

Zwolle

Gemeente Zwolle
stadskantoor
Lübeckplein 2, 8017 JZ Zwolle
postbus 10007, 8000 GA Zwolle
telefoon 14 038

Het Beleidsplan Schulddienstverlening 2021 tot 2025

Opdrachtgever	Wethouder Sociale Zaken
Opdrachtnemer	Afdelingen MO en IO
Versie	2.0
Datum	30 september 2020

INHOUD

begrippen	3
Inleiding	4
1. Ontwikkelingen	5
1.1 De overheid als schuldeiser	
1.2 Verbetering van het incassorecht	
1.3 Samenhangende problemen	
1.4 Statushouders en inburgering	
1.5 Armoedebeleid	
1.6 Hervormingsagenda	
1.7 Landelijke pilots	
2. Evaluatie	8
2.1 Huidige beleidsplan 2017-2021	
2.2 Radaradvies	
2.3 Onderzoek onder afnemers (KTO en Klantreis)	
2.4 Partners	
2.5 Perspectieffonds voor jongeren	
2.6 WSNP	
2.7 Conclusies	
3. Ambities en acties	13
3.1 Ambities	
i. investeren in preventie	
ii. ondersteunen van kwetsbare inwoners	
iii. bestaanszekerheid voor huishoudens	
iv. gedeeld eigenaarschap met de stad	
3.2. Acties	
i. Schuldenlab038	
ii. Toegang tot hulp	
iii. Vernieuwing van samenwerking werkgevers	
iv. Maatwerk voor zelfstandigen	
4. Coronacrisis en Voedselbank	19
4.1 De eerste maanden in 2020 met corona	
4.2 Gevolgen van de crisis	
4.3 Kostentoe name	
4.4 Voedselbank Zwolle	
5. financiën en planning	21
5.1 Financiën	
5.2 Planning en vervolg	
bijlage I	Proces schema SDV
bijlage II	KTO 2019
bijlage III	Advies over het beleidsplan van de Participatieraad
bijlage IV	Kwalitatieve meting Perspectieffonds
bijlage V	Jaarverslag schuldpreventie

Begrippen

Beschermingsbewind

Belangenbehartiging op basis van een rechterlijke uitspraak door een familielid of instelling ten behoeve van een persoon die zelf daartoe geestelijk of lichamelijk onvoldoende in staat is.

Bewindvoerder WSNP

De wettelijke schuldregeling wordt uitgevoerd door een rechterlijk benoemde bewindvoerder op basis van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Dit biedt mensen met een problematische schuldenpositie de mogelijkheid tot een schuldenvrije toekomst.

Budgetbeheer

Het beheren van het inkomen door het openen van een rekening bij de kredietbank of een andere instantie, waarop de inkomsten worden gestort en waarvan uitgaven worden gedaan.

Budgetplan

Volledig op de persoonlijke situatie van de klant toegesneden plan voor het betalen van zijn verplichtingen binnen de ruimte van het inkomen.

Integrale intake

Verwerven van inzicht in de financiële situatie, motivatie voor een schulddienstverlenings-traject en aanwezigheid van immateriële problemen van de hulpvrager. Een integrale intake resulteert in een inventarisatie van schulden, berekenen van de aflossingscapaciteit, onderscheiden van schulden en inschatten van psychosociale omstandigheden.

Minnelijk traject

In deze fase wordt getracht overeenstemming met de schuldeisers te krijgen over een schikkingsvoorstel. Lukt dit niet, dan kan de zaak aan de rechter worden voorgelegd (WSNP).

Nazorg

Activiteiten gericht op situaties waarbij de schulden (bijna) zijn opgelost. Nazorg heeft een preventieve werking. Het is bedoeld om recidive te voorkomen.

Preventie

Primaire preventie heeft tot doel te voorkomen dat mensen in de geldproblemen komen en richt zich op iedereen die risico loopt. Bij secundaire preventie gaat het om vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling, meestal bij specifieke risicogroepen. Ook het opsporen van risicofactoren behoort tot de secundaire preventie.

Problematische schuldsituatie

De situatie van een inwoner waarbij redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

Schulddienstverlening

Aanbieden van diensten voor schuldsituaties aan betrokkenen met als doel regelingen te bereiken en de financiële zelfredzaamheid van inwoners te herstellen.

SchuldenlabNL

Een landelijk samenwerkingsverband ter verbetering van de schuldhulpverlening door uniformering en efficiëntie.

Schuldhulpverlening

Zorgen voor ondersteuning van schuldenaren in schuldsituaties met als doel regelingen te bereiken en de financiële zelfredzaamheid te herstellen.

SWT (Sociaal Wijkteam)

Het sociaal wijkteam is een organisatie die door een integrale aanpak in de nabijheid van de kwetsbare hulpvrager probeert te komen tot oplossingen voor ondersteuningsvragen.

Financiële (zelf)redzaamheid

De situatie waarin een inwoner zijn financiële belangen zelfstandig kan behartigen eventueel met hulp van zijn sociale netwerk.

Inleiding

Schulden hebben invloed op belangrijke hersenfuncties, angst, zelfbeeld, depressie en schaamte. Het hebben van schulden veroorzaakt (financiële) stress. Chronische stress heeft negatieve gevolgen bij alle mensen. Bij mensen met een psychische kwetsbaarheid draagt het tevens bij aan de psychische problematiek die zij al ervaren. Het niet kunnen betalen van de rekeningen en geen ruimte hebben om een misstap te maken, leidt tot psychische klachten. Mensen met schulden hebben een grotere kans om depressief te worden. Volgens Nederlandse onderzoekers worden mensen met schulden ook door schaamte en de sociale normen beïnvloed. Die schaamte weerhoudt mensen ervan hulp te zoeken. Daarbij hebben sociale normen invloed op het financiële gedrag. Kortom, financiële gezondheid en psychisch welzijn zijn niet los van elkaar te zien.

Steeds meer Zwollenaren met geldzorgen vragen hulp. Er starten vaker trajecten waarmee schulden opgelost worden en de gemeente bereikt meer mensen door vroegsignalering. Mooie resultaten, maar er is ook werk aan de winkel. De gemiddelde schuldenlast is bijvoorbeeld juist iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar.

In juni 2017 startte het beleidsplan 2017-2021 voor de aanpak van schulden. Hierin staan acties die ervoor moeten zorgen dat Zwollenaren schuldenvrij zijn, geldzorgen tijdig bespreken en eenvoudig hulp krijgen. Uit de evaluaties blijkt dat Zwolle goed op weg is. Met het beleidsplan hebben we mooie stappen gezet in de richting van een schuldenvrij Zwolle. We zijn er nog lang niet, maar bereiken wel steeds meer Zwollenaren. De ambitie is dat alle Zwollenaren rondkomen, meedoen en schuldenvrij zijn.

Met het beleidsplan is de toegang tot schulddienstverlening (SDV) belegd bij het wijkteam. Uit de evaluatie komen enkele stevige aanbevelingen om de toegang tot de schuldhulpverlening te verbeteren. Zo lukt het nog niet altijd om Zwollenaren blijvend uit de schulden te helpen. Ook blijkt uit de evaluatie dat de toegang tot schuldhulpverlening laagdrempeliger is geworden, waardoor meer Zwollenaren met geldzorgen hulp zoeken. Het wijkteam is voor iedereen dichtbij en Zwollenaren kunnen hier terecht voor onder meer vragen op het gebied van opvoeding, geld en zorgverlening. Vaak speelt er meer dan alleen geldproblemen. Het wijkteam kijkt welke andere hulp en ondersteuning nodig is.

De successen en leerpunten neemt de gemeente samen met wijkteams, het Platform Inkomensondersteuning, partners en ervaringsdeskundigen mee in de doorontwikkeling van de dienstverlening. We kiezen voor een vernieuwd beleidsplan 2021 - 2025 in plaats van een nieuw beleidsplan gelet op de recente plan vaststelling (juni 2017), corona-crisis en doorontwikkeling van ingezette maatregelen zoals Vroegsignalering en Perspectieffonds.

