



GEMEENTE SLOCHTEREN

De raad van de gemeente Slochteren;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 19 november 2013;

overwegende dat een beleidsplan dient te worden vastgesteld ten aanzien van integrale schuldhulpverlening;

gelet op artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening;

besluit:

vast te stellen het volgende

Beleidsplan schuldhulpverlening gemeente Slochteren 2014-2016

1. Inleiding

Vanaf 1 januari 2014 voert de Gemeentelijke Kredietbank van de gemeente Hoogezand-Sappemeer (GKB H-S) onze schuldhulpverlening uit. In de periode hiervoor hebben wij samengewerkt met de Groningse Kredietbank. Wij hebben vijf redenen om te kiezen voor samenwerking met de GKB van Hoogezand-Sappemeer:

- De GKB H-S kan lichtere vormen van budgetbeheer aanbieden. Dit vergroot onze mogelijkheden om budgetbeheer preventief in te zetten.
- De GKB H-S kan de dienstverlening dichterbij de klant organiseren.
- De GKB H-S kan meer maatwerk en snellere dienstverlening leveren.
- De GKB H-S kan sneller kredieten verstrekken als dat nodig is.
- De dienstverlening van de GKB H-S is goedkoper.

Vanwege onze overstap naar de GKB H-S hebben wij ons beleidsplan aangepast. Als we in dit beleidsplan de afkorting GKB gebruiken, slaat dit op de Gemeentelijke Kredietbank van Hoogezand-Sappemeer.

Landelijk beeld schuldenproblematiek

De meeste inwoners van onze gemeente kunnen zich prima redden zonder financiële hulpverlening van de overheid. Een groeiend aantal mensen ondervindt echter wel financiële problemen. Regelmatig zijn nieuwsberichten te vinden over zaken als groeiende betalingsachterstanden en problemen op de huizenmarkt. Zo bleek uit de Monitor betalingsachterstanden meting 2011 dat 27,8% van de huishoudens in Nederland betalingsachterstanden heeft. Een deel van deze huishoudens heeft hulp nodig, omdat de situatie problematisch is. In dat geval biedt de gemeente schuldhulpverlening aan.

Bijna één miljoen Nederlandse huishoudens hebben problematische schulden.¹ We hebben gezien dat de Groningse Kredietbank de afgelopen jaren hulp heeft geboden aan een steeds diverser klantenbestand. Tot een aantal jaren geleden hadden we voornamelijk te maken met mensen met een laag inkomen. Sinds de start van de financiële crisis in 2008 kloppen meer schuldenaren met een hoger inkomen bij ons aan. De schuldhulpverlening wordt hierdoor diverser en ook gecompliceerder.

Daarnaast is de wet- en regelgeving de afgelopen jaren sterk veranderd. Schuldeisers hebben meer incassobevoegdheden gekregen. Dit kan leiden tot onduidelijke situaties, bijvoorbeeld als verschillende schuldeisers geld van een schuldenaar innen. Dit kan ertoe leiden dat schuldeisers het wettelijk gegarandeerd minimuminkomen (de beslagvrije voet) uit het oog verliezen. De schuldenaar heeft in dat geval een te laag inkomen.²

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Sinds 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Het belangrijkste doel van deze wet is dat de schuldhulpverlening overal in Nederland goed wordt geregeld. De gemeenten hebben de regie over de schuldhulpverlening. De belangrijkste punten uit de Wgs zijn:

- Schuldhulpverlening moet integraal zijn. Dat betekent dat we niet alleen aandacht hebben voor het oplossen van financiële problemen. We kijken ook waarom een klant problemen heeft gekregen. Dit komt bijvoorbeeld door psychosociale factoren, verstandelijke beperkingen, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Daarnaast kan een gebrek aan vaardigheden een rol spelen. We proberen samen met de klant deze problemen op te lossen.
- Klanten mogen maximaal vier weken wachten op schuldhulpverlening. In spoedgevallen³ is de maximale wachttijd drie werkdagen.
- De gemeenteraad stelt een plan op waarin de grote lijnen staan van de integrale schuldhulpverlening. Dit plan geldt voor een periode van vier jaar en kan tussentijds worden aangepast.

¹ Nadja Jungmann en Myra Anderson, *Vroegsignalering moet en kan! Een onderzoek naar de toegevoegde waarde van een landelijk informatiesysteem schulden* (2011).

² N. Jungmann, A.J. Moerman e.a., *Paritas Passé. Debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incassobevoegdheden* (maart 2012).

³ In de Wgs wordt dit een bedreigende situatie genoemd. Hieronder verstaat de wetgever gedwongen woningontuiming, beëindiging van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

- De Algemene wet bestuursrecht is van toepassing op de schuldhulpverlening. Dat betekent onder andere dat mensen die verzoeken om schuldhulpverlening bezwaar en beroep kunnen aantekenen tegen besluiten.

Sociale kredietverlening

De GKB verstrekt op sociaal-maatschappelijk verantwoorde wijze persoonlijke leningen aan inwoners die veelal een minimuminkomen hebben of een beschadigd kredietverleden en daardoor niet of moeilijk terechtkunnen voor kredietverlening bij commerciële banken. De sociale kredietverlening vindt plaats conform de regels van de Wet Financiering decentrale overheden (Fido). Een lening bij de GKB is een voorliggende voorziening⁴ voor de Wet werk en bijstand (WWB) en biedt aan inwoners de mogelijkheid om gebruik te maken van een preventief gericht goed alternatief voor de commerciële kredietverlening. Sociale kredietverlening geschiedt op privaatrechtelijke basis en valt niet onder de werking van de Wgs.

Leeswijzer

In hoofdstuk twee bespreken we de verantwoordelijkheden van de gemeente, de schuldeisers en de schuldenaar. Vervolgens beschrijven we in hoofdstuk drie de missie, visie, doelstellingen en de gewenste resultaten van de schuldhulpverlening. In hoofdstuk vier gaan we dieper in op integrale schuldhulpverlening en preventie. Hoofdstuk vijf beschrijft hoe we de kwaliteit van de schulphulpverlening willen meten. In dit hoofdstuk komen ook de juridische gevolgen van de Wgs en de kosten van de schuldhulpverlening aan bod.

U kunt bijlage 1 raadplegen als u een onbekend begrip in dit beleidsplan tegenkomt. In bijlage 2 vindt u een lijst met achtergrondinformatie, waaronder een link naar de wettekst.

⁴ Een voorliggende voorziening is in de Wet werk en bijstand een voorziening (regeling) waar een klant daadwerkelijk een beroep op kan doen en, gezien haar aard en doel, wordt geacht voor de klant toereikend en passend te zijn, zodat een beroep op (bijzondere) bijstand niet mogelijk is. Met andere woorden: als gebruik kan worden gemaakt van een voorliggende voorziening (zoals een lening van de GKB), is verstrekking van (bijzondere) bijstand niet mogelijk.

2. Taken en verantwoordelijkheden in de schuldhulpverlening

In dit hoofdstuk beschrijven we de taken en verantwoordelijkheden die we hebben voor schuldhulpverlening. In de eerste paragraaf gaan we in op de regierol. In de tweede paragraaf worden de verschillende verantwoordelijkheden omschreven. Zie bijlage 1 voor een verklaring van onbekende begrippen.

2.1 Regierol

De Wgs geeft gemeenten de regierol in de schuldhulpverlening. Wij zijn verplicht om integrale schuldhulpverlening aan te bieden en de uitvoering hiervan te verantwoorden. De memorie van toelichting van de Wgs legt uit dat we een aantal problemen moeten aanpakken. De schuldhulpverlening moet goed toegankelijk zijn en de wacht- en doorlooptijden mogen niet te lang zijn. De regierol houdt ook in dat we voorkomen dat verschillende organisaties langs elkaar heen gaan werken.

We voeren de regie op drie verschillende beleidsniveaus:

1. Strategisch beleid. Dit is het beleid voor de lange termijn. Missie, visie en doelstellingen staan hierin centraal. De gemeenteraad is verantwoordelijk voor dit beleid.
2. Tactisch beleid. Dit is het beleid voor de kortere termijn en heeft bijvoorbeeld betrekking op speerpunten en doelgroepen. De beleidsregels zijn een uitwerking van het tactisch beleid. Het college is hiervoor verantwoordelijk.
3. De GKB is verantwoordelijk voor het uitvoeringsbeleid. Dit beleid richt zich op de individuele klant. Daarnaast stelt de GKB een werkplan op waarin zij het tactisch beleid uitwerkt.

2.2 Verantwoordelijkheden

De gemeente

De gemeente stimuleert iedereen om een schuldenvrije toekomst na te streven. De memorie van toelichting van de Wgs omschrijft de verantwoordelijkheid van de gemeente als volgt:

- De gemeente biedt schuldhulpverlening aan die breed toegankelijk is.
- De gemeente biedt integrale schuldhulpverlening aan en vervult de regierol.
- De gemeente biedt schuldregelingen aan die uitgaan van gestandaardiseerd maatwerk.
- De gemeente biedt schuldhulpverlening aan die van goede kwaliteit is waarbij op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van schuldeisers.
- De gemeente legt zo mogelijk sancties op indien een schuldenaar niet of onvoldoende meewerkt aan het schuldhulpverleningstraject.
- De gemeente biedt nazorg aan na afloop van de schuldhulpverlening.

