

INTEGRALE SCHULDHULPVERLENING

Gemeente Westland 2012 - 2016

Auteur(s) Samenleving/CWP
Datum 22 september 2012
Versie 1.0
Status concept



Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	1
2.	Ontwikkelingen Schuldhulpverlening.....	2
2.1.	Landelijke ontwikkelingen	2
2.2.	Lokale situatie.....	3
2.3.	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	4
3.	Uitgangspunten Gemeentelijke Schuldhulpverlening.....	8
3.1.	Visie.....	8
3.2.	Integrale aanpak, van preventie tot nazorg	8
3.3.	Toegang tot Schuldhulpverlening	9
3.3.1.	Minderjarigen.....	9
3.3.2.	Zelfstandig ondernemers	10
3.3.3.	Gezinnen met minderjarige kinderen	10
3.3.4.	Bezit eigen woning	11
3.4.	Recidive en fraude	11
3.5.	Uitsluitingsgronden	11
3.6.	Motivatie.....	12
3.7.	Wacht- en doorlooptijden	12
3.8.	Proces aanmelding.....	13
3.9.	Borging kwaliteit.....	14
3.9.1.	NVVK.....	15
3.10.	Financiële onderbouwing	15
4.	Doelstellingen.....	17
4.1.	Verbeteren preventie.....	17
4.2.	Maatwerk integrale schuldhulpverlening	18
4.3.	Voorkomen van uitval en recidive	19
4.4.	Goede samenwerking partners	19
4.5.	Voldoen aan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	20
	Bijlage 1 Producten en Activiteiten Schuldhulpverlening	1
	Bijlage 2: schema eigen woning	1

Inleiding

Er zijn diverse ontwikkelingen die aanleiding geven tot het opstellen van het beleidsplan integrale schuldhulpverlening.

Een eerste ontwikkeling is dat met ingang van 1 juli 2012 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) inwerking is getreden. Deze wet geeft gemeenten de wettelijke verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening. Gemeenten krijgen de taak om deze integrale hulp tot stand te brengen.

Integraal betekent dat de situatie van de burger met schulden niet enkel bekeken wordt vanuit de schuldensituatie, maar dat onderzocht wordt wat de oorzaak is van het probleem en welke problemen nog meer spelen. Dit om de situatie waar mogelijk in combinatie met andere hulp effectiever en duurzamer op te lossen. Dat is ook de belangrijkste doelstelling van de wetgever: het verbeteren van de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening.

De wet verplicht de gemeenten een beleidsplan vast te stellen en om in dit plan te beschrijven welke ambities ze hebben, op welke wijze de uitvoering plaatsvindt, welke resultaten worden nagestreefd en op welke manier de kwaliteit geborgd wordt. Ook dienen gemeenten aan te geven op welke wijze schuldhulpverlening voor gezinnen met inwonende, minderjarige kinderen vormgegeven wordt.

Een tweede ontwikkeling is dat de afgelopen jaren het aantal mensen met (problematische) schulden sterk is toegenomen. Dit heeft onder andere te maken met de economische crisis waardoor steeds minder mensen het hoofd boven water kunnen houden, zich in de schulden steken en/of achterstanden oplopen met de huur of hypotheek. De groep mensen met schulden wordt steeds meer divers, zo is het aantal schuldenaren met inkomsten uit arbeid zonder aanvullende uitkering de afgelopen jaren flink gestegen.

Tot nu toe bood de gemeente schuldhulpverlening aan burgers vanuit haar zorgplicht. Met de komst van de Wgs krijgt gemeentelijke schuldhulpverlening een wettelijke basis.

De afgelopen jaren zijn door het cluster schuldhulpverlening vele burgers met financiële problemen geholpen door middel van een schuldregeling, een verwijzing naar het wettelijke traject van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) of met een preventief adviesgesprek. Uit ervaring weten we dat schuldenproblematiek nooit alleen staat, er zijn altijd meerdere factoren op verschillende leefgebieden die gepaard gaan (of aanleiding zijn voor) de ontstane schulden. Het is daarom van groot belang dat schuldhulpverlening integraal wordt uitgevoerd.

Leeswijzer

In deze nota wordt invulling gegeven aan de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, wordt de missie en visie op integrale schuldhulpverlening toegelicht en benoemd welke doelstellingen we willen bereiken.

In Hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ontwikkelingen schuldhulpverlening, waaronder de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Hoofdstuk 3 behandelt de uitgangspunten van de gemeentelijke integrale schuldhulpverlening en de keuzes die daarin gemaakt worden. Daarin wordt aangegeven hoe het beleid integraal wordt vormgegeven.

In hoofdstuk 4 komen de doelstellingen die in de periode 2012 - 2016 behaald moeten worden aan de orde en wordt beschreven welke partners een rol hebben binnen dit beleidsterrein en hoe de regierol van de gemeenten eruit ziet.

Ontwikkelingen Schuldhulpverlening

Landelijke ontwikkelingen

Steeds meer mensen raken in financiële problemen. Dat komt onder andere door de economische crisis. Ook is niet iedereen opgewassen tegen de verleidingen die de toegenomen welvaart met zich meebrengt. Hierdoor wordt de groep mensen die problematische schulden¹ hebben groter. In de jaarcijfers van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) is te zien dat landelijk het aantal aanvragen minnelijke schuldhulpverlening de afgelopen jaren flink is gestegen. Ook het percentage doorverwijzingen naar de WSNP omdat een minnelijke schuldregeling niet mogelijk is, stijgt in die periode.

Landelijke cijfers:	2011	2010	2009	2008
Aantal aanvragen minnelijke regeling	76.000	78.986	53.250	44.100
Doorverwijzing naar WSNP t.o.v. het totaal	31%	23%	11%	19%

Bron: Jaarcijfers NVVK 2011

De groep schuldenaren wordt steeds meer divers. Zo neemt bijvoorbeeld het percentage schuldenaren met inkomsten uit arbeid toe van 18% in 2008 naar 40% in 2010. In 2011 is deze groep zelfs groter dan de groep schuldenaren met inkomensondersteuning als enige inkomstenbron. Ook neemt het aantal aanmeldingen van ouderen toe, net als dat van huiseigenaren en zelfstandig ondernemers (vooral ZZP'ers). Na een periode waarin het gemiddelde schuldbedrag en het gemiddeld aantal schuldeisers jaarlijks steeg, lijkt inmiddels een periode aangebroken van enige stabiliteit:

Landelijke cijfers:	2011	2010	2009	2008
Gemiddeld aantal schuldeisers	14	16	17	15
Gemiddeld schuldbedrag	€32.250,-	€30.742,-	€33.700,-	€29.900,-

Bron: Jaarcijfers NVVK 2011

¹ Volgens de Gedragscode Schuldregeling NVVK is sprake van een problematische schuld indien aan elk van de volgende criteria wordt voldaan:

1. de som van de geëiste maandelijkse betalingen is hoger dan de volgens de Recofarekenmethode gecalculerde aflossingscapaciteit en/of er is een bedreigende schuld (dit is een betalingsachterstand van minimaal twee maanden) in een of meer van de categorieën huur, hypotheek, energie, ziektekostenverzekering, WA-verzekering of inboedelverzekering; en
2. er is geen bereidheid van schuldeisers om een betalingsregeling te treffen;
3. er is geen mogelijkheid van herfinanciering van de schulden;
4. er is geen vermogen aanwezig dat geliquideerd kan worden.

Uit onderzoek blijkt dat de volgende indicatoren op een verhoogd risico op problematische schulden duiden: leeftijd jonger dan 40 jaar; eenoudergezinnen; laag opleidingsniveau; het hebben van een uitkering.

