

**Schuldbemiddeling als secundaire  
arbeidsvoorwaarde**

**Evaluatie pilot project**

Afdeling Budgetondersteuning, Inburgering &  
Sociale recherche  
gemeente Spijkenisse

datum  
14 juni 2010

versie  
1

Auteur(s)  
M. Loeven

*Budgetondersteuning, Inburgering & Sociale recherche*

**bezoekadres** Raadhuislaan 106, 3201 EL Spijkenisse **postadres** Postbus 25, 3200 AA Spijkenisse

**telefoon** (0181) 69 69 69 **fax** (0181) 69 63 95 **internet** [www.spijkenisse.nl](http://www.spijkenisse.nl)

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
2.	Beschrijving pilot project .....	4
2.1	Inhoud.....	4
2.2	Afspraken .....	4
3.	Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde; de voor- en nadelen .....	6
3.1	Voordelen .....	6
3.2	Nadeel.....	7
4.	Evaluatie pilot project.....	8
4.1	Resultaten op klantniveau .....	8
4.2	Resultaten op organisatieniveau.....	8
4.3	Ervaringen betrokken bedrijven en klantmanager.....	9
4.4	Conclusie en aanbeveling .....	9
5.	Voortzetting project.....	11
5.1	Uitbreiding project .....	11
5.2	Personele en financiële consequenties.....	12
	Bijlage I Ervaringen betrokken werkgevers.....	14



# 1. Inleiding

De afdeling Budgetondersteuning, Inburgering en Sociale recherche (BIS) is door een tweetal bedrijven benaderd met het verzoek om schuldhulpverlening uit te voeren voor een aantal van hun medewerkers.

Beide bedrijven bleken geregeld te maken te hebben met werknemers met grote financiële problemen. De behoefte om daarbij te helpen en ze door te verwijzen naar schuldhulpverlening bleek groot. Werknemers met geldzorgen hebben meer last van stress, zijn minder geconcentreerd en zijn gevoeliger voor omkoping, fraude en diefstal.

De afdeling BIS is ingegaan op het verzoek van beide bedrijven. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over zaken zoals communicatie, werkwijze, vergoedingen etc. Gezien het gebrek aan ervaring met een dergelijke vorm van dienstverlening is het opgezet als een pilot project, te weten '*Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde*'. Het betreft een uniek product, met een geheel nieuwe manier van kijken naar schuldhulpverlening. Een visie waarbinnen niet de gemeente maar de werkgever zich in de eerste plaats verantwoordelijk voelt voor het oplossen van financiële problemen van zijn werknemers. In deze nota vindt u een evaluatie van dit pilot project.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt het pilot project '*Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde*' beschreven. In hoofdstuk 3 worden de voor- en nadelen van het product '*Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde*' op een rijtje gezet. Vervolgens wordt het project in hoofdstuk 4 geëvalueerd waarbij wordt ingegaan op de resultaten en ervaringen tot nu toe en wordt afgesloten met een conclusie en aanbeveling. In hoofdstuk 5 wordt geadviseerd over de voortzetting van het project. Tot slot is in een bijlage de ervaringen van de betrokken werkgevers opgenomen.

*"Werkgevers betalen liever een paar duizend euro voor schuldhulpverlening dan dat ze hun werknemers zien verdwijnen in de Ziektewet. Mensen die altijd zitten te tobben, kunnen zich minder goed concentreren."*

*Bron: Twentsche Courant Tubantie d.d. 7 februari 2009*



## 2. Beschrijving pilot project

### 2.1 Inhoud

Het pilot project 'Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde' is een project waarbinnen met een tweetal bedrijven afspraken zijn gemaakt om een aantal van hun medewerkers te ondersteunen. Het betreft ondersteuning van medewerkers die financiële problemen ervaren en begeleiding nodig hebben bij het oplossen daarvan. De begeleiding wordt geboden door het inzetten van de producten, die geleverd worden door het organisatieonderdeel 'Schuldhulpverlening'. Er is een vaste klantmanager schuldhulpverlening belast met deze taak.

Aanleiding voor het project was het feit dat de twee bedrijven de gemeente hebben benaderd omdat zij behoefte hadden aan professionele begeleiding van een aantal van hun medewerkers bij hun financiële problemen. Graag wilden zij binnen hun organisatie de mogelijkheid creëren om schuldhulpverlening aan te kunnen bieden als secundaire arbeidsvoorwaarde.