In tabel 1 staat hoe de verschillende verantwoordelijkheden van de gemeenteraad, het college en de GKB er nu precies uitzien.

Tabel 1: de rollen van gemeenteraad, college en GKB.

Gemeenteraad Strategisch beleid	College Tactisch beleid	GKB uitvoeringsbeleid
<p>Vaststellen van een beleidsplan. Op basis van dit plan kan het college beslissingen nemen. Volgens de memorie van toelichting van de Wgs bevat het beleidsplan in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preventie en nazorg; • de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt vormgegeven; • de doelstelling; • het samenhangend beleid; • te ondernemen acties; • gewenste resultaten; • kwaliteitsborging; • de wijze waarop integrale 	<ul style="list-style-type: none"> • De vastgestelde beleidsdoelen vertalen naar concrete afspraken, zodat er gericht sturing plaats kan vinden op de resultaten van de kredietbank. • Vaststellen van beleidsregels, waarin met name de afwijzingsgronden bij een aanvraag schuldhulpverlening goed beschreven worden. • Praktische uitvoeringsverantwoordelijkheden mandateren. Bijvoorbeeld het besluit of een schuldenaar wordt 	<p>De memorie van toelichting wijst de volgende twee verantwoordelijkheden aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanbieden van een oplossing waarbij we uitgaan van gestandaardiseerd maatwerk. • Aanbieden van integrale schuldhulpverlening. <p>Daarnaast stelt de GKB een werkplan op en rapporteert jaarlijks over de resultaten van de uitvoering.</p>

<p>schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;</p> <ul style="list-style-type: none"> • financiering. <p>Daarnaast moet in het plan ook opgenomen worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de maximale wachttijd voor schuldhulpverlening; • hoe schuldhulpverlening wordt vormgegeven aan gezinnen met minderjarige kinderen. 	<p>toegelaten tot de schuldhulpverlening.</p>	
---	---	--

De schuldenaar

De schuldenaar heeft een belangrijke rol in de schuldhulpverlening. Wij verwachten van hem dat hij⁵ verantwoordelijkheid neemt. Dat doet hij door op afspraken te verschijnen en op tijd de juiste informatie aan te leveren. Hij zorgt ervoor dat zijn inkomen zo hoog mogelijk is zodat hij zijn schuldeisers zo veel mogelijk kan terugbetalen. Ten slotte zorgt hij ervoor dat hij geen nieuwe schulden maakt.

De GKB bemiddelt tussen schuldenaar en schuldeiser. Schuldeisers werken hier alleen maar aan mee als ze weten dat de schuldenaar zijn verplichtingen zoveel mogelijk nakomt. De Wgs legt daarom een inlichtingen- en medewerkingsverplichting aan de schuldenaar op. De GKB zorgt ervoor dat de schuldenaar op de hoogte is van deze verplichtingen. Als de schuldenaar deze verplichtingen niet nakomt kan dat betekenen dat zijn traject wordt stopgezet. Wij stellen hiervoor beleidsregels op.

We maken onderscheid tussen 'niet-willers' en 'niet-kunners'. Bij de eerste groep zullen we eerder handhaven. Bij de tweede groep kijken we welke hulp zij nodig hebben om het traject wel vol te houden. Soms betekent dit extra inzet van flankerende hulp, soms is het zwaardere instrument van beschermingsbewind nodig.

De schuldeisers

Als we een betalingsregeling of een schuldregeling willen treffen, is de medewerking van schuldeisers noodzakelijk. Dit kan alleen lukken als de schuldeisers erop kunnen vertrouwen dat de GKB ook recht doet aan hun belangen. Daarom is de GKB lid van de NVVK, de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Zie paragraaf 5.1 voor meer informatie.

De belangen van schuldeisers zijn groot. Hun medewerking is dus niet altijd vanzelfsprekend. Bovendien krijgen sommige schuldeisers steeds meer eigen incassobevoegdheden. In de praktijk zien we dat schuldenaren steeds vaker moeten leven van een bedrag dat lager is dan de beslagvrije voet.⁶ Hierdoor wordt de situatie van cliënten instabieler en is het in de praktijk lastiger schuldensituaties op te lossen.

Hoewel wij op deze ontwikkelingen geen rechtstreekse invloed hebben, probeert de NVVK met landelijke en regionale samenwerkingsafspraken (convenanten) om in zoveel mogelijk situaties medewerking van de schuldeisers te verkrijgen. Ook vroegsignalering en het voorkomen van escalatie van de problematiek speelt in de convenanten een rol.

Ketenpartners

We willen dat onze klanten duurzaam geen problemen meer hebben met problematische schulden. Soms staan niet-financiële problemen daarbij in de weg. In zo'n geval betreft de GKB haar ketenpartners bij de schuldhulpverlening. Als de schuldenaar een werkgever heeft, betreft de GKB deze er ook bij.

Voorbeelden van ketensamenwerking zijn:

- Protocol samenwerking schuldhulpverlening Gemeentelijke kredietbank en maatschappelijk werk Kwartier Zorg en Welzijn.

⁵ Waar 'zijn', 'hem' of 'hij' staat, kan ook 'haar' of 'zij' worden gelezen.

⁶ De beslagvrije voet is het deel van het inkomen waarop schuldeisers geen beslag mogen leggen. De beslagvrije voet is ongeveer 90% van de bijstandsnorm.

- Deelname van de GKB aan het zorgnetwerk volwassenen.
- Protocol huisvesten vergunninghouders en regelen van financiën.
- Werkafspraken met de unit Werk en Inkomen op het gebied van vroegsignalering van schuldenproblematiek en doorverwijzing.

De GKB werkt samen met breed scala aan ketenpartners. Belangrijke ketenpartners van de kredietbank zijn: Novo, Verslavingszorg Noord-Nederland, Centrum voor jeugd en gezin, Kwartier Zorg en Welzijn, Stichting Woningbouw Slochteren, Lentis en thuiszorg.

Vrijwilligers

Vrijwilligers spelen een steeds grotere rol in het sociale domein. Op dit moment zullen de klanten van de GKB vooral te maken kunnen krijgen met Paperaszo van Humanitas. Paperaszo helpt mensen die geen zicht meer hebben op hun financiën. De GKB gaat de komende jaren onderzoeken hoe vrijwilligers kunnen worden betrokken bij schuldpreventie en nazorg. Het gaat om een aanvulling op de huidige taken van de GKB, niet om het vervangen van betaald werk door vrijwilligerswerk.

3. Strategie en resultaten

Op 29 mei 2008 heeft de gemeenteraad de toekomstvisie voor de gemeente Slochteren vastgesteld. In deze visie wordt geschetst hoe de gemeente Slochteren er in 2020, de 'stip aan de horizon', uit moet zien. Maatschappelijke participatie is een kernwoord in de toekomstvisie: iedereen, ongeacht zijn achtergrond, moet mee kunnen doen in de maatschappij. Het participatiebeleidsplan 'Heft in eigen hand', vastgesteld door de gemeenteraad op 9 november 2010, werkt de kaders van de toekomstvisie nader uit. Onze inwoners zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop zij mee willen en kunnen doen. De gemeente is het vangnet voor degenen die op eigen kracht én met hulp van hun omgeving niet in staat zijn om mee te doen. Daarnaast zet de toekomstvisie in op preventie: voorkomen is beter dan genezen. Hier ligt een sterk verband met de schuldhulpverlening: door problematische schulden aan te pakken wordt een obstakel om maatschappelijk actief te zijn, weggenomen. We hebben daarom mensen met een laag inkomen en problematische schulden als prioritaire doelgroep bestempeld.

3.1 Missie

De GKB biedt hulp aan inwoners met financiële problemen, waarbij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid, de eigen kracht en van de maatschappelijke participatie centraal staan. Daarnaast ziet de GKB schuldpromotie als onderdeel van haar missie.

3.2 Visie

Burgers die in een (problematische) schuldsituatie terechtkomen zijn hiervoor primair zelf verantwoordelijk. Zij moeten bewust worden gemaakt van het eigen handelen en daarmee hun zelfredzaamheid vergroten. Wij gaan uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoners zelf. Bij problemen gaan we er vanuit dat burgers die zelf oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk daarbij betrekken. Wij sluiten hiermee aan bij de kanteling van de Wmo.

Gemeentelijke ondersteuning bij een (problematische) schuldsituatie is niet onvoorwaardelijk. Aan de schuldhulpverlening zijn verplichtingen verbonden en kunnen voorwaarden worden opgelegd. Op basis van de Wgs heeft de klant een wettelijke inlichtingen- en medewerkingsplicht.

