



Den Haag

# Beleidsplan schuldhulpverlening Den Haag 2020-2024

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	5
Wettelijke kader beleidsplan	5
Inhoudelijke contouren beleidsplan	5
Oorzaken en gevolgen van schulden en armoede	5
Voorkomen is beter dan genezen	6
Maatwerk	7
Schuldhelpverlening doen we met zijn allen	7
Dienstverlening	9
Beloftes voor de stad	11
Belofte 1: Voorkomen dat mensen in de financiële problemen komen	11
Doelstelling	11
Speerpunten: schuldpreventie en vroegsignalering	11
Concrete uitwerking	11
Belofte 2: Balans in de financiële huishouding creëren	17
Doelstelling	17
Speerpunten: inzicht huishoudboekje en vaardigheden ontwikkelen	17
Concrete uitwerking	18
Het creëren van balans in het huishoudboekje wordt de komende 4 jaar op de volgende manieren ingevuld:	18
Belofte 3: Perspectief op de toekomst bieden	22
Doelstelling	22
Speerpunten: Stress-sensitieve dienstverlening	22
Concrete uitwerking	22
Belofte 4: Realiseren van innovaties	31
Doelstelling	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Speerpunten	31
Concrete uitwerking	31
Armoede en schulden in relatie tot participatie	33
Monitoring	35
Beleidsplan schuldhelpverlening Den Haag 2020 - 2024	2

## Voorwoord

*"Alle Hagenaars moeten volwaardig mee kunnen doen en zich naar vermogen kunnen ontplooien. Armoede en schulden kunnen dit belemmeren. Daarom is het een prioriteit van het college om in te zetten op de bestrijding van armoede en schulden."*

Deze woorden staan in het coalitieakkoord "Samen voor de Stad". Een akkoord dat geschreven werd toen het Covid-19 virus nog niet was uitgebroken. Sinds deze tijd is er veel veranderd, maar de prioriteit van dit college om mensen met schulden zo snel en zo goed mogelijk te helpen blijft onverminderd van kracht.

In deze bijzondere tijden waar mensen onzeker zijn over hun gezondheid, hun baan, het kunnen betalen van de vaste lasten en de zorg voor hun naasten is het de taak van de overheid om hen te ondersteunen en zo nodig te beschermen. Mensen die in armoede leven of te maken hebben met schulden raken overbelast door zorgen en stress. Dit zorgt ervoor dat mensen niet altijd in staat zijn voor zichzelf de beste keuzes te maken en een positieve invulling aan hun leven te geven. De gevolgen van een gebrek aan bestaanszekerheid kunnen langdurig en hardnekkig van invloed zijn op de maatschappelijke en geestelijke positie van mensen. Juist tijdens deze crisis blijkt dat een betrouwbare en slagvaardige overheid het leed van velen kan beperken. Als we er in deze coronacrisis niet voor zorgen dat mensen bestaanszekerheid hebben dan belemmert dit het nodige vertrouwen én herstellend vermogen van onze samenleving.

Daarom is solidariteit nodig met al diegenen die hun bestaanszekerheid op de tocht zien staan. Anders dan bij de bankencrisis is er in eerste aanleg veel directe solidariteit, Het merendeel van de schuldeisers is bereid om op dit moment pas op de plaats te maken en hun incasso uit te stellen. Maar van uitstel komt vooralsnog geen afstel. De schuldenlast van de inwoner blijft dus toenemen. Dit heeft ook gevolgen voor de langere termijn. Heeft een inwoner nog wel het overzicht over zijn openstaande vorderingen en kan hij deze over een tijd wel betalen? En gaan schuldeisers allemaal tegelijk weer incasseren of maken we hier afspraken over? We moeten juist nu niet stilstaan en de komende tijd voorbereidingen treffen om tot passende afspraken te komen, zodat we problemen zo veel mogelijk voorkomen.

We voorkomen daarmee dat geldzorgen, geldproblemen worden.

We moeten ons in de aanpak van financiële problemen niet laten belemmeren door opvattingen en beelden die we voor de crisis hadden en juist werken aan oplossingen die verder gaan dan dat we tot nu toe bedacht hebben. Bij de vorige crisis ondersteunden we banken met miljarden bij hun schulden, hoe zit het dan nu bij particulieren? Er kunnen

situaties zijn dat het (gedeeltelijk) kwijtschelden van schulden meer maatschappelijk rendement oplevert en tot een sneller herstel kan leiden, waarbij iedereen gebaat is. Daar moeten we de ogen niet voor sluiten.

Meer dan ooit is het gebleken dat ons lokale netwerk van vrijwilligersorganisaties de boel overeind houdt. Zij zijn de ogen en oren van de stad, en vaak ook het geweten. Samenwerken en in contact blijven met het netwerk in de stad is dan ook cruciaal. Het is dan ook zaak om deze (samenwerkings)structuren vanuit de gemeente, en ook in samenwerking met het bedrijfsleven te ondersteunen en waar mogelijk te verstevigen.

Het uitdenken van scenario's en waar mogelijk voorsorteren op wat we door de coronacrisis op ons af zien komen is voor de komende periode een van dé opgaven waarbij we alle partijen hard nodig zullen hebben. We zullen dit thema dan ook verder uitdiepen met de partners uit het schuldenlab<sup>070</sup> zodat we innovaties ontwikkelen die niet alleen op de korte termijn voor een verzachting van omstandigheden zorgen, maar op de langere termijn bijdragen aan een verbeterd perspectief.

Want daar draait het per slot van rekening om. Een inwoner mag erop vertrouwen dat hij snel en slagvaardig geholpen wordt met (financiële) problemen. Maar ook dat hij of zij in staat wordt gesteld weer sterk en veerkrachtig aan de maatschappij deel te nemen. Dit beleidsplan grijpt de kansen die deze crisis biedt, maar kijkt ook verder. Vanuit de gedeelde urgentie die we nu zien, werken we naar een beter en invoelender systeem van schuldhulpverlening.

Bert van Alphen

# Inleiding

## Wettelijke kader beleidsplan

Vanaf 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. De Wet verplicht gemeenten te zorgen voor integrale schuldhulpverlening. Gemeenten dienen hiervoor een beleidsplan op te stellen voor ten hoogste vier jaar. In dit beleidsplan wordt aangegeven:

- ✓ Welke resultaten beoogd worden;
- ✓ Welke maatregelen genomen worden om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- ✓ Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd voor het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
- ✓ Hoe schuldhulp in te richten voor gezinnen met inwonende kinderen.

De gemeente heeft dus een wettelijke taak om inwoners met schuldproblemen te helpen. Hoe de gemeente dit de komende vier jaar gaat doen staat in dit beleidsplan. Een beleidsplan voor alle inwoners van Den Haag die zich zorgen maken over geld of schulden.

## Inhoudelijke contouren beleidsplan

De gemeente Den Haag wil een stad zijn waarin mensen zich geen zorgen hoeven te maken over schulden.

Dat klinkt eenvoudig, maar dat is het niet. De oorzaak van problematische schulden is vaak niet het uitgavenpatroon van mensen. Wie 'Eigen schuld, dikke bult' zegt, gaat vaak te kort door de bocht. Steeds meer mensen moeten rondkomen van een minimaal inkomen, terwijl de uitgaven, bijvoorbeeld door de gestegen huurprijzen, fors zijn toegenomen. Daarnaast brengen ingrijpende gebeurtenissen als werkloosheid of echtscheiding mensen ongewild in problemen.

## Oorzaken en gevolgen van schulden en armoede

Het is niet gezond voor mensen om financiële problemen te hebben. Mensen die kampen met langdurige armoede en/of schulden raken overbelast met zorgen en stress. Dit zorgt ervoor dat mensen niet altijd in staat zijn voor zichzelf de beste keuzes te maken en zelf uit de problemen te komen<sup>1</sup>. Schulden worden helaas niet vanzelf minder. Door steeds maar weer olopende incassokosten en boetes worden ze juist steeds erger. Een schuld van € 100,- bedraagt binnen enkele maanden al € 300,-<sup>2</sup> Daar hoeft je niks voor te doen. En het systeem is vaak onverbiddelijk. Gemaakte fouten zijn lastig om weer op te lossen en niet alle

---

<sup>1</sup> Sendhil Mullainathan, Eldar Shafir: Schaarste; hoe een gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen (2013)

<sup>2</sup> Incassokosten, een bron van ergernis! (brochurenummer WMDB0021); MOgroep

schuldeisers zijn altijd even begripvol. Mensen willen wel hun eigen verantwoordelijkheid nemen maar zijn hier eenvoudigweg niet meer toe in staat.

De effecten van de Covid-19 crisis zullen zich de komende jaren laten voelen. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) meldt in april de grootste toename van het werkloosheidspercentage sinds de eerste metingen per maand (in 2003)<sup>3</sup>. Dat betekent een teruggang in inkomen voor een ongekend grote groep nieuwe mensen, die hierdoor op afzienbare termijn in financiële problemen kunnen komen. En waar de uitgangspositie van de Nederlandse economie voor de coronacrisis goed te noemen was, geldt dat allerminst voor onze uitgangspositie op het gebied van schuldenproblematiek: al voor de coronacrisis had 1 op de 5 Nederlanders betalingsachterstanden<sup>4</sup>. Een groot deel van deze risicogroep heeft geen mogelijkheden om uitgaven omlaag te brengen en beschikt ook niet over een financiële buffer, concluderen voorzitter Gerrit Zalm van SchuldenlabNL en CEO Hans Honig van Deloitte Nederland. Bovendien is naar hun inschatting 70% van de probleemgroep bij officiële instanties nog buiten beeld. Deze kwetsbare groep dreigt door de coronacrisis nog meer op achterstand te komen, terwijl tegelijkertijd nieuwe groepen door de crisis voor het eerst in de problemen komen. De Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) voorziet daarom voor 2020 en daarna een stijging van het aantal hulpvragen vanwege schulden met meer dan 30%<sup>5</sup>.

De Tijdelijke Werkgroep Sociale Impact van het Coronavirus (commissie Halsema) geeft aan dat onder meer arme gezinnen, zzp'ers, laaggeschoolden, laag geletterden, statushouders, mensen met een beperking, en dak- en thuislozen door de coronacrisis in zwaar weer raken. Er zijn veel schrijnende signalen in gemeenten van gezinnen onder druk, kinderen met groeiende (leer) achterstanden, jongeren met gebrek aan toekomstperspectief, extreme eenzaamheid onder ouderen en toenemende bestaansonzekerheid voor grote groepen inwoners.<sup>6</sup>

De adviesgroep pleit voor een breed schuldenoffensief om te voorkomen dat schulden zich opstapelen. Vanuit Den Haag denken we actief mee hoe we deze adviezen in landelijk en lokaal beleid vervatten. De inzichten en aanbevelingen zijn meegenomen in dit beleidsplan.

## Voorkomen is beter dan genezen

In zijn algemeenheid melden mensen zich niet meteen bij de gemeente als ze financiële problemen hebben. Door schaamte of stress, maar ook doordat ze niet weten dat ze hulp kunnen krijgen. Soms ook doordat ze denken dat de gemeente het niet kan oplossen of omdat ze bang zijn de controle over hun eigen leven te verliezen. Gemiddeld duurt het 5 jaar

---

<sup>3</sup> CBS: Arbeidsdeelname en werkloosheid per maand, 20 mei 2020

<sup>4</sup> Nibud: factsheet geldproblemen in Nederland 2018

<sup>5</sup> NVVK: jaarverslag 2019, 2 juni 2020

<sup>6</sup> Eindverslag werkgroep sociale impact coronacrisis; 2020: <https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/eindverslag-werkgroep-sociale-impact-coronacrisis.pdf>

voordat mensen hulp zoeken. De gemiddelde schuld is dan al opgelopen tot zo'n € 40.000,- bij 14 schuldeisers.<sup>7</sup>

Schulden moeten uiteraard het liefst worden voorkomen en zo snel mogelijk opgelost. We willen dat mensen zich eerder melden en we willen als gemeente eerder in contact komen met mensen die gebukt gaan onder hun financiële problemen. Problematische schulden beginnen met betalingsachterstanden. Het is daarom belangrijk dat we mensen weten te vinden voordat de problemen onoverkomelijk worden. De wetgever biedt per 2021 met de aanstaande wetswijziging van de Wgs expliciet de verplichting om signalen van vaste lastenleveranciers (huur, zorg, water en energie) te gebruiken om vroeg met inwoners met financiële moeilijkheden in contact te komen. Door bestaande problemen vroegtijdig op te lossen kunnen mogelijk ernstige schuldensituaties met bijbehorende maatschappelijke kosten worden voorkomen.

