

# Zij aan zij: schuldenvrij

De Arnhemse visie op schulddienstverlening  
Oktober 2019



# 1. Inleiding

---

De economie trekt aan, de werkloosheid neemt af, de hypotheekrente daalt, de koopkracht groeit. Het gaat goed met Nederland!

Voor een grote groep Nederlanders is dit inderdaad zo. Maar helaas niet voor iedereen. Ondanks de economische groei zien we groepen in de samenleving die het financieel niet meer bolwerken. Landelijke cijfers laten zien dat het aantal meldingen voor schulddienstverlening in 2018 weliswaar daalde, maar dat de omvang van de schulden toenam<sup>1</sup>. De Volkskrant opende op 22 augustus van dit jaar met "Mensen met schulden worden steeds armer". In de NRC<sup>2</sup> stond op 13 september jl. een artikel met dezelfde strekking. Terwijl het goed gaat met de economie worden kwetsbare groepen steeds kwetsbaarder. De kosten van vaste lasten zijn gestegen, waardoor er minder overblijft voor andere uitgaven. 38% van de Nederlanders worstelt om het hoofd boven water te houden<sup>3</sup>.

Ook veel inwoners van onze gemeente hebben moeite om rond te komen. Arnhem heeft een grote groep inwoners bij wie de financiële problemen zo groot zijn dat ze hun schulden niet meer zelf kunnen oplossen. Het hebben van schulden heeft effect op meerdere (leef)gebieden. De gevolgen ervan zijn groot. Inwoners met schulden zijn dagelijks aan het overleven en kunnen geen toekomstplannen maken. Hun problemen overheersen.

---

<sup>1</sup> NVVK jaarcijfers 2018

<sup>2</sup> <https://www.nrc.nl/nieuws/2019/09/13/je-houdt-net-wel-of-net-niet-het-hoofd-boven-water-a3973317>

Ook de kinderen in een gezin met problematische schulden worden dagelijks geconfronteerd met de negatieve gevolgen ervan. Dit baart ons grote zorgen.

Het beeld over schulden en de oorzaak ervan is de laatste jaren aan het kantelen: van 'eigen schuld dikke bult' naar het besef dat het iedereen kan overkomen en dat op eigen kracht eruit komen zonder goede ondersteuning nauwelijks mogelijk is. Het taboe op het hebben van schulden is groot en het besef dat schulden nooit alleen komen, maakt dat we ons realiseren dat het hoog tijd is om deze inzichten te verankeren in een Arnhemse visie.

## 1.3 Leeswijzer

De visie bestaat naast deze inleiding uit drie hoofdstukken. In het tweede hoofdstuk bespreken we enkele belangrijke actuele inzichten en gaan we dieper in op de waarden die in Arnhem de basis vormen van al onze ondersteuning.

In hoofdstuk drie maken we de vertaling naar schulddienstverlening. Hier zoomen we verder in op de Arnhemse situatie en beschrijven we de doelen die we met schulddienstverlening willen realiseren en wat dat betekent voor de uitvoering. Tot slot kijken we in hoofdstuk vier vooruit naar het vervolgproces. Hoe gaan we samen met onze partners in de stad deze visie in praktijk brengen? Welke stappen zijn daarvoor nodig?

<sup>3</sup> Factsheet geldproblemen in Nederland 2018, Nibud

## 2. De Arnhemse waarden

Iedere Arnhemmer heeft recht op een perspectiefrijke toekomst. Wij willen daarom dat zoveel mogelijk inwoners meedoen in de samenleving. Waar kan op eigen kracht, waar nodig met hulp van anderen. Iedereen die (tijdelijk) een steuntje in de rug nodig heeft, krijgt in Arnhem passende ondersteuning op het brede gebied van het sociaal domein.

In dit hoofdstuk bespreken we actuele, theoretische inzichten en de Arnhemse visie daarop. Vervolgens gaan we dieper in op de onderliggende waarden die de basis vormen voor de ondersteuning die we in Arnhem bieden.

