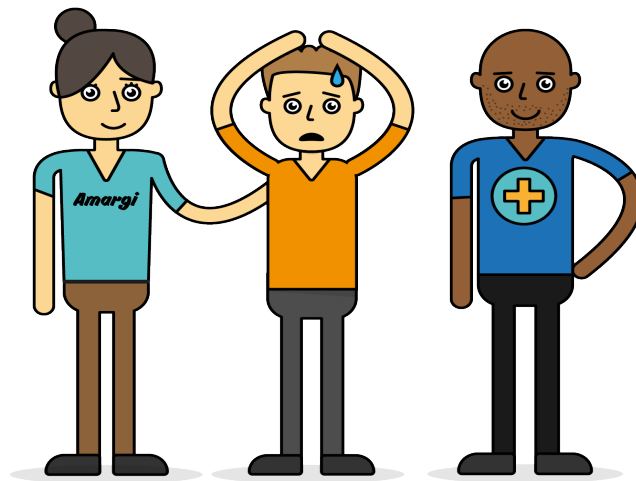


**Amargi Den Haag schuldpreventie
1 juli 2018- 30 juni 2019- Rapportage**

Datum 16 juli 2019



**Amargi 1 (1 april 2017-31
maart 2018)**

Aanmeldingen: 223

Doorstroom: 135

Naar Schuldhulp: 40

Afgehaakt: 32

**Amargi 2: (1 juli 2018-30
juni 2019)**

Aanmeldingen: 211

Doorstroom: 194

Naar schuldhulp: 93

**Naar beschermingsbewind: 8
(al 2x uitgesproken)**

**Naar andere
hulpverleners: 4**

Afgehaakt: 22

Totaal begeleid: 334

De cijfers van Amargi 1 zijn opgenomen als referentie. De cijfers in de rest van de rapportage hebben betrekking op Amargi 2

Schuldeisers:

CIJB
Dunea
HaagWonen
Staedion
Zeker Energie
Vestia

Partners



Inkomensverstrekkers:

SVB
Haeghe Groep

Maatschappelijke Partners:

CJIG
SoHos
Helpdesk Geldzaken
Stichting Mooi
React
Veilig Thuis

Financiële Partners

Aegon
Gemeente Den Haag
Kansfonds
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

**Vrijwilligers wervende
Partners**

AEGON

Amargi Den Haag schuldpreventie

1 juli 2018- 30 juni 2019- Rapportage

Datum 16 juli 2019

Amargi Schuldpreventie is gestart op 1 juli 2019 als opvolger van de pilot Incasso-vrijewijk. In het bovenstaande is dat genoemd Amargi 1 en Amargi schuldpreventie Amargi 2.

De doelen voor de pilot zijn onderverdeeld in

- 1) Vinden: Hagenaars met geldzorgen op het spoor komen zodat ze vroege hulp kunnen ontvangen
- 2) Verbinden: 150 mensen met geldzorgen vroege hulp bij geldzorgen bieden
- 3) Vernieuwen: nieuwe instrumenten ontwikkelen

1) Vinden

- a) bereiken 600 Hagenaars met geldzorgen
- b) werven voldoende partners om dit mogelijk te maken
- c) bijdrage leveren aan het tot stand komen van een dekkend netwerk van organisaties om Hagenaars met geldzorgen die worden geholpen ook ondersteuning te kunnen bieden

2) Verbinden

- a) 150 Hagenaars vroege hulp bij geldzorgen te bieden door een geldplan met ze te maken, ze zo nodig te koppelen aan een vrijwilliger of door te geleiden naar schuldhulpverlening.
- b) Verbetering van de koopkracht van gemiddeld € 30
- c) Vermindering van achterstanden
- d) Versterken financiële vaardigheden

3) Vernieuwen

- a) Schuldhulp voor ouderen
- b) Herstelkrediet
- c) Veilige rekening

Resultaten:

1) Vinden

- a) De doelstelling voor het vinden van 600 Hagenaars is maar ten dele geslaagd. Dit heeft te maken met het feit dat twee bewegingen tegelijkertijd tot stand moesten worden gebracht. Als er meer Hagenaars met geldzorgen worden geworven dan moet er ook capaciteit zijn om deze aangemelde Hagenaars ook ondersteuning te bieden. De mensen die aangemeld worden komen ook bijna allemaal voor een

gesprek van de 211 aanmeldingen zijn er maar 7 waarbij het niet tot een gesprek is gekomen. Er zijn drie deelnemers in het traject overleden. Met 1 iemand is door Amargi de hulpverlening stopgezet. 3 mensen hebben samenwerking met Amargi opgezegd. Van 8 is onbekend waarom ze zijn gestopt.