Den Haag wil op een zinvolle, proportionele manier van deze mogelijkheid gebruik maken. Iemand met een maand achterstand bij de energierekening hoeft bijvoorbeeld niet een volledig wijkteam op bezoek te krijgen. Door een inschatting van de problematiek en het mogelijke vervolg(traject) te maken willen we inwoners snel helpen. De inwoner ondersteunen we bij het vinden van een oplossing waarbij er zo veel mogelijk wordt aangesloten bij de eigen mogelijkheden en capaciteiten van de inwoner.

## Maatwerk

De afgelopen maanden is de communicatie vanuit de gemeente met haar inwoners in sneltreinvaart veranderd. We werken meer digitaal en voor een grote groep mensen werkt dit prima. Zij kunnen wanneer zij het willen digitaal contact leggen met de gemeente en weten hun weg te vinden op internet. Digitaal werken brengt uitdagingen op het gebied van privacy, gegevensverificatie en gegevensdeling met zich mee, maar kan ook tot een versnelling van dienstverlening en een efficiëntere manier van schulden regelen leiden. Die kansen willen we uitbouwen en verzilveren. Mensen voor wie digitale dienstverlening te lastig is, kunnen nog steeds laagdrempelig bij de gemeente terecht voor persoonlijk advies.

Er zullen echter ook andere situaties zijn waarbij direct contact nodig is. Bijvoorbeeld om binnen te komen bij kwetsbare, zorgmijdende huishoudens. Dat moeten we niet uit het oog verliezen. Daarbij hebben we de sociaal casemanagers, de vele vrijwilligers die zich onverminderd inzetten om ervoor te zorgen dat niemand vergeten wordt en de (jeugd)maatschappelijk werkers hard voor nodig. Zij zorgen ervoor dat we de meest kwetsbaren blijven vinden en steunen.

## Schuldhelpverlening doen we met zijn allen

De aanpak van schulden en het bestrijden van armoede is niet alleen een zaak van de overheid en de inwoner met schulden. Dit vraagt ook van de publieke en private instellingen

---

<sup>7</sup> NVVK: Jaarverslag 2019

om verantwoordelijkheid te nemen richting hun klanten en medewerkers die in financiële nood raken. Door een integrale aanpak en samenwerking met maatschappelijke en vrijwilligersorganisaties en private partijen zetten we in op duurzame en structurele oplossingen. Hun signalerende functie is cruciaal bij het vroegtijdig bereiken en ondersteunen van Haagse inwoners met schulden.

Daarom ondersteunen we maatjesprojecten en geven we voorlichting en training aan vrijwilligers en professionals. Met de woningcorporaties werken we samen om het aantal huissuitzettingen verder te voorkomen en we bereiden ons gezamenlijk voor op de wetswijziging die de gemeente verplicht om meer met vroegsignalering te doen.

Mensen die te maken hebben met schulden die ze zelf niet kunnen oplossen ondersteunen we bij het regelen van hun schulden. Dit doen we zo efficiënt als mogelijk. Schulden regelen we bij voorkeur met een saneringskrediet, waarmee de schulden direct worden afbetaald. De enige schuld die dan overblijft is het saneringskrediet. Dat geeft snel rust en overzicht. We realiseren ons als schuldhulpverleners steeds beter dat de positie en de (mentale) veerkracht van een schuldenaar kwetsbaar is. Dat vraagt om een andere positionering tussen de belangen van de schuldeiser en schuldenaar. We vragen de schuldeiser om ook te handelen in het belang van het uiteindelijke perspectief van de schuldenaar. Daar is uiteindelijk ook de schuldeiser bij gebaat.

We werken samen met schuldeisers om tot een voor alle partijen goede oplossing te komen. Met coöperatieve schuldeisers maken we goede afspraken die ook voor hen gunstig zijn. Bijvoorbeeld met collectief schuldregelen. Dat scheelt tijd en incassokosten. Een schuldhulptraject is echter zo snel als de traagste schuldeiser. En helaas zien we dat er soms nog schuldeisers zijn die willens en wetens het schuldhulptraject traineren en zodoende de belangen van de schuldenaar en de andere schuldeisers schaden. We zullen, waar nodig, eerder en vaker juridische stappen zetten zoals een dwangakkoord of het inzetten van een adempauze via het breed moratorium. Samen met de rechtbank zijn we in 2020 gestart met de pilot Schuldenrechter. Onderdeel hiervan is om deze wettelijke instrumenten sneller, efficiënter en eenvoudiger in te zetten. Mocht een minnelijke regeling toch niet slagen dan zorgen we voor een snelle en goede overdracht richting de wettelijke schuldsanering.

De laatste jaren zien we dat ook landelijk steeds meer aandacht is voor het schuldenprobleem. Het kabinet zet via de Brede Schuldenaanpak in op het voorkomen van problematische schulden, treft maatregelen om problematische schulden terug te dringen en maakt afspraken met gemeenten om meer mensen met schulden effectiever te helpen. We denken en werken daar als Den Haag actief aan mee.

Vooralsnog zien wij nog steeds ruimte voor verbetering in de samenwerking. Schuldhulpverlening is sterk in ontwikkeling. Daarom zetten we onze publiek-private samenwerking met het Schuldenlab070 voort. De komende jaren staat er weer een aantal belangrijke innovatiethema's in de steigers. Deze zullen in dit beleidsplan nader worden toegelicht.



Wij blijven ons ook inzetten voor het vinden van integrale oplossingen. Het is te eenvoudig om aan te nemen dat als de schulden eenmaal weg zijn, flankerende problematiek ook verdwijnt. Door aandacht te hebben voor onderliggende problematiek voorkomen we dat schulden opnieuw ontstaan en verduurzamen we onze aanpak. Nazorg en een brede blik zullen (nog) meer aandacht krijgen de komende jaren. Zodat per situatie wordt bekeken wat er nodig is om op eigen kracht verder te kunnen, waar nodig met extra ondersteuning. Zodat wat opgelost is, ook opgelost blijft.

## Dienstverlening

Binnen de gemeente Den Haag stellen we de inwoner centraal in de dienstverlening. Daarbij zoeken we altijd een oplossing die past bij de inwoner. Zo zal de schuldhulpverlening aan een ZZP'er die door de Covid-19 crisis zonder inkomen is komen te zitten anders zijn dan de dienstverlening aan iemand met een licht verstandelijke beperking en met een Wajong uitkering.

In onze dienstverlening staan de volgende principes centraal: De inwoner voelt zich welkom en ervaart oplossingsgerichte, duidelijke, betrouwbare en integrale dienstverlening, doordat we:

- ✓ De inwoner centraal stellen in ons werk
- ✓ Standaard doen wat standaard kan en maatwerk bieden waar nodig
- ✓ Het eigenaarschap van het probleem bij de inwoner laten en mét de inwoner naar een oplossing hiervoor zoeken
- ✓ Leren van elkaar en van klant- en andere signalen
- ✓ Optimaal samenwerken met elkaar

We staan naast de inwoner en doen wat nodig is. Haagse inwoners ervaren dat hun contact met de gemeente waardevol is doordat zij gezien worden als mens, zich welkom voelen en eigenaarschap (gaan) ervaren in het oplossen van hun eigen probleem. Professionals weten hoe ze goed kunnen aansluiten bij de belevingswereld van de inwoner, kunnen breed uitvragen en doorvragen naar de vraag-achter-de-vraag en kunnen echt luisteren in plaats van een checklist afwerken. Betrokkenheid bij de inwoner en professionele distantie zijn in balans.

Financiële zorgen en stress belemmeren het perspectief en welzijn van mensen. Dat kan langdurige negatieve gevolgen hebben op de gezondheid en het vermogen om deel te nemen aan de maatschappij. Door laagdrempelige en begripvolle dienstverlening pakken we niet alleen het financiële probleem aan, maar verminderen we ook de stress die hiermee gepaard gaat. Tegen bovenstaande uitgangspunten verbreden we de komende jaren onze aanpak voor een Schuldenzorgenvrij Den Haag. Dit doen we door een aantal beloftes uit te spreken aan inwoners die hulp van de gemeente zoeken bij geldzorgen en geldproblemen.

De beloftes zijn:



Voorkomen dat mensen in de financiële problemen komen



Balans in de financiële huishouding creëren



Perspectief bieden



Realiseren van innovaties

## Beloftes voor de stad



### Belofte 1: Voorkomen dat mensen in de financiële problemen komen

Preventie en vroegsignalering

#### Doelstelling

De gemeente Den Haag wil voorkomen dat mensen in de financiële problemen komen. Dat doen we door in te zetten op zowel schuldpreventie als vroegsignalering. Dit is belangrijk, omdat het tot nu toe gemiddeld 5 jaar duurt voordat iemand met schulden zich bij de gemeente meldt. Rond de 190.000 huishoudens met ernstige betalingsproblemen in Nederland krijgen geen hulp bij het oplossen van hun problemen<sup>8</sup>. Een kleine betalingsachterstand groeit dan uit tot een problematische schuld. Er zijn verschillende partijen die in een vroeg stadium kunnen opmerken dat iemand geldzorgen heeft. Denk aan een werkgever die weet dat een contract afloopt maar ook een zorgverzekeraar die ziet dat de premie niet betaald is. De zorgverzekering wordt het vaakst te laat betaald<sup>9</sup>. Als we eerder bij zijn dan kunnen we voorkomen dat financiële problemen uitgroeien tot problematische schulden. Geldzaken mogen geen geldzorgen worden.

#### Speerpunten: schuldpreventie en vroegsignalering

De twee kernbegrippen 'schuldpreventie' en 'vroegsignalering' moeten van elkaar onderscheiden worden. Schuldpreventie is het voorkomen dat er financiële problemen ontstaan door vroeg in actie te komen met het doorbreken van schaamte en taboe. Het imago van de gemeentelijke dienstverlening verbeteren en het aanbieden van financiële trainingen en cursussen horen daar ook bij. Hiervoor is geen uitwisseling van gegevens nodig. Bij vroegsignalering is het doel om, in een zo vroeg mogelijk stadium, mensen met financiële problemen in beeld te brengen en hulp te bieden. Dit doen we onder meer door in te zetten op life-events (zoals een scheiding of baanverlies), *early warnings* beter te benutten en door signalen met en zonder directe verwijzing van derden op te pakken. Hierbij is het doel om het juiste contact, op het juiste moment en op de juiste plek te realiseren en te voorkomen dat deze financiële problemen uitgroeien tot een problematische schuldensituatie.

#### Concrete uitwerking

Schuldpreventie en vroegsignalering gaan we de komende 4 jaar als volgt uitwerken:

---

<sup>8</sup> Nibud: factsheet geldproblemen in Nederland 2018

<sup>9</sup> Nibud: factsheet geldproblemen in Nederland 2018

- **Doorbreken schaamte en taboe**

Allereerst is het belangrijk om de onderwerpen armoede en schulden bespreekbaar te maken. Hoe eerder iemand in zijn/haar omgeving hulp durft te vragen, hoe sneller de situatie kan worden aangepakt. In gesprek met de stad ontwikkelen we een aanpak en campagne om geldzorgen bespreekbaar te maken. Ervaringsdeskundigen en ambassadeurs spelen hier een belangrijke rol. Mensen moeten het idee en het vertrouwen hebben dat zij bij de gemeente terecht kunnen met hun financiële zorgen. Ook de doelgroepen die we traditioneel minder goed bereiken zoals dak- en thuislozen, anderstaligen, ouderen, jongeren of ondernemers. Dat betekent dat we op verschillende plekken, media en met een op de beoogde doelgroep afgestemde toon communiceren.