### 2.1 De Arnhemse kijk op eigen kracht en ondersteuning

Bij de start van de decentralisaties gingen we sterk uit van de kracht van de inwoner om op eigen wijze vorm te geven aan het dagelijks leven. Het primaat voor zelfredzaamheid en participatie lag bij de inwoner en zijn sociale omgeving<sup>4</sup>. Inmiddels kijken we daar wat genuanceerder naar. Nog steeds zijn zelfstandigheid en autonomie belangrijke waarden in ons denken. Maar we weten ook dat er grenzen zijn aan wat mensen zelf kunnen. Onderzoek laat zien dat schuldenproblematiek ook een gedragsvraagstuk is.<sup>5</sup>

April 2017 verscheen het rapport 'Weten is nog geen doen' van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). In de aanbiedingsbrief bij het rapport staat:

*"De hedendaagse samenleving stelt hoge eisen aan de redzaamheid van burgers. Redzaamheid vraagt niet alleen het nodige denkvermogen, maar ook 'doenvermogen'. Om redzaam te zijn moet je een plan kunnen maken, in actie komen, volhouden en kunnen omgaan met verleidingen en tegenslag. Lang niet alle burgers zijn onder alle omstandigheden hiertoe in staat. Vooral in stresssituaties staan deze vermogens onder druk. De overheid heeft soms te hoge verwachtingen van het doenvermogen van burgers."*

De WRR houdt in 'Weten is nog geen doen' een pleidooi voor een realistisch perspectief op (zelf)redzaamheid. Veel van ons beleid gaat uit van de veronderstelling dat 'weten' automatisch leidt tot 'doen'. Dus als je weet wat verstandig is dan doe je het ook. Logisch gevolg van deze denkwijze is dat voor het oplossen van problemen het voldoende is om mensen te informeren. Zo eenvoudig is het echter niet en dat zien we ook in de praktijk. Bijvoorbeeld: Als je weet dat teveel calorieën en te weinig beweging leidt tot overgewicht betekent dat niet automatisch dat je op een gezond gewicht blijft. Als je weet dat het verlies van je baan leidt tot inkomensdaling betekent dat niet automatisch dat je je uitgavenpatroon aanpast.

Mensen hebben verschillende startposities als het gaat om intelligentie en doenvermogen. Dat wisten we al. Minder bekend is het inzicht dat stress en mentale belasting deze vermogens extra onder druk zetten. Dat is bijzonder problematisch op momenten dat het tegenzit in het leven, zoals bij een echtscheiding, faillissement, ziekte of ontslag. Wat maakt dat de één door het verliezen van een baan in de financiële problemen komt en

<sup>4</sup> De veerkrachtige samenleving, Arnhem, 2013

<sup>5</sup> Onoplosbare schuldsituaties, Hogeschool Utrecht, 2014 in 'Het verhaal achter de cijfers'

een ander niet? Duidelijk is dat deze life-events een risico vormen voor het ontstaan van schulden en dat op eigen kracht uit deze schulden komen een vrijwel onmogelijke opgave is.

*"Door de scheiding kwam ik er alleen voor te staan met het regelen van de financiën, mijn partner deed dat altijd."*

Ook het gevoel van schaarste doet iets met de mentale vermogens van mensen. In het boek 'Schaarste; hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen'<sup>6</sup> leggen de auteurs uit hoe het gevoel van schaarste bezit neemt van de geest. De gevolgen van financiële schaarste hebben de grootste impact. Het leidt tot tunnelvisie. Er ontstaat een eenzijdige concentratie op het schaarste-probleem en focus op de korte termijn. De effecten hiervan zijn ingrijpend. Het heeft invloed op gedragingen zoals geduld, aandacht, toewijding maar ook op het geheugen. Het leidt tot onverstandige beslissingen en impulsiviteit.

De effecten van problematische schulden raken ook de kinderen in een gezin. Een rapport van de kinderombudsman<sup>7</sup> beschrijft de impact van armoede op het leven en de ontwikkeling van kinderen en jongeren.

Kinderen en jongeren in armoede:

- hebben zorgen over onvoldoende geld voor hun verzorging;
- ervaren stress en spanning thuis;
- ervaren hun buurt vaker als onveilig;
- kunnen moeilijker meekomen op school en ervaren op school uitsluiting.

Allemaal zeer ongewenste effecten die wij graag willen voorkomen.

Bovendien weten we dat kinderen die opgroeien in armoede later zelf meer risico lopen op financiële problemen.

---

<sup>6</sup> Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir, 2013 .

Het doorbreken van de keten van overerfbare armoede is belangrijk en gaat niet vanzelf.

