

# Grip op je knip

---



---

*Communicatieaanpak Schuldhulpverlening, met speciale aandacht voor het project Vroeg Eropaf  
april 2020  
gemeenten Duiven en Westervoort*

# Inleiding

---

## **1,35 miljoen huishoudens hebben betalingsproblemen**

Nog steeds heeft een op de vijf huishoudens betalingsproblemen, net als in 2015. Omgerekend gaat het om 1,35 miljoen huishoudens. Iets meer dan de helft heeft lichte problemen (800.000). Bij 8% gaat het om ernstige betalingsproblemen. Dit concludeert het Nibud.

Het type betalingsproblemen dat mensen hebben, lijkt te verschuiven. In 2009 kwam het afsluiten van de energie of het leggen van loonbeslag bij een enkeling voor. Inmiddels heeft zo'n 5 tot 7 procent van de mensen hiermee te maken. Ook het type rekening dat blijft liggen, lijkt te verschuiven over de jaren heen. De zorgverzekering wordt het vaakst te laat betaald.

De meest voorkomende betalingsproblemen zijn:

1. Rekeningen te laat betalen
2. Aanmaningen ontvangen
3. Afbetalingsregeling geregeld

Mannen, respondenten in de leeftijd 18 tot 35 en 35 tot 45 jaar, respondenten met kinderen en huurders hebben vaker een ernstig betalingsprobleem.

## **2,6 miljoen huishoudens komen moeilijk rond**

Van de Nederlandse huishoudens geeft 38 procent aan moeilijk rond te komen (dat is een daling ten opzicht van 2012 en 2015. Toen kwam 45 procent van de huishoudens moeilijk rond.) Vooral uitkeringsgerechtigden, alleenstaanden met kinderen en huishoudens uit lage inkomensgroepen. De redenen die worden genoemd, zijn:

- Uitgaven stijgen terwijl inkomsten gelijk blijven
- De vasten lasten zijn te hoog
- De inkomsten zijn te laag

Een levensgebeurtenis, life event, meemaken kan leiden tot financiële problemen. Mensen die het afgelopen jaar een scheiding hebben meegemaakt, werkloos of arbeidsongeschikt zijn geworden, hebben het het zwaarst. Het Nibud geeft aan dat zij grote moeite met rondkomen hebben, vaker rood staan en vaker (ernstige) betalingsproblemen ontwikkelen. Dit is veelal inkomensonafhankelijk.

(Schonewille Gea en Crijnen Céline, rapport 'Financiële problemen 2018' van het Nibud, <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financieel-problemen-rapport-2018/>, geraadpleegd op 15 april 2020)

### **Ernstige betalingsproblemen maar geen hulp**

*“Te weinig mensen met ernstige betalingsproblemen maken gebruik van hulpverlening. 34 procent van hen heeft geen enkele vorm van hulpverlening. Meer dan de helft van hen heeft geen professionele hulp. Een groot deel (40 procent) van hen denkt niet dat de problemen zo ernstig zijn dat zij daar (professionele) hulp bij nodig hebben. Er moet daarom meer gebeuren om mensen met financiële problemen er bewust van te maken dat zij hulp nodig hebben. Men weet klaarblijkelijk niet wanneer financiële problemen dusdanig ernstig zijn, dat men er zelf niet meer uitkomt en hulp noodzakelijk is.*”

*Omgerekend zijn er 555.000 huishoudens met ernstige betalingsproblemen. Daarvan zijn er slechts zo'n 95.000 die zich hebben gemeld bij schuldhulpverlening (NVVK, 2018). Het Nibud vindt het zorgelijk dat zo veel mensen met financiële problemen geen hulp krijgen. Omdat mensen zelf niet aankloppen bij de gemeente of hulpverlenende instanties, moet de hulp naar hen gebracht worden. Het signaleren van mensen met ernstige betalingsproblemen moet nog beter. Het Nibud roept daarom gemeenten, bedrijven en werkgevers op om in te blijven zetten op vroegsignalering.*

*Mensen zouden zich beter moeten beseffen wanneer de financiële problemen dusdanig ernstig zijn, dat ze er zonder hulp niet uit komen. Gemeenten, werkgevers en andere organisaties kunnen daarbij helpen door inzichtelijk te maken wanneer men zich in een risico situatie bevindt en te stimuleren hulp te gebruiken. Het taboe om hulp te vragen moet de wereld uit en hulp moet voor iedereen toegankelijk worden gemaakt en wanneer nodig aangereikt worden.”*

