

ARMOEDE & SCHULDEN

‘Een nieuw gezamenlijk perspectief’

Beleidsplan gemeente Eindhoven 2020-2024



EINDHOVEN

Inhoud

Voorwoord van de wethouder	3
Inleiding	5
De huidige situatie	6
Acties korte termijn: coronacrisis	10
Visie: lange termijnperspectief	13
Acties: lange termijn	15
Evaluatie van doelen	25
Begroting	26
Bijlagen	
▪ Illustratie ‘ Een nieuw gezamenlijk perspectief’	28
▪ Acties korte termijn	30
▪ Activiteitenoverzicht lange termijn	31

1

VOORWOORD VAN DE WETHOUDER

Het gegeven dat in Eindhoven kinderen in armoede opgroeien en mensen armoede en schulden hebben, is voor mij een belangrijke drive om me als wethouder voor deze stad in te zetten.

Ik vind het onrechtvaardig dat mensen in Nederland in armoede en schulden leven. Ik vind de wetenschap onverteerbaar dat financiële zorgen ingrijpen op het fundament van iemands leven. Dat de langdurige stress die armoede veroorzaakt zorgt voor een daling van het IQ, waardoor mensen niet meer vooruit kunnen kijken en soms onverstandige beslissingen nemen. Dat daar allerlei andere psychosociale en gezondheidsproblemen door worden veroorzaakt, dat het zorgt voor sociale uitsluiting.

Als wethouder voel ik een verantwoordelijkheid om mensen te beschermen tegen armoede en schulden, ze te helpen als ze toch problemen krijgen. Ik vind dat iedereen in staat moet zijn om mee te kunnen doen en erbij te kunnen horen.

Er is veel kennis over armoede en schulden. Kennis over wie het (mogelijk) treft, bijvoorbeeld door een levensgebeurtenis zoals een scheiding. We weten dat armoede overerfbaar is. We hebben kennis en instrumenten om mensen vooruit te helpen.

Ik ben blij met het feit dat we de afgelopen periode in Eindhoven met een heleboel betrokkenen en deskundigen nadrukkelijk bij dit onderwerp hebben stilgestaan. Opnieuw en heel gericht hebben onderzocht en bekeken: Over wie gaat het, wat kunnen we doen om te ondersteunen met een maximaal en langdurig effect?

Met die kennis kunnen we heel gericht onze werkwijze gaan verbeteren zodat we de toegankelijkheid van onze armoederegelingen verhogen, maar daarnaast veel meer gaan inzetten op het voorkomen van problemen en het werken aan duurzamere oplossingen. Daarmee zorgen we ervoor dat onze op maat interventies voor iedere inwoner een maximaal effect heeft.

De noodzaak voor een goede aanpak op armoede en schulden is helaas noodzakelijker dan ooit. Op het moment dat ik dit voorwoord schrijf, zitten we midden in de coronacrisis. Er is nog veel onduidelijk. Wat we al wel weten is dat de noodzakelijke RIVM-maatregelen om de gezondheidsrisico's te beperken, ervoor zorgen dat de maatschappij er na de crisis anders uit zal zien dan ervoor. Meer werkloosheid en waarschijnlijk meer mensen die in armoede leven.

Wat mij betreft een extra reden om deze problematiek in Eindhoven eensgezind, gestructureerd en doelgericht te lijf te gaan.

Dank voor ieders medewerking. Ik hoop dat dit een start is van een gezamenlijke aanpak met alle partners in de stad om armoede en schulden nog veel beter te gaan bestrijden!

Renate Richters,
Wethouder jeugd, zorg, welzijn, armoede en inburgering



2

INLEIDING

De afgelopen jaren hebben we als gemeente Eindhoven stevig ingezet op financiële beheersbaarheid van het sociaal domein. Hoewel we ook hebben geïnvesteerd in het verlichten van armoede en terugdringen van schulden, is deze problematiek in onze stad nog steeds groot. Hardnekkige armoede in Eindhoven leidt tot een groeiende tweedeling in de samenleving en ook de huidige coronacrisis heeft daar een fors negatieve impact op. We weten dat financiële stress mensen verlamt en allesbepalend is voor welzijn en welbevinden. Vergelijk het met een computer waar een groot deel van de harde schijf voortdurend in beslag wordt genomen door de geldzorgen van vandaag en morgen. De ruimte die dan overblijft om zelf weer regie te nemen is beperkt. Er is daarom een groot belang om te investeren in de reductie van armoede en schulden, zodat meer inwoners mee kunnen doen in Eindhoven.

Op dit moment wordt ook duidelijk dat de huidige coronacrisis flinke negatieve gevolgen zal hebben voor de lokale economie en onze inwoners. We leven in een nieuwe werkelijkheid waarbij veel inwoners, al dan niet tijdelijk, een belangrijk deel van hun inkomen hebben verloren. We zien en verwachten op korte en middellange termijn een forse toename aan hulpvragen op het gebied van minimaregelingen en schulddienstverlening. Het onderzoek naar armoede en schulden in Eindhoven¹ heeft laten zien dat de uitvoering van onze minimaregelingen en de keten voor schulddienstverlening beter kunnen. Daar gaan we in investeren maar op de korte termijn richten we ons op het bestrijden van de effecten van corona. Het is belangrijker dan ooit om goed beleid te hebben, waarmee we de basis leggen voor het opvangen van de effecten van de coronacrisis, op korte en lange termijn.

Op de korte termijn ligt de focus daarom bij het goed opvangen van de toestroom van inwoners die te maken hebben met de acute financiële gevolgen van corona. We willen de hulpvragen die zij hebben zo goed mogelijk behandelen. Daarom voeren we op korte termijn snel te realiseren kleine verbeteringen door in onze dienstverlening. We gebruiken waar mogelijk digitale oplossingen om de hulp ook te kunnen bieden in de 1,5-meter-economie die nog geruime tijd kan voortduren.

Op de lange termijn staat de uitvoering van de structurele onderdelen van dit beleidsplan centraal. Dit legt de basis voor het bieden van een nieuw toekomstperspectief zoals in het coalitieakkoord is afgesproken². Een toekomstperspectief dat stevig is onderbouwd door aanbevelingen uit het grootschalig en breed onderzoek naar armoede en schulden in Eindhoven en beleid dat onze vier ontwikkellijnen van Sociaal Eindhoven volgt³.

In dit beleidsplan beschrijven we eerst in hoofdstuk 3 de huidige situatie gebaseerd op het onderzoek. In hoofdstuk 4 werken we uit welke acties we op korte termijn gaan doen met de kennis van nu terwijl we midden in de coronacrisis zitten. Dit zijn de quick wins. In hoofdstuk 5 staat onze visie beschreven. Dat is de kern van ons beleid en onze manier van werken. Onze inwoners staan daarin centraal. In hoofdstuk 6 wordt het toekomstperspectief geschetst aan de hand van zeven doelen. Voor nu schuiven we deze ambities naar de langere termijn. We hebben onze handen vol aan de effecten van de coronacrisis en de snel te realiseren quickwins. Begin volgend jaar maken we opnieuw de balans op en zodra mogelijk gaan we onze ambitie voor de langere termijn uitvoeren.

¹ Evaluatieonderzoek van het Armoede- en Schuldenbeleid en het toekomstperspectief in Eindhoven, uitgevoerd door Purpose (nov 2019-april 2020). Op meerdere plaatsen in het beleidsplan zullen we verwijzen naar uitkomsten van dit onderzoek.

² 'Evenwicht en energie' coalitieakkoord gemeente Eindhoven 2018-2022.

³ De vier ontwikkellijnen van Sociaal Eindhoven zijn: 1. Scherpe keuzes, 2. Samenwerking, 3. Vereenvoudiging en Digitalisering en technologische innovaties (Bron: Sociaal Eindhoven: op weg naar de toekomst, 2019).

DE HUIDIGE SITUATIE

Om een beeld te geven van de huidige armoede- en schuldenproblematiek in Eindhoven, beschrijven we in dit hoofdstuk de definities en omvang van de armoede- en schuldenproblematiek in Eindhoven.

Armoede

Armoede kent uiteenlopende definities. Om inzichtelijk te maken hoe groot de groep inwoners van Eindhoven is die een risico op armoede heeft, hanteren we de CBS definitie⁴. Deze stelt dat *‘een huishouden in armoede leeft als het over onvoldoende middelen beschikt om een bepaald minimaal consumptieniveau te kunnen bereiken’*. Onder dit consumptie-niveau vallen niet alleen de noodzakelijke uitgaven (zoals een dak boven je hoofd en eten en drinken), maar ook uitgaven om te participeren in de maatschappij (zoals sport en cultuur). Het is bekend dat armoede vaak niet alleen een financieel probleem is, maar een complex geheel aan problemen vormt. Het heeft invloed op gezondheid, maar ook op werken, wonen, sociale vaardigheden en meer. Deze problemen kunnen elkaar versterken en zorgen voor een kloof met de rest van de samenleving.

Om inzicht te krijgen in de armoedeproblematiek in Eindhoven en een vergelijking te kunnen maken, beperken we ons tot de financiële armoede. Hierbij hanteren we de CBS criteria omtrent inkomensarmoede en gebruiken we de lage-inkomensgrens (gelijk aan het sociaal minimum) en inkomen tot 120% van het sociaal minimum als indicatoren. Als we in de volgende hoofdstukken van dit beleidsplan schrijven over een laag inkomen hebben we het over deze twee groepen (laag inkomen en inkomen tot het minimaniveau 120%). Omdat inwoners met een laag inkomen niet persé in armoede hoeven te leven, wordt deze groep aangeduid als de groep inwoners met een kans op armoede.

