



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Bijlage 2

Initiatieven van partijen

Heel veel partijen zijn actief op het terrein van schulden: mooie en inspirerende initiatieven gericht op de aanpak van de schuldenproblematiek. In deze bijlage wordt een impressie gegeven van een aantal van deze initiatieven. De opsomming is zeker niet limitatief en is illustratief bedoeld om te laten zien hoe breed de schuldenaanpak is, hoeveel partijen daarin actief zijn en hun verantwoordelijkheid nemen.

Gemeenten

Vroegsignalering

Door (dreigende) problematische schulden tijdig te signaleren en daarop actie te ondernemen, kan veel ellende worden voorkomen. Steeds meer gemeenten ontplooiën pilots vroegsignalering schulden en verduurzaming hiervan. Er zijn vele manieren van vroegsignalering. De methode die hier centraal staat is samenwerking tussen schuldeisers (corporaties, verzekeraars en energiebedrijven) en gemeenten om zo vroeg mogelijk ondersteuning te bieden aan mensen met betaalachterstanden van vaste lasten: huur, ziektekostenverzekering en nutsvoorzieningen. Dat zijn bijvoorbeeld de gemeente Nijmegen, Arnhem, Zwolle, Leeuwarden, Almere, Rotterdam, Zoetermeer en Den Bosch. Het ondersteuningsprogramma Schouder eronder heeft een onderzoek gedaan naar de pilots zodat de geleerde lessen ook gedeeld kunnen worden met andere gemeenten en om andere gemeenten te voorzien van bouwstenen voor de eigen lokale aanpak.

Schouder eronder: kennisontwikkeling, innovatie en professionalisering schuldhulpverlening

Schouder eronder is een initiatief van Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG. In dit landelijke programma, gesubsidieerd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, richten de deelnemende organisaties zich op kennisontwikkeling, innovatie en professionalisering van de schuldhulpverlening. Schouder eronder heeft 4 pijlers:

1. lerende organisaties bevorderen, 2. innovatie en onderzoek mogelijk maken. Zo zullen bestaande inzichten worden vertaald naar toepasbare interventies. Interventies die vooral voor de specifieke doelgroepen – zoals ondernemers, jongeren en laaggeletterden – nuttig zijn. 3. kennis opdoen en uitwisselen. In dit kader vinden door het hele land kennisbijeenkomsten plaats en 4. scholing realiseren. Nieuw is dat in samenwerking met de hogescholen er een basisopleiding schuldhulpverlening wordt ontwikkeld.

In het kader van Schouder eronder wordt ook de Divosa Benchmark Armoede & Schulden een extra impuls gegeven. Door gemeenten en kredietbanken inzicht te bieden in cijfers op gebied van armoede, schuldhulpverlening en preventie kunnen zij hun resultaten meten en onderling vergelijken. Het programma is 1 juli 2017 gestart en loopt in ieder geval tot 1 april 2019.

Gemeente Den Haag: schuldenzorgvrij met het Schuldenlabo70

Onder het motto 'It takes a city to solve debt' hebben bijna 20 partners in 2016 het Schuldenlabo70 opgericht. In het Schuldenlabo70 werken op dit moment 25 landelijke, lokale, private en publieke partijen samen met de gemeente Den Haag om innovatieve oplossingen voor schulden en armoede te ontwikkelen. Heel concreet: innoveren, experimenteren en leren van ervaringen.

In dit 'laboratorium' experimenteren en ontwikkelen partijen gezamenlijk innovatieve oplossingen en aanpakken. Iedereen mag en kan meedoen en meedenken: bedrijven, overheden, vermogensfondsen en banken, maar ook bijvoorbeeld ondernemers, ontwerpers en onderzoekers. Samen worden innovatieve oplossingen ontwikkeld en worden schulden en armoede aangepakt.

Om de schuldenproblematiek effectief aan te pakken wordt ingezet op zowel preventie, signalering, interventie en curatie. De projecten kennen een diversiteit aan doelgroepen. Wanneer een pilot succesvol is wordt het uitgebouwd tot een project en vervolgens opgeschaald naar stedelijk en waar mogelijk landelijk niveau. Enkele succesvol gebleken aanpakken zijn de integrale jongerenaanpak van het Jongeren Perspectief Fonds, de ondersteuning van multiprobleem gezinnen via het Sociaal Hospitaal en de samenwerking met de ADG dienstengroep ontwikkelde Fikks-app waarbij mensen met financiële problemen gekoppeld worden aan een buddy.