### 2.2 Afspraken

Met beide bedrijven zijn de volgende afspraken gemaakt:

#### Communicatie

- De gemeente wijst een vast contactpersoon aan. Deze klantmanager is contactpersoon voor de bedrijven en de werknemers en is tevens belast met de verdere afhandeling van de dossiers.

#### Werkwijze

- Aanmelding van de werknemers door de werkgever geschiedt altijd via deze vaste contactpersoon.
- Aangemelde werknemers worden vanuit de werkgever verplicht mee te werken aan het schuldhulpverleningstraject.
- Er wordt maximaal één werknemer per week aangemeld.
- Voor de ondersteuning van de medewerkers zet de gemeente extra capaciteit in, zodat de begeleiding niet ten koste gaat van de mensen die zich op de reguliere manier aanmelden bij de gemeente.
- Na aanmelding maakt de klantmanager, in samenwerking met de werknemers, het dossier compleet. Vervolgens wordt het plan van aanpak opgesteld.
- Indien in de aanmeldfase een stagnatie optreedt, wordt daarover gecommuniceerd met de werkgever. De reden van stagnatie wordt medegedeeld.
- De werkgever ontvangt maandelijks een korte rapportage met betrekking tot de stand van zaken. In deze rapportage wordt vermeld hoe het traject verloopt, of de medewerker voldoende meewerkt, of het plan van aanpak moet worden bijgesteld en of het geschatte aantal uren (nog voldoende is).
- De gemeente brengt de werkgever ervan op de hoogte als de medewerker uit het traject dreigt te vallen of onze klantmanager vermoedt dat de medewerker 'chantagegevoelig' zou kunnen zijn.
- Aangezien de gemeente niet eerder op deze wijze medewerkers van een organisatie hebben begeleid, wordt het project opgezet als een pilot dat



tussentijds zal worden geëvalueerd. Indien de evaluatie daartoe aanleiding geeft, worden uitgangspunten en/of aanpak bijgesteld.

#### Kosten en facturering

- De vaste kosten die in rekening worden gebracht voor de producten 'Aanmelding' en 'Plan van aanpak' bedragen € 600 exclusief BTW. Dit bedrag is gebaseerd op 10 uur maal € 60,00 (kostendekkend). De calculatie van het benodigd aantal uren is gebaseerd op de ervaring van onze klantmanager.
- Op basis van het plan van aanpak maakt de klantmanager een inschatting van hoeveel uren begeleiding de betreffende werknemer nodig zal hebben. Het aantal uren hangt af van welke producten moeten worden ingezet.
- De werkgever ontvangt maandelijks een factuur voor de ondersteuning die aan de medewerkers is verleend, gebaseerd op het werkelijk aantal bestede uren. In een bijlage wordt het aantal uren per medewerker gespecificeerd. Het vaste tarief bedraagt € 60 per uur, exclusief BTW.



## 3. Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde; de voor- en nadelen

### 3.1 Voordelen

Het bieden van schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde door een werkgever aan zijn werknemers, heeft vele voordelen. Deze voordelen gelden niet alleen voor de werkgever en zijn werknemers, ook de gemeente en uiteindelijk de gehele samenleving, is erbij gebaat. De voornaamste voordelen staan hieronder opgesomd.

#### Vroegsignalering

Een groot voordeel van schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde is dat financiële problemen in een zeer vroeg stadium gesignaleerd en aangepakt kunnen worden. Loonbeslag is vaak één van de eerste signalen maar ook frequent verzuim, verzoek om een lening, voorschot of extra uren, kunnen aanwijzingen voor geldproblemen bij een medewerker. Door als werkgever alert te reageren op dergelijke signalen, bijvoorbeeld door de werknemer aan te melden voor schulphulpverlening, kan vroegtijdig worden ingegrepen en voorkomen worden dat schulden onnodig hoog oplopen.

#### Voorkomt uitval op het werk

Het aantal werknemers met schulden groeit<sup>1</sup>. Gevolgen van geldproblemen zijn ook op de werkvloer duidelijk zichtbaar. Werknemers hebben vaker last van stress, concentratieproblemen en maken sneller ongelukken, hetgeen kan leiden tot ziekteverzuim maar ook de kans op fraude en diefstal neemt toe. Een werkgever heeft er dus alle belang bij dat financiële problemen van zijn werknemers worden aangepakt. Het voorkomen van uitval op het werk betekent minder kosten voor een werkgever maar ook het beroep op sociale voorzieningen, als gevolg van werkloosheid, zal hierdoor afnemen.