(Schonewille Gea en Crijnen Céline, rapport 'Financiële problemen 2018' van het Nibud, <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financieel-problemen-rapport-2018/>, geraadpleegd op 15 april 2020)

## **De communicatie...**

Dit plan richt zich op de communicatie over het beleidsplan Schuldhulpverlening 2019-2022 van de gemeenten Duiven en Westervoort. Speerpunten zijn:

1. preventie
2. vroegsignalering\*
3. nazorg\*:

De gemeenten gaan extra inzetten op deze punten. De inzet van 'Vroeg Eropaf' gaat hier een grote rol in vervullen. Deze korte interventiemethode is succesvol in andere gemeenten. Vooral door de onaangekondigde persoonlijke benadering (huisbezoek), de praktische aanpak én de samenwerking met andere partijen.

*\* Als bijlage bij dit plan is de gemaakte werkafspraken toegevoegd.*

*Nazorg is geïntegreerd in de werkprocessen van schuldhulpverlening. Nazorg is individueel maatwerk. De klant en de consulent van het Sociaal Loket maken hierover afspraken. Bij vroegsignalering is de afspraak dat er na zes maanden weer contact op wordt genomen met de klant.*

# De stakeholders, een overzicht

---

Goed om eerst te benoemen waar de taak voor de uitvoering ligt.

Binnen de gemeenten ligt de uitvoering van schuldhulpverlening bij het Sociaal Loket. Hier kunnen inwoners met financiële problemen zich rechtstreeks melden. Een consulent van het Sociaal Loket gaat de inwoner dan ondersteunen. Ondersteuning zijn in de vorm van : advies/beleiding; schuldregeling opzetten of budgetbeheer.

De uitvoering van Vroegsignalering (Vroeg Eropaf) gebeurt eveneens door het Sociaal Loket in nauwe samenwerking met de coördinatoren van Schuldhulpmaatje.

Verder zijn de volgende partners betrokken geweest bij het opstellen en uitvoeren van het beleidsplan:

- Schuldhulpmaatje
- Sociaal raadsliedenwerk
- Thuisadministratie
- Financieel Trefpunt Duiven-Westervoort

Partijen waar afspraken zijn gemaakt over de signalering van een betalingsachterstand:

- Zorgverzekeraars (Menzis, VGZ, CZ)
- Woningcorporatie Vivare
- Vitens
- Gemeente (signaal bij geen betaling gemeentelijke belastingen)

Met andere partijen gaan we nog in overleg over aansluiting bij Vroeg Eropaf. Denk aan de energiebedrijven ( een landelijk convenant is in voorbereiding).

Verder zijn dit nog belangrijke partijen die een rol (kunnen) spelen bij signalering en doorverwijzing:

- Taalhuis
- RSD de Liemers
- Inloophuis De Herberg\*
- Trefcentrum ouderen
- Huisartsen\*
- Fysiotherapie, haptotherapie, psychotherapie praktijken en het consultatiebureau
- RIBW\*
- Stichting Vluchtelingenwerk

En scholen bij preventie, bijvoorbeeld door een lesprogramma.

*\* aangehaakt via het armoedeconvenant dat gemeente Westervoort heeft gesloten*

# Doelgroep

---

De focus in de communicatie (preventie) ligt op

- inwoners met een verhoogd risico (deze zijn in de inleiding kort genoemd)
- inwoners in/met een bepaald life event
- jongeren (via scholen)

*Life events zijn indrukwekkende levensgebeurtenissen die vaak met stress gepaard gaan, bijvoorbeeld huwelijk, (echt)scheiding, zwangerschap, pensioen, ziekte, nieuw werk, aankoop nieuw huis, ontslag, iemands overlijden.*



Om hen te bereiken heb je ook nodig

- andere samenwerkingspartners, zoals Stichting Mikado.
- de kring om de inwoners met een verhoogd risico of bij life-event heen. Familieleden of vrienden kunnen hen dan wijzen op de mogelijkheden voor ondersteuning of het in ieder geval bespreekbaar maken.

