

## INITIATIEFVOORSTEL



# En vergeef ons onze schulden

ChristenUnie/SGP  
Judith Klokkenburg  
4 februari 2022

## Aanleiding

In Den Haag moet iedereen mee kunnen doen, maar voor mensen met schulden is dat moeilijk. De impact van schulden is namelijk enorm. Mensen gaan in de overlevingsstand en krijgen te maken met stress. Normale zaken als het doen van boodschappen zijn een grote uitdaging. Zomaar iets gaan drinken of naar de bioscoop gaan is niet mogelijk. Je wordt min of meer buiten het sociale leven geplaatst. De problematiek in Den Haag is groot. Volgens het CBS zijn er ruim 36.000 huishoudens met problematische schulden. Daarom is goede schuldhulpverlening zo belangrijk. Een schuldhulpverlening waarbij alle mogelijkheden van vroegsignalering en preventie ingezet worden om problematische schulden te voorkomen, waarbij een hulpvrager binnenboord gehouden wordt vanaf het moment dat bekend is dat hij of zij schulden heeft, waarbij elke hulpvrager een bijpassend traject krijgt en de menselijke maat voorop staat en waarbij iedereen na schuldhulpverlening duurzaam uit de schulden blijft. Oftewel een schuldhulpverlening die recht doet aan de moeilijke situaties waarin schuldenaren zitten. Het is de taak van de overheid om deze mensen te helpen met het aflossen van die schulden en hen zo op weg te helpen naar een schuldenvrij leven.

Helaas bestaan er - ook in Den Haag - nog te veel drempels die ervoor zorgen dat mensen met schulden niet geholpen worden of tijdens het hulpverleningstraject uitvallen. Hierdoor krijgen de mensen niet de hulp die ze verdienen, blijven problemen bestaan en komen mensen niet tot hun recht. Daarom is het van groot belang om mensen met (problematische) schulden in Den Haag duurzaam uit de schulden te helpen. Vanuit deze gedachte heeft de ChristenUnie/SGP zes ambities geformuleerd om de schuldenproblematiek het hoofd te bieden. Met dit voorstel willen wij nieuwe bouwstenen aanreiken voor de gemeentelijke schuldhulpverlening, om op nieuwe manieren en met nieuwe middelen de schuldenproblematiek in Den Haag te lijf te gaan. Om zo samen mensen recht te doen.

## Inleiding

Schulden zijn in de Nederlandse samenleving in veel huishoudens aanwezig. Volgens onderzoek van het Nibud komt 38% van de huishoudens in Nederland moeilijk rond en heeft één op de vijf huishoudens betalingsproblemen, waarvan iets minder dan de helft ernstige problemen.<sup>1</sup> In Den Haag ligt het percentage problematische schulden ruim boven het landelijk gemiddelde: meer dan dertien procent van de Haagse huishoudens heeft problematische schulden.<sup>2</sup> Dit zijn ruim 36.000 huishoudens met schulden die zij niet binnen 36 maanden kunnen betalen. Zij kunnen niet op eigen kracht uit de schulden komen, omdat het ze niet lukt om af te lossen. Hiermee is Den Haag procentueel gezien de gemeente met het op drie na hoogste aantal huishoudens met problematische schulden in Nederland. Door de uitbraak van de coronacrisis is het de verwachting dat, net zoals bij eerdere economische crises, het aantal mensen met problematische schulden nog verder zal groeien.<sup>3</sup>

Problematische schulden hebben een diepe impact op het leven van schuldenaren. Onderzoek wijst op een brede waaier aan gevolgen voor een individu die zowel direct als indirect te herleiden zijn op het hebben van schulden. Zo belemmeren schulden burgers om te kunnen participeren in de samenleving. Ook hebben schulden een negatief effect op de ontwikkeling van

---

<sup>1</sup> Nibud, *Factsheet Geldproblemen in Nederland 2018 (2019)* 1–2.

<sup>2</sup> 'Schuldenproblematiek in beeld. Dashboard CBS' <<https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld/>> [geaadpleegd 26 oktober 2021].

<sup>3</sup> Ministerie SZW, *Op weg naar financiële redzaamheid. Rode draden inspectieonderzoeken schuldhulpverlening en aandachtspunten vervolgonderzoek* (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 2020) 11; A. Vijlbrief en K. Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden* (Movisie 2020) 6.

kinderen, komen relaties door schulden onder druk te staan en leiden schulden tot conflicten in de familiesfeer. Schulden kunnen zelfs zorgen voor een slechtere fysieke en mentale gezondheid. Daarnaast zijn er ook materiële gevolgen van schulden, zoals het niet kunnen deelnemen aan sportactiviteiten of geen geld hebben om een verjaardag te vieren.<sup>4</sup>

Naast de problemen die schulden geven aan de schuldenaren, kost het hebben van problematische schulden de maatschappij veel geld. Volgens het Nibud lopen deze kosten op tot €100.000 per huishouden met problematische schulden.<sup>5</sup> Vaak zorgt een gevoel van taboe en schaamte ervoor dat de financiële problemen lang onbesproken blijven. Ook is er vaak sprake van een overschatting van de eigen situatie en het eigen kunnen, waardoor men denkt dat de schuldensituatie nog niet zo erg is, of dat ze er zelf wel uitkomen. Daarnaast zijn angst om regie te verliezen of om bezittingen, bijvoorbeeld hun auto, op te moeten geven een reden voor het niet zoeken van hulp. Daardoor zoeken schuldenaren pas na gemiddeld vijf jaar hulp bij de gemeente.<sup>6</sup>

Het is voor iedere individuele schuldenaar en voor de stad van groot belang dat het aantal huishoudens met problematische schulden in Den Haag snel naar beneden gaat. Hulp voor deze groep huishoudens is hard nodig, maar helaas is er nog een aantal knelpunten in de schuldhulpverlening die het oplossen van de problematiek in de weg staan. In 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden, waarmee schuldhulpverlening een gemeentelijke verantwoordelijkheid is geworden. Volgens een aantal landelijke onderzoeken, zoals rapporten van de Nationale ombudsman, evaluaties van het Ministerie van SZW en onderzoeken van diverse kennisinstellingen, zijn sinds de invoering van de Wgs in 2012 een flink aantal knelpunten in de schuldhulpverlening ontstaan.<sup>7</sup> Dit besef is ook in de gemeente Den Haag ingedaald, waardoor er in het beleidsplan 2016-2019 meer aandacht voor deze problemen was.<sup>8</sup> Er is sindsdien al een groot aantal stappen gezet om de knelpunten in de schuldhulpverlening aan te pakken, zoals het invoeren van stress-sensitieve dienstverlening, de komst van de Helpdesk Geldzaken, het Jongeren Perspectief Fonds en Schuldenlab070. Hoewel de gemeente Den Haag al veel stappen heeft ondernomen om haar schuldhulpverlening te verbeteren blijven er diverse uitdagingen bestaan, zoals hoe we de grote groep 'onzichtbare' schuldenaren bereiken. Hoe voorkomen we daarnaast dat mensen uitvallen uit de schuldhulpverlening? En hoe zorgen we voor goede nazorg voor mensen die de schuldhulpverlening verlaten?