Manifestpartijen

SVB, Belastingdienst, CAK, UWV, DUO en CJIB hebben de handen ineengeslagen. Doelstelling is te voorkomen dat mensen door toedoen van deze uitvoerders in een problematische schuldsituatie belanden. Mochten mensen toch in een problematische situatie terecht komen, dan moet deze situatie zo snel mogelijk zodanig aangepakt worden dat iemand zijn eigen verantwoordelijkheid weer kan nemen. De uitvoerders zetten zich individueel maar nadrukkelijk ook gezamenlijk in om dit doel te bereiken. Hierbij wordt samenwerking met andere partijen gezocht.

Om deze ambitie te bereiken is een aantal afspraken gemaakt. De afspraken lopen uiteen van het actief tegengaan van niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen tot het zo snel mogelijk gezamenlijk oplossen van ontstane problematiek. Bijvoorbeeld door iemand door te verwijzen naar de gemeenten, actief voor te lichten bij bepaalde gebeurtenissen of sneller (telefonisch) contact te zoeken.

Samenwerking Schuldenlab / Eenvoudig Maatwerk

De grote uitvoerders zoeken actief de samenwerking met andere partijen om bij te dragen aan oplossingen voor schuldenproblematiek. Met de gemeente Den Haag wordt onderzocht hoe een gezamenlijk budgetbeheer eruit kan gaan zien en of de bureaucratie verminderd kan worden, zodanig dat gemeentelijke schuldhulpverlening sneller hulp kan bieden. Daarnaast wordt aansluiting gezocht met het traject Eenvoudig Maatwerk (binnen het Programma Sociaal Domein), waarin een aantal gemeenten voorstellen hebben gedaan richting de grote uitvoerders om samenwerking te verbeteren. Zo kan een vast aanspreekpunt per gemeente en uitvoerder de samenwerking helpen.

Het **CAK** wisselt met ingang van 1 juli 2017 informatie over mensen met betalingsachterstanden uit aan de gemeenten. Doel hiervan is dat de (schuld)hulpverlening vroeger kan acteren. Inmiddels heeft het CAK met al 100 gemeenten hierover afspraken gemaakt.

Het **UWV** is een pilot gestart met als doel om tijdens de bestaande klantcontacten (dreigende) financiële problematiek of problematische schulden te signaleren, dit bespreekbaar te maken en vervolgens intern dan wel extern de klant verder te helpen. Met toestemming van de klant verzorgt UWV een overdracht naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. De pilot is gestart in samenwerking met de gemeente Amsterdam waar nu een warme overdracht wordt beproefd. Na een zorgvuldige tussenevaluatie volgt besluitvorming over de uitbreiding van de pilot naar andere gemeenten.

In Groningen heeft de **SVB** in een pilot vroeg contact gezocht met mensen naar aanleiding van wijzigingen in het systeem (waardoor zij financieel in de problemen zouden kunnen komen). Bij beslag op een WAO-uitkering werd bijvoorbeeld persoonlijk contact gelegd. Als dit telefonisch niet lukte, werd middels een handgeschreven boodschap contact gelegd, zodanig dat mensen zelf de telefoon zouden pakken. Uit de pilot kwam naar voren dat deze aanpak werkt en mensen het contact op prijs stelden.

DUO heeft in de tweede helft van 2017 op beperkte schaal geëxperimenteerd met een actieve en persoonlijke invordering van studieleningen. Het betrof de volgende experimenten:

- beziën wat persoonlijke face-to-face gesprekken kunnen betekenen;
- bij oplopende betalingsachterstanden vóór overdracht naar de gerechtsdeurwaarder persoonlijk contact zoeken met debiteuren;
- een klantvriendelijker proces voor het instemmen met betalingsregelingen (ook telefonisch) door DUO.

Het doel is te onderzoeken wat de impact is op het betaalgedrag van betrokken debiteuren, maar ook welke investeringen noodzakelijk zijn om meer persoonlijk contact met de doelgroep te hebben. Daarnaast zijn twee gedragsexperimenten gestart om betalingsachterstanden te voorkomen, namelijk het stimuleren van automatische incasso en het sneller laten reageren op betalingsherinneringen.

Het **CJIB** werkt mee in een pilot waarin op verschillende manieren wordt geëxperimenteerd met vroegsignalering. De doelgroep bestaat uit inwoners die de bereidheid hebben om hun openstaande verkeersboetes (Wahv) te betalen, maar daartoe niet in staat zijn wegens betalingsonmacht, geen betalingsregeling hebben getroffen, niet (meer) reageren op betalingsprikkel en communicatie van het CJIB. Centraal staat in de pilot:

De verkeersboetes worden, al dan niet in termijnen, betaald. De inning van de verhogingen van de verkeersboetes wordt voorwaardelijk beëindigd, onder de volgende strenge voorwaarde dat de inwoner vrijwillig een maatschappelijke wederdienst levert. De inwoner werkt mee aan een ondersteuningsplan dat gericht is op het stabiliseren en duurzaam oplossen van zijn financiële situatie.