Het vernieuwde beleidsplan schulddienstverlening is gebaseerd op verschillende evaluaties en bevindingen. In het vernieuwde plan is vastgelegd wat onze ambities zijn voor de periode 2021-2025 en met welke acties we ze willen verwezenlijken. Het vernieuwde beleidsplan sluit aan de principes uit de Hervormingsagenda. Onder het motto 'voorkomen is beter dan genezen' hebben we de ambitie om zo vroeg mogelijk laagdrempelige ondersteuning te bieden. Hierdoor voorkomen we grotere problemen. We bouwen aan de sociale basis van al onze inwoners. Als er problemen zijn, maken we één plan met één aanspreekpunt. Om het geschetste wensbeeld in de hervormingsagenda te realiseren stimuleren we de beweging van deelprobleem naar totaaloplossing en de beweging "naar zorgen dat". Het vernieuwde beleidsplan 2021 - 2025 is zoveel mogelijk tot stand gekomen in samenwerking met partners in de stad. We danken de Participatieraad voor haar advies en constructieve bijdrage.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 gaan we in op de ontwikkelingen voor het opstellen van dit vernieuwde beleidsplan. Hoofdstuk 2 bevat een terugblik op de afgelopen jaren. Hierin gaan we in op de aanbevelingen uit het onderzoek van RadarAdvies, het klanttevredenheidsonderzoek en de gesprekken met partners in de stad. In hoofdstuk 3 staan de ambities en acties voor de komende jaren centraal. Daarnaast kijken we naar de gevolgen die de voorgestelde aanpak heeft voor de uitvoering en partners. Hoofdstuk 4 is toegevoegd vanwege de corona-crisis. In hoofdstuk 5 zijn de financiële gevolgen opgenomen om de ambities uit te kunnen voeren en is een planning op hoofdlijnen weergegeven. Aan het eind van het plan treft u een begrippenlijst aan.

1. Ontwikkelingen

Bij het opstellen van dit vernieuwde beleidsplan 2021 -2025 hebben we gekeken wat de landelijke ontwikkelingen en innovaties zijn in de schulddienstverlening. Er zijn enkele landelijke trends die van invloed zijn op het beleid van gemeenten:

1.1 De overheid als schuldeiser

De overheden zelf zijn een belangrijke schuldeiser. Schulden aan de lokale en centrale overheden – zoals boetes, terugvorderingen en leningen – moeten vaak met voorrang worden terugbetaald. Bovendien heeft de overheid bijzondere incassobevoegdheden. Denk aan CJIB-boetes en vorderingen bij uitkeringen. De bewustheid daarover neemt toe, zie de recente noodstopprocedure.

In het plan voor 2017 – 2021 en het nu voorliggende vernieuwde plan is uitgewerkt welke rol wij als gemeente, samen met onze partners, kunnen spelen om deze problemen zoveel mogelijk te voorkomen vanuit onze eigen rol en verantwoordelijkheid. Dit vraagt om een integrale aanpak waarbij we schuldenproblematiek in samenhang zien met andere terreinen en zoeken naar oplossingen die voor alle betrokken partijen een verbetering opleveren.

1.2 Verbetering van het incassotraject

In het Regeerakkoord 2017 staat dat de juridische afhandeling van schulden wordt verbeterd. Schuldeisers dienen eerst een mogelijke betalingsregeling te onderzoeken voordat een zaak voor de rechter wordt gebracht. Er komt een experiment met een schuldenrechter, die alle zaken van een schuldenaar geconcentreerd behandelt.

De bescherming van de beslagvrije voet wordt door het Rijk verbeterd. De wetgever streeft ernaar de rekenregels makkelijker te maken en heeft bepaald dat de schuldenaar één duidelijk aanspreekpunt heeft, namelijk de innende deurwaarder. De ingangsdatum voor de nieuwe rekenregels is januari 2021.

Een volgende stap om mensen beter te beschermen en onnodige executiekosten te voorkomen is het instellen van een beslagregister. Den Haag wil de werking van het verslagregister verbreden.

1.3 Bestaanszekerheid

Mensen met schulden worden bedreigd in hun bestaanszekerheid. Zij hebben geen zekerheid over de betaalbaarheid van hun woning, zorg of vaste lasten. Vaak vormen andere problemen de oorzaak van de schuldsituatie. Onderzoek van Divosa wijst uit dat de helft van de aanvragers van schulddienstverlening ook contacten met andere ondersteunende organisaties heeft. Denk aan verslavingszorg, bewindvoerders, reclassering et cetera.

Voor een duurzame oplossing is een integrale aanpak van de problematiek van belang. Dit sluit aan bij de bewegingen uit de Zwolse hervormingsagenda en de aanpak van het Sociaal wijkteam, gericht op één integrale aanpak voor het gezin / huishouden.



*DIVOSA

1.4 Statushouders en inburgering

Sinds 2015 zijn er veel nieuwe Zwollenaren in onze stad komen wonen zoals statushouders. Vaak hebben statushouders problemen met de taal, met de Nederlandse gewoonten en ontbreekt het hun aan een sociaal netwerk. Voor een succesvolle inburgering van statushouders moeten we ons meer inspannen. Vanaf 2021 treedt de nieuwe inburgeringswet in werking. Gemeenten nemen daarbij de regie. Statushouders krijgen op het AZC al begeleiding van de gemeente Zwolle om zo snel mogelijk mee te doen aan de (Zwolse) samenleving. Het liefst via betaald werk. De gemeente is medeverantwoordelijk voor welzijn en inkomen van statushouders en dus ook voor financiële zorgen. Daarom worden zij voor een bepaalde periode gebudgetteerd en leren zij financieel zelfredzaam te worden. Zwolle is hiermee al begonnen en loopt daarmee voor op de landelijke regelgeving.

1.5 Armoedebeleid

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het armoedebeleid en de schuldhulpverlening. Gemeenten nemen maatregelen om armoede zoveel mogelijk te voorkomen. Het college wil dat armoederegelingen en dienstverlening aan inwoners voor schulden worden versimpeld en beter bereikbaar zijn.

We proberen de zorgkosten van mensen met een minimuminkomen laag te houden. We zullen volgend jaar met nieuwe voorstellen komen over dit onderwerp. We schelden gemeentelijke belastingen kwijt en leveren een bijdrage in sociaal-culturele uitgaven. En de koopkracht voor langdurige minima houden we op peil met een toeslag. Ouders van schoolgaande kinderen bieden we extra financiële ondersteuning voor schoolgeld of boeken. Schulden proberen we te voorkomen of, indien nodig, een regeling te treffen met schuldeisers. Mensen met schulden mogen gebruik maken van de minimaregeling. Ook als het inkomen eigenlijk te hoog is. Met bijzondere bijstand leveren we maatwerk. Zo nodig ondersteunen we particuliere initiatieven zoals Voedselbank en Kerstpakketten.

1.6 Hervormingsagenda

In de hervormingsagenda van de gemeente staat de beweging van zware naar lichte vormen van ondersteuning voorop. De uitgangspunten van de hervormingsagenda zijn:

- van apart naar gewoon
- van deelprobleem naar totaaloplossing
- van zorgen voor naar zorgen dat
- van individuele zorg naar samenbrengen van vragen

Het beleidsplan moet aansluiten op de beweging van de hervormingsagenda. Hoe kan aan de uitgangspunten van de hervormingsagenda vorm worden gegeven in het bijgestelde beleidsplan voor schulddienstverlening?

Met schulddienstverlening investeren we in financiële redzaamheid van inwoners en zo licht mogelijke ondersteuning. We kijken eerst naar wat de inwoner zelf kan al of niet met behulp van zijn netwerk. We geven aan welke resultaten we willen behalen en welke acties we ondernemen. We verlenen prioriteit aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen. We zoeken naar een oplossing voor het probleem van de financiële bijdrage aan ouders met zorg voor meerderjarige kinderen (zie advies Participatieraad) We bieden zo snel mogelijk ondersteuning maar uiterlijk binnen de wettelijke termijn. Voor de investeringen uit dit plan schulddienstverlening is structurele financiering gevonden in programma vier.