Omdat schuldenaren in Den Haag baat hebben bij een goed functionerende schuldhulpverlening heeft de ChristenUnie/SGP een analyse gedaan naar bestaande knelpunten in de schuldhulpverlening. Op basis van wetenschappelijke onderzoeken, gesprekken met diverse vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties en beleidsdocumenten van andere gemeenten hebben

---

<sup>4</sup> A. Baan, K. Louwes en A. Oostveen, *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening* (Berenschot 2016) 35; F. Westhof, L. De Ruig en A. Kerckhaert, *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden* (Panteia 2015) 7; Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 6, 53–54; N. Jungmann, *Schuldenproblematiek: een vraagstuk in transitie* (2012) 20; N. Jungmann e.a., *Onoplosbare schuldsituaties* (NVVK 2014) 5, 16–19; Ministerie SZW, *Op weg naar financiële redzaamheid*, 3–4.

<sup>5</sup> T. Madern, *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland* (Nibud 2014) 31.

<sup>6</sup> S. Doevendans, *Schone lei. Krachtige verhalen en concrete tips om uit de geldzorgen te komen* (Amsterdam 2021) 7; G. Schonewille en C. Crijnen, *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1* (Nibud 2019) 6; Jungmann, *Schuldenproblematiek*, 8; Baan, Louwes en Oostveen, *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, 39; Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 46.

<sup>7</sup> Baan, Louwes en Oostveen, *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*; Jungmann e.a., *Onoplosbare schuldsituaties*; A. Tuzgöl-Broekhoven e.a., *Burgerperspectief op schuldhulpverlening* (De Nationale Ombudsman 2016); N. Jungmann, 'Hoe de onvrede over het schuldhulpstelsel ontstond', *Justitiële verkenningen* 46 (2020) 9–32, aldaar 16; Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 9–10; Ministerie SZW, *Op weg naar financiële redzaamheid*.

<sup>8</sup> RIS294247, 'Beleidsplan schuldhulpverlening 2016-2019' (Gemeente Den Haag 2016).

wij een aantal ambities opgesteld voor de gemeentelijke schuldhulpverlening. Wij danken alle gesprekpartners voor hun inbreng. Dit initiatiefvoorstel is opgebouwd rond een zestal ambities. Hiermee willen wij nieuwe bouwstenen aanreiken voor de gemeentelijke schuldhulpverlening, om op nieuwe manieren de schuldenproblematiek in Den Haag te lijf te gaan. Hieronder zullen de ambities en bouwstenen uiteengezet worden.

## Ambitie 1: Minder mensen krijgen (problematische) schulden

*Het is onze ambitie dat een bredere inzet op vroegsignalering en preventie (problematische) schulden voorkomt.*

In de ideale wereld is er geen schuldhulpverlening nodig, omdat mensen niet in de schulden raken. We proberen zo dicht mogelijk bij dat ideaal te komen, door in te zetten op betere preventie en vroegsignalering. Schulden kunnen gedeeltelijk voorkomen worden door specifiek te letten op momenten waarop ingrijpende levensgebeurtenissen plaatsvinden, zoals het overlijden van een partner. De helft van de mensen die een ingrijpende levensgebeurtenis heeft meegemaakt heeft namelijk één of meer rekeningen te laat betaald, waarmee het risico op schulden toeneemt.<sup>9</sup> De gemeente zet al in op preventie door onder andere Geldplannen van het Nibud digitaal aan te bieden, in te zetten op campagnes zoals 'Hoe word je rijk? In Den Haag' en de Helpdesk Geldzaken070.<sup>10</sup> Maar ook andere vormen van preventie kunnen nog ingezet of verder uitgebouwd worden.

Naast het voorkomen van schulden is het van belang dat de groep met beginnende schulden zo snel mogelijk geholpen wordt, voordat deze schulden problematisch worden. Maar helaas is de helft tot tweederde van de huishoudens met (problematische) schulden niet in zicht bij de schuldhulpverlening.<sup>11</sup> Om deze 'onzichtbare' groep schuldenaren in beeld te krijgen speelt vroegsignalering een belangrijke rol. Vroegsignaleringen zijn signalen die de gemeente binnenkrijgt van onbetaalde incasso's van 'vaste lasten-leveranciers', zoals het waterbedrijf en de energieleverancier. De gemeente is sinds 1 januari 2021 verplicht om te reageren op vroegsignaleringen. In Den Haag worden de verschillende signalen van één persoon met elkaar verbonden, zodat op een gepaste wijze contact gelegd kan worden met een inwoner.

Vroegsignalering en preventie spelen dus een belangrijke rol om te voorkomen dat drastische vormen van schuldhulpverlening nodig zijn. Het is daarom onze ambitie dat een bredere inzet op vroegsignalering en preventie helpt om (problematische) schulden te voorkomen door tijdig in te grijpen. Hoe eerder we (toekomstige) schuldenaren kunnen helpen, hoe beter dat voor hen zal zijn en hoe minder complex de (oplossing van de) schuldensituatie zal zijn. Daarom stellen wij verschillende bouwstenen voor om verder te werken aan mogelijkheden voor preventie en vroegsignalering.

### ⊕ Benut vroegsignalering beter

Het aantal instellingen dat signalen van onbetaalde incasso's doorgeeft aan de gemeente wordt **zo snel als wettelijk mogelijk** uitgebreid met banken, hypotheekverstrekkers, CJIB, Belastingdienst, telecombedrijven, incassobureaus en andere verzekeringen naast de zorgverzekering. De gemeente gaat via meerdere kanalen contact zoeken met een inwoner, ook als deze na één of meerdere contactpogingen niet reageert. Hierbij is persoonlijk contact, bijvoorbeeld via WhatsApp, in plaats van het sturen van brieven noodzakelijk. Pas als er geen nieuwe signalen meer binnenkomen stopt het zoeken van contact. Wanneer signalen binnenkomen van inwoners die al eerder schuldhulpverlening hebben gehad, zal een ervaren hulpverlener direct een huisbezoek afleggen om terugval in de schulden te beperken. Omdat het niet altijd mogelijk is om contact te leggen met de inwoner, ontwikkelt de gemeente tot slot op basis van de gegevens van vroegsignalering wijkgerichte

<sup>9</sup> Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 50.

<sup>10</sup> RIS306234, 'Beleidsplan schuldhulpverlening 2020-2024' (Gemeente Den Haag 2020), aldaar 12–18.

<sup>11</sup> Westhof, De Ruig en Kerckhaert, *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*, 98; Jungmann, 'Hoe de onvrede over het schuldhulpstelsel ontstond', 10; Schonewille en Crijnen, *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*, 6; Baan, Louwes en Oostveen, *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, 36.

campagnes, die erop gericht zijn om mensen met financiële zorgen snel hulp te laten zoeken. Deze wijkgerichte campagnes dienen als aanvulling op het individuele contact en om mensen die niet op het individuele contact ingaan over de streep te trekken om toch hulp te zoeken. Al deze overwegingen worden vastgelegd in een beleid voor vroegsignalering, dat ontwikkeld en gedeeld wordt met de raad.

