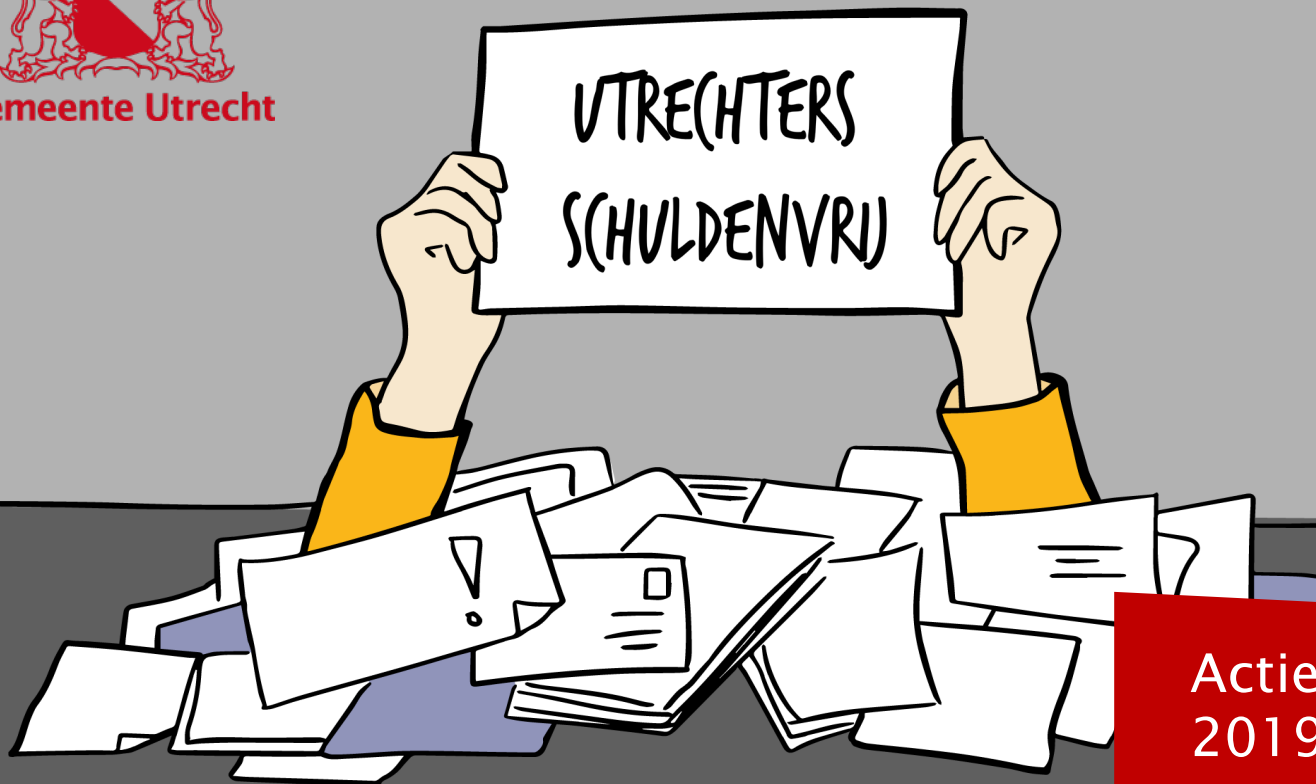




Gemeente Utrecht




Actieagenda  
2019 en verder

# Leeswijzer Actieagenda





## Introductie

 p. 3-9




## Deel 1: pijlers

 p. 11-29



## Deel 2: toelichting

 p. 30-47

## Utrechters schuldenvrij: Utrecht in 2022



Het is voorjaar 2022. We zijn al jaren geleden gestopt met wachten tot mensen aankloppen voor hulp bij geldzorgen. Als stad hebben we de afgelopen jaren Utrechters in beweging gebracht. Vier jaar lang zeiden we in de stad:

**“Op tijd erbij, hulp op maat en blijvend uit de schulden!”**

Nu kunnen veel meer Utrechters écht rondkomen en meedoen. Ze zijn dus schuldenvrij, geldzorgen zijn bespreekbaar en hulp krijgen is gemakkelijker. We leerden veel Utrechters omgaan met geld, anderen hielpen we aan een stabiele situatie.

### **Het verhaal van de toekomst**

Nikki, Sahar en Alex vertellen door deze actieagenda heen hoe zij in beweging kwamen. Hoe het makkelijker werd om schulden aan te pakken. Hoe zij weer wilden leren en ontwikkelen. Of juist wat hadden aan rust en vertrouwen om nieuwe geldzorgen te voorkomen. Een wensbeeld. Want de situaties van Nikki, Sahar en Alex bestaan nog niet in grote getalen. Nog niet, maar wacht maar, het is nog geen 2022!

“Natuurlijk schrok ik toen een paar jaar geleden iemand van de gemeente en het buurtteam bij mij aanbelden. Maar tegelijkertijd voelde ik een opluchting. Nu kon ik er niet meer omheen. We pakten mijn schulden aan, en nu heb ik die niet meer! Omgaan met geld en 4 kinderen én een kleinkind alleen opvoeden is niet niks. Zeker niet als dat van één uitkering moet. Door het huishoudboekje worden mijn vaste lasten direct doorbetaald. Dit geeft mij rust. Ik maak mij niet meer druk. En merk dat ik daardoor ook anderen kan helpen. Laatst heb ik een vrouw in de buurt aangesproken, ik zag dat zij ook niet kon rondkomen. Na een klein gesprekje appte ik haar de webpagina waar je makkelijk in één keer alle regelingen kan aanvragen. Ze appte twee uur later al terug dat ze toeslagen en de U-pas had aangevraagd. Dat is toch fantastisch!”

Sahar (48)



“Geen geld hebben was voor mij niks nieuws. Thuis hadden we nooit geld. Als er een schoolreisje was, was ik ziek. Moest ik trakteren, dan was ik er niet. Maar toen ik eenmaal 18 was ging het toch snel mis. Een kleine schuld werd heel snel een grote. Ik had nooit geleerd hoe je met geld om moet gaan! Gelukkig zag de schoolmaatschappelijk werker dat het niet goed ging. Waar op de basisschool toen ik klein was niemand vroeg hoe het met mij ging, gebeurde dat nu wel. Langzaam aan won hij mijn vertrouwen. Ik durfde steeds meer over mijn schulden te praten. Hij wees mij op het Jongerenfonds. Door het Jongerenfonds nam mijn stress snel af. Ik kon weer dromen over wat ik wil. Ik heb besloten om naar school te blijven gaan. En te leren hoe ik met geld om ga!”

Nikki (19)



## Utrecht in 2022



“Mijn baas riep me bij hem: ‘we hebben een brief gehad van een deurwaarder.’ Ik liep rood aan. Dit had ik niet zien aankomen. Stom natuurlijk. Of hij mij kon helpen de stap te zetten naar hulp voor mijn schulden. Daar zat ik dus niet op te wachten. Ik had wel eens gehoord dat je dan drie jaar lang aan het onderhandelen bent met schuldeisers. En steeds die onzekerheid.. Maar hij stond erop, in deze situatie kon ik mij ook niet goed focussen op mijn werk. Maar ik werd verrast. Ik moest met de billen bloot bij het buurtteam. Dat leek mij heftig, maar viel mee. En de hulp kwam snel. De gemeente kocht mijn schulden af. Ineens had ik nog maar één schuld in plaats van de tien verschillende. Ik ging weer dromen. Kon mij weer concentreren op mijn werk. Over een jaar ben ik schuldenvrij. Ondertussen heb ik een promotie gekregen. Ik wens iedereen zo’n baas en snelle hulp toe!”

Alex (52)



## #WAAROM?



Utrecht is koploper in gezond stedelijk leven. De ontwikkeling van de stad benutten we om te zorgen dat iedereen mee kan doen. Met innovatieve oplossingen investeren we samen met inwoners en partners in de stad van vandaag en morgen. Een stad waar men oog heeft voor elkaar en een plek is voor iedereen.

Ondanks de economische groei hebben veel huishoudens moeite met rondkomen en nemen problematische schulden toe. En dan hebben we het niet over een hypotheekschuld of een paar tientjes rood staan, maar over structurele en langdurige tekorten op de rekening, over aanmaningen en boetes, over deurwaarders en incassobureaus. Men zit vaak in een vicieuze cirkel: iemand zonder werk komt lastig uit de schulden en iemand met schuldenproblematiek blijft doorgaans moeilijker aan het werk. En als het inkomen van een gezin ondanks een betaalde baan rond het armoedeniveau blijft steken, is de kans groot dat schuldenproblematiek weer opduikt, met alle gevolgen van dien. Het hebben van problematische schulden kan leiden tot armoede, sociale uitsluiting, stress en andere gezondheidsproblemen bij volwassenen en kinderen. Wij willen dat mensen leven, niet overleven.

Het vraagstuk van problematische schulden is taai, hardnekkig en vraagt om langdurige en volhardende inzet. We willen dat alle Utrechters mee kunnen doen, dus moeten we extra inzetten op de bestrijding van armoede en problematische schulden. Dat vraagt (door)bouwen aan een duurzame samenwerking in en met de stad.