- b) De beste partners in de pilot waren CJIB (11 aanmeldingen) SVB (16 aanmeldingen). Er zijn ook veel mensen geweest die zich via via hebben aangemeld. Het kost veel moeite om partners actief te houden. Dat heeft ook te maken met de behaalde resultaten. Zo blijken veel aanmelders via Dunea later opnieuw achterstanden te hebben. Dit heeft te maken met de lage bedragen, waardoor mensen geen vaste ondersteuning willen. Hier wreekt het zich dat we op dit moment geen vorm van lichte ondersteuning hebben (Dat komt terug bij de Vernieuwingen). Wel zijn er tijdens de pilot-periode afspraken gemaakt met partners die in het najaar geactiveerd kunnen worden als het centraal aanmeldpunt actief is, zoals de Landelijke Belastingdienst. Ook staan er afspraken met huisartsen (augustus) en Jeugdeducatiefonds (juli) voor samenwerking met scholen in achterstandsgebieden.
- c) De projectleider voor Amargi schuldpreventie heeft een uitgebreide bijdrage geleverd aan de voorbereidingen voor een Centraal Aanmeldpunt

2) Verbinden

- a) de doelstelling was om 150 Hagenaars met geldzorgen zelf Vroege Hulp bij geldzorgen te bieden. Dat zijn er beduidend meer geworden: 211. In vergelijking met de vorige pilot is het aantal aanmeldingen met problematische schulden toegenomen. Dat komt omdat er meer aanmeldingen zijn gekomen van maatschappelijke partners. In totaal zijn er 93 mensen doorgeleid naar schuldhulpverlening. De zwaardere problematiek uit zich ook in het feit dat er zo'n vijftien cases zijn geweest waar de lokale coördinator zeer veel tijd in heeft gestoken: gemiddeld 20 uur per case (nog afgezien van de tijdbesteding van de vrijwilligers). Omdat de begrote tijd per casus voor de begeleiding van een jaar 6 uur is, heeft dit veel gevergd van de lokale coördinator.



De heer Umbawara woont in onderhuur. De hoofdhuurder heeft de huur niet betaald en dreigt te worden ontruimd. De heer Umbawara heeft nierproblemen, een hoge bloeddruk en slaapapneu. Hoe kan worden voorkomen dat hij op straat beland of in de maatschappelijke opvang waar hij niet past vanwege zijn medische problemen?

Poging 1: huurcontract overnemen + bereidheid huurschuld in te lossen.

Afgewezen door corporatie

Poging 2: urgentiebewijs. Afgewezen door communicatiefout.

Poging 3: opvang passend bij medische gesteldheid. Gelukt na inschakeling wethouder.

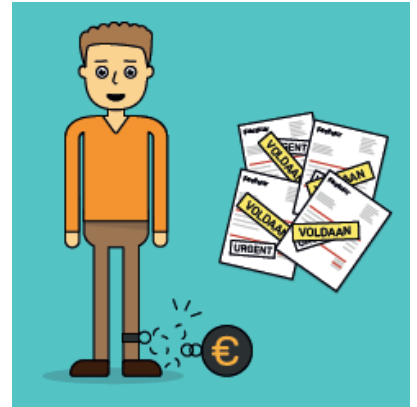
Poging 4: woning in andere gemeente. Na toewijzing alsnog afgewezen.

Poging 5: Andere woning in buurgemeente. Plus borg en verhuisvergoeding bijzonder bijstand