Risico verhogende factoren voor problematische schulden	
<i>Indicator</i>	<i>+ = 1 keer zoveel kans</i>
Jonger dan 40 jaar	++
Eenoudergezin	++
Laag opgeleid	+++
Uitkering	+

Bron: Kosten en baten van schuldhulpverlening, APE en Stimulansz (2011)

Lokale situatie

In 2011 zijn in totaal 512 natuurlijke personen bediend door het cluster schuldhulpverlening. De grootste groep die een beroep doet op schuldhulpverlening valt in de leeftijdscategorie van 31 tot en met 40 jaar. De aanmeldingen van jongeren onder de 25 jaar zijn in 2011 iets gedaald. Wat opvalt, is dat in de leeftijdscategorie 51 en ouder een stijging waarneembaar is.

Er is een lichte afname zichtbaar van cliënten met een inkomen uit arbeid, namelijk 37% ten opzichte van 39% in 2010. Er is een stijging van 29% naar 33% van het aantal cliënten dat een WWB uitkering heeft.

Inkomen (netto)	%
Tot € 750, -	4
Van € 750, - tot € 950, -	14.5
Van € 951, - tot € 1.050, -	6
Van € 1.051, - tot € 1.150, -	6.5
Van € 1.151, - tot € 1.400, -	20
Van € 1.401, - tot € 3.000, -	27
Van € 3.001, - tot € 4.500, -	1
Boven € 4.500, -	0
Onbekend ²	21

Lokale cijfers:	2011
Aantal nieuwe aanvragen minnelijke regeling	250
Bestaande dossiers 2010	262
Doorverwijzing naar WSNP t.o.v. het totaal	23%
Gemiddeld aantal schuldeisers	12
Gemiddeld schuldbedrag	€ 80.000,-

² "onbekend" betreft de dossiers waar de cliënt geen bron van inkomsten wil opgeven. Deze dossiers zijn gesloten wegens gebrek aan informatie en medewerking.

In 2011 zijn in totaal 250 nieuwe aanvragen schuldhulpverlening gedaan. Er waren nog 262 dossiers in behandeling vanuit 2010, wat het totaal aantal trajecten in 2011 op 512 brengt. In 23% van de Westlandse gevallen is een WSNP verzoek gedaan. Dit ligt dus ruim onder het landelijk gemiddelde. Het aantal schuldeisers ligt ongeveer op het landelijk gemiddelde, het gemiddelde schuldbedrag ligt echter fors hoger ten opzichte van het landelijk gemiddelde: €80.000,- ten opzichte van €32.250,- landelijk. (zie paragraaf 2.1.)

De gemiddelde schuldenlast in Westland is alleen berekend over de schulden waarvan opgave is gedaan door de schuldeisers en die dus controleerbaar zijn. De berekening van de schuldenlast op landelijk niveau is ook gebaseerd op de opgave van de betrokkenen, dit kan een verstoord beeld geven. Ook zijn in Westland veel zelfstandig ondernemers, zij hebben doorgaans een hogere schuldenlast dan natuurlijke personen zonder onderneming.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Op 1 juli 2012 is de Wgs van kracht geworden. Deze kaderwet beoogt het realiseren van een brede toegankelijkheid, beperking van de wacht- en doorlooptijden en het realiseren van een integrale aanpak. Onder integrale schuldhulpverlening wordt het samenhangend hulpaanbod verstaan, van preventie tot en met nazorg met als doel de schuldenaar schuldenvrij te krijgen, of minimaal in een stabiele schuldsituatie te krijgen. Met de komst van de Wgs krijgen gemeenten de wettelijke taak hier beleidsmatig de regie op te voeren.

Met de invoering van de Wgs komt schuldhulpverlening deels onder het publiekrecht te vallen.

Formeel is bij een aanvraag de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing.

Belanghebbenden kunnen in bezwaar en beroep gaan tegen beschikkingen, en de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen is van toepassing als er niet tijdig een besluit wordt genomen.

Het Rijk stelt gemeenten *geen extra middelen* ter beschikking voor de uitvoering van de wet. Voor schuldhulpverlening geldt dus dat de gemeente meer moet doen met hetzelfde budget. Toch is het van belang te investeren in preventie, trajectbegeleiding en nazorg: zodoende worden belemmeringen om te participeren blijvend opgeheven. Op termijn zal hiermee ook de druk op de schuldhulpverlening verminderen omdat burgers in een vroegtijdig stadium geadviseerd worden waardoor financiële problemen niet escaleren.

De gemeente krijgt door de komst van deze wet expliciet de taak om regie te voeren en integraal beleid te ontwikkelen. Dat betekent dat niet alleen gewerkt wordt aan het oplossen of hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar dat tegelijkertijd wordt gewerkt aan de andere problemen waar de persoon mee te maken heeft (en die mede oorzaak zijn van het ontstaan van problematische schulden of het oplossen hiervan in de weg staan). Het kan daarbij gaan om bijvoorbeeld psychosociale problemen, relatieproblemen, woonsituatie, gezondheid, verslaving of gezinssituatie. De integrale schuldhulpverlening is toegesneden op de individuele cliënt waardoor er sprake is van maatwerk. Het cluster schuldhulpverlening beschikt over een breed netwerk van partners waar naartoe verwezen kan worden voor aanvullende hulpverlening.

In de nieuwe wet kan een aantal speerpunten onderscheiden worden:

- 1.) Integraal en maatwerk
- 2.) Beleidsplan
- 3.) Preventie en nazorg
- 4.) Maximale wachttijd
- 5.) Doorlooptijd
- 6.) Toelatingsbeleid
- 7.) Algemene wet bestuursrecht
- 8.) Moratorium

9.) Basisbankrekening

Hieronder worden schematisch deze speerpunten van de wet beschreven. In hoofdstuk drie wordt de gemeentelijke invulling in Westland beschreven.

Negen speerpunten van de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Speerpunt	Omschrijving
1 Integraal en Maatwerk	Schuldhulpverlening heeft een integraal karakter binnen de nieuwe wet. Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een cliënt bij het vinden van een oplossing voor zijn/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 daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematisch schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg).
2 Beleidsplan	De gemeenteraad heeft de taak om een beleidsplan over de integrale schuldhulpverlening voor ten hoogste vier jaar vast te stellen. Daarin moet in iedere geval worden ingegaan op: <ul style="list-style-type: none"> - de beoogde resultaten; - de kwaliteitsborging; - de schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen. Het college is vervolgens verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan en kan hiertoe nadere (beleid)regels stellen.
3 Preventie en nazorg	Preventie gerichte activiteiten en nazorg om financieel zelfredzaam te worden en nieuwe schulden te voorkomen moeten deel uitmaken van het beleidsplan.
4 Maximale wachttijd	In de wet is expliciet de maximale wachttijd voor verzoeker vastgelegd. De tijd tussen aanmelding en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld mag maximaal vier weken bedragen. Ingeval van een crisissituatie heeft de wetgever geoordeeld dat een maximale wachttijd van vier weken niet gepast is. Bedreigende schulden zijn schulden die betrekking hebben op de levering van energie, water, de huur van een woning of een te hoog beslag. Het uitgangspunt is dat bedreigende schulden zoveel mogelijk voorkomen moeten worden en dat, ingeval dat niet lukt, bij bedreigende schulden eigenlijk elke wachttijd te lang is. Verergering van de situatie van de cliënt moet immers zoveel mogelijk voorkomen worden. In verband hiermee stelt de wet dat ingeval van bedreigende schulden een maximale wachttijd van 3 werkdagen het maximum is.
5 Doorlooptijd	Aan de doorlooptijd worden geen eisen gesteld. De doorlooptijd is afhankelijk van de situatie van verzoeker en de medewerking van de schuldeisers. Het is niet mogelijk om die in de wet te bepalen. Wel wordt verwacht dat de gemeente verzoeker een globaal inzicht geeft in de verwachte doorlooptijd. Hierbij geldt de nadrukkelijke voorwaarde dat verzoeker meewerkt aan het schuldhulptraject.
6. Toelatingsbeleid	De wetgever heeft met deze wet de schuldhulpverlening voor iedereen opengesteld. Het is dus niet mogelijk om doelgroepen, bijvoorbeeld personen met inkomen boven bijstandsniveau of een eigen woning, uit te sluiten. Toch hebben de gemeenten de mogelijkheid om schuldhulpverlening te weigeren aan personen, bijvoorbeeld personen die fraude hebben gepleegd of al eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening en dit verwijtbaar tot geen resultaat heeft geleid. Om de wet op goede manier uit te voeren stelt de wetgever dat het gewenst is dat gemeenten in haar beleidsplan of beleidsregels vastlegt op basis van welke individuele omstandigheden een natuurlijk persoon de toegang tot de schuldhulpverlening wordt ontzegd. De wetgever wijst er echter op dat het van belang is vooral naar de mogelijkheden in de toekomst te kijken in plaats van naar het verleden. Gemeentelijke schuldhulpverlening is in eerste instantie niet toegankelijk voor zelfstandigen met een nog functionerende onderneming. Het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) geldt als voorliggende voorziening. ³ Artikel 5 en 11 van de Wvca waarvoor de zelfstandigen met een onderneming kettenschijf Bbz, kan deze schuldhulpverlening worden ingezet wanneer de ondernemer de onderneming wil voortzetten en de onderneming levensvatbaar blijkt. Als de onderneming niet levensvatbaar is, moet deze worden gestaakt. Ook dan kan schuldhulpverlening worden ingezet.
7 Algemene wet bestuursrecht	Er ontstaat niet van rechtswege een recht op schuldhulpverlening op grond van deze wet. Een eventueel recht ontstaat pas nadat het college

