

# 'Doorbraak groep'; Nauwere samenwerking tussen overheidsinstanties haalt burger sneller uit de schulden

Ambtelijke aanbeveling van Belastingdienst, DUO, SVB, UWV, CJIB en BZK, Amsterdam, Alphen, Alkmaar en Almelo om beter samen te werken bij meervoudige schuldproblemen

**Bevindingen, conclusies en voorstellen, 3 februari 2015**

## Achtergrond

Een burger die in financiële problemen zit, heeft meerdere schuldeisers en heeft te maken met meerdere overheidsdiensten. Die zitten elkaar regelmatig in de weg. De burger zit klem. Oplossingen bij meervoudige schulden komen er alleen als gemeenten en manifestpartijen gezamenlijk in vroeg stadium optreden, de grenzen van hun eigen gebied overstijgend. Dit vormde het startpunt van een pilot: verbetering onderzoeken en uitproberen.

Waarom een pilot? Schuldhulpverlening loopt vast bij overheidsorganisaties. Het lukt de overheid niet om als één geheel op te treden. Hulpverleners weten elkaar in de praktijk vaak niet te vinden. De gezamenlijke overheden demotiveren en remmen de burger door een te reactieve benadering, door een woud van regels, door lange doorlooptijden en door stapeling van maatregelen die samen een vicieuze cirkel vormen. Nog niet de helft van de schuldhulpverlening is succesvol. De oproep van hulpverleners om te vernieuwen is klemmend.

Het gaat om veel geld. De schuldenlast bij particulieren is zo'n €40 miljard groot en groeiend; voor de overheid een kostenpost van jaarlijks €238 miljoen aan hulpverlening en afschrijving op oninbare vorderingen. Achteraf repareren is duur en tijdrovend.

## Wat is onderzocht?

Belastingdienst, DUO, SVB, UWV, CJIB en BZK, Amsterdam, Alphen, Alkmaar en Almelo willen uitproberen hoe burgers met meervoudige schulden eerder en sneller kunnen worden geholpen.

Wat is er in de pilot gedaan? In elke pilot gemeente is een begin gemaakt met een lokaal contactennetwerk van professionals. Er is geëxperimenteerd met:

- ✓ een escalatiemogelijkheid voor vastgelopen complexe gevallen
- ✓ herkennen van schuldenproblemen in regulier klantcontact
- ✓ preventie-mogelijkheden door informatie-uitwisseling.

## Bevindingen

Het contactennetwerk blijkt een goed beginpunt voor samenhangend overheidsoptreden. Maar er is méér nodig dan contact alleen: professionals zitten nog steeds in een verkokerd systeem waar onderlinge afstemming niet veel oplevert. En hier zijn ze aan gewend geraakt. Belangrijke oorzaken voor het missen van kansen:

- Verkokering. Elk overheidsonderdeel leeft in een eigen wereld van wetten, beleidsregels, handelswijzen en aansturing.
- Ontbrekende gemeentelijke regie als 1<sup>e</sup> overheid. Schuldhulpverleners vragen maatwerk maar de overheid als geheel kan niet versnellen waar dat belangrijk is, kan niet de negatieve spiraal doorbreken.
- Competenties. De samenwerking vereist dat professionals in het klantcontact redeneren vanuit de overheid in volle breedte, en vaardigheden hebben om de hulpvraag boven tafel te krijgen in een klantgesprek.

## Aanbevelingen en acties vanuit de pilot

Wat is er nog nodig om de beoogde vernieuwing landelijk te realiseren? De vernieuwing kan worden uit ontwikkeld en verspreid vanuit de vier pilotgemeenten. Tegelijk is innovatieruimte nodig voor de structurele belemmeringen. Dit leidt samengevat tot drie belangrijke vernieuwingsvoorstellen:

- ✓ Versterk het lokale/regionale netwerk bij de pilotgemeenten.
  - Voor de schuldhulpverlening: versterk, formaliseer en investeer in het escalatienetwerk dat kan worden gebruikt om vastgelopen cases te behandelen.
  - Voor de preventie: vanuit het contactennetwerk gezamenlijke (transparante) afspraken maken gericht op de doelgroepen die uit de schuldenstudies naar voren komen als complex en

kansrijk.

- ✓ Verspreid deze praktijk over het land. Na afronding in de pilot gemeenten kunnen de twee hierboven genoemde acties worden doorgetrokken naar nieuwe gemeenten die aan het contactennetwerk mee willen doen. Zo kan organisch worden opgeschaald.
- ✓ Pak de structurele belemmeringen aan die het overheidsoptreden zo traag, reactief en inconsequent maken. Begin in de huidige pilot gemeenten met experimenteren. Dit betreft drie hoofdpunten:
  - Maak ruimte voor gemeentelijke regie. Zorg dat gemeenten die de mogelijkheid krijgen om aan burgers met schulden een prompte oplossing te bieden door een overall arrangement voor de overheid als geheel. Zo moeten we de 48% onsuccesvolle uitstroom uit de schuldhulp tot 25% kunnen reduceren. Start met een saneringsplan door overheidsorganisaties. Laat gemeenten sturen op doorlooptijden voor burgers bij wie de kans op fraude nihil is (bv huursubsidie voor statushouders direct toekennen/overmaken ipv 12-16 weken na betrekken van het huis).
  - ontzorg burgers met schulden door rechtstreekse betaling van huur door de gemeente na verrekening van toeslagen, beslagen en uitkeringen.
  - Vereenvoudig de Beslagvrije voet, zodanig dat niet eerst een aanvraag van de burger nodig is. Daardoor kan het overheidsoptreden veel pro-actiever worden en is veel minder reparatie achteraf nodig.

Bovenstaande moet ertoe leiden dat overheden geen vruchtenloze incasso trajecten naast elkaar opstarten. Een gemeentelijke regisseur kan op basis van vroeg-signalering sneller collega's benaderen om oplossingen te bespreken voor cliënten. Zo wordt incasso energie verlegd naar de voorkant en krijgen cliënten het vertrouwen terug in een helpende overheid die slim handelt en maatschappelijke kosten beperkt.

Februari 2015/ Robert.van.Gerwen@amsterdam.nl

