

Beleidsplan schuldhulpverlening 2016 - 2020



Investeren in toekomstperspectief

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1 Integrale schuldhulpverlening in de huidige situatie.....	5
1.1 Huidige situatie	5
1.2 Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening.	6
2 Visie en uitgangspunten	8
3 Gedragsverandering als uitgangspunt voor goede schuldhulpverlening	11
4 Voorkomen van problematische schulden.....	15
4.1 Vroegsignalering	15
4.2 Preventie.....	16
5 Doelgroepenbeleid.....	18
5.1 Hoog inkomen	18
5.2 Schuldenaren met fraudeschulden of schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen.....	19
5.3 Ondernemers	19
5.4 Recidivisten.....	19
5.5 Geen inkomen	20
5.6 Mensen met een eigen woning	20
5.7 Werknemers	20
5.8 Gezinnen met minderjarige kinderen	20
5.9 Inwoners die een aanvraag doen voor een uitkering	20
6 Kwaliteit en resultaten	21
6.1 Kwaliteit van dienstverlening.....	21
6.2 Wacht- en doorlooptijden	21
6.3 Monitoren van resultaten.....	21
6.4 Financiële invulling.....	23

Inleiding

Schuldhelpverlening behoort sinds vele jaren tot het dienstverleningsaanbod van de gemeente. De afgelopen jaren is er vaker sprake van multi-problematiek bij aanvragers. De schuldenproblematiek blijft groeien en het lijkt of de bestaande instrumenten voor een deel van de schuldenaren geen of onvoldoende oplossing bieden. De samenstelling van een schuld is vaak even complex als het uitwerken van een oplossing voor de schulden en voor de onderliggende problematiek. Dit vraagt om een herijking van ons beleid

Het huidige systeem van schuldhelpverlening staat onder druk. Schuldhelpverlening is te vaak het uitvoeren van technische procedures door de gemeente en is te weinig gericht op het ervoor zorgen dat inwoners accepteren en zich ervan bewust worden wat het betekent om met schulden te leven.

We willen meer aanspraak maken op de motivatie en eigen verantwoordelijkheid van inwoners. Voorkomen moet worden dat mensen schuldhelpverlening zien als een mogelijkheid om met belastinggeld schulden op te lossen. Inwoners die gemotiveerd, met een realistische blik en met de juiste vaardigheden aan een minnelijke schuldregeling beginnen zijn succesvoller in het aflossen van schulden.

Op een aantal terreinen zijn veranderingen noodzakelijk in het gemeentelijk beleid. De gemeente mag van het Rijk geen strenge voorwaarden meer hanteren om in aanmerking te komen voor schuldhelpverlening. Het gebruik van strenge voorwaarden leidt er ook toe dat sommige inwoners niet in beeld zijn bij schuldhelpverlening omdat voor hen een aanvraag voor schuldhelpverlening op voorhand niet kansrijk is.

We moeten als gemeente ook erkennen dat we beperkte invloed hebben op de externe omgeving van een inwoner met schulden. Landelijke regelgeving over het hanteren van de beslagvrije voet, het stijgen van de vaste lasten en verregaande bevoegdheden voor crediteuren zijn enkele ontwikkelingen die het succes van een minnelijke schuldregeling beïnvloeden. Dit wordt ook door de maatschappelijke partners onderschreven¹.

Toch kunnen we met het huidige instrumentarium nog steeds het verschil maken voor onze inwoners door aan te sluiten bij de leefwereld van de inwoner, door kwalitatief goede schuldhelpverlening te bieden en door met onze inwoners aan een schuldenvrije toekomst te werken.

Financiële implicaties beleidsplan

De gemeente wil de schuldhelpverlening binnen de huidige financiële kaders uitvoeren. Als de gemeente wil investeren in meer informele voorzieningen, is het belangrijk dat de partners daar voldoende van op de hoogte zijn en er ook voor zijn toegerust. De uitvoerende organisaties spelen een hoofdrol bij de trajecten die worden ingezet om schulden te stabiliseren en mensen eerst te ondersteunen bij andere sociale problemen. Zo werken we gezamenlijk aan de motivatie van de inwoners. De daadwerkelijke hulpverlening door middel van bijvoorbeeld budgetbeheer en een minnelijke schuldregeling door een externe partij kan dan sneller en effectiever. We verwachten door deze interventies dat de minnelijke schuldregeling minder vaak wordt ingezet, maar wel succesvoller is.

¹ Brainstorm schuldhelpverlening met maatschappelijke partners (Kwadraad, Sluitende Aanpak, Plangroep, Formulierenbrigade, Humanitas Thuisadministratie, Schuldhelpmaatje, 3B-wonen), augustus 2015

Beleidsplan

In artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is opgenomen dat de gemeenteraad het beleidsplan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente. Dit plan wordt telkens vastgesteld voor een periode van maximaal vier jaar. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden. Dit beleidsplan vervangt het beleidsplan 2012-2016 "Schuldhulpverlening Loont" (TT12.13797) per 1 januari 2016.

In dit beleidsplan wordt conform de wet in ieder geval aangegeven:

- a. welke resultaten de gemeente wil behalen;
- 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 de wacht- en doorlooptijden die worden gehanteerd;
- d. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

De geldigheidsduur van het beleidsplan betreft een periode van 4 jaar vanaf 1 januari 2016. Als sprake is van een noodzaak om andere beleidsaccenten te zetten, dan zal het college een nieuw of aangepast beleidsplan ter vaststelling voorleggen aan de raad.

Leeswijzer

In dit beleidsplan wordt in hoofdstuk 1 aandacht besteed aan de huidige werkwijze omtrent schuldhulpverlening en ontwikkelingen die invloed hebben op schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 2 geeft de visie van de gemeente Lansingerland op schuldhulpverlening weer en benoemt een aantal uitgangspunten die aan de uitvoering ten grondslag liggen. In hoofdstuk 3 staat op welke wijze gedrag invloed heeft op de uitvoering. In hoofdstuk 4 wordt aangegeven op welke wijze we vormgeven aan preventie en vroegsignalering.

Vervolgens worden in hoofdstuk 5 voorstellen gedaan met betrekking tot een aantal specifieke doelgroepen. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 aangegeven op welke kwaliteit en resultaten we sturen en op welke wijze we de veranderingen financieel gaan vormgeven.

1 *Integrale schuldhulpverlening in de huidige situatie*

1.1 **Huidige situatie**

In de praktijk wordt integrale schuldhulpverlening opgesplitst in een drietal samenhangende onderdelen:

- Materiële schuldhulpverlening;
- Immateriële schuldhulpverlening;
- Preventie en nazorg.

De uitvoering van de verschillende onderdelen van hulpverlening wordt uitgevoerd door verschillende organisaties onder verantwoordelijkheid van de gemeente. Voor een uitgebreid overzicht van de werkzaamheden verwijzen wij u naar de Evaluatie schuldhulpverlening².

Materiële schuldhulpverlening.

We verlenen materiële schuldhulpverlening als er sprake is van een financiële hulpvraag. Het kan bijvoorbeeld gaan om het treffen van een schuldregeling, het beheren van budgetten en het afgeven van een verklaring op grond van de faillissementswet (WSNP verklaring). In Lansingerland voert Plangroep in opdracht deze dienstverlening uit. Aanmelden bij Plangroep kan door de inwoner zelf. Andere partijen waar inwoners met een hulpvraag komen, zoals bijvoorbeeld Kwadraad, Publiekszaken en Humanitas Thuisadministratie, kunnen de inwoner ook doorverwijzen naar Plangroep. Plangroep brengt in kaart wat er nodig is om de situatie in eerste instantie stabiel te krijgen en op termijn op te lossen. Dit leidt tot een plan van aanpak waarin de afspraken tussen de inwoner en de Plangroep zijn vastgelegd.