GELUKT

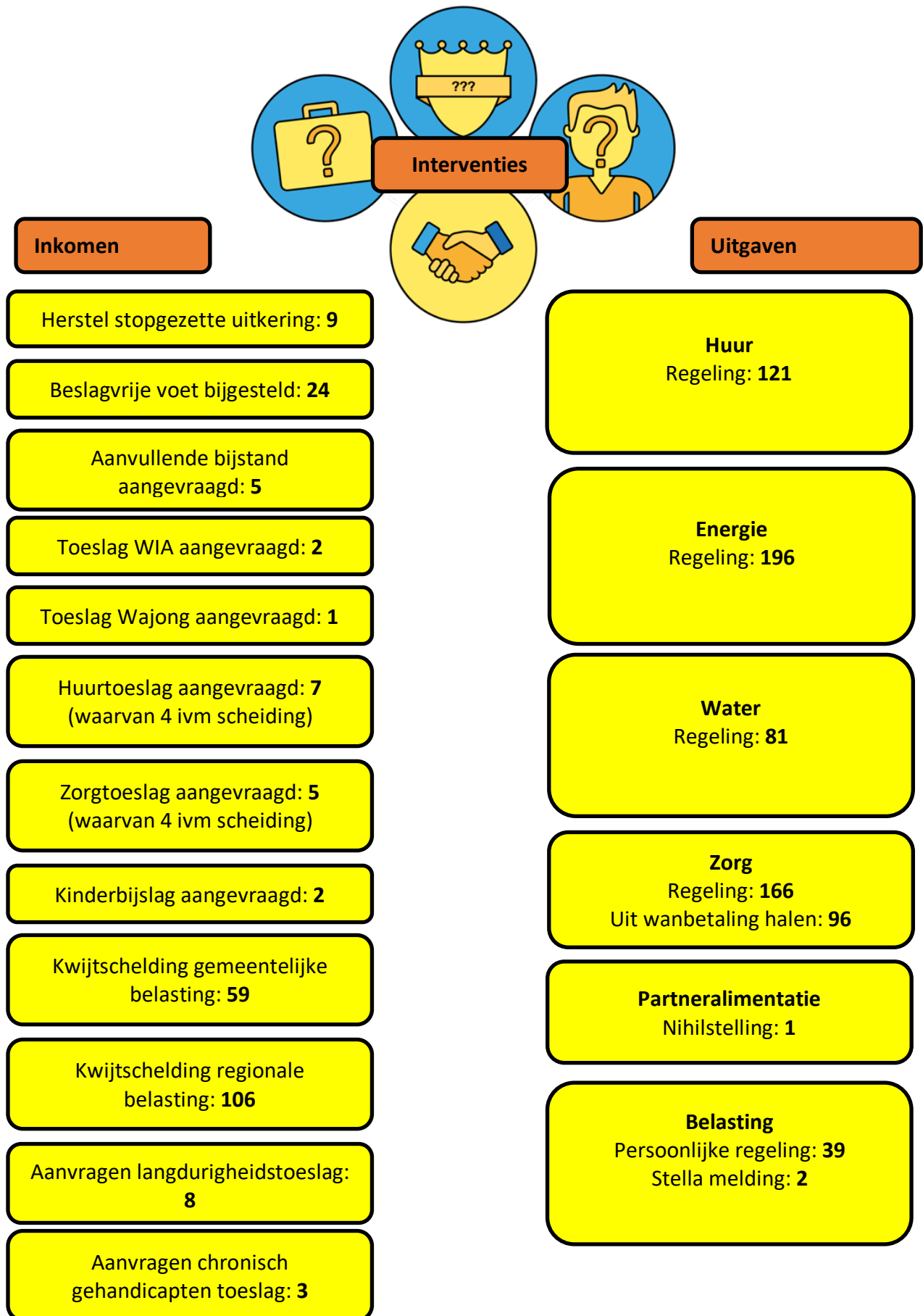
- b) Het gemiddelde koopkrachtvoordeel is veel meer dan € 30 per maand. Het komt gemiddeld op € 89,- Dit komt ook doordat een aantal deelnemers er zeer veel op vooruit zijn gegaan. Bijvoorbeeld door het herstel van een uitkering. Daarom is ook gekeken of meer dan de helft van de deelnemers er meer dan € 30 per maand op vooruitgaan. Dat is zeker het geval. Er zijn een aantal posten waar grote aantallen deelnemers voordeel bij hebben: kwijtschelding gemeentelijke belastingen/regionale belastingen en uitstroom uit de wanbetalersregeling.

.Mevrouw Alouchi is gescheiden. Haar man is vertrokken, maar staat nog ingeschreven in de woning. Met haar inkomen (1350 netto per maand) kan ze de vaste lasten niet betalen. Akties: 1) uitschrijven van ex. 2) Met inschakeling van het Stella-team van de belastingdienst wordt meneer als toeslagpartner. 3) verzoek verhuurder voor huurverlaging (gelukt, tot net onder grens voor huurtoeslag 4) aanvraag huurtoeslag. De scheiding is afgerond. Mevrouw Alouchi kan in haar eigen woning blijven. Het koopkrachtvoordeel voor haar is 73 euro huurverlaging en 290 euro huurtoeslag. Totaal: 363 euro per maand.