#### Grotere slagingskans schuldhulpverlening

Gebrek aan motivatie is een veel voorkomend probleem bij mensen in het schuldhulpverleningstraject. Dit kan verschillende oorzaken hebben, zoals de uitzichtloze situatie waarin men zich bevindt, de duur van het traject en de verplichtingen die het met zich meebrengt. Het aanbieden van schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde, en het eventuele verplichtende karakter dat het daarmee krijgt, heeft een positieve uitwerking op de motivatie van de klant en daarmee de kans van slagen van het traject. Ook het feit dat de klant (nog) een baan

---

<sup>1</sup> Onderzoek van het Nibud onder P&O afdelingen wijst uit dat ruim 70% van de ondervraagden te maken heeft met werknemers met financiële problemen. Het aantal loonbeslagen in organisaties met meer dan 500 werknemers is volgens 90% van de ondervraagden toegenomen (Geldproblemen op de werkvloer, een peiling naar activiteiten en informatiebehoeften van P&O'ers, Utrecht: Nibud/NVP 2006). Vier op de tien werknemers aan de onderkant van de arbeidsmarkt kunnen niet goed rondkomen van hun salaris. Dit blijkt uit een peiling van FNV Bondgenoten onder tweeduizend leden die werkzaam zijn in sectoren zoals de schoonmaak, de taxi-sector, supermarkten, de postbezorging en het uitzendwerk. Ruim 13 procent van de ondervraagden heeft meer dan 10.000 euro schuld (onderzoek FNV Bondgenoten / mei 2010).



heeft, waardoor het makkelijker is om een schuldregeling te treffen, vergroot de kans van slagen in het schuldhulpverleningstraject.

#### Financiering door werkgever

Een ander groot voordeel is dat de kosten voor schuldhulpverlening volledig worden vergoed door de werkgever. Wanneer het een werknemer/klant uit Spijkenisse betreft en deze klant zich uit eigen beweging bij de gemeente gemeld zou hebben, waren deze kosten voor rekening van de gemeente gekomen.

### **3.2 Nadeel**

Door deze vorm van dienstverlening te introduceren, zal het klantenbestand niet meer alleen bestaan uit inwoners van Spijkenisse. Werknemers met financiële problemen worden, ongeacht hun woonplaats, aangemeld door de werkgever, met als gevolg dat naast het reguliere klantenbestand (uitsluitend inwoners van de gemeente Spijkenisse) ook tijd wordt geïnvesteerd in klanten die niet in Spijkenisse wonen. Echter, het uitsluiten van werknemers die niet woonachtig zijn in Spijkenisse is niet wenselijk omdat daarmee de voordelen voor de werkgever, te weten het hebben van één aanspreekpunt, één aanpak en gelijke voorwaarden voor alle werknemers die in een schuldhulpverleningstraject (zoals het direct in behandeling nemen van de aanvraag), wegvalt. Door binnen de afdeling BIS extra capaciteit in te huren voor de begeleiding van deze groep klanten, welke direct gefinancierd kan worden uit de opbrengsten, wordt voorkomen deze nieuwe vorm van dienstverlening ten koste gaan van klanten die zich op reguliere wijze melden voor schuldhulpverlening.



## **4. Evaluatie pilot project**

### **4.1 Resultaten op klantniveau**

#### Bedrijf 1

Sinds het eerste kwartaal van 2008 zijn er zeven werknemers van dit bedrijf in behandeling genomen, waarvan één woonachtig is in de gemeente Spijkenisse.