Het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de motivatie, eigen inzet en vaardigheden van de klant. Van de klant verwachten we dat hij zich inspanst financieel zelfredzaam te worden. Als naast financiële ook achterliggende (psychosociale) problematiek speelt, dan verwachten wij dat de klant zich ook inzet op dat terrein. Als de klant de voorwaarden van een schuldhulpverleningstraject niet voldoende nakomt, kan dat betekenen dat we de hulpverlening staken.

Niet alle inwoners zijn in staat om de eigen verantwoordelijkheid volledig te nemen of beschikken over voldoende vaardigheden om financieel zelfredzaam te worden. Wanneer blijkt dat een klant hiertoe niet in staat is, wordt het traject daar zo mogelijk op aangepast.

3.3 Algemene doelstelling

Wij willen met de schuldhulpverlening ervoor zorgen dat inwoners met financiële problemen naar vermogen financieel zelfredzaam worden. We kijken naar de capaciteiten van de klant. Uiteraard bedoelen we met het woord 'vermogen' op de capaciteiten van de schuldenaar en niet op zijn financiële vermogen.

De meeste inwoners hebben geen hulp nodig bij hun financiën. Als een inwoners zich bij de GKB meldt voor hulp, kijkt de GKB hoe hij het beste kan worden geholpen. De GKB zet daarbij producten in met het doel om de schuldenaar weer geheel duurzaam financieel zelfredzaam te maken. Hiervoor biedt de GKB maatwerk. De persoonlijke situatie en de capaciteiten van de schuldenaar zijn het uitgangspunt voor de hulpverlening.

De GKB zet naast de curatieve zorg (probleemoplossend) ook in op schuldpromotie en nazorg (voorkomen van recidive). Het doel van preventie is bewustwording bij de schuldenaar. Zo willen we voorkomen dat hij (opnieuw) schulden aangaat die hij niet kan betalen. De inwoners van onze gemeente moeten zich bewust worden van de waarde van geld en van het aangaan van financiële verplichtingen.

Overigens is het onmogelijk om de doelstelling van schuldhulpverlening te formuleren als 'iedereen schuldenvrij'. Dit is namelijk een onhaalbaar resultaat.

Het succes van een schuldregelingstraject is afhankelijk van meerdere factoren en het is niet mogelijk om op alle factoren invloed uit te oefenen.

3.4 Resultaten

Om de effectiviteit en de kwaliteit van schuldhulpverlening in de komende jaren te monitoren, worden in de deze paragraaf een aantal prestatie-indicatoren genoemd met bijbehorende normen. De komende vier jaar zal hierop gestuurd en gerapporteerd worden.

Tabel 2: prestatie-indicatoren van de schuldhulpverlening

Prestatie-indicator	Norm
Wachttijd	80% van de intakes vindt uiterlijk drie weken na aanmelding plaats.
Klanttevredenheid	7,9*
Ketentevredenheid	7,5
Slagingspercentage schuldregelingen	75%**

* Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2011 bleek dat de GKB een 7,9 van haar klanten kreeg. De GKB wil dit cijfer vasthouden en streeft hier ook naar voor de inwoners van de gemeente Slochteren.

** Het slagingspercentage schuldregelingstrajecten is het gemiddelde van het percentage opgestarte trajecten herfinanciering, schuldbemiddeling en saneringskrediet, die uiteindelijk daadwerkelijk na 36 maanden met een schuldenvrij resultaat wordt afgesloten met de aantekening dat een herfinanciering langer kan duren dan 36 maanden en dat niet alle CJIB vorderingen kunnen worden afgekocht. Ook langlopende studieschulden zijn uitgezonderd en kunnen niet afgekocht worden. In 2010 lag het gemiddelde slagingspercentage van NVVK-leden op 72%. Indien een traject niet succesvol is, vindt er vaak toeleiding naar de WSNP plaats. De WSNP kan dan alsnog een kans op een schuldvrije toekomst bieden. Een 100% slagingspercentage is onhaalbaar wegens verscheidene factoren, die invloed hebben op het traject, zoals de wil van schuldeisers om mee te werken.

4. Schuldhulpverlening

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op integrale schuldhulpverlening, schuldpreventie en de toegankelijkheid van schuldhulpverlening. Als laatste bespreken we het moratorium en de basisbankrekening. We verduidelijken dit hoofdstuk met een paar casussen uit de praktijk.

4.1 Integrale schuldhulpverlening

Een belangrijk uitgangspunt van de Wgs is dat de schuldhulpverlening een integraal karakter heeft. Dat betekent dat we niet alleen aandacht hebben voor het oplossen van financiële problemen. We kijken ook waarom een klant problemen heeft gekregen. Dit komt bijvoorbeeld door psychosociale factoren, verstandelijke beperkingen, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Daarnaast kan een gebrek aan vaardigheden een rol spelen. We proberen samen met de klant deze problemen op te lossen. Alleen op deze wijze kunnen we gezamenlijk een duurzame oplossing vinden voor de problematiek en kunnen we effectieve schuldhulpverlening bieden. Om dit te kunnen bereiken werkt de GKB samen met verschillende partijen. Een belangrijke partner in integrale schuldhulpverlening is het maatschappelijk werk. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg).

Wij starten in 2014 met een ontwikkeling richting integrale toegang en integrale dienstverlening (één gezin, één plan). Zo voorkomen we dat onze inwoners zich bij verschillende loketten moeten melden. We krijgen dan ook beter zicht op de problemen die binnen een huishouden spelen. Een mogelijke vorm is het opzetten van een sociaal team. Op dit moment is nog niet duidelijk hoe deze integrale benadering er precies uit gaat zien. De rol van de GKB hierin werken we nader uit.

Alleen door maatwerk toe te passen kunnen we integraal werken. Maatwerk is de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt afgestemd op de situatie van de inwoner. De situatie wordt onder meer bepaald door de mate van financiële zelfredzaamheid, de hoogte van het schuldenpakket, de motivatie en de vaardigheden van de schuldenaar, het aantal schuldeisers en de aanwezigheid van psychosociale problematiek. Op basis van alle verzamelde informatie en het intakegesprek stelt de GKB een individueel plan van aanpak op. Alle klanten van de GKB hebben één vaste contactpersoon. Op die manier kan de GKB goed de regie over de schuldhulpverlening voeren en daarnaast verstevigt dit de relatie tussen schuldenaar en schuldhulpverlener. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2011 blijkt dat deze aanpak werkt. De GKB werkt ook volgens de standaardafspraken van de NVVK. Juist door deze landelijke afspraken werken schuldeisers eerder mee aan het traject.

Het verhaal van Jannie

Jannie is vorig jaar gescheiden van haar man na een huwelijk van 26 jaar. Toen zij 18 was, is zij gehuwd met Peter. Peter heeft altijd gezorgd voor het inkomen en de financiën, terwijl Jannie het huishouden deed en zorgde voor zoon Kevin.

Na 26 jaar staat zij er ineens alleen voor. Peter is weg en Kevin is drie jaar geleden uit huis gegaan om te studeren in de stad. Jannie kan maar niet wennen aan de nieuwe situatie en begint zichzelf te isoleren in huis. Kevin komt in de weekeinden steeds minder thuis. Jannie heeft geen idee hoe ze de dagen door moet komen en brengt daarom veel tijd online door. Onlangs heeft ze een leuke prijs gewonnen bij een online casino. Hierdoor heeft ze de smaak te pakken gekregen van het online gokken.

Sinds haar echtscheiding ontvangt Jannie een WWB-uitkering. Tijdens haar huwelijk gaf Peter aan Jannie maandelijks geld, zodat zij de boodschappen kon doen. Jannie heeft hierdoor nooit een overzicht gekregen over de inkomsten en uitgaven. Tevens heeft zij nooit geleerd om een financiële huishouding bij te houden. Aangezien ze na de echtscheiding automatische incasso's heeft geregeld, kijkt zij niet meer om naar haar financiën. Alles gaat immers vanzelf. In de hal van het huis staat een grote doos, waarin zij de reclame, de huis-aan-huisbladen en ook ongeopende enveloppen van organisaties, zoals het energiebedrijf, legt. Jannie is zich er ergens wel bewust van, dat zij netter moet zijn met de post. Maar het openen, het begrijpen en het opruimen ervan kost haar teveel energie en negeren gaat haar gemakkelijker af.

Gisteren kwam Jannie thuis na het boodschappen doen en tot haar grote schrik stond er een man van het energiebedrijf aan de deur. Hij heeft haar meegedeeld dat zij direct over moet gaan tot betaling, omdat afsluiting van de energie gaat dreigen.

Een verhaal als dat van Jannie is niet ongebruikelijk. Bij een dergelijke aanmelding bij de kredietbank zijn er nog erg veel onduidelijkheden over de schuldpositie. Als eerste kijkt de GKB of voorkomen kan worden dat de energie wordt afgesloten. Tevens gaat de GKB na of er ook een achterstand in de huurbetaling of in de waterbetaling bestaat. We proberen een afsluiting of huisontruiming zoveel mogelijk te voorkomen.