Immateriële schuldhulpverlening.

Naast de schuldenproblematiek kunnen er andere problemen spelen bij de inwoner die een oplossing voor de schuldenproblematiek in de weg staan die vragen om immateriële schuldhulpverlening. De uitvoering van deze dienstverlening wordt gedaan door verschillende maatschappelijke partners zoals Kwadraad, Humanitas Thuisadministratie, Schuldhulpmaatje, en de Formulierenbrigade. Kwadraad begeleidt inwoners onder andere bij psychosociale problematiek, motivatie, gedragsverandering en ondersteuning. De overige partijen doen meer in het kader van ondersteuning bij de administratie en het aanleren van vaardigheden. De gemeente subsidieert geheel of gedeeltelijk de verschillende partijen.

Preventie en nazorg

Een belangrijk doel voor integrale schuldhulpverlening is het voorkomen dat inwoners problematische schulden krijgen. Preventie en nazorg is gericht op het voorkomen dat inwoners (opnieuw) problematische schulden krijgen. Lansingerland kent als preventieactiviteiten de projecten van de maatschappelijke partners, die ook kunnen dienen als immateriële schuldhulpverlening. Plangroep voert de nazorg uit als een inwoner in een schuldhulpverleningstraject zit.

² Evaluatie schuldhulpverlening Lansingerland 2013-2014 ((T15.04336)

1.2 Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening.

Er zijn een aantal landelijke en lokale ontwikkelingen die van invloed zijn op de visie en de uitgangspunten in hoofdstuk 3. Deze staan hieronder kort uitgewerkt:

Landelijke ontwikkelingen

1. *Onderzoek wijst uit dat gedrag en motivatie de belangrijkste factoren zijn voor het succesvol doorlopen van een minnelijke schuldregeling³.*

Uit onderzoek blijkt⁴ dat het succes van schuldhulpverlening vooral wordt bepaald door motivatie en vaardigheden van de klant.

2. *Het aantal problematische schulden⁵ stijgt landelijk*

In de afgelopen jaren is de schuldenproblematiek in Nederland fors toegenomen. Het is niet precies bekend hoeveel huishoudens zich in een problematische schuldsituatie bevinden of daar een (groot) risico op lopen. In 2013 werd ingeschat dat er tussen de 373.000 en 531.000 huishoudens zijn die zich in een problematische schuldsituatie bevinden⁶. Ook in Lansingerland wordt door maatschappelijke partners en Plangroep aangegeven dat het aantal inwoners met problematische schulden een steeds groter deel van de populatie uitmaakt. Dit is terug te zien in de groei van het aantal schulden de afgelopen jaren en de groei van het gemiddelde schuldbedrag⁷.

3. *Het aantal asielgerechtigden groeit*

Gemeenten zullen de komende periode de komst van substantieel meer asielgerechtigden faciliteren. Een statushouder ontvangt een uitkering zolang hij niet werkt, en is niet bekend met het betalen van vaste lasten, het aanvragen van toeslagen en het omgaan met leefgeld. Deze groep is kwetsbaar omdat er weinig inkomsten zijn en ze onbekend zijn met de kosten die in Nederland gemaakt worden voor levensonderhoud. Voor deze groep maken we apart beleid voor schuldhulpverlening. Deze groep bieden we technisch beheer aan. De gemeente betaalt de rekeningen voor deze doelgroep voor een beperkte periode. Dit zal op basis van maatwerk per inwoner afgebouwd worden, totdat de inwoner in staat is zelf zorgvuldig zijn administratie te voeren. Wel staat de verantwoordelijkheid van de asielgerechtigde voorop. We verwachten dat asielgerechtigden zich deze vaardigheden en kennis eigen maken.

4. *De gemeente mag geen strenge voorwaarden hanteren*

De gemeente hanteert strenge voorwaarden die een gedeelte van de inwoners uitsluiten⁸, zoals inwoners die eigenaar zijn van een bedrijf en inwoners met een hoog inkomen. In de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening zijn alleen weigeringsgronden opgenomen. Weigeringsgronden vragen om een afweging van individuele omstandigheden. Deze zijn bepalend voor de vraag of iemand in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Alleen voor fraude of recidive van een schuldenaar mag een gemeente op basis van de wet mensen de toegang direct weigeren.

³ Onoplosbare schuldsituaties, Nadja Jungmann e.a., Hogeschool Utrecht, NVVK, 2014

⁴ "Op weg naar een schuldenvrij leven" Promotieonderzoek T. Madern, september 2015

⁵ Definitie van een problematische schuld conform gedragscode NVVK: De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen".

⁶ Kerckhaert, A.C. De Ruig, S (2013) Huishouden in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens. Panteia, Zoetermeer

⁷ Evaluatie schuldhulpverlening Lansingerland, april 2015

⁸ Beleidsregels 2013 Schuldhulpverlening Lansingerland (T13.01820)

Lokale ontwikkelingen

5. *Eigen verantwoordelijkheid van de inwoner staat voorop*

We gaan uit van de eigen kracht van onze inwoners, conform het collegeprogramma 2014-2018. Gezond financieel gedrag begint bij schulden voorkomen. Dat is de inzet in Lansingerland. Als er sprake is van financiële problematiek ondersteunen we daar waar nodig en mogelijk.

6. *Er zijn enkele bijzonderheden in de doelgroep in relatie tot het landelijk gemiddelde⁹*

In Lansingerland doet verhoudingsgewijs een grotere groep ondernemers een beroep op schuldhulpverlening. Deze inwoners worden nu doorverwezen naar bijvoorbeeld organisaties die een commercieel tarief rekenen voor budgetbeheer en de schuldregeling. Daarnaast is de schuldenlast die inwoners gemiddeld hebben in twintig procent van de gevallen meer dan € 75.000,-. Deze groep inwoners met een hoge schuld heeft vaak een redelijk inkomen maar laat een schuld hoog oplopen en komt pas laat met de hulpvraag bij de gemeente of maatschappelijke partners¹⁰. Vaak betreft het inwoners met een hypotheek die onder water staat.

7. *Per 1 januari 2015 is heeft de gemeente er taken bijgekregen in het sociaal domein en is de toegang voor de inwoner tot het sociaal domein gewijzigd*

De toegang tot het sociaal domein is gewijzigd. De toegang verloopt via maatschappelijke partners en de gemeente. Schuldhulpverlening verloopt nog niet volgens het toegangsproces van het sociale domein.

8. *De gemeente gaat de dienstverlening opnieuw aanbesteden*

Schuldhulpverlening wordt sinds 2007 uitgevoerd door Plangroep. Dit is een externe (private) organisatie gespecialiseerd in schuldhulpverlening. De gemeente moet deze dienstverlening binnenkort aanbesteden om aan de aanbestedingswet te voldoen. Er lopen oriënterende gesprekken in de arbeidsmarktregio Zuid Holland Centraal over het mogelijk gezamenlijk invullen van de dienstverlening. Dit beleidsplan is leidend voor het programma van eisen van de aanbesteding.

