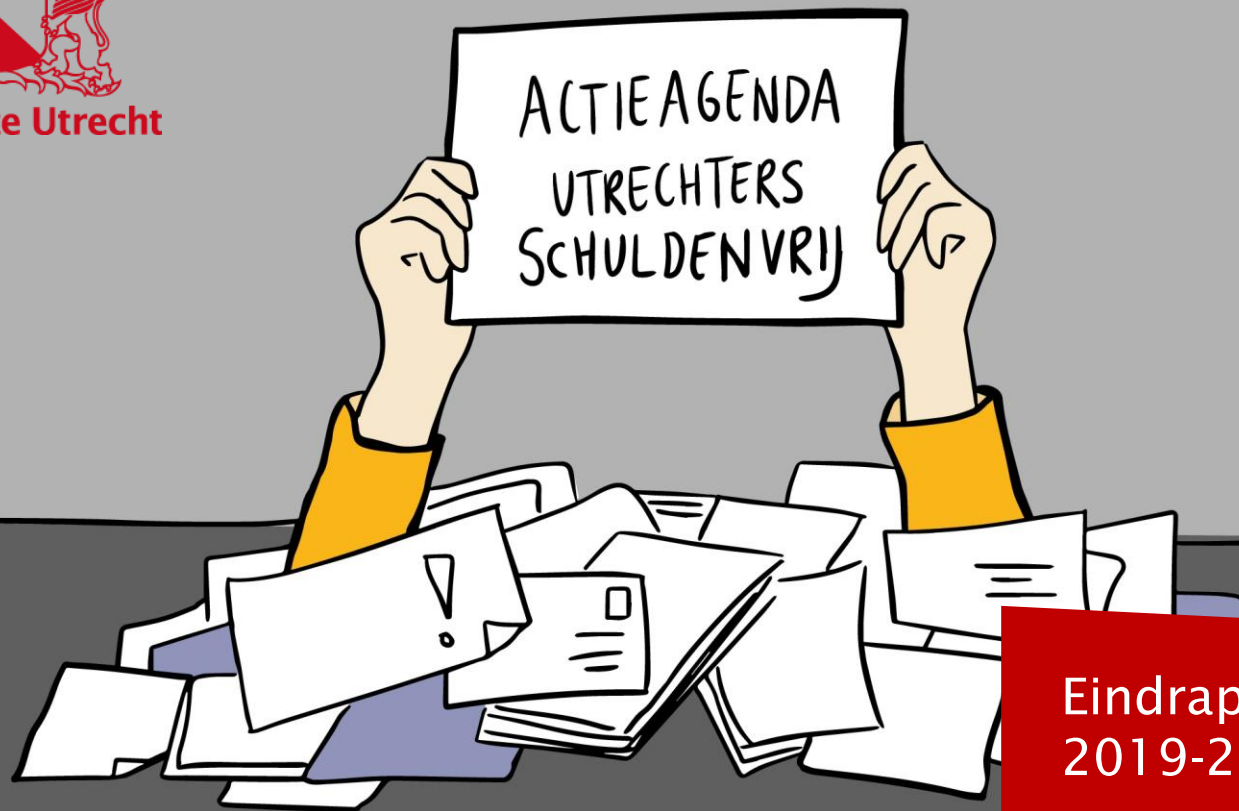




Gemeente Utrecht



Eindrapportage
2019-2022

Leeswijzer Eindrapportage

Deze eindrapportage bestaat uit drie delen.

In de **introdunctie** lichten we de ambitie 'Utrechters Schuldenvrij' en de bijbehorende werkwijze toe.

Deel 1 (p. 8-26) beschrijft de resultaten over de actieagenda op hoofdlijnen

Deel 2 (p. 28-37) gaat gedetailleerder in op alle ontwikkelde acties, maatregelen en werkwijzen.

In de digitale versie van deze rapportage kan via de 'doorklik'-icoontjes onderaan de pagina's gemakkelijk worden gewisseld tussen de hoofdtekst (deel 1) en de toelichting (deel 2).



Introdunctie



Deel 1: Resultaten en Plannen



Deel 2: Toelichting



Introductie



Ambitie actieagenda



Utrechtse manier van sturen en verantwoorden



De leidende principes



Samen met de stad

Utrechters kunnen rondkomen, meedoen en zijn schulden(zorg)vrij

De Actieagenda Utrechters schuldenvrij is in de zomer van 2019 vastgesteld door de gemeenteraad en had een looptijd tot eind 2022. Met veel partijen in de stad werken we sindsdien aan het voorkómen, signaleren en aanpakken van geldproblemen van Utrechters. We hebben een stevige ambitie: we willen dat Utrechters kunnen rondkomen, meedoen en schulden(zorg)vrij zijn. We willen dat ze op een simpele manier de financiële steun krijgen waar ze recht op hebben en dat ze bij geldzorgen de juiste hulp gemakkelijk weten te vinden. We weten dat schulden veel stress veroorzaken en houden daar in onze dienstverlening rekening mee. We doen alles wat nodig is om snel geldrust te creëren en perspectief te bieden.

De kern van onze strategie is driedelig:



1. VEEL EERDER ERBU

Hoe eerder we hulp kunnen bieden, des te lager is de ontstane schuld en des te eerder zijn mensen weer schuldenvrij.



2. HULP OP MAAT

We doen wat nodig is. Iedereen krijgt passende hulp: licht als het kan, zwaarder als het moet.



3. BLUVEND UIT DE SCHULDEN

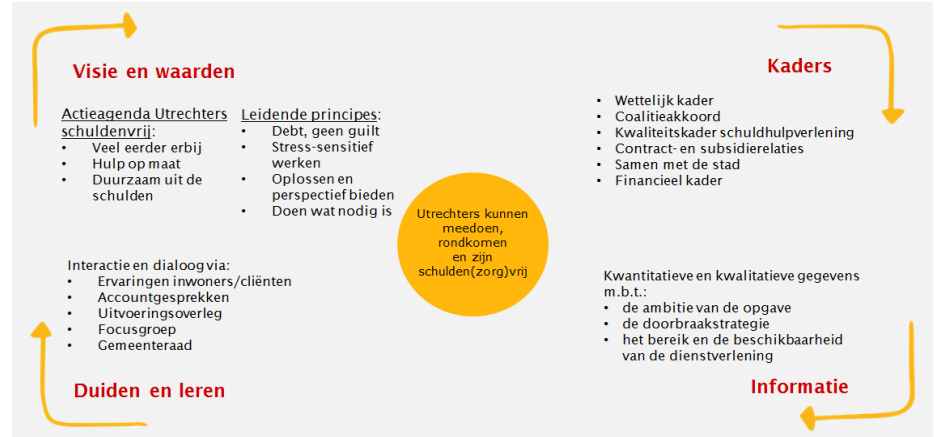
Snel en doeltreffend de ontstane schulden oplossen en voorkómen dat er weer nieuwe schulden ontstaan.

Utrechtse manier van sturen en verantwoorden



We gebruiken de 'Utrechtse manier van sturen en verantwoorden' om de uitvoering van de actieagenda te volgen, te sturen op de voortgang en om te leren hoe we Utrechters optimaal kunnen helpen om duurzaam schuldenvrij te zijn. Hiermee ontstaat een breder en rijker palet aan informatie, op basis waarvan we met elkaar in gesprek gaan en blijven; over de ontwikkeling van de visie, waarden, principes, kaders, resultaten, cijfermatige indicatoren en lessen van de actieagenda Utrechters schuldenvrij. Dit alles gebruiken we om te volgen in hoeverre de beweging wordt gemaakt naar *Veel eerder erbij*, *Hulp op maat* en *Blijvend uit de schulden*.

Vanaf 2023 blijven we eens per jaar in de Dashboardbrief van Werk en Inkomen rapporteren over de volgende indicatoren: de gemiddelde schuldenlast bij aanvang schuldregeling, de duur tussen aanvraag en start schuldregeling en het aantal huishoudens met professionele hulp. We rapporteren in de Dashboardbrief nu al over het aantal aanvragen schuldienstverlening en het aantal huishoudens in schuldenbewind. Ook deze indicatoren blijven we monitoren.



De leidende principes



We ontwikkelen en toetsen onze aanpak langs een viertal leidende principes waarin de leefwereld van Utrechters met geldzorgen centraal staat. We vertalen deze principes telkens naar het vraagstuk van Utrechters Schuldenvrij. Daarbij maken we gebruik van de publieke waardendriehoek (Instituut voor Publieke waarden) en van ervaringsdeskundigheid. Deze principes blijven ook in het vervolg van de schuldenaanpak leidend voor onze werkwijze.

PRINCIPLE 1

We benaderen schulden als 'debt', niet als 'guilt'

PRINCIPLE 2

We werken stress-sensitief

PRINCIPLE 3

We lossen schulden op en werken altijd aan perspectief

PRINCIPLE 4

We doen wat nodig is: ieder het zijne (passend maatwerk voor iedereen)

Samen met de stad



De actieagenda is samen met vele partners in de stad tot stand gekomen en uitgevoerd. De effecten van de actieagenda zijn merkbaar op veel plekken in de stad. Daarom kunnen we ontwikkelingen ook alleen samen met de stad duiden en daarvan leren. Voor deze actieagenda is een focusgroep ingesteld waarmee we dit doen. De focusgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de Buurtteams, U-Centraal, Stadsgeldbeheer, Platform financieel vrijwilligers, gemeentelijke afdelingen, de Armoedecoalitie, ervaringsdeskundigen, woningcorporaties, deurwaarders, werkgevers en wetenschap. Zij zien wat er in de stad gebeurt en welke ontwikkelingen op gang komen of juist niet, wat er goed gaat en versterkt moet worden, wat beter kan en waar we mee moeten stoppen. De focusgroep zal in de nieuwe armoede- en schuldenaanpak een passende plek houden.



 p.9

De oogst van de actieagenda 2019 - 2022

 p.13

1. De oogst - Veel eerder erbij

 p.16

2. De oogst - Hulp op maat

 p.19

3. De oogst - Blijvend uit de schulden

 p.22

Bereik en beschikbaarheid

 p.23

Lobby en communicatie

 p.25

Wat hebben we niet of minder gedaan?

 p.26

Tot slot: een doorkijkje naar de toekomst



Mooie resultaten voor Utrechtse met problematische schulden

Met de actieagenda Utrechtse schuldenvrij is een trendbreuk in de schuldenaanpak gerealiseerd. In 4 jaar tijd is de gemiddelde schuldenlast gehalveerd, het aantal schuldenbewinden met 30% gedaald en het aantal schuldregelingen bij de afdeling schulddienstverlening meer dan verdubbeld. De doorlooptijd tussen het eerste intakegesprek en de start van een schuldregeling is in 2 jaar tijd meer dan gehalveerd.