Het is belangrijk dat Jannie informatie aan de kredietbank levert over haar financiële situatie. Zij heeft echter haar administratie niet op orde, dus dit zal een zware opgave zijn. De afdeling Paperaszo van Humanitas kan Jannie helpen met het opruimen van de administratie en hopelijk leert ze het zo verder zelf ook bij te houden. De GKB en Paperaszo kijkt samen met Jannie of zij wel gebruik maakt van regelingen, zoals kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en toeslagen van de belastingdienst. Gezien haar houding is het waarschijnlijk, dat zij veel zaken niet geregeld heeft. Dit is wel nodig om ervoor te zorgen, dat haar maandelijkse inkomsten en uitgaven weer helemaal in balans komen. Zolang dat niet in balans is en er zich dus steeds nieuwe financiële problemen blijven aandienen, is het ook onmogelijk om eventuele schulden op te lossen.

We hebben nu de administratie van Jannie opgeruimd en haar inkomsten en uitgaven op orde gebracht. In haar geval hebben we hiervoor het instrument budgetbeheer gebruikt. We weten nu ook welke schulden ze heeft. Na deze eerste stappen gaan we kijken naar de andere problemen die Jannie heeft. Jannie heeft depressieve klachten, waardoor zij vluchtgedrag vertoont. Daarnaast lijkt ze een gokverslaving te ontwikkelen. We schakelen in overleg met Jannie Verslavingszorg Noord-Nederland (VNN) in. VNN kan beoordelen of Jannie een gokprobleem heeft. Als er sprake is van gokverslaving, dan zal Jannie dit moeten overwinnen. Haar schuldpositie is immers niet op te lossen, zolang zij nieuwe (gok)schulden blijft maken.

We roepen ook de hulp in van maatschappelijk werk. Maatschappelijk werk ondersteunt en begeleidt Jannie bij alles wat er nu gebeurt. Samen met Jannie kijkt de consulent van maatschappelijk werk hoe zij zich weer beter kan gaan voelen. Wellicht is er meer hulp nodig bij de depressieve klachten.

De Unit werk en inkomen speelt een rol in de activering van Jannie, zodat zij weer een goede dagbesteding krijgt. Haar consulent werk kijkt wat de capaciteiten van Jannie zijn.

4.2 Schuldpreventie

Wat is preventie?

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom zet de GKB ook in op schuldpreventie. De preventieactiviteiten van de GKB zijn erop gericht op financiële problemen bij onze inwoners te voorkomen. De GKB zet ook preventieactiviteiten in om vroegtijdig problemen te signaleren. Het doel is burgers financieel vaardig te maken, zodat zij zich zo gedragen dat hun financiën op orde blijven of komen. Hiermee beperken we ook de instroom bij de GKB.

We maken onderscheid in drie soorten preventie.

1. Primaire preventie

Voorkomen dat inwoners schulden maken door te leren om bewust om te gaan met financiële verplichtingen. Deze vorm van preventie kunnen we zowel op het financiële als het psychosociale vlak inzetten.

De GKB richt zich op deskundigheidsbevordering van intermediairs en samenwerking met instanties die budgettrainingen verzorgen, zoals MEE en het Noorderpoortcollege. De GKB betreft ook organisaties als Humanitas in deze deskundigheidsbevordering. Het doel is om met minder inspanningen grotere groepen te bereiken en de kwaliteit te verhogen. Daarnaast heeft de GKB aandacht voor veranderingen in het leven van mensen die financiële effecten hebben. Voorbeelden zijn gezinsuitbreiding, scheiding en ontslag. De GKB zoekt daarom de samenwerking met bijvoorbeeld het consultatiebureau, UWV en de unit Werk en Inkomen. Ons doel is om pro-actief advies te geven op momenten dat er iets verandert in het leven van mensen zodat ze op eigen kracht hun uitgaven kunnen bijsturen.

2. Secundaire preventie

Vroegtijdig onderkennen, opsporen en oplossen van schuldenproblematiek. Secundaire preventie kan zich zowel op de inwoners als op intermediairs richten.

De GKB neemt actief deel in het zorgnetwerk voor volwassenen. In dit netwerk werken verschillende hulpverleners samen om problematiek te bespreken en vroegtijdig te herkennen. Ten tweede werkt het spreekuur van de GKB in het gemeentehuis van Slochteren drempelverlagend. Klanten hoeven niet naar Hoogezand-Sappemeer voor de meeste diensten van de GKB. Ten slotte geven we via 't Bokkeblad, de gemeentelijke website en via informatiebijeenkomsten voorlichting over de dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening.

3. Tertiaire preventie

Voorkomen van recidive bij inwoners die te maken hebben (gehad) met problematische schulden.

De motivatie en vaardigheden van de schuldenaar zijn cruciaal bij het succesvol doorlopen van een schuldregeling. De GKB werkt met een screeningsinstrument van de NVVK om motivatie en vaardigheden van schuldenaren te meten. De uitkomsten bepalen welke producten de GKB aanbiedt en welke flakerende hulp nodig is. Ons doel is om een gedragsverandering te bewerkstelligen bij onze klanten. We maken ze bewust van de situatie, we coachen ze gericht en we zetten flankerende hulp van onze ketenpartners in. Vrijwilligers verzorgen de praktische nazorg voor mensen die een schuldhulptraject hebben doorlopen.

We proberen met preventieactiviteiten de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners te stimuleren. Uit onderzoek van het Nationaal instituut voor budgetvoorlichting (Nibud) blijkt dat houdingskenmerken invloed hebben op financiële problemen. Voorbeelden hiervan zijn spaarbehoefte, gevoeligheid voor verleidingen, de financiële opvoeding en een kortetermijnvisie. Financiële problemen kunnen ook ontstaan vanwege een gebrek aan financiële vaardigheden en bepaalde gebeurtenissen, zoals een geboorte, verhuizing en terugval in inkomen.⁷

Voorbeelden van schuldpreventieactiviteiten zijn: cursus omgaan met geld, adviesgesprekken, les op scholen, plaatsen van artikelen.

Preventie zorgt daarnaast voor bekendheid met de GKB onder de inwoners bijvoorbeeld door het plaatsen van artikelen. Hierdoor kunnen mensen in een problematische schuldsituatie de weg naar de hulpverlening beter vinden. Ook zorgt de laagdrempeligheid van de preventieactiviteiten er in de praktijk nogal eens voor, dat twijfelende schuldenaren over de streep worden getrokken om schuldhulpverlening aan te vragen. Escalatie van een schuldsituatie kan op deze wijze voorkomen worden.

Het is van groot belang dat jongeren leren op een verantwoorde manier om te gaan met geld zodat problemen op latere leeftijd kunnen worden voorkomen. In het jeugdbeleidsplan besteden we daarom aandacht aan preventieactiviteiten voor de jeugd.

Derden in de schuldpreventie

Preventie richt zich niet altijd rechtstreeks op burgers. Ook intermediairs en schuldeisers kunnen onderwerp van aandacht zijn, doordat zij een rol kunnen spelen bij vroegsignalering. Wij willen vroegsignalering bij andere organisaties stimuleren, zodat problematische schulden zo veel mogelijk worden voorkomen.

De verschillende ketenpartners spelen een belangrijke rol in vroegsignalering. Zo kunnen maatschappelijk werkers bijvoorbeeld goed inschatten of zij een cliënt door moeten verwijzen voor advisering of hulpverlening van de kredietbank. De GKB heeft werkafspraken gemaakt met de unit Werk en Inkomen over vroegsignalering. We hebben afgesproken dat de schuldhulpverlening wordt betrokken bij trajecten naar werk van uitkeringsgerechtigden met schulden.

Vroegsignalering kan een schuldenaar jaren eerder in beeld brengen bij schuldhulpverlening en dan is het vaak mogelijk om met lichtere middelen (en dus meer behoud van de zelfredzaamheid en minder inzet van de gemeente) de situatie aan te pakken. Op landelijk niveau wordt vroegsignalering geregeld door middel van convenanten door de brancheorganisatie. Veel schuldeisers opereren immers op een landelijk niveau. Op lokaal niveau is Stichting Woningbouw Slochteren een belangrijke partner.

⁷ Tamara Madern en Anna van der Schors, *Kans op financiële problemen* (Nibud, maart 2012).

Toekomst van preventie

De Wgs bepaalt dat schuldpreventie een onderdeel is van het beleidsplan. Helaas kunnen we de opbrengsten en effecten van schuldpreventie lastig meten. We gaan er echter vanuit dat schuldpreventie een belangrijke rol kan spelen in het voorkomen van problematische schuldensituaties en het voorkomen van recidive. Hierdoor blijven mensen zelfredzaam en hoeven we geen dure hulpverlening te bieden.

De GKB kan momenteel de vraag naar schuldhulpverlening aan. We investeren in preventie om ervoor te zorgen dat de schuldhulpverlening ook in de toekomst kan worden gegarandeerd.

