

GRIP

SCHULDENLAB070 JUBILEUMMAGAZINE

**DNA VAN EEN
INNOVATIE-
MACHINE**

**DÁÁROM
PARTNER
WORDEN!**

**ZO GAAN
WE VERDER**

*Jongeren
Perspectief
Fonds hielp
Elsmainy uit
de schulden*

5 JAAR
SCHULDENLAB 070

INHOUD

4 DNA VAN EEN INNOVATIEMACHINE



8 Naomi schuldenvrij dankzij JPF

9 Marjolein Breed (Aegon): 'Hier wil je bij horen'

10 JPF: DE KRACHT VAN KLEINE STAPJES



DAAROM GRIP

Grip krijgen op de schuldenproblematiek: dat is wat Schuldenlabo70 beoogt. Grip op schulden van individuele bewoners, maar ook maatschappelijk gezien. Schuldenlabo70 is na vijf jaar een begrip en zorgt er met systeendoorbraken voor dat we met elkaar meer grip krijgen op de schuldenproblematiek. Met als uiteindelijk doel: een schuldenzorgenvrij Den Haag.

14 Elsmainy schuldenvrij dankzij JPF

15 Walter Dillissen (Eneco): 'We moeten het met elkaar doen'

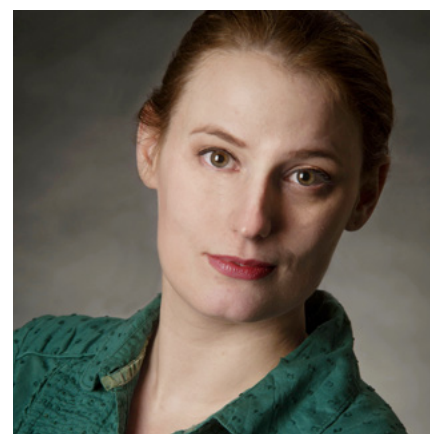
16 5 Jaar Schuldenlabo70 in beeld



18 SOHOS: VAN TOPSPORT NAAR BREEDTESPORT

22 Consulent Vjosa Selmani: 'En toen kwam het verlossende bericht'

23 Huug de Deugd (Inholland): 'Dáárom partner worden'



24 CSR: MEER SNELHEID, MINDER ROMPSLOMP

27 Zo gaan we verder: vijf actiepunten voor de toekomst

28 Kernteam Schuldenlabo70

30 5 jaar Schuldenlabo70

32 Wij zijn Schuldenlabo70



'It takes a city to solve debt': dat besef heeft vijf jaar geleden geleid tot de start van Schuldenlabo70. De schuldenproblematiek in de stad was dermate groot dat de gemeente Den Haag dit onmogelijk alleen zou kunnen oplossen. Dus moest er hulp komen. De ambitie: een schuldenzorgenvrij Den Haag! De aanpak: met elkaar, in een brede coalitie van publieke en private partijen. Het vehikel: Schuldenlabo70, te positioneren als een buitenboordmotor.

In vijf jaar heeft Schuldenlabo70 bewezen een succesvolle innovatiemachine te zijn. Zo zijn het Jongeren Perspectief Fonds (JPF), het Sociaal Hospitaal (SOHOS) en Collectief Schuldregelen voorbeelden van landelijk opgeschaalde successen, stuk voor stuk bedacht en ontwikkeld in ons Haagse laboratorium. Met als grote gemene deler dat we steeds het perspectief van mensen met schulden centraal stellen. Niet de systemen.

'Als je blijft doen wat je altijd deed, zal je krijgen wat je altijd kreeg' en 'Kan niet bestaat niet': twee belangrijke cultuurdragers die het verschil hebben gemaakt bij onze zoektocht naar nieuwe, innovatieve oplossingen. Een fikse dosis creativiteit om buiten de lijntjes te kleuren, lef, doorzettingsvermogen en een sterke actiegerichtheid maken het DNA van Schuldenlabo70 compleet.

Ik ben er trots op dat wij het in Den Haag hebben aangedurfd om voor onconventionele oplossingen te gaan. Dat was en is nog steeds keihard nodig. Dit heeft bovendien de weg vrijgemaakt voor het ontstaan van SchuldenlabNL, waar succesvolle innovaties landelijk worden uitgerold.

In dit magazine blikken we terug op vijf jaar experimenteren in ons unieke laboratorium. We delen successen en laten ook eerlijk zien wat er beter zou kunnen. En we blikken vooruit. Want de missie waarmee we destijds gestart zijn, blijft onverminderd actueel. We zullen met elkaar – publieke én private partijen – ook de komende jaren nieuwe innovatieve oplossingen moeten ontwikkelen om de schuldenproblematiek het hoofd te bieden. Moge de verhalen in dit magazine daar inspiratie en aanknopingspunten voor bieden.

Bert van Alphen

Wethouder Sociale Zaken en Werk



FRED DUKEL

‘De schuldhelpverlening is kapot. Het probleem is te omvangrijk. Te veel mensen vallen buiten de boot. Binnen de huidige systemen lossen we dat niet op’. Die alarmerende conclusie trok **Fred Dukel**, waarnemend algemeen directeur Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten, ruim vijf jaar geleden. Tijd om hulp in te roepen, oordeelde hij. Dat werd **Sadik Harchaoui** van Society Impact. “Want als je doet wat je altijd deed, krijg je wat je altijd kreeg.”

DNA

van een innovatiemachine



SADIK HARCHAOUI



Inmiddels zijn we vijf jaar verder en is Schuldenlabo70 van Amsterdam tot Maastricht, van de Belastingdienst tot de Kredietbank en van ING tot de NVVK een gewaardeerd begrip. Het onconventionele construct dat Fred en Sadik destijds bedachten, heeft inmiddels een flink aantal belangrijke *gamechangers* voortgebracht, hard nodig om de schuldenproblematiek beter het hoofd te kunnen bieden. Zelfs koningin Máxima roemde Schuldenlabo70 in het interview dat zij gaf aan Matthijs van Nieuwkerk vanwege haar vijftigste verjaardag: “Ze hebben het huishouden, de persoon centraal gezet. In plaats van denken in potjes, keken ze naar de persoon.”

Perspectiefswitch

Met die analyse slaat koningin Máxima de spijker op de kop, denken Fred en Sadik. Fred: “Misschien wel de grootste innovatie van Schuldenlabo70 is immers dat we het perspectief van mensen met schulden centraal zijn gaan stellen. En daarmee niet langer onze systemen. Als je die keuze maakt, is de terugbetaling van schulden niet het vraagstuk dat opgelost moet worden, maar: hoe krijgen we deze persoon weer op de rit?” ►

Deze perspectiefswitch stond aan de basis van het Jongeren Perspectief Fonds (JPF), de eerste grote systemische doorbraak van betekenis. Belangrijk, want daarmee had Schuldenlabo70 een succes te pakken, groeide intern en extern het draagvlak en kwam de vaart er echt in. Met uiteindelijk nog veel meer nieuwe (schaalbare) *gamechangers* als logisch gevolg.

Wat zijn nu – naast deze perspectiefswitch – andere ingrediënten die maken dat Schuldenlabo70 zich in de afgelopen vijf jaar heeft kunnen ontwikkelen tot een belangrijke innovatiemachine in het sociaal domein? Wat zit er in het DNA van deze gedreven club 'out of the box-denkers'? Wat zijn de werkzame bestanddelen van de constructie? En hoe ziet de cultuur eruit van een organisatie die aan de randen van het systeem opereert?

Buitenboordmotor

Sadik herinnert zich nog goed dat hij van Fred *carte blanche* kreeg om een eerste 'houtschoolschets' te maken. "Al snel kwamen we erop uit dat Schuldenlabo70 een buitenboordmotor zou moeten worden, van buiten naar binnen zou moeten gaan werken. Het moest zich weliswaar tot het systeem verhouden, maar er niet in zitten. Zodat er ruimte zou ontstaan om vrij te denken, out of the box, maar ook om actiegericht te kunnen versnellen waar nodig. Met als opdracht: zoekrichtingen voor oplossingen verkennen. En vervolgens zo tot schaalbare *gamechangers* komen."

