

Beleidsplan schuldhulpverlening 2018-2021

Voor de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo

**Maatwerk en integrale aanpak, preventief,
laagdrempelig en samenwerking**

Inhoud

1	INLEIDING	3
1.1	Schulden zijn van invloed op het gedrag	3
1.2	Wie krijgt te maken met schuldhulpverlening?	3
1.3	Verantwoordelijkheid gemeente	4
1.4	Ontwikkelingen die van invloed zijn op schuldhulpverlening	5
1.5	Uitvoering van schuldhulpverlening	5
1.6	Aanpalende beleidsterreinen	6
2	VISIE EN UITGANGSPUNTEN	7
2.1	Integrale aanpak	7
2.2	Maatwerk	7
2.3	Eigen verantwoordelijkheid	8
2.4	Gezinnen met kinderen	9
2.5	Waar ligt de focus?	9
3	TOELATINGSBELEID	11
3.1	Uitgangspunt: schuldhulpverlening voor iedereen	11
3.2	Recidivisten	11
3.3	Frauderende schuldeisers	11
4	RESULTATEN	12
4.1	Maatwerk en een integrale aanpak	12
4.2	Verbetering communicatie	12
4.3	Organiseren voorlichtingsactiviteiten	12
4.4	(Werk)afspraken met woningcorporaties, energieleveranciers en anderen	12
4.5	Wettelijke termijn intakegesprek	13
4.6	Resultaat schuldregelingstraject	13
5	KWALITEIT	14
5.1	Keurmerk NVVK	14
5.2	Tips voor behoorlijke schuldhulpverlening	14
5.3	Wacht- en doorlooptijden	15
5.4	Landelijk platform schuldhulpverlening	15
6	FINANCIËN	16
6.1	Inkomsten	16
6.2	Budgetten 2018 Schuldhulpverlening	16
7	EVALUATIE EN MONITORING	17
Bijlagen	18	
Bijlage 1:	Ontwikkelingen op het terrein schuldhulpverlening	18
Bijlage 2:	Doelgroepen schuldhulpverlening	21
Bijlage 3:	overzicht schuldhulpverleningsproducten Sociaal.nl	23

1 INLEIDING

Ondanks het economisch herstel hebben nog steeds veel mensen moeite om financieel rond te komen en zijn er (veel) mensen met problematische schulden. De behoefte aan ondersteuning bij het op orde krijgen en houden van de financiën is daarom nog altijd groot. Het valt bovendien op dat mensen vaak niet alleen financiële problemen hebben, maar dat er in toenemende mate sprake is van complexe multiproblematiek. Dit bemoeilijkt de aanpak van de schulden en de armoede die hierdoor ontstaat.

1.1 Schulden zijn van invloed op het gedrag¹

Financiële problemen en langdurige armoede zijn van invloed op het gedrag van mensen. De inwoner legt de focus op wat nu urgent is en verliest daardoor het langetermijnperspectief. Wie in schaarste leeft en geen werk heeft, kan de afweging maken dat het verstandiger is om een sollicitatie te laten lopen als het openbaar vervoer naar het bedrijf in kwestie een flink bedrag kost. Het korte termijnperspectief is dat 'niet gaan' er aan bijdraagt dat er deze week geld voor eten is. Het lange termijnperspectief is dat een kans op een verbetering van het inkomen wordt misgelopen.

Naast een focus op de korte termijn dragen financiële problemen er ook aan bij dat de kwaliteit van besluitvorming minder wordt (het IQ daalt) en de inwoner ziet zichzelf steeds minder als degene die het verschil kan maken. De 'focus of control' komt extern te liggen.

Voor kinderen en jongeren die opgroeien in een dynamische omgeving (zoals armoede, scheidingen, verhuizingen, wisselingen van school) kan schaarste ook een langdurig effect hebben. Onderzoek laat zien dat bij mensen die onder die omstandigheden opgroeien de executieve functies (bijvoorbeeld plannen, monitoren, verlangens reguleren) gemiddeld genomen minder goed ontwikkeld zijn. Voor deze groep geldt dat als er sprake is van onderontwikkelde executieve functies, zij sneller in financiële problemen terechtkomen en een groter risico hebben op terugval.

1.2 Wie krijgt te maken met schuldhulpverlening?

Inwoners met (dreigende) financiële problemen moeten tijdig in beeld komen, zodat passende ondersteuning zo snel als mogelijk in gang gezet kan worden. Op deze manier voorkomen we dat schulden oplopen en financiële problemen complexer worden.

Volgens het Sociaal en Cultureel Planbureau is er een grote groep Nederlanders die niet mee kan komen in de steeds complexer wordende samenleving. Het hebben van schulden treft niet alleen inwoners met een laag inkomen of beperkte verstandelijke vermogens. Al zijn dat net als startende ondernemers, laaggeletterden, erkende vluchtelingen en andere kwetsbare inwoners wel risicogroepen. Ze zijn onervaren en weten vaak weinig over regelgeving, voorzieningen en omgaan met geld. Dit maakt dat ze een verhoogd risico lopen om in de schuldhulpverlening terecht te komen. Maar ook goed opgeleide inwoners en inwoners met (zeer) goede inkomens treft het.

¹ Schulden uit de knel? Een verkenning van innovaties bij de aanpak van schulden van Platform 31 (2016)

Soms is dat buiten hun schuld om, bijvoorbeeld door achteruitgang van inkomen, maar ook regelmatig door eigen toedoen (te grote voet leven).

Landelijk gezien neemt volgens de NVVK² het aantal meldingen voor schuldhulpverlening van ZZP'ers toe.

Landelijk gezien heeft 62%³ van de werkgevers werknemers in dienst waarbij sprake is van loonbeslag. Uit de praktijk blijkt dat dit voor werkgevers aanleiding vormt voor ontslag of om een contract niet te verlengen.

Uit het onderzoek 'Voor mijn gevoel had ik veel geld' dat Panteia⁴ in 2015 heeft uitgevoerd, is naar voren gekomen dat meer dan de helft van de jongeren tussen 18 en 27 jaar in dat jaar een schuld heeft gehad. Bij 14,5% van deze groep gaat het om een risicovolle schuldsituatie of betalingsachterstand.

Bijlage 2 gaat uitgebreider in op de doelgroepen van schuldhulpverlening.

1.3 Verantwoordelijkheid gemeente

De gemeente is verantwoordelijk voor het bieden van informatie en ondersteuning gericht op preventie van schulden. Daarnaast behoort het geven van advies én de begeleiding en bemiddeling om een minnelijke schuldregeling tot stand te brengen tot de taak van de gemeente.

De raad heeft het integraal beleidskader sociaal domein 2016-2018 (hierna: Integraal beleidskader) vastgesteld en daarmee de opdracht gegeven een actieplan minimabeleid en financiële zelfredzaamheid op te stellen. Dit actieplan wordt vastgesteld door het college. Het hebben van een beleidsplan schuldhulpverlening 2018-2021 is een wettelijke verplichting voortvloeiende uit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Gemeenten zijn met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) sinds 1 juli 2012 verantwoordelijk voor het voeren van regie op de schuldhulpverlening. Op grond van artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening stelt de gemeenteraad een plan op dat richting geeft aan de wijze waarop de gemeente integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente aanbiedt. Het plan geldt maximaal voor vier jaren en kan tussentijds worden aangepast. Het plan bevat het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. Het college voert dit plan uit.

Beleidsplan schuldhulpverlening 2018-2021

In artikel 2, vierde lid, van de Wgs is bepaald dat in het plan in elk geval wordt aangegeven:

- a) welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;

² Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. NVVK staat voor de Nederlandse Vereniging voor Volks Krediet.

³ Personeel met schulden. Een peiling over financiële problemen op de werkvloer, NIBUD (2017).

⁴ Panteia is een onafhankelijk onderzoeksbureau voor economisch en sociaal beleidsonderzoek, transportonderzoek en marktonderzoek.