1.7 Landelijke pilots

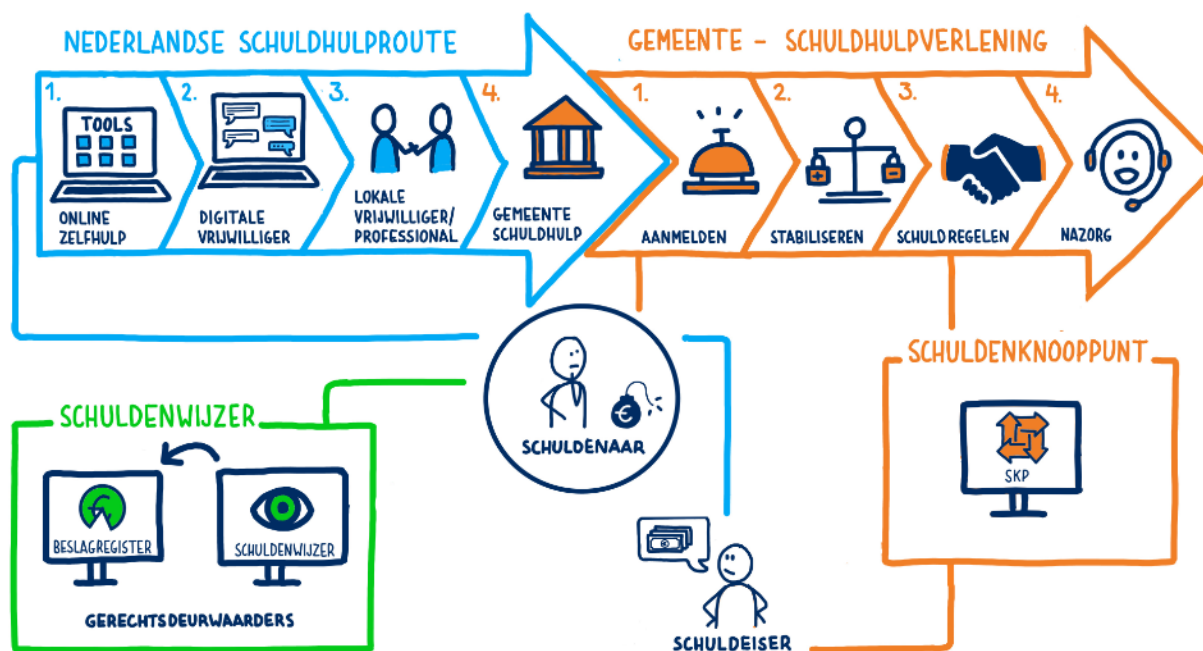
Landelijk zijn er diverse initiatieven gestart met een nieuwe aanpak van de schuldenproblematiek. Recent onderzoek uit de hersenwetenschap biedt nieuwe handvatten

om armoede en schulden effectiever te bestrijden. Het onderzoek stelt dat onverstandige bestedingen, het niet nakomen van afspraken en het ontbreken van doelgericht gedrag beschouwd moeten worden als een logisch gevolg van een langdurig hoog stressniveau. We streven naar een meer stress-sensitieve dienstverlening.

Er zijn ook diverse initiatieven gericht op preventie van schulden bij jongeren. In Schuldenlab Nederland werken private en publieke partijen gezamenlijk innovatieve oplossingen uit voor jongeren met schulden. Onder de paraplu van Schuldenlab Nederland zit een aantal projecten zoals Geldfit en Sociaal Hospitaal.

De Nederlandse Schuldhulproute is een weg naar passende schuldhulp voor alle mensen in Nederland. Bedrijven kunnen mensen met (beginnende) financiële problemen identificeren en op weg helpen. De Nederlandse route voor schuldhulp (NSR) start bij Geldfit.nl. Schuldhulpverleners en schuldeisers communiceren op veel verschillende manier: brief, e-mail, portals, et cetera. Vanuit zowel schuldhulpverleners als schuldeisers is er behoefte aan een gestandaardiseerde, veilige en digitale manier van communiceren. Vandaar een project met digitale communicatie.

De doorlooptijd voor het tot stand brengen van een minnelijke schuldregeling kunnen we verkorten. Het Schuldenknooppunt is de tool die in het project werd ontwikkeld. Onder de vlag van VNG-realiseratie wordt de uitrol over heel Nederland voorbereid.



*NVVK

We volgen de resultaten van landelijke en lokale pilots met belangstelling om de inzichten vanuit deze initiatieven te gebruiken voor verbetering van onze dienstverlening. Daarnaast nemen we zelf initiatieven om vernieuwing te realiseren zoals collectief schuldregelen. Dit wordt in hoofdstuk 3 verder beschreven.

2. Evaluatie

De periode van het beleidsplan 2017-2021 is bijna verstreken. Op basis van de ervaringen in de jaren 2018 en 2019 is gekeken naar wat er goed is gegaan en wat beter kan. We hebben de impact gemeten om te blijven innoveren. In dit hoofdstuk treft u de resultaten van onze inspanningen aan. De eerste jaarlijkse schuldenmonitor is reeds beschikbaar gesteld aan de gemeenteraad bij het najaarsmoment 2020 overeenkomstig de raadsmotie uit juli 2019. Zoals ook blijkt uit de evaluaties die hieronder zijn beschreven is er veel wat goed gaat. Zo scoort de schulddienstverlening een 7,4 bij het klanttevredenheidsonderzoek. We willen de aanbevelingen vanuit de diverse evaluaties ter harte nemen om de dienstverlening verder te verbeteren. We hebben inwoners die een beroep hebben gedaan op schulddienstverlening actief benadert voor nazorg. Daarnaast is gebleken dat zelfredzaamheid voor sommige inwoners (nog) niet haalbaar is en dat in die gevallen meer ondersteuning nodig is.

2.1 Beleidsplan 2017-2021

Sinds 2012 zijn gemeenten verantwoordelijk voor uitvoering van schuldhulpverlening via de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). In het beleidsplan schulddienstverlening 2017-2021 heeft de gemeente Zwolle vastgelegd hoe zij schulddienstverlening wil uitvoeren. De volgende ambities hebben we nagestreefd:

- Investeren in preventie;
- Ondersteunen van kwetsbare inwoners;
- Bestaanszekerheid voor huishoudens;
- Gedeeld eigenaarschap met de stad.

De ambities zijn vertaald naar acties met betrekking tot de dienstverlening de samenwerking en het meten van resultaten. De aanpak en dienstverlening zoals deze in het vorige beleidsplan zijn ingezet, worden ook de komende periode onverminderd doorgezet.

2.2 Aanbevelingen RadarAdvies

De gemeente Zwolle besloot medio 2017 tot investeringen op drie gebieden binnen schulddienstverlening:

- i. extra spreekuren Sociaal Raadslieden De Kern
- ii. verder verkorten van de doorlooptijden van de schulddienstverlening
- iii. vernieuwde aanpak ondernemers

De activiteiten van de incidentele investeringen zijn in 2018 gestart en zijn in juni, juli en augustus 2019 geëvalueerd. Dit gebeurde door RadarAdvies uit Amsterdam aan de hand van een documentenanalyse, een parallel klanttevredenheidsonderzoek, een data-analyse en 21 interviews.

RadarAdvies concludeert dat de extra inzet bewezen effect sorteerde.

2.3 Onderzoek onder afnemers schulddienstverlening

Klantreis SDV

We hebben onder externe leiding van Jong & Fris een klantreis georganiseerd. Een klantreis is de reis die een persoon aflegt na een gebeurtenis op weg naar, in dit geval Schulddienstverlening. Zo breng je in kaart hoe inwoners de dienstverlening ervaren. We krijgen zicht op verbeteringen waar de klant op wacht.

De klantreis leerde dat we onze klanten grofweg kunnen indelen in twee type klanten. Het ene klanttype heeft een stabiele basishouding. Hij zoekt op tijd hulp, heeft een positieve instelling en is niet snel gestrest. Hij wil menselijk behandeld worden zonder veroordelingen,

duidelijkheid over wie hij voor wat moet benaderen, eerlijkheid en vertrouwen en snelheid in het proces. Het andere klanttype heeft als basishouding angst. De schulden zijn bij dit type klant ontstaan na een life event. Er is sprake van schaamte, angst en stress gedurende het hele proces. Er is weinig zelfvertrouwen, weinig kennis over het proces en de gemeente. Hij wil graag een contactpersoon voor vertrouwen en duidelijkheid, wil serieus worden genomen, hecht aan ondersteuning en geruststelling en wil ontzorgt worden (dat geeft ruimte voor nadenken en geeft verlichting van stress).



De klantreis heeft nieuwe inzichten gegeven over wat vanuit klantperspectief belangrijk is. Het leidde tot een aantal verbeterpunten. Deze verbeterpunten voor de dienstverlening vormde in 2018 uitgangspunten om verder te gaan met innovaties. Het gaat in de meeste gevallen om kleine doeltreffende interventies. Zo is er gewerkt aan verbetering van de communicatie door het verbeteren van de leesbaarheid van brieven, zijn er duidelijke folders ontwikkeld die op het juiste moment in het proces de duidelijkheid kunnen vergroten en er is gestart met het ontwikkelen van stress sensitieve dienstverlening door minder informatie in één keer uit te vragen en door indien nodig meerdere gesprekken te voeren.

Klanttevredenheidsonderzoek

In de zomer van 2019 is door de gemeente Zwolle onderzoek gedaan onder afnemers van schulddienstverlening. Met dit onderzoek is op diverse onderdelen de tevredenheid van de afnemers van schulddienstverlening gemeten. De conclusie van het klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van schuldhulpverlening is dat zij tevreden zijn over de geboden voorziening.