1. Omvang

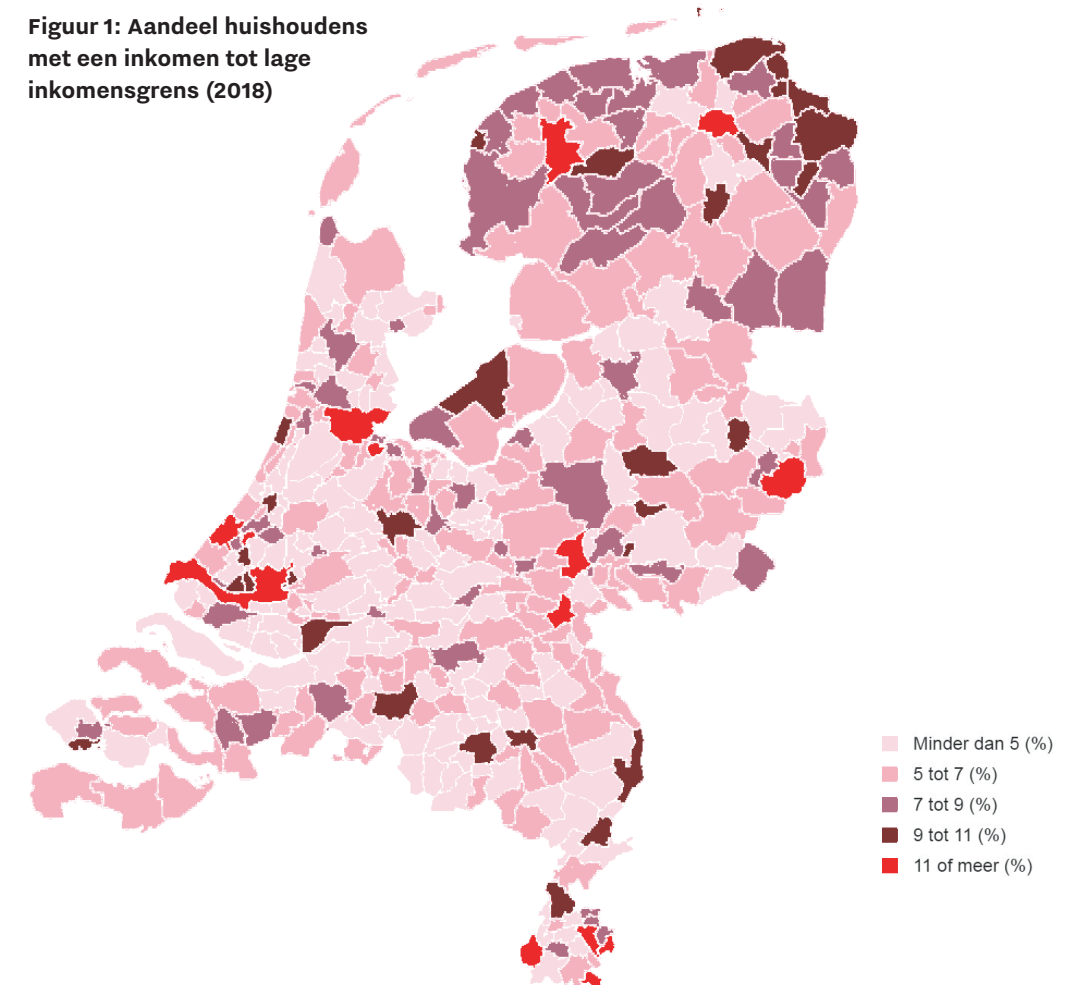
De kaart van Nederland laat zien dat het aandeel huishoudens met een laag inkomen niet overal in Nederland hetzelfde is. Het aandeel huishoudens met een laag inkomen lijkt met name voor te komen in de grotere gemeenten. Maar in het noordoosten van het land zien we ook in kleinere gemeenten dat er relatief veel inwoners met een laag inkomen zijn. In het westen zijn er, buiten de grote steden, relatief weinig huishoudens met een laag inkomen. In Eindhoven heeft 1 op de 10 huishoudens⁵ een inkomen tot de lage inkomensgrens, en daarmee een kans op armoede. Dit zijn in totaal 16.300 Eindhovenaren. Als we kijken naar de groep inwoners met een minima inkomen (tot 120% van het sociaal minimum), zien we dat deze groep in totaal bestaat uit 25.200 inwoners. Dat is 1 op de 7 inwoners. Dit is iets lager dan dat het gemiddelde van de 10 grootste gemeenten Nederland. Maar wij vinden dat er te veel Eindhovenaren in armoede leven.

Onderzoek laat zien dat langdurig leven in armoede impact kan hebben op het denkvermogen van mensen⁶. Sommigen zijn niet meer in staat om naar de lange termijn te kijken. Ze richten zich met name op het oplossen van problemen op de korte termijn, zoals het zorgen voor eten en betalen van rekeningen. Dit kan op termijn leiden tot steeds onverstandigere beslissingen, die grote gevolgen kunnen hebben op meerdere leefgebieden.

2. Beeld van de doelgroep

Inwoners die de kans lopen om in armoede te leven kunnen we beschrijven op basis van: voornaamste inkomstenbron, samenstelling van huishouden en herkomst van de hoofdkostwinner. Om een goede vergelijking te kunnen maken op deze drie kenmerken onderwerpen worden de inwoners die kans lopen om in armoede te leven opgedeeld in twee groepen en vergeleken met het gemiddelde in Eindhoven. De eerste groep zijn inwoners met een minima inkomen (dat wil zeggen inkomen tot 120% van het sociaal minimum) en de tweede groep zijn inwoners met een laag inkomen (dat wil zeggen inkomen tot 100% van het sociaal minimum, ook wel de lage-inkomensgrens genoemd).

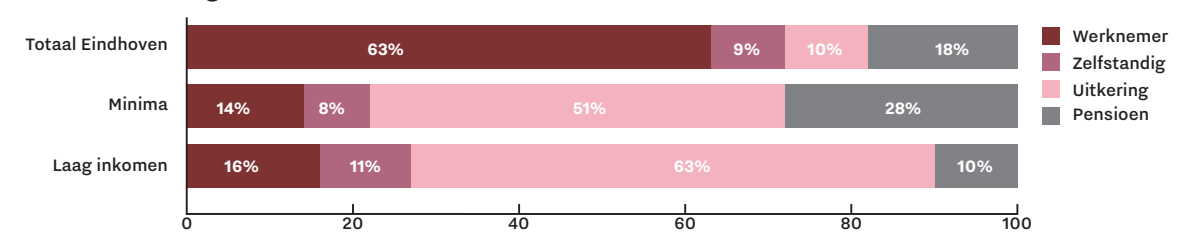
Figuur 1: Aandeel huishoudens met een inkomen tot lage inkomensgrens (2018)



Inkomstenbron

De voornaamste inkomstenbron van inwoners met een minima inkomen, is een inkomen uit uitkering (bijstand, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid). De grootste groep hiervan heeft een bijstandsuitkering. Ook zien we dat 14% van deze groep inkomen heeft uit arbeid. Dit is de groep werkende armen. Daarnaast is de groep gepensioneerden oververtegenwoordigd. Als we kijken naar de groep inwoners met een laag inkomen zien we een deel dat werkt (16% heeft inkomen). Daarnaast is een relatief groot deel van deze groep zelfstandig (11% tegenover 9% in het totaal van Eindhoven). Het overgrote deel van de groep inwoners met een laag inkomen heeft een uitkering.

Figuur 2: Voornaamste inkomstenbron



⁴ Armoede en Sociale uitsluiting, 2019.

⁵ In 2018 had 9,5% van de inwoners in Eindhoven een inkomen tot de lage inkomensgrens.

⁶ Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen (Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, Maven Publishing 2013).



Samenstelling van huishouden

Bijna de helft van de huishoudens met een minima inkomen of laag inkomen is een eenpersoonshuishouden. Dit is een veel grotere groep dan gemiddeld in Eindhoven (21%). Ook eenoudergezinnen zijn oververtegenwoordigd in de twee groepen van inwoners met een kans op armoede. De paren met en zonder kinderen zijn in deze groepen ondervertegenwoordigd.

Herkomst van de hoofdkostwinner

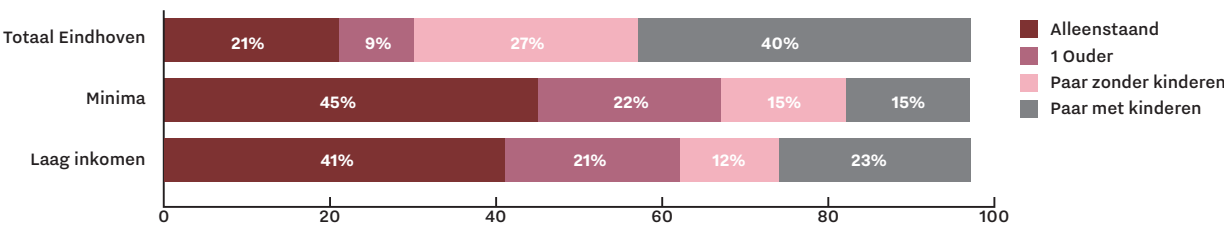
Wanneer er gekeken wordt naar de herkomst van de hoofdkostwinner, is opvallend dat naarmate het inkomen daalt de groep niet-westerse⁷ inwoners groeit en de groep met Nederlandse herkomst krimpt. De groep westers⁸ blijft gelijk.