- b) welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- c) het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot het vaststellen van de eerste hulpvraag, en
- d) hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

1.4 Ontwikkelingen die van invloed zijn op schuldhulpverlening

Armoedebestrijding en schuldhulpverlening bevinden zich in een dynamisch veld. Op dit moment spelen de volgende actuele landelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op de schuldhulpverlening:

- Maatregelen wanbetalers;
- Alternatieven voor beschermingsbewind;
- Besluit breed moratorium;
- Wet vereenvoudiging beslagvrije voet;
- Wijziging Fraudewet;
- Wijziging Participatiewet;
- Mobility mentoring;
- Regeerakkoord.

Een toelichting op deze actuele landelijke ontwikkelingen staat in bijlage 1.

1.5 Uitvoering van schuldhulpverlening

Gemeenten kunnen de uitvoering van de schuldhulpverlening zelf ter hand nemen of uitbesteden. De gemeenten hebben de brede uitvoering van schuldhulpverlening voor 2017 en 2018 uitbesteed aan Sociaal.nl Schuldsanering BV te Purmerend (hierna Sociaal.nl). Voor de gemeenten Bergen en Uitgeest was dit al jaren een bestaande situatie, voor de gemeenten Heiloo en Castricum is dit per 1 januari 2017 gerealiseerd.

Sociaal.nl

Sociaal.nl is gespecialiseerd in verschillende diensten op het gebied van insolventie, schuldhulpverlening, budgetbeheer en beschermingsbewind. Op het gebied van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) is Sociaal.nl in Nederland marktleider. Sociaal.nl heeft als visie dat integraal werken noodzakelijk is om kwalitatief hoogwaardige hulp- en dienstverlening te kunnen bieden. Dit gebeurt door interne kennisoverdracht, samenwerking en afstemming met de opdrachtgever, lokale ketenpartners en het betrekken van de inwoner bij zijn/haar eigen traject. Sociaal.nl is NVVK-gecertificeerd.

Een overzicht van de schuldhulpverleningsproducten die Sociaal.nl kan aanbieden staat in bijlage 3.

Mandaat Sociaal.nl

In september 2017 heeft het college mandaat verleend aan de directeur van Sociaal.nl, met de bevoegdheid tot verlening van ondermandaat, tot het uitoefenen van de bevoegdheden met betrekking tot het nemen van besluiten in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening tot het toekennen, het afwijzen, het wijzigen, het buiten behandeling stellen, het beëindigen en het

afgeven van verklaringen op grond van artikel 285 van de Faillissementswet. De schuldhulpverleningsproducten die Sociaal.nl aanbiedt zijn opgenomen in bijlage 3 en de doorlooptijden van de verschillende producten zijn opgenomen in de overeenkomst schuldhulpverlening en budgetbeheer en zijn daarom niet opgenomen in dit plan.

Inloopspreekuur Sociaal.nl

Inwoners met financiële problemen kunnen zich melden tijdens de inloopspreekuren. Er is op dit moment een wekelijks inloopspreekuur in Bergen, Castricum en Heiloo. Uiteraard is het toegestaan voor alle inwoners van de BUCH gemeenten gebruik te maken van een inloopspreekuur naar keuze. Bijvoorbeeld inwoners van de gemeente Heiloo mogen indien gewenst ook langskomen in Bergen of Castricum.

Telefonische spreekuren

Naast de inloopspreekuren bestaat ook de mogelijkheid om tijdens werkdagen gebruik te maken van het telefonisch spreekuur (tussen vastgestelde tijden). In crisissituaties (woninguitzetting) geldt op werkdagen een verruimde bereikbaarheid (buiten de vastgestelde tijden) voor inwoners.

Samenwerking met Sociaal Teams en maatschappelijke partners

De gemeenten willen schuldhulpverlening laagdrempelig en toegankelijk aanbieden. Waar mogelijk worden voorzieningen ingezet die het minst ingrijpend zijn voor de inwoner (en het gezin). In het kader van preventie en (vroeg)signalering van schuldhulpvragen/schuldhulpproblematiek zijn de volgende elementen van belang:

- een integrale aanpak;
- samenwerking tussen gemeente, Sociaal.nl en maatschappelijke partners;
- het gebruik maken van elkaars kennis en kunde en specialisme;
- het waar mogelijk gebruik maken van het (lokale) bestaande aanbod.

In de gemeenten zijn meerdere maatschappelijke partners die op één of meer onderdelen een aanbod (kunnen) doen op het terrein van schuldhulpverlening (denk aan hulp bij administratie, cursussen, coaching, etc.). Dit zijn minder ingrijpende instrumenten voor de inwoner.

1.6 Aanpalende beleidsterreinen

Schuldhulpverlening hangt samen met diverse andere beleidsterreinen binnen de gemeente. Een koppeling van het schuldhulpverleningsbeleid aan de WMO 2015, Jeugdwet en de Participatiewet maakt het mogelijk om schuldhulpverlening te relateren aan een breed scala aan beleidsterreinen zoals minimabeleid, re-integratiebeleid, gezondheidsbeleid, leefbaarheid, opvang, mantelzorg, vrijwilligerswerk, sport, cultuur, vastgestelde actieplannen domein Samenleven, etc.. Dit sluit ook aan bij het uitgangspunt 'integraal werken en maatwerk' van het Integraal beleidskader.

2 VISIE EN UITGANGSPUNTEN

Wij hanteren de onderstaande visie op schuldhulpverlening:

Schuldhulpverlening is gericht op het voorkomen en wegnemen van drempels en belemmeringen waardoor participatie wordt bevorderd. Wij bieden tijdelijk ondersteuning wanneer iemand niet zelf in staat is zijn schuldenproblematiek op te lossen. Deze ondersteuning richt zich in eerste instantie op het creëren van een stabiele situatie. Niet alleen de schuld, maar juist de oorzaak waardoor de klant in een problematische schuldensituatie is gekomen staat centraal. Wij versterken de -financiële- zelfredzaamheid van de inwoner, uitgaande van diens eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden.

Deze visie sluit aan bij de missie voor het sociaal domein, zoals omschreven in het Integraal beleidskader. Deze luidt als volgt:

“We zetten in op een samenleving waarin het welzijn van onze inwoners centraal staat en waarin inwoners zich bij elkaar betrokken voelen. Daar waar nodig faciliteert de gemeente dat inwoners ondersteuning vinden/krijgen, zodat zij zoveel mogelijk zelfredzaam worden of blijven en eigen regie kunnen voeren over hun leven.”

Om onze visie inhoud te geven hanteren we de onderstaande uitgangspunten.

2.1 Integrale aanpak

We gaan bij de schuldhulpverlening uit van een integrale aanpak. Een integrale aanpak betekent dat er niet alleen oog is voor de financiële problemen, maar dat we alle sociaal-maatschappelijke problemen in beeld brengen.

Veel inwoners met schulden hebben niet alleen te kampen met financiële problemen. Vaak speelt er ook andere problematiek zoals psychische problemen, verslaving, problemen van relationele aard of laaggeletterdheid. Deze aspecten kunnen een rol spelen bij het ontstaan van financiële problemen en kunnen een succesvolle schuldregeling en financiële zelfredzaamheid in de weg staan.

Afhankelijk van de aard van de omstandigheden, ondersteunen (verschillende) professionals en vrijwilligers de betreffende inwoner. Als er meerdere hulpverleners betrokken zijn, wordt de coördinatie van de ondersteuning bij één hulpverlener belegd.

Het doel van de integrale aanpak is om te komen tot een duurzaam resultaat. Het vergroten van de (financiële) zelfredzaamheid van de inwoner en participatie in de samenleving staan daarbij centraal.