De komende periode gaan we een communicatieplan opstellen samen met ervaringsdeskundigen en ambassadeurs om juist vanuit de diversiteit met mensen over schulden te communiceren. Door mensen met ervaring op het gebied van armoede en schulden in te zetten voor zowel je communicatie (brieven, folders, website, campagnes) als ook dienstverlening kunnen we de dienstverlening meer passend maken bij de hulpvraag, maar ook laagdrempeliger maken. We kijken daarbij op welke wijze we kunnen aansluiten bij de landelijke campagne "Kom uit je Schuld".<sup>10</sup>

- **Gemeentelijke dienstverlening verbeteren**

Het moet makkelijk en laagdrempelig zijn om hulp bij de gemeente te vragen. Zo zit de Helpdesk Geldzaken op locaties waar mensen al naar toe gaan. Denk aan een servicepunt arbeid (SPA), een Servicepunt XL of andere buurthuizen en welzijnsorganisaties. Enkele concrete voorbeelden zijn het gezondheidscentrum Rubenshoek, de Mussen, Allekanten Bouwlust en Vadercentrum Adam. De Helpdesk is in enkele jaren uitgegroeid tot dé plek in de wijk waar laagdrempelig financieel advies wordt gegeven. De komende jaren breiden we de locaties van de Helpdesk Geldzaken in de stad nog verder uit.

Wij willen ook onze dienstverlening zo inrichten dat mensen tevreden zijn en dit in hun omgeving verspreiden. Zo zijn er jongeren die zichzelf bij het Jongeren Perspectief Fonds aanmelden omdat ze van een kennis positieve verhalen over het traject hebben gehoord. We denken dat ervaringsdeskundigen ons hierbij kunnen helpen. Enerzijds door aan de hand van input van ervaringsdeskundigen, zoals deze jongeren, de dienstverlening aan te passen aan de behoefte van de doelgroep en anderzijds door vanuit hun eigen ervaring mensen uit de doelgroep over de drempel te helpen om hulp bij de gemeente te zoeken.



---

### **Ben (70)**

*Ben werd twee jaar geleden ernstig ziek. Voor zijn revalidatie moest hij hulpmiddelen aanschaffen die niet vergoed werden en dat kostte extra geld. Na een tijd stapelden de rekeningen zich op. Via zijn woningbouwvereniging werd hij doorverwezen naar de Helpdesk Geldzaken in Laak.*

### **'Niet handig met de computer: laat maar'**

---

<sup>10</sup> [www.komuitjeschuld.nl](http://www.komuitjeschuld.nl)

---

'Met alleen AOW moet ik erg op mijn uitgaven letten. Mede door ziekte is er de afgelopen jaren toch een aantal kleine schulden ontstaan. Ik heb daarvoor geprobeerd een lening aan te vragen bij de Gemeentelijke Kredietbank. Dat lukte alleen niet, omdat ik vanwege een kunstbeen amper kon lopen. Bovendien ben ik niet handig met de computer, dus ik dacht: laat maar.'

*"Ik heb nu weer overzicht in mijn geldzaken"*

'Er is een zorg van mijn schouders afgevallen'

'De consulent van de Helpdesk Geldzaken hielp mij om alle benodigde documenten op te vragen en te verzamelen. Niet alleen voor de lening, maar ook voor kwijtscheldingen van gemeentelijke belasting en waterschapsbelasting. We vroegen samen een DigiD voor mij aan om zaken te regelen, brachten inkomen en uitgaven in kaart en keken of ik nog recht had op toeslagen. De lening van de Gemeentelijke Kredietbank is inmiddels toegekend en daar ben ik heel blij mee. Er is een zorg van mijn schouders afgevallen. Hiermee kon ik in één keer al mijn schulden aflossen, dat gaf rust. Ik betaal nu alleen de GKB terug, daardoor heb ik meer bestedingsruimte en overzicht over mijn financiën.'

---

- Financiële trainingen en cursussen

We bieden verschillende financiële trainingen en cursussen voor zowel inwoners, trainers/professionals als vrijwilligers. Deze trainingen en cursussen dragen bij aan de vaardigheden rondom financiën zoals 'Ik en geld', 'Haal meer energie uit jezelf', 'Goed voor weinig', 'Weet wat je besteedt' en 'Post en Administratie'. Ook wordt er een workshop aangeboden die specifiek over de zorgverzekering en het eigen risico gaat. De komende tijd zullen we blijven inzetten op een trainingsaanbod voor jongeren, inwoners die een uitkering aanvragen, laaggeletterden en mensen met een lichtverstandelijke beperking. Bedrijven kunnen ook gebruik maken van ons cursusaanbod. Samen helpen we hun werknemers financieel gezond te houden. Het doel is om een breed opleidingsportfolio samen te stellen voor diverse doelgroepen en deze online beschikbaar te stellen, en zodoende het bereik te vergroten.

- Preventie onder jongeren

Naarmate jongeren ouder worden, komen ze vaker geld te kort. 37% van de mbo'ers van 18 jaar en ouder heeft momenteel een schuld. Een op de vier heeft betalingsachterstanden. Gaan jongeren op zichzelf wonen, dan neemt de schuldsituatie toe. Schulden veroorzaken stress. Uit ervaringen van mbo-docenten blijkt dat studenten met schulden vaker afwezig zijn, moe zijn door veel werken, weinig aandacht aan school besteden, hun studiekosten moeilijk kunnen betalen of zelfs stoppen met school.<sup>11</sup>

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom bieden Vmbo scholen jaarlijks de lessenreeks Hoe word je rijk? aan. Hoe word je rijk? Den Haag is een preventief schuldhulp project. De campagne heeft als doel het bereiken van jongeren met de boodschap dat te veel geld uitgeven tot problemen leidt en hen niet naar het leven brengt waar ze naar streven. Het onderwerp 'met geld om gaan' (en dus geen schulden maken) wordt bespreekbaar gemaakt

---

<sup>11</sup> <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/jongeren-en-schulden/>

en kan op een positieve wijze door jongeren, ouders en docenten besproken worden. Daarnaast informeert de campagne jongeren over de wegen die ze kunnen bewandelen als ze wel in de schulden raken. Specifiek voor studenten hebben we in samenwerking met InHolland en AEGON de saldobaaas app ontwikkeld. Deze gaat uit van de leefwereld van de student met als doel om jongeren financieel stabiel te maken en te houden.

In het verlengde hiervan ontwikkelen we samen met 125Procent, Jongeren Informatie Punt (JIP) en Centrum1622 in co-creatie met jongeren een interactieve vorm van schuldpreventie. We praten niet over de jongeren maar met de jongeren. Het doel is om het taboe rondom geldzorgen te doorbreken en de financiële weerbaarheid van jongeren te vergroten. We verwachten in de loop van 2021 de eerste resultaten van deze aanpak te kunnen presenteren.

- **Inzetten op life-events**

Het meemaken van een life-event (levensgebeurtenis) kan leiden tot financiële problemen. Zo weten we uit onderzoek van Nibud dat mensen die gescheiden zijn, zonder werk zitten of arbeidsongeschikt zijn geraakt binnen één jaar sneller in de financiële problemen komen. Ze geven aan moeite te hebben om rond te komen, betalingsproblemen te hebben en maandelijks rood te staan. Daarom zetten we in op life-events.

Dit doen we onder andere door de Geldplannen van het Nibud digitaal aan te bieden. Deze online plannen bieden houvast bij concrete financiële stappen en zijn toegespitst op bijvoorbeeld ZZP'ers, met pensioen gaan, het krijgen van kinderen of het bereiken van de leeftijd van 18 jaar. Ook bieden we trainingen aan werkgevers die te maken hebben met werknemers met schulden, Er worden praktische tips gegeven om financiële problemen bij werknemers te herkennen en aan te pakken en waar mogelijk te voorkomen.

- **Early warnings beter benutten**

Met een *early warning* worden signalen binnen een organisatie bedoeld waaruit blijkt dat er sprake van armoede is. Denk hierbij aan de afdeling kwijtscheldingen van gemeentelijke belasting, bij de afdeling waar een uitkering wordt aangevraagd of bij de afdeling bezwaar en beroep van de dienst SZW. Dit zijn plekken waar er contact is met mensen die potentieel financiële krapte ervaren. Deze professionals zullen de juiste kennis moeten hebben en goed moeten samenwerken met schuldhulpverlening. Wij brengen de top 5 meest kansrijke *early warnings* in kaart om passende interventies te ontwerpen. Medewerkers van de sector Belastingzaken komen veel in contact met inwoners met betalingsproblemen. Het aanvragen van kwijtschelding en betalingsregelingen kunnen een (vroeg)signaal zijn. Daarnaast signaleren de belastingdeurwaarders van Belastingzaken ook armoede achter de voordeur. In overleg met de inwoner worden zij in contact gebracht met gemeentelijke hulpverlening.

- Vroegsignalering

Met de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)<sup>12</sup> wordt vroegsignalering van betalingsachterstanden op vaste lasten voor gemeente verplicht. Dit betekent dat per 01-01-2021 de contactgegevens van mensen met een achterstand bij de zorgverzekeraar, woningcorporatie en energie- en waterleverancier zonder toestemming aan de gemeente doorgegeven worden. Hierdoor kunnen gemeenten in een vroeg stadium in contact komen met inwoners met betalingsachterstanden.

Deze wetswijziging sluit aan bij onze ambitie om financiële problemen zoveel mogelijk te voorkomen. We willen schulden klein houden zodat er geen onnodige incassokosten in rekening worden gebracht en er niet overgegaan wordt tot een afsluiting van water en energie, een uithuiszetting of een aanmelding bij het CAK (bronheffing<sup>13</sup>).

Zo blijven we inzetten op het voorkomen van ontruiming op basis van een huurschuld. Samen met Haag Wonen, Staedion en Vestia wordt er continu gezocht naar nieuwe samenwerkingsafspraken en verbeteringen in het proces. Met als resultaat een toename in het aantal preventieve meldingen en een afname in het aantal ontruiming. Binnen de gemeente Den Haag is er een speciaal team ter voorkoming van uithuiszettingen en zij bemiddelen in toenemende mate ook tussen huurder en particulier verhuurders. De samenwerking willen we uitbreiden naar de overige corporaties en particuliere verhuurders. Daarnaast hebben ook premieachterstanden bij de zorgverzekeraar blijvend onze aandacht. Er is voldoende aanleiding om een vervolg te geven aan de toezegging in de armoedebrief 2018 om Haagse inwoners in de bronheffing het aanbod te doen om hieruit te komen. Dit zal wel afgezet moeten worden tegen de beschikbare capaciteit. Wij zien de wanbetalersregeling niet als een doel op zich maar een middel om bredere dienstverlening op gang te krijgen en schulden breed op te pakken (perspectief op een schuldenzorgenvrije toekomst).

Kortom het systeem van vroegsignalering wordt uitgebreid. Dat richten we op de volgende manier in:

Allereerst probeert de schuldeiser zelf door middel van (sociale) incasso in contact te treden met de inwoner. Hiervoor geldt een zekere inspanningsverplichting die wettelijk is vastgesteld. We vinden het belangrijk om geen verlengstuk van de incassoprocedure van de schuldeiser te zijn maar om daadwerkelijk financiële hulp te bieden aan de mensen die dat nodig hebben. Daarom sturen wij in gesprekken met schuldeisers (bijvoorbeeld via Schuldenlab070 of bij het afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten) zoveel mogelijk op sociale incasso processen (persoonlijk contact, schuldregeling aanbieden etc.).

Waar mogelijk willen we, binnen de mogelijkheden die de privacywetgeving biedt, ervoor zorgen dat als we signalen krijgen over inwoners die al bij de gemeentelijke dienstverlening

---

<sup>12</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/10/14/tk-pdv-139069-bijl-1-wijziging-van-de-wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening-voor-de-uitwisseling-van-persoonsgegevens>

<sup>13</sup> <https://www.hetcak.nl/regelingen/wanbetalers>

bekend zijn, we het gesprek over de betalingsachterstand laten voeren door de gemeentelijke professional die de inwoner al kent. Bijvoorbeeld een gezinscoach.

