



Den Haag

Datum
20 juni 2019

BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE
VRAGEN

Onderwerp
Antwoord van het college op de vragen van de raadsleden mevrouw Özmen en mevrouw Wenink, luidend: "Klantreis schuldhulpverlening"

Ons kenmerk
SV/2019.134
RIS301839

De raadsleden mevrouw Özmen en mevrouw Wenink hebben op 14 februari 2019 een brief met daarin veertien vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht. Overeenkomstig artikel 30 van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, beantwoordt het college deze vragen als volgt.

1. *Wat zijn de belangrijkste verschillen tussen de aanpak schuldhulpverlening oude en nieuwe stijl (aanpak, duur, wachtlijsten, nazorgtraject). Kan het college inzicht geven in het verschil in kostprijs van beide trajecten?*

Aanpak

Oud

De werkwijze is voornamelijk procesgericht: Bij het eerste gesprek krijgt de hulpvrager de opdracht om een map te vullen met gegevens over zijn schulden, inkomsten en uitgaven. Hij krijgt na een maand een afspraak om de map in te komen leveren. Gecontroleerd wordt of de klant de juiste informatie heeft aangeleverd. Zo niet dan herhaalt dit proces zich. Als de map wel met de juiste gegevens gevuld is, dan wordt deze als aanvraag in behandeling genomen en overgedragen aan een schuldregelaar. De stabilisatie van de situatie van de schuldenaar is vooral financieel van aard. Het bevorderen van de financiële kennis, kunde en vaardigheden wordt vooral groepsgericht aangepakt door middel van workshops en cursussen. Het dossier wisselt regelmatig van behandelend consulent en de klant heeft geen vast aanspreekpunt voor zijn hulp.

Nieuw

De werkwijze is klantgericht en gebaseerd op de inzichten uit Mobility Mentoring¹. Binnen enkele dagen na aanmelding neemt een klantbegeleider contact op met de klant en nodigt deze uit op een geschikt tijdstip. In het eerste gesprek wordt voornamelijk geluisterd naar de klant: waar liggen zijn zorgen? Waarbij zou hij hulp willen van de gemeente? De klantbegeleider brengt samen met de klant in kaart welke hulp en ondersteuning nodig is legt dit vast. De behoeften en mogelijkheden van de klant staan centraal. De klantbegeleider blijft het vaste aanspreekpunt voor de klant, en is altijd bereikbaar. De klantbegeleider werkt nauw samen met de specialisten (schuldregelaar, consulent maatschappelijke ondersteuning, Sociaal Raadslieden) om de klant schulden(zorg)vrij te krijgen. De klant leert vaardigheden om uit de schulden te blijven. De klantbegeleider levert nazorg. De intensiteit en duur van de nazorg is afhankelijk van de klant.

¹ <https://www.platform31.nl/publicaties/mobility-mentoring>

Wachttijden*Oud*

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (W's) bepaalt dat als iemand zich tot de gemeente wendt met de vraag naar schuldhulpverlening, er binnen 4 weken een eerste gesprek moet plaatsvinden. De vraag naar schuldhulp overstijgt echter het aanbod. Met als gevolg dat er wachtlijsten ontstaan en doorstromen naar een volgende fase in het schuldhulptraject wordt vertraagd.

Nieuw

Met de nieuwe manier van werken nemen we niet meer aanvragen op dan we aankunnen. Daarmee voorkomen we lange doorlooptijden in een schuldhulptraject. Wekelijks stellen we 20-25 aanmeldplekken open voor de nieuwe werkwijze. Het komt echter voor dat tegen het einde van de week deze plekken volgeboekt zijn zodat de burger in de daaropvolgende week een afspraak moet maken. Als een afspraak is ingeboekt dan probeert de klantbegeleider binnen 48 uur een eerste contact te leggen. In ieder geval is er altijd binnen 5 dagen telefonisch contact. Het eerste "face-to-face" gesprek vindt soms al de dag van aanvraag plaats, soms na twee weken of later. Wij volgen hierin de wens van de klant.²

Kostprijs

De gemiddelde kostprijs van een oud traject bedroeg ca. € 2.800,-. De nieuwe werkwijze kost ca. € 3.800,- per traject. Dit verschil wordt veroorzaakt doordat we in het nieuwe traject meer aansluiten bij de leefwereld van de hulpvrager, breder ondersteunen op andere leefgebieden en meer individuele begeleiding bieden. Zo borgen we eerder een schuldenvrije toekomst.