2.2 Maatwerk

De inzet van schuldhulpverlening is maatwerk. Welke vorm van hulp we inzetten en welke partners en/of vrijwilligers we daarbij betrekken is afhankelijk van de situatie waarin de inwoner zich bevindt en welke oorzaken aan de situatie ten grondslag liggen.

In sommige gevallen kan een adviesgesprek voldoende zijn om grotere schulden te voorkomen. In andere gevallen is het starten van een langer schuldhulpverleningstraject noodzakelijk. Wanneer er sprake is van een crisissituatie wordt direct hulp ingezet.

De ambitie om elke inwoner aan een schuldenvrije toekomst te helpen is te hoog gegrepen. Niet voor elke inwoner is het bereiken van een schone lei⁵ haalbaar. Sommigen inwoners zullen langdurig niet in staat blijken financieel zelfstandig te zijn. Toch blijft ook voor deze inwoners het streven naar zelfredzaamheid overeind, maar dan binnen de mogelijkheden die de inwoner heeft en onder de begeleiding die daarvoor nodig is.

Het is van belang dat we een goed beeld hebben van de schuldenproblematiek en mogelijkheden van o.a. de inwoner.

Door na te gaan of er sprake is van belemmeringen in het schuldenpakket, de motivatie of vaardigheden, kunnen we nagaan wat het maximaal haalbare is. Hierbij kan het gebruik van klantprofielen als hulpmiddel worden ingezet. In onderstaand voorbeeld (het Tilburgs kwadrant) wordt een onderscheid gemaakt tussen de regelbaarheid van gedrag en de regelbaarheid van het schuldenpakket.

	regelbare schuldenaar	onregelbare schuldenaar
regelbaar schuldenpakket	schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening	mogelijkheden hangen af van individu; soms stabiliseren, soms geen oplossing
onregelbaar schuldenpakket	schuldhulpsituatie is alleen te stabiliseren	de gemeente kan niets of nauwelijks iets doen

Regelbare inwoner

In hoeverre een inwoner “regelbaar” is, hangt af van de motivatie en de (financiële) vaardigheden van de inwoner. Een regelbare inwoner houdt zich aan afspraken en is gemotiveerd. Ook is hij bijvoorbeeld bereid zich in te zetten om, indien mogelijk, meer inkomen te verwerven en ten gunste van schuldeisers keuzes te maken in het bestedingspatroon.

Regelbare schuldsituatie

Er is sprake van een regelbare schuldsituatie als er schulden zijn die voor een schuldregeling in aanmerking komen. Een schuldsituatie is niet regelbaar als er bijvoorbeeld sprake is van niet saneerbare boetes van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) of schulden waarbij het door juridische procedures nog jaren duurt voordat duidelijk is hoe hoog de vordering is (bijvoorbeeld inwoners die in een echtscheiding verwickeld zijn waarbij de boedel en schulden nog niet verdeeld zijn). Niet regelbare schulden vragen dus om een andere aanpak dan regelbare schulden. Dit vergt maatwerk.

2.3 Eigen verantwoordelijkheid

Beroep op motivatie inwoner

We doen een beroep op de motivatie en eigen verantwoordelijkheid van de inwoner. We verwachten dat elke inwoner die we ondersteunen met schuldhulpverlening zich inspant om het traject van schuldhulpverlening tot een succesvol einde te brengen.

⁵Als de schone lei wordt toegekend betekent dit dat (het restant van) de schuldenlast wordt omgezet in een natuurlijke verbintenis. Dit betekent dat de schuldeisers, voor het onbetaalde deel van de schulden, de inwoner niet meer tot betalen mogen dwingen.

Dit uit zich onder andere in de werkwijze dat de inwoner zelf verantwoordelijk is voor het nakomen van afspraken. Sociaal.nl belt in principe altijd na als iemand bijvoorbeeld niet op een afspraak verschijnt of noodzakelijke papieren niet aanlevert. Dit lukt niet in alle gevallen, bijvoorbeeld als iemand niet bereikbaar is of omdat de telefoon afgesloten is.

Inspanningsverplichting

We leggen de inwoner een inspanningsverplichting op in de beschikking waarin we een traject schuldhulpverlening vaststellen. Deze inspanningsverplichting omvat onder andere het tijdig en adequaat verstrekken van relevante informatie aan de schuldhulpverlenende organisatie en/of de gemeente, en bijvoorbeeld deelnemen aan een re-integratietraject om de kans op werk te vergroten.

2.4 Gezinnen met kinderen

Om kwetsbare (jonge) kinderen te beschermen en hun participatie te bevorderen vraagt de wetgever gemeenten om invulling te geven aan schuldhulpverlening en armoedebestrijding aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen.

Kinderen uit arme gezinnen hebben extra ondersteuning nodig. Ze zijn veel minder vaak lid van een vereniging en gaan om financiële redenen minder vaak op vakantie en maken minder uitstapjes. Thuis is er geen geld voor nieuwe kleren, voor internet, voor iedere dag een warme maaltijd of een weekje vakantie. Ook een lidmaatschap van een sportclub, het volgen van muziekles, het vieren van een verjaardag of het meedoen aan schoolexcursies is niet vanzelfsprekend.

Hoe langer een gezin in armoede leeft, hoe meer bij kinderen de gevoelens van angst, afhankelijkheid en ongelukkig zijn kunnen toenemen. Dit heeft weer gevolgen voor hun ontwikkeling op langere termijn. Jonge kinderen uit eenoudergezinnen, gezinnen van niet-westerse herkomst en gezinnen met een laag inkomen hebben de meeste kans op nadelige gevolgen van armoede op hun welbevinden.

De gemeente kent daarom diverse inkomensondersteunende regelingen voor huishoudens, met kinderen, met een laag inkomen en weinig vermogen. Deze regelingen nemen bijvoorbeeld de financiële drempels weg om te participeren.

- Jeugdsportfonds en jeugdcultuurfonds
- Regeling maatschappelijke participatie
- Individuele bijzondere bijstand

2.5 Waar ligt de focus?

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom leggen we de focus op preventie en vroegsignalering. Een laagdrempelige toegang tot de hulpverlening, voorlichting, bewustwording van financiële zaken en begrijpelijke (doelgroepgerichte) communicatie horen daarbij.

We geven prioriteit aan communicatie en voorlichtingsactiviteiten, waarbij wij specifiek aandacht hebben voor inwoners die niet goed hun weg in de complexe samenleving weten te vinden en aan kinderen en jongeren, omdat de jeugd de toekomst heeft.

Tenslotte vinden we de samenwerking met onze (maatschappelijke) partners⁶ belangrijk. Er is veel expertise aanwezig en de partners vullen elkaar goed aan in het gehele proces van schuldhulpverlening.

⁶ Denk aan kerk, diaconieën, stichting welzijn, maatschappelijk werk, woningbouwcorporaties, stichting mee de wering, vluchtelingewerk, etc..

3 TOELATINGSBELEID

3.1 Uitgangspunt: schuldhulpverlening voor iedereen

De doelgroep voor schuldhulpverlening is in principe elke inwoner van de gemeente vanaf 18 jaar met problematische privé-schulden. We hanteren geen maximale inkomensgrens voor de toegang tot schuldhulpverlening. Bij problematische schulden gaat het immers om de verhouding tussen de schulden en de aflossingscapaciteit. Hiermee sluiten we aan bij het uitgangspunt van het Rijk dat schuldhulpverlening breed toegankelijk moet zijn. De uitzonderingen hierop zijn opgenomen in paragraaf 3.2 en 3.3.

3.2 Recidivisten

Schuldhulpverlening is in principe eenmalig. Het is niet de bedoeling dat er ongelimiteerd gebruik gemaakt wordt van deze ondersteuning. Dit zou het leereffect bij een schuldregeling ondermijnen én ervoor zorgen dat onverantwoord bestedingsgedrag in stand wordt gehouden. Bovendien neemt de kans op een succesvolle minnelijke regeling bij recidivisten af, omdat schuldeisers vaak niet bereid zijn opnieuw medewerking te verlenen.

