

Pamflet

Schuldhulpverlening in Eindhoven



**Maatschappelijke verkenning PvdA Eindhoven
oktober 2014**

Het PvdA Ombudsteam Eindhoven bedankt alle vrijwilligers, organisaties en iedereen die mee heeft gewerkt bij de totstandkoming van dit pamflet.

Oktober 2014

"Ik ben bang voor een stempel nu ik bij de voedselbank kom. Dat ze me zielig vinden. Ik wil geen medelijden"



Inleiding

Het aantal mensen met schulden in Nederland neemt toe. En schuldsituaties worden complexer. Ook kregen we signalen over toenemende wachtlijsten voor de schuldhulpverlening in Eindhoven. Dit alles was aanleiding voor de PvdA Eindhoven om de schuldhulpverlening in Eindhoven onder de loep te nemen.

Onze vrijwilligers zijn begin september in gesprek gegaan met mensen met medewerkers van woningbouwcoöperaties, werkgevers, verslavingszorg, vrijwillige (zelf) hulpdiensten, WijEindhoven, van Rijn bewindvoering en ervaringsdeskundigen. Met hen bespraken zij wat beter kan en waar ze in Eindhoven tegen aan lopen in de schuldhulpverlening. In dit pamflet leest u wat we ophaalden en suggesties voor verbetering.

Korte weergave landelijke gegevens

27 procent van de huishoudens in Nederland heeft betalingsachterstanden. Een op de zes huishoudens heeft problematische schulden (1,2 miljoen huishoudens).

En 1 op de 3 gezinnen met schulden is ook bekend bij andere instanties. Meer weten over de achterliggende cijfers? Kijk dan eens op de website van het Nibud en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Veelvoorkomende oorzaken van schulden zijn: plotselinge terugval in inkomen (ontslag, echtscheiding, ziekte, arbeidsongeschiktheid), gebrekkig financieel beheer (onkunde, weinig vaardigheden), persoonlijke problemen (verslaving, gezondheid, psychisch etc.), een te hoge levensstandaard en combinaties van factoren.

Er zijn drie risicogroepen

Vrouwen

- Tienermoeders, gescheiden vrouwen, alleenstaande oudere vrouwen met AOW. opgejaagde vrouwen (mensenhandel).
- Driekwart van de mensen onder de armoede grens in Brabant is vrouw
- 50% Van de vrouwen in NL heeft geen zelfstandig inkomen of een inkomen onder het bestaansminimum.
- Vrouwen kampen met de schulden van ex partners en zonen.
- Alleenstaande moeders 'kiezen' er soms voor om onder 'maatschappelijke druk' te dure spullen voor hun kinderen te kopen (denk aan sportschoenen, voetbalshirts, kleding).

Jongeren

- Leefstijl, hoge kosten /lage inkomens, studieschulden.

Gezinnen

- 'Voorspelbare overerfbare problematiek.'
- Structureel laag inkomen.

Er melden zich echter ook nieuwe 'groepen':

- Mensen met koophuizen.
- Ex-zelfstandigen (ZZP-ers), die te weinig betaalde opdrachten hebben en te lang doorgaan en/of de boekhouding niet op orde hebben.

Sinds de invoering van de wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening (2012) is er sprake van een paradigmashift: van schuldenvrij naar het meest haalbare (stabilisatie). Er zijn steeds vaker mensen met levenslange schulden (komen er niet meer uit).

Rondom het thema hangt veel schaamte. Mensen komen vaak pas om hulp vragen als water aan de lippen staat. Snel handelen is dan belangrijk.

Het kan en moet beter!

We hebben veel mensen gesproken tijdens onze verkenning. Daar zijn veel punten aan de orde gekomen. Allereerst is het belangrijk om te benoemen dat er natuurlijk ook veel dingen goed gaan. Zo waren veel mensen erg te spreken over de inzet van de Eindhovense woningbouwcorporaties. Maar er werden ook veel knelpunten genoemd. Dingen die in beleid en/of uitvoering beter kunnen en onzes inziens ook beter moeten. Wij besteden in dit pamflet aandacht aan de verbeterpunten. Zowel landelijk als lokaal.