It takes a city to solve debt

Zo luidt de slogan van Schuldenlab.nl. Als de actieagenda Utrechtse schuldenvrij één ding heeft opgeleverd dan is het dit besef en daaruit voortkomend de wil en de energie van vele partners in de stad om samen te werken aan een schulden(zorg)vrij Utrecht. Van Armoedecoalitie tot zorgverzekeraar, van buurtteam tot bewindvoerder, van rechtbank tot huisartsenpraktijk, zij en vele andere professionals pakken hun rol en verantwoordelijkheid om te zorgen dat we er veel eerder bij zijn, hulp op maat bieden en Utrechtse duurzaam uit de schulden helpen. Partners kloppen ook zelf vaker bij de gemeente aan voor samenwerking, recent nog een groot deurwaarderskantoor, Zilveren Kruis en Eneco.

Aard en omvang problematiek

De afgelopen jaren hebben we een veel beter inzicht gekregen in de aard en omvang van de schuldenproblematiek én de impact op de gezondheid van inwoners. We weten nu dat er ca 12.000 Utrechtse huishoudens kampen met problematische schulden en dankzij data van het CBS en Geldfit.nl weten we tot op postcodegebied (4-cijferig) waar de problematiek met name speelt. Dat maakt het mogelijk om interventies heel gericht in te zetten. Met de Armoedemonitor en de vernieuwde Minima Effect Rapportage ([MER](#)) kunnen we bovendien goed monitoren hoe en waar de problematiek zich ontwikkelt. Daarmee kunnen we nog beter doen wat nodig is.

Veel vernieuwingen en verbeteringen

Samen met lokale en landelijke partners hebben we ruim 40 nieuwe maatregelen en werkwijzen ontwikkeld en geïmplementeerd. Niet zelden toonden we daarbij lef en liepen we landelijk voorop, bijvoorbeeld bij het Huishoudboekje, de inzet van ervaringsdeskundigen, de verkorte schuldsanering, de rondkomengesprekken, de dienstverlening aan ondernemers en de verkorte registratie bij de BKR. Op de volgende sheets beschrijven we de belangrijkste oogst van de inzet van de stad. In deel 2 (vanaf p.28) staat een korte beschrijving van alle acties die zijn voortgekomen uit de actieagenda en structureel ingebed in de aanpak.



Invloed van de crises

Corona en daaropvolgend de koopkracht- en energiecrisis hebben een grote impact op de schuldenproblematiek en daarmee op de actieagenda. Dankzij de vrijheid die we hadden om menskracht en middelen in te zetten daar waar het nodig was, konden we hier goed op inspelen. Denk aan de Financieel Administratieve Spreekuren tijdens de lockdowns in de stad, de ‘coronasanering’ en recent nog de bijdrage aan de Kledingpas. Als gemeente zoeken we daarbij telkens naar de meest passende rol; de ene keer als facilitator, de andere keer als regievoerder, ontwikkelaar of uitvoerder.

De afgelopen jaren hebben we veel events en bijeenkomsten georganiseerd rondom schulden, zoals het grote Stadsgesprek bij de ontwikkeling van de actieagenda, een bijeenkomst voor ca 130 gezondheidsprofessionals in het geboortenetwerk, een debatwedstrijd tussen leerlingen van het basisonderwijs over ‘praat over geld!’ en een 10-delige reeks filmpjes over armoede en schulden in de stad. Daarnaast hebben we met onze partners ingezet op structurele en blijvende innovaties en verbeteringen in de schuldenaanpak. De oogst daarvan vindt u op de volgende pagina’s kort genoemd en in deel 2 van deze rapportage verder toegelicht. Natuurlijk is niet alles gelukt of heeft het beoogde resultaat opgeleverd. Ook hier besteden we aandacht aan, zie pagina 25.

Lobby

Richting het rijk hebben we de afgelopen jaren een actieve en succesvolle lobby gevoerd. We hadden daarbij het tij mee: er was al een toenemende aandacht voor de schuldenproblematiek. Corona, de toeslagenaffaire en de koopkracht- en energiecrisis deden daar nog een schepje bovenop. Samen met andere gemeenten en de Landelijke Armoedecoalitie hebben we de afgelopen jaren ingezet op drie thema’s: eenvoudig rondkomen, minder snel olopende schulden en schulden oplossen. Op pagina 23 leest u meer over de resultaten.

Communicatie

Vanuit de actieagenda zijn we eind 2022 gestart met een intensieve en langdurige campagne ‘Haal je recht’. We weten vanuit de meest recente [MER](#) dat alle onderzochte Utrechtse huishoudtypen met de nieuwe landelijke koopkrachtmaatregelen en onze lokale regelingen in principe kunnen rondkomen. Echter, in deze berekeningen wordt er vanuit gegaan dat huishoudens gemiddelde lasten



hebben en gebruikmaken van alle (lokale) inkomensondersteunende regelingen. En we weten ook dat dat lang niet altijd het geval is. Het vergroten van het bereik van onze regelingen is dus cruciaal. Met de campagne roepen we Utrechters op hun recht te halen. Lees hierover en over onze andere communicatie-acties meer op p. 24.

Nooit klaar

Binnen de gemeentelijke organisatie hebben we het schuldenvraagstuk integraal opgepakt, en die aanpak hebben we in de loop der tijd verder ontwikkeld en verstevigd. Zo werkten de afdelingen Werk en Inkomen, Maatschappelijke Ontwikkeling, Volksgezondheid en Communicatie gedurende de hele looptijd van de actieagenda intensief in een kernteam rond de opgave samen. Ook andere afdelingen, zoals Onderwijs, Economische zaken, Wonen en Energie zijn op deelthema's aangehaakt. We zochten daarnaast ook aansluiting bij andere stedelijke opgaven.

De actieagenda Utrechters schuldenvrij is gestopt per 2023, maar de schuldenaanpak is nooit 'af'; er is nog een wereld te winnen met vernieuwing en verbetering van zowel beleid als uitvoering. We gaan met onze partners dan ook onverminderd door met de schuldenaanpak en de integrale aanpak koesteren we en zetten we voort. We focussen de komende tijd op de borging en bestending van alle ontwikkelde acties en we stimuleren dat elke professional in de schuldhulpketen de leidende principes voorleeft en in de praktijk brengt. Daarnaast blijven we allerlei dwarsverbanden met andere opgaven zoeken en leggen, bijvoorbeeld het Stadsakkoord wonen, de strategische agenda zorg en ondersteuning, de opgave Grenzen stellen en perspectief bieden, de opgave Jongvolwassenen, het volksgezondheidsbeleid en Samen voor Overvecht. Onder het motto: $1+1=3$ werken we samen, daar waar dat meerwaarde heeft.

Kanttekening

Met de actieagenda hebben we de afgelopen jaren in en met de stad veel in gang gezet en een boost gegeven aan de schuldenaanpak. Toch zijn we er nog niet. Er is weliswaar veel meer aandacht voor en inzicht in de schuldenproblematiek, maar is deze daarmee ook verminderd? Maatschappelijke ontwikkelingen (corona, toeslagenaffaire en de koopkracht- en energiecrisis) bepalen in grote mate de omvang en zwaarte van de schuldenproblematiek. Met onze lokale inzet en maatregelen kunnen we de impact van deze ontwikkelingen dempen en daarmee wellicht het vertrouwen in de overheid weer een beetje terugwinnen. Echt voorkomen en oplossen kunnen we het maar beperkt, daarvoor is rijksbeleid en wetgeving nodig. We blijven daarom alert en kritisch op de beleidsvoornemens van de minister van armoedebeleid, en bieden haar de helpende hand om deze voornemens om te zetten in goed (uitvoerbaar) beleid, dat onze inwoners echt helpt om rond te komen, mee te doen en schuldenvrij te zijn.



Begroting Actieagenda (x 1.000)

	2019	2020	2021	2022	Totaal
Initiële begroting (coalitieakkoord + herprioritering armoede)	1.040	1.590	1.780	1.710	6.120
Werkpakket 2			2.540	1.100	3.640
Budgetoverheveling			-350	350	0
inzet middelen sept circulaire				533	533
Totaal	1.040	1.590	3.970	3.693	10.293

Realisatie (x 1.000)

	2019	2020	2021	2022	Totaal
Veel eerder erbij	380	499	1.185	1.226	3.290
Hulp op maat	29	260	488	470	1.247
Duurzaam uit de schulden	99	267	2.046	1.892	4.304
Programmakosten	117	123	139	105	484
Totaal besteed	625	1.149	3.858	3.693	9.325
Saldo	415	441	112	0	968

Toelichting:

Te zien is dat er in totaal 0,968 mln euro minder is uitgegeven dan oorspronkelijk begroot.

De actieagenda is halverwege 2019 gestart met de uitvoering, hierdoor was niet het hele jaarbudget nodig. In 2020 konden niet alle plannen in uitvoering worden gebracht door de beperkende maatregelen die in een groot deel van dat jaar van kracht waren. Deze maatregelen hebben ook in 2021 hun weerslag gehad op de uitvoerbaarheid van de plannen. In 2021 is er dan ook voor gekozen een deel van het budget over te hevelen naar 2022.

In 2022 sluiten we precies op de 0. In de oorspronkelijke begroting was voor werkpakket 2 een bedrag van 2,110 miljoen euro beschikbaar gesteld. In de 2^e bestuursrapportage 2022 is besloten de bijdrage uit de coronareserve te verminderen met de inzet uit de september (21) circulaire en de onttrekking te laten aansluiten bij de gerealiseerde lasten.



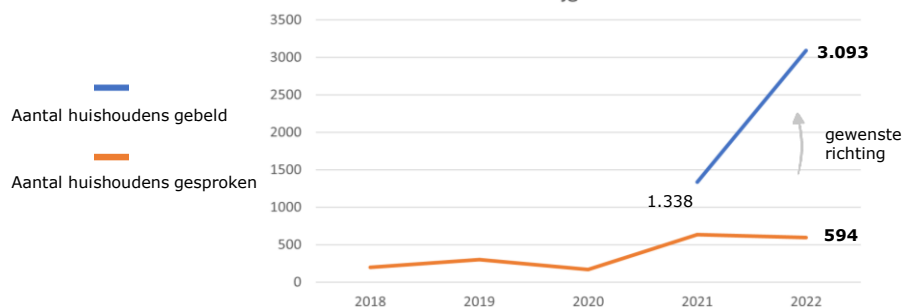
Onder het motto ‘voorkomen is beter dan genezen’ hebben we met de actieagenda vol ingezet op het eerder erbij zijn. Dit gebeurt op vier verschillende manieren, waarbij we telkens en overall uitdragen dat schulden synoniem zijn met ‘debt’ en niet met ‘guilt’.