#### ⊕ **Meer (meertalige) preventie waar mensen te maken hebben met life-events**

Wanneer er een levensveranderende gebeurtenis plaatsvindt in je leven zoals een geboorte, scheiding of het overlijden van een dierbare, zijn financiën soms het laatste waar je aan denkt. Dit zijn momenten die kunnen leiden tot schulden. Daarom wordt ingezet op preventie bij zogenaamde life-events. Hierbij valt te denken aan kantoren van echtscheidingsadvocaten, huisartsen, ziekenhuizen, notarissen, uitvaartmaatschappijen, geboorteklinieken en lokale accountants (voor ondernemers met geldzorgen). De gemeente overlegt met deze partijen om preventiemateriaal op deze locaties een plek te geven. Ook de beschikbaarheid van vrijwillige maatjes wordt op deze locaties onder de aandacht gebracht. Daarnaast komt preventiemateriaal beschikbaar via de gemeente, bijvoorbeeld als een overlijden, scheiding of geboorte aan de gemeente doorgegeven wordt. Ook ontwikkelt de gemeente preventiemateriaal (folders, kaarten, website, etc.) in meerdere talen. Niet iedereen die schulden heeft spreekt Nederlands. Door inwoners met schulden in hun moedertaal aan te spreken, bijvoorbeeld in het Pools, Chinees, Bulgaars, Turks of Arabisch, kan de drempel tot schuldhulpverlening verlaagd worden. Tot slot onderzoekt **de gemeente** hoe burgers in de fase na een levensgebeurtenis het best begeleid kunnen worden, bijvoorbeeld door de inzet van een maatje.

#### ⊕ **Jong geleerd is oud gedaan: preventie begint op school**

De gemeente Den Haag onderzoekt of ze aan kan sluiten op MoneyWays, het preventieprogramma voor jongeren, en of dit programma een aanvulling is op het plan 'Schuldzero'. En omdat scholen er vaker voor kiezen om financiële lessen in het vmbo te geven in plaats van op het havo of vwo, dringt de gemeente er bij havo- en vwo-scholen op aan om ook daar lessen over schuldpreventie te geven.<sup>12</sup> Met name in de klassen met jongeren die bijna achttien worden is dit van belang. Op die leeftijd veranderen veel zaken op het gebied van financiën: je hebt recht op toeslag, moet een zorgverzekering regelen en je gaat wellicht studeren. Daarom wordt er ook aandacht besteed aan (de gevolgen van) het leen- en studiestelsel.

#### ⊕ **Nieuwe ingangen via sociale media**

Preventiecampagnes op sociale media werken. Zo nam in Amsterdam het aantal aanmeldingen voor financiële hulpverlening significant toe in campagneperiodes.<sup>13</sup> Momenteel zijn campagnes op sociale media voornamelijk gericht op jongeren. Dit wordt uitgebreid naar regelmatige gerichte (meertalige) sociale mediacampagnes voor jong en ouder. Hierbij is het van belang dat de gemeentelijke webpagina waarop men landt bij het klikken op een sociale mediacampagne helder, uitnodigend, laagdrempelig en meertalig is.

#### ⊕ **Financieel praktijkondersteuner bij de huisarts**

Financiële problematiek levert fysieke klachten op. Daarom is de spreekkamer van de huisarts een belangrijke vindplaats waar mensen met geldproblemen in een vroeg stadium gevonden en geholpen kunnen worden. De gemeente Den Haag zoekt **bij uitbreiding van locaties en capaciteit van Helpdesk**

<sup>12</sup> "De ervaring is dat scholen er vaker voor kiezen om de lessen in het vmbo te geven" in RIS306997, 'Afdoening motie Preventie schuldhulp op alle middelbare scholen' (Gemeente Den Haag 2021), 2.

<sup>13</sup> Gemeente Amsterdam, *Jaarverslag Schuldhulpverlening Amsterdam 2020* (Gemeente Amsterdam 2021) 9–10.

**Geldzaken waar mogelijk aansluiting bij huisartsen.** De best practices van het project ‘Financiën in de spreekkamer’ worden hierbij geïmplementeerd.<sup>14</sup>

## Ambitie 2: Een drempelloze schuldhulpverlening

**Het is onze ambitie dat geen enkele inwoner in Den Haag drempels ervaart in de toegang naar de schuldhulpverlening.**

Als een inwoner door middel van preventie en vroegsignalering in beeld is gebracht, is het van belang dat diegene zonder enige drempels geholpen kan worden. Volgens de Wgs moeten gemeenten namelijk voorzien in een brede, laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening voor iedereen.<sup>15</sup> In Den Haag zijn al veel stappen genomen om drempels voor de toegang tot schuldhulpverlening te verlagen. Maar ook op een kleiner niveau kunnen inwoners obstakels ervaren die ervoor zorgen dat ze de stap niet durven te zetten naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Zo kan het imago van schuldhulpverlening schuldenaars afschrikken om hulp te zoeken.<sup>16</sup> Landelijk onderzoek wijst uit dat de verschillende soorten drempels ertoe leiden dat gemiddeld de helft van het aantal aanvragers al afvalt voor het eerste gesprek.<sup>17</sup>

Het is onze ambitie dat geen enkele inwoner in Den Haag drempels ervaart in de toegang naar de schuldhulpverlening, dat bestaande drempels worden weggenomen en dat de gemeentelijke schuldhulpverlening een uitnodigende uitstraling heeft. Daarom stellen wij de volgende bouwstenen voor.

### + Een veilige (thuis)situatie als startpunt

In de kwetsbare beginfase van schuldhulpverlening zet de gemeente een extra stap. Een vertrouwde, prettige omgeving helpt om stress bij hulpvragers te verminderen. Daarom wordt de hulpvrager actief de keuze geboden om het eerste gesprek bij de hulpvrager thuis te voeren. Ook op kantoor wordt een thuissituatie nagebootst, bijvoorbeeld door het gebruik van warme kleuren, banken, planten en kunstwerken.<sup>18</sup>

### + Gratis bellen met schuldhulpverlening

Schuldhulpvoorzieningen moeten toegankelijk zijn voor alle mogelijke hulpvragers **en geld mag geen drempel zijn om niet te bellen met schuldhulpverlening.** Daarom wordt **het gratis nummer GeldFit, waar de gemeente al op is aangesloten, actiever gecommuniceerd op de gemeentelijke website en op voorlichtingsmateriaal.** Daarnaast wordt een klantenportaal ontwikkeld waarmee cliënten in de gemeentelijke schuldhulpverlening gratis kunnen bellen met hulpverlenende instanties.<sup>19</sup>

<sup>14</sup> Ministerie van SZW, ‘Komt een patiënt met geldzorgen bij de dokter... - Nieuwsbericht - Kom jij eruit?’ (Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid 2020) <<https://www.komuitjeschuld.nl/actueel/nieuws/2020/12/03/komt-een-patient-met-geldzorgen-bij-de-dokter>> [geraadpleegd 14 december 2021].

<sup>15</sup> A. Tuzgöl-Broekhoven e.a., *Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening* (De Nationale Ombudsman 2018).

<sup>16</sup> ‘De schuldhulpverlening heeft een imagoprobleem’, *Stimulansz* (2019) <<https://www.stimulansz.nl/de-schuldhulpverlening-heeft-een-imagoprobleem/>> [geraadpleegd 2 december 2021].

<sup>17</sup> Baan, Louwes en Oostveen, *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, 12; Tuzgöl-Broekhoven e.a., *Een open deur?*; A. Tuzgöl-Broekhoven e.a., *Een open deur? Het vervolg. Een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening onder 251 Nederlandse gemeenten* (De Nationale Ombudsman 2018).

<sup>18</sup> Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 66.