'Denk niet vanuit beperkingen maar focus op de outcome'

FRED DUKEL

"Fundamenteel was daarnaast de vraag van wie de schuldenproblematiek eigenlijk is", vult Fred aan. "Dit probleem is namelijk zo omvangrijk, en raakt zoveel aspecten in de samenleving. Het is dus een probleem van ons allemaal. Als we daar oplossingen voor zoeken, dan moet een stad als Den Haag dat dus niet alleen doen, maar moeten we de coalitie vergroten. Via publiek-private samenwerkingen."

Dan is het essentieel om de beoogde sociale impact te verenigen met realistische businesscases, was de



volgende logische denkstap. Zodat meedoen voor iedereen aantrekkelijk is. "Partners stappen dan in omdat zij een welbegrepen eigenbelang hebben én een bijdrage willen leveren aan het algemeen belang. Met reciprociteit als belangrijk vertrekpunt: ze komen iets halen en brengen iets mee", redeneert Sadik. Een basisgedachte die duidelijk gewerkt heeft, leert de geschiedenis. Niet voor niets werkt Schuldenlabo70 inmiddels met 27 partners samen, op basis van gelijkwaardigheid.

Actiegerichtheid

En dan moet natuurlijk ook de sterke actiegerichtheid nog genoemd worden, als driver voor het succes van Schuldenlabo70. Fred: "Wie zaken voor elkaar wil krijgen die binnen de geldende systemen niet lukken, moet in de actiestand komen. Met als vertrekpunt: maar wat kan er dan wél. 'Kan niet bestaat niet' en 'denk niet vanuit beperkingen maar focus op de outcome' zijn gevleugelde uitspraken die niet zelden aan de basis hebben gestaan van verrassende uitkomsten."

Sadik onderstreept dat: "We hebben in het begin bewust ook geen uitgebreide plannen van aanpak gemaakt. Overleg en afstemming was een middel, en geen doel op zich. Dat tekent de 'doe-cultuur' die professionals ook aansprak. Insteek was: laten we, samen met al die private partijen op basis van gelijkwaardigheid, met energie en intrinsieke motivatie, op zoek gaan naar mogelijke *gamechangers*. En dat heeft goed gewerkt."

Toekomst

Resteert ten slotte nog de vraag of de bouwstenen, waaruit Schuldenlabo70 destijds is opgebouwd, sterk genoeg zijn om ook in de toekomst succesvol te blijven. Is het DNA van Schuldenlabo70 nog op orde? Ook nu 'het rijpe fruit' wellicht voor een deel geplukt is? En ook nu de buitenboordmotor onderdeel van het systeem is geworden?

Fred: "Dat we Schuldenlabo70 verankerd hebben in de gemeentelijke organisatie is uiteraard niet zonder risico. In feite is het nu, vanuit gemeentelijk perspectief, een intern innovatiebureau geworden. Toch ga ik ervan uit dat Schuldenlabo70 ook in de toekomst een vliegwiel zal blijven voor zoekrichtingen en projecten waarvan ik het bestaan nu nog niet eens kan vermoeden. Veel zal afhangen van of we erin slagen het tempo erin te houden en of we nieuwe elementen weten toe te voegen aan het oplossingspalet voor de schuldenproblematiek."

Sadik beaamt dat: "Belangrijk is dat we in verbinding blijven. Zo was het in het begin best ingewikkeld om publieke en private partijen dezelfde taal te laten spreken. Nu is de opgave om ervoor te zorgen dat we die ook samen blijven spreken. Want de oerkrachten van het systeem en incidenten maken het soms lastig om het DNA voldoende aandacht te geven. Aan ons allen de taak om continu te blijven hameren op de energie die we met elkaar voelen, op waarom we de dingen doen die we doen. En laten we vooral ook steeds teruggaan naar onze missie. Daar hebben we elkaar namelijk op gevonden."



Belangrijk is bovendien om structureel in gesprek te blijven met de personen waar we het uiteindelijk voor doen, besluit Fred. "Samen met onze partners zullen we steeds opnieuw naar hun verhalen en ervaringen moeten luisteren, zoals we dat ook de afgelopen vijf jaar hebben gedaan. Dat levert altijd inspirerende gesprekken en nieuwe inzichten op, voedt de urgentie en vergroot de kans dat we de juiste dingen blijven doen."

NIEUWE GAMECHANGERS

Stel nu dat we vijf jaar verder zijn. Waar hopen Fred en Sadik dat Schuldenlabo70 dan staat?

Fred: "Ik ben benieuwd wat data en nieuwe technologieën nog kunnen betekenen. Daar meer gebruik van maken kan wellicht een groot verschil maken en ons nieuwe en verrassende oplossingen bieden."

Sadik hoopt dat Schuldenlabo70 dan een aantal nieuwe *gamechangers* heeft ontwikkeld, op gebieden waar mensen met schulden vaak ook mee te maken krijgen. "Bovenaan mijn verlanglijstje staat een *gamechanger* op het terrein van wonen. Want huisvesting is vaak het grootste struikelblok om een nieuw leven op te kunnen pakken. Tweede op mijn lijstje staat een innovatie voor mensen met GGZ-problematiek. De praktijk leert namelijk dat zij vaak op enorme wachtlijsten stuiten. Het zou geweldig zijn als we ook voor die groep mensen verschil kunnen maken."

**DÁÁROM
SCHULDENLAB070**

**Waarom is Schuldenlabo70 ook na vijf jaar nog steeds nodig?
Bekijk de [VIDEO](#)**

‘Blij dat ik nu geen uitkering meer heb’



Naomi (28)

SCHULDENVRIJ DANKZIJ JPF

Het ging mis nadat haar moeder een hersenbloeding kreeg. Naomi ging op zichzelf wonen en werd tegelijk mantelzorger voor haar moeder. Zij belandde al snel met een flinke schuld op straat, en vond uiteindelijk na een zwervend bestaan onderdak in de Foyer. Daar wees haar ambulante begeleider haar op het bestaan van het Jongeren Perspectief Fonds (JPF).

“Ik ben geen prater. Dat werd anders toen ik bij het JPF kwam. Als ik een afspraak had met mijn consulente, dan was dat niet op een suf kantoor. Dan gingen we wat eten in een snackbar of maakten een wandeling. Zo bouwden we een band op. Al snel voelde ik me zo op mijn gemak dat ik mijn verhaal deed. Het JPF nam mijn schulden over, en als tegenprestatie werd ik een tijd lang fulltime mantelzorger voor mijn moeder. En ik ging een opleiding volgen. Ik wilde beveiliging worden, maar dat lukte niet. Ik had te veel stress toen ik examen moest doen. Nu ben ik verkeersregelaar. Het heeft wel even geduurd, maar inmiddels vind ik het leuk om te doen. En wat ook belangrijk is: ik ben van mijn uitkering af. Laatst kreeg ik van de Belastingdienst zelfs bericht dat ik geld terugkrijg. Wie had dat kunnen denken.”

PARTNER
van
SCHULDEN
LAB070



Marjolein Breed (Aegon):

‘Hier wil je bij horen’

“Aegon vindt het belangrijk dat klanten in staat zijn zelfbewust keuzes te maken voor een gezonde financiële toekomst. Wij beseffen dat dit niet altijd voor iedereen is weggelegd. Daarom hebben wij ons in 2016 aangesloten bij ‘Van schulden naar kansen’, een programma dat zich richt op armoede door problematische schulden. We hebben sindsdien met bijna 500 vrijwilligers in Leeuwarden, Groningen en Den Haag – de drie steden waar wij gehuisvest zijn – 6.500 huishoudens geholpen bij het vergroten van hun financiële kennis en vaardigheden.