⁹ Evaluatie schuldhulpverlening Lansingerland, april 2015

¹⁰ Jaarcijfers plangroep 2013-2014 gemeente Lansingerland

2 Visie en uitgangspunten

De wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening spreekt over integrale schuldhulpverlening. Dit begrip wordt verduidelijkt in de toelichting op het wetsvoorstel.

Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn of haar financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhulpverlening houdt in dat we voorkomen dat problematische schulden ontstaan.

Maatwerk

In de uitvoering bieden we begeleiding op maat in plaats van alleen het treffen van een schuldregeling. We voeren actief preventief beleid en zetten in op informele voorzieningen in plaats van maatwerkvoorzieningen.

Deze insteek sluit aan op de omschrijving in het collegeprogramma 2014-2018.

We stimuleren alle inwoners om actief deel uit te blijven maken van onze samenleving. Ons voorzieningenniveau is erop gericht om dat mogelijk te maken. Het zorgt bovendien voor de verschuiving van professionele ondersteuning naar informele hulp en ondersteuning dichtbij.

Onze inzet om op een integrale wijze vorm te geven aan schuldhulpverlening is alleen succesvol als er voldoende laagdrempelige informele voorzieningen zijn. Daarnaast moet rekening gehouden worden met het sociale netwerk van de inwoner en de eigen kracht en motivatie van een inwoner. Dit zijn belangrijke voorwaarden voor een succesvol minnelijk schuldtraject.

Samengevat heeft de gemeente Lansingerland de volgende visie op schuldhulpverlening:

We bieden inwoners laagdrempelige integrale schuldhulpverlening die aansluit bij de leefwereld van onze inwoners. We spreken inwoners aan op hun eigen verantwoordelijkheid, motivatie en gedrag. We leveren kwalitatief goede schuldhulpverlening en geven inwoners perspectief op een schuldenvrije toekomst.

De visie op schuldhulpverlening vindt zijn vertaling in de volgende uitgangspunten:

We zetten in op laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening en op vroegsignalering om zoveel mogelijk inwoners vroegtijdig te bereiken¹¹

De gemeentelijke schuldhulpverlening bestaat uit voorlichting, informatie en advies en budgetbegeleiding. Tot nu toe leeft het beeld dat inwoners alleen met zware schulden bij de gemeente terecht kunnen. Inwoners met lichte financiële problemen zijn vaak nog gemotiveerd om hun problemen aan te pakken¹². Door in een vroeg stadium hierop in te zetten kunnen we grotere schulden voorkomen en een groter beroep doen op de eigen kracht van de inwoner. Schulden zorgen in veel gevallen voor schaamte en isolement van inwoners. Daarvan zijn we ons als gemeente bewust. We zullen dus actief op zoek gaan naar deze doelgroep. Dit uitgangspunt wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 4.

¹¹ Handreiking schuldpromotie: voorkomen is beter dan genezen, Nadja Jungmann, Roeland Geuns, 2013

¹² 'Op weg naar een schuldenvrij leven'. Promotie T. Madern, Universiteit Leiden, september 2015

Elke inwoner met schulden ontvangt een vorm van schuldhulpverlening

Problematische schulden blijven bestaan als we afwijzend staan tegenover bepaalde doelgroepen. Daarom hanteren we geen strenge voorwaarden die groepen inwoners uitsluiten. Schuldhulpverlening is maatwerk voor een groeiende en uiteenlopende groep schuldenaren. Het uitsluiten van doelgroepen lost schulden voor veel inwoners niet op. Dit uitgangspunt wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 3.

Een inwoner met schulden krijgt een traject op maat op basis van een gedegen screening op vaardigheden en motivatie

We zetten in op het binnen afzienbare termijn maximaal haalbare in een individueel dossier. Zo bewijst de gemeente zowel schuldenaren als crediteuren (want snel een realistische verwachting) als zichzelf (want efficiëntere inzet middelen) een dienst.

Het hoogst haalbare resultaat wordt ingeschat door vooraf en methodisch¹³ te kijken naar de motivatie en vaardigheden van schuldenaren. Door bij aanvang in beeld te brengen hoe iemand zijn motivatie en vaardigheden zijn, krijgen we een scherper beeld van het hoogst haalbare en daarmee van de kans dat iemand met succes een schuldregeling doorloopt. Daarbij is het van groot belang om te onderstrepen dat motivatie niet moet worden opgevat in de zin van 'ik heb er zin in, dus ik doe het'. Motivatie is de intentie die mensen hebben om mee te werken en zich in te zetten voor een schuldhulpverleningstraject. Zo krijgen we antwoord op de vraag of de schuldenaar in staat en bereid is om drie jaar lang rond te komen van een inkomen op of rond het bijstandsniveau en daarna in staat is duurzaam schuldenvrij te blijven. De aanpak kan afgestemd worden op de schuldenaar. Als de motivatie bij een inwoner ontbreekt om schulden af te lossen, richten we ons op andere problemen die de inwoner mogelijk ondervindt, zodat hij of zij op een later tijdstip alsnog voor schuldhulpverlening aan aanmerking komt.

Het beleggen van de screening in het voortraject bij de toegangspartners mag niet leiden tot een vertraging in de hulpverlening. We gaan uit van de reeds geldende termijnen, conform de wettelijke termijnen en de gedragscode van de branchevereniging.

Het directe effect van deze aanpak moet zijn dat als iemand het minnelijk schuldtraject doorloopt de kans op slagen van dit traject hoger wordt. Dat is belangrijk omdat een minnelijke schuldregeling een zwaar traject is voor schuldeisers en schuldenaren. In een minnelijke schuldregeling krijgt iemand drie jaar lang beperkt leefgeld. De schuldeisers zien in de regel maar tussen de drie en tien procent van de schuldregeling terug. Ook moet de schuldenaar zich aan tal van restricties houden bij het tot stand komen van een minnelijke schuldregeling en tijdens de schuldregeling zelf. Er mogen bijvoorbeeld geen nieuwe schulden gecreëerd worden.

Schuldhulpverlening is gericht op gezond financieel gedrag

Schuldenproblematiek is het gevolg van ongezond financieel gedrag. Achterstanden ontstaan of worden erger doordat de inwoner bijvoorbeeld zijn financiën niet op orde heeft en niet vooruit plant en de overtuiging heeft dat aankopen noodzakelijk zijn terwijl het budget hiervoor niet toereikend is. Het is noodzakelijk om een beeld te krijgen van het financieel gedrag dat een inwoner vertoont. Als een inwoner moeite heeft met vooruit plannen, dan is het belangrijk om een interventie aan te bieden die de inwoner daarin ondersteunt¹⁴. Maatwerk is dus van belang. Als een schuldregeling niet mogelijk is dan kan worden ingezet op het bijhouden van de inkomsten en uitgaven, en het op orde brengen van de administratie. Daarnaast willen we de sociale en werkomgeving meer betrekken. Inwoners in een schuldsituatie ervaren eigenlijk weinig sociale

¹³ Mesis: Methodisch Screeningsinstrument Schuldhulpverlening, Regioplan en Divosa, 2014

¹⁴ Op weg naar een schuldenvrij leven?. Promotie T. Madern, Universiteit Leiden, september 2015

steun terwijl sociale steun belangrijk is bij het oplossen van schulden en het vertonen van gezond financieel gedrag¹⁵.