Ouderen

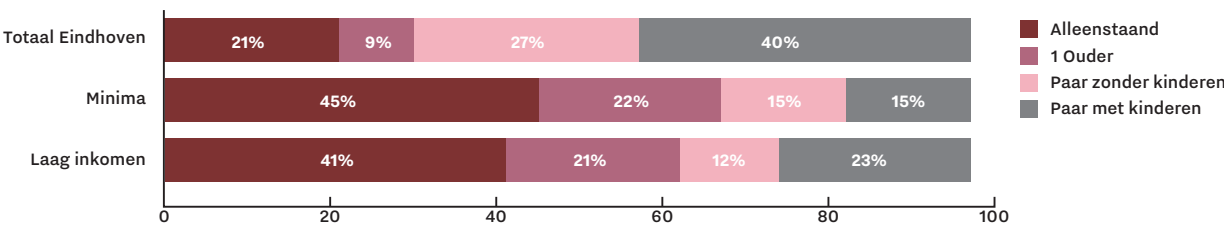
We willen ook stilstaan bij de oudere groep inwoners (65 jaar en ouder) die een kans heeft⁹ op armoede. Armoede onder ouderen lijkt in Eindhoven een groeiend probleem. Dit is te zien aan het groeiend aantal ouderen dat een beroep doet op de Voedselbank en het aantal ouderen dat zich meldt bij de Werkplaats Financiën XL. We weten dat ouderen zich minder snel voor hulp melden, omdat ze niet graag de vuile was buiten hangen en liever de broekriem aantrekken wanneer er schulden zijn. Dat zien we ook terug in de ondervertegenwoordiging van het aantal ouderen dat gebruik maakt van de minimaregelingen.

In vergelijking met de G10 zien we dat er in Eindhoven relatief veel 65+ers wonen. In totaal zijn dit 38.333 inwoners, wat neerkomt op 17% van het totaal aantal inwoners in Eindhoven.

Figuur 3: Huishoudsamenstelling



Figuur 4: Herkomst van hoofdkostwinner



Schulden

Uit cijfers blijkt dat bijna 1 op de 5 Nederlanders risicovolle schulden of problematische schulden heeft . Dit zijn 1,4 miljoen huishoudens, waarvan er zo'n 1,2 miljoen niet in beeld zijn bij de gemeente. Risicovolle schulden komen voor wanneer een inwoner een of meerdere rekeningen niet op tijd betaalt, rood staat of een creditcard schuld heeft. Problematische schulden komen voor wanneer een inwoner schulden heeft aan een bedrijf of de overheid en deze niet meer betaald kunnen worden en niet op eigen kracht binnen 36 maanden afgelost worden¹⁰. In het laatste geval, kunnen inwoners een beroep doen op gemeentelijke schuld-dienstverlening.

We weten niet precies hoeveel Eindhovenaren risicovolle of problematische schulden hebben. Wat we wel weten, is dat in 2018 12,5% van de inwoners in Eindhoven een schuld heeft bij de Belastingdienst. Aangezien de Belastingdienst de meest voorkomende schuld-eiser in Nederland is¹¹, geeft dit een indicatie dat de schuldenproblematiek ook in Eindhoven van grote omvang is.

We weten dat het hebben van schulden net zoveel impact kan hebben op het denkvermogen als het leven in armoede. Daarom geven wij topprioriteit aan het snel bereiken en goed helpen van onze inwoners met schulden.

⁷. Een van de ouders is geboren in een niet-westers land (Afrika, Latijn-Amerika, Azië (excl. Japan en Indonesië) en Turkije), CBS
⁸. Een van de ouders is geboren in een westers land (Europa, Noord-Amerika, Oceanië, Japan en Indonesië), CBS
⁹. Kamerbrief ministerie SZW 23 mei 2018
¹⁰. Algemene rekenkamer, 2018
¹¹. Jaarverslag NVVK, 2017

ACTIES KORTE TERMJN: CORONACRISIS

Tijdens het schrijven van het beleidsplan heeft de coronacrisis zich ontwikkeld tot een crisis waar niemand omheen kan. Hierdoor is de wereld in een paar weken tijd in een totaal ander daglicht komen te staan. Dat heeft gevolgen voor ons beoogde beleid en wat we kunnen doen de komende maanden.

Naast het menselijk leed dat we zien, is ook steeds meer de economische schade zichtbaar. Dit gaat ongetwijfeld leiden tot een toename van armoede- en schuldenproblemen, ook in Eindhoven. Nu al zien we een groot beroep op tijdelijke ondersteuningsmaatregelen, zoals TOGS, TOZO en NOW. Alle zeilen moeten worden bijgezet om onze inwoners op zo'n kort mogelijk termijn de ondersteuning te bieden die nodig is. Ook op de middellange termijn verwachten we dat een deel van onze inwoners extra ondersteuning nodig zal hebben. De ZZP'ers en werknemers met flexibele contracten hebben daarbij extra aandacht nodig omdat ze extra hard getroffen worden. Bij deze groepen zijn de gevolgen van de coronacrisis op financieel gebied merkbaar door het wegvallen van inkomen. Dit speelt in meerdere sectoren, zoals de horeca, evenementenbranche en de reiswereld (inclusief Eindhoven Airport). We verwachten hierbij niet alleen meer aanspraken op minimaregelingen, maar ook op schulddienstverlening. Om ervoor te zorgen dat we als gemeente inspelen op de gevolgen van de coronacrisis, voeren we in 2020 enkele concrete activiteiten uit. We moeten de grote instroom opvangen en tegelijkertijd werken aan verbeteringen. Voor 2020 ligt de focus daarom op quick wins in de verbetering van de dienstverlening. Kleine verbeteringen die groot effect hebben. Denk daarbij aan digitale ondersteuning bij de toegang en bijvoorbeeld sneller contact bij doorgeleiding en afhandeling. Dus meer mensen helpen met slimme oplossingen.

De acties voor 2020

Activiteiten om de bekendheid en toegankelijkheid van regelingen te verbeteren

1. In korte sessies, met medewerkers van de uitvoering, willen we quick wins voor het **aanvraagproces minimaregelingen**. Hierbij gaan we op zoek naar punten die snel verbeterd en vereenvoudigd kunnen worden waarbij zowel de inwoner als de medewerkers geholpen zijn.
2. Inwoners die door de crisis in financiële problemen raken, zullen niet direct de weg naar ondersteuning kunnen vinden. Het is belangrijk om bij deze specifieke groepen de **bekendheid van de minimaregelingen** te vergroten, zodat zij weten waar zij een beroep op kunnen doen als hun inkomen onverhoopt sterk daalt. Deze groep vraagt nu al andere regelingen aan (denk aan TOZO), waardoor we ze actief kunnen volgen en wijzen op overige regelingen.
3. We zetten de uitbreiding van de Collectieve Zorgverzekering Gemeentepolis voort. Met het **'beperkt pakket'** hebben inwoners met een lager inkomen en lage te verwachten zorgkosten ook toegang tot goede en betaalbare zorg. Hiermee is de gemeentepolis voor een grotere groep inwoners geschikt.
4. In deze tijd is het nog belangrijker dat kinderen niet de dupe worden en mee kunnen blijven doen. Uit berichten van de kindfondsen komt naar voren dat een deel van de toekenningen niet wordt benut, omdat ouders de laatste stap niet uitvoeren. Samen met de fondsen zorgen we ervoor dat **de toekenningen optimaal worden benut**, zodat kinderen kunnen meedoen.

Activiteiten om inwoners met (beginnende) schulden sneller en beter te helpen

1. Als gevolg van de coronacrisis is de instroom bij schulddienstverlening op dit moment lager dan normaal. Zo wordt bijvoorbeeld de dienstverlening van de Werkplaats Financiën XL niet meer op locatie uitgevoerd maar digitaal en telefonisch. Om ervoor te zorgen dat er bij beginnende betaalproblemen vroegtijdig hulp ingeschakeld wordt en financiële problemen niet verergeren, wordt **vroegsignalering ingericht**. Hierbij zijn onder andere de tijdelijke regelingen belangrijke vindplaatsen om mensen tijdig hulp te bieden die ze nodig hebben. Vroegsignalering is per 01-01-2021 een wettelijke taak.
2. Voor **ZZP'ers** is op dit moment op het gebied van schulden nog beperkte dienstverlening. Omdat de toestroom van deze groep naar verwachting groeit, is het noodzakelijk dat we voor hen snel een eenvoudige **dienstverlening inrichten**.
3. De huidige keten schulddienstverlening heeft een aantal drempels¹². Om ervoor te zorgen dat inwoners snel en goed worden geholpen, gaan we in samenwerking met de uitvoering en ketenpartners kijken hoe we enkele van deze **drempels en knelpunten nu al kunnen verbeteren**.
4. Om het proces van schulden regelen bij de afdeling schulddienstverlening te versnellen, sluiten we aan bij **Collectief Schuldregelen**, waardoor we de doorlooptijd van het schulddienstverlening drastisch kunnen verkorten. Hierdoor neemt ook de capaciteit toe. Ook lokaal gaan we met vaste lasten leveranciers om tafel om te kijken hoe we het proces van schulden regelen zo efficiënt mogelijk kunnen maken.

Organisatie

Om ervoor te zorgen dat bovenstaande punten in 2020 uitgevoerd worden, zetten we een flexibel en wendbaar team neer. Bestaande uit een stuurgroep en projectteams. De leiding ligt bij de stuurgroep. Deze bestaat uit de Manager Uitvoering, de Manager Beleid en Strategie en de Programmamanager van de gemeente. Onder deze stuurgroep vallen enkele projectteams. Deze zullen zich bezighouden met een van de uit te voeren projecten. De Programmamanager houdt zicht op deze projectteams en stuurt bij waar nodig. We kiezen bewust voor deze opzet, om snel en daadkrachtig wijzigingen door te kunnen voeren die op dit moment noodzakelijk zijn. De focus van deze organisatieopzet is in deze eerste periode op de maatregelen die op de korte termijn de dienstverlening verbeteren. Op het moment dat we als gemeente weer vooruit kunnen kijken en overige activiteiten op kunnen pakken, zullen we deze organisatiestructuur eventueel aanpassen. Dan worden bijvoorbeeld ook partners uit de stad betrokken.