Als het de schuldeiser lukt om in contact te komen met de inwoner, maar er geen oplossing gevonden is, kan de inwoner met toestemming aangemeld worden bij Geldzaken070<sup>14</sup> (extern doorverwijzen). Met de pilot Geldzaken070 willen bereiken dat:

- ✓ Partijen<sup>15</sup> die een relatie met de inwoner hebben, een financiële vraag signaleren, maar geen ondersteuning daarop kunnen bieden, hoeven niet meer te kiezen waar ze iemand naar toe sturen.
- ✓ Aanbieders<sup>16</sup> in de stad vervolgdienstverlening aanbieden op een wijze die ervoor zorgt dat een inwoner altijd snel in gesprek is en de juiste ondersteuning ontvangt. Dit kan zowel lichte als zware ondersteuning zijn.
- ✓ Partijen die een relatie met de inwoner hebben ondersteund worden in het stellen van de juiste vragen over financiën om vroegtijdig in gesprek te gaan. Ze krijgen ook mogelijkheden aangeboden om tools te bieden om financiële vraagstukken zelf aan te pakken (wanneer ondersteuning niet nodig is). Op die manier blijft de regie bij de persoon zelf.
- ✓ Het niet uitmaakt waar een inwoner terecht komt; de samenwerking in het stadsdeel is dusdanig dat aanbieders elke inwoner als gezamenlijke klant beschouwen.

Als het de schuldeiser niet lukt om in contact te komen met de inwoner dan kan er zonder toestemming bij de gemeente worden gemeld in het kader van vroegsignalering. Door middel van een landelijk convenant en een lokale overeenkomst komen we tot afspraken met de vaste lasten leveranciers. Bij elke melding bepalen we wat nodig is om de inwoner goed te helpen. Daarvoor zullen we signalen gaan matchen. Als er meerdere signalen bij elkaar komen dan kunnen we de dienstverlening opschalen. Afhankelijk van het aantal signalen en de beschikbare capaciteit zullen we een inschatting maken bij welke signalen er een huisbezoek wordt afgelegd. Om goed aan te sluiten bij de behoeften van de Haagse inwoners zullen we onderzoek doen naar de effectiviteit van de boodschap, de timing, het kanaal en eventuele specifieke doelgroepen zoals jongeren. Hierbij is het uitgangspunt om het juiste contact, op het juiste moment en op de juiste plek te realiseren.

### • Herfinanciering schulden

Als we schulden in een vroeg stadium via vroegsignalering of tijdige meldingen kunnen aanpakken dan is er vaak nog de mogelijkheid om de totale schuldenlast te herfinancieren. De inwoner heeft dan nog maar één schuldeiser (de gemeentelijke kredietbank) en er kan flankerende hulpverlening worden ingezet. We willen deze kredietverstrekking uitbreiden naar kredieten van 80 of 90% van de hoofdsom van de schulden. Daarmee we voorkomen

---

<sup>14</sup> <https://www.geldzaken070.nl/>

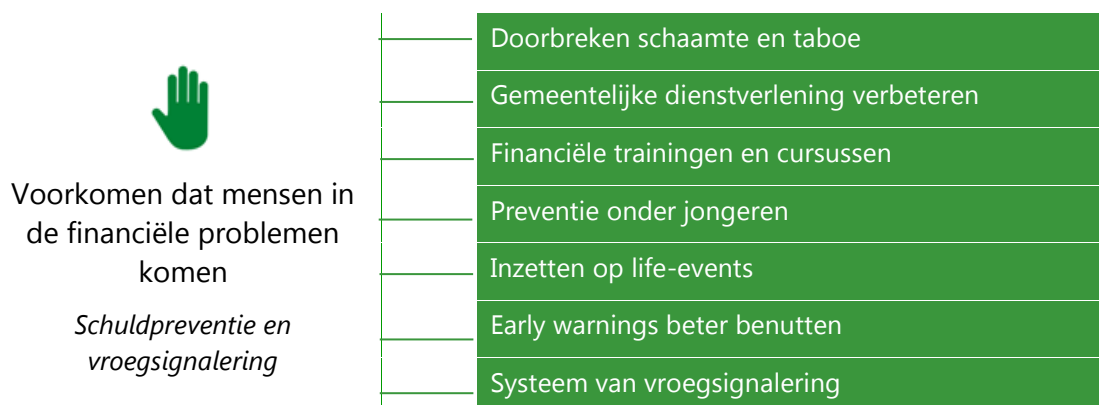
<sup>15</sup> Momenteel zijn de volgende signaleren partijen betrokken: CJIB, Dunea, Haag Wonen, ING, UWV, Middin, Omnia Wonen, PGGM, PME pensioenfonds, Sociaal Hospitaal, Staedion, SVB, Vestia, VGZ en Zeker Energie.

<sup>16</sup> Momenteel zijn de volgende welzijns- en vrijwilligersorganisaties betrokken: Xtra, Welzijn Scheveningen, STEK, Humanitas, Kompassie, Humentum, SchuldHulpMaatje Den Haag, Over Rood, De Volharding, Armargi, Idhem en het Senioren Collectief.



dat mensen door stijgende incassokosten en schulden verder in de financiële problemen komen en hoeven we voor deze inwoners geen langdurig schuldhulptraject op te zetten.

Samengevat:



## Belofte 2: Balans in de financiële huishouding creëren

Aanmelding & intake /stabilisatie

### Doelstelling

De gemeente Den Haag wil voor haar inwoners balans in het huishoudboekje brengen. 40% van de Nederlanders worstelt met het bijhouden van de financiële administratie<sup>17</sup>. Het gemak waarmee uitgaven gemaakt kunnen worden en het gemak waarmee er boetes en incassokosten bij komen maakt dat mensen in korte tijd in grote financiële problemen kunnen komen.

We zien dat er steeds meer mensen met een uitkering of een laag middeninkomen financieel niet rond kunnen komen. Een huishouden met een modaal inkomen en een gemiddelde huur is net iets meer dan 55% van het netto inkomen aan de vaste lasten kwijt<sup>18</sup>. Daardoor wordt het steeds lastiger in de basisbehoeften te voorzien.

### Speerpunten: inzicht huishoudboekje en vaardigheden ontwikkelen

Financiële rust is de basis voor verdere ontplooiing en ontwikkeling van mensen en ontstaat met het ervaren van bestaanszekerheid. Vaak ligt de nadruk op het gesprek rondom het vergroten van de inkomsten (bijvoorbeeld door toeslagen) maar ook het beperken van uitgaven is belangrijk. Waar mogelijk vergroten we het besteedbare inkomen door

<sup>17</sup> Nibud: Financiële administratie in een digitaal tijdperk 2018

<sup>18</sup> Nibud: Factsheet vaste lasten 2019

bijvoorbeeld via de Helpdesk Geldzaken adviezen te geven om de uitgaven te drukken en de inkomsten te optimaliseren. Maar er zijn ook mensen die extra ondersteuning nodig hebben om hun huishoudboekje duurzaam op orde te krijgen of te houden. Daarvoor zijn twee zaken noodzakelijk. Allereerst inzicht in de financiële situatie en vervolgens het ontwikkelen van de juiste vaardigheden om verantwoord met deze financieel beperkte middelen om te gaan. Hier zetten we onze financieel trainers voor in. In dit hoofdstuk geven we aan welke vormen van ondersteuning de gemeente Den Haag hiervoor biedt.

## Concrete uitwerking

Het creëren van balans in het huishoudboekje wordt de komende 4 jaar op de volgende manieren ingevuld:

- **Passende budgetondersteuning**

We kijken per persoon welke budgetbegeleiding passend is. Met als uitgangspunt: zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig. Er zijn verschillende middelen die hiervoor kunnen worden ingezet waarbij we het aanbod afstemmen op de mate waarop de hulpvrager zelf in staat is om zijn financiën te beheren. De komende tijd zetten we ook verder in op (digitale) innovaties om budgetbegeleiding verder te ontwikkelen.



Een aantal specifieke ontwikkelingen op dit gebied zijn:

### Vasten Lasten Pakket (VLP)

Het Vaste Lasten Pakket is er voor mensen met geldzorgen, die risico lopen op schulden of al te maken hebben met betaalproblemen/beginnende schulden. Een tweede doelgroep bestaat uit mensen die uitstromen uit schuldhelpverlening. Deze laatste groep heeft in het algemeen een verhoogde kans op terugval. Voor deze groep is het een vorm van nazorg. Met het Vaste Lasten Pakket worden de maandelijkse betalingen voor de belangrijkste vaste lasten centraal geregeld. Hiermee hebben inwoners direct zicht op wat ze de rest van de maand kunnen besteden én hebben minder kopzorgen, doordat de vaste lasten op tijd

betaald worden. Ook geeft het Vasten Lasten Pakket partijen meer betalingszekerheid, wat voor hen reden is om extra financieel voordeel te bieden aan de deelnemers van het pakket. Op deze manier werkt het Vaste Lasten Pakket zowel in het voordeel van de inwoner als voor de leverancier. Het Vaste Lasten Pakket in Den Haag is een pilot onder Schuldenlab070. De Ambitie van het Vaste Lasten Pakket is om eind 2020 klaar te zijn voor verdere landelijke uitrol.

### De Buddy App

De Buddy-app is een internetbankieren applicatie die is gemaakt om mensen te ondersteunen met hun bankzaken. De nieuwe wijze van budgetbeheer is er voor mensen met beginnende en grotere geldproblemen of een risico daarop. De app geeft inzage in de bankgegevens van de gebruiker, zet betalingen apart en berekent hoeveel de gebruiker heeft om van te leven en waarschuwt als er te veel geld wordt uitgegeven. Ook geeft het op basis van inkomen aan op welke toeslagen en uitkeringen er recht is. Als pilotgemeente zijn wij betrokken bij de ontwikkeling van deze app. Mocht dit een effectieve tool zijn, dan kan deze applicatie voor de meer digitaal vaardige inwoners in plaats van een andere vorm van budgetbeheer worden ingezet. Buddy werkt als technisch partner ook samen met het Vaste Lasten Pakket.

### Saldo Baas App

De Saldo Baas App is een virtueel 'maatje' dat studenten persoonlijke hulp biedt met financieel overzicht. Op basis van de in de app ingevoerde informatie krijgt de student inzicht in financiën. Door het gebruik van de app worden studenten op een laagdrempelige manier bewust gemaakt van de gevolgen van financiële tekorten die leiden tot schulden, en wordt aandacht besteed aan het voorkomen hiervan. De app is ontwikkeld in samenwerking met studenten. Zij gaven feedback op de inhoud, vorm en techniek. De Saldo Baas App wordt doorontwikkeld met hogeschool InHolland.

### Budgetbeheer en budgetondersteuning

Budgetbeheer omvat alle activiteiten in het kader van het beheren van de inkomsten van de inwoner en het verrichten van betalingen, overeenkomstig een samen met de hulpvrager vastgestelde budgetplan. Het doel van budgetbeheer is garanderen dat betalingen tijdig worden gedaan en dat geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. Er bestaan drie soorten budgetbeheer: basis, plus en totaal. We zetten budgetbeheer altijd in bij minnelijke schuldregeling om in ieder geval geld te reserveren voor de aflossingen. In de komende periode willen wij een modernere vorm van budgetbeheer ontwikkelen met behulp van de bovenstaande technologische ondersteuning. Ook het zorgen dat belastingtoeslagen en lokale regelingen altijd op orde zijn, brengen we in onze ondersteuning onder.

Voor budgetondersteuning hoeft iemand niet in een schuldhulpverleningstraject te zitten. Als schulden niet kunnen worden opgelost, kan budgetondersteuning ervoor zorgen dat in ieder geval de vaste lasten worden betaald. Dit voorkomt dat schulden oplopen, maatschappelijke

kosten ontstaan (bijvoorbeeld door huisuitzettingen) en een beroep wordt gedaan op wettelijke schuldsanering of beschermingsbewind.

### Bewindvoering

De meest verregaande manier van ondersteuning bij het beheer van de financiën is beschermingsbewind. Beschermingsbewind is mogelijk voor mensen die wegens een lichamelijke of geestelijke beperking niet in staat zijn om hun eigen vermogen te beheren.

