

MEMO

Schuldhelpverlening

Aan	De leden van de raad van de Gemeente Groningen
Van	Isabelle Diks
Afdeling	
CC	
Datum	24 november 2020
Onderwerp	Innovatie en nieuwe initiatieven schuldhulpverlening

Geachte leden van de raad van de Gemeente Groningen,

Op woensdag 2 december 2020 vindt de beeldvormende bijeenkomst over schuldhulpverlening met uw raad plaats.

Ter voorbereiding sturen we u dit memo toe, waarin we onze ideeën beschrijven voor innovatie van en nieuwe initiatieven voor schuldhulpverlening, die we zoveel mogelijk integraal willen oppakken. In de bijlagen van dit memo geven we in het algemeen aan waar de schulddienstverlening van de Groningse kredietbank (GKB) uit bestaat en gaan we nader in op onze aanpak voorkomen uithuiszettingen en op de motie Zweeds incassomodel.

Inleiding

In onze gemeente bieden we via de Groningse Kredietbank (GKB) alomvattende schuldhulpverlening: we zoeken naar een oplossing voor de financiële problemen en tegelijk pakken we de oorzaken aan. Ook proberen we te voorkomen dat er (opnieuw) schulden ontstaan door preventie en nazorg. Intensieve samenwerking met de WIJ-teams, maatschappelijke partners, hulpinstellingen en relevante schuldeisers is hierbij essentieel.

We bieden schuldhulpverlening aan elke burger - jong en oud - die dat nodig heeft. De GKB heeft een dagelijks inloopsprekuur (laagdrempelig, toegankelijk en eenvoudig). Ook is het mogelijk een afspraak te maken. Schuldhulpconsulenten werken in en samen met de WIJ teams. We stabiliseren (problematische) schuldsituaties van burgers en waar mogelijk lossen we ze op. Daarnaast richten we ons op preventie: het voorkomen van (problematische) schulden bij burgers en het bevorderen van hun financiële zelfredzaamheid. We hebben een succesvolle en specifieke aanpak van jongeren met (dreigende) schulden (door de eurocoach) en we hebben een innovatieve aanpak voor burgers die vastlopen in trajecten vanwege bureaucratische of juridische belemmeringen. We zoeken de grenzen van (landelijke) wet- en regelgeving op, zodat we mensen meer perspectief kunnen bieden. In de rijksbegroting 2021 is aangegeven dat er een substantiële extra dotatie voor armoede - en schuldenproblematiek beschikbaar wordt gesteld. Wat dit financieel precies voor Groningen gaat betekenen, zal duidelijk worden in de december circulaire.

In Groningen kennen we een lange traditie van uitgebreide schuldhulpverlening, die ook al veel mensen heeft kunnen helpen. Toch verwachten we dat in tijden van corona meer mensen dan voorheen te maken krijgen met schuldenproblematiek. Om die reden hebben we ons intern afgevraagd hoe we een nog adequater schuldhulpverleningsbeleid in kunnen richten om zoveel

mogelijk mensen zo vroeg mogelijk te helpen om hen zo te behoeden voor ernstige financiële problemen.

We leggen hierbij tien ideeën voor innovatie en initiatieven aan u voor. We nemen u daarbij in chronologische volgorde mee, van het nog niet hebben van schulden tot en met de periode na het beëindigen van een schuldhulptraject.

De beschrijving van onze ideeën voor innovatie en nieuwe initiatieven is als volgt opgezet:

Voorkomen van schulden

- **Schuldpreventie (projecten financiële educatie) (1)**
- **Huishoudboekje (2)**

Ontstaan van de eerste betalingsachterstanden

- **Vroegsignalering (3)**

Het afbetalen van schulden wordt een probleem

- **Inzet schuldhulpverlening in WIJ (4)**
- **Instroom in schuldhulpverlening (5)**
- **Eurocoach voor jongeren (6)**
- **Innovatie Schuldhulpverlening (7)**

Einde van het schuldhulptraject en nazorg

- **Uitstroom uit schuldhulpverlening (8)**

Verbeteren van de schulddienstverlening

- **Meer integraliteit (9)**
- **Klantenpanel (10)**

VOORKOMEN VAN SCHULDEN

1. Schuldpreventie

De GKB poogt door het organiseren van verschillende preventie-activiteiten schulden bij burgers te voorkomen en hun financiële vaardigheid te bevorderen. We zoeken daarbij de samenwerking met scholen, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, maatschappelijke en hulpinstellingen, maar ook met relevante schuldeisers zoals deurwaarders en woningbouwcorporaties. We hebben de afgelopen jaren veel aandacht geschonken aan de inbedding van **financiële educatie** in het onderwijs (in brede zin: van basis- tot universitair onderwijs) en de ontwikkeling van nieuwe methodieken.