We zijn ons ervan bewust dat niet alle inwoners gelijk geholpen kunnen worden en dat er doelgroepen zijn waarvoor financieel gezond gedrag op de korte en middellange termijn niet haalbaar is. Er zijn bijvoorbeeld huishoudens waarvoor minimale stabiliteit het hoogst haalbare is. Zware psychosociale, psychiatrische of opvoedproblematiek, verslaving, afwijkende normen of te weinig weerstand tegen negatieve sociale druk kunnen ertoe leiden dat er telkens weer nieuwe schulden ontstaan. Als oplossen van schulden niet gelijk mogelijk is zetten we ons in om de situatie te stabiliseren en om rust te creëren. Ook budgetbeheer kan een mogelijkheid zijn vanuit bijvoorbeeld de uitkering.

¹⁵ Op weg naar een schuldenvrij leven'. Promotie T. Madern, Universiteit Leiden, september 2015

3 *Gedragsverandering als uitgangspunt voor goede schuldhulpverlening*

Vaak blijken inwoners de juiste vaardigheden te hebben om geld verantwoord uit te geven. maar deze vaardigheden niet toe te passen. Waarom doen ze dat niet? En waarom stemmen mensen die te maken krijgen met een inkomensachteruitgang hun uitgaven niet meteen af op hun nieuwe inkomen? Weten en kunnen is niet altijd voldoende om ook het gedrag te veranderen. Daarom is het belangrijk meer te weten over het ontstaan van gedrag en hoe gedragsverandering werkt¹⁶.

Schaarste

Onderzoek wijst uit dat als de basisbehoeften van mensen onder druk staan en er sprake is van een tekort aan geld, er psychologische processen op gang komen. Het werken aan een schuldenvrije toekomst doet een beroep op zogenoemde executieve functies van de hersenen zoals: het beheersen van emoties, het (bij)stellen van prioriteiten, het plannen en initiëren van gedrag en het organiseren van activiteiten. Het probleem is dat er sprake is van een paradox: deze functies zijn hard nodig, maar juist als gevolg van schaarste en armoede niet (meer) voorhanden¹⁷. Gedurende de periode van schaarste wordt het denken in beslag genomen door datgene wat schaars is en is men georiënteerd op (overleven op) de korte termijn. Daardoor nemen mensen minder doordachte beslissingen met betrekking tot de langere termijn. De schaarste aan geld kost zoveel mentale energie dat er te weinig denkcapaciteit overblijft voor zaken die juist een einde kunnen maken aan die schaarste, zoals schuldhulpverlening, (beter) betaald werk of onderwijs. Je zou kunnen zeggen dat schaarste bij mensen het vermogen ‘kaapt’ om uit de problemen te raken. Schaarste tast het vermogen aan om eigen verantwoordelijkheid te nemen en gemotiveerd te zijn om uit de schulden te komen. Actueel onderzoek toont aan dat schulden en armoede er aan bijdragen dat de eigen verantwoordelijkheid en motivatie onder druk staan. Het lijkt er op dat we (veel) te vaak het label ‘ongemotiveerd’ plakken op mensen waarvan het gedrag wordt beïnvloed door de dynamiek van schaarste. Als motivatie en vaardigheden laag zijn, is duurzaam schuldenvrij te hoog gegrepen en moet meer passende en realistische dienstverlening geboden worden.

Wat gaan we doen aan gedragsverandering?

1. *We verankeren schuldhulpverlening in de toegang*

We verschuiven de screening naar voren in het traject. Op dit moment wordt de intake gedaan door een externe partij die de materiële schuldhulpverlening uitvoert, Plangroep. Zij kijken naar de motivatie van de schuldenaar, alle stukken die noodzakelijk zijn voor een minnelijk traject en de omstandigheden van de schuldenaar. Het is logischer dit in het voortraject te beleggen, dus bij de toegang. Daar vindt een brede uitvraag plaats en kan gescreend worden op gedrag om gelijk de juiste interventie te kunnen plaatsen.

Dat leidt tot de volgende concrete acties:

- De screening gaat naar voren in het traject.
- We beleggen de screening intern en bij maatschappelijke partijen.
- We gebruiken een wetenschappelijke screeningsinstrument, MESIS¹⁸.

De volgende uitkomsten zijn mogelijk uit de screening:

1. de klant kan het probleem zelf oplossen (eventueel met behulp van het eigen netwerk);
2. het is nodig een beroep te doen op voorzieningen in de basisinfrastructuur, zoals coaching of schuldhulpmaatjes via het maatschappelijk werk;

¹⁶ Onoplosbare schuldsituaties, Jungmann, Hogeschool Utrecht, 2015

¹⁷ Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen (Maven Publishing 2013)

¹⁸ Methodisch screeningsinstrument dienstverlening (MESIS)

3. de klant heeft een motivatie- en gedragstraining nodig;
4. de klant heeft specialistische hulp nodig, zoals een schuldregeling en/of psychosociale zorg.

Als het netwerk betrokken wordt, kan gekeken worden of een groep in plaats van een individu probleemeigenaar wordt. Oplossingen kunnen ook vanuit deze groep worden gehaald.

Indien doorverwezen moet worden naar specialistische hulp (bijvoorbeeld een schuldregeling en/of psychosociale zorg), blijft het principe van één klant, één plan en één regisseur leidend. Dit kan betekenen dat de maatschappelijke partij of consulent regisseur voor de specifieke klant wordt in plaats van Plangroep die alleen het minnelijke traject uitvoert. Dit sluit ook beter aan bij de toegang van het sociaal domein. In een ondersteuningsplan is ruimte om alle leefdomeinen van een klant te registreren.

Daarnaast zetten we in op het eerder op orde krijgen van de administratie. In het voortraject moet de inwoner met behulp van maatschappelijke partners zijn administratie op orde krijgen, voordat een traject schuldhulpverlening start.

2. We breiden de mogelijkheden voor het bieden van individuele begeleiding door maatschappelijke partners uit

Financieel zelfredzaam zijn is op te splitsen in technische kennis van het voeren van een administratie en gedrag. Bij ondersteuning van mensen die moeite hebben met hun financiën kan het een niet zonder het ander. Een inwoner moet een 'begroting' kunnen maken, maar die 'begroting' ook kunnen naleven. Elke maand uit eten gaan is niet mogelijk als dat niet in de 'begroting' staat. Naast kennis en vaardigheden is dus ook het gedrag belangrijk. Iemand kan de juiste vaardigheden hebben, maar deze in de praktijk toch niet toepassen.

We focussen ons bij het maatwerk op de volgende competenties van schuldenaren¹⁹

- **In kaart brengen en bijhouden van inkomsten en uitgaven**
De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.
- **Verantwoord besteden**
De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.
- **Vooruit kijken / Vooruit plannen**
De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.
- **Bewust financiële producten kiezen**
De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.
- **Over voldoende kennis beschikken**
De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en lange termijn in balans te brengen en te houden.

Het *in kaart brengen* en het *vooruit kijken* vraagt om administratieve vaardigheden. De overige zijn meer gedragsmatig en moeten in de begeleiding van de inwoner sterker terugkomen om inwoners duurzaam uit de schulden te halen.

¹⁹ Kerncompetenties Nibud

3. *Samenwerken met ketenpartners*

Gedragsverandering als uitgangspunt is alleen succesvol als de gemeente zo optimaal mogelijk samenwerkt met ketenpartners. De verschuiving van een 'one-size-fits-all'-aanpak naar het aanbieden van individuele trajecten op basis van competenties leidt tot inzet van meer ketenpartners en aanpassing van het huidige dienstenaanbod.