2. *Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening komen er per jaar binnen en welke trajecten worden hiervoor aangeboden door de gemeente? Zo mogelijk uitgesplitst naar soort traject en aantallen over 2017 en 2018 en een globale prognose voor 2019 en 2020.*

2017 en 2018

In de onderstaande tabel staan het aantal aanvragen en het soort trajecten benoemd van de schuldregelingen over 2017 en 2018.

Schuldhulpverlening	realisatie 2017	realisatie 2018
Curatieve hulpvragen (aanvragen schuldhulpverlening):		
<i>Eerste gesprek waarin hulpvraag wordt vastgesteld:</i>	3.032	1.854
<i>Meldingen zorgaanbieders (= doelgroepenroute)</i>	431	420
	3.463	2.274
Aangeboden trajecten:		
<i>a) Stabilisatie</i>		
Kortdurende stabilisatietrajecten	707	626
<i>b) Schuldregeling</i>		
Aantal ingediende aanvragen schuldregeling	1.954	1.311
- waarvan toelatingsbesluit	1.794	1.287
- waarvan afwijzingsbesluit	160	24
Aantal succesvol tot stand gebrachte regelingen	944	1.216

² Bestuurlijk stuk "[Vervolgonderzoek Nationale ombudsman naar toegang gemeentelijke schuldhulpverlening](#)" (RIS301221).

Prognose 2019 en 2020

De globale prognose voor 2019 en 2020 is dat er jaarlijks 3.000 burgers schuldhulpverlening aanvragen bij de gemeente. We zien dat de vraag naar schuldhulp groter is dan dat we met het gemeentelijk aanbod aankunnen. Met de huidige middelen en capaciteit zijn we niet in staat om meer mensen te helpen zonder aan kwaliteit in te boeten of wachttijden op te laten lopen.

In 2019 zijn we in staat, op basis van de huidige capaciteit, ca. 2.000 aanvragen voor schuldhulpverlening in behandeling te nemen. 1.100 klanten krijgen een klantreistraject (op de nieuwe manier) aangeboden. De andere 900 klanten krijgen de klassieke methode aangeboden. 500 mensen die we met de klassieke methode helpen komen binnen via de zogeheten doelgroepenroute. Deze route houdt in dat de klant door een andere organisatie begeleidt wordt. Bijvoorbeeld door een bewindvoerder of een maatschappelijk werker.

In 2020 verwachten we op jaarbasis, op een totaal van ca. 2.000 aanvragen, 1.350 klanten te kunnen helpen met een klantreis aanpak. Dit doen we door binnen de huidige bezetting meer in te zetten op deze vorm van klantbegeleiding en extra efficiency in het proces van schuldregelen aan te brengen. We houden de doelgroepenroute open voor 500 Haagse burgers. De klassieke methode zal dan nog aan 150 Haagse burgers worden aangeboden. De omschreven capaciteit van ca. 2000 aanvragen in 2019 en 2020 past binnen de begroting.

- 3. Wat zijn de eerste ervaringen met de vernieuwde aanpak waarin mobility mentoring centraal staat en hoe wordt bepaald welke cliënten in aanmerking komen voor deze vernieuwde aanpak? Heeft de nieuwe aanpak een negatieve invloed op de wachtlijsten?*

De eerste ervaringen met de vernieuwde aanpak zijn positief. We verwachten minder dan 15% uitval ten opzichte van 66% in de oude werkwijze. Alle klanten waarderen het hebben van een vast aanspreekpunt gedurende het gehele traject. De wijze van communiceren met de klant en de gebruikte materialen zijn afgestemd op de doelgroep en daardoor begrijpelijk en uitnodigend. Regelmatig weten we in heel korte tijd een eerste (deel)oplossing voor een probleem te realiseren. De klant ervaart daarbij dat er echt iets aan zijn probleem gedaan wordt.

Veel klanten geven aan zeer tevreden te zijn over de nieuwe aanpak. Twee keer per jaar wordt er een klantonderzoek gedaan om de tevredenheid te meten en de aanpak waar nodig te verbeteren.