Investering

Naar verwachting bedragen de investeringen voor deze korte termijn activiteiten ongeveer €250.000¹³. Dit budget bevat de out of pocket kosten, zoals IT-systemen, IT-ondersteuning en een communicatiebudget.

Scenario's

Door de coronacrisis zullen meer inwoners gebruik maken van de regelingen en zullen er naar verwachting in de loop van 2020 meer inwoners aankloppen bij schulddienstverlening.

¹² Onderzoek armoede en schulden.

¹³ Dit is een grove schatting. Verdere uitwerking volgt later.

Hoe veel meer dit er zullen zijn weten we op dit moment nog niet. Om de gevolgen van deze instroom en de extra uitgaven die hiermee samen hangen vast te stellen, hebben we drie scenario's ontwikkeld. Dit is een gematigd scenario, waarbij 20% meer instroom zal zijn. Een tweede scenario waarbij wordt uitgegaan van een zware recessie. Hierbij neemt de instroom met 40% toe. En een ondenkbaar scenario, waarbij de instroom verdubbeld. De financiële gevolgen van deze scenario's zijn hieronder opgenomen.

Scenario's toename kosten armoede en schulden in 2020 door extra instroom ten opzichte van 2019.

	Scenario 1 Gematigd <i>20% meer instroom</i>	Scenario 2 zware depressie <i>40% meer instroom</i>	Scenario 3 Ondenkbaar <i>Verdubbeling intstroom</i>
	2020	2020	2020
Kosten medewerkers gemeente Eindhoven	€ 119.007	€ 238.013	€ 602.246
Uitgaven minimaregelingen en bijzondere bijstand	€ 849.062	€ 1.642.662	€ 4.023.464
Totale kosten	€ 968.068	€ 1.880.676	€4.625.710



VISIE: LANGE TERMJUNPERSPECTIEF

Als gemeente hebben we de ambitie om onze dienstverlening beter, dat wil zeggen: toegankelijker en sneller, te organiseren voor de inwoners die het nodig hebben. Wij zijn er als gemeente voor de mensen die het niet alleen kunnen. In dit hoofdstuk beschrijven we onze visie, de kern van ons beleid. Onze inwoners staan hierin centraal. Aan de hand van zeven doelen beschrijven we hoe we onze ambitie gaan realiseren, wat onze aanpak is en hoe we dit gaan meten.

Visie

“Zorgen en stress over geld hebben vaak een grote impact. We vinden het belangrijk dat iedereen naar vermogen mee kan doen, ook inwoners met een laag inkomen. We willen daarom financiële problemen zoveel mogelijk voorkomen door er snel bij te zijn. Als er financiële problemen zijn dan bieden we op een praktische manier passende hulp. Dat doen we met onze ketenpartners in drempelloze en efficiënte samenwerking zodat onze inwoners snel de deskundige hulp krijgen die nodig is. We vinden dan altijd een duurzame oplossing met perspectief op financiële zelfredzaamheid.”

Doelen

Om onze visie te realiseren, zetten we deze uiteen in zeven doelen die we willen bereiken.

1. Meer inwoners zijn structureel uit de armoede
2. Alle inwoners kunnen in de samenleving meedoen, ook inwoners met een laag inkomen
3. Voorkomen dat inwoners in financiële problemen komen
4. Meer inwoners met beginnende betaalproblemen vinden en snel passende hulp aanbieden
5. Inwoners met schulden beter en sneller helpen
6. Meer inwoners zijn duurzaam schuldenvrij
7. Bewindvoering wordt ingezet voor de inwoner die het nodig heeft

Per doel beschrijven we als gemeente wat we ermee willen bereiken, wat we gaan doen en wanneer we het goed hebben gedaan.

Bij elk doel hanteren we een aantal uitgangspunten dat wij belangrijk vinden. Bij alles wat we doen houden we hier rekening mee. Allereerst gaat het om transparantie. We vinden het belangrijk dat er zowel binnen als buiten de gemeente transparantie is over wat we doen en waar we mee bezig zijn. Verder gaan we ervoor zorgen dat onze dienstverlening geen drempels kent: inwoners van Eindhoven worden overal geholpen en als dat niet op die plaats kan dan is er een warme overdracht aan de organisatie of plaats waar de inwoner wel wordt geholpen. Wij nemen - meer dan nu - de regie op het functioneren van de ketensamenwerking. We werken daarin samen met onze ketenpartners en de eindregie ligt bij ons. Ook zien we dat technologie een steeds grotere rol speelt binnen de gemeente en haar dienstverlening. Hier willen we dan ook stevig op inzetten: technologie gaat onze dienstverlening ondersteunen en waar mogelijk vereenvoudigen. Als laatste geven we de inwoner een stem en wordt hij/zij betrokken waar mogelijk, bijvoorbeeld door de inzet van ervaringsdeskundigen.

Kort samengevat zijn onze uitgangspunten

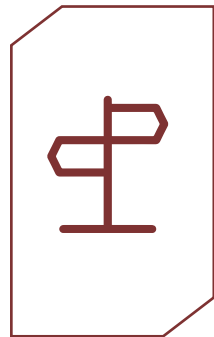
- Transparantie
- Drempelloos
- Regie bij de gemeente
- Inzet van technologie voor ondersteuning en vereenvoudiging
- Betrekken van de inwoner

Aansluiting bij ontwikkelijnen

Dit beleidsplan sluit aan bij de visie Sociaal Eindhoven . Deze visie stelt dat we een leefbare en veilige stad willen zijn. Een stad waar je mee kan en mag doen en waar je ondersteuning krijgt om zoveel mogelijk zelfstandig te zijn. Er zijn vier ontwikkelijnen opgesteld:

1. Scherpe keuzes
2. Samenwerking (multi-helix)
3. Vereenvoudiging
4. Digitalisering en technologische innovaties

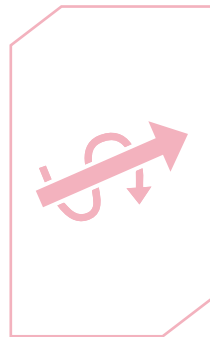
In dit beleidsplan laten deze vier symbolen zien waar de ontwikkelijnen terugkomen en op welke manier dit beleidsplan daarop aansluit.



Scherpe keuzes



Samenwerking (multi-helix)



Vereenvoudiging



Digitalisering en technologische innovaties

¹⁴ Sociaal Eindhoven: op weg naar de toekomst, 2019.

ACTIES: LANGE TERMJN

In het vorige hoofdstuk zijn de activiteiten beschreven die, vanwege de coronacrisis in 2020 prioriteit krijgen. Toch willen we ook alvast vooruitkijken. Begin 2021 maken we de balans op en kijken wanneer we kunnen starten met de activiteiten die aansluiten bij de doelen voor de langere termijn. In dit hoofdstuk worden deze zeven doelen beschreven, met daarbij per doel de aanpak.

DOEL 1

MEER INWONERS ZIJN STRUCTUREEL UIT DE ARMOEDE

Wat willen we bereiken?

Inwoners die in een situatie van armoede en financiële problemen verkeren, komen vaak in een vicieuze cirkel terecht. Problemen verergeren en het wordt steeds moeilijker om deze situatie te doorbreken. Het kan zorgen voor een uitzichtloze situatie met veel stress. Dat heeft weer impact op allerlei andere onderdelen in iemands leven. Het vraagt meer van ons als gemeente dan alleen het bieden van inkomensondersteunende regelingen, want met deze regelingen alleen help je iemand niet uit de problemen. Het is bijvoorbeeld ook belangrijk dat er voldoende (goedkope) woningen beschikbaar zijn voor inwoners met een laag inkomen, dat er voldoende werkgelegenheid is en goed onderwijs. We willen- in lijn met de afspraken in ons coalitieakkoord - dan ook inzetten op de onderdelen die het verschil kunnen maken om die vicieuze cirkel van armoede en financiële problemen te doorbreken en inwoners weer perspectief te geven op een zelfredzame toekomst zonder geldzorgen. Als inwoners zelf in hun levensonderhoud kunnen voorzien met voldoende inkomen is dit de beste manier om uit de armoede te raken. Dit doen we binnen de gemeente Eindhoven samen met onze collega's die werkzaam zijn op andere aandachtsgebieden zoals bijvoorbeeld onderwijs en participatie.

We stellen een agenda van de stad op samen met de partners in de stad, waardoor het aantal inwoners met een laag inkomen volgend de definitie van het CBS zo veel mogelijk daalt¹⁵.

Wat gaan we doen?



→ Agenda van de stad

We realiseren ons dat het bieden van perspectief om uit de armoede te raken een uitdagende opgave is. Het is een opgave voor de langere termijn en als gemeente hebben wij hier niet als enige partij invloed op. Het onderwerp raakt de hele stad. We doen dit dan ook in samenwerking met de stad. We weten dat de betrokkenheid vanuit inwoners, bedrijfsleven, onderwijs en de maatschappelijke partners in Eindhoven op het thema armoede en schulden groot is. Deze krachten gaan we daarom bundelen en we maken een gezamenlijk “agenda van de stad” met gezamenlijke doelen en (innovatieve) projecten, zowel gericht op de bestrijding van armoede als schulden.

¹⁵ Dit doen we in verhouding tot de andere G10 gemeenten in Nederland. Rekening houdend met de gevolgen van de coronacrisis.