Recidivisten worden gedurende een periode van één jaar uitgesloten van schuldhulpverlening. De uitsluitingsperiode geldt vanaf de datum van beëindiging van de minnelijke schuldhulpverlening, dan wel beëindiging van een WSNP-traject. Als het ontstaan van nieuwe schulden niet (volledig) aan de inwoner te wijten is of er sprake is van een gezin met minderjarige kinderen of andere bijzondere omstandigheden, kan van de uitsluitingsperiode van één 1 jaar worden afgeweken; er wordt dan maatwerk geleverd.

Indien recidivisten zich binnen één jaar bij de gemeente melden, zullen we hen in principe verwijzen we naar particuliere schuldhulpverleningsorganisaties of maatschappelijke organisaties die ondersteuning kunnen bieden op het terrein van schuldhulpverlening.

3.3 Frauderende schuldeisers

Het is in principe niet de bedoeling dat schuldhulpverlening wordt aangewend om vorderingen te saneren die zijn ontstaan als gevolg van fraude ten koste van maatschappelijke middelen, omdat dit het draagvlak voor sociale voorzieningen ondermijnt. Dit betekent dat inwoners die een fraudeschuld hebben in principe niet toegelaten worden tot de schuldhulpverlening. Er zijn echter situaties waarbij het toch wenselijk is om een frauderende inwoner te ondersteunen met schuldhulpverlening, om grotere maatschappelijke problemen en kosten te voorkomen. Het ondersteunen van inwoners met fraudeschulden is daarom altijd maatwerk. Als schuldhulpverlening via de gemeente niet passend is, verwijzen we deze inwoner naar particuliere schuldhulpverleningsorganisaties of maatschappelijke organisaties die ondersteuning kunnen bieden op het terrein van schuldhulpverlening.

4 RESULTATEN

De gemeente wenst onderstaande resultaten te behalen in de periode 2018-2021.

4.1 Maatwerk en een integrale aanpak

Met het vaststellen van het integraal beleidskader zijn de uitgangspunten voor het bieden van maatwerk en een integrale aanpak vastgesteld door de gemeenteraad.

De gemeente stelt zich tot doel om:

- hulp zo dicht mogelijk bij de inwoner aan te bieden;
- te zoeken naar oplossingen die het meest passend en minst ingrijpend zijn voor de inwoner;
- niet alleen oog te hebben voor de financiële problemen, maar ook voor de onderliggende sociaal-maatschappelijke problemen.

4.2 Verbetering communicatie

De ervaring leert dat inwoners en maatschappelijke partners informatie over schuldhulpverlening niet altijd makkelijk kunnen vinden of dat deze informatie ontbreekt.

De gemeente stelt zich tot doel om:

- inwoners in een eerder stadium te bereiken. Als dit slaagt daalt mogelijk het gemiddelde schuldbedrag van onze inwoners;
- de communicatie naar inwoners en maatschappelijke partners te verbeteren;
- inwoners en maatschappelijke partners periodiek te informeren over de mogelijkheden en ontwikkelingen van schuldhulpverlening en de inkomensondersteunende maatregelen inzichtelijk te maken.

4.3 Organiseren voorlichtingsactiviteiten

Op dit moment bieden we vanuit de gemeente geen cursussen of workshops aan.

De gemeente stelt zich tot doel om:

- inwoners bewust te maken van de risico's en gevolgen van het hebben of maken van schulden bijvoorbeeld via een cursus of workshop;
- (middelbare) scholen voorlichting aan te bieden waarbij bijvoorbeeld op een interactieve manier over geldzaken gesproken wordt en jongeren zich meer bewust worden over omgaan met geld.

4.4 (Werk)afspraken met woningcorporaties, energieleveranciers en anderen

(Werk)afspraken met verschillende partijen zijn belangrijk in het kader van vroegsignalering en het tegengaan van een verslechtering van de financiële situatie van de inwoner.

De gemeente stelt zich tot doel om (werk)afspraken te hebben met verschillende partijen met als doel:

- vroegsignalering en verwijzing naar schuldhulpverlening;
- inwoners, maatschappelijke partners en bedrijven te betrekken bij het signaleren van schulden;
- het waar mogelijk voorkomen van woninguitzettingen en beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water;
- het verbeteren van de samenwerking tussen schuldeisers en schuldhulpverlening;
- het terugdringen van het aantal wanbetalers en het afsluiten van minnelijke schuldregelingen te bevorderen;
- kennisdeling en het gezamenlijk oppakken van initiatieven.

4.5 Wettelijke termijn intakegesprek

De Wgs schrijft voor dat binnen 4 weken na de melding het gesprek plaatsvindt waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. In geval van een bedreigende situatie of crisis is dat binnen 3 werkdagen. Dit is het geval als er sprake is van gedwongen woningontuiming of beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water.

De gemeente stelt zich tot doel om iedereen die zich meldt voor hulp zo snel mogelijk een intakegesprek te bieden. We streven ernaar om in een crisissituatie de inwoner uiterlijk de dag na de melding te spreken. Voor andere situaties geldt dat wij ernaar streven om in 90% van de gevallen binnen 5 werkdagen na de melding contact te leggen met de inwoner met als doel het maken van een afspraak voor een intakegesprek.

4.6 Resultaat schuldregelingstraject

Een schuldregeling is in het geval van problematische schulden de tweede stap. De eerste stap is het stabiliseren van de situatie.

De gemeente stelt zich tot doel om:

- schuldhulpverlening in te zetten als de situatie van de inwoner stabiel is en een schuldregeling kans van slagen heeft;
- 80% van de gestarte schuldregelingstrajecten met een positief resultaat af te sluiten;
- ondersteuning en nazorg te organiseren om het slagingspercentage te verhogen en het recidivepercentage te verlagen.

Een positief resultaat is gerealiseerd wanneer een dwangakkoord is goedgekeurd, een WSNP-verklaring is afgegeven of als een schuldbemiddelingstraject wordt gestart.

De resultaten zijn afhankelijk van de opstelling van de inwoner. De inwoner kan bijvoorbeeld besluiten om een traject af te breken. Trajecten worden ook beëindigd bij overlijden en verhuizing buiten de BUCH-gemeenten.

5 KWALITEIT

De maatregelen die wij nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd staan hieronder aangegeven.

5.1 Keurmerk NVVK

De schuldhulpverlening verloopt in heel Nederland vrijwel overal op dezelfde wijze. Dit komt door de rol van de NVVK, de brancheorganisatie voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening in Nederland.

De NVVK stelt gedragscodes en protocollen op waaraan een schuldhulpverlener zich dient te houden. Certificering door het NVVK wekt vertrouwen bij een schuldeiser. De gedragscodes en protocollen gaan namelijk niet alleen over de belangen van de inwoner, maar ook over de belangen van de schuldeiser. Daarmee wordt de kwaliteit van de schuldhulpverlening geborgd.

Om de kwaliteit van de schuldhulpverlening voor de inwoners van de gemeente - ongeacht de uitvoerende organisatie - te garanderen, wordt de schuldhulpverlening alleen uitgevoerd door een organisatie die lid is van de NVVK en de richtlijnen van de NVVK hanteert. We stellen daarnaast als eis dat de uitvoerende organisatie gekwalificeerde medewerkers of medewerkers met een relevante opleiding inzet. Sociaal.nl is NVVK-gecertificeerd en voldoet aan bovenstaande eisen.