³ Artikel 5 en 11 van de Wvca waarvoor de zelfstandigen met een onderneming kettenschijf Bbz, kan deze schuldhulpverlening worden ingezet wanneer de ondernemer de onderneming wil voortzetten en de onderneming levensvatbaar blijkt. Als de onderneming niet levensvatbaar is, moet deze worden gestaakt. Ook dan kan schuldhulpverlening worden ingezet.

Uitgangspunten Gemeentelijke Schuldhulpverlening

Visie

De uitvoering van schuldhulpverlening is gebaseerd op een visie die steunt op vier uitgangspunten:

1. de schuldenaar is probleemeigenaar;
2. schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare;
3. dankzij een integrale aanpak wordt gestreefd naar een duurzaam effect van schuldhulpverlening;
4. door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.

Visie

Schulden belemmeren actieve participatie in de samenleving. De gemeente Westland stimuleert de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van burgers met schulden. De schuldenaar is de probleemeigenaar en zal alles in het werk moeten stellen de schuldsituatie beheersbaar te maken. Waar dit niet mogelijk is, biedt de Gemeente integrale ondersteuning bij het beheersbaar maken of oplossen van de schuldsituatie en om deze in de toekomst te voorkomen.

Binnen het sociale domein geldt de benadering dat burgers maximaal gebruik maken van hun eigen kracht en mogelijkheden om deel te (blijven) nemen aan de samenleving. Alleen wanneer het niet meer lukt om op eigen kracht en met eigen middelen aan de samenleving deel te nemen, dan kan de burger aangeven gebruik te willen maken van noodzakelijke voorzieningen. Vanuit onze visie belemmert een problematische schuldsituatie de actieve deelname aan de maatschappij. Inzet op preventie, maatwerk en nazorg zijn noodzakelijke investeringen binnen schuldhulpverlening.

Integrale aanpak, van preventie tot nazorg

In Westland kiezen we voor de kwaliteitsslag naar een nog meer gestructureerde aanpak schuldhulpverlening door meer aandacht voor preventie, integraliteit en begeleiding tijdens en na het traject. Dit sluit aan op de vereisten van de Wgs.

Preventie zorgt ervoor dat mensen met dreigende financiële problemen snel en adequaat worden ondersteund zodat de situatie niet zodanig escaleert dat een schuldregeling nodig is.

Onder integrale schuldhulpverlening verstaan wij het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen, maar ook bij het in kaart brengen van de eventuele oorzaken hiervan en het zorgdragen voor de aansluiting bij de juiste hulpverlening.

Door te investeren in trajectbegeleiding gericht op het verhogen van de financiële zelfredzaamheid en in nazorg worden uitval en recidive tegengegaan. Het maakt dat de geboden dienstverlening effectief is en een duurzaam karakter kent.

Vanzelfsprekend sluit de aanpak van schuldhulpverlening aan op het beleid van de aanpalende terreinen zoals het minimabeleid, onderwijs/jeugd en de Wmo. Zo vergroten we de integraliteit van schuldhulpverlening door samenwerking te zoeken met andere professionals. We verwachten

dat daardoor burgers met financiële vragen of zorgen eerder hun weg vinden naar passende ondersteuning.

In goed overleg met de woningbouwcorporaties wordt gewerkt aan voortzetting van de samenwerkingsafspraken in de vroegsignalering en het voorkomen van huisuitzettingen naar aanleiding van huurachterstand. In breder verband is er regelmatig overleg met de samenwerkingspartners, onder andere AMW Kwadraad, het zorgnetwerk en de woningbouwcorporaties. Andere samenwerkingspartners binnen schuldhulpverlening zijn onder andere energieleveranciers, vitis welzijn, de GGD, Centrum voor Jeugd en Gezin en stichting MEE. Gezamenlijk wordt gezocht naar de meest optimale vorm ketensamenwerking, waarbij er veel aandacht uitgaat naar helderheid over verantwoordelijkheden en rollen in de verschillende fases van de ondersteuning aan belanghebbende. Op het moment dat belanghebbende extra ondersteuning nodig heeft, wordt deze begeleiding geboden. Actieve informatie-uitwisseling in de beginfase draagt bij aan een verbeterde integrale aanpak.

Toegang tot Schuldhulpverlening

Alle natuurlijke personen vanaf 18 jaar, ingezetene en ingeschreven in Westland kunnen zich melden voor schuldhulpverlening.

Tijdens de telefonische of persoonlijke melding wordt vastgesteld of er sprake is van een crisissituatie. Afhankelijk van de vraag en problematiek van verzoeker, kan er ook een doorverwijzing naar flankerende ondersteuning worden gerealiseerd. Daar waar nodig wordt samengewerkt met onze samenwerkingspartners.

Is er sprake van een crisissituatie⁴, wordt binnen drie werkdagen een gesprek gepland. In geval van een crisissituatie wordt een crisisinterventie ingezet. Het doel van een crisisinterventie is het afwenden van een crisis en daarmee de mogelijkheid creëren om de klant te helpen via de reguliere schuldhulpverlening. Voor een overzicht van de stappen in het proces en mogelijk in te zetten producten en diensten, zie bijlage 1.

De Wgs sluit middels artikel 3, lid 4 en 5, 2 doelgroepen uit van schuldhulpverlening, dit betreft de illegaal in Nederland verblijvenden. Ingezetenen zonder adres (dak – en thuislozen) worden verwezen naar centrumgemeente Delft.

Minderjarigen

Voor minderjarigen kan feitelijk geen minnelijke schuldregeling worden opgestart. Een minderjarige kan geen overeenkomsten (bijv. lening of aankoop) aangaan zonder toestemming van ouders of voogd. Overeenkomsten die zonder toestemming zijn aangegaan kunnen vernietigd worden. Minderjarigen zouden daardoor in principe niet in een problematische schuldensituatie terecht moeten kunnen komen. Toch kunnen er wel schulden ontstaan bij minderjarigen (bijvoorbeeld doordat wel toestemming is verleend of doordat de minderjarige een ander schade heeft berokkend).

In het kader van preventie is de minderjarige wel een belangrijke doelgroep. Daarom wordt voorlichting gegeven op scholen en wordt bijvoorbeeld door banken ook speciale jongerencoaches ingezet. Voor jongeren onder de 18 jaar wordt een apart traject ingezet zoals financieel advies of budgetbegeleiding door een vrijwilliger.

⁴ Er is sprake van een crisissituatie wanneer er aanzegging is tot: woningontuiming of afsluiting van gas, water of energie.