De gesprekken en analyses maken duidelijk dat de schuldenproblematiek ook (groepen) mensen treft die kwetsbaar zijn, zeker in relatie tot de complexiteit van allerlei regelingen. Dat vraagt om een aanpak die hen enige bescherming biedt en meer perspectief op langere termijn. Op basis hiervan bevelen we aan dat de gemeente de regie in de aanpak van deze schuldhulpverlening (meer) zelf in de hand neemt.

Onze verbeterpunten hebben betrekking op 1) het opheffen van allerlei onnodige bureaucratische belemmeringen en complicaties 2) meer focus op de oorzaken van schulden voor specifieke doelgroepen 3) een beter evenwicht tussen zelfsturing en ondersteuning en meer aandacht voor preventie. Deze verbeterpunten zijn geformuleerd op basis van een visie op de aanpak van schuldhulpverlening en de rol van de overheid hierin. *Prof. Godfried Engbersen Erasmus Universiteit* vat het mooi samen:

“Ik pleit zelf voor een 'slimme' verzorgingsstaat. Een smart state, die een aantal kernvoorzieningen handhaaft – huisvesting, onderwijs, gezondheidszorg, sociale zekerheid – en die op andere terreinen, waar dat kán, taken aan burgers en hun verbanden delegeert. Professionals die dichter op de huid van de samenleving zitten, proberen de kwetsbaarste groepen te bereiken, schulden te saneren, te zorgen dat ze aan een baantje komen. Een smart state weet de schaarse middelen die er zijn effectief aan te wenden, weet welke burgers en verbanden op welke wijze een soort steuntje in de rug nodig hebben, en hoe dat zetje eruit moet zien”.



Schuldhulp in Eindhoven: het kàn en moet beter!

Verbeter tips landelijke overheid

Conclusie 1

De systeemwereld (bureaucratie) is te complex geworden en verdringt de leefwereld, waardoor juist de mensen met de grootste problemen er niet meer uitkomen (de regelingen waarmee de overheid mensen met lagere inkomens ondersteund zijn veel te ingewikkeld).

Actie:

- **De complexiteit van toeslagen sterk vereenvoudigen en oplossen probleem dat beslagvrije voet niet geldt voor de toeslagen.*

Conclusie 2

De overheid zelf (belastingdienst en CJIB) is de strengste schuldeiser. Op de voet gevolgd door zorgverzekeraars, energiemaatschappijen en banken. De werkwijze van deze zorgverzekeraars (te snel uitschrijven) moet anders. Mensen komen van de regen in de drup.

Actie:

- *Soort "Nationale Verbond Aanpak Schulden" (banken, zorgverzekeraars, belastingdienst, CJIB).*

Conclusie 3

De kwaliteit van bewindvoerders is niet op orde. De overheid heeft een rol om te zorgen dat mensen in schulden geholpen worden door goede bewindvoerders.

Actie:

- *Suggestie: aanscherping wetgeving.*
- *Suggestie: een keurmerk voor bewindvoerders. Bewindvoerder is nu nog een vrij beroep. Iedereen kan het worden, zonder aan kwalificaties te hoeven voldoen. Dit moet veranderd worden, een keurmerk kan hieraan bijdragen.*
- *Hardere aanpak van malafide types.*

Conclusie 4

De kwaliteit van deurwaarders is niet op orde. Er wordt geld verdiend door "cowboys" met de schulden van mensen.

Actie:

- *Suggestie: een keurmerk voor deurwaarders.*
- *Hardere aanpak van malafide types.*

Verbeter tips lokale overheid

Conclusie 1

De systeemwereld (bureaucratie) is te complex geworden en verdringt de leefwereld, waardoor juist de mensen met de grootste problemen er niet meer uitkomen (de regelingen waarmee de overheid mensen met lagere inkomens ondersteund zijn veel te ingewikkeld).