*Meer informatie: [klik hier naar de toelichting \(p. 31\)](#)*



De opgave Meedoen en schuldevrij raakt de hele stad en is daarmee ook van de hele stad. De actieagenda is een levend document, dat continu wordt bijgesteld, aangepast aan de dynamiek van Utrecht en de Utrechters. We dagen de stad uit om voortdurend een bijdrage te leveren aan de opgave.

Deze actieagenda is in samenspraak met velen tot stand gekomen: met professionals, vrijwilligers, werkgevers, schuldeisers, wetenschappers. En niet in de laatste plaats met ervaringsdeskundigen: inwoners, al dan niet met een bijstandsuitkering, die aan den lijve ondervonden en weten hoe het is om met problematische schulden te (over)leven. Hen in het bijzonder zijn wij dankbaar voor hun verhalen en adviezen. Zij deelden hun ervaringen, brachten honderden ideeën in over hoe Utrecht schuldevrij te krijgen en hielden ons tijdens de stadsgesprekken scherp op de bedoeling van deze opgave.

Bij de uitvoering van deze actieagenda werken we nauw samen met partners zoals werkgevers, schuldeisers, buurtteams, vrijwilligersorganisaties en Stadsgeldbeheer. Daarnaast maken we graag gebruik van alle kennis, ervaring en ideeën die er zijn en nog verder worden ontwikkeld in de stad. Zie hiervoor ook p. 25-27 (over sturen en verantwoorden).

Om inwoners en ervaringsdeskundigen nauw te blijven betrekken bij de voortgang van deze opgave, stellen we een focusgroep in. We komen twee keer per jaar bijeen om te bespreken of we de goede dingen doen en of we de dingen goed doen.

# Utrechters kunnen rondkomen, meedoen en zijn schulden(zorg)vrij

Ambitie:



Een goede manier om duurzaam uit de schulden te komen is werk. Maar ook als dat niet lukt, of als mensen ondanks een betaalde baan onvoldoende kunnen rondkomen, zijn we er voor hen. Met goede armoede-regelingen zorgen we dat Utrechters kunnen rondkomen en meedoen, en bieden we een vangnet om te voorkomen dat schulden ontstaan. We maken geldzorgen bespreekbaar en doorbreken taboes. Als er toch betalingsachterstanden zijn gaan we erop af. We bieden mensen ondersteuning, dichtbij en op maat.

We doen alles wat nodig is om de schulden weg te werken en het leven van mensen stabiel te maken. Soms door te helpen, soms door hen te leren om beter met geld om te gaan, soms door juist los te laten. En soms door te accepteren dat we iemand een leven lang moeten begeleiden. Ook dat sluiten we niet uit.

De kern van de strategie is:



Belastingensamenwerking  
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht



Op tijd erbij, hulp op maat en blijvend uit de schulden!



## De leidende principes



We ontwikkelen en toetsen onze aanpak langs een viertal leidende principes waarin de leefwereld van Utrechters met geldzorgen centraal staat. We vertalen deze principes telkens naar het vraagstuk van rondkomen en meedoen. Daarbij maken we gebruik van de publieke waardendriehoek (Instituut voor Publieke waarden) en van ervaringsdeskundigheid.

### PRINCIPLE 1

We benaderen schulden als 'debt', niet als 'guilt'

### PRINCIPLE 2

We werken stress-sensitief

### PRINCIPLE 3

We lossen schulden op en werken altijd aan perspectief

### PRINCIPLE 4

We doen wat nodig is: ieder het zijne (passend maatwerk voor iedereen)




## Leeswijzer deel 1 en deel 2



Op basis van de input die de afgelopen maanden is opgehaald, is een zestal pijlers benoemd waar we de komende jaren op inzetten. De eerste pijler is gericht op het doorontwikkelen van de huidige armoede-aanpak, de andere vijf gaan over het versterken en verbeteren van de schuldenaanpak.



De actieagenda bestaat uit twee delen.

Deel 1 (p. 11-29) bevat een uitwerking van de zes pijlers op hoofdlijnen en enkele noties over communicatie, lobby, monitoring en de verbinding met andere opgaven. De ideeën uit het Stadsgepresk staan aangegeven met een .

Deel 2 (p. 30-47) geeft achtergrondinformatie en gaat gedetailleerder in op de acties voor 2019. De ideeën en acties na 2019 worden vastgesteld in overleg met de raad.

In de digitale versie van deze actieagenda kan via de 'doorklik'-icoontjes onderaan de pagina's gemakkelijk worden geswitcht tussen de hoofdtekst (deel 1) en de toelichting (deel 2).

# Utrechters schuldenvrij

## Bronnen en proces

### Bronnen

#### Stadsgesprekken

Inwoners  
Professionals  
Werkgevers in Utrecht

#### Kennis en ervaring Gemeente Utrecht

Werk en Inkomen  
Maatschappelijke Ontwikkeling  
Volksgezondheid  
Afdeling Onderzoek

#### Landelijke wetenschappelijke rapporten

WRR  
SCP  
CBS  
NIBUD  
Panteia  
Ombudsman

#### Beleidsdocumenten

SZW  
NVVK  
Armoedecoalitie  
Manifestgroep

Uitwisseling best practices andere gemeenten  
o.a. G4

### Proces

FEBRUARI 2019



Vervolgbijeenkomst met uitwerking ideeën Utrecht Schuldenvrij  
Bespreking actieagenda stuurgroep Armoedecoalitie

JANUARI 2019



Bespreking actieagenda met interne stakeholders

MAART 2019



Besluitvorming in het College

DECEMBER 2018



Stadsgesprek Utrecht Schuldenvrij met 150 betrokkenen

NOVEMBER 2018



Ruim 600 Utrechters brengen ideeën in om Utrecht schuldenvrij te krijgen

MAART 2018



Stadsgesprek met ca 100 professionals

SEPTEMBER 2018




Gesprekken met ervaringsdeskundigen (Week van de Armoede)



## Zes actiepijlers




**1. Rondkomen en meedoen**  
Door met de armoede-aanpak

 p. 12-13




**2. Praat erover**  
Geldzorgen bespreekbaar maken

 p. 14-15




**3. Op tijd er bij**  
Vroegsignalering

 p. 16-17




**4. Lage drempel**  
Snelle hulp

 p. 18-19




**5. Organiseer simpel**  
Makkelijk uit de schulden

 p. 20-21




**6. Innovaties**  
Doorbraken en allianties

 p. 22-23

## Uitdragen, verantwoord en verbinden




**Communicatie**  
Versterkt de pijlers

 p. 24




**Monitoring**  
Sturen en verantwoorden

 p. 25-27




**Lobby**  
Een krachtig geluid richting Den Haag

 p. 28



**Andere opgaven**  
1+1=3

 p. 29

# 1. Rondkomen en meedoen: Door met de armoede-aanpak



wat ons drijft  
#WAAROM?

In het perspectief van een bloeiende Utrechtse economie is het onverteerbaar dat we in onze stad nog zoveel armoede kennen: 36.000 inwoners zijn arm, waarvan een fors deel kinderen. Langdurige armoede neemt toe. De gevolgen van armoede voor de toekomst van betrokkenen zijn groot: er ontstaan vaak schulden, mensen kunnen niet meedoen in de maatschappij, worden uitgesloten en voelen zich buitengesloten. Er is een tweedeling en die wordt groter.

We kiezen er in Utrecht voor dit niet te accepteren en armoede te bestrijden. We maken het voor mensen die in armoede leven draaglijker en minimaliseren de gevolgen van hun situatie. We zijn ons ervan bewust dat armoederegelingen kunnen bijdragen aan de armoedeval en voorkomen dat zoveel mogelijk.

aanpak  
#HOE?

We hebben veel regelingen en ondersteuningsmaatregelen, deze kunnen nog beter worden benut. Dus:

- ▶ **BEREIK** we vereenvoudigen en optimaliseren het gebruik van regelingen die de negatieve inkomenspositie van burgers compenseert. We verhogen de bekendheid van onze regelingen bij werkende armen en ondernemers.
- ▶ **FOCUS** we gaan meer doen voor kinderen en jongvolwassenen.
- ▶ **EFFECT** we investeren in permanente effectmonitoring zodat bijsturen de standaard wordt.

# 1. Rondkomen en meedoen

## 2019 en verder...



### Eerste stappen in 2019:

#WAT?

#### BEREIK

- We vernieuwen onze communicatie en sluiten daarbij aan op de leefwereld van inwoners. We doen dit samen met ervaringsdeskundigen en benutten innovaties op dit terrein om ons bereik te vergroten.
- We investeren in het bereiken van werkende armen en ondernemers.

#### FOCUS

- We experimenteren met een methodiek om gezinnen te leren om goed met geld om te gaan. 💡
- Met onderwijspartners kijken we hoe we financiële educatie op onderwijsinstellingen – van PO tot WO – kunnen intensiveren. 💡

#### EFFECT

- We voeren een klanttevredenheidsonderzoek uit naar de U-polis.
- We onderzoeken wat er nodig is om alle Utrechtse huishoudens volledig in de groene cijfers te krijgen. Daarbij houden we rekening met de armoedeval.

### en daarna...

#WAT?

- We richten permanente effect-monitoring in zodat continu bijsturen mogelijk is. Onderdeel daarvan zijn ook signalen van en contacten met inwoners.
- We onderzoeken de mogelijkheden van een portal: aan de voorkant regelingen versmelten, zorgen voor eenduidigheid in aanspreekpunten, digitale voorlichting samenbrengen, 1 portal voor het aanvragen van armoede-regelingen.