Zelfstandig ondernemers

Westland is een ondernemende gemeente met veel zelfstandig ondernemers. Door de crisis komen veel ondernemingen in zwaar weer en moet in sommige gevallen de onderneming worden gestaakt. Voorheen kon een zelfstandig ondernemer die de onderneming wilde voortzetten niet in aanmerking komen voor een traject schuldhulpverlening via het cluster schuldhulpverlening. Alleen wanneer de onderneming werd gestaakt, kon schuldhulpverlening worden ingezet. Deze ondernemers konden alleen eventueel via het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) worden bediend.

Door de komst van de Wgs is de toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening verruimd ten opzichte van het tot nu toe gevoerde toelatingsbeleid. In de memorie van toelichting bij de Wgs wordt echter gesteld dat zelfstandig ondernemers in aanvang niet in aanmerking komen voor schuldhulpverlening aangezien zij in eerste instantie een kredietverzoek moeten doen bij een bank. Wanneer dat niet mogelijk is, zou het Bbz voldoende oplossing bieden.

Dit is echter niet altijd juist. Er zijn doelgroepen ondernemers die niet in aanmerking komen voor het Bbz, zoals ondernemers met een partner die een inkomen heeft boven bijstandsniveau. Deze ondernemers zijn niet primair afhankelijk van de onderneming voor hun inkomen en zijn daarmee geen doelgroep Bbz.

Op grond van onze visie zijn ondernemers in principe eerst zelf verantwoordelijk voor de financiële problemen waar de onderneming in verkeert, maar dat het hebben van een onderneming en die willen voortzetten, geen belemmering mag zijn voor de inzet van schuldhulpverlening.

De ondernemer dient eerst zelf te proberen de problemen op te lossen door een krediet bij een bank te krijgen of via andere wegen aan financiering te komen. Lukt dit niet is het Bbz voorliggende voorziening op de schuldhulpverlening.

Wanneer blijkt dat de onderneming niet levensvatbaar is, zal de ondernemer de onderneming moeten staken. Ook wanneer de ondernemer de onderneming wil voortzetten. Doordat schuldhulpverlening aan een onderneming (voortzetten of staken) een complexe zaak is en de gemeente deze expertise niet in huis heeft, is deze expertise ingekocht. De ondernemer wordt door het cluster schuldhulpverlening doorverwezen naar een gespecialiseerde partner voor ondersteuning.

Gezinnen met minderjarige kinderen

In artikel 2 lid 4 onderdeel d van de Wgs wordt bepaald dat de gemeenteraad in het beleidsplan schuldhulpverlening aangeeft hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige inwonende kinderen wordt vorm gegeven.

Omdat het beleidsplan integraal is opgesteld en in eventuele crisissituaties al voorzien is, zal voor gezinnen met minderjarige kinderen geen speciale behandeling gelden binnen de schuldhulpverlening. De gemeente Westland is van mening dat door het integrale karakter van het beleid schuldhulpverlening, iedere burger, dus ook gezinnen met thuiswonende minderjarige kinderen al zodanig worden ondersteund, dat er geen extra inzet voor deze doelgroep noodzakelijk is.

Wel zal voor deze doelgroep extra ingezet worden op preventie en vroeg signalering via de ketensamenwerking zoals met het CJG, de scholen, leerplicht/VSV maatschappelijk werk etc.

Bezit eigen woning

Bezitters van een eigen huis behoren, mede door een verscherping van de criteria bij de financiering van de eigen woning, op dit moment tot de kwetsbaarste groep bij een recessie. Veel woningen zijn op basis van twee salarissen gefinancierd. Daarnaast is in veel gevallen een financiering verstrekt van meer dan 100% van de executiewaarde. Door het wegvallen van inkomsten door ontslag of ziekte, maar ook een stijging van de (woon)lasten op het moment dat het inkomen niet meestijgt, worden de hypotheeklasten al snel te zwaar.⁵

Voorheen werden burgers die een eigen woning in de verkoop hadden, volgens gemeentelijk beleid niet toegelaten tot een minnelijke schuldregeling. De schuldenlast is immers niet volledig vast te stellen zolang de woning niet verkocht is.

Omdat de groep woning bezitters die schuldhelpverlening aanvragen steeds groter wordt, is uitsluiting van schuldhelpverlening onwenselijk, tevens wordt in de Wgs – buiten de eerder benoemde doelgroepen- geen personen uitgesloten. Er zijn diverse stappen die gezet kunnen worden ter ondersteuning van deze groep. Zie hiervoor bijlage 3.

Recidive en fraude

Schuldhelpverlening is een vangnet, het is niet opgezet om er steeds weer een beroep op te doen. Het is dan ook de inzet dat verzoeker de balans tussen inkomsten en uitgaven leert vinden en behouden. Hiertoe is trajectbegeleiding en nazorg ingericht. Om het belang van het welslagen van het traject te benadrukken, en potentiële draaideurklanten te ontmoedigen, staat schuldhelpverlening in Westland de eerste drie jaar na de succesvolle afronding of vroegtijdig afbreken van een schuld- of betalingsregeling niet open voor recidivisten. Onder recidivisten verstaan we burgers die ná afloop of beëindiging van een schuldregeling voor een tweede keer een beroep doen op een schuldregeling. Indien een belanghebbende binnen het eerste jaar behoefte heeft aan financieel advies verstaan we dat onder nazorg. De Wgs biedt deze mogelijkheid in artikel 3 lid 2. Slechts in die gevallen waarin belanghebbende niet verantwoordelijk is voor de nieuw ontstane schulden, kan na zorgvuldige afweging, nogmaals ondersteuning worden geboden.

Artikel 3 lid 3 van de Wgs biedt de mogelijkheid fraudeurs (personen die veroordeeld zijn voor fraude die tot een financiële benadeling van een bestuursorgaan heeft geleid, en die daarvoor onherroepelijk zijn veroordeeld of een bestuurlijke sanctie opgelegd hebben gekregen) de toegang tot schuldhelpverlening te weigeren⁶.

Uitsluitingsgronden

Als een belanghebbende in de verzoekfase (dus voordat de formele aanvraag voor een schuldregeling is ingediend of tussen formele aanvraag en start van het traject) uitvalt, kan het college hem of haar voor de duur van zes maanden uitsluiten. Indien een belanghebbende tijdens de betalings- of schuldregeling uitvalt, kan het college deze belanghebbende voor de duur van maximaal drie jaar uitsluiten van schuldhelpverlening.

⁵ Notitie "Eigen Woning en Schuldregeling" NVVK, 2010

⁶ In schrijvende gevallen kan er uiteraard een uitzondering worden gemaakt op basis van de hardheidsclausule

Motivatie

Het ontstaan en de oplossing van problematische schulden zijn bijna altijd te vinden in gedrag. Om de mogelijkheden van belanghebbenden om duurzaam uit de schulden te komen te duiden, zijn twee aspecten cruciaal: motivatie en vaardigheden. In den lande worden deze aspecten vertaald in klantprofielen: willers/ niet-willers en kunners/niet-kunners. Ook wordt het karakter van de schuld geduid: deze is wel of niet regelbaar. In geval dat een schuld niet regelbaar is omdat er fraude- of boetes in zitten, onderzoekt schuldhulpverlening of een schuldregeling mogelijk is of dat stabilisatie het hoogst haalbare is. We kiezen ervoor om op basis van deze aspecten ons aanbod in te richten: motivatie, vaardigheden, en aard van de schuld.