Suggestie:

Nu al is het mogelijk om een schuldregelingstraject te bekorten tot een half jaar als Schulddienstverlening, die periode gebruikt om schulden af te kopen met een saneringstraject. Dat kan een krediet zijn van een familie, vrienden, diaconie of stadsbank. Voor 1998 gebeurde dat soms met het toenmalige noodfonds. Veel minder mensen zullen een beschermingsbewindvoerder nodig hebben, die de gemeente €100 per maand kost. Op basis van een driejarig saneringsperiode heb je daar €1500 voor nodig per bijstandsmoeder. Als je uitgaat van de nieuwe realiteit van een eenjarig saneringsperiode zou je kunnen volstaan met ongeveer €600 per bijstandsmoeder. De huidige werkelijkheid is dat SDV uitgaat van drie jaar met een maandelijkse minimale bijdrage van €73, ook in gevallen dat uit berekening van de beslagvrije voet resulteert in een aflossingscapaciteit van €42 per maand.

Actie:

- *We pleiten voor 'deFormulieren'. Formulieren echt minder complex maken en procedures minder bureaucratisch toepassen (bijvoorbeeld: bij niet volledig invullen volgende week terug; probleem is week later nog groter geworden).*
- *Suggestie: voor ieder nieuw formulier, 2 formulieren afschaffen. Een formulierenstop afkondigen.*
- *Suggestie: vereenvoudig de formulieren.*
- *Meer ruimte voor professioneel maatwerk. Minder standaardregelingen. Betrek de Maatschappelijke Kosten Baten Analyses op individueel niveau hierbij. Een voorbeeld van gewenst maatwerk: maatwerk voor mensen die steeds kortdurende contracten (of via uitzendbureaus werken) hebben en na afloop steeds opnieuw voor een uitkering aankloppen. Zorg dat deze mensen niet steeds opnieuw de hele procedure moeten doorlopen. Door deze manier van toepassen van de bureaucratie loont het niet om te gaan werken en dat mag natuurlijk niet gebeuren!*

Suggesties misschien het schuldhulpplan (daar wordt aan gewerkt).

Een soort "schuldhulpplan" waar professionals, vrijwilligers en mensen met schulden elkaar ontmoeten kan processen versnellen en mogelijk voorkomen dat mensen verder in spiraal naar beneden geraken.

Hierbij ook gebruik maken van de kracht van zelfhulpgroepen.

Conclusie 2

Er moet in de aanpak meer aandacht komen voor sturing op motivatie en gedragsverandering. Eenmalig oplossen 'schuldprobleem' is veelal niet effectief en leidt te vaak tot recidive.

Actie:

- *Bovenstaande als uitgangspunt bij uitvoering toepassen; dus in schuldhulpverleningstrajecten meer aandacht voor duurzame oplossing probleem (inclusief nazorg) en wat dit vraagt van de professionele vaardigheden.*

Conclusie 3

Er moet meer aandacht zijn voor preventie. Jongeren (koopgedrag), vrouwen (economische zelfstandigheid) en ZZP-ers (administratie) verdienen hierbij de aandacht.

Actie:

- *Bovenstaande in uitvoering beleid meenemen. Suggestie: om dit te kunnen realiseren: preventie structureel in gemeentelijke begroting regelen (nu incidenteel).*

Conclusie 4

De hulp kan slimmer en goedkoper. Bijvoorbeeld eerder inzetten op budgetbeheer, dat voorkomt dure en zware trajecten later.

Actie:

- *Meer inzetten op vroegsignalering.*

Conclusie 5

De procedure voor uitkeringen, vooral de WWB, moet sneller. Er ontstaan nu onnodig schulden, waardoor mensen van de regen in de drup komen en er vervolgens onnodig veel maatschappelijke kosten gemaakt moeten worden om dit te herstellen.

Voorbeeld

Het aanvragen van een WWB-uitkering begint met een wachttijd waarin de aanvragers moeten solliciteren. Dat geldt ook voor mensen bij wie dat geen enkele zin heeft. Ondertussen hijgen de deurwaarders in hun nek. De grootste maandelijkse post is de huur die bij onvoldoende saldo niet meer automatisch overgemaakt wordt door de bank. Als iemand na veel hulp van derden eindelijk na een half jaar de gevraagde gegevens bij elkaar heeft gesprokkeld, dan komt de slotvraag: waar heeft u het laatste half jaar van geleefd? Graag schriftelijke gewaarmerkte bewijsstukken, zowel van de voedselbank moet een schriftelijke komen, als van de familieleden.