Een van de partners waar wij verder mee werken is Schuldenlabo70, en specifiek het Jongeren Perspectief Fonds (JPF). Wat ons zo aanspreekt aan Schuldenlabo70 is de aanjagende functie die het heeft, de snelheid van werken, maar ook de manier waarop Schuldenlabo70 partners bij elkaar brengt. En dat in een cultuur waarin uitproberen en fouten maken mag, met het doel zo uit te vinden wat werkt en wat niet werkt. De uitstraling van deze club mensen en hun gedrevenheid is bovendien aanstekelijk: hier wil je bij horen.”

Jongeren Perspectief Fonds JPF



'Ik geloof in de kracht van kleine stapjes'

Hoe ziet de leefwereld eruit van een jongere die hulp vraagt bij het Jongeren Perspectief Fonds (JPF)? "Ik begin altijd bij de ander", stelt JPF-consulent BIANCA LEMMERS-VERSTEEGT. Zij begeleidt 17 jongeren naar een nieuwe toekomst.

Stel: jongere X meldt zich aan voor hulp bij het JPF. Op dat moment komt Bianca in actie: "Ik breng allereerst in kaart of iemand geschikt is voor onze aanpak. Dat doe ik door zo goed mogelijk naar de situatie te kijken: welke informatie is er al over deze persoon, wat staat er op het aanmeldformulier en wat wil de persoon zelf? Daarvoor ga ik een aantal keer in gesprek met de jongere."

Soms blijkt dan dat iemand bij het JPF niet aan het juiste adres is. Bianca: "Heeft iemand bijvoorbeeld verslavings- of ernstige, belemmerende psychische problemen, dan kan het zijn dat daar eerst aan gewerkt moet worden. In dat geval zorg ik voor een warme overdracht naar de plek of instantie waar de juiste hulp wel beschikbaar is."

Perspectiefplan

Sluit de JPF-aanpak wel aan op de situatie van de jongere, dan breekt een volgende fase aan. Bianca: "Eigenlijk doen we dan twee dingen tegelijk. Aan de ene kant stellen we samen een perspectiefplan op. Dat plan geeft antwoord op de vraag waar die persoon naartoe wil groeien en welke stappen daarvoor nodig zijn. Tegelijkertijd beginnen we met het verzamelen van alle administratie om budgetbeheer en daarna de schuldregeling op te kunnen starten. Dat haalt de ergste druk vaak al weg." Het is absoluut niet de bedoeling om de jongere zo snel mogelijk 'in het systeem' te krijgen. Bianca: "We sluiten zo goed mogelijk aan op de leefwereld van de hulpvrager en kijken wat die persoon nodig heeft. Aan die jongere daarna de taak om alle stapjes richting dat gedroomde perspectief zelf te zetten, onder begeleiding van de JPF-trajectbegeleider. Als dat niet lukt, gaan we kijken hoe we er op een andere manier beweging in kunnen krijgen."

Twee jaar begeleiding

De hulpvrager houdt dus steeds zelf de regie. Is dat niet lastig, bijvoorbeeld omdat processen daardoor langer duren dan nodig? Bianca: "Dat risico is er. Maar wij vinden zelfredzaamheid belangrijker dan snelheid. Natuurlijk kunnen wij heel veel overnemen, maar we willen juist dat een jongere eigenaar blijft van zijn eigen proces, groei en perspectiefplan. We verwachten natuurlijk wel motivatie. Het JPF is geen gemakkelijke manier om van schulden af te komen. Deelnemers moeten echt de drive hebben om aan zichzelf en aan hun toekomst te werken." ►

Het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) is gestart als initiatief van Schuldenlab070 en is inmiddels als 'bewezen effectief' opgenomen in het dienstenpakket van de gemeente Den Haag. Het helpt jongeren tussen de 18 en 28 jaar die door schulden in de problemen komen. Doel is in tien jaar tijd 1.500 jongeren een flinke zet in de goede richting te geven.

Het JPF kijkt niet naar de schuld, maar naar de toekomst van jongeren. Hoe ziet het leven van de jongere eruit? Aan de hand daarvan maakt het JPF samen met de jongere een plan op maat voor de toekomst. Hierin staan doelen waaraan de jongere gaat werken. Het JPF helpt jongeren bovendien om aan werk of aan een opleiding te komen. Als er al werk of school is, helpt het JPF daarmee door te gaan.

Jongeren krijgen ook hulp van het JPF bij het aflossen van hun schulden. Met een zogenaamd 'saneringskrediet' kan de jongere de schulden afbetalen en die lening terugbetalen in geld of in werktijd, in de vorm van een maatschappelijke stage. Dit hangt af van de situatie en het inkomen.

Een traject is ook niet zomaar even gefixt. Bianca: "We trekken daar twee jaar voor uit. Uit onderzoek blijkt dat we die tijd echt wel nodig hebben. De eerste negen maanden zijn grofweg om de administratie, het budgetbeheer en de schuldregeling op orde te brengen. Maar ook om de eerste stappen in de begeleiding te zetten, te bouwen aan het toekomstperspectief. Het tweede jaar staat in het teken van het stapsgewijs verder bereiken van de gestelde doelen en het afbouwen van budgetbeheer en de begeleiding."

Eervol

Mooi van het JPF is dat jongeren, die anders tussen wal en schip zouden vallen, nu via een saneringskrediet van hun schulden afkomen en deze aflossen met een maatschap-

pelijke stage. Maar ook de persoonlijke aanpak, altijd dicht op de huid van de hulpvrager, verklaart volgens Bianca het grote succes van de JPF-methode. "Als professional nemen we echt tijd om in jongeren te investeren. Ik geloof in de kracht van kleine stapjes: hoe kleiner de stappen, hoe groter de kans op een succeservaring. Daarom kijk ik altijd naar wat er wél kan. Want er kan altijd wel iets. En hoe mooi is het om vervolgens te zien dat iemand bij aanvang van het traject soms geen geld heeft om een ijsje te kopen, maar na twee jaar wel een betaalde baan heeft. Ik vind het een eer om gedurende een relatief korte periode betrokken te mogen zijn bij het leven van deze jongeren. Daar onderdeel van mogen zijn, en dan genieten van de kleine successen die zij zelf boeken: dat is waar ik heel veel energie van krijg."



PARTNER
van
SCHULDEN
LAB070

Kirsten Ottens (ING)
directeur ING Nederland Fonds

'Geleerde lessen elders toepassen'

"Bij ING geloven wij in een inclusieve samenleving en economie. Waarin mensen financieel gezond zijn en iedereen kan meedoen. Met het ING Nederland Fonds steunen wij maatschappelijke initiatieven die dat bevorderen. Zo ook het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) van Schuldenlabo70. Wij zijn vanaf het begin partner van het JPF omdat wij de doelgroep jongeren belangrijk vinden. Wie jong is, moet zich kunnen richten op de toekomst. Stress vanwege schulden helpt daar niet bij. Jongeren hebben het sowieso bepaald niet

eenvoudig. Zij hebben meestal nog geen buffer en zijn vaak aangewezen op flexibele arbeidscontracten. Bij het JPF gaan consultants een lang traject met de jonge deelnemers aan. Doel is niet alleen om hen uit de schulden te helpen, maar ze ook weer te laten nadenken over de toekomst, en daarin stappen te zetten. Op leefgebieden als wonen, opleiding en werk. Startpunt is consequent de leefwereld van de jongere zelf: het traject is volledig vanuit zijn of haar positie ontworpen. Dat vinden wij heel waardevol. Het JPF is een publiek-private samenwerking en ook daar zijn wij een warm voorstander van. Want dit soort complexe maatschappelijke problemen lost niemand alleen op. Daar hebben we elkaar voor nodig. ING heeft zich voor langere tijd gecommitteerd aan een deel van de financiering en gelooft in deze aanpak. We hopen dat de lessen, die het JPF ons de komende tijd nog gaat leren, op termijn op grotere schaal zullen worden toegepast, ook elders in het land."