<sup>19</sup> De gemeente Amsterdam ontwikkelde hiervoor een succesvolle pilot: Gemeente Amsterdam, *Jaarverslag Schuldhulpverlening Amsterdam 2020*, 16.

### + Een inkijkje in het werk van schuldhulpverleners

Er bestaan veel misverstanden over wat schuldhulpverlening precies inhoudt en het imago van schuldhulpverlening is niet altijd even positief. Dit kan de drempel verhogen om hulp te zoeken. Om meer inzicht te geven in wat schuldhulpverlening is, geven schuldhulpverleners en vrijwilligers via de sociale mediakanalen van de gemeente inzicht in hun werkzaamheden.<sup>20</sup>

### + Continu verbeteren door klachtenafhandeling

**Van goede klachtafhandeling wordt de schuldhulpverlening beter. De gemeente gebruikt al uitgebreide monitoring** om te onderzoeken welke drempels hulpvragers in de gemeentelijke schuldhulpverlening nog ervaren. **Het leren van klachten kan nog een stap verder en daar zet de gemeente op in. Zo wordt** binnen de afdeling schuldhulpverlening onderzocht welke regels en instructies de laagdrempeligheid van de schuldhulpverlening en de toegankelijkheid ervan belemmeren. De aanbevelingen uit dit onderzoek worden overgenomen.

## Ambitie 3: Alle hulpvragers binnenboord houden

*Het is onze ambitie dat iedereen die zich aanmeldt voor de gemeentelijke schuldhulpverlening binnenboord blijft en pas uitstroomt wanneer iemand een schuldenvrije toekomst tegemoet gaat, of een passend alternatief krijgt wat past bij de hulpvrager.*

Waar een groot deel van de huishoudens met problematische schulden niet in beeld is bij de hulpverlening en een andere groep door drempels al afvalt voordat het traject überhaupt begonnen is, valt nog een ander deel af tijdens het traject zelf. Het begin van het schuldhulpverleningstraject, de aanmelding en de intake, blijken een groot struikelblok. In deze periode wordt er (te) veel van de hulpvrager gevraagd. Tegelijk verwacht de hulpvrager dat hij of zij na aanmelding direct geholpen wordt. Dit blijkt vaak toch moeilijker te liggen, omdat regelmatig nog meer informatie nodig is, waardoor de motivatie van de hulpvrager afneemt. Daarnaast komt een deel van de hulpvragers bij het eerste gesprek niet opdagen. In de kwetsbare eerste fase is het daarom belangrijk dat de gemeente een extra stap zet en een uitnodigende houding heeft.

Als de intake is geweest, duurt het lang voordat een schuldregeling tot stand komt, omdat veel informatie boven tafel moet komen. Zo was de gemiddelde doorlooptijd voordat een schuldregeling tot stand kwam in Den Haag in 2019 242 dagen.<sup>21</sup> Dit ligt hoger dan de 120 dagen die door de branchevereniging van financiële hulpverleners (de NVVK) als richtlijn is vastgesteld en hoger dan bijvoorbeeld de doorlooptijd in Amsterdam, dat in 2019 133 dagen was.<sup>22</sup> Door deze lange termijn komt de motivatie van de hulpvrager onder druk te staan, waardoor er meer uitval is.<sup>23</sup>

Daarnaast blijkt uit de interne cijfers van de gemeente Den Haag dat jaarlijks maar een beperkt aantal schuldregelingen tot stand komen: bij slechts een derde tot de helft van de eerste gesprekken waarin de hulpvraag wordt vastgesteld komt er succesvol een schuldregeling tot stand (tabel 1). Dit wil niet zeggen dat alle overige hulpvragers uitvallen: niet elke hulpvrager is gebaat bij een schuldregeling en complexe schuldsituaties maken een regeling soms niet mogelijk. In die gevallen

<sup>20</sup> In navolging van de gemeente Utrecht: Gemeente Utrecht, *Actieagenda 2019 en verder, Utrecht schuldenvrij* (Gemeente Utrecht 2019) 38.

<sup>21</sup> Gemeente Den Haag, 'Cijfers schuldhulpverlening Den Haag' (Cijfers ambtelijke ondersteuning, niet gepubliceerd).

<sup>22</sup> Gemeente Amsterdam, *Jaarverslag Schuldhulpverlening Amsterdam 2020*, 14; NVVK, 'Minnelijke schuldhulpverlening' <<https://www.nvbk.nl/ons-werkveld/minnelijke-schuldhulpverlening>> [geraadpleegd 7 september 2021].

<sup>23</sup> Baan, Louwes en Oostveen, *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, 17; Jungmann e.a., *Onoplosbare schuldsituaties*, 9; Tuzgöl-Broekhoven e.a., *Een open deur?*, 28.



kunnen ook andere vormen van hulpverlening ingezet kunnen worden. Maar onderzoekers waarschuwen dat de groep die geen gebruik kan maken van een schuldregeling teleurgesteld kan raken in de hulpverlening, waardoor hun motivatie voor en het gebruik van schuldhulpverlening afneemt.<sup>24</sup> Om mensen daadwerkelijk uit de schulden te halen zijn, moeten daarom meer schuldregelingen succesvol tot stand gebracht worden.

Er zijn al diverse landelijke en gemeentelijke ontwikkelingen opgezet om de uitval bij

	2016	2017	2018	2019
<b>Aantal eerste gesprekken waarin hulpvraag wordt vastgesteld</b>	3309	3032	1854*	1864
<b>Aantal ingediende aanvragen schuldregeling</b>	1906	1954	1311	803**
<b>Toelatingsbesluit</b>		1794	1287	794
<b>Afwijzingsbesluit</b>		160	24	9
<b>Aantal succesvol tot stand gebrachte regelingen</b>	999	944	1216	917
<b>Waarvan afgegeven WSNP-verklaringen</b>	378	329	339	208
<b>Aantal succesvol afgeronde schuldregelingen***</b>	305****	509	514	338****

Tabel 1: Aantal ingediende aanvragen schuldregeling 2016-2019. Bron: Gemeente Den Haag, 'Cijfers schuldhulpverlening Den Haag' (Cijfers ambtelijke ondersteuning, niet gepubliceerd). \*De cijfers van het aantal eerste gesprekken in de klantreis ontbreekt. \*\*Doordat de gemeente Den Haag met de klantreismethode is gaan werken, is de manier van gegevens noteren veranderd waardoor het daadwerkelijk aantal ingediende aanvragen schuldregeling hoger ligt. \*\*\*De cijfers zijn op basis van regelingen die in dat jaar afgerond zijn. Ze zijn *niet* één op één te koppelen aan de cijfers in de rijen erboven. \*\*\*\*De cijfers over succesvol afgeronde schuldbemiddelingen (onderdeel van het geheel aantal afgeronde regelingen) missen.

hulpvragers te beperken. Zo is er meer aandacht voor stress-sensitieve dienstverlening en maakt Den Haag gebruik van de klantreismethodiek. Ook zijn verschillende innovaties uitgevonden om gemakkelijker informatie op te halen waardoor de doorlooptijd verkort wordt, zoals Collectief Schuldregelen en het Schuldenknooppunt.<sup>25</sup> Daarnaast wordt samengewerkt met de vele vrijwilligersorganisaties die Den Haag rijk is. Uit onderzoek blijkt dat hulpvragers die begeleid worden door een vrijwilliger minder snel uitvallen.<sup>26</sup> Vrijwilligers worden aanvullend ingezet op de professionele dienstverlening. Doordat vrijwilligers in een andere relatie tot de hulpvrager staat dan de professional, kunnen zij soms de extra hulp bieden die een hulpvrager nodig heeft.<sup>27</sup>