Het aantal personen dat onder schuldbewind staat neemt elk jaar toe. Ook zijn er grote verschillen in kwaliteit en taakopvatting van bewindvoerders. Het is daarom nodig om scherper te kijken naar de vraag of beschermingsbewind noodzakelijk is of dat ook met een minder vergaande maatregel kan worden volstaan. Ook dient schuldbewind sneller tot een schuldenvrij bestaan te leiden. De nadruk ligt vaak op het stabiliseren van de schulden en minder op het begeleiden naar een minnelijk of wettelijk traject<sup>19</sup>.

Op dit moment is het wetsvoorstel Adviesrecht gemeenten bij schuldbewind in voorbereiding, dat voorziet in een adviesrecht voor de gemeente bij een schuldbewind. We wachten deze nieuwe wet niet af en gaan samen met de bewindvoerdersbranche en de rechtbank nu al inzetten op een betere samenwerking. Zo onderzoeken we vanuit de pilot Schuldenrechter hoe gebruik gemaakt kan worden van adviesrecht en wanneer ingezet kan worden op voorliggende voorzieningen. Dit doen we in afstemming met de betreffende bewindvoerders en met de Rechtbank.

Beschermingsbewind wordt uitgesproken door het Kantongerecht. Samen met de Rechtbank Den Haag en de branchevereniging van bewindvoerders kijken we hoe we de kwaliteit van schuldbewind kunnen vergroten. Vanaf de instelling van een schuldbewind willen we dat er voldoende aandacht is voor schulden en de schuldenaanpak, dat het niet langer duurt dan strikt noodzakelijk en dat de Rechtbank gericht toezicht houdt op het verloop van het schuldbewind (en de hierbij gepaarde schuldenaanpak). We willen in 2021 tot een convenant komen met de bewindvoerders in Den Haag.

- **Vrijwilligers, trainingen en cursussen**

Vrijwilligers kunnen ook voorzien in een vorm van financieel-administratieve begeleiding. De meerwaarde van vrijwilligers is gelegen in het feit dat zij in een andere verhouding met de inwoner staan dan de professional. Vrijwilligers leggen geen sancties op en zijn minder gebonden aan regels en beperkingen in tijd. Vrijwilligers hebben de tijd om praktische hulp te bieden maar ook om met hun persoonlijke benadering iemand te motiveren. Vrijwilligers zijn dus zowel in de preventie, tijdens een schuldhulpverleningstraject als na afloop een waardevolle aanvulling op financieel specialistische taken die worden uitgevoerd door professionals (medewerkers van de gemeente of van private partijen). Om die reden en de beperkte capaciteit aan vrijwilligers ondersteunen we verschillende maatjes projecten van

---

<sup>19</sup> Hindernisbaan zonder finish: een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen: Nationale Ombudsman:2020

bijvoorbeeld STEK en SchuldHulpMaatje Den Haag. Daarnaast nemen we deel aan de Alliantie Financiële Ondersteuning Den Haag waarin gezamenlijk wordt opgetrokken met de begeleidende partijen betrokken bij Geldzaken070.

De financieel trainers van de gemeente bieden ook verschillende cursussen voor professionals en vrijwilligers aan. Dit varieert van een aanbod waarbij informatie over hoe de schuldhulpverlening in Den Haag is geregeld tot het vergroten van kennis over motiverende gespreksvoering en inwoners anders laten omgaan met geld en administratie. Wij moedigen alle welzijns- en vrijwilligersorganisaties aan om gebruik te maken van dit gemeentelijke aanbod.

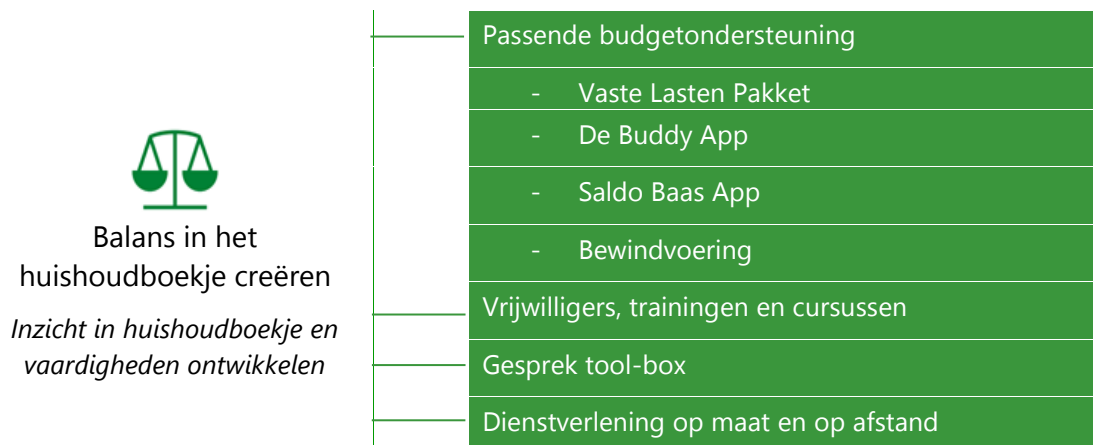
- **Gesprek-toolbox**

Om het gesprek met de inwoners op de juiste manier aan te gaan en om professionals met minder kennis van financiën een eerste gesprek te laten voeren, gaan we een gesprek-toolbox ontwikkelen. Professionals krijgen ondersteuning in het inzichtelijk maken van de gevolgen van bepaalde keuzes en ook hoe en waar gespaard kan worden. Cruciaal is een positieve toon die niet verwijtend is richting de schuldenaar. Deze gesprek-toolbox kan bijvoorbeeld gedeeld worden met huisartsen of andere partners in de stad die in contact staan met inwoners met schulden.

- **Dienstverlening op maat en op afstand**

Zouden inwoners met een baan of ouders met kinderen het op prijs stellen om buiten kantoortijden bij de gemeente terecht te kunnen? Het zou kunnen dat mensen met financiële problemen op dit moment niet komen omdat het een afspraak overdag en doordeweeks ingewikkeld te combineren is met werk of kinderen. De komende tijd onderzoeken we of er inderdaad behoefte is aan andere openingstijden van onze loketten. De afgelopen maanden zijn mensen door de corona crisis steeds meer en beter digitaal gaan communiceren. We gaan onderzoeken welke onderdelen van onze dienstverlening we ook digitaal en op andere tijdstippen kunnen organiseren.

Samengevat:





## Belofte 3: Perspectief op de toekomst bieden

Schuldregelen/flankerende hulp/nazorg

### Doelstelling

De gemeente Den Haag wil mensen die te maken hebben met financiële problemen een beter toekomstperspectief bieden. Een grote groep Nederlanders ervaart stress van hun financiën. Deze stress maakt dat ze juist slechter in staat zijn om hun problemen aan te pakken<sup>20</sup>. Het is dan ook van belang dat deze groep ondersteund wordt en dat de dienstverlening zo wordt ingericht dat er in elk geval geen stress wordt toegevoegd aan de dienstverlening<sup>21</sup>. We zorgen ervoor dat inwoners met problematische schulden weer schuldenzorgvrij worden. Dit doen we door de schuld zo snel mogelijk te saneren<sup>22</sup> en direct te gaan werken aan een passend toekomstperspectief. De effecten van het hebben van schulden nemen we weg zodat er ruimte ontstaat voor de verdere ontwikkeling en ontplooiing van de inwoner zodat deze (weer) naar vermogen kan meedoen aan de samenleving

### Speerpunten: Stress-sensitieve dienstverlening

In onze dienstverlening houden we rekening met de ervaren stress en zijn we uit op het verminderen van de stress. De professional staat naast de inwoner. Hiermee bedoelen we dat de hulpvrager centraal staat en dus leidend is in het maken van keuzes en het kiezen van oplossingsrichtingen. Er is duidelijke communicatie over welke acties moeten worden uitgevoerd, het liefste één voor één zodat het overzichtelijk blijft. Ieder stapje vooruit wordt positief gewaardeerd.

Daarnaast zien we ook dat financiële problemen niet op zichzelf staan. Financiële problemen gaan vaak gepaard met stress, spanningen in relaties, problemen op de werkvloer en kunnen de oorzaak zijn van gezondheidsproblemen<sup>23</sup>. Daarnaast komen overgewicht, sociaal isolement, depressies, rusteloosheid en fysieke klachten vaker voor bij mensen met financiële problemen<sup>24</sup>. Het is daarom noodzakelijk om snel duidelijkheid te creëren op het gebied van financiën en naar de hele situatie te kijken en andere expertises in te schakelen voor een adequate oplossing. Dit is niet alleen voor de hulpvrager beter maar ook voor de schuldeisers waarbij er meer zicht is op structurele hulp en daarmee een continuering van betaling.

### Concrete uitwerking

<sup>20</sup> Theorie van schaarste van Mullainathan & Shafir, 2013/4

<sup>21</sup> <https://schuldenenincasso.nl/wp-content/uploads/2019/12/Artikel-stress-onderzoek-Schuldsanering.pdf?x57557>

<sup>22</sup> Hierbij houden we ons uiteraard aan de wettelijke termijnen en doorlooptijden van de Wgs.

<sup>23</sup> Madern & Van der Schors, 2012 <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Rapport-2012-kans-op-financiele-problemen.pdf>

<sup>24</sup> Münster e.a., 2009; Bridges & Disney, 2010; Drentea & Lavrakas, 2000; Ochsmann e.a., 2009. Voor een samenvatting van de bevindingen zie: <https://schuldenenincasso.nl/wp-content/uploads/2017/03/2016-Artikel-Platform-31-relatie-schulden-en-gezondheid-versie-voor-Gezond-in.pdf?x57557>

De principes van stress-sensitieve dienstverlening gaan we de komende 4 jaar als volgt uitwerken:

- **Klantreis methodiek**

Met de klantreis methodiek binnen financiële hulpverlening zorgen we met een persoonsgerichte aanpak voor maatwerk. Er wordt snel rust en duidelijkheid gecreëerd (stabilisatie) zodat er ruimte ontstaat voor het aanleren van vaardigheden en kennis om financieel stabiel te blijven. De klantbegeleider is de regisseur van een dossier en zal het belangrijkste aanspreekpunt zijn gedurende het schuldhulpverleningstraject. Samen met de klant wordt er zo snel mogelijk een doel-actieplan opgesteld waarin de passende dienstverlening op verschillende leefgebieden wordt meegenomen. Hierbij is er oog voor het welzijn van het hele gezin van de inwoner. Schulden drukken namelijk niet alleen op degene die de schuld heeft, maar ook op zijn directe omgeving zoals de kinderen in een gezin. De ingezette specialisten (bijvoorbeeld budgetbeheerders of schuldregelaars) pakken hun rol in samenwerking met de klantbegeleider op en zijn ook aanspreekbaar voor de inwoner. Daarnaast wordt de inwoner zo goed geholpen dat hij/zij zich bij nieuwe zorgen vrij voelt om zich opnieuw bij de gemeente te melden. De eerste resultaten van deze aanpak zijn positief. Zo ervaren mensen meer rust en minder stress en zien zij een ontwikkeling in de aangeleerde financiële vaardigheden <sup>25</sup>. Alle inwoners van Den Haag die een beroep op schuldhulpverlening doen, helpen wij conform de Klantreis methodiek.

- **Screeningsinstrument Mesis**

Om goede dienstverlening via de klantreis te kunnen bieden is het noodzakelijk om te weten in hoeverre een inwoner financieel vaardig is. Dit blijkt in de praktijk lastig om eenduidig in te schatten. Daarvoor willen we op korte termijn het screeningsinstrument Mesis<sup>26</sup> gebruiken. Mesis geeft een eerste beeld van de mate waarin inwoners in staat zijn duurzaam en stabiel financieel gezond gedrag te vertonen. Bij het intake proces zal gevraagd worden om een vragenlijst in te vullen die vragen, stellingen en oefeningen bevat. Hiermee ontstaat inzicht in verschillende gedragsaspecten: motivatie, zelfregie, overtuigingen, gedrag, vaardigheden, leerbaarheid en verstandelijke vermogens. Het geeft een indicatie over de kans op succes bij instroming in een schuldregeling en daarmee de gepaste begeleiding. Door dit instrument te gebruiken, creëren we meer dienstverlening op maat (licht als het kan, zwaarder als dit nodig is) en snelheid in het vervolgproces.