*"Begin bij de basisschool al met financiële voorlichting."*

## 2.2 Wat voor gemeente wil Arnhem zijn?

De Arnhemse ondersteuning aan inwoners gaat uit van een realistisch perspectief. Dat betekent dat we rekening houden met:

- een beperkt doenvermogen (weten is nog geen doen)
- de zelfcontrole is begrensd en persoons- en situatie afhankelijk

Ons doen en laten is te verklaren door de waarden die we aanhangen. Waarden zijn de drijfveren voor ons gedrag, ons innerlijk kompas. Aan onze ondersteuning van inwoners liggen de volgende waarden ten grondslag:

### *- Medemenselijkheid en zorgzaamheid*

In Arnhem hebben we het beste voor met onze inwoners. Wij willen dat al onze inwoners een financieel gezond toekomstperspectief hebben. Daarom bieden we een uitgestoken hand aan allen die dat nodig hebben en zorgen we voor elkaar. Iedereen verdient een tweede kans. Mensen doen mee op basis van wat ze kunnen.

### *- Zelfstandigheid*

Iedereen heeft het recht en de vrijheid om eigen keuzes te maken en onafhankelijk te zijn van anderen. We streven naar een zo groot mogelijke zelfstandigheid en eigen regie van inwoners.

<sup>7</sup> Alle kinderen kansrijk, M.Wiersma en C. van der Kooi, 2017

*- Bestaanszekerheid*

We vinden het belangrijk inwoners van Arnhem de zekerheid te bieden dat zij beschikking hebben over een toereikend en stabiel inkomen om mee te kunnen doen in de samenleving. Hier hoort ook bij dat wij duidelijkheid bieden over het financiële plaatje bij verandering van omstandigheden.

*- Wederkerigheid*

We gaan uit van wederkerigheid. Dat wil zeggen dat we toewijding verwachten van onze inwoners die ondersteuning krijgen. Denk bijvoorbeeld aan het zelf aanpakken van problemen die de inwoner zelf op kan lossen of een inspanning op het nakomen van gemaakte afspraken.

*"Iedereen wil echt iets, het is de kunst dit te ontdekken"*

Naast de waarden die wij voor onze ondersteuning hanteren, liggen de volgende waarden aan de basis van onze bejegening en dienstverlening aan inwoners. Het gaat dan om:

*- Vertrouwen en gelijkwaardigheid*

Wij bieden onze ondersteuning vanuit vertrouwen en gelijkwaardigheid. We staan naast de inwoners, richten ons op een positieve aanpak en (ver)oordelen niet. We nemen geen verantwoordelijkheden over als dat niet hoeft. Gelijkwaardigheid wil ook zeggen dat we ongelijke gevallen ongelijk kunnen behandelen. Als de situatie erom vraagt, leveren we maatwerk. Dit doen we op een betrouwbare en navolgbare manier, zodat maatwerk geen willekeur wordt.

*- Samenwerking*

We benaderen vraagstukken integraal zowel op inhoud als in aanpak. Schulden staan zelden op zichzelf. Vrijwel altijd hebben we te maken met verwante leefgebieden zoals armoede, zorg en werk. Verbinding en

samenwerking tussen de leefgebieden is noodzakelijk voor een succesvolle en duurzame aanpak.

*- Oplossingsgericht*

We kijken vooral naar wat wel kan en gaan op zoek naar oplossingen. Niet de regels zijn leidend, maar doen wat nodig is. We kijken daarbij ook nadrukkelijk naar onconventionele oplossingen. Hoe we het doen is niet maatgevend, het resultaat dat we bereiken telt. Waar nodig leveren we daarom maatwerk (zoals hiervoor beschreven) en zoeken we naar nieuwe aanpakken.

*- Doelmatigheid*

We richten processen zo eenvoudig mogelijk in en nemen zelf geen maatregelen die oplossingen tegenwerken.

Met deze waarden als uitgangspunt werken we in Arnhem aan onze ambitie: iedere Arnhemmer schuldenvrij. In het volgende hoofdstuk werken we onze ambities verder uit en maken we de vertaling van de waarden naar schulddienstverlening.

## 3. Schulddienstverlening in Arnhem

### 3.1 Het vraagstuk nader bekeken

In Nederland heeft één op de vijf huishoudens problematische schulden<sup>8</sup>. We spreken over problematische schulden als een inwoner ze niet zelf binnen drie jaar op kan lossen. Als we dit percentage op Arnhem toepassen zou het gaan om circa 16.000 huishoudens. Of deze aantallen kloppen, weten we niet. Door beperkte registratie ontbreken exacte cijfers over de Arnhemse situatie en het aantal inwoners in schulden.