1. Met *digitale dienstverlening* reageren we actief op signalen over geldzorgen en betalingsachterstanden. Zo zijn we aangesloten bij **Geldfit / Nederlandse SchuldhulpRoute**, een website waar Utrechters na het invullen van een korte vragenlijst worden doorverwezen naar passende hulp. Daarnaast krijgen inwoners bij betalingsachterstanden van de vaste lasten via de **vroegsignalering** van ons een mail, brief of app met een hulpaanbod. Op verschillende plekken in de stad blijven we onderzoeken wat het beste werk. Met het **Virtueel InkomstenLoket** wordt het op termijn veel gemakkelijker om inkomensaanvullende regelingen aan te vragen.
2. We hebben de *persoonlijke benadering* verder uitgewerkt. Zo zijn sociaal raadslieden aanwezig bij rolzittingen van de **rechtbank** zodat inwoners direct en ter plekke hulp kunnen krijgen. Bij meerdere signalen via de vroegsignalering gaan de buurtteams op **huisbezoek** om hulp aan te bieden. Inwoners die een bijstandsuitkering aanvragen bieden we een **rondkomengesprek** aan: een laagdrempelig, vrijblijvend en stress-sensitief gesprek over de financiële situatie van de inwoner en de mogelijkheden voor ondersteuning. Jongeren krijgen bij de overgang **18-/18+** een verjaardagskaart met een verwijzing naar onze website. Daar vinden ze alle informatie over (financieel) volwassen worden. Voor het onderwijs hebben we een aanbod van **financiële educatie** ontwikkeld en ontsloten, waaronder workshops, lesmateriaal en spreekuren op het mbo. Met ondernemers die het moeilijk hebben vanwege corona of de energiecrisis voeren we in het kader van Ondernemer Centraal **toekomstgesprekken**, waarin ook financiële zorgen ter sprake kunnen komen.
3. We geven invulling aan het *‘no wrong door’* principe. Naast de 18 buurtteams in de stad is er nu ook op diverse plekken in de stad **De Geldzaak**, waar inwoners met al hun vragen over geld terecht kunnen. Daarnaast is er voor Utrechters met problematische schulden een **directe toegang** bij Werk en Inkomen gecreëerd. Met de workshop **Zorgen over geld? Praten helpt!** hebben we ook professionals buiten de schuldhulpketen tools gegeven om het gesprek over geldzorgen aan te gaan. Zo zien we dat steeds meer professionals in de **eerstelijnsgezondheidszorg** en in de geboortezorg geldstress signaleren, bespreekbaar maken en adequaat doorverwijzen.
4. We bieden nieuwe vormen van *concrete financiële ondersteuning* en versimpelen die. Een mooi voorbeeld is het **Voorkom-erger-potje** om snel kleine noden te verhelpen. Met de **subsidieregeling** die we vanuit de actieagenda hebben opgetuigd ondersteunden we initiatieven als de Stichting Babyspullen, de Spaarkringen en de Kledingpas.

Betalingsachterstanden lopen op



Bereik stijgt ook



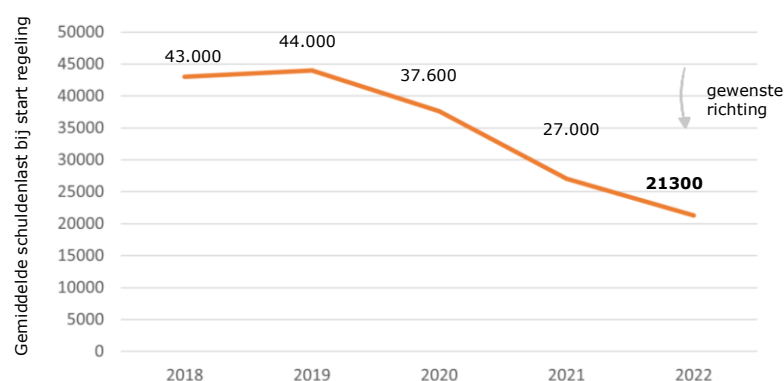
Sinds 2021 zijn nutsbedrijven, zorgverzekeraars en verhuurders verplicht om beginnende achterstanden aan de gemeente te melden. We zien het aantal signalen fors stijgen. Dat komt vooral doordat steeds meer signaalpartners zich aansluiten. Daarnaast duidt dat er op dat meer huishoudens moeite hebben met rondkomen. Al deze huishoudens krijgen van de gemeente een hulpaanbod via mail, sms of brief. Ook zijn veel meer huishoudens gebeld. Vanaf maart 2023 gaan de buurtteams bij meerdere signalen op huisbezoek in (delen van) Overvecht en Kanaleneiland.

1. Veel eerder erbij

Indicatoren



Gemiddelde schuldenlast daalt



De gemiddelde schuldenlast bij de start van een regeling is in 2022 verder gedaald en is nu op de helft van het niveau van 2018. Dit duidt erop dat we er vaker in slagen om inwoners met problematische schulden in een relatief vroeg stadium hulp te bieden. Landelijk zijn de cijfers over 2022 nog niet bekend, maar in 2021 was de gemiddelde schuldenlast landelijk € 37.395 en in Utrecht al gedaald naar € 27.000. Er is dus zeker sprake van een 'Utrechts' effect.

1. Veel eerder erbij

Duiding focusgroep



De Focusgroep geeft aan dat er de afgelopen jaren enorm veel is gedaan om Utrechters met geldzorgen en schulden eerder te bereiken en beter te helpen. Het is mooi dat we zoveel partners hebben kunnen mobiliseren op dit taaie onderwerp.

De partners zijn blij met de actieve ‘er-opaf’ houding die er nu is, bijvoorbeeld bij de rondkomen-gesprekken, de Geldzaak, de huisbezoeken en de vroegsignalering. Een outreachende aanpak om kwetsbare Utrechters met achterstanden op te zoeken is hard nodig. Men is dan ook blij met de communicatiecampagne die nu loopt.

Het Voorkom-erger-potje wordt genoemd als een mooi instrument om er vroeg bij te zijn.

De stijging van het aantal signalen van betalingsachterstanden wordt niet door alle professionals in de uitvoering herkend. Het lijkt erop dat de aanwas vooral is toe te schrijven aan het toenemend aantal signaalpartners dat zich aansluit bij de Vroegsignalering. Niet alle signalen duiden direct op geldzorgen.

De halvering van de gemiddelde schuldenlast is indrukwekkend. Naast het feit dat we blijkbaar Utrechters eerder weten te bereiken voor hulp bij hun schulden, is een minstens zo belangrijk gevolg dat deze mensen minder lang in de stress zitten. Ook dat moet benadrukt worden, zo vindt de Focusgroep. Mogelijke verklaringen voor de dalende schuldenlast ziet men enerzijds een combinatie van de Utrechtse acties en maatregelen om er eerder bij te zijn, anderzijds kunnen ook maatschappelijke trends een rol spelen. Zo zien we meer mensen met kleine bijbaantjes waardoor het huishoudinkomen omhoog gaat, zijn er de afgelopen jaren minder faillissementen bij ondernemers (die dan vaak een hoge schuldenlast hebben) en zijn er door de steunmaatregelen mogelijk ook minder hoge en complexe schulden bij inwoners ontstaan.





Er is niet één aanpak die voor iedereen werkt. We sluiten aan bij wat de inwoner nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk duurzaam schuldenvrij te worden en te blijven. We zetten lichte, tijdelijke ondersteuning in als het kan en zwaardere en langdurige hulp als het nodig is. En voor bepaalde doelgroepen hebben we een specifiek aanbod ontwikkeld. Eén inzicht is voor alle hulp op maat wel algemeen geldend, namelijk de relatie tussen geldzorgen en gezondheid. Met name de stress die door geldzorgen optreedt en de schade die dat met zich meebrengt, wordt inmiddels overal erkend. Vanuit de actieagenda hebben we het **stress-sensitief werken** dan ook als leidend principe opgenomen en uitgedragen. In 2023 worden alle professionals in de uitvoering hierin getraind.

Over het maatwerkeraanbod

Er is de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in de **samenwerking** tussen de buurtteams en schuldhulpverlening; het Uitvoeringsoverleg, met daarin ook U-Centraal en Stadsgeldbeheer zorgt voor een goede verdeling en afstemming van taken en verantwoordelijkheden. Problemen worden gezamenlijk besproken en aangepakt. Om nog meer maatwerk te kunnen leveren hebben de **praktisch ondersteuners** en de **financieel vrijwilligers** een volwaardige plek gekregen in de schuldhulpketen. Met het **Convenant bewindvoering** zetten we in op een snellere aanmelding naar een schuldregeling en een uitstroom uit bewind waar mogelijk. Het **Huishoudboekje** is een door Utrecht ontwikkelde innovatie om inwoners die daar baat bij hebben, financieel te ontzorgen. De pilot **Sociaal renoveren** in Overvecht is positief geëvalueerd en wordt ook in andere wijken ingezet.

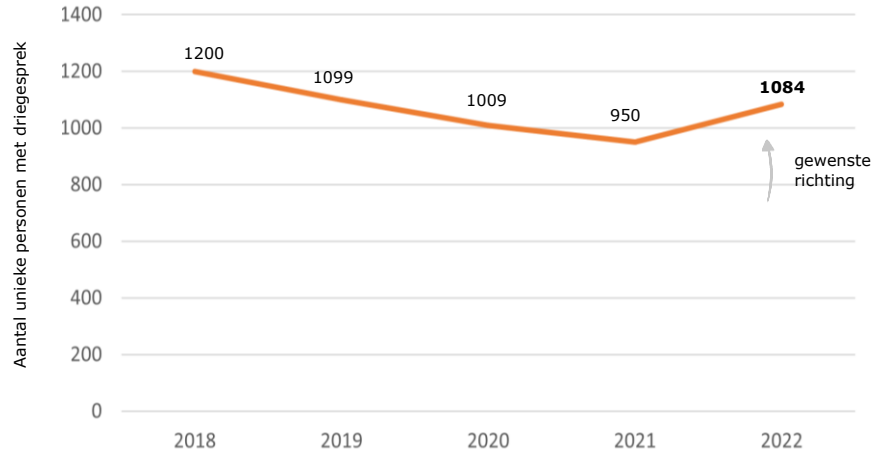
Over specifieke doelgroepen

We ontwikkelden een speciale aanpak voor **jongeren**; deze is inmiddels geïntegreerd in de dienstverlening van Werk en Inkomen. Dat geldt ook voor de sanering van schulden van studenten. Ondernemers en **werkende armen** zijn van oudsher groepen die we met hulp bij geldzorgen lastig bereiken en waar we ons in de actieagenda extra voor wilden inspannen. Corona (voor ondernemers) en de energiecrisis (voor werkende armen) hebben daarbij een handje geholpen. Voor ondernemers werd **Ondernemer Centraal** ontwikkeld en georganiseerd, voor werkenden met een inkomen tot 150% van het wettelijk sociaal minimum stelden we de **energietoeslag** beschikbaar. Beide groepen weten hierdoor de weg naar de gemeente(lijke voorzieningen) beter te vinden. Voor personeel van de Gemeente met geldzorgen ontwikkelden we samen met het Personeelsfonds **Financieel Fit**.