De GKB wil gaan samenwerken met andere organisaties in de volgende projecten:

- **'Smart met Geld'**. Samen met MEE Groningen. Dit project heeft als doel de kennis en expertise op het gebied van armoede en preventie van schulden bij (zeer) kwetsbare jongeren en gezinnen te bevorderen. De nadruk ligt vooral op het vergroten van bewustwording en financiële weerbaarheid van kwetsbare jongeren (moeilijk lerende jongeren van praktijk- en VSO-scholen). Met als resultaat: jongeren leren verstandige financiële keuzes te maken en beter zelfstandig om te gaan met geld en zo schulden te voorkomen.
- **Week van het geld 2021**. De 'Week van het geld' is een initiatief van Wijzer in Geldzaken, onderdeel van het ministerie van Financiën. De GKB maakt deel uit van het expertteam van Wijzer in Geldzaken. In 2021 is het thema van de week van het geld: "Goed omgaan met geld is goud waard". We doen actief mee aan de week van het geld, omdat leren omgaan met geld op jonge leeftijd van invloed is op het financiële gedrag van mensen op latere leeftijd. Je kunt hiermee niet vroeg genoeg beginnen en we brengen dit onderwerp daarom al op de basisscholen (PO) onder de aandacht. In 2021 is de week van het geld gericht op alle kwetsbare groepen, ook van VO en MBO

en kwetsbare ouders. We grijpen de landelijke aandacht voor deze week aan om op verschillende locaties in de stad (bijv. in de WIJ-teams, op de ISK school en MBO scholen) activiteiten te ontplooiën.

- **'MoneyWays'**. Samen met Diversion (en Nibud). Het programma MoneyWays maakt geldzaken en financiële problematiek bespreekbaar in schoolklassen. Het programma MoneyWays wordt op het VO aangeboden. Veel jongeren nemen grote financiële risico's, hebben geen zicht op hun inkomsten en uitgaven, en kunnen hierdoor in de financiële problemen komen. Dit kan leiden tot stress, slechte resultaten op school of zelfs schooluitval. De sleutel tot het voorkomen van financiële problemen ligt in educatie en voorlichting: kinderen en jongeren de vaardigheden leren die er toe bijdragen dat ze het ontstaan van financiële problemen kunnen voorkomen en zich bewust zijn van hun financiële gedrag en eventuele financiële risico's. Dit verhoogt hun weerbaarheid tegen verleidingen en draagt bij aan financiële zelfredzaamheid en bewust omgaan met geld als ze volwassen worden en zijn. In dit programma wordt niet alleen het omgaan met geld, maar ook de sociaal-emotionele kant van geld, schulden en armoede bespreekbaar gemaakt. Hierbij maken we gebruik van de zgn. **"peer education methodiek"**, waarin jongeren die aansluiten bij de leefwereld en diversiteit van de doelgroep als rolmodellen voor de klas staan om op een laagdrempelige en veilige wijze de sociaal-emotionele kant van omgaan met geld, armoede en schulden bespreekbaar te maken. Omdat deze *peer educators* - in tegenstelling tot de docent - een niet formele relatie hebben met de klas en als gelijke (*peer*) voor de groep staan, kunnen zij makkelijker persoonlijke ervaringen delen over omgaan met geld, schulden en armoede in het gezin en groepsdruk, en de dialoog met en tussen jongeren onderling aangaan.
- **'Euro's in balans'**. Samen met de rekendocenten van het Alfa college is een nieuwe lesmethode ontwikkeld, die we in 2021 aanbieden. Er zijn op dit moment veel zorgen over studenten op het MBO die financieel geraakt worden door de gevolgen van corona. Veel bijbanen en stageplekken vallen weg. Naast het verzorgen van gastlessen aan studenten op het MBO (Noorderpoort college) zetten we in op informatiemarkten, ouderavonden en docenten.

Andere nieuwe initiatieven inzake schuldpreventie zijn:

- **Voor nieuwe doelgroepen**. Schuldpreventie-activiteiten en -materiaal ontwikkelen voor nieuwe doelgroepen (zoals werkende armen, mensen die door corona hun werk hebben verloren, zzp-ers in financiële problemen en statushouders).
- **Voor ondernemers**. We gaan samenwerken met DMO, EZ en W&I om te voorkomen dat ondernemers in armoede vervallen. Door onderlinge afstemming, advies en ondersteuning op maat voor de ondernemers te leveren. En gebruik te maken van de zakelijke route voor ondernemers van de Nederlandse Schuldhulprouwe.
- **Voor huisartsen en ziekenhuizen**. Voorlichtingsmateriaal (bijv. folder of filmpje) ontwikkelen. We willen een vraagbaak (contactpersoon) creëren voor het ziekenhuis maatschappelijk werk. We gaan samenwerken met de zgn. leefstijlpoli's van het UMCG en OZG. We geven voorlichting schuldpreventie aan HR-medewerkers over het signaleren van financiële zorgen en we gaan een experiment starten met de inzet van een consultant schuldhulpverlening op de leefstijlpoli.
- **Voor laaggeletterden**. We gaan samenwerken met het Taalhuis en hebben daar een speciaal programma voor. Ook geven we gerichte voorlichting aan vrijwilligers, die met de doelgroep werken.
- **Voor statushouders**. We gaan samenwerken met Thuis in 050 en naast het organiseren van verschillende voorlichtingen een programma 'rondkomen' ontwikkelen.
- **Voor nieuwe schuldhulpvragers**. We gaan de mogelijkheid onderzoeken om mensen te belonen als ze zich in een vroeg stadium melden bij de GKB met financiële problemen (bijv. als beloning voor hun moed het verstrekken van een Mamamini-bon o.i.d.).

2. Huishoudboekje

Wat is het huishoudboekje?

