in welke postcodegebieden over een paar jaar de problemen groot worden. Deze ontwikkelingen bieden kansen om steeds gericht en vroeger hulp te bieden.

4.8 Tijd en volharding

Tot slot gaat het om tijd en volharding. Misschien zijn dat wel de allerbelangrijkste factoren. Te vaak worden ingezette veranderingen snel weer losgelaten of vervangen door een nieuwe koers. Onder het mom van daadkracht of beter weten, of door gebrek aan geduld. Niet in de laatste plaats door wisselende politieke wind. Met als effecten: geen wezenlijk resultaat, frustratie, demotivatie, terugval, weerstand, wantrouwen, een uitgeput apparaat. Kortom, een neerwaartse spiraal en een burger die het nakijken heeft.

Bij een verandering in een complex veld zoals het schuldhulpveld, is het van cruciaal belang om langere tijd heel gestaag en heel volhardend door te bouwen. Tijd en volharding zijn nodig om te bouwen aan duurzame relaties die de verbetering kunnen dragen. Natuurlijk met bijsturen waar nodig. Natuurlijk met oor voor en lerend

van kritiek en advies. Natuurlijk met ruimte voor afscheid nemen waar onvermijdelijk en ruimte voor nieuwe partners waar kansrijk. Natuurlijk met oog voor nieuwe trends en ontwikkelingen.

We zijn een goed eind op weg én we zijn nog lang niet klaar. Beter gezegd: we zullen misschien nooit klaar zijn. In hoofdstuk 5 wordt beschreven wat de aandachtspunten voor de komende jaren zijn om volgende slagen te maken. Het is belangrijk dat bestuurders en management tijd en vertrouwen geven om de ingezette koers verder tot resultaat te brengen. Deze bestuursperiode, maar ook daarna. Wat van de deelnemers in het Programma Schuldhulpverlening verwacht mag worden is dat zij volharden en dat zij daarmee de gekregen tijd en het vertrouwen ook verdienen doordat zij gestaag en stapsgewijs belangrijke resultaten blijven boeken.

5. Blik vooruit, 2017 en 2018

In 2016 zijn verbeteringen geboekt op de doelstellingen van het college van B en W. De stijgende lijn die in 2014 gestart is, zet door. Tegelijk is er nog veel te doen. Amsterdam is nog lang niet klaar. We zien vier agendapunten voor de Amsterdamse én landelijke inzet.

5.1 Preventie en vroegsignalering

Er klinkt een luide roep om het onderwerp financiële vaardigheden, en daartoe de ontwikkeling van executieve functies, veel nadrukkelijker in de hele schoolloopbaan te verwerken. Het Nibud heeft zich zeer ingespannen om dit opgenomen te krijgen in het nieuwe onderwijscurriculum dat in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap is ontwikkeld. Het is afwachten of dit uiteindelijk voldoende terug te vinden is in de lesmaterialen die op basis daarvan ontworpen worden. Amsterdam zet intussen onverminderd in op educatieprogramma's en budgetcoaches voor middelbare scholen en ROC's en op bewustwording en taboedoorbreking met campagnes.

Amsterdam doet veel aan vroegsignalering en heeft op dit punt zelfs een voortrekkersrol in Nederland. Het Amsterdamse Vroeg Eropaf wordt inmiddels in veel gemeenten geïmplementeerd. Een groep crediteuren, verenigd in de landelijke coalitie 'Van Schulden naar Kansen', is bezig een landelijke standaard voor vroegsignalering te ontwikkelen gebaseerd op Vroeg Eropaf. Vroegsignalering leidt tot resultaat. Steeds meer mensen zijn in een eerder stadium in beeld en het aantal huisuitzettingen is in 2016 in Amsterdam mede dankzij vroegsignalering weer verder gedaald. Toch is hier nog meer ruimte voor verbetering. De focus moet daarbij liggen op Amsterdammers met financiële problemen maar zónder Participatiewet-uitkering. Het bereik van deze groep stagneert en er dient gezocht te worden naar manieren om nog vaker binnen te komen. We zetten in Amsterdam in 2017 in op vier zaken:

1. Sluiten van de keten met woningbouwcorporaties en MADI's: het komt nog voor dat Amsterdammers met financiële problemen een huisuitzetting aangezegd krijgen zonder ooit via een vorm van vroegsignalering in beeld te zijn geweest. Samen met de woningcorporaties en MADI's willen we hier oplossingen voor realiseren.
2. Afspraken met nog meer schuldeisers: in 2017 wordt samenwerking met UWV, SVB en DUO geïnitieerd. De pilots met CJIB en Rijksbelastingdienst worden uitgevoerd. Daarnaast melden zich regelmatig nieuwe schuldeisers met wie afspraken voor vroegsignalering gemaakt zullen worden. Verder zijn er schuldeisers die ook willen meedoen met de aanpak 'Geregelde Betaling, voorkomen woningontuimingen' waarin vaste lasten op de uitkering ingehouden worden.
3. Nog meer slim gebruik van data: er zal onderzocht worden met externe partijen of door de combinatie van – geanonimiseerde – databases nog preciezer voorspeld kan worden waar en wanneer in de stad financiële problemen bij Amsterdammers ontstaan. Is er een nog eerdere interventie mogelijk dan via Vroeg Eropaf?
4. Nieuwe experimenteren met schuldeisers: voortdurend wordt gezocht naar nieuwe manieren waarop Amsterdammers die geen hulp willen toch bereikt worden. Bijvoorbeeld door op pad te gaan met de buitendienst van schuldeisers, door Social Impact Bonds als de 'Ontzorgservice' waarin woningcorporatie Ymere, Doras (MADI) en de gemeente samenwerken om huurders met schulden weer op de rit te krijgen.

5.2 Hersen- en gedragswetenschappen borgen en verspreiden

Amsterdam is bezig de nieuwste inzichten uit de hersen- en gedragswetenschappen in het werkproces van de schuldhulpverlening door te voeren. Kern is het leveren van maatwerk en het coachen van klanten in de versterking van hun executieve vaardigheden. Op veel plekken zijn MADI's al overgegaan op de nieuwe werkwijzen. In 2017 moet het gedachtengoed voldoende in het werkproces verankerd zijn, zodat de jaren erna steeds verder doorontwikkeld kan worden. In 2018 zal de

Hogeschool van Amsterdam een 1-meting doen in vervolg op de 0-meting in 2015 om te toetsen hoe ver de vorderingen zijn en wat de verbeterpunten nog zijn. Het Programma Schuldhulpverlening heeft de ambitie het gedachtengoed gebaseerd op het eerder genoemde onderzoek 'Schaarste' verder te verspreiden onder collega's in het Sociaal Domein. In onze ogen zal dit bijdragen aan een goede samenwerking rond de klant.

5.3 Samenwerken en lef tonen

Amsterdammers met schulden hebben vaak ook problemen op andere gebieden. Dat betekent dat uitstekende samenwerking tussen verschillende soorten hulpverleners cruciaal is. Om die reden heeft het Programma Schuldhulpverlening al een aantal grote interventies gedaan. De intake van klanten kent inmiddels een brede check op alle leefgebieden, 1.000 collega hulpverleners zijn wegwijsgemaakt in schuldhulp door de training Wegwijs in Schuldhulp, het Budget Op Maat-gesprek is voor collega hulpverleners beschikbaar om aan hun klanten aan te bieden. En dan zijn er nog de vele laagdrempelige inloopspreekuren en Financiële Cafés in de stad.