2. Hulp op maat Indicatoren



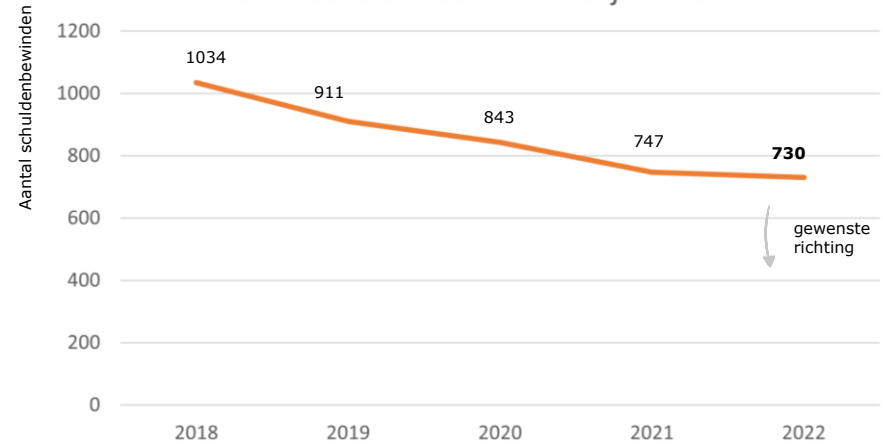
Toeleiding naar schuldhulp op niveau vóór corona



Het aantal **inwoners** dat via een **driegesprek** naar Schuldienstverlening is geleid, is terug op het niveau van vóór Corona. We hadden van tevoren gerekend op een stijging als gevolg van Corona, maar die is uitgebleven. In 2022 kwam ongeveer een derde van de inwoners via de directe toegang van Werk en Inkomen met SDV in contact.

Door een verkeerde rekenmethode is het aantal unieke personen met een driegesprek de afgelopen jaren te hoog geweest. In bovenstaande grafiek is dat hersteld.

Aantal schuldenbewinden blijft dalen



Het aantal **schuldenbewinden** is voor het vierde jaar op rij **afgenomen**. Een mogelijke verklaring hiervoor is het verbeterde toezicht van de rechtbank op bewindvoerders en de beschikbaarheid van alternatieven, bijvoorbeeld dienstverlening door Stadsgeldbeheer, huishoudboekje en budgetbeheer.

2. Hulp op maat

Duiding focusgroep



De Focusgroep is blij met de manier waarop Hulp op maat de afgelopen jaren is ontwikkeld. Er is veel lof voor het werk van de praktisch ondersteuners, die met hun ervaringsdeskundigheid Utrechters weten te bereiken en te helpen die anders waarschijnlijk buiten beeld waren gebleven. Gesuggereerd wordt om de praktisch ondersteuners meer te benutten om het vertrouwen bij inwoners in de overheid terug te winnen. De verbeterde samenwerking tussen de partners in de uitvoering wordt positief beoordeeld: de ketenpartners weten elkaar goed te vinden en investeren in de samenwerking. Opgemerkt wordt dat we nog veel meer kunnen halen uit de bijdrage van de financieel vrijwilligers. Hun rol en positie vraagt nog aandacht. Er zijn complimenten voor de voortvarende aanpak van de koopkrachtcrisis: de uitrol van de energietoeslag en de bijdrage aan de Sint-Maarten kledingpas worden zeer gewaardeerd. Het Huishoudboekje wordt geroemd als mooi Utrechts initiatief. Doorontwikkeling is wel vereist, nu lukt het (nog) niet om iedereen die dat wil in het Huishoudboekje geplaatst te krijgen.

Het is mooi dat het aantal schuldenbewinden in de stad gestaag afneemt. Dit laat zien dat ook bewindvoerders actief meewerken om het oplossen van schulden zo snel mogelijk tot stand te brengen. Dit betekent niet dat inwoners die dat nodig hebben, ineens zonder hulp voor hun eigen financiële zaken staan. Het is belangrijk dat voor hen ondersteuning beschikbaar blijft, ook als daarvoor een bewindvoerder de best passende oplossing is. We zien dat terug in het aantal toestandenbewinden (bewind zonder problematische schulden), dat in het laatste jaar licht toeneemt.

Een kritische noot vanuit de Focusgroep betreft het aantal Utrechters dat wordt doorgeleid naar Schulddienstverlening. Dat ligt nu weer op het niveau van vóór corona. Gezien alle inspanningen om inwoners met geldzorgen te bereiken en de problemen bespreekbaar te maken, had men verwacht dat dit aantal hoger zou liggen. Een eenduidige verklaring hiervoor is niet gevonden.





Vanuit de actieagenda hebben we de afgelopen jaren een aantal acties, maatregelen en werkwijzen ontwikkeld en ingevoerd om schulden *sneller en duurzaam op te lossen*. We merken nu dat een aantal van deze maatregelen elkaar versterkt waardoor er een 1+1=3 effect ontstaat. De **directe toegang** bij Werk en Inkomen zorgt voor meer toestroom, de grotere **regie van trajectbegeleiders schulddienstverlening** op het voortraject zorgt samen met de inzet van de **praktisch ondersteuners** voor een grotere en snellere instroom in een schuldtraject. Door het **standaard saneren** en vervolgens de **verkorte sanering** duren deze trajecten korter en hebben inwoners dus sneller zicht op een schuldenvrij perspectief. Door het aanbieden van individuele **budgetcoaching** werken we aan duurzame schuldenvrijheid. En sinds begin 2023 worden – op verzoek – de registraties van schuldhulptrajecten zes maanden na afloop van het traject uit de **BKR** verwijderd. Hiermee kunnen inwoners sneller met een schone lei verder.

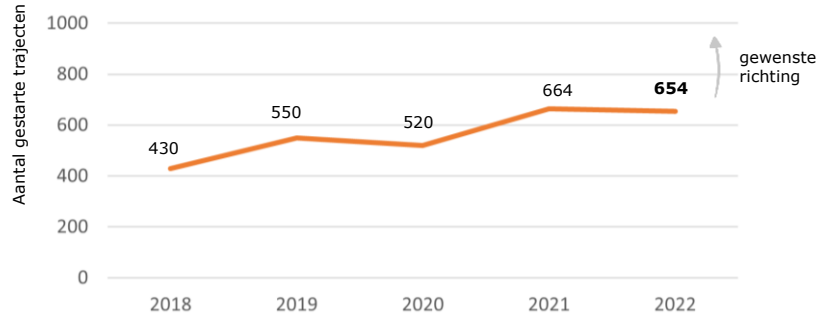
We hebben de *samenwerking met partners* verstevigd en een aantal slimme en sociale werkwijzen ontwikkeld. Zo spraken we met de **rechtbank** af dat zij onwillende schuldeisers voor een zitting uitnodigen om alsnog akkoord te gaan met de schuldregeling, zonder dat het dossier al compleet is. Driekwart van de schuldeisers gaat daarop alsnog akkoord, wat de schuldhulpverlener veel werk scheelt en de inwoner veel stress. Sinds kort lopen rechters in opleiding een korte stage bij de sociaal raadslieden van U-Centraal om inzicht te krijgen in hun werk. Met de BGHU en de gemeentelijke afdeling Incasso bij Werk en Inkomen zijn afspraken gemaakt over **invordering op maat**, zodat inwoners met een schuld bij de gemeente niet verder in de problemen komen.

Tenslotte maakten we de schuldhulp *breder toegankelijk*: voor **zelfstandigen** maakten we de schuldhulp – net als voor inwoners – gratis. Ook voor **studenten** is de schuldsanering nu goed geregeld en hebben zij ook een passende oplossing voor hun schulden.

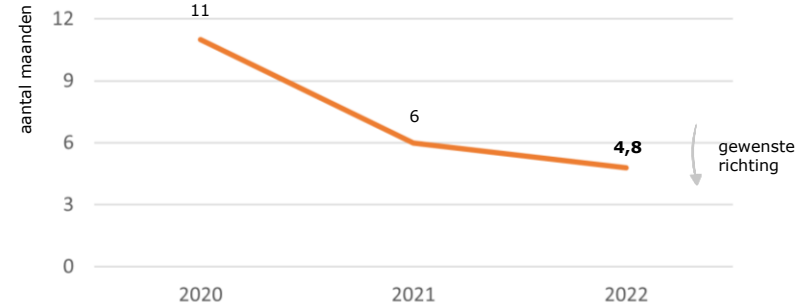
3. Blijvend uit de schulden Indicatoren



Aantal gestarte trajecten stabiliseert



Kortere doorlooptijd tot schuldregeling



Het aantal gestarte **trajecten** richting schuldenvrijheid is ten opzichte van 2021 nagenoeg **gelijk gebleven**. Bij Schulddienstverlening nam het aantal gestarte schuldregelingen fors toe, maar zowel bij Stadsgeld-beheer (veel verloop) als bij de schuldregelingen voor ondernemers (weinig aanvragen) was het aantal lager dan in 2021.

De **doorlooptijd** bij Schulddienstverlening tussen het eerste gesprek en de start van een schuldregeling, is in 2 jaar tijd **meer dan gehalveerd**. De belangrijkste verklaringen hiervoor zijn de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de verkorte sanering, die in Utrecht is ontwikkeld en ingevoerd. We streven naar nog meer versnelling en voor de meeste inwoners de schuldregeling binnen 8 weken te starten.

3. Blijvend uit de schulden

Duiding focusgroep



De Focusgroep is enthousiast over de ontwikkelde acties en werkwijzen om Utrechters blijvend uit de schulden te helpen. De goede samenwerking tussen de rechtbank en de schuldregelaars wordt als voorbeeld genoemd. Ook is men zeer te spreken over de directe toegang naar schuldhulp, die Werk en Inkomen in 2021 heeft opengesteld.