Het Huishoudboekje is een nieuw product, waarmee wij op een makkelijke manier het geld van deelnemers kunnen beheren. De inkomsten (loon, uitkering, toeslagen) van deelnemers komen binnen op de rekening van de gemeente. Wij zorgen voor het automatisch betalen van de vaste lasten (huur, energie, water en zorgverzekering). Deelnemers ontvangen het restant op de eigen rekening. Zij mogen zelf weten hoe zij dit bedrag uitgeven. Deelnemers kunnen hun financiële gegevens in het Huishoudboekje online inzien met een inlogmogelijkheid. Het is een snelle online vorm van vrijwillig budgetbeheer.

Waarom willen we aan het Huishoudboekje deelnemen?

Het Huishoudboekje ontzorgt inwoners. Wij garanderen dat de vaste lasten op tijd betaald worden. Inwoners met een laag inkomen hebben vaak verschillende inkomsten (uitkering of salaris, huurtoeslag, zorgtoeslag) die op verschillende momenten in de maand binnenkomen. Sommige inwoners (bijv. zzp'ers) hebben wisselende inkomsten per maand. Veel inwoners vinden het lastig om door de maand heen inkomsten opzij te zetten om de vaste lasten te betalen. Het Huishoudboekje neemt geldstress weg bij inwoners. Deelname aan het Huishoudboekje kan schulden voorkomen.

Voor wie is het Huishoudboekje bedoeld?

Iedere inwoner die (tijdelijk) ondersteuning nodig heeft bij het beheer van financiën, bijv. als iemand een (aanvullende) bijstandsuitkering aanvraagt.

ONTSTAAN VAN DE EERSTE BETALINGSACHTERSTANDEN

3. Vroegsignalering

Dit wordt vanaf 2021 een nieuwe wettelijke taak van de gemeente. Met de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) wordt een grondslag gecreëerd om hiervoor noodzakelijke gegevens uit te wisselen met schuldeisers. De gemeente heeft volgens de Wgs twee taken: het bieden van schuldhulp (deze taak had de gemeente al) en het aanbieden van een intake bij signalen over betalingsachterstanden (deze taak bij vroegsignalering is nieuw). Het gaat dan om vroegsignalering van betalingsachterstanden op huur, energie, water en zorgverzekering. De gemeente heeft de taak om een aanbod te doen aan de inwoner van een eerste gesprek (intake) bij elk signaal over een betalingsachterstand. In de **pilot 'Eerste hulp bij Geldzaken'**, die in mei van dit jaar van start is gegaan, worden betalingsachterstanden opgemerkt. De gemeente ontvangt hierover meldingen van bijv. zorgverzekeraars en woningcorporaties. Als de gemeente vindt dat het nodig is, neemt het Eerste Hulp bij Geldzaken-team contact op met de bewoner om te kijken of hulp gewenst is. Dit contact kan o.a. leiden tot een aanmelding bij de schuldhulpverlening. Of tot een aanmelding voor de inzet van de Voorzieningswijzer, waarbij inwoners worden geholpen om geld te besparen op de maandelijkse lasten. We zetten bij de pilot vroegsignalering een ervaringsdeskundige in. Dit jaar hebben we een convenant vroegsignalering gesloten met een achttal organisaties waaronder woningbouwcorporaties, waterbedrijf en zorgverzekeraars. In 2021 gaan we de uitvoering van de wettelijke taak vroegsignalering nader vormgeven en bekijken we hoe we het aanbod op de signalen gaan inrichten, bijv. via huisbezoek, telefonisch, schriftelijk of anderszins. Dit is o.m. afhankelijk van de resultaten van de pilot vroegsignalering.

HET AFBETALEN VAN SCHULDEN WORDT EEN PROBLEEM

4. Inzet schuldhulpverlening in WIJ

We willen dichtbij de wijkbewoners laagdrempelige ondersteuning aanbieden voor problemen op het leefgebied financiën (inkomen en schulden). Na jaren pionieren hebben we sedert 2018 gekozen voor de inzet van medewerkers van de directie Inkomensdienstverlening (Inkomen en GKB) in de WIJ-teams om zo de samenwerking tussen gemeente en WIJ-teams succesvol vorm te geven. Onze dienstverlening aan de wijkbewoners met (dreigende) schuldproblemen, waarbij we speciale aandacht voor gezinnen met kinderen hebben, organiseren we door op iedere WIJ-locatie, afhankelijk van de behoefte, meerdere uren in de week een specialist schuldhulpverlening in te zetten. Vanwege de goede ervaringen de afgelopen jaren gaan we hiermee door. De specialisten schuldhulpverlening fungeren als vraagbaak in het WIJ-team en brengen de expertise schuldhulpverlening in. Zij slaan een brug tussen WIJ en de GKB en zorgen voor alertheid op schulden (vroegsignalering) en een goede voorbereiding naar de schulddienstverlening van de GKB. Door de inzet van schuldhulpverleners vanuit de GKB in de WIJ teams bereiken we tijdiger inwoners in (dreigende) financiële problemen en voorkomen we meer problemen, ook op andere

leefgebieden. Voor het opvangen van de verwachte toename van inwoners in financiële problemen in verband met de coronacrisis, is een goede samenwerking tussen gemeente (GKB) en WIJ essentieel.

5. Instroom in schuldhulpverlening (toegang tot schuldhulpverlening)

Wat doen we nu?