- **Saneringskredieten en verkenning naar nieuwe kredietvorming**

Het efficiënt regelen van schulden doen wij door in te zetten op saneringskredieten. Het minnelijke traject van schuldregelingen kent twee opties: schuldbemiddeling en saneringskrediet. Bij schuldbemiddeling krijgen de schuldeisers gedurende de looptijd van de bemiddeling een bedrag. Van de schuldenaar wordt verwacht dat hij zich gedurende het traject actief inzet om zoveel mogelijk inkomsten te verdienen. Een saneringskrediet werkt

---

<sup>25</sup> Impact van de Klantreis Financiële Hulpverlening, Regioplan onderzoek 2020

<sup>26</sup> Voor meer informatie over Mesis: <https://mesis.nu/>



andersom: direct bij aanvang van de regeling wordt schuldeisers één bedrag geboden op basis waarvan kwijting verleend wordt. Dit zorgt ervoor dat de schuldenaar snel te maken heeft met één schuldeiser (namelijk de gemeentelijke kredietbank). Het zo snel mogelijk wegnemen van de financiële stress heeft onze voorkeur, daarom zetten wij standaard in op schuldregelen via een saneringskrediet.

Wat betreft kredietverlening willen we verder gaan innoveren. Onze ambitie is om toe te werken naar een systeem waarin volledige kwijtschelding van een totale schuld (of in ieder geval van alle bijkomende (rente)kosten)) ook als oplossing voorgesteld kan worden. Maar we willen ook andere vormen van krediet verkennen: bijvoorbeeld een persoonlijk sanerings- én investeringskrediet. De kredietruimte van de schuldenaar wordt dan deels gebruikt om een aanbod tegen finale kwijting te doen bij de schuldeisers en deels om te investeren in de kansen en mogelijkheden van de schuldenaar. Bijvoorbeeld om een doorstart of opstart van een eenmanszaak te financieren. Daarmee zorgen we voor een structureel betere uitgangspositie van de schuldenaar. Daar hebben schuldeisers op termijn ook voordeel van. Denk aan klantbehoud. We gaan verkennen of we dergelijke varianten op het saneringskrediet mee kunnen nemen bij de gesprekken met schuldeisers over Collectief Schuldregelen (zie de paragraaf hieronder). Ook gaan we onderzoeken in hoeverre het meer variëren met looptijden wat betreft aflossingen bij kansrijke dossiers kan leiden tot meer geslaagde regelingen én meer kredietruimte om in perspectief te investeren.

- **Collectief Schuldregelen**

Met Collectief Schuldregelen vervangen we de individuele aanpak van schuld dossiers door een collectieve afhandeling. De gemeente Den Haag en schuldeisers maken vooraf afspraken over de afhandeling van openstaande schulden. Inmiddels zijn de top 30 grootste schuldeisers<sup>27</sup> aangehaakt en we hopen dit de komende jaren uit te breiden naar de top 50. De schuldeisers krijgen de aanmelding van nieuwe klanten periodiek in een overzicht binnen en gaan bij de saldocheck wel/niet akkoord met collectief schuldregelen. Het proces van schuldhulpverlening is nu zo ingericht dat de doorlooptijd van schuldregelen lang is en de uitval van klanten hoog is. Collectief Schuldregelen is een aanpak die alle partijen wat oplevert. Door het verkorten van de doorlooptijd (in sommige schuld dossiers zien we al een versnelling van 120 naar 40 dagen) kunnen meer mensen sneller worden geholpen door schuldhulpverlening. Daarnaast nemen de uitvoeringskosten en administratieve lasten voor gemeenten en schuldeisers af. We zetten in op Collectief Schuldregelen binnen de gemeente Den Haag. Inmiddels is deze werkwijze landelijk opgeschaald via SchuldenlabNL en heeft de NVVK het als standaard uitgangspunt bij het vastleggen van landelijke convenanten genomen.

---

<sup>27</sup> Denk aan ABN-AMRO, Belastingdienst, DSW, Dunea, DUO, Direct Pay, Eneco, Gemeentelijke Belastingdienst, Haagwonen, ING, Intrum, HTM, KPN, Menzis, Staedion, SZW, Vestia, VGZ, Vodafone, Wehkamp, Ziggo, Zilveren Kruis.



- **Snelle uitwisseling gegevens**

Momenteel is de schuldhulpverlener veel tijd kwijt aan het inventariseren van de schulden en de afstemming met de schuldeisers. VNG en NVVK zijn een Schuldenknooppunt aan het ontwikkelen. Via het Schuldenknooppunt kunnen schuldhulpverleners en schuldeisers op een uniforme manier digitale berichten met elkaar gaan uitwisselen. Denk aan berichten over de hoogte van de vordering, een voorstel van betaling en het al dan niet akkoord daarop van schuldeisers. Deze ontwikkeling zal het systeem in positieve zin veranderen en we volgen het dan ook op de voet.

Daarnaast willen we ook investeren in andere digitale ontwikkelingen. De AVG-app is zo'n ontwikkeling die het gemakkelijk maakt om de schulden te inventariseren. Door middel van een applicatie kan een inwoner zelf zijn/haar schulden opvragen. Deze gegevens kan de inwoner vervolgens delen met de schuldregelaar. Op die manier houdt iemand zelf de regie over zijn gegevens. De verwachting is dat deze applicatie per dossier +/- 7 uur aan tijdswinst oplevert. De AVG App is een aanvulling op het Schuldenknooppunt zolang nog niet alle schuldeisers zijn aangesloten. Met deze beiden ontwikkelingen zal de inwoner sneller rust ervaren. Deze AVG-app bevindt zich in ontwikkelingsfase.

- **Sociaal invorderen**

We hechten aan het principe van sociaal invorderen. Het kan niet zo zijn dat we vanuit de gemeente zowel schulden veroorzaken als oplossen. Daarom benadrukken we het belang van een sociaal incasso beleid. Bij SZW en bij de inning van gemeentelijke belastingen. Bij loonbeslag wordt altijd rekening gehouden met de beslagvrije voet<sup>28</sup>. Verder gaan we verkennen hoe we in navolging van het CJIB ook bij gemeentelijke incasso een noodstopprocedure in kunnen voeren. Als inwoners zich melden bij de gemeente die openstaande gemeentelijke vorderingen wel willen betalen maar dit door schulden niet kunnen, dan wordt de invordering opgeschort op voorwaarde dat iemand hulp zoekt bij de schulden. Dit geeft lucht aan de inwoner en biedt de schuldhulpverlener de ruimte om een regeling op te zetten. Als inwoners zich melden om hulp bij schulden bij SZW, dan dient dit ook direct doorgegeven te worden aan belastingzaken zodat de burger niet onnodig lastig wordt gevallen met kostenverhogende maatregelen.

- **Samenwerking Rechtbank**

Zowel de rechtbank Den Haag als de gemeentelijke schuldhulpverlening maakt zich zorgen over de grote groep inwoners die zich moeilijk staande kan houden in onze ingewikkelde samenleving. De rechtbank ziet een toenemend aantal huishoudens met problematische schulden, en een steeds groter wordende groep mensen staat onder schuldenbewind maar heeft onvoldoende uitzicht op een schuldenvrij bestaan. Vanuit de rechtspraak bestaat de behoefte om een bijdrage te leveren aan het helpen van mensen met problematische schulden.

---

<sup>28</sup> <https://www.uwbeslagvrijevoet.nl/>

Gemeenten zien op hun beurt dat de complexiteit van de problematiek een snelle en voor de toekomst houdbare oplossing in de weg staat. Ook verloopt de aansluiting tussen het minnelijke en wettelijke traject nog niet altijd even soepel. Een conclusie die onderzoeksbureau Berenschot ook heeft getrokken in het vorig jaar verschenen rapport Aansluiting Gezocht<sup>29</sup>. Een goede aansluiting tussen minnelijke en wettelijke schuldregelingen is des te urgenter nu we door de coronacrisis verwachten dat de komende jaren meer mensen een beroep gaan doen

De rechtspraak en de gemeente beseffen dat zij zonder een intensivering van de samenwerking niet tot daadwerkelijke verbeteringen kunnen komen. De gemeente Den Haag heeft de afgelopen tijd gewerkt aan haar zichtbaarheid bij de rechtbank. Door een vast aanspreekpunt te bieden en door vaker aanwezig te zijn bij zittingen. Dat heeft effect. Men kent elkaar, snapt elkaars rol en standpunten beter en ziet waar het beter kan (en moet).

De samenwerking met de rechtbank Den Haag is geïntensiveerd met de pilot Schuldenrechter. Het doel van de pilot is om te komen tot vroegsignalering vanuit de rechtbank naar de Gemeente, het schuldhulpverleningstraject daar waar mogelijk te vereenvoudigen en te versterken en bij te dragen aan een effectieve aanpak van de hulp aan personen met een problematische schuldsituatie. Dit zowel in het minnelijke traject, het wettelijke traject als in beschermingsbewind. Ook het organiseren van nazorg vanuit het minnelijke traject, wettelijke traject en beschermingsbewind is in de pilot meegenomen. De elementen binnen de pilot dragen hopelijk ook bij aan de aanbevelingen die de Nationale Ombudsman<sup>30</sup> doet om de toegang tot de wettelijke schuldsanering (Wsnp) gemakkelijker te maken.

- **Flankerende hulp**

Financiële problemen staan niet op zichzelf. Om die reden is het belangrijk dat er tussen verschillende professionals wordt samengewerkt om de hele situatie te verbeteren. Momenteel ligt er in de Tweede Kamer een wetsvoorstel<sup>31</sup> over de aanpak bij meervoudige problematiek in het sociaal domein. Het wetsvoorstel moet regelen dat gemeenten in specifieke situaties de ruimte krijgen om te verkennen of mensen kampen met gestapelde problemen, en welke partijen nodig zijn om de problemen op te lossen.

Binnen de klantreis schakelen de klantbegeleiders momenteel al verschillende experts in, denk aan: de sociaal raadslieden, een consulent Geldzaken of een budgetbeheerder. Maar ook buiten de financiële hulpverlening kan er een beroep worden gedaan op partijen zoals verslavingszorg, jeugdzorg of vrijwilligersorganisaties. Naast de klantbegeleiders zijn ook andere professionals zoals bij de Helpdesk Geldzaken, budgetondersteuning en bij het sociaal casemanagement gewend om met een brede blik naar de hulpvraag te kijken.

---

<sup>29</sup> Aansluiting Gezocht! : verkenning aansluiting minnelijke schuldregeling en wettelijke schuldsanering; Berenschot; 2019

<sup>30</sup> Hindernisbaan zonder finish: een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen: Nationale Ombudsman:2020

<sup>31</sup> <https://www.internetconsultatie.nl/meervoudigeproblematiek>

Er vindt samenwerking plaats met verschillende externen specialisten, zoals Kessler, Limor, Leger Des Heils, Bewindvoering Holland, Anton Constandse en JIT, die de trajectbegeleiding voor hun rekening nemen terwijl wij vanuit de gemeente de problematische schulden regelen.

We gaan met deze partijen in gesprek om te kijken hoe de signalerende rol en het warm overdragen/doorverwijzen verbeterd kan worden.

- **Aanpak langdurige en uitzichtloze schuldensituatie**

We zijn ons bewust van het feit dat een deel van de mensen met forse schulden in het huidige systeem onvoldoende geholpen zijn<sup>32</sup>. Als gemeente Den Haag doen wij naast een aantal andere gemeenten mee aan de oproep (*challenge*) van de gemeentelijke ombudsman van Amsterdam (onder leiding van ministerie van VWS en SZW) om voor deze groep een "schoon-schip-doorbraak" te ontwikkelen waarbij we het oplossen van schulden samen laten gaan met intensieve begeleiding op andere leefgebieden. Samen met het Schuldenlab070 kijken we welke innovaties voor mensen met forse schulden effectief zijn.

