

Plan van Aanpak schuldhulpverlening op een hoger plan

Tijdelijke subsidieregeling Schuldhulpverlening

Schulphulp Emmen
December, 2006

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Inleiding: Schuldhulp in Nederland anno 2006 | 2 |
| 2 | Schuldhulp Emmen: huidige stand van zaken | 3 |
| 3 | Activiteiten | 4 |
| 4 | Planning en begroting | 8 |
| 4.1 | Planning | 8 |
| 4.2 | Begroting | 8 |

1 Inleiding: Schuldhulp in Nederland anno 2006

Steeds meer mensen hebben schulden die ze zelf niet meer kunnen oplossen. Tussen de 1,7% en 3,9% van de huishoudens met een inkomen tot 150% van het netto sociaal minimum heeft een problematische schuld. Slechts één op de zes huishoudens zoekt hiervoor hulp. Een deel van de huishoudens die geen hulp zoeken, denken niet de problemen op te kunnen lossen zonder hulp¹. Deze cijfers geven in kort bestek aan wat de omvang van de schuldenproblematiek bij huishoudens met lagere inkomens is. Verder blijkt uit onderzoek dat schulden een belemmering zijn voor reïntegratie en participatie. Schulden zijn niet allen een financieel probleem (negatieve effecten in de koopkracht) maar ook een sociaal probleem (bijvoorbeeld uitsluiting).

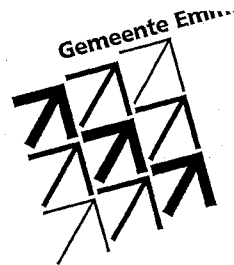
Er kunnen drie spanningsvelden rond schuldhulpverlening worden onderscheiden.² Als eerste is er een toenemende vraag. Cijfers laten zien dat de afgelopen jaren de vraag naar schuldhulpverlening een enorme vlucht heeft genomen. In 2002 kregen de NVVK-leden 28.500 aanvragen voor schuldregeling, in 2003 34.500 (een stijging van 21%) en in 2004 39.000 aanvragen (een stijging van 13%). Landelijk wordt voor 2007 een toename verwacht van ruim 12%. Een toename kan wachtlijsten tot gevolg hebben. Ten tweede zijn gemeenten steeds meer geld kwijt aan schuldhulpverlening. Als laatste is er onvrede met het aanbod van organisaties die binnen de gedragscode van de NVVK werken. Veel cliënten worden afgewezen of besluiten uiteindelijk het minnelijke traject niet door te zetten. Het is dan ook niet verwonderlijk dat in veel gemeenten in Nederland de roep klinkt om effectievere dienstverlening.

In december 2005 heeft Tweede-Kamerlid Noorman-den Uyl een amendement ingediend met als strekking dat er € 25 mln aan extra middelen komt voor de schuldhulpverlening. Uitgangspunt daarbij is dat een intensivering van de aanpak van schuldenproblematiek de kansen vergroot op snelle en succesvolle reïntegratie. Het amendement is vertaald naar de tijdelijke subsidieregeling schuldhulpverlening 2006. Doel van deze regeling is om te bevorderen dat gemeenten komen tot het invoeren dan wel verder toepassen van schuldhulpverlening en daarmee het aantal problematische schuldsituaties terugdringen. Met deze regeling worden hiervoor de financiële middelen beschikbaar gesteld. Het tijdvak waarvoor de subsidie geldt is 1 januari 2006 tot en met 31 mei 2007. Voor de gemeente Emmen is een bedrag beschikbaar van maximaal € 166.593,-. Het subsidiebedrag mag besteed worden aan voorbereiding, invoering en beheer van de volgende diensten: preventie, budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldregeling en nazorg. De subsidie is derhalve breed inzetbaar; zowel voor reguliere activiteiten als voor nieuwe activiteiten

In dit plan van aanpak leest u hoe de gemeente Emmen deze subsidie wil inzetten. Daarmee wil de gemeente de schuldhulpverlening op een hoger plan te tillen

¹ IVA beleidonderzoek en –advies, Tilburg: Schulden, een (on)dragelijke last?