Meer informatie: [klik hier](#) (p. 32-34)

## 2. Praat erover:



# Geldzorgen en schulden bespreekbaar maken

### wat ons drijft #WAAROM?

Praten over geldzorgen en schulden is voor veel mensen een taboe. Er is schaamte en daardoor zoeken mensen laat hulp. Vaak is de schuld dan zo hoog dat het problemen oplevert die niet meer te verbergen zijn.

Professionals en vrijwilligers vinden het vaak lastig om geldzorgen en schulden op tafel te krijgen en ze weten niet altijd hoe ze mensen kunnen helpen.

Uit onderzoek van het NIBUD blijkt dat schrikbarend weinig mensen met ernstige betalingsproblemen hulp krijgen bij het oplossen ervan. Het overgrote deel van hen denkt dat de problemen niet zo ernstig zijn dat zij daar hulp bij nodig hebben.

### aanpak #HOE?

- ▶ **INWONERS:** Inwoners maken hun geldzorgen/ schulden tijdig bespreekbaar
- ▶ **PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS:** Voor professionals en vrijwilligers is het bespreken van geldzorgen en schulden de normaalste zaak van de wereld
- ▶ **ONDERZOEK:** We onderzoeken waar inwoners eerste signalen van geldzorgen en schulden neerleggen.

## 2. Praat erover 2019 en verder...



### Eerste stappen in 2019:

#WAT?

We ontwikkelen een aanpak om geldzorgen en schulden bespreekbaar te maken. Dit doen we voor en met de partijen en inwoners in de stad. In de aanpak nemen we de kennis en inzichten uit de gedrags- en hersenwetenschappen (stress-sensitieve dienstverlening) mee. Daarnaast gebruiken we de waarde van ervaringsdeskundigheid. 💡

#### INWONERS:

- We nemen de specifieke positie van ondernemers en werkende minima mee.
- We gebruiken storytelling: inwoners laten ervaren dat zij niet de enige zijn met geldzorgen en schulden (taboe doorbreken).
- We verkennen hoe op laagdrempelige plekken geldzorgen en schulden bespreekbaar kunnen zijn (bijv. in winkels en bij banken). 💡

#### PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS:

- We versterken de vaardigheden van professionals en vrijwilligers om geldzorgen en schulden te bespreken.
- We trainen professionals van de jeugdgezondheidszorg om geldzorgen bespreekbaar te maken.

#### ONDERZOEK:

- We onderzoeken verder waar en hoe inwoners hun (eerste) geldzorgen bespreekbaar maken.

### en daarna...

#WAT?

- We onderzoeken het opzetten van een Utrecht project (naar voorbeeld van TV programma Beau van Erven Dorens om dakloze mensen te helpen hun leven weer op de rit te krijgen). 💡
- Verdiepend onderzoek naar waar en hoe inwoners hun geldzorgen bespreekbaar maken (Lectoraat HU).
- Verkennen 1 loket-functie voor geldvragen. 💡



Meer informatie: [klik hier](#) (p. 35-36)

### 3. Op tijd erbij: Uitbreiden vroegsignalering



#### wat ons drijft #WAAROM?

De buurtteams zien dat een groot aantal van de mensen die bij hen in begeleiding zijn, te maken hebben met schulden. Tijdig ingrijpen voorkomt dat de schuld groeit, andere problematiek escaleert en de inwoner in een vicieuze cirkel terecht komt. Het actief benaderen van mensen met betalingsproblemen en het aansluitend daarop aanbieden van hulp op maat, bieden grote kansen voor een vroegtijdige en duurzame oplossing van de financiële problemen. Een pilot vroegsignalering met buurtteams en woningcorporaties laat zien dat deze aanpak werkt. Daarom is dit in de hele stad ingevoerd.

#### aanpak #HOE?

- ▶ **SNEL:** In een zo vroeg mogelijk stadium, variërend van 2 tot 3 maanden, financiële achterstanden **signaleren** en **pro-actief** actie ondernemen richting inwoners.
- ▶ **LOGISCH:** Door meer signaalpartners te betrekken bereiken we meer inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium
- ▶ **ONDERSTEUNING:** Met de inwoner werken aan een vroegtijdige en structurele oplossing bij financiële problemen.





### Eerste stappen in 2019:

#WAT?

#### SNEL

- Uitbreiden aanpak vroegsignalering met meerdere signaalpartners, pilot in Ondiep-Pijlswoord.
- Evaluatie pilot Ondiep-Pijlswoord.
- Aandacht voor vroegsignalering bij de kwetsbare jongeren die wonen in Place2bU.

#### ONDERSTEUNING

- Inzet van ervaringsdeskundigheid op schulden en financiële problemen.💡
- We gaan door met de workshop levensgebeurtenissen en evalueren deze.
- Hulp aanwezig in de rechtbank, direct na de zitting aanmelden voor schuldhulpverlening.
- Ondernemers/zzp-ers krijgen ondersteuning op maat van Bureau Zelfstandigen en partners in de stad.💡

### en daarna...

#WAT?

#### LOGISCH

- Stedelijk uitvoeren van de vroegsignalering met meerdere signaalpartners, eventueel gefaseerd.
- Uitbreiden met andere signaalpartners.
- De beweging naar voren maken: lichte interventies waar het kan, zware waar het moet.



Meer informatie: [klik hier](#) (p. 37)

## 4. Lage drempel: Goede hulp wordt snel gevonden



wat ons drijft  
#WAAROM?

Inwoners met schulden melden zich vaak pas laat of soms helemaal niet voor hulp. Intussen leeft men onder grote stress. Gezondheid, opvoeding en carrière lijden hier allemaal onder. Als mensen zich uiteindelijk melden zijn de problemen vaak al zo groot dat het oplossen moeilijk en langzaam gaat. Ondernemers melden zich vaak pas als de zaak niet meer te redden is. Naar schatting heeft de helft van de mensen in de bijstand schulden. Die schulden kunnen belemmeren om stappen te zetten naar betaald werk, terwijl juist dat een goed middel is om blijvend uit de armoede en schulden te komen.

aanpak  
#HOE?

- ▶ **BEKEND:** inwoners met geldzorgen weten hulp en ondersteuning goed te vinden.
- ▶ **LAAGDREMPELIG EN VOLLEDIG:** wie zich meldt met geldproblemen kan snel terecht voor een gesprek. We streven naar maximaal 2 weken wachttijd. Vervolgens wordt snel de juiste hulp geboden; er is een compleet hulpaanbod dat aan de behoefte voldoet.
- ▶ **INTEGRAAL:** het aanpakken van schulden gaat hand in hand met het aanpakken van andere problemen, zoals werkloosheid. Als uitkeringsverstrekker en als schuldeiser zijn we scherp op mogelijke geldproblemen, daarbij bieden we altijd hulp aan.

## 4. Lage drempel: 2019 en verder...



### Eerste stappen in 2019:

#WAT?

#### BEKEND

- Versterken communicatie om ondernemers met geldzorgen te bereiken.
- Versterken communicatie rond hulp bij geldzorgen. 💡
- Schuldhulpverleners geven via social media een inkijkje in hun werk.

#### LAAGDREMPELIG EN VOLLEDIG

- We belonen mensen die stappen zetten om hun schulden op te lossen. 💡
- We nemen drempels weg voor ondernemers om krediet of schuldhulp te krijgen. 💡
- We evalueren de gezamenlijke werkwijze van buurtteams, Informatie & advies en afdeling schulddienstverlening (de Kanteling).

#### INTEGRAAL

- Als we zelf schuldeiser zijn, bieden we actief hulp aan.
- Met uitkeringsgerechtigden die schulden hebben werken we aan het oplossen van schulden én aan perspectief richting werk. 💡
- We versterken en verbreden de aanpak van Het Jongerenfonds.

### en daarna...

#WAT?

- We vragen minder bewijsstukken aan inwoners.
- We voeren de aanbevelingen evaluatie Kanteling uit.
- Bij elke nieuwe regel toetsen we of dit het makkelijker maakt voor inwoners. 💡
- We verkennen de mogelijkheden van online coaching. 💡



Meer informatie: [klik hier](#) (p. 38-40)

## 5. Organiseer simpel: Makkelijk uit de schulden komen en blijven



### wat ons drijft #WAAROM?

Om rond te komen met een laag inkomen moet je heel handig zijn met je administratie. Als je één formulier verkeerd invult kan het al mis gaan en beland je zomaar in de schulden. Als je die eenmaal hebt kom je pas echt in een administratief woud, waar je vaak zonder hulp niet uit kan komen. En zelfs met goede hulp is het ingewikkeld om schulden op te lossen.

De overheid is er om inwoners te helpen om problemen op te lossen en niet om deze te veroorzaken of te verergeren. Wij organiseren onze dienstverlening daarom logisch en bieden adequate hulp aan mensen voor wie het systeem niet meer te volgen is.

### aanpak #HOE?

- ▶ **SNEL EN EFFICIENT:** schulden worden snel en eenvoudig aangepakt.
- ▶ **LOGISCH:** gemeentelijke processen sluiten goed op elkaar aan, we werken vanuit verschillende rollen maar met dezelfde uitgangspunten en doelen.
- ▶ **MET HULP:** wie het kan regelt zijn geldzaken zo snel mogelijk weer zelf, maar wie langdurig ondersteuning nodig heeft krijgt die ook.