Het standaard saneren, en daarna de verkorte sanering, worden als game-changers gezien. Dit, in combinatie met budgetcoaching, is echt een duurzame oplossing, zo vindt de Focusgroep. Er is wel een kanttekening geplaatst: voor sommige inwoners geldt dat als ze eenmaal in de schuldregeling zitten, ze minder geneigd zijn om ook aan financiële zelfredzaamheid en aan problemen op andere leefgebieden te werken. Het is dus belangrijk om budgetcoaching én goed beschikbaar te maken/houden én samen te kijken naar het beste moment om met de inwoner hiermee aan de slag te gaan.

De inzet van budgetcoaches is ook cruciaal is om terugval te voorkomen, zo vindt de Focusgroep. Nu de WSNP wordt verkort tot 1,5 jaar gaat dit nog belangrijker worden. Voor budgetcoaching is, gezien de huidige financiering, de inzet nog niet structureel geborgd.

De verkorting van de BKR-registratie beoordeelt de Focusgroep positief, maar ook hier een kanttekening: vooral jongeren die drie jaar in het strakke regime van de schuldregeling hebben gezeten, willen nog wel eens terugvallen als dat erop zit. Ook dan wordt een budgetcoach als zeer gewenst gezien om met hen te werken aan gezond financieel gedrag.

Het aantal gestarte schuldregelingen valt enigszins tegen, zo vindt de Focusgroep. Men hoopt de komende jaren hier bij alle partners ook een forse toename te zien.



Bereik en beschikbaarheid

Resultaten 2018 - 2022

Bereik:

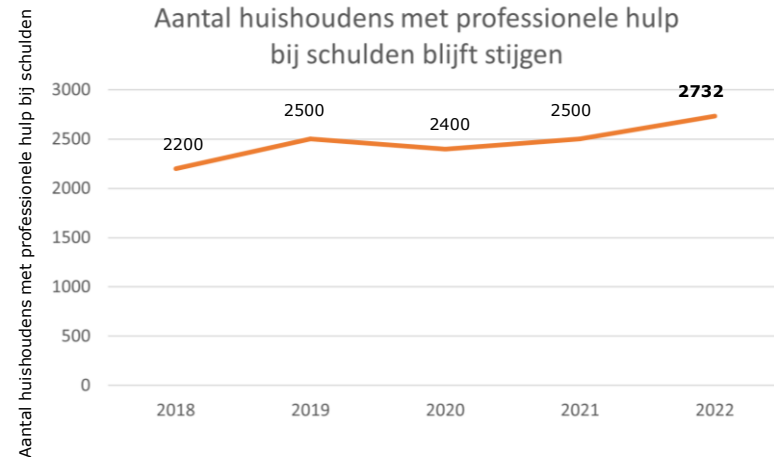
In 2022 hebben in totaal 2.732 huishoudens professionele hulp gehad van de afdeling schulddienstverlening, Stadsgeldbeheer of bureau Zuidweg (ondernemers) bij het oplossen van hun problematische schulden.

Dat zijn er bijna 10% meer dan een jaar eerder. Ten opzichte van 2018 is de stijging bijna 25%.

Beschikbaarheid:

De beschikbaarheid van de dienstverlening staat onder druk. Bij Stadsgeldbeheer is er een wachtlijst. Alle partners doen er alles aan om, bijvoorbeeld met hulp van vrijwilligers, te zorgen dat iedereen alvast enige vorm van hulp krijgt.

Bij ernstige financiële problemen of bij een crisis worden de wachtenden alsnog met voorrang geholpen.



In dit overzicht zijn de huishoudens die hulp krijgen als gevolg van de Toeslagenaffaire buiten beschouwing gelaten. Zij worden vanuit een ander programma ondersteund.

De oogst - lobby en communicatie: lobby



We hebben een uitgebreide lobby gevoerd om het Rijksbeleid waar mogelijk ten gunste van inwoners met geldproblemen te beïnvloeden. Dat deden we met brieven, media-optredens, gesprekken met bewindspersonen en Kamerleden en achter de schermen. Waar het kan samen met andere gemeenten, partners en brancheorganisaties, waar het moest alleen vanuit Utrecht. Veel van de gestelde lobbydoelen zijn (gedeeltelijk) behaald.

1. Eenvoudig rondkomen

Het rijk neemt per 2023 een aantal maatregelen om de effecten van de koopkracht- en energiecrisis te dempen en te zorgen dat mensen kunnen rondkomen en meedoen. Naast een aantal incidentele maatregelen zoals de energietoeslag worden er ook structurele maatregelen genomen. Zo wordt het wettelijk minimumloon met ruim 10% verhoogd. De uitkeringen zijn hieraan gekoppeld. Ook de huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget stijgen. Daarnaast wordt de arbeidskorting verhoogd en het belastingtarief eerste schijf verlaagd. Het toeslagensysteem is echter helaas nog steeds niet ingrijpend veranderd.

Ons Virtueel Inkomstenloket (VIL) heeft de aandacht van het ministerie van SZW: onlangs hebben we een presentatie gegeven bij het Topberaad Inkomensondersteuning. Het thema van het Topberaad was dit jaar het niet-gebruik van regelingen. Met de ontwikkeling van het VIL dragen we hieraan bij.

2. Minder snel oplopende schulden

Het kabinet neemt stappen om - zonder tussenkomst van de rechter - één betalingsregeling mogelijk te maken voor betalingsachterstanden bij de rijksoverheid door de aangesloten uitvoeringsorganisaties, met de mogelijkheid om schulden te pauzeren. De eerste fase van deze Betalingsregeling Rijk is eind 2022 gestart met CJIB, CAK en DUO. Mensen die bij die overheidsorganisaties betalingsachterstanden hebben, krijgen waar mogelijk niet meer met de verschillende organisaties te maken, maar ontvangen één gezamenlijke betalingsregeling. Ook is toezicht op incasso verbeterd en komt er meer discussie op gang over schulden als verdienmodel. Helaas is er nog geen aanpassing gekomen op het Breed Wettelijk Moratorium en de wanbetalersregeling voor de zorgverzekering.

3. Schulden oplossen

Er is een amendement aangenomen waardoor gemeenten en UWV voortaan wel mogen meewerken aan schuldregelingen bij uitkeringsvorderingen waar een boete is opgelegd, behalve als het gaat om opzettelijke fraude.

Het is mogelijk geworden om een strafrechtelijke vordering mee te nemen in een schuldregeling. Deze moet achteraf wel geheel worden afgelost.

De G4 en de brancheverenigingen voor Wsnp-bewindvoerders (BBW) en voor schuldhulp (NVVK) hebben gesprekken gevoerd met de Rechters Commissarissen in Faillissementen (RECOFA) om de aansluiting tussen minnelijke en wettelijke schuldhulpverlening te verbeteren.

Het Kabinet werkt aan beleid om te zorgen dat schuldhulptrajecten korter duren.

Recent is een voorstel voor landelijke invoering van de verkorte schuldsanering door de Tweede en Eerste kamer aangenomen.

De oogst - lobby en communicatie: communicatie



Gedurende de looptijd van de actieagenda hebben we veel gedaan om Utrechters te informeren over de beschikbare hulp bij geldzorgen in de stad en om de drempel te verlagen om hiervan gebruik te maken. Voor professionals zijn er vijf flyers ontwikkeld: over beschermingsbewind, budgetbeheer, hulp bij geldzorgen, hulp bij schulden en crisishulp.

We maakten daarnaast twee filmpjes: een voor inwoners in de stad, om hen op onze gemeentelijke regelingen attent te maken. [Dit korte filmpje](#) kan vertoond worden in wijken, bv bij huisartsen, bibliotheken, wijkbureaus etc. [Het tweede filmpje](#) is iets langer en bedoeld voor professionals. In heldere taal leggen we uit welke zes armoederegelingen de gemeente heeft en hoe deze kunnen worden aangevraagd. Ook maakten we de internetpagina www.utrecht.nl/rondkomen overzichtelijker en eenvoudiger. Op deze manier hopen we dat meer kwetsbare inwoners geholpen kunnen worden met rondkomen.

Werkenden met een laag inkomen beseffen vaak niet dat armoederegelingen ook voor hen bedoeld zijn. Iedereen met een inkomen tot 125% Wsm (wettelijk sociaal minimum) kan hiervoor in aanmerking komen. Daarom is er een flyer ontwikkeld waarin we laagdrempelig uitleggen hoe een werknemer in drie stappen financieel fit blijft. Eenzelfde soort flyer is gemaakt voor werkgevers, wat zij kunnen doen als een werknemer geldzorgen heeft.

Met de workshops 'Zorgen over geld? Praten helpt!' dragen we bij aan het verminderen van het taboe en de schaamte om geldzorgen bespreekbaar te maken. In 2021 verscheen op Rtv Utrecht de tiendelige [serie Er is Genoeg](#), gevolgd door vijf verdiepende artikelen in DUIC met ervaringsverhalen. In 2022 maakten we met de HU een leidraad voor paramedici die in de spreekkamer geconfronteerd worden met patiënten met geldzorgen.

Eind 2022 zijn we gestart met een intensieve en langdurige campagne 'Haal je recht'. We weten vanuit de meest recente [MER](#) dat alle Utrechtse huishoudens met de nieuwe landelijke koopkrachtmaatregelen in principe kunnen rondkomen. Echter, in deze berekeningen wordt er vanuit gegaan dat huishoudens gebruikmaken van alle (lokale) inkomensondersteunende regelingen. En we weten ook dat dat lang niet altijd het geval is. Het vergroten van het bereik van onze regelingen is dus cruciaal. Met de campagne roepen we Utrechters op gebruik te maken van hun rechten. Die oproep is niet eenmalig, deze herhalen we langere tijd. Zodat iedere Utrechter straks weet dat, als het even tegen zit, je bij de gemeente terecht kan voor hulp. We doen dat langs drie kanalen: abri's, folders, kranten en lokale tv voor alle Utrechters. En twee innovatieve kanalen voor doelgroepen die we met reguliere media niet bereiken: we zetten sleutelpersonen in de verschillende buurten in voor inwoners die ver af staan van de gemeente. En we adverteren gericht via sociale media voor jongere doelgroepen.

Wat is niet/minder gedaan of niet/minder gelukt?