Voor één van deze klanten bleek een gedegen advies van de klantmanager voldoende. De werknemer is geïnformeerd over het opzetten van een betalingsregeling met de schuldeisers, waarna de klant in staat was zelfstandig een regeling te treffen en verdere begeleiding achterwege kon blijven. Met drie klanten is een adviesgesprek gevoerd, waarna de klanten geen gebruik meer hebben gemaakt van de dienstverlening van de gemeente Spijkenisse. Eén klant bevindt zich nog in de aanmeldfase. Voor deze klant worden de schulden geïnventariseerd waarna eventueel een betalingsvoorstel zal worden gedaan aan de schuldeisers. Eén klant zit nog in de stabilisatiefase; deze klant wacht op een echtscheidingsbeschikking waarna gepoogd zal worden een schuldregeling te treffen. Voor één werknemer is een minnelijke schuldregeling opgezet. De klantmanager is er in geslaagd om voor het totale schuldenpakket van € 112.006,68 een akkoord te bereiken met 20 schuldeisers, tegen een percentage van 21,34%. Dit was de eerste klant die deelnam aan dit project en tevens de aanleiding voor het betreffende bedrijf om contact te zoeken met de gemeente. Bovendien zitten drie medewerkers van dit bedrijf in budgetbeheer bij de gemeente.

#### Bedrijf 2

Door bedrijf 2 zijn er sinds het vierde kwartaal van 2008 vijf werknemers aangemeld. Geen van hen is woonachtig in de gemeente Spijkenisse.

Voor één klant is geprobeerd een betalingsregeling te treffen maar de schuldeisers zijn niet akkoord gegaan met het betalingsvoorstel. De klant is doorverwezen naar de Wsnp, waarna het dossier is gesloten. Eén klant bevindt zich nog in de aanmeldfase. Voor deze klant worden de schulden geïnventariseerd waarna eventueel een betalingsvoorstel zal worden gedaan aan de schuldeisers. Voor drie klanten is reeds een akkoord bereikt met de schuldeisers. Het eerste akkoord is bereikt met 7 schuldeisers tegen 10,11%, de totale schuld bedroeg € 43.795,96. Het tweede akkoord is bereikt met 10 schuldeisers tegen 6,76%, de totale schuld bedroeg in dit geval € 146.914,37. Het laatste akkoord is bereikt met 9 schuldeisers tegen 6,76%, bij deze medewerker bedroeg de totale schuld € 12.307,81. Bovendien zitten vier medewerkers van dit bedrijf in budgetbeheer.

### **4.2 Resultaten op organisatieniveau**

Tot op heden verloopt het project grotendeels conform de gemaakte afspraken. Zo is er één klantmanager als contactpersoon namens de gemeente aangewezen, verloopt de communicatie en afhandeling van de dossiers geheel via deze klantmanager, zijn er niet meer klanten aangemeld dan afgesproken en worden de kosten volledig in rekening gebracht bij de werkgever.





Op een aantal punten is daarentegen afgeweken van de gemaakte afspraken. Zo is er vooralsnog voor gekozen om geen extra capaciteit in te huren voor de begeleiding van deze groep klanten. De voornaamste reden daarvan is dat het aantal klanten dat vanuit dit project is aangemeld, nog gering is. Het betreft op dit moment zeven actieve klanten die nog relatief weinig tijd in beslag nemen.

Sinds de start van het project in maart 2008, is in totaal een bedrag van € 13.059,88 exclusief BTW in rekening gebracht bij de betreffende werkgevers. Van deze kosten is € 2.847,50 in rekening gebracht voor de begeleiding een werknemer, zijnde inwoner van de gemeente Spijkenisse. Dit levert direct een besparing op voor de gemeente; wanneer deze klant zich zelfstandig had gemeld bij de gemeente dan waren deze kosten direct voor rekening gekomen van de gemeente.

### **4.3 Ervaringen betrokken bedrijven en klantmanager**

#### Ervaringen betrokken werkgevers<sup>2</sup>

Beide bedrijven zijn tevreden over het verloop van het project. Bij een aantal deelnemers is het effect al duidelijk zichtbaar. Verder geven beide bedrijven aan dat zij in de toekomst heel graag de mogelijkheden van schuldhulpverlening via de gemeente Spijkenisse willen blijven aanbieden aan medewerkers met financiële problemen.

#### Ervaringen klantmanager (contactpersoon gemeente)

Ook de klantmanager ervaart de samenwerking met de bedrijven als positief. De communicatie verloopt goed doordat beide partijen een vaste contactpersoon hebben aangewezen. Verder is duidelijk te merken dat de klanten goed gemotiveerd zijn doordat zij vanuit de werkgever gestimuleerd worden om mee te werken aan het schuldhulpverleningstraject. Doorverwijzing vanuit de arbeidsrelatie richting schuldhulpverlening levert een belangrijk pressiemiddel op, hetgeen juist bij deze groep belangrijk is. Gebleken is namelijk dat bij de deelnemers veelvuldig sprake is van meervoudige problematiek, hetgeen de begeleiding en motivatie negatief zou kunnen beïnvloeden.