Voor Vroeg Eropaf (vroegsignalering) kunnen we een specifieke omschrijving van de doelgroep geven:

- Inwoners van de gemeenten Duiven en Westervoort (van 18 jaar en ouder) met een zelfstandig inkomen
- En dan gaat het om de inwoners met een betalingsachterstand van 30-100 dagen bij twee van de deelnemende signaalpartners waar een convenant mee is afgesloten.

# Doelstelling

---

De doelstelling in het beleidsplan is de volgende:

De gemeenten willen de financiële zelfredzaamheid van inwoners vergroten.

Daar kunnen we nog een doelstelling aan toevoegen gericht op Vroeg Eropaf, gebaseerd op ervaringen in het land:

70% van het aantal huisbezoeken leidt tot een geslaagd contact. Dat betekent dat er contact met de inwoner is geweest, de situatie is besproken en er (financiële) afspraken zijn gemaakt.

De doelstellingen van communicatie zijn de volgende:

1. Inwoners informeren over de voorzieningen en ondersteuning (die zij zelf kunnen inschakelen of tips die zij kunnen opvolgen) > kennis;
2. De taboe-sfeer doorbreken en gevoelens als schaamte erkennen en hierbij aansluiten zodat inwoners de stap naar ondersteuning overwegen >houding;
3. Meer mensen – met een verhoogd risico - trekken tijdig aan de bel en melden zich bij het Financieel Trefpunt, de sociaal raadsliden (inloop), Schuldhulpmaatje of het Sociaal Loket van de gemeenten > gedrag;
4. Mensen financieel redzaam maken, zodat minder mensen terugvallen in hun oude patronen en gewoonten en dus niet weer in de financiële problemen raken (dat gebeurt nu nog heel regelmatig) > nazorg.

# Boodschap

---

Elementen:

- Verwijzing maken naar **waar** inwoners die niet kunnen voldoen aan betalingsverplichtingen of financiële problemen ondervinden **meer informatie** kunnen vinden. Of waar ze **ondersteuning** kunnen vragen (Sociaal Loket gemeenten, Financieel Trefpunt Duiven-Westervoort met o.a. sociaal raadslieden en schuldhulpmaatje, en landelijke websites). Ook uitleggen **waarom** meedenken en ondersteuning nodig is.
- Ondersteuning is **gratis** en **vrijblijvend**. **Deskundigen** helpen jou graag om weer regie te krijgen over je financiën. Zonder oordeel, met een luisterend oor en een praktische instelling.
- Preventie: Voorkomen is beter dan genezen. Oftewel: **niet langer wachten, maar nu!** Het moment om informatie te vragen is als je rekeningen niet op tijd kunt betalen. Wacht niet tot het een schuld is.

*De ervaring leert namelijk dat mensen 5 jaar wachten voor ze bij hun gemeente aankloppen. Als zij zich uiteindelijk melden hebben ze gemiddeld 40 duizend euro schuld bij 15 schuldeisers. Als de schulden zo hoog zijn opgelopen, is het niet alleen veel lastiger om de schulden op een goede manier af te lossen. Ook hebben de schulden dan vaak al tot andere problemen geleid. Mensen met schulden hebben een slechtere gezondheid, problemen binnen het gezin en verliezen regelmatig hun baan omdat zij slechter presteren op hun werk. Als gemeenten eerder met mensen in contact komen, kan een deel van deze problemen worden voorkomen. Bron: VNG.nl*

Een goede 'pay-off line' kunnen we gebruiken in de communicatie die vooral gericht is op preventie.



**'Grip op je knip'**

is een leus die we daarbij kunnen gaan inzetten.