Ondanks alle inzet is er nog winst te halen. Nog té vaak komen Amsterdammers waarvan bij hulpverleners bekend is dat zij financiële problemen hebben, te laat aan bij de schuldhulpverlening. Extra aandacht hiervoor bij de organisaties, opdrachtgevers en bestuurders van collega hulpverleners is nodig. Het moet standaard worden dat

collega hulpverleners alert zijn op financiële problemen en een Budget Op Maat-gesprek laten plaatsvinden of direct naar de schuldhulpverlening doorleiden waar dat aan de orde is. In 2017 vindt de implementatie van de BOM-gesprekken plaats bij de Samen DOEN Buurteams en start een experiment hiermee bij de Ouder- en Kindteams en wijkzorgnetwerken. De nieuwe aanpak met JBRA wordt getest en kan bij succes breed uitgerold worden. Verder hebben zich voor 2017 al 700 hulpverleners ingeschreven voor de training Wegwijs in Schuldhulp.

Medewerkers in het Sociaal Domein zijn steeds vaker in staat om echt complexe casuïstiek op te lossen. Dit vergt het vermogen om breed te kijken en creatieve oplossingen te bedenken die soms buiten de regels om gaan, om het vermogen om door muren heen te durven breken, om kennis over wat schaarste met de hersenen en het gedrag van mensen doet. Deze competenties moeten nog verder versterkt worden in het Amsterdamse Sociaal Domein.

5.4 Opdracht aan een nieuw kabinet

Amsterdam gaat naast mensen met schulden staan en zet alles op alles om met de nieuwste inzichten uit de wetenschap haar burgers effectiever te benaderen. Maar Amsterdam kan dat niet alleen. Verschillende overheden moeten synchroon werken en wet- en regelgeving moet ondersteunend zijn aan het oplossen van problemen van Amsterdammers met schulden. Ondanks verbeteringen is dat nu nog te vaak niet het geval.

Amsterdam steunt in dit kader het 'Pamflet naar een betere aanpak van schulden en armoede'¹ opgesteld door VNG, Divosa, NVVK en Sociaal Werk Nederland (voorheen MOgroep). Amsterdam is blij met de enorme welwillendheid

die zij aantreft bij collega's van de Rijksbelastingdienst en het CJIB om experimenten en pilots op te zetten. Maar het kan en moet nog beter. De belangrijkste speerpunten voor het regeerakkoord van een nieuw kabinet zijn:

- Hef de preferenties en andere bijzondere incassobevoegdheden van overheden en andere publieke instellingen op;
- Schaf de bronheffing af en biedt de mogelijkheid voor een aanvullende ziektekostenverzekering tijdens het minnelijk traject schuldhulpverlening;
- Sluit overheidspartijen aan bij het beslagregister en de

¹ <https://vng.nl/files/vng/20160405-schuldhulp-pamflet.pdf> (20/1/17)

- Verwijsindex Schuldhulpverlening zodat de beslagvrije voet van burgers voortaan gewaarborgd is;
- Organiseer brede toegang tot het beslagregister voor de reguliere incasso en de schuldhulpverleners op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs);
 - Regel één moment van betaling voor diverse uitkeringen, teruggaaf inkomstenbelasting, toeslagen en vakantiegelden;
 - Vereenvoudig het systeem van inkomensvoorzieningen en toeslagen zodat kwetsbare groepen hun weg kunnen vinden en zorg voor een bestaansminimum. Richt dit zo in dat voorkomen wordt dat burgers achteraf geconfronteerd worden met een terugvordering van een te veel uitgekeerd bedrag;
 - Bouw de goede samenwerking tussen lokale overheden en rijksoverheid verder uit. Onder andere de Stella Teams van de RBD, het loket schrijvende gevallen van

- CJIB, de pilots vroegsignalering met CJIB, RBD en CAK;
- Maak de schuldhulpverlening effectiever door gemeenten naar Amsterdams voorbeeld geen enkele weigeringsgronden toe te laten passen;
 - Maak de schuldhulpverlening effectiever door met gemeenten specifiek aanbod te ontwikkelen voor doelgroepen die extra expertise vragen (zoals jongeren, dak- en thuislozen, ex-zelfstandigen) en door fors te investeren in vroegsignalering en nazorg.
 - Laat (eindelijk!) artikel 8 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking treden. Dit betreft de eenmalige gegevensuitvraag van inkomensgegevens en schuldgegevens van overheidsinstanties. In combinatie met het vaststellen van wettelijke reactietermijnen voor schuldeisers zal dit de doorlooptijd in de schuldhulpverlening enorm verkorten.