- c) Het verminderen van achterstanden is gelukt. Om in de toekomst beter zicht te hebben op de daadwerkelijke vermindering van de achterstanden zou het helpen als meer mensen meedoen met de Buddy-app. Een andere methode voor het verbeteren van het betaaldrag is directe betaling van vaste lasten door de inkomensverstrekker. Niet alleen de gemeente Den Haag, maar ook de SVB werkt hier aan mee.
- d) De nadruk in de begeleiding van de deelnemers heeft meer gelegen op krijgen waar je recht op hebt en het bieden van bestaanszekerheid. Daarom is er minder tijd besteed aan budgetcoaching. Voor de lange termijn zou juist hier meer tijd aan moeten worden besteed. Ook hier zou de Buddy-app uitkomst kunnen bieden. (zie vernieuwen)

Om een overzicht te krijgen van de verschillende interventies wordt eerst een overzicht gegeven van deze interventies:



Extra acties

Ontruiming tegengehouden: **9**

Meldcode ingezet: **7**

Afsluiting Energie
tegengehouden: **38**

Heraansluiting Energie: **5**

Afsluiting water voorkomen: **12**

Heraansluiting water: **4**

Belastingaangiftes: **55**

Geholpen bezwaar afwijzing
Kinderbijslag



Gemiddeld Koopkrachtvoordeel + **€89**

Koopkrachteffecten Amargi Interventies

	Koopkracht per maand	Aantal	Opbrengst
Uitkering (herstel)	€ 1.030,00	9	€ 9.270
Beslagvrije voet			
Meer dan €200	€ 200,00	3	€ 600
Tussen €100 & €200	€ 150,00	5	€ 750
Tussen €50 en €100	€ 75,00	16	€ 1.200
Aanvullende bijstand			
Zorgtoeslag	€ 70,00	5	€ 350
Huurtoeslag	€ 150,00	7	€ 1.050
Toeslag Wia	€ 25,00	1	€ 25
Toeslag Wia	€ 105,00	1	€ 105
Kwijtschelding gemeentelijke belasting			
	€ 23,00	59	€ 1.357
Kwijtschelding regionale belastingd			
	€ 9,75	106	€ 1.034
Toeslag Chronisch Gehandicapten	€ 14,50	3	€ 44
Uitstroom Wanbetalersregeling			
	€ 27,70	96	€ 2.659
Totaal			€ 18.793
Gemiddeld		211	€ 89
Meer dan 50% > € 30			JA

3) Vernieuwen

a) Schuldhulp voor ouderen

In samenwerking met de SVB zijn specifieke problemen in kaart gebracht waarmee ouderen die deelnamen aan de pilot te maken kregen. Bij Amargi zijn in de loop van de twee pilots 31 oudere deelnemers die inkomen hebben bij de SVB.

Hierbij zijn vier terugkerende knelpunten gesignaleerd:

1) Inwonend familielid wordt aangemerkt als partner

Als een inwonend familielid wordt aangemerkt als partner dan heeft dat grote gevolgen voor de AOW uitkering. Die gaat dan naar de norm voor echtparen. De AOW-uitkering gaat dan terug naar 50% van het sociale minimum. Dit is een probleem als het inwonend familielid geen bijdrage levert aan de kosten voor de huishouding.

2) Uitkering gebaseerd op recht in jaar x, wordt uitbetaald in jaar y

Bij een correctie van betalingen kan het voorkomen dat een bedrag in een ander jaar wordt betaald dan in het jaar waarop het recht op die uitkering is opgebouwd. Dit heeft tot gevolg dat in jaar y het inkomen een stuk hoger is, waardoor toeslagen een stuk lager uitvallen. Dit kan leiden tot forse koopkrachteffecten, als de toeslagen of het uitkeringsrecht in jaar x niet navenant hoger was. Bijvoorbeeld omdat er toen nog geen recht op een toeslag of uitkering bestond. Maar ook als in jaar x teveel toeslagen of

uitkering is ontvangen kan dit tot problemen leiden als dat geld al is uitgegeven en de betrokkene in jaar y te weinig krijgt om rond te komen.