We hebben op de locatie Harm Buitenplein (HBP) een inloopspreekuur en de mogelijkheid van afspraken. Na half maart hebben we de fysieke dienstverlening al vrij snel op een coronaveilige wijze weer opgepakt. Daarnaast werkt in elk WIJ-team vanuit het HBP een paar dagen in de week een schuldhulpconsulent. Via het team vroegsignalering komen meldingen voor schuldhulpverlening binnen.

Wat willen we?

De toegang tot schuldhulpverlening nog verder vergroten en uitval voorkomen.

Hoe willen we dat bereiken?

We willen gaan werken met een speciale **instroomconsulent**. Dit betekent dat de inwoner te maken heeft met één contactpersoon van melding tot traject.

We willen de inwoner bij het verzamelen van (financiële) gegevens die noodzakelijk zijn voor het opstarten van een (langdurig) traject meer ondersteunen. We willen een inwoner met financiële problemen bij de start van een traject namelijk niet verliezen, maar vasthouden tot en met de start van een traject. Dit willen we gaan doen door met één contactpersoon voor de inwoner te werken in de startfase van de schuldhulpverlening. Zowel na melding via het team vroegsignalering, in de WIJ teams als op het inloopspreekuur op het HBP. De instroomconsulent begeleidt de inwoner met het verzamelen van de benodigde gegevens en gaat daarvoor in voorkomende gevallen op huisbezoek. De instroomconsulent kijkt breder dan alleen de inwoner, maar ook naar zijn sociale omgeving (familie en vrienden). De instroomconsulent werkt daarbij verder zo nodig samen met een buddy, een ervaringsdeskundige of vrijwilliger (Humanitas thuisadministratie). Het doel is om een zo compleet mogelijk dossier te vormen voor effectieve schuldhulp.

Bij de begroting 2021 zijn in het kader van de intensivering van schuldhulpverlening de volgende initiatieven (eurocoach en inzet schuldhulpverlening in WIJ) structureel gedekt.

6. Eurocoach voor jongeren

De financiële problematiek onder jongeren is groot. Jongeren weten de GKB door de bekendheid via preventie-activiteiten op scholen steeds beter te vinden, maar ook voor hun hulpverleners is dat het geval. Voor jongeren van 18 - 25 jaar met (dreigende) schulden zetten we de zgn. eurocoach in. Zo nodig maken we gebruik van het zgn. jongerenkrediet.

De aanpak is erg succesvol. Resultaten zijn o.a. schuldregelingen op maat met een schuldenvrije toekomst, het halen van de startkwalificatie door de jongere, het vinden van werk, minder schooluitval, intensieve samenwerking met jeugdhulpverlening, besparing maatschappelijke en vooral zorgkosten en voorkomen van langdurige uitkeringsafhankelijkheid.

We gaan door met de eurocoach-aanpak, omdat deze voorziet in een grote en toenemende behoefte van jongeren in (dreigende) financiële problemen en hun hulpverleners. Scholen zijn gesloten geweest vanwege corona en jeugdhulpverleners bereikten minder jongeren, terwijl jongeren door verlies van bijbanen of door bij te lenen in grotere schuldproblemen zijn gekomen. We verwachten een toename van meldingen van jongeren met grotere problematiek. Hieronder bevinden zich waarschijnlijk ook veel jonge statushouders.

7. Innovatie Schuldhulpverlening

Schulden bij burgers vormen een ernstige belemmering voor het vinden en behouden van werk, voor maatschappelijke participatie en voor het oplossen van achterliggende problematiek.

Voor wie is de innovatieve aanpak bedoeld?

We hanteren een specifieke aanpak van schuldhulpverlening (vervolg van de pilot Goede Gieren) voor die inwoners die vanwege verschillende (bureaucratische of juridische) belemmeringen zijn vastgelopen in de reguliere schuldhulpverlening.

Wat houdt de innovatieve aanpak in?

Niet zozeer de consequenties dragen voor het onverantwoordelijke gedrag in het verleden staat voorop, maar perspectief bieden op de toekomst. Het gaat er bij deze aanpak om hoe de inwoner met schuldproblemen (al dan niet met behulp van zijn sociale netwerk) greep kan krijgen op het eigen leven. Eigen initiatief en gedragsverandering moeten lonen, ook op de korte termijn. De inwoner gaat handelen vanuit zijn eigen maatwerkplan. De gemeente organiseert de (professionele) ondersteuning, in samenwerking met het WIJ team, en onderhandelt met schuldeisers en andere stakeholders. We beogen het aantal instrumenten voor het oplossen van schuldproblematiek zo mogelijk uit te breiden. We zoeken daarbij voor de inwoner naar alternatieve manieren om schulden af te betalen en daarnaast naar mogelijkheden om bureaucratische en juridische belemmeringen weg te nemen. De ontwikkeling van mensen staat centraal en als we dat nodig vinden zoeken we de grenzen op van de bestaande (landelijke) regelgeving.

Naast het Maatwerkbudget als instrument voor de professionals in de WIJ teams, stellen we een **Perspectieffonds** voor schuldhulpverleners in, om te doen wat nodig is om een traject te starten dan wel succesvol en sneller te laten verlopen. Ook doen we een beroep op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van schuldeisers. We richten ons in de aanpak met name op jongeren en gezinnen met kinderen.

Daarnaast stellen we, om ook belemmeringen weg te kunnen nemen voor het opstarten van 'reguliere' schuldhulptrajecten, een zgn. **Doorbraakfonds** in. De inzet van het fonds is incidenteel, niet structureel. Het gaat om maatwerk in individuele gevallen.