- **Maatwerk voor multi-probleemgezinnen**

Binnen onze dienstverlening doen we standaard wat standaard kan en bieden we maatwerk waar nodig. We weten dat niet iedere inwoner geholpen is met standaard dienstverlening en rusten onze professionals dan ook zo toe dat zij in staat zijn om een afweging te maken en tot maatwerk te komen. Naast dat er de ruimte gegeven wordt aan de professionals wordt er aan de hand van de waardendriehoek<sup>33</sup> betrokkenheid, rendement en legitimiteit tegen elkaar afgezet. Met de hogeschool Leiden, Haagse Hogeschool en InHolland, gemeente Den Haag (OCW en SZW) en het Veiligheidshuis wordt een gezamenlijk Leeratelier Maatwerk en Regie vormgegeven. Het doel is om professionals te ondersteunen een eenduidige werkwijze te laten ontwikkelen om huishoudens met complexe multiproblematiek een oplossing te bieden.

In Den Haag wonen 3.200 gezinnen met problemen op meerdere leefdomeinen. De maatschappelijke kosten van een multiprobleem gezin zijn gemiddeld €104.000,- per jaar terwijl veel gezinnen door de gefragmenteerde inzet geen beter perspectief krijgen. De mensen van Sociaal Hospitaal maken samen met de gezinnen een maatwerkplan waarmee de gezinnen effectiever geholpen worden. De resultaten van de eerste 95 cases laten een maatschappelijke opbrengst van 1,9 miljoen in het eerste jaar na interventie zien. Deze aanpak wordt stapsgewijs geïntegreerd in de dienstverlening van de gemeente Den Haag onder de noemer Doorbraaklab. Dit is een project in samenwerking met Instituut van Publieke Waarden (IPW), Health Impact Bond en zorgverzekeraar CZ.

---

<sup>32</sup> [https://www.ombudsmanmetropool.nl/uploaded\\_files/article/hoe\\_het\\_stelsel\\_een\\_stuwmeer\\_creeert.pdf](https://www.ombudsmanmetropool.nl/uploaded_files/article/hoe_het_stelsel_een_stuwmeer_creeert.pdf)

<sup>33</sup> <https://publiekewaarden.nl/project/waardendriehoek/>

- Kwetsbare groepen

De coronacrisis levert veel mensen financiële problemen op. We verwachten dat (ex)ondernemers en flexwerkers olopemde schulden krijgen. Jongeren hebben vaker dan andere leeftijdsgroepen een flexibel contract. Dat maakt ze extra kwetsbaar voor de economische gevolgen van de coronacrisis. Om die reden zetten we extra in op voorlichting, kennisvergroting en schuldhulpverlening voor (ex)ondernemers en jongeren.

#### (Ex)ondernemers

Een groot aantal kleine zelfstandigen zal de komende tijd kampen met door de coronacrisis veroorzaakte schulden die zij niet meer zelf kunnen oplossen. Meer dan tienduizend inwoners klopten inmiddels bij onze loketten aan voor de Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemers (Tozo)<sup>34</sup> en Tozo 2<sup>35</sup>. Ondanks alle steunmaatregelen zal een groot deel van hen in deze periode zakelijk en privé schulden maken. Ook na afloop van de steunmaatregelen zullen naar verwachting veel zelfstandigen onze hulp nodig hebben. De gemeente heeft een aantal schuldhulpverleners dat gespecialiseerd is in deze doelgroep. Samen met de afdeling die bijstand en eventuele kredieten verstrekt aan zelfstandigen en de vrijwilligersorganisatie OverRood wordt naar een oplossing gezocht. De komende periode zullen we de kennis over (ex)ondernemers met schulden binnen de organisatie vergroten. Daarnaast ontwikkelen we mogelijkheden die ondersteunend zijn aan de ondernemer én hem in staat stellen om te blijven ondernemen:

- De Tozo regeling verzacht voor ZZP'ers de financiële gevolgen van de corona-crisis, maar is in veel gevallen onvoldoende om voor langere tijd de lopende betalingsverplichtingen te blijven voldoen. Nu het inkomen van de partner wordt meegenomen in de beoordeling van de Tozo 2 uitkering en het vermogen (beperkt) wordt getoetst bij Tozo 3 verwachten we dat meer mensen klem komen te zitten bij het betalen van de vaste lasten. Hier spelen we snel op indoor gemeentelijke ondersteuning actief aan te bieden.
- Vroegsignalering. Verder is het belangrijk om beginnende schulden via vroegsignalering op te pakken. Mensen die een Tozo hebben ontvangen zijn op verschillende manieren geweest op de Helpdesk Geldzaken, de mogelijkheden die de Gemeentelijke Kredietbank biedt en tips en adviezen om te besparen. Daarnaast werken we samen met de afdeling Dienst Stedelijke Ontwikkeling, Corona Taskforce om voorlichtingen op te zetten en meer naamsbekendheid te creëren van de Gemeentelijke Kredietbank en de sociaal raadslieden. Op die manier zullen er meer ondernemers gebruik gaan maken van onze dienstverlening.

#### Jongeren

---

<sup>34</sup> De Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) is een van de maatregelen van het kabinet om ondernemers te ondersteunen tijdens de coronacrisis. De regeling is voor zelfstandig ondernemers, waaronder zzp'ers.

<sup>35</sup> Vervolg van de eerste Tozo maatregel gedurende de maanden juni, juli, augustus en september 2020. De belangrijkste verschillen met Tozo1 is dat het partnerinkomen meetelt en dat er geen surseance van betaling of faillissement is aangevraagd of verkregen.

*"Door de aandacht en de hulp die ik gekregen heb, ben ik een stuk gelukkiger geworden en heb ik veel bereikt van wat ik wil bereiken." (Deelnemer JPF)*

Den Haag biedt inmiddels standaard de succesvolle aanpak van het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) aan jongeren die extra begeleiding nodig hebben bij het oplossen van hun financiële problemen. Binnen deze aanpak staat niet de schuld maar het toekomstperspectief van de jongeren centraal. Er wordt integraal naar de leef- en woonsituatie van de jongere gekeken en een perspectiefplan op maat gemaakt, met doelen waaraan de jongere gaat werken. Door het JPF worden jongeren waar nodig begeleid naar werk of school. Aan schuldeisers wordt een saneringsbedrag geboden (koppeling Collectief Schuldregelen). Alle jongeren lopen een maatschappelijke stage om sociaal bewustzijn te creëren. Afhankelijk van de inkomenssituatie betalen de jongeren de restschuld in natura (bijvoorbeeld stage) of in geld terug. Ook wordt er geëxperimenteerd met studenten op de Hogeschool InHolland die door docenten via de JPF-aanpak begeleid worden (project Financieel Slim Studeren).

- **Schuldenvrij terug in de maatschappij**

Mensen die in aanraking zijn gekomen met politie of justitie en een straf opgelegd krijgen, hebben vaak ook financiële problemen. Gedragsverandering door toezicht van Reclassering Nederland kan significant minder succesvol zijn door schuldenproblematiek. Reclassering Nederland biedt deze inwoners integrale begeleiding op alle leefdomeinen. De doelstelling van de pilot is te toetsen of het combineren van de huidige aanpak van Stichting Reclassering Nederland met een integrale schuldenaanpak met Collectief Schuldregelen, en betere ketensamenwerking met de gemeente en Gemeentelijke Kredietbank Den Haag, leidt tot een beter perspectief op een toekomst zonder schulden van Haagse reclasseringscliënten. Hierdoor vergroot de kans op een succesvolle re-integratie en verlaagt de kans op recidive. De pilot heeft een omvang van 50 cliënten. In samenwerking met: De Volharding (inzet vrijwilligers).

- **Zuid West, Thuis Best**

In Den Haag Zuidwest zijn er veel mensen die te maken hebben met multiproblematiek, bovendien komt deze problematiek geconcentreerd voor. In de pilot Zuid West Thuis best worden de gezinnen in één wooncomplex collectief geholpen, een aanpak waarbij meerdere speerpunten centraal staan:

- ✓ Het schulden(zorgen)vrij krijgen van de bewoners.
- ✓ Het aanpakken van meer dan alleen schulden. Ook op bijvoorbeeld de leefgebieden zorg, welzijn, werk, armoede en veiligheid zal er ingezet worden op verbetering.
- ✓ Het bouwen van een community in de vorm van een zelfondersteunend netwerk van bewoners, waar mensen elkaar kunnen vinden, terecht kunnen met vragen en van elkaar kunnen leren.
- ✓ Het bewerkstelligen van een blijvend, duurzaam perspectief.
- ✓ Het uiteindelijke doel is het ontwerpen van een methodiek die werkt voor meerdere locaties in Den Haag.

De verkenning heeft inmiddels plaatsgevonden en er zal op korte termijn een mini-pilot starten. Deze mini-pilot wordt uitgevoerd met het Instituut van Publieke Waarden en Stichting Lief en Leed en zal na evaluatie opgeschaald worden naar 50 huishoudens.

- Nazorg

Als de schuldhulpverlening of een andere vorm van financiële hulpverlening voorbij is dan is het belangrijk om nog vinger aan de pols te houden. Zoals we weten hebben life-events invloed op de financiën. Het kan dus maar zo dat iemand door een verandering in zijn leven weer tegen de (financiële) muur aan loopt. Daarom zetten we als gemeente Den Haag in op nazorg. Als de dienstverlening is beëindigd, denk aan een schuldhulpverleningstraject dat is afgerond of budgetbeheer is gestopt dan vindt er na 6 maanden altijd een check plaats bij de inwoner. De professional neemt zelf het initiatief om na te gaan hoe het met de klant is. Op deze manier hoop je er in een vroeg stadium weer bij te zijn mochten de problemen weer de kop op steken. Daarnaast staat het de inwoner natuurlijk altijd vrij om contact op te nemen met de professional vanuit de gemeente door wie hij/zij eerder is geholpen. Het feit dat er bij de klantreis één regisseur is, maakt dat inwoners dit ook gemakkelijker zullen doen.

Samengevat:





## Belofte 4: Realiseren van innovaties

### Doelstelling

Innovaties op het gebied van armoede en schuldhulpverlening blijven essentieel. Zomer 2016 is het Schuldenlab070 opgericht. In het Schuldenlab070 werken publieke en private partners en de gemeente Den Haag samen om innovatieve oplossingen voor schulden en armoede te ontwikkelen. Inmiddels is het Schuldenlab070 een begrip en zijn er mooie resultaten geboekt die voordeel opleveren voor zowel inwoners als alle betrokken partners. Zo dragen de gerealiseerde projecten bij aan een vermindering van incassokosten, verlaging van zorgkosten, minder beroep op de bijstand en kunnen bereikte inwoners voluit meedraaien in de samenleving nu hun schuldenlast is opgelost, behapbaar is gemaakt of is voorkomen.

### Speerpunten

We zetten bij het Schuldenlab070 in op de volgende drie speerpunten

1. Het netwerk rondom het thema schulden verstevigen. Dit doen we door themasessies te organiseren en verbinding te maken tussen partners, andere stakeholders en businesscases,
2. Meer mensen bereiken. Zowel mensen met beginnende schulden als mensen die al problematische schulden hebben. De projecten vanuit het Schuldenlab070 worden daarom goed verdeeld over de schaal van preventief naar curatief.
3. Een grotere diversiteit aan mensen helpen. We gaan op zoek naar doelgroepen die buiten de boot vallen. Denk aan ex-gedetineerden, mensen met een licht verstandelijke beperking of dak- en thuislozen.

Dit alles gebeurt onder een nieuwe governance structuur waarbij er een Kernteam en Partnerraad Schuldenlab070 is<sup>36</sup>. De Partnerraad stelt innovatiethema's vast, bewaakt de voortgang op innovaties en projecten en denkt mee over financiering en fondsenwerving. Het Kernteam van de gemeente Den Haag coördineert de innovatiethema's, de projecten en organiseert bijeenkomsten. Succesvolle projecten kunnen worden opgeschaald via SchuldenlabNL.

### Concrete uitwerking

*De komende periode zal het Schuldenlab070 blijven inzetten op de volgende thema's die reeds in 2019 zijn opgestart:*

---

<sup>36</sup> De Partnerraad vormt een vertegenwoordiging van alle partners van Schuldenlab070 en bestaat uit Han van Esch (Philadelphia), Joyce van Est (ASN Bank), Huug de Deugd (Hogeschool InHolland), Arron Bell (CAK), Willem Krzeszewski (Staedion) en Fred Dukel (gemeente Den Haag).