² Deze drie spanningsvelden zijn ontleend aan het Radar.



nr.

datum:

20 december 2006

Gemeente Emmen ontvangt subsidie voor Schuldhelpverlening

De gemeente Emmen heeft een subsidie ontvangen van € 166.593,- vanuit een tijdelijke subsidieregeling Schuldhelpverlening van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De gemeente besteedt dit geld aan informatie, preventie en het opstarten van extra trajecten. Hiermee hoopt de gemeente de instroom in schuldsaneringstrajecten te verminderen.

In 2005 hebben zich een record aantal mensen gemeld hebben voor een intakegesprek, ongeveer 1100 mensen. Dit resulteerde in wachtlijsten. Nu, eind 2006, is Schuldhelp Emmen er in geslaagd om deze wachtlijsten in het geheel weg te werken zodat per 1 januari 2007 niet meer met een wachtlijst wordt gewerkt. Het niet hanteren van een wachtlijst is voor 2007 als kwaliteitseis benoemd. Ervaring in de schuldhulpverlening leert namelijk dat hoe sneller en vroegtijdiger mensen kunnen worden geholpen, hoe groter de kans is dat zij niet in een meerjarig schuldhulptraject hoeven worden opgenomen.

Preventie

In Emmen wordt al actief ingezet op preventie. Al enige jaren kent Schuldhelp Emmen zogenaamde budgetadviesgesprekken. In deze gesprekken krijgen mensen handreikingen om hun situatie weer zelf op orde te krijgen. In 2006 heeft Schuldhelp Emmen ook een budgetcursus ontwikkeld. Schuldhelp Emmen wil in een vroeg stadium breed toegankelijk budgetadvies aanbieden. Door hier nog meer op in te zetten hoopt de gemeente de instroom verder te verminderen.

Extra trajecten

Om te voorkomen dat er opnieuw een wachtlijst voor schuldhulpverlening in Emmen ontstaat, wordt eveneens een deel van de tijdelijke subsidieregeling schuldhulpverlening gebruikt voor het opstarten van extra schuldhulptrajecten. Uit ervaring blijkt dat in een zo vroeg mogelijk stadium hulp geboden moet worden. Dit vergroot de kans op een succesvolle begeleiding en uitstroom. De gemeente hoopt te bereiken dat in het reguliere werkproces geen nieuwe wachtlijst ontstaat. De toegekende subsidie is een eenmalige impuls. In de loop van 2007 zal bekeken moeten worden hoe eventueel ontstane wachtlijsten voorkomen kunnen worden.

Voor de redactie:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met team Communicatie, Mirjam Blaak, tel. (0591) 68 51 03

2 Schuldhulp Emmen: huidige stand van zaken

De afgelopen jaren is er veel onduidelijkheid geweest over het al dan niet in eigen beheer uitvoeren van schuldhulpverlening in de gemeente Emmen. Op basis van onderzoek dat in opdracht van het college in 2005 is uitgevoerd, is gebleken dat het financieel gunstiger is om schuldhulpverlening in eigen beheer uit te voeren. Ook is gebleken dat er geen inhoudelijke argumenten zijn die eventueel uitplaatsen van schuldhulp zouden rechtvaardigen. Het college heeft daarop besloten dat schuldhulpverlening ook in de toekomst door de eigen organisatie zal worden uitgevoerd. Met dit besluit is een einde gekomen aan de voortdurende onzekerheid en staat 2006 in het teken van het op orde brengen van de eigen organisatie, de werkprocessen en de dienstverlening. Daarbij is het van belang om te vermelden dat de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, waarbij Schuldhulp Emmen is aangesloten, in 2006 kwaliteitseisen zal stellen aan de dienstverlening en deze ook zal meten bij de aangesloten organisatie.

Om richting te geven aan deze veranderingen is door het team een begin gemaakt met het op orde brengen van interne organisatie. Het team heeft haar missie daarvoor als volgt omschreven:

‘Schuldhulp Emmen biedt hulp en ondersteuning aan inwoners van de gemeente Emmen met (dreigende) financiële problemen. Deze hulp en ondersteuning zijn gericht op het (opnieuw) bereiken van financiële zelfredzaamheid van de klant. De hulp en ondersteuning wordt op effectieve en efficiënte wijze ingezet.’