Gelet op de positieve ervaringen zouden we het liefst elke aanvrager met de nieuwe aanpak helpen. Daarvoor is de capaciteit op dit moment echter niet toereikend. Bij het bepalen of een klant in aanmerking komt voor de klantreis stelt het Klantcontactcentrum (KCC) een aantal vragen om te toetsen in hoeverre de klant in staat is om gegevens aan te leveren en welke problematiek er op hoofdlijnen speelt. Op basis van de beantwoording van deze vragen besluit het hoofd van de klantbegeleiders of een klant een klantreistraject krijgt aangeboden, dan wel een klassiek traject. Als de situatie enkelvoudig is en niet te complex wordt het klassiek traject aangeboden. We hebben ook aanleverafspraken met andere betrokken afdelingen: bijvoorbeeld de sociaal casemanagers, de sociaal raadsliden, de Helpdesk Geldzaken. Deze specialisten zijn in staat om te bepalen of een klant een klantreis aanpak nodig heeft, of met het eenvoudiger klassieke traject voldoende geholpen is.

De nieuwe methode heeft positieve noch negatieve invloed op wachtlijsten. Zowel bij de oude als de nieuwe aanpak overstijgt de vraag naar schuldhulp het aanbod.

4. *Wat zijn de voortijdse uitval- en terugvalpercentages van deze vernieuwde aanpak en verschillen deze van de aanpak 'oude stijl'? Hoe wordt hier op gemonitord?*

Het uitvalpercentage van de nieuwe stijl is tot nu toe ongeveer 15% (oude stijl 66%). Voortijdse uitval wordt vanuit de gebruikte klantvolgsystemen gemonitord. We weten nog niet goed wat het terugvalpercentage is omdat we nog te kort werken met de klantreismethodiek. We blijven het contact met de klant nadat hij zijn traject van gemiddeld een jaar bij de klantbegeleider heeft afgerond, nog een aantal jaren actief onderhouden. Op die manier krijgen we inzicht in eventuele terugval en kunnen we monitoren in hoeverre onze aanpak terugvalpercentages vermindert.

5. *Ziet het college behoefte en mogelijkheden om deze nieuwe aanpak versneld uit te rollen en wat is het plan om hier gevolg aan te geven?*

Het college ziet op basis van de ervaringen tot nu toe de behoefte om de nieuwe aanpak versneld en/of breder uit te rollen. Om deze aanpak versneld en breder uit te rollen is er wel een extra impuls nodig voor wat betreft de hiervoor in te zetten capaciteit. Met de nieuwe werkwijze zijn we op dit moment in staat om voor circa 2.000 Haagse inwoners een traject te starten. Gelet op het aantal meldingen dat we wekelijks ontvangen voor curatieve schuldhulp verwachten we dat er in ieder geval 3.000 meldingen per jaar komen. Capaciteit voor 1.000 trajecten per jaar is extra nodig om aan de vraag uit de stad te voldoen.

6. *Ontvangt de gemeente signalen over malafide bureaus die schulden opkopen en wat doet de gemeente met deze signalen?*

De sociaal raadslieden van de gemeente Den Haag ontvangen regelmatig signalen over incassobureaus die schulden opkopen en/of te hoge kosten in rekening brengen. De sociaal raadslieden nemen met toestemming van de burger contact op met de schuldeiser of het incassobureau en vragen hen onjuistheden te corrigeren. Zo nodig verwijzen de sociaal raadslieden door naar het Juridisch Loket of naar de sociale advocatuur.

Sociaal raadslieden helpen met het opstellen van een klacht bij de NVI (branchevereniging van incassobureaus) of de Kamer van Gerechtsdeurwaarders of helpen zij een anonieme melding te maken van oneerlijke incassopraktijken in te dienen bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

Verder onderhoudt de gemeente goed contact met de branchevereniging voor incassobureaus (NVI). Als er onoorbare incassopraktijken worden uitgeoefend, kan, als het bedrijf aangesloten is bij een branchevereniging, dit daar gemeld worden.