3) Beslaglegging op aanvullend pensioen en op AOW zonder goede berekening beslagvrije voet

Beslag op inkomen wordt meestal gelegd op het hoogste inkomen. Als dat de AOW is dan wordt bij de berekening van de beslagvrije voet ook rekening gehouden met de aanvullende pensioenen. Het is bij de SVB alleen niet bekend of er ook op het aanvullend pensioen beslag gelegd is. Als dit het geval is dan kan het inkomen ver onder het sociaal minimum terecht komen. In een casus heeft een bijstelling van de beslagvrije voet tot een verlaging van het beslag van € 360 per maand!

4) Kostendelersnorm AIO

Als iemand een AOW-uitkering heeft die lager is dan het sociaal minimum en geen aanvullend inkomen heeft, dan heeft hij of zij recht op een AIO -uitkering heeft. Op deze Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen is de kostendelersnorm van toepassing (in tegenstelling tot de AOW die is uitgezonderd van de kostendelersnorm). Als iemand een inwonend kind heeft boven de 21 dat geen inkomen heeft, levert dit een probleem op. Gemeenten hebben de mogelijkheid om een uitzondering te maken op de kostendelersnorm. Met de SVB is besproken of er ook een uitzondering kan worden gemaakt bij de SVB.

Afspraken met de SVB

Ad 1)

De problematiek is bij de SVB bekend. Er is ook een voorbeeld waarbij een inwonend kleinkind die studeert is aangemerkt als partner. (Voor de kostendelersnorm telt een huisgenoot van boven de 21 die studeert niet mee).

De SVB biedt aan om bij alle gevallen die bij de Gemeente Den Haag bekend zijn te kijken of hier maatwerk mogelijk is, door de norm voor alleenstaande te herstellen.

Als dit veel gebeurt is het goed om deze kwestie ook landelijk te agenderen. Dat zou kunnen via de Citydeal Eenvoudig Maatwerk waar de gemeente Den Haag ook aan meedoet.

Ad2)

In veel gemeenten en bij de belastingdienst is het mogelijk om in geval van nabetaling met buitenproportionele gevolgen een beroep te doen op een hardheidsclausule. De SVB gaat kijken of dat bij hen ook kan, zodat nabetalingen worden toerekend aan het jaar waarop het uitkeringsrecht is ontstaan.

Ad 3)

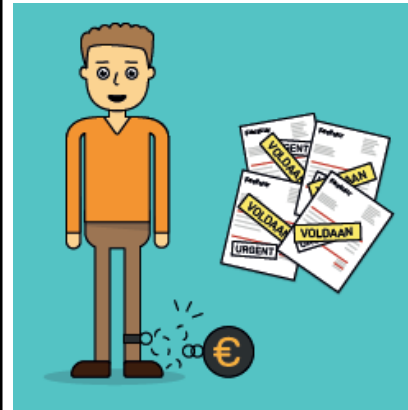
De SVB heeft geen inzicht in het beslag dat op aanvullende pensioenen is gelegd.

Deurwaarders hebben wel toezicht in het beslagregister. Zij moeten daar naar kijken. De SVB kan wel in de voorlichting mensen bij wie beslag is gelegd op de AOW-uitkering wijzen op de mogelijkheid dat er dubbel beslag gelegd is en wat mensen kunnen doen om dat te checken.

Ad 4)

De SVB is bereid om in ieder geval in een casus het inwonend kleinkind niet te beoordelen als partner en de kostendelersnorm niet toe te passen.

Mevrouw Van Susteren-Zirkov is weduwe. Haar kleinzoon woont bij haar in. Haar kleinzoon is aangemerkt als partner. Zij krijgt daarom 50% haar AOW uitkering. Omdat zij pas op latere leeftijd naar Nederland is gekomen, heeft ze recht op een AIO. Hierop is de kostendelersnorm van toepassing. De combinatie van deze kortingen maakt dat mevrouw Van Susteren maar € 350 per maand krijgt. De kleinzoon heeft wisselende inkomens, maar ook verslavingsproblematiek (drank, cannabis en soms harddrugs). Kleinzoon heeft ook toegang tot rekening van zijn oma. De AIO-uitkering wordt ook voor de helft aan de kleinzoon overgemaakt. Hierdoor zijn grote achterstanden ontstaan bij de vaste lasten. Akties: SVB ziet kleinzoon niet meer als partner. Kostendelersnorm wordt niet toegepast. SVB betaalt vaste lasten direct aan leveranciers. Toegang tot bankrekening van mevrouw van Susteren is geblokkeerd voor de kleinzoon. Bezwaar gemaakt tegen ontruimingsvonnis. Aanvraag voor beschermingsbewind voor mevrouw van Susteren.