Op basis van deze missie is voor 2006 de volgende doelstelling bepaald.

‘Eind 2006 zal vastgesteld zijn op welke wijze Schuldhulp Emmen invulling geeft aan het begrip ‘Integrale Schulphulpverlening’ en de gedragscodes van de NVVK, door alle processen, procedures en interne afspraken te beschrijven en vast te stellen. Bovendien zal Schuldhulp Emmen conform werken.’

In dit kader is het van belang om op te merken dat het begrip ‘Integrale Schuldhulpverlening’ op verschillende wijzen kan worden omschreven en uitgelegd. Schuldhulp Emmen verstaat het begrip als volgt:

‘Een samenhangend aanbod van preventie tot en met zorg voor uitvallers en non-zelfredzamen. Het doel hierbij is het oplossen van zowel financiële problemen als de oorzaken hiervan. Dit gebeurt op basis van een eenduidige doelstelling en methodiek.’

In 2005 hebben zich een record aantal mensen gemeld hebben voor een intakegesprek (ongeveer 1100 mensen). Dit resulteerde in wachtlijsten. Nu, eind 2006, is Schuldhulp Emmen er in geslaagd om deze wachtlijsten in het geheel weg te werken zodat per 1 januari 2007 niet meer met een wachtlijst wordt gewerkt. Het niet hanteren van een wachtlijst wordt in 2007 als kwaliteitseis benoemd. Ervaring in de schuldhulpverlening leert namelijk dat hoe sneller en vroegtijdiger mensen

kunnen worden geholpen, hoe groter de kans is dat zij niet in een meerjarig schuldhulptraject hoeven worden opgenomen.

Zoals in de inleiding is aangegeven wordt voor 2007 landelijk rekening gehouden met een toename van 12% van het aantal meldingen. Deze stijging maakt dat het niet hoeven hanteren van een wachtlijst en het bieden van kwalitatief hoogwaardig schuldhulptraject voortdurend onder druk staat.

Schuldhulp Emmen wil daarom de tijdelijke subsidieregeling Schuldhulpverlening, die voor Emmen bij beschikking van 17 november 2006 is vastgesteld op € 166.593,-, besteden aan preventie en het opstarten van extra trajecten. Hoe deze preventieve activiteiten er uit zullen zien zal hierna worden toegelicht. Het opstarten van extra trajecten zal deels een experimenteel karakter hebben; er zal gezocht worden naar methoden om de huidige werkprocessen efficiënter in te richten. Ook hierop wordt in het vervolg van dit plan van aanpak verder ingegaan.

Preventie

De schuldhulpverlening in Nederland, en daarmee ook in Emmen, is vooral op curatieve aspecten gericht. Dit is mede te verklaren omdat dergelijke trajecten (hierbij valt te denken aan budgetbeheer, schuldregeling, sociale kredietverstrekking etc.) zowel in kwantitatief als ook in kwalitatief opzicht goed meetbaar zijn. Preventieve maatregelen laten zich daarentegen veel moeilijker meten. Toch wordt er in Emmen wel degelijk iets gedaan aan preventie. Al enige jaren kent Schuldhulp Emmen zogenaamde budgetadviesgesprekken. In deze gesprekken krijgen mensen handreikingen om hun situatie weer zelf op orde te krijgen. In 2006 heeft Schuldhulp Emmen ook een budgetcursus ontwikkeld.

Schuldhulp Emmen wil in een vroeg stadium breed toegankelijk budgetadvies aanbieden. Zie hiervoor het volgende hoofdstuk.

Extra trajecten

Om te voorkomen dat er opnieuw een wachtlijst voor schuldhulpverlening in Emmen kan ontstaan, wordt eveneens een deel van de tijdelijke subsidieregeling schuldhulpverlening gebruikt voor het opstarten van extra schuldhulptrajecten. Hierdoor ontstaat in het reguliere werkproces geen nieuwe wachtlijst en zijn de vaste medewerkers in staat om ook de extra instroom van 2006 verder door te ontwikkelen tot kwalitatief hoogwaardige (meerjarige) trajecten.