7. *Op welke wijze zouden klanten die positieve ervaringen hebben met deze nieuwe aanpak vrijwillig en met uiterste zorgvuldigheid voor hun privacy hun ervaringen kunnen delen met risicogroepen in de stad om mogelijke drempels/gevoelens van schaamte/taboes weg te nemen?*

Het college ziet de meerwaarde van het betrekken van de doelgroep om ervaringen te delen en schaamte of taboes rondom het thema schulden weg te nemen. De afdeling Financiële Hulpverlening gaat zorgvuldig bekijken hoe we van deze mogelijkheden gebruik kunnen maken.

Het vorige college heeft destijds in de commissie Samenleving toezeggingen gedaan t.a.v. vereenvoudiging van aanvraagprocedures voor minimavoorzieningen voor zelfstandigen. Ook introduceerde het vorige college een belastingpauze voor ZZP'ers en kleine ondernemers met een laag inkomen.

Dienstverlening zoals schuldpreventie, de belastingpauze en minimavoorzieningen zouden door de sociaal raadslieden middels een afspraken-spreekuur bij voor ondernemers herkenbare plekken zoals het Haags Ondernemershuis worden aangeboden. N.a.v. de berichtgeving in De Volkskrant d.d. 23 januari 2019 1) inzake ZZP-ers en schuldhulpverlening heeft de fractie van D66 hierover de volgende vragen:

8. *Wat zijn de resultaten van de in 2015 gestarte pilot Zelfstandigen en Schuldhulpverlening? Welk vervolgtraject is na afloop van de pilot ingezet en omgezet naar beleid?*

De afgelopen jaren is samengewerkt met het Instituut voor Wijkeconomie en Ondernemerschap (IVWO) in het project “*Uitvalpreventie MKB.*” Hierin krijgen ZZP-ers zowel zakelijk als privé ondersteuning bij het op orde brengen en houden van hun huishoudboekje. Ook wordt aandacht besteed aan het vergroten van algemene ondernemersvaardigheden zoals slimme marketing en effectief management. Hierdoor kunnen ZZP-ers hun inkomsten uit het bedrijf optimaliseren, zodat de kans op armoede vermindert. Tenslotte wordt ook beoordeeld of het verantwoord is om het ondernemerschap voort te zetten. De pilot was erop gericht om schuldhulpverleners meer inzicht te geven in het begeleiden van ondernemers én bij het Ondernemershuis een laagdrempelige voorziening te treffen voor ondernemers met financiële problemen. Gebleken is dat er zich onvoldoende ondernemers melden bij het Ondernemershuis. De inzichten en kennis uit de pilot zijn gebruikt om vanuit Financiële Hulpverlening nu zelf coaching op ondernemersvaardigheden aan ZZP-ers te geven. Deze begeleiding maakt standaard onderdeel uit van de schuldhulp aan ZZP-ers. Jaarlijks melden 100 – 150 ondernemers zich voor financiële hulpverlening. In beantwoording van vraag 12 staat een nadere uitsplitsing van het aanbod aan deze ondernemers.

9. *Welke schuldpreventieregelingen kent Den Haag momenteel buiten de BBZ (ondernemersbijstand), de belastingpauze, inloopsprekuren in het Ondernemershuis en minimavoorzieningen voor ZZP-ers?*

Zelfstandig ondernemers die niet over de juiste middelen of vaardigheden beschikken om hun bedrijfsvoering goed in te richten, kunnen hiervoor vanaf november 2018 hulp inschakelen bij De Haagse Zaak. De Haagse Zaak is een samenwerkingsverband tussen gemeente Den Haag, De Haagse Hogeschool en Stichting Ondernemersklankbord. De ondernemers worden geholpen door studenten van De Haagse Hogeschool. Studenten met een financiële economische, fiscale of commerciële achtergrond werken daarbij samen met ervaren oud-ondernemers (Ondernemersklankbord). Het bevorderen van de financiële vaardigheden van de ondernemer is een belangrijk instrument voor schuldpreventie.

De gemeentelijke schuldhulpverlening werkt voor de ondersteuning van ZZP-ers samen met Over Rood. Over Rood begeleidt ZZP-ers bij het starten van een bedrijf, maar ook bij het voorkomen van betalingsachterstanden en schulden. Daarnaast begeleiden zij de ZZP-er bij het doen van belastingaangifte. Ook bij het correct beëindigen van een onderneming biedt Over Rood ondersteuning.