5.2 Tips voor behoorlijke schuldhulpverlening

De Nationale ombudsman geeft 8 tips aan schuldhulpverleners voor behoorlijke schuldhulp. Aanleiding is zijn onderzoek naar de schuldhulpverlening door Stadsbank Oost Nederland waaruit een aantal verbeterpunten naar voren kwam. De ombudsman verwacht daarom dat ook andere schuldhulpverleners hun voordeel zullen doen met de aanbevelingen uit het onderzoek. Wij vinden deze kernwaarden van belang en hebben deze besproken met Sociaal.nl. en geconcludeerd dat zij aan alle aspecten voldoen. Het gaat om de volgende zaken:

- De beslissing op een verzoek om schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Dit betekent dat deze beslissing schriftelijk wordt genomen en dat de beslissing een bezwaarclausule moet bevatten.
- Bij de start van een schuldregelingstraject moeten de verschillende stappen in het traject inzichtelijk en duidelijk zijn.
- In de uitnodiging voor een gesprek wordt gewezen op de mogelijkheid iemand mee te nemen.
- Er wordt een overzicht gemaakt van stukken die zijn ingeleverd of nog moeten worden ingeleverd (checklist).
- De inwoner wordt geïnformeerd als een nieuwe stap in het schuldregelingstraject volgt, bijvoorbeeld door het toezenden van de schuldregelingsovereenkomst en een brief over het slagen of mislukken van de minnelijke regeling.
- Korte doorlooptijden van het schuldregelingstraject hetgeen de effectiviteit van de schuldhulpverlening ten goede komt.
- Eén vaste contactpersoon tijdens het schuldregelingstraject die persoonlijk contact met de inwoner houdt.
- Voer samen het budgetbeheer uit. Informeer iemand op tijd als er een probleem lijkt te ontstaan en zoek dan samen naar een duurzame, structurele oplossing.

5.3 Wacht- en doorlooptijden

Artikel 4 lid 1 van de Wgs schrijft voor dat er binnen vier weken na aanmelding voor schuldhulpverlening een gesprek plaatsvindt, waarbij de hulpvraag wordt vastgesteld. Dit gesprek wordt een intakegesprek genoemd. De maximale wachttijd is een termijn van orde. Dat betekent dat er geen directe sanctie voor de gemeente is, indien deze de geldende termijn overschrijdt. Omdat ook het tijdig inzetten van de ondersteuning onderdeel van de kwaliteit vormt, moet de uitvoerende organisatie altijd aan de maximaal toegestane wachttijden in de Wgs kunnen voldoen.

Bij de resultaten is aangegeven dat het college zich ten doel stelt binnen 5 werkdagen na de melding contact te leggen met de inwoner met als doel het maken van een afspraak voor een intakegesprek. Uit de praktijk blijkt dat dit meestal dezelfde of de daaropvolgende week plaatsvindt, dit is afhankelijk van de beschikbaarheid/agenda van de (werkende) inwoner. Een gesprek vindt altijd plaats binnen de wettelijke termijn.

Na de integrale intake stelt de uitvoerende organisatie een plan van aanpak en een beschikking op. In het plan van aanpak worden de te ondernemen acties, doorlooptermijnen en afspraken opgenomen. De inwoner krijgt op deze manier inzicht in de doorlooptijd van het eigen traject. Voor de doorlooptijd stellen we geen maximale termijn, omdat die afhankelijk is van de situatie van de inwoner. Uit de praktijk blijkt dat dossiers gemiddeld binnen 8 maanden na aanmelding worden afgesloten.

Sociaal.nl hanteert doorlooptijden die ruimschoots binnen de wettelijke termijnen vallen en voldoen aan de NEN-8048. De doorlooptijden zoals deze door Sociaal.nl worden gehanteerd zijn opgenomen in de overeenkomst schuldhulpverlening en budgetbeheer.

5.4 Landelijk platform schuldhulpverlening

De gemeente is aangesloten bij het platform schuldhulpverlening van Stimulansz, een landelijke kennis- en adviesorganisatie, onder andere op het gebied van schuldhulpverlening. Het platform is een netwerk van gemeenten waar innovatieve aanpakken worden besproken en geëvalueerd. Zo blijven we op de hoogte van innovaties en ontwikkelingen op het vlak van schuldhulpverlening bij andere gemeenten.

6 FINANCIËN

6.1 Inkomsten

Via het gemeentefonds keert het Rijk jaarlijks middelen uit voor bijzondere bijstand. Dit budget bevat ook middelen voor de uitvoering van de schuldhulpverlening. Het is op gemeenteniveau niet inzichtelijk welk bedrag in het gemeentefonds is opgenomen voor bijzondere bijstand en welk bedrag voor schuldhulpverlening. Deze middelen zijn namelijk verwerkt in de totale uitkering van het gemeentefonds en zijn in de loop van de jaren diverse malen gewijzigd door wijzigingen in de kengetallen op basis waarvan de hoogte van het budget wordt bepaald.

6.2 Budgetten 2018 Schuldhulpverlening

Hieronder staan de bedragen zoals deze door de vier gemeenten voor 2018 beschikbaar worden gesteld.

Uitvoering schuldhulpverlening	Bergen	Castricum	Heiloo	Uitgeest
Budgetten 2018	€ 60.000	€ 73.700	€ 70.000	€ 40.000

Acties volgend uit dit beleidsplan

Uit dit plan volgen diverse acties op het gebied van o.a. preventie en vroegsignalering en communicatie en voorlichting.

Voor een aantal acties geldt dat die binnen de bestaande formatie uitgevoerd/opgepakt kunnen worden. Voor andere activiteiten (voorlichting op scholen, budgetteringscursussen, deelname aan vroegsignaleringsprojecten) geldt dat deze werkzaamheden mogelijk extern ingekocht moeten/kunnen worden.

Benodigd budget

Op basis van de gegevens die op dit moment bekend zijn (peildatum december 2017) kunnen we concluderen dat de begrote budgetten voor 2018 toereikend zijn voor de reguliere uitvoering van schuldhulpverlening, het inloopspreekuur (kosten Sociaal.nl) en de aanvullende acties die volgen uit dit beleidsplan.

7 EVALUATIE EN MONITORING

Evaluatie

Conform het gestelde in het Integraal beleidskader worden actieplannen op de onderstaande 4 aspecten geëvalueerd. Voor dit plan wordt hierbij aansluiting gezocht. Dit plan wordt na 2 jaar geëvalueerd op:

1. wat heeft het beleidsplan opgeleverd;
2. hoe verhoudt zich dat tot de gestelde doelstellingen/maatschappelijke effecten;
3. wie is betrokken bij de voorbereiding, uitvoering en wat heeft dit opgeleverd;
4. welke acties nemen we qua bijstelling; we leren van de verschillende ervaringen in de gemeenten.

Monitoring

We monitoren jaarlijks

1. de te behalen resultaten zoals vermeld in hoofdstuk 4.
Hiervoor gebruiken wij bijvoorbeeld de managementrapportages van Sociaal.nl;
2. de werkafspraken zoals opgenomen in het werkafsprakenboek (komen we wederzijds de gemaakte afspraken na), en stellen deze in onderling overleg bij;
3. de tevredenheid van de inwoners die gebruik hebben gemaakt/maken van de dienstverlening van Sociaal.nl.
Hierbij betrekken we ook de rapportage van de klachtencoördinator en de mediator sociaal domein.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Ontwikkelingen op het terrein schuldhulpverlening

Maatregelen wanbetalers

Personen die wel een basisverzekering hebben, maar daarvoor een premieschuld hebben ter hoogte van zes maandpremies of meer, zijn wanbetaler. Zij vallen onder het bestuursrechtelijk premieregime waarbij werkgever, uitkeringsinstantie of pensioenfonds een bedrag inhoudt op de bron van het inkomen. Als dit niet mogelijk is ontvangt men een acceptgiro van het CJIB voor de bestuursrechtelijke premie. Per 1 januari 2017 voert het CAK de wanbetalersregeling en de onverzekerdenregeling uit.

Medio 2016 is een regeling⁷ in werking getreden op grond waarvan bijstandsgerechtigde wanbetalers kunnen uitstromen uit de bestuursrechtelijke premieheffing.