Wel weten we dat in 2017 naar schatting tussen de 130 en 194 per 10.000 Arnhemmers gebruik maakte van de schulddienstverlening. Dit komt neer op een totaal van ongeveer 2000 tot 3000 inwoners. Dat aantal is hoger dan in gemeenten van vergelijkbare omvang en hoger dan het landelijk gemiddelde<sup>9</sup>. Daarnaast weten we dat ruim eendere van de mensen met ernstige betalingsproblemen geen hulp vraagt<sup>10</sup>. De werkelijke omvang van het probleem zal waarschijnlijk dus nog groter zijn.

Voor een effectieve aanpak van het vraagstuk is het belangrijk om over de juiste informatie te beschikken. Om beter inzicht te krijgen in de aard van het probleem en het effect van de maatregelen, werken we vanaf 2020 met een andere registratiemethode. Vanaf dat moment kunnen we meer betrouwbare uitspraken doen over het aantal geregistreerde inwoners met schulden en de effecten van de schulddienstverlening.

---

<sup>8</sup> Schulden en werk, onderzoek Panteia, 2015

<sup>9</sup> De Schuldental, onderzoeksrapport Rekenkamer Arnhem, 2019

<sup>10</sup> Factsheet Armoede en schulden, Platform 31, 2019

### 3.2 Lessen uit Arnhemse onderzoeken

Naast de cijfers uit de registratie bieden recente onderzoeken, zoals De schuldenval, de evaluatie Vroeg Eropaf en een korte peiling door de wijkcoaches<sup>11</sup> ook inzicht in het vraagstuk wat goed gaat in Arnhem en wat beter moet.

Met de aanpak Vroeg Eropaf benaderen we inwoners met betalingsachterstanden zonder dat zij daar zelf om gevraagd hebben. Uit de evaluatie blijkt dat we met deze outreachende benadering in 1,5 jaar 800 inwoners bereikt hebben die nog niet bij de hulpverlening bekend waren. Deelnemers zijn tevreden over de aanpak en geven aan dat hun situatie verslechterd zou zijn als Vroeg Eropaf niet op hun pad gekomen zou zijn.

Ook de ervaringen met de wijkcoaches zijn positief. Inwoners weten de weg te vinden en voelen zich door hun coach gehoord. Ongeveer 30% van de vragen aan de coaches hebben met financiën te maken. Het gaat dan vooral om vragen over regelingen en voorzieningen en hulp bij het in kaart brengen en ordenen van de financiën.

In de aanpak en in de snelheid van de dienstverlening zijn wel verbeteringen nodig. Het kan lang duren voor de schulddienstverlening op gang komt. Er gaat veel tijd voorbij voor de (financiële) situatie helder is en

<sup>11</sup> - De schuldenval, onderzoek van de Rekenkamer Arnhem, 2017  
- Het evaluatieonderzoek 'Vroeg Eropaf', Gemeente Arnhem, 2019  
- vragenlijst schulddienstverlening, Sociale wijkteams, 2019

duidelijk is welk traject het meest passend is. Inwoners blijven daardoor (te) lang in de schulden. Daarnaast zien we een groep die uitvalt tussen intake en de daadwerkelijke aanmelding bij een stabilisatietraject. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld uit schaamte of uit angst de eigen regie te verliezen. Aan deze verbeterpunten wordt gewerkt.

Tot slot zijn goede afspraken over taakverdeling en de invulling van de regierol en de nazorg gemaakt. Er is meer duidelijkheid gekomen over de taakverdeling tussen de integraal werkende wijkcoaches en de specialistische schulddienstverlening.

### 3.3 Ambities

We willen dat iedere Arnhemmer een toekomst met perspectief heeft. Het hebben van schulden belemmert dit in belangrijke mate. We zetten met schulddienstverlening daarom in op het zoveel mogelijk voorkomen van schulden. Daar waar inwoners al schulden hebben, richten we ons op snel bereik en werken we aan een duurzame schuldenvrije toekomst.

*"Naar buiten treden is de eerste stap om uit de schulden te komen."*

Onze ambities zijn:

- *iedere inwoner financieel zelfstandig*

Dit betekent dat hij/zij in staat is om weloverwogen keuzes te maken, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als lange termijn. Dat is niet alleen op het moment dat iemand al zijn geldzaken kan regelen, maar ook dat iemand weet wanneer hij/zij hulp zou moeten invoeren. Voor financiële zelfstandigheid en een duurzaam perspectief is het hebben van een stabiel inkomen (uit werk) een belangrijke factor.