3 Activiteiten

De *Subsidieregeling Schuldhulpverlening* gaat de gemeente Emmen met de volgende activiteiten inzetten:

1. Preventie

In hoofdstuk 2 is aangegeven dat Schuldhulp Emmen extra wil inzetten op preventie. Door middel van zogenaamde budgetadviesgesprekken krijgen mensen hand-

reikingen om hun situatie zelf weer op orde te krijgen. In 2006 is ook een budgetcursus ontwikkeld, waarbij groepsgewijs wordt gewerkt. Aan de orde komen, hoe krijg ik mijn week-, maand- en jaarbudget rond, Waar heb ik zoal recht op, Hoe kan ik besparen etc. Deze cursus bestaat uit 6 bijeenkomsten. De cursus is op dit moment alleen op indicatie te volgen (na een intakegesprek bij Schuldhulp Emmen).

Het opstarten van deze cursus heeft veel losgemaakt. Uit allerlei hoeken komt vraag naar deze cursus; Sedna, buurtnetwerken, hulpverleners, woningcorporaties, werkgevers etc. Op dit moment ontbreekt de capaciteit om al deze organisaties te bedienen. Daarbij moet het huidige aanbod in sommige gevallen ook aangepast worden aan de wens van de organisaties. Ook Schuldhulp Emmen ziet mogelijkheden om groepsgewijs nog verdere cursussen en workshops aan te bieden. Het kan gaan om verdieping van bepaalde onderwerpen of het aanpassen van het materiaal aan een bepaalde doelgroep (bijvoorbeeld ouderen). Op dit moment spreekt Schuldhulp Emmen samen met GKB Drenthe en de provincie Drenthe over het opstarten van een preventieproject op basisscholen.

Gelukkig leidt niet elke aanmelding tot een meerjarig schuldhulptraject. Dit komt omdat mensen in die situaties op tijd aan de bel trekken. Door middel van een budgetadviesgesprek worden deze cliënten weer op weg geholpen, echter deze budgetadviesgesprekken zijn slechts beschikbaar na het voeren van een intakegesprek. Voor veel mensen is de drempel te hoog. Ook leidt het voeren van budgetadviesgesprekken er helaas toe dat een deel van de cliënten het toch niet zelf redden. Schuldhulp Emmen is van mening dat dit mede voorkomen kan worden door in een vroeg stadium breed toegankelijk budgetadvies aan te bieden. In een frontoffice, die via verschillende wijzen te benaderen is (multi channel), worden mensen zonder een uitvoerig intakegesprek geadviseerd over hun financiële situatie, geïnformeerd over de voorwaarden en mogelijkheden van schuldhulpverlening en kan er een traject opgestart worden voor een cliënt. Aanhaken bij het Loket Zorg en Welzijn (het WMO Loket) ligt daarbij voor de hand, maar is niet per se noodzakelijk.

Concreet stelt Schuldhulp Emmen voor om in eerste instantie voor de periode van 1 januari 2007 tot en met 31 mei 2007 een preventiemedewerker en een budgetadviesmedewerker aan te stellen. Naast het daadwerkelijk uitvoeren van de te benoemen werkzaamheden, dienen deze medewerkers hun ervaringen en resultaten vast te leggen en hierover te rapporteren. Daarbij dient er bekeken te worden hoe dergelijke werkzaamheden vanaf 1 juni 2007 ingevuld dienen te worden.

- Preventiemedewerker, 0,66fte
 - Het geven van budgetcursussen zonder indicatie (groepen via maatschappelijke instellingen etc.);
 - Het geven van voorlichting aan maatschappelijke instellingen, hulpverleners etc.;
 - Het uitwerken van budgetcursussen voor nadere doelgroepen;
 - Het ontwikkelen en geven van vervolgcursussen en workshops;
 - Het ontwikkelen en van andere preventieve instrumenten en materialen;
 - Het bijhouden van het balansboek.