Als startpunt organiseren wij een hackathon met partijen uit de stad en onderzoeken we hoe we tot (duurzame) andere oplossingen kunnen komen. Denkrichtingen zijn bijvoorbeeld een geïntegreerde aanpak voor het bestrijden van intergenerationele (overerfbare) armoede. Hierbij werken we dan met scholen, bedrijfsleven en maatschappelijke partners samen om kinderen met minder kansen een beter perspectief te bieden.

Een andere denkrichting betreft werknemers met financiële problemen. We weten dat financiële problemen leiden tot stress, concentratieproblemen en ziekteverzuim op de werkvloer. De extra kosten voor werkgevers kunnen fors oplopen door bijvoorbeeld productiviteitsverlies en de extra administratieve werkzaamheden door loonbeslagen. Redenen voor werkgevers om te kijken hoe zij kunnen bijdragen aan het voorkomen maar ook het aanpakken van financiële problemen bij de eigen werknemers. Daarom willen we deze denkrichting ook meenemen voor de agenda van de stad en grote werkgevers hierbij betrekken, maar ook een integrale aanpak waarborgen vanuit de Participatiewet.

Nadat de agenda gezamenlijk is opgesteld, zorgen we er samen voor dat de agenda punten gerealiseerd worden.

DOEL 2

ALLE INWONERS KUNNEN IN DE SAMENLEVING MEEDOEN, OOK INWONERS MET EEN LAAG INKOMEN

Wat willen we bereiken?

We bieden inwoners die het nodig hebben een steuntje in de rug met verschillende inkomensondersteunende regelingen. Het doel is om inwoners daarmee (financieel) te ondersteunen, zodat zij ondanks hun financiële situatie sociaal, cultureel en maatschappelijk mee kunnen (blijven) doen. We merken alleen dat niet elke inwoner weet dat deze regelingen er zijn en dat de drempel om er gebruik van te maken soms nog te hoog is. Uit het onderzoek naar armoede en schulden komt ook naar voren dat inwoners het aanvraagproces van regelingen complex vinden. Met name de hoeveelheid stukken die aangeleverd moeten worden zorgen voor frustratie. Dit kan leiden tot uitval in het aanvraagproces. Dit willen we verbeteren, zodat we voorkomen dat inwoners door een laag inkomen¹⁶ in een sociaal isolement belanden. In ons coalitieakkoord hebben we afgesproken dat we onze minimaregelingen effectiever en efficiënter gaan uitvoeren. We vinden het belangrijk dat iedereen in Eindhoven mee kan doen en gebruik kan maken van de regelingen als dat nodig is.

Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat inwoners middels de geboden regelingen mee kunnen blijven doen in de samenleving.

Wat gaan we doen?



→ Regelingen en aanvraag vereenvoudigen

We maken het voor inwoners eenvoudiger om regelingen aan te vragen: geen moeilijke formulieren invullen of onnodige stukken aanleveren. We betrekken inwoners om te kijken waar verbetering mogelijk is en maken gebruik van technologische oplossingen om het proces te vereenvoudigen. Op termijn bekijken we mogelijkheden hoe de regelingen verder vereenvoudigd kunnen worden, door bijvoorbeeld regelingen te combineren.

¹⁶ Met laag inkomen bedoelen we een inkomen tot 120% van het sociaal minimum.

→ Bekendheid vergroten

De regelingen zijn niet bekend bij alle inwoners die er gebruik van kunnen maken. Daarom starten we een communicatietraject, zodat we vooral ouderen, zelfstandigen en werkenden met een laag inkomen beter bereiken. Met name over de laatste groep, de werkende armen, is bij ons weinig bekend. Zij maken vaak geen gebruik van onze regelingen, terwijl dit wel ondersteunend aan hun inkomen kan zijn.

→ Wanbetalersregeling

Inwoners met een achterstand in de zorgpremie, kunnen zich nu niet aanmelden voor de Collectieve Zorgverzekering Gemeentepolis (CZG). Pas als de achterstanden geheel zijn voldaan, is dat weer mogelijk. Voor inwoners die al wel deelnemen aan de CZG en betalingsachterstanden krijgen, vervalt de mogelijkheid voor een aanvullende zorgverzekering. Noodzakelijke tandartskosten zijn dan bijvoorbeeld voor eigen rekening. We willen met de inzet van de wanbetalersregeling zorgen dat inwoners met betalingsachterstanden worden geholpen, zodat zij in aanmerking komen voor de CZG en/of aanvullende zorgverzekering. We gaan met behulp van maatwerk zoeken naar een geschikte oplossing.



→ Maatwerk leveren

Sommige inwoners hebben net iets meer of iets anders nodig om ondersteund te worden. Daarom hanteren we bij elke aanvraag het uitgangspunt ‘maatwerk waar nodig’: wanneer een inwoner bijvoorbeeld net boven de inkomensgrens valt, wordt op maat een passende oplossing gevonden.

We willen de groep inwoners die al langdurig van onze minimaregelingen gebruik maakt een oplossing op maat kunnen bieden. Daarom gaan we met hen in gesprek. Mogelijk zetten we de Doorbraakmethode van SchuldenLabNL hiervoor in. Hierbij zoeken we waar mogelijk ook naar onconventionele oplossingen in samenwerking met onze partners in de stad.



→ Maatschappelijke partners in de stad blijven ondersteunen

Naast de inkomensondersteunende regelingen, zijn er ook maatschappelijke partners in de stad actief die directe ondersteuning bieden aan inwoners met minder financiële middelen. We zijn enorm blij met deze partners en blijven hen dan ook steunen. We nemen als gemeente de regie en stemmen jaarlijks af of de afgesproken doelen worden gerealiseerd.

In de jaarlijkse gesprekken tussen gemeente en partners in de stad kijken we waar we kunnen helpen. Zo gaan we bijvoorbeeld inzetten op het bereik van kinderen. 15% van de aanvragen voor kindfondsen zijn wel toegekend, maar wordt niet benut doordat ouders de laatste stappen niet nemen¹⁷. Omdat we het belangrijk vinden dat alle kinderen mee kunnen doen, bekijken we met de kindfondsen hoe we dit aantal kunnen verlagen. Mocht dit op andere terreinen ook spelen dan kijken we daar ook naar praktische oplossingen.

¹⁷ Jaarverslag Stichting Leergeld, 2019.

DOEL 3

VOORKOMEN DAT INWONERS IN FINANCIËLE PROBLEMEN KOMEN

Wat willen we bereiken?

Preventie maakt deel uit van de integrale aanpak bij armoede en schulden. We richten ons daarbij op het voorkomen van financiële problemen. Door aandacht voor gebeurtenissen die tot financiële problemen kunnen leiden en door voorlichting aan specifieke groepen.

Inwoners en partners in de stad zijn zich meer bewust van het belang van financiële zelfredzaamheid¹⁸.

Wat gaan we doen?

→ Inspelen op life events

Verschillende life events, zoals werkloos raken of scheiden, hebben grote impact op de financiële situatie van een inwoner. Daarom gaan we bij het voeren van gesprekken naar aanleiding van een hulpvraag - gerelateerd aan life events - de financiële situatie van de inwoner veel meer betrekken. Inwoners wijzen we in een vroeg stadium op mogelijke financiële problemen en bieden hen hulp aan. Met onze ketenpartners maken we afspraken hoe we dit gaan doen.

→ Preventie op schulden bij specifieke groepen inwoners

Samen met onze ketenpartners onderzoeken we hoe we inwoners beter kunnen bereiken. Een voorbeeld hiervan zijn jongeren die de leeftijd van 18 jaar bereiken en daarbij meer verantwoordelijkheden krijgen op financieel gebied, waardoor het risico op schulden groter is. Andere voorbeelden hiervan zijn ouderen, laaggeletterden, licht verstandelijk beperkten en inwoners met een migratie achtergrond.

→ Voorlichting over geld aan jongeren

Het is belangrijk voor kinderen en jongeren om te leren omgaan met geld. Jong geleerd is oud gedaan. Financiële educatie heeft vaak al een plek op basisscholen, middelbare scholen en MBO's, bijvoorbeeld door deelname aan 'De week van het geld' en gastlessen vanuit het bedrijfsleven. Waar nodig sluiten we hier op aan en waar aandacht voor financiële educatie nog ontbreekt zorgen we voor verbinding met de bestaande initiatieven. Daarnaast onderzoeken we in overleg met onze collega's van onderwijs of financiële educatie in te passen is in bestaande vakken en lessen.



DOEL 4

MEER INWONERS MET BEGINNENDE BETAALPROBLEMEN VINDEN EN PASSENDE HULP BIEDEN

Wat willen we bereiken?

We merken dat lang niet alle inwoners tijdig hulp zoeken bij het ontstaan van achterstanden op betalingen, zoals betalingen van vaste lasten of de premie van de ziektekostenverzekering. Op het moment dat inwoners zich melden zijn hun schulden opgelopen tot gemiddeld € 40.000. Het niet melden kan komen door bijvoorbeeld schaamte of uitstelgedrag. Met deze inwoners nemen we bij het ontstaan van deze achterstanden vanaf 1 januari 2021 zelf contact op. Dit heet vroegsignalering en is een van de prioriteiten in ons coalitieakkoord. Er hoeft niet altijd iets aan de hand te zijn, maar we bekijken samen met de inwoner hoe we het beste kunnen ondersteunen, als dat nodig is. Juist om te voorkomen dat schulden toenemen en een groter probleem vormen.

Gemiddelde schuld van inwoners die een intake schulddienstverlening hebben daalt¹⁹.

Wat gaan we doen?