Ondanks deze vele innovaties en ontwikkelingen blijft het traject gevoelig voor uitval. Het is daarom onze ambitie dat iedereen die zich aanmeldt voor de gemeentelijke schuldhulpverlening binnenboord blijft en pas uitstroomt wanneer de toekomst schuldenvrij is, of een passend alternatief krijgt wat past bij de hulpvrager. Het is van belang voor de hulpvrager en de maatschappij dat een hulpvrager vanaf het allereerste moment goed en intensief begeleid wordt. Doordat er in de afgelopen jaren meer mogelijkheden gekomen zijn om complexe schulden mee te nemen in een schuldregeling, is de mogelijkheid ook groter om een schuldenvrije toekomst te realiseren.<sup>28</sup> Wij stellen daarom de volgende bouwstenen voor.

#### **⊕ Vrij van problematische schulden en zorgen als uitgangspunt**

De uitgangssituatie voor de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt **vrij van problematische schulden en zorgen**. Complexe schuldsituaties verdienen hierbij speciale aandacht. In plaats van

<sup>24</sup> Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 72.

<sup>25</sup> M. Bouterse en Y. Bleeker, *Op de goede weg. Kosten, opbrengsten en verbetermogelijkheden van de Klantreis Financiële Hulpverlening* (Regioplan 2020); RIS306234, 'Beleidsplan schuldhulpverlening 2020-2024', 22–25.

<sup>26</sup> B. Bokseveld, P. Gramberg en J. De Swart, *Effectiviteit van vrijwilligers in schuldhulpverlening* (Saxion 2020) 22.

<sup>27</sup> RIS306988, 'Afdoening motie Versteveg en bestendig samenwerking met schuldhulporganisaties' (RIS306988 2021); RIS306234, 'Beleidsplan schuldhulpverlening 2020-2024', 8, 13, 20–21.

<sup>28</sup> Zo kunnen CJIB-vorderingen en schulden bij DUO door recente wijzigingen meegenomen worden in een schuldregeling *Stand van zaken Actieplan Brede Schuldenaanpak* (Den Haag 2020) 13–16; M. Schut, 'Schuldregelen bij uitkeringsfraude' (2021) < <https://martijnschut.blog/2021/11/01/schuldregelen-bij-uitkeringsfraude/> > [geraadpleegd 18 november 2021].

alleen de situatie te stabiliseren wordt onderzocht hoe een schuldenvrije toekomst toch tot stand kan komen. **Er wordt onderzoek gedaan naar de inzet van** secundaire routes bij een externe organisatie in navolging van de aangenomen motie Bruins.<sup>29</sup> **De gemeente volgt deze ontwikkelingen en beziet of secundaire routes ook in Den Haag meerwaarde kunnen hebben voor de complexe schuldsituaties.**

#### **+ Altijd een beschikking en plan van aanpak**

Elke beslissing in de schuldhulpverlening **die rechtsgevolgen heeft**, zoals toelating of afwijzing tot schuldhulpverlening of het ingaan van een nieuw traject, moet in een beschikking vormgegeven worden. **Elke toelating tot schuldhulpverlening moet gepaard gaan met een plan van aanpak.** Doordat er bij elk besluit een beschikking gegeven wordt kan de hulpvrager beroep of bezwaar indienen als iemand het er niet mee eens is. Bij de beschikking moet duidelijk zijn welke vorm van schuldhulpverlening ingezet zal worden en hoe de hulpvrager beroep of bezwaar kan indienen. **Dat is al staand beleid, dus de gemeentelijke schuldhulpverlening zit op de goede weg. Een aanmoediging om daarmee door te gaan, want de rechtsbescherming van onze inwoners kan altijd beter.** Ook als de hulpvraag van een burger niet lijkt te passen bij schuldhulpverlening moet er een weigeringsbeschikking afgegeven worden. Zo wordt de rechtszekerheid van hulpvragers **nog beter** beschermd.

#### **+ Inzicht in de klantreis door een klantenportaal**

Sinds enkele jaren wordt een hulpvrager door middel van een klantreis meegenomen in de schuldhulpverlening. Om de burger visueel inzicht te geven in deze reis wordt een klantenportaal ontwikkeld waarin de burger duidelijk kan zien in welke fase van de schuldhulpverlening hij of zij zit, welke stappen er al genomen zijn, met welke fase de schuldhulpverlener bezig is en op welke termijn de volgende stap genomen zal worden. Op deze manier houdt iemand inzicht in de klantreis en ziet iemand wat de schuldhulpverlener onderneemt op dat dossier.

#### **+ De rol van de vrijwilliger verankerd in het schuldhulpverleningsbeleid**

In samenwerking met de vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties wordt de rol van vrijwilligers (zoals schuldhulpmaatjes) in het schuldhulpverleningsproces vastgelegd in het schuldhulpverleningsbeleid. Daarnaast wordt in elk plan van aanpak aandacht besteed aan de rol van de vrijwilliger, de taakverdeling tussen vrijwilliger en klantbegeleider en aan de vraag welke vrijwilligers- of maatschappelijke organisatie het best past bij de hulpvrager. De klantbegeleider blijft verantwoordelijk en onderhoudt contact met de vrijwilliger. Ook worden vrijwilligersorganisaties als partner betrokken bij Schuldenlab070. Zo wordt de expertise van vrijwilligersorganisaties gebruikt bij de totstandkoming van innovaties.

#### **+ Vasthoudend contact met hulpvragers**

Elke inwoner die een (aanmeld)gesprek heeft aangevraagd blijft aan boord van de schuldhulpverlening. Dit betekent dat de gemeente contact blijft zoeken als de hulpvrager niet opdaagt bij een (eerste) gesprek, met in het uiterste geval een huisbezoek.

#### **+ Laagdrempelige communicatie in de schuldhulpverlening**

---

<sup>29</sup> Kamerstukken II 2019/20, 24515, nr. 544.

Bijna 30% van de mensen die in schuldhulpverlening terechtkomt heeft moeite met lezen en schrijven.<sup>30</sup> Daarom zijn laagdrempelige communicatiemiddelen nodig. De gemeente ontwikkelt beeld- en geluidsbrieven met plaatjes of pictogrammen ter ondersteuning, of met een QR-code die een filmpje of geluidsfragment vertoont over de te volgen stappen.<sup>31</sup> Het gebruik van enveloppen in communicatie met schuldenaren wordt waar mogelijk vermeden. Mensen die schulden hebben staan er namelijk om bekend dat zij hun post niet openen uit angst dat een brief een rekening van een schuldeiser bevat.<sup>32</sup> Mocht het gebruik van enveloppen toch nodig zijn, dan is het belangrijk dat het aan de buitenkant van de envelop al duidelijk is, door het gebruik van pictogrammen en beelden, dat de envelop van de schuldhulpverlening afkomstig is. Tot slot worden op de gemeentelijke website beeld- en geluidsopties naast de normale tekst toegevoegd.