Over de toegang tot de dienstverlening door de gemeente zijn cliënten (zeer) tevreden. We hebben gezorgd voor één vast contactpersoon voor schuldenaren in het complexe proces van schulddienstverlening. Driekwart van de aanmeldingen verloopt via het sociale wijkteam of het sociale raadsleden. Bijna alle inwoners zijn positief over de ondersteuning bij het indienen van de aanvraag positief. 82 procent is tevreden over het intakegesprek bij de gemeente. Aandachtspunt voor doorontwikkeling is dat er voldoende aandacht en begrip blijft voor de klant zelf en de stress waarin ze verkeren. Wij komen hierop terug in hoofdstuk 3.

Kwalitatief meten

Eind 2017 hebben wij met hulp van het Instituut Publieke Waarden een kwalitatieve monitor opgezet. In de eerste kwalitatieve monitor werden drie nieuwe praktijken beschreven. Op het niveau van de casuïstiek zien we dat mensen zich geholpen voelen, en dat ze door de nieuwe aanpak van schulddienstverlening beter in staat gesteld worden om zelf grip te houden op en richting te geven aan hun eigen leven. Stress door schulden wordt gemitigeerd waardoor ook indicatief maatschappelijke baten kunnen worden beredeneerd. Voor een belangrijk deel zijn die maatschappelijke baten op het conto van de gemeente te schrijven. We zagen ook andere belanghebbenden zoals Zorgkantoor en zorgverzekeraar. Voor 2020 is een kwalitatieve meting uitgevoerd op het terrein van Perspectieffonds voor jongeren. Zie bijlage.

2.4 Partners

Preventie

Hoewel de effecten lastig meetbaar zijn, is het onze ambitie om preventief te werken. We willen onnodige inzet van dure ondersteuning voorkomen. Een belangrijke rol vervult het sociaal wijkteam op dit vlak. Door de integrale benadering van inwoners met een hulpvraag vangen we financiële problemen op in een vroeg stadium mede dankzij Op Orde. Zwolle maakt graag gebruik van de ondersteunende rol van het Nibud, zoals het middel "Geldplan". Het Nibud beantwoordt vragen over financiële opvoeding, biedt inzicht in de dagelijkse uitgaven en geeft zo nodig persoonlijk budgetadvies. Vorig jaar maakten duizenden Zwollenaren gebruik van Geldplan. Om jongeren te stimuleren tot gebruik van het geldplan "Bijna 18" is een felicitatiekaartje wat we sturen aan de 17-jarigen die binnenkort 18 worden. Ook de brede inzet van budgetbeheer draagt bij aan het voorkomen van financiële problemen. Daklozen en statushouders met een bijstandsuitkering worden op deze wijze ontzorgd.

Woningcorporaties

Zwolle is een stad nagenoeg zonder huisuitzettingen of afsluitingen. Tot 2019 heeft Zwolle meegedaan aan een pilot in samenwerking met de BKR. Op basis van een interne evaluatie van de pilot is besloten om de vroegsignalering op te nemen in het reguliere werk. Het concept van vroegsignalering gaat uit van proactief contact zoeken met inwoners met beginnende schulden bij huur, gas, elektriciteit, water en zorgverzekering. Het concept is een aanmerkelijke verbetering ten opzichte van de vroegere werkwijze. Zwolle scoort uitstekend op het geringe aantal huisuitzettingen. Het aantal wanbetalingen op het gebied van ziektekostenverzekering daalt. We zullen de vroegsignalering verder intensiveren door inschakeling van Geldfit (zie hoofdstuk 3).

Met deze werkwijze loopt Zwolle voor op de aanstaande wetswijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening waarbij de gemeente de verplichting krijgt om contact te zoeken op grond van signalen over achterstanden (nieuw artikel 3 Wgs).

Toegang tot schulddienstverlening

In december 2019 vond een gesprek met partners in de stad plaats onder leiding van externe deskundigheid. Het betrof een bijeenkomst met een brede vertegenwoordiging van betrokkenen op het terrein van schulddienstverlening. Vanaf 2017 werd de toegang tot schulddienstverlening georganiseerd via het Sociaal wijkteam en de sociale raadslieden. De roze wolk was "één loket in de eigen wijk, ondersteuning op één plan en bundeling van expertise van betrokken partijen". Het bouwen aan een wijknetwerk gebeurde mede door gebruikmaking van het samenwerkingsverband 'Op Orde'. Ondersteuningsvragen zouden

snel en effectief worden opgepakt door de samenwerking tussen het Sociaal wijkteam en 'Op Orde' (hulp bij thuisadministratie) en de raadsleden van De Kern.

Kennis en kunde
Consulenten zijn:

- Deskundig
- Open
- Bereikbaar
- Proactief
- Gemotiveerd
- Onafhankelijk



We hebben gemerkt dat het beoogde ideaalbeeld over de toegang van schulddienstverlening moet worden bijgesteld. Daarvoor zijn diverse oorzaken aan te wijzen:

- De sociale wijkteams hadden onvoldoende kennis en capaciteit voor de beoogde werkzaamheden.
- Het ontbreekt medewerkers van het SWT aan voldoende handelingsrepertoire.
- Inwoners werden zonder toets op de andere leefgebieden, doorverwezen naar 'Op Orde'.
- Doorverwijzing gebeurde vanuit privacyoverwegingen zonder "warme overdracht".
- De sociale raadsleden en vrijwilligers kijken "smaller". Hun focus ligt op geldproblemen.

We komen hierop terug in hoofdstuk 3.

Beschermingsbewindvoerders

In 2018 en 2019 is onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om als gemeente beschermingsbewind zelf uit te gaan voeren. Uit dit onderzoek is gebleken dat invoering van gemeentelijk beschermingsbewind onvoldoende toegevoegde waarde heeft. Bovendien is het een kostbare ingreep. De vereisten voor het zelfstandig uitvoeren van beschermingsbewind zijn aanzienlijk aangescherpt wat extra investeringen in ICT en vakkennis vergt. Voor de bedrijfsvoering is 1,0 Fte bewindvoering niet toereikend i.v.m. voor het realiseren van continue bezetting, bereikbaarheid en opleiding.

In 2019 was het budget voor de uitgaven bijzondere bijstand ten behoeve van beschermingsbewindvoering voor de eerste keer in jaren toereikend. De groei van de uitgaven is afgevlakt. We hebben inmiddels meer grip op de uitgaven door meer overleg met het werkveld en de inzet van budgetbeheer (Budgetondersteuning op maat). We willen eind 2020 een convenant afsluiten met bewindvoerders over het werkproces schuldenbewind. Met de invoering van het adviesrecht voor gemeenten erkent de wetgever de positie van de gemeente op het terrein van schuldenbewind. Zie ook hoofdstuk 3 over het vernieuwde beleid op dit terrein.

2.5 Perspectieffonds Jongeren

Sinds juni 2019 is het Jongeren Perspectieffonds operationeel geworden. Jongeren tussen de 18 en de 27 jaar met schulden worden ernstig belemmerd in hun ontwikkeling. Deze schulden kunnen leiden tot persoonlijke problemen zoals schoolverlaten en dakloosheid. Maar ook tot maatschappelijke problemen zoals oninbare vorderingen en uitkeringen voor werkloosheid.

Het fonds wordt ingezet om jongeren tussen de 18 en 27 jaar met beginnende schulden een beter perspectief te bieden. Dit proberen we te realiseren door de beginnende schulden over te nemen. Naast terugbetaling wordt met deze jongeren afspraken gemaakt in het kader van

een sociaal spoor ter voorkoming van nieuwe schulden, begeleiding naar werk en/of starten of vervolgen van een opleiding. Dit sociale spoor is maatwerk en kan daardoor per jongere verschillen. Voorbeelden zijn dat de jongere zijn opleiding afmaakt of aan het werk gaat. Ook kunnen er afspraken worden gemaakt over een maatjestrject of ondersteuning door budgetbeheer.

Binnen de pilot is samenwerking gezocht met Sociaal Raadslieden als vindplaats voor de jongeren, met name bij de financiële inloopspreekuren op Deltion College en Windesheim en met Schuldhulpmaatje Jong. Schuldienstverlening betaalt de schuldeisers, verstrekt daarvoor een krediet en bewaakt de aflossing. Een dergelijke pilot vergt in het begin veel procesafstemming doordat het afwijkt van de reguliere dienstverlening. Sinds 2019 zijn ca 30 jongeren in beeld gekomen voor een traject waarbij in 50% van de gevallen een schuld is overgenomen door het fonds.

In het vervolg op de positieve effecten tot nu toe zal het perspectieffonds binnen Zwolle verder worden uitgebouwd en onder de aandacht worden gebracht bij de partners.

