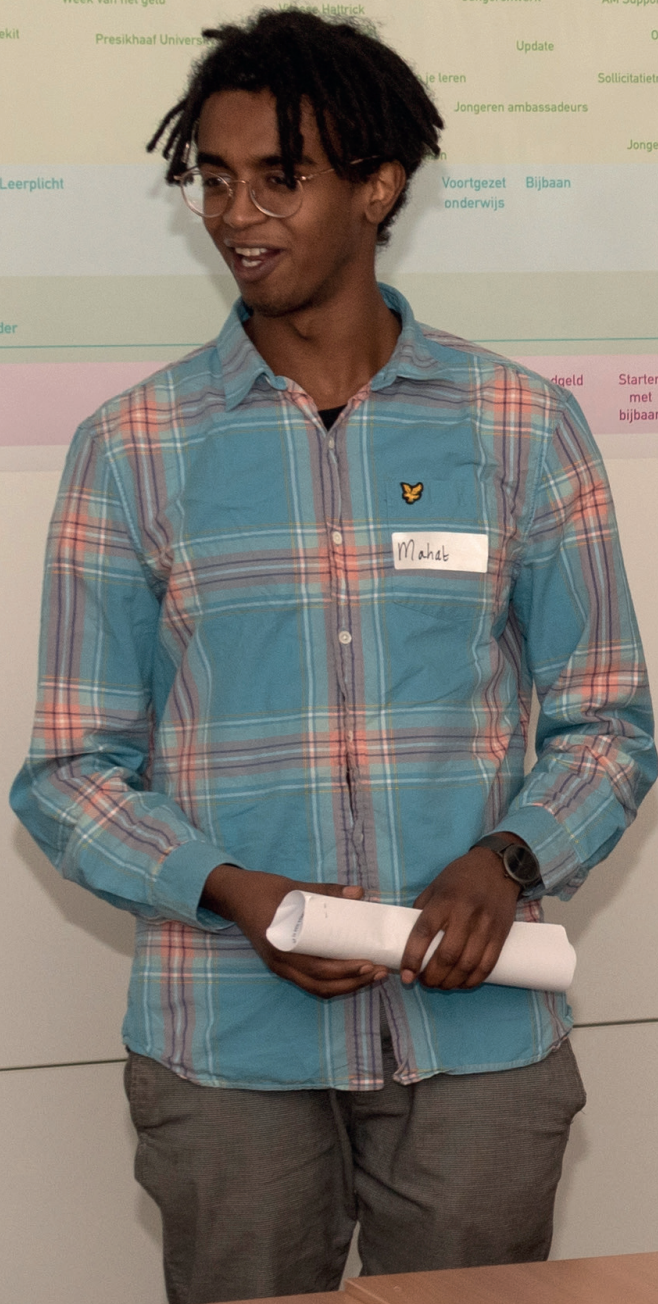


UITVOERINGSAGENDA Schulddienstverlening 2020-2021



Inhoudsopgave

INLEIDING EN LEESWIJZER	5
HOOFDSTUK 1: VISIE SCHULDDIENSTVERLENING	7
HOOFDSTUK 2: VAN VISIE NAAR PRAKTIJK; DE UITVOERINGSAGENDA	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Spoor 1: Meer Arnhemmers financieel zelfstandig	11
2.3 Spoor 2: Meer Arnhemmers vroegtijdig bereikt	13
2.4 Spoor 3: Meer Arnhemmers hebben perspectief op schuldenvrije toekomst	19
2.5 Spoor 4: Meer Arnhemmers krijgen nazorg voor duurzaam resultaat	21
2.6 Planning van de acties	22
2.7 Nieuwe/gewijzigde wetgeving	23
HOOFDSTUK 3: FINANCIËLE ASPECTEN	25



SCHULDEN REGIE

Financiële zelfstandigheid jongeren

GEMEENTE
Arnhem



Inleiding en leeswijzer

Inleiding

Voor u ligt de Uitvoeringsagenda Schulddienstverlening 2020-2021. In deze agenda hebben we onze visie op schulddienstverlening vertaald in concrete acties. De visie Schulddienstverlening 'Zij aan zij: schuldevrij'¹, zoals op 11 maart 2020 vastgesteld door de gemeenteraad, is hiervoor de basis en biedt richting en houvast. Er staat in beschreven wat we willen bereiken en op welke manier we dat gaan doen. In de Uitvoeringsagenda hebben we samen met onze partners een groot aantal acties verwoord om onze ambitie te realiseren. We hebben onderzocht waar kansen liggen en welke bestaande activiteiten slimmer of beter georganiseerd kunnen worden. We gaan op zoek naar creatieve oplossingen om inwoners schuldevrij te laten worden. Vrijwilligersorganisaties zijn voor de schulddienstverlening daarbij een belangrijke partner. Waar de visie voor langere tijd richting geeft, is de Uitvoeringsagenda een actuele vertaling die jaarlijks kan worden bijgesteld. De voortgang van de acties wordt jaarlijks bijgehouden en nieuwe acties worden toegevoegd.

Bij het schrijven van de Uitvoeringsagenda werden we ingehaald door de actuele gebeurtenissen naar aanleiding van de coronacrisis. Deze crisis en de beperkende maatregelen die naar aanleiding hiervan zijn getroffen, hebben een grote impact en ook de Arnhemmers voelen dat. Inkomsten zijn soms (deels) weggevallen, terwijl de kosten grotendeels doorlopen.

Veel inwoners van onze gemeente hebben moeite om rond te komen en bij een aantal inwoners zijn de financiële problemen zo groot dat ze hun schulden niet meer zelf kunnen oplossen.

De gemeente zet alles op alles om hen te bereiken en helpen. In deze Uitvoeringsagenda is hiervoor een aantal acties opgenomen.

Het college heeft naast deze uitvoeringsagenda schulddienstverlening ook toegezegd om te komen met een nieuwe armoedeaanpak. Deze aanpak wordt binnenkort aan de raad aangeboden. Waar er nu nog sprake is van twee aanpakken, werken we in de toekomst toe naar één gezamenlijke Uitvoeringsagenda Armoede en Schulden.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 geven we een korte samenvatting van onze visie. Hoofdstuk 2 is een weergave van alle concrete acties in de vier sporen van schulddienstverlening; voorkomen, vroegsignaleren, perspectief bieden en nazorg. Ook besteden we hier aandacht aan nieuwe en gewijzigde landelijke wetgeving en hoe we daarop anticiperen. De financiële aspecten beschrijven we in hoofdstuk 3.

¹ Visie schulddienstverlening 'Zij aan zij: schuldevrij'



VERGROTEN BEREIK
- LANDELIJKE REGELINGEN
- GEMEENTELIJKE REGELINGEN
- DIVERSE REGELINGEN

FOUDIGING
+
BINDING

1 Visie Schulddienstverlening 'Zij aan zij: schuldevrij'

In de visie 'Zij aan zij: schuldevrij' geven we richting aan onze ambitie: Alle Arnhemmers schuldevrij. Een lastige opgave die nu meer dan ooit actueel is. Hieronder vindt u een korte samenvatting van deze visie.

De Arnhemse Waarden

Iedere Arnhemmer heeft recht op een perspectiefrijke toekomst. Wij willen daarom dat zoveel mogelijk inwoners meedoen in de samenleving. Waar kan op eigen kracht, waar nodig met hulp van anderen.

De Arnhemse ondersteuning is er voor alle inwoners. Eén ingrijpende gebeurtenis kan mensen naar het bestaansminimum duwen. Schulden zijn dan snel gemaakt. Dat kan iedereen overkomen.

De ondersteuning aan inwoners gaat uit van een realistisch perspectief. Dat betekent dat we rekening houden met een beperkt vermogen (weten is nog geen doen). Bovendien is de zelfcontrole begrensd en persoons- en situatieafhankelijk.

Aan onze ondersteuning van inwoners ligt een aantal waarden ten grondslag. Denk hierbij bijvoorbeeld aan zorgzaamheid, zelfstandigheid en vertrouwen. Hieronder hebben we alle waarden en uitgangspunten op een rij gezet.

Schulddienstverlening in Arnhem

In Nederland heeft één op de vijf huishoudens problematische schulden. We spreken over problematische schulden als een inwoner ze niet zelf binnen drie jaar op kan lossen. Als we dit percentage op Arnhem toepassen zou het gaan om circa 16.000 huishoudens.