## 5. Organiseer simpel 2019 en verder...



### Eerste stappen in 2019:

#WAT?

#### SNEL

- Schulden standaard afkopen met een saneringskrediet.

#### LOGISCH

- Toepassen 'Vóór incasso altijd eerst contact'. 💡
- We incasseren sociaal en sluiten ons aan bij de Schuldeiserscoalitie.
- We ontwikkelen het Jongerenfonds door.
- We zorgen voor sluitende overgangen voor jongvolwassenen.
- Professionals worden opgeleid om schulden te signaleren en te handelen.

#### HULP

- Budgetcoaches en vrijwilligers helpen om duurzaam uit de geldproblemen te blijven.
- Sturen op voortgang en kwaliteit bewindvoering.
- Voldoende professionele en informele hulp in de hele keten.
- Pilot financiële ondersteuning aan 15 kwetsbare jongvolwassenen.

### en daarna...

#WAT?

- Sturen op voortgang en kwaliteit van bewindvoering.
- Bevorderen inkomenszekerheid bijstandsgerechtigden door verbeteren systeem voor verrekenen inkomsten, samen met de G4.
- We zorgen voor sluitende overgangen voor iedereen, intern binnen de gemeente en met externe partners.
- Lobby landelijke overheid:
  - voorkom schulden, o.a. door toereikend inkomensbeleid en beperken kostenverhogende maatregelen
  - pas wetten aan zodat de overheid mee kan werken aan schuldregelingen in plaats van die te blokkeren.



Meer informatie: [klik hier](#) (p. 41-43)

## 6. Innovaties: nieuwe allianties en doorbraken



### wat ons drijft #WAAROM?

De ambitie om iedereen in Utrecht uit de schulden te helpen is groot. We zien dat naast doorontwikkelen van de bestaande inzet meer nodig is om onze ambitie te behalen. Door alle inzet op de andere vijf lijnen verwachten we dat meer mensen sneller aan de bel trekken. Dan willen we hen ook kunnen helpen met onze dienstverlening, sterker nog: dat zijn we wettelijk verplicht. Om dat aan te kunnen is er écht iets anders nodig. Utrecht kiest ervoor om te investeren in innovaties, om voorop te lopen met ambities en resultaten. Daarom kijken we over de grenzen van het logische heen. We gaan actief op zoek naar mogelijkheden van innovatie en passen die toe!

### aanpak #HOE?

- ▶ **SLIMMER AFHANDELEN:** versnellen met het oplossen van schulden.
- ▶ **ALLIANTIES SLUITEN** met partijen die ook belang hebben bij schulden(zorg)vrije Utrechters, zodat meer mensen geholpen kunnen worden met hun schulden.
- ▶ **INNOVATIE OP VOORKOMEN** dat mensen in de schulden raken en preventie van terugval.



Eerste stappen in 2019:

#WAT?

### SLIMMER AFHANDELEN

- We combineren data om beter inzicht te krijgen in de schuldenproblematiek in onze stad.
- We ontwikkelen een innovatieve schuldenaanpak waarbij snel wegnemen van geldstress ruimte biedt om mee te doen. We starten in Overvecht.
- We ontwikkelen het collectief schuldregelen, waarmee voorstellen voor saneren in bulk aan schuldeisers worden aangeboden ipv elke apart.

### ALLIANTIES SLUITEN

- We starten een alliantie van werkgevers om medewerkers met schulden te helpen: rol in preventie, signalering en ondersteunen bij oplossen van schulden.💡

### INNOVATIE OP VOORKOMEN SCHULDEN

- We schalen het Huishoudboekje op naar 300 deelnemers.
- We onderzoeken het toevoegen van het Vaste Lasten Pakket aan het huishoudboekje.

en daarna...

#WAT?

- We zoeken samenwerking met grote Utrechtse bedrijven als investeerder en/of schuldeiser (publiek-private samenwerking).
- We gaan door de hele keten van schuldhulpverlening nog meer werken vanuit vertrouwen (onderdeel stress sensitieve dienstverlening).
- Het SchuldenlabNL is een mooi platform waar we onze eigen successen inbrengen voor opschaling en successen van anderen in Utrecht toe kunnen passen.



Meer informatie: [klik hier](#) (p. 44-46)

## Communicatie: Versterkt de pijlers en de dienstverlening



### wat ons drijft #WAAROM?

Met communicatie halen we wat er in de stad gebeurt naar binnen en wat er binnen gebeurt brengen we naar de stad. Hierbij sluiten we aan bij de actuele (informatie)behoefte van de inwoner en professional. De communicatie rondom de opgave richt zich allereerst op het bespreekbaar maken van geldzorgen, om het taboe om aan te kloppen voor hulp te doorbreken. Daarnaast dient de communicatie om het beleid te vertalen en het makkelijk te maken voor iedereen om hulp te vragen (en te vinden). Hierbij maken we gebruik van gedragsinzichten, storytelling en beeldtaal om alle Utrechters te bereiken. En werken we samen met partijen in de stad.

### aanpak #HOE?

- ▶ De stad verbinden en betrekken bij het meewerken aan ideeën, smeden van nieuwe coalities en starten van initiatieven.
- ▶ Zoveel mogelijk Utrechters bereiken die moeilijk rondkomen, om ze te bewegen erover te praten en om vroegtijdig hulp te kunnen bieden.
- ▶ Het makkelijker maken voor mensen om te weten waar zij terecht kunnen voor wat.



# Monitoring: Sturen en verantwoorden: de Utrechtse manier



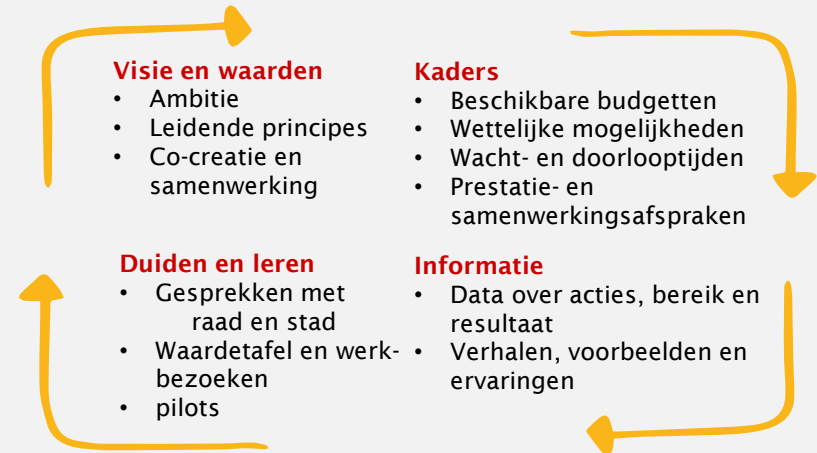
Met deze opgave werken we aan de ambitie dat Utrechters kunnen rondkomen en meedoen en dat ze schulden(zorg)vrij zijn. Daar zetten we de komende jaren op allerlei manieren op in, daar sturen we op. Dat doen we door acties uit te voeren en ontwikkelingen in gang te zetten, zelf en in co-creatie met partners in de stad. De leidende principes helpen ons om koers te houden.

We creëren een beweging waarbij we stap voor stap met partners voortgaan. We sturen op de beweging en sturen onze handelingen en acties daarop bij en doen wat nodig is. We gebruiken hiervoor **'de Utrechtse manier van sturen'**: werken vanuit een visie en leidende principes, bijbehorende kaders en een kwantitatieve en kwalitatieve informatievoorziening. Deze methodiek is door de gemeenteraad in een sessie najaar 2018 omarmd.

Op basis hiervan verantwoorden wij ons periodiek over de beweging. We nemen daarbij ook de beweging 'naar voren' mee, dus van relatief zware en dure ondersteuning naar lichtere vormen van hulp.

Deze manier van sturen helpt ons om onze inzet op korte termijn te richten op lange-termijn ambities.

We maken gebruik van de cyclus volgen – spiegelen – leren.





# Sturen en verantwoorden: de Utrechtse manier

Hoe weten we nu dat we op de goede weg zijn, bij een opgave die om een lange adem vraagt? Langs de vier kwadranten beoordelen we wat er gebeurt en of dat het juiste is.