In 2016 zijn de eerste gemeenten en zorgverzekeraars voortvarend van start gegaan. Hierdoor zijn al duizenden bijstandsgerechtigden uit de wanbetalersregeling in de gemeentepolis gestroomd. Voornaamste voordelen hiervan zijn dat ze niet meer de hoge bestuursrechtelijke premie hoeven te betalen en (weer) een aanvullende zorgverzekering hebben, waardoor zorgmijding wordt voorkomen. Na maximaal drie jaar maandelijks een bedrag afgelost te hebben is men vervolgens schuldenvrij voor de zorgverzekering, doordat zowel de zorgverzekeraar als het CAK een eventuele restschuld kwijtschelden.

Alternatieven voor beschermingsbewind

Steeds meer gemeenten hebben of creëren een eigen gemeentelijke voorziening voor budgetbeheer als voorliggende voorziening voor beschermingsbewind. Meestal gratis, maar soms met een eigen bijdrage. Alleen als de gemeente bewindvoerder is, heeft rechthebbende volgens die gemeenten recht op bijzondere bijstand voor de eigen bijdrage. De gemeenten doen dit om de uitgaven bijzondere bijstand voor bewindvoering terug te dringen. Die uitgaven zijn namelijk fors. Gemeenten voelen zich gesteund door een uitspraak van het ministerie van SZW: *'Gemeenten kunnen een ander passend en toereikend alternatief aanbieden. Denk aan budgetcoaching of beheer. Als deze dienstverlening de problemen van cliënten voldoende ondervangt, volgt meestal geen onder bewindstelling. Kiest de cliënt in die situatie toch voor beschermingsbewind, dan hoeft de gemeente (op basis van artikel 15 Participatiewet) de kosten ervan niet te betalen vanuit de bijzondere bijstand, omdat een passende en toereikende voorliggende voorziening voorhanden is.'* De Centrale Raad van Beroep heeft al diverse keren geoordeeld dat het door de gemeente aangeboden budgetbeheer inderdaad een toereikende voorliggende voorziening is. Bij drie rechtbanken is recent een pilot gestart. Hierin zal, in de fase dat de rechtbank een verzoek ontvangt tot onderbewindstelling, de gemeente in de gelegenheid worden gesteld om de betrokkene alternatieve hulp aan te bieden. Als gemeente gaan we onderzoeken welke mogelijkheden we hiertoe hebben en wat we hiervoor moeten organiseren.

Besluit breed moratorium

Om uit de schulden te komen, kan het soms nodig zijn even een adempauze te krijgen. Tijdelijk geen brieven van deurwaarders, geen telefoontjes van bedrijven die vragen waar hun geld blijft, geen aanmaningen van de belastingdienst of andere overheidsorganisaties. Deze pauze is

⁷ Wet verbetering wanbetalersmaatregelen

bedoeld om orde en overzicht te krijgen in de financiën en een plan te maken om de schulden te gaan afbetalen. Met de inwerkingtreding van het Besluit breed moratorium per 1 april 2017 hebben gemeenten in het kader van de uitvoering van de schuldhulpverlening de mogelijkheid gekregen om bij de rechtbank een breed moratorium aan te vragen. De invoering van het breed moratorium in de Wgs heeft gevolgen voor de taken en bevoegdheden van het college (o.a. indienen van verzoekschrift, toezicht houden op een correcte naleving van de voorwaarden en verzoeken tot beëindiging van moratorium bij de rechtbank indienen).

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Daarnaast wordt de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet uiterlijk op 1 januari 2019 geïmplementeerd. Die moet ervoor zorgen dat schuldenaren bij beslaglegging genoeg geld overhouden om in de basale levensbehoeften te kunnen voorzien en zorgt ervoor dat het voor beslag leggende partijen simpeler wordt om te berekenen welk inkomensdeel zij met rust moeten laten. Dat betekent een einde aan verschillende berekeningen waardoor mensen soms onder het bestaansminimum moesten leven.

In de nieuwe situatie komt de benodigde informatie niet meer van de inwoner, maar via bestaande registraties.

De inwoner heeft één duidelijk aanspreekpunt: de innende deurwaarder. Die berekent de beslagvrije voet, legt die voor aan de inwoner die kan controleren of het klopt, en deze geldt voor alle innende partijen.

Wijziging Fraudewet

Per 1 januari 2017 is de nieuwe fraudewet van kracht. De verandering in de Fraudewet betekent dat UWV, SVB en gemeenten de hoogte van de boete voor mensen met een uitkering voortaan afstemmen op de ernst van de overtreding, de mate waarin deze verwijtbaar is en de omstandigheden van betrokkene.

De gemeente mocht bij een boete bij recidive tijdens de invordering hiervan gedurende drie maanden geen rekening houden met de beslagvrije voet, alleen bij dringende redenen. Dat betekende dat de boete werd verrekend met de uitkering en dat die tijdelijk flink lager of zelfs nul kon worden. In de nieuwe wet kan dat niet meer.

Wijziging Participatiewet

Sinds 1 januari 2017 is een artikel in de Participatiewet⁸ gewijzigd dat het mogelijk maakt de bestuurlijke boete geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden bij medewerking aan een schuldregeling. Er gelden dan wel twee voorwaarden:

- 1 er is geen sprake van opzet of grove schuld ten aanzien van de overtreding waarvoor de bestuurlijke boete is opgelegd, en
- 2 binnen een jaar nadat de bestuurlijke boete is opgelegd is niet nogmaals een overtreding wegens eenzelfde gedraging begaan.

Mobility mentoring

Mensen die in armoede leven of schulden hebben en daar niet snel uitkomen, krijgen al gauw het verwijt dat ze onverstandig zijn. Inzichten uit de hersenwetenschap laten zien waarom: chronische stress door schulden en armoede, verandert de 'bedrading' van het brein van mensen. Dat

⁸ Artikel 18a, dertiende lid, Participatiewet

beïnvloedt het geheugen negatief en maakt dat mensen geen overzicht kunnen krijgen en niet goed meer in staat zijn om doelgericht en probleemoplossend te handelen.

De Amerikaanse social work-organisatie EMPath ontwikkelde in nauwe samenwerking met Harvard University, een aanpak die uitgaat van Mobility Mentoring®. Deze aanpak combineert het onderwerp armoede met de laatste inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties. Deze aanpak is inzetbaar bij de begeleiding van mensen die hun financiële en sociale problemen willen oplossen.

Er zijn gemeenten in Nederland die Mobility mentoring gaan toepassen; wij zullen de toepassing van deze methodiek en de resultaten volgen.

Regeerakkoord

In het regeerakkoord komt het terugdringen van schulden en armoede ook als speerpunt naar voren. Het regeerakkoord zegt hierover het volgende.

Het kabinet wil het aantal mensen met problematische schulden terugdringen en mensen met schulden effectiever helpen.

De overheid heeft als schuldeiser een bijzondere verantwoordelijkheid om onnodige vergroting van schulden te voorkomen. De overheid dient de beslagvrije voet te respecteren.

Om escalatie van schulden te voorkomen, wordt meer ingezet op direct contact met schuldenaren. De stapeling van boetes vanwege te laat betalen en bestuursrechtelijke premies wordt gemaximeerd. Mogelijkheden voor betalingsregelingen worden uitgebreid. Bij incasso worden misstanden effectiever bestreden. De maximale incassokosten die in rekening mogen worden gebracht, worden gehandhaafd en er wordt bezien of het minimumbedrag omlaag kan. Er komt een incassoregister waarin incassobureaus worden opgenomen, die voldoen aan eisen met betrekking tot oprichting, bedrijfsvoering en opleiding. Indien een incassobureau te vaak de fout ingaat, wordt het beboet en verliest het de registratie. Excessen in kredietverlening zullen worden tegengegaan, net als verdienmodellen waarbij hoge rentes mensen in de problemen brengen en de kosten van wanbetaling op de samenleving worden afgewenteld.