10. *Komen ZZP-ers in Den Haag concreet in aanmerking voor schuldhulpverlening in het geval zij niet voldoen aan de voorwaarden voor een bbz (ondernemersbijstand) en aan welke voorwaarden moeten zij voldoen?*

Ja, in die gevallen wordt er bekeken (samen met de afdeling Zelfstandigen) of het bedrijf levensvatbaar is, eventueel in samenwerking met De Haagse Zaak. Als het bedrijf levensvatbaar is dan wordt een schuldregeling in de vorm van een spaarsanering gestart.

Als het bedrijf niet meer levensvatbaar is dan wordt de nodige hulp ingeschakeld om het bedrijf te beëindigen en wordt een traject schuldhulpverlening voor particulieren gestart. De voorwaarden waar ZZP-ers aan moeten voldoen wijken niet af van de particuliere trajecten zoals vastgelegd in de beleidsregel Schuldhulpverlening 2017.

11. Heeft het college zicht op het aantal Haagse ZZP-ers dat gebruik maakt van de diensten die worden aangeboden via 155-Help-een-bedrijf <https://www.155.nl/>? Uit een inventarisatie van beleidsstukken door de Volkskrant en De Groene Amsterdammer blijkt dat 24 van de 44 grootste gemeenten zzp'ers niet toelaten in de schuldhulpverlening, terwijl dat wel zou moeten. Gemeenten zijn verplicht hun inwoners met schulden te helpen, ook zzp'ers.

Ja, het college heeft zicht op het aantal Haagse meldingen (620 in 2018) bij www.155.nl en de gegeven adviezen. De meeste meldingen worden gedaan door ondernemers die geld nodig hebben voor hun bedrijf of om zelf rond te komen (383 meldingen), ondernemers die een bedrijf willen beginnen (99 meldingen) of hun bedrijf willen beëindigen (64 meldingen). De overige vragen aan www.155.nl gaan over diverse onderwerpen zoals problemen met de belastingdienst, ziekte van een werknemer, conflict met een franchisehouder etc.

In de beantwoording van vraag 10 heeft u kunnen lezen dat de gemeente Den Haag ZZP-ers toelaat tot de schuldhulpverlening. Daarmee behoort Den Haag tot de onderzochte gemeenten die wel een passend aanbod hebben voor ZZP-ers met schulden.

12. Hoeveel ZZP-ers zitten momenteel in een traject waarbij gebruik wordt gemaakt van regelingen als bbz, de belastingpauze, minimavoorzieningen en schulphulpverlening en wat zijn de cijfers over het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening en toekenningen (uitgesplitst) geweest over de jaren 2017 en 2018?

Op dit moment verstrekt de afdeling Zelfstandigen aan 152 zelfstandigen een IOAZ (inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen) of BBZ (besluit bijstandsverlening zelfstandigen) uitkering. Verder worden 30 startende ondernemers begeleid in de voorbereidingsfase van hun zelfstandig ondernemerschap.

Bij de minimavoorzieningen is niet vastgelegd of de ontvanger van de voorziening een ZZP-er is (de hoogte van het inkomen is van belang bij het recht op minimavoorzieningen niet de bron van inkomsten). Op dit moment doet de gemeente samen met het Urban Data Centre onderzoek naar de doelgroep werkende minima (waaronder ZZP-ers). Het gebruik van minimaregelingen maakt onderdeel uit van dit onderzoek.

In 2017 hebben 145 ZZP-ers zich gemeld voor schuldhulpverlening. Hiervan zijn 69 lopende schuldhulptrajecten. Bij de overige trajecten zijn de volgende acties genomen:

- 50 eenmalige adviezen/stabilisatietrajecten
- 6 aanvragen zijn ingetrokken door de cliënt (om uiteenlopende redenen zoals niet willen voldoen aan de voorwaarden van een schuldtraject of de cliënt heeft een andere manier gevonden om zijn schulden op te lossen)
- 30 aanvragen zijn beëindigd in stabilisatie of in schuldhulp
- 1 ondernemer is failliet verklaard en gaat naar reguliere schuldhulp
- 1 ondernemer is toegelaten tot de WSNP (wet sanering natuurlijke personen)