- **Wonen in relatie tot armoede en schulden**

Voor een perspectief op een beter bestaan is het noodzakelijk dat huisvesting goed geregeld is. Wanneer er een huisuitzetting dreigt of mensen thuisloos zijn, en er sprake is van problematiek op meerdere leefdomeinen, komen mensen niet verder in ondersteuningstrajecten. Een woning vormt hierin een belangrijke basis. Daarom is de ambitie om meerdere gamechangers te ontwikkelen die ofwel huisuitzettingen tegengaan, of voor thuislozen de woonproblematiek oplost. Denk hierbij aan:

1. Oprichten van een daklozen perspectief fonds waarlangs jongeren en andere kwetsbare doelgroepen voorzien kunnen worden van huisvesting en een passende begeleiding;
2. Verkennen van een doorbraakhypothek om, via de GKB, hypotheek te verstrekken aan mensen die elders niet terecht kunnen bij een hypotheekverstrekker;
3. Ombouwen van een bestaand pand tot studio's voor dakloze jongeren. Zij worden ondersteund met huisvesting en financiële hulpverlening volgens de JPF aanpak.
4. Verkennen van de mogelijkheden tot plaatsing van containerwoningen.

- **Financiële zelfredzaamheid bij mensen met een licht verstandelijke beperking**

Mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) hebben vaak moeite met hun financiële huishouding. Zij doen soms impulsieve aankopen of hebben moeite met het begrijpen van facturen en rekeningen. Ze kunnen niet altijd de gevolgen van hun gedrag overzien en daardoor zijn ze vatbaar voor schulden en financieel misbruik. We willen ervoor zorgen dat deze doelgroep financieel stabiel wordt en blijft. Hiervoor is het van belang om preventieve instrumenten te ontwikkelen. Deze instrumenten moeten hen beschermen tegen financiële problemen die gepaard gaan met problematiek op andere leefdomeinen, zoals dak- of thuisloosheid. Voor deze innovatie wordt gezocht naar een methode en/of instrument die mensen met LVB proactief prikkelt bij:

- ✓ Financiële handelingen, het voorkomen van onverstandige financiële keuzes en uitgaven die niet passen binnen hun huishoudboekje.
- ✓ Nakomen van bestaande/gemaakte afspraken met officiële instellingen. Het gaat hier om afspraken met instellingen die hun inkomen verstrekken en/of reguleren.

Zo wordt onder meer onderzocht of een slim digitaal platform kan bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid van mensen met een licht verstandelijke beperking centraal.

- **Sociaal incasseren**

Veel van onze partners binnen het Schuldenlab070 zijn zelf ook schuldeiser. Wij dagen deze partners uit om hun incassobeleid beter af te stemmen op het vermogen van de inwoner om zijn betalingsverplichting te kunnen voldoen.

Schulden lopen immers vaak in korte tijd fors op als schuldeisers invorderingsmaatregelen doorvoeren zonder rekening te houden met betaalcapaciteit van de inwoner. De schuldeiser voert de invorderingsmaatregelen zelf uit of draagt de vordering over aan tussenpersonen,



incassobureaus en deurwaarders. Dit maakt dat de openstaande schuld vele malen hoger kan zijn dan de oorspronkelijke vordering. In de beginperiode probeert de schuldenaar het ene gat te vullen met het andere. Maar gedurende het proces ontstaat er een neerwaartse spiraal, met het risico dat de invorderingen niet meer ingelopen kunnen worden. Zowel de schuldeiser als de schuldenaar hebben hier geen baat bij. Ook lopen de maatschappelijke kosten op.

Sociaal incasseren kan hierbij een duurzame oplossing bieden en is gericht op primaire schuldeisers en incassobureaus. Bij de schuldeisers is de inzet hen te motiveren om te komen tot een sociaal invorderingsbeleid, waarbij zij eerst zelf in gesprek gaan met de schuldenaar om samen tot oplossingen te komen. Indien blijkt dat de schuldenaar meerdere problemen heeft, zou in deze oplossingsrichting breder gekeken moeten worden naar aanvullende ondersteuning die de schuldenaar nodig heeft. Dit kan ondersteuning zijn vanuit de schuldeiser, maar ook vanuit de gemeente en/of maatschappelijke instellingen. Bij de incassobureaus hebben we de ambitie om een pilot te ontwikkelen waarbij deze bureaus sociaal invorderingsbeleid doorvoeren én bij vorderingen van diverse incassobureaus de invordering via één kanaal laten verlopen om de administratieve vorderingskosten te beperken. Binnen dit thema zal een businesscase aan moeten tonen dat de hierboven omschreven werkwijze loont en daarmee een duurzame oplossing biedt voor zowel de inwoner als de schuldeisers.

- **Scheiden en schulden**

Scheiden is een van de levensgebeurtenissen die een grote impact kan hebben op de financiële situatie van mensen. Als er kinderen in het spel zijn en is sprake van een slechte verstandhouding wordt de situatie ernstiger. Voor alle betrokkenen heeft dit grote impact, zowel mentaal als financieel. Hierin ligt de uitdaging om met verschillende partijen te verkennen hoe – in een zo'n vroeg mogelijk stadium – de juiste interventie plaatsvindt. Uitgangspunt van dit thema is bewustwording creëren van het handelen en de gevolgen daarvan in een dergelijke situatie, zowel voor de kinderen als voor de ouder(s) zelf. Nibud ontwikkelt een geldplan 'scheiden' gericht op inwoners die voornemens zijn om te scheiden en de financiële consequenties willen weten. Door Uitelkaar.nl is een prototype van een eenvoudige tool ontwikkeld voor mensen die een scheiding overwegen. Deze tool moet mensen zo vroeg mogelijk in het proces helpen inzicht te krijgen in de consequenties van een mogelijke scheiding door een eenvoudige vragenlijst. Inzet is het juridische loket hier eigenaar van te laten worden. Het Schuldenlab070 draagt bij door expertise in te zetten.

*De komende periode gaat het Schuldenlab070 met de volgende nieuwe innovaties aan de slag:*

- **Armoede en schulden in relatie tot participatie**

Het is duidelijk dat langdurig leven in armoede of structureel stress hebben rond inkomen en het hebben van schulden participatie van een individu ernstig kan belemmeren. Schuldenlab070 zoekt naar innovaties op de breuklijn tussen het armoedebeleid, de schuldhulp en werk of scholing. Welke publiek private samenwerkingen bieden kansen? Hoe

kan maatwerk zodanig integraal gefaciliteerd worden zodat mensen eenvoudig uit uitkeringen kunnen stromen: financieel gezond de arbeidsmarkt op, door het volgen van onderwijs, het betreden of herintreden op de arbeidsmarkt en anderszins zinvol participeren. De noodzaak is groot, voor de mensen zelf, om de tekorten op de arbeidsmarkt gedeeltelijk op te vangen en om kosten voor onze samenleving te besparen. De arbeidsmarkt kent een complexe structuur en de voorzieningen zoals de participatiewet en de bijstand elk hun eigen patronen en mechanismen die het mensen met schulden niet per sé eenvoudiger maken te kunnen participeren. Hoe kan Schuldenlab070 op onconventionele wijze tot gedeelde belangen komen in dit speelveld?

Tegen deze achtergrond is het idee voor de pilot Flex-Vast ontstaan. Een pilot die inwoners met een bijstandsuitkering in staat stelt om parttime te werken zonder dat zij achteraf benadeeld worden door verrekeningen van de uitkering en inkomsten.

- **Effectievere en efficiëntere hulpverlening door technologie**

Steeds vaker wordt technologie ingezet in het verbeteren van schuldhulpverlening. Ook zetten steeds meer organisaties kunstmatige intelligentie en algoritmes in als hulpmiddel bij of vervanger van dienstverlening. Dat leidt tot veelbelovende inzichten en praktische toepassingen. Maar ook tot vragen met betrekking tot in- en uitsluiting, beschikbare methoden, samenwerking etc. Schuldenlab070 verkent dit thema om meer inwoners te bereiken, en ze sneller en effectiever te kunnen helpen.

Voor het innovatiethema Digitaliseren lopen er verschillende trajecten. Zo wordt er in samenwerking met MijnDenHaag gekeken naar mogelijkheden voor Zaakgericht werken, waarbij OpenZaak wordt toegepast en proceselementen waar mogelijk geautomatiseerd. Eveneens wordt gekeken hoe RPA (Robot Process Automation) kan worden toegepast in Financiële Hulpverlening. Daarnaast is er een subsidieaanvraag ingediend voor onderzoek naar Service Mapping. Hierbij worden de kwalitatieve digitale instrumenten, gebruikt door de hele schuldhulpverleningsketen in kaart gebracht en verbonden. Ook moet het mogelijk worden nieuwe digitale instrumenten langs deze weg te screenen op toepasbaarheid.

Samengevat:



Schuldenlab070
- Wonen in relatie tot armoede en schulden
- Financiële zelfredzaamheid bij LVB
- Sociaal incasseren
- Scheiden en schulden
- Armoede en schulden in relatie tot participatie
- Effectievere en efficiëntere hulpverlening door technologie
-

## Monitoring

Het is relevant om het beleidsplan continu te monitoren zodat de dienstverlening waar nodig bijgestuurd kan worden. De belangrijkste kwantificeerbare resultaten van het beleidsplan, waaronder de maximale termijn waarop het eerste gesprek plaatsvindt, zijn uitgewerkt op een overzichtsplaat die als bijlage bij dit beleidsplan is gevoegd. Deze resultaten zullen jaarlijks worden gerapporteerd aan de raad. De behaalde resultaten zullen, indien nodig, van extra duiding worden voorzien.

Kwaliteit van de dienstverlening hebben we hoog in het vaandel staan. Daarvoor willen we steeds beter en continu inzicht hebben in klantsignalen. Met als doel te leren van klantervaringen om daarmee de dienstverlening continu te verbeteren. Het Klantfeedback model draagt eraan bij om dit te realiseren. In dit model staat de algemene beleving van de inwoner en de beleving van de contactmomenten met de gemeente centraal. Ook worden o.a. klantsignalen zoals klachten, bezwaren, agressie-incidenten en casuïstiek besprekingen meegenomen om inzichten te verkrijgen. Op basis van de feedback zullen verbeteringen in de dienstverlening worden doorgevoerd. De jaarlijkse rapportage over de behaalde resultaten van dit beleidsplan zal tevens informatie bevatten over de klantfeedback.

## Slotwoord

Vanwege de economische impact van de coronapandemie hebben de thema's 'financieel kwetsbaar' en 'financieel weerbaar' er een dimensie bij gekregen. In haar digitale toespraak bij de online platformbijeenkomst 'Financieel kwetsbaar in een (nieuwe) economische werkelijkheid' zei Koningin Máxima dat wij elkaar nu meer nodig hebben dan ooit. Daarom deed zij de oproep om elkaar op te zoeken. Sociale distantie is goed om Covid-19 te remmen, maar om mensen uit de financiële zorgen te halen hebben we juist sociale interactie nodig. De strijd tegen het virus wordt gevoerd door artsen, verpleegkundigen en wetenschappers. De strijd tegen armoede, schulden en sociaal isolement wordt door ons gezamenlijk gevoerd.

Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid loopt als rode draad door dit beleidsplan. Zoals gezegd in de inleiding is het een plan voor en door de stad.

Om beleid te ontwikkelen dat zo goed mogelijk aansluit bij de behoeftes uit het veld hebben wij continu contact met partijen in de stad. Denk aan partijen zoals de cliëntenraad, de partijen verenigd in de Alliantie Financiële Ondersteuning Den Haag, Haag Wonen, Staedion, Vestia, Sociale Fondsen Den Haag, Onzichtbaar Den Haag, 125Procent, Flanderijn en de overige partners en Raad van Advies van het Schuldenlab070. De gesprekken met en input van deze samenwerkingspartners, maar ook de klantsignalen die we hebben ontvangen, hebben veel kleur gegeven aan het uiteindelijke plan. Ook de uitvoerend ambtenaren van SZW zijn we zeer dankbaar voor hun medewerking aan de totstandkoming van dit plan. We zullen al deze samenwerkingspartners hard nodig hebben om in deze turbulente tijden onze niet geringe ambities te realiseren.