4.3 Toegankelijkheid schuldhulpverlening

Breed toegankelijke schuldhulpverlening

Uit het onderzoek 'Schulden? De gemeente helpt!⁸ blijkt dat het slecht voor de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening is als bepaalde groepen van schuldhulpverlening worden uitgesloten. Daarbij komt dat problematische schulden een belangrijke belemmerende factor zijn voor (volwaardige) participatie. Om deze reden is het belangrijk om gemeentelijke schuldhulpverlening breed toegankelijk te laten zijn. Dit wordt onderschreven door de memorie van toelichting van de Wgs. Het realiseren van een breed toegankelijke schuldhulpverlening is zelfs één van de doelen van de wet om de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening te vergroten.

Het verhaal van Hendrik en Melanie

Hendrik en Melanie hebben elkaar 13 jaar geleden ontmoet en het was liefde op het eerste gezicht, ondanks dat Hendrik nog in scheiding lag. Hendrik en zijn ex-vrouw, Karen, hadden veel ruzie over geld. Volgens Hendrik had Karen een gat in haar hand. Na de echtscheiding blijven er dan ook verscheidene aflossingsverplichtingen over voor Hendrik. De grootste schuld was ontstaan als gevolg van het uitkopen van de hypotheek van de echtelijke woning. Ook heeft Hendrik zelf in het verleden enkele kredieten afgesloten, onder andere om een auto te kunnen kopen voor zijn werk en om verbeteringen in huis aan te brengen.

Hendrik en Melanie gaan al snel samenwonen in het flatje van Melanie. Een jaar later blijkt Melanie in blijde verwachting. Het is duidelijk dat zij een nieuwe woning zullen moeten gaan zoeken, aangezien de flat te klein wordt. Hendrik en Melanie zien al snel een prachtige koopwoning staan in een goede buurt. De woning heeft wel achterstallig onderhoud, maar ook de gewenste mooie ruime tuin en een praktische garage. Hendrik en Melanie besluiten om hypotheekadvies in te gaan winnen. Zij vragen zich af of ze de woning wel zouden kunnen betalen en opknappen, terwijl zij ook nog verscheidene aflossingsverplichtingen hebben.

Gelukkig heeft de hypotheekadviseur van de DSB goed nieuws. Zij kunnen een hypotheek afsluiten voor de woning, maar ook kunnen zij via de hypotheek ineens hun schulden aflossen en ook nog geld overhouden om het achterstallig onderhoud aan de woning te verrichten.

In januari 2010 krijgt Hendrik ontslag wegens bedrijfseconomische redenen. Na aflossing van de hypotheek blijft er nu onvoldoende geld over om de rest van de vaste lasten te betalen en de boodschappen te kunnen doen. Achterstanden beginnen zich op te stapelen. In mei 2010 trekken Hendrik en Melanie de conclusie dat zij hun woning te koop moeten zetten, aangezien de hypotheek het grootste probleem is. De hypotheeksom bedraagt 194.000 euro, terwijl zij een vraagprijs kunnen hanteren van 120.000 euro. Een restschuld van 74.000 euro dreigt dus.

Als in december 2010 nog geen enkele kijker is geweest en één van de schuldeisers loonbeslag wil gaan leggen, melden Hendrik en Melanie zich ten einde raad bij de kredietbank.

Steeds meer woningbezitters melden zich bij schuldhulpverlening. De mogelijkheden van schuldhulpverlening verschillen als er sprake is van een eigen woning. In het verhaal van Hendrik en Melanie is er sprake van een flinke onderwaarde. De hypotheek is het grootste probleem. Om deze schuld op te kunnen lossen, zal de woning verkocht moeten worden.

⁸ Hiemstra & De Vries en Significant, *Schulden? De gemeente helpt! Naar effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening* (Utrecht, juli 2008).

Pas dan staat de exacte schuldpositie vast en kan er eventueel een afkoopvoorstel aan de bank gedaan worden als er verder geen beletsels zijn. Hendrik en Melanie hadden gelukkig zich zelf al gerealiseerd, dat zij de woning moeten verkopen en zijn hiermee bezig sinds mei 2010. Helaas is er tot op heden niet eens een kijker bij de woning geweest. Schuldhulpverlening kent geen instrumenten om Hendrik en Melanie verder te helpen. Zij zullen allereerst de woning moeten verkopen.

Na overleg geven we Hendrik en Melanie een blanco WSNP-verklaring en –verzoekschrift mee. Aangezien schuldhulpverlening onmogelijk is en er geen zicht is op verandering in de situatie (tot op heden geen kijkers), wordt besloten om direct hulp te vragen aan de rechtbank. Normaal gesproken kan een verzoekschrift voor WSNP pas worden ingediend bij de rechtbank als het traject van schuldhulpverlening niet tot een akkoord met schuldeisers heeft geleid. De WSNP was aanvankelijk ook bedoeld als een stok achter de deur voor het slagen van het minnelijk traject van schuldhulpverlening.

Als de rechter besluit om Hendrik en Melanie toe te laten tot de WSNP, dan zullen zij na drie jaar schuldenvrij zijn (schone lei) als zij zich houden aan de voorwaarden. De WSNP kan wel een oplossing bieden, omdat in dit geval de woning geveild zal worden. Waarschijnlijk zal de woning dan nog minder gaan opbrengen, maar de restschuld van de woning zal in de WSNP gesaneerd worden.

Afwijzingsgronden

De Wgs biedt de mogelijkheid om in bepaalde gevallen schuldhulpverlening te weigeren. Wij zullen deze afwijzingsgronden uitwerken in beleidsregels. We zullen in ieder geval de volgende voorwaarden stellen bij schuldhulpverlening:

- We bieden alleen schuldhulpverlening aan inwoners van de gemeente Slochteren.
- We bieden alleen schuldhulpverlening aan meerderjarigen. Minderjarigen zijn namelijk handelingsonbekwaam en mogen geen overeenkomsten sluiten. Natuurlijk zal onze preventie zich wel richten op jongeren.
- Vreemdelingen hebben alleen recht op schuldhulpverlening als ze rechtmatig in Nederland wonen. Deze voorwaarde staat genoemd in artikel 3, vijfde lid van de Wgs.
- We bieden alleen schuldhulpverlening aan inwoners die zich houden aan de medewerkings- en inlichtingsplicht. Deze verplichtingen staan in artikelen 6 en 7 van de Wgs.

Daarnaast bieden we in de onderstaande gevallen geen schuldhulpverlening.

- Zelfstandig ondernemers

Hulpverlening aan zelfstandig ondernemers vereist specialistische kennis die een kredietbank niet in huis heeft. Uit de memorie van toelichting van de Wgs blijkt zelfs dat het Rijk gemeentelijke schuldhulpverlening aan deze groep onmogelijk acht. We verwijzen zelfstandig ondernemers daarom naar organisaties die zich hierin hebben gespecialiseerd. Zelfstandig ondernemers die in financiële problemen dreigen te komen, kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (Bbz 2004). Een BBZ-krediet kan worden gebruikt als een saneringskrediet.

- Recidive

Het college kan inwoners de toegang tot schuldhulpverlening weigeren als er sprake is van recidive. Hiervan is sprake als een inwoner zich al eerder tot de gemeente heeft gewend voor minnelijke schuldhulpverlening en het hem te verwijten is dat dit geen (blijvende positieve) resultaten heeft opgeleverd. Slechts in uitzonderlijke situaties zullen we recidivisten toelaten tot de schuldhulpverlening.

De GKB kan een recidivist wel advies geven en hulp bieden met het betalen van vaste lasten. Een oplossing van de schulden zit er echter niet in. Uiteraard wegen we mee of iemand verwijtbaar recidivist is. Als we de problemen niet aan de recidivist kunnen toerekenen, is schuldhulpverlening wel mogelijk. Zie de casus van Jeffrey voor een praktijkvoorbeeld.

- Fraude

Het college kan eveneens schuldhulpverlening weigeren indien de inwoner fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en de inwoner in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke sanctie is opgelegd. Alleen in zeer uitzonderlijke situaties zullen we fraudeurs toelaten tot de schuldhulpverlening.

Het verhaal van Jeffrey

In 2010 rondde de GKB de schuldbemiddeling van Jeffrey af. Jeffrey was na zes jaar van financiële ellende schuldenvrij. Opgelucht en vol goede moed neemt hij afscheid van de kredietbank. Hij wil geen nazorg en vertrouwt op zijn vaardigheden. De eerste maand gaat het goed. Jeffrey noteert zijn uitgaven in een kasboekje, dat hij speciaal gekocht heeft, omdat hij niet weer dezelfde fouten wil maken.