#### + Beloning van gewenst gedrag en het behalen van tussendoelen

Het belonen van het behalen van tussendoelen, zoals vastgelegd in het plan van aanpak, kan motiverend werken voor schuldenaars en kan helpen om de kortetermijnvisie van schuldenaren te doorbreken. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het opstellen van een voucherboekje, waarbij de hulpvrager kan kiezen uit verschillende soorten uitjes. In samenwerking met Schuldenlab070 wordt een pilot opgezet met het inzetten van (verschillende soorten van) beloningen voor hulpvragers die stappen gezet hebben in het hulpverleningsproces.<sup>33</sup>

#### + Duidelijke afwegingskaders over de informatieplicht van hulpvragers

De gemeente kan door de wijziging van de Wgs informatie in de gemeentelijke organisatie over de hulpvrager opvragen. De informatieplicht is voor een gedeelte verschoven naar de gemeente. In de toelichting op de Beleidsregel schuldhulpverlening worden daarom duidelijke afwegingskaders opgenomen om te bepalen wat valt onder de informatieplicht voor de hulpvrager en welke informatie de gemeente zelf kan opvragen.<sup>34</sup>

#### + Altijd een mondelinge toelichting van de weigeringsbeschikking

Als een inwoner niet toegelaten wordt tot schuldhulpverlening, wordt deze beslissing altijd in een persoonlijk gesprek overgebracht. In dit gesprek wordt aangegeven waarom deze beslissing genomen is en welke opties er nog wel voor de hulpvrager zijn. De klantbegeleider draagt de hulpvrager warm over naar deze andere opties.

#### + Correctie vrij te laten bedrag

De landelijke armoedecoalitie trok in november 2021 aan de bel om ervoor te waarschuwen dat het vrij te laten bedrag, het bedrag dat een hulpvrager tijdens een schuldregeling overhoudt om van te leven, in bestaande schuldregelingen soms onder druk komt te staan vanwege de stijgende energie- en zorgkosten. **De gemeente Den Haag erkent dat de beslagvrije voet van 95% van het bestaansminimum voor veel mensen niet genoeg is om rond te komen en blijft de landelijke lobby**

<sup>30</sup> Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 50.

<sup>31</sup> Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 61–62.

<sup>32</sup> Tuzgöl-Broekhoven e.a., *Een open deur?*, 28.

<sup>33</sup> Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 41; N. Jungmann en P. Wesdorp, *Mobility Mentoring® Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. (Platform31 2017); S. Starremans, 'Nadja Jungmann: 'Vertel cliënten met stress niet wat ze moeten doen'', *Zorg+Welzijn* (2019) <<https://www.zorgwelzijn.nl/nadja-jungmann-vertel-clienten-met-stress-niet-wat-ze-moeten-doen/>> [geraadpleegd 22 november 2021]; Ministerie SZW, *Op weg naar financiële redzaamheid*, 9.

<sup>34</sup> VNG, *Q&A Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening* (VNG Realisatie 2021) 3.

voeren om landelijke regels hierover aan te passen. Daarnaast blijft de gemeente maximaal gebruik maken van de ruimte die het vrij te laten bedrag wettelijk biedt en worden ook de hogere energielasten daarin meegenomen.<sup>35</sup>

## Ambitie 4: Niemand valt terug in de schuldhulpverlening

*Het is onze ambitie dat niemand na een schuldhulpverleningstraject terugvalt in een schuldsituatie.*

Nazorg is van groot belang om te zorgen dat inwoners duurzaam uit de schuldhulpverlening stromen. Na de beëindiging van een schuldregeling heeft negen tot vijftien procent van de hulpvragers echter binnen vier jaar alweer een nieuw krediet afgesloten of achterstanden opgelopen.<sup>36</sup> In 2017, het enige jaar waarvan deze cijfers bekend zijn, waren in Den Haag 248 ingediende aanvragen voor een schuldregeling (ruim twaalf procent van het totaal aantal ingediende aanvragen) afkomstig van een inwoner die al eerder een verzoek voor een schuldregeling had gedaan.<sup>37</sup> Om te voorkomen dat hulpvragers weer in schulden vallen, is gedragsverandering nodig en moeten financiële vaardigheden aangeleerd worden.

Sinds 2016 is in Den Haag een systeem van nazorg geïmplementeerd waarmee de kans op terugval verminderd is. Kort voordat een lopende schuldregeling eindigt worden klanten uitgenodigd voor een workshop, waarin ze voorbereid worden op de veranderingen die plaatsvinden wanneer zij schuldenvrij zijn. In het eerste jaar na beëindiging van dienstverlening wordt contact opgenomen om na te gaan of inkomsten en uitgaven nog in evenwicht zijn en drie jaar na beëindiging worden voormalige klanten uitgenodigd voor een opfriscursus. Als een schuldregeling nog niet tot de mogelijkheden behoort, wordt er ingezet op kortdurende stabilisatie en budgetondersteuning waarna jaarlijks een financiële APK volgt als vorm van nazorg. Ook het Vasten Lasten Pakket, waarmee maandelijkse betalingen voor de vaste lasten centraal geregeld worden, wordt aangeboden aan mensen die uitstromen uit de schuldhulpverlening.<sup>38</sup>

Ondanks deze inzet is er in Den Haag een gebrek aan tijd voor begeleiding en nazorg. Zo is er in de klantreismethode tijdens de aflofase nauwelijks begeleiding van hulpvragers. De uren van schuldhulpverleners voor een hulpvrager zijn vaak al op, op het moment dat de schuldregeling tot stand is gekomen.<sup>39</sup> Het aanleren van financiële vaardigheden is bovendien het meest efficiënt op het moment dat de hulpvrager hier ook voldoende mentale capaciteit voor heeft. Als een schuldregeling tot stand is gekomen, ervaart de schuldenaar meer rust, omdat er perspectief op het afbetalen van schulden is. Deze rust zorgt ervoor dat hulpvragers meer mentale capaciteit hebben om hun financiële vaardigheden te ontwikkelen. Met het aanbieden van cursussen is het dus van belang om rekening te houden met de beschikbare mentale capaciteit bij hulpvragers: als de hulpvrager al mentaal belast wordt, zal diegene weinig van de cursus opsteken.<sup>40</sup>

Het is onze ambitie dat niemand na schuldhulpverlening terugvalt in een schuldsituatie. Hiervoor wordt meer ingezet op verschillende vormen van nazorg. Daarom stellen wij de volgende bouwstenen voor om begeleiding en nazorg te verbeteren.

<sup>35</sup> J. Van Leijenhorst, *Bestaanszekerheid staat ernstig onder druk!* (Landelijke Armoedecoalitie 5 november 2021).

<sup>36</sup> Baan, Louwes en Oostveen, *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, 72.

<sup>37</sup> Gemeente Den Haag, 'Cijfers schuldhulpverlening Den Haag' (Cijfers ambtelijke ondersteuning, niet gepubliceerd).

<sup>38</sup> RIS294247, 'Beleidsplan schuldhulpverlening 2016-2019', 15–16; RIS306234, 'Beleidsplan schuldhulpverlening 2020-2024', 18–19, 30.

<sup>39</sup> Bouterse en Bleeker, *Op de goede weg*, 5.

<sup>40</sup> S. Mullainathan en E. Shafir, *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen* (Amsterdam 2013) 82–84.

