



Gemeente
Amsterdam

Nieuwsbrief programma Schuldenrust

#2
2021



schulden
voorkomen

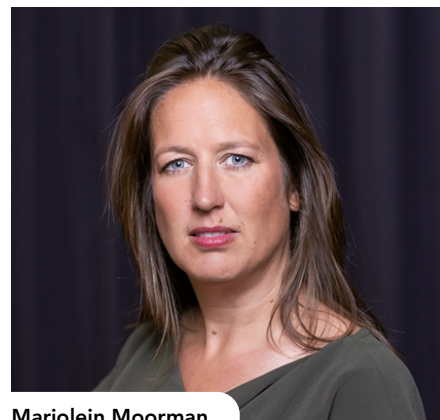
schulden
klein houden

schulden
oplossen

Rondetafelgesprekken Pakhuis De Zwijger

Op initiatief van wethouder Marjolein Moorman spraken ervaringsdeskundigen, schuldeisers, hulpverleners en beleidsmakers op 9 december verder over het programma Schuldenrust. Het doel van de bijeenkomst was om afspraken te maken over het voorkomen, klein houden en snel oplossen van schulden bij Amsterdammers. In vier sessies spraken deelnemers over de volgende onderwerpen:

- 1 sociaal incasseren
- 2 de pauzeknop
- 3 de schuldenrustlening en collectief schuldregelen
- 4 schuldhulp aan ondernemers



Marjolein Moorman



Pakhuis De Zwijger op 9 december jl.

Scharrelruimte

De persoonlijke verhalen van de ervaringsdeskundigen onderstreepten het belang van de aanpak schuldenrust. Zo benadrukte Michael Kaptein – inmiddels schuldenvrij – het belang van een integrale aanpak en goede begeleiding, waarbij oog is voor meerdere levensgebieden, want schulden komen zelden alleen. Astrid Philips, eveneens ervaringsdeskundige, pleitte voor 'scharrelruimte' (discretionaire bevoegdheid) voor hulpverleners om maatwerk te

kunnen leveren. Belastingen Amsterdam en zorgverzekeraar CZ onderschrijven het belang van de menselijke maat en passen deze al toe in de praktijk. Beide partijen lieten weten dat deze aanpak ook financieel meer oplevert dan een harde benadering.

Kaartje sturen

Tijdens de dag passeerden diverse initiatieven de revue, zoals de in april gestarte noodstopprocedure van het CJIB. In de periode april tot en met

september 2020 hebben 1.248 personen gebruik gemaakt van de noodstop van het CJIB tijdelijk. Het incassoproces staat daarmee minimaal vier maanden op pauze. Deze werkwijze wordt nu geëvalueerd. Ook het handgeschreven kaartje dat de SVB stuurt om met mensen in contact te komen is een succes: de respons is veel hoger dan op de onpersoonlijke brieven die de overheidsorganisatie voorheen verstuurde.

Pauzeknop

De gemeente Amsterdam lanceerde op 9 december ook de pilot 'pauzeknop', waarmee we oplopende rentes en boetes stopzetten als mensen de stap zetten naar de hulpverlening. Even geen incassobrieven en bezoeken van deurwaarders meer, maar rust om te werken aan een oplossing. Begin dit jaar startte de pilot met in eerste instantie vijftig Amsterdammers. Ook een tweede pilot, met een renteloze sociale lening – de schuldenrustlening – om beginnende schulden op te lossen, werd enthousiast ontvangen.

Uitkomsten rondetafelgesprek 1

Sociaal incasseren

"We moeten vertrouwen op de praktische wijsheid van de professional"

Daan Hoefsmit (programma-directeur ministerie VWS)



Daan Hoefsmit

Maak gebruik van scharrelruimte

'Scharrelruimte' is een eenvoudige term voor discretionaire bevoegdheid: de ruimte voor professionals om naar

eigen inzicht te handelen. Ze moeten die ruimte krijgen om het maatwerk te kunnen bieden dat mensen echt helpt. Van belang is dat dit binnen de regelgeving mogelijk is. Ook moeten bestuurders lef tonen en professionals steunen om de randjes op te zoeken.

"De meeste mensen willen gewoon betalen"

Wethouder Moorman

Kies voor een persoonlijke en positieve benadering

Met een persoonlijke en positieve benadering – 'hoe kunnen we u helpen om te betalen?' – bereik je meer dan met een harde aanpak. Zorgverzekeraar CZ werkt op die manier en dat werpt zijn vruchten af. Niet alleen voor de klant, maar ook voor de organisatie zelf, want er wordt beter betaald. Kortom, een win-winsituatie. Ook de hoge respons op het persoonlijke kaartje dat de SVB stuurt om met klanten in contact te komen, laat zien dat een vriendelijke aanpak werkt.

"We moeten veel meer gebruik maken van scharrelruimte, juist ook de ambtenaren. We kunnen mooie dingen ontwikkelen, maar als je die scharrelruimte niet krijgt of pakt, heeft het weinig zin om zorg op maat te geven."

Astrid Phillips
(ervaringsdeskundige)



Astrid Phillips



Een ansichtkaart om schulden te voorkomen

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) verstuurt handgeschreven ansichtkaarten om met klanten in contact te komen. Veel contact met klanten verloopt digitaal of via de telefoon. Het lukt alleen niet altijd om mensen te bereiken. Zeker van klanten met (financiële) problemen, is vaak geen telefoonnummer bekend. De SVB stuurt in die gevallen een ansichtkaart met de vraag of de klant contact wil opnemen met de SVB. De medewerker schrijft het kaartje zelf. Het voordeel van een kaart is dat deze niet in een envelop zit van een overheidsinstelling. Mensen met schulden maken namelijk vaak hun post niet meer open. Een kaartje is laagdrempeliger en wordt meestal wel gelezen. Het project is een succes: de respons op het kaartje is hoger dan op de brieven die de SVB voorheen stuurde.

Uitkomsten rondetafelgesprek 2

De pauzeknop

Pilot pauzeknop gestart op 1 december

Op 1 december 2020 is de Amsterdamse pilot pauzeknop gestart. In eerste instantie doen er vijftig Amsterdammers mee. Voor hen drukt de gemeente Amsterdam de pauzeknop in door met schuldeisers afspraken te maken over een incassostop. Direct nadat een Amsterdammer de stap naar schuldhulp heeft gezet, gaat de knop aan. De verwachting is dat mensen hierdoor eerder hulp zullen zoeken: het loont immers direct.

Projectleider Dorothea van der Veen: "We starten met een kleine pilot om de eerste ervaringen op te halen en breiden deze in de loop van 2021 uit. Dan gaan onderzoeken wat de

Incassostop UWV

Simone de Bies van het UWV geeft een toelichting op het initiatief van het UWV over coulance. "Door de corona-situatie vanaf maart werd het UWV ermee geconfronteerd dat er in ons incassobeleid ook ruimte moet zijn voor een betaalpauze. Wij hebben de mogelijkheid geboden om voor alle schulden, behalve fraudeschulden, drie maanden betaalpauze te krijgen. Wij noemen dit de coulanceregeling. Ook na die drie maanden bellen wij mensen op om met hen een passende regeling of hulp door te spreken."



Simone de Bies

"Bij de pauzeknop is het belangrijk dat alle schuldeisers meewerken, want dan creëer je echt rust. Ook goed om de aanpak landelijk te trekken, zodat iemand uit Heerhugowaard niet naar Amsterdam hoeft te verhuizen om de pauzeknop te kunnen gebruiken."

Farley Heydoorn
(schuldhulpverlener & ervaringsdeskundige)



Farley Heydoorn

meerwaarde is van deze pauzeknop voor klanten, schuldeisers en hulpverleners."

Creëer rust en ruimte

Het doel van de pauzeknop is om ruimte en rust te creëren om te werken aan een schuldenoplossing. Geen incassobrieven meer en deurwaardersbezoeken meer, waardoor er tijd is om de schuldsituatie goed in kaart te brengen. Schuldhulpverlener & ervaringsdeskundige Farley Heydoorn:

"Rust en ruimte om goed te kunnen inventariseren wat er speelt en waar er allemaal schulden zijn, is heel belangrijk."

Schaal de pauzeknop op

Het succes van de pauzeknop hangt af van de medewerking van schuldeisers. Hoe meer partijen er meedoen hoe groter het effect de klant. Aangezien veel schuldeisers in het hele land actief zijn, is de stip op de horizon een landelijke pauzeknop.

II pauzeknop

Met het programma Schuldenrust zet de gemeente Amsterdam zich in om schulden van Amsterdammers klein te houden. Dit doen we door afspraken te maken met schuldeisers en andere partners, publiek en privaat. Veel schuldeisers bieden bij persoonlijk contact maatwerk en coulance aan hun klanten. Door de krachten te bundelen willen we mensen rust bieden zodra zij zich melden bij de hulpverlening. Samen kunnen we oplopende kosten en geldstress stoppen. Dat doen we onder andere door het ontwikkelen van een pauzeknop.

Schuldenrustlening en collectief schuldregelen

“Ik denk dat de sociale lening en collectief schuldregelen mij daadwerkelijk eerder over de drempel hadden getrokken om met mijn schulden aan de slag te gaan. Prachtige producten!”
Michael Kaptein
(ervaringsdeskundige)



Michael Kaptein

Kies voor een integrale benadering

Schulden komen zelden alleen. Vaak is er een samenloop met andere problemen, zoals een slechte gezondheid en werkloosheid. “Wanneer je wilt werken aan een permanente gedragsverandering, moet je al deze problemen aanpakken, het liefst gelijktijdig”, zegt Michael Kaptein vanuit zijn eigen ervaring. Het is

daarvoor van belang dat organisaties over hun eigen grenzen heen kijken en expertise van anderen inschakelen indien nodig.

Voorkomen woninguitzettingen

De impact van een woningontruiming is enorm en de maatschappelijke kosten zijn groot. Ervaringsdeskundige Michael Kaptein verdween na een woningontruiming zes jaar van de radar, een periode waarin zijn schulden verder opliepen. Met een duur traject kreeg hij zijn leven jaren later weer op de rit. Als hij niet op straat was gezet, had dat behalve een hoop persoonlijk leed, ook de samenleving veel geld gescheeld. Hester van Buren, bestuurder bij woningcorporatie Rochdale: “We willen ontruiming door huurachterstand zoveel mogelijk voorkomen en trekken daarin op met de gemeente.”

Schuldenrustlening biedt kansen

De nieuwe schuldenrustlening – een renteloze sociale lening voor beginnende schulden (kleiner dan 5000 euro) – kan op enthousiaste reacties rekenen. Met de lening kan de gemeente schulden al in een vroeg stadium oplossen en zo erger voorkomen. Rochdale gaat meedoen met de pilot en de NVVK gaat het project nauwlettend volgen. NVVK-directeur Geert van Dijk: “schuldhulpverlening is geen eenduidige wasstraat, belangrijk om het instrumentarium goed te vullen. De sociale lening is een mooie aanvulling.”

“We willen ontruiming door huurachterstand zoveel mogelijk voorkomen en trekken daarin op met de gemeente.”

Hester van Buren
(bestuurder bij woningcorporatie Rochdale)



Hester van Buren

Collectief schuldregelen uitbreiden

Collectief schuldregelen is een bestaande aanpak waarbij schuldeisers bij voorbaat akkoord gaan met voorstel van de Kredietbank Amsterdam. Meer dan veertig partijen doen inmiddels mee in Amsterdam. Woningcorporaties nog niet, maar een aantal van hen geeft aan hierover in gesprek te willen met de gemeente.

Ondernemers

“Het idee is dat je als ondernemer alles zelf moet doen. Dus naar de hulpverlening stappen, doen we niet zo makkelijk. Spreek de ondernemer daarom vroegtijdig aan en wacht niet tot het te laat is. En als je in gesprek gaat met die ondernemer, heb het dan niet over schulden, maar over meedenken en ondersteunen.”

Marc Mulder
(ervaringsdeskundige)



Marc Mulder

Schulden kunnen iedereen overkomen

De coronacrisis laat eens te meer zien dat schulden echt iedereen kunnen overkomen. Tienduizenden Amsterdamse ondernemers ontvangen een Tozo-uitkering. Daarvan hebben circa 10.000 mensen aangegeven aanvullende hulp nodig te hebben.

Een ondernemer is ook een mens

Een ondernemer is ook gewoon mens met een huis, stress en (in veel gevallen) een gezin. Als het misgaat, is de val alleen wel een stuk harder dan bij werknemers in loondienst. Een ondernemer krijgt namelijk geen WW en valt direct terug op bijstandsniveau.

Ondernemers zoeken niet snel hulp

“Ondernemers zijn heel ondernemend, maar niet als het gaat om het zoeken van hulp”, zegt Renger Visser, directeur Inkomen bij de gemeente Amsterdam. Ze hebben hun hart en ziel in hun bedrijf gestoken en doen er alles aan om dat overeind te houden. Ze zijn daar zo op gefocust dat ze vaak pas aan de bel trekken als het echt niet meer gaat.

Benader ondernemers proactief en op tijd

Het is van belang om ondernemers proactief te benaderen op een moment

“Ondernemers zijn heel ondernemend, maar niet als het gaat om het zoeken van hulp.”

Renger Visser
(directeur Inkomen
gemeente Amsterdam)



Renger Visser

dat de situatie nog niet uit de hand is gelopen. De aanpak schuldenrust is zeker ook voor ondernemers bedoeld. En ook het Amsterdamse Actieplan Veerkracht heeft als doel om ondernemers te helpen, door ze aan het werk te houden. Bij het benaderen van ondernemers is het van belang om het niet te hebben over ‘hulpverlening’ en ‘schulden’, maar woorden als ‘meedenken’ en ‘ondersteunen’ te gebruiken.



Meer weten over de ontwikkelingen van het programma Schuldenrust, een mooi voorbeeld delen of meedoen met de pauzeknop? Goede tips zijn altijd meer dan welkom! Stuur een e-mail naar: programma.schuldenrust@amsterdam.nl