<i>Motivatie belanghebbende</i>	<i>Leerbaarheid en vaardigheden</i>	<i>Aanpak</i>
gemotiveerd	financieel vaardig	direct schuld regelen
	onvoldoende financieel vaardig, wel leerbaar	stabilisatie en leertraject, daarna maximaal haalbare
	onvoldoende financieel vaardig, niet leerbaar	beschermingsbewind of beheer, daarna maximaal haalbare
onvoldoende gemotiveerd, met juiste inzet wel gemotiveerd te krijgen	financieel vaardig	motiveren, daarna schuldregelen
	onvoldoende financieel vaardig, wel leerbaar	combinatie motiveren en leren, dan maximaal haalbare
	onvoldoende financieel vaardig, niet leerbaar	combinatie motiveren en leren, dan maximaal haalbare
onvoldoende gemotiveerd, geen reële verwachting dat inzet op motivatie voldoende verschil geeft	financieel vaardig	als om goede redenen verwacht wordt dat schuldenaar niet te motiveren is, wordt integrale SHV stopgezet en een schuldregeling niet ingezet
	onvoldoende financieel vaardig, wel leerbaar	
	onvoldoende financieel vaardig, niet leerbaar	

Wacht- en doorlooptijden

Artikel 4 van de Wgs stelt voorwaarden aan de tijd die een verzoeker maximaal moet wachten tussen eerste aanmelding voor schuldhulpverlening en het gesprek waarin de hulpvraag van de verzoeker wordt vastgesteld. De reguliere termijn is binnen 4 weken, in een crisissituatie moet binnen 3 werkdagen een eerste gesprek plaatsvinden. Tevens stelt de Wgs dat de verzoeker bij aanvang van het traject (in het plan van aanpak) inzicht moet krijgen in de maximale doorlooptijd van het traject.

De doorlooptijd is per belanghebbende en situatie verschillend en onder andere afhankelijk van houding en gedrag van belanghebbende. Vanzelfsprekend streven we naar een snelle en realistische doorlooptijd. Verzoeker wordt bij aanvang geïnformeerd over de verwachte doorlooptijd en deze wordt vastgelegd in het plan van aanpak.

Proces aanmelding

Met de inwerkingtreding van de Wgs, is ook de Awb van toepassing geworden. Dat betekent, naast de mogelijkheid van bezwaar en beroep en de werking van de Wet dwangsom (zie hoofdstuk 2), ook dat het college gehouden is aan afhandelingstermijnen. Samen met de wachttijden zoals benoemd in de Wgs, betekent dit een nieuw proces voor de uitvoering. Omdat in de Wgs niet glashelder staat benoemd wanneer de diverse termijnen gaan lopen, wordt hieronder vastgelegd hoe de gemeente Westland het proces en de termijnen vormgeeft.

Er zijn verschillende formele (semi-)wettelijke termen die corresponderen met de verschillende fases. Deze fases hebben op hun beurt weer te maken met de toegang tot de schuldhulpverlening. Het gaat om:

1. Melding
2. Het Gesprek
3. Aanvraag

Ad. 1 Melding

Een verzoeker kan zich telefonisch, digitaal of persoonlijk melden bij schuldhulpverlening. De werkzaamheden tijdens de melding zijn er op gericht om een eerste inschatting te maken van de ernst en de urgentie van de problematiek. Vanaf het moment van de melding begint de termijn van 3 werkdagen (bedreigende situatie) of 4 weken (regulier), zoals bedoeld in artikel 4, lid 1 WGS te lopen. Tijdens de eerste melding wordt een afspraak gemaakt voor het gesprek welke plaatsvindt binnen 3 dagen/4 weken na de melding.

Ad. 2 Het gesprek

Het doel van “het gesprek” is om de hulpvraag in kaart te brengen.

Deelname aan de procedure “het gesprek” is verplicht voor burgers die een aanvraag in het kader van schuldhulpverlening willen indienen.

Tijdens “het gesprek” kunnen ook mogelijke oplossingen in beeld gebracht worden. Bij het zoeken naar oplossingen wordt naar vermogen een beroep gedaan op de zelfredzaamheid, de eigen mogelijkheden en eigen netwerken van belanghebbende. Om deze reden is het noodzakelijk dat de belanghebbende zelf aanwezig is tijdens het gesprek. Slechts in zeer uitzonderlijke situaties kan het gesprek met een gemachtigde worden gevoerd.

Tijdens het gesprek wordt belanghebbende gewezen op de mogelijkheid een aanvraag schuldhulpverlening in het kader van de Wgs te doen. Indien gewenst wordt het gemeentelijk aanvraagformulier uitgereikt.

Ad. 3 De aanvraag

Een aanvraag is een schriftelijk verzoek een besluit te nemen, zo volgt uit de artikelen 1:3 en 4:1 van de Awb. Een aanvraag voor schuldhulpverlening moet worden ingediend in de vorm van een door/namens het college vastgesteld aanvraagformulier.

Met het indienen van de aanvraag start de wettelijke beslistermijn. Deze termijn bedraagt in principe acht weken.

Het formeel indienen van de aanvraag gaat idealiter samen met het indienen van alle relevante stukken. Het is echter mogelijk dat de aanvrager niet alle gevraagde stukken tegelijk met de

aanvraag inlevert. In dat geval wordt een zogenaamde “hersteltermijn” geboden, in de zin van artikel 4:5 Awb. Dit houdt in dat de betrokkene een redelijke termijn wordt geboden om de noodzakelijke stukken alsnog aan te leveren. De hersteltermijn bedraagt minimaal vijf werkdagen, maar dient dusdanig lang te zijn dat deze “redelijk” is. Dit houdt in dat de hersteltermijn afgestemd moet worden op de aard en de omvang van de aan te leveren gegevens. Onder omstandigheden kan de termijn dus ook drie weken bedragen. Met het bieden van een hersteltermijn, wordt de afhandelingstermijn opgeschort voor de duur van de hersteltermijn.

Binnen 8 weken na de formele aanvraag (eventueel vermeerderd met een hersteltermijn) moet het college een besluit nemen op de aanvraag.

Een aanvraag mondt altijd uit in één van de volgende opties:

1. Belanghebbende trekt aanvraag schriftelijk in;
2. Het college besluit de aanvraag niet te behandelen;
3. Het college wijst de aanvraag af;
4. Het college kent (een vorm van) schuldhulpverlening toe.

Opties 2 t/m 4 leiden tot een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Awb. Tegen een dergelijk besluit staat bezwaar en beroep open. In geval dat een verzoeker zelf de aanvraag intrekt (optie 1) zal de intrekking schriftelijk worden bevestigd.

Borging kwaliteit

In de Wgs staat opgenomen dat het meerjarige beleidsplan duidelijkheid moet geven over welke maatregelen genomen worden om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Wij doen dat door middel van de volgende inzet:

- invulling geven aan de regierol van de gemeente;
- werken volgens de nieuwe modules schuldhulpverlening NVVK;
- zorgen dat bij het treffen van schuldregelingen gewerkt wordt volgens de gedragscode NVVK;
- aansluiten bij de planning & control-cyclus;
- zorgen voor goede managementinformatie, registratie en tijdige bijsturing;
- het trainen en opleiden van de medewerkers;
- zorgvuldige implementatie van de nieuwe wetgeving in de uitvoering schuldhulpverlening.

NVVK

Westland heeft ervoor gekozen de schuldhulpverlening zelf uit te voeren en alleen de specialistische dienstverlening zoals aan zelfstandigen en het budgetbeheer uit te besteden aan externe partijen. Westland is sinds 2010 officieel lid van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). Het lidmaatschap is een belangrijk onderdeel in het borgen van de kwaliteit van uitvoering van onze schuldhulpverlening.

Het lidmaatschap van deze branchevereniging voor schuldhulpverlening betekent dat wij werken volgens de gedragscode en uitvoeringsmodules van de NVVK. Daardoor zijn wij voor schuldeisers een erkende instantie en biedt het hen zekerheid over de werkwijze binnen het schuldhulpverleningstraject. Zij zijn hierdoor sneller geneigd mee te werken aan een minnelijke schuldregeling.

De branchevereniging organiseert regelmatig workshops en trainingen om de kennis en vaardigheden van de leden actueel te houden.

