



Den Haag

Handreiking Jongeren Perspectief Fonds



JONGEREN PERSPECTIEF FONDS

SCHULDENLAB 070

society
impact

Colofon

Dit is een uitgave van
Gemeente Den Haag

Auteurs

Aygül Keskin en Ingrid Leentvaar
Met medewerking van Peter van der Krogt,
Michiel Clijsters, Sadik Harchaoui, Danja von Salisch

Contact gegevens

www.schuldenlab070.nl
E-mail: JPF@denhaag.nl

Ontwerp

Intern Diensten Centrum

januari 2018

Voorwoord

Ieder kind dat in armoede leeft door de zwakke financiële situatie van zijn ouders, is een kind te veel. Iedere student of leerling die uitvalt op school door schulden, is er één teveel. En iedere (jong) volwassene die geen perspectief meer ziet omdat het hem of haar ontbreekt aan bestaanszekerheid, verdient het “gestut” te worden. Dat is goed voor deze jonge mensen, maar ook voor de samenleving als geheel. Armoede en schulden terugdringen is daarom een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Jongeren vormen een kwetsbare groep in de maatschappij. Hun brein is nog volop in ontwikkeling. Sommigen hebben moeite met het stellen van de juiste prioriteiten, het maken van verstandige keuzes, het weerstaan van verleidingen en het komen tot duurzame oplossingen bij problemen. Dat komt omdat zij minder levenservaring hebben en een ander referentiekader. Wij zien dat veel jongeren te maken krijgen met psychische problemen, bijvoorbeeld door een problematische jeugd, een gebrek aan van huis uit meegekregen vaardigheden of door een periode van dakloosheid. Jongeren die met meerdere problemen worstelen, zijn vaak niet bij machte om die

problemen op te lossen. Het is belangrijk om deze jongeren schulden(zorg)vrij te maken zodat zij in hun hoofd (meer) ruimte krijgen om hun andere problemen aan te pakken.

Ik ben daarom ook heel trots dat we met de Jongeren Perspectief aanpak in Den Haag de schulden van deze jongeren wél kunnen aanpakken. Deze innovatie heeft Den Haag samen met de partners van Schuldenlab070 gerealiseerd. Niet door lang te vergaderen, maar door concrete vernieuwing tot stand te brengen, stappen extra te zetten en actiegericht te werk te gaan. Onder het motto ‘It takes a city to solve debt’ bundelden we de krachten en realiseren we in een relatief korte periode projecten die impact maken, sociaal rechtvaardiger zijn, perverse financieringsprikels in ons systeem aanpakken, maar bovenal jonge burgers weer perspectief geven op een beter bestaan.

Rabin Baldewsingh

Gemeente Den Haag, Wethouder Sociale zaken,
Werkgelegenheid, Wijkaanpak en Sport



De jongere

De jongere (18 t/m 27 jaar), kan door zijn financiële situatie en/of door de integrale begeleiding die nodig is geen gebruik maken van het reguliere aanbod voor schuldhulpverlening.



De trajectbegeleider

De trajectbegeleider begeleidt de jongere (op maat) op alle leefgebieden en vervult daarbij - naar gelang de situatie - verschillende rollen: coach, trainer, mentor, ouder.



De schuldregelaar

De schuldregelaar realiseert zo snel mogelijk een doorbraak in de schuldsituatie, biedt hierbij een innovatieve schuldregeling op maat (turbo aanpak). De schuldregelaar begeleidt hierbij de jongere binnen het proces van schuldregeling.

Inhoud

Voorwoord	3		
1. Inleiding	6		
2. Aanmelding en selectie van jongeren	10		
2.1 Doel en uitgangspunten JP	10		
2.2 Doelgroep JP	10		
2.3 Aanmelden van jongeren	10		
3. Trajectbegeleiding	12		
3.1 Profiel Trajectbegeleider	12		
3.2 Fases van trajectbegeleiding	14		
3.2.1 Kennismaking, individuele begeleiding	16		
3.2.2 Begeleiding	17		
3.2.3 Afbouw JP-traject	19		
3.2.4 Nazorg	20		
3.3 Maatschappelijke stage	20		
3.4 Poule van JP ambassadeurs	21		
3.5 Voorbeeldcasus	22		
4. JP schuldregeling	24		
4.1. Schuldeisersbenadering	26		
4.1.1 Wat betekent JP voor schuldeisende partijen?	26		
4.1.2 Communicatie-uitgangspunten	26		
		4.1.3 Specifieke kenmerken JP schuldregeling	27
		4.1.4 Percentages Turboaanpak	27
		4.1.5 Tegenprestatie jongeren	28
		4.1.6 JP producten toegelicht	29
		4.1.7 Voordelen JP-aanpak voor diverse partijen	29
		4.2 Schuldregelen, uitvoering	30
		4.2.1. Fase 0: Kennismakingsfase en screening	30
		4.2.2 Fase 1: Administratie op orde en Budgetbeheer opstarten	32
		4.2.3 Fase 2: Stabilisatie (optioneel)	33
		4.2.4 Fase 3: Schuldeninventarisatie	33
		4.2.5 Fase 4: Schuldenoverzicht vaststellen	34
		4.2.6 Fase 5: Voorstelfase	34
		4.2.7 Fase 6: Onderhandelingsfase	34
		4.2.8 Fase 7: Uitbetaling aan schuldeisers	35
		4.2.9 Fase 8: Nazorg	35
		5. Randvoorwaarden en instrumenten JP	36
		5.1 Randvoorwaarden	36
		5.2 Klantbenadering	37
		5.3 Personeel	37
		5.4 Begeleidingsgroep	37
		5.5 Output – resultaten meten	38
		6. Bijlagen	39

1. Inleiding

In Den Haag lopen circa 18.000 jongeren het risico om problematische schulden te krijgen. Als een jongere eenmaal schulden heeft, bedragen deze gemiddeld € 11.000,-. Dit beperkt hen in hun ontwikkeling. Daarnaast zijn de persoonlijke gevolgen van schulden verstrekkend en zijn de kosten voor de maatschappij hoog. Het maatschappelijk belang om deze schulden op te lossen is dus groot.

Jongeren die door schulden vastlopen in hun leven, verdienen een nieuwe kans en een nieuw perspectief. Immers, niet alle jongeren leren van huis uit verstandig om te gaan met geld. Sommige jongeren maken verkeerde financiële keuzes of raken door omstandigheden in de problemen ('live events'). Toch zijn zij vanaf 18 jaar wettelijk aansprakelijk voor hun eigen financiën.

Voor jongeren met problematische schulden is het moeilijk om schuldhulp te krijgen. Dat komt omdat zij meestal geen vast of een te laag inkomen hebben. En voor studenten die voornamelijk van hun studiefinanciering leven, geldt dat maar een klein deel hiervan als inkomen mag worden gerekend. Om reguliere schuldhulp te kunnen krijgen, moet iemand in ieder geval een geregeld inkomen op bijstandsniveau hebben. Daarnaast stellen schuldeisers voor een schuldenregeling vaak als voorwaarde dat iemand beschikbaar is voor de arbeidsmarkt. Hierdoor krijgen jongeren soms het advies om te stoppen met hun studie en een uitkering aan te vragen zodat ze een regelmatig inkomen hebben en daarmee

toegang krijgen tot de reguliere schuldhulp. Dit is niet alleen onwenselijk, ook kunnen jongeren vanuit de reguliere schuldhulpverlening niet altijd alle ondersteuning, hulp of scholing krijgen die ze nodig hebben. Daardoor lopen ze het risico vroegtijdig uit het schuldhulptraject te vallen, zonder dat er een schuldenregeling is getroffen.

Onder het motto '[It takes a city to solve debt](#)' hebben 15 landelijke en lokale partners in 2016 Schuldenlab070 opgericht. In Schuldenlab070 werken inmiddels 24 partijen samen. Ze bedenken samen innovatieve oplossingen om schulden en armoede aan te pakken. Deze innovaties zijn bedoeld de leefwereld van mensen centraal te stellen, en niet de systeemwereld. De innovaties moeten leiden tot aantoonbare perspectiefverbetering voor de mensen om wie het gaat. Met elk van de partners worden onder de paraplu van het schuldenlab070 projecten ontwikkeld en gerealiseerd die kunnen uitgroeien tot zogenaamde 'game changers'.

Jongeren die door schulden vastlopen in hun leven, verdienen een nieuwe kans en een nieuw perspectief.

We delen op deze wijze graag onze kennis en ervaring met collega-gemeenten en hopen dat in meerdere gemeenten vanuit dezelfde ambitie van perspectiefverbetering meer jongeren toegang krijgen tot hulp en ondersteuning.

Met verschillende partners hebben we op deze wijze ook de Jongeren Perspectief (JP)-aanpak ontwikkeld. In zo'n JP-traject pakken we problemen van jongeren op verschillende leefgebieden (zoals wonen, gezondheid, verslavingen en werk of school) integraal aan en helpen we met de sanering van alle schulden zodat jongeren schuldenzorgvrij worden. Dat laatste is van groot belang, omdat we willen dat jongeren gelijk kunnen werken aan een beter perspectief, zonder de stress die gepaard gaat met schulden. Deze JP-aanpak werd ontwikkeld tegen de achtergrond van een nog grotere ambitie waaraan we samen met onder meer Stichting Society Impact, Aegon, ING en Rebel werken: de oprichting van een Jongeren Perspectief Fonds (JPF). Een extern fonds dat openstaat voor private financiering dat de restschulden van jongeren afkoopt, zodat hiermee een duurzaam financieringsmodel ontstaat voor de JP-aanpak. Dan is ook opschaling zowel lokaal als landelijk mogelijk.

In de zomer van 2016 heeft de gemeente Den Haag het initiatief genomen om te starten met de pilot JPF. In de pilot wilden we trackrecord opbouwen, inzicht krijgen in mogelijke knelpunten, de toegevoegde waarde en impact van de aanpak beschrijven en tot slot ook de haalbaarheid van een extern

publiek-privaat fonds verkennen. De eerste resultaten zijn veelbelovend. Veel jongeren die het JP-traject hebben doorlopen zijn hard op weg hun leven weer op de rails te krijgen in een relatief korte periode. De resultaten van de pilot beschreven we voor het eerst in de tussenevaluatie van februari 2017 (zie www.schuldenlab070).

Op verzoek van jongeren, ouders, verschillende organisaties en wegens het eerste succes van de pilot hebben we besloten om in 2017 aan nog eens 100 jongeren een JP-traject aan te bieden. Ten tijde van het schrijven van dit handreiking zitten 53 jongeren in de pilot. Gedurende de pilot hebben we niet alleen inzicht gegeven in de eerste resultaten, maar ook de meest actuele kennis overgedragen op congressen en symposia, via werkbezoeken voor beslissers en uitvoerende ambtenaren en door het organiseren van een specifieke expertmeeting over de aanpak. Tijdens die expertmeeting gaven verschillende gemeenten een soortgelijke aanpak te (willen) ontwikkelen en heeft de gemeente Den Haag aangeboden de opgedane kennis zo transparant en uitgebreid mogelijk ter beschikking te stellen. Hiermee kunnen we als gemeenten onderling niet alleen leren van elkaar, maar hoeven we ook niet steeds het wiel opnieuw uit te vinden.

Doel van de handreiking

Deze handreiking is derhalve primair bestemd voor gemeenten die met de JP-aanpak aan de slag willen. We delen op deze wijze graag onze kennis en ervaring met collega-gemeenten en hopen dat in meerdere gemeenten vanuit dezelfde ambitie van perspectiefverbetering meer jongeren toegang krijgen tot hulp en ondersteuning. Goed voor de jongeren zelf en goed voor de gemeenten omdat de integrale aanpak ook leidt tot kostenbesparingen. Daarnaast hebben schuldeisers en partners binnen Schuldenlab070 aangegeven een eenduidig werkwijze binnen de verschillende gemeenten aan te moedigen. Een eenduidige aanpak voorkomt dat schuldeisers met een veelheid aan werkwijzen worden geconfronteerd en dat ze met de afzonderlijke gemeenten over hetzelfde thema en dezelfde doelgroep steeds dezelfde gesprekken voeren. Een eenduidige aanpak leidt er ook toe dat in de nabije toekomst één afspraak gemaakt kan worden met crediteuren over bijvoorbeeld het percentage waartegen schulden worden kwijtgescholden of gesaneerd. Tot slot kunnen gemeenten die een JP-aanpak implementeren te zijner tijd een beroep doen op financiering door het externe fonds waarmee mogelijk financieringsproblemen kunnen worden voorkomen.

Klantreis jongere

1

Ik meld me aan of word voorgedragen voor het JP-traject.



2A

Ik maak kennis met de schuldregelaar en traject-begeleider. Zij zijn na toelating tot het JP-traject mijn eerste aanspreekpunt.



2B

Mijn traject-begeleider en schuldregelaar hebben contact met andere organisaties en contactpersonen.



3



Samen stellen we een perspectiefplan op waarin ik mijn doelen voor de komende jaren beschrijf. Ik onderteken het plan en ga aan de slag met de doelen.

4A

Samen met de schuldregelaar werk ik aan mijn schulden.



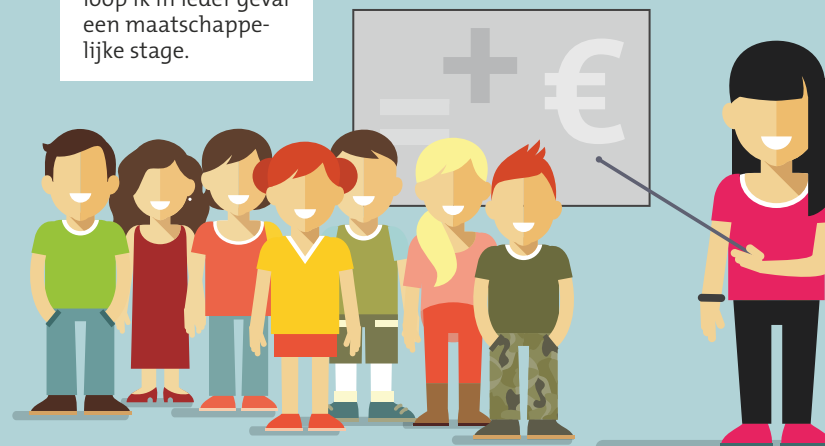
4B

De traject-begeleider begeleidt mij bij al mijn problemen.



5

Als tegenprestatie voor mijn deelname aan het JP-traject loop ik in ieder geval een maatschappelijke stage.



Dit betekent wel dat gemeenten op een herkenbare wijze werken volgens de bedoeling van de JP-aanpak (perspectiefverbetering vanuit een integrale aanpak gebaseerd op een zakelijke kosten- en batenanalyse). Natuurlijk zal elke gemeente andere accenten leggen tegen de achtergrond van de lokale situatie, de specifieke lokale samenwerkingspartners en de aard en omvang van de problematiek. Tegelijkertijd spelen een aantal aspecten in alle gemeenten en onderhandelen alle gemeenten ook met grote landelijke publieke en private partijen als telecom aanbieders, verzekeraars en de belastingdienst. Dat betekent dat in elke gemeente een aanpak kan worden geïmplementeerd die te zijner tijd herkenbaar is als een JP-aanpak. De sleutelementen voor een succesvolle en herkenbare JP-aanpak bestaat naar ons oordeel uit in elk geval:

- Het bieden van trajectbegeleiding, met begeleiding vanuit de verschillende leefgebieden (zie hoofdstuk 3).
- Het bieden van een JP-schuldsanering (zie hoofdstuk 4).
- Het inzetten van maatschappelijke stage als (deel van de) tegenprestatie die jongeren moeten leveren (zie hoofdstuk, 2, 3 en 4).

Deze handreiking is enkel bestemd voor gemeenten. Dat betekent dat commerciële organisaties die producten en diensten aan gemeenten aanbieden op het terrein van schuldhulpverlening niet is toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente Den Haag de inhoud van de beschreven aanpak over te nemen en op enigerlei wijze te verwerken in acquisiettrajecten.

Leeswijzer

We nemen u aan de hand van de klantreis van de jongere, mee in de JP-aanpak. Hoofdstuk 2 gaat in op het doel en de uitgangspunten van de JP-aanpak, inclusief de aanmelding en selectie van jongeren voor het JP-traject. Hoofdstuk 3 beschrijft de trajectbegeleiding en in hoofdstuk 4 gaan we in op de schuldenregeling zoals deze binnen JP wordt uitgevoerd. We eindigen in hoofdstuk 5 met de randvoorwaarden en instrumenten die nodig zijn voor een succesvolle JP-aanpak. Aan bod komen de klantbenadering, ICT infrastructuur, het bestuurlijk draagvlak, teamsamenstelling, overlegvorm met ketenpartners en benodigd management. In de bijlagen vindt u diverse documenten die nodig zijn voor de JP-aanpak en die in deze handreiking worden genoemd.