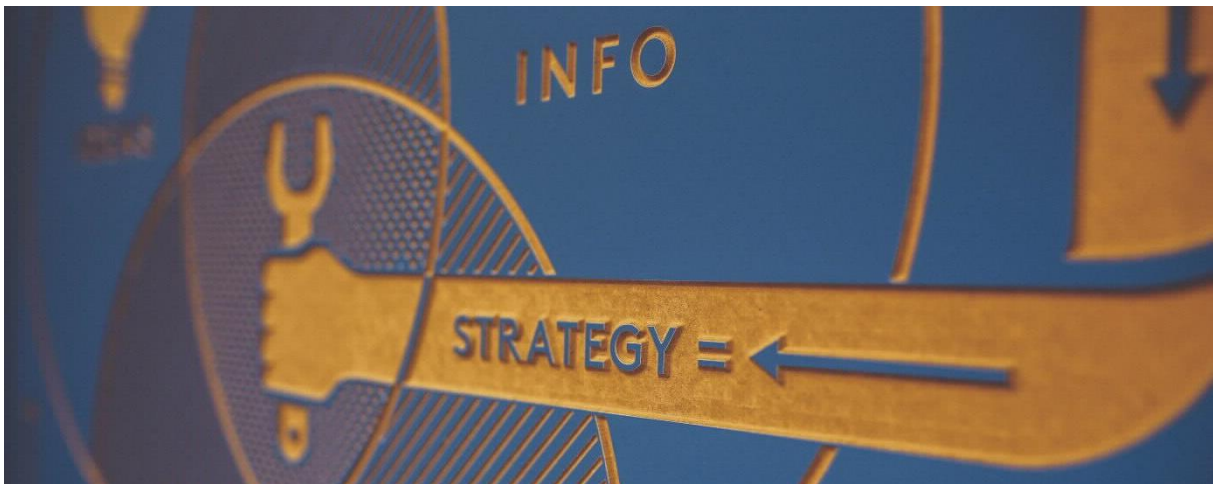


# Strategie

---

Inzetten op drie trappen:

1. *preventie* voorlichting, o.a. op scholen en aan groepen met een verhoogd risico en bij life events
2. *vroegsignalering* door deelnemende signaalpartners > Vroeg Eropaf
3. *nazorg* Zodat mensen zich bewust blijven van hun situatie, is een onderdeel van Vroeg Eropaf en Schuldhulpverlening. Het doel is om de cliënt zo te begeleiden dat ze na drie jaar weer zelf de regie hebben over hun financiën.



Hoe gaan de gemeenten dit doen?

- Een heel belangrijke voorziening/partij is het Financieel Trefpunt Duiven-Westervoort. Een voorliggende voorziening, laagdrempelig en voor alle inwoners van Duiven en Westervoort > bekendheid vergroten.
- Inzetten op eerder bereiken van mensen die tot de doelgroep behoren (en een betalingsachterstand hebben bijv.) > inzet van Vroeg Eropaf. Alle partijen betrekken en commitment uitspreken via een convenant.
- Voorbeelden geven van wat op tijd erbij zijn, oplevert > praktijkvoorbeelden die aanslaan, aansluiten bij gevoelens en 'klachten' van inwoners met schulden (stress, zorgen, fysieke klachten, effect op arbeidsproductiviteit). En beseffen dat zij het vervelend vinden en zich soms ook schuldig voelen over het niet kunnen voldoen aan je verplichtingen tot betaling.
- Het financieel weerbaar maken van jongeren, zoals met een lesprogramma.
- Zorg ervoor dat middelen zichtbaar zijn op plaatsen waar mensen komen, zoals de bibliotheek of huisarts bijvoorbeeld.

De pagina 'Communicatie, de aanpak/uitvoering' beschrijft de uitvoering iets gedetailleerder.

## Vroeg Eropaf, een toelichting op de methode

Vroeg Eropaf is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van inwoners met financiële problemen. Waarom? Om vroegtijdige hulpverlening in te zetten bij betalingsachterstanden, zodat de problemen aangepakt worden/niet groter worden. Want hoe eerder je ingrijpt, hoe beter dat is. Het is een samenwerking tussen de gemeenten en crediteuren.