Tot zijn grote schrik en verdriet blijkt dan zijn moeder ernstig ziek te zijn. Jeffrey zit veel aan het ziekbed van zijn moeder en helpt zijn vader in het huishouden. Na drie zeer zware maanden overlijdt zijn moeder en Jeffrey valt in een zwart gat. Jeffrey is twee keer eerder depressief geweest en glijdt nu weer in een depressie. Jeffrey kijkt niet meer om naar zijn post en spendeert zijn geld aan activiteiten, die hem opkikkeren. Uiteindelijk besluit Jeffrey naar de huisarts te gaan en zijn problemen te erkennen. Ook begint hij zijn post te openen met behulp van een goede vriendin. Hij leest dat er achterstanden zijn in alle vaste lasten. De achterstand in de huurbetaling is al overgedragen aan de deurwaarder, de energiemaatschappij dreigt met afsluiting, de inboedel- en wa-verzekering zijn geroyeerd en een deurwaarder dreigt met inboedelbeslag vanwege een achterstand in de gemeentelijke belastingen.

Jeffrey heeft geen idee hoe hij zijn problemen aan moet pakken. Hij was net op de goede weg met zijn depressieklachten, maar heeft het gevoel nu een immense stap terug te doen. De volgende ochtend belt Jeffrey met zijn oude contactpersoon van de GKB.

Een schuldregeling of een WSNP-traject is vaak de laatste kans om van problematische schulden af te komen. Een schuldenaar komt dus niet zomaar in aanmerking voor een tweede traject. De rechter wijst een WSNP-verzoekschrift af als de indiener in de voorgaande tien jaar eerder in een WSNP-traject heeft gezeten. Wij houden deze termijn ook aan voor het minnelijke traject. Jeffrey kan dus pas in 2020 eventueel weer in aanmerking komen voor schuldregeling, indien hij problematische schulden heeft.

Recidive is een belangrijke afwijzingsgrond van schuldhulpverlening. Laten we Jeffrey nu aan zijn lot over of bieden we hem de helpende hand? Indien de situatie escaleert, dan is er een kans dat er een negatieve spiraal ontstaat met allerlei maatschappelijke gevolgen en kosten. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat Jeffrey uit zijn huis wordt gezet en dat hij als gevolg daarvan zijn baan verliest. Hierna zal hij wellicht in een crisisopvang belanden en houdt hij minder geld over van zijn uitkering om zijn schulden af te betalen.

De GKB kan Jeffrey wel helpen met budgetbeheer. Hij heeft dan minder zorgen over zijn financiën en hij kan rustig de dood van zijn moeder verwerken. We geven zo Jeffrey de kans om weer mee te doen in de maatschappij. Ten slotte besparen we andere kosten door hem te helpen.

De GKB maakt altijd een grondige afweging voordat zij besluit een recidivist te helpen.

4.4 Gezinnen met minderjarige kinderen

De gemeentelijke schuldhulpverlening is laagdrempelig, breed toegankelijk en toegespitst op de individuele omstandigheden van de verzoeker. Dat geldt ook voor gezinnen met inwonende minderjarige kinderen. We wegen altijd de belangen van de kinderen als we besluiten of we een schuldenaar al dan niet toelaten tot de schuldhulpverlening.

Gezinnen met minderjarige kinderen die verkeren in een schuldregeling of zijn toegelaten tot de WSNP, moeten leven van het zogeheten vrij te laten bedrag. Dit is ongeveer 90% van de bijstandsnorm. Al het inkomen boven dat niveau is afloscapaciteit en wordt gebruikt voor het aflossen van schulden. Ook gezinnen die normaliter een goed inkomen hebben, leven gedurende het traject op bijstandsniveau. Deze gezinnen hebben een goed inkomen, dus ze hebben geen recht op minimaregelingen zoals kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

Wij hebben in de beleidsregels voor bijzondere bijstand en de verordening stimuleringsfonds opgenomen dat deze gezinnen hier wel voor in aanmerking komen. Zo voorkomen we dat een gezin in de schuldsanering niet meer mee kan doen in de samenleving. Dit komt ook de motivatie ten tijde van een schuldregeling of WSNP ten goede. Het kan namelijk zeer demotiverend werken voor ouders, indien de kinderen niet meer naar sport kunnen of niet op schoolreisje kunnen. Ook voorkomt het dat er ongelijkheid ontstaat. Een gezin met een minimuminkomen in schuldhelpverlening zou zonder deze regeling meer te besteden kunnen hebben dan een gezin met een goed inkomen uit werk.

Ook alleenstaanden of gezinnen zonder kinderen die verkeren in een schuldregeling op zijn toegelaten tot de WSNP kunnen gebruik maken van bijzondere bijstand en het stimuleringsfonds.

Het is altijd onwenselijk dat een huisuitzetting of energieafsluiting plaatsvindt, maar de risico's zijn in deze doelgroep groter. Aan deze doelgroep zal voorrang worden gegeven mochten er wachttijden voor schuldhelpverlening gaan ontstaan. Ook wordt deze doelgroep als risicogroep aangemerkt in het kader van de uitvoering van preventie en vroegsignalering.

4.5 Wacht- en doorlooptijden

- Wachttime

Als iemand zich aanmeldt voor schuldhelpverlening, dient de GKB binnen vier weken een gesprek met hem aan te gaan. In dat gesprek moet duidelijk worden wat zijn hulpvraag is. Dit is vastgelegd in artikel 4, eerste lid van de Wgs. Wij vinden het van groot belang dat de wachtime zo kort mogelijk is. Snelle ondersteuning vergroot bijvoorbeeld de motivatie bij zowel schuldenaar als schuldeisers om mee te werken aan het traject.

De GKB streeft ernaar dat klanten maximaal drie weken hoeven te wachten op een intake. De GKB heeft echter niet altijd invloed op de wachtime. Daarom bepalen we dat 80% van de intakes binnen drie weken plaatsvindt, en de overige intakes binnen de wettelijke termijn van vier weken. De GKB monitort de wachttijden en rapporteert hierover.

De GKB bereidt intakegesprekken altijd voor. Daardoor kan zij snel na de intake een vervolgesprek met de schuldenaar houden. In dit vervolgesprek kunnen vaak de eerste stappen in de hulpverlening worden gezet. Als we zouden kiezen voor onvoorbereide intakegesprekken, loopt de wachtime daarna op.

Artikel 4, tweede lid van de Wgs bepaalt dat we binnen drie werkdagen een intake houden met een schuldenaar die in een bedreigende situatie zit. De wet verstaat onder een bedreigende situatie: gedwongen woningontuiming, beëindiging van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. Een spoedintake richt zich dan ook voornamelijk op de bedreigende situatie. De GKB onderzoekt hoe de bedreigende situatie aan te pakken is. In een later stadium beoordeelt de GKB of en hoe verdere hulpverlening geboden kan worden.

- Doorlooptime

Artikel 4, derde lid van de Wgs bepaalt dat we de schuldenaar informeren over de periode tussen de intake en het te bereiken resultaat. De NVVK-leden hebben een aantal doorlooptijden vastgelegd in de Gedragscode schuldregeling. We proberen altijd binnen 120 dagen een schuldregeling te starten en schuldbemiddeling duurt nooit langer dan 36 maanden. Dit is ook meteen de maximale aflosperiode voor een saneringskrediet.

We kunnen niet alle doorlooptijden vastleggen omdat we afhankelijk zijn van meerdere factoren. Daarnaast kunnen we niet op alle factoren invloed uitoefenen. Voorbeelden hiervan zijn de reactiesnelheid van schuldeisers en de snelheid waarmee de schuldenaar meewerkt. Daarnaast kunnen vastgelegde doorlooptijden maatwerk in de weg zitten. Korte doorlooptijden zijn wenselijk, maar mogen niet ten koste gaan van de slaagkans en de kwaliteit van het traject.

Het is wel belangrijk om in ieder geval een indicatie van de doorlooptijden te geven aan de schuldenaar. Dat komt zijn motivatie ten goede. Daarnaast verschaft het inzicht in het traject dat de schuldenaar aangaat.

Aan de hand van het intakegesprek en de aangeleverde informatie stelt de GKB een plan van aanpak vast. Dit plan wordt opgesteld volgens de normen van de NVVK. Ook de inhoud wordt bepaald door de normen van de NVVK. Er is sprake van gestandaardiseerd maatwerk.

Het maatwerk laat eventueel ruimte voor inbreng van de schuldenaar en het maatwerk zorgt ervoor dat het traject afgestemd kan worden op de behoeften en de noodzaak in de individuele situatie. Hierbij worden de belangen van de schuldeisers niet uit het oog verloren. De kredietbank is een bemiddelaar.

Het plan van aanpak verschaft daarnaast onder andere inzicht in de doorlooptijden. Ook kan de verzoeker hierin andere belangrijke informatie vinden, zoals de geldende inlichtingenplicht. Zowel de verzoeker als de GKB tekent het plan van aanpak. De verzoeker stemt dan schriftelijk in met de gemaakte afspraken. Het plan van aanpak kan tussentijds gewijzigd worden als dat nodig is.

4.6 Moratorium

In artikel 5 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is het wettelijk breed moratorium opgenomen.