Disclaimer

Deze handreiking is met de grootste zorgvuldigheid opgesteld door programmateam en uitvoerende ambtenaren van het Jongeren Perspectief project in de gemeente Den Haag om op deze wijze opgedane kennis en ervaringen met andere collega ambtenaren te delen. De handreiking is mede opgesteld na verzoek daartoe van verschillende gemeenten. Aan dit document kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.



2. Aanmelding en selectie van jongeren

2.1 Doel en uitgangspunten JP

Het doel van de JP-aanpak is om jongeren die door schulden vastlopen in hun leven, weer perspectief te bieden op een financieel gezonde toekomst.

Uitgangspunten

- Met alle jongeren die bij ons aankloppen, gaan we het contact aan. We verkopen geen 'nee'.
- Jongeren die niet in aanmerking komen voor het JP-traject dragen we warm over of verwijzen we gericht door.
- Jongeren zijn zelf verantwoordelijk voor het proces. Wij verwachten een, naar vermogen, actieve houding. Onze inzet is erop gericht dat de jongeren in beweging komen.
- De begeleiding, de geformuleerde doelstellingen en de schuldenregelingen zijn allemaal maatwerk.

2.2 Doelgroep JP

JP richt zich op jongeren met problematische schulden die niet terecht kunnen in een regulier schuldhulptraject en/of die zich in een situatie bevinden waarbij ze ondersteuning nodig hebben op meerdere leefdomeinen. Jongeren komen niet in aanmerking voor een regulier traject als:

- 1 het inkomen te laag is om een minnelijke regeling tot stand te laten komen.
- 2 hij/zij meerdere problemen heeft. De reguliere schuldhulpverlening richt zich vooral op de financiën. Een structurele oplossing voor deze jongere vereist een integrale aanpak waarbij alle problemen worden aangepakt.

Door de voortdurende aanwezigheid van problematische schulden, zonder zicht op een structurele oplossing, richten jongeren zich vooral op korte termijn en ad hoc oplossingen. Langdurige blootstelling aan armoede en schulden veroorzaakt stress. Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat aanhoudende stress impact kan hebben op het vermogen tot denken, tot handelen en op het IQ. De schuldsituatie kan zelfs tot psychische klachten leiden. De schulden vormen voor jongeren zowel een belemmering als een bedreiging.

- Belemmering: ze zitten niet (meer) op school, hebben geen of onvoldoende startkwalificatie en geen werk. Hun financiële situatie biedt weinig perspectief op het zelf structureel kunnen oplossen van de schuldsituatie. Door de schulden zijn de jongeren ook moeilijk(er) te activeren.
- Bedreiging: de jongeren volgen een opleiding of zijn aan het werk, maar dreigen uit te vallen, omdat ze de schuldsituatie niet op orde krijgen en er mentale klachten ontstaan.

2.3 Aanmelden van jongeren

De jongeren komen via twee kanalen binnen bij JP:

- 1 **Via professionals:** vanuit gemeentelijke afdelingen of externe partijen (maatschappelijk middenveld) en anderen uit de ketenorganisaties die de jongeren op diverse gebieden begeleiden. De begeleiding varieert van licht maatschappelijk jeugdwerk tot specialistische GGZ.
- De begeleider vult samen met de jongere het aanmeldformulier in. De jongere ondertekent daarnaast een intentieverklaring, die hem/haar bewust maakt van wat een JP-traject vraagt aan houding, gedrag en inzet. Een voorbeeld van het aanmeldformulier en de intentieverklaring zijn aan deze handreiking toegevoegd (bijlage A1 en A2). De aanmelding is definitief als de ingevulde formulieren zijn ingediend bij JPF via jpf@denhaag.nl. Zowel de jongere als de aanmelder (begeleider) krijgen een ontvangstbevestiging, waarna het team een eerste screening uitvoert. Hierbij is een aantal scenario's mogelijk:
 - De aanmelding is niet compleet. We vragen om aanvullende informatie.
 - Uit de gegevens blijkt de kandidaat geschikt voor een

JP is voor jongeren met problematische schulden die niet terecht kunnen in een regulier traject en/ of ondersteuning nodig hebben op meerdere leefdomeinen.

JP-traject. Een kennismakingsgesprek volgt om een definitief beeld van de jongere en zijn situatie te krijgen (zie verder hoofdstuk 3).

- Uit de gegevens blijkt (nog) niet duidelijk of de jongere geschikt is voor een JP-traject. Een kennismakingsgesprek volgt om een definitief beeld van de jongere en zijn situatie te krijgen.
- Uit de gegevens blijkt dat de jongere niet in aanmerking komt voor JP. Met de jongere kijken we naar alternatieve of voorliggende mogelijkheden, inclusief reguliere schuldhulpverlening.

Samenwerking met de interne en externe keten is er niet alleen voor het aanmelden van jongeren. We kunnen de jongeren een duurzaam perspectief bieden, als we samen optrekken, bijvoorbeeld met:

- de contactpersonen binnen de opleiding;
- de begeleiders binnen het begeleid wonen;
- de GGZ (Geestelijke Gezondheidszorg)-behandelaars ;
- collega's van inkomensbeheer (voor het aanvragen van (aanvullende) PW en bijzondere bijstand);
- de aanmelders (professionals), die de jongere blijven begeleiden (voor noodzakelijke afstemming).

2 Zelfmelders: jongeren kunnen zich ook zelf (per mail) aanmelden met het door hen zelf in te vullen aanmeldformulier en de intentieverklaring die op www.schuldenlab070.nl staan. Voor informatie, advies of goede doorverwijzing kunnen jongeren telefonisch contact opnemen met het JP-team.

Toelatingscriteria jongeren

Voor toelating tot het JP-traject gelden vijf criteria:

1 Leeftijd: minimaal 18 en maximaal 27 jaar (op het moment van aanmelding).

2 Woonplaats: woont of heeft een postadres in Den Haag.

3 Regulier traject niet mogelijk: een jongere komt niet in aanmerking voor een regulier traject schuldhulpverlening, of loopt het risico vroegtijdig uit te vallen uit dit traject.

Mogelijke indicatoren:

- Er dreigt uitval uit werk of uit opleiding, er spelen problemen op meerdere leefgebieden.
- De jongere is nog bezig met het behalen van zijn startkwalificatie. Binnen JPF is hier gelegenheid voor.

4 Commitment: de jongere moet optimaal meewerken. Denk hierbij onder andere aan:

- het volgen van een coachingstraject: individueel en in groepsverband;
- het volgen van trainingen en cursussen over financiën en andere leefgebieden;
- het volgen van een maatschappelijke stage, als tegenprestatie;
- budgetbeheer: lopende verplichtingen worden met de gelden van de jongeren voldaan.

Als de jongere bij de start onvoldoende is toegewijd, maar wel de potentie heeft om het traject te kunnen volgen, dan moet deze potentie binnen 3 maanden blijken. De jongere kan in dat geval starten met een zgn. stabilisatiefase (zie verder hoofdstuk 3).

5 Schuldensituatie: De jongere heeft een problematische schuldsituatie, die hij/zij niet op eigen kracht structureel kan oplossen.

De jongeren, krijgen in de eerste fase schuldhulpverlening op maat, toegespitst op de persoonlijke situatie en mogelijkheden. Ook krijgen ze een vaste trajectbegeleider en een vaste schuldregelaar toegewezen.

3. Trajectbegeleiding

De trajectbegeleider brengt samen met de jongere de problemen binnen de verschillende leefgebieden in kaart. Om tot een structurele en duurzame oplossing te komen, worden de problemen bij de kern aangepakt. Waar nodig wordt samengewerkt met specifieke hulpverleners en/of andere professionals. Er wordt dus niet alleen gekeken naar de jongere zelf, maar ook naar sleutelfiguren rond de jongere en naar de rol die zij vervullen.

Binnen JP starten we zo snel mogelijk met schuldregeling om zo de stress en druk die gepaard gaan met de aanwezigheid van schulden, bij de jongere weg te nemen. Zo ontstaat letterlijk ruimte in het hoofd die nodig is om in actie te kunnen komen. De jongere en de trajectbegeleider stellen samen de doelen van het traject vast. Als de belastbaarheid van de jongere het toelaat, start het werken aan deze doelen onmiddellijk.

3.1 Profiel Trajectbegeleider

De trajectbegeleider begeleidt de jongere op alle leefgebieden en vervult daarbij - naar gelang de situatie - verschillende rollen. Denk aan:

- Coach bij gedragsverandering
- Trainer bij groepsbegeleiding
- Mentor in het monitoren van de voortgang van gezamenlijk gestelde doelen
- “Ouder” op het gebied van het bijbrengen van normen en waarden

Het uitgangspunt is dat hij de jongere begeleidt naar (zo veel mogelijk) zelfredzaamheid, zelfvertrouwen en

autonomie. De begeleiding is op maat en gaat uit van de behoefte van de jongere.

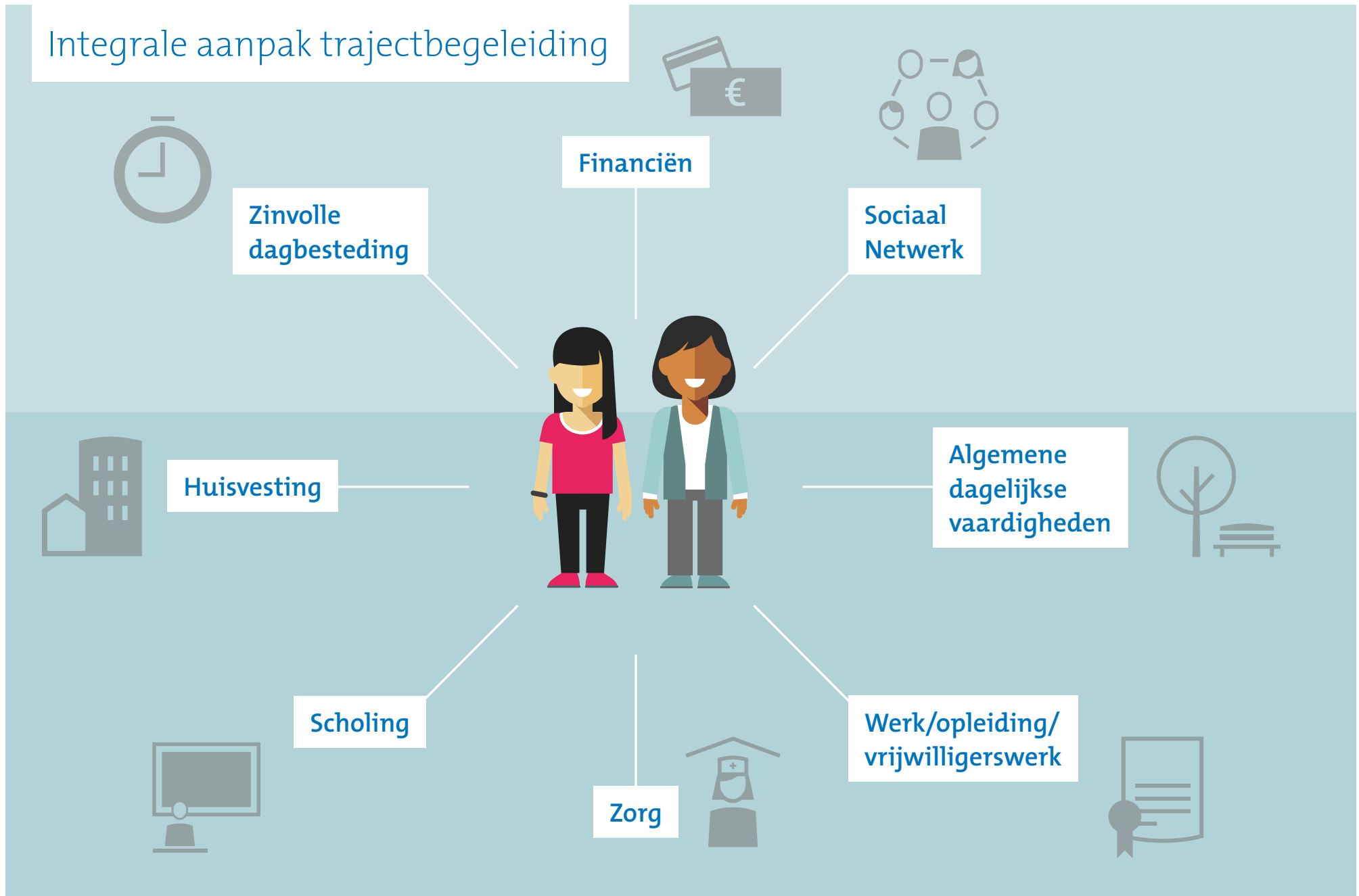
Zoals eerder aangegeven kunnen gedurende het JP-traject ook andere hulpverleners in beeld zijn in relatie tot specifieke problemen van de jongere. De trajectbegeleider houdt hierbij de regie en is voor hen aanspreekpunt.

Grondhouding

Werken met jongeren vraagt om een bepaalde grondhouding. De eisen die aan de trajectbegeleider worden gesteld zijn vergelijkbaar met de eisen die worden gesteld aan een opbouwwerker. Om de jongere te kunnen benaderen zijn het opbouwen van een vertrouwensrelatie, aansluiten bij de leefwereld en het leren kennen van het referentiekader van de jongere essentieel. Voorwaarde voor succes is om vanuit de beleving van de jongere te werken in plaats van aanbodgericht te zijn. Verder is het belangrijk dat de trajectbegeleider geen 9 tot 5 mentaliteit heeft en zich flexibel omgaat met zijn beschikbaarheid. De jongere kan de trajectbegeleider ook buiten kantoortijd bellen of appen.

Om de jongere te kunnen benaderen zijn het opbouwen van een vertrouwensrelatie, aansluiten bij de leefwereld en het leren kennen van het referentiekader van de jongere essentieel.

Integrale aanpak trajectbegeleiding



De trajectbegeleider maakt gebruik van een aantal theoretische kaders, als leidraad voor de begeleiding van jongeren, namelijk:

a Presentietheorie Andries Baart: je bouwt bewust een vertrouwensrelatie op, je staat onvoorwaardelijk klaar voor de jongere en je kruipt in de belevingswereld van de jongere. De trajectbegeleiders JP handelen vanuit deze benaderingswijze.

b De theorie van schaarste van Mullainathan en Shafir: deze theorie gebruiken we om het effect dat schaarste heeft op de jongeren, in onze aanpak te integreren. Iemand die in schaarste leeft, leeft om te kunnen overleven veelal in het hier en nu. Door de schaarste en mogelijke andere problemen, neemt de jongere soms verkeerde beslissingen, waardoor nieuwe problemen ontstaan of bestaande problemen verergeren.

De jongere kan deze problemen aan het begin van het JP-traject niet of nauwelijks het hoofd bieden. De zorgen als gevolg van actuele problemen hebben de overhand. Door de schulden gelijk aan te pakken en daarmee de jongere te ontzorgen, krijgt deze weer ruimte en daardoor het mentale vermogen om aan de problemen op andere leefgebieden te werken.

c Motiverende gespreksvoeringen & Mobility Mentoring: de trajectbegeleider stelt zich in gesprekken met jongeren oordeelloos op, is empathisch en stuurt aan op autonomie. Hij wakkeret de intrinsieke motivatie aan om te veranderen en stelt samen met de jongere een plan op om die verande-

ring te realiseren. De focus ligt op het doel waar de jongere aan wil werken. Door een doel onder te verdelen in kleinere deelstappen ervaart de jongere steeds kleine successen. De trajectbegeleider bekrachtigt deze successen met positieve feedback en prikkels om het gewenste gedrag extra te benadrukken. Zo heeft een medewerker van JP bijvoorbeeld een zelfgebakken taart gegeven aan een jarige jongere, die hiervoor zelf de middelen niet had. Ook wordt het huidige gedrag gekoppeld aan de door de jongere gestelde toekomstdoelen in het perspectiefplan. Zelfredzaamheid, autonomie en vertrouwen worden hierdoor geleidelijk aan opgebouwd en verankerd.

3.2 Fases van trajectbegeleiding

Binnen het proces van trajectbegeleiding onderscheiden we verschillende fasen:

- **Kennismakingsfase** (screening, intake, opstellen van doelen inclusief perspectiefplan)
- **Begeleidingsfase** (fase van coaching en ondersteuning, werken aan perspectief)
- **Afbouw** (afbouw van het traject tot aan beëindiging van het traject)
- **Nazorg** (het met enige regelmaat proactief contact opnemen met de jongere om te horen hoe het nu gaat)

In de hierna volgende paragrafen beschrijven we deze verschillende fasen.

De begeleiding van JP is – gemiddeld genomen - als volgt opgebouwd:

- **Maand 0-6:** de individuele begeleiding van de jongere staat centraal, waarbij de focus ligt op het creëren van rust en

stabilisatie. De schuldregelaar start parallel met het proces van schuldregeling.