Daarnaast blijft de GKB aangehaakt bij andere innovatieve initiatieven en projecten, waaronder het *Project Stapeling Domeinen*. In dit project wordt domein-overstijgend naar de algehele situatie gekeken van inwoners die veelvuldig gebruik maken van gemeentelijke voorzieningen of waarbij openbare orde en veiligheid een rol speelt. Er wordt gekeken naar de algehele en vaak zeer complexe situatie en naar alternatieven en oplossingen gezocht vanuit het perspectief en de wensen van de burger. Financiële problematiek is in vrijwel al deze gevallen een belangrijke belemmerende factor.

EINDE VAN HET SCHULDHULPTRAJECT EN NAZORG

8. Uitstroom uit schuldhulpverlening (coaching, begeleiding en nazorg)

Wat doen we nu?

Na de beëindiging van de dienstverlening, waarbij het schuldhulpverleningsproces positief is afgesloten, benaderen we de cliënt om te informeren hoe het (financieel) met hem gaat. Als er opnieuw problemen zijn of dreigen te ontstaan, bekijken we of het noodzakelijk is dat (een vorm van) dienstverlening door de GKB wordt hervat of dat het sociale netwerk of een ketenpartner kan worden ingezet.

Wat willen we?

Uitstroom uit de schuldhulpverlening bevorderen en terugval (recidive) voorkomen.

Hoe willen we dat bereiken?

We willen gaan werken met een speciale **uitstroomconsulent**. Dit betekent dat de inwoner te maken heeft met één contactpersoon die de inwoner begeleidt naar financiële zelfredzaamheid.

We willen door intensievere coaching en begeleiding voorafgaand aan de uitstroom de financiële zelfredzaamheid bevorderen en door nazorg terugval voorkomen. Dit kunnen we doen door een uitstroomconsulent te koppelen aan een potentiële uitstromer. Bij de nazorg kan de inzet van het

bovengenoemde Huishoudboekje worden aangeboden. De uitstroomconsulent werkt zo nodig samen met een buddy, een ervaringsdeskundige of vrijwilliger (Humanitas thuisadministratie). Het doel is het verwezenlijken van duurzame succesvolle uitstroom.

VERBETEREN VAN DE SCHULDDIENSTVERLENING

9. Meer integraliteit (een integralere aanpak van schuldenproblematiek)

➤ *Binnen de gemeentelijke organisatie*

We willen nog integraler werken binnen de directie Inkomensdienstverlening en daarbuiten. Een nog betere samenwerking tussen Werk, Inkomen, WIJ en GKB. We willen een betere aansluiting tussen inkomensondersteuning en schuldhulpverlening en een betere aansluiting tussen re-integratie / werk en schuldhulpverlening. We willen nagaan hoe we nog efficiënter en effectiever kunnen werken. We denken daarbij o.a. aan het volgende:

- *Een schuldhulpverlener laten aanzitten bij het intakegesprek Inkomen.* Niet slechts een verwijzing naar de GKB bij de aanwezigheid van schulden, maar direct zorgen voor een gerichte voorlichting en/of een warme overdracht.
- *Samenwerking afdeling Zelfstandigen en GKB.* Zzp-ers in financiële problemen (bij afhandeling Tozo-aanvragen) gericht doorverwijzen voor schuldhulp.
- *Een financiële coach inzetten bij uitstroom naar werk.*
- *Bij fraudevorderingen* (terugvordering van bijstand) in beginsel *akkoord gaan met minnelijke schuldregelingsvoorstellen* (in de geest van toekomstige wetgeving en in lijn met Toekomst met Perspectief).
- *Bij niet-fraudevorderingen de brutering* (= fiscale verhoging van de schuld van de cliënt) *achterwege laten.*
- *Deels vrijlaten van uitstroompremies bij minnelijke schuldregelingen* (vrijlating ten gunste van cliënt). In afwijking van de (wettelijke) richtlijnen.
- *Samenwerking GKB en Minimaloket.* Organiseren van een regelingencheck. Van welke regelingen kan de budgetklant allemaal gebruik maken?
- Onderzoeken of we bepaalde minimegelingen zoveel mogelijk 'ambtshalve' kunnen toekennen, bijv. aan iedere inwoner die in een schuldregeling zit.
- Onderzoeken of we inwoners, die bij de GKB in een traject zitten, automatisch volledige (in plaats van gedeeltelijke) kwijtschelding kunnen geven van de gemeentelijke belastingen.

➤

➤ *Buiten de gemeentelijke organisatie*

We willen ook nog integraler werken buiten de gemeente. We denken daarbij o.a. aan het volgende:

- *Convenanten sluiten of vernieuwen met betrekking tot integrale samenwerking*, waarbij we inspelen op nieuwe ontwikkelingen als de wettelijke taak vroegsignalering en bijv. Collectief schuldregelen. Denk aan het Convenant Vroegsignalering met vaste lasten schuldeisers, het Convenant met de woningbouwcorporaties en het Convenant Integrale schuldhulpverlening met het Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening.
- *Deelnemen van de afdeling inkomen en GKB aan de pilots* Kansrijk Oost en Zuid (nog op te starten door de afdeling Werk) en aan de andere pilots waar (dreigende) schuldenproblematiek een rol speelt. Verder zo mogelijk aansluiten bij pilots van andere gemeenten, die schuldhulpverlening uitvoeren en schulden saneren. Denk aan Collectief schuldregelen, Pauzeknop en het Waarborgfonds.
- *Afstemming zoeken met en ondersteuning verlenen aan (burger)initiatieven.* Denk hierbij aan het project Schuldenvrije Hoogte en de Voedselbank.