2.6 Wettelijk traject (WSNP).

Soms lukt het niet om tot vergelijk komen met alle schuldeisers. De inwoner kan dan aan de rechter vragen om een wettelijk traject. Soms lukt het niet om tot vergelijk komen met alle schuldeisers. De inwoner kan dan aan de rechter vragen om een wettelijk traject. De gemeente Zwolle heeft er voor gekozen om sinds de start van het wettelijk traject in 1997 de uitvoering hiervan binnen de eigen organisatie te beleggen. Dit heeft vele jaren een toegevoegde waarde gehad door de mogelijkheid om als sociaal bewindvoerder ook in het wettelijke traject ondersteuning te blijven bieden aan Zwolse inwoners. De inkomsten uit deze werkzaamheden gaven daarbij dekking voor een deel van de loonkosten. We zien in de laatste twee jaar, gelijk aan een landelijke trend, dat er steeds minder inwoners gebruik maken van dit wettelijke traject. Ook andere doelstelling die beoogd werden met het zelf uitvoeren van het wettelijke traject, staan onder druk door aangescherpte regelgeving. We gaan onderzoeken of in de gewijzigde situatie en het daarmee samenhangende toekomst perspectief, de keuze op het zelf uitvoeren van het wettelijke traject nog voldoende bijdraagt aan de oorspronkelijk doelstellingen.

2.7 Conclusies



De evaluatie van ons huidige beleid, zoals hierboven beschreven, levert ons onder meer de volgende inzichten op voor het nieuwe beleid:

- We voorkomen dat problematiek onnodig complex(er) wordt, bieden inwoners met schulden budgetbegeleiding en nazorg om herhaling te voorkomen en doen er alles aan om financiële problemen vroegtijdig te signaleren.
- Redzaamheid van inwoners blijft een doel dat we nastreven; tegelijkertijd hebben we in de afgelopen jaren gezien dat dit niet voor iedere inwoner (direct) bereikbaar is. Maatwerk moet worden geboden als er tijdelijk intensieve ondersteuning nodig is. Dit geldt in het bijzonder voor specifieke doelgroepen als dak- en thuislozen, inwoners met een beperking of laaggeletterden.
- Schuldenproblematiek staat zelden op zichzelf. Vaak is er sprake van meerdere samenhangende problemen waarvoor een integrale aanpak nodig is. Dit vraagt samenwerking van de verschillende partners die in het proces betrokken zijn en een duidelijke rol voor het Sociaal wijkteam. Het SWT heeft behoefte aan een handelingsrepertoire.
- De wereld van schulddienstverlening is complex voor alle betrokken partijen, en zeker voor inwoners met schulden. Communicatie met alle partijen is essentieel voor een effectieve dienstverlening. Eén aanspreekpunt voor de schuldenaar en schuldeiser, duidelijke afspraken die worden vastgelegd en nageleefd en het verkorten van doorlooptijden zijn doorslaggevende elementen om te komen tot het voorkomen en oplossen van schulden.
- We moeten de samenwerking tussen de sociale wijkteams, 'Op orde' en schulddienstverlening verbeteren. De extra subsidie voor formatieve inzet voor De kern en 'Op orde' blijft gehandhaafd en wordt structureel gefinancierd via raadsprogramma 4.
- We krijgen grip op de uitgaven voor beschermingsbewind via Budgetondersteuning op maat, overleg met bewindvoerders en wettelijke maatregelen.
- We zetten de medewerkers van het wettelijk traject (WSNP) breder in, d.w.z. voor de gehele schulddienstverlening. We gaan onderzoeken of de keuze voor het zelf uitvoeren van het wettelijk traject voldoende bijdraagt aan de doelen van de gemeente.
- Het Perspectieffonds Jongeren is operationeel. Uit de evaluatie blijkt de aanpak succesvol en rijp voor verbreding.
- Voor verbetering van preventie van schulden zien we nog nieuwe kansen!

De hierboven genoemde inzichten en aanbevelingen zijn verwerkt in het nieuwe beleid en staan de komende jaren centraal in de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

3. Ambities en Acties

Het nu voorgestelde beleid voor de komende vier jaar is gebaseerd op de uitkomsten van eerdergenoemde evaluaties, de kaders die door de raad gedurende het proces zijn meegegeven zoals de hervormingsagenda en landelijke ontwikkelingen. In paragraaf 3.1 zijn de ambities weergegeven voor de komende beleidsperiode. Welke speerpunten hebben we in ons beleid? In paragraaf 3.2 is dit verder uitgewerkt in concrete acties en innovaties.

3.1 Ambities

Op basis van de analyse en evaluatie van het bestaande beleid komen we tot de volgende ambities voor de komende jaren:

1. **Investeren in preventie:** we werken preventief en voorkomen zo onnodig inzet van (dure) ondersteuning. We zien hierin een belangrijke rol voor het Sociaal Wijkteam (SWT)
2. **Ondersteunen van kwetsbare inwoners:** voor een deel van de inwoners is zelfredzaamheid (nog) niet bereikbaar, dit geldt bijvoorbeeld voor inwoners die te maken hebben met ziekte, een licht verstandelijke beperking of bijzondere omstandigheden. We signaleren problemen tijdig en bieden waar nodig snelle en effectieve ondersteuning, waarbij we gaan voor een integrale aanpak voor kwetsbare inwoners..
3. **Bestaanszekerheid voor huishoudens:** we beperken de (maatschappelijke en individuele) schadelast van schulden en bieden bestaanszekerheid voor huishoudens.
4. **Gedeeld eigendom met stad & land:** we bouwen aan netwerken ter bestrijding van financiële problemen van onze inwoners. Voorbeeld hiervan is de samenwerking met Sociaal Raadslieden en Op orde (ondersteuning bij thuisadministratie).

i. Investeren in preventie

Vroegtijdig signaleren van financiële zorgen of problemen zorgt ervoor dat de problemen niet complexer worden dan nodig. Hoe eerder we problemen in beeld hebben, hoe sneller we kunnen toewerken naar een oplossing. Dit voorkomt dat inwoners te maken krijgen met omvangrijke schulden, (dreigende) huisuitzettingen en oplopende incassokosten. Het beperkt ongewenste effecten als psychische problemen, armoede en de onmogelijkheid om te kunnen meedoen in de samenleving. De grootste besparingen zijn te bereiken doordat de uitkeringsduur wordt verkort (een gezonde financiële situatie vergroot de kansen op een baan), huisuitzetting wordt voorkomen, de kosten van maatschappelijke opvang worden gedrukt en de (geestelijke) gezondheidszorg wordt beperkt.

We zien bij het investeren in preventie een rol voor het Sociaal wijkteam (SWT) en Op Orde. Van de vragen die bij het SWT terecht komen heeft 80% betrekking op financiële problemen. Inwoners met financiële problemen melden zich niet of te laat bij de schulddienstverlening. Ze vinden hun situatie nog niet problematisch of verwachten dat het op korte termijn beter zal gaan. Anderen willen zelf regie houden over hun financiën of schamen zich voor hun situatie. We willen de medewerkers van het SWT een rol geven in het actief signaleren van (mogelijke) financiële risico's en problemen bij huishoudens zodat er tijdig de nodige ondersteuning kan worden geboden. Dit wordt in paragraaf 3.2 verder uitgewerkt.

ii. Ondersteunen van kwetsbare inwoners

Inwoners zijn primair zelf verantwoordelijk voor hun financiën, zelfredzaamheid blijft het streven maar is niet voor iedere inwoner haalbaar. In de hervormingsagenda hebben we de beweging van zware ondersteuning naar lichte vormen van ondersteuning centraal gesteld. Daarom is juist voor kwetsbare groepen een actieve en preventieve aanpak nodig.

Voorop staat dat we onze kwetsbare inwoners zo goed mogelijk ondersteunen. Dit kan door eenvoudig budgetbeheer, minnelijke schuldregeling of beschermingsbewind.



iii. Bestaanszekerheid voor huishoudens

We investeren in bestaanszekerheid voor huishoudens met schulden en armoede. Dit doen we in samenhang met het Zwolse armoedebeleid. Hierin staat het uitgangspunt centraal dat iedere Zwollenaar de kans moet hebben om mee te doen. Het beroep op bijstand voor kosten levensonderhoud willen we zo klein mogelijk houden door arbeidsparticipatie. In de huidige samenleving kan iedereen door een ongelukkige samenloop van omstandigheden zoals ziekte, werkloosheid of echtscheiding, ongewild in de schulden komen. We proberen dat zoveel mogelijk te voorkomen door een beter inzicht in de financiële gevolgen van deze omstandigheden, denk aan simpel switchen. Mensen die langdurig van een laag inkomen moeten leven krijgen een toeslag voor onvoorziene uitgaven. We zien vooral dat voor mensen die (chronisch) ziek zijn of een beperking hebben, schulden een extra zware last zijn. Het voorkomen van bestaansonzekerheid vraagt om snelle respons van de overheid binnen de termijnen en adequate dienstverlening.

iv. Gedeeld eigenaarschap met stedelijke en landelijke partners

We bouwen aan netwerken ter bestrijding van financiële problemen van onze inwoners. We betrekken alle partijen die een rol kunnen spelen in het voorkomen en oplossen van schulden en zorgen voor heldere afspraken. Steeds meer organisaties en instellingen zijn overtuigd van het belang van een effectieve samenwerking. We werken samen met partijen als energieleveranciers, zorgverzekeraars, welzijnsinstellingen, bewindvoerders, woningcorporaties et cetera. We gaan uit van een gezamenlijke verantwoordelijkheid om schulden te voorkomen en waar nodig op te lossen.