Natuurlijk zijn niet alle acties en maatregelen even succesvol geweest. We hebben ook zaken uitgeprobeerd die uiteindelijk niet het gewenste effect hadden en acties waar we bij nader inzien van hebben afgezien. Hieronder lichten we de belangrijkste toe.

We hebben een **pilot waarden** uitgevoerd, waarbij we inwoners beloonden die belangrijke stappen zetten in het stabilisatietraject voor de schuldregeling. Alhoewel de pilot als positief werd ervaren, leidde het niet tot een versnelling van het stabilisatietraject. Wel hebben we lessen geleerd uit deze pilot die we hebben toegepast bij de ontwikkeling van de Coronasanering, zoals het feit dat het lastig is om een lang schuldhulptraject vol te houden en dat het belangrijk is om aan te sluiten bij de motivatie van de inwoner. Tijdens de lockdowns als gevolg van corona hebben we een **avondspreekuur voor werkenden** gedraaid; hiervoor bleek weinig belangstelling.

Ook de **werkgeversalliantie** is, ondanks een flitsende start, niet goed van de grond gekomen. Door corona en de huidige personeelstekorten heeft dit bij werkgevers geen prioriteit, zo merken we.

Corona zorgde er ook voor dat het niet is gelukt om de inzet van **financieel vrijwilligers** te vergroten; er zijn – op alle levensgebieden – minder vrijwilligers beschikbaar in de stad.

We hadden de intentie om ons als gemeente aan te sluiten bij de **Schuldeiserscoalitie**: een groep bedrijven en organisaties die klanten die hun rekeningen slecht of niet kunnen betalen, proactief probeert te helpen. Toen we er werk van wilden maken realiseerden we ons dat we datgene wat de Schuldeiserscoalitie propageert, in Utrecht al in praktijk brengen. We hebben er daarom van afgezien.

Om vast te kunnen stellen of Utrechters **duurzaam** uit de schulden komen is inzicht in **terugval** noodzakelijk. Helaas is het nog niet mogelijk om na te gaan hoeveel inwoners na een schuldhulpverleningstraject opnieuw in de problemen komen. We verkennen de mogelijkheden om dit in kaart te brengen op basis van signalen uit de vroegsignalering en andere bronnen, zoals Schuldenwijzer en Verwijsindex Schuldhulpverlening. In het onderzoek naar de effecten van de Coronasanering zal ook terugval worden gemeten, aan de hand van signalen die we over uitgestroomde inwoners ontvangen in het kader van vroegsignalering. We hebben onderzocht of het **Vaste Lasten Pakket** een waardevolle aanvulling kon zijn op het Huishoudboekje. Geconcludeerd werd dat er vanuit de netwerkpartners van het VLP onvoldoende animo was om het financiële voordeel (de cashback) te bekostigen. De samenwerking is na afloop van de pilot beëindigd.

Tenslotte is door prioriteitstelling als gevolg van corona de **nazorg** nog onvoldoende ontwikkeld en geïmplementeerd.



Vanuit de huidige coalitie zijn structurele middelen vrijgemaakt voor voortzetting van de schuldenaanpak (jaarlijks 1,2 mln). Hiermee kunnen we de succesvolle interventies uit de actieagenda, samen met onze partners in de stad, voortzetten. Daarnaast ontwikkelen we de schuldenaanpak door en spelen we in op de actualiteit. De plannen hiervoor komen gedeeltelijk terug in de beleidsagenda bestaanszekerheid, die in de loop van 2023 wordt opgesteld. Daarnaast zijn ze terug te vinden in andere beleidsagenda's, bijvoorbeeld van volksgezondheid en maatschappelijke ontwikkeling.

Veel eerder erbij:

- buurtteams gaan met specifieke medewerkers lopen op **vroege signalen**
- rechtstreekse doorverwijzing van **deurwaarders** naar **schulddienstverlening**
- **de Geldzaak** evalueren en structureel vervolg onderzoeken
- **Virtueel Inkomstenloket** doorontwikkelen
- rol **eerstelijnszorg** bij geldstress doorontwikkelen
- rol **geboortenetwerk** en aanbod Kansrijke start om bij geldstress goed door te verwijzen, doorontwikkelen
- **gezonde schoolontbijt** en **-lunches** beschikbaar stellen
- **ouderconsulenten** inzetten op vijf basisscholen, spelen een rol bij vroegsignalering en bespreekbaar maken

Hulp op maat:

- convenant over **bewindvoering** monitoren en doorontwikkelen
- blijvende aandacht voor **samenwerking** buurtteams en schulddienstverlening
- meer aandacht voor aanvullende signalen over **oplopende betalingsachterstanden**
- de hulp en dienstverlening voor **ondernemers** doorontwikkelen en borgen (Ondernemer Centraal en Doorbraaktafel)
- **Huishoudboekje** doorontwikkelen
- **Financieel Fit** goed implementeren

Duurzaam uit de schulden:

- **nazorg en budgetcoaching** verder ontwikkelen en implementeren; nu de WSNP gehalveerd wordt tot 1,5 jaar wordt de nazorg, waaronder budgetcoaching, nog belangrijker om terugval te voorkómen
- onderzoek naar **effectiviteit verkorte sanering** afronden en aanpak doorontwikkelen
- met **Stadsgeldbeheer** en Schulddienstverlening de hele keten schuldhulpverlening aan kwetsbare inwoners tegen het licht houden en nadere afspraken maken over rol en inzet.
- **stress-sensitieve dienstverlening** implementeren
- doorgaan met lobby voor **makkelijke gegevensuitwisseling**/inwoner ontzorgen

Borging en nieuwe plannen

Duiding focusgroep



De Focusgroep beaamt dat – hoewel de actieagenda is afgelopen – de schuldenaanpak allerm minst klaar is. Er is de komende periode nog veel aandacht nodig voor borging en bestendiging van alle maatregelen, en daarnaast moeten we blijven acteren op nieuwe ontwikkelingen.

De Focusgroep benoemt daarbij drie topprioriteiten:

1. Bereik Bereik Bereik! Men ziet meerdere kansen:

- Werkenden en ouderen maken minder gebruik van alle regelingen en weten de weg naar schuldhulp nog minder te vinden. Wellicht kunnen zij beter bereikt worden via werkgevers en via woningcorporaties. En kunnen ze op locatie uitleg krijgen over de regelingen en hulp bij het aanvragen.
- Het Sleutelpersonennetwerk, met Utrechters in de haarvaten van alle buurten, kan een rol spelen in het bereiken van meer mensen.
- Ook instanties in het netwerk (Nisbo, werkgeversorganisaties, UWV) kunnen we beter informeren over doorverwijzing bij geldzorgen.

2. Nazorg, waaronder budgetcoaching. Nazorg en budgetcoaching gaan een steeds belangrijkere rol spelen bij het duurzaam uit de schulden komen en blijven. In Utrecht is dit nog onvoldoende geïmplementeerd.

3. Intensivering van de lobby op ‘Werken loont’ en op de Wanbetalersregeling. We zien nog te vaak dat het financieel gunstiger is om in de bijstand te blijven dan om aan het werk te gaan. De armoedeval is een grote belemmering. Gepleit wordt voor een pilot waarmee we hiervoor onorthodoxe oplossingen uitproberen.

Ook de andere plannen kunnen rekenen op warme steun van de Focusgroep.



Alle acties toegelicht

 p. 29

Veel eerder erbij

 p. 32

Hulp op maat

 p. 35

Blijvend uit de schulden



- ✓ **De Nederlandse SchuldhulpRoute / Geldfit**
Sinds augustus 2020 is de Gemeente Utrecht aangesloten bij Geldfit, het startpunt van de Nederlandse Schuldhulproute. Ruim een jaar later kwam daar de aansluiting bij Geldfit Zakelijk bij (voor ondernemers). Inwoners en ondernemers die rood staan of een betalingsachterstand hebben krijgen een seintje om de website Geldfit (Zakelijk) te bezoeken. Zo nodig volgt een persoonlijk advies en doorverwijzing naar aanvullende ondersteuning in de stad. Dat kan zijn het bezoeken van de website van het Nibud, Wijzer in Geldzaken, contact opnemen met het Buurteam of Ondernemer Centraal of direct naar schuldhulp. Geldfit is hiermee een preventief instrument om Utrechters, die zich zorgen maken over hun financiële situatie, in een vroeg stadium door te verwijzen naar passende ondersteuning. Voor de gemeente geeft het een inkijkje over hoe en waar de schuldenproblematiek zich ontwikkelt.
- ✓ **Vroegsignalering**
Sinds oktober 2020 wordt de Vroegsignalering in de hele stad uitgevoerd. Zorgverzekeraars, energieleveranciers, verhuurders en het waterbedrijf melden betalingsachterstanden bij de gemeente. Naar aanleiding van ieder signaal dat we ontvangen bieden we hulp aan per e-mail, brief of sms. Bij een combinatie van signalen en bij hogere achterstanden gaan de buurtteams in (delen van) Overvecht en Kanaleneiland op huisbezoek.
- ✓ **Rondkomengesprek**
Het Rondkomengesprek is sinds mei 2021 een vast en succesvol onderdeel van de dienstverlening van Wenl. Inwoners (zowel jongeren als volwassenen) krijgen, nadat ze een bijstandsaanvraag hebben gedaan, de vraag of ze open staan voor een vrijblijvend Rondkomengesprek: een gesprek over geld, rondkomen en alles daaromheen. Inwoners die zich melden bij Wenl hebben vaak moeite met rondkomen. Ze zijn één of meerdere keren in inkomen achteruit gegaan en hebben daardoor betalingsachterstanden of zijn bang die te krijgen. Daarnaast hebben ze vaak andere geldgerelateerde vragen over het proces van de aanvraag, budgetteren en regelingen. Inwoners hebben zelf de keuze waar/hoe het gesprek wordt gevoerd (stadskantoor, videobellen of anders). Inwoners die er gebruik van maken zijn enthousiast; ze voelen zich gehoord en geholpen. Inmiddels wordt het rondkomengesprek ook aangeboden aan Utrechters die Bijzondere Bijstand aanvragen.
- ✓ **18- / 18+**
Vanaf begin 2023 krijgen Utrechtse jongeren die bijna 18 worden een verjaardagskaart van de gemeente met daarop een verwijzing naar een speciale webpagina. Daar is allerlei informatie te vinden over wat het betekent om (financieel) volwassen te zijn. Zowel rechten als plichten komen aan bod.
- ✓ **Direct hulp bij rolzittingen van de rechtbank**
Vanaf 2019 zijn sociaal raadslieden standaard aanwezig bij de rolzittingen van de rechtbank. Als er gedaagden met geldproblemen aanwezig zijn verwijst de rechter ze direct door naar de sociaal raadslieden, die ter plekke het eerste contact leggen en verdere hulp kunnen bieden. Tijdens corona waren de raadslieden digitaal aanwezig, vanaf komend jaar wordt dat weer fysiek. Daarmee is de drempel om hulp te aanvaarden lager.