5.5 Tot slot

Het volharden in en doorbouwen op de ingezette koers is misschien wel het belangrijkste om de doelstelling van het college verder te realiseren en zo duurzame verbetering van de schuldhulpverlening in Amsterdam te borgen. De manier van werken in het Programma Schuldhulpverlening heeft zich met een stabiele opwaartse lijn bewezen. Het raamwerk staat, een flink aantal paden is geëffend en aangelegd, een aantal wegen is nog in aanbouw. De programmaorganisatie nodigt de collega's in het Sociaal Domein nadrukkelijk uit om samen de volgende stap te maken. Het is de plicht van Amsterdam om binnen de

mogelijkheden die er op dit moment in wet- en regelgeving zijn het maximale te realiseren. We roepen het Rijk op om verder te werken aan het oplossen van de problemen in wet- en regelgeving. Het college daagt iedereen die betrokken is bij Amsterdammers met financiële problemen en schulden uit tot het tonen van ambitie, lef, creativiteit en doorzettingsvermogen.

Bijlage

In dit rapport wordt naast de cijfermatige resultaten van het Programma Schuldhulpverlening (Hoofdstuk 2) een aantal projecten en experimenten beschreven dat inmiddels effectief is gebleken (Hoofdstuk 3). Er zijn echter meer experimenten in het Programma Schuldhulpverlening. En bovendien hebben MADI's ook zelf nog initiatief tot verschillende innovaties genomen. In deze bijlage een overzicht van de belangrijkste.



Preventie

Preventiecampagne jongeren 'Blijf Positief'

Er is een voorlichtingscampagne 'Blijf Positief' op radio FunX uitgevoerd om schaamte over schulden weg te nemen en jongeren te informeren wat je kan doen als je schulden hebt. Hierbij is het vloggersduo Supergaande ingezet. Zij maakten straatinterviews met jongeren over schulden, boetes en rood staan.

Campagne doorbreken taboe op schulden

Cross-mediale campagne het taboe op schulden te doorbreken en Amsterdammers met schulden eerder in beeld te krijgen. De campagne is tot stand gekomen in samenwerking met gedragsdeskundigen en Amsterdammers met schulden.

Preventie jongeren op scholen

Veel schulden ontstaan bij het bereiken van de 18-jarige leeftijd. Er zijn daarom extra 'Hoe word je rijk'-budgetlessen voor 16- en 17-jarige scholieren op het VMBO, VSO en praktijkonderwijs ingezet. Op het ROCvA is een proef gedaan met de inzet van peer educators om jongeren voor te lichten over de gevolgen van schulden. Docenten van ROCvA en ROC TOP zijn getraind om financiële problematiek beter te herkennen. Er is een digitale lesbank voor ROC-docenten gemaakt met materiaal voor budgetlessen.

Terugkomsessie

De Terugkomsessie heeft als doel vinger aan de pols te houden na toekenning van een saneringskrediet. De Terugkomsessie vindt plaats in groepsverband gedurende 3 jaar, waarbij de zelfredzaamheid verder bevorderd wordt maar tegelijkertijd ook kan worden gesignaleerd wanneer het fout loopt.

Nazorg

Het opnieuw vormgeven van het nazorgtraject om te voorkomen dat Amsterdammers na het schuldhulpverleningstraject terugvallen in schulden. Er worden meerdere pilots uitgevoerd in verschillende stadsdelen om effectiviteit van verschillende aanpakken te testen.

Sparen Loont

Project waarbij Amsterdammers na het schuldhulpverleningstraject gestimuleerd worden om weer te gaan sparen om terugval in de schulden te voorkomen.