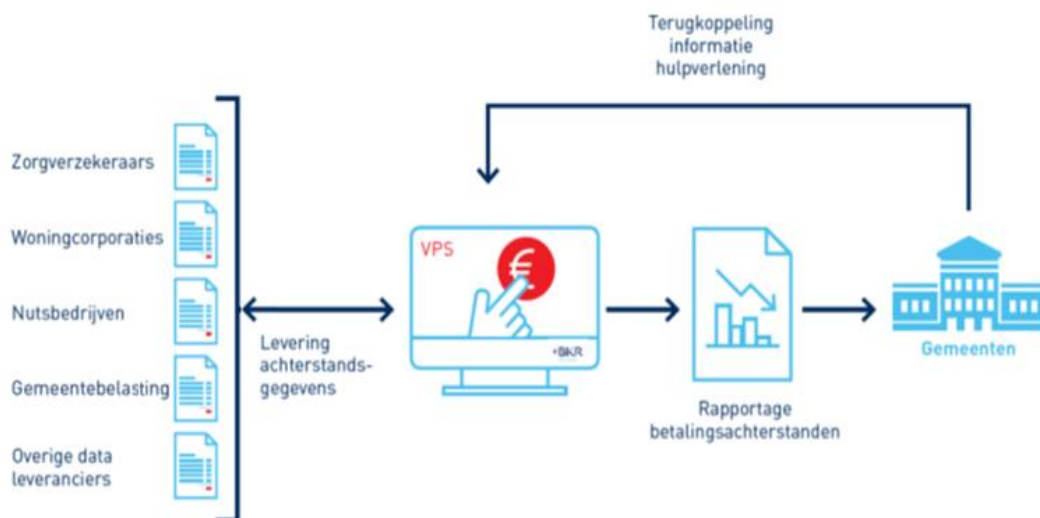
*Vroeg Eropaf heeft de volgende belangrijke doelstellingen:*

1. het tegengaan van achterstanden
2. het herstellen van de reguliere maandelijkse betalingen
3. het voorkomen van ontruimingen en afsluitingen

Op andere plaatsen in Nederland waar Vroeg Eropaf is ingezet, blijkt dat ongeveer 70% van het aantal huisbezoeken leidt tot een geslaagd contact. Opvallend: 80% van deze groep is niet bekend bij de gemeente (schuldhulpverlening of wijkteam). Met Vroeg Eropaf bereik je dus een groot deel van je doelgroep.

*Hoe werkt het precies?*

De samenwerkingspartners maken bij een betalingsachterstand een melding in het programma Vindplaats voor Schulden (VPS). Dat doen zij op de 25<sup>e</sup> van de maand. Als er twee of meer meldingen van verschillende partners op één huisadres zijn, spreken we van een match. We gaan in totaliteit tien matches per maand oppakken (in de gemeenten Duiven en Westervoort samen). Binnen twee werkdagen wordt een controle uitgevoerd om te bekijken of deze persoon bekend is bij het Sociaal Loket van de gemeenten. Hieruit volgt dan een 'Go' of een 'No Go' voor een huisbezoek. Het is de bedoeling dat binnen twee weken na de 25<sup>e</sup>, (een eerste poging tot) een huisbezoek wordt gedaan. Er worden drie pogingen gedaan.



Bij een 'Go' zetten de melders (de samenwerkingspartners) het incassotraject 28 dagen on-hold. Dat creëert tijd om te kijken naar 'hoe kan de achterstand ingelopen worden' en 'hoe kunnen de maandelijkse betalingen weer doorgaan'. Dat gebeurt tijdens een huisbezoek. Team Vroeg Eropaf biedt vrijblijvend en gratis ondersteuning aan. Tijdens het gesprek wordt gekeken naar knelpunten, naar meer overzicht in financiën creëren én naar oplossingen. Er wordt dus direct actie ondernomen. Eventueel wordt schuldhulpverlening ingeschakeld als dat nodig is. Ook is het inschakelen van budgetbeheer of een budgetcoach is een optie. Spelen er niet alleen financiële maar ook andere problemen? Dan wordt er (speciale) ondersteuning geboden of ingeschakeld.

*Nazorg?*

Na zes maanden is er een contactmoment om te kijken hoe het gaat en of de situatie is verbeterd. En - als dat van toepassing is - of de hulpverlening loopt.

# Communicatie, de aanpak/uitvoering

---

De gemeenten gaan aan de slag met de uitvoering en maken hiervoor een overzicht met communicatieacties (communicatiematrix).

Denk aan:

- melding op schermen in de wachtruimen van de gemeentehuizen. En bij de huisartsen bijvoorbeeld.
- social media berichten (bijvoorbeeld van de campagne kom uit je schuld)
- berichtgeving over Vroeg Eropaf
- publiciteit over het lesprogramma bij scholen
- geregeld aandacht besteden aan het Financieel Trefpunt Duiven – Westervoort
- kijken naar welke life events we kunnen aangrijpen om daar en aan deze personen gerichte communicatie te geven. Suggestie: poster bij het consultatiebureau (als kersverse ouder loop je misschien tegen meer uitgaven aan).
- Foldermateriaal (vernieuwde folder maken 'Soms is het moeilijk de eindjes aan elkaar te knopen', schuldhulpverlening).