Om de samenwerking verder uit te bouwen benutten we het samenwerkingsverband Op Orde (hulp en advies bij thuisadministratie). Dit is een samenwerkingsverband van De Kern (Sociaal Raadslieden), WIJZ, Humanitas en Stichting VEZ (Schuldhulpmaatje). We zien in het proces ook een belangrijke rol voor vrijwilligers en ondersteunen hen actief door middel van (professionele) coördinatie en training. We maken voor onze kwetsbare inwoners gebruik van de ervaringsdeskundigheid bij deze instellingen. Dit kan van meerwaarde zijn doordat zij ervaren hebben wat het betekent om schulden te hebben. De aantallen contacten van raadslieden en medewerkers bij Op Orde zijn significant toegenomen!

Team	2017	2018	2019
Sociaal raadslieden	5004	9526	10.285
Formulierenbrigade	882	NVT	NVT
Op Orde	544	2863	2715
Totaal	6430	12.389	13.000

3.2 Acties

In de voorgaande paragraaf zijn de ambities weergegeven die we hebben voor de komende beleidsperiode. In dit hoofdstuk worden deze ambities vertaald naar concrete acties: wat gaan we doen in de komende periode om deze ambities te realiseren? Innovatie en vernieuwing staan hierin centraal. Veel landelijke experimenten, nieuwe (neuro)wetenschappelijke inzichten en kennis over de impact van schulden bieden aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren. We gebruiken de nieuwste inzichten om samen met onze partners te vernieuwen. Het gaat om ontwikkeling van een aantal nieuwe werkwijzen.

We gaan de komende beleidsperiode acties ondernemen om vernieuwingen door te voeren, en zo onze ambities te realiseren.

i. Schuldenlab

Vele Nederlanders liggen wakker van hun schulden. Hulp voor hen werkt niet altijd goed. Vaak is de hulp ineffectief of versnipperd. SchuldenlabNL rolt beproefde, succesvolle programma's uit in Nederland. Zwolle neemt deel aan drie projecten.

Collectief schuldregelen

Door inzet van extra formatie hebben we onze doorlooptijden verkort. Dit kon door het actief investeren in en onderhouden van contacten met schuldenaren, schuldeisers en andere betrokken partijen.

Via het Schuldenlab Nederland wil men de ineffectiviteit van schulddienstverlening bestrijden. In een Schuldenlab Nederland werken publieke en private partners samen met als doel: zoveel mogelijk mensen schulden- of zorgenvrij. De gemeente Den Haag kwam met het idee om schulden collectief te regelen. In Den Haag wordt sinds eind 2018 de individuele afhandeling van schulddossiers in de schulphulpverlening vervangen door een collectieve afhandeling. Schuldeisers krijgen van de gemeente periodiek een overzicht van nieuwe cliënten in de schuldhulpverlening. Deze schuldeisers kunnen dan aangeven of ze wel of niet akkoord gaan met collectief schuldregelen voor een bepaalde cliënt. Stemmen zij in, dan kunnen aanvragers meteen worden geholpen met een schuldhulpverlening. De hulpverlening gaat dus sneller. Daarnaast nemen de uitvoeringskosten en administratieve lasten voor gemeenten en schuldeisers af.

Schuldenlab Nederland implementeert projecten door begeleiding, ondersteuning en kennisoverdracht. Zwolle wil graag deelnemen aan het project collectief schuldregelen. Het beoogde resultaat is een aanzienlijk kortere doorlooptijd voor het opzetten van een schuldregeling. Hiermee besparen we de extra inzet van een FTE zoals in het plan SDV 2017 - 2021 besproken.

Het traject van schuldregeling geeft hiermee eerder duidelijkheid en zekerheid aan de schuldenaar en de schuldeiser.

Door deelname aan het Schuldenlab038 en het collectief schuldregelen halen we in 2021 de beoogde doorlooptijd van max 120 dagen.
--

Geldfit

Mensen hebben de neiging om bij financiële problemen laat hulp te zoeken, ook Zwollenaren. Het is van groot belang dat mensen zo vroeg mogelijk geholpen worden. Om dat bereiken, is Geldfit ontwikkeld. Geldfit is een website waarop je door het doen van een test kunt bekijken of je financieel fit bent. In de pilot-fase hebben bedrijven 290.000 klanten

gewezen op het bestaan van deze website. Het ging daarbij om klanten bij wie de banken betalingsachterstanden signaleerden. Er zijn in 2019 4.020 Zwollenaren naar de website gegaan. Uiteindelijk hebben in de pilot bijna 450 Zwollenaren langs deze weg hulp op maat kunnen vinden. Want dat is het grote doel van de Nederlandse Schuldhulp Route en Geldfit, mensen met schulden worden toegeleid naar hulp.

De Nederlandse Schuldhulp Route laat mensen met (dreigende) problematische schulden zien welke hulp ze kunnen krijgen en kent verschillende 'afslagen'. De geboden hulp kan bestaan uit:

- online zelfhulp;
- digitale vrijwilliger ('buddy');
- hulpverlening via een lokale instelling bijvoorbeeld 'Op Orde'
- schulddienstverlening via de eigen gemeente.

Wij zullen onze deelname aan Geldfit inbrengen in Schuldenlab038.

In 2021 zullen wij aansluiten op de nationale schuldhulproute en inbrengen in Schuldenlab038
--

Perspectieffonds voor jongeren

Jongeren tussen de 18 en de 27 jaar met schulden worden ernstig belemmerd in hun ontwikkeling. Deze schulden kunnen leiden tot persoonlijke problemen zoals voortijdig schoolverlaten, dakloosheid en afsluitingen gas/water/licht. Maar kunnen ook leiden tot maatschappelijke problemen zoals kosten voor schuldhulpverlening en uitkeringen voor werkloosheid. Vandaar dat in Zwolle een lokaal Perspectieffonds hebben.

Doel is om de neerwaartse spiraal van financiële en sociale problemen te doorbreken. Een Perspectieffonds biedt de mogelijkheid om de schulden te laten overnemen door de gemeente. Met de schuldeisers wordt een afkoopregeling getroffen. Inwoners betalen terug aan de gemeente, waarbij een betalingsregeling ongeveer 3 jaar duurt. Daarnaast krijgen inwoners ondersteuning bij budgetbeheer. De aanpak richtte zich op jongeren tot 27 jaar met beginnende schulden, waarbij nadrukkelijk geen ruimte is voor mensen die misbruik maken van het systeem. Er zijn relatief weinig jongeren in beeld gekomen.

Door inzet van het Perspectieffonds is naar verwachting minder beschermingsbewind en inzet van reguliere schulddienstverlening nodig. We werken de aanpak in de komende periode verder uit.

Het Perspectieffonds is een effectieve en concrete maatregel. Het Perspectieffonds is geaccrediteerd door Schuldenlab.nl als een succesvolle aanpak die over meer gemeenten uitgerold kan worden. De toegang tot het Perspectieffonds is laagdrempelig en het verbreden van de doelgroep bevordert het vroegtijdig melden van kwetsbare groepen die door de coronacrisis getroffen worden.

Het perspectieffonds voor jongeren is als gevolg van de coronacrisis in een ander daglicht komen te staan. Vooral jonge mensen en nieuwe groepen zoals flexwerkers komen in de problemen. In het onlangs uitgebracht rapport van Deloitte en Schuldenlab.nl wordt het belang onderstreept van snelle ondersteuning te bieden aan mensen die een tijdelijke disbalans hebben door Covid-19. Het blijft een uitdaging om ervoor te zorgen dat zij zich vroegtijdig melden. Concrete maatregelen voor de kwetsbare groepen kunnen een stapeling van problemen voorkomen. Door de doelgroep van het perspectieffonds te verbreden kunnen we er, net als bij jongeren, voor zorgen dat we een snelle, concrete en effectieve ondersteuning bieden door kredietverlening en/of snelle betaalregelingen. Ook voor de nieuwe doelgroep geldt een sociale verplichting zoals het aanvaarden van ondersteuning

door SWT of 10 of hulp bij het scheppen van financieel overzicht. Uit de aard en de doelstelling van het fonds - opkopen van beginnende schulden c.q. kleine schulden - vloeit voort zelfstandigen en ex-zelfstandigen buiten deze verbrede voorziening vallen.