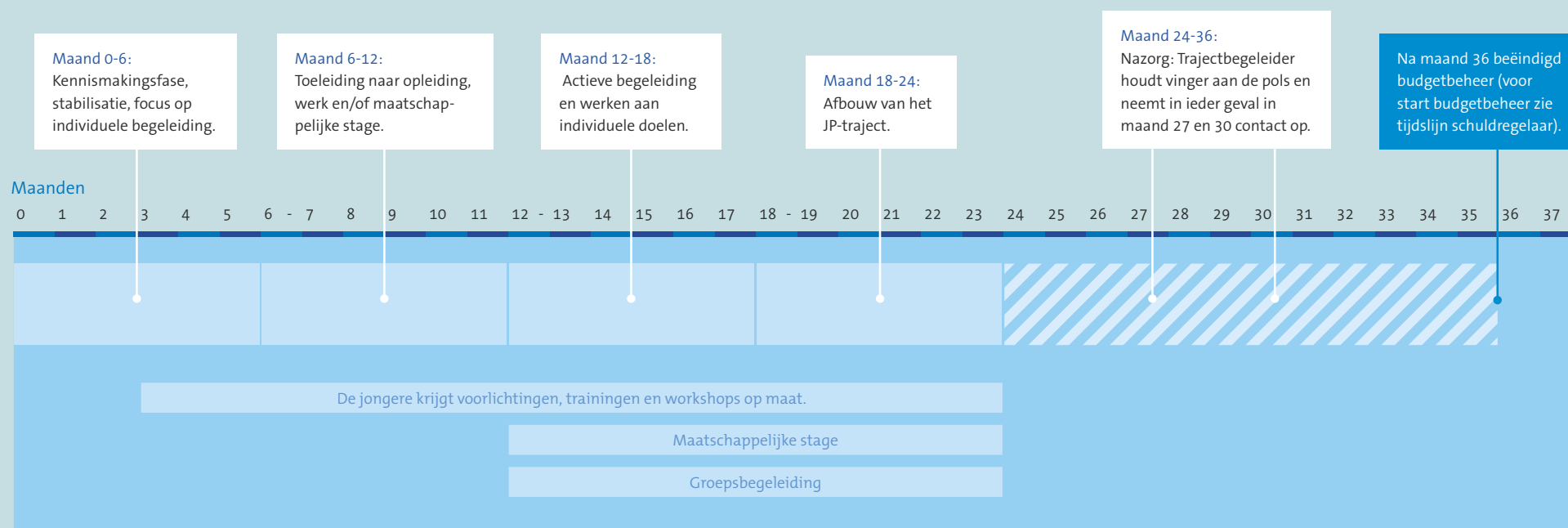
- **Maand 6-12:** de jongere is (in de basis) voldoende stabiel en wordt toegeleid naar opleiding, werk en/of maatschappelijke stage. De schuldregelaar is in de regel bezig met afronding van de JP schuldsanering en zal na beëindiging van de schuldregeling overgaan tot nazorg.
- **Maand 12-18:** de jongere wordt actief begeleid, waarbij de trajectbegeleider het proces bewaakt, zodat de doelen in het perspectiefplan worden behaald dan wel nageleefd.
- **Maand 18-24:** het JP traject wordt afgebouwd. De jongere wordt toegeleid naar zoveel mogelijk zelfregie. Er wordt toegewerkt naar afsluiting van het traject JP.
- **Maand 24-36:** Nazorg na beëindiging van het traject JP. De trajectbegeleider zoekt regelmatig contact met de jongere om de actuele situatie in beeld te krijgen en te kijken of het goed gaat met de jongere.

Uiteraard is begeleiding ook maatwerk en afhankelijk van de situatie en mogelijkheden van de jongere. Verschillende problemen kunnen gelijktijdig worden opgepakt, afhankelijk van de draagkracht van de jongere en welke problemen prioriteit hebben. De jongere kan in relatief kort na de start van het JP-traject de eerste resultaten al merken. Dit is goed voor de motivatie en het vertrouwen in het proces.

Tijdslijn fases van trajectbegeleiding



Werkgebied van de trajectbegeleider



De fases van de trajectbegeleiding zijn niet statisch zoals de tijdslijn doet voorkomen. Omdat trajectbegeleiding voor elke jongere maatwerk is kunnen de fases gelijktijdig of in een andere volgorde plaatsvinden. Indien nodig vindt er in samenwerking met de schuldregelaar een stabilisatietraject plaats. Zie hiervoor 'Tijdslijn van fases schuldregelen' op pagina 31.

3.2.1 Kennismaking, individuele begeleiding

In deze eerste fase van de trajectbegeleiding staan kennismaking, het opbouwen van een relatie en het in beeld brengen van de situatie centraal. Wie is de jongere, wat zijn de problemen waarmee hij of zij kampt, wie zijn in de omgeving van de jongere bepalend? Is de jongere in beeld bij andere hulp- en dienstverleningsorganisaties? Wat speelt er binnen de leefgebieden van de jongere?

In deze fase bepalen we definitief of de jongere het JP-traject kan volgen. Valt hierover een positief besluit dan beëindigt de trajectbegeleider deze fase met het opstellen van een perspectiefplan waarin hij samen met de jongere een route uitstippelt en doelen stelt.

Eerste gesprek en kennismaking

Zoals in hoofdstuk 2 al aangegeven krijgen jongeren die (mogelijk) in aanmerking komen voor JP een kennismakingsgesprek. Hierin maakt de jongere kennis met de trajectbegeleider en de schuldregelaar. Bij een deel van het gesprek met de jongere zijn beiden aanwezig, maar het merendeel doet de trajectbegeleider alleen. Insteek van het gesprek is, naast letterlijk met elkaar kennismaken, beoordeling van de situatie van de jongere op basis van de expertise en inbreng van zowel de schuldregelaar als de trajectbegeleider. Tijdens het gesprek brengt de trajectbegeleider samen met de jongere de situatie in beeld, schetsen ze de leefwereld van de jongere en op welke gebieden hij of zij vastloopt. Dit eerste, belangrijke moment van kennismaking is de basis voor het verdere contact en de vertrouwensrelatie die moet ontstaan. Op basis van de situatie van de jongere, zijn of haar mogelijkheden, de schuldensituatie en het oordeel van de schuldrege-

laar volgt de definitieve beoordeling over deelname aan het JP-traject.

Als de jongere definitief wordt toegelaten tot het JP-traject blijven de schuldregelaar en trajectbegeleider de vaste aanspreekpunten. Als een jongere (nog) niet in aanmerking komt voor een JP-traject, wordt hij waar mogelijk (in- of extern) doorgeleid en 'warm' overgedragen. Komt een jongere in aanmerking voor reguliere schuldhulpverlening, dan dragen we hem of haar over aan de afdeling schuldhulpverlening. Is dit niet aan de orde dan volgt een advies op maat over mogelijke vervolgstappen die de jongere kan nemen.

Perspectief bepalen

Na de eerste kennismaking, zetten de trajectbegeleider en de jongere samen de stip aan de horizon: de doelen die de jongere in de (nabije) toekomst wil bereiken. Dit kan ook een meerjarenplan zijn.

Om gericht aan deze doelen te werken en ze ook haalbaar te maken, stellen de trajectbegeleider en de jongere mijlpalen vast. Dit maakt inzichtelijk wat op welke termijn haalbaar is en biedt de jongere overzicht en houvast. Voorbeelden van mijlpalen: het vinden van geschikte woonruimte, het opstarten van een bepaalde therapie, het starten met een opleiding. Mijlpalen kunnen klein en groot zijn, maar vormen duidelijke pijlers op weg naar de doelen. Als de situatie van de jongere dit toelaat wordt een stappenplan opgesteld, dat in de eerste maanden vooral bestaat uit individuele begeleiding. Verderop in het proces komt er ook groepsbegeleiding bij.

De basis: rust

In de praktijk is de eerste stap stevast het creëren van rust in

het hoofd van de jongere. Om dit te realiseren, heeft het stabiliseren van de situatie, naast het actief oppakken van de schulden, eerste prioriteit. De focus ligt primair op de basisvoorwaarden van het bestaan: genoeg inkomen om lopende verplichtingen te kunnen betalen, een dak boven het hoofd, een thuis creëren. Jongeren die weer wat meer rust krijgen, streven weer naar het oppakken van bijvoorbeeld de stilgevallen studie of het toewerken naar een baan. De 'stip op de horizon' voor de langere termijn is vaak het verlangen naar een gezin en een familieleven ('huisje boompje beestje').

Opstellen van het perspectiefplan

De kennismakingsfase wordt afgerond met het opstellen van een perspectiefplan. In het perspectiefplan wordt de situatie van de jongere geschetst in de verschillende leefgebieden. De onderdelen schuldregeling, trajectbegeleiding, trainingen, workshops en budgetbeheer worden ingevuld en de geformuleerde doelen worden opgenomen. Het perspectiefplan vormt de basis voor de begeleidingsfase. De doelen die in het perspectiefplan staan, kunnen tijdens het traject worden gewijzigd als de situatie hierom vraagt. Zowel de trajectbegeleider als de jongere tekent het perspectiefplan waarmee de jongere zijn commitment bevestigt om zich maximaal in te zetten tijdens het JP traject. Een voorbeeld van een (niet ingevuld) perspectiefplan is als bijlage aan dit document toegevoegd (bijlage A4).

3.2.2 Begeleiding

De gemiddelde duur van een JP-traject bedraagt 24 maanden. Maar omdat het traject maatwerk is, kan de duur, als de situatie van de jongere hierom vraagt, naar boven of beneden worden bijgesteld. Budgetbeheer en de overeenkomst die hoort bij het JP-saneringskrediet hebben een doorlooptijd van 3 jaar. Zie verder hierover in hoofdstuk 4.

Het doel is om binnen de begeleidingsperiode te komen tot duurzame uitstroom, waarbij de problemen vanuit de verschillende leefgebieden zijn aangepakt, de situatie zo stabiel mogelijk is gemaakt, de jongere zo zelfredzaam mogelijk is en weer naar vermogen kan meedoen, weer perspectief heeft door opleiding, werk of een andere vorm dagbesteding.

De trajectbegeleider hanteert verschillende vormen van begeleiding:

- a Individuele begeleiding
- b Groepsbegeleiding
- c Voorlichting/workshops/trainingen

Ad a. Individuele begeleiding

Ervaring uit de pilot leert ons dat vooral in de eerste 6 maanden van het JP traject individueel contact erg belangrijk is. Het aantal gesprekken, de duur en de tijd tussen 2 gesprekken in, hangen af van de jongere zelf. Dat is maatwerk. De individuele begeleiding omvat in ieder geval standaard de volgende elementen:

- 1 Uitzetten van de doelen in het perspectiefplan
- 2 Monitoren van de voortgang binnen de verschillende leefgebieden

- 3 Gedragsverandering: rol als mentor, opvoeding
- 4 Contact onderhouden met hulpverlenende diensten rondom de jongere
- 5 Ad hoc gebeurtenissen vanuit de life events aanpakken

Ad.1 Uitzetten van doelen

In het perspectiefplan zijn de einddoelen, mijlpalen en de benodigde acties geformuleerd. Het gaat om concrete acties, uitgezet in tijd die de jongere in staat stelt de mijlpalen te halen en hier effectief aan te werken. Het zijn niet alleen acties voor de jongere, maar ook voor de trajectbegeleider. Hierin komt de wederkerigheid naar voren tussen jongere en trajectbegeleider.

Ad 2. Monitoren van de voortgang

De trajectbegeleider heeft verschillende contactmomenten met de jongere om de voortgang van de gemaakte afspraken te bespreken.

- Minimaal 1 keer in de 2 maanden face-to-face-gesprek. De intensiteit van deze gesprekken varieert. In het begin van het traject zijn er meer persoonlijke contactmomenten. Nadat de situatie van de jongere is gestabiliseerd, nemen deze contactmomenten in aantal af.
- Regelmatig bellen of appen met de jongere.
- Contact onderhouden met professionals waar de jongere mee te maken heeft (indien van toepassing).
- Groepsbegeleiding (hierover later meer).

De voortgang wordt voorts gemonitord door per kwartaal de vorderingen van de jongere in kaart te brengen. Het moment van kennismaken en de gestelde doelen in het perspectiefplan

vormen de 0-meting/de startsituatie. Per leefdomein bekijken we of er sprake is van vooruitgang dan wel terugval bij de jongere. Zowel bij vooruitgang als terugval beschrijven we de oorzaken hiervan.

De trajectbegeleider en de schuldregelaar houden elkaar gedurende het hele traject op de hoogte van relevante ontwikkelingen. De trajectbegeleider spreekt de jongere erop aan als deze zich niet houdt aan de gemaakte afspraken. Denk aan het leveren van de afgesproken maximale inspanning, het volgen van een opleiding, het vervullen van de maatschappelijke stage, op tijd komen, rekening niet open laten staan.

Ad 3. Gedragsverandering

Om ervoor te zorgen dat de jongere duurzaam (dus ook na het JP-traject) op de rit blijft, is bij veel jongeren gedragsverandering nodig. Daarom loopt het coachen en trainen op houding en gedrag als een rode draad door het JP-traject. Met behulp van trainingen werkt de trajectbegeleider toe naar de zelfredzaamheid en autonomie van de jongere (zie verderop in dit hoofdstuk), maar indien nodig kunnen ook externe specialismen ingezet worden. Herhaling is de kracht van gedragsverandering. Veelal zie je dat het bij jongeren op basale zaken ook tijdens een JP-traject aanvankelijk nog fout kan gaan. Het nakomen van afspraken, op tijd komen, zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Dit kan een indicatie zijn dat de jongere te veel aan zijn hoofd heeft en er een stap terug gedaan moet worden. Het herinneren aan afspraken en het bevestigen van afspraken via verschillende communicatiekanalen kan de jongere hierbij helpen.

De jongere wordt in een persoonlijk gesprek bewust gemaakt van gedrag en gevolg en andere manieren van denken en handelen in een bepaalde situatie. De jongere krijgt vervolgens de kans om hieraan te werken en alsnog de gemaakte afspraken na te komen. Als de jongere ondanks herhaaldelijke pogingen en interventie van de trajectbegeleider zich niet alsnog committeert aan de gemaakte afspraken dan beëindigt de trajectbegeleider, in afstemming met zowel de aanmelder als de schuldregelaar, het JP-traject. Dit betekent dat de schuldregeling eveneens eindigt. In hoofdstuk 4 meer hierover.

Ad 4. Contact onderhouden met het netwerk om de jongere heen

Het aanpakken van de schuldenproblematiek zorgt voor verlichting bij jongeren. Dat stelt de jongere in staat om problemen op andere domeinen aan te pakken. De schuldsituatie is vaak slechts één van de vele problemen die er zijn. Problemen binnen één leefgebied kunnen tot een terugval binnen een ander leefgebied leiden. De nauwe samenwerking tussen instanties en organisaties en de trajectbegeleiders is hierbij van belang. Waar nodig wordt een externe partij/professional bij het proces betrokken. Voorbeeld hiervan is een jongere die zichtbaar minder goed presteert op school. De trajectbegeleider gaat met de begeleiding vanuit school en de jongere om de tafel om gezamenlijk te kijken naar de situatie en daarin tot afspraken te komen.

Bovengenoemde samenwerking is erop gericht om met alle professionals één lijn te volgen in het bieden van perspectief aan deze jongere. Om elkaar efficiënt en effectief in te zetten (in de kracht te zetten) en elkaar daarin aan te vullen. De

ervaringen vanuit de pilot bij het gezamenlijk optrekken rondom een jongere (situatie), zijn positief. Het biedt alle partijen de mogelijkheid om vanuit de eigen expertise op maat 'in te steken'.

Ad 5. Ad hoc gebeurtenissen oplossen

Tijdens het traject kunnen binnen de verschillende leefgebieden onverwachte gebeurtenissen plaatsvinden die invloed hebben op de jongere. Denk aan een terugval in inkomen, uitvallen uit de opleiding, zwangerschap, niet de juiste werkervaringsplek kunnen vinden of oude schulden die de kop opsteken. Contactvormen en contactmomenten zijn dus niet altijd te structureren. De trajectbegeleider gaat hier flexibel mee om en is gemakkelijk bereikbaar voor de jongere. De trajectbegeleider is niet gebonden aan kantoor of aan kantoortijden. Als een jongere zich aan het eind van de middag heel erg rot voelt, belt/mailt/appt de jongere zijn trajectbegeleider. Deze contactvormen maken onderdeel uit van onze projectvisie. Hiermee wordt soms voorkomen dat jongeren 'in oude fouten' vervallen.