### **4.4 Conclusie en aanbeveling**

Met de start van het pilot project 'Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde' is een nieuwe vorm van dienstverlening geïntroduceerd. Het betreft een vorm van dienstverlening waarbij op verzoek én op kosten van de werkgever schuldhulpverlening wordt aangeboden aan werknemers, hetgeen vervolgens wordt uitgevoerd door de gemeente.

Het betreft een uniek product, met een geheel nieuwe manier van kijken naar schuldhulpverlening. Een visie waarbinnen niet de gemeente maar de werkgever degene is die zich in de eerste plaats verantwoordelijk voelt voor het oplossen en voorkomen van de financiële problemen van zijn werknemers. Een logische benadering, aangezien het bieden van schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde de werkgever vele voordelen oplevert. Werknemers met geldzorgen hebben vaker last van stress, concentratieproblemen en maken sneller

---

<sup>2</sup> Om de mening van de betrokken werkgevers bij de evaluatie te betrekken is een hen verzocht een vragenlijst in te vullen, welke als bijlage I zijn toegevoegd.



ongelukken, hetgeen kan leiden tot ziekteverzuim maar ook de kans op fraude en diefstal neemt toe.

Maar niet alleen de werkgever is gebaat bij deze nieuwe vorm van dienstverlening. Ook voor de werknemer, de gemeente en uiteindelijk de gehele samenleving is erbij gebaat. Financiële problemen kunnen sneller gesignaleerd en opgepakt worden waardoor schulden beperkt blijven en werknemers minder snel uitvallen op het werk. Daarnaast komt het de motivatie van de klant tijdens het schuldhulpverleningstraject ten goede en is het kostentechnisch interessant voor de gemeente. Klanten die zich normaliter op reguliere wijze zouden melden voor schuldhulpverlening worden nu doorverwezen door de werkgever, met het grote verschil dat de werkgever de kosten voor schuldhulpverlening vergoedt.

De vraag die nog resteert is of juist de gemeente de aangewezen persoon is om deze nieuwe vorm van dienstverlening aan te bieden. Deze vraag moet bevestigend worden beantwoord. Naast het feit dat het de gemeente geld oplevert c.q. bespaart, voorkomt het dat werkgevers particuliere schuldhulpverleningsorganisaties benaderen met alle mogelijk gevolgen van dien. Hierbij moet gedacht worden aan de catastrofes die hebben plaatsgevonden met organisaties zoals BDG Kleingeld en Stichting Vespa, waarbij een grote hoeveelheid klanten gedupeerd is geraakt. Tot slot kan een nauwe samenwerking met bedrijven ook andere voordelen opleveren, zoals afspraken over stageplekken voor klanten met een WWB uitkering.

Gezien de vele voordelen, resultaten en ervaringen tot nu toe, maar zeker ook gezien de geheel nieuwe en unieke manier van kijken naar schuldhulpverlening, wordt geadviseerd om het pilot product 'Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde' om te zetten in een product dat vast onderdeel uitmaakt van de dienstverlening van de afdeling BIS. Bovendien is het één van de middelen om aan de voorkant van het schuldhulpverleningsproces te komen. Een belangrijk streven om zo de problematiek met de jaren meer onder controle te krijgen.

## 5. Voortzetting project

Op grond van de uitkomsten van de evaluatie, zoals beschreven in paragraaf hoofdstuk 4, wordt geadviseerd om het pilot product 'Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde' om te zetten in een product dat vast onderdeel uitmaakt van de dienstverlening van de afdeling BIS.

### 5.1 Uitbreiding project

Vooralsnog wordt voorgesteld om dit product, zoals voor alle schuldhelpverleningsproducten het geval is, niet actief te promoten en alleen toegankelijk te maken voor bedrijven die gevestigd zijn in de gemeente Spijkenisse. Uitbreiding van het project zal gedegen en vooral op basis van externe verzoeken geschieden. Uiteraard zal er voor worden gezorgd dat er voldoende informatie beschikbaar komt over dit product, zodat bedrijven die daar behoefte aan hebben de weg naar de gemeente weten te vinden. Hiertoe zal, in samenwerking met de afdeling Communicatie & Representatie, een communicatieplan worden opgesteld en foldermateriaal worden ontwikkeld.