We weten dat in 2017 naar schatting tussen de 130 en 194 per 10.000 Arnhemmers gebruik maakten van de schulddienstverlening. Dit komt neer op een totaal van ongeveer 2.000 tot 3.000 inwoners.

Als we willen dat iedere Arnhemmer een toekomst met perspectief heeft, weten we dat het hebben van schulden dit in belangrijke mate belemmert. We zetten met schulddienstverlening daarom in op het zoveel mogelijk voorkomen van schulden. Als inwoners al schulden hebben, richten we ons op bereik en werken we met hen aan een duurzame schuldevrije toekomst.

Onze ambities zijn:

- iedere inwoner financieel zelfstandig
- schulden voorkomen
- iedere inwoner schuldevrij
- na een schuldregeling duurzaam schuldevrij
- het voorkomen van maatschappelijke kosten.

Vertaling naar de praktijk

Onderstaande uitgangspunten zijn richtinggevend voor de uitvoering van schulddienstverlening.

Waarde	Uitgangspunten voor schulddienstverlening
Medemenselijkheid en zorgzaamheid	• we zetten in op voorkomen van problemen • we benaderen actief bij vermoeden van problemen ('outreaching') • we bieden een sociaal vangnet • we bieden duurzame ondersteuning
Zelfstandigheid	• we spreken inwoners aan op wat zij zelf kunnen • onze ondersteuning is gericht op het vergroten van de zelfstandigheid
Bestaanszekerheid	• we bieden rust en stabiliteit • we verminderen stress • we bieden toekomstperspectief
Wederkerigheid	• we vragen om toewijding van onze inwoners • ieder doet mee naar vermogen
Gelijkwaardigheid en vertrouwen	• we werken vanuit vertrouwen in en met elkaar • we sluiten aan bij de behoefte/ uitgangspositie van de inwoner • we luisteren oprecht, zijn respectvol en (ver)oordelen niet • ongelijke gevallen mogen ongelijk behandeld worden (mits het voorspelbaar, betrouwbaar en navolgbaar is)
Samenwerking	• we bieden een integrale benadering (samen met partners en over leefgebieden heen) • 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur
Oplossingsgericht	• we werken vanuit de bedoeling • we denken in mogelijkheden en handelen daarnaar • we staan open voor vernieuwende (onconventionele) werkwijzen
Doelmatigheid	• we richten processen eenvoudig in • werken loont • we maken als schuldeiser het probleem niet groter
Toegankelijkheid	• we bieden een snelle doorstart • we informeren begrijpelijk en volledig • we zetten in op voorkomen wachtlijsten



2 Van Visie naar praktijk; de Uitvoeringsagenda Schulddienstverlening

2.1 Inleiding

Binnen de schulddienstverlening onderscheiden we vier sporen:

- Spoor 1: Meer Arnhemmers zijn financieel zelfstandig
- Spoor 2: Meer Arnhemmers met financiële vragen en/of problemen worden vroegtijdig bereikt
- Spoor 3: Meer Arnhemmers hebben sneller perspectief op een schuldenvrije toekomst
- Spoor 4: Meer Arnhemmers krijgen nazorg voor een duurzaam resultaat.

We sluiten zoveel mogelijk aan bij de andere onderdelen van onze inzet om mensen zoveel mogelijk financieel zelfstandig te laten zijn: de armoedeaanpak en de inzet op werk (en inkomen). Binnen de vier sporen hebben we extra aandacht voor jongeren, laaggeletterden en ondernemers. Naast de waarden die genoemd zijn in de visie vormt een laagdrempelige toegang tot de schulddienstverlening een belangrijk uitgangspunt.

Jongeren zijn een belangrijke aandacht groep, omdat hierbij vooral ingezet kan worden op het zoveel mogelijk voorkomen van schulden. In Arnhem wonen ruim 3.400 jongeren in de leeftijd van 16 en 17 jaar en ruim 24.000 jongeren in de leeftijd van 18-27 jaar.

Jongeren zijn gevoelig voor financiële verleidingen en één op de vijf jongeren heeft problematische schulden (Bron: NIBUD). Schulden hebben veel impact op het leven en de toekomst van de jongere. Vanuit zowel de aanpak op schulden als de aanpak op armoede zetten we in op het doorbreken van generatiearmoede.

Laaggeletterden zijn een andere belangrijke aandacht groep. Uit onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen in 2018 blijkt dat ruim de helft van de mensen met schulden laaggeletterd is. Voor deze mensen is het door hun laaggeletterdheid moeilijk om financieel zelfstandig te zijn. Het hebben van schulden in combinatie met een gebrekkig tekstbegrip, reken- en digitale vaardigheden leidt tot schaamte en stress. Dit weerhoudt mensen ervan om hulp te zoeken. Door schulden en laaggeletterdheid samen aan te pakken werken we aan een duurzame en toekomstgerichte oplossing voor hen.

Voor **Ondernemers** met financiële vragen en/of problemen hadden we in Arnhem tot voor kort geen sluitende aanpak. Hierdoor vielen sommige ondernemers 'tussen de wal en het schip'. Door de coronacrisis en de beperkende maatregelen zijn veel ondernemers hard getroffen. Naast het uitvoeren van de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Zelfstandige Ondernemers (TOZO) zetten we in op een intensivering van de pilot 'Geldzaken & Ondernemers'.

Laagdrempelige toegang schulddienstverlening

Veel mensen weten niet de juiste weg te vinden naar de schulddienstverlening of ervaren drempels om zich te melden. Hierdoor lopen beginnende schulden op tot problematische schulden en ervaren inwoners ook problemen op allerlei andere leefgebieden. Uit het jaarverslag 2018 van branchevereniging NVVK blijkt dat de hoogte van de schuld van inwoners die zich melden bij de schuldhulpverlening gemiddeld € 43.300,- is en dat dit schulden zijn bij zo'n 14 verschillende schuldeisers. Ondernemers met schuldproblemen staan aanzienlijk meer in het rood, met een gemiddelde schuldenlast van € 105.000,-.

Een risicovol moment voor het ontstaan van betalingsachterstanden is wanneer iemand een zogeheten 'life event' doormaakt. Denk hierbij aan: scheiding, overlijden van een partner of verlies van werk.

De genoemde waarden in hoofdstuk 1 zijn voor ons richtinggevend om een laagdrempelige toegang tot de schulddienstverlening in te richten. Een toegankelijke dienstverlening waar vooral vanuit oplossingen gedacht wordt, waarin met ketenpartners, vrijwilligers en schuldeisers wordt samengewerkt om elkaar te versterken, en waarin medemenselijkheid en zorgzaamheid leiden tot een 'outreaching' aanpak. Een dienstverlening die volop gebruik maakt van vindplaatsen en aansluit bij 'life events' om mensen snel te bereiken en door te geleiden naar het juiste hulpaanbod.

Extra inzet naar aanleiding van de coronacrisis

De beperkende maatregelen naar aanleiding van de coronacrisis treffen ook veel Arnhemmers. Mensen die hun inkomen zien kelderen of wegvallen, ondernemers wier bedrijf geen omzet meer behaalt, jongeren die hun bijbaantje (in bijvoorbeeld de horeca) zien wegvallen. Zij hebben allemaal te maken met lagere inkomsten en vooralsnog gelijkblijvende kosten. Landelijke tegemoetkomingen helpen, maar lossen niet alle problemen op. Als gemeente bieden we hen zoveel mogelijk adequate hulp.

Aanpassing dienstverlening

Direct nadat de beperkende maatregelen ingingen, hebben we onze schulddienstverlening aangepast. Insteek hierbij is dat gesprekken zoveel mogelijk (telefonisch) plaatsvinden en dat technische zaken zoals uitbetaling van leefgeld en onderhandelen met schuldeisers ongewijzigd doorgaan. De partners tonen hierbij grote inzet en creativiteit.

Door de beperkende maatregelen is de doorlooptijd van de dienstverlening onder druk komen te staan. De contacten via telefoon bereiken niet alle inwoners even goed, steunstructuur is minder inzetbaar en het aanleveren van papieren is soms lastig. Het aantal aanvragen voor schulddienstverlening is in de eerste weken van de coronacrisis (net als in andere gemeenten) teruggelopen. De verwachting is dat deze mensen zich op termijn wel gaan melden.

Daarnaast verwachten we dat door deze crisis meer mensen te maken krijgen met (beginnende) betalingsachterstanden. Uiteraard zetten we alles op alles om de huidige dienstverlening zo snel mogelijk 'corona proof' in volle vaart te kunnen herstarten. Om te voorkomen dat de beginnende schulden, ontstaan door de coronacrisis, uitgroeien tot problematische schulden, richten we ons zeker op de groep mensen met beginnende schulden.