Over de competenties gaan we met de maatschappelijke partijen in gesprek. We bieden via subsidie mogelijkheden aan maatschappelijke partijen om op begeleiding voor deze competenties in te tekenen, en dan voornamelijk voor het *verantwoord besteden*, het *bewust financiële producten kiezen* en het *over voldoende kennis beschikken*. Uitwerking hiervan komt bij aanpassing van de subsidiebeleidsregels.

4. *We sluiten aan bij het proces dat de schuldenaar doormaakt. Het proces van de gedragsverandering van de schuldenaar is leidend in het schuldhulpverleningstraject.*

Een veelgebruikt model bij gedragsverandering is dat van Prochaska, Nocrass en DiClemente (2007). Het veranderingsproces wordt in zes fases weergegeven.

Elke fase is een stap in het proces dat iemand doorloopt wanneer hij zijn (financieel) gedrag duurzaam wil veranderen. De fasen van gedragsverandering maken duidelijk welke stappen worden doorlopen in een veranderingsproces:

1. **Vorstadium:** in deze fase ervaart de inwoner niet dat hij een probleem heeft. Hij ziet geen aanleiding om zijn gedrag te veranderen.
2. **Overwegen:** in deze tweede fase worden de voor- en nadelen van zijn situatie tegen elkaar afgewogen. Hij overweegt om zijn gedrag te gaan veranderen.
3. **Beslissen en voorbereiden:** in deze fase besluit de inwoner om zijn gedrag wel of niet te veranderen. Besluit hij om zijn gedrag te willen veranderen, dan treft hij daarvoor de nodige voorbereidingen. Besluit hij om zijn gedrag niet aan te passen, dan stop hij met het traject.
4. **Uitvoeren:** in deze fase gaat de inwoner aan de slag om zijn gedrag te veranderen.
5. **Volhouden:** in deze fase laat de inwoner zijn nieuwe gedrag zien. Als hij het nieuwe gedrag volhoudt, kan hij of zij in aanmerking komen voor een schuldregeling.
6. **Terugval:** deze fase is een belangrijke fase. De kans is immers aanwezig, dat de inwoner (tijdelijk) terugvalt in zijn oude gedragspatroon. Deze fase is geen falen, maar hoort bij gedragsverandering. Het proces begint dan weer opnieuw.

Deze stappen sluiten aan dat vaak van een inwoner heel veel in één keer gevraagd. Door de taak in kleinere, eenvoudiger taken op te delen, en deze stappen van verandering te erkennen kan de cliënt zelf ervaren dat hij wel in staat is om de taak succesvol af te ronden. Juist de groep waar schaarste speelt, vindt het vaak moeilijker om taken te volbrengen. Hierin is nog winst te behalen in de praktijk.

5. *We betrekken de sociale omgeving meer en erkennen hun rol*

De sociale omgeving speelt een grote rol. Uit onderzoek²⁰ blijkt dat personen in een schuldsituatie eigenlijk weinig sociale steun ervaren. In het ondersteuningsplan wordt ook opgenomen wat het sociale netwerk kan doen.

Door meer voorlichting te geven aan de omgeving van personen met financiële problemen en door hen te betrekken bij een ondersteuningsplan voor een inwoner kan ook de omgeving worden doordrongen van hun mogelijke rol. Professionals kunnen hierbij helpen door ondersteuning aan de sociale omgeving en de werkomgeving aan te bieden. Zij stellen de omgeving in staat om hun rol te pakken en zijn aanspreekpunt voor de sociale omgeving.

²⁰ Op weg naar een schuldenvrij leven'. Promotie T. Madern, Universiteit Leiden, september 2015

6. We betrekken werkgevers en erkennen hun rol

Inkomsten zijn belangrijk voor inwoners in de schulden. Daarnaast grijpen schulden in op de productiviteit van de werknemer. We gaan in gesprek met werkgevers van inwoners die schulden hebben om hen ook een rol te geven.

7. Nazorg

Mocht er toch een problematische schuldsituatie ontstaan en de schuldenaar maakt gebruik van hulpverlening van de gemeente en/of maatschappelijke partners om dit op te lossen, is het van belang om na afloop van het hulpverleningstraject nazorg te verlenen. Nazorg wordt onderdeel van het takenpakket van een de maatschappelijke partijen.

4 Voorkomen van problematische schulden

Het bieden van schuldhulpverlening is in veel gevallen noodzakelijk en levert op de lange duur rendement op voor de inwoner voor de gemeente en voor de samenleving als geheel. Het spreekt voor zich dat het voorkomen van schulden veel financiële ellende en veel kosten voorkomt²¹.

De nadruk wordt gelegd op het voorkomen van problematische schulden. We zetten extra in op preventieve maatregelen en nazorgtrajecten om (weer) problematische schuldsituaties te voorkomen.

4.1 Vroegsignalering

Verankering in toegang sociaal domein

Vroegsignalering wordt verankerd in de toegang sociaal domein. De toegang voor schuldhulpverlening moet beter aansluiten bij de huidige werkwijze in het sociaal domein, waarbij inwoners laagdrempelig worden doorverwezen naar eerstelijnspartners van de gemeente Lansingerland, zoals het CJG, MEE, Kwadraad en Welzijn Lansingerland. Daar wordt, indien noodzakelijk, met de inwoner een ondersteuningsplan gemaakt. Onderdeel van het ondersteuningsplan is de Zelfredzaamheidsmatrix waarin ook de financiële redzaamheid is opgenomen²². Door hier beter op te monitoren willen we sneller en eerder inzichtelijk hebben of inwoners (jong en oud) problemen hebben of problemen verwachten.

Afspraken met partijen worden uitgebreid

Op dit moment zijn er afspraken met diverse maatschappelijke partners om door te verwijzen naar de gemeente, waaronder Kwadraad en 3B wonen. Ook in het team Sluitende Aanpak Volwassenen wordt gesignaleerd of er financiële problemen zijn met inwoners. We gaan met nieuwe partners in gesprek, zoals kerken, en scholen, om inwoners laagdrempelig door te kunnen verwijzen. Ook onderzoeken we of we regionaal afspraken kunnen maken met landelijke partijen over vroegsignalering, zoals bijvoorbeeld zorgverzekeraars en grote commerciële partijen zoals telefoonaanbieders.

Actieve benadering van inwoners

Via een jaarlijkse campagne, het gemeentenuws en de gemeentelijke website informeren we alle inwoners over het voorkomen van financiële problemen. We zetten ons in om het taboe omtrent schulden en aanmelding door te breken.

We zorgen ervoor dat breder bekend is waar en waarom mensen zich moeten melden met financiële problemen. Daarnaast organiseren we een wekelijkse inloopmiddag voor vragen over schulden en administratie.

Specifiek richten we ons op jongeren. We gaan met scholen in gesprek om tot een gerichte voorlichtingsaanpak voor jongeren te komen.

We richten ons niet alleen op de inwoner, maar ook op de sociale omgeving en mogelijk een werkgever waar een inwoner bij in dienst is.

Daarnaast werken we outreachend door de samenwerking met team Sluitende Aanpak voor zorgmijders voort te zetten.

²¹ Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening, Hogeschool Utrecht, Regioplan, juli 2011.