In 2021 zullen wij ons initiatief Jongerenperspectieffonds verbreden tot andere inwoners.

ii. Toegang tot hulp

Laagdrempelige dienstverlening

Zwolle wil inwoners met financiële ondersteuningsvragen eerder gaan helpen. Om dit te realiseren werd de toegang tot schulddienstverlening vanaf 2017 georganiseerd via het Sociaal wijkteam. Het wijkteam is voor iedereen dichtbij. We creëerden voor inwoners een prima laagdrempelig loket voor financiële ondersteuningsvragen.

Registratie van gegevens bij de toegang in de wijk is nog in ontwikkeling en uitwisseling van gegevens tussen de partners van het samenwerkingsverband in de wijk verloopt stroef. We hopen dit vanaf 2021 te kunnen ondervangen. We gaan een handelingsrepertoire ontwerpen voor de medewerkers van het SWT.

Complexe (schuld)hulpvragen overstijgen de kennis en tijdscapaciteit van een vrijwilliger en de daarmee de gevraagde begeleiding. Hun focus ligt op de geldproblemen. Wordt de vrijwilliger wel voldoende begeleid? Ook zien we spanning tussen enerzijds het hulpaanbod voor herstel van de zelfredzaamheid en anderzijds de individueel geformuleerde hulpvraag. Sommige inwoners hebben een te zonnige kijk op hun financiën of capaciteiten. Ook de inzichten over de belangen van gemeenschap en individu lopen niet altijd parallel.

We zullen dit jaar de mogelijkheden voor verbetering van de samenwerking tussen de sociale wijkteams, 'Op Orde' en schulddienstverlening verder onderzoeken. We willen meerdere kanalen zoals bewindvoerders en websites gaan gebruiken waardoor de weg naar schulddienstverlening zo kort mogelijk is. Niet alle mensen zien het wijkteam als een logisch kanaal voor zijn behoeftes en niet elkeen heeft in dezelfde mate ondersteuning nodig bij een vraag. De integrale benaderingswijze van de inwoner moet overal hetzelfde zijn, onafhankelijk van de vraag waar hij voor ondersteuning in beeld is gekomen. Resultaat voor de inwoner is verschillende kanalen voor ondersteuning gebaseerd op één ondersteuningsplan en bundeling van expertise van de betrokken partijen. Dit proces is weergegeven in de bijlage.

Vanaf 2021 willen we aan inwoners ondersteuning voor geldzaken bieden via verschillende kanalen.

Meer grip op beschermingsbewind

We wilden in 2017 meer grip krijgen op de inzet en kwaliteit van beschermingsbewind. We wilden het realiseren door het beperkt instellen van gemeentelijk beschermingsbewind. Aldus beoogden we meer invloed te krijgen op de beoordeling of een alternatief toereikend zou zijn. Voortschrijdend inzicht en het nieuwe voorstel over adviesrecht van de gemeente brengt ons tot een ander voorstel. Het andere voorstel moet gezien worden in samenhang met nog twee andere maatregelen:

- de uitbreiding van budgetbeheer;
- het aangaan van een alliantie met particuliere beschermingsbewindvoerders.

De uitbreiding van budgetbeheer is gericht op doelgroepen zoals statushouders, daklozen en (financieel) kwetsbare inwoners. Ondersteuning met budgetbeheer, waar nodig ondersteund door een vrijwilliger op de thuisadministratie, kan dienen als alternatief voor beschermingsbewind. We zijn geslaagd in het afvlakken van de groei van het beschermingsbewind. Met extra personeel en een gewijzigde organisatie van de teams werd de toename in de vraag naar budgetbeheer opgevangen.

De voorgenomen samenwerking met particulier beschermingsbewind hebben we in 2019 opgepakt. We zijn in gesprek gegaan met een drietal grote kantoren. Binnen de op te richten alliantie worden onder meer samenwerkingsafspraken gemaakt over instroom en over uitstroom van beschermingsbewind en de schuldenbewinden. Deze afspraken worden dit voorjaar vastgelegd in een convenant met o.a. eisen over de kwaliteit van beschermingsbewind en samenwerking met gemeentelijke SDV. Volgend jaar willen we samenwerking vergroten en verdiepen.

We verwachten met deze twee maatregelen voor de komende jaren een hoog gebruik van budgetbeheer als alternatief voor het beschermingsbewind. Hiermee bereiken we het beoogde doel "meer grip op..". Om hiervoor voldoende capaciteit te houden, stellen we voor om de structurele formatieplaats beschermingsbewind te gebruiken voor het (arbeidsintensieve) budgetbeheer.

De structureel toegekende formatieplaats voor beschermingsbewind gebruiken voor het beperken van het aantal schuldenbewinden door budgetbeheer.
De samenwerking bewindvoerders en gemeentelijke schulddienstverlening verbeteren.

iii. Vernieuwing van samenwerking werkgevers

Een werkgever kan een belangrijke rol spelen bij het signaleren van schulden bij werknemers. Een verzoek om een voorschot op het salaris kan bijvoorbeeld zo'n signaal zijn. Vier op de vijf werkgevers hebben werknemers met financiële problemen. Deze problemen hebben grote invloed op de werkprestaties. Daarnaast zorgt loonbeslag voor extra administratieve kosten. We informeren werkgevers over de mogelijke aanpak van schulden via Geldfit. Het doel is mensen op weg te helpen naar passende gratis hulp. Die hulp begint met een korte anonieme test. Dan kiezen we een route:

- 1) online zelfhulp;
- 2) een digitale vrijwilliger ('buddy');
- 3) een lokale vrijwilliger (Op Orde);
- 4) professionele schuldhulpverlening (Raadsliden of gemeente).

In 2021 worden werkgevers benaderd via Nederlandse Schuldhulproute.

iv. Maatwerk voor zelfstandigen

Het aantal ZZP-ers groeit. Sommige van deze startende ondernemers hebben (nog) weinig ondernemersvaardigheden en helaas constateren we steeds vaker ook financiële problemen binnen deze groep. Vooral met de actuele corona-crisis. Het is belangrijk dat kleine zelfstandigen met geldproblemen passende ondersteuning krijgen. Dit sluit aan bij het economisch beleid van de gemeente. Zwolle investeert immers aanzienlijk in het bevorderen van een gunstig economisch klimaat voor ondernemers. Mede daarom willen wij hulp bieden aan ondernemers met financiële problemen in de gemeente Zwolle en de regio.

De gemeente Zwolle heeft ervaring opgedaan met schulddienstverlening voor zelfstandig ondernemers, in samenwerking met het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ). Dit heeft ons laten zien dat dit een groep betreft met specifieke problematiek waarvoor vaak maatwerkoplossingen en specialistische kennis nodig zijn. Onze ervaringen in de afgelopen jaren zetten we in de komende periode om in beleid voor deze doelgroep. We bieden ondernemers hiermee adequate ondersteuning en verkleinen daarmee de kans op faillissementen en verlies van werkgelegenheid.

Het totaal aantal aanvragen van deze groep inwoners bleef in de jaren 2018 en 2019 achter bij de oorspronkelijke verwachting in het beleidsplan SDV 2017-2021.

We blijven maatwerk voor zelfstandigen bieden en vergroten het bereik.
--

4. Coronacrisis en Voedselbank

Na het schrijven van het eerste concept-beleidsplan schulddienstverlening diende de coronacrisis zich aan. Een onderwerp dat alle inwoners, gemeenten en overheden volledig in zijn greep hield. Binnen een paar weken ontstond een volledig nieuwe realiteit. Wat zullen de gevolgen zijn voor het beoogde beleid op het terrein van schulddienstverlening?

4.1 De eerste maanden in 2020 met corona

De dienstverlening op vele terreinen kwam volledig tot stilstand. De economische schade is groot. Bedrijven hebben last van forse omzetsdaling, dreigen failliet te gaan en inwoners kampen met minder inkomen of baanverlies. De armoede en schulden in Zwolle zullen dus fors toenemen.

Bedrijven deden een beroep op de NOW en binnen het sociaal domein op de gemeentelijke omzetsgaranties. Veel Zwolse zelfstandigen maakten gebruik van de tijdelijke ondersteuning (TOGS en TOZO). Zelfstandigen en flexwerkers in de horeca, reiswereld, sportbranche en dergelijke hebben extra aandacht nodig. Deze Zwollenaren zijn het meest getroffen door het wegvallen van inkomen.