Ad b. Groepsbegeleiding

In het tweede jaar van het JP-traject bieden we groepsbegeleiding aan. De situatie van de jongere is voldoende gestabiliseerd, waardoor de frequentie van het aantal individuele gesprekken omlaag kan. Waar in het eerste jaar gemiddeld 1 tot 2 uur per jongere per week aan gemiddelde inzet nodig is (afhankelijk van de mate van multiproblematiek), neemt deze intensiteit in het tweede jaar gemiddeld af tot 1 uur per week. Uitzondering hierop is als er bij de jongere een life event plaats vindt, dat ad hoc de nodige aandacht vraagt.

Groepsbegeleiding richt zich primair op het bewerkstelligen van groepscohesie en het coachen en trainen van jongeren binnen leefgebieden zoals financiën. Daarnaast richt het zich op het bespreekbaar maken en het wegnemen van schaamte bij de jongeren. De jongeren krijgen de groepsbegeleiding naast de individuele trajectbegeleiding van 24 maanden. Elke jongere komt in een groep van circa 10 personen. De samenstelling van de groep wijzigt gedurende het traject in principe niet. Door groepsbegeleiding leren de jongeren van elkaar en bepalen zij wat zij nog nodig hebben om tijdens en na het JP-traject zo zelfstandig mogelijk verder te kunnen. Tevens wordt er gewerkt aan het opbouwen van een netwerk. Uitgangspunt hierbij is dat er aan het eind van het traject, een zelfsturende groep staat die buiten JP om elkaar ondersteunt. Een zogenaamde JP-jongeren community. In de eerste groepsbijeenkomst wordt de aanwezige problematiek binnen de verschillende leefgebieden geïnventariseerd. Per bijeenkomst wordt een topic uit één van deze leefgebieden gekozen en behandeld. Blijken de jongeren individueel meer nodig te hebben dan krijgen zij parallel aan de groepsbegeleiding ook individuele begeleiding.

Ad c. Voorlichting/workshops/cursussen

Per jongere bekijken we welke vormen van voorlichting, workshops en trainingen zorgen voor de ontwikkeling die nodig is om beoogde doelen uit het perspectiefplan te behalen. Dit is afhankelijk van de leefgebieden waarin problematiek speelt en de aard van die problematiek. Op het gebied van financiën volgt elke jongere in ieder geval de cursus "Ik en Geld" die speciaal voor JP-jongeren is ontwikkeld. Deze cursus bestaat uit 4 bijeenkomsten en wordt gegeven door financiële trainers van de gemeente

Den Haag, met inhoudelijke kennis over budgetteren. Inzet is gedragsverandering ten aanzien van hun financiën. Aan het einde van de cursus hebben de jongeren inzicht in hun inkomsten en uitgaven en hebben ze in een kasboek hun huishoudelijke uitgaven bijgehouden. Mede hierdoor worden ook hun financiële valkuilen zichtbaar. Jongeren die de cursus met succes afronden krijgen een door de wethouder ondertekend certificaat. De jongeren zijn verplicht deze cursus te volgen en helemaal af te ronden. Als een jongere hier (tijdelijk) niet toe in staat is, wordt maatwerk geleverd zoals opschorting van deelname tot een later moment of individuele scholing. Indien nodig kunnen de cursus 'Weet wat je besteedt', de workshop 'Post en Administratie', de cursus 'Zorgverzekering en Eigen risico' en/of de workshop 'Goed voor weinig' ingezet worden.

- In de cursus 'Weet wat je besteedt' leert de jongere beter met geld omgaan, krijgt hij/zij inzicht in de eigen financiële situatie en leert hij/zij een overzicht van alle inkomsten en uitgaven te maken. Zo ziet de jongere beter hoeveel geld er per maand binnenkomt en wordt uitgegeven.
- In de workshop 'Post en Administratie' leert de jongere hoe papieren opgeborgen kunnen worden, welke papieren weggegooid kunnen worden en welke niet. De jongere krijgt tijdens de workshop een map met tabbladen en gaat gericht aan de slag met de eigen papieren.
- In de workshop 'Uw zorgverzekering en uw eigen risico' leert de jongere voor welke zorg hij of zij verzekerd is, hoe het eigen risico werkt en wat een eigen bijdrage is. Er wordt ook gericht gekeken naar de eigen ziektekostenverzekering.
- In de workshop 'Goed voor weinig' leert de jongere voor weinig geld lekker en gezond te eten. De workshop wordt gegeven door een budgetcoach en een diëtist.

Peer education

Een speciale vorm van voorlichting is peer education. Een ervaringsdeskundige vertelt zijn levensverhaal aan de jongeren en geeft aan hoe hij uit deze situatie is gekomen. Dit geeft (h)erkenning bij de jongeren, het verlaagt het schaamtegevoel en verhoogt de bereidheid van de jongeren om de eigen kansen te pakken en te werken aan een nieuw perspectief. Als er vanuit JP jongeren zijn die in de voetsporen willen treden van deze ervaringsdeskundige en eveneens als peer educator aan de slag willen gaan, kunnen zij hiervoor worden opgeleid. Zij kunnen op hun beurt voorlichting geven, intern aan andere jongeren, maar ook bijvoorbeeld als onderdeel van voorlichting op scholen of binnen Schuldenlab070.

Een aantal jongeren uit de pilot is inmiddels zelf als peer educator aan het werk (NB dit wordt ingezet als maatschappelijke stage voor deze jongeren).

Moodboard maken

Vast onderdeel binnen JP is een workshop waarin de jongeren onder begeleiding van een trajectbegeleider een moodboard over zichzelf maken. Een moodboard is een collage van afbeeldingen, foto's, knipsels, die je als het ware jezelf laat zien. Wie ben jij, wat is voor jou belangrijk, wat zijn je interesses en je talenten, je ambities? Maar ook wat zijn je wensen en doelen voor de toekomst? De jongeren delen het moodboard daarna met elkaar waardoor ze zichzelf aan elkaar laten zien. De moodboards creëren inzicht en bewustwording, maar ook een gevoel van trots als de jongeren realiseren wat ze al hebben bereikt.

3.2.3 Afbouw JP-traject

Gedurende de laatste 6 maanden van het begeleidingstraject is het de bedoeling dat de jongere zoveel mogelijk zelf de regie pakt op zijn of haar eigen leven. Door individuele begeleiding, groepsbegeleiding en verschillende vormen van educatie is de jongere zo zelfstandig en zelfredzaam mogelijk gemaakt. Verder is de jongere deelnemer van een JP-community geworden, waarin de jongere contact heeft met lotgenoten en zowel positieve als negatieve ervaringen deelt (de jongeren helpen elkaar). In deze fase van het proces zet de trajectbegeleider de afbouw van het begeleidingsproces in gang, uiteraard alleen als de jongere dit ook echt aankan. Ook deze fase blijft maatwerk. Het aantal gesprekken zal in frequentie verder worden afgebouwd. Er wordt aandacht besteed aan het afbouwen van budgetbeheer, om de jongere in toenemende mate weer de beschikking te geven over de eigen financiële huishouding. Ook binnen de groepsbegeleiding komt de afbouw en naderende uitstroom aan de orde. Gezamenlijk kijken de jongeren waar ze extra bij stil willen staan. Jongeren dragen hiervoor naar eigen behoefte thema's aan. De bij de jongeren betrokken dienst- of hulpverleners en sleutelfiguren worden waar nodig actief betrokken.

Door individuele begeleiding, groepsbegeleiding en verschillende vormen van educatie is de jongere zo zelfstandig en zelfredzaam mogelijk gemaakt.

3.2.4 Nazorg

Een belangrijk aspect van de trajectbegeleiding is nazorg. Als er problemen zijn of een terugval dreigt, moeten we hier met het oog op preventie/vroegsignalering snel bij zijn. Na beëindiging van het JP-traject zal de trajectbegeleider als nazorg na 3 en na 6 maanden zelf contact opnemen met de jongere om na te gaan hoe het met de jongere gaat en wat er speelt in z'n leven. Als de jongere hier behoefte aan heeft, kan hij of zij op gesprek komen. De trajectbegeleider brengt de actuele situatie met de jongere in kaart en kijkt of er zaken spelen waar de jongere ondersteuning bij nodig heeft. Als daaraan behoefte is, biedt de trajectbegeleiding deze ondersteuning, zo nodig met inzet van bij de jongere betrokken dienstverleners en/of sleutelfiguren.

Ook het netwerk dat de jongere in de groepsbegeleiding zelf heeft opgebouwd, speelt een rol in nazorg (JP-community). Met elkaar bepalen ze wat belangrijk is en ze spreken elkaar aan op wat ze bij elkaar zien. Deze jongeren kunnen desgewenst ook signaleren aan de trajectbegeleider dat het met een bepaalde jongere minder goed gaat. De trajectbegeleider zal naar aanleiding van deze signalen contact opnemen met de betreffende jongere.

3.3 Maatschappelijke stage

Door een maatschappelijke stage te vervullen, leveren de jongeren binnen JP een bijdrage aan de samenleving, zonder dat ze hier geld voor krijgen. De maatschappelijke stage dient als tegenprestatie voor het traject JP in het algemeen en het verstrekte saneringskrediet in het bijzonder. Door de maatschappelijke stage krijgt de jongere verantwoordelijkheidsgevoel en doet hij of zij werkervaring op. Daarnaast kan het positief

bijdragen aan het zelfbeeld en draagt het bij aan dagbesteding. De jongeren worden gemotiveerd om zelf de maatschappelijke stage uit te kiezen zodat de stage zoveel mogelijk aansluit bij de eigen interesse/voorkeur/mogelijkheden. Dit vergroot ook de betrokkenheid die de jongere binnen deze maatschappelijke stage zal tonen. Jongeren die sportief zijn kunnen bijvoorbeeld training gaan geven aan anderen. En jongeren die vanuit hun opleiding ervaring moeten opdoen met het organiseren van evenementen kunnen hiervoor door Schuldenlab070 worden ingezet.

De trajectbegeleider moet hierbij inschatten of de maatschappelijke stage die de jongere voorstelt haalbaar is en genoeg aansluit bij de mogelijkheden en doelstellingen van de jongere.

Als een maatschappelijke stageplek is gekozen dan neemt de jongere als hij hiertoe zelf in staat is, contact op met de organisatie om tot overeenstemming te komen. Dit is maatwerk. Kan de jongere dit niet (helemaal) zelf regelen dan biedt de trajectbegeleider ondersteuning.

De trajectbegeleider en de jongere ondertekenen de overeenkomst maatschappelijke stage, houden gezamenlijk de uren bij en bespreken met enige regelmaat de voortgang. Verder onderhoudt de trajectbegeleider contact met de leidinggevende op de stageplek. De trajectbegeleider bezoekt het stageadres minimaal 1 keer gedurende het traject. De overeenkomst maatschappelijke stage is als bijlage aan dit document toegevoegd (bijlage A5).

Voorbeelden van maatschappelijke stages:

- Peer educator: als ervaringsdeskundige voorlichting geven aan jongeren over schulden.

- In het verlengde van de eigen opleiding. Voorbeeld: studenten Marketing en Communicatie dragen bij aan het organiseren van evenementen binnen het JP-project.
- Als vrijwilliger helpen bij maatschappelijke organisaties en/of zorginstellingen omdat dat de jongere in de toekomst in deze sector zou willen werken. Voorbeeld jongere die zorg heel interessant vindt helpt in de ouderenzorg.
- Als vrijwilliger helpen bij een sportclub bijvoorbeeld meedraaien bij een amateurvoetbalvereniging.
- Meewerken aan het opnemen van een film t.b.v. preventie (voor een t.v. zender).

Uren en doorlooptijd maatschappelijke stage

In de bijlage van dit document is de omreken tabel opgenomen (bijlage A6) aan de hand waarvan de trajectbegeleider het aantal uren berekent dat als maatschappelijke stage moet worden vervuld. Deze berekening is gebaseerd op:

- a De feitelijke uren die de jongere wekelijks beschikbaar heeft
- b De hoogte van het saneringskrediet dat is ingezet voor de schuldregeling
- c Doorlooptijd
- d Persoonlijke draagkracht van de jongere

Door een maatschappelijke stage te vervullen, leveren de jongeren binnen JP een bijdrage aan de samenleving.

Ad a. Feitelijke uren

Voor berekening van het aantal uren dat een jongere moet gaan besteden aan de maatschappelijke stage, houden we rekening met het aantal uren dat een jongere wekelijks aanwezig is op de arbeidsplek, op de opleiding, bij vrijwilligerswerk of actief is als mantelzorger. Deze uren worden in mindering gebracht op het aantal uren dat wekelijks beschikbaar is voor de maatschappelijke stage (startpunt van deze berekening: 45 uur per week). Om te voorkomen dat dit bij sommige jongeren leidt tot geen beschikbaarheid moet elke jongere gedurende 1 jaar minimaal 2 uur per week (gemiddeld) besteden aan de maatschappelijke stage.

Ad b. De hoogte van het saneringskrediet

De hoogte van het saneringskrediet dat is ingezet om binnen JP tot een schuldregeling te komen, weegt eveneens mee in de berekening. Dit ingezette saneringskrediet wordt afgezet tegen het dan geldende gemiddelde jeugdloon (saneringskrediet/ gemiddelde jeugdloon = bruto aantal uren maatschappelijke stage).

Omdat het verschil in jeugdloon binnen de groep 18 tot en met 27 jaar per leeftijd dusdanig significant is, hebben wij binnen de JP aanpak ervoor gekozen om bij de berekening tot 1 tarief te komen: het gemiddelde uurtarief (reikwijdte 18 t/m 27 jaar).

De trajectbegeleider zet het feitelijke beschikbare aantal uren (ad a) af tegen het aantal uren dat uit bovengenoemde berekening komt, om te bepalen hoeveel uren een jongere realistisch per week kan uitvoeren (met dus een minimum van 2 uur per week gedurende een jaar)

Ad c. Doorlooptijd

De doorlooptijd van de maatschappelijke stage is in principe 1 jaar. Dit betekent dat de jongere in 1 jaar de uren voor de maatschappelijke stage uitvoert. Maar ook dit is maatwerk. Als een jongere door een bepaalde opdracht versneld uren kan inzetten dan is dat mogelijk. Als aan de andere kant een jongere langer nodig heeft, dan kan hier eveneens ruimte voor worden gegeven.

Ad d. Persoonlijke draagkracht

Jongeren die met diepgaande sociaal emotionele problemen kampen, starten zo nodig later in het traject met hun maatschappelijke stage. Denk bijvoorbeeld aan depressieve jongeren die eerst stabilisatie en gerichte begeleiding nodig hebben. De trajectbegeleider stelt samen met de jongere en indien van toepassing met de psycholoog, het startmoment van de maatschappelijke stage vast. In sommige situaties kan een maatschappelijke stage juist uitkomst bieden, omdat de jongere hierdoor uit een vicieuze cirkel komt. De trajectbegeleider en (indien van toepassing) de psycholoog stellen samen het beleid vast.

3.4 Poule van JP ambassadeurs

Binnen JP zijn 13 ervaringsdeskundige jongeren benoemd tot JP-ambassadeur. Deze jongeren zijn inzetbaar bij interne workshops en trainingen, maar ook bij interne en externe evenementen. Verzoeken hiertoe worden intern door JP en Schuldenlab070 beoordeeld, waarna vanuit de poule 1 of meer jongeren worden ingezet. Beoogde ingangsdatum van de ambassadeurspoule is 1-12-2017.

Bij de samenstelling van de poule is gekozen voor een mix van

diverse type jongeren. De ambassadeurs kunnen de uren die ze hiervoor inzetten in mindering laten brengen op het totaal aantal uren dat ze maatschappelijke stage moeten lopen (telt dus mee als maatschappelijke stage).

Er is voor de inzet van de ambassadeurs een onderverdeling gemaakt in soorten events op lokaal of nationaal niveau:

- Interview gefingeerd
- Interview nationaal
- Interview lokaal
- Televisie nationaal
- Televisie lokaal
- Gastheer evenement (publieke optredens zoals media of presentaties)
- Meedenken op het thema jongeren en schulden (bijvoorbeeld deelname aan groepen om nieuwe oplossingen voor jongeren en schulden te bedenken)
- Delen van ervaringen om anderen bewust te maken van hoe het is om schulden te hebben

De jongeren krijgen aan de hand van een aantal voorlichtingsbijeenkomsten ondersteuning bij deze werkzaamheden. In deze voorlichtingsbijeenkomsten wordt onder meer stilgestaan bij:

- Ambassadeurschap, wat betekent dit?
- Het geven van voorlichting over JP
- Speciale aandacht voor het leren omgaan met ad hoc verzoeken
- Komen tot praktische werkafspraken

Verder vindt regelmatig een intervisie plaats, waarin ervaringen worden gedeeld en de jongeren worden meegenomen in actuele ontwikkelingen rondom JP.

De JP-ambassadeurs geven zelf aan op welke manier zij blootgesteld willen worden aan het publiek. Tevens geven zij aan met welke bijzonderheden rekening moet worden gehouden zoals dagdelen waarop men niet beschikbaar is. We bepalen bewust niet vooraf hoeveel uur elke jongere inzetbaar is als ambassadeur voor events om flexibiliteit in inzet te waarborgen. Wel zal de trajectbegeleider erop toezien dat elke jongere in de poule aan zijn uren maatschappelijke stage komt.

3.5 Voorbeeldcasus

Voorgeschiedenis

C. is een jongere met een heftig verleden. Op 17 jarige leeftijd is C. uit het ouderlijke huis gevlucht en uiteindelijk terecht gekomen bij het JIT. Vanuit de noodopvang werd ze vervolgens opgenomen binnen begeleid kamer wonen. Omdat de inkomsten van C. niet hoog genoeg waren om de vaste lasten te kunnen voldoen, ontstonden in de lopende verplichtingen al heel snel de nodige achterstanden. Toen C. hoorde dat een naaste familielid (woonachtig in het buitenland) op sterven lag, is C. (van het geld dat ze toen nog had) naar het buitenland vertrokken om afscheid te kunnen nemen. Ze kwam te laat. Eenmaal terug in Nederland was het overzicht in de financiën weg en zag ze geen mogelijkheid om zelf tot een oplossing te komen voor haar schuldenproblematiek. C. ging in deze periode samenwonen en hoopte op deze wijze een nieuwe start te maken en uit te schuldenproblematiek te komen. Dit is haar op eigen kracht echter niet meer gelukt.

Status quo bij aanmelding

Ze is inmiddels 22 jaar. Ze volgt een mbo 3 opleiding, ze heeft daarnaast een bijbaan in een hotel. C woont in het huis van haar ex-vriend en is hard op zoek naar een eigen woning. De schulden belemmeren haar in haar opleiding en het rondkomen. Ze is het overzicht kwijt en weet niet meer waar te beginnen.

Status quo nu

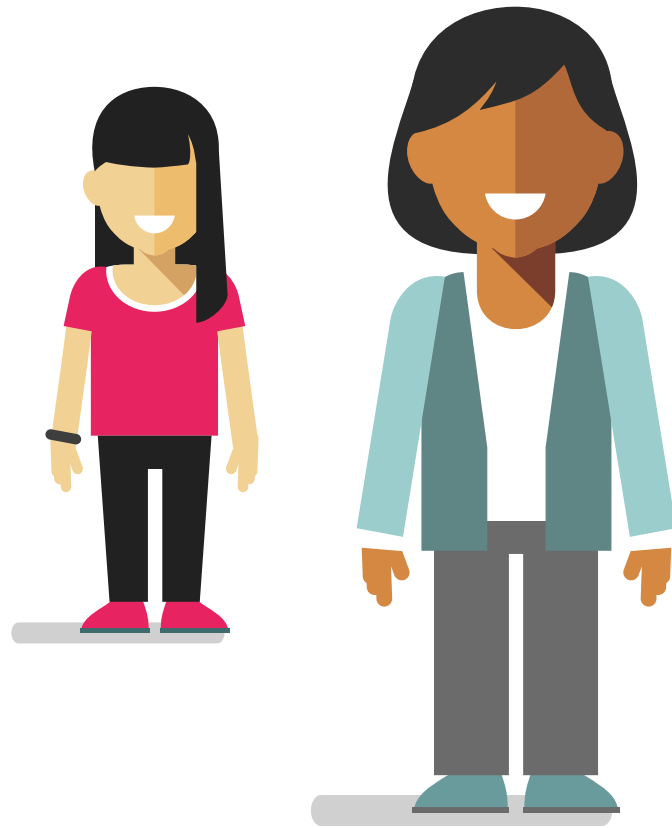
C. heeft inmiddels de studie beëindigd i.v.m. een niet geplande zwangerschap (zoontje is van nieuwe partner). Het aantal uren bij het hotel zijn verhoogd om op deze manier in haar levensbehoeften te kunnen voorzien (om met inkomen op bijstandsniveau te kunnen komen). Mei 2017 is C. moeder geworden. Zij voedt dit kindje alleen op, de relatie is nog te pril.

De woning waar de jongere in woont, staat alleen op naam van haar ex (niet de vader van haar kindje). De ex is tolerant geweest en heeft zelf de woning tijdelijk verlaten, zodat C. een eigen woning kan zoeken voor haar en haar zoontje. Echter, omdat C. en haar ex beiden ingeschreven staan op het huidige adres, ziet de overheid hen als toeslagpartners. Er bestaat geen recht meer op toeslagen en de ex vertaalt deze kosten door naar C., die hierdoor aan de uitgavenkant te zwaar belast wordt. De ex heeft zelf een nieuwe relatie en doet weer zelf een claim op de woning, waardoor de woonsituatie onhoudbaar is. Door de complexiteit van deze situatie, in combinatie met haar bagage uit het verleden, kampt C. nu met een postnatale depressie, waardoor ze op dit moment niet kan werken. Er wordt vanuit het JP traject samen met C. hard gezocht naar

een oplossing voor de huidige woonsituatie, zodat C. zo snel mogelijk over een alternatief beschikt en niet zonder woning komt te zitten als de ex over gaat. Doordat budgetbeheer loopt kan samen met de jongere zoveel mogelijk balans worden gezocht in de financiën.

Sanering JP

C. is inmiddels schuldevrij, doordat er via JP een schuldsanering tot stand is gekomen. Er is 10% aangeboden aan de schuldeisers, die allen akkoord zijn gegaan met het voorstel. Daardoor is er vanuit het JP een restschuld richting jongere. De jongere betaalt deze in natura af door een maatschappelijke stage en door alle afspraken en verplichtingen na te komen binnen het traject. Het feit dat er een schuldregeling tot stand is gekomen geeft haar ruimte om aan haar problemen te werken. Als de schulden nog onverminderd aanwezig zouden zijn, zou deze doorbraak niet zijn gerealiseerd en zou de situatie zijn geëscaleerd.



4. JP schuldregeling

In de huidige tijdgeest is het niet realistisch om er vanuit te gaan dat mensen geen schulden (mogen) hebben. Schulden hoeven geen probleem te zijn, als het inkomen en het totaal aan uitgaven (inclusief aflossingen) maar voldoende in balans zijn. Dan kunnen namelijk zowel vaste lasten als aflossingen en kosten levensonderhoud worden betaald.

Schulden zijn pas een probleem als inkomsten en uitgaven structureel niet in balans zijn en dit een negatief effect heeft op de basisvoorwaarden van bestaan. De impact van een problematische schuldensituatie is groot. Veel mensen schamen zich; de situatie voelt aan als falen. Een veel voorkomend beeld is dat een schuldenaar lang bezig is om het ene 'gat' met het ander te vullen, waarbij soms sprake is van 'struisvogel-politiek'. De voortdurende druk van schulden brengt de nodige stress met zich mee en heeft een directe invloed op het dagelijkse functioneren, het vermogen tot handelen en het denkvermogen. Bovendien kan dit leiden tot lichamelijke en geestelijke problemen. De vorderingen stijgen door invorderingskosten die incassopartijen en deurwaarders in rekening brengen, soms tot wel 300% van de oorspronkelijke som. Een vordering van €10.000,- kan bij de deurwaarder dus oplopen tot zo'n €30.000,-.

Een (problematische) schuldensituatie kan ook leiden tot (dreigende) uitval op werk en opleiding. Jongeren die een achterstand in lesgeld niet tijdig weten in te lopen, kunnen ook nog eens vroegtijdig worden uitgeschreven

uit de opleiding. Dat geldt ook voor jongeren die door hun problematische situatie te lang doen over hun studie. Hierdoor halen jongeren soms zelfs hun startkwalificatie niet, waarmee hun kansen op de arbeidsmarkt zeer klein worden. Vroegtijdige uitschrijving brengt de nodige maatschappelijke kosten met zich mee en leidt tot kapitaalvernietiging. Werkloosheid heeft een negatief effect op het inkomen wat de schuldensituatie kan verergeren. Ook beïnvloedt de schuldensituatie de kans op een betaalde baan. De vicieuze cirkel wordt groter en het perspectief raakt verder weg.

Een veel voorkomend probleem bij jongeren als er eenmaal sprake is van een problematische schuldensituatie, is dat zij door de aard en/of hoogte van hun inkomen niet in aanmerking komen voor een regulier schuldhulptraject. Jongeren die studeren en daardoor als (belangrijkste) bron van inkomsten studiefinanciering hebben, vallen regulier buiten de boot. Van studiefinanciering mag maar een beperkt gedeelte als inkomen worden gerekend. Voorwaarde voor reguliere schuldhulpverlening is dat de aanvrager in ieder geval een structureel

De voortdurende druk van schulden brengt de nodige stress met zich mee en heeft een directe invloed op het dagelijkse functioneren, het vermogen tot handelen en het denkvermogen.

Klantreis schuldeisers

1

Ik krijg de melding dat een jongere in mijn crediteurenbestand aangemeld is voor een JP-traject. Hierbij krijg ik meer informatie over het JP-traject.



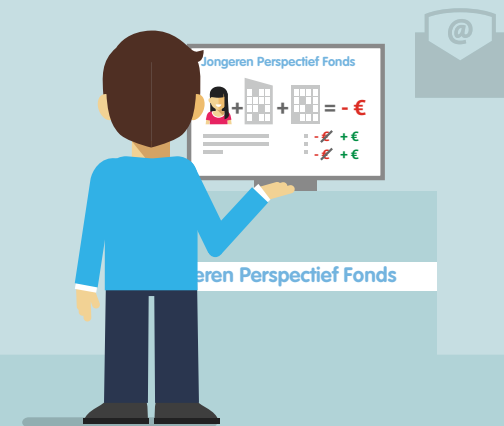
2

Ik dien het openstaande saldo in bij de schuldregelaar JP.



3

De schuldregelaar doet (digitaal) een saneringsvoorstel.



4A

Ik hoef alleen te reageren als ik het niet eens ben met het voorstel.



4B

Als we op projectniveau afspraken hebben, ga ik automatisch akkoord, zoals afgesproken.



5

Ik krijg zoals overeengekomen het voorgestelde bedrag uitbetaald en ik scheld de restantvordering kwijt



Voordelen turboaanpak:

- Snelle uitbetaling
- Bij voorbaat akkoord of alleen reageren bij afwijzing
- Kortere doorlooptijd
- Digitaal werken



inkomen op bijstandsniveau heeft. Daarbij stellen schuldeisers veelal als voorwaarde dat iemand in de schuldenregeling beschikbaar is voor de arbeidsmarkt. In de praktijk krijgen jongeren daarom soms het advies om dan maar te stoppen met de opleiding en een uitkering aan te vragen of aan het werk te gaan, zodat ze op basis van inkomsten alsnog in aanmerking komen voor reguliere schuldhulpverlening. Dit is natuurlijk geen wenselijke situatie. Daarbij is een regulier schuldhulpverleningstraject vaak niet (voldoende) ingericht om de jongeren integraal vanuit alle leefdomeinen te begeleiden, te ondersteunen en te scholen. Daardoor maken deze jongeren, eenmaal toegelaten, alsnog grote kans vroegtijdig zonder dat een regeling tot stand is gekomen, uit te vallen uit het reguliere traject.

Bovenstaand voorbeeld illustreert een ongewenst effect van bepaalde wet- en regelgeving. Gemeente Den Haag wil deze jongeren perspectief bieden op een schuldenzorgvrije toekomst waarbij de problematiek binnen de verschillende leefgebieden is aangepakt.

Het JP traject is er daarom juist op gericht om deze jongeren weer uitzicht te geven op een stabiele toekomst. Om te voorkomen dat jongeren met schulden verder afglijden in de maatschappij, maken we de jongeren binnen JP schulden(-zorg)vrij en bieden we gelijktijdig integrale begeleiding.

Een cruciaal onderdeel binnen de JP aanpak is hoe we de schulden van de jongeren regelen. Zowel de schuldeisersbenadering als de wijze van aflossen zijn specifiek op de doelgroep afgestemd. In dit hoofdstuk wordt de JP schuldregeling nader toegelicht.

4.1. Schuldeisersbenadering

Schuldeisers bij wie de jongeren een schuld hebben openstaan, spelen een doorslaggevende rol bij het waarmaken van de ambities vanuit JP. De ervaringen vanuit JP leren ons dat veel schuldeisers ook zien dat als een jongere verder afglijdt, de samenleving hiervoor de hoge maatschappelijke kosten betaalt. Zij (net als de jongere zelf) zijn er dus bij gebaat dat deze jongeren de kans krijgen om aan hun toekomstperspectief te werken waarbij tegelijkertijd zicht is op een structurele oplossing voor de schuldenproblematiek. De diverse schuldeisers geven aan baat te hebben bij een aanpak waarbij integraal wordt gewerkt en een structurele gedragsverandering tot stand kan komen.

De medewerking van schuldeisers draagt ook in een breder perspectief bij. Grote landelijke en lokale partijen (banken, vermogensfondsen, energieleveranciers, gemeenten, zorginstellingen etc.) maken zich in het Schuldenlab070 samen met de gemeente sterk voor jongeren met schulden. De resultaten vanuit JP worden gebruikt om te komen tot een duurzame nieuwe aanpak. De medewerking van de schuldeisers helpt om deze doorbraak op het gebied van schuldhulpverlening te realiseren. Voor de schuldeisende partijen draagt het daarnaast bij aan het (verder) vormgeven van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Binnen JP hanteren we als uitgangspunt dat de integrale aanpak bijdraagt aan het vormen van financieel gezond gedrag in de toekomst. Hiermee voorkomen we recidive.

4.1.1 Wat betekent JP voor schuldeisende partijen?

- **Maatschappelijk verantwoord ondernemen.**

De jongeren van vandaag zijn de volwassen klanten van morgen. Door mee te werken aan JP investeert de schuldeiser in een financieel gezonde generatie.

- **Gegarandeerde terugbetaling van (een deel van) de schuld.**

Bij het JP krijgt de schuldeiser gegarandeerd een percentage van de vordering terug. Het reguliere traject is voor de meeste jongeren, zoals eerder aangegeven, niet mogelijk.

- **Voorkomen van slepende debiteuren in de administratie.**

De schulden in 1 keer saneren, helpt voorkomen dat de schulden verder oplopen en bespaart de schuldeiser invorderingskosten.

4.1.2 Communicatie-uitgangspunten

- We communiceren waar mogelijk digitaal en telefonisch met schuldeisers. Hierdoor houden we de lijnen zo kort mogelijk. We streven ernaar om binnen 24 uur op een binnenkomende vraag te reageren.
- We informeren schuldeisers actief over het traject. In de diverse stadia van het proces van schuldhulpverlening sturen we informatie per brief mee. Daarnaast zorgen we ervoor dat relevante informatie ook via de website van schuldenlab070 beschikbaar is. Bij vragen, behoefte aan verdieping van informatie of casusoverleg, investeren we tijd in de afstemming met deze schuldeisers (de informatiebladen die we met de schuldopgave en met het voorstel meesturen zijn als bijlagen toegevoegd: bijlage B1 en B2).
- Met verschillende schuldeisers hebben we afspraken op projectniveau gemaakt. Deze schuldeisers zijn bereid op

grond daarvan mee te werken aan alle saneringsvoorstellen die vanuit JP worden ingediend. Met deze schuldeisers onderhouden we contact en gaan we waar nodig ook om de tafel om tot verdere afstemming te komen.

- De schuldeisende partijen worden betrokken bij de evaluaties. Zij worden uitgenodigd om aanwezig te zijn op bijeenkomsten en ook gevraagd om feedback/input te geven. Deze wederkerigheid zorgt voor draagvlak, wederzijds begrip en een aanscherping van de afstemming. De input van de schuldeisers gebruiken we voor de doorontwikkeling van de JP schuldregeling.

4.1.3 Specifieke kenmerken JP schuldregeling

Het basisdoel van de JP schuldsanering is zo snel mogelijk een doorbraak realiseren in de schuldsituatie. De JP schuldsanering kent de volgende uitgangspunten:

1 De turbo-aanpak

Aan alle schuldeisers bieden we, afhankelijk van de leeftijd van de jongere en de hoogte van het inkomen, eenzelfde percentage aan. Onze ambitie hierbij is om schulden zo snel mogelijk op te lossen en energie te steken in het verbeteren van het perspectief en de financiële gezondheid van de jongere.

2 Stilzwijgend akkoord

We vragen de schuldeisers om binnen 15 dagen te reageren op het afkoopvoorstel als zij het niet eens zijn met het voorstel. Als zij binnen die tijd niet weigeren dan gaan we uit van hun medewerking. Ten grondslag hieraan ligt de ervaring vanuit het reguliere werkproces dat de lange doorlooptijd en het soms uitblijven van reacties zorgt voor een verdieping van de schuldenproblematiek; de kosten lopen op. Daarnaast kan hierdoor het tot stand komen van

de regeling uitblijven met als gevolg een gang naar de rechtbank.

4.1.4 Percentages Turboaanpak

Als uitgangspunt hanteren we een vast percentage bij voorstellen tot sanering van schulden.

Bij een inkomen tot maximaal bijstandsniveau:

- Jongeren tot 21 jaar: aanbod aan schuldeisers bedraagt 5% van het totale schuldenpakket.
- Jongeren vanaf 21 jaar: aanbod aan schuldeisers bedraagt 10%.

Bij een inkomen boven bijstandsniveau:

- De schuldeisers krijgen een aanbod van 15% of 20% van het totale schuldenpakket, afhankelijk van de hoogte van het inkomen van de jongere.

Bij het vaststellen van de percentages hebben we rekening gehouden met de actuele minimale aflosnorm die geldt voor de jongere op een bepaalde leeftijd. Verder houden we rekening met de gemiddelde schuldenhoogte en de bijstandsnormen die gelden voor jongeren in verschillende leeftijdsgroepen. In elke situatie staan kijken we naar de vooruitzichten op korte, middellange en lange termijn. Als we een verbetering in perspectief verwachten dan wordt doorberekend wat dit kan betekenen voor de feitelijke financiële draagkracht van de jongere; de aflossing die een jongere feitelijk kan plegen. Zo nodig kan dan alsnog toeleiding naar een regulier traject plaatsvinden.

Uitzondering in percentage dat wordt aangeboden

Naar aanleiding van de ervaringen in de pilot JP hebben we de

mogelijkheid ingebouwd om in bijzondere situaties het aan te bieden percentage aan te passen.

Voor jongeren die beschikken over inkomsten tot bijstandsniveau (een uitkering of salaris) geldt: valt het aanbod aan schuldeisers op basis van bovenstaande JP percentages lager uit dan wat op grond van de geldende minimale aflosnorm (NVVK) regulier zou kunnen worden geboden, dan stellen we het voorstel bij tot het percentage dat overeenkomt met deze minimale aflosnorm. Deze situatie kan zich voordoen bij jongeren waarbij de hoogte van het schuldenpakket relatief laag, maar wel problematisch is.

De percentages worden in vaste treden verhoogd: 5% - 10% - 15% - 20% - 25% - 30% - 35% - 40%.

In het voorstel hanteren we de trede met het percentage dat het aanbod op basis van de aflosnorm het dichtst benadert. Deze ophoging geldt alleen voor jongeren met een inkomen. Jongeren met studiefinanciering hebben feitelijk geen inkomen. Bij hen gaan we onverminderd uit van 5 of 10% van het schuldenpakket. We illustreren het bovenstaande aan de hand van 2 rekenvoorbeelden.

Rekenvoorbeeld 1

Alleenstaande vrouw 24 jaar, woont zelfstandig. PW uitkering (zonder korting). Schuldenlast €10.000. Het voorstel JP 10% resulteert in een JP voorstel van € 1.000,00, te verdelen over de eisers. Immers 10% van € 10.000. Iedere eiser krijgt 10% aangeboden. In een regulier traject zou een voorstel volgen op basis van de minimale aflosnorm. Deze is 5% van de PW uitkering voor alleenstaanden en bedraagt €49,00 per maand. Dit zou omgerekend een netto saneringskrediet opleveren van € 1450,00. Dit betekent dat aan de schuldeisers 14,5% zou worden geboden als de jongere in een regulier traject zou zitten.

Conclusie: het JP aanbod is lager dan volgens de minimale aflosnorm. Daarom bieden we binnen JP voor deze jongere 15% i.p.v. 10% aan (15% is de dichtstbijzijnde trede). Alle eisers krijgen dus 15% aangeboden.

Rekenvoorbeeld 2

Alleenstaande vrouw 24 jaar, woont zelfstandig. PW uitkering (zonder korting). Schuldenlast €17.000. Het voorstel JP 10% resulteert in een JP voorstel van € 1.700,00, te verdelen over de eisers. Immers 10% van € 17.000. Iedere eiser krijgt 10% aangeboden. In een regulier traject zou een voorstel volgen op basis van de minimale aflosnorm. Deze is 5% van de PW uitkering voor alleenstaanden en bedraagt €49,00 per maand. Dit zou omgerekend een netto saneringskrediet opleveren van € 1450,00.

Conclusie: Het voorstel JP van € 1.700,00 is hoger. Daarom wordt het JP voorstel van 10% aangehouden. Iedere eiser krijgt 10% aangeboden.

4.1.5 Tegenprestatie jongeren

Het JP saneringskrediet vormt een restschuld tussen de jongere en JP. De jongere mag deze restschuld in verschillende vormen terug te betalen en moet op de volgende terreinen een tegenprestatie leveren:

- **Opleiding afmaken of terug naar school**

Jongeren zonder voldoende startkwalificatie moeten hun opleiding afronden of aan een opleiding beginnen. Beschikken ze wel over voldoende startkwalificatie maar hebben ze geen werk, dan moeten ze direct actief op zoek naar werk.

- **Werk behouden of vinden**

De trajectbegeleiders nemen bij werkende jongeren (zo nodig) contact op met de werkgever of de bedrijfsmaatschappelijk werker van de werkgever om de jongeren van beide kanten optimaal te ondersteunen.

- **Maatschappelijke stage**

Jongeren lopen een maatschappelijke stage om hun maatschappelijk bewustzijn te bevorderen, maar ook als tegenprestatie voor de samenleving die ze nieuwe kansen biedt.

Jongeren met een structureel inkomen boven bijstandsniveau, lossen daarnaast maandelijks af op dit saneringskrediet. Het bedrag dat ze maandelijks moeten aflossen wordt gebaseerd op de aflossingscapaciteit die aan de hand van het vrij te laten bedrag (vtlb) wordt berekend. De jongeren zetten dit bedrag 3 jaar lang maandelijks in, of korter als het saneringskrediet in minder dan 3 jaar volledig is afgelost. Het bedrag dat na 3 jaar nog niet is afgelost wordt na het succesvol doorlopen van het traject kwijtgescholden.

Percentage saneringsvoorstel

Leeftijdsgroep	Inkomen	JP product	Aanbod schuldeisers
Jongeren tot 21 jaar	Inkomen tot bijstandsniveau	JP natura	5% van de schuld
Jongeren 21-27 jaar	Inkomen tot bijstandsniveau	JP natura	10% van de schuld
Jongeren 18-27 jaar	Inkomen boven bijstandsniveau	JP krediet	15-20% van de schuld

Als het JP aanbod lager is dan het aanbod gebaseerd op de actuele minimale aflosnorm, wordt het % verhoogd (zie eerdere toelichting).

4.1.6 JP producten toegelicht

1. JP Natura

Jongeren in dit profiel zijn voornamelijk studerend met studiefinanciering (met of zonder bijbaan) en jongeren die een (door)start maken met hun opleiding en in de aanloop hiernaartoe nog een PW uitkering ontvangen. De jongere moet in ieder geval een maatschappelijke stage verrichten als tegenprestatie. Afhankelijk van de leeftijd van de jongere biedt het JP de schuldeisers 5% of 10% van de schuld aan. Om de schuldeisers hierbij maximaal tegemoet te komen wordt gewerkt met een effectief kredietpercentage van 0% (de kredietovereenkomst JP krediet natura is als bijlage aan dit document toegevoegd: bijlage A8)

2. JP Regulier

Jongeren in dit profiel beschikken over een inkomen dat structureel boven bijstandsniveau uitkomt. Het hebben van schulden mag niet lonen. Daarom verwachten we dat deze groep jongeren aflost aan het verstrekte saneringskrediet op basis van hun financiële draagkracht. Dit voor een periode van 3 jaar. Daarnaast verrichten ook deze jongere een maatschappelijke stage als tegenprestatie. Door deze jongeren tevens het verstrekte saneringskrediet geldelijk te laten aflossen, voorkomen we dat we een verkeerd signaal ("het maken van schulden loont") afgeven (de kredietovereenkomst JP krediet regulier is als bijlage A9 aan dit document toegevoegd).

3. JP Stabilisatie

Bij deze jongeren is het belangrijk dat we eerst de schulden en de leef- en woonsituatie stabiliseren. Pas daarna kan een

voorstel voor JP Natura of JP Regulier worden gedaan. Jongeren die JP Stabilisatie aangeboden krijgen, gebruiken bijvoorbeeld softdrugs, maar kunnen met de juiste ondersteuning stoppen en hun basis stabiliseren. Bij stabilisatie brengen we ook de schulden in beeld en onderhouden we actief contact met de schuldeisers. Om erger te voorkomen, maken we waar nodig en mogelijk met schuldeisers betalingsafspraken voor de duur van de stabilisatiefase. JP Stabilisatie kan ook worden ingezet als er bij een jongere sprake is van nieuwe schulden, of als er sprake is van niet regelbare schulden, die eerste prioriteit hebben. Ervaring leert dat als je richting schuldeisers nut en noodzaak van de stabilisatie duidelijk communiceert en proactief contact met ze onderhoudt, ze bereid zijn mee te werken aan deze stabilisatie.

4.1.7 Voordelen JP-aanpak voor diverse partijen

Investeren in deze jongeren levert voor veel partijen voordelen op:

Voordelen voor schuldeisers

1 Vanuit JP krijgt de schuldeiser gegarandeerd een gedeelte van de vordering terug. Bij het merendeel van de jongeren is een regulier aanbod en een WSNP traject niet mogelijk. Omdat we met Turbofinanciering werken, valt de hoogte van een JP-voorstel in de meeste situaties gunstiger uit dan een voorstel vanuit het reguliere traject. Dit komt doordat we een vast percentage van het schuldenpakket aanbieden, waarbij vanuit gelijkberechtiging alle schuldeisers hetzelfde percentage van het schuldenpakket krijgen aangeboden. Daarbij borgen wij dat schuldeisers voor jongeren met een

uitkering of salaris tot bijstandsniveau, in ieder geval een voorstel ontvangen op basis van de minimale aflosnorm.

- 2 Binnen JP wordt gewerkt met een effectief rentepercentage variërend van 0 tot 3.5%. 0% bij jongeren tot bijstandsniveau, 3,5% bij jongeren boven bijstandsniveau. Hierdoor komen we de schuldeisers maximaal tegemoet.
- 3 De vordering kan snel worden afgeboekt, zodat de schuldeiser kosten bespaart op invordering en (debiteuren) administratie.
- 4 Deelname betekent eveneens actief bijdragen aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. De jongeren van vandaag zijn de volwassen klanten van morgen. Door mee te werken aan JP
- 5 investeren schuldeisers in financieel gezonde volwassenen.

Voordelen voor de jongere

- Door het wegvallen van de stress als gevolg van de schuldenproblematiek ontstaat bij de jongere ruimte om met de trajectbegeleider te gaan werken aan de problemen binnen de diverse leefgebieden. Door de turbo aanpak weet de jongere snel waar hij of zij aan toe is, wat duidelijkheid schept en rust creëert.
- Het saneren van de schulden betekent dat het aantal schulden wordt gereduceerd tot één restschuld. De jongere kan zich binnen JP heel concreet richten op het leveren van de tegenprestaties om deze restschuld terug te betalen.
- Door het integrale karakter van het traject werken we ten behoeve van de jongere actief samen en kunnen we veel sneller een doorbraak realiseren. Denk bijvoorbeeld aan het repareren van inkomen, het borgen van de basis door een woonvoorziening, etc.

Voordelen voor de maatschappij

- Besparing op maatschappelijke kosten. Doordat in het hier en nu problemen worden aangepakt worden bepaalde kosten voorkomen dan wel beperkt. Denk bijvoorbeeld aan dakloze jongeren die woonruimte krijgen, waardoor melding jeugdzorg en kosten rondom dakloosheid worden voorkomen. Of jongeren waarbij de psychische druk vermindert door het oplossen van schulden. Daarmee wordt voorkomen dat bepaalde zorgkosten blijven doorlopen.
- Investering in scholing en een hoger bruto nationaal product. Jongeren komen alsnog met een (voldoende) startkwalificatie op de arbeidsmarkt. Hierdoor verhogen zij hun kansen.
- Lagere uitkeringskosten. Daar waar mogelijk stimuleren we uitstroom uit de bijstand en instroom naar een geschikte opleiding of arbeidsplek.

Voordelen voor de schuldregelaars

- Elke jongere wordt door een vaste schuldregelaar begeleid die op verschillende momenten in het traject gesprekken voert met de jongere. De schuldregelaar werkt mee aan het perspectief van de jongere en aan financieel gezond gedrag. Doordat de schuldregelaar en jongere hierin gezamenlijk optrekken, zien we een slagingspercentage van nagenoeg 100%. Dit maakt het werk voor schuldregelaars uitdagender en leuker.
- Het proces kent kortere doorlooptijden, zowel in de inventarisatiefase als in de voorstelfase. Dit levert tijdsbesparing op.
- Het proces is flexibeler in uitvoering. Doordat we vaste percentages hanteren, kan bijvoorbeeld een vordering die in een later stadium boven water komt hetzelfde percentage

ontvangen, zonder dat hiervoor het hele voorstel opengemaakt moet worden.

- Het samenspel tussen trajectbegeleider en schuldregelaar zorgt ervoor dat de begeleiding aan de jongere een totaal-aanbod is. Door de input van de trajectbegeleider kan de schuldregelaar in verschillende stadia van het proces beter 'beslagen ten ijs' doorpakken.
- We werken vanuit de dienstverleningsgedachte dat de jongere centraal staat.

Het samenspel tussen trajectbegeleider en schuldregelaar zorgt ervoor dat de begeleiding aan de jongere een totaal-aanbod is.

4.2 Schuldregelen, uitvoering

De JP schuldregeling omvat de volgende onderdelen:

- 0 Kennismakingsfase en screening
- 1 Administratie op orde en Budgetbeheer opstarten
- 2 Stabilisatie (max. 6 maanden) (optioneel)
- 3 Schuldeninventarisatie (max. 3 weken)
- 4 Schuldenoverzicht vaststellen (max. 2 weken)
- 5 Voorstelfase
- 6 Onderhandelingsfase (max. 3 weken)
- 7 Uitbetaling aan schuldeisers (max. 2 weken)
- 8 Financiële nazorg (na uitbetaling 6 maanden)

De onderdelen komen overeen met de onderdelen binnen het reguliere traject schuldhulpverlening (conform het NVVK traject). Wezenlijk verschil is de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan verschillende onderdelen. Daarnaast zijn de termijnen binnen de verschillende onderdelen van JP korter.

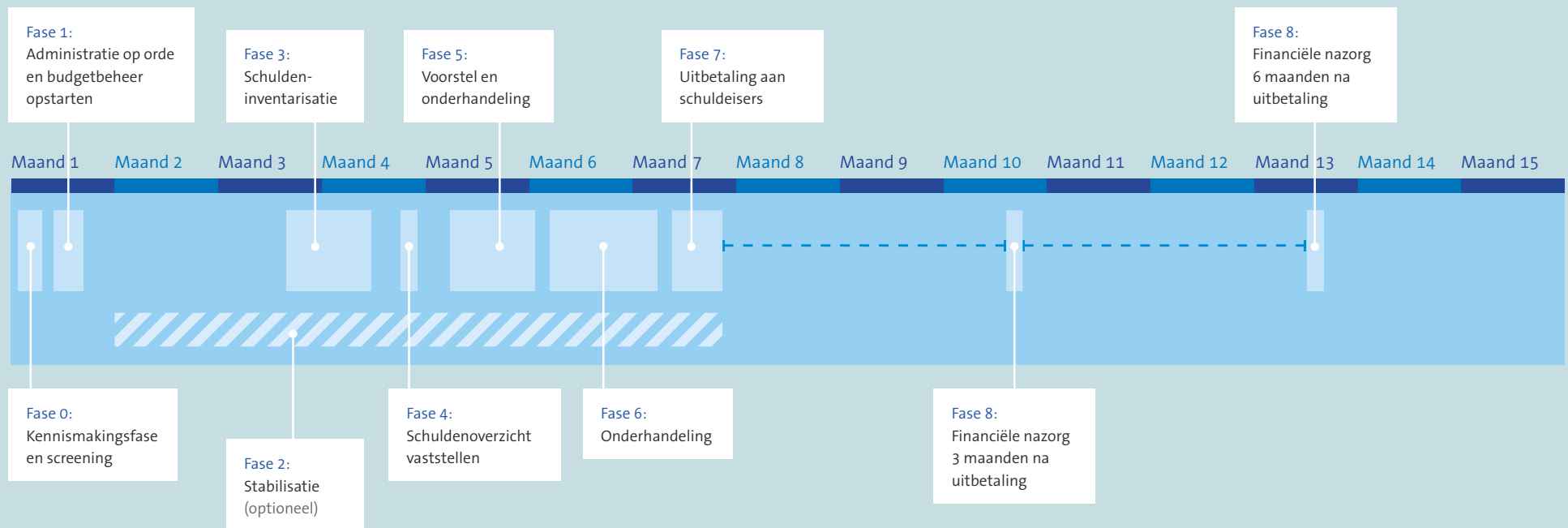
4.2.1. Fase 0: Kennismakingsfase en screening

In de kennismakingsfase vormen trajectbegeleider als schuldregelaar een beeld van de actuele situatie van de jongere. Op grond van deze situatie wordt bekeken of een stabilisatie nodig is, of dat de schuldregelaar met de jongere meteen kan toewerken naar een schuldsanering. Stabilisatie is bijvoorbeeld nodig als de situatie/problematiek van de jongere ervoor zorgt dat het risico op nieuwe achterstanden/schulden (nog) niet voldoende kan worden weggenomen. In deze situaties is het van belang om eerst te zorgen voor de basisvoorwaarden van bestaan, alvorens de aanwezige schulden te saneren. Ook binnen de stabilisatie inventariseren

Tijdlijn fases van schuldregelen



Werkgebied van de
schuldregelaar



De fases van schuldregelen zijn niet statisch zoals de tijdlijn doet voorkomen. Omdat schuldregelen voor elke jongere maatwerk is kunnen de fases gelijktijdig of in een andere volgorde plaatsvinden. Let wel: in de regel sluiten de fases in tijd op elkaar aan. Indien nodig vindt er in samenwerking met de trajectbegeleider een stabilisatietraject plaats. Dit traject loopt parallel aan de andere fases van schuldregelen.

we de schulden, zodat inzicht ontstaat in de schuldensituatie. Bij zowel de jongeren waarbij een periode van stabilisatie wordt ingezet, als bij de jongeren voor wie direct kan worden toegewerkt naar een JP schuldsanering, wordt gestart met het op orde maken van de administratie en het inregelen van budgetbeheer. (Fase 1.)

4.2.2 Fase 1: Administratie op orde en Budgetbeheer opstarten

Administratie

Om een goed beeld te krijgen van de financiële situatie van de jongere is het nodig om de administratie te verzamelen en een map te vullen met de papieren van de jongere. De meeste jongeren hebben hierbij hulp nodig. Bij sommigen jongeren wordt deze hulp geboden door de begeleider van de aanleverende organisatie. Als deze ondersteuning er niet is, wordt de jongere door de schuldregelaar binnen JP geholpen bij het vullen van de map.

Bij sommige jongeren is wat meer tijd nodig om de papieren te verzamelen die nodig zijn voor voldoende overzicht. Denk aan jongeren die dak- en thuisloos zijn (geweest). Als er veel tijd nodig is om structuur aan te brengen in de administratie, kan dit een reden zijn om dit tijdens de stabilisatie op te pakken. Het ordenen van de papieren kan financiële problemen aan het licht brengen. De schuldregelaar pakt deze problemen samen met de jongere op. Je kunt hierbij denken aan roodstand bankrekening, (te) hoge beslaglegging, disbalans inkomsten- uitgaven, (dreigende) achterstand in vaste lasten.

Map innemen, overeenkomsten tekenen en budgetbeheer starten

Als er inzicht is ontstaan in de administratie en de inkomsten en uitgaven, start de schuldregelaar budgetbeheer op. In een gesprek lopen de jongere en de schuldregelaar de map door, om deze vervolgens in te nemen en te digitaliseren (dossiervorming). Ook worden alle benodigde overeenkomsten voor het JP traject doorgenomen en ondertekend en start het budgetbeheer.

De jongeren tekent een aantal overeenkomsten binnen het JP traject:

- 1 JP overeenkomst. Hierin worden naast de gemaakte afspraken over perspectief ook wederzijdse verplichtingen vastgelegd. Zo geeft de jongere de gemeente toestemming om zijn gegevens te mogen delen met schuldeisers en andere voor het traject en de jongere relevante organisaties.
- 2 JP overeenkomst budgetbeheer
- 3 JP machtiging budgetbeheer
- 4 Stabilisatieovereenkomst (t.b.v. zorgverzekeraars). Dit betreft de overeenkomst die ook binnen het reguliere traject (NVVK) wordt ingezet.
- 5 Overeenkomst JP saneringskrediet: dit is een overeenkomst tussen de jongere en de interne afdeling krediet en advies over het JP saneringskrediet dat voor de sanering van de schulden wordt verstrekt (genoemde overeenkomsten zijn als bijlage aan dit document toegevoegd).

In het gesprek lichten we aan de jongere toe waarom budgetbeheer wordt opgestart:

- Budgetbeheer ontlast de jongere tijdelijk voor wat betreft financiële zaken. De vaste lasten worden via budgetbeheer

betaald. Ook wordt er geld gereserveerd voor bijvoorbeeld jaarnota's en het eigen risico ziektekosten.

- Schuldeisers, zoals woningbouwcoöperaties, energieleveranciers en zorgverzekeraars stellen budgetbeheer als voorwaarde tot medewerking, om zo de garantie te hebben dat er geen nieuwe achterstanden ontstaan.
- Optioneel: bij sommige jongeren is budgetbeheer nodig omdat ze zelf (nog) niet in staat zijn om met hun eigen financiële huishouding om te gaan en de vaste lasten op orde te houden.

Als het beheer wordt gestart en de machtiging wordt ingediend bij de betalende partijen (bijvoorbeeld DUO, werkgever, UWV) kan het enige tijd duren voordat het eerste inkomen op de rekening van budgetbeheer binnenkomt. Deze periode wordt overbrugd door de jongere maandelijks actief te ondersteunen in het bijhouden van de rekening/bewust omgaan met geld.

Het budgetbeheer heeft een looptijd van 3 jaar. Ook het saneringskrediet JP duurt 3 jaar. Budgetbeheer en saneringskrediet eindigen in de regel op hetzelfde moment. Als na beëindiging van de JP trajectbegeleiding de ondersteuning tijdelijk doorloopt om terugval en nieuwe schulden te helpen voorkomen, kan zowel budgetbeheer als de kredietovereenkomst een langere doorlooptijd hebben dan gemiddeld. Gedurende deze doorlooptijd krijgt de jongere extra ondersteuning in het toewerken naar het zelfstandig zorgen voor de financiën. Schuldeisers en 'vaste lasten-instanties' stellen de looptijd van 3 jaar als voorwaarde voor het verlenen van hun medewerking aan het JP traject. De jongere wordt het laatste jaar gemonitord door actieve nazorg van de trajectbegeleider.

4.2.3 Fase 2: Stabilisatie (optioneel)

Ook voor de jongeren die eerst een periode van stabilisatie ingaat, vragen we aan de schuldeisers om rust te creëren, door de incassomaatregelen voor een periode van 6 maanden op te schorten. Waar nodig en mogelijk worden tijdelijke betalingsafspraken gemaakt.

Vanuit JP is voor deze jongere al budgetbeheer opgestart, zodat het inkomen bij beheer binnenkomt en de lopende verplichtingen vanuit beheer worden betaald. Zo is geborgd dat geen nieuwe achterstanden in lopende verplichtingen ontstaan.

Daarnaast wordt actief gewerkt aan het wegnemen van belemmeringen en het creëren van voldoende balans om naar fase 1 te kunnen overgaan.

Praktijkvoorbeelden waarbij JP allereerst heeft ingezet op stabilisatie:

- Een jongere met een inkomen structureel onder de bijstandsnorm. Door onvoldoende inkomsten konden niet alle vaste lasten worden voldaan, met nieuwe achterstanden tot gevolg. In een periode van stabilisatie is eerst actief gewerkt aan het verhogen van de inkomsten tot bijstandsniveau.
- De jongere in kwestie heeft nog geen postadres en/of woonadres in de Gemeente Den Haag. Je loopt hierbij tegen allerlei praktische zaken aan, wat een JP schuldregeling belemmert. Zo kan er geen BKR toetsing plaatsvinden, kan er in correspondentie geen woon- en verblijfplaats worden genoemd en kunnen we niet toeleiden naar school, opleiding en maatschappelijke stage. Op emotioneel vlak zorgt deze situatie voor onrust en stress wat stabiliteit eveneens in de weg staat. Er is in stabilisatie eerst aan de basis gewerkt.

4.2.4 Fase 3. Schuldeninventarisatie

Met het inventariseren van de schulden begint de feitelijke schuldregelingsfase. We vragen de schuldeisers om een opgave te verstrekken van wat er aan vordering(en) openstaat. Om snelheid in het proces te waarborgen werken we waar mogelijk digitaal. Ook wordt er waar nodig gebeld met de eisers. Werken met post wordt tot een minimum beperkt. Met een aantal van de schuldeisers waarmee we op projectniveau afspraken hebben gemaakt, kunnen we in één keer voor alle jongeren met schulden bij deze partijen een vordering en principeakkoord tot medewerking opvragen. Dit levert veel tijdswinst op (zie 'Afspraken met schuldeisers op projectniveau').

Ervaring leert dat jongeren niet altijd in beeld hebben of bij de gemeentelijke belastingdienst, de Regionale Belasting Groep en/of bij de LIC vorderingen openstaan. Daarom nemen we bovengenoemde partijen standaard mee in de inventarisatie. Ook checken we of er in de lopende lasten achterstanden zijn.

Als onderdeel van de turbo-aanpak zorgen we er voor dat de schulden zo snel mogelijk geïnventariseerd worden. Als schuldeisers niet (tijdig) reageren op een verzoek tot schuldopgaaf gaan we binnen JP zo nodig over tot het schatten van de hoogte van de vordering.

We schatten zoveel mogelijk in het voordeel van de schuldeiser. Op basis van de ingeleverde documenten, gezond verstand en expertise is het eenvoudig een vordering in te schatten. Het schatten van een vordering heeft geen invloed op de hoogte van uitbetaling naar andere schuldeisers. Alle schuldeisers krijgen immers eenzelfde percentage.

Bij het schatten houden we rekening met de rente die

schuldeisers rekenen, de mogelijke kosten waarmee de vordering opgehoogd moet worden als een vonnis door een deurwaarder kan worden gehaald, etc. Door vorderingen te schatten blijft het tempo in het traject hoog, voorkom je vertraging in het proces en dat schuldeisers die tijdig hebben gereageerd, hiervan de dupe worden.

Als in een later stadium blijkt dat een vordering te laag is geschat kunnen we met een maatwerkbudget alsnog het saneringsbedrag aan deze schuldeiser ophogen.

Bijzondere situaties t.a.v. inventariseren

- 1 **Tijdelijk parkeren:** als een jongere tijdelijk de huur niet (volledig) kan betalen doordat tijdelijk het inkomen is verlaagd, kunnen we in een later stadium deze situatie alsnog op maat oplossen. Ten tijde van de inventarisatie kunnen we dan wel met de 'reguliere schulden' aan de slag.
- 2 **Vorderingen voor de zekerheid meenemen:** het kan voorkomen dat tijdens de inventarisatie nog onduidelijk is of een bepaalde schuld nog openstaat. Binnen JP kan deze schuld dan worden meegenomen. Ook kan zo nodig op het laatste moment van de inventarisatiefase (of voorstelfase) nog een vordering worden toegevoegd. Het werken met een vast percentage geeft de mogelijkheid tot flexibiliteit en maatwerk.

Batches

We werken binnen JP vanaf deze fase in vaste batches van circa 10 jongeren. Dit houdt in dat we voor circa 10 jongeren-dossiers tegelijk de inventarisatiefase ingaan. Ook in de fasen die volgen op inventarisatie wordt met deze vaste batches gewerkt. Dit betekent concreet dat de 10 dossiers gelijktijdig worden doorgezet naar fase 4, fase 5, etc.

Voordeel van het op deze wijze clusteren van werkzaamheden is dat dit een efficiënte timing van schuldregelingswerkzaamheden mogelijk maakt.

Afspraken met schuldeisers op projectniveau

Met een aantal schuldeisers (waarvan een deel is aangesloten bij Schuldenlab070) hebben we afspraken gemaakt op dossierniveau. Dit zijn afspraken op maat per schuldeiser. Bijvoorbeeld de standaard afspraak dat na aanschrijven van de schuldeiser, de zaak standaard bij de deurwaarder wordt weggehaald of de afspraak dat het verzoek tot schuldopgave naar 1 vast mailadres kan. Ook zijn er afspraken over de wijze waarop de schuldeiser wordt benaderd (bijvoorbeeld voor elke jongere afzonderlijk, in één keer per batch, of in één keer voor alle jongeren in het traject).

4.2.5 Fase 4: Schuldenoverzicht vaststellen

Als alle saldo's in beeld zijn gebracht wordt het schuldenoverzicht met de jongere doorgenomen. De schuldregelaar nodigt de jongere uit op gesprek. Voor jongeren is het schuldenoverzicht vaak verrassend. Zowel het aantal schulden als de schuldhoogte is vaak hoger dan dat de jongere zelf voor ogen had. Dit zorgt voor bewustwording, een moment van bezinning. En dus is dit in de begeleiding een belangrijk moment.

We vragen de jongere om goed te kijken naar dit overzicht en na te gaan of er nog schulden ontbreken die moeten worden toegevoegd. De jongere krijgt een kopie van het overzicht mee zodat hij of zij thuis een actueel overzicht heeft. Dit kan rust geven. Als een schuldeiser zich dan meldt, of post stuurt kan de jongere met behulp van dit overzicht zelf bekijken of deze schuldeiser in beeld is.

Na een check op volledigheid, vragen we de jongere het overzicht te ondertekenen. Hiermee geeft de jongere aan dat er geen andere schulden zijn. Daarnaast bepaalt de schuldregelaar in deze fase, aan de hand van input van de jongere en de trajectbegeleider, welk voorstel hij voor de jongere kan indienen bij de schuldeisers. De schuldregelaar houdt rekening met de actuele financiële situatie, hoogte van inkomsten en uitgaven, actuele woonsituatie. Ook kijkt hij naar de aard van het inkomen en de vooruitzichten van de jongere. Ook de problematiek van de jongere weegt mee.

- Bij jongeren op of onder bijstandsniveau zonder perspectief op (significante) verbetering gaat de schuldregelaar over op een JP natura. Is de jongere 18, 19 of 20 jaar, dan wordt als uitgangspunt 5% van de vordering aan elke schuldeiser aangeboden. Als de jongere 21 tot en met 27 jaar is, dan wordt als uitgangspunt 10% van de vordering aan de schuldeisers geboden.
- De schuldregelaar controleert vervolgens wat volgens de minimale aflosnorm NVVK zou worden aangeboden bij een reguliere schuldsanering. Als dit hogere is dan het aanbod JP, dan gaat de schuldregeling over tot het ophogen van het percentage dat vanuit JP wordt aangeboden.
- Bij een situatie waarin de jongere structureel over inkomsten boven bijstandsniveau beschikt wordt de financiële draagkracht van de jongere berekend. Dan kan een JP regulier voorstel worden opgesteld.

Samen met de jongere wordt het voorstel voorzien van een goede onderbouwing en een persoonlijke toelichting. Ook neemt de schuldregelaar de tijd om de jongere uit te leggen wat een saneringsvoorstel is en wat de volgende stappen in

het proces zijn. Deze uitleg is belangrijk om de jongere maximaal te betrekken bij het proces en als het ware 'eigenaar' van zijn of haar eigen proces te laten zijn. Ook maakt dit de jongere bewust van de impact van de schulden en de effort die het kost om tot een traject te komen. Dit zorgt voor meer bewustzijn bij de jongere. Na het gesprek met de jongere, stelt de schuldregelaar het voorstel op en bereidt de tekst voor die als onderbouwing in het voorstel wordt opgenomen.

4.2.6 Fase 5: Voorstelfase

In deze fase verstuurt de schuldregelaar het saneringsvoorstel aan alle schuldeisers. Net als in de inventarisatiefase wordt dit bij voorkeur digitaal verzonden. Bij bepaalde schuldeisers is al ten tijde van de inventarisatie akkoord gegeven op het voorstel. Dit akkoord wordt na versturen meteen geregistreerd. Aan alle schuldeisers wordt een vast percentage aangeboden, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen preferente en concurrente schuldeisers (de voorstelbrief aan schuldeisers is als bijlage B3 aan dit document toegevoegd).

4.2.7 Fase 6: Onderhandelingsfase

Als een schuldeiser aangeeft niet akkoord te gaan met het ingediende voorstel, dan legt de schuldregelaar contact met de schuldeiser om te achterhalen wat aan de weigering ten grondslag ligt. Ook wordt nogmaals ingegaan op het karakter van JP, het effect van niet akkoord gaan en het alternatief: namelijk geen schuldregeling, verdieping van de schuldenproblematiek en doorgaans geen zicht op aflossing/betaling. Als de schuldeiser ondanks verzoek tot heroverweging bij de weigering blijft dan wordt het dossier doorgezet naar de projectleider. Die neemt contact op met de weigeraar. Er wordt

stilgestaan bij de onderbouwing en gekeken naar ruimte om toch tot een akkoord te komen. Waar nodig geven we een extra toelichting over de JP aanpak.

Als ook deze interventie niet leidt tot een doorbraak dan wordt de weigering doorgezet naar het programmateam schuldenlab070. Zij gaan op strategisch niveau het gesprek aan om te kijken of er een doorbraak gerealiseerd kan worden. De programmamanager heeft als laatste escalatiemogelijkheid nog het doorzetten naar de directeur Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Deze escalatielijn is gedurende de pilotfase van JP (augustus 2016 tot augustus 2017) meerdere malen ingezet, onder meer omdat het om een nieuwe aanpak gaat. Voorbeeld van het inzetten van de escalatielijn: bij een jongere lag één van de schulden (commerciële woningbouw) bij een deurwaarder ter incassering. De deurwaarder ontving een afwijzing van de opdrachtgever op het 10% JP naturavoorstel. De JP schuldregelaar kon niet met de deurwaarder tot een akkoord komen. Hierop heeft de projectleider diverse malen contact gehad met de deurwaarder. Tijdens dit contact is (nogmaals) gesproken over maatschappelijke doelen van dit project, wederzijdse belangen en de concrete casus. De deurwaarder heeft op haar beurt een aantal contactmomenten gehad met de opdrachtgever. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een doorbraak en akkoordverklaring.

4.2.8 Fase 7: Uitbetaling aan schuldeisers

Zodra de onderhandelingsfase is afgerond wordt het dossier intern doorgezet naar de afdeling Krediet en Advies met het verzoek om het saneringskrediet ter beschikking te stellen en de overeengekomen bedragen uit te betalen aan de schuldeisers. Als er schuldeisers expliciet hebben aangegeven niet

akkoord te gaan, worden deze betalingen tijdelijk gestald in afwachting van onderhandeling.

De schuldregelaar mailt de schuldeisers dat krediet en advies overgaat tot uitbetaling.

Afdeling krediet en advies zet de bedragen klaar en roept de jongere op om de overeenkomst JP saneringskrediet (en bijbehorende documenten) te komen tekenen. Zodra de jongere deze documenten heeft ondertekend, gaat Krediet en Advies over tot het feitelijk uitbetalen van de bedragen.

Beëindigingsclausule

In de overeenkomst is opgenomen dat als de jongere zich niet aan de voorwaarden JP houdt en ondanks inzet van de schuldregelaar en trajectbegeleider niet alsnog de benodigde commitment toont, uiteindelijk wordt over gegaan tot beëindiging van de overeenkomst. Daarmee eindigt ook het traject JP. Het saneringsbedrag dat is ingezet voor de JP schuldsanering wordt bij voortijdige beëindiging opeisbaar gesteld en teruggevorderd bij de jongere.

Maatwerkbudget

Binnen JP is sprake van een maatwerkbudget. Dit houdt dat er een budget is voor onvoorziene kosten waar een jongere mee te maken kan krijgen. Als deze onvoorziene kosten zich voordoen, beoordeelt de schuldregelaar of de jongere in staat is deze kosten zelf te dragen. Als deze jongere deze kosten niet zelf kan dragen, wordt gekeken naar voorliggende voorzieningen, zoals een fonds of bijzondere bijstand. Als ook dat niet mogelijk is dan wordt een beroep gedaan op het maatwerkbudget. Achterliggende gedachte hierbij is om doorgang van de schuldregeling te waarborgen en belemmeringen die dit traject

kunnen verstoren weg te nemen. Bij elke jongere kijken we naar de concrete situatie, de datum van de rekening/vordering, voorliggende voorzieningen zoals genoemd en verwijtbaarheid.

4.2.9 Fase 8: Nazorg

Binnen JP neemt de schuldregelaar elke 3 maanden, in het kader van nazorg, contact op met de jongere. Inzet van dit contact is nagaan hoe het gaat. Onderwerpen die hierbij aan de orde komen: de financiële situatie op dat moment, actuele ontwikkelingen, zijn er schuldeisers die contact hebben opgenomen, check op nieuwe schulden, etc.

De actuele situatie wordt in beeld gebracht en waar nodig worden samen met de jongere de benodigde acties uitgezet. Ook vindt standaard terugkoppeling plaats naar de trajectbegeleider die op zijn of haar beurt de input kan gebruiken voor coaching. In deze check wordt eveneens de status van budgetbeheer onder de loep genomen en daar waar nodig opgebouwd of afgebouwd.



5. Randvoorwaarden en instrumenten JP

In dit laatste hoofdstuk beschrijven we de randvoorwaarden die nodig, dan wel een gewenst zijn om de jongere zo optimaal mogelijk te ondersteunen. We staan stil bij de specifieke kenmerken van de klantbenadering en gaan in op teamsamenstelling en rollen, de begeleidingsgroep en de samenwerking met ketenpartners.

5.1 Randvoorwaarden

(Bestuurlijk) draagvlak

Het is essentieel om binnen alle geledingen draagvlak te hebben om de JP aanpak uit te voeren. Hierin is het bestuurlijk draagvlak van groot belang. Zoals uit voorgaande hoofdstukken als is gebleken, kenmerkt de JP aanpak zich door het integrale karakter. Heel concreet betekent dit dat er vanuit JP ook geacteerd wordt op domeinen waar andere diensten en/of organisaties in eerste instantie aan zet zijn. Ook wordt van interne – en externe ketenpartners bereidheid verwacht om buiten de eigen kaders van werkinstructies en richtlijnen te kunnen en durven handelen. Om oplossingen te forceren vraagt dit soms de bereidheid om de randen van de wet op te zoeken. Om op deze wijze te kunnen opereren is bestuurlijk mandaat een vereiste.

ICT-infrastructuur

Om voor de jongere binnen JP een digitaal dossier te kunnen aanmaken is binnen het softwarepakket Allegro een aparte ICT-infrastructuur ingericht. Dit is primair nodig voor het schuldsaneringsgedeelte. Daarnaast wordt

ook voor budgetbeheer gebruik gemaakt van Allegro. Omdat de werkwijze, termijnen en documenten van JP afwijken van de reguliere dienstverlening is het niet mogelijk om terug te vallen op de infrastructuur voor de reguliere schuldhelpverlening. Voor JP zijn aangepaste brieven opgesteld, waarbij is gelet op formulering die zoveel mogelijk bij de jongerendoelgroep aansluit. Naar schuldeisers toe benadrukken we het innovatieve kenmerk van JP. We informeren de schuldeisers met informatiebladen. Om de voortgang te bewaken binnen zowel de trajectbegeleiding als ook binnen de schuldregeling, werken we met de actie-agenda binnen Allegro, waarbij verschillende procesonderdelen zijn vertaald in een taak. Deze taak helpt de medewerkers binnen JP om zicht te houden op de werkvoorraad en de voortgang en het draagt bij aan de planning van de werkzaamheden. Het management kan aan de hand van deze zaken de voortgang bewaken en verantwoording afleggen. Voor JP zijn speciale workflows ingericht met deze taken. Hierbij is de keuze gemaakt om trajectbegeleiding te laten werken met een minimum aan taken. De schuldregelaars hebben door de aard van hun werkzaamheden wel voor elk procesonderdeel en elke stap een taak.

Het is essentieel om binnen alle geledingen draagvlak te hebben om de JP aanpak uit te voeren.

5.2 Klantbenadering

Zoals in voorgaande hoofdstukken uitvoerig aan bod is gekomen, staat de jongere centraal binnen de dienstverlening JP. De medewerkers JP werken aan de hand van de volgende richtlijnen.

1 Terug naar de bedoeling

Het boek 'Verdraaide organisaties' van Wouter Hart heeft binnen onze dienst, maar ook binnen ons project zijn stempel gedrukt. Bij JP staat, net als in de visie van Wouter Hart, de klant centraal. Of zoals hij zo treffend in zijn boek aanhaalt: "het ware doel, de waarde voor de klant." JP stelt de waarde voor de jongere centraal in haar aanpak. Dit in tegenstelling tot de reguliere dienstverlening waarbij het 'systeem'- lees: de regels en procedures – een centrale plek innemen.

NB: de 'lessons learned' in de JP aanpak, worden opgenomen in een visiedocument dat tevens ten goede komt aan de financiële hulpverlening. Ook financiële hulpverlening Den Haag werkt aan het 'terugkeren naar de bedoeling'.

2 Loslaten procedures en werkinstructies

Ook binnen JP hebben we (uiteraard) werkinstructies en procedures waarlangs we de jongere begeleiden. Deze werkinstructies en procedures zijn niet bepalend, maar richtinggevend. We laten ons in de praktijk leiden door wat

JP stelt de waarde voor de jongere centraal in haar aanpak.

nodig is om de jongere een stap verder te helpen. We passen de dienstverlening aan de specifieke situatie aan. Iedere jongere is uniek en vraagt daarom om een andere benadering.

3 Gedragsverandering is een proces

Zoals bekend is gedragsverandering een proces dat tijd kost. Jongeren krijgen ruimte om nieuwe ervaringen op te doen. Dit gaat gepaard met vallen en opstaan. Nieuwe schulden, of het niet meewerken, gebruiken we als instrument om de gedragsverandering te bewerkstelligen. In het reguliere traject is er geen of slechts een beperkte mogelijkheid fouten te maken. Fouten maken kan leiden tot voortijdige beëindiging van het schuldhulpverleningstraject. Binnen JP mag de jongere fouten maken, zoals een onverstandig aankoop, het niet na komen van afspraken of niet op tijd komen. Deze situaties worden tijdens individuele gesprekken uitgediept, zodat de jongere de consequentie hiervan voelt, leert en aan een andere grondhouding en mindset gaat werken. Structurele verandering kost tijd en die geven we de jongere.

5.3 Personeel

JP team: multidisciplinair

Binnen het projectteam JP werken trajectbegeleiders (voor coaching en training) en financieel schuldregelaars vanuit hun expertise met hun eigen (primaire) focus, als multidisciplinaire groep samen. Het team bestaat uit:

- **Projectleider:** troubleshooter en facilitator op organisatieniveau.
- **Senior Trajectbegeleider:** begeleidt trajectbegeleiders, verzorgt wekelijkse intervisie voor trajectbegeleiders

(casuïstiek en doorontwikkeling vaardigheden), loopt mee met gesprekken, is dagelijks aanspreekbaar voor trajectbegeleiders. Geeft tevens input aan de projectleider t.a.v. medewerkers, proces en aandachtspunten.

- **Trajectbegeleider:** verzorgt individuele begeleiding en groepsbegeleiding. Een aantal trajectbegeleiders heeft een bepaald specialisme: één is psychologisch geschoold, een ander is creatief, een derde is pedagogisch geschoold etc.
- **Senior schuldregelaar:** begeleidt schuldregelaars, verzorgt wekelijkse intervisie voor de schuldregelaars (casuïstiek en doorontwikkeling vaardigheden), is dagelijks aanspreekbaar voor schuldregelaars, en verzorgt 'learning on the job' om de schuldregelaars te scholen in innovatief schuldregelen. Geeft tevens input aan de projectleider t.a.v. medewerkers, proces en aandachtspunten.
- **Schuldregelaar:** begeleidt de jongere 1 op 1 vanuit de schuldregeling en verzorgt het schuldregelingstraject. De schuldregelaar onderhoudt contact met de schuldeisers (primaire focus), om zo snel en efficiënt mogelijk te komen tot een actueel schuldenoverzicht, een afkoopvoorstel en een akkoord op dit voorstel.

5.4 Begeleidingsgroep

De begeleidingsgroep is samengesteld uit relevante interne en externe ketenpartners. De begeleidingsgroep biedt extra denkracht om het project stappen verder te brengen. De begeleidingsgroep bestaat uit:

- Projectleider
- Manager financiële dienstverlening Gemeente Den Haag tevens gebonden aan NVVK
- Manager XtraPlus. Afvaardiging van het JIP/JIT

- Manager voortijdige schoolverlaters
- Afvaardiging van de Koninklijke beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders
- Directeur Stichting Samenwerking Sociale Fondsen
- Afvaardiging van Society Impact – medeontwikkelaar van de aanpak
- Afvaardiging van programmteam schuldenlab070 (indien thematiek of agendapunten hier om vragen)

Samenwerkingsoverleg maatschappelijke middenveld

Bij de start van JP is aansluiting gezocht met een aantal jongerenorganisaties. Gedurende de pilot JP is deze kring van partners gegroeid. De gezamenlijke ambitie is met elkaar samenwerken, elkaar versterken, maar vooral ook in casussen doorbraken bereiken door elkaars expertise in te zetten. Maar ook kwesties rondom begeleiding aan jongeren op de sociale agenda zetten en aanpakken.

Op dit moment bestaat de samenwerking uit de volgende componenten:

- 1 Organisaties dragen jongeren voor aan JP. Gedurende het JP traject blijft de aanleverende organisatie, indien nodig, in beeld.
- 2 Iedere organisatie heeft zijn eigen kennis/expertise, deze wordt in individuele gevallen bij de jongeren ingezet.
- 3 Er is een platform opgezet, waaraan nu circa 25 (jongeren) organisaties deelnemen. De instanties kijken bij elkaar in de keuken door om toerbeurt een bijeenkomst vanuit de eigen organisatie te organiseren. Daarbij behandelt de ontvangende partij een thema, dat aansluit bij de aard van de eigen werkzaamheden. Inzet is om elkaar beter te leren kennen en de samenwerking te verdiepen.

5.5 Output – resultaten meten

Om inzicht te krijgen in wat er speelt in het leven van de jongeren en tevens in de resultaten van de aanpak JP besteden we veel aandacht aan het vastleggen van gegevens. We brengen in kaart welke jongeren bij ons binnenkomen. Wat is het startpunt en waar bevinden zij zich als je kijkt naar de leefgebieden: inkomen, woonsituatie, opleidingsniveau, lichamelijke en psychische welzijn, netwerk, daginvulling, etc.? Gedurende het traject JP leggen wij de status quo op diverse meetmomenten opnieuw vast om inzichtelijk te krijgen welke vorderingen zijn gemaakt. Tegelijk geeft het ons inzicht in de problematiek waar jongeren mee kampen. Meten, interpreteren en op projectniveau aankaarten van deze problematiek draagt bij aan effectieve dienstverlening aan jongeren.

Doel van JP is om deelnemende jongeren schuldenvrij te krijgen en te voorzien van een beter perspectief op het gebied van werk en/of school. Tevens verwachten we dat deelnemende jongeren zich maatschappelijk inzetten. In de evaluatie wordt de gekwantificeerde realisatie van bovenstaande doelstellingen gemeten.

We evalueren ook de methodiek. Onderdeel van het JP is immers ook een snellere en betere manier van samenwerken met verschillende belanghebbenden. Deze stakeholders zijn behalve de jongeren zelf, ook schuldeisers, aanmeldende instanties zoals het JIT en de betrokken gemeentelijke instanties.

We vragen hen te reflecteren op de volgende vragen:

- Wat zijn de succesfactoren binnen het JP?
- Wat kan er verbeterd worden aan het JP?
- Wat zijn de randvoorwaarden om het JP in te bedden in het reguliere traject schuldregelen?
- Ten slotte willen we ook het rendement van de aanpak meten. Oftewel de maatschappelijke kosten en baten, zoals:
- Besparingen op uitkeringen door voorkomen schooluitval of baanverlies.
- Besparingen op uitkeringen door eerdere uitstroom naar werk.
- Voorkomen kosten dakloosheid, afsluitingen, GGZ of reguliere schuldhulp. Voorkomen inkomstenderving van de (semi-)publieke schuldeisers.

De Hogeschool van Amsterdam (lectoraat Armoede Interventies) zal de evaluatie verrichten. Beoogde verschijningsdatum van de evaluatie is het laatste kwartaal van 2018.

Meten, interpreteren en op projectniveau aankaarten van deze problematiek draagt bij aan effectieve dienstverlening aan jongeren.

6. Bijlagen

A. Documenten en formulieren jongeren

- 1 Aanmeldformulier JP-traject
- 2 Intentieverklaring bij aanmelding JP-traject
- 3 Overeenkomst JP-traject
- 4 Perspectiefplan JP-traject
- 5 Overeenkomst maatschappelijke stage JP
- 6 Omrekentabel maatschappelijke stage
- 7 Kredietovereenkomst JP krediet natura
- 8 Kredietovereenkomst JP krediet regulier

B. Documenten en formulieren schuldeisers

- 1 Algemene informatie JP voor schuldeisers
- 2 Toelichting turbo aanpak en tegenprestatie voor schuldeisers
- 3 Betaalvoorstel JP aan schuldeiser
- 4 JP akkoord afkoopvoorstel schuldeisers

Deze bijlagen zijn niet opgenomen in de handreiking maar als afzonderlijke bestanden verkrijgbaar. Neem contact op via www.schuldenlab070.nl of jpf@denhaag.nl.