Financiële onderbouwing

Uit onderzoek is gebleken dat investeren in schuldhulpverlening de samenleving veel kosten bespaart. Grofweg kan worden gesteld dat iedere euro geïnvesteerd in schuldhulpverlening, twee euro oplevert⁷. De belangrijkste plekken waar kosten voorkomen worden door in te zetten op schuldhulpverlening, zijn in eerste instantie de WW- en WWB-uitkeringen en VSV/Leerplicht. Uitkeringen hoeven minder vaak en/of minder lang verstrekt te worden. Ook op het gebied van wonen worden kosten bespaard: dure en emotioneel ingrijpende huisuitzettingen worden voorkomen en er worden minder rechtszaken gevoerd⁸.

Er zijn eerste signalen dat investeren in preventie op termijn leidt tot een minder grote toename van aanvragen schuldregeling. Inzet op preventie zal logischerwijs op de lange termijn de druk op de schuldhulpverlening verlichten. Investeren in schuldhulpverlening is noodzakelijk om de preventie en het gewenste dienstverleningspakket te kunnen bieden. Met dit dienstverleningspakket worden belanghebbenden optimaal bediend en worden uitval en recidive verminderd. Ook is investeren noodzakelijk omdat we met het verhogen van ons doelgroep bereik door een verbeterde inzet op preventie en de verruimde toegang tot schuldhulpverlening op korte termijn tijdelijk een hogere instroom verwachten. Voor het dienstverleningsaanbod is structurele financiering beschikbaar.

Voor de inzet van schuldhulpverlening is reeds door de Gemeenteraad extra budget beschikbaar gesteld in verband met de verwachte stijging van het beroep op schuldhulpverlening en de invoering van de Wgs. Dit extra budget is, aflopend, beschikbaar tot en met 2015.

De totale begroting op jaarbasis voor schuldhulpverlening ziet er als volgt uit:

⁷ Kosten en baten van schuldhulpverlening, APE en Stimulansz i.o.v. Ministerie van SZW, juli 2011.

⁸ Schuldhulpverlening loont! Hogeschool Utrecht en Regioplan, juli 2011.

Jaar	Uitvoeringskosten (software, opleiding, voorlichting, extra personeel etc)	Budget- beheer	Begeleiding Zelfstandigen	Totaal Kosten	Regulier Beschikbaar	Extra beschikbaar gesteld	Totaal Beschik- baar
2013	€159.000,-	€185.000,-	€130.000,-	€474.000,-	€280.000,-	€ 200.000,-	€480.000,-
2014	€139.000,-	€175.000,-	€110.000,-	€424.000,-	€280.000,-	€ 150.000,-	€430.000,-
2015	€139.000,-	€125.000,-	€90.000,-	€354.000,-	€280.000,-	€ 75.000,-	€355.000,-
2016	€100.000,-	€100.000,-	€80.000,-	€280.000,-	€280.000,-	-	€280.000,-

De verwachting is dat in de jaren 2013 en (een deel van) 2014 nog een toename van het aantal aanmeldingen schuldhulpverlening te zien zal zijn in verband met de vooruitzichten van de landelijke economische situatie. Dit, in combinatie met de verruiming van de doelgroep die in aanmerking komt voor schuldhulpverlening, zal zich door vertalen naar hogere aanmeldcijfers. Ook de verhoogde inzet op preventie, nazorg en de extra taken voor de consultants schuldhulpverlening vooral in de aanmeldfase, maken dat de kosten hoger zullen zijn. Door het openstellen van schuldhulpverlening voor zelfstandigen die de onderneming willen voortzetten, zullen tevens de kosten voor de hulp aan zelfstandigen toenemen. Het instrument budgetbeheer wordt vanaf 1 januari 2013 aanbesteedt, de verwachting is dat de kosten ten opzichte van 2012 zullen dalen.

Doordat de Awb van toepassing wordt op de besluiten schuldhulpverlening is de verwachting dat het aantal gevallen bezwaar en beroep zal stijgen. In hoeverre dit het geval is, valt echter niet te voorspellen. Mocht er aanleiding toe zijn, zal hierop worden ingespeeld.

Voor alle kostenposten geldt de aanname dat vanaf (tweede helft) 2014 de kosten zullen dalen door een teruglopende instroom. De verwachting is dat er over alle jaren tot en met 2016 niet over bovenstaande begroting zal worden gegaan.

Doelstellingen

Door middel van een integrale aanpak van schuldhulpverlening willen we effectieve dienstverlening bieden. We willen voorkomen dat problematische schulden ontstaan. Als deze wel ontstaan zijn, bieden we ondersteuning aan belanghebbende om de ontstane schulden op te lossen of beheersbaar te maken. De dienstverlening moet zoveel als mogelijk een duurzame oplossing bieden voor belanghebbende. De volgende doelstellingen dragen hier aan bij.

Verbeteren preventie

Dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening betreft ook, of wellicht juist, advies voordat financiële problemen uit de hand lopen. Preventie betekent ook het voorkomen dat mensen schulden aangaan die ze niet kunnen aflossen. Een schuld is problematisch wanneer zij de aflossingscapaciteit van het huishouden te boven gaat.

Omdat we escalatie van de lichte schulden willen voorkomen, is inzet op preventie cruciaal. Daarmee helpen we toekomstige schuldenaren en ook schuldeisers zoals het midden- en kleinbedrijf (MKB). Uit onderzoek blijkt dat hoe groter het bereik, hoe meer de baten op de kosten vooruitlopen. Deze voordelen vallen voor het grootste deel toe aan de gemeente, daarnaast zijn er ook maatschappelijke en economische baten. Onderzoek leert dat wanneer het bereik onder huishoudens met een verhoogd risico op schulden groter wordt, het aantal huishoudens zónder schulden in deze risicogroep toeneemt⁹.

Dankzij betere communicatie zullen burgers makkelijker de weg vinden naar schuldhulpverlening. Vroegsignalering speelt hierin ook een belangrijke rol. Hiertoe moeten in – en externe partners goed geïnformeerd worden en moeten er heldere afspraken worden gemaakt over doorverwijzing naar schuldhulpverlening. Bij het vaststellen van het bereik is het dan ook van belang dat de gemeente een goede registratie voert van de instroom via verschillende partners zodat de berekening van het bereik een realistisch beeld geeft van de praktijk.

Vanuit het gemeentelijk WMO-beleid zijn al verschillende preventieve maatregelen en instrumenten voorhanden. Vanuit prestatieveld 3 “informatie en advies” wordt al gewerkt aan de ontsluiting van eenduidige informatie, gerichte advisering en integrale dienstverlening. Tevens overlapt het netwerk binnen de WMO met die van schuldhulpverlening. Van de ontwikkelingen op dit gebied zal gebruik gemaakt worden in de uitvoering van preventie schuldhulpverlening. Uiteraard wordt aangesloten bij de bestaande netwerken om de informatie eenduidig aan cliënten over te brengen.

Preventie kan zowel collectief als individueel ingezet worden. Zo hebben bijvoorbeeld voorlichtingen aan professionals die in contact staan met burgers, voorlichting aan burgers zelf over omgaan met geld en schuldhulpverlening, en de workshop “uw administratie op orde” een preventief en signalerend karakter. Indien de situatie van de belanghebbende daar om vraagt, kan er ook op individueel niveau preventie ingezet worden. Een voorbeeld hiervan is een adviesgesprek of budgetcoaching van vrijwilligers. De preventie wordt uitgevoerd in samenwerking met onze partners zoals Vitis Welzijn en Rabobank. Ook wordt op basisscholen voorlichting gegeven over omgaan met geld aan jongeren.

⁹ Deze gegevens zijn afkomstig uit de rekentool uit het rapport Kosten en baten van schuldhulpverlening, APE en Stimulansz (2011).

Doelstelling:

- inzet op preventie, waarbij zowel collectieve als individuele instrumenten worden benut.

Resultaat:

- Het bereik van preventieactiviteiten is in beeld: Alle nieuwe aanmeldingen worden geregistreerd in het klantvolgsysteem, inclusief de verwijzer wanneer van toepassing;
- De aanmeldingen die met een actie in preventieve sfeer (workshop, adviesgesprek) kunnen worden afgedaan (en daardoor niet in een minnelijke schuldregeling opgenomen hoeft te worden), worden geregistreerd in het klantvolgsysteem.