Extra inzet

Met onze extra inzet sluiten we zoveel mogelijk aan bij ons huidige schulddienstverleningsaanbod. We zetten de mogelijkheden van deze dienstverlening optimaal in en versoepelen of vullen aan waar nodig. We kiezen voor acties die snel inzetbaar zijn en waarbij we zoveel mogelijk (duurzaam) resultaat verwachten.

U vindt onder spoor 2 de uitwerking van de volgende acties:

- extra inzet op communicatie om inwoners te informeren en te stimuleren om hulp te zoeken bij hun financiële vragen en/of problemen
- het aanbieden van budgetchecks en maatwerk voor vervolgaanpak
- het intensiveren van de pilot 'Geldzaken & Ondernemers'.

Borging privacy in de Schulddienstverlening

De partners binnen Schulddienstverlening werken conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Met de partners is vastgelegd dat zij alleen informatie mogen delen als dit vooraf met de betreffende inwoners is afgestemd.

Per 1 januari 2021 wordt (waarschijnlijk) de wijziging van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening van kracht (zie ook 2.7). Doel van de wetwijziging is dat er een wettelijke grondslag komt voor gegevensuitwisseling ten behoeve van vroegsignalering van schulden (inzake vaste lasten). Wij volgen de ontwikkelingen hierin op de voet en voeren waar nodig extra aanpassingen door om de privacy te waarborgen.

2.2 Spoor 1: Meer Arnhemmers zijn financieel zelfstandig

Binnen dit spoor zetten we in op het voorkomen van financiële problemen. Het voorkomen van schulden en vroegsignalering gaan vaak hand in hand. Daarom is binnen spoor 1 en 2 in veel gevallen sprake van overlappende acties.

JONGEREN

Actie 1 Context	Passend preventief aanbod voor kinderen t/m 18 jaar We zetten in op een doorgaande lijn in het preventief aanbod, zodat kinderen/jongeren (en hun ouders) structureel en op maat stappen zetten op het gebied van financiële bewustwording en het aanleren van vaardigheden op dit gebied. Het huidige aanbod is in kaart gebracht en samen met de scholen en de jongeren formuleren we het gewenste aanbod. Het is de bedoeling dat zowel scholen als ketenpartners dit nieuwe aanbod gaan aanbieden en dat zij de jongeren hierbij, indien nodig, begeleiden. Hierbij is speciale aandacht voor de jongeren van 17 en 18 jaar. Om hen voor te bereiden op financiële zelfstandigheid worden deze jongeren geïnformeerd over alle essentiële zaken zoals het aanvragen van een DigiD, een eigen bank/spaarrekening, een zorg- en aansprakelijkheidsverzekering en zorgtoeslag.
Resultaat	In het 1e kwartaal van 2021 is er voor elke leeftijdscategorie t/m 16 jaar passend aanbod ontwikkeld en wordt dit gebruikt door ketenpartners en scholen. Eind 2020 is een plan van aanpak opgesteld om alle jongeren vóór hun 18e verjaardag te informeren over de meest essentiële financiële zaken.
Planning Trekker	Start 1e kwartaal 2020, gereed in 1e kwartaal 2021 Gemeente Arnhem samen met de Dullertsstichting

Actie 2 Context	Aansluiting bij de Landelijke Week van het Geld Jaarlijks organiseren gemeente Arnhem, ROC Rijn IJssel en VMBO 't Venster in Arnhem activiteiten in het kader van de Week van het Geld. Er worden gastlessen gegeven en scholen worden geïnspireerd om deel te nemen aan de activiteiten. Daarnaast vinden we het belangrijk dat er in het onderwijs meer aandacht is voor financiële problemen bij de ouders van de jongeren. In maart 2020 waren ruim 30 gastlessen gepland op de deelnemende scholen. Deze gastlessen zouden deels verzorgd worden door medewerkers van de gemeente. Daarnaast was een inspiratiebijeenkomst voor alle scholen georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst zou Playback een voorstelling geven en zouden we met de scholen in gesprek gaan over uitbreiding van de activiteiten van de week naar meer scholen.
Resultaat	Door de coronacrisis is de Week van het Geld afgelast en zijn alle activiteiten doorgeschoven naar 2021. We streven ernaar dat meer scholen in 2021 meedoen aan deze Week.
Planning Trekker	Structureel Gemeente Arnhem samen met Rijn IJssel en 't Venster

INFORMATIE EN BEWUSTWORDING

Actie 3 Context	Heldere communicatie door de gemeente De gemeente communiceert over veel zaken rechtstreeks met de inwoner. Voor veel inwoners is deze informatie niet gemakkelijk te begrijpen. Ruim de helft van de mensen met schulden zijn laaggeletterd of beheersen de Nederlandse taal onvoldoende door hun migratieachtergrond. Hoe begrijpelijker we communiceren, hoe kleiner de kans op misverstanden. Daarnaast dient informatie gemakkelijk vindbaar te zijn. Zeker bij het proces van bijstandsverstrekking kunnen vorderingen ontstaan wanneer een inwoner niet goed begrijpt wat de kern van de communicatie is en wat er van hem verwacht wordt. In het verleden zijn hier al verschillende verbeterlagen in gemaakt, maar dit gebeurde nog te fragmentarisch en niet binnen alle afdelingen.
Resultaat	Vanuit Communicatie, Inclusie en laaggeletterdheid wordt een plan van aanpak opgesteld om brieven en andere schriftelijke communicatie in begrijpelijk Nederlands te schrijven en/of een bijsluiter in begrijpelijk Nederlands bij te voegen.
Planning Trekker	Start 3e kwartaal 2020 Gemeente Arnhem

Actie 4 Context	Het vergroten van het bereik van Startpunt Geldzaken Startpunt Geldzaken is een samenwerkingsverband van het Nibud, Vereniging Eigen Huis (VEH), de beleggersvereniging VEB en de Stichting Certificering FFP. Zij bundelen hun kennis op de gebieden van Budgetteren & besparen, Huis & hypotheek, Sparen & beleggen, Pensioenen & fiscaliteit. Startpunt Geldzaken richt zich op financiële redzaamheid. De online geldplannen helpen huishoudens stap voor stap en op de door hen gewenste tijd en plaats, om de eigen geldzaken in balans te krijgen en te houden. Arnhem is al aangesloten bij dit Startpunt van het NIBUD.
Resultaat	In 2020 zijn meer Arnhemmers op de hoogte van de mogelijkheden van deze online geldplannen. Minimaal 50 vrijwilligers van verschillende partijen zijn getraind om hiermee samen met inwoners te werken, en hierdoor het bereik van het Startpunt te vergroten.
Planning Trekker	Structureel Gemeente Arnhem

Actie 5 Context	Samenwerking externe initiatieven Er zijn in Arnhem ruim 130 initiatieven voor inwoners met financiële vragen/problemen. Zowel bij henzelf, als ook bij de gemeente is veel behoefte aan overzicht en samenhang, zodat beter bekend is wie wat doet en hoe beter samengewerkt kan worden. De Arnhemse Dialoog (een privaat-publiek platform rondom armoede en schulden) heeft al deze initiatieven bij elkaar gebracht in de Schuldenwijzer. Deze is nog bij velen onbekend.
Resultaat	In 2020 is de Schuldenwijzer onder de aandacht gebracht bij alle initiatieven en is duidelijk wat wenselijk is/nodig is om samenhang en versterking te stimuleren.
Planning Trekker	Start 3e kwartaal 2020 Gemeente Arnhem en de Arnhemse Dialoog

Actie 6 Context	Sociaal Hospitaal-Doorbraakmethode In Arnhem zijn er gezinnen die een groot beroep doen op de voorzieningen in het sociaal domein. De problematiek van deze gezinnen gaat vaak over meerdere leefgebieden heen: een stapeling van zorg, afhankelijkheid van een uitkering, schulden en armoede. Uit landelijke cijfers komt naar voren dat een derde van de financiële middelen in het sociaal domein naar een klein percentage van deze 'veelgebruikers' gaat. De stapeling van inzet heeft ook tot gevolg dat wet- en regelgeving vanuit verschillende beleidsdomeinen van toepassing is. Hierdoor treden vaak onbedoelde en ongewenste effecten van beleid op. Effecten die nadelig uitpakken voor het gezin en hoge maatschappelijke kosten met zich meebrengen en niet bijdragen aan een oplossing van de problemen.
Resultaat	In het Sociaal Hospitaal worden in twee jaar 150 Arnhemse multiprobleemhuishoudens geholpen. Met deze aanpak kan een 'doorbraak' gerealiseerd worden voor deze huishoudens. Dit leidt tot een hogere kwaliteit van leven en een besparing op de zorg- en andere kosten.
Planning Trekker	Start 3e kwartaal 2020 Gemeente Arnhem

2.3 Spoor 2: Meer Arnhemmers met financiële problemen worden vroegtijdig bereikt.

De acties in dit spoor zijn gericht op een laagdrempelige toegang tot de schulddienstverlening. Onze aanpak is 'outreaching' en we maken zoveel mogelijk gebruik van vindplaatsen. Daarnaast werken we samen met ketenpartners, vrijwilligers(organisaties) en ervaringsdeskundigen om Arnhemmers zo snel mogelijk te bereiken met het juiste hulpaanbod.