Met de Sociale Werkvoorziening is reeds een oriënterende gesprek gevoerd omdat ook zij regelmatig te maken hebben met medewerkers met financiële problemen. Omdat een snelle doorverwijzing en goede begeleiding juist bij deze groep werknemers belangrijk is, kan het inkopen van het product schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde een groot voordeel opleveren.

Omdat dit product ook binnen de eigen organisatie een positieve bijdrage kan leveren, is begin 2009 overleg gevoerd met de afdeling Personeelszaken van de gemeente Spijkenisse. Concreet is afgesproken dat de volgende stappen gezet worden wanneer sprake is van loonbeslag bij één van de medewerkers:

- De personeelsadministratie neemt contact op met de P&O adviseur om te melden dat er sprake is van loonbeslag;
- De P&O adviseur beoordeelt of er sprake is van een risico in het kader van de functie (bijvoorbeeld als iemand een financiële functie heeft) en bespreekt dit met de medewerker (in verband met de privacy van de medewerker wordt dit niet besproken met de naast hogere leidinggevend);
- Er vindt altijd een gesprek plaats met de medewerker om te achterhalen of deze hulp wenst;
- Waar nodig vindt doorverwijzing plaats naar de afdeling BIS (onderdeel schuldhelpverlening);
- De doorverwijzing is op vrijwillige basis. Wanneer de medewerker instemt met een doorverwijzing dat gaat deze akkoord met de voorwaarden zoals gehanteerd door de afdeling BIS.

Op dit moment is er nog geen sprake van extra inzet van de kant van de werkgever, hetgeen tot gevolg heeft dat in principe alleen collegae uit Spijkenisse geholpen kunnen worden. Zoals eerder aangegeven is er de politieke wens om ook werkgevers een verantwoordelijkheid te geven in de ondersteuning van hun medewerkers. Hierin kan de gemeente een voorbeeldfunctie nemen en daarnaast natuurlijk profiteren van



de voordelen die het product biedt. Om die reden zal ook voor de gemeente (als werkgever) worden onderzocht of het product schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde officieel en structureel kan worden ingezet. Uiteraard geldt ook in dit geval dat een gedegen voorbereiding, zoals een garantie van de privacy van de medewerkers, absoluut noodzakelijk is.

## **5.2 Personele en financiële consequenties**

Gezien de omvang van het aantal deelnemers, er zitten op dit moment zeven deelnemers actief in traject, is er tot op heden voor gekozen geen extra capaciteit in te huren voor de begeleiding van deze groep klanten. Geadviseerd wordt om daartoe wel over te gaan. Op die manier wordt voorkomen dat deze nieuwe vorm van dienstverlening ten koste gaat van klanten die zich op reguliere wijze melden voor schuldhulpverlening. Door hiervoor extra uren in te huren kan snel en flexibel worden gehandeld. Aangezien er op de afdeling BIS reeds inhuurkrachten werkzaam zijn als klantmanager schuldhulpverlening, is dat eenvoudig te realiseren. Een uitbreiding van het aantal uren kan direct worden gedekt worden uit de opbrengsten.

Aan de betreffende werkgevers wordt voor de producten 'Aanmelding' en 'Plan van aanpak' een vast bedrag van € 600 exclusief BTW in rekening gebracht. Dit bedrag is gebaseerd op 10 uur maal € 60 (kostendekkend). De calculatie van het benodigd aantal uren is gebaseerd op de ervaring van onze klantmanager. Overige ondersteuning wordt gefactureerd op basis van het werkelijk aantal bestede uren, waarvoor een vast tarief van € 60 per uur (exclusief BTW) wordt gehanteerd. Sinds de start van het project (maart 2008) is in totaal een bedrag van € 13.059,88 exclusief BTW in rekening gebracht bij de betreffende werkgevers. Van deze kosten is € 2.847,50 in rekening gebracht voor de begeleiding de werknemers, zijnde inwoner van de gemeente Spijkenisse. Deze kosten kunnen worden gezien als een directe besparing voor de gemeente. Aannemelijk is dat deze klanten zich uiteindelijk toch gemeld zouden hebben voor schuldhulpverlening en de kosten dan voor rekening waren gekomen voor de gemeente.