Maatwerk integrale schuldhulpverlening

Door in te zetten op preventie zullen de eerste jaren meer burgers de weg naar schuldhulpverlening vinden. Ook is het de verwachting dat Nederland de komende tijd nog de gevolgen zal dragen van de economische crisis. Dit betekent dat er op korte termijn meer verzoekers komen wiens schulden nog niet problematisch zijn, maar die wel een beroep doen op het laagdrempelig advies. De verwachting is dat het aantal mensen dat wel problematische schulden krijgt en een schuldregeling behoeft van 2012 tot en met 2014 zal stijgen. De druk op het cluster schuldhulpverlening en de betrokken partners zal toenemen door de invoering van de Wgs aangezien er integrale schuldhulpverlening wordt geboden waarin preventie en nazorg nieuwe elementen zijn. Ook is de toegang tot schuldhulpverlening met de Wgs ten opzichte van de oude werkwijze verruimd waardoor meer burgers in aanmerking komen voor dienstverlening. Hierbij bieden we maatwerk: in het plan van aanpak wordt rekening gehouden met de mogelijkheden van belanghebbende en zetten we in op een duurzaam karakter van de dienstverlening. Hierbij wordt breder gekeken dan alleen naar de financiële problemen, in geval van aanpalende problematiek wordt belanghebbende daar waar nodig doorverwezen naar onze samenwerkingspartners. Gaande het traject wordt belanghebbende ondersteund zodat uitval en recidive worden voorkomen.

De resultaten worden op verschillende manieren gemonitord. Zo wordt bij adviesgesprekken geregistreerd of de serie gesprekken met (uitzicht op) een duurzame oplossing is afgerond, en of belanghebbenden zich later toch nogmaals melden. Hierbij moet goed onderscheid gemaakt worden tussen nazorg en een nieuwe aanmelding. De doelstelling is dat 80% van de serie adviesgesprekken succesvol zijn en dus duurzaam worden afgerond.

Van belanghebbenden die ondersteund worden in de stabilisatiefase door het cluster schuldhulpverlening, wordt het resultaat geregistreerd. Het is realistisch dat veel mensen in deze fase uitvallen, omdat ze niet kunnen en willen voldoen aan de voorwaarden om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen.

Van personen voor wie een schuldregeling is opgezet, wordt geregistreerd of deze na de vastgestelde periode (meestal 36 maanden) schuldenvrij is. We streven naar een percentage van 60% succesvol afgeronde schuldregelingen, waarbij belanghebbende in het eerste jaar na de afronding niet terugvalt in nieuwe schulden.

Doelstelling:

- bieden van maatwerk aan verzoekers schuldhulpverlening op basis van vaardigheden, aard van de schulden en motivatie.

Resultaat:

- bieden van maatwerk aan verzoekers schuldhulpverlening;
- jaarlijks monitoren van de resultaten:
 - o 70% van de adviesgesprekken duurzaam afgerond (geen verdere begeleiding vanuit schuldhulpverlening noodzakelijk);
 - o 60% succesvol afgeronde schuldregelingen zonder recidive in het eerste jaar na afronding schuldregeling.

Voorkomen van uitval en recidive

De doelstelling om uitval en recidive te voorkomen wordt bereikt door inzet op begeleiding tijdens het traject en nazorg. Uitval is het voortijdig beëindigen van de adviesreeks of schuldregeling. Onder recidivisten verstaan we burgers die ná de periode van een jaar na afloop van een schuldregeling voor een tweede keer een beroep doen op een schuldregeling. Indien een belanghebbende binnen dat eerste jaar behoefte heeft aan financieel advies verstaan we dat onder nazorg.

Als voormalige belanghebbenden wederom financiële problemen krijgen, gebeurt dit meestal enkele jaren na de afronding van de schuldregeling. Dit maakt dat het enkele jaren duurt voordat er grip is op de recidivecijfers. Ook duurt het enkele jaren totdat de resultaten van de inzet op trajectbegeleiding en nazorg zichtbaar worden in de uitval- en recidivecijfers. Desondanks is de doelstelling het in beeld brengen en op korte termijn reduceren van de uitval- en recidivecijfers.

Doelstelling:

- begeleiding tijdens traject schuldhulpverlening;
- nazorg voor de duur van een jaar na afronding van de schuldregeling.

Resultaat:

- grip op uitval- en recidivecijfers;
- terugbrengen uitval- en recidiveaantallen.

Goede samenwerking partners

Een integrale aanpak en effectieve schuldhulpverlening vallen of staan met een sluitende aanpak in goede samenwerking met de partners. Op de structurele uitvoeringsoverleggen met de ketenpartners kan casuïstiek besproken worden.

In het geval er sprake is van contract- of subsidieafspraken, is het belangrijk deze goed te monitoren. Westland voert de schuldhulpverlening zelf uit, met uitzondering van budgetbeheer en de begeleiding van (ex)zelfstandigen. Deze twee diensten zijn uitbesteed.

Voor budgetbeheer wordt in 2012 een aanbesteding afgerond voor dienstverlening vanaf 2013.

Doelstelling:

- Zorgdragen voor goede samenwerking en afspraken met de partners.

Resultaat:

- periodiek uitvoeringsoverleg met de belangrijkste samenwerkingspartners;
- periodiek beleidsoverleg met de belangrijkste samenwerkingspartners;
- heldere afspraken met samenwerkingspartners over rol en verantwoordelijkheid, daar waar nodig vastleggen van werkafspraken;

Voldoen aan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Vanaf de invoering van de Wgs op 1 juli 2012 moet de gemeente voldoen aan meerdere vereisten. Dat zijn: het beschikken over een meerjarig plan integrale aanpak schuldhulpverlening; voorzien in preventie en nazorg; gemaximeerde wachttijden; en verzoekers inzicht geven in de te verwachten doorlooptijden van het eerste gesprek naar het bereiken van een resultaat (zoals de start van adviesgesprek(ken) of schuldregeling). Belangrijk is dat met de invoering van de Wgs besluiten in de schuldhulpverlening onder de Awb vallen.

Doelstelling:

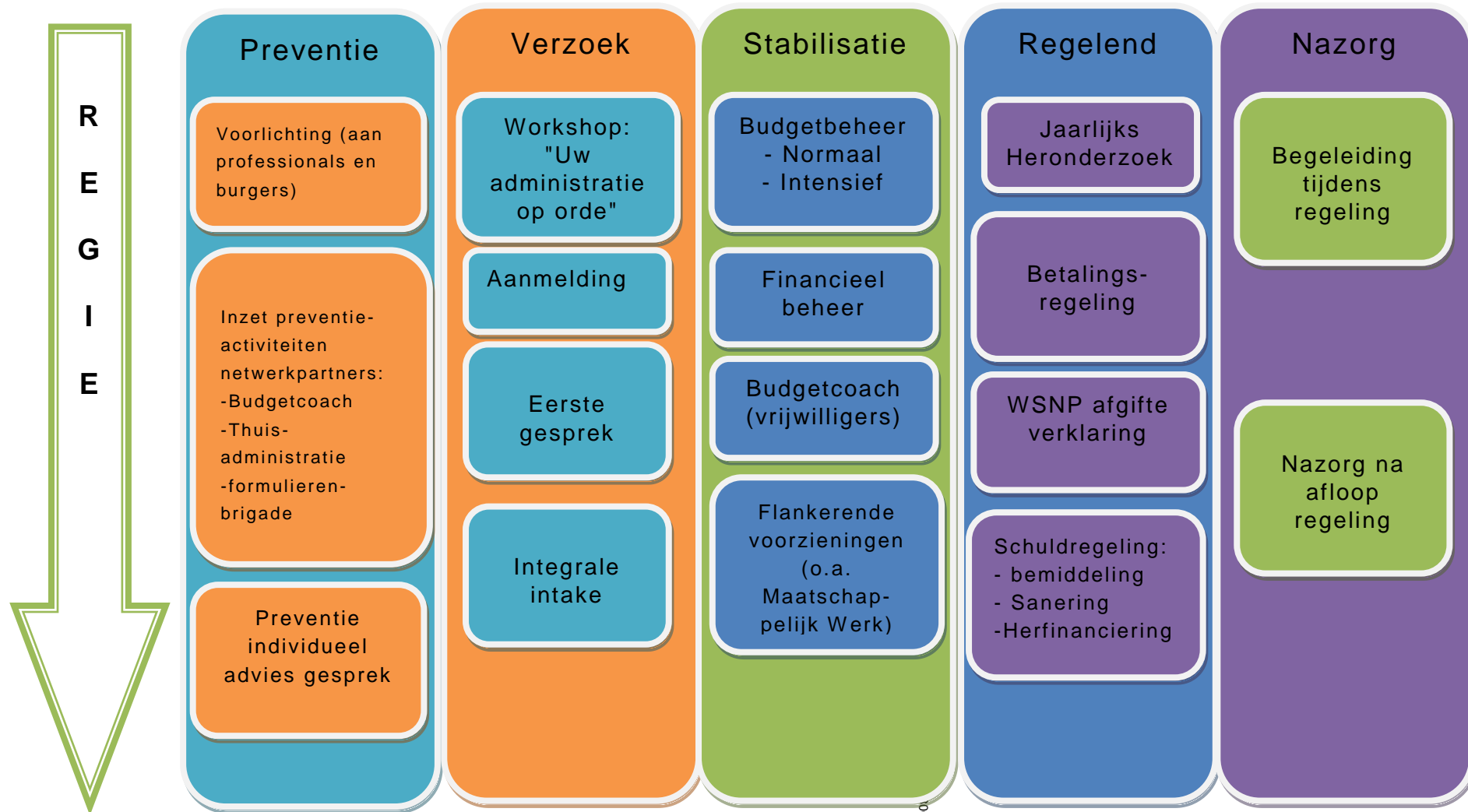
- | |
|--|
| - voldoen aan de vereisten van de Wgs. |
|--|

Resultaat:

- een vastgesteld meerjarig plan schuldhulpverlening in 2012;
- er wordt uitvoering gegeven aan preventie en nazorg;
- verzoekers krijgen bij het eerste gesprek inzicht in de te verwachten doorlooptijd;
- wachttijd voor eerste gesprek en vaststellen hulpvraag is maximaal vier weken, in geval van een crisissituatie is deze maximaal drie werkdagen;
- alle Awb-gerelateerde zaken zijn per juli 2012 ingeregeld in de organisatie.

Bijlage 1 Producten en Activiteiten Schuldhulpverlening

De wijze waarop in Westland uitvoering gegeven wordt aan de doelstellingen is aan het college. Hieronder volgt een overzicht van de in te zetten producten. Hiermee biedt ze passende ondersteuning aan haar burgers. Op basis van voortschrijdend inzicht kunnen bepaalde producten worden toegevoegd of juist niet meer worden ingezet. Afhankelijk van de hulpvraag, motivatie en mogelijkheden van verzoeker en haar omgeving wordt het plan van aanpak opgesteld.



Nadere toelichting:

Regierol

De regierol bestaat uit vijf onderdelen;

1. Beleidsmatig: het onderhouden van de interne en externe werkafspraken;
2. Casemanagement op klantniveau, coördinatie en afstemming van alle interne en externe activiteiten, loopt door het gehele traject;
3. Genereren van managementinformatie;
4. Periodieke evaluatie met ketenpartners;
5. Kwaliteitsbewaking; worden de werkafspraken nagekomen.

Preventie

Definitie: Het voorkomen van (verergering van) schuldenproblematiek.

Doel: het voorkomen dat Westlandse burgers in een financiële schuldsituatie terecht komen. Indien toch schulden ontstaan, proberen om de burger zo snel mogelijk dienstverlening te bieden bij het voorkomen dat de schuldsituatie problematisch wordt.

Doelgroep: Alle Westlandse burgers. Eventueel kunnen specifieke doelgroepen worden benoemd, zoals gezinnen met minderjarige kinderen. Voorlichting wordt ook gegeven aan professionals in het netwerk over de mogelijkheden van schuldhulpverlening en preventie.

Kader: Afhankelijk van de beschikbare middelen kunnen de preventieactiviteiten klein of groot worden opgezet. Hierbij hoort ook het benutten van netwerken, het informeren van professionals en intermediairs.

Aanmelding

Definitie: Een burger meldt zich bij schuldhulpverlening voor een advies of hulpvraag op het gebied van (potentiële) financiële problemen.

Doel: het doel van de aanmelding is de registratie van de hulpvraag van verzoeker bij schuldhulpverlening. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is om te bepalen of verzoeker wordt doorverwezen of aangemeld voor het Eerste gesprek /crisisinterventie.

Doelgroep: alle Westlandse burgers met een financiële hulpvraag.

Kader: tijdens een (telefonisch) gesprek wordt de melding in behandeling genomen. Bepaald wordt of verzoeker aan het juiste adres is of bij een andere organisatie moet zijn (bijv. een bank voor een financieel advies), het gaat om een reguliere vraag of dat er sprake is van een crisissituatie. Het verzoek wordt geregistreerd in het klantvolgsysteem.

Eerste gesprek

Definitie: Een gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en bepaald wordt met welk(e) product(en) verzoeker het beste geholpen kan worden om zijn vraag te beantwoorden.

Doel: De hulpvraag vaststellen en inschatten met welk(e) product(en) verzoeker het best geholpen is, verzoeker informeren over de (on)mogelijkheden en de verdere procedure.

Doelgroep: Alle aanmelders waarvan bij het aanmeldingsgesprek duidelijk wordt dat men bij schuldhulpverlening aan het juiste adres is.

Kader: Soms zal het eerste gesprek de vorm hebben van een adviesgesprek, als duidelijk wordt dat verzoeker met een eenmalig advies juist is geholpen. Voor alle andere zal een verwijzing plaatsvinden of een aanmelding voor een (of meer) van de producten. De wet schrijft voor dat dit gesprek binnen vier weken na de aanmelding plaatsvindt of binnen drie werkdagen in geval van een bedreigende situatie. Tijdens dit gesprek krijgt verzoeker inzicht in de te verwachten doorlooptijd.

Preventie individueel, adviesgesprek

Definitie: Een of meerdere gesprekken waarin advies wordt gegeven over het opzetten van een deugdelijke financiële administratie, het betalen van rekeningen en/of zelf onderhandelen met schuldeisers en advies voor aanpassen beslagen en stabilisatie.

Doel: Verzoeker ondersteunen bij het zelf op orde krijgen van zijn financiële situatie.

Doelgroep: Alle verzoekers die over voldoende zelfredzaamheid beschikken en met geringe ondersteuning in staat zijn het probleem op te lossen.

Kader: Uitgaande van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid zal zoveel mogelijk getracht worden verzoeker met dit product te ondersteunen. Maximaal drie gesprekken.

Integrale intake

Definitie: Een of meerdere gesprekken met een verzoeker die een beroep doet op een of meer van de regelende producten en een formele aanvraag indient. Alle benodigde gegevens worden verzameld, tevens wordt de zelfredzaamheid van verzoeker ingeschat alsmede de financiële en/of psychosociale problematiek. Uiteindelijk wordt een plan van aanpak opgesteld.

Doel: Komen tot het opstellen van het integrale plan van aanpak dat kan bestaan uit een psychosociaal deel en een financieel deel. Na het opstellen van dit plan wordt conform de Awb een beschikking afgegeven.

Doelgroep: Alle verzoekers die verdere ondersteuning nodig hebben in de vorm van een of meer regelende producten en daarvoor een formele aanvraag moeten indienen.

Kader: Voordat een verzoeker een aanvraag kan indienