



Gemeente
Amsterdam

Slotkrant Programma Schuldhulpverlening

december 2017

Final Social Lab

Op 12 december is met een LABdag het Programma Schuldhulpverlening afgesloten. De tientallen experimenten, projecten en werkwijzen uit het programma, dat in 2014 gestart is, zijn geïmplementeerd, of in een vergevorderd stadium van implementatie. Belangrijk is dat het werk niet stopt. Er is nog veel te doen. Om die reden is ook de manier van innoveren en verbeteren die door het programma gebruikt is, in het werkveld geïmplementeerd. Daardoor kan het programma als aanjager stoppen. De MADI's en de gemeente blijven in een intensieve samenwerking doorgaan met verbeteren en innoveren. Tijdens de 'Final Social Lab' hebben we afscheid genomen van Programmamanager Larissa Wladimiroff. Zij heeft het stokje overgedragen aan Harro Hoogerwerf (namens de gemeente Amsterdam) en Bertine Spijkers (namens de MADI's). Lees alles over resultaten, werkwijzen en borging in deze slotkrant.



De centrale vraag

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?

De veranderlessen

1. Sterke regie leidt tot onderling vertrouwen en slagkracht
2. Wetenschap en feiten als basis
3. Focus en ordening als motor voor beweging
4. Het hele systeem aan zet, benutten van potentieel
5. Ruimte voor experiment
6. Consequent, monitoren: tellen en vertellen
7. Tijd en volharding

Doelstellingen



Eerder in
beeld



Instroom
omhoog



Succesvolle
uitstroom
omhoog



Recidive
omlaag



Tempo
doorstroom
omhoog

De vijf pijlers



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

Schaarste

De invloed van stress door armoede en schulden op gedrag

- Meer bij de dag gaan leven en als gevolg daarvan minder goed de consequenties van hun handelen overzien.
- Minder goed in staat zijn om de aanpak van hun problemen te organiseren: door chronische stress vergeet je meer zaken, geef je sneller op als een poging niet in één keer lukt.
- Kwalitatief slechtere beslissingen gaan nemen: gemiddeld neemt het beschikbare IQ met ruim tien punten af wanneer mensen leven onder chronische stress.
- Verlangens en andere emoties minder goed kunnen reguleren, waardoor mensen soms handelen op een wijze die hen niet direct dichterbij een oplossing brengt.

Deze inzichten vragen om een herijking van concepten als eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid.

Crisis



“Door de crisis raakte ik mijn baan kwijt. We konden niet leven van de uitzendbaan van mijn man. We kregen steeds meer schulden. De schuldhulpverlening gaf ons veel rust.”

Saira Koolman

Overleven

“Ik kon de rekeningen niet meer betalen en was alleen nog maar bezig met overleven. Geestelijk ging het niet goed met mij. Door Schuldhulpverlening kwam ik er weer uit.”

Jolanda Hoogwout



Terugbetalen



‘De aanvraag voor kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst vond ik best ingewikkeld. Ik maakte een fout en ontving daardoor veel te veel. Dat moest ik terugbetalen. Ik schaamde me voor mijn schuld en ging pas na anderhalf jaar naar een sociaal raadvrouw.’

Waleria Rodriguez Alanon

Ziek

‘Ik werd ziek en kon niet meer zoveel optreden. Daardoor kon ik de huur niet betalen. De gemeente wist te voorkomen dat ik met mijn vier zoons op straat kwam te staan.’

Tarif Heljanan



Een greep uit de vele projecten en experimenten

Convenant Vroegsignalering

Met het convenant Vroegsignalering spreekt de gemeente Amsterdam met onder andere schuldhulporganisaties, zorgverzekeraars en woningcorporaties af dat iedereen met geldproblemen een concreet aanbod voor hulp krijgt. Als hun klanten of huurders betalingsachterstanden oplopen, dan melden zij dat bij de bij de schuldhulporganisatie of gemeente zodat de gemeente snel een

hulpverlener langs kan sturen. Hoe langer iemand schulden maakt, hoe ingewikkelder het vaak wordt om die schulden op te lossen. De aanpak Vroeg Eropaf, waar dit convenant een uitbreiding op is, is succesvol. De gemeente heeft in 2016 bij ruim 7.000 mensen een hulpverlener langs gestuurd. Tot en met september 2017 is er bij ruim 6.000 mensen aangebeld.



Taboecampagne

Mensen met financiële problemen schamen zich vaak. Ze vragen niet om hulp of doen dat pas laat. Hun schulden lopen al die tijd op en de problemen nemen toe. De gemeente Amsterdam heeft een campagne ontwikkeld om dit taboe te doorbreken. En met succes, er zijn meer mensen met geldproblemen die zich hebben gemeld bij financiële spreekuren, waardoor (grotere) financiële problemen worden voorkomen.

Training Wegwijs

Het Programma Schuldhelpverlening heeft de training Wegwijs in Schuldhelp ontwikkeld. Zij biedt deze aan Amsterdamse professionals in het Sociaal Domein aan. 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 eind 2017 bijna 2.000 hulpverleners getraind zijn. Hierdoor weten hulpverleners meer over het voorkomen en op tijd signaleren van schulden en over het doorverwijzen van Amsterdammers met geldproblemen naar schuldhulpverlening.



Een greep uit de vele projecten en experimenten



Social labs

Bij de start van het programma was er een lab van een week dat diende als basis voor de ontwikkeling van de opdracht, het formuleren van de doelstellingen en de keuze tussen alle experimenten en projectvoorstellen. Gedurende het programma kwamen twee keer per jaar alle betrokkenen samen om de voortgang van de opdracht en doelstellingen te monitoren. Ook waren er social labs waarin met alle relevante spelers thema's werden uitgediept en nieuwe experimenten werden ontwikkeld. Zo waren er bijvoorbeeld goed bezochte labs over schulden en jongeren, schulden en GGZ, schulden en taboe en schulden en integraal samen werken met collega hulpverleners. De labs werden heel goed

bezoekt en hebben bijgedragen aan meer kennis delen, meer samenwerking en een grotere innovatiekracht in het schuldhulpveld.



Netwerkdagen Kredietbank

De Kredietbank Amsterdam organiseert jaarlijks de netwerkdagen. Tijdens de netwerkdagen worden schuldeisers en schuldhulpverleners geïnformeerd over ontwikkelingen binnen de schuldhulpketen. Door schuldhulpverleners en schuldeisers samen te brengen kan de kracht van de schuldhulpverleningsketen worden vergroot.

Werkgroep MADI-communicatie

Om de communicatie voor Amsterdammers met geldproblemen te verbeteren werken communicatiecollega's van de MADI's en de communicatieadviseur Schuldhelpverlening van de gemeente samen. In de werkgroep worden alle communicatiemiddelen van alle MADI's tegen het licht gehouden langs de laatste inzichten van de gedragsleer en hersenwetenschap. Dit betekent dat teksten herschreven worden naar A2-taalniveau en dat inzichten uit de wetenschap gebruikt worden om mensen te motiveren zich vroegtijdig te melden voor hulp.



Integrale Schuldhelpverlening

Amsterdammers met een Participatiewetuitkering waarvan bekend is dat zij financiële problemen hebben, worden door de gemeente opgeroepen voor een budgetadviesgesprek. Vanaf de start medio 2014 zijn inmiddels ruim 9.000 klanten gesproken. Klanten geven aan dat ze rustiger worden van het idee dat ze worden geholpen bij hun schulden. Door een integrale klantbenadering worden klanten ook aangemeld bij maatschappelijke organisaties zoals MEE Amstel en Zaan en de Samen DOEN Buurtteams om andere problemen die spelen aan te pakken.

Hoe houden we de beweging in gang om samen te zorgen voor minder schulden in Amsterdam?

In drie rondes is is tijdens de slot LABdag van het Programma Schuldhulpverlening gewerkt aan deze centrale vraag:

Ronde 1

Wat heeft geleid tot de veranderlessen? En wat wil je dat blijft?

Ronde 2

Waar wil je meer van? Wat heb je nog meer nodig?

Ronde 3

Welke invulling geven we aan dat wat we willen dat blijft en of meer van willen? Wat gaan we doen?