- Budgetadviesmedewerker, 1 fte
 - Het geven van informatie en advies over schuldhulpverlening
 - Het voeren van budgetadviesgesprekken;
 - Het aanmelden voor schuldhulptrajecten;
 - Het ontwikkelen van aanvullende diensten en materialen op basis van de vragen en ervaringen in de frontoffice;
 - Het geven van informatie over de stand van zaken van lopende trajecten;
 - Het bijhouden van het balansboek.

Voor beide medewerkers geldt dat zij dienen te beschikken over uitstekende mondelinge en schriftelijke vaardigheden en in staat zijn te luisteren, te overtuigen en te enthousiasmeren.

2. Extra trajecten

Om te voorkomen dat er opnieuw een wachtlijst voor schuldhulpverlening in Emmen kan ontstaan, wordt eveneens een deel van de tijdelijke subsidieregeling schuldhulpverlening gebruikt voor het opstarten van extra schuldhulptrajecten. Hierdoor ontstaat in het reguliere werkproces geen nieuwe wachtlijst en zijn de vaste medewerkers in staat om ook de extra instroom van 2006 verder door te ontwikkelen tot kwalitatief hoogwaardige (meerjarige) trajecten. Omdat de financiële middelen in eerste instantie een eenmalig karakter hebben, wordt in de op te starten trajecten bezien of er efficiëntere methoden zijn om trajecten op te starten, te beheren en te begeleiden. Dit wordt op twee verschillende wijzen uitgetoetst. In een eerste pilot zullen het intakegesprek en het budgetopnamegesprek worden gecombineerd. Deze aanpak vraagt van cliënten een uitgebreidere voorbereiding. Schuldhulp Emmen wil dit bereiken door de cliënten via een doorverwijzing van de budgetadviesmedewerker in de frontoffice in deze pilot te laten instromen. De voorbereiding kan dan vanuit Schuldhulp Emmen zorgvuldiger worden gedaan. Deze tijdsinvestering zou zich moeten terugverdienen door een budgetopnamegesprek overbodig te maken.

Voorgesteld wordt om voor de periode van 1 januari 2007 tot en met 31 mei 2007 2 fte in te zetten op deze pilot (1,5 fte schuldhulpconsulent en 0,5 fte schuldregelaar). Deze medewerkers krijgen naast hun reguliere werkzaamheden (die overeenkomen met de taken van een schuldhulpconsulent of een schuldregelaar) de taak hun resultaten en ervaringen vast te leggen en aanbevelingen te doen voor het reguliere werkproces. Het doel is dat er 120 extra trajecten kunnen starten.

Een tweede pilot, genaamd 'Homecoach project', kent een nog experimenteler karakter. De schuldhulpverlening in Nederland is gericht op het (weer) financieel zelfredzaam maken van de hulpvrager. Dit gebeurt vaak op basis van meerjarige trajecten onder regie van een schuldhulp instelling. De ervaring leert dat hulpvragers na deze periode vaak angstig zijn om het weer zelf te doen. Ook doet een vrij grote categorie na verloop van tijd toch weer een beroep op schuldhulp Emmen.

Door middel van een andere aanpak wil Schuldhulp Emmen bezien of de trajecten met de cliënt niet kunnen worden bekort in tijdsduur, waarbij in het (korte) traject de nadruk legt op intensieve begeleiding, bij voorkeur bij de cliënt thuis. In het eerste jaar van een traject vraagt een cliënt voor schuldhulp Emmen een tijdsinvestering van bijna 20 uur. Door in een korte tijd (van maximaal een half jaar) een intensief traject op te starten waarbij de cliënt veel meer dan in het reguliere traject zelf de regie voert, wordt een meervoudig doel bereikt; cliënten ervaren gedurende het traject een grotere eigen verantwoordelijkheid voor de financiële situatie en zullen naar afloop van het traject meer dan in het reguliere circuit het idee hebben dat ze zichzelf uit de problematische situatie hebben gewerkt. Hierdoor is de kans op recidive kleiner. Met deze alternatieve aanpak kunnen op langere termijn meer mensen worden geholpen. Let wel; deze aanpak lijkt zich niet voor alle cliënten te lenen. De cliënt moet in principe zelfredzaam zijn en werkelijk gemotiveerd om in korte tijd zijn/haar situatie zelf te willen verbeteren.