### + **Standaard begeleidingstraject bij schuldregelingen**

De aflosperiode van de schuldregeling moet actief gebruikt worden om de hulpvrager te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid en voor het oplossen van multiproblematiek. Samen met vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties wordt een begeleidingstraject ontwikkeld om gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Op deze manier wordt de periode dat een hulpvrager in beeld is bij de gemeente benut. De klantbegeleider (of een andere gemeentelijke professional zoals de budgetcoach) krijgt de benodigde uren om tijdens en na het aflostraject contact te onderhouden met de vrijwilliger en periodiek een evaluatiegesprek met de hulpvrager en vrijwilliger te houden. Bij elke hulpvrager die uitstroomt wordt beoordeeld of een hulpverlener of vrijwilliger diegene nog moet blijven ondersteunen. Ook bij de Wsnp-trajecten geeft de gemeente begeleiding om financiële vaardigheden en zelfredzaamheid te ontwikkelen, eventueel samen met een vrijwilliger.

### + **Verder onderzoek naar nieuwe mogelijkheden voor nazorg**

De gemeente gaat onderzoeken hoe nazorg vormgegeven kan worden. Hierbij wordt aandacht besteed aan nazorg voor verschillende soorten groepen, aan groeps- of individuele nazorg en aan fysieke of telefonische nazorg. Ook wordt een nazorgtoets ontwikkeld waarmee kan worden ingeschat wat voor nazorg iemand nodig heeft.

## **Ambitie 5: Inzicht in schuldhulpverlening**

*Het is onze ambitie dat de gemeenteraad beter betrokken is bij de schuldhulpverlening.*

De gemeenteraad is verantwoordelijk voor de kwaliteit van schuldhulpverlening. Duidelijke cijfers zijn een voorwaarde om toezicht te kunnen houden op de uitvoering van het beleid. Zo kan de gemeenteraad haar controlerende taak goed uitoefenen. Ook is het mogelijk om op basis van de cijfers het gemeentelijke schuldhulpverlening bij te sturen. Het is daarnaast van belang om inzicht te krijgen in het resultaat van de ingezette middelen en instrumenten. Hoe effectief zijn ze? Hierbij moet er niet alleen inzicht komen in de instrumenten die de gemeente Den Haag gebruikt, maar ook in instrumenten die in andere gemeenten gebruikt worden. Verschillende gemeenten werken namelijk aan innovaties voor de schuldhulpverlening. Maar doordat er geen goed overzicht is van alle innovaties wordt het wiel vaak opnieuw uitgevonden. Zo heeft de gemeente Amsterdam een app waar jongeren hun financiële zaken kunnen regelen (Ping Ping), terwijl de gemeente Den Haag daarvoor een andere app heeft ontwikkeld: Saldo Baas.<sup>41</sup> Meer inzicht in pilots en in bestaande instrumenten die ingezet kunnen worden is daarom nodig om onnodige kosten voor het opzetten van ‘nieuwe’ innovaties te voorkomen.

Momenteel geeft de gemeente Den Haag jaarlijks een update over de schuldhulpverlening in een jaarlijkse ‘Armoede- en schuldenbrief’.<sup>42</sup> Hoewel het goed is dat een dergelijke brief de hoofdlijnen van het gevoerde beleid van het vorige jaar en het te voeren beleid van het komende jaar uiteenzetten, kan er meer inzicht gegeven worden in de cijfers op het gebied van schuldhulpverlening. Ook is de effectiviteit van ingezette instrumenten niet bekend. Daarom is het onze ambitie dat de

<sup>41</sup> Gemeente Amsterdam, *Jaarverslag Schuldhulpverlening Amsterdam 2020*, 11; RIS306234, ‘Beleidsplan schuldhulpverlening 2020-2024’, 14.

<sup>42</sup> RIS298637, ‘Armoede en schuldenbrief 2018’ (Gemeente Den Haag 2017); RIS295880, ‘Schulden- en armoedebrief 2017’ (Gemeente Den Haag 2016); RIS307290, ‘Aanbiedingsbrief armoedebestrijding 2020’ (Gemeente Den Haag 2020).

gemeenteraad beter betrokken is bij de schuldhulpverlening. Wij stellen de volgende bouwstenen voor om deze ambitie vorm te geven.

#### **+ Duidelijkheid over schuldhulpverlening en jaarverslagen van de resultaten**

Om de prestaties van de gemeentelijke schuldhulpverlening inzichtelijk te maken wordt **de raad aanvullend op de jaarlijkse rapportage over de voortgang van het beleidsplan schuldhulpverlening, in meer detail geïnformeerd over** vroegsignalering en schuldhulpverlening. **Niet alleen schuldhulptrajecten, maar ook de stabilisatiefase, uitval en nazorg worden in de cijfers meegenomen.** De resultaten worden in de reeds afgesproken jaarrapportage naar de raad gestuurd. In dit verslag gaat het niet alleen om het ‘tellen’, maar ook het ‘vertellen’. Dat betekent dat de ontwikkelingen in de cijfers ook geanalyseerd worden en dat er aandacht is voor menselijke ervaringen. Belangrijk is ook dat over de jaren heen consistent op dezelfde wijze over de aantallen gerapporteerd wordt. Daarom wordt er naar Amsterdams voorbeeld duidelijk en overzichtelijk inzicht gegeven in de prestaties en effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening.<sup>43</sup> Hierbij wordt ook de Divosa-benchmark toegevoegd, zodat een vergelijking met de schuldhulpverlening van andere gemeenten mogelijk is.

#### **+ Inzicht in de effectiviteit van instrumenten**

De gemeente onderzoekt hoe ze de effectiviteit van de instrumenten die ze gebruikt kan waarborgen en kan delen met andere gemeenten en hoe ze effectieve instrumenten van andere gemeenten kan inzetten in de eigen schuldhulpverlening. Hierbij lobbyt de gemeente bij het rijk om één landelijk punt op te richten waar registraties gemaakt worden van alle pilots en instrumenten in de schuldhulpverlening. Zo moet worden geleerd van aanpakken uit andere gemeenten en moet worden voorkomen dat dezelfde soort pilots naast elkaar opgezet worden. Daarnaast wordt over de effectiviteit van de instrumenten gerapporteerd aan de raad.

#### **+ Betrokkenheid van de stad bij nieuw beleid voor schuldhulpverlening**

Bij de ontwikkeling van het nieuwe schuldenbeleid in 2023-24 is het belangrijk om het beleid samen met de verschillende ketenpartners vorm te geven. De gemeente gaat stadsgesprekken voeren met kennisinstellingen, vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties, met gemeentelijke professionals en met mensen die de schuldhulpverlening hebben doorlopen. In het nieuwe beleid wordt de keten van schuldhulpverlening uiteengezet en wordt de rol van de verschillende ketenpartners vastgelegd. Ook wordt onderzocht of de subsidies voor vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties gekoppeld kunnen worden aan dit vierjarige beleid.