In een crisissituatie waarbij ontruiming of afsluiting van gas/water/licht dreigt kan een voorlopige voorziening of moratorium worden aangevraagd. De rechter bepaalt dan dat de klant en de schuldhulpverlenende instelling 6 maanden hebben om orde op zaken te stellen. Intussen moet het betalen van de vaste lasten hervat worden. Schuldeisers moeten in die periode alle actie om de vorderingen te incasseren staken. Er kunnen ook geen beslagen gelegd worden in die periode. De GKB heeft een goede samenwerking met bijvoorbeeld corporaties. Het is één keer voorgekomen dat wij een moratorium aangevraagd hebben, er was diezelfde week een ontruiming gepland en de corporatie wilde die niet uitstellen zodat wij ons een beeld konden vormen van de ingewikkelde situatie van de klant. Op dat moment gaat onze eerste taak, alle beschikbare wettelijke middelen inzetten om onze klant te helpen, boven de relatie met anderen. We maken er maar zelden gebruik van omdat we doorgaans in goed overleg een goed resultaat boeken.

4.7 Basisbankrekening

De gemeente mag de aanvrager van schuldhulpverlening verplichten om een basisbankrekening te openen. Zie artikel 2, vijfde lid van de Wgs. Zonder bankrekening kunnen wij immers geen schuldhulpverlening bieden en kan de klant nooit financieel zelfredzaam zijn. De gemeenteraad mag aangeven welke voorwaarden het college hiervoor stelt.

Met ingang van 1 januari 2013 kan iedereen die wettig in Nederland verblijft, een basisbankrekening openen. Wij verplichten aanvragers om te beschikken over een basisbankrekening.

5. Bedrijfsvoering

In dit hoofdstuk bespreken we hoe we de kwaliteit van schuldhulpverlening borgen. Vervolgens noemen we de indicatoren die we de komende jaren gaan gebruiken om op te sturen. Ten slotte gaan we in op de financiën.

5.1 Borging kwaliteit

In artikel 2, vierde lid, onderdeel b van de Wgs staat dat raad en college de kwaliteit van de schuldhulpverlening bewaken. In deze paragraaf staat hoe we de kwaliteit van de schuldhulpverlening garanderen.

- Lidmaatschap NVVK

De NVVK is de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De GKB is lid van de NVVK. Het lidmaatschap op zich geeft al een belangrijke blijk van kwaliteit om verschillende redenen. Ten eerste wordt er bij de kredietbank gewerkt volgens de gedragscodes, modules en normen van de NVVK. NVVK-leden hebben een gelijke werkwijze, die tot stand is gekomen onder andere door ervaring en door afspraken met belangrijke partijen. Dat zorgt voor eenheid, maar geeft ook vertrouwen aan derden zoals schuldeisers.

Tegelijkertijd kan schuldhulpverlening enkel echt succesvol zijn door middel van maatwerk. Gestandaardiseerd maatwerk zorgt voor een balans hierin. Overigens kunnen verschillen in lokale situaties ook zorgen voor nuanceverschillen tussen schuldhulpverlenende organisaties. Daarnaast is de NVVK ook belangenbehartiger, intermediair en kennis- en informatiecentrum. Het lidmaatschap is dus zeer waardevol. De NVVK is dan ook een voorvechter geweest van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Vanaf 2013 krijgen de NVVK-leden een audit. Op die manier kan de NVVK de kwaliteit van alle leden beter meten en controleren. De strenge kwaliteitseisen van de NVVK zullen zo nog beter gewaarborgd blijven. Het lidmaatschap zal hierdoor nog sterker een keurmerk gaan worden. Momenteel is de audit nog in ontwikkeling en momenteel wordt er een pilot uitgevoerd.

- Klanttevredenheidsonderzoek

De GKB voert eenmaal per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. We meten hiermee het kwaliteitsniveau. Als het nodig is, kan de GKB op basis van de uitkomsten verbeteringen doorvoeren.

- Ketentevredenheidsonderzoek

De GKB is van plan om periodiek ketentevredenheidsonderzoeken te houden. De GKB meet dan of de samenwerking met haar ketenpartners goed verloopt. Deze samenwerking is van groot belang voor het integrale karakter van de schuldhulpverlening.

5.2 Financiën

Wij verwachten jaarlijks ongeveer € 40.000,- uit te geven aan schuldhulpverlening. De GKB verwacht op jaarbasis ruim 0,5 fte in te zetten voor de gemeente Slochteren. Hiermee is een bedrag van € 30.000,- gemoeid. We reserveren € 10.000,- voor bijkomende en onverwachte kosten.

5.3 Juridische gevolgen van de Wgs

Als we schuldhulpverlening toe- of afwijzen is dat een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit geldt ook voor het beëindigen van een schuldhulpverleningstraject. Dat betekent dat deze besluiten aan bepaalde voorwaarden moeten voldoen.

- De aanvraag

We zijn verplicht om binnen acht weken na de aanvraag een besluit te nemen (artikel 4:13, tweede lid Awb). We kunnen deze termijn eventueel verlengen (artikel 4:13, derde lid Awb). Verzoekers kunnen met een aanmeldformulier een aanvraag indienen dat is vastgesteld door het college (artikel 4:4 Awb).

Meestal melden schuldenaren zich telefonisch op per e-mail bij de GKB. Vaak verwijzen de woningbouwvereniging of de unit Werk en Inkomen hun klanten door.

De GKB legt uit hoe de aanmelding in zijn werk gaat en hoe de procedure eruit ziet. De medewerker van de GKB schat ook in of een adviesgesprek voldoende zou kunnen zijn. In dit geval is een aanmeldformulier niet nodig en hoeft de GKB ook geen beschikking te sturen.

Verzoekers kunnen een aanmeldformulier halen in het publiekscentrum van het gemeentehuis van Slochteren, het gemeentehuis van Hoogezand-Sappemeer en bij de unit Werk en Inkomen. Het aanmeldformulier staat ook op onze website. De GKB kan ten slotte ook een aanmeldformulier naar de verzoeker sturen.

- **Bezwaar en beroep**

Een besluit over schuldhulpverlening is een beschikking. De verzoeker kan dus bezwaar maken en eventueel vervolgens beroep aantekenen. De GKB wordt gemandateerd om namens het college beslissingen te nemen over schuldhulpverlening. De GKB neemt een besluit op basis van een schriftelijke aanvraag. Vervolgens stuurt de GKB het besluit naar de verzoeker. Als de GKB schuldhulpverlening afwijst, motiveert zij dat goed. Deze motivering is gebaseerd op de Wgs, dit beleidsplan en onze beleidsregels. Als er bijzondere omstandigheden zijn, kunnen wij in individuele gevallen ten gunste van de verzoeker afwijken van de beleidsregels (artikel 4:84 Awb).

De GKB kijkt bij elk bezwaarschrift of *premediation* mogelijk is. Dat betekent dat de GKB aan de klant uitlegt hoe zij tot het besluit is gekomen. Vaak krijgt de klant dan meer duidelijkheid en begrip voor het besluit. Als de verzoeker tevreden is met de uitleg, kan hij besluiten het bezwaarschrift in te trekken.

De bezwaarschriftencommissie van de gemeente Slochteren adviseert over de bezwaarschriften over schuldhulpverlening.

- **Inlichtingen- en medewerkingsverplichting**

In de artikelen 6 en 7 van de Wgs is de inlichtingen- en medewerkingsverplichting opgenomen. De verzoeker dient zich aan enkele verplichtingen te houden. Indien de verzoeker dit niet doet, dan kan de GKB de hulpverlening beëindigen. De GKB motiveert een beëindiging van schuldhulpverlening altijd schriftelijk.

- **Klachtenregeling**

De verzoeker kan een klacht indienen over zijn bejegening door een medewerker van de GKB. De GKB behandelt deze klachten. De eerste stap is dat de klant samen met zijn schuldhulpverlener de klacht bespreekt. Als zij er samen niet uitkomen, volgt een gesprek waarbij ook de coördinator aanschuift. Als dit ook niets oplevert, kan de klant een formele klacht indienen bij de gemeente Hoogezand-Sappemeer. Ten slotte heeft de klant de mogelijkheid om via de NVVK een klacht in te dienen.

Dit beleidsplan treedt in werking per 1 januari 2014. Per die datum komt het Beleidsplan schuldhulpverlening gemeente Slochteren 2012-2015 te vervallen.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Slochteren, op 19 december 2013.

, voorzitter

, griffier

Bijlage 1: begrippenlijst

Basisbankrekening

Een particuliere bankrekening, waarvoor het pakket primaire betaaldiensten geldt. Op deze bankrekening kunnen de belangrijkste inkomsten worden gestort ongeacht periodiciteit of bedrag. De primaire betaaldiensten zijn:

- Uitvoeren van overschrijvingen binnen Nederland met overschrijvingsformulieren of acceptgiro's.
- Verlenen van incassomachtigingen aan derden.
- Bezit van een bankpas om gebruik te kunnen maken van geldautomaten en betaalautomaten in Nederland.
- Ontvangen van rekeningafschriften.