Sinds de start van het project (maart 2008) is gemiddeld 9 uur per maand besteed aan het begeleiden van deze groep klanten. Het aantal extra in te huren uren zal in de tijd fluctueren omdat de intensiteit van de begeleiding sterk afhangt van de fase van het schuldhulpverleningstraject waarin een klant zich bevindt. Daarnaast zal het natuurlijk afhangen van de omvang waarmee het project in de toekomst zal worden uitgebreid en van de vraag hoeveel medewerkers dan wel of niet woonachtig zijn in de gemeente Spijkenisse. Verwacht wordt dat het aantal te besteden uren voor dit project zal oplopen tot gemiddeld 250 per jaar wat een opbrengst vertegenwoordigt van € 15.000 per jaar.

Ingeschat wordt dat van de opbrengst twee derde deel wordt ingezet voor werknemers woonachtig buiten Spijkenisse. Bij een geraamde ontvangst van € 15.000 bedragen de kosten voor inhuur dan € 10.000. In de programmabegroting 2010 is met bovengenoemde besparing reeds rekening gehouden. De kosten en opbrengsten zijn reeds structureel in de begroting opgenomen en zijn onderdeel van de oplossingsrichting "private aanbieder schuldhulpverlening" (kosten € 35.000, opbrengsten € 50.000; programma 13, pagina 242 programmabegroting 2010) .



Mede afhankelijk van de ontwikkeling van dit product zal bekeken worden in hoeverre het mogelijk is om ook een deel van de kosten, voor werknemers woonachtig in Spijkenisse , te financieren uit deze inkomsten. Hierover wordt dan nader geadviseerd.



## Bijlage I Ervaringen betrokken werkgevers

Voor een goede evaluatie van het project is ook naar de mening en ervaringen van de betrokken werkgevers gevraagd. Beide bedrijven is gevraagd om een vragenlijst in te vullen. De betreffende vragen en antwoorden zijn hieronder weergegeven.

### 1. *Bent u tevreden over het verloop van het project, waarom wel / niet?*

#### Bedrijf 1:

Bijzonder tevreden. De medewerkers die geholpen zijn, zijn vakkundig en adequaat geholpen en hadden vertrouwen in de medewerker van de gemeente Spijkenisse.

#### Bedrijf 2:

In grote lijnen zijn we tevreden. Het gaat ons alleen niet snel genoeg. Maar we begrijpen dat het veel tijd vergt om eerst de situatie en totale schuld boven tafel te krijgen en dan het hele traject met schuldeisers. De molens malen soms langzaam. Dat het proces soms lang duurt is geen verwijt aan de afdeling schuldhulpverlening, bij veel schuldeisers gaat er nu eenmaal meer tijd overheen. Bovendien is het ook afhankelijk van de medewerkers.

### 2. *Bent u tevreden over de communicatie, waarom wel / niet?*

#### Bedrijf 1:

Bijzonder tevreden. Als onze medewerker daar toestemming voor gegeven had werd er regelmatig gerapporteerd, zowel mondeling als schriftelijk. Ook bij eventuele problemen die ontstonden werden wij geïnformeerd zodat er van ons uit een gesprek met de medewerker plaats kon vinden.

#### Bedrijf 2:

Ja, we zijn heel tevreden over de communicatie. Het contact met de klantmanager is zeer prettig en we worden goed op de hoogte gehouden.

### 3. *Waarom vindt u het belangrijk om het product schuldhulpverlening in te kopen voor uw medewerkers?*

#### Bedrijf 1:

Het is belangrijk dit product in te kopen om ziekteverzuim als gevolg van financiële problemen te voorkomen en omdat medewerkers met financiële problemen eventueel chantabel zouden kunnen zijn (gezien de doelgroep waar onze medewerkers mee werken). Daarnaast vinden wij het bij goed medewerkerschap horen dit aan onze medewerkers aan te bieden.

#### Bedrijf 2:

Sommige medewerkers hebben een vrij uitzichtloze situatie, weten niet waar ze aan moeten kloppen of zijn daar erg passief en gelaten in. Die wens je een betere toekomst. Daarnaast zijn wij natuurlijk niet heiliger dan de paus, dus ook eigen belang komt om de hoek kijken. Werknemers met problemen en zorgen nemen dat mee naar het werk. Dat komt het werk zeker niet ten goede. Er wordt veel gebeld en gepraat i.p.v. gewerkt. Het brengt bovendien veel negativiteit over op collega's. Kortom, iemand die goed in zijn vel zit en niet de hele dag met geldzorgen in zijn hoofd zit, presteert beter.