Vroegsignalering

Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewet-gerechtigden

Amsterdammers met een Participatiewet-uitkering waarvan bekend is dat zij financiële problemen hebben, worden door de gemeente opgeroepen voor een budgetadviesgesprek. Dit is een gesprek met drie mensen: klant, klantmanager van Werk, Participatie en Inkomen (WPI) en schuldhulpverlener.

Geregelde betaling, voorkomen woningontruimingen

Amsterdammers met een huurachterstand en een Participatiewet-uitkering worden opgeroepen voor een driegesprek met een schuldhulpverlener en een klantmanager. Doel is om verdere achterstanden te voorkomen.

Uitbreiding financiële cafés en Grip Op Je Geld

Uitbreiding in alle stadsdelen van succesvolle project Grip Op Je Geld waarbij inloopsprekuren worden georganiseerd met schuldhulpverlening, MEE Amstel en Zaan, Humanitas en De Regenboog Groep.

UWV op locatie

Medewerkers van het UWV worden getraind in schuldhulpverlening en het bespreekbaar maken van schulden bij hun klanten. Warme doorverwijzing naar de MADI's wordt nog ingeregeld.

Budget Op Maat-gesprekken in Samen DOEN Buurtteams, Ouder- en Kindteams en wijkzorgnetwerken

Uitrollen van BOM-gesprekken bij verschillende teams. Doel is om alle klanten met een lage score op financiën in de ZRM door te leiden naar een gesprek met een schuldhulpverlener.

Effectiviteit

Project Good Practices

Samenwerking tussen alle MADI's om gezamenlijk tot een betere schuldhulpverlening te komen. Via vijf deelprojecten wordt, met kennis van de wetenschap, de schuldhulpverlening opnieuw vorm gegeven.

Doorbraakfonds Amsterdam

Hulpverleners kunnen voor Amsterdammers die vastlopen in de hulpverlening een aanvraag doen bij het Doorbraakfonds. Het fonds zoekt naar een mogelijke oplossing en gaat eventueel over tot het verstrekken van een gift om de belemmering op te lossen.

Hypotheekteam

De combinatie schulden en een hypotheek vergt specialistische kennis en een specifieke aanpak om klanten goed te begeleiden. Bij de Kredietbank Amsterdam is daarom een Hypotheekteam opgezet. De medewerkers van het team hebben kennis en ervaring met hypotheek en kennen het schuldhulpverleningsproces.

Betere hulp met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers

Inzet van ervaringsdeskundigen in het schuldhulpverleningstraject door De Regenboog Groep. Om de beleving en ervaring van klanten goed mee te nemen bij het ontwikkelen van maatwerk in de schuldhulpverlening heeft een groep ervaringsdeskundigen aanbevelingen gedaan om het werkproces met de klant te verbeteren.

Schuldhulpacademie Amsterdam

Samenwerkingsverband tussen alle MADI's om gezamenlijk een opleidingsprogramma voor schuldhulpverleners in Amsterdam op te zetten. Doel is om kennis en kwaliteit van de individuele schuldhulpverleners te verhogen en kennis te bundelen en te delen.

SHV bij Pantar/WSW

Schuldhulpverlening op locatie voor werknemers van Pantar/WSW. Gesprekken vinden op locatie plaats. Waar nodig worden werknemers doorgeleid naar hulp in de wijk.

Schulden op de werkvloer Amsterdam

Pilot waarbij ambtenaren van de gemeente Amsterdam geholpen kunnen worden met hun schulden. Dit project wordt samen met het bedrijfsmaatschappelijk werk en de MADI's uitgevoerd.

Samenwerking collega hulpverleners

Samenwerking schuldhulpverlening en Jeugdbescherming Regio Amsterdam

Het experiment is gericht op gezinnen met problemen op het gebied van opvoeding, veiligheid en financiën. Betrokken partijen zijn JBRA, de Samen DOEN Buurteams en de MADI's. Gezinsmanagers en schuldhulpverleners werken samen volgens het model één plan, één huishouden, één regisseur.