Beschermingsbewind

De rechter kan mensen die vanwege beperkingen niet in staat zijn om hun eigen vermogen te beheren onder beschermingsbewind stellen. De beschermingsbewindvoerder is verantwoordelijk voor het vermogensbeheer. De persoon die onder bewindvoering staat is volgens de wet handelingsonbevoegd.

Betalingsregeling

Een overeenkomst tussen schuldeiser en schuldenaar, waarin bepaald wordt dat een vordering in vastgestelde termijnen volledig voldaan zal worden.

Budgetbeheer

De GKB kan het budgetbeheer van een klant overnemen. Dat betekent dat de GKB het vermogen van de klant beheert en voor hem betalingen doet. De GKB stelt hiervoor een individueel budgetplan op.

Crisissituatie

Een bedreigende situatie, zoals bedoeld in artikel 4, tweede lid van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Een bedreigende situatie is: gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektra of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

Doorlooptijd

De periode tussen het eerste gesprek met de klant en het moment waarop het resultaat is bereikt.

Duurzaam financieel beheer

In gevallen waarin we de schuldenproblematiek (nog) niet duurzaam kunnen oplossen, zetten we in op het in evenwicht houden van inkomsten en uitgaven van een inwoner. Dit is duurzaam financieel beheer. Hiermee voorkomen we dat de maatschappelijke positie van de klant niet verder achteruit gaat.

Flankerende hulp

Flankerende hulp is alle hulp die ingezet moet worden om te komen tot een duurzame oplossing. In een integraal schuldhulpverleningsproces wordt gekeken naar de ondersteuning die de klant nodig heeft om goed te kunnen functioneren tijdens het schuldhulpverleningstraject en om daarna niet in herhaling te vervallen. Schulden en psychosociale problemen gaan vaak hand in hand. Door eventuele achterliggende problemen aan te pakken wordt de kans op succes groter. De inzet van maatschappelijk werk, Humanitas of de Voedselbank vallen onder flankerende hulp.

Herfinanciering

Een financieringsovereenkomst tussen ingezetene en de GKB om de schulden van de ingezetene ineens en voor 100% te voldoen, zodat er een vermindering van lastendruk plaatsvindt en de totale schuldenlast overzichtelijker wordt.

Integrale Schuldhulpverlening

Een inwoner ondersteunen bij het vinden van een oplossing voor zijn 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 daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg).

Inwoner

Ingezetene die op grond van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens is ingeschreven in de gemeente Slochteren.

Maatwerk (gestandaardiseerd)

Afstemmen van de integrale schuldhulpverlening op de situatie van de schuldenaar. Met gestandaardiseerd maatwerk bedoelen we dat we zowel oog hebben voor de situatie van de klant als voor onze procedures. Door procedures te volgen, kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening beter controleren.

Moratorium

In een crisissituatie waarbij ontruiming of afsluiting van gas/water/licht dreigt kan een voorlopige voorziening of moratorium worden aangevraagd. De rechter bepaalt dan dat de klant en de schuldhulpverlenende instelling 6 maanden hebben om orde op zaken te stellen. Intussen moet het betalen van de vaste lasten hervat worden. Schuldeisers moeten in die periode alle actie om de vorderingen te incasseren staken. Er kunnen ook geen beslagen gelegd worden in die periode. De GKB heeft een goede samenwerking met bijvoorbeeld corporaties. Het is één keer voorgekomen dat wij een moratorium aangevraagd hebben, er was diezelfde week een ontruiming gepland en de corporatie wilde die niet uitstellen zodat wij ons een beeld konden vormen van de ingewikkelde situatie van de klant. Op dat moment gaat onze eerste taak, alle beschikbare wettelijke middelen inzetten om onze klant te helpen, boven de relatie met anderen. We maken er maar zelden gebruik van omdat we doorgaans in goed overleg een goed resultaat boeken.

Nazorg

Een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat na afloop van een succesvol traject recidive voorkomen wordt.

Premediation

Een vorm van conflictbemiddeling waarbij er, in tegenstelling tot *mediation*, geen sprake is van een neutrale bemiddelingsdeskundige. Het doel is gezamenlijk te komen tot een optimaal resultaat voor alle partijen.

Problematische schuldsituatie

De situatie waarin redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijk persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin de natuurlijk persoon al opgehouden is met het betalen. Om te bepalen of er daadwerkelijk sprake is van een problematische schuldsituatie gebruiken we de criteria die opgenomen zijn in de Gedragscode schuldregeling van de NVVK.

Recidive

We kunnen recidive op verschillende manieren definiëren. Hieronder staan praktijkvoorbeelden:

- Belanghebbenden die opnieuw een beroep doen op schuldhulpverlening terwijl ze eerder succesvol een traject hebben doorlopen.
- Een ingezetene, die zich al meerdere keren heeft gewend voor minnelijke schuldhulpverlening en het hem of haar te verwijten is, dat dit geen resultaten heeft opgeleverd (afkomstig uit de Memorie van Toelichting op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening).
- Een ingezetene die zich voor de tweede keer meldt bij schuldhulpverlening.

Saneringskrediet

Krediet dat door de GKB wordt verstrekt om de schulden van een verzoeker schuldhulpverlening gedeeltelijk en tegen finale kwijting te voldoen.

Schuldbemiddeling

Indien de bemiddeling tussen schuldenaar en zijn schuldeisers door de schuldhulpverlenende instelling succesvol is, dan kan er een saneringskrediet worden verstrekt of de schuldregelingsovereenkomst kan worden voortgezet. In het laatste geval spreken we van een schuldbemiddeling. De schuldeisers ontvangen de gespaarde afloscapaciteit van de schuldenaar jaarlijks gedurende 36 maanden. Na 36 maanden verlenen de schuldeisers finale kwijting voor de resterende schuld.

Schuldhelpverlening

Belanghebbenden ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden. Voorwaarde is dat redelijkerwijze te voorzien is dat een natuurlijke persoon niet langer zijn schulden kan dragen. Ook nazorg hoor bij schuldhelpverlening.

Schuldpreventie

Een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat inwoners financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun eigen financiën op orde houden.

Schuldregeling (minnelijke regeling)

Bij schuldregeling bemiddelt een schuldhelpverlenende instelling tussen schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke (buitengerechtigde) regeling van de totale schuldenlast te regelen. Als schuldenaar en schuldeisers een akkoord sluiten, kunnen we een saneringskrediet of schuldbemiddeling inzetten.

Stabilisatie

In evenwicht brengen van de inkomsten en uitgaven van een ingezetene. Inkomsten worden gemaximaliseerd, uitgaven worden geminimaliseerd en bij een te hoog inkomensbeslag proberen we om de beslagvrije voet te garanderen. Zodra er stabiliteit bereikt is, kan een betalingsregeling, herfinanciering of schuldregeling ingezet worden om de schuldproblematiek op te lossen. Stabilisatie kan tevens de nodige rust brengen voor de ingezetene om een gedragsverandering in te zetten.

Wachttijd

De periode tussen het verzoek tot schuldhelpverlening en het moment waarop het eerste gesprek plaatsvindt waarin we de hulpvraag vaststellen.

WSNP

Als het ons niet lukt om met alle schuldeisers afspraken te maken over het afbetalen van de schulden van een klant, is een minnelijk traject niet mogelijk. Voor een minnelijk traject moeten alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel voor de schuldregeling. In het geval er één of meer schuldeisers niet mee willen werken komt een WSNP traject in beeld. WSNP staat voor Wet Sanering Natuurlijke Personen. Wij dienen dan bij de rechtbank een verzoek in. Dit bestaat uit een verzoekschrift en een verklaring schuldsaneringsregeling. In dat geval sommeert de rechter (als hij akkoord is) de schuldeisers om mee te werken en komt er toch een schuldregeling tot stand die kan resulteren in een schone lei.

Bijlage 2: achtergrondinformatie

Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening

U kunt de wettekst nalezen op www.overheid.nl > landelijke wet- en regelgeving.

Gedragscode schuldregeling

De gedragscode schuldregeling bestaat sinds 1979. In de gedragscode schuldregeling van de NVVK zijn de algemene uitgangspunten van schuldregeling opgenomen. Onder schuldregeling verstaan we het oplossen van schulden door middel van schuldbemiddeling of een saneringskrediet. Schuldhulpverlenende organisaties die lid zijn van de NVVK, werken volgens deze gedragscode. <http://www.nvvk.eu/images/pdfs/Gedragscode%20Schuldregeling%20NVVK.pdf>

Gedragscode budgetbeheer

Naast de gedragscode schuldregeling kent de NVVK de gedragscode sociale kredietverlening en de gedragscode budgetbeheer. De gedragscode budgetbeheer bestaat sinds 2004. <http://www.nvvk.eu/images/pdfs/Gedragscode%20Budgetbeheer.pdf>