De minnelijke schulddienstverlening voor zelfstandigen in Zwolle staat klaar. Zelfstandigen richten zich vaak eerst tot het regionale Bureau zelfstandigen. Eventueel zullen gespecialiseerde medewerkers van schulddienstverlening ondersteuning bieden voor een minnelijk saneringstraject.

De instroom bij schulddienstverlening is in het voorjaar 2020 lager dan normaal. Veel instanties, zoals banken, woningcorporaties en overheden, hebben in het voorjaar 2020 hun incassoacties gematigd. Van maart tot juni 2020 zijn er geen ontruimingsvonnissen uitgesproken over huurzaken woonruimte.

4.2 Gevolgen van de crisis

We verwachten in het najaar 2020 een geleidelijk hoger oplopend gebruik van de minimaregelingen en de schulddienstverlening. De NVVK noemt een cijfer van 30% extra beroep op schulddienstverlening (zie rapport Deloitte COVID-19 en schuldenproblematiek in NL; 16 juni 2020). We moeten bedenken hoe we de verwachte extra instroom opvangen. Voor dit lopende en volgend jaar willen we met verbetering van de digitale ondersteuning bij de toegang en versimpeling van de dienstverlening meer mensen helpen. Te denken valt aan (beeld)telefonische en digitale intakes. We gaan aansluiten bij het collectief schuldregelen waarmee het proces van schuldregelen kunnen versnellen.

Deloitte schetste in juni 2020 een aantal mogelijke oplossingen. Vroegtijdige hulpverlening is inmiddels op orde. Beginnende schulden worden middels de Vroegsignalering tijdig in beeld gebracht. Wegwijzing naar schuldhulpverlening hoort duidelijk en gemakkelijk te zijn voor mensen met beginnende schulden om tijdig problemen aan te kunnen pakken. Studenten kunnen gebruik maken van de financiële spreekuren en het Perspectieffonds. De wijkgebouwen zijn weer open zodat de enkelvoudige vragen weer snel kunnen worden afgedaan. Het aanmelden voor schulddienstverlening gebeurt snel en goed door Op Orde. We sluiten in Zwolle niemand uit van schulddienstverlening. Ook zelfstandigen niet! Zelfstandigen kunnen na afloop van de TOZO terecht bij het Regionale Bureau zelfstandigen voor een tijdelijke bijstandsuitkering of extra bedrijfskapitaal. De minnelijke schulddienstverlening voor zelfstandigen staat klaar. Wij hebben sinds een half jaar afspraken met de rechtbank over een versnelde procedure inzake dwangakkoorden. Zelfstandigen die gebruik maakten van de TOZO krijgen extra aandacht. We willen aansluiten op het initiatief van een ondernemersvereniging die voorziet in een 1ste lijns opvang (ondernemer voor

ondernemers). Er zijn "rode telefoons" beschikbaar voor direct contact. Horeca-ondernemers krijgen kwijtschelding van precariorechten voor het houden van een terras (nihilstelling).

4.3 Kostentoeename

We verwachten dat in de tweede helft van 2020 meer hulpvragen voor schulddienstverlening. Hoe veel meer dit er zullen zijn weten we op dit moment nog niet. Naar verwachting zal bij een gematigde recessie de instroom ongeveer 10% toenemen. In het geval van een economische depressie de instroom 30% toenemen. De extra lasten aan formatie en werkplekken bedragen in het laatste geval op jaarbasis ongeveer € 600.000, -. Vanwege het onvoorspelbare karakter van economische ontwikkelingen vragen we voornamelijk niet om extra middelen. Als het aantal hulpvragen toeneemt willen wij daar flexibel op kunnen inspelen om te voorkomen dat er wachtlijsten ontstaan. Voor schuldhulpverlening beschikken we over een gevalideerde formatiecalculatie waarmee we kunnen berekenen wat er aan (extra) formatie nodig is om de hulpvragen tijdig af te kunnen doen. Wij willen voorstellen over de benodigde extra capaciteit verwerken in de Berap-1 2021.

4.4 Voedselbank Zwolle

De voedselbanken hebben het door de coronacrisis drukker gekregen. "We houden rekening met een groei tot 50 procent", zegt Tom Hillemans, vice-voorzitter van Voedselbanken Nederland. Het college wil dat armoederegelingen en dienstverlening aan inwoners voor schulden worden versimpeld en beter bereikbaar zijn. Het Armoede- en schuldenbeleid een decentrale verantwoordelijkheid is van gemeenten. In juni 2020 besloten we tot aankoop van het huidige pand aan de George Stephensonstraat 30 met verhuur en subsidie aan de Voedselbank. De subsidie wordt gedekt in programma 4. De Voedselbank helpt mensen door ze tijdelijk te voorzien van voedselpakketten. Veel bezoekers van de Voedselbank komen op doorverwijzing van Schulddienstverlening. Door de jaren heen heeft de Voedselbank een groot netwerk van vrijwilligers opgebouwd en onmisbare kennis van voedselvoorziening en distributie verworven. De Voedselbank Zwolle doet dat onder andere door aansluiting op het landelijke net van Voedselbanken (Vereniging van Nederlandse Voedselbank).

Wij gebruiken het netwerk en de infrastructuur van de Voedselbank voor ondersteuning van de minnelijke of wettelijke schuldregelingen. De kennis en inzet van de vrijwilligers is daarvoor onmisbaar. De gemeente helpt met het onderhouden van de kennis over de gemeentelijke regelingen zowel bij de vrijwilligers als bij de gebruikers met dien verstande dat de Voedselbank geen controle achter de deur uitoefent.

We onderzoeken de mogelijkheden tot intensivering van de contacten ten behoeve van minima en schuldenaren.

5. Financiën en planning

We investeren in preventie en effectieve schulddienstverlening. Het leidt tot vermindering van schadelast. Onderzoek van Regioplan heeft uitgewezen dat tegenover elke euro die een gemeente besteedt aan schulddienstverlening, gemiddeld twee euro bespaard wordt op maatschappelijke kosten. De grootste besparingen zijn te realiseren door het verkorten van de uitkeringsduur, het voorkomen van huisuitzettingen, lagere kosten voor maatschappelijke opvang en besparingen op de (geestelijke) gezondheidszorg.

In dit hoofdstuk wordt weergegeven welke investering nodig is om het bovengenoemde beleid te kunnen uitvoeren en wat de planning is voor het vervolg.

5.1 Financiën

De uitvoeringslasten van SDV zijn verantwoord in de begroting op de doelen van het programma 'Inkomen' even als de subsidie aan Sociaal Raadsliden en Op Orde. De reguliere kosten voor beschermingsbewind staat onder 'bijzondere bijstand'.

De structurele investeringen uit het plan 2017 – 2021 op het terrein van budgetbeheer en vaste contactpersoon zijn verwerkt in de begroting van 2021. De middelen voor de omzetting van incidenteel naar structurele investering voor uitbreiding van sociaal raadsliden en Op Orde zijn gevonden in programma vier.

Voor het perspectieffonds was nog € 60.000 beschikbaar in het perspectieffonds. In de septembercirculaire 2020 van het Gemeentefonds is aangegeven dat het Rijk middelen beschikbaar stelt voor gemeentelijke schuldenbeleid. Zodra wij nadere informatie van het Rijk ontvangen over de verdeling van de middelen zullen wij afwegen hoe deze middelen in te zetten, waaronder aanvulling van het perspectieffonds.

5.2 Planning en vervolg

Na vaststelling van het vernieuwde beleidsplan 21-25 gaan we verder met de verschillende voorstellen uitwerken en implementeren. Hierbij starten we met het verbeteren van de samenwerking met beschermingsbewindvoerders en de verbreding van het Perspectieffonds. De overige onderwerpen worden, in samenwerking met onze partners, in de loop van 2021 en verder uitgewerkt.

Zoals al in dit beleidsplan aangegeven hechten we groot belang aan regelmatige evaluatie van het beleid, zowel met partners in de uitvoering als met inwoners die gebruik maken- of hebben gemaakt- van schulddienstverlening. We voeren tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Na vaststelling van dit beleid gaan we dit delen en onder de aandacht brengen van onze uitvoeringpartners zodat het beleid daadwerkelijk tot uitvoering komt. Daarnaast gaan we minimaal eens per half jaar met partners in de stad in gesprek om het beleid en de uitvoering te evalueren, en waar nodig bij te stellen.

Terugkoppeling van de stand van zaken richting de raad vindt plaats op de reguliere momenten binnen de beleidscyclus.