10. Klantenpanel schuldhulpverlening

We willen een **klantenpanel** schuldhulpverlening oprichten met huidige klanten en ervaringsdeskundigen (bijv. klanten die succesvol zijn uitgestroomd).

Dit panel kunnen we raadplegen over de uitvoeringspraktijk van de schulddienstverlening. Hoe communiceren we met onze klanten, hoe beleven onze klanten onze dienstverlening? Wat kan er volgens het panel beter? Wat mist het panel?

Met bovenstaande innovatie en initiatieven willen we de komende tijd de integrale schuldhulpverlening in onze gemeente nader vormgeven en nog verder verbeteren.

BIJLAGE

De bijlage bestaat uit drie onderdelen:

- Schuldhulpverlening GKB (algemeen) (1)
- Aanpak voorkomen uithuiszettingen (2)
- Motie Zweeds incassomodel (3)

1. Schuldhulpverlening GKB (algemeen)

Reguliere schuldhulpverlening

De GKB helpt inwoners met financiële problemen met gerichte informatie, advies, bemiddeling, cursus of crisisinterventie (dreigende uithuiszetting of afsluiting van water of energie). Inwoners met achterliggende (psychosociale) problematiek worden voor zover nodig doorverwezen naar de WIJ-teams, het maatschappelijk werk of de hulpverlening.

Indien inwoners worden geïndiceerd voor een schuldregeling (schuldbemiddeling of saneringskrediet), budgetbeheer, duurzame financiële dienstverlening, budget-coaching of beschermingsbewind, dan worden ze doorgeleid naar de backoffice van de GKB.

Het reguliere dienstenpakket van de GKB bestaat uit:

- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Crisisinterventie

- Budgetbeheer
- Duurzame financiële dienstverlening
- Budget-coaching
- Schuldregeling (minnelijk)
- Verzoekschriften WSNP (wettelijk)
- Beschermingsbewind
- Nazorg

- Sociale kredietverlening
- Schuldpreventie

Schuldpreventie

De GKB poogt door het organiseren van verschillende preventie-activiteiten schulden bij inwoners te voorkomen en hun financiële vaardigheid te bevorderen. We hebben de afgelopen jaren veel aandacht geschonken aan de inbedding van financiële educatie in het onderwijs (in brede zin: van basis- tot universitair onderwijs).

Beschermingsbewind

We voeren het beschermingsbewind voor onze inwoners zoveel mogelijk zelf uit. Sedert maart 2018 bieden we het beschermingsbewind door onze gemeente (GKB) kosteloos aan onze burgers met een minimuminkomen. Als gemeentelijke bewindvoerder bieden we de vereiste kwaliteit voor beschermingsbewind, waarbij we bovendien gebruik kunnen maken van een integraal aanbod van (schuldhulp)ondersteuning. Hierdoor kunnen we tijdig de noodzaak van beschermingsbewind (her)beoordelen en bij burgers die ondersteuning nodig hebben het best passende instrument inzetten.

Aantallen

Het aantal meldingen voor schuldhulpverlening was in 2019 aanmerkelijk groter dan in 2018. De inzet en aanwezigheid van GKB-consulenten in de WIJ teams zorgde voor meldingen van burgers met financiële problemen die eerder buiten beeld bleven. We bereikten meer burgers in financiële problemen waarvoor langdurige schuldhulp-trajecten nodig bleken. Het aantal inschrijvingen voor een schuldregeling was in 2019 opnieuw hoog. Het percentage geslaagde minnelijke schuldregelingen lag in Groningen net als het jaar daarvoor boven het landelijk gemiddelde. Indien de minnelijke schuldregeling niet mogelijk bleek, volgde in de meeste gevallen succesvolle toelating tot de wettelijk schuldsanering. Het aantal budgetbeheertrajecten is in 2019 flink toegenomen ten opzichte van 2018 en ook het aantal klanten in beschermingsbewind is door ons nieuwe beleid toegenomen. Aan alle klanten in beschermingsbewind wordt tevens de dienst budgetbeheer aangeboden. Het aantal aanvragen sociale kredieten is ten slotte ook iets opgelopen. De druk op de

schuldhulpverlening was in 2019 groot, blijft ook tijdens deze coronacrisis groot en gaat naar verwachting in verband met de gevolgen van de coronacrisis toenemen.

Jaar	2018	2019
Aantal aanmeldingen schuldhulpverlening	2.073	2.695
Aantal inschrijvingen schuldregeling	528	481
Aantal klanten in budgetbeheer (incl. klanten in beschermingsbewind)	2.679	2.964
Aantal klanten in beschermingsbewind	911	1.049
Aantal aanvragen sociale kredieten	439	488
% geslaagde minnelijke schuldregelingen	66%	78%

2. Aanpak voorkomen uithuiszettingen

Algemeen

De gemeente enerzijds en de woningbouwcorporaties anderzijds hebben al jaren de intentie om te komen tot een vroegtijdige signalering van betalingsproblemen bij huurders van de corporatie en gezamenlijk een oplossing te vinden voor die huurder van de corporatie, die zich in een problematische schuldsituatie bevindt. Bij het vinden van een oplossing voor huurders van de corporaties die zich in een problematische schuldsituatie bevinden, geldt in beginsel het uitgangspunt dat de corporatie akkoord gaat met een voorstel waarbij de aflossing zoveel mogelijk voorziet in de volledige betaling van alle schulden van de huurder en dat de corporatie meewerkt aan een structurele oplossing van de problematische schuldsituatie. De GKB heeft **samenwerkingsconvenanten** gesloten met alle woningbouwcorporaties.