JONGEREN

Actie 7 Context	Uitvoeren van Opr€cht Opr€cht is een buddynetwerk waar een opgeleide jongere (met affiniteit en/of ervaring met schuldenproblematiek) binnen zijn netwerk andere jongeren zoekt met schulden en begeleidt naar de schulddienstverlening. Binnen Opr€cht werken Presikhaaf University, Stichting JAM en AM Support samen. Hun aanpak is 'outreaching' en zij maken veelvuldig gebruik van vindplaatsen. Naast het buddynetwerk bieden de professionals van Opr€cht trajectbegeleiding binnen het Jongerenperspectieffonds (JPF). Begin 2020 hebben Opr€cht, Rijn IJssel, Sociale wijkteams en PLANgroep een samenwerkingsovereenkomst getekend om jongeren met zo min mogelijk drempels de juiste (financiële) hulpverlening te bieden.
Resultaat	Ambitie voor 2020 is dat buddy's 150 jongeren naar de schulddienstverlening zouden toeleiden. Hiervoor zijn onder meer samenwerkingsafspraken gemaakt met Rijn IJssel; woningcorporaties en de Rechtbank. Door de beperkende maatregelen in verband met corona staan deze afspraken 'on hold' en is niet zeker of deze ambitie gehaald kan worden. Samen met Opr€cht wordt extra ingezet om jongeren met financiële problemen toch te bereiken en hen een budgetcheck en een vervolgaanpak op maat te bieden.
Planning Trekker	Structureel Gemeente Arnhem samen met Opr€cht

LAAGDREMPELIGE TOEGANG TOT DE SCHULDDIENSTVERLENING

De hieronder beschreven drie acties rondom communicatie, budgetchecks en hulp aan ondernemers worden extra ingezet in het kader van de coronacrisis. Deze drie acties worden dus bovenop de hieronder verder beschreven acties uitgevoerd.

Actie 8 Context	Extra inzet op communicatie in verband met de coronacrisis Met een helder communicatieplan richten we ons zowel op de inwoners zelf, als ook op de ketenpartners en schuldeisers. We haken hierbij zoveel mogelijk aan bij de landelijke voorlichtingscampagne 'Kom uit je schuld' en vertalen deze naar de Arnhemse situatie. We informeren duidelijk over ons aanbod voor armoede en schulddienstverlening en de mogelijkheden richting (betaald) werk. Onze boodschap is helder: "Verandert er iets aan uw inkomen en hebt u zorgen over uw financiën; er is hulp via de gemeente." Met onze communicatie sluiten we zoveel mogelijk aan bij de ingangen die de gemeente zelf biedt: zoals het aanvragen van regelingen of een Participatiewetuitkering, bij de afdeling Invordering, of het Klantcontactcentrum (KCC). Medewerkers bespreken actief het gemeentelijk hulpaanbod en verwijzen gericht. Daarnaast maken we hierover afspraken met UWV om het aanbod ook bespreekbaar te maken tijdens de gesprekken voor een aanvraag van een WW-uitkering.
Resultaat Planning Trekker	Vanaf juni 2020 vindt de extra communicatie plaats 2e kwartaal 2020 Gemeente Arnhem

Actie 9 Context	Extra inzet op budgetchecks in verband met de coronacrisis Om mensen te helpen die te maken hebben met een inkomensdaling (door bijvoorbeeld de beperkende maatregelen in verband met corona) of met beginnende achterstanden bieden we budgetchecks aan. In deze laagdrempelige gesprekken wordt ingegaan op: • Hoe werkt de wijziging door in het budget en wat is nodig om inkomsten en uitgaven weer in evenwicht te brengen? • Welke landelijke en gemeentelijke voorzieningen zijn mogelijk? • Welke achterstanden in betalingen zijn er en kan de inwoner daar zelf een oplossing voor vinden of is hulp nodig? • Als aanvullende hulp nodig is, wordt actief verwezen en warm overgedragen naar het juiste hulpaanbod. PLANgroep heeft naast een schuldregeling waarbij schulden gesaneerd worden, ook een product waarmee achterstanden 100% geherfinancierd kunnen worden. Daarnaast kan PLANgroep coaching bieden om te voorkomen dat nieuwe achterstanden ontstaan. Mensen met problematische schulden worden zo snel mogelijk naar een schuldregelingstraject begeleid.
Resultaat	De budgetcheck wordt vanaf juni 2020 actief aangeboden. Gedurende de beperkende maatregelen vindt deze telefonisch plaats. Zodra het mogelijk is, worden fysieke gesprekken gehouden.
Planning Trekker	Start 2e kwartaal 2020 Gemeente Arnhem samen met Rijnstad

Actie 10 Context	Extra intensivering van de pilot: Geldzaken & ondernemers In aanvulling op onze dienstverlening aan particulieren gaan we ook voor ondernemers inzetten op het voorkomen en vroegsignalen van schulden en adequate schulddienstverlening met nazorg. Hierbij trekken we intern samen op met 'Van Bedrijven Weten' en Bureau Zelfstandigen en werken we samen met ketenpartners die de pilot uitvoeren en/of ondernemers naar ons verwijzen.
Resultaat	Medio 2020 start een pilot waarin ervaringen worden opgedaan met het bieden van hulp aan ondernemers met financiële vragen/problemen. De pilot duurt tot medio 2021. Door de coronacrisis zijn veel ondernemers hard getroffen. We verwachten dan ook dat meer ondernemers hulp bij hun financiële situatie nodig hebben. De dienstverlening in de pilot is hierop aangepast en uitgebreid.
Planning Trekker	Start 2e kwartaal 2020. Medio 2021 vindt een evaluatie plaats. Gemeente Arnhem

De volgende acties betreffen al eerder gestarte of geplande acties.

Actie 11	Stroomlijnen van de toegang voor financiële vragen
Context	Ketenpartners en inwoners geven vaak aan dat er veel ingangen zijn om vragen te stellen of regelingen aan te vragen. Men ziet 'door de bomen het bos niet meer'. Dit hebben we zelf als gemeente ook ervaren. Daarom werken we toe naar één toegang in Arnhem voor financiële vragen. Dit geldt zowel voor een fysieke toegang, als een online informatiepunt.
Resultaat	Om te komen tot één heldere fysieke toegang gaan we stapsgewijs te werk. In 2021 is het aanbod van Rijnstad en de Stichting Sociale wijkteams Arnhem gestroomlijnd. Vanaf 2022 werken we verder toe naar één ingang voor alle inwoners met financiële vragen.
Planning	Start voorbereidingen 1e kwartaal 2020, start gestroomlijnd aanbod Rijnstad en Sociale wijkteams vanaf januari 2021.
Trekker	Gemeente Arnhem