Ondernemer Centraal

In de herfst van 2021 is een unieke samenwerking gestart tussen de gemeente en vele partnerorganisaties op het gebied van ondernemen. Zzp-ers en kleine zelfstandigen die in Utrecht wonen kunnen voor advies, ondersteuning en coaching terecht bij [Ondernemer Centraal | Gemeente Utrecht](#)



De Geldzaak

Na het succes van de Financieel Administratieve Spreekuren in Kanaleneiland en Overvecht tijdens corona is deze formule verder uitgebreid onder de naam 'De Geldzaak'. Naast een uitbreiding van de twee bestaande spreekuren is er in het voorjaar van 2022 op de Steenweg een nieuwe fysieke locatie in de stad gerealiseerd en is gewerkt met mobiele ondersteuning op locaties waar dat effectief kan zijn (denk hierbij aan bibliotheken, gezondheidscentra of scholen). Op 7 inlooppunten overal in de stad kunnen inwoners met al hun vragen over geld terecht. De Geldzaak is mogelijk gemaakt vanuit het programma Versneld Vernieuwen en zal in elk geval in 2023 worden voortgezet.



Directe toegang bij Werk en Inkomen

Utrechters met schulden kunnen sinds de zomer van 2021 ook rechtstreeks bij de gemeente terecht voor gratis hulp. Daarmee geven we verder vorm aan het 'no-wrong-door-principe': het maakt niet uit waar je je meldt, wij zorgen met alle partners voor de juiste hulp. Voor de integrale aanpak van schulden als onderdeel van multi-problematiek blijft het buurtteam de eerste ingang.



Eerstelijnszorg en geldstress

Huisartsen krijgen vaak patiënten met stressklachten op hun spreekuur, niet zelden veroorzaakt door geldzorgen. Ook professionals in de jeugdgezondheidszorg zien op hun spreekuur of op huisbezoek situaties die duiden op financiële problematiek. Steeds meer professionals in de eerstelijns gezondheidszorg zijn alert op signalen van geldstress, bespreken deze zorgen en verwijzen adequaat door naar de juiste hulp en ondersteuning.



Het Voorkom-erger-potje

De Voorkom-erger-potjes zijn een van de basisingrediënten van de City Deal om korte lijnen te versterken. Alle wijken hebben een bedrag van 2.000 euro gekregen om zelf te besteden. In een Whatsapp groep beslissen de koplopers van het buurtteam en de maatwerkcontactpersonen met elkaar over bedragen tot 500 euro. Begin 2023 werkt het Voorkom-erger-potje in alle 18 buurtteamlocaties. Met de Voorkom-erger-potjes zijn tientallen Utrechters geholpen en zijn grotere financiële problemen op een simpele manier voorkómen.



Virtueel Inkomstenloket

De afgelopen jaren hebben we met verschillende partners gewerkt aan een nieuwe innovatie, het Virtueel inkomstenloket (VIL). Het doel van het VIL is dat mensen met een druk op de knop de inkomensondersteunende regelingen kunnen aanvragen waar ze recht op hebben. Door een slimme koppeling van gegevens kunnen mensen een aanvraag indienen zonder dat ze allerlei bewijsstukken moeten aanleveren. Bewijsstukken zijn noodzakelijk voor ons om te bepalen of en waar iemand recht op heeft. Met het Virtueel Inkomstenloket wordt dit een stuk makkelijker voor inwoners en voor de gemeente. Samen met de grote uitvoeringsorganisaties (Belastingdienst Toeslagen, UWV en SVB), vaste lasten partijen (Zilveren kruis, Mitros, Eneco), VNG-realisatie en de gemeenten Amersfoort en Eindhoven werken we aan opschaling en doorontwikkeling. Inmiddels draaien ook de gemeenten Amersfoort en Eindhoven mee aan de pilot. We zijn gestart met de regeling individuele inkomstentoeslag en het uitdraaien van een maandelijks overzicht voor uitgaven en inkomsten voor de inwoner. De eerste resultaten zijn positief, inwoners kunnen hierdoor veel sneller starten met het budgetbeheer.



Deurwaarders

In het kader van de vroegsignalering zijn er afspraken gemaakt met deurwaarders over warme doorverwijzing naar de buurtteams.



Financiële educatie

Er is een gezamenlijk aanbod van ASR, Rabobank, Volksbank, Nibud, DOCK, gemeente en U-Centraal voor gratis gastlessen en financiële educatie in het gehele Utrechtse onderwijs, van primair onderwijs tot hbo/wo. Docenten zijn geïnformeerd over het belang van financiële educatie en er was een leerlingedebat tussen 8 basisscholen met als titel 'Praten over geld!'. In maart '23 hosten we als Utrecht de landelijke Week van het Geld. De aandacht gaat dan vooral naar leerlingen op het mbo.



Armoedefondsen

Er zijn veel (ook landelijke) fondsen waar Utrechters met financiële zorgen en problemen een beroep op kunnen doen. In Utrecht is nu een gezamenlijke toegang gerealiseerd (www.fondsenutrecht.nl) waardoor het vinden van passende hulp een stuk eenvoudiger is.



Diverse subsidies voor initiatieven in de stad

Vanaf 2021 kunnen lokale organisaties een subsidie aanvragen als zij bijdragen aan het voorkómen van schulden. Diverse initiatieven zijn met een dergelijke subsidie mogelijk gemaakt, w.o. theedoos, Stichting Babyspullen, Spaarkringen, Big Brother Big Sister, Kledingpas.



Er is niet één aanpak die voor iedereen werkt. We sluiten aan bij wat de inwoner nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk schuldenvrij te worden en te blijven. We zetten lichte, tijdelijke ondersteuning in als het kan en zwaardere en langdurige hulp als het nodig is.



Stress-sensitief werken

Er is een training stress-sensitief werken ontwikkeld, die door alle medewerkers in de schuldhulpketen wordt gevolgd. Hiermee zijn we nog beter in staat om maximaal aan te sluiten bij de (financiële en mentale) situatie van inwoners met geldzorgen.



Samenwerking

De samenwerking tussen de buurtteams en schulddienstverlening is de afgelopen jaren verbeterd. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden, waardoor de inwoner beter en sneller wordt geholpen. Op alle buurtteamlocaties zijn met de ketenpartners gesprekken gevoerd over de werkwijze en resultaten in de eigen wijk, en zijn verbeterplannen op maat opgesteld.



Praktisch ondersteuners

De gemeente heeft zes ervaringsdeskundigen in dienst genomen als praktisch ondersteuner. Vanuit hun eigen ervaring met armoede en schulden kunnen zij een brug slaan tussen inwoner en schulddienstverlening. Ze motiveren mensen om hulp te aanvaarden en bieden zelf praktische hulp bij het op orde brengen van de administratie, het bellen met schuldeisers en de aanmelding voor schuldhulp. Op deze manier hebben ze al honderden Utrechters over de streep getrokken om duurzaam schuldenvrij te worden.



Financieel vrijwilligers

De organisaties met financieel vrijwilligers hebben zich verenigd in het Utrechts Platform Financieel Vrijwilligers. De organisaties hebben samen één aanmeldsite gemaakt voor zowel vrijwilligers als inwoners die een financieel maatje nodig hebben: www.financieelvrijwilligers-utrecht.nl Hiermee is de matching tussen vrijwilliger en cliënt makkelijker geworden. Daarnaast zijn de financieel vrijwilligers beter gepositioneerd in de schuldhulpketen en zijn er afspraken gemaakt over de (aanvullende) werkzaamheden van financieel vrijwilligers en praktisch ondersteuners.



Convenant bewindvoering

Begin 2022 heeft de gemeente met inmiddels 44 bewindvoerders en ketenpartners een convenant gesloten. Daarin is afgesproken dat:

- inwoners altijd eerst een gesprek met een schuldhulpverlener hebben, om te bepalen of bewind wel de beste oplossing is;
- bewindvoerders hun cliënten binnen vier maanden aanmelden voor een schuldregeling;
- ketenpartners zoals de Buurtteams, Leger des Heils en de Tussenvoorziening samenwerken met bewindvoerders om de inwoner te helpen om duurzaam uit bewind te stromen.

Met deze afspraken zorgen we er samen voor dat ook de meest kwetsbare Utrechters snel en duurzaam schuldenvrij worden.



✓ **Huishoudboekje**

Het Huishoudboekje is een Utrechtse Innovatie, waarmee we Utrechters die dat nodig hebben, stabiliteit, rust en overzicht bieden bij hun geldzaken. Met het Huishoudboekje beheert de gemeente de bankrekening van de inwoner en betaalt hiervan maandelijks de vaste lasten voor de inwoner, wat overblijft krijgt hij of zij als leefgeld. Schommelingen in het inkomen worden met een buffer van maximaal 1500 euro in het HHB opgevangen. Inmiddels maken ca 550 inwoners gebruik van het Huishoudboekje, waaronder standaard alle statushouders. De groep die beroep doet op de financiële ontzorging middels het huishoudboekje wordt steeds groter. Om de verhoogde instroom aan te kunnen heeft de gemeente de afgelopen periode gewerkt aan de overgang naar een nieuwe tool. In de loop van 2023 gaan we over naar de nieuwe tool. Vanuit andere gemeenten is er veel interesse voor het Huishoudboekje, samen met de VNG werken we aan landelijke opschaling.

✓ **Sociaal renoveren**

In Overvecht is de afgelopen jaren de pilot ‘sociaal renoveren’ uitgevoerd. De kern is om bij een fysieke renovatie (van een flatblok) samen met de corporatie of aannemer met de bewoners in gesprek te gaan over sociale vraagstukken betreffende werk of bestaanszekerheid. De evaluatie van de pilot heeft vele lessen opgeleverd over de samenwerking tussen bijvoorbeeld woningcorporaties en Werk en Inkomen en over de manier waarop bewoners het best kunnen worden bereikt en geholpen. Zo hebben we een nieuwe functie van bewonersverbinder ontwikkeld. Deze medewerker, met eenzelfde culturele achtergrond als veel inwoners van de flat, zoekt laagdrempelig contact, is gericht op vertrouwen winnen en gaat in gesprek zonder agenda. De bewonersverbinder helpt inwoners overzicht te creëren over de eigen leefsituatie en hulpvragen te formuleren en heeft daarmee een brugfunctie tussen inwoners en instanties. Het sociaal renoveren wordt inmiddels op meerdere 10 hoog flats toegepast.