Samengevat stelt Schuldhulp Emmen voor om 3 fte's in te zetten voor extra trajecten gedurende de periode van 1 januari 2007 tot 31 mei 2007.

- 1,5 fte Schuldhulpconsulent en 0,5 fte schuldregelaar
 - deze medewerkers hebben dezelfde functieomschrijving en caseload als de huidige, vaste medewerkers, echter zij zullen hun werkwijze op een andere manier inrichten om te komen tot aanbeveling voor een efficiënter werkproces.
 - Het verslagleggen van resultaten en ervaringen van hun alternatieve aanpak en het doen van aanbevelingen.

- 1fte Homecoach (schuldhulpconsulent)
 - Het opstarten en begeleiden van 35 homecoachtrajecten
 - Het ontwikkelen en vastleggen van een werkmethode;
 - Het vastleggen van de kwalitatieve en kwantitatieve resultaten;
 - Het doen van aanbevelingen voor het reguliere werkproces ten aanzien van het project homecoach.

- 0,5 fte administratief medewerker
 - Het administratief ondersteunen van de 3 fte die ingezet worden op de extra trajecten.

Resumerend: totale inzet

De inzet heeft betrekking op de periode van 1 januari 2007 tot en met 31 mei 2007 en heeft een tijdelijk karakter.

Preventie

- 0,66 fte preventiemedewerker
- 1 fte budgetadviesmedewerker

Extra trajecten

- 2,5 fte schuldhulpconsulent
- 0,5 fte schuldregelaar

- 0,5 fte administratief medewerker

4 Planning en begroting

4.1 Planning

In deze paragraaf zal een overzicht worden gegeven van de planning.

Aanvraagfase 1-8-2006 tot 1-10-2006

De aanvraag voor de subsidie is voor 1 oktober 2006 ingediend.

Toekenning

Op 17 november 2006 heeft het ministerie de toekenning van de subsidie ad. € 166.593 bekend gemaakt.

Uitvoeringsfase 01-01-2007 tot 31-5-2007

Project in ontwikkeling en uitvoering.

Projectverantwoording

De projectverantwoording vindt plaats in een bijlage bij de gemeentelijke jaarrekening 2007 waarbij de kosten die gemaakt zijn voor de activiteiten uit het Plan van Aanpak Schuldhulpverlening naar die activiteiten worden toegeschreven en verantwoord. Er zal een urenverantwoording worden bijgehouden.

Projectevaluatie

Schuldhulp Emmen zet sterk in op monitoring van de activiteiten. Na afloop van de subsidieperiode zal de Schuldhulp de activiteiten evalueren. Afhankelijk van de uitkomsten van de evaluatie zullen verdere stappen worden ondernomen. De gemeente verleent medewerking aan het evaluatieonderzoek van het Ministerie als daarom vanuit het Ministerie gevraagd wordt.

4.2 Begroting

In onderstaande begroting zijn de noodzakelijke kosten, rechtstreeks verbonden aan de ontwikkeling van beleid of de uitvoering van activiteiten, gericht op het tot stand brengen van het op een hoger plan brengen van schuldhulpverlening, in beeld gebracht:

Omvang ontvangen subsidie € 166.593,-

Kosten

| | |
|--|------------|
| - 0,66 fte preventiemedewerker, schaal 9 | € 20.339,- |
| - 2,5 fte schuldhulpconsulent, schaal 9 | - 77.041,- |
| - 1 fte budgetadviesmedewerker, schaal 7 | - 26.990,- |
| - 0,5 fte schuldregelaar, schaal 7 | - 13.495,- |

| | | |
|---|-------------------|-------------|
| - 0,5 fte administratief medewerker, schaal 6 | - 12.740,- | |
| - ontwikkelingskosten materiaal etc. | <u>- 15.988,-</u> | |
| Totaal kosten | | € 166.593,- |