Actie 12	Continueren van 'Vroeg Eropaf'
Context	We continueren de succesvolle 'outreachende' aanpak van 'Vroeg Eropaf', waarbij medewerkers bij signalen van twee beginnende achterstanden in de vaste lasten, contact zoeken met de inwoner. Samen met de inwoner wordt verkend welke mogelijkheden de inwoner zelf heeft om de schulden in te lopen of dat schulddienstverlening nodig is. Daarnaast wordt begeleiding gegeven bij het treffen van betalingsregelingen en het aanvragen van voorzieningen. De invoering van de wetswijziging gemeentelijke schuldhulpverlening voor vroeg signalering (beoogde ingangsdatum 1 januari 2021) zal er wellicht toe leiden dat we onze aanpak hierop enigszins aanpassen (zie hiervoor ook 2.7).
Resultaat	De ambitie voor 2020 is om 600 huishoudens met betalingsachterstanden in huur, energie, gemeentelijke belastingen en zorgverzekeringspremie te bereiken. Door de beperkende maatregelen in verband met corona is niet duidelijk of deze ambitie haalbaar is. Medewerkers van Vroeg Eropaf nemen nu schriftelijk contact op met inwoners maar hier komt minder respons op. De medewerkers worden tijdens de beperkende maatregelen ingezet bij de budgetchecks (zie actie 9). Zodra het weer mogelijk is, hervatten zij hun huisbezoeken. Daarnaast zijn eind 2020 met twee nieuwe zorgverzekeraars afspraken gemaakt over aansluiting bij 'Vroeg Eropaf'. Eind 2020 zijn ook de mogelijkheden verkend om UWV aan te laten sluiten bij de aanpak.
Planning	Structureel
Trekker	Gemeente Arnhem

Actie 13	Uitbreiding van 'Vroeg Eropaf' met 'Eropaf'.
Context	De aanpak van Vroeg Eropaf richt zich alleen op crediteuren van de vaste lasten. Naast informatie van deze crediteuren zijn er meer manieren en gegevens bij de gemeente beschikbaar om inwoners met (mogelijke) financiële problemen te bereiken. Met 'Eropaf' gaan we samen met Rijnstad een andere werkwijze ontwikkelen. We zetten in eerste instantie in op vier vindplaatsen: CAK-lijsten, Meldpunt onverzekerden, de Rechtbank en W&I. Het uitgangspunt is een 'outreachende' aanpak en we streven naar een integrale en duurzame oplossing.
Resultaat	Onze ambitie voor 2020 is het bereiken van 100 extra inwoners die we toeleiden naar de schulddienstverlening. Hiervoor maken we samenwerkingsafspraken met bovengenoemde organisaties. Het is door de beperkende maatregelen niet duidelijk of deze ambitie haalbaar is. De beoogde medewerkers van 'Eropaf' worden tijdens de beperkende maatregelen ingezet bij de budgetchecks (zie actie 9). Zij zullen hun Eropaf-werkzaamheden oppakken, zodra dat mogelijk is.
Planning	Structureel
Trekker	Gemeente Arnhem

Actie 14 Context	Intensivering ondersteuning laaggeletterden Ruim de helft van de mensen met schulden is laaggeletterd of beheerst de Nederlandse taal onvoldoende door hun migratieachtergrond. Deze inwoners zetten niet snel zelf de stap naar de schulddienstverlening. Het is belangrijk dat ketenpartners zich ervan bewust zijn dat laaggeletterdheid een drempel is voor het zoeken naar hulp, dat ze signalen hierover oppakken en adequaat handelen. Daarnaast kan inzet van ervaringsdeskundigen de laagdrempeligheid van de toegang tot schulddienstverlening en de armoedeaanpak vergroten. In spoor 3 zetten we in op ondersteuning en begeleiding van laaggeletterden tijdens de schulddienstverlening.
Resultaat	In 2020 is hiervoor een plan van aanpak uitgewerkt en is dit plan geïmplementeerd door Sociale wijkteams, PLANgroep en ketenpartners.
Planning Trekker	Start 3e kwartaal Gemeente Arnhem, samen met ketenpartners

Actie 15 Context	VINDPLAATS Samenwerking tussen schulddienstverlening en Cluster W&I Betaald werk biedt inwoners perspectief op bestaanszekerheid en het vergemakkelijkt het aanpakken en oplossen van schulden. Anderzijds zorgt een adequate schulddienstverlening voor het wegnemen van een belangrijke drempel om stappen te zetten richting activering en (betaald) werk. Daarom gaan we zorgen dat beide naadloos op elkaar aansluiten en elkaar versterken. Daarnaast werken we vanuit de schulddienstverlening samen rondom:
Resultaat	• <u>“Werken Loont”</u>, waarbij Arnhemmers rond een drietal sleutelmomenten (aanvraag uitkering, stap naar deeltijdwerk en uitstroom uit de bijstand) extra ondersteund worden bij de veranderingen in hun inkomen. • <u>Actieve benadering van inwoners die in het kader van het nieuwe kwijtscheldingsbeleid te maken hebben met een wijziging in hun vordering bij de gemeente.</u> Het gaat hierbij om ruim 1.400 inwoners. We gaan met hen in gesprek over hun financiële situatie en een eventuele wens voor schulddienstverlening, en hun wensen voor stappen richting activering of (betaald) werk. Ook de overige inwoners die geen Participatiewetuitkering hebben, ontvangen informatie (ruim 2.000 inwoners). • <u>Betaling vaste lasten voor inwoners met een Pw-uitkering.</u> Voor hen is het mogelijk om de vaste lasten via de (bijstand)uitkering te betalen. Dit voorkomt (grotere) schulden. Vanuit de regierol kan de W&I-regisseur tevens tijdens het gesprek met de inwoner ingaan op de financiële situatie en de noodzaak voor schulddienstverlening • <u>Statushouders.</u> Binnen de de nieuwe Inburgeringswet vormt financiële zelfstandigheid van statushouders een speerpunt. • In 2020 zijn er samenwerkingsafspraken tussen W&I, Scalabor, PLANgroep en Sociale wijkteams. • De 300 Arnhemmers waarbij de beleidswijziging gevolgen heeft voor de vakantietoeslag zijn in het 1e kwartaal 2020 actief benaderd (fysiek, en na de beperkende maatregelen telefonisch of per brief en/of via de mail). Met hen is gesproken over werk en/of schulden. De overige 1.100 Arnhemmers met een Participatiewet-uitkering worden opgenomen in de caseloads van de nieuwe regisseurs en worden in 2020 gesproken over hun inzet naar werk en hun behoefte aan ondersteuning bij schulden.
Planning Trekker	Acties in het kader van de wijziging van het kwijtscheldingsbeleid zijn in het 1e kwartaal van 2020 gestart. Planning samenwerkingsafspraken; start 2e kwartaal 2020. Gemeente Arnhem

Actie 16 Context	VINDPLAATS: Aanpak meldingen 'Wet Wijn' Er is een convenant (in het kader van 'Wet Wijn') afgesloten tussen Energie-Nederland, waterleveranciers Nederland, de Rijksoverheid en de NVVK. Energieleveranciers en Vitens sturen maandelijks gegevens van inwoners die achterstanden hebben naar de gemeente. Op dit moment stuurt de gemeente Arnhem al deze inwoners een brief met een hulpaanbod.
Resultaat	Vooralsnog is de respons hierop laag. In 2020 onderzoeken we hoe we deze groep inwoners effectiever kunnen bereiken met ons hulpaanbod.
Planning Trekker	Structureel Gemeente Arnhem
Actie 17 Context	VINDPLAATS: Signalering en verwijzing door ketenpartners Ketenpartners zijn erg belangrijk bij preventie, vroegsignalering en nazorg. Er zijn veel partners die inwoners frequent tegenkomen/begeleiden. Denk hierbij aan de jeugdverpleegkundige, de jongerenwerker, de leerkracht op school of de huisarts. Door goede voorlichting aan deze ketenpartners en hen te voorzien van materiaal over onder meer de Arnhemse route van schulddienstverlening kunnen zij financiële problemen eerder en beter signaleren, bespreekbaar maken en adequaat verwijzen.
Resultaat	Eind 2020 ligt er een praat-/signaleringskaart en een flyer over de Arnhemse schuldhulp- en armoederoute voor ketenpartners. Er is aan minimaal 10 ketenpartners hierover voorlichting gegeven en materiaal verstrekt. Dit materiaal richt zich op alle inwoners met speciale aandacht voor jongeren en hun ouders.
Planning Trekker	Start 3e kwartaal 2020, structureel Gemeente Arnhem
Actie 18 Context	VINDPLAATS: Signalering en verwijzing door werkgevers Uit NIBUD onderzoek (2017) blijkt dat 62% van de werkgevers heeft te maken met personeel met financiële problemen. Een werkgever is al snel € 13.000 per jaar kwijt aan een werknemer met financiële problemen die voltijds werkt en een modaal salaris verdient. (Bron: NIBUD 2017). Daarom zet de Arnhemse Dialoog (een Arnhem's privaat-publiek platform rondom armoede en schulden) in op bewustwording bij werkgevers. Daarnaast willen zij werkgevers handvatten bieden om financiële problemen bij hun werknemers bespreekbaar te maken en warm over te dragen naar de schulddienstverlening. De gemeente Arnhem trekt samen op met de Arnhemse Dialoog.
Resultaat	In 2020 heeft de Arnhemse Dialoog met een aantal werkgevers afspraken gemaakt over het signaleren en bespreekbaar maken van financiële vragen en/of problemen, en over het actief verwijzen naar de Arnhemse schuldenroute.
Planning Trekker	Structureel Gemeente Arnhem samen met Arnhemse Dialoog
Actie 19 Context	VINDPLAATS: Aansluiting met 'Arnhemse Aanpak Energiearmoede' In het 4e kwartaal van 2020 ontvangt de raad een aanpak waarin een voorstel wordt gedaan hoe we energiearmoede in Arnhem willen beperken. Concreet betekent dit dat we huishoudens met een laag inkomen ondersteunen bij het verlagen van hun energierekening. Gezien de duidelijke relatie tussen energiearmoede, die vanuit het programma New Energy made in Arnhem wordt opgepakt, en schulddienstverlening trekken we hierin samen op.
Resultaat	In de contacten en acties richting inwoners vanuit de Energiearmoedeaanpak wordt (ook) een aanbod voor schulddienstverlening gedaan en hierdoor een nieuwe vindplaats gecreëerd. Daarnaast worden alle Arnhemmers met schuldenrust in een schulddienstverleningstraject actief verwezen/aangemeld naar de mogelijkheden van de aanpak energiearmoede.
Planning Trekker	Start 4e kwartaal 2020, structureel Gemeente Arnhem samen met PLANgroep