²² Zelfredzaamheid-Matrix 2013; S.Lauriks, M.C.A. Buster, M.A.S. De Wit, S. van de Weerd, G. Tigchelaar, en T. Fassaert.

Ook willen we breder bekend maken welke regionale voorlichtingsbijeenkomsten er zijn voor starters, zoals de startersdagen bij de Kamer van Koophandel, zodat startende ondernemers weten wat er van hen verwacht wordt bij het voeren van een administratie.

Kennisdeling verwijzers

We organiseren voorlichtingsbijeenkomsten voor intermediairs en hulpverleners. Het doel van deze bijeenkomsten is dat intermediairs en hulpverleners een grotere groep inwoners kunnen voorlichten, maar ook financiële problemen tijdig kunnen signaleren. Daarnaast mag gebrek aan kennis van de schuldhulpverleningsketen en mogelijke voorzieningen voor schuldenaren geen argument zijn om verkeerd of niet door te verwijzen. We onderzoeken op welke manier we informatie over voorzieningen voor schuldenaren het beste kunnen ontsluiten voor verwijzers.

Samenwerking UWV en gemeente

We gaan samenwerken met het UWV om te inventariseren of inwoners die een WW-uitkering aanvragen schulden hebben.

Privacy-convenant

Bij het vormgeven van vroegsignalering speelt privacy een belangrijke rol, aangezien in veel gevallen gegevens van klanten worden uitgewisseld tussen maatschappelijke partners en/of gemeente. Maatschappelijke partners worstelen met het doorgeven van gegevens omdat mogelijk de privacy van de inwoner in het geding komt. Om willekeur te voorkomen en vroegsignalering te verbeteren ontwikkelen we een privacy-convenant om gegevens rechtmatig te registreren en uit te wisselen.

4.2 Preventie

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden, zich bewust worden van hun financiële gedrag en zich zo (gaan) gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Preventie kan op verschillende manieren worden ingevuld. Lansingerland onderscheidt de volgende preventieve activiteiten:

Budgetworkshop

Voorkomen is beter dan genezen. Door in te zetten op preventie kan veel leed door schulden voorkomen worden bij de burger. Het volgen van een budgetworkshop kan een adequaat middel zijn. Het leren omgaan met een beperkt budget is een belangrijk doel van deze cursus. Het hoofddoel van een deze cursus is de inwoner leren het zelf te doen. Bij de invulling van de budgetworkshops zal gebruik worden gemaakt van een groepswijze aanpak. Dit biedt de mogelijkheid om meer mensen te helpen, en bespaart kosten

Voor mensen met een uitkering geldt dat voorlichting over schulden onderdeel wordt van de workshops voor uitkeringsgerechtigden. Daar waar mogelijk worden organisaties betrokken bij de organisatie en de invulling van de budgetworkshops. Zij helpen bij het bereiken van mensen en bij het leveren inhoudelijke kennis en inbreng. De budgetworkshops hebben een voorlichtend karakter. Nieuw is dat wij de budgetworkshops door maatschappelijke partners laten uitvoeren.

Ondersteuning bij de administratie door maatschappelijke partners

Projecten van subsidiepartners zoals Schuldhulpmaatje en Humanitas Thuisadministratie hebben een preventief karakter, ter voorkoming van schuldenproblematiek. Doelstelling is het (opnieuw) bereiken van zelfstandigheid van burgers in het beheer van hun financiële huishouding. Dit project wordt uitgevoerd door vrijwilligers onder begeleiding van een professionele kracht. Door de vrijwilligers wordt begeleiding geboden bij het voeren van de administratie van inwoners van Lansingerland die hier moeite mee hebben. Als een traject loopt op het gebied van administratie wordt ook geïnventariseerd of er ook financieel gezond gedrag vertoond wordt.

Inkomensondersteuning en zorg voor minima

De financiële positie van minima is verbeterd door financiële regelingen aan te bieden. De gemeente Lansingerland kent diverse van deze regelingen, zoals kwijtscheldingen van belastingen, de collectieve zorgverzekering, de individuele inkomenstoeslag, de bijzondere bijstand en regelingen voor de participatie van kinderen van minima (JCG,JCF, stichting Leergeld, Rotterdampas).

Nazorg

In alle gevallen waarin een schuldregeling na 3 jaar positief is doorlopen, wordt na de afronding van dit traject contact opgenomen met de voormalige cliënt. Hierbij wordt beoordeeld hoe de stand van zaken op dat moment is. Als er toch weer problemen zijn ontstaan, dan kan bezien worden of opnieuw actie moet worden ondernomen. Een soortgelijke actie vindt plaats bij mensen die in een traject op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) zitten. Gedurende de doorlooptijd van dit traject wordt persoonlijk contact gelegd om te kijken of het de inwoner goed vergaat. Nazorg gebeurt altijd door middel van een persoonlijk gesprek. In dit gesprek is het mogelijk om door te verwijzen naar maatschappelijke partners en naar individuele begeleiding voor de betreffende inwoner.

5 Doelgroepenbeleid

Er is een grote potentiële doelgroep voor schuldhulpverlening. Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kan elke inwoner van de gemeente Lansingerland een aanvraag indienen voor toelating tot de schuldhulpverlening. De gemeente mag geen doelgroepen weigeren, anders dan inwoners die opnieuw gebruik willen maken van een schuldhulpregeling en het weigeren van inwoners die vanwege fraude of strafrechtelijke redenen in de schulden zijn geraakt. Bij het uitvoeren van het toelatingsbeleid kan een hardheidsclausule gehanteerd worden.

Richtlijnen

In dit hoofdstuk wordt invulling gegeven aan toelatingsbeleid voor specifieke doelgroepen. Het betekent niet dat deze doelgroepen niet toegelaten worden, maar wel dat er richtlijnen zijn voor deze doelgroepen omdat een minnelijke schuldregeling vanwege de oorzaak en inhoud van een schuld vaak verder weg is voor deze doelgroepen.

Als een schuldregeling na een grondige afweging geen mogelijkheid is zetten we in op andere mogelijkheden van schuldhulpverlening. Iedereen met een hulpvraag krijgt een antwoord. Het is van belang om te weten dat er andere schuldhulpverleners zijn die een rol kunnen spelen bij het oplossen van de schuldenproblematiek.

Voor de volgende doelgroepen hanteren we richtlijnen:

- Alleenstaanden of gezinnen met een hoger inkomen;
- Schuldenaren met fraudeschulden of schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen;
- Ondernemers;
- Recidivisten;
- Mensen zonder inkomen;
- Mensen met een eigen woning;
- Werknemers;
- Inwoners die een aanvraag doen voor een uitkering.

Daarnaast besteden we aandacht aan de specifieke doelgroep gezinnen met minderjarige kinderen. De gemeente geeft conform de wet invulling aan beleid omtrent deze doelgroep.

5.1 Hoog inkomen

We hanteren geen inkomensgrens. Wel zal deze doelgroep vaker gebaat zijn bij informatie en advies en het stabiliseren van de schuldsituatie. In principe kan deze groep namelijk binnen een bepaalde periode uit de schulden komen. Dat zal de eerste inzet zijn bij deze doelgroep. Dit is anders als er sprake is van een vermogen boven de € 75.000,-. Er wordt aan deze groep met terughoudendheid toegang gegeven tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit is een relatief grote groep in Lansingerland²³.

Groepen met hoge inkomens hebben overigens de mogelijkheid om een garantstelling bij de kredietbank aan te vragen. Dit is bij uitstek een instrument voor deze doelgroep, dat bovendien een beperkte inzet en nagenoeg geen geld van de gemeente vraagt en deze doelgroep daardoor vaak volledig kan worden geholpen.

²³ Evaluatie schuldhulpverlening Lansingerland 2013 - 2014

5.2 Schuldenaren met fraudeschulden of schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen.

Een minnelijke schuldregeling mag niet gebruikt worden om vorderingen te saneren die zijn ontstaan ten gevolge van fraude. Inwoners die fraude hebben gepleegd ten koste van maatschappelijke middelen, zoals bijstandsuitkeringen, ondersteunen we niet met schuldhulpverlening.

Als er geen sprake meer is van fraudeschulden, dan kan betrokkene wel worden toegelaten tot de schuldhulpverlening. Hetzelfde geldt voor schuldenaren met schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen. Een traject wordt niet opgestart wanneer er sprake is van openstaande schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen (boetes). De praktijk wijst namelijk uit dat het verkrijgen van de medewerking van schuldeisers een lastige zaak wordt bij dergelijke schulden. Een uitzondering wordt gemaakt als de schuldenaar een betalingsregeling kan treffen voor deze vordering. Het uitgangspunt is dat de gehele schuld, die voortkomt uit een straf, afgelost wordt. Als dit niet kan zetten we voor deze groep in op andere vormen van schuldhulpverlening.

5.3 Ondernemers

Het bieden van schuldhulpverlening aan (ex-)ondernemers vereist specifieke kennis. De gemeente heeft deze expertise zelf niet. Het BBZ-krediet (Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen) biedt uitkomst voor zelfstandigen met schulden en kan dienen als mogelijkheid voor een krediet. De gemeente heeft hiervoor een overeenkomst met Regionaal Bureau Zelfstandigen Rotterdam.

Daarnaast kunnen ondernemers gebruik maken van de dienstverlening van de Rotterdamse Zaak en het Ondernemersklankbord. Het Ondernemersklankbord bestaat uit ervaren ondernemers. Door uitgebreide ervaring kunnen ze ondernemers ondersteunen bij het managen van hun bedrijf en het maken van keuzes. De vrijwilligers functioneren als klankbord voor de ondernemer.

De Rotterdamse Zaak ondersteunt ondernemers met behulp van junior adviseurs. Dit zijn studenten van Hogeschool Rotterdam met een financiële of commerciële achtergrond. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de administratie van de onderneming op orde te krijgen zodat een minnelijke schuldregeling uitgevoerd kan worden. Vaak wil de accountant dat niet meer doen omdat betaling door de schuldenaar achterwege blijft.

Daarnaast ontwikkelen we mogelijkheden voor ZZP-ers op schuldhulpverlening. Vaak loopt bij deze groep de prive-administratie en de zakelijke administratie door elkaar wat een schuldregeling bemoeilijkt. We gaan met maatschappelijke partners in gesprek om een goede oplossing voor deze groep te vinden.

5.4 Recidivisten

Het oplossen van schulden behoort in eerste instantie tot de eigen verantwoordelijkheid van de schuldenaar. Maar de gemeentelijke schuldhulpverlening is er niet voor niets, dus kan een beroep worden gedaan op ondersteuning door de gemeente. Van de gemeentelijke schuldhulpverlening dient een lerend effect uit te gaan, zodat onverantwoord bestedingsgedrag en het aangaan van nieuwe schulden voorkomen wordt. Als desondanks toch opnieuw een problematische situatie is ontstaan (recidivisme), dan is het niet vanzelfsprekend dat de gemeente direct weer inspringt en capaciteit inzet om te helpen bij het oplossen van de nieuwe problemen. Onder de groep van recidivisten vallen ook de mensen waarbij de schuldhulpverlening in een vroegtijdig stadium is afgebroken. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als de benodigde gegevens niet zijn aangeleverd of als niet wordt meegewerkt aan gestelde voorwaarden voor een schuldsaneringstraject, zoals het verruimen van het inkomen en het verkleinen van de vaste lasten. Het is dan ook niet logisch om aan een recidivist een minnelijke schuldregeling aan te bieden. Ingezet wordt op het veranderen van het financiële gedrag om de kans op een succesvol traject te vergroten.

5.5 Geen inkomen

Als geen sprake is van een inkomen (bijvoorbeeld uit arbeid, uit onderneming, uit uitkering, of anderszins), dan is schuldhulpverlening moeilijk. Dit is bijvoorbeeld het geval als inwoners een beperkt vermogen of een huis hebben waardoor ze niet in aanmerking komen voor een uitkering. Als er geen ruimte is om schulden af te lossen of om nieuwe schulden te voorkomen is een schuldbemiddeling niet mogelijk. Wel kan de situatie gestabiliseerd worden en kan gekeken worden of een inwoner naar werk bemiddeld kan worden of een uitkering kan ontvangen.

5.6 Mensen met een eigen woning

Schuldenaars met een eigen woning vormen een nieuwe groep die een beroep doet op de schuldhulpverlening. Voorheen konden mensen die in financiële problemen terecht kwamen en een eigen huis hadden, de woning doorgaans vrij snel verkopen. Met de overwaarde kon men de schulden aflossen. En als er nog schulden overbleven, dan kon er altijd een beroep worden gedaan op de schuldhulpverlening. De economische crisis en het instorten van de huizenmarkt, hebben geleid tot een nieuwe situatie. Een nieuwe groep huishoudens doet een beroep op de schuldhulpverlening. Ze kunnen doorgaans prima met geld omgaan, maar waren niet in staat om de achteruitgang in inkomen op te vangen en/of hun huis te verkopen als oplossing voor financiële problemen. Het idee dat een schuldenaar met een eigen woning niet geholpen kan worden, klopt niet. Banken hebben een groot belang bij het afwenden van gedwongen verkopen. De ervaring leert inmiddels dat er in goed overleg met de bank of de hypotheekverstrekker vrijwel altijd mogelijkheden zijn om de woning te behouden of bij verkoop de restschuld mee te nemen in een schuldregeling. Daarom hanteren we eigenwoningbezit niet als weigeringsgrond.

5.7 Werknemers

Geldzorgen hebben invloed op de kwaliteit van werken. Werknemers met schulden hebben vaker last van stress, concentratieproblemen en maken sneller ongelukken, wat kan leiden tot ziekteverzuim. Maar ook de kans op fraude en diefstal neemt toe. Ook wordt regelmatig onder werktijd gebeld met schuldeisers en leveren loonbeslagen het nodige werk op voor de salarisadministratie. De werkgever heeft er dus belang bij dat de financiële problemen van werknemers worden aangepakt. De gemeente biedt daarom aan werkgevers voor hun werknemers die in Lansingerland wonen de mogelijkheid om schuldhulpverlening via de gemeente in te kopen.

5.8 Gezinnen met minderjarige kinderen

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt dat de gemeente moet beschrijven hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen vormgegeven wordt. Dit wordt als een belangrijke doelgroep gezien, bijvoorbeeld omdat het onwenselijk is dat een minderjarig kind door schuldenproblematiek van de ouder(s) geconfronteerd wordt met een huisuitzetting of energieafsluiting. In Lansingerland is in de samenwerking met 3B Wonen op het gebied van vroegsignalering sprake van speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen. Als sprake is van een achterstand wordt een uiterste inspanning geleverd om te voorkomen dat gezinnen met minderjarige kinderen uit hun huis worden gezet. Dit gebeurt door de situatie altijd te bespreken in het coördinatieteam sluitende aanpak volwassenen. Naar aanleiding van deze bespreking wordt overwogen welke hulpverlening kan worden aangeboden.

5.9 Inwoners die een aanvraag doen voor een uitkering

Deze doelgroep is kwetsbaar, zeker als er sprake is van schulden. In veel gevallen komt deze doelgroep gelijk in aanmerking voor budgetbeheer om de schulden niet verder te verhogen gezien het beperkte aflossingsvermogen.

6 Kwaliteit en resultaten

6.1 Kwaliteit van dienstverlening

De uitvoering van schuldhulpverlening voldoet aan de gedragscodes van de NVVK, de brancheorganisatie op het gebied van schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

In de Gedragscode Schuldregeling is opgenomen²⁴ dat zowel de schuldenaar als de schuldeisers een klacht kunnen indienen bij de instelling indien deze handelt in strijd met de Gedragscode Schuldregeling, dan wel de schuldregelingsovereenkomst. Daarna kan een klacht worden ingediend bij het Bestuur van de NVVK, indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de beslissing van de schuldregelende instelling. Het Bestuur van de NVK zal in geval van een klacht de Commissie Kwaliteitszorg verzoeken om een onderzoek naar de klacht in te stellen en haar te adviseren²⁵.

6.2 Wacht- en doorlooptijden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt in artikel 4 het volgende over wacht- en doorlooptijden:

1. Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.
2. Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontzuiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.
3. Het college geeft de verzoeker inzicht in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van het resultaat.

Doelstelling van de gemeente Lansingerland is om te voldoen aan deze in de wet gestelde termijnen. De wettelijke termijnen zijn realistisch en als we naleving van deze termijnen inderdaad kunnen garanderen, dan worden cliënten op tijd geholpen. Aandachtspunt is wel dat als we de screening en melding bij maatschappelijke partners beleggen we hierop moeten monitoren.

We gaan de doorlooptijden goed monitoren. Ervaring leert dat de intake soms lang duurt, ondanks dat de afgesproken termijnen worden behaald. Dit punt pakken we samen met maatschappelijke partners op. We zorgen ervoor dat de inwoners met een volledig bijgewerkte administratie het intakeproces ingaan.

6.3 Monitoren van resultaten

De invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de keuzes die gemaakt worden in dit beleidsplan leiden tot wijzigingen in de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het is belangrijk om te meten wat het resultaat is van deze wijzigingen.

Het realiseren van de in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening genoemde wachttijden.

We voldoen aan artikel 4 van de wet, ongeacht of de toegang dichtbij maatschappelijke partners is belegd.

Resultaten van de screening van inwoners over het vervolgtraject

We geven een beter beeld over de doelgroep in Lansingerland. Op dit moment kennen we alleen demografische gegevens van de doelgroep en reden voor voortijdige uitstroom uit een regeling. We

²⁴ Artikel 10.1 Gedragscode Schuldregeling

²⁵ Artikel 10.2 Gedragscode Schuldregeling

willen meer inzicht krijgen in het gedrag en de motivatie van onze inwoners en een helder beeld schetsen aan de raad over problematiek. Daar kan het beleid vervolgens op worden aangepast. Dit doen we onder andere door de Zelfredzaamheidsmatrix als bron te gebruiken bij de toegang, en door informatie die we krijgen uit het screeningsinstrument.

Resultaten over de toegang

We bieden informatie over het aantal aanmeldingen bij verschillende maatschappelijke partners en over doorverwijzing via verwijzers om inzichtelijk te maken of het aantal doorverwijzingen groeit. Tegelijkertijd registeren we de financiële redzaamheid in de Zelfredzaamheidsmatrix en kijken we of de zelfredzaamheid groeit naar aanleiding van het ingezette traject. Dit is onze kwalitatieve meting.

Inzet van informele voorzieningen en schuldhulpverlening

We geven weer hoeveel inwoners gebruik maken van informele voorzieningen en van de dienstverlening van de gemeente technische schuldhulpverleningstraject om te bezien of de omslag van formele naar informele voorzieningen geslaagd is.

Klanttevredenheid

We meten de klanttevredenheid van de inwoners die schuldhulpverlening van de gemeente hebben ontvangen. Dit doen we op de onderdelen Intake, Schuldhulpverlening en Nazorg.

Jaarlijks

Eenmaal per jaar nemen we de volgende informatie op in de rapportage sociaal domein:

Slagingspercentage schuldhulpverlening

In totaal zijn er in Lansingerland per jaar ongeveer 200 dossiers lopende. Een dossier heeft een lange doorlooptijd. Iemand kan bijvoorbeeld voor 3 jaar lang in een minnelijke regeling zitten en vervolgens nog opgeroepen worden voor heronderzoek. Dossiers die bijvoorbeeld in 2012 zijn geopend kunnen nu nog lopen. Onderstaand staan de cijfers van het aantal dossiers.

	Aantal 2015 (juli)	Aantal 2014	Aantal 2013	Aantal 2012	Aantal 2011	Aantal 2010	Aantal 2009
Dossiers op 1 januari	172	224	198	173	145	99	60
Nieuwe dossiers (aanmeldingen)	42	100	131	144	82	79	71
Afgesloten dossiers	68	126	105	96	54	30	32
Dossiers op 31 december	--	198	224	198	173	145	99

Het slagingspercentage (dit percentage laat zien hoeveel mensen uiteindelijk door bemiddeling van de schuldhulpverlening een traject met succes hebben afgerond en daarmee uit de schulden zijn gekomen) moet minimaal 70% zijn (= 70% is het gemiddeld slagingspercentage zoals dit door NVVK-leden in 2011 is gerealiseerd: zie jaarverslag NVVK 2014).

6.4 Financiële invulling

De gemeente wil de schuldhulpverlening binnen de financiële kaders uitvoeren. De maatschappelijke partijen spelen een hoofdrol bij de trajecten die worden ingezet om schulden te stabiliseren en mensen eerst te ondersteunen bij andere sociale problemen. Inwoners maken we gezamenlijk klaar voor een minnelijke schuldrekening.

De daadwerkelijke hulpverlening door middel van bijvoorbeeld budgetbeheer en een minnelijke schuldregeling door een externe partij kan dan sneller en effectiever. Dit betekent dat er ruimte is om geld naar voren te halen in het schuldhulpverleningstraject en vrij te maken voor informele voorzieningen.

Op dit moment geeft de gemeente € 188.000,- uit aan materiele schuldhulpverlening aan een externe partij. De verwachting is dat gezien het dalend aantal dossiers er meer geld uitgegeven kan worden aan preventieve activiteiten gericht op motivatie en gedrag.

We verwachten dat er een verschuiving van € 30.000,- mogelijk is naar twee belangrijke posten:

1. Informele voorzieningen

Ongeveer € 24.000,- wordt toegevoegd aan het sociaal domein voor informele voorzieningen. Het overgrote gedeelte zal gaan naar een project voor individuele begeleiding. De verwachting is dat hier ongeveer €20.000 voor wordt vrijgemaakt. De overige € 4.000,- wordt gebruikt om expertmeetings en budgetworkshops te organiseren,

2. Screeningsinstrument

Voor het screeningsinstrument Mesis is een bedrag van ongeveer € 6.000,- noodzakelijk uitgaande van ongeveer 150 aanmeldingen per jaar.