

## Samen uit de min 2016-2018:

### Programma schuldhulpverlening vanuit het verbeterlab schuldhulpverlening.

*waar actieplan armoede, beleidsplan schuldhulpverlening en verbeterlab schuldhulpverlening elkaar raken.*

In het actieplan armoede vormt de lijn “aandacht voor schulden” een belangrijk onderdeel. Eén van de acties die we in dit kader uitgevoerd hebben, is een verbeterlab schuldhulpverlening. Naast het actieplan armoede hebben we de kaders van onze aanpak schuldhulp in het beleidsplan schuldhulpverlening vastgelegd.

In het voorliggend programma worden elementen uit het actieplan armoede, het beleidsplan schuldhulpverlening en het verbeterlab schuldhulpverlening vertaald in een programma schuldhulpverlening. Daarmee geven de convenantpartners “Samen uit de min” inhoud aan onze ambities en maken we duidelijk met welke indicatoren we deze ambities meten. Naast dit programma voeren we ook nog het actieplan armoede uit.

#### **2013: START NETWERK “SAMEN UIT DE MIN”**

Sinds juli 2013 fungeert er een netwerk “samen uit de min” waarin zowel professionele organisaties als vrijwilligersorganisaties deelnemen. Dit netwerk heeft als doel om een sterke keten te vormen. Daarbij elkaars kwaliteiten te versterken en aan te vullen, zonder de eigen kracht van de burger uit het oog te verliezen. De samenwerking is vastgelegd in een convenant.

Partijen betrokken bij dit netwerk zijn o.a. Kredietbank Limburg, Humanitas (klapperproject), Stichting Leergeld, Stichting LIFT (budgetkring), Stichting Wijkpresentie (Schuld & Budget Buddy Maastricht), Stichting Trajekt, Vluchtelingenwerk Maastricht, Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland, afdeling Beleid & Ontwikkeling gemeente Maastricht.

Om de kwaliteit van onze aanpak van schuldhulpverlening verder te verbeteren via enerzijds verbetering van de bestaande aanpak en anderzijds nieuwe innovatieve aanpakken te initiëren, is er in 2016 een verbeterlab schuldhulpverlening opgestart. Dit verbeterlab richt zich in eerste instantie op de bestaande netwerkpartners. In de doorontwikkeling van onze aanpak van schulden spelen echter ook andere partijen een rol. Bovendien hebben schulden en relatie met andere leefgebieden. Dit zal ook gevolgen hebben voor de samenstelling van het netwerk. De praktijk van het uitvoeren van het programma schuldhulpverlening zal leiden tot aanpassingen c.q. uitbreidingen van het netwerk.

#### **AMBITIE**

De ambitie van (het verbeterlab) schuldhulpverlening is, mede op voorspraak van de raad, als volgt geformuleerd:

- Met alle betrokkenen ervoor zorgen dat minder mensen in de schulden komen
- Mensen met schulden daar zo kort mogelijk in zitten
- Door zo snel mogelijk de juiste begeleiding te bieden, en hen zo snel mogelijk weer perspectief te bieden
- Waarbij er ook aandacht is voor het voorkomen van terugval

Met deze ambities dragen we bij aan het doel van de drie decentralisaties, zoals verwoord in de Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland 2022:

Het doel van de decentralisaties van de WMO 2015, de Participatiewet en de Jeugdwet, is (zo zelfstandig mogelijke) deelname aan de samenleving voor iedereen mogelijk te maken. Wanneer iemand ondersteuning nodig heeft, gebeurt dit op maat, vanuit het perspectief van het huishouden waar deze persoon toe behoort. De regie blijft bij de persoon zelf en/of de directe omgeving, tenzij dit niet mogelijk is. Daarbij wordt het systeemdenken vanuit de verschillende beleidskaders, wet- en regelgeving losgelaten.

Deze ambitie is vervolgens vertaald in 4 onderdelen, met ieder een eigen focus en met indicatoren.

1. *Preventie:* *We voorkomen dat burgers problematische schulden maken*

Indicatoren:

Aantallen bezoekers budgetspreekuren op locaties wijkservicepunten (uitgesplitst per wijkservicepunt)  
Aantallen bezoekers spreekuren op locatie  
Aantallen unieke bezoekers; www.pasopjegeld.nl  
Aantallen middelbare scholieren en spreiding scholen "no credit, game over"  
Aantal scholen dat deelneemt aan "week van het geld"  
Aantal deelnemers diverse klapperprojecten  
Aantal aanvragen bijzondere bijstand/declaratieregelingen  
Aantal cursisten budgetkring voor laaggeletterden

We signaleren de ontwikkeling van andere informatieve plekken in wijken, vaak via zelforganisatie. Denk bijvoorbeeld aan het ontstaan van zorgcafe's. Dat kan op termijn leiden tot bijstelling van de indicatoren.

2. *Vroegsignalering:* *We regelen dat burgers met schulden sneller in beeld komen en sneller geholpen worden.*

Indicatoren:

Aantal meldingen  
Aantal informatiestromen  
Aantal vervolgacties  
Aantal huisuitzettingen  
Aantal gezamenlijke trajecten dat vanuit wijkservicepunten gestart wordt  
Aantal partijen dat betrokken wordt bij vroegsignalering vanuit wijkservicepunten

3. *Effectieve dienstverlening:* *Mensen met schulden wordt zo snel mogelijk een perspectief geboden.*

Indicatoren:

Routekaart voor uitvoerders en cliënten  
Termijn klantcontact na binnenkomst melding  
Aantal SHV trajecten in relatie tot MESIS profiel  
Soorten SHV trajecten  
Doorlooptijden  
Aantal tussentijdse uitval in de verschillende fasen van een SHV Traject  
Aantal stabilisatieregelingen  
Aantal betalingsregelingen  
Aantal budgetbeheer per variant  
Aantal minnelijke trajecten  
Aantal WSNP trajecten  
Aantal opeenvolgende regelingen  
Aantal verwijzingen/samenwerkingen  
% geregistreerde klachten Schuldhulpverlening bij KBL

4. *Samenwerking:* *We bevorderen de samenwerking tussen met name de sociale teams en de schuldhulpverlenings(keten)partners zodat hulpverlening in het sociale domein niet belemmerd wordt door de problematische schuldsituatie van cliënten.*

Schulden hebben een relatie met andere leefgebieden. Soms is oorzaak en gevolg niet duidelijk: uit landelijk onderzoek bijvoorbeeld blijkt bij dat 80% van de hulpvragen bij sociale wijkteams financien een onderliggend thema is. Daarnaast signaleren we dat schulden niet alleen de verantwoordelijkheid zijn van de schuldenaar, maar ook van de schuldeiser, ook van ons als overheid. Daarom zetten we in op meer samenwerking, zowel tussen bijvoorbeeld ketenpartners schuldhulp en andere partners in het sociaal domein. In de databank vroegsignalering proberen we met steeds meer partners praktische afspraken te maken.

Indicatoren:

Aantal gezamenlijke trajecten SHV/partner sociaal domein  
Aantal partijen (schuldeisers, maar ook bijvoorbeeld partijen als UWV) waarmee afspraken gemaakt zijn

Dit betekent voor het proces van schuldhulpverlening:

- Mensen komen eerder in beeld
- De instroom in schuldhulpverlening gaat omhoog. (Mensen wachten vaak te lang met zich melden. Als we schuldhulpactiviteiten steeds meer preventief inzetten, zal de instroom stijgen.)
- Meer succesvolle uitstroom in alle onderdelen van een schuldhulptraject (Analoog aan werkladder/participatieladder: 1 stapje omhoog is ook succes, niet iedereen haalt de hoogste trede van de ladder.)
- Recidive gaat omlaag.
- Het tempo gaat omhoog: wacht- en doorlooptijden, effectiviteit van de samenwerking tussen schuldhulpverlening en hulpverlening op andere gebieden verbeteren. Speciale aandacht voor sociale teams!

## **Ad 1. PREVENTIE**

*Voorkomen dat mensen in (problematische) schulden komen*

### **Aandachtspunt 1:**

Van belang is dat mensen dicht bij huis informatie kunnen krijgen en/of delen.

Daarom blijven we inzetten op het ontwikkelen en uitbreiden van plekken waar mensen met financiële vragen terecht kunnen en financiële informatie kunnen krijgen, voordat er sprake is van een problematische situatie. Daarnaast is onze site [www.pasopjegeld.nl](http://www.pasopjegeld.nl) de infoplek voor mensen die wat meer taal- en digivaardig zijn. We gaan deze site nog meer promoten, bijvoorbeeld door mensen actief te wijzen op het bestaan van de site.

- Budgetspreekuren op locatie; deze zijn de afgelopen tijd uitgebreid
  - *Indicator: aantallen bezoekers*
- Wijksteunpunten: in 2016 heeft er uitbreiding van de wijksteunpunten plaatsgevonden, zodat er nu in alle stadsdelen wijkservicepunten aanwezig zijn.
  - *Indicator: aantallen bezoekers, per servicepunt*
- Spreekuren op locatie: met name bij huurders is de woningcorporatie een logische plek om eventuele financiële vragen te stellen. Vandaar dat er ook bij de woningcorporaties spreekuren zijn.
  - *Indicator: aantallen bezoekers*
- De huis aan huis geldkrant, die verspreid is. Daarin staat laagdrempelige informatie, verwijzingen naar informatiepunten en hulpmiddelen om overzicht te krijgen en te houden over hun financiële situatie

- De site [www.pasopjegeld.nl](http://www.pasopjegeld.nl) is een regionale toegankelijke site met een behoorlijk groot bereik.
  - *Indicator: aantallen bezoekers*

### **Aandachtspunt 2:**

Kinderen en Jongeren al vroeg leren hoe zij met geld om kunnen gaan en schulden kunnen voorkomen.

Omdat alle jongeren onderwijs volgen, is de school de logische plek om doelgroep te bereiken; We hebben het stadsspel "No credit game over" in 2016 uitgebreid. In 2016 willen we ,ook met een aantal jongeren, evalueren en hen vragen wat een goed vervolg op het spel zou kunnen zijn.

- *Indicator: aantal jongeren, spreiding scholen*

Jaarlijks vindt er landelijk een "week van het geld" plaats. In de Week van het geld worden activiteiten georganiseerd om kinderen te leren omgaan met geld. Veel activiteiten vinden plaats in de klas. In 2016 hebben een beperkt aantal (12?) lagere scholen uit Maastricht hieraan deelgenomen. Deelname houdt in dat er een gastdocent in een schoolklas een gastles over het thema "geld" verzorgt. Lesmateriaal e.d. is beschikbaar via de landelijke website.

In 2017 vindt de week van het geld plaats van 12-17 maart. Bij de start van het nieuwe schooljaar benaderen we de schoolbestuurders om hun medewerking te vragen bij het uitbreiden van het aantal scholen en schoolklassen dat in 2017 deelneemt aan de week van het geld. Tevens gaan we een pool van gastdocenten maken, die activiteiten en lessen willen verzorgen tijdens deze week.

- *Indicator: aantal scholen dat deelneemt aan week van het geld in 2017*

### **Aandachtspunt 3:**

We verhogen de kwaliteit van de dienstverlening: tijdigheid, ketensamenwerking, aandacht voor doelgroepen.

In Maastricht zijn verschillende vrijwilligersinitiatieven actief met klapperen: het op orde brengen van de financiën door deze in een klapper overzichtelijk te ordenen. De klapperindelingen kunnen echter van elkaar verschillen. Daarom hebben de deelnemers van het netwerk afgesproken dat de klapperindelingen op elkaar afgestemd gaan worden en dat ze aansluiten op de eisen die vanuit de KBL gesteld worden. Dan kan er makkelijk doorverwezen worden naar elkaar en kan de besteedbare ruimte optimaal benut worden.

En we kunnen als gemeente zelf ook de aanvraagprocedures rondom bijzondere bijstand en delatiereregelingen verbeteren, zodat het voor mensen makkelijker wordt om de aanvraag juist in te dienen. Een collegebesluit daarover is in juni goedgekeurd en in de loop van 2016 worden de gewenste verbeteringen ingevoerd.

- *Indicatoren:   aantal deelnemers diverse klapperprojecten.  
                  aantal aanvragen bijzondere bijstand / declaratieregelingen*

Soms is cursusaanbod niet passend voor laaggeletterden. Daarom heeft stichting Lift haar methodiek van de budgetkring speciaal aangepast voor laaggeletterden, zodat zij dit ook kunnen volgen. We gaan dit aanbod meer promoten, vooral via wijkteams, sociale zaken en wijksteunpunten.

- *Indicator:       aantal cursisten Budgetkring voor laaggeletterden.*

## Ad 2. VROEGSIGNALERING

*Burgers met schulden komen sneller in beeld en worden sneller geholpen.*

Preventie en vroegsignalering worden vaak in één adem genoemd. Voor een deel is dat terecht en vallen acties in het kader van preventie en vroegsignalering samen. Want met de preventieve acties krijgen we ook eerder zicht op situaties die mogelijk ernstiger kunnen worden.

Specifiek voor de vroegsignalering is de eropafaanpak met de woningcorporaties en de databank vroegsignalering die inmiddels van start gegaan is.

De databank vroegsignalering is een knooppunt van informatie stromen over betalingsachterstanden van verschillende organisaties. Hoe meer organisaties hun informatie delen, hoe groter de kans dat we op tijd actie kunnen ondernemen. Het gaat daarbij niet alleen om het delen van de informatie over betalingsachterstand, maar ook om afspraken hoe betalingsachterstanden op te lossen.

- *Indicator:*        *aantallen meldingen,*  
                         *aantallen informatiestromen,*  
                         *aantallen vervolgacties,*  
                         *aantal huisuitzettingen*

Vroegsignalering betekent integraal kijken en ook integraal werken. Daar kunnen en zullen veel verschillende partijen bij betrokken zijn.

Bij wijkservicepunten kan snel geschakeld worden en kan vanuit de deelname van verschillende partijen gezamenlijke trajecten opgestart worden

- *Indicatoren:*    *Aantal gezamenlijke trajecten dat vanuit wijkservicepunten gestart wordt*  
                         *Aantal partijen dat betrokken wordt bij vroegsignalering vanuit wijkservicepunten*

Life events : Er zijn situaties waarin er in een kort tijdsbestek veel kan veranderen in een financiële situatie en waar het risico op schulden groot is. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een scheiding, aan langdurige ziekte, aan het verliezen van je baan, aan de overgang van werk naar pensioen, aan de overgang van 18- naar 18 + leeftijd bij jongeren. We willen op dat soort moment pro actief met mensen aan de slag gaan en gaan daarom pro actief aan de slag mag voorlichting en ondersteuning. Deze aanpak sluit ook aan bij de constatering van Pieter Hilhorst van de Goede Gieren dat in de situatie van Maastricht vanuit het oogpunt van radicale schuldpreventie met name aanpakken onder de noemen van “eerste hulp bij financiële ongemakken” ontwikkeld zou kunnen worden. Hij daagde ons ook uit om zelf opzetten te ontwikkelen, in plaats van mensen van buitenaf projecten op te laten zetten. We gaan deze uitdaging aan.

## Ad 3. EFFECTIVITEIT DIENSTVERLENING VERBETEREN

*mensen met schulden zo snel mogelijk een perspectief bieden*

Het proces van schuldhulpverlening is ingewikkeld en er kunnen veel partijen bij betrokken zijn. Een duidelijk profiel van de client en van zijn schulden vormt de basis voor een effectieve inzet van instrumenten en partijen. Het instrument dat wij gebruiken om te bepalen welke dienstverlening ingezet wordt, is MESIS (Methodisch Screeningsinstrument Schulddienstverlening). MESIS heeft als doel in kaart te brengen of de cliënt in een problematische schuldsituatie zit en als dat het geval is, of hij/zij op afzienbare termijn aan een schuldregeling kan beginnen. Dat is echter niet altijd het geval: soms moet iemand eerst aan bijvoorbeeld een verslaving werken voordat begonnen kan worden aan een schuldregeling. Dat is op dat moment de eerste stap om uiteindelijk in aanmerking te komen voor schuldregeling. Want de wet stelt eisen aan schuldenaren en niet iedereen kan meteen aan die eisen voldoen. Dat maakt soms ook dat in de beeldvorming het lang duurt voordat er gestart wordt met het werken aan de oplossing van de financiële problemen.

Onduidelijkheid over wie wat doet in het proces, wat wettelijk wel en niet mogelijk is, moet zo veel mogelijk voorkomen worden. Vandaar dat we in het verbeterlab schuldhulpverlening hebben

afgesproken om een gezamenlijke routekaart te maken, een schema waarin met duidelijkheid voor schuldenaren over het proces en over de inzet van de verschillende partijen. Deze routekaart zal in de derde kwartaal van 2016 gereed zijn. Het vierde kwartaal van 2016 wordt dan gebruikt om de routekaart in de praktijk te testen en met ingang van 2017 wordt dan volgens deze routekaart gewerkt.

Een apart onderwerp daarin is de toegang tot schuldhulpverlening: conform het actieplan armoede wordt onderzocht op welke wijze en op welke plek de toegang tot schuldhulpverlening het beste vormgegeven kan worden. Daarbij zoeken we de aansluiting naar de toegang tot andere leefgebieden vanuit het uitgangspunt 1 gezin 1 plan. Dit onderzoek is naar verwachting in oktober 2016 gereed.

In Maastricht voert de Gemeenschappelijk regeling Kredietbank Limburg de verschillende diensten in het kader van schuldregelingenuit. In de dienstverleningsovereenkomst is vastgelegd welke diensten en producten in welke situatie ingezet worden.

Omdat de KBL zo'n grote rol speelt, hebben een groot aantal indicatoren dan ook op KBL.

- *Indicatoren:* *Termijn klantcontact na binnenkomst melding*  
*Aantal SHV trajecten in relatie tot MESIS profiel*  
*Soorten SHV trajecten*  
*Doorlooptijden*  
*Aantal tussentijdse uitval in de verschillende fasen van een SHV traject*  
*Aantal stabilisatieregelingen*  
*Aantal betalingsregelingen*  
*Aantal budgetbeheer per variant*  
*Aantal minnelijke trajecten*  
*Aantal WSNP trajecten*  
*Aantal opeenvolgende regelingen*  
*Aantal verwijzingen/Samenwerkingen*  
*% geregistreerde klachten Schuldhulpverlening bij KBL*

Maar signalen over (dreigende) schulden komen overal binnen en bewustwording van mogelijke signalen is belangrijk. Speciaal voor sociale teams is de publicatie "De eindjes aan elkaar knopen" uitgebracht door Platform 31. Op basis van deze publicatie is ook een speciale training ontwikkeld. We willen in de komende jaren deze professionals, maar ook andere professionals en ook vrijwilligers verplicht bijscholen rondom financiële problematiek.

Eén van de ontwikkelingen die we om ons heen zien, is dat verschillende steden ( o.a. Zaanstad en Amsterdam) zoeken naar mogelijkheden om met inzet van kleine bedragen te voorkomen dat schuldenproblematiek groter wordt. Wij willen daar ook mee experimenteren en zoeken naar mogelijkheden om hiervoor een budget vrij te maken

#### **Ad 4. SAMENWERKING**

*Schulden komen zelden alleen, samenwerking is noodzakelijk om duurzame oplossingen te bereiken*

Omdat schulden vaak een relatie hebben met andere leefgebieden, is samenwerking tussen organisaties en individuen noodzakelijk. Daarmee bedoelen we dan niet alleen samenwerking tussen organisaties die begeleiding, ondersteuning en hulpverlening bieden. We denken ook aan schuldeisers als samenwerkingspartners. We willen nagaan of we met partijen als bijvoorbeeld woningcorporaties of telecomproviders alternatieve vormen van afbetaling kunnen ontwikkelen. Dit zullen we in de loop van 2017 en 2018 oppakken.

Vooralsnog monitoren we daarop via:

- *Indicatoren:* *Aantal gezamenlijke trajecten SHV/ partner sociaal domein*  
*Aantal partijen (schuldeisers, maar ook bijvoorbeeld partijen als UWV)*  
*waarmee afspraken gemaakt zijn*