- *schulden voorkomen*

We willen de focus van onze inspanningen verleggen van het oplossen naar het voorkomen van problemen. De kans op snelle oplossingen is immers veel groter als je er in een vroeg stadium bij bent. We investeren daarom in preventie. Om schulden te voorkomen richten we ons op 'life-events'. Dit zijn gebeurtenissen in ieders leven waarbij het risico op het ontstaan van schulden groter is (geboorte van een kind, 18e verjaardag van een kind, verandering of kwijtraken van een baan, enzovoorts). Als inwoners toch in financiële problemen komen, bieden we in een zo vroeg mogelijk stadium de juiste hulp.

- *iedere inwoner schuldenvrij*

Dat dit niet in alle gevallen volledig haalbaar zal zijn, laat onverlet dat we hier wel naar streven. Daar waar schuldenvrij niet direct haalbaar is, creëren we schuldenrust. Rust vermindert de negatieve effecten van schaarste en stress zoals in hoofdstuk twee beschreven. Het is een opstap naar schuldenvrij. Er ontstaat weer ruimte in het hoofd om naar de toekomst te kijken en een stap richting een schuldenvrije toekomst te zetten.

*"Je hoofd werkt gewoon niet meer."*

- *na een schuldregeling duurzaam schuldenvrij*

We werken aan duurzame oplossingen. Na het succesvol beëindigen van een schuldregeling- of sanering bieden we adequate nazorg. Deze nazorg richten we laagdrempelig, vertrouwd en professioneel in en heeft als doel mensen zelf stappen te laten zetten in hun financiële zelfstandigheid. Daarnaast biedt nazorg ook de mogelijkheid om snel nieuwe (financiële) problemen te signaleren en aanvullend begeleiding of flankerende hulp te bieden.

- *het voorkomen van maatschappelijke kosten*

Het hebben van schulden heeft niet alleen gevolgen voor de inwoner zelf. Ook de gemeenschap heeft daardoor te maken met hogere kosten. We willen collectieve gelden zo doelmatig mogelijk inzetten.

### 3.4 Voor wie doen we het?

We doen dit voor álle inwoners. Eén ingrijpende gebeurtenis kan mensen naar het bestaansminimum duwen. Schulden zijn dan snel gemaakt. Dat kan iedereen overkomen.

We richten ons met de schulddienstverlening op alle Arnhemmers vanaf 18 jaar, maar hebben speciale aandacht voor groepen inwoners met een verhoogd risicoprofiel. Denk daarbij aan jongeren of ZZP-ers. Daarnaast willen we ervoor zorgen dat we met onze schuldenaanpak ook groepen mensen bereiken die nu nog niet altijd de weg weten te vinden zoals mensen met een migratieachtergrond en laaggeletterden. We willen dat niemand tussen de wal en het schip terechtkomt.

We doen dit ook voor de Arnhemse samenleving als geheel. Meer mensen uit de schulden betekent minder maatschappelijke kosten en minder armoede in de stad. Daar vaart iedereen wel bij.

### 3.5 De praktijk van schulddienstverlening

In hoofdstuk twee hebben we de waarden beschreven die aan ons handelen ten grondslag liggen. Als we dit vertalen naar de praktijk van schulddienstverlening ziet dat er als volgt uit.

Waarde	Uitgangspunten voor schulddienstverlening
Medemenselijkheid en zorgzaamheid	- we zetten in op voorkomen van problemen

	- we benaderen actief bij vermoeden van problemen (outreaching) - we bieden een sociaal vangnet - we bieden duurzame ondersteuning
Zelfstandigheid	- we spreken inwoners aan op wat zij zelf kunnen - onze ondersteuning is gericht op het vergroten van de zelfstandigheid
Bestaanszekerheid	- we bieden rust en stabiliteit - we verminderen stress - we bieden toekomstperspectief
Wederkerigheid	- we vragen om toewijding van onze inwoners - ieder doet naar vermogen mee
Gelijkwaardigheid en vertrouwen	- we werken vanuit vertrouwen in en met elkaar - we sluiten aan bij de behoefte/uitgangspositie van de inwoner - we luisteren oprecht, zijn respectvol en (ver)oordelen niet - ongelijke gevallen mogen ongelijk behandeld worden (mits het voorspelbaar, betrouwbaar en navolgbaar is)
Samenwerking	- we bieden een integrale benadering (samen met partners en over leefgebieden heen) -1 gezin, 1 plan, 1 regisseur
Oplossingsgericht	- we werken vanuit de bedoeling - we denken in mogelijkheden en handelen daarnaar - we staan open voor vernieuwende (onconventionele) werkwijzen
Doelmatigheid	- we richten processen eenvoudig in - werken loont - we maken als schuldeiser het probleem niet groter



*"Liefdevol luisteren is zonder oordeel."*

De uitgangspunten zijn richtinggevend voor de uitvoering van schulddienstverlening. Hieronder staan wat voorbeelden die de toepassing van deze uitgangspunten bij de uitvoering illustreren.

#### *Inzetten op het voorkomen en oplossen van problemen*

##### Bereik vergroten

Om financiële problemen te voorkomen en op te lossen, is het een voorwaarde dat ondersteuning goed vindbaar is en dat we een laagdrempelige toegang bieden. De laagdrempelige toegang krijgt op dit moment vorm via de sociale wijkteams. Inwoners weten volgens de Rekenkamer hun weg naar het wijkteam snel te vinden.

Toch weten we ook dat we een grote groep inwoners (nog) niet bereiken. We willen dat iedereen gemakkelijk en snel de weg weet te vinden naar de schulddienstverlening en dat mensen geen taboe ervaren om hulp te vragen. We richten ons daarom ook op het vergroten van de zichtbaarheid van hulp bij financiële problemen. Dit kan door het verstrekken van goede en gerichte informatie die goed aansluit op de behoefte. Daarnaast gaan we slimmer gebruik maken van vindplaatsen. We betrekken organisaties waar doelgroepen met een hoog risicoprofiel zijn bij de preventie (denk aan onderwijsinstellingen, werkgevers, uitkeringsinstanties en de rechtbank).

##### Educatie

Kinderen die opgroeien in armoede krijgen later zelf ook vaak te maken met financiële problemen. Meer aandacht voor educatie kan problemen helpen voorkomen. Daarom moeten we al vroeg beginnen met kinderen wegwijs te maken in geldzaken.

#### *Actieve benadering bij het vermoeden van problemen*

##### Life-events

Er zijn gebeurtenissen in het leven van mensen die destabiliserend werken op de financiële situatie. Bijvoorbeeld het verlies van werk, een echtscheiding of het overlijden van een partner. Deze gebeurtenissen kunnen leiden tot een plotselinge inkomensdaling (of uitgavenstijging). Hoewel dit niet altijd tot financiële problemen leidt, brengt de financiële instabiliteit wel een risico met zich mee. Daarmee zijn deze gebeurtenissen belangrijke momenten voor vroegtijdige signalering en tijdige inzet van passende ondersteuning. We zoeken daarbij de samenwerking met partners die een signalerende rol kunnen hebben op het moment dat een life-event plaatsvindt (bijv. advocaten bij scheidingen).

#### *Integrale benadering*

Schulden staan zelden op zichzelf. Vaak hebben inwoners naast financiële problemen ook problemen op andere leefgebieden. Dit maakt het voor hen extra lastig om aan het werk te gaan. Tegelijkertijd is werk de beste weg uit armoede. Een baan biedt perspectief op een financieel gezonde en zelfstandige toekomst. Je staat op eigen benen en bent niet afhankelijk van de overheid of anderen. Veel mensen halen ook voldoening uit een baan. Je doet mee en kunt je unieke, waardevolle bijdrage leveren aan de samenleving. Schulddienstverlening kan alleen succesvol zijn als er goed samengewerkt wordt tussen alle betrokken partijen zoals de verschillende gemeentelijke afdelingen, schuldeisers, professionele en vrijwillige hulpverleners en maatschappelijke organisaties. Een voorbeeld van het versterken van de samenwerking is het samenwerkingsconvenant met bewindvoerders. In dit convenant maken we afspraken met elkaar over de eisen waaraan aangesloten bewindvoerders moeten voldoen en wat de gemeente hen in ruil daarvoor biedt.

### *Gemeente als schuldeiser*

Vanuit doelmatigheid willen we als gemeente schulden niet verergeren. Uit een inventarisatie van de NVVK<sup>12</sup> komt naar voren dat de overheid één van de belangrijkste schuldeisers is. Het komt volgens hen nog regelmatig voor dat de gemeente aan de ene kant probeert de schulden van inwoners op te lossen en aan de andere kant in de top van de schuldeisers staat. Schuldienstverlening is niet doelmatig als we zelf schulden verergeren. Dat betekent dat we moeten kijken welke mogelijkheden er zijn om problemen door eigen incasso van vorderingen te voorkomen en/of te verminderen.

*'Stel de gemeente is dienstverlener boven  
de gemeente is handhaver'*

### **3.6 De vertaling naar de uitvoering**

De waarden en uitgangspunten zijn richtinggevend voor onze inzet. Voor ieder uitgangspunt stellen we ons de vraag: hoe geven we daar invulling aan? Het werkt ook andersom. Onze bestaande werkwijzen toetsen we aan onze waarden en uitgangspunten. Daar waar we zien dat we in strijd handelen met onze eigen waarden hebben we ook iets te doen. Om een voorbeeld te geven: 'Ongelijke gevallen mogen ongelijk behandeld worden (mits het voorspelbaar, betrouwbaar en navolgbaar is)'. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan in een organisatie waar jarenlang het credo 'Gelijke monniken, gelijke kappen' gold. Maar het kan wel. Een mooi voorbeeld hiervan stond onlangs in de krant onder de kop 'Autootje voor probleemgeval Arie bespaart tonnen aan zorgkosten'<sup>13</sup>. Ook in Arnhem gaan we binnenkort aan de slag met deze aanpak.

Hoe we de vertaling van de waarden en uitgangspunten naar de uitvoering vormgeven, is onderwerp voor gesprek met onze partners. Wij willen graag samen met hen een uitvoeringsagenda opstellen. In het volgende hoofdstuk lichten we het vervolgproces verder toe.

---

<sup>12</sup> NVVK, jaarcijfers 2018

<sup>13</sup> Algemeen Dagblad, 3 september 2019

## 4. Van papier naar praktijk

### 4.1 Inleiding

Deze visie biedt richting en houvast aan onze uitvoering. Er staat in beschreven wat we willen bereiken en op welke manier we dat gaan doen.

Om de visie te vertalen naar de dagelijkse praktijk, gaan we op verschillende fronten aan de slag.

### 4.2 Een gezamenlijke uitvoeringsagenda

Samen met de partners willen we aan de slag om de visie te vertalen naar concrete acties. Waar zien we kansen waarmee we onze ambities (nog) beter kunnen realiseren? Maar ook: welke bestaande activiteiten kunnen we slimmer of beter organiseren? Hierbij kijken we ook nadrukkelijk naar onconventionele werkwijzen. We gaan op zoek naar creatieve oplossingen om inwoners schuldenvrij te maken. Denk daarbij aan nieuwe aanpakken als Sociaal Hospitaal of Collectief Schuldregelen.<sup>14</sup>

De waarden en uitgangspunten geven richting aan de uitvoeringsagenda.

Dat betekent dat we bijzondere aandacht hebben voor:

- preventie en vroegsignalering

Door in een vroeg stadium ondersteuning te bieden, kunnen grote(re) problemen voorkomen worden.

- het vergroten van het bereik

Veel inwoners met financiële problemen weten de weg naar ondersteuning niet te vinden. Meer aandacht voor vindplaatsen en speciale groepen zoals jongeren en ondernemers.

- meer en sneller perspectief bieden

Perspectief bieden is belangrijk om de negatieve effecten van schulden te doorbreken.

- nazorg voor een duurzaam resultaat

Om terugval te voorkomen, moeten we de nazorg explicieter beleggen. Dit is ook van belang voor de volgende generatie.

Na vaststelling van deze visie in de raad starten we met het opstellen van de uitvoeringsagenda. Dat is geen eenmalige actie. Waar de visie voor langere tijd richting geeft, is de uitvoeringsagenda een actuele vertaling die jaarlijks om bijstelling vraagt.

### 4.3 Onze eigen werkwijze

In de uitvoering vinden wij het van belang dat we zelf het goede voorbeeld geven (onze waarden naleven). Dat betekent onder andere dat we:

- aandacht hebben voor de manier waarop wij samenwerken (met onze inwoners en met onze partners)

- het schuldenvraagstuk niet los zien van andere leefgebieden;

- ervaring opdoen met vernieuwende aanpakken;

- onze rol als schuldeiser kritisch bekijken.