De juridische afhandeling van schulden wordt verbeterd. Schuldeisers moeten eerst de mogelijkheden van een betalingsregeling onderzoeken alvorens een zaak voor de rechter te brengen. Er komt een experiment met een schuldenrechter, die alle zaken van een inwoner geconcentreerd behandelt. Gemeenten krijgen een adviesrecht voordat een rechter een uitspraak doet over de onderbewindstelling. Gemeenten krijgen de mogelijkheid om met de inwoner in gesprek te gaan om te kijken of er een ander minder ingrijpend en misschien beter passend alternatief beschikbaar is.

Met gemeenten en erkende vrijwilligersorganisaties wordt gewerkt aan een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding.

Bijlage 2: Doelgroepen schuldhulpverlening

Mensen met schulden houden geregeld minder geld over dan het bestaansminimum. Nederland kent allerlei regelingen om dat te voorkomen, zoals inkomensondersteuning en een wettelijk gegarandeerd minimum waarop geen enkele schuldeiser beslag mag leggen. Bovendien, is er als het helemaal misgaat de mogelijkheid van schuldsanering. Toch lukt het veel mensen niet om rond te komen, en houden zij niet genoeg over om van te leven.

Dat komt voor een deel doordat de overheid veel te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van mensen, zo concludeert een recente WRR⁹-studie. De huidige regels zouden goed kunnen werken mits iedereen altijd netjes zijn post bijhoudt en begrijpt, braaf reageert op aanmaningen, tijdig verzoekt om betaalregelingen en, mocht er toch iets misgaan, zelf aan de bel trekt en de juiste wegen weet te bewandelen om de zaak recht te zetten.

In de praktijk is er echter vaak een grote afstand tussen wat van mensen wordt gevraagd en wat zij redelijkerwijs aankunnen. Als iemand in de schulden komt, wordt het al snel ingewikkeld. De vele regels zijn lastig te doorgronden, en er kan een ware run op de inwoner ontstaan, waarbij elke schuldeiser probeert zoveel mogelijk geld terug te halen, en daarbij niet zelden de incasso-activiteiten van de ander doorkruist. Bovendien mag de overheid bij die niet reageren rechtstreeks geld invorderen van hun bankrekening. Dit kan verstrekkende gevolgen hebben voor inwoners en in het specifiek voor kwetsbare doelgroepen.

De ervaring leert dat er in de samenleving doelgroepen zichtbaar / te onderscheiden zijn waar extra aandacht voor nodig is. Wij onderscheiden de volgende specifieke, kwetsbare doelgroepen:

Uitkeringsgerechtigden

De Participatiewet, IOAW, IOAZ, Bbz 2004 dienen als tijdelijk vangnet voor mensen die niet in het eigen levensonderhoud kunnen voorzien. Het is de bedoeling dat uitkeringsgerechtigden alles in het werk stellen om zo snel mogelijk weer aan het werk te gaan dan wel via het eigen bedrijf in hun levensonderhoud te voorzien. Het hebben van schulden kan hierbij een belemmering zijn. Als onderdeel van de verplichtingen die we uitkeringsgerechtigden in het kader van de re-integratie kunnen opleggen, nemen we daarom de verplichting op om gemotiveerd deel te nemen aan een schuldhulpverleningstraject.

Zelfstandige ondernemers

Zelfstandigen kunnen in (tijdelijke) financiële problemen komen die het voortbestaan van hun bedrijf bedreigen. In bepaalde gevallen kunnen zij dan een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). De gemeente¹⁰ voert deze regeling uit en kan de ondernemer ondersteuning bieden. Bijvoorbeeld via een renteloze lening of een aanvulling op het inkomen tot bijstandsniveau.

Uitgangspunt is dat het inkomen (uit zelfstandigheid) wordt behouden, tenzij het aanhouden van het bedrijf leidt tot verhoging van de schulden.

Wanneer de onderneming niet levensvatbaar blijkt en wordt beëindigd, kan de inwoner als "natuurlijk persoon" een beroep doen op schuldhulpverlening.

Laaggeletterden

Laaggeletterden hebben vaker te maken met gezondheidsproblemen, werkloosheid, maar ook met schuldenproblematiek. Veel laaggeletterden schamen zich en proberen in het dagelijks leven zoveel mogelijk te voorkomen dat hun laaggeletterdheid aan het licht komt.

⁹ Wetenschappelijke raad voor regeringsbeleid

¹⁰ Er is voor de BUH gemeente een dienstverleningsovereenkomst met Halte Werk. Voor Uitgeest is dit ondergebracht bij IJmond Werkt.

Deze doelgroep is bovendien moeilijk te bereiken, omdat laaggeletterden moeite hebben met het lezen van informatie in bijvoorbeeld kranten of brieven. Via het Taalhuis wordt beoogd de laaggeletterdheid terug te dringen.

Jeugdigen

Naarmate jongeren ouder worden, komen ze vaker geld tekort. 37% van de mbo'ers van 18 jaar en ouder heeft momenteel een schuld. Eén op de vier heeft betalingsachterstanden. Gaan jongeren op zichzelf wonen, dan neemt de schuldensituatie toe. Het Nibud merkt dat de overgang van thuiswonend naar zelfstandig wonen voor veel jongeren lastig is.

We richten ons op alle jongeren. Daarnaast hebben we specifieke aandacht voor specifieke risicogroepen zoals jeugdigen met een licht verstandelijke beperking, jeugdigen zonder startkwalificatie en zonder baan, jeugdigen die bij jeugd- en jongerenwerk in beeld zijn, 18+ers die van jeugdzorg over gaan naar Wmo, en 18+ers die de premie van de zorgverzekering niet (tijdig) betalen. Hierbij is samenwerking met, en signalering door, de verschillende betrokkenen rondom jongeren van groot belang.

Vergunninghouders

De vergunninghouder start bij verhuizing naar de gemeente met het afsluiten van leningen: voor de inrichting van zijn/haar woning en voor het volgen van de cursus ter voorbereiding op het inburgeringsexamen. Gezien de achtergrond van de vergunninghouder (zijn/haar vlucht uit het land van herkomst met alle gevolgen van dien, en de onbekendheid met de regels hier), is het voorstelbaar dat hij/zij gebaat is bij (tijdelijke) ondersteuning in het regelen van zijn/haar financiële zaken. Hierbij kan worden gedacht aan:

- beheren van zijn/haar bankrekening;
- inzicht krijgen in de vaste lasten;
- weten welk bedrag waaraan te besteden;
- tijdelijk doorbetaling van vaste lasten vanuit de uitkering;
- cursusaanbod;
- etc.

Vergunninghouders die in de gemeente worden gehuisvest, ontvangen het eerste jaar maatschappelijke begeleiding van vluchtelingenwerk.

Gezinnen met kinderen

Voor deze doelgroep verwijzen we naar paragraaf 2.4 van dit plan.

Bijlage 3: overzicht schuldhulpverleningsproducten Sociaal.nl

Hieronder volgt een korte beschrijving van de modules NVVK conform schuldhulpverlening nieuwe stijl die de BUCH gemeenten afnemen van Sociaal.nl.

Aanmelding

De aanmelding is bedoeld om de hulpvraag van een inwoner kenbaar te maken aan de schuldhulpverleningsorganisatie. De aanmelding dient minimaal de NAW-gegevens, BSN en antwoord op de vraag of er sprake is van een crisissituatie te bevatten. Er wordt een afspraak voor het intakegesprek gemaakt. De afspraak wordt binnen 5 werkdagen na aanmelding gemaakt.

Intake

Naar aanleiding van het intakegesprek tussen schuldhulpverlener en cliënt wordt een integraal plan van aanpak opgesteld. Hierin worden alle zaken vastgelegd die voor het (eventuele) vervolgtraject van belang zijn. Gedacht moet worden aan de hulpvraag, de schuldsituatie, inkomsten en uitgaven, sterkten en zwakten, verwachting omtrent het eventuele vervolgtraject, tijdsindicatie, begeleiders, contactpersonen en de geldende verplichtingen over en weer.

Informatie en advies

Na de aanmelding vindt een gesprek met cliënt(en) plaats. Blijkt dat vervolgstappen vanuit schuldhulpverlening niet nodig zijn, kan dit gesprek uitmonden in een adviesgesprek in plaats van een intakegesprek. Tijdens een informatie en adviesgesprek krijgt een cliënt advies op zijn/haar hulpvraag. Indien nodig verzorgt de schuldhulpverlener een doorverwijzing. Een plan van aanpak wordt opgesteld en na ondertekening sluit de schuldhulpverlener het traject. De schuldhulpverlener is voor de cliënt nog wel bereikbaar voor eventuele vervolgvragen maar zet geen actief traject in.

Crisisinterventie

Als een cliënt wordt ontruimd uit de woning of afgesloten van water of energie, is er sprake van een crisissituatie. In dat geval wordt binnen 24 uur de aanmelding opgepakt. Onderzocht wordt of de crisis minnelijk af te wenden is, bijvoorbeeld door een convenant of het treffen van een (tijdelijke) betalingsregeling. Is dit niet haalbaar, wordt waar mogelijk getracht de crisissituatie af te wenden door het indienen van een verzoekschrift moratorium bij de rechtbank teneinde een minnelijke regeling te kunnen inzetten. Het indienen van een verzoekschrift in het kader van crisis wordt verzorgd door een erkende Wsnp-bewindvoerder. De cliënt wordt tijdens de zitting door Sociaal.nl bijgestaan.

Stabilisatie

Na het intake gesprek en opstellen van het plan van aanpak blijkt vaak dat er belemmeringen zijn om een schuldregeling te starten. Een belemmering kan inhouden dat nog niet alle benodigde specificaties zijn overlegd, inkomensreparatie moet plaatsvinden en/of hulpverlening ingezet moet worden om aan gedragsverandering te werken. De acties die enkel de schuldhulpverlener kan ondernemen om eventuele belemmeringen uit te sluiten of weg te nemen worden uitgevoerd. Hetgeen de cliënt zelf kan verzorgen (al dan niet met hulp), daarvoor is hij/zij zelf verantwoordelijk. De schuldhulpverlener monitort de voortgang met een maximale periode van 4 maanden wordt de vervolgstap ingezet.

Duurzame financiële dienstverlening (DFD)

Blijkt dat stabilisatie of het wegnemen voor de belemmeringen van een schuldregeling niet te realiseren is binnen enkele maanden, dan kan DFD worden ingezet. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als een cliënt korte tijd geleden uit de WSNP is gekomen zonder schone lei of kampt met verslavingsproblematiek die nog niet onder controle is. DFD is een stabilisatie product voor langer

termijn. Er wordt inkomensbeheer verzorgd, schuldeisers worden op de hoogte gesteld van de situatie en handhaving van de beslagvrije voet wordt gerealiseerd. Het is een zeer uitgebreid inkomensbeheer, stabiliserend voor de schulden en een alternatief voor beschermingsbewind op grond van schuldenproblematiek. Daar komt bij dat DFD zich richt op terug geleiding naar zelfstandigheid en beschermingsbewind in beginsel niet. Minimaal ieder half jaar wordt opnieuw beoordeeld of er op korte termijn gestart kan worden met een schuldregeling (met reële kans van slagen). Is dit het geval, wordt de schuldregeling gestart. Zo niet, wordt DFD verlengd voor een nieuwe periode van maximaal een half jaar.

Schuldregeling

De (minnelijke) schuldregeling is er op gericht om de bestaande schuldenproblematiek op te lossen. Er zijn vier mogelijkheden om dit te realiseren: betalingsregeling, herfinanciering, schuldsanering d.m.v. een saneringskrediet en schuldbemiddeling.

Betalingsregeling en herfinanciering zijn gericht op volledige betaling binnen een termijn van maximaal vijf jaar. Schuldsanering en schuldbemiddeling zijn strategieën om met schuldeisers overeen te komen dat zij, wanneer volledige betaling onmogelijk is na gedeeltelijke betaling kwijtschelding van de restantvordering verlenen.

De periode van een schuldregeling is in de basis drie jaar. Een schuldregeling slaagt alleen als alle schuldeisers akkoord gaan met het voorgelegde voorstel. Het tot stand brengen van een schuldregeling wordt verzorgd conform het 120-dagen model. Slaagt de schuldregeling, dan voert de schuldhulpverlener jaarlijks een heronderzoek uit.

Dwangakkoord

Indien niet alle schuldeisers akkoord gaan met het schuldregelingsvoorstel mislukt de minnelijke regeling. In veel gevallen kan de rechtbank verzocht worden om door toekenning van een dwangakkoord de weigerende schuldeiser(s) te dwingen met het minnelijke schuldregelingsvoorstel akkoord te gaan. Het indienen van een verzoekschrift in het kader van een dwangakkoord wordt verzorgd door een erkende WSNP bewindvoerder. De cliënt wordt tijdens de zitting door de WSNP bewindvoerder bijgestaan. Wordt het dwangakkoord toegekend, dan is er alsnog sprake van een geslaagde schuldregeling. Wordt het dwangakkoord afgewezen, dan wordt het verzoek Wsnp door de rechtbank behandeld.

Wet schuldsanering natuurlijke personen

Indien een minnelijke schuldregeling mislukt, kan de cliënt bij de rechtbank een beroep doen op de Wsnp. De schuldhulpverlener (erkende WSNP bewindvoerder) stelt het verzoekschrift en de Wsnp-verklaring op. Na ondertekening door cliënt(en) en schuldhulpverlener en het overleggen van diverse specificaties wordt het dossier aan de rechtbank overlegd. Om (met reële kans van slagen) een beroep op de Wsnp te doen, moet de cliënt aan enkele voorwaarden voldoen. De belangrijkste voorwaarden zijn: de cliënt heeft ter goeder trouw gehandeld bij het ontstaan van de schulden, heeft de afgelopen tien jaar niet eerder in de Wsnp gezeten en wordt in staat geacht de verplichtingen succesvol na te kunnen komen. Wordt de Wsnp niet toegekend, dan beoordeelt de schuldhulpverlener (erkende WSNP bewindvoerder) het vonnis en de mogelijkheid tot hoger beroep.

Nazorg

Nazorg maakt onlosmakelijk deel uit van schuldhulpverlening. Het verzorgt de afronding van het integrale traject en is het moment voor evaluatie. Tweemaal na afronding van het traject (met ca. 3 en 6 maanden) neemt de schuldhulpverlener contact op met de cliënt. Doel is om na te gaan of er (nog steeds) sprake is van een stabiele financiële situatie. Is dit niet het geval dan geeft de schuldhulpverlener advies of verwijst de cliënt naar passende hulpverlening.

Dit kan resulteren in een nieuwe aanvraag schuldhulpverlening of het verzorgen van een gesprek advies en informatie.

Indien pogingen tot contact niet tot resultaat hebben geleid, wordt overwogen een zorgmelding of signaal aan het wijkteam af te geven. Voor deze werkwijze maken wij in de uitvoering nader werkafspraken. De signaleringen vanuit nazorg dragen bij aan het voorkomen en vroegtijdig signaleren van de kans op recidive.

Basisbankrekening

Indien iemand niet de beschikking heeft over een bankrekening kan er op grond van de Wgs een basisbankrekening (zonder mogelijkheid tot roodstand) worden aangevraagd bij een bank. Banken zijn verplicht klanten te accepteren als dat naar oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor de schuldhulpverlening. Hier zijn echter nog wel een aantal voorwaarden aan verbonden. Het openen van een basisbankrekening kan als verplichting aan de klant worden opgelegd.