Actie 20	VINDPLAATS: Samenwerking met Kantongerecht
Context	Het Kantongerecht vormt ook een vindplaats voor mensen met financiële problemen.
Resultaat	In 2020 is een pilot gestart, waarbij medewerkers van Rijnstad en Opr€cht aansluiten bij zittingen en direct in gesprek kunnen gaan met gedaagden. Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt over vroegsignalering en actieve verwijzing tussen kantongerecht en gemeente.
Planning	Zodra het wetsvoorstel adviesrecht gemeenten bij schuldenbewinden van kracht wordt, zijn hierover ook goede werkafspraken gemaakt met de rechtbank (zie 2.7).
Trekker	De pilot is in maart 2020 gestart. Door de beperkende maatregelen in verband met corona is deze 'on hold' gezet.
	Gemeente Arnhem
Actie 21	VINDPLAATS: Samenwerking met UWV en SVB
Context	UWV en SVB vormen een vindplaats voor mensen met financiële problemen. Daarnaast zijn beide organisaties ook schuldeiser. (Zie ook spoor 3).
Resultaat	In 2020 zijn samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de gemeente en UWV en SVB over vroeg signalering en het meewerken aan (minnelijke) schuldregelingen.
Planning	Start 3e kwartaal 2020
Trekker	Gemeente Arnhem
Actie 22	Input van ervaringsdeskundigen
Context	Om tot een adequate aanpak rondom armoede en schulden te komen, is het belangrijk dat we ervaringsdeskundigen (waaronder jongeren) betrekken. We bespreken met hen wat werkt, wat niet, en waar ze vooral behoefte aan hebben.
Resultaat	Vanaf 2020 gaan we ten minste twee keer per jaar met ervaringsdeskundigen en jongeren in gesprek over beleidsvraagstukken rondom armoede en schulden en betrekken we hen actief bij de ontwikkeling van voorlichtingsmateriaal.
Planning	Structureel
Trekker	Gemeente Arnhem

2.4 Spoor 3: Meer Arnhemmers hebben sneller perspectief op een schuldenvrije toekomst.

Om sneller perspectief en schuldenrust te bieden is een laagdrempelige toegang tot de schulddienstverlening van belang. We zetten daarnaast in op het optimaliseren van het proces van schulddienstverlening en de samenwerking met ketenpartners en schuldeisers.

JONGEREN

Actie 23	Verbeteren toegang tot het Jongerenperspectieffonds (JPF)
Context	Wij zetten extra in op het regelen van schulden van jongeren. Dat kan via een reguliere schuldregeling via PLANgroep. Wanneer dit niet haalbaar is omdat de verwachting is dat schuldeisers niet willen meewerken of omdat studerende jongeren niet voldoen aan de zogeheten inspanningsverplichting voor een schuldregeling, kunnen ze worden geholpen via het JPF. Vanaf 2018 is het Jongerenperspectieffonds (JPF) opgenomen in de reguliere schulddienstverlening. Oprécht begeleidt de jongeren naar het JPF. Het JPF zorgt ervoor dat jongeren onder begeleiding van een professionele trajectbegeleider kunnen werken aan hun perspectief(wens) en dat er tegelijkertijd een oplossing komt voor de schulden. De schuldregeling wordt uitgevoerd door PLANgroep.
Resultaat	Per januari 2020 hebben we de toegang tot het JPF vereenvoudigd en zijn werkafspraken gemaakt met onder andere ROC Rijn IJssel en het Kantongerecht. De ambitie voor 2020 is dat 150 jongeren via buddy's naar de schulddienstverlening worden toegeleid. Door de beperkende maatregelen in verband met corona is niet duidelijk of deze ambitie haalbaar is.
Planning Trekker	Structureel Gemeente Arnhem

LAAGDREMPELIGE TOEGANG TOT DE SCHULDDIENSTVERLENING

Actie 24	Aansluiting van flankerende hulp op schulddienstverlening
Context	Om een inwoner stappen te laten zetten in het schulddienstverleningstraject is een ondersteuningsstructuur erg belangrijk. Maar ook in de nazorg (zie spoor 4) speelt de steunstructuur een belangrijke rol. Dit kunnen familieleden, burens of vrienden zijn. Maar er zijn ook veel maatschappelijke - en vrijwilligersorganisaties die de inwoner kunnen ondersteunen. Het Sociaal wijkteam heeft hierbij de regie. Het is belangrijk dat de nieuwe schulddienstverlening bekend is bij en goed aansluit op deze steunstructuur.
Resultaat	In 2020 is de nieuwe schulddienstverlening bij minimaal 50 partners bekend en zijn er met drie grote ketenpartners (Rijnstad, Humanitas en Stichting Welzijn Ouderen Arnhem (SWOA)) samenwerkingsafspraken gemaakt over inzet van vrijwilligers/maatjes. Deze worden ingezet als de informele steunstructuur van de inwoner zelf onvoldoende inzetbaar is.
Planning Trekker	Structureel Gemeente Arnhem

Actie 25	Schulden in de Maatschappelijke opvang
Context	Veel mensen in de opvang hebben (ook) schulden. We proberen deze mensen toe te leiden naar de schulddienstverlening. Tijdens de opvang kunnen schulden ook nog oplopen (bijvoorbeeld wanneer iemand in de (vrouwen)opvang komt), toeslagen vervallen en de vaste lasten niet kunnen worden doorbetaald, omdat ze niet beschikken over een inkomen. Dit is een gemeenteverstijgend probleem. Wij volgen een pilot van de Belastingdienst, SVB en Moviera om hier verbetering in aan te brengen en zullen participeren bij de landelijke uitrol hiervan.
Resultaat	In het 4e kwartaal van 2020 is er een overzicht van de verbetermogelijkheden voor mensen met schulden in het JONA-huis, de doorstroomvoorziening en de vrouwenopvang (Moviera).
Planning Trekker	Start 4e kwartaal 2020 Gemeente Arnhem

OPTIMALISEREN VAN HET PROCES SCHULDDIENSTVERLENING

Actie 26 Context	Uitrol nieuwe schulddienstverlening en samenwerkingsafspraken met ketenpartners Sinds januari 2020 voert PLANgroep de schulddienstverlening uit. De sociale wijkteams vormen de ingang voor deze dienstverlening en dragen de inwoner via een driegesprek warm over aan PLANgroep. Het wijkteam voert regie tijdens het schulddienstverleningstraject en is verantwoordelijk voor de nazorg na de schuldregeling. Budgetondersteuning op Maat (BooM) biedt in de nieuwe dienstverlening meer maatwerk. Er is volledig budgetbeheer mogelijk, maar er is ook afbouw van budgetbeheer mogelijk, gecombineerd met coaching om de inwoner vaardigheden aan te leren het weer zelf te gaan doen. Daarnaast is BooM ook in te zetten voor mensen die geen schulden hebben, maar wel moeite hebben met budgetteren. Dit instrument wordt ook meegenomen in de armoedeaanpak en zo aan een bredere doelgroep bekendgemaakt en actief aangeboden.
Resultaat	Met de nieuwe schulddienstverlening willen we méér mensen met schulden beter helpen. Om dit te bereiken zetten we in op: • Een goede aansluiting van ketenpartners en schuldeisers op de nieuwe werkwijze. • 20% van de schuldregelingen in de vorm van saneringskredieten in 2020 (dit instrument werd in 2019 nog niet ingezet met uitzondering van het JPF) • Eén innovatietraject waarbij de mogelijkheden van ‘collectief schuldregelen’ wordt verkend • De monitoring van problemen waar inwoners tegenaan lopen bij hun aanvraag voor de wettelijke schuldsanering (Wsnp) en wat er bij afwijzing gebeurt en alsnog mogelijk is • Een verkenning van de mogelijkheden en wenselijkheden om Mobility Mentoring uit te rollen naar ondermeer de schulddienstverlening. Momenteel loopt een pilot inzake Mobility Mentoring in de Geitenkamp.
Planning Trekker	Start 1e kwartaal 2020 Gemeente Arnhem samen met Sociale wijkteams en PLANgroep