Milou Nipshagen (Aegon)
Projectleider Van Schulden naar Kansen

'JPF zorgt voor rust en ruimte'

"In 2018 is Aegon aangesloten als partner bij het JPF. Twee jaar lang hebben we het fonds mede gefinancierd. Inmiddels is Aegon een 'stille partner'. Dit betekent dat we zeker aangehaakt blijven bij het fonds, maar het niet meer actief financieren. Dit doen we omdat we in afwachting zijn van een evaluatie van de Hogeschool van Amsterdam naar de effectiviteit van de door ons gesteunde projecten in 'Van Schulden naar Kansen', een breed programma dat zich richt op armoede door problematische schulden. De uitkomsten daarvan worden dit najaar openbaar gemaakt. Het goede van het JPF is dat jongeren snel bevrijd worden van hun schulden. Dat zorgt voor rust en ruimte om na te denken over hun toekomst. Ook de financiering via een revolverend fonds, waarbij maatschappelijke organisaties, schuldeisers en de jongeren zelf voor de inkomsten van het fonds zorgen, spreekt ons aan. Bijzonder is bovendien dat het JPF niet zomaar een interventie is, maar een traject van twee jaar. Jongeren worden echt beetgepakt en vastgehouden, voor een langere tijd. Dat maakt de aanpak duurzaam."



PARTNER
van
SCHULDEN
LAB070



Aygul Keskin
voormalig programmamanager Schuldenlabo70

'Al doende leerden we'

"We hebben het JPF in stapjes ontwikkeld. De locomotief reed al, maar het traject dat we aflegden was nog niet van rails voorzien. We deden steeds try-outs. En daarna keken we: zitten we nog op de goede weg? Al doende leerden we. Bij de start hebben we goed geanalyseerd waar het voorheen vaak mis ging. We ontdekten dat aansluiten op de leefwereld van jongeren essentieel is om duurzame successen te kunnen boeken. Dus geen ambtenaren die hen iets willen aansmeren. Maar coaches of mentoren, die de taal van jongeren spreken en hun wereld consequent als vertrekpunt nemen. Die bovendien geen 9-tot-5-mentaliteit hebben. En die in staat zijn - door hun oogbalken - de mogelijkheden en onmogelijkheden van jongeren te zien."

'Er is een raampje opengegaan in mijn gevangenis' en 'Ik wist niet dat ik er mocht zijn': dat waren zomaar wat dankbare reacties die we hebben teruggekregen van de jongeren zelf. Dat we gaandeweg dit traject nooit een uitvaller hebben gehad, zegt eigenlijk al genoeg. Niet voor niets hebben we veel van de geleerde lessen bovendien als hefboom gebruikt bij andere projecten. Met steeds dat perspectief van de doelgroep zelf als essentieel element."

Elsmainy (28)

SCHULDENVRIJ DANKZIJ JPF

Elsmainy meldde zich in 2016 als allereerste kandidaat bij het Jongeren Perspectief Fonds (JPF). Was kapster, maar haar werkgever ging failliet. Bouwde een schuld op van 68.000 euro. Was al ruim 2,5 jaar dakloos. Haar dochtertje (destijds 1,5 jaar) woonde tijdelijk bij oma.

“Uit schaamte en trots heb ik lang geen hulp gezocht. En toen ik dat wel deed, werd ik van het kastje naar de muur gestuurd. Tot ik van het JPF hoorde. In het eerste gesprek met consulente Esther barstte ik meteen in tranen uit. Zij heeft alleen maar naar mij geluisterd. Twee maanden later had ik een plan voor de toekomst, een huis en een uitkering. Inmiddels heb ik ook een baan; ik ben taxichauffeur van kinderen met een lichamelijke of verstandelijke handicap. Sinds een jaar ben ik helemaal van de uitkering af. Ik heb zelfs voor het eerst iets kunnen sparen. Ik heb mijn leven weer aardig op de rit en ben heel gelukkig, samen met mijn dochtertje. De zon schijnt steeds vaker. Ik ben blij met wat ik heb. De rest komt vanzelf.”

‘De zon schijnt steeds vaker’

PARTNER
van
SCHULDEN
LAB070



Walter Dillissen, Eneco:

‘Collectieve verantwoordelijkheid’

“Collectief Schuldregelen (CSR) en het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) zijn voorbeelden van mooie innovaties van Schuldenlab070. Dankzij CSR bijvoorbeeld, komt er meer snelheid in de afhandeling van schulden: voor de klant, voor schuldeisers en voor gemeenten. Win, win, win dus.

Voor ons betekent dit dat we veel minder werk hebben aan individuele dossiers. We komen sneller tot een oplossing, en dat vermindert de rompslomp. Het past bovendien naadloos in de omslag die wij enige jaren geleden hebben gemaakt: om veel meer het perspectief van onze klanten tot uitgangspunt van ons handelen te maken. Met als doel om er samen met die klant uit te komen als er problemen zijn. CSR helpt daarbij. Het mooie is bovendien dat CSR schaalbaar is en dat we dit oppakken als een collectieve verantwoordelijkheid, dus met publieke en private partijen. Met lokale overheden, de Rijksoverheid en particuliere bedrijven.

De verdienste van Schuldenlab070 is dat het erin geslaagd is mensen met schulden echt een gezicht te geven. In plaats van ‘u moet betalen’ wordt aan mensen met schulden nu steeds vaker de vraag gesteld: ‘Kunnen wij u helpen?’ En terecht, want we moeten het met elkaar doen.”



5 JAAR **SCHULDENLAB** 070





EELKE BLOKKER

SOHOS

De maatschappelijke kosten van een multiprobleemgezin zijn gemiddeld 104.000 euro per jaar. Terwijl veel gezinnen nog steeds geen beter perspectief krijgen. Sociaal Hospitaal (SOHOS), een initiatief van de gemeente Den Haag en Society Impact, met als partners zorgverzekeraar CZ en Instituut voor Publieke Waarden (IPW), zet daar een gedurfde maatwerkaanpak tegenover.

van topsport naar breedtesport

Het werkt als volgt. Per gezin wordt in samenspraak vastgesteld wat het perspectief is. Vervolgens is de vraag welke problemen er opgelost moeten worden om dat nieuwe perspectief te bereiken. Zo kan het de ene keer nodig zijn om schulden af te lossen, de andere keer maakt het regelen van een woning een belangrijk verschil. Als die geformuleerde doorbraak wettelijk geoorloofd is, de kosten uitlegbaar zijn en het gezin aangeeft daar echt mee geholpen te zijn, treedt de maatwerkaanpak van SOHOS in werking en wordt een doorbraak gerealiseerd.

Via deze werkwijze heeft SOHOS 150 Haagse multiprobleemgezinnen een nieuw perspectief gegeven. Bovendien heeft dit de samenleving een besparing opgeleverd van maar liefst 3.081.580 euro: een directe besparing van 6.597 euro per gezin in het eerste jaar na de doorbraak en nog eens 13.945 euro per casus aan maatschappelijke kosten die op korte termijn voorkomen zijn. Geld dat dankzij de SOHOS-aanpak niet uitgegeven hoefde te worden.

De maatwerkaanpak, verpakt in de SOHOS-methode, is zo succesvol dat deze van 'topsport' naar 'breedtesport' gaat.

Zo wil de stad Den Haag veel meer multiprobleemgezinnen via dezelfde aanpak aan een nieuw perspectief helpen. Op grote schaal worden ambtenaren van de stad bovendien klaargestoomd om in hun dagelijkse werk de methodiek van het maatwerk breed toe te passen. Ook in het land is er sprake van een olievlekwerking. Onder de naam 'Doorbraaklab' leidt IPW in nog eens 45 steden ruim 10.000 professionals op dezelfde manier op.

'Doorbraakmethode maakt ook systemen beter'

"SOHOS is weliswaar door ons bedacht, maar de methode moet van iedereen worden, zodat iedere professional ermee aan de slag kan." Dat is de ambitie van EELKE BLOKKER van Instituut voor Publieke Waarden (IPW) en ontwikkelaar van 'De Doorbraakmethode'.

In zijn optiek moet iedere professional of hulpverlener in iedere gemeente met deze methode aan de slag kunnen. "Immers, de meeste casussen komen op het bordje van de 'gewone' professional. Dus ook daar kunnen we het verschil maken." Om dit te bereiken heeft IPW de aanpak van SOHOS verder ontwikkeld tot een breed toepasbare methode. Dat is wat Eelke 'De Doorbraakmethode' noemt.

"Kan niet bestaat niet. En mag niet bestaat al helemaal niet". Dit zijn in de optiek van Eelke belangrijke beginselen die in deze methodiek centraal staan. Maar ook: maatwerk in plaats van confectie. "Omdat in het sociaal domein maatwerk uiteindelijk goedkoper uitpakt. En omdat SOHOS heeft aangetoond dat we een win-win-win-situatie kunnen creëren door anders naar casuïstiek te kijken."

Systeem verbeteren

Het primaire doel van SOHOS was uiteraard om gezinnen met problemen te helpen. Maar daarnaast had het ook een signaalfunctie en hadden de partners de ambitie om het systeem zélf te verbeteren. Eelke: "We wilden leren en ontdekken waar obstakels in structuren en in het beleid zitten. Zo kwam het regelmatig voor dat iemand met een uitkering een passende ►



Maatwerk op probleemgebieden

Gezinnen krijgen een aanpak op maat die mikt op het voor elkaar krijgen van hun eigen perspectief.

Interventies

Met de Doorbraakapp kunnen professionals en inwoners snel en gemakkelijk een plan maken en onderbouwen.

De doorbraak

Resultaat is minder bureaucratie en een besparing op de maatschappelijke kosten.

Herstel van eigen regie

Deelnemers voelen zich beter na de doorbraak. Ze gaan nieuwe doelen stellen. Hulpverleners zijn in staat beter te doen waar ze goed in zijn.

woning had gevonden buiten Den Haag. Elders een uitkering aanvragen neemt echter tijd in beslag, waardoor de noodzakelijke verhuizing (denk aan de verschuldigde borg en verhuiskosten) niet betaald kon worden. Nu is er een voorziening getroffen, een 'verhuisbox', om dat soort problemen te verhelpen. Iedere professional heeft dit instrument nu in handen. De oplossing is daarmee niet meer afhankelijk van het maatwerk van een ruimdenkende en welwillende professional."

'Trots op resultaten'

"CZ heeft van begin af aan veel vertrouwen gehad in de SOHOS-aanpak en de Doorbraakmethode van IPW. Toen de vraag uit Den Haag kwam of wij in een pilot wilden investeren, hebben wij 'ja' gezegd. Wat mij aansprak, was de onconventionele aanpak: Den Haag durfde het aan om over de silo's van verschillende wetten heen andere oplossingen te bedenken. Nu de resultaten bekend zijn, ben ik trots. De verwachtingen die wij hadden zijn uitgekomen. Het mooie is bovendien dat vervolgprojecten geen Health Impact Bond meer nodig hebben. De businesscase kan nu namelijk door de gemeente zelf gemaakt worden."

Arno van Son

Lid Raad van Bestuur CZ Groep



PARTNER
van
SCHULDEN
LAB070



Inge Luttikhuisen

Voormalig programmamanager realisatie Schuldenlab070

'Opschalen van maatwerk'

"Met SOHOS hebben we laten zien dat het leveren van maatwerk kwalitatief betere oplossingen biedt én goedkoper is. Voor gezinnen, voor gemeentelijke organisaties en voor de samenleving als geheel. Niet voor niets gaat de gemeente Den Haag deze methode opschalen. Vanuit de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten ben ik nu, samen met de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn bezig met de ontwikkeling van het programma 'Maatwerk en Regie'. Eén van de doelen is om met behulp van een 'Doorbraaklab' en de daarbij behorende aanpak, de ambtenaren breed op te leiden in de maatwerkgedachte. Omdat iedereen daar uiteindelijk beter van wordt."

81 PROCENT PROFITEERT

Bij vier van de vijf personen (81%) neemt hun algemene kwaliteit van leven toe na deelname aan SOHOS. Dat blijkt uit onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam onder 27 deelnemers. Zij boeken met name lichamelijk vooruitgang (19) en mentaal (22). Volgens de onderzoekers is SOHOS in staat om een vertrouwensband met deelnemers op te bouwen, mensen zelf stappen te laten zetten, hen successen te laten ervaren en hun zorgen weg te nemen. Daardoor vergroot de zelfeffectiviteit van deelnemers, wat hun kwaliteit van leven ten goede komt.

EERSTE HEALTH IMPACT BOND VAN EUROPA

'We rekenen later wel uit wat het gekost heeft en vereffenen dat achteraf'. Dat was kort gezegd de basisafpraak die zorgverzekeraar CZ en de gemeente Den Haag met elkaar maakten bij de start van SOHOS. Daarmee was de eerste 'Health Impact Bond' van Europa een feit.

In een dergelijke financieringsconstructie investeert een private partij geld voor de inzet van (kostenbesparende) interventies en ontvangt bij het succes deze investering met rendement terug. Zorgverzekeraar CZ was in dit geval de partij die investeerde. Den Haag de gemeente waar de interventies plaatsvonden. Het Instituut voor Publieke Waarden, ontwikkelaar van 'De Doorbraakmethode' schoof aan om een maatwerkgerichte aanpak in SOHOS te verankeren.

Achteraf blijkt dat SOHOS hiermee een primeur had. De financiering werd namelijk gerealiseerd door de allereerste Health Impact Bond van Europa. Een extra kers op de taart.



PARTNER
van
SCHULDEN
LAB070

Gertjan van Rossum

Oud-projectleider SOHOS CZ

'Standaard is soms niet genoeg'

"Destijds zijn we van start gegaan met twee doelstellingen. We wilden huishoudens met multiproblematiek helpen. Als we dan ook nog binnen de bestaande mogelijkheden slimmere oplossingen zouden creëren, wordt iedereen daar beter van. We wilden de maatschappelijke businesscase valideren. Financieel gezien hebben we dat doel ruim behaald. Ook uit een kwalitatieve analyse van de Hogeschool van Amsterdam blijkt zonneklaar dat dit een goede methodiek is voor deze speciale doelgroep. Niet voor niets wordt deze aanpak in Den Haag en ook landelijk breed uitgerold. Dat zegt genoeg. De crux van de aanpak is dat 'standaard' soms niet genoeg is bij mensen die te maken hebben met multiproblematiek. Dan is een andere aanpak nodig. Dus niet denken waarom iets niet kan, maar hoe iets wel kan. En vervolgens is doorzettingsvermogen vereist om die andere aanpak ook echt mogelijk te maken."



...‘En toen

kwam het verlossende bericht...’

Hoe help je iemand met schulden die het geloof in hulpverlenende instanties compleet is kwijtgeraakt? **Vjosa Selmani** is consulent bij Geldzaken070, ontstaan uit pilots van Schuldenlabo70. Zij ging de uitdaging aan.

“Ik zie haar nog voor het eerst binnenkomen. Angstig, wantrouwig, nerveus, heel emotioneel. De oudere, gepensioneerde vrouw die voor mij stond, had heel veel meegemaakt in haar leven. Ze was gaandeweg de rit het geloof in hulpverlenende instanties kwijtgeraakt en kampte met flinke schulden. Veruit het grootste deel daarvan was een vordering via een deurwaarderskantoor. Dat was voor een lening die, vanwege de hoge rente die zij moest betalen, nog steeds voor een fors bedrag openstond.

Ik heb haar allereerst tijd en ruimte gegeven, echt naar haar geluisterd. Soms kreeg ze paniekaanvallen. Omdat ze het zo nodig had om op haar gemak te zijn, nam ze zelfs een keer een buurvrouw mee. Omdat dit vertrouwd voor haar voelde. En ik

zei heel eerlijk tegen haar: ‘Ik kan misschien niet alles voor u oplossen, maar ik ga wel mijn best voor u doen’. Zo bouwden we een vertrouwensband op.

Persoonlijk zag ik het als mijn missie om haar het verloren geloof in hulpverlenende instanties terug te geven. Daar was een succeservaring voor nodig. Dus belde ik met het deurwaarderskantoor en ben met hen in gesprek gegaan. Twee weken later kwam het verlossende bericht: de resterende vordering werd ingetrokken. Daarmee was ze in één klap van de helft van haar schulden af. Voor de andere helft heeft ze een lening gekregen bij de Gemeentelijke Kredietbank. Daarmee kon ze de rest van haar schulden afbetalen.

Ik weet nog goed hoe ze reageerde toen ik haar dit nieuws vertelde. Ze voelde zich super gelukkig. En ze voelde zich ook begrepen. En dat was precies wat zij nodig had. Voor mij is dit een mooi voorbeeld van Werken vanuit de Bedoeling, iets wat we gelukkig steeds meer doen. Niet alleen als professional, maar ook met onze partners, zoals in dit geval het deurwaarderskantoor. We moeten het namelijk met elkaar doen.”

Partner worden van Schuldenlabo70. Waarom is dat zo’n goed idee? “Omdat er dan een win-win-win situatie kan ontstaan, waar de partner, de maatschappij én mensen met schulden van kunnen profiteren”, stelt **Huug de Deugd**, lid van het College van Bestuur van Hogeschool Inholland.

Partner worden? DAAROM!

Een jaar of vier geleden werd Huug benaderd door Schuldenlabo70. Of Inholland wilde meedenken over oplossingen voor de enorme schuldenproblematiek in Den Haag. Huug: “Dat maakte meteen iets in mij wakker. Immers: veel van onze studenten dealen met een fikse financiële uitdaging vanwege het leenstelsel. De gevolgen daarvan spreiden zich uit over hun toekomst.”

Hij gebruikte het verzoek van Schuldenlabo70 als een inhoudelijke hefboom om onderzoek te doen naar de mate waarin zijn studenten last hebben van deze problematiek. “Bovendien zoeken wij altijd naar mogelijkheden om onze opleidingen praktijkgericht te maken. Want hoe mooi is het om bij maatschappelijke vraagstukken het verfrissende perspectief van studenten in te brengen? Ik zag meteen allerlei mogelijkheden.”

Innovaties bedenken

Nu, ruim vier jaar later, ziet hij die nog steeds. In Schuldenlabo70 heeft hij, naar eigen zeggen, een partner gevonden ‘die in een experimenteer-achtige omgeving zoekt naar atypische oplossingen, dwars over organisatiebelangen heen’. “Kunnen we met elkaar innovaties bedenken om grote maatschappelijke vraagstukken te beantwoorden? Op zo’n manier dat we er allemaal iets aan hebben. Dat is wat we



met elkaar doen bij Schuldenlabo70. En mijn ervaring is dat dit kan.”

Saldobaas

De winst voor Inholland heeft zich inmiddels al op verschillende manieren uitbetaald. Zo hebben studenten van de hogeschool het project ‘Saldobaas’ ontwikkeld. Deze app maakt studenten bewust van hun financiële situatie en helpt hen schuldenvrij te worden en ook te blijven. Iets waar zowel de student, de opleiding als de samenleving als ge-

heel van profiteren. Daarnaast krijgen studenten Financiële Dienstverlening en Sociaal Juridische Dienstverlening via Schuldenlabo70 regelmatig kansen om praktijkgericht te leren. Huug: “Zo ondersteunen we Schuldenlabo70 regelmatig met allerlei technische zaken, webinars en met digitaliseren. Ook onderzoeken we met elkaar hoe onze studenten Sociaal Juridische Dienstverlening nog meer in positie kunnen komen. Steeds al doende lerende en iteratief, gericht op hoe we samen een vervolgstap kunnen maken. Met steeds die maatschappelijke uitdagingen op het netvlies.”

Partner worden

Hij kan het potentiële partners dan ook van harte aanraden om aan te sluiten bij Schuldenlabo70: “Wie inhoudelijk betrokken is bij de schuldenproblematiek moet beseffen onderdeel te zijn van een keten. Die keten kan door samenwerking de schuldenproblematiek kleiner maken, en dan op zo’n manier dat iedereen daar beter van wordt. Met volop mogelijkheden en kansen voor iedereen om, in een laboratoriumachtige setting, zowel vanuit eigenbelang als maatschappelijk belang relevante projecten op te starten. Met bovendien een winsituatie voor iedereen die met schulden kampt. Wie wil dat nu niet?”

Collectief Schuld Regelen CSR

Het duurt gemiddeld 55 weken voordat alle schuldeisers akkoord gaan met een saneringsvoorstel vanuit de schuldhulpverlening. Een gemiddeld schuldendossier telt vijftien verschillende schuldeisers. Zij sturen per dossier zo'n 84.000 brieven heen en weer. Dat moet anders kunnen, vond Schuldenlab070.

Met Collectief Schuldregelen (CSR), in 2018 als pilot in Den Haag gestart, wordt die stroom ingeperkt. In plaats van voor elk schuldendossier nieuwe afspraken te maken, vindt een collectieve afhandeling plaats. De gemeente Den Haag en schuldeisers maken vooraf afspraken over de afhandeling van openstaande schulden. Met als resultaat minder administratieve rompslomp, een snellere doorloop en minder stress voor mensen met schulden.

De projectfase is inmiddels afgerond en met ingang van 1 januari 2020 maakt CSR onderdeel uit van de reguliere dienstverlening van de gemeente Den Haag. Bovendien wordt het project landelijk opgeschaald via SchuldenlabNL. Een landelijk team maakt daarvoor afspraken met alle landelijke schuldeisende partijen voor alle participerende gemeenten.



“Een enorme versnelling.” Zo kwalificeert schuldregelaar **SIMONE GUIJT het instrument Collectief Schuldregelen (CSR). “Klanten en schuldeisers weten veel sneller waar zij aan toe zijn. En het scheelt mij veel extra werk.”**

‘Opstelling schuldeisers verandert’

Normaal gesproken startte Simone een schuldhulpverleningstraject met het in kaart brengen van wat er aan schulden openstaat. “Ik ga in gesprek met de klant en maak daar een overzicht van. Vervolgens doe ik een aanbod, dat zowel voor de klant als de schuldeiser zo acceptabel mogelijk is. Dat aanbod moet binnen 120 dagen gereed zijn.”

Daarna breekt er een periode aan van onderhandelen. Simone: “Dat gaat zo snel als de traagst reagerende schuldeiser. Een intensief traject dat zelden snel kan worden afgerond.”

Tijdwinst

Via CSR gaat dat een stuk sneller. Simone: “Schuldeisers die hieraan meedoen, gaan op voorhand akkoord met het voorstel dat ik doe. Zij vertrouwen op mijn expertise en gaan ervanuit dat ik hen het best haalbare voorstel doe. Na een aantal gesprekken met de klant kan de procedure gelijk starten.

Vervolgens worden met een druk op de knop versleutelde berichten verstuurd naar alle partijen in het schuldeiserscollectief. Binnen twee maanden wordt de procedure vervolgens afgerond. Dat betekent dat ik niet eindeloos hoeft te onderhandelen, leuren en rappelleren. Per saldo levert dat een enorme tijdwinst op. Zo wist een collega laatst een traject zelfs in twee weken volledig rond te breien.”

Als schuldregelaar heeft Simone te maken met twee soorten regelingen. “Bij een saneringskrediet (SK) kopen we de schulden af tegen een voorgesteld percentage. De schuldeisers ontvangen hun bedrag in één keer en kunnen de boekhouding dichtdoen en de rest kwijten. De klant is van de losse schuldeisers af. Vervolgens tekent de klant voor een lening met het rentepercentage van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Deze lening betaalt de klant terug aan de GKB.

Bij een schuldbemiddeling (SB) sparen we maandelijks een bedrag op dat de klant inlegt op basis van een berekening. Ieder jaar doen we een betaling aan de schuldeisers. Na drie jaar vragen we de schuldeisers het restant te kwijten. Pas daarna is de klant van alle schuldeisers af.”

Kentering

Zij ziet dat schuldeisers vaak wel bereid zijn mee te doen als het gaat om saneringskredieten, maar minder bij bemiddeling. “Daar is dus nog wel wat te winnen”, stelt zij. “Het zou fijn zijn als schuldeisers altijd zouden meewerken, ongeacht de regeling.” En als zij dan toch haar wensen op tafel mag leggen: banken doen wel vaak mee als het gaat om ‘rood’ staan of bij problemen met een creditcard. “Maar bij een hypotheekschuld moet het weer op de reguliere manier. Terwijl mensen echt niet voor niets een hypotheekschuld opbouwen.” ►



Toch ziet Simone ook dat er in den brede sprake is van een kentering. "De tijd dat iemand met schulden moest bloeden en geacht werd boete te doen, is echt wel voorbij. De houding van schuldeisers is nu vaker: 'Dit is gebeurd en het maakt niet uit waarom. Jij hebt hulp nodig. Laten we kijken hoe we dat kunnen aanpakken'."

Meer partners

Wat er nog nodig is in de toekomst? Simone: "Dat nog meer partners aanhaken. We bouwen steeds meer bewijs op dat deze methode werkt. Dus is de tijd rijp om verder op te schalen." Ook helpt het als de communicatielijnen vervolgens optimaal zijn. Simone: "Met overheidsorganisaties als UWV en SVB is die communicatie soms best lastig, mede om AVG-technische redenen. Heel begrijpelijk, ook gezien de recente kindertoeslagaffaire. Maar aan de andere kant verzucht ik wel eens: 'Denk een beetje mee. We doen het met elkaar voor een reden. Moet het allemaal zo nodeloos ingewikkeld?'"

ZONDER PARTNERS GEEN CSR

Collectief Schuldregelen heeft alleen zin als er genoeg 'massa' wordt gemaakt. Aan de eisende kant zijn voldoende partners nodig die zich aan de uitgangspunten committeren. In Den Haag waren dit de deelnemende partners: *ABN AMRO, Belastingdienst, DSW, Dunea, DUO, Direct Pay, Eneco, gemeentelijke belastingdienst, Haag Wonen, ING, Intrum, HTM, KPN, Menzis, Staedion, SZW, Vestia, VGZ, Vodafone, Wehkamp, Ziggo, Zilveren Kruis.*

Eric Smit

Landelijk Incassocentrum Belastingdienst

'Tijdwinst en minder rompslomp'

"Drie jaar geleden werden wij benaderd door Schuldenlabo70 of wij wilden meedoen aan een pilot Collectief Schuldregelen (CSR). Wij hebben toen 'ja' gezegd om meerdere redenen. Wij begrijpen namelijk heel goed dat burgers met schulden zo snel mogelijk willen weten waar zij aan toe zijn. De Gemeentelijke Kredietbank is voor ons één van de grotere partijen en wij zijn de meest voorkomende schuldeiser. Een mooie kans dus om te kijken wat deze pilot zou kunnen doen voor burgers.

Uit de evaluatie die we na afloop van de pilot gedaan hebben, bleek dat dit een heel juiste keuze was. Het levert deze burgers een enorme tijdwinst op, en dat is natuurlijk erg waardevol. En ook wij kunnen sneller werken en het scheelt ons heel veel administratie. De bedragen die wij via Collectief Schuldregelen uitgekeerd kregen, waren dezelfde als bij reguliere processen. Alleen was de doorlooptijd nu veel korter. Waar we normaal gesproken posten vaak drie jaar moeten aanhouden, krijgen we nu in één keer een geldbedrag overgemaakt. Bovendien past dit binnen 'Eén Overheidsconvenant', de overeenkomst die zes grote uitvoeringsorganisaties, waaronder de Belastingdienst,

PARTNER van SCHULDEN LAB070



vorig jaar april gesloten hebben met de NVVK. Doel van dat convenant is het proces van schuldregelen te verbeteren en versnellen.

Inmiddels doet ook een stad als Amsterdam mee aan Collectief Schuldregelen en sluiten er meer kredietbanken aan. Belangrijk, want de schuldenproblematiek is een hot item en zal dat ook nog wel even blijven. Initiatieven zoals van Schuldenlabo70 kunnen dan echt verschil maken. Wij staan daar in principe altijd voor open, mits ze passen binnen de wet- en regelgeving en aansluiten bij de taken die wij als uitvoeringsorganisatie te verrichten hebben."

Zo gaan we VERDER!

Na vijf jaar Schuldenlabo70 is de klus nog niet geklaard. Immers: nog lang niet iedereen in Den Haag is schuldenzorgenvrij. Dus is nu de vraag: hoe gaan we verder? Een top vijf van acties die we van Schuldenlabo70 kunnen verwachten.

3 SCHULDZERO

Hoe kunnen we schuldpreventie voor jongeren het beste vormgeven? Want zie de weg maar eens te vinden als je daadwerkelijk vragen hebt over jouw financiële situatie. Via het project SchuldZero gaan jongeren daar zelf ideeën voor ontwikkelen. Zoals doorlopende leerlijnen op scholen. Maar ook gaan zij adviseren hoe de marketing en communicatie beter kan, zodat initiatieven voor preventie de plank niet misslaan. Idee is niet zozeer om allerlei nieuwe dingen te gaan bedenken, maar juist om vraag en aanbod beter op elkaar aan te laten sluiten. Zodat jongeren daar zelf beter hun eigen weg in kunnen vinden.

1 DOORBRAAK HYPOTHEEK

Schuldenlabo70 gaat bij vijf huishoudens met huisvestings- en woonlastenproblematiek onderzoeken of het mogelijk is hen aan een koopwoning uit de private markt te helpen. Dat doet zij via een zogenaamde Doorbraakhypothek. Idee is om zo een laagdrempelig hypotheekaanbod voor mensen met een laag inkomen mogelijk te maken, zodat ook zzp'ers, flexwerkers, senioren, bijstandsgerechtigden en mensen in de maatschappelijke opvang woningen kunnen kopen. Doel van de pilot is een realistische businesscase ontwikkelen om verdere uitrol en opschaling met private partijen mogelijk te maken.

4 KENNISSESSIES OVER GENERATIE-ARMOEDE

Wie in armoede opgroeit, loopt meer kans om later ook in armoede te leven. Dat vraagt om een systeembraak vindt Schuldenlabo70. Kunnen we die spiraal wellicht doorbreken? Om daar een antwoord op te krijgen, gaat Schuldenlabo70 rondom dit thema een aantal kennis-sessies organiseren. In de hoop zo het maatschappelijke verschijnselen te ontrafelen en een kansrijk idee te identificeren dat tot een doorbraak kan lijden.

2 PERSPECTIEF AANPAK DAK- EN THUISLOZEN

Vaak moeten dak- en thuislozen lang wachten voordat zij in aanmerking komen voor een schuldhelpverleningstraject. Dat is met name het geval als hun situatie nog niet stabiel is, een voorwaarde om met schuldhelpverlening te kunnen starten. De zogeheten Perspectiefaanpak kan dat proces versnellen, is de gedachte. Dat is een soort extra saneringskrediet om onverwachte tegenvallers gedurende het traject op te kunnen vangen en eerder aan de slag te kunnen gaan met een duurzame oplossing voor de schulden. Een kleinschalige pilot moet uitwijzen of dit kansrijk is om verder te ontwikkelen.

5 GAMECHANGER VOOR ZORGWACHTLIJSTEN

Te vaak moeten mensen met GGZ-problematiek lang wachten op passende hulp, vanwege de enorme wachtlijsten. Dat is zonde, want juist als het niet goed met iemand gaat, is snel perspectief krijgen essentieel. Schuldenlabo70 gaat onderzoeken of er een *gamechanger* denkbaar is die dit kan versnellen.

Wie zijn de zeven kernteam-
leden van Schuldenlabo70?
Hoe kijken zij tegen hun werk
aan en waar denken zij het
verschil te kunnen maken?

KERN TEAM

Schulden labo70



VANESSA DOBBE
Strategisch aanjager

"De 28 partners van Schuldenlabo70 delen allemaal dezelfde ambitie: Den Haag schuldenzorgenvrij maken. De denkkraft van deze partners, hun motivatie en vooral ook hun energie hebben we keihard nodig. Dat maakt dat we samen pilots kunnen ontwikkelen die gaan vliegen."



ERIK JAN BOSCH
Coördinator kennis & innovatie

"Het aantal mensen met problematische schulden neemt helaas nog niet af. Daar komt bij: kwetsbare mensen in de stad laten zich niet opdelen in verschillende wetten en regels. Daarom is het noodzakelijk dat we tot systeemdoorbraken blijven komen."



CLAIRE VAN BEKKUM
Coördinator realisatie

"Het is de ambitie van Schuldenlabo70 om ook komende jaren, met publieke en private partijen samen, nieuwe innovatieve ideeën te blijven ontwikkelen waar mensen met schulden baat bij hebben. Om zo echt werk te maken van de slogan 'Den Haag schuldenzorgenvrij'."



FRANK OKHUIJSEN
Domeinmanager Financiële Hulpverlening

"Het lukt Schuldenlabo70 om echt anders naar de schuldenproblematiek te kijken. Door het perspectief van mensen met schulden echt centraal te stellen. De ideeën die dit oplevert, komen zowel van publieke als private partners uit de community, worden vaak in gezamenlijkheid bedacht en ook nog eens landelijk opgeschaald."

LISANNE DE BERG
Adviseur kennis & innovatie

"Ik zou willen dat Schuldenlabo70 over vijf jaar alle Haagse burgers schuldenzorgenvrij heeft gemaakt. Dat er geen Haagse burgers meer zijn die jaren wachten voordat zij aankloppen bij de schuldhulpverlening. Dat zij de weg weten en dat er altijd directe, passende en toegankelijke hulp op maat voor hen is."

'Nieuwe
door-
braken...'

SADIK HARCHAOU
Mede-oprichter en 'buitenboordmotor'

"Heel vaak is het vinden van huisvesting een groot struikelblok als personen met schulden hun leven weer willen oppakken. Een ander groot struikelblok is toegang tot zorg. Mensen met ggz-problematiek stuiten vaak op enorme wachtlijsten. Terwijl het juist zo belangrijk is om zo snel mogelijk weer perspectief te krijgen. Ook daar is hard een *gamechanger* nodig."

...blijven
keihard
nodig'



CHANTAL PENTIER
Secretaris bij Schuldenlabo70

"Het (samen) organiseren van inspirerende events, elkaar blijven vertellen waar we het allemaal voor doen en de mogelijkheid om buiten de lijntjes te kleuren, doet menig hart sneller kloppen. Dat zal helpen om telkens opnieuw enthousiasme op te wekken voor de dingen die ertoe doen. Met steeds dat ene hogere doel voor ogen: Den Haag schuldenzorgenvrij maken."



INNOVEREN ZO DOEN WIJ DAT

Hoe pakken we innovaties aan?
Bekijk de [VIDEO'S](#) waarin we het
daklozenperspectief en SchuldZero belichten.



2016

7 JULI

- Lancering Schuldenlabo70

ZOMER

- **Pilot Jongeren Perspectief Fonds (JPF)**
In de zomer start een pilot met 53 jongeren om hen schuldenzorgenvrij te krijgen. In 2018 zijn deze jongeren uit het traject gestroomd. Vanwege het succes van de pilot zijn in 2017 100 nieuwe jongeren ingestroomd.

2017

JANUARI

- Hackathon Schuldenpreventie i.s.m. ING

FEBRUARI

- **Lancering Sociaal Hospitaal (SOHOS) via Health Impact Bond**
De maatschappelijke kosten van een multiprobleem-gezin zijn gemiddeld 104.000 euro per jaar. De gemeente Den Haag, Society Impact, zorgverzekeraar CZ en Instituut voor Publieke Waarden (IPW) verenigen zich in een Health Impact Bond en zetten daar met SOHOS een maatwerkaanpak tegenover.

MAART

- **Pilot Incassovrije Wijk**
De pilot Incassovrije Wijk is een initiatief van de coöperatie Goede Gieren en is één van de projecten van Schuldenlabo70. De uitvoering vindt plaats onder de naam Amargi, met als motto 'vrij van geldzorgen'.

JUNI

- **Start pilot fiKks app**
Samen met een persoonlijke buddy aan de slag in de fiKks app. Voor een toekomst zonder geldzorgen.

SEPTEMBER

- **Partnerbijeenkomst bij Aegon**

OKTOBER

- **CEO-bijeenkomst (inspiratiesessie)**



2018

FEBRUARI

- **Werkbezoek Koningin Máxima**
Koningin Máxima spreekt met een aantal jongeren die deelnemen aan het Jongeren Perspectief Fonds over wat het fonds voor hen betekent.

MEI

- **Start Collectief Schuldregelen**
Collectief Schuldregelen versnelt het tot stand brengen van minnelijke schuldregelingen. Schuldeisers geven vooraf akkoord op betaalvoorstellen en handelen dossiers collectief af. Dat zorgt voor snellere doorlooptijden en minder rompslomp. Daardoor krijgen mensen met schulden sneller perspectief en brengt het hen rust.

- **City events fiKks app**

JUNI

- **Start Financieel in balans**

NOVEMBER

- **Lancering SchuldenlabNL**

2019

MAART

- **Landelijke aftrap Geldfit**

APRIL

- **Lancering Jongeren Perspectief Fonds**

- **Aftrap Saldobaas**

OKTOBER

- **Evenementenweek: Schuldenlabo70 presenteert...**
o.a. met het Krap bij Kas Huis



2020

JUNI

- **Webinars Actieplan**
Covid-19 partners

- **Sociaal Incasseren**

OKTOBER

- **Schuldenlabo70 presenteert ...**

JANUARI

- **Werkbezoek minister Hoekstra**

MEI

- **PartnerPraat over sociaal incasseren**

- **Start pilot Doorbraakhypotheek**

JUNI

- **Webinar Webinar Hulpaanbod aan Haagse ondernemers**

JULI

- **5-jarig jubileum Schuldenlabo70**

SEPTEMBER

- **Start SchuldZero**

2021

WIJ ZIJN SCHULDENLAB070

Huug de Deugd (Inholland)

"Met Schuldenlabo70 hebben wij een partner gevonden 'die in een experimenteer-achtige omgeving zoekt naar atypische oplossingen, dwars over organisatiebelangen heen. Dat spreekt ons erg aan."

Marjolein Breed (Aegon)

"Schuldenlabo70 heeft een aanjagende functie, een snelle manier van werken en een cultuur waarin uitproberen en fouten maken mag. De uitstraling van deze club mensen en hun gedrevenheid is aanstekelijk: hier wil je bij horen."

Walter Dillissen (Eneco)

"De verdienste van Schuldenlabo70 is dat het erin geslaagd is mensen met schulden echt een gezicht te geven. In plaats van 'u moet betalen' wordt aan mensen met schulden nu steeds vaker de vraag gesteld: 'kunnen wij u helpen?' En terecht, want we moeten het met elkaar doen."



DÁÁROM PARTNERS

Waarom bestaat Schuldenlabo70 uit partners? En wat is de rol van die partners?
Bekijk de [VIDEO](#)