De oogst

- Gemeenschappelijke Innovatieagenda
- Actualisatie overlegstructuur
- Amsterdams kennisinstituut om inzichten uit wetenschap in te zetten
- Rve Inkomen in platform ontwikkeling wijkteams
- KlantOntevredenheidsOnderzoek
- Beter benutten van verhalen van ervaringsdeskundigen
- Vasthouden aan het organiseren van netwerkdagen / social labs om te leren van elkaar en elkaar te blijven ontmoeten
- Blijven communiceren in de keten over de werkwijze, successen en leerervaringen zowel in- als extern
- Een accounthouder Factpact per MADI om cijfers per stadsdeel te vertalen naar de werkvloer
- Ontsluiten en inzetten van data van buiten



Aan het einde van de dag is het resultaat teruggekoppeld door MADI's en gemeente aan het bestuurlijk koppel Arjan Vliegthart namens de stad en Jeroen van Berkel namens de stadsdelen.

Deze concrete acties worden vanuit de Stuurgroep Good Practices weer in het innovatieproces gebracht en gemonitord. De Stuurgroep geeft leiding aan het permanent ontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening bij de MADI's. Zitting hebben vertegenwoordigers van gemeente en MADI's en een Verbetermanager Schuldhulpverlening aangesteld door de MADI's.

Het stokje overdragen...



“We hebben als MADI’s geleerd hoe je samen verder komt dan alleen. Het vertrouwen dat we kregen van de gemeente om hierin samen te ontwikkelen en te leren van elkaar heeft ons zo ver gebracht. Het zou zonde zijn om dat naar de toekomst toe open te breken.”

Bertine Spijkers Directeur Civic Amsterdam en voorzitter van de Stuurgroep Good Practices

“We houden de innovatiekracht die ontstaan is vast en gaan volop door. We houden de veranderlessen scherp op ons netvlies. Daar zal ik mijn best voor doen. Ik heb ze opgeschreven en maak er een schilderijtje van. Boven mijn bed is denk ik misschien iets teveel, maar ik houd ze heel dichtbij.”

Harro Hoogerwerf Afdelingsmanager Armoedebestrijding gemeente Amsterdam

“We hebben veel resultaten geboekt de afgelopen paar jaar. Niet alleen in de manier waarop we Amsterdammers met schulden helpen, maar ook in de manier waarop we in het schuldhulpveld continu met elkaar verbeteren, innoveren, kennisdelen en samenwerken. Mijn vurige wens is dat alles wat we daarin opgebouwd hebben zich verder ontwikkelt, zodat we er steeds vroeger bij zijn als mensen schulden hebben, of zelfs schulden kunnen voorkomen, én zodat we steeds meer Amsterdammers met schulden beter kunnen helpen om uit de schulden te komen.”

Larissa Wladimiroff
Programmamanager Programma
Schuldhelpverlening

Route020

Route020 is de naam die we gegeven hebben aan alle aanpassingen die we op basis van de experimenten en projecten hebben doorgevoerd in de schuldhulpverlening. Route020 staat voor maatwerk naar klanten, op basis van de nieuwste inzichten uit de hersen- en gedragswetenschappen. Route020 staat ook voor nauwe samenwerking met collega hulpverleners, om zo voor en met de klant te doen wat nodig is om hem weer op de rit te krijgen.

SHV-Academy Amsterdam

Twee jaar geleden werd de ambitie uitgesproken om het kennisniveau van alle schuldhulpverleners in Amsterdam gelijk te trekken. Deze ambitie wordt nu omgezet naar de realiteit, in de vorm van een Schuldhelpverlening (SHV) Academy. De academy wordt begin 2018 geopend.

De academy wordt van alle MADI’s, waarmee het een uniek project is. Een mooie bijkomstigheid is dat de cursussen gegeven zullen worden op de Hogeschool van Amsterdam. De HvA als kennisinstelling werkt samen met de MADI’s, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van elkaars expertise.

Op de slotdag hebben alle deelnemers een wolk en/of spreekwolk ingevuld. Hun droom en hun concrete actie. En nu aan de slag... zo zorgen we samen voor minder schulden in Amsterdam.