Actie 27 Context	Verkenning van Fonds met inleg van particuliere organisaties Om te voorkomen dat beginnende schulden oplopen en problematisch worden, zetten we in op herfinanciering. Hiermee worden alle beginnende schulden via tussenkomst van PLANgroep middels een krediet bij Kredietbank Nederland (KBNL) volledig betaald, waarna de inwoner één overzichtelijke lening overhoudt. We onderzoeken de mogelijkheden om de kosten van rente van deze financiering via een fonds te dekken. Hierdoor kunnen we de inwoner een renteloos krediet bieden. We verkennen met particuliere organisaties en schuldeisers de mogelijkheden voor cofinanciering van dit fonds.
Resultaat Planning Trekker	Eind 2020 zijn de mogelijkheden van dit Fonds onderzocht. Start 2e kwartaal 2020 Gemeente Arnhem samen met PLANgroep en KBNL

Actie 28 Context	Meldpunt Ontruimingen Woningcorporaties melden via ‘Vroeg Eropaf’ inwoners met beginnende huurschulden aan. Daarnaast zijn zij aangesloten bij het Meldpunt Ontruimingen. Dit meldpunt is een samenwerkingsverband van Volkshuisvesting, Vivare, Portaal, gemeente Arnhem, Rijnstad en VGGM. Doel van het meldpunt is het zoveel mogelijk voorkomen van uithuiszetting door huurschuld van sociaal kwetsbare inwoners. Daarnaast bieden we hulp bij het op orde brengen van financiële en andere problemen.
Resultaat Planning Trekker	De gemaakte afspraken worden gemonitord en doorontwikkeld. Structureel Gemeente Arnhem

2.5 Spoor 4; Meer Arnhemmers krijgen nazorg voor een duurzaam resultaat

Na afloop van de aflosperiode is nazorg erg belangrijk om te voorkomen dat de inwoner weer terugvalt. Hierdoor vormt de nazorg een vorm van tertiaire preventie en zijn veel acties, besproken in spoor 1 en 2, ook in spoor 4 relevant. Hieronder worden nog enkele specifieke acties met betrekking tot nazorg beschreven.

NAZORG

Actie 29	Nazorg
Context	Wanneer met schuldeisers een akkoord over een regeling is getroffen , lossen inwoners in minimaal drie jaar maximaal af. Tijdens deze aflosperiode vindt een vorm van budgetbeheer plaats en worden ze begeleid door de afgesproken steunstructuur. PLANgroep biedt gedurende deze drie jaar coaching op maat om de inwoner voor te bereiden op de periode na de schuldregeling. Daarna wordt nazorg uitgevoerd door de steunstructuur en het wijkteam. Er zijn vaste momenten waarop contact met de inwoner wordt gezocht en aan de hand van signalen wordt snel actie ondernomen.
Resultaat	Voor inwoners bij wie een schuldregeling niet tot stand komt , blijft een vorm van budgetbeheer of bewindvoering mogelijk. Hierdoor blijft de financiële situatie zoveel mogelijk stabiel tot het moment waarop een nieuwe poging tot schuldregeling weer kansrijk is. In 2020 wordt nazorg geboden aan alle inwoners na een schuldregelingstraject. Ketenpartners weten hoe de nazorg eruit ziet en er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met organisaties die flankerende hulp bieden.
Planning	Structureel
Trekker	Sociale wijkteams en PLANgroep samen met Gemeente Arnhem

Actie 30	Kwalitatieve dienstverlening en verantwoorde uitstroom bij beschermingsbewind.
Context	Wanneer een inwoner (met schulden) niet in staat is om zijn inkomen zelf te beheren, kan hij/zij beschermingsbewind aanvragen. De rechtbank kent deze beschermingsmaatregel toe en de gemeente vergoedt de kosten hiervan voor inwoners die dit niet kunnen betalen. Tot voor kort had de gemeente geen zicht en invloed op de in-, door- en uitstroom naar en van beschermingsbewind, evenals op de kwaliteit van de dienstverlening van bewindvoerders. Daarnaast ontbreekt een helder beeld bij de gemeente of en hoe eventuele schulden tijdens het beschermingsbewind worden aangepakt.
Resultaat	Het wetsvoorstel adviesrecht gemeenten bij schuldenbewinden vraagt ook om goede afspraken en samenwerking met de diverse betrokken partijen (zie ook 2.7). In de 1e helft van 2020 is een convenant opgesteld en ondertekend door de gemeente en 12 bewindvoerders. Deze kantoren ondersteunen ongeveer 45 % van de Arnhemmers die onder bewind zijn gesteld. Onderdeel van het convenant zijn werk- en communicatieafspraken. Nadruk ligt hierbij op kwaliteit en continuïteit met als doel de best passende dienstverlening aan financieel kwetsbare Arnhemmers. Tevens zijn in 2020 samenwerkingsafspraken gemaakt over het doorgeleiden naar een schuldregeling en een verantwoorde uitstroom na een geslaagde schuldregeling.
Planning	Convenant is in 1e helft van 2020 opgesteld en ondertekend. De samenwerkingsafspraken worden in de 2e helft van 2020 verder uitgewerkt.
Trekker	Tevens anticiperen we in 2020 op de nieuwe wet adviesrecht gemeenten bij schuldenbewinden. Gemeente Arnhem

2.6 Planning van de acties

Gevolgen van de coronacrisis voor de planning van de acties in de Uitvoeringsagenda.

Het is nodig om een aantal geplande acties uit deze Uitvoeringsagenda verder in de tijd te plannen dan in eerste instantie onze ambitie was als gevolg van de crisis waarin we ons bevinden.

‘First things first’: we zetten volop in op de hierboven beschreven acties vanwege corona. Daarnaast is een aantal acties uit de Uitvoeringsagenda al gestart en lopen deze ook nu nog door. De overige acties worden zo snel mogelijk opgestart, maar het tempo in uitwerking is afhankelijk van de ontwikkelingen rondom de coronacrisis.

Tabel; Planning acties Uitvoeringsagenda schulddienstverlening

Nr.	Actie	Status	2020				2021 ev.
			Q1	Q2	Q3	Q4	
1	Passend preventief aanbod voor kinderen t/m 18 jaar	Nieuw					
2	Aansluiting bij de Landelijke Week van het Geld	Loopt					
3	Heldere communicatie door de gemeente	Nieuw					
4	Het vergroten van het bereik van Startpunt Geldzaken	Nieuw					
5	Samenwerking externe initiatieven	Nieuw					
6	Sociaal Hospitaal	Nieuw					
7	Uitvoeren Oprécht	Loopt					
8	Extra inzet op communicatie in verband met de coronacrisis	Nieuw					
9	Extra inzet op budgetchecks in verband met de coronacrisis	Nieuw					
10	Extra intensivering van de pilot: Geldzaken & ondernemers	Nieuw					
11	Stroomlijnen van de toegang voor financiële vragen	Nieuw					
12	Continueren van “Vroeg Erop Af”	Loopt					
13	Uitbreiding van “Vroeg Erop Af” met “Erop af”	Nieuw					
14	Intensivering Ondersteuning laaggeletterden	Nieuw					
15	VINDPLAATS Samenwerking tussen schulddienstverlening en Cluster W&I	Nieuw					
16	VINDPLAATS : Aanpak meldingen Wet Wijn	Nieuw					
17	VINDPLAATS: Signalering en doorverwijzing door ketenpartners	Nieuw					
18	VINDPLAATS: Signalering en doorverwijzing door werkgevers	Nieuw					
19	VINDPLAATS: Aansluiting met ‘Arnhemse Aanpak Energiearmoede’	Nieuw					
20	VINDPLAATS: Samenwerking met Kantongerecht	Nieuw					
21	VINDPLAATS: Samenwerking met UWV en SVB	Nieuw					
22	Input van ervaringsdeskundigen	Nieuw					
23	Verbeteren toegang van het Jongerenperspectief fonds (JPF)	Loopt					
24	Aansluiting flankerende hulp bij schulddienstverlening	Nieuw					
25	Schulden in de Maatschappelijke opvang	Nieuw					
26	Uitrol nieuwe schulddienstverlening en samenwerkingsafspraken met ketenpartners	Nieuw					
27	Verkenning van Fonds met inleg van particuliere organisaties	Nieuw					
28	Meldpunt Ontruimingen	Loopt					
29	Nazorg	Nieuw					
30	Kwalitatieve dienstverlening en verantwoorde uitstroom bij beschermingsbewind	Nieuw					