✓ **De Jongerenaanpak**

De jongerenaanpak is inmiddels geborgd als vast onderdeel van de dienstverlening van Werk en Inkomen. Met alle jongeren die een aanvraag voor schuldhulpverlening doen, maken we een plan dat - naast een oplossing voor de schulden - ook gericht is op het bredere toekomstperspectief van de jongere. De jongere krijgt ondersteuning bij het aanpakken van de schulden door een schuldhulpverlener en kan daarnaast (budget)coaching krijgen van een trajectbegeleider. Het landelijke beeld is dat schuldenproblematiek onder jongeren is gegroeid sinds corona. Daarom blijven we ons richten op laagdrempeligheid en bekendheid onder jongeren. Dat doen we via onze partners, via (social) media en via onderwijsinstellingen



Ondernemer Centraal / Doorbraaktafel

In 2021 ontwikkelde en startte de gemeente Utrecht samen met een groot aantal partners het programma Ondernemer Centraal. Aan alle Utrechtse ondernemers (veelal zzp'ers) die daar behoefte aan hebben, wordt ondersteuning op maat geboden door ervaren ondernemers en specialisten. Zij spreken de taal van de ondernemer en gaan gelijkwaardig het gesprek aan. De hulp was in eerste instantie gericht op het versterken van de onderneming, het vinden van werk in loondienst (tijdelijk of vast) of het wegnemen van geldzorgen. In de loop van 2022 zijn daar nog drie aspecten aan toegevoegd: verduurzaming, innovatie & digitalisering en het verstrekken van microkredieten. Een traject van Ondernemer Centraal begint met een 'toekomstgesprek', daarna kan de ondernemer dankzij een nieuwe subsidieregeling gratis gebruikmaken van bijvoorbeeld een coachingstraject, hulp bij het op orde krijgen van de administratie, juridisch advies, hulp bij omscholing, het vernieuwen van het bedrijfsplan of sanering van opgebouwde schulden. Alles bedoeld om de veerkracht van de ondernemer te versterken en hem/haar weer perspectief te bieden. Dankzij deze nieuwe aanpak sluit de hulp echt aan bij de individuele behoefte, hoeft de ondernemer niet zelf op zoek in het versnipperde hulpaanbod en komt de ondernemer direct op de juiste plek terecht. Zie ook [hier](#).

Voor ondernemers die vastlopen in de reguliere dienstverlening of tussen wal en schip dreigen te vallen, is er de Doorbraaktafel: met een maatwerkoplossing bieden we de ondernemer opnieuw perspectief.



Werkende armen

Werkenden met een laag inkomen beseffen vaak niet dat armoederegelingen ook voor hen bedoeld zijn. Iedereen met een inkomen tot 125% van het wettelijk sociaal minimum (wsm) kan hiervoor in aanmerking komen. Daarom is er een flyer ontwikkeld waarin we laagdrempelig uitleggen hoe een werknemer in drie stappen financieel fit blijft. Eenzelfde soort flyer is gemaakt voor werkgevers, wat zij kunnen doen als een werknemer geldzorgen heeft.

In de campagne 'Haal je recht' was in november 2022 de boodschap dat Utrechters met een inkomen tot 150% van het wsm recht hebben op de energietoeslag; dit betreft dus ook vaak werkenden. Ook het tweede onderwerp, gratis hulp bij schulden, is onder de aandacht gebracht van werkenden.



Financieel Fit

De gemeente Utrecht biedt haar werknemers actief hulp aan bij geldzorgen en de gevolgen die dat vaak heeft op het fysieke en mentale welbevinden. Medewerkers kunnen voor hulp terecht bij de leidinggevende, de vertrouwenspersonen, de bedrijfsarts of een budgetcoach. Daarnaast kan het Personeelsfonds hulp bieden met een gift of renteloze lening. Voor medewerkers met schulden die in Utrecht wonen staan de collega's van schulddienstverlening klaar om hulp te bieden.



- ✓ **Meer regie van trajectbegeleiders** SDV op voortraject naar schuldhulp
Sinds 2021 is de samenwerking tussen buurtteams en schulddienstverlening aangepast; de trajectbegeleiders van schuldhulpverlening zijn nu verantwoordelijk voor de acties in de stabilisatiefase (het traject richting een schuldregeling). Dit gaat in nauwe samenwerking met de medewerkers van het buurtteam en de praktisch ondersteuners. Om de samenwerking verder te verbeteren zijn per buurtteam wijkbijeenkomsten georganiseerd. Hier spreken medewerkers van schulddienstverlening, de buurtteams en de sociaal raadslieden (onder andere op basis van casuïstiek) over de verdere verbetering van de samenwerking en de te behalen resultaten.
- ✓ **De verkorte sanering** (voorheen Coronasanering) is ontwikkeld en ingevoerd
Sinds 2019 worden schulden standaard met een saneringskrediet afgekocht, door zowel schulddienstverlening als Stadsgeldbeheer. In juni 2021 is de verkorte schuldsanering in Utrecht ingevoerd. Met de verkorte sanering brengen we de tijd tussen het eerste gesprek en de start van een schuldregeling drastisch omlaag. Wanneer de inwoner zich houdt aan de gemaakte afspraken, schelden we daarnaast het laatste jaar van het saneringstraject kwijt. Al met al betekent dit dat Utrechters veel sneller perspectief hebben op een schuldenvrije toekomst. Utrecht loopt met de verkorte sanering voorop in Nederland. Samen met het lectoraat Schulden & Incasso van de Hogeschool Utrecht onderzoeken we de effecten van deze innovatie. Dat doen we binnen het bredere onderzoeksproject 'Eerder uit de schulden: wat werkt?', naar effectieve interventies in de schuldhulpverlening. Dit onderzoek wordt gefinancierd door NWO en kan mogelijk helpen bij het vormgeven van een landelijke verkorting van schuldhulpverleningstrajecten.
- ✓ **Budgetcoaching**
Individuele budgetcoaching is ontwikkeld en inmiddels een standaard onderdeel van de dienstverlening van de gemeente. Inwoners in een schuldhulptraject kunnen hier gebruik van maken, zodat ze duurzaam schuldenvrij blijven.
- ✓ **BKR**
Na afloop van een saneringstraject blijven de schulden nog 5 jaar geregistreerd staan bij de BKR. We ontvangen regelmatig signalen dat mensen die weer schuldenvrij zijn, worden belemmerd om hun leven weer op te pakken en bv. een investering te doen in hun bedrijf of een huis te kopen. Er is dan ondanks de afloop van een schuldenregeling nog geen sprake van een schone lei. Met de G4 vinden wij dat de registraties van saneringskredieten sneller moeten worden verwijderd. Daarom zijn we vanaf 2023 begonnen om voor alle Utrechters die hun saneringskrediet succesvol hebben afgelost, de registratie bij de BKR na zes maanden te verwijderen.
- ✓ **Gratis schuldhulp voor zelfstandigen gerealiseerd**
In 2021 hebben we ervoor gezorgd dat Utrechtse zelfstandigen, net als particulieren, gratis een beroep kunnen doen op schuldhulpverlening. Daarvoor werden de kosten voor schuldhulp neergelegd bij de ondernemer.



- ✓ **Studentensanering**
In 2022 is besloten om de schuldsanering bij studenten te regelen. Dat betekent dat studenten die wettelijk gezien door hun situatie niet kunnen aflossen op hun schulden, door gedeeltelijke kwijtschelding (onder voorwaarden), toch schuldenvrij kunnen worden zonder de studie te hoeven afbreken.
- ✓ **Invordering op maat**
Sinds 2019 hanteert Werk en Inkomen bij incasso een lijn van algemene coulance waar mogelijk en het vergroten van persoonlijk contact met de inwoners. Inwoners worden kort na een besluit telefonisch benaderd om in overleg te bepalen welk maandelijks bedrag voor hem/haar reëel en wenselijk is. Dit leidt ertoe dat mensen kunnen werken aan het terugbetalen van hun schulden, maar ook voldoende besteedbaar inkomen overhouden waardoor de kans kleiner is dat zij elders nieuwe schulden opbouwen. Tijdens het begin van corona is het leggen van loonbeslag en het verzenden van aanmaningen en dwangbevelen tijdelijk gestaakt. Op 1 januari 2021 is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet ingegaan. Met deze vereenvoudiging hoeven debiteuren minder informatie aan te leveren.
- ✓ **Afspraken met de rechtbank**
We hebben afspraken gemaakt met de rechtbank Midden Nederland om klachten en signalen over bewindvoerders aan de rechtbank te melden, zodat de rechtbank beter kan toezien op de kwaliteit van dienstverlening van de bewindvoerders.
- ✓ **Efficiënte werkwijze dwangakkoorden**
Als schuldeisers niet mee willen werken aan een aanbod voor een schuldregeling, kan de rechter hen dwingen middels een dwangakkoord. De procedure hieromheen vraagt om veel gegevens (en stress) bij de inwoner en veel werk en tijd van de schuldhulpverlener. Vaak stemmen schuldeisers alsnog in met het voorstel, zodra ze de uitnodiging van de rechtbank ontvangen, waardoor de zitting niet nodig is. De gemeente Utrecht en de rechtbank Midden Nederland hebben een slimme werkwijze bedacht en ingevoerd: eerst de schuldeisers uitnodigen voor de zitting, daarna pas het complete verzoek indienen. In drie kwart van de gevallen als dit laatste niet meer nodig. Dat bespaart veel stress, tijd en geld.
- ✓ **Aansluiten bij Collectief schuldregelen en Schuldenknooppunt**
De gemeente is sinds 2022 aangesloten bij het Collectief schuldregelen en het Schuldenknooppunt. Hiermee kunnen schuldeisers op voorhand instemmen met schuldhulpverlening en worden voorstellen in bulk verzonden. Dit betekent dat inwoners sneller duidelijkheid hebben over de oplossing van de schulden. Zo versnellen we zowel de inventarisatiefase als de onderhandelingsfase met schuldeisers. Doordat grote schuldeisers tevoren instemmen, verwachten we nog vaker tot een minnelijk akkoord te komen.



Colofon

De actieagenda is een gezamenlijk product van vele organisaties en inwoners in Utrecht.

Voor meer informatie: Suzanne Jekel – suzanne.jekel@utrecht.nl of Marijke Braams – m.braams@utrecht.nl

Revisie en vorm: Anne Boertien – anne.boertien@humanc.nl