Actie:

- *De wachttijd voor vooral de WWB en WW mogen niet langer zijn dan het wettelijk minimum.*

- *In de wettelijke wachtperiode WWB (sinds 1 januari 2012 geldt een wachttijd van vier weken voor jongeren tot 27 jaar) als gemeente stimuleren, meedenken om te voorkomen dat instroom in WWB plaatsvindt.*

Conclusie 6

Waar moet ik zijn? Een simpele vraag, met blijkbaar een complex antwoord.

Actie:

- *Gemeente: duidelijk en eenduidig antwoord op deze vraag (en eenvoudig te vinden)*

Conclusie 7

De kwaliteit van bewindvoerders is niet op orde. De overheid heeft een rol om te zorgen dat mensen in schulden geholpen worden door goede bewindvoerders.

Actie:

- *Werken met een “witte en zwarte lijst” werken (als regelgeving dit nog niet toelaat dan publiekelijk platform waar mensen positieve en negatieve ervaringen kunnen delen).*

Conclusie 8

De kwaliteit van deurwaarders is niet op orde. Er wordt geld verdiend door “cowboys” met de schulden van mensen.

Actie:

- *Als gemeente convenant afsluiten met lokale deurwaarders en ondernemers/organisaties en daarin vastleggen hoe met bepaalde situaties wordt omgegaan (bijvoorbeeld beslagvrije voet). En hier veel publiciteit aan geven, zodat bekend wordt wie er wel meegetekend hebben en wie niet.*

'Ik durf mijn post niet meer te openen. En er komen steeds meer aanmaningen. Ik kan dit niet alleen!'



Conclusie 9

Steeds meer taken worden/zijn gedelegeerd (eigen kracht) naar mensen die daar niets mee kunnen. Dit vraagt om maatwerk (eigen kracht voor wie dat kan, maar hulp voor wie dat, al dan niet tijdelijk, niet kan) en niet om standaard hanteren van dogma 'eigen kracht'.

Actie:

- *Gemeente: bovenstaande als uitgangspunt bij uitvoering toepassen. Bijvoorbeeld: voor sommige mensen wel direct de huurtoeslag over maken naar verhuurder.*

Conclusie 10

Als mensen in de schuldsanering komen lossen ze vaak (in de drie jaar) minder af dan dat er aan begeleiding betaald wordt voor de bewindvoerder. We zagen voorbeelden van 1500 euro aflossen en ruim 3500 euro begeleidingskosten. Die begeleidingskosten worden ook uit de bijzondere bijstand betaald. Hoge maatschappelijke kosten dus en een lange periode met veel stress en alle gevolgen van dien. Tegelijkertijd ontvangt dezelfde burger (met bijvoorbeeld 1 kind in hetzelfde jaar van de gemeente 500 meedoenbijdrage en 500 langdurigheidstoeslag. Waarom gebruiken we deze gelden niet om mensen z.s.m. uit de schulden te helpen?

Een terechte vraag.

Actie:

- *Gemeente: bovenstaande als uitgangspunt bij uitvoering toepassen*



Uithuiszettingen, zover laten we het toch niet komen?

Bijlage 1

Bloemlezing van dingen die volgens de geïnterviewden beter kunnen:

- *Beslagvrije voet wordt te vaak niet goed gehanteerd. Herstel van fouten duurt te lang.*
- *Lange(re) wachttijd WIJEindhoven (verschilt per wijk) en aanmelden alleen via WIJEindhoven (bij lange wachttijd lopen schulden verder op).*
- *CIJB en belasting: te star: eerst aflossen; anders niets te regelen.*
- *Kwaliteit van te veel bewindvoerders is onder de maat.*
- *Onder de deurwaarders en incassobureaus te veel cowboys (ook duur).*
- *Er ontstaat te vaak een inkomstengat, na detentie en bij verliezen baan. (opstarten WWB en WW duurt te lang).*
- *Te veel op krediet kunnen kopen in Nederland.*
- *Continuïteit hulpverlener ambtenaar is onvoldoende (veel wisselingen)*
- *Mensen gaan soms erg ver in “we hebben recht op”*
- *Door verdere digitalisering van geld hebben sommige mensen (jongeren) geen ‘gevoel meer bij geld (en waarde geld).*
- *De toon van de brieven die geschreven worden is vaak stigmatiserend en dreigend (veel onrust).*
- *Banken, zorgverzekeraars en energiemaatschappijen worden vaak genoemd als instanties die niet van harte meewerken aan schuldregelingen.*
- *Nu “misbruik” GBA-regeling door zorgverzekeraars.*
- *De regelgeving is veel te complex. En bureaucratisch (formulierenstroom geeft administratieve rompslomp).*
- *De vraag waar moet ik me melden met schuldenproblemen wordt op verschillende manieren beantwoord. Onduidelijkheid over het loket.*
- *“Zachte heelmeesters maken stinkende wonden”: hulpverleners moeten ingrijpen bij wetsovertredingen.*
- *Sommige werkgevers nemen hun verantwoordelijkheid. Anderen niet.*
- *De basiskennis over schuldhulpverlening is niet bij alle generalisten op orde.*