→ Meldingen op één punt en acties koppelen

Bij vroegsignalering worden signalen - van betalingsachterstanden in de vaste lasten - geregistreerd op één centrale plek. Naast signalen van achterstanden in de vaste lasten, wordt ook bekeken of achterstanden bij andere betalingsverplichtingen (waarbij nog geen sprake is van escalatie) meegenomen kunnen worden bij vroegsignalering. Denk hierbij aan achterstanden bij telecombedrijven of postorderbedrijven. Bij ieder ontvangen signaal, bepalen we wat nodig is om inwoners zo goed mogelijk te helpen. Dat betekent ondersteuning per telefoon, schriftelijk of een huisbezoek. Onze manier van werken stemmen we af met de vaste lasten aanbieders en onze ketenpartners. Hierbij wordt ook gekeken naar 'best practices' van andere gemeenten en de mogelijkheid om aan te sluiten bij SchuldenLabNL. We sluiten met direct betrokken partijen convenanten af over de werkwijze van vroegsignalering en het hulpaanbod conform de richtlijnen van de NVVK²⁰. Ook hier onderzoeken we welke digitale ondersteuning zoals het gebruik van apps we kunnen toepassen om inwoners te ondersteunen bij hulp.



→ Proactieve aanpak

Een belangrijk kenmerk van vroegsignalering is een proactieve aanpak richting inwoners. Inwoners hebben in deze fase vaak nog geen hulpvraag, maar worden wel benaderd om te voorkomen dat er problematische schulden ontstaan. We maken een keuze wat de beste manier is om de klant te bereiken. Een mogelijkheid hiervoor kan bijvoorbeeld zijn dat een generalist van Stichting WIJ Eindhoven samen met een specialist optrekt. Ook de inzet van ervaringsdeskundigen onderzoeken we.

Als een inwoner al bekend is bij een generalist, zal evengoed onderzocht worden of de inwoner gebruik wil maken van hulp bij financiën. Het uitgangspunt is om bij iedere inwoner schulden te voorkomen of om inwoners een uitzicht te bieden door de oplossing van de bestaande schuldsituatie. Bij een problematische schuldsituatie wordt snel de juiste ondersteuning ingezet.



¹⁸ We weten dat dit niet meteen te meten is, maar voeren hiervoor wel een aantal activiteiten uit.

¹⁹ Gemiddelde schuld is nu 40.000 euro. Tzt als we dit gaan uitvoeren doen we een nulmeting.

²⁰ De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering.

DOEL 5

INWONERS MET SCHULDEN BETER EN SNELLER HELPEN

Wat willen we bereiken?

Schulden hebben een grote impact op het leven van onze inwoners. We vinden het daarom belangrijk om inwoners zo snel mogelijk te bereiken en te helpen. Uit cijfers blijkt dat slechts een klein deel van de inwoners gebruik maakt van ons schulddienstverleningsaanbod. Daarnaast blijkt dat de keten op verschillende vlakken verbeterd kan worden. Om meer inwoners met schulden sneller en beter te helpen, gaan we deze keten verbeteren. Dit doen we niet alleen, maar samen met onze ketenpartners Stichting WIJeindhoven en de Werkplaats Financiën XL.

Aantal aanmeldingen schulddienstverlening stijgt²¹.

Wat gaan we doen?

→ Drempelloze keten

We gaan in Eindhoven onze dienstverlening voor schulden drempelloos maken: de deuren in Eindhoven staan open voor inwoners met geldproblemen. Bij het inrichten van deze drempelloze keten neemt de gemeente de regie op de ketensamenwerking als geheel. We gebruiken technologische oplossingen waar het mogelijk en ondersteunend is aan de dienstverlening.

Op de korte termijn lossen we knelpunten op in de huidige keten met onze ketenpartners Stichting WIJeindhoven en de Werkplaats Financiën XL. Zo kunnen we onze inwoners binnen een korte periode beter helpen. Een voorbeeld van een huidig knelpunt is onduidelijkheid over de criteria omtrent stabilisatie (fase van financieel stabiel worden). Met onze ketenpartners maken we afspraken, wat verstaan we onder stabilisatie en welke criteria hanteren we daarvoor. Op die manier is voor iedereen duidelijk wanneer hieraan wordt voldaan en waar een inwoner aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor een schuldregeling. Daarnaast zijn er nog andere knelpunten die op korte termijn opgelost kunnen worden. We bekijken hoe onze dienstverlening en producten zo efficiënt mogelijk ingezet kunnen worden, zodat we meer inwoners sneller en beter helpen.

Om bepaalde knelpunten aan te pakken werken we ook met pilots. We starten met een pilot waarbij eerst een inschatting wordt gemaakt van de problematiek en vanuit daar de beste behandeling wordt gekozen (middels een triage). Specialistische kennis wordt bij een eerste hulpvraag ingeschakeld en is daardoor inzetbaar aan het begin van de keten.

Op de middellange termijn evalueren we of de keten met aanpassingen van de knelpunten goed functioneert. Mocht dat niet zo zijn, dan kijken we hoe we de keten schulddienstverlening kunnen herinrichten.

Bij het oplossen van de knelpunten en bij een eventuele herinrichting gaan we uit van een drempelloze keten met minimale doorlooptijden. Dat betekent dat er één duidelijke toegang is voor inwoners met geldzorgen. Als een inwoner zich meldt dan vindt er maximaal na twee weken een afspraak plaats. We beperken de wachttijden en hanteren de NVVK normen van doorlooptijd. Ons streven is om zo min mogelijk overdrachtsmomenten in de keten te hebben en een eventuele overdracht warm te doen. Iedereen met een financiële vraag wordt altijd geholpen, er zijn geen beperkingen.

²¹ In 2019 zijn er 246 inwoners met een schuldregel traject gestart (bemiddeling of sanering).



→ Toegankelijke dienstverlening

Onze dienstverlening is toegankelijk voor iedereen. We onderscheiden geen doelgroepen, maar geven wel specifieke aandacht aan inwoners die nu niet in aanmerking komen voor schulddienstverlening. Daarom gaan we extra aandacht besteden aan in ieder geval ZZP'ers en jongeren. Zelfstandigen komen op dit moment niet in aanmerking voor de reguliere schulddienstverlening. Zij vallen daardoor vaak tussen wal en schip. We onderzoeken hoe we de hulpverlening voor hen het beste kunnen inrichten. Daarnaast richten we ons op jongeren, want jongeren die 18 worden krijgen meer financiële verantwoordelijkheden. Als hun inkomen laag of niet stabiel is en het sociale steunsysteem onvoldoende is, dan dreigen sneller schulden. We gaan daarom specifiek jongeren met geldproblemen helpen.

DOEL 6

MEER INWONERS ZIJN DUURZAAM SCHULDENVRIJ

Wat willen we bereiken?

Als gemeente zetten we niet alleen in op preventie en vroegsignalering van schulden, maar willen we ook zorgen dat inwoners niet opnieuw in de schulden komen. Als inwoners na een periode van drie jaar uit een schuldregeling komen, verandert hun financiële situatie en worden ze in veel gevallen weer zelfverantwoordelijk voor hun financiën. Uit het onderzoek armoede en schulden blijkt dat veel inwoners blij zijn dat ze in een schuldregeling zitten, maar angstig zijn voor nieuwe schulden en de periode na schulddienstverlening. Ze zien er tegenop om na afloop weer zelf hun geldzaken te moeten doen. Inwoners spraken de behoefte voor goede begeleiding na de schuldregeling uit. We willen ze begeleiden en daarmee zoveel mogelijk voorkomen dat inwoners terugvallen. We richten ons op het duurzaam schuldenvrij maken van inwoners. Belangrijk hierbij is dat inwoners waar mogelijk stappen zetten in hun financiële zelfstandigheid.

Inwoners in schulddienstverlening krijgen een budgetcursus of budgetcoaching.

Wat gaan we doen?

→ Voorbereiden op uitstroom

We bieden inwoners die stappen kunnen zetten in financiële zelfredzaamheid een budgetcursus aan. De budgetcoaches zullen nauw betrokken worden bij de invulling van de opleiding. We doen bij andere gemeenten inspiratie op zodat we zien welke cursus en welke manier het beste aanslaat bij de groep inwoners die uitstromen uit een schuldregeling. De cursus wordt aangeboden aan het eind van het tweede jaar of in het begin van het derde jaar van een schuldregeling. Uit onderzoek is gebleken dat dit hier een goed moment voor is. Hiermee bereiden we inwoners alvast voor op de verantwoordelijkheden die ze krijgen na afloop van de regeling. Voor inwoners die niet zelfstandig hun financiën kunnen beheren, bieden we langdurig en kosteloos budgetbeheer aan.



→ Professionele begeleiding na afloop

Om ervoor te zorgen dat inwoners niet terugvallen, bieden we ze na afronding van het schuldregeling professionele begeleiding door een budgetcoach. De begeleiding start met een gesprek na afloop van de schuldregeling. Per inwoner wordt gekeken wat nodig is om diegene financieel zelfredzamer te maken. Door het koppelen van een professionele begeleider (budgetcoach) hebben inwoners een aanspreekpunt waar ze met al hun vragen over geldzaken naartoe kunnen. We vertellen inwoners al ruim voordat de schuldregeling is

afgerond dat ze professioneel begeleid worden. Hiermee halen we de stress die inwoners hebben over de periode na de schuldregeling weg. De persoonlijke begeleiding na afloop van het schulddienstverleningstraject duurt minimaal een half jaar, indien nodig wordt dit verlengd tot een jaar. In het traject zijn er vaste terugkoppelingsmoment tussen de budgetcoach en de inwoner: na 3 maanden, na 6 maanden, na één jaar en na twee jaar. Hiermee proberen we mogelijke terugval voor te zijn en te handelen als hier vraag naar is. De budgetcoach is al eerder in het schuldentraject betrokken, zodat er een vertrouwensband kan worden opgebouwd. De budgetcoach brengt ook andere betrokken ketenpartners op de hoogte en betreft deze als er bredere problematiek speelt.