3 b Herstelkrediet SNS & Sociaal Krediet Lender Spender

In oktober 2018 is een afspraak gemaakt met de SNS bank dat er € 50.000 krediet ter beschikking staat van deelnemers van Amargi die niet terecht kunnen bij de reguliere schuldhulpverlening of waarvoor de reguliere schuldhulpverlening niet passend is.

De voorwaarden om in aanmerking te komen zijn: a) reguliere schuldhulpverlening is niet passend b) maximale afbetaling 3 jaar c) regeling met schuldeisers (of tegen 100% of instemmen met een gedeeltelijke betaling tegen finale kwijting d) afbetaling van de schuld aan de SNS opgenomen in het geldplan e) overstappen naar SNS bank f) rentebetaling van 1 %.

Het herstelkrediet is beschikbaar voor alle deelnemers van Amargi in alle steden. In de praktijk blijkt het moeilijk om kandidaten te vinden die volledig voldoen aan de criteria van de SNS. Tot nu toe is slechts een kandidaat gehonoreerd (in Hilversum). Voor Den Haag zijn er drie kandidaten die nog in de behandeling zijn. Vooral de voorwaarde dat er een regeling is met de schuldeisers tegen finale kwijting is een belemmering. Wat ook vertragen heeft opgelopen is dat degene die de herstelkredieten uitvoert voor Amargi ziek geworden is.

Naast het herstelkrediet van de SNS heeft ook een andere partij ons benaderd. Het gaat om een weldoener die vijf miljoen ter beschikking wil stellen voor sociale leningen voor mensen met kwetsbare financiën die klem zitten in hoge leningen. Deze dure leningen kunnen

worden overgesloten met een sociaal krediet van Lender Spender. Voor een eerste pilot heeft hij € 200.000 ter beschikking gesteld

De voorwaarden voor deze lening zijn minder uitgebreid. Een voorwaarde is wel dat mensen gebruik gaan maken van de Buddy-app om meer greep op hun financiën te krijgen.

Vanuit Amargi Den Haag zijn er 6 kandidaten aangedragen voor de eerste fase. Hiervan zijn er drie geaccepteerd door Lender Spender. De procedure loopt op dit moment nog.

3 c Veilige Rekening

Bij de eerste pilot van Amargi ontstond al de behoefte aan een veilige rekening. Er zijn deelnemers die zelf de baas over hun financiën willen blijven, maar zich wel steun willen om inzicht te krijgen in hun financiën en om er zeker van te zijn dat hun vaste lasten worden betaald. Bij een eerdere pilot is met ASN afgesproken dat mensen gratis een tweede rekening konden krijgen waardoor een onderscheid kan worden gemaakt tussen de vaste lasten en de dagelijkse boodschappen. Veel mensen bleken niet graag over te stappen naar een andere bank. Het aantal mensen dat gebruik maakte van deze mogelijkheid was daarom beperkt.

In deze pilot is daarom gezocht naar een alternatief. Dat alternatief is gevonden in de Buddy-Payment app. Dit is een combinatie van internetbankieren en online budgetcoaching.

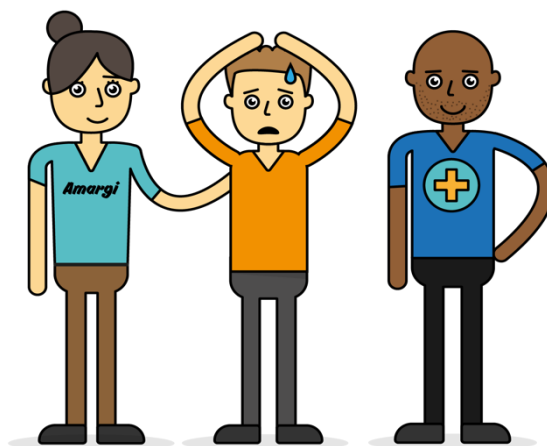
Gebruikers van de Buddy-payment app geven aan Buddy toestemming om hun bankrekening in te zien. Daarom kan Buddy op basis van inkomsten en uitgaven uit het verleden een goed geldplan maken. Vervolgens stelt Buddy voor om de vaste lasten apart te houden en een extra rekening te openen voor de dagelijkse boodschappen. Mensen kunnen zo precies zien hoeveel geld ze nog in hoeveel dagen te besteden hebben voor ze weer geld krijgen. Daarnaast is er een chatfunctionaliteit waardoor gebruikers vragen kunnen stellen over geldzaken en Buddy mensen kan adviseren. Bijvoorbeeld over het recht op toeslagen en het gebruik van armoederegelingen. De Buddy-app helpt mensen dus om te weten wat ze te besteden hebben en om te krijgen waar ze recht op hebben. Dat zijn precies de doelstellingen van Amargi.