- 1. Visie en waarden:** de ambitie 'Utrechters kunnen rondkomen en meedoen en zijn schulden(zorg)vrij' is het startpunt voor het gesprek. De leidende principes (zie p.8) helpen ons om ons handelen - samen met partners in de stad - te richten.
- 2. Kaders:** we werken binnen de vastgestelde of ons opgelegde kaders. Zoals de wettelijke plicht om iedereen die zich bij de gemeente meldt schulddienstverlening aan te bieden, het kwaliteitskader dat hoort bij ons lidmaatschap van de Nederlandse vereniging voor Volkskrediet (nvvk) of de afspraken over beschikbare budgetten.
- 3. Informatie:** we verzamelen doorlopend kwantitatieve en kwalitatieve informatie.
  - We tellen en meten: wat hebben we gedaan, wie hebben we bereikt, ondersteunen de data de gewenste ontwikkelingen? We doen dit met een set van indicatoren in het Dashboard Werk en Inkomen, dat elk kwartaal aan de raad wordt aangeboden. Deze cijfers staan nooit op zichzelf.
  - We verhalen: waaraan merken we dat we de juiste dingen doen? Hoe brengen we de leidende principes in praktijk, hebben we daar mooie voorbeelden van? Wat merken onze inwoners met problematische schulden van onze inspanningen? Hoe krijgen we de beweging groter? We besteden hier eens per jaar met een raadsbrief aandacht aan.
- 4. Duiden en leren:** met professionals, ervaringsdeskundigen en raadsleden bespreken we data, ervaringsverhalen en signalen in relatie tot de gestelde ambitie. Door deze informatie centraal te stellen kunnen we constateren of we de juiste dingen doen en of we de dingen juist doen. De inzichten die hieruit komen, kunnen leiden tot aanpassing in de andere kwadranten. We zijn hierover regelmatig in gesprek met onze partners in de stad, en organiseren jaarlijks een gesprek met raadsleden en betrokkenen.

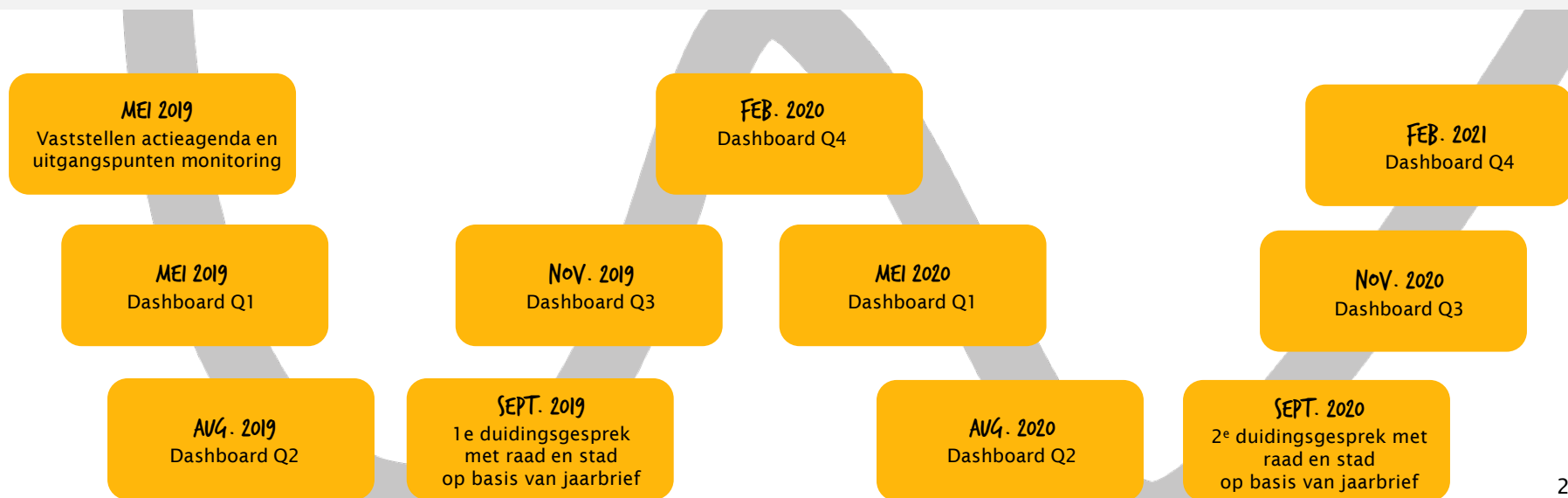
# Monitoring: Sturen en verantwoorden: de Utrechtse manier



Deze nieuwe manier van verantwoorden betekent veel meer focus op de koers, de grote lijn van de opgave. De details en korte-termijn resultaten bezien en beoordelen we in het licht van de lange-termijn ambitie.

Wat de raad nodig heeft om goed te kunnen sturen is onderwerp van een nadere verkenning met de raad. Daarin stellen we vast hoe we de ambitie en de leidende principes zodanig concretiseren dat ze behulpzaam zijn bij het verantwoorden over de voortgang van de opgave.

Voorgesteld wordt om de verantwoordingsagenda voor 2019 en 2020 als volgt in te richten. De jaren daarna laten een soortgelijk patroon zien.



## Lobby: Een krachtig geluid richting Den Haag



De gemeente heeft veel mogelijkheden om inwoners met financiële problemen te ondersteunen. Er zijn ook factoren en wetten waar de lokale overheid weinig tot geen invloed op heeft. Maar die ons wel aanzienlijk belemmeren in onze effectiviteit. Dat is frustrerend en brengt ons tot actie.

Samen met de armoedecoalitie, onze G4-collega's, de VNG en brancheverenigingen maken we ons sterk om onze praktijkervaringen aan 'Den Haag' over te brengen en op die manier het rijksbeleid te beïnvloeden. De onderwerpen die we in 2019 onder de aandacht willen brengen zijn opgebouwd volgens een drietrapsraket:

1. Voorkomen dat schulden ontstaan door te zorgen dat mensen rond kunnen komen;
2. Voorkomen dat schulden te snel oplopen, als ze toch ontstaan;
3. Zorgen dat schulden opgelost kunnen worden als het toch uit de hand is gelopen.

We willen 'Den Haag' ook langs andere wegen beïnvloeden, bijvoorbeeld via de publieke opinie over schulden. Hiervoor benutten we de massaliteit van social media, bijvoorbeeld door belangrijke influencers te laten berichten over de schuldenproblematiek.



*Meer informatie: [klik hier](#) (p. 47)*

## 1+1 = 3 Verbinding met andere opgaven



### wat ons drijft #WAAROM?

De wereld om ons heen verandert snel; de enige constante is dat er geen constante meer is. Dat vraagt om een blijvend flexibele rol van de overheid, ook van de gemeente Utrecht. Een gezond stedelijk leven voor iedereen, daar werken we aan. We staan voor uitdagende opgaven waarvoor we alleen in verbinding met anderen de juiste oplossingen kunnen vinden. De opgave Meedoen en schuldenvrij kent allerlei dwarsverbanden met andere opgaven, bijvoorbeeld het Stadsakkoord wonen, de opgave Werkbeweging, het volksgezondheidsbeleid en Samen voor Overvecht. We beoordelen andere opgaven op hun bijdrage voor de onze. Onder het motto: 1+1=3 werken we samen, daar waar dat meerwaarde heeft.

### aanpak #HOE?

- ▶ Afstemmen en versterken met de aanpak Samen voor Overvecht
- ▶ Afstemmen en versterken met Opgave Werkbeweging
- ▶ Samen optrekken met het nieuwe volksgezondheidsbeleid (juni 2019)
- ▶ Samen optrekken met opgaven rond kinderen en jongvolwassenen
- ▶ Aansluiten bij de Strategische data opgave

## Utrechters schuldenvrij: Toelichting op Deel 1

Op de volgende pagina's worden de teksten uit Deel 1 nader uitgewerkt en toegelicht. Door op de button onderaan de pagina te klikken kom je terug bij de hoofdtekst in deel 1, waar deze toelichting betrekking op heeft.





## FEITEN EN CIJFERS

- In Utrecht moeten 21.600 huishoudens rondkomen met een laag inkomen. Dit betreft ruim 36.000 personen, waarvan 8.100 kinderen onder de 18 jaar. De helft van deze huishoudens is langdurig - minimaal 4 jaar - arm. (Armoedemonitor Utrecht, 2017)
- We zien een lichte daling van het aantal arme huishoudens, daarentegen neemt het aantal langdurige armen wel toe (Armoedemonitor Utrecht, 2017).
- Van de totale groep arme volwassenen is een derde werkend; de helft heeft een migratie-achtergrond (Armoedemonitor, 2017).
- 14.000 – 35.000 Utrechtse huishoudens hebben problematische schulden. Er is veel schaamte en taboe rondom schulden, slechts een gedeelte zoekt professionele hulp. In 2018 waren dat circa 8.000 Utrechters (inschatting gemeente Utrecht).
- Gemiddeld zit er 5 jaar tussen de eerste betalingsachterstand en schuldhulpverlening. De schuldenlast is dan gemiddeld € 42.000 en verdeeld over 13 schuldeisers (NVVK, jaarverslag 2017).
- Van de 12.500 bijstandsgerechtigden hebben er 6.500 waarschijnlijk tot zeker problematische schulden. Van deze groep krijgen er 2.000 hulp via de gemeente (Werk en Inkomen, 2018).
- Zzp-ers en jongeren hebben een verhoogd risico op problematische schulden: ruim 12% van de zzp-ers is arm (Als werk weinig opbrengt, SCP 2018). Van alle jongeren heeft 56% een schuld (excl. DUO) (Panteia, 2015).

Van inwoners wordt zelfredzaamheid en eigen regie verwacht. Voor veel mensen met een laag inkomen en/of schulden is dit teveel gevraagd. Laaggeletterdheid, verstandelijke beperkingen en meervoudige problematiek vormen obstakels om zelfredzaam te zijn. Ook stress is een belemmerende factor. Zet daarnaast nog ingewikkelde regels, ingewikkelde taal, een stapeling van schulden en hoge drempels voor ondersteuning. Veerkracht en mentaal functioneren gaan achteruit, mensen zien door de bomen het bos niet meer (Weten is nog geen doen, WRR 2017).

De maatschappelijke kosten van de schuldenproblematiek zijn hoog. Aan één huishouden met ernstige financiële problemen is de samenleving al snel zo'n 100.000 euro kwijt. Dat geld gaat onder meer zitten in verloren afschrijvingen, hulpverlening, verzuim- en ziektekosten, verloren arbeidsuren, uitkeringen en huisuitzettingen (Madern e.a., 2014).

# Toelichting 1. Rondkomen en meedoen

## Door met de armoede-aanpak



### BEREIK

#### *Algemeen:*

- We hanteren meer maatwerk in het toekennen van armoederegelingen, we stellen ze ook open voor huishoudens die geen bijstand ontvangen maar wel een besteedbaar inkomen hebben op of onder minimumniveau. We gaan dit actief promoten.
- In onze algemene communicatie over inkomensondersteunende maatregelen maken we gebruik van gedragsinzichten, bijvoorbeeld door te communiceren op plekken waar de doelgroep komt. Met partners kiezen we voor de effectiefste afzender en het juiste moment. We schrijven in begrijpelijke taal, laten waar mogelijk verhalen van Utrechters spreken en maken gebruik van beeldmateriaal.
- Daarnaast benadrukken we expliciet dat de regelingen ook gelden voor werkende minima en ondernemers met een laag inkomen.

#### *Werkende minima*

- We attenderen lokale werkgevers met veel werknemers met een laag inkomen op de regelingen en dienstverlening van de gemeente Utrecht. We faciliteren hen op maat en maken gebruik van elkaars kennis om werknemers die moeilijk rondkomen te bereiken.

#### *Zzp-ers/zelfstandig ondernemers*

- We attenderen lokale accountants en boekhouders op de regelingen en dienstverlening van de gemeente Utrecht en netwerkpartners. In overleg met het team Zelfstandigen bepalen we de best passende communicatieaanpak. We betrekken hier ook ondernemersverenigingen bij.





# Toelichting 1. Rondkomen en meedoen

## Door met de armoede-aanpak



### **FOCUS: We hebben in onze armoede-aanpak extra aandacht voor jongeren en kinderen**

- Eind maart is de landelijk Week van het geld. Wij gaan zoveel mogelijk kinderen en jongeren bereiken, door actieve samenwerking met scholen en Utrechtse partners. Ook bieden we met U-centraal en het STUT-theater een theatervoorstelling + workshop aan over 18 jaar worden, in samenwerking met de Utrechtse ROC's en studenten.
- Met een ervaringsdeskundige ondernemer starten we dit najaar in enkele Utrechtse wijken een pilot voor gezinnen, gericht op het spelenderwijs leren omgaan met geld (De Gouden Gans). Dit doen we samen met U-centraal, Power by Peers en de ASR Foundation.
- We zorgen dat alle Utrechtse kinderen, dus ook die uit een gezin met een kleine beurs, kunnen meedoen aan sport en cultuur. Daarbij bouwen we voort op aanbevelingen vanuit de samenwerking met Consulting Kids die Utrechtse basisschoolkinderen heeft laten meedenken en adviseren hoe alle kinderen in Utrecht kunnen meedoen. Dekking voor deze aanpak komt voort uit de zogenoemde Klijnsma-gelden.
- Met U-centraal organiseren we 4-5 keer per jaar de levensgebeurtenis-workshop '18 Jaar, word geldwijzer' speciaal bedoeld voor jongeren, met praktische tips en ervaringsdeskundige jongeren die hun verhaal vertellen.
- De communicatie over de Individuele studietoelage wordt geïntensiveerd. Hiervoor gebruiken we de natuurlijk momenten van half jan '19 bij de verhoging van de studietoelage, mei '19 rond de studiekeuze en september '19 bij de start van het nieuwe studiejaar. Het doel is dat eind 2019 80 studenten gebruik maken van de studietoelage. Onderwijsinstellingen, belangenorganisaties en studenten werken hier zelf aan mee door de communicatiemiddelen die de gemeente met hen ontwikkelt in te zetten en werkendeweg te verbeteren.



*Terug naar 1. Rondkomen en meedoen (p.12-13)*

# Toelichting 1. Rondkomen en meedoen

## Door met de armoede-aanpak



### EFFECT

#### **Klanttevredenheidsonderzoek naar de U-polis**

Sinds 1 januari 2018 werken we samen met Zorg & Zekerheid.

We gaan onze cliënten bevragen op het gebruik en de tevredenheid van de U-Polis in deze nieuwe vorm.

Ook nemen we in de evaluatie de deelname aan het toppakket mee.

We rapporteren hierover in het derde kwartaal.

#### **Actie: onderzoek “iedereen in de groene cijfers”**

Grofmazig onderzoeken we wat het kost om alle minima ‘in het groen te krijgen’ volgens de saldogegevens van de Minima Effect Rapportage 2018. We gaan na hoe groot de doelgroep (gezinssituaties) zijn die nu in het rood staan en wat het kost om hun tekorten per maand terug te brengen naar minstens nul.

In het derde kwartaal leggen we de resultaten voor aan de raad.



## Toelichting 2. Praat erover: Geldzorgen en schulden bespreekbaar maken



In de periode november 2018 t/m januari 2019 zijn met partners en ervaringsdeskundigen verdiepende gesprekken gevoerd over wat *bespreekbaar maken* betekent. Welke beelden en ideeën hierover zijn en wat helpt om geldzorgen en schulden bespreekbaar te maken. Op basis van deze gesprekken en bestaande onderzoeken (stress-sensitieve dienstverlening, HU, Weten is nog geen doen, WRR) ontwikkelen we een aanpak met in 2019 focus op drie lijnen:

1. Inwoners met geldzorgen en schulden;
  2. Professionals en vrijwilligers die geldzorgen kunnen signaleren en bespreken;
  3. Verdieping op waar en hoe inwoners in een vroeg stadium aangeven dat zij geldzorgen en/of schulden hebben.
- Deze aanpak ontwikkelen we met partners in de stad (vrijwillig en professioneel) en we betrekken ervaringsdeskundigen.

### **De inwoner met geldzorgen**

Inwoners schamen zich en zij hebben het gevoel dat zij de enige zijn met deze problemen. Het bespreken van geldzorgen doen zij pas als de problemen zo groot zijn dat zij het wel moeten gaan bespreken. Vaak zijn er dan (hoge) schulden. Dit is vaak pas als de schuldeisers aan de deur staan. Als er urgentie wordt ervaren om het bespreekbaar te maken. Met storytelling willen we laten zien dat het hebben van geldzorgen bij meer Utrechters voorkomt. We willen vertellen wat kan helpen om geldzorgen op te lossen en wat er aan hulp en ondersteuning in de stad is. Dit doen we op basis van verhalen van Utrechters die “hetzelfde” meemaken of hebben meegemaakt.



## Toelichting 2. Praat erover: Geldzorgen en schulden bespreekbaar maken



### PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS

Geldzorgen en schulden zijn vaak onderliggende factoren bij andere problematiek. Voor professionals en vrijwilligers is het vaak niet meteen helder dat er geldzorgen zijn omdat inwoners die niet uit zichzelf bespreken. De signalen zijn indirect, bijv. gezondheidsklachten door geldstress of kinderen die ziek zijn op hun verjaardag omdat er geen geld is om te trakteren. Het vraagt van professionals om deze signalen op te pikken, het gesprek aan te gaan en mensen te motiveren om hulp te aanvaarden. Inzichten van de gedrags- en hersenwetenschap zetten we hierbij in. We faciliteren professionals en vrijwilligers door kennis van het effect van geldzorgen en schulden te delen en geven hen handvatten om het gesprek aan te gaan.

### ONDERZOEK 'waar inwoners geldzorgen bespreekbaar maken'

Op de vraag waar inwoners hun geldzorgen als eerste bespreekbaar maken is geen eenduidig antwoord. Professionals weten het niet zo goed. Er zijn wel aannames zoals bij de huisarts, op school, bij de buurtpastor, bij de kapper etc. Maar we weten het niet. Voor de ontwikkeling van de aanpak *Geldzorg en schulden bespreekbaar maken* willen we graag meer zicht hebben op waar en hoe inwoners hun geldzorgen bespreken. We willen weten welke signalen er zijn op een moment dat de schulden er nog niet of te overzien zijn.

Samen met de het lectoraat Schulden en Incasso verkennen we de mogelijkheden om in 2019/2020 een verdiepend onderzoek uit te voeren naar waar en hoe inwoners hun geldzorgen als eerste bespreken.



## Toelichting 3. Op tijd erbij: uitbreiden vroegsignalering



### **Uitbreiden vroegsignalering met meerdere signaalpartners in Ondiep**

Na vroegsignalering met uitsluitend woningcorporaties, wordt in de nieuwe pilot Ondiep samengewerkt met Zilveren Kruis, Zorg en Zekerheid, Belastingssamenwerking gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht (BghU), Eneco en Vitens. Onderdeel van de uitbreiding van deze pilot is het gesprek met de signaalpartners over hoe zij (ook financieel) kunnen bijdragen aan deze aanpak. Immers, de opbrengsten vallen ook toe aan deze partners.

### **Evaluatie pilot Ondiep**

Half 2019 en eind 2019 wordt de pilot geëvalueerd.

### **Ervaringsdeskundigen inzetten**

U Centraal en buurtteams zetten ervaringsdeskundigheid in, ook op het gebied van financiën en schulden. Er vindt een verkenning plaats naar de wijze waarop ervaringsdeskundigheid op financiën en schulden ingezet kan worden in het sociaal domein. Daarbij worden de ideeën uit de stadsgesprekken benut.

De gemeente neemt voor een periode van drie jaar twee ervaringsdeskundigen aan, die onder meer worden ingezet bij de vroegsignalering.

### **Ondersteuning aan ondernemers**

Als bij de vroegsignalering naar voren komt dat iemand met betalingsachterstanden een eigen bedrijf heeft, dan wordt deze persoon direct doorverwezen naar organisaties (Bureau Zelfstandigen en partners in de stad) die hierop expertise hebben.



## Toelichting 4. Lage drempel: versterken toegankelijkheid



### BEKEND

#### **Versterken communicatie om ondernemers met geldzorgen te bereiken**

Een grote groep kleine zelfstandigen heeft, mede door de crisis, problematische schulden. Voor ondernemers is het niet vanzelfsprekend om hiervoor hulp te vragen bij de gemeente. Dat willen we veranderen. We zetten hiervoor een gerichte en diverse communicatiestrategie in.

#### **Versterken communicatie rond hulp bij geldzorgen**

Ook bij werknemers en uitkeringsgerechtigden met geldzorgen is het vaak niet bekend dat de gemeente kan helpen. Het komende jaar geven we een impuls aan de bekendheid van de beschikbare hulp bij geldproblemen. Wij zijn met deurwaarders in gesprek over hoe zij mensen die vast lopen beter kunnen doorverwijzen naar hulp in plaats van alleen te blijven invorderen. Zo blijken de zeven grootste deurwaarders van onze regio bereid om informatie over schuldhulpverlening te verstrekken aan de mensen die ze dagvaarden, zodat zij de hulp krijgen die nodig is om er ook weer uit kunnen komen.

#### **Schuldhulpverleners geven via social media een inkijkje in hun werk**

Het imago van schuldhulpverlening is niet altijd rooskleurig. Bovendien bestaan er veel misverstanden over wat schuldhulpverlening inhoudt. Dat verhoogt de drempel. Een aantal schuldhulpverleners geeft daarom via Facebook, Twitter en Instagram een inkijkje in hun dagelijks werk.



*Terug naar 4. Lage drempel (p.18-19)*

## Toelichting 4. Lage drempel: versterken toegankelijkheid



### LAAGDREMPELIG EN VOLLEDIG

#### **Inspanningen belonen**

Vanuit de gedrags- en hersenwetenschap weten we dat belonen een effectieve manier is om gedrag te beïnvloeden. Om schulden op te lossen is vaak een gedragsverandering nodig. We experimenteren met het inzetten van beloningen bij gewenst gedrag, zoals het zetten van belangrijke stappen in een schuldhulpverleningstraject.

#### **We nemen drempels weg voor ondernemers om krediet of schuldhulp te krijgen**

We verruimen de mogelijkheden om krediet te verlenen aan een levensvatbare onderneming die in zwaar weer verkeert, door voortaan het inkomen van de partner buiten beschouwing te laten. We zorgen dat schuldhulpverlening voor ondernemers kosteloos wordt.

#### **We evalueren de gezamenlijke werkwijze van buurtteams, Informatie & advies van U-Centraal en afdeling schulddienstverlening van de gemeente (de Kanteling)**

Sinds 2016 is de toegang tot schuldhulpverlening verlegd naar de buurtteams. Ondersteuning wordt geboden door Informatie en Advies van U-Centraal. Hierdoor is de drempel veel lager geworden en bereiken we meer inwoners. Toch is de uitval nog te groot en willen we effectiever worden in het stabilisatietraject. De Hogeschool Utrecht en de Veranderbrigade onderzoeken de werkwijze en de samenwerking en bieden ons handvatten om deze verder te verbeteren.

## Toelichting 4. Lage drempel: versterken toegankelijkheid



### INTEGRAAL

#### Als we zelf schuldeiser zijn, bieden we altijd hulp aan

Als de gemeente (of de BghU namens de gemeente) constateert dat er een betalingsachterstand is wordt actief hulp aangeboden in samenwerking met het buurtteam. De BghU gaat ook meewerken aan vroegsignalering van schulden.

#### Met uitkeringsgerechtigden die schulden hebben werken we aan het oplossen van schulden én aan perspectief op werk

We ontwikkelen een integrale werkwijze waarbij met de inwoner wordt gewerkt aan het oplossen van schulden en aan perspectief op betaald werk, om structureel uit de armoede en schulden te blijven. We beginnen met het volgende:

- Bij aanvraag van een uitkering kan de inwoner direct bij het buurtteam worden aangemeld voor hulp bij schulden.
- Plan van Aanpak voor oplossen schulden sluit aan bij de werkdienstverlening. We versterken zo elkaars aanpak.





## Toelichting 5. Organiseer simpel: Makkelijk uit de schulden



### **SNEL**

#### **Sneller overgaan tot schuldsanering**

Voordat problematische schulden kunnen worden opgelost moet aan een lange lijst met voorwaarden voldaan zijn. Daarna start een schuldregeling van 3 jaar. Dat duurt te lang voor zowel inwoners als schuldeisers en moet anders.

We kopen daarom vanaf 2019 zo snel mogelijk de schulden af met een saneringskrediet. Ook als nog niet alles op orde is. We creëren zo eerst rust en werken daarna samen met de inwoner verder aan het op orde brengen van zijn financiële situatie.

### **LOGISCH**

#### **Bijstandsgerechtigden met schulden beter in beeld hebben en sneller helpen**

Van de bijna 12.000 bijstandsgerechtigden (peildatum december 2018) heeft ongeveer de helft waarschijnlijk tot zeker schulden. Van deze groep krijgt een derde deel professionele hulp, de rest (nog) niet.

In 2019 maken we een plan hoe we (veel) meer bijstandsgerechtigden met schulden de benodigde hulp en ondersteuning kunnen bieden.

#### **‘Eerst contact, dan pas incasseren’**

We ontwikkelen het idee van het stadsgesprek van 12 december 2018 ‘Eerst appen, dan pas incasso’ verder, in samenwerking met de stad en de BghU. Het idee houdt in dat een betalingsherinnering via WhatsApp wordt gestuurd, voordat kostenverhogende maatregelen worden genomen. Daarbij wordt ook direct hulp bij geldzaken aangeboden.

#### **We onderschrijven het manifest van de schuldeiserscoalitie**

De schuldeiserscoalitie stelt zich ten doel om probleemschulden bij klanten te helpen voorkomen en om betalingsachterstanden van klanten te helpen oplossen. Dat betekent dat wij het goede voorbeeld geven als schuldeiser en samen met de andere leden van deze coalitie werken aan een sociaal invorderingsbeleid. We roepen onze partners op om zich ook aan te sluiten.



*Terug naar 5. Organiseer simpel (p.20-21)*

## Toelichting 5. Organiseer simpel: Makkelijk uit de schulden



### HULP

#### **Budgetcoaches en vrijwilligers helpen bij voorkomen terugval**

Zodra de schulden zijn opgelost willen we dat de inwoner zo snel mogelijk weer zelf de regie krijgt over zijn geldzaken. En we willen voorkomen dat de problemen opnieuw ontstaan. Professionele budgetcoaches helpen om de financiële zelfredzaamheid te vergroten. Voor lichtere hulpvragen en nazorg schakelen we vrijwilligers in via onze samenwerkingspartners.

#### **Uitbreiding Jongerenfonds**

We breiden de aanpak uit, zodat we meer jongeren kunnen helpen. De intensieve begeleiding is de sleutel van het succes van deze aanpak. We zetten extra middelen in om deze begeleiding aan meer jongeren te kunnen bieden. In het tweede kwartaal van 2019 komen we met een raadsvoorstel.

#### **Sturen op voortgang en kwaliteit bewindvoering**

Veel inwoners met schulden zijn niet in staat om hun geldzaken zelf te regelen. Zij kunnen hulp krijgen van een bewindvoerder. Deze doet nuttig werk, meestal goed, maar soms kan en moet het beter. Bewindvoerders worden gecontroleerd door de rechtbank. Toch willen we meer grip krijgen op bewindvoerders, met name als het bewind is ingesteld vanwege schulden. We maken daarom afspraken met bewindvoerders over kwaliteit, doorgeleiding naar de schulddienstverlening en uitstroombevordering. Als de kwaliteit onvoldoende is of afspraken niet worden nagekomen, bespreken we dit met de rechtbank. Als de gemeente het bewind betaalt via de bijzondere bijstand spreken we periodiek met de bewindvoerder over de voortgang, om de doorstroom naar een schuldregeling te versnellen. We controleren bovendien intensief de rechtmatigheid van de te verstrekken bijzondere bijstand, zodat het geld rechtmatig en doelmatig wordt besteed. Samen met het Inlichtingenbureau automatiseren we deze controles zoveel mogelijk, zodat de risicogeveallen makkelijker in beeld komen.



## Toelichting 5. Organiseer simpel: Makkelijk uit de schulden



### **Meer professionals in de keten**

- Meer trajectbegeleiders en budgetbeheerders
- Meer consultants bij Stadsgeldbeheer, om mensen met een grotere ondersteuningsbehoefte, zoals mensen met een lichtverstandelijke beperking tijdig te kunnen helpen.

### **Pilot financiële ondersteuning aan 15 kwetsbare jongvolwassenen**

We starten een pilot financiële ondersteuning voor 15 jonge statushouders die uitstromen uit de maatschappelijke opvang of jeugdzorg naar Place2bU; we bieden hen financiële educatie, budgetcoaching en deelname aan het huishoudboekje.

### **Professionals opgeleid om schulden te signaleren en te handelen**

In Utrecht werken professionals en vrijwilligers van verschillende organisaties met mensen met problematische schulden. Het is belangrijk dat zij voldoende kennis over geldzaken hebben. Vrijwilligers doorlopen al standaard een scholingsprogramma. Voor professionals was dat er nog niet.

U-Centraal, Tussenvoorziening, Buurteams en de gemeente Utrecht hebben in samenwerking met de Hogeschool Utrecht de training 'Budgetvaardig' ontwikkeld. Om geldproblemen te herkennen en de juiste hulp te kunnen bieden, worden de komende jaren honderden professionals getraind. In 2019 beginnen we met buurtamedewerkers, gezinswerkers en woonbegeleiders.



## Toelichting 6. Innovaties: nieuwe allianties en doorbraken



### **We combineren data om beter inzicht te krijgen in de schuldenproblematiek in onze stad**

Er is op dit moment nog weinig betrouwbare data beschikbaar over schuldenproblematiek. Dat is terug te zien in de grote marge van naar schatting 14.000 – 35.000 huishoudens die problematische schulden hebben. Dat kan beter en gericht. Samen met de rijksoverheid, schuldeisers en CBS gaan we data combineren om interventies gericht te kunnen inzetten en inzicht te krijgen in wat nodig is in de stad.

### **Ontwikkelen van een innovatieve schuldenaanpak waarbij snel wegnemen van geldstress ruimte biedt om mee te doen**

We starten in Overvecht, omdat hier veel mensen met financiële problemen wonen, het programma Samen voor Overvecht een kans biedt om met een coalitie (buurtteams, Jeugdgezondheidszorg, Zorgverzekeraar, schulddienstverlening) een aanpak op te zetten en we tegemoetkomen aan de wens van de raad om op specifieke adressen (bv een flatcomplex of postcode gebied) een experiment te starten gericht op afkopen van schulden en bieden van hulp en toekomstperspectief. Gezamenlijk kiezen we op basis van data en behoefte gericht een x aantal mensen (groepsgericht of gebiedsgericht). Hierbij leggen we ook verbinding tussen verschillende opgaven (bv opgave Werkbeweging, kansrijke start) waarbij er overlap zit in doelgroep. We ontwikkelen een aanpak met de volgende elementen:

- geldzorgen zo snel mogelijk wegnemen zodat er ruimte ontstaat in het hoofd voor andere zaken. Onderzoeken hoe we versneld kunnen overgaan tot saneren van schulden en mensen toelaten tot het Huishoudboekje
- financiële ruimte creëren om door te kunnen pakken op wat nodig is om huishouden weer op de rit te krijgen. Dit is maatwerk per huishouden. Een financiële business case helpt om doorbraken te realiseren.
- Werken aan perspectief en meedoen, ook dit is maatwerk per huishouden
- Duurzame aanpak, ook aandacht voor financiële vaardigheden aanleren en invloed van het netwerk om een persoon heen.



## Toelichting 6. Innovaties: nieuwe allianties en doorbraken



### **Collectief schuldregelen**

Schuldeisers krijgen niet elke voorstel voor een schuldregeling apart, maar in een bulk (bv 1x per 2 weken) en op basis van vertrouwen gaat men sneller akkoord (akkoord, tenzij...). De verwachting is dat het opstarten van een schuldregeling daarmee veel sneller kan en er veel minder mailverkeer nodig is, dit scheelt in de benodigde capaciteit bij de schulddienstverlening. We maken gebruik van de leerervaringen van de Gemeente Den Haag en het SchuldenlabNL om dit ook in Utrecht op te zetten.

### **Alliantie van werkgevers starten, rol in preventie, signalering en ondersteunen bij oplossen van schulden**

Werkgevers hebben baat bij financieel fitte medewerkers. Er zijn verschillende werkgevers in Utrecht die werknemers willen ondersteunen bij het bespreekbaar maken en oplossen van financiële problemen. Schulden werken immers ook voor werkgevers nadelig uit, denk aan verminderde productiviteit en een hoger verzuim. Op initiatief van Rabobank, McDonalds en Gemeente Utrecht start er een alliantie van werkgevers. Doel is om kennis te delen en gezamenlijk iets te gaan doen. Het gaat niet alleen om het oplossen van schulden, maar ook om preventie en vroegsignalering. In de zomer van 2019 wordt door de partners een 'Digizine' uitgebracht met kennis en informatie. Onderwerpen die zijn verkend:

- Kennis delen over herkennen van signalen financiële problemen
- Kennis delen over welke informatie en hulpverlening er is
- Onderzoeken mogelijkheden voor bieden van budgetcoaching
- Helpen bij het aflossen van schulden, bijvoorbeeld door het instellen van een personeelsfonds

Gemeente Utrecht is als werkgever ook intensief bezig met ondersteunen van medewerkers met schulden. Zo worden mensen met loonbeslag actief geïnformeerd over de mogelijkheden voor hulp en is er een Personeelsfonds, dat aan medewerkers financiële ondersteuning kan bieden.



## Toelichting 6. Innovaties: nieuwe allianties en doorbraken



### **Opschalen huishoudboekje naar 300 deelnemers**

Het huishoudboekje is een oplossing voor inwoners, waarbij de huur, water, energie en zorgverzekering gegarandeerd iedere maand betaald worden en de inwoner een vast bedrag aan leefgeld krijgt om rond te komen. In de afgelopen maanden is het Huishoudboekje steeds verder doorontwikkeld. Inmiddels zitten 17 mensen in het huishoudboekje en zijn de ervaringen positief. Mensen ervaren rust, omdat de financiën goed geregeld zijn. We gaan nu opschalen naar 300 deelnemers. Hiervoor wordt onder andere een wervingscampagne opgezet.

### **Onderzoeken Vaste Lasten Pakket**

Het Vaste Lasten Pakket (VLP) wordt ontwikkeld door Purpose. Zij stroomlijnen de betalingen van vaste lasten (zorg, huur, telefoon, TV/internet, Gas/Electra, water en verzekering) en regelen daarnaast financieel voordeel voor de klant. Het VLP is een waardevolle aanvulling op het Huishoudboekje. We onderzoeken hoe het VLP toegevoegd kan worden aan het Huishoudboekje.



# Toelichting: Lobby

## Uitwerking van de drie lobbyprioriteiten



### 1. Sociaal minimum en armoedeval

*Doel:* het inkomensbeleid van het Rijk moet zo worden vorm gegeven dat iedereen een inkomen heeft waar je behoorlijk van kunt rondkomen, dit is een belangrijke voorwaarde in het voorkomen van schulden.

*Subdoelen:*

1. Het netto minimumloon en het sociaal minimum worden verhoogd zodat minima kunnen rondkomen en meedoen.
2. De verlaging van de huurtoeslag uit 2012 wordt teruggedraaid (artikel 7, lid 1 van het besluit op de huurtoeslag wordt verhoogd naar 75%).
3. In navolging van de langere glijdende schaal in de huurtoeslag die in 2020 in gaat worden langere glijdende schalen aangebracht in de zorgtoeslag en het kindgebonden budget, zodat de armoedeval verdwijnt.

### 2. Oplopende schulden

*Doel:* Bestaande (financiële) maatregelen die er momenteel voor zorgen dat schulden – als ze toch ontstaan – te snel oplopen moeten aangepast worden zodat er geen ‘boete’ meer is op armoede.

*Subdoelen:*

1. De bestuursrechtelijke premie wordt per 2020 vastgesteld op 100% van de standaardpremie in plaats van de huidige 110% (daarmee vervalt de bestuursrechtelijke boete).
2. De verhoging van CJIB boetes wordt gemaximeerd op een veel lager percentage dan nu.
3. Strenger toezicht op de incassomarkt, waarbij zowel wordt gelet op de proportionaliteit als op de naleving van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

### 3. Schulden oplossen

*Doel:* Uitbreiding van de mogelijkheden voor gemeenten om problematische schulden op te lossen.

*Subdoelen:*

1. Minder beperkingen aan de saneerbaarheid van vorderingen.
2. Beleidsvrijheid om maatwerk te leveren bij de uitvoering van de Fraudewet, zodat schuldregelingen tot stand kunnen komen.



## Colofon

De actieagenda is een gezamenlijk product van vele organisaties en inwoners in Utrecht.

Voor vragen, ideeën of informatie over de opgave Meedoen en Schuldenvrij en over de actieagenda Utrechters schuldenvrij, mail naar: [samenvoorschulden@utrecht.nl](mailto:samenvoorschulden@utrecht.nl)

Vormgeving: Anne Boertien – [info@anneboertien.nl](mailto:info@anneboertien.nl)