Uitgangspunten:

- Wanneer mogelijk infographics, filmpjes en foto's gebruiken om het aansprekender te maken.
- Aansluiten bij bestaande landelijke campagnes.
- Zorg voor herkenbaarheid (bijv. een huisstijl) en uniformiteit.
- Deel verhalen van mensen (anoniem)

## **Nazorg**

### ***In het beleidsplan Schuldhelpverlening 2019-2022 is met betrekking tot 'Nazorg' de volgende passage opgenomen:***

"Goede nazorg is een essentieel onderdeel van integrale schuldhelpverlening. Wanneer een schuldhelptraject succesvol is afgerond, krijgen betrokkenen ineens veel vrijheid terug op het gebied van financiën. Om te voorkomen dat mensen na het doorlopen van een schuldhelpverleningstraject opnieuw schulden maken, is goede nazorg (terugvalpreventie) belangrijk. Deze nazorg zou al kunnen beginnen tijdens de loop van het traject. Gaandeweg zou de klant – uitgaande van dat dit verantwoord is – meer moeten leren weer zelfstandig verder te kunnen. Bij nazorg kunnen verschillende partijen een rol spelen. In eerste instantie kunnen vrijwilligers uit het eigen netwerk van de klant hier een rol in spelen. Ook onze samenwerkingspartners kunnen veel betekenen in het nazorg-traject. Belangrijk is dat er sprake is van maatwerk: per inwoner wordt bekeken wat hij of zij nodig heeft. Dit geldt zowel voor de intensiteit als voor de duur. Hierover worden tijdens het traject afspraken gemaakt".

### ***Implementatie 'nazorg' binnen gemeentelijk werkproces Schuldhelpverlening:***

Nazorg wordt uitgevoerd voor cliënten die op een reguliere manier met een traject bij schuldhelpverlening zijn gestopt. De consulent bekijkt of de cliënt op eigen benen kan staan en of het risico bestaat dat er nieuwe schulden ontstaan.

Volgens de richtlijnen van de NVVK (branchevereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren) wordt er in fase 1 van het schuldhelpverleningstraject een plan van aanpak vastgesteld en ondertekend door de klant en schuldhelpverlener. Nazorg maakt onderdeel uit van dit plan van aanpak. Bij de afronding van het schuldhelpverlenings-traject worden afspraken gemaakt over de mate waarin nazorg gewenst of noodzakelijk is. Deze afspraken over de Nazorg 'op maat' worden vastgelegd in de 'eindbeschikking', inclusief het eventueel inschakelen van andere helpverleners. Nazorg gebeurt voornamelijk binnen het eerste jaar na uitstroom. Daarna kan het eventueel incidenteel plaatsvinden. Deze contactmomenten worden vastgelegd in het dossier.

Nazorg werkt preventief: het voorkomt herhaling. Nazorg geeft de uitvoerende instanties bovendien inzicht in de duurzaamheid van de resultaten van schuldhelpverlening. Nazorg werkt preventief: het voorkomt recidive. Nazorg geeft de uitvoerende instanties bovendien inzicht in de duurzaamheid van de resultaten van schuldhelpverlening.

Nazorg kan ook plaatsvinden als de cliënt al is doorgestroomd naar de WSNP. Bewindvoerders in de WSNP hebben weinig middelen en deskundigheid om naast de reguliere bewindvoerderstaken ook de nodige begeleiding en hulpverlening te bieden. De nazorg is gericht op uitval uit het wettelijke traject.

Indien blijkt dat de inkomsten en uitgaven niet in evenwicht zijn, dan wordt de klant op de mogelijkheden gewezen om de financiële situatie in evenwicht te brengen. Daarbij kan worden gedacht aan inschakeling van het Financieel Trefpunt (Schuldhelpmaatje).

Indien er redenen zijn waarom nazorg niet uitvoerbaar is, worden de reden(en) hiervan in het dossier vermeld.

Op basis van de bepalingen van de Wgs zal een regulier traject niet opnieuw mogelijk zijn als nieuwe schulden zijn ontstaan.