Amargi werkt mee aan de stakeholderstest die in juli 2019 van start gaat.

Amargi Den Haag mag ook kandidaten aanleveren voor de test voor de eerste gebruikers. Op dit moment bestaat die mogelijkheid alleen voor mensen die een RABO-bank rekening hebben.

Lessons Learned

Les 1: Het is niet genoeg om partners te werven. Het vergt permanente betrokkenheid om ze actief te houden. Dat kan met trainingen voor de mensen die Hagenaars met geldzorgen benaderen. Of het opzetten van experimenten om de effectiviteit van het aanbod van vroege hulp te vergroten



Les 2: Het aanbod van vroege hulp en de vraag naar vroege hulp moeten in evenwicht blijven. Dat vereist dat er flexibiliteit wordt ingebouwd bij het aantal aanmeldingen of bij het aantal aanmeldingen dat kan worden opgepakt

Les 3: Partners verwachten dat er na aanmelding een structurele verandering in het betaalgedrag ontstaat. Voor deelnemers die geen problematische schulden hebben en niet gekoppeld willen worden aan een vrijwilliger, moet er daarom een lichte vorm van permanente ondersteuning komen. De Buddy-app biedt hiervoor een goede mogelijkheden.

Les 4: Om nog meer Hagenaars met geldzorgen te bereiken, is het nodig om de coalitie van aanmelders uit te breiden met meer schuldeisers, inkomensverstrekkers en maatschappelijke partners

Les 5: In de tweede pilot was het aantal mensen met problematische schulden hoger. Het is goed om bij te houden welke partners Hagenaars met geldzorgen vroeg weten op te sporen (nog voor ze problematische schulden hebben). Met partners kan worden geëxperimenteerd hoe mensen nog vroeger kunnen worden bereikt

Les 6: De vroege hulp bij geldzorgen richt zich op individuele ondersteuning. Het is van belang om op zoek te gaan naar de knelpunten waar uiteenlopende groepen mee te maken krijgen. De specifieke aandacht voor ouderen in deze pilot heeft vier knelpunten opgeleverd (partnerbepaling, nabetalingen, beslaglegging en kostendelersnorm). Met het SVB zijn hier afspraken over gemaakt. Voor het eerst is in een casus de kostendelersnorm niet toegepast. Deze werkwijze (identificeren patronen, dialoog met betreffende organisatie) verdient navolging. Bijvoorbeeld ook met UWV of met dienst werk en inkomen van de gemeente Den Haag.

Les 7: Voor deelnemers die baat hebben bij een schuldsanering, maar daar niet voor in aanmerking komen of niet in aanmerking willen komen, kan gekeken worden naar een alternatief om toch van de schulden af te komen en naar betere voorlichting over de voor en nadelen van een schuldsaneringstraject. Dat kan via de kredietbank, het Herstelkrediet van de SNS of het sociale krediet van LenderSpender. Te strenge toelatingseisen verminderen snel de meerwaarde van deze alternatieven.

Les 8: De beste optie voor de Veilige Rekening is de Buddy-payment app. Amargi blijft betrokken bij de pilot om te zien wat deze combinatie van internet bankieren en online budgetcoaching kan opleveren

Les 9: Bij succes is het raadzaam om veel mensen Buddy-app aan te bieden omdat daarmee ook veel precieser het effect kan worden geregistreerd van de Vroege Hulp bij Geldzorgen

Les 10: Voor sommige partners (de Belastingdienst) is aanmelding bij een gemeentelijke instantie makkelijker dan bij een maatschappelijk initiatief. Het is daarom goed om vol in te zetten op een centraal aanmeldpunt waarbij een goede samenwerking is met vrijwilligersorganisaties om Vroege Hulp bij Geldzorgen te bieden.