Actief incassobeleid en persoonlijke benadering

Afgesproken is dat de corporatie zich zal inspannen om ontstane achterstallige huurvorderingen middels een actief incassobeleid van de huurder betaald te krijgen dan wel deze niet te hoog te laten oplopen. De corporatie zal hiertoe persoonlijk contact met de huurder opnemen (persoonlijke benadering).

Verwijzing naar schuldhulpverlening (GKB)

De corporatie wijst de huurder in financiële problemen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening. De corporatie verwijst, in geval zij niet in staat is gebleken haar vordering via minnelijke weg geïnd te krijgen, de huurder naar de GKB. De corporatie schort bij start van de schuldhulpverlening de lopende incassomaatregelen op. De corporatie verleent in beginsel haar medewerking aan de voorgestelde afbetalingsregeling en ook aan de minnelijke schuldregeling.

Hoe ziet dit er in de praktijk uit?

- Inwoner meldt zich bij de GKB met huurachterstand.

De GKB kijkt samen met de inwoner of een afbetalingsregeling haalbaar is binnen het budget van inwoner om de hele schuld te betalen.

Zo ja, dan wordt regeling aangeboden aan de corporatie en bij akkoord kan de inwoner zelf de regeling uitvoeren via zijn bank. De GKB bemiddelt altijd tussen de inwoner en de corporatie.

Als de inwoner met een huurschuld zich meldt bij de GKB, werkt de corporatie in principe mee aan het afbetalingsvoorstel gedaan door de GKB, mits de huurbetaling vanaf het moment van aanmelding weer wordt gedaan door de inwoner.

Als de inwoner het moeilijk vindt om zelf de betalingen te doen, kan de inwoner zo nodig in budgetbeheer bij de GKB. Alle inkomsten (salaris, uitkering, toeslagen, etc.) komen dan binnen bij de GKB die de vaste lasten e.d. betaalt, reserveringen doet voor toekomstige uitgaven en een bedrag aan leefgeld aan de inwoner overmaakt. Soms kan natuurlijk ook het regelen van een doorbetaling op de uitkering van de inwoner afdoende zijn.

- Inwoner meldt zich bij de GKB met huurachterstand en meerdere schulden.

De GKB gaat in overleg met inwoner wat de meest passende oplossing voor zijn schuldsituatie is en kijkt wat geregeld moet worden om de huurschuld ook op te lossen. Vaak wordt er dan een minnelijke schuldregeling al dan niet in combinatie met budgetbeheer gestart.

- Inwoner komt met een vonnis van de deurwaarder met aankondiging van woningontruiming.

Dat is een zgn. crisissituatie. De GKB neemt z.s.m. contact op met de deurwaarder om een regeling te treffen als dat kan of om een minnelijke schuldregeling te starten.

Als de deurwaarder niet akkoord gaat, kan de GKB namens de inwoner een zgn. moratorium (verzoek om een afkoelingsperiode) indienen bij de Rechtbank. Bij toekenning van dit moratorium wordt de ontruiming opgeschort en kan de GKB voor de inwoner een minnelijke schuldregeling opstarten.

Vroegsignalering

De GKB wil in 2021 met alle corporaties (signaalpartners) hieromtrent een convenant sluiten. Met 4 corporaties loopt er een pilot vroegsignalering.

3. Motie Zweeds incassomodel

Het college werd bij de behandeling van het ontwikkelplan Toekomst met Perspectief op 30 oktober 2020 verzocht de gemeente Groningen aan te melden als gemeente waar het Zweeds incassomodel getest en uitgevoerd mag worden (onder voorbehoud van de financiële mogelijkheden en gevolgen voor de gemeente Groningen).

Bij de indiening van de motie is overwogen dat de Tweede Kamer in november 2019 zou spreken over het voorstel waarbij het Zweeds incassomodel op een aantal plaatsen in het land wordt uitgetest. Verder is overwogen dat het Zweeds model zou kunnen zorgen voor een betere en snellere afhandeling van schuldenproblematiek en dat dit model bij mensen met schulden voor rust, duidelijkheid en een kortere aflossingsperiode zou kunnen zorgen.

Het college was er van op de hoogte dat begin 2019 een delegatie van de vaste commissie voor Sociale zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer in het kader van het programma Schulden op werkbezoek is geweest in het Verenigd Koninkrijk en Zweden.