Vanuit doelmatigheid zijn we terughoudend met het toevoegen van nieuwe regelingen/aanpakken aan het toch al (te) complexe geheel.

### 4.4 Betrokkenheid ervaringsdeskundigen

Wie weet beter wat helpt en wat niet dan de inwoners zelf? Bij het opstellen van deze visie hebben we de ervaringen van inwoners meegenomen.

Naast individuele gesprekken met ervaringsdeskundigen hebben we een avond georganiseerd om ervaringen op te halen. Dat willen we geen eenmalige acties laten zijn. Samen met de partners en

<sup>14</sup> Schuldenlab 070 <http://www.schuldenlab070.nl>

ervaringsdeskundigen zelf gaan we kijken hoe we de ervaringen van inwoners een structurele plek kunnen geven bij de uitvoeringsagenda.

#### 4.5 Landelijke lobby

Op gemeentelijk niveau doen we wat we kunnen, maar we zien ook een breder, maatschappelijk vraagstuk. Wie de kranten leest en het nieuws regelmatig volgt, zal het niet zijn ontgaan. Overal komt terug dat schulden in Nederland toenemen omdat bij veel mensen het inkomen ontoereikend is. De lonen houden geen gelijke tred met de steeds hoger wordende kosten van het levensonderhoud. Gezinnen uit de lage- en middenklasse kunnen het leven simpelweg niet meer betalen. Dit is geen lokaal vraagstuk, maar vraagt om aandacht van de nationale politiek. Als Arnhem zullen wij ons inspannen om onze zorgen over deze ontwikkeling blijvend onder de aandacht te brengen in Den Haag.

## Tot slot



Met deze visie leggen we een (hernieuwd) fundament onder onze schulddienstverlening. Op basis van actuele inzichten leggen we andere accenten. Zo kijken we genuanceerder naar wat we kunnen verwachten van mensen met grote financiële problemen. En we verleggen de focus van symptoombestrijding naar het voorkomen van problemen en het bieden van duurzame oplossingen.

Deze visie is geen doel op zich. Hij moet zijn waarde bewijzen in de praktijk. Daarom gaan we samen met onze partners aan de slag met een uitvoeringsagenda. Daarbij hoeven we niet vanuit het niets te beginnen. Er

gebeurt in Arnhem al veel goeds als het gaat om schulddienstverlening. We willen dit moment benutten om het bestaande te toetsen aan deze visie en waar nodig bij te sturen. Daarnaast gaan we aan de slag met een aantal innovatieve aanpakken.

Iedere Arnhemmer schuldenvrij!

Aan deze ambitie werken wij de komende tijd met veel energie verder. Wij nodigen u van harte uit om met ons mee te doen!

#### Dankwoord

We danken de adviesraad Werk en Inkomen voor hun kritische blik en het uitgebreide advies. Mede hierdoor is deze visie geworden zoals hij er nu ligt.

Op verschillende plekken treft u in groen citaten aan van inwoners. Deze citaten komen uit gesprekken die wij met inwoners met financiële problemen gevoerd hebben. Wij zijn deze inwoners zeer erkentelijk voor het kijkje in hun leven dat zij ons geboden hebben. Wij waarderen de moed die zij hadden om openlijk over hun ervaringen te spreken. Niet alleen helpen zij ons daarmee onze dienstverlening te verbeteren. Het openlijk bespreken van financiële problemen draagt ook bij aan het wegnemen van het taboe dat helaas nog op schulden rust.

*"Delen = helen"*

### Lijst van gebruikte bronnen

- NVVK Jaarcijfers, Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, 2018
- Je houdt net wel of net niet je hoofd boven water. NRC, 13 september 2019
- Factsheet geldproblemen in Nederland 2018, Nibud
- De veerkrachtige samenleving, Arnhem, 2013
- Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir, 2013 .
- Alle kinderen kansrijk, M.Wiersma en C. van der Kooi, 2017
- Het verhaal achter de cijfers. Onoplosbare schuldsituaties, Hogeschool Utrecht, 2014
- Schulden en werk. Onderzoek Panteia, 2015
- De Schuldenval, onderzoeksrapport Rekenkamer Arnhem, 2019
- Factsheet Armoede en schulden, Platform 31, 2019
- Autootje voor probleemgeval Arie bespaart tonnen aan zorgkosten, Algemeen Dagblad, 3 september 2019
- SOHOS en Collectief schuldregelen. [www.schuldenlab070.nl](http://www.schuldenlab070.nl)