Samenwerking schuldhulpverlening en GGZ

Na aanmelding van een cliënt vindt er een driegesprek plaats tussen cliënt, de GGZ-begeleider en de schuldhulpverlener. Gezamenlijk wordt een plan van aanpak opgesteld. In het plan wordt rekening gehouden met de GGZ-problematiek en met de schuldenproblematiek.

Training Wegwijs in Schuldhulp

Hulpverleners op het gebied van bijvoorbeeld zorg, gezondheid, werk of opvoeding komen regelmatig Amsterdammers tegen met geldproblemen en schulden. In deze training leren zij het signaleren van schulden en het verwijzen naar de juiste hulp.

Blijfgroep

Een sociaal raadvrouw en een schuldhulpverlener houden inlooppreekuren voor cliënten van de Blijfgroep in het Oranjehuis. De cliënten zijn namelijk minder mobiel vanwege hun veiligheidssituatie. Het team moet in korte tijd een plan van aanpak voor een veilige leefsituatie maken. Hierin wordt ook de financiële situatie en aanpak van schulden meegenomen.

HVO

Intensieve hulpverlening voor cliënten in samenwerking met medewerkers van HVO De Roggeveen. Doel is de aanpak van schulden, in combinatie met de aanpak van (opnieuw) zelfstandig leren leven voor veelal alleenstaande moeders.

Samenwerking schuldeisers

Warme front-office Rijksbelastingdienst en CJIB

Aparte ingang bij Rijksbelastingdienst en CJIB om vastlopende casussen te bespreken en op te lossen.

Vroegsignalering CJIB

Pilot waarbij de Vroeg Eropaf-methodiek wordt toegepast bij Amsterdammers met schulden bij het CJIB.

Vroegsignalering Rijksbelastingdienst

Pilot waarbij de Vroeg Eropaf-methodiek wordt toegepast bij Amsterdammers met schulden bij de Rijksbelastingdienst.

Verwijsindex Schuldhulpverlening

Samenwerking met deurwaarders waarbij deurwaarders kunnen nazoeken of een klant bekend is bij de schuldhulpverlening voordat ze verdere incassomaatregelen nemen. Doel is om samenwerking te verbeteren en onnodige kostenverhogende maatregelen te voorkomen.

Jongeren met ONSbank

ONSbank is een initiatief van stichting Het Instituut. Er loopt een pilot met 8 jongeren die worden begeleid door kunstenaars en hulpverleners. Tijdens het traject worden bijeenkomsten georganiseerd waarin de jongeren en hun belangrijkste schuldeisers met elkaar in contact worden gebracht.

Innovatieve schuldhulp voor jongeren

De Goede Gieren hebben drie sporen uitgewerkt die door middel van een pilot worden verkend. In 2017 wordt deze pilot afgerond.

Spoor A: Verkenning uitbreiding handelingsrepertoire jongerenschulddienstverlening.

Spoor B: Verkenning schuldamnesticatie voor jongeren met uitzichtloze schulden en/of die zich hebben uitgeschreven uit het bevolkingsregister

Spoor C: Verkenning van mogelijkheid om jongeren te mobiliseren om andere jongeren te bereiken om met elkaar initiatieven te nemen om schulden te voorkomen.

Budgetadviesgesprek Schulden Jongeren

Dit is kortdurende hulp en advies bij de MADI's voor jongeren met lichtere schuldenproblematiek of voor jongeren die nog niet open staan voor een langlopend schuldhulpverleningstraject.



Colofon

Productiebegeleiding: Samenlevingsarchitect
Art-direction/vormgeving: Patk.
Fotografie: Gemeente Amsterdam

Disclaimer

Deze rapportage is een uitgave van het Programma Schuldhulpverlening. Binnen het programma werken verschillende organisaties samen in de aanpak van de schuldenproblematiek in Amsterdam. Aan deze rapportage kunnen geen rechten worden ontleend. Niets uit deze rapportage mag worden overgenomen zonder bronvermelding: Programma Schuldhulpverlening gemeente Amsterdam, 2016.

Voor meer informatie:

programmashv@amsterdam.nl