2.7 Nieuwe/gewijzigde wetgeving

Naast de eigen gemeentelijke visie en ambitie moeten we ook anticiperen en daarmee gebruik maken van de mogelijkheden die nieuwe/gewijzigde aanstaande wetgeving met zich meebrengt. We gaan ervan uit dat de beoogde ingangsdatum van deze wetgeving 1 januari 2021 is. Het gaat hierbij om:

1. Wijziging wet gemeentelijke schuldhulpverlening;
2. Wetsvoorstel adviesrecht gemeenten bij schuldenbewinden;
3. Wetsvoorstel vereenvoudiging beslagvrije voet.

Ad 1: Wijziging wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De wetswijziging wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van gegevensuitwisseling voor vroeg signalering is begin april aangenomen door de Tweede Kamer. Momenteel wordt over de wetswijziging besproken in de Eerste Kamer.

De **Arnhemse Vroeg-Eropafaanpak** past al goed in lijn van deze wetswijziging. De basis van gegevensuitwisseling voor vroeg signalering van financiële problemen tussen vastelastencrediteuren en gemeenten wordt wettelijk vastgelegd. Uitvoering vraagt nog wel aanpassing, omdat ervan wordt uitgegaan dat de gemeente ook op een enkel signaal actie onderneemt naar de inwoner. Dit betekent dat we hierover afspraken moeten maken met de leveranciers van signalen en de uitvoerder van Vroeg Eropaf. Ook moeten de registratie en monitoring anders worden ingericht.

Ad 2. Wetsvoorstel adviesrecht gemeenten bij schuldenbewinden

Het wetsvoorstel adviesrecht gemeenten bij schuldenbewinden is 1 april 2020 naar de Tweede Kamer gestuurd. Met dit adviesrecht krijgen gemeenten voor het eerst in een vroege fase een rol bij de afweging of beschermingsbewind bij problematische schulden de best passende vorm van ondersteuning is. Na het tijdelijk toekennen van beschermingsbewind door de rechter, krijgt de bewindvoerder drie maanden om de boedelbeschrijving te maken inclusief een plan van aanpak. Hiermee kan de gemeente besluiten advies uit te brengen aan de rechtbank of beschermingsbewind over de vorm van ondersteuning.

Arnhem heeft lang aangedrongen op een manier om regie te kunnen krijgen bij de in-, door- en uitstroom naar en uit beschermingsbewind. We zien dit adviesrecht dan ook als een eerste stap en we zullen er zeker gebruik van gaan maken. Dit betekent dat we afspraken maken met PLANgroep, Stichting Sociale Wijkteams Arnhem en de interne uitvoerende afdeling Aanvullend Inkomen. De bewindvoerders met wie we het convenant hebben gesloten, kunnen hierin een positieve rol spelen.

Ad 3. Wetswijziging vereenvoudiging beslagvrije voet

Op de wet vereenvoudiging beslagvrije voet zijn we ons al geruime tijd aan het voorbereiden. Ook hierin hebben we als gemeente een rol, waarmee we het perspectief voor inwoners met schulden kunnen verbeteren. De belangrijkste wijzigingen in het belang van de inwoners hebben we opgenomen in onze brief van 10 december 2019 (zaaknummer 425967), met als onderwerp 'Gemeente als schuldeiser'. Deze wijzigingen komen voort uit eerder eigen onderzoek en voeren we door naar aanleiding van de motie 'Meer schulden voorkomen' en deze wet.

Overige landelijke ontwikkelingen

De vereenvoudiging van het beslagregister, de rijksincassovisie, het voorstel incassodienstverlening en diverse moties vanuit de Tweede Kamer bieden mogelijk ook kansen of leiden tot aanpassingen. Zo is per 1 april 2020 de noodstopprocedure bij het CJIB ingevoerd. Het CJIB biedt bij betalingsproblemen/schulden uitstel van betaling en zelfs een noodstop aan, als de inwoner zich meldt bij en wordt geholpen door de gemeentelijke schulddienstverlening. Het doel is dat inwoners met betalingsproblemen zich in een eerdere fase melden voor hulp. Wij volgen deze ontwikkelingen en passen waar nodig ons beleid hierop aan.



4 Financiële aspecten

De begroting voor Schulddienstverlening bestaat uit een structureel en een incidenteel deel. Het structurele deel van ruim € 2 mln. bevat de volgende onderdelen:

- | | |
|---|-------------|
| • Reguliere Schulddienstverlening Particulieren en Jongeren | € 1.600.000 |
| • Schulddienstverlening Ondernemers (pilot m.i.v. 2020) | € 200.000 |
| • Vroeg Eropaf (vroeg signalering) | € 250.000 |

Incidenteel zijn er middelen beschikbaar vanuit het Amendement Schulden Voorkomen. Tot en met 2020 is er jaarlijks € 100.000 beschikbaar voor preventie en vroegsignalering. Dit wordt ingezet voor o.a. ontwikkeling Eropaf, communicatie, week van het geld en training vrijwilligers.

Besteding

Met de aanbesteding van schulddienstverlening is het proces efficiënter en effectiever geworden: de samenwerking in de keten is verbeterd en er vallen minder inwoners uit in het proces tussen aanmelden en schuldregeling. Veel gestarte acties uit deze Uitvoeringsagenda zijn erop gericht om meer inwoners met financiële problemen via een 'outreaching' aanpak te bereiken. In het budget voor 2020 is de verwachte impact van deze acties al opgenomen. De verwachting is daarmee dat de budgetten in 2020 volledig worden besteed.

Risico's

Door de verbeterde inrichting van het proces neemt de kans op een verhoogde instroom toe. Ook de realisatie van de ambitie 'alle Arnhemmers schuldenvrij' die in deze Uitvoeringsagenda vertaald is in allerlei acties leidt zeer waarschijnlijk tot een hogere instroom van Arnhemmers met financiële problemen. Daarnaast zal de instroom ook groter worden door de gevolgen van de coronacrisis. Omdat de kosten van schulddienstverlening grotendeels samenhangen met het aantal inwoners dat zich meldt met financiële problemen, is het risico groot dat in 2020 het budget niet toereikend zal zijn.

Hetzelfde geldt voor de uitvoering van de voorgestelde nieuwe/gewijzigde wetgeving. Hiervoor kunnen we er vooralsnog niet van uitgaan dat we extra middelen vanuit het Rijk ontvangen, terwijl voor de uitvoering ervan extra inzet en dus geld nodig is.

Coronacrisis

De (landelijke) verwachting is dat door de coronacrisis meer inwoners en ondernemers in de financiële problemen komen. We plegen nu al extra inzet om deze mensen zo snel mogelijk te bereiken. Zowel de verwachte hogere instroom van inwoners voor schulddienstverlening als de extra inzet leiden tot hogere kosten dan geraamd. Voor 2020 verwachten we dat het budget voor schulddienstverlening voor particulieren, ondernemers en jongeren met € 250.000 wordt overschreden. Voor 2021 verwachten we een overschrijding van € 500.000 omdat het effect van de crisis langer doorwerkt. Beide bedragen zijn inschattingen en zijn als risico opgenomen in de gemeentebrede financiële impactanalyse voor de perspectiefnota 2021. Naast het financiële risico is ook het capaciteitsvraagstuk erg belangrijk. Zowel binnen de gemeentelijke organisatie als bij de ketenpartners leiden meer activiteiten en grotere instroom tot een druk op de beschikbare capaciteit.