Vaak werden complimenten uitgesproken aan de woningbouwcorporaties. Ook waren erg veel mensen enthousiast over de inzet van vrijwilligers en de sociale raadslieden.

Mag ook gezegd worden!

Bijlage 2:

Technische vragen en antwoorden gesteld bij gemeente naar aanleiding van de verkenning

Technische vraag Wat is de laatste jaren precies veranderd t.a.v. de Bijzondere Bijstand? Er zijn blijkbaar dingen die voorheen wel vergoed werden en nu niet meer. Genoemd wordt bijvoorbeeld: geen bijzondere bijstand meer voor CAK?

Antwoord: Ingaande 1 januari 2012 is de toegankelijkheid van de inkomensondersteuning verbeterd door regelingen samen te voegen. Daarbij is de bijzondere bijstand in de kern ongewijzigd gebleven. Wel is op het gebied van de medische kosten besloten om medische kosten alleen via de de collectieve zorgverzekering (is ook een bijzondere bijstandsregeling) te vergoeden. Die verzekering is toen opgeplust. Hogere en uitgebreidere vergoedingen en een hogere premiebijdrage van de gemeente. Langs die weg wordt ook de eigen bijdrage WMO (m.n. die bij hulp bij het huishouden) die het CAK oplegt vergoed. In de Raadsinformatiebrief van 4 oktober 2011 is de Raad over die veranderingen geïnformeerd.



Technische vraag Hoe zijn de armoederegelingen/bijzondere bijstand voor mensen met een eigen huis? Kunnen mensen hiervoor in aanmerking komen? Zo ja, onder welke voorwaarden?

Antwoord: Ja, dat kan in principe. Als echter het vermogen in het huis en de liquide middelen (spaargeld) hoger zijn dan de vermogensgrens dan wordt er geen bijzondere bijstand verstrekt. De Meedoenbijdrage kent geen vermogenstoets, dus ook mensen met vermogen in de eigen woning kunnen daarvoor in aanmerking komen.

Technische vraag Het komt voor dat mensen failliet worden verklaard als persoon (dus niet zakelijk). Wat betekent dit voor de armoederegelingen/bijzondere bijstand.

Antwoord: Ook in die situatie blijft het relevant wat de hoogte van het inkomen is en of er vermogen is. Het enkele feit dat er sprake is van faillissement is niet maatgevend.

Technische vraag Hoeveel aanvragen voor schuldhulp zijn er per jaar in Eindhoven? Hoeveel mensen worden geholpen met een hulpverleningstraject WSNP? En middels ander traject?. Hoeveel mensen dus niet (en waarom niet)? En zo ja hoe?

Antwoord: In 2013 werden er ca. 1800 adviesgesprekken gevoerd, het betreft ca. 1400 unieke klanten (sommige klanten hebben namelijk 2, max. 3 gesprekken). Die adviesgesprekken kunnen leiden tot diverse acties zoals stabiliseren van de schulden, verwijzen naar specialistische hulp, cursussen etc. In de gevallen dat er voldoende sprake is van motivatie, vaardigheden en slagingskansen voor een schuldsanering gaan we een traject daarvoor bezien. In 2013 waren er zo'n 434 trajecten. Opgemerkt wordt hierbij dat een aantal daarvan ook betrekking kunnen hebben op 2012. In 2013 liepen er 207 feitelijke schuldsaneringstrajecten waarvan een aantal al voor 2013 gestart kunnen zijn. Het aantal aanvragen WSNP in 2013 bedroeg 50.