Het college was echter nog niets bekend over mogelijke pilots met betrekking tot het Zweeds Incassomodel. Uit informatie, opgevraagd in november 2019 bij het Ministerie van SZW, bleek dat nog niet bekend was of er pilots zouden worden gestart. Het college heeft toegezegd de ontwikkelingen omtrent eventuele pilots met betrekking tot het Zweeds Incassomodel nauwlettend te zullen volgen en in geval er pilots binnen gemeenten kunnen worden opgezet, te gaan onderzoeken of de uitvoering past binnen de kaders van het ontwikkelplan Toekomst met Perspectief, welke meerwaarde deelname aan een pilot heeft voor schuldhulpverlening, en welke proces-technische, juridische en financiële consequenties deelname heeft.

Onderzoek naar internationale incassomodellen

In Nederland is de wijze van incasseren van achterstallige betalingen organisch gegroeid. Elke organisatie, publiek of privaat, heeft voor een eigen incassoproces gekozen met daaraan verbonden regels en kosten. Er is geen sprake van een eenduidig Nederlands incassomodel. Het leidt ertoe dat mensen met schulden veel problemen ervaren als ze te maken krijgen met invorderingen door de overheid en de private sector. Het gaat hierbij om ervaren knelpunten ten aanzien van de inzet van (private) incassobureaus en gerechtsdeurwaarders, de kosten die daarmee gemoeid zijn en ontbrekende afstemming tussen of coördinerend overzicht door partijen. De schuldenaar zelf weet de weg veelal niet te vinden.

In 2018 heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) onderzoek laten doen door bureau Panteia naar internationale incassomodellen. Zowel de Tweede Kamer als de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving hadden een oproep gedaan aan SZW om het rijksincassomodel van Zweden nader te bekijken. Het werd genoemd als een goed voorbeeld voor de manier waarop schulden geïncasseerd en opgelost kunnen worden.

Het Zweedse model

In het onderzoeksrapport¹ van Panteia staat dat het Zweeds Koninklijk Incassobureau

schuldsaneringen treft voor openstaande vorderingen van debiteuren bij publieke schuldeisers, maar *niet* voor schulden bij private schuldeisers. Hoewel schuldhulpverlening er een wettelijke taak van gemeenten is, is het Zweedse Koninklijk Incassobureau verantwoordelijk voor schuldsaneringen. De toegang tot schuldsanering kent in Zweden een hoge drempel. De gemiddelde periode van een schuldsaneringstraject is 5 jaar. Zweedse gemeenten kunnen mensen coachen en advies geven en kunnen bemiddelen tussen private schuldeisers en debiteuren (bijv. over de te betalen rente). Ook kunnen ze debiteuren adviseren over het treffen van een schuldsanering met een publieke schuldeiser. Daarnaast kunnen deze gemeenten mensen met schulden helpen om een saneringstraject te starten. Zweedse gemeenten kunnen – in tegenstelling tot hun Koninklijk Incassobureau – geen betalingsregelingen treffen tussen publieke schuldeisers en debiteuren.

Net als de modellen van de andere door Panteia onderzochte landen, blijkt ook het Zweedse model niet een-op-een over te nemen door Nederland als rijksincassomodel.

Op 7 en 8 januari 2019 bracht de vaste commissie Sociale zaken en Werkgelegenheid een werkbezoek aan Zweden en het Verenigd Koninkrijk. In het verslag² van dit werkbezoek staat een uitgebreide beschrijving over het innen van schulden bij publieke schuldeisers en over de schuldsaneringsrol van het Koninklijk incassobureau.

Op weg naar sociale incasso in Nederland

Groningen is vertegenwoordigd in de ambtelijke beleidsgroep van de G40 Armoede en Schulden, waar ook VNG, Divosa en Platform 31 aan deelnemen. Vanuit deze beleidsgroep wordt richting SZW sterk aangedrongen op gezamenlijke ontwikkelingen zoals sociale incasso en collectief schuldregelen. De uitkomsten van het onderzoeksrapport van Panteia en de werkbezoeken van begin 2019 worden door SZW gebruikt in de verdere uitwerking richting een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde rijksincasso. Een vervolgstap is dat de uitgangspunten geformuleerd gaan worden voor een gemeentelijke sociale incasso. In het kader van de 'Brede Aanpak Schulden' is hierover gemeld dat Rijk, gemeenten, VNG en de Manifestpartijen tot taak hebben 'het formuleren van gedeelde uitgangspunten voor een gemeentelijke sociale incasso'. Dit dient in kwartaal 4 van 2021 gerealiseerd te zijn.

Conclusie

Er volgt voorsnog geen landelijke proef met het Zweeds incassomodel. Als een dergelijke proef in de toekomst wel gaat starten, is zoals gezegd, onze gemeente voornemens te onderzoeken of zij hier bij aan kan sluiten. Tot op heden lijkt de rijksoverheid niet voornemens het Zweeds incassomodel op enigerlei wijze te omarmen. Zolang de rijksoverheid hierin niet het voortouw neemt, kunnen gemeenten ook geen initiatieven in de richting van een pilot ontplooiën.

De gemeente Groningen werkt nu aan het sluiten van convenanten met (semi-)publieke partijen

1 [https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-](https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/documenten/rapporten/2019/01/14/verkennend-onderzoek-naar-europese-incassomodellen)

[werkgelegenheid/documenten/rapporten/2019/01/14/verkennend-onderzoek-naar-europese-incassomodellen](https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/documenten/rapporten/2019/01/14/verkennend-onderzoek-naar-europese-incassomodellen)

2 Het verslag van het werkbezoek aan Zweden en daaropvolgend aan het Verenigd Koninkrijk is terug te lezen op <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-24515-486.html>