## **Ambitie 6: Den Haag als stad met de beste hulpverleners**

*Het is onze ambitie dat Den Haag de stad wordt met de beste schuldhulpverleners.*

Bij de inzet op de beste kwaliteit van de schuldhulpverlening in Den Haag hoort ook aandacht voor de beste schuldhulpverleners. De kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening wordt namelijk in sterke mate bepaald door het vakmanschap van de professionals. Het is daarom belangrijk dat er kwalitatief sterke schuldhulpverleners zijn. Zoals eerder genoemd is, is op dit gebied in de afgelopen jaren al veel

<sup>43</sup> Gemeente Amsterdam, *Jaarverslag Schuldhulpverlening Amsterdam 2020* (Gemeente Amsterdam 2021) <<https://openresearch.amsterdam.nl/page/69448/jaarverslag-schuldhulpverlening-2020>>.

veranderd. Zo is stress-sensitieve dienstverlening onder schuldhulpverleners de norm geworden. Wel is er nog verschil tussen schuldhulpverleners in hoe zij (binnen de kaders) het beleid uitvoeren. Dit komt omdat een schuldhulpverlener de vertaalslag maakt naar de concrete uitwerking van het beleid. Persoonlijke achtergrond, ervaring en opleiding spelen een rol in de verschillende beoordelingen van schuldhulpverleners over het al dan niet toelaten tot een schuldregeling of de inrichting van de schuldhulpverlening.<sup>44</sup> Om de kwaliteit van schuldhulpverleners te waarborgen op landelijk niveau is het kennis- en ontwikkelprogramma “Schouder eronder” opgezet en komt er een kwaliteitskader en keurmerk voor schuldhulpverlening.<sup>45</sup>

Het is onze ambitie dat deze ontwikkelingen in Den Haag versterkt worden door in te zetten op het opleiden en het vergroten van kennis en kunde van schuldhulpverleners. Hierdoor krijgen schuldhulpverleners meer vaardigheden om te reageren op complexe schuldsituaties. Daarnaast kan uitbesteding van vormen van dienstverlening helpen om bepaalde doelgroepen beter te ondersteunen. Daarom stellen wij de volgende bouwstenen voor.

#### **+** **Kwaliteit van schuldhulpverleners voorop**

De professionaliteit van schuldhulpverleners en alle andere medewerkers van de afdeling schuldhulpverlening kan bevorderd worden door hen allen te laten registreren in het Kwaliteitsregister Sociaal Domein (KRSD) **en door audits van de NVVK**. Als een hulpverlener gecertificeerd is, voldoet hij/zij aan de normen van het beroep van uitvoerend professional in het publiek sociaal domein. Registratie bij het KRSD heeft voordelen voor de hulpverlener zelf, zoals beschikking over een opleidingsplatform en het geeft een professionaliteitsgarantie voor de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie. **De gemeente laat de NVVK periodiek audits doen op niet alleen het proces maar ook de kwaliteit van beschikkingen en uitvoering van schuldhulpverleningsdossiers.**

#### **+** **Convenant met de Alliantie Financiële Ondersteuning**

Hulpvragers zijn gebaat bij financiële dienstverleners die voldoende kennis en kunde hebben. Of het nu professionals zijn of vrijwilligers zijn. Daarom onderzoekt de gemeente de mogelijkheid om een convenant op te stellen met de Alliantie Financiële Ondersteuning waarin kwaliteitseisen voor vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties opgenomen zijn.

#### **+** **Uitbesteding schuldhulpverlening voor ondernemers**

Schuldhulpverlening voor ondernemers is complex, omdat ondernemers gemiddeld een schuld van ca. €100.000 hebben.<sup>46</sup> Momenteel heeft de gemeente tijdelijk, in verband de coronacrisis en ter voorbereiding op extra vraag naar schuldhulpverlening voor ondernemers, hulp ingeschakeld van een bedrijf dat gespecialiseerd is in schuldhulpverlening voor ondernemers.<sup>47</sup> Door schuldhulpverlening aan ondernemers altijd uit te besteden aan een bedrijf dat hierin gespecialiseerd is, kunnen gemeentelijke schuldhulpverleners hun expertise en tijd richten op particulieren met een schuldhulpvraag. In andere steden zoals Amsterdam wordt schuldhulpverlening voor ondernemers standaard uitbesteed.<sup>48</sup>

---

<sup>44</sup> M. J. Huiting, *Rakker of stakker? Een stempel met grote gevolgen. Een onderzoek naar de rol van stress van cliënten in de beeldvorming en besluitvorming van schuldhulpverleners* (MA Thesis Utrecht University, 2019).

<sup>45</sup> *Stand van zaken Actieplan Brede Schuldenaanpak*, 9–10.

<sup>46</sup> NVVK, *Jaarverslag NVVK 2020* (NVVK 2021) 2.

<sup>47</sup> RIS308507, ‘Sociaal-economisch herstelplan voor Den Haag’ (Gemeente Den Haag 2021), 23.

<sup>48</sup> Gemeente Amsterdam, *Jaarverslag Schuldhulpverlening Amsterdam 2020*, 5.

## Financiële onderbouwing

Een belangrijke opmerking die gemaakt moet worden voordat naar de financiële onderbouwing van dit voorstel gekeken wordt, is dat verschillende onderzoeken hebben aangetoond dat elke euro die geïnvesteerd wordt in schuldhulpverlening het veelvoudige oplevert aan uitgespaarde kosten voor de maatschappij én voor de gemeente. Zo blijkt uit een onderzoek van Regioplan dat elke euro die geïnvesteerd wordt in schuldhulpverlening op andere beleidsterreinen een besparing van 1,70 tot 2,60 euro oplevert (1:1,7 tot 1:2,6 euro). Denk hierbij aan het voorkomen van kosten voor uitkeringen en wonen.<sup>49</sup> Uit ander onderzoek blijkt elke euro die geïnvesteerd wordt in preventie en vroegsignalering van schulden de maatschappij 2,46 tot 4,22 euro oplevert (1:2,46 tot 1:4,22 euro) en de gemeente zelf 1,57 tot 2,91 euro (1:1,57 tot 1:2,91 euro).<sup>50</sup> Investeren in schuldhulpverlening leidt uiteindelijk dus tot besparingen.

De dekking voor deze voorstellen kan gevonden worden binnen de huidige begroting voor schuldhulpverlening. Zo kunnen de bouwstenen voor preventie en vroegsignalering binnen het budget voor preventie (€3.5 miljoen) en vroegsignalering (€1.5 miljoen) bekostigd worden. Pilots en onderzoeken kunnen vanuit de begroting voor Schuldenlab070 (€1.0 miljoen) bekostigd worden en ook uit de begroting voor curatieve schuldhulpverlening kunnen bouwstenen bekostigd worden (€7.6 miljoen).<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> R. Van Geuns e.a., *Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening*. (Hogeschool Utrecht/Regioplan 2011) 3.

<sup>50</sup> Vijlbrief en Van Mourik, *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, 58.

<sup>51</sup> RIS310154, *Vragenronde: Programmabegroting 2022-2025* (Gemeente Den Haag 2021) 93; Commissievergadering Samenleving 28 oktober, 5:33:35.



## Raadsbesluit

Gezien het voorgaande stelt de ChristenUnie/SGP voor het volgende besluit te nemen:

De gemeenteraad van de gemeente Den Haag, in vergadering bijeen d.d. 1 december 2022, gelezen het initiatiefvoorstel 'En vergeef ons onze schulden' van het raadslid Judith Klokkenburg van de ChristenUnie/SGP-fractie,

besluit:

- I. Het initiatiefvoorstel En vergeef ons onze schulden vast te stellen en het college te verzoeken het initiatiefvoorstel uit te voeren.

aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 1 december 2022.

De griffier,

De voorzitter,