4. *Merkt u dat het inzetten van schuldhulpverlening effect heeft op uw medewerkers? Zijn de betreffende medewerkers bijvoorbeeld rustiger en/of minder vaak ziek?*

Bedrijf 1:

Inderdaad, het effect is duidelijk zichtbaar.

De eerlijkheid gebied te zeggen dat het ook voorgekomen is dat iemand toch langdurig de ziektewet is ingegaan. De reden daarvoor was dat met name het langdurig onder stress functioneren door de schuldenproblematiek lichamelijke en geestelijke klachten gaf waardoor werken niet meer mogelijk was. Uiteraard zaak om zo snel mogelijk hulp te zoeken maar de drempel is voor veel mensen erg hoog.

Bedrijf 2:

Nee helaas nog niet zoveel. Dit hadden we wel verwacht. We hebben wel de indruk dat de medewerkers blij zijn dat ze geholpen worden, maar dat ze zich nog veel te veel slachtoffer voelen, 'het overkomt ze'. Dit wordt misschien wel beter als het voortraject rond is en de daadwerkelijke sanering begint en dat ze dan echt beseffen dat er licht aan het eind van de tunnel is. Dat hopen wij althans. We merken wel dat er rust komt bij de betreffende werknemer maar helaas blijft het geklaag over de hoogte van het leefgeld. Mensen zien zich te vaak slachtoffer en beseffen niet dat ze in de meeste gevallen de problemen zelf veroorzaakt hebben. Vooral bij grote schulden mogen ze blij zijn dat ze er na drie jaar vanaf kunnen zijn. Die instelling komt helaas te weinig voor.

5. *Op welke wijze heeft u het traject verplicht gesteld bij uw medewerkers?*

Bedrijf 1:

Wij hebben het traject niet verplicht gesteld maar zoals wij de eerste gesprekken met de medewerkers voeren wordt er dringend geadviseerd gebruik te maken van de geboden mogelijkheden bij de gemeente Spijkenisse. Daarnaast wordt er aangegeven wat de risico's voor de medewerker zijn als de financiële problemen voort blijven bestaan.

Bedrijf 2:

We hebben het niet verplicht gesteld en hebben daaraan tot nu toch nog geen problemen aan ondervonden.

6. *Heeft u periodiek contact met uw werknemers over hoe het traject verloopt?*

Bedrijf 1:

Ja, niet gestructureerd maar er wordt regelmatig nagevraagd of het traject naar wens verloopt en hoe de medewerker zich er bij voelt.

Bedrijf 2:

Contact en begeleiding hebben we uitbesteed, deze vertrouwenspersoon heeft zeer regelmatig contact met de werknemers. Dit is een contact voor werknemers die liever niet de (sociale) problemen waarin ze verkeren aan de werkgever vertellen. Dit staat in principe los van de schuldhulpverlening. De vertrouwenspersoon inventariseert de problemen en overlegt met ons over wat te doen. Er zijn ook twee medewerkers die begeleid worden door maatschappelijk werk.



7. *Hoe hebben uw medewerkers het ervaren dat u als werkgever hulp heeft geboden bij het oplossen van financiële problemen? Zien zij het bijvoorbeeld als een inbreuk op de privacy of juist verlossend?*

Bedrijf 1:

Geen van de medewerkers heeft laten merken dit als een inbreuk op de privacy te beschouwen. Ook omdat de medewerker niet bij ons hoeft te vertellen wat precies de problemen zijn, als ze het maar samen met de gemeente Spijkenisse op lossen. Dit is steeds bijzonder gewaardeerd.

Bedrijf 2:

Onze indruk is dat ze het heel positief vinden. En we hebben nog van niemand gehoord dat het gezien wordt als een inbreuk op de privacy. Het verbaast mij soms hoe open mensen over hun privé-misère zijn.

8. *Bent u van plan om in de toekomst nog meer gebruik te maken van deze samenwerking?*

Bedrijf 1: Zodra er weer een medewerker is met loonbeslag wordt direct een gesprek aangegaan met die medewerker en zouden wij heel graag de mogelijkheden van de schuldhulpverlening via de gemeente Spijkenisse aanbieden.

Bedrijf 2: Ja, we willen deze zeker continueren.