Technische vraag Hebben zorgverzekeraars toegang tot de GBA-gegevens? Zo ja, waarvoor mogen zij deze gebruiken?

Antwoord: Alle zorgverzekeraars zijn in het kader van de wet BSN in de Zorg de gegevens uit de BRP(GBA) te gebruiken. Zij zijn hier door de minister door geautoriseerd. Als zij een deurwaarder op een cliënt afsturen en zij kunnen niet in contact komen op het adres waar de burger staat ingeschreven, zijn zij verplicht om dit terug te melden. Deze terugmelding heeft tot gevolg dat de persoon in onderzoek komen te staan. Uiteindelijk als er door GO ook geen contact met de burger komt en het vermoeden bestaat dat hij niet meer in Nederland verblijft wordt hij uitgeschreven.

Vereenvoudiging formulieren; deFormulieren

Zijn aanvraag formulieren inmiddels vereenvoudigd voor aanvragen bijzondere bijstand en regelingen zoals de meedoen-regeling?

- We kregen de meest actuele formulieren toegestuurd van de gemeente Eindhoven. Deze formulieren zijn bestemd voor de aanvragers die nog geen WWB ontvangen. Voor degenen waarvan de gegevens reeds bekend zijn is een verkorte aanvraag.

Bijlage 3

Goed om te weten (bron Nibud)

Voorwaarden financiële redzaamheid:

- voldoende inkomen,
- inzicht in betalingsregelingen,
- administratieve vaardigheden,
- een simpele begroting kunnen maken,
- kunnen sparen en verantwoord kunnen lenen,
- verzekeren,
- schulden voorkomen,
- weerbaar zijn.

Dit helpt niet...

Hoe minder inkomen hoe groter de administratie last (lees ook, VK 4 sept. 2014).

Gemeentelijk beleid overal verschillend.

Elkaar tegenwerkende hulp instanties.

Beslagvrije voet geldt niet voor de toeslagen.

Schuldhelpverlening en incasso zijn een business geworden (zowel voor de bovenwereld als voor de onderwereld).

Onder de radar (uit de GBA).

Dit kan wel helpen....

De gemeentelijke wet schuldhelpverlening geeft handvatten voor op maat aanpak.

Generiek belasting voordeel voor de laagste inkomens i.p.v. toeslagenbeleid.

Landelijk beslagregister.

Kwaliteitsbewaking incasso en bewindvoering.

Maatschappelijke Kosten Baten Analyses op individueel niveau (voorbeeld casus bureau Frontlijn Rotterdam).

Wat werkt wel?

Geen uniform werkproces en intuïtieve klantbeoordeling.

Sturen op gedrag en op maat.

Klantenprofiel.

Integrale aanpak.

Andere professionele competenties.

Ombudsteam PvdA Eindhoven

Het Ombudsteam signaleert individuele problemen en helpt mensen deze problemen op te lossen. Dat doen de leden van het Ombudsteam door naar u te luisteren, de vraag helder te krijgen en een passende weg naar een oplossing te wijzen.

Het Ombudsteam maakt zoveel mogelijk gebruik van bestaande voorzieningen, zoals de sociale raadslieden, de vakbond of een andere instantie binnen de gemeente.

Wanneer het probleem ook om een politieke oplossing vraagt, schakelt het Ombudsteam haar netwerk in: de gemeenteraadsleden, de Wethouders, de Statenleden en de Tweede Kamerleden.

Het Ombudsteam PvdA Eindhoven is als volgt bereikbaar:

- Via telefoonnummer: 06-52114589
- Via email ombudsteam@pvda-eindhoven.nl
- Twitter PvdA Ombudsteam: @040PvdA

Het Ombudsteam bestaat uit 5 leden (vrijwilligers) met ieder een eigen deskundigheid. De ondersteuning van het Ombudsteam is kosteloos en voor iedereen. (Je hoeft geen PvdA lid te zijn om gebruik te maken van het Ombudsteam).

Wim Claasen

Trix Eftting

Agron Maqi

Anne-Marie Stoop

Will de Viet

pvda-eindhoven.nl/ombudsteam040