DOEL 7

BEWINDVOERING WORDT INGEZET VOOR DE INWONER DIE HET NODIG HEEFT



Wat willen we bereiken?

In 2014 is de wetgeving rondom beschermingsbewind aangepast en is het hebben van problematische schulden een reden om in aanmerking te komen voor beschermingsbewind. Sindsdien groeit het aantal mensen dat geen beschikking meer heeft over zijn eigen portemonnee explosief. Ook in Eindhoven is dit het geval. Wij hebben echter beperkte invloed op de instroom, omdat de rechter bepaalt of een inwoner in aanmerking komt voor beschermingsbewind. De kosten voor beschermingsbewind worden voor inwoners met een laag inkomen vergoed via de Bijzondere Bijstand. Mocht een inwoner problematische schulden hebben, dan ontvangt de bewindvoerder een verhoogd tarief. In Eindhoven zijn kosten voor beschermingsbewind de grootste kostenpost binnen de Bijzondere Bijstand en is er een jaarlijkse stijging te zien in het aantal inwoners dat gebruik maakt van beschermingsbewind. In 2019 stonden er 3.508 inwoners met een laag inkomen in Eindhoven onder bewind, waarvan 1.613 onder een verhoogd tarief vanwege problematische schulden. We weten dat beschermingsbewind soms noodzakelijk is. Inwoners zijn dan vanwege hun lichamelijke of geestelijke toestand niet in staat om zelf de financiën te beheren. Maar een deel van de inwoners is mogelijk ook geholpen met een lichter middel dan beschermingsbewind of schuldenbewind. Daarnaast zien we maar weinig inwoners die onder schuldenbewind staan weer uitstromen uit bewindvoering. Om meer grip te krijgen op de in- en uitstroom van schuldenbewind stellen we als doel, in lijn met ons coalitieakkoord, om in de komende jaren de inzet van bewindvoering te optimaliseren. We willen inwoners de passende zorg bieden die zij nodig hebben, maar deze zorg moet niet zwaarder zijn dan nodig.

Het aantal inwoners dat onnodig onder schuldenbewind staat laten dalen.

Wat gaan we doen?

→ Toestroom verminderen

Vanuit verschillende kanalen in de stad worden inwoners gewezen op de mogelijkheid van beschermingsbewind. Het vermoeden bestaat dat inwoners soms te snel op beschermingsbewind worden gewezen wanneer er sprake is van schuldenproblematiek, terwijl een lichter middel zoals budgetbeheer ook geschikt kan zijn. Mogelijk heerst hier het verkeerde beeld. Bijvoorbeeld dat inwoners niet in aanmerking komen voor schulddienstverlening of men niet weet wat de alternatieve opties zijn en daarom rechtstreeks doorverwezen worden naar een bewindvoerder. Om de toestroom naar bewindvoering beter te sturen, gaan we in gesprek

met deze partners. Belangrijk hierbij is om de verschillende opties die wij kunnen bieden aan inwoners onder de aandacht te brengen. Met de inzet van een budgetcoach al dan niet in combinatie met budgetbeheer, willen we een goed alternatief bieden voor beschermingsbewind. Daarnaast willen we in samenwerking met onze ketenpartners ook voor hulpvragen op andere leefgebieden een sluitende aanpak bieden. Hiermee borgen we dat de hulpverlening een duurzaam effect heeft.

→ In gesprek met bewindvoerders

We willen graag met een aantal bewindvoerders in Eindhoven in gesprek. We krijgen signalen dat bewindvoerders merken dat bewindvoering niet voor elke klant de beste oplossing is. In onderling overleg kunnen we vaststellen voor welke groep inwoners schuldenbewind inderdaad de juiste keuze is, en voor welke groep misschien een van de lichtere producten beter aansluit. Korte lijnen met deze kantoren kunnen ervoor zorgen dat schuldenbewind wordt ingezet voor degenen die het echt nodig hebben. Mocht bewindvoering noodzakelijk zijn, dan sturen we er op dat er zo snel mogelijk contact wordt gezocht met de gemeente voor de start van een schuldregeling. Hierdoor verkeren inwoners niet onnodig lang in een problematische schuldsituatie en betalen wij als gemeente niet onnodig lang het verhoogde schuldentarief.



→ Doorstroom: controle op inzet schuldenbewind

De gemeente betaalt een verhoogd tarief als inwoners onder schuldenbewind staan. In 2019 waren er ongeveer 1.600 inwoners die dit verhoogde tarief krijgen. Om grip te krijgen op deze kosten, gaan we de voortgang op deze schuldendossiers volgen. Wanneer het beeld ontstaat dat er weinig tot niets veranderd op een schuldendossier, zullen we in gesprek gaan met de bewindvoerder.

Op dit moment lopen er veel dossiers met verhoogd schuldentarief langer dan 4 jaar. De wetgever heeft bepaald dat door de bewindvoerder eens in de vijf jaar verslag wordt gedaan aan de kantonrechter over het verloop van bewind. Het is echter lastig vaststellen voor een kantonrechter - mede dankzij hoge druk - of een bewindvoerder voldoende inzet toont richting de uitstroom van bewindvoerder. Daarom gaan we de mogelijkheid onderzoeken om inwoners maar een beperkte tijd (maximaal 4 jaar) het verhoogde schuldentarief te vergoeden. In deze periode moeten bewindvoerders er dan voor zorgen dat het schuldendossier opgelost is. Na deze 4 jaar kan worden geëvalueerd in hoeverre het bewind moet worden gecontinueerd en of dat er andere, lichtere producten, geschikt zijn voor de inwoner.

→ Uitstroom vergroten

Naast het verminderen van de toestroom en het bevorderen van de doorstroom, is het ook belangrijk om de uitstroom van het aantal inwoners in schuldenbewind te verhogen. We zien dat zo'n 1600 inwoners schulden hebben en onder schuldenbewind staan. Het is belangrijk om inwoners die (weer) zelfstandig genoeg zijn uit bewind te laten stromen. Om te toetsen of inwoners klaar zijn om uit te stromen en om uitstroom te vergroten, gaan we in overleg met bewindvoerders verder onderzoeken hoe digitale middelen (zoals Mesis of de Hub) in kunnen zetten. Om inwoners zelfstandig te maken, volgen onderbewindgestelden hetzelfde traject naar zelfstandigheid als inwoners die uitstromen uit een schuldregeling (zie onderdeel inwoners duurzaam schuldenvrij).



→ Onderzoek naar inrichting schuldenbewind

Naast dat we verwachten dat bovenstaande interventies al de nodige daling in het aantal inwoners in schuldenbewind teweeg brengt, gaan we conform het coalitieakkoord onderzoeken of het wenselijk is om beschermingsbewind (het deel schuldenbewind) in eigen beheer te nemen. Andere gemeenten zijn hier al mee aan het experimenteren en wij zullen hun ervaringen gebruiken om te kijken of het voor ons een geschikt middel is. De voordelen hiervan is dat er meer regie komt op het proces en meer controle op de dienstverlening. Mocht eigen beheer niet mogelijk of wenselijk zijn, dan bekijken we de huidige inrichting en hoe we deze kunnen verbeteren of andere alternatieven aan kunnen bieden (zoals budget-beheer en budgetcoach). Doel is om meer grip te krijgen op bewindvoering. We zullen de keuze om beschermingsbewind wel of niet in eigen beheer te gaan doen ter besluitvorming aan het college voorleggen. Uit het onderzoek naar armoede en schulden is gebleken dat inwoners behoefte hebben aan concreet advies wat betreft een bewindvoerder. Onder inwoners leeft het beeld, mede door ervaring van inwoners zelf, dat er malafide bewindvoerders zijn waarbij het schuldenprobleem niet wordt aangepakt. Een samenwerking met goede bewindvoerderskantoren en het opstellen van een kwaliteitskader waar bewindvoerders aan moeten voldoen kan hierbij helpen.

EVALUATIE VAN DOELEN

Om te weten of we onze gestelde doelen bereiken, gaan we monitoren. Als gemeente willen we weten of we de juiste dingen doen, wat er goed gaat, maar ook wat er minder gaat dan verwacht en dit aanpassen. Daarom is het belangrijk om te blijven monitoren hoe we ervoor staan.

Ontwerpen van registratie- en meetsystematiek

Uit het onderzoek armoede en schulden komt naar voren dat het huidige meetsysteem niet zorgt voor eenduidige cijfers. Hierdoor is het lastig om te meten of we onze doelen bereiken. Daarom gaan we onze registratie- en meetsystematiek verbeteren. De basis voor deze systematiek is dit beleidsplan. Denk hierbij aan het gebruik van regelingen, maar ook in- en uitstroom bij schulddienstverlening en bewindvoering. Het is hierbij belangrijk om voldoende achtergrondinformatie te verzamelen en dit op een juiste en eenduidig manier te doen. Daarmee kunnen verdiepende analyses uitgevoerd worden. Daarbij wordt ook gebruik gemaakt van de al bestaande armoedemonitor²².

Binnen de uitvoering maken we duidelijke afspraken over vastlegging in systemen, zodat data goed te gebruiken en eenduidig is. We willen voorkomen dat de administratielast onnodig hoog oploopt ten koste van de inwoner. Daarom zullen we continu afwegen of registratie noodzakelijk is en het een doel dient.