Met de Stella-teams biedt de **Belastingdienst** een voorziening voor burgers in de knel. Wanneer een burger in een schrijnend situatie verkeert en niet in staat is gebleken om via de reguliere kanalen van de Belastingdienst hiervoor een oplossing te bewerkstelligen, kan de burger of diens hulpverlener een beroep doen op een medewerker van het Stella-team. Vaak zijn in dergelijke situaties meerdere middelen (inkomstenbelasting, toeslagen) en meerdere jaren met elkaar vervlochten geraakt. Het vergt maatwerk om dergelijke situaties weer 'op de rit' te helpen. De Stella-medewerkers beschikken over instrumenten, bevoegdheden en kennis om tot dergelijk maatwerk te komen.

Schuldeiserscoalitie¹

Het bedrijfsleven kan een belangrijke rol spelen bij het terugdringen van problematische schulden. De schuldeiserscoalitie is een groep bedrijven die zich inzet om klanten die slecht of niet kunnen betalen, proactief te helpen. Het doel van de schuldeiserscoalitie is om problematische schulden bij klanten te helpen voorkomen en betalingsachterstanden van klanten te helpen oplossen. De coalitie wil met elkaar samenwerken en kennis uitwisselen om een gezond betaalgedrag bij klanten mogelijk te maken en te bevorderen. De coalitie laat zich versterken door een aantal relevante kennispartners². De schuldeiserscoalitie heeft een ethisch manifest opgesteld met tien regels om klanten met betalingsachterstanden te helpen en om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan. Het doel is om zoveel mogelijk primaire schuldeisers het manifest te laten ondertekenen en te verbinden aan de coalitie. Hoe meer schuldeisers met elkaar verbonden zijn in de coalitie, hoe groter de slagingskans om een klant met betalingsproblemen echt te kunnen helpen door samenwerking. De coalitie zoekt samenwerking met gemeentelijke schuldhulpverlening; zodanig dat goed doorverwezen kan worden, maar ook om een goede relatie te onderhouden en behulpzaam te zijn bij betalingsafspraken. Tevens wordt gekeken naar mogelijkheden om tot een gezamenlijke betalingsregeling te komen.

Speaking Minds

Het ministerie van SZW heeft studenten van het Arcus College in Heerlen en het Zadkine College in Rotterdam gevraagd om mee te denken over het armoede- en schuldenbeleid. De jongeren, in de leeftijd van 17 t/m 22 jaar, zijn deze uitdaging aangegaan onder begeleiding van **Speaking Minds**, een samenwerkingsverband van Save the Children, Defence for Children en Stimulansz. Speaking Minds brengt een dialoog tot stand tussen jongeren en beleidsmakers (landelijk en lokaal) over het armoede- en schuldenbeleid. Door de methode ontstaat een heldere dialoog en een duurzame samenwerking onderling. In maart zijn 54 jongeren bij SZW geweest om in gesprek te gaan over 'jongeren en schulden'. De vraag die SZW voor het eerste traject heeft voorgelegd is 'Hoe voorkom je dat jongeren schuldenmaken. Eind april zijn de jongeren terug geweest voor de presentatie van hun adviezen aan staatssecretaris Van Ark, die de adviezen ook in ontvangst heeft genomen en er een reactie op heeft gegeven. De adviezen zijn heel concreet en sluiten aan bij de leefwereld van de jongeren. Verschillende jongeren pleitten voor het doorbreken van het taboe op schulden, bijvoorbeeld via campagnes, reclame, social media en vloggers. Vloggers hebben veel invloed op het koopgedrag van jongeren. Ook werd voorgesteld om jongeren meer voorlichting over geldzaken te geven, op een aansprekende manier (theater, activiteiten). Andere jongeren kwamen met het idee om op elk MBO een Financieel Informatie Punt op te zetten waar jongeren met hun financiële vragen terecht kunnen. Ook werd een minimum stagevergoeding genoemd, zodat alle jongeren hetzelfde bedrag krijgen als ze stage lopen. In haar reactie gaf de staatssecretaris aan dat jongeren een rol kunnen spelen in het doorbreken van het taboe op schulden. Ze was gecharmeerd van het idee van laagdrempelige informatie over schulden en ze zal het advies onder de aandacht van haar collega-bewindspersonen brengen.

¹ De coalitie wordt nu gevormd door ABN Amro Verzekeringen, Achmea, Aegon, a.s.r., Brabant Water, CZ, De Key, Delta Lloyd, Eigen Haard, Elbuco, Eneco, Essent, KPN, Menzis, Nuon, Obvion, OHRA, Rochdale, Universiteit van Amsterdam/Hogeschool van Amsterdam, VodafoneZiggo, Santander en Ymere.

² Hogeschool van Amsterdam, Klantenservice Federatie, Nobel, Stichting Lezen & Schrijven en Zuidweg & Partner