In samenwerking met verschillende afdelingen en partners in de keten, zoals Stichting WIJ eindhoven en de Werkplaats Financiën XL, wordt afgestemd welke databronnen worden gebruikt. Het monitoren en verzamelen van gegevens wordt beperkt tot wat we echt nodig hebben om de gestelde doelen te meten. De verzamelde data wordt gebruikt om dashboards te maken. Deze geven inzicht in de voortgang op de verschillende doelen. Deze dashboards zijn voor alle medewerkers van de gemeente (en waar mogelijk ook voor medewerkers van ketenpartners) toegankelijk, zodat iedereen dezelfde data gebruikt en dezelfde cijfers rondgaan binnen de gemeente. Aan de hand van de inzichten kan, waar nodig, bijgestuurd worden.

²². Dashboard armoedesignalen in Eindhoven 2020, gemeente Eindhoven.



BEGROTING

De uitvoering van het beleidsplan brengt kosten met zich mee. Dit zijn investeringen in geld (out of pocket budget voor o.a. IT-systemen, IT-ondersteuning, communicatie, onderzoek en opleidingen).

De korte termijn investering in 2020 en de lange termijn investeringen van 2021 t/m 2024 zien er in de per doel als volgt uit²¹: op het moment dat de lange termijn wordt vastgesteld, worden de investeringen per jaar vastgesteld. De investeringen kunnen daardoor per jaar fluctueren.

Doel	Investering
Activiteiten korte termijn in2020	€ 250.000
1. Meer inwoners zijn structureel uit de armoede	€ 40.000
2. Alle inwoners kunnen in de samenleving meedoen, ook inwoners met een laag inkomen	€ 270.000
3. Voorkomen dat inwoners in financiële problemen komen	€ 30.000
4. Meer inwoners met beginnende betaalproblemen vinden en snel passende hulp aanbieden	€ 30.000
5. Inwoners met schulden beter en sneller helpen	€ 240.000
6. Meer inwoners zijn duurzaam schuldenvrij	€ 90.000
7. Bewindvoering wordt ingezet voor de inwoner die het nodig heeft	€ 130.000
Totale investering over 4 jaar	€ 1.080.000

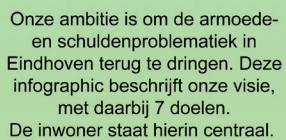
De investeringen worden gebruikt om meer inwoners beter en effectiever te helpen. Gerichtere communicatie, het wegnemen van drempels en eerder contact met inwoners hebben tot gevolg dat bepaalde groepen inwoners gebruik zullen gaan maken van regelingen of zich (eerder) melden met schulden. Aan de andere kant leveren de investeringen die gedaan worden ook een besparing in kosten. Onnodige stappen worden uit de processen gehaald en technologie wordt daar ingezet waar het iets oplevert.

De totale uitgaven aan armoede en schulden zullen zich ontwikkelen. Hiernaast wordt de situatie in 2019 en in 2024 weergegeven. Hierbij is geen rekening gehouden met de corona scenario's uit hoofdstuk 4.

Begroting 2019 en 2024	2019	2024
Kosten medewerkers gemeente Eindhoven	€ 2.974.947	€ 3.831.412
Uitgaven aan subsidies, minimaregelingen, bijzondere bijstand en bewindvoering		
Uitkering regelingen (Bijz. Bijst. en overige regelingen)	€ 12.213.112	€ 13.288.952
Bewindvoering	€ 4.410.159	€ 3.748.635
Subsidie aan WIJeindhoven (Leefgebied geld)	€ 7.747.576	€ 7.747.576
Subsidie naar stichtingen (excl WIJeindhoven)	€ 1.810.290	€ 1.869.573
Totale kosten	€ 29.156.084	€ 30.486.148

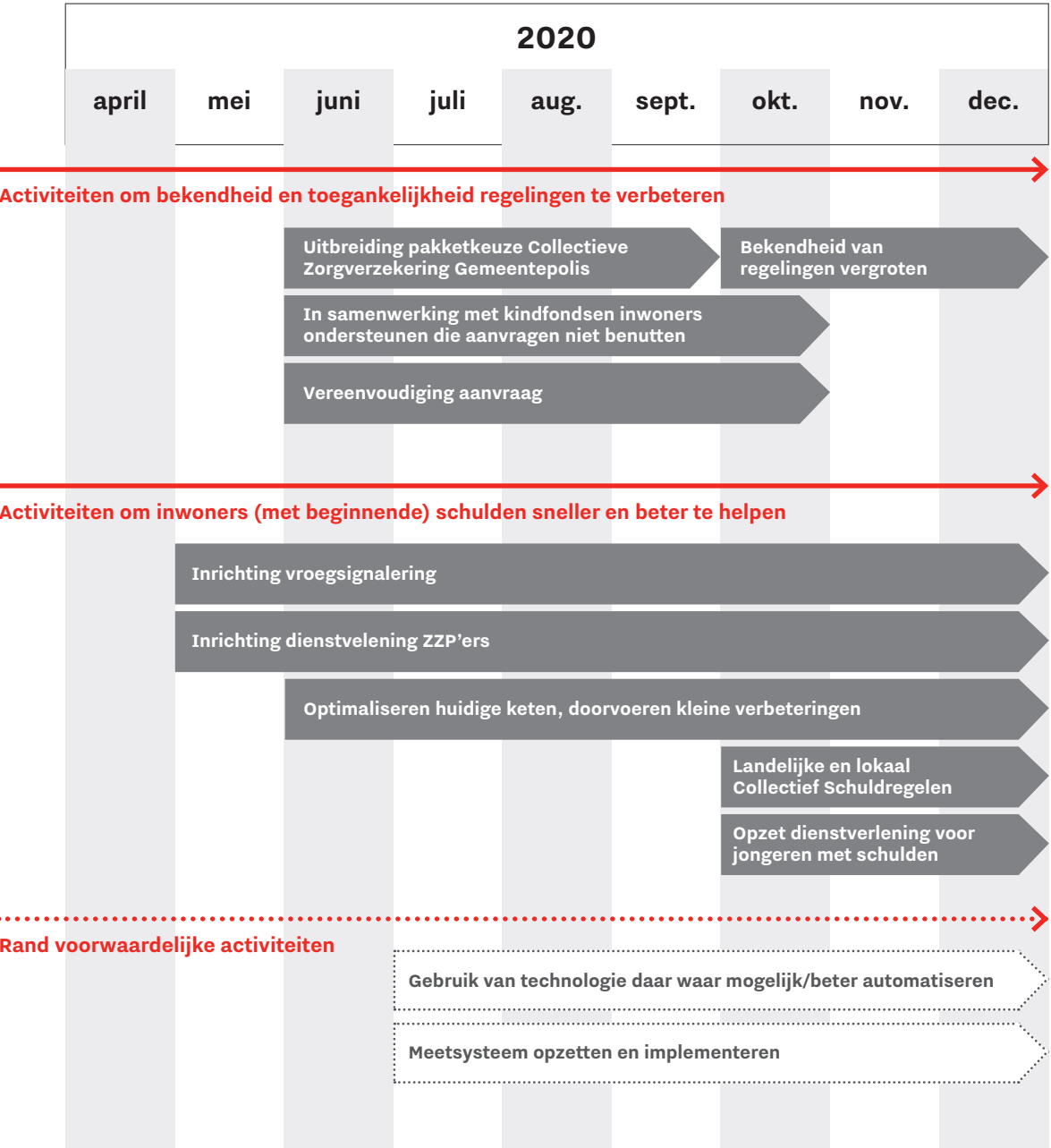
‘We gaan veel meer mensen hierdoor beter helpen.’ Daarnaast zal de uitvoering van het beleidsplan zal ook maatschappelijke baten met zich meebrengen voor de gemeente Eindhoven. Deze baten zijn niet meegenomen in deze begroting.

²¹ Dit is een grove schatting. Verdere uitwerking volgt later.



BIJLAGEN

1. Activiteitenplanning korte termijn (2020)



2. Activiteitenoverzicht lange termijn

Overzicht van de activiteiten die op de lange termijn uitgevoerd gaan worden.

- Meer inwoners structureel uit de armoede**
 - Agenda van de stad opstellen met partners
 - Uitvoeren agendapunten 'Agenda van de Stad'
- Alle inwoners kunnen in de samenleving meedoen, ook inwoners met een laag inkomen**
 - Waar mogelijk maatwerk leveren op gebied van minimaregelingen
 - Wanbetalers Collectieve Zorgverzekering in beeld brengen en oplossing op maat bieden
 - Vereenvoudigen en combineren van minimaregelingen
- Voorkomen dat inwoners in financiële problemen komen**
 - Inventariseren wat er gebeurt op gebied van financiële educatie
 - Plan maken en uitvoeren voor financiële educatie op scholen
 - Afspraken maken met ketenpartners over aandacht voor financiële gevolgen van life events
 - Preventie gericht op groepen inwoners zoals jongeren en ZZP'ers
- Meer inwoners met beginnen betaalproblemen vinden en snel passende hulp aanbieden**
 - Uitvoeren en verbeteren van vroegsignalering
- Inwoners met schulden sneller en beter helpen**
 - Evaluatie van oplossingen knelpunten in de keten, waar nodig her-aanpassingen
- Meer inwoners zijn duurzaam schuldenvrij**
 - Uitzoeken en kiezen budgetcursus voor nazorg
 - Opzetten begeleiding nazorg
- Bewindvoering wordt ingezet voor de inwoner die het nodig heeft**
 - In gesprek met partners in de stad en bewindvoerders over de huidige manier van werken en toestroom
 - Controle schuldendossiers onderbewindgestelden
 - Uitzoeken en implementeren begeleiding bij uitstroom
 - Afhankelijk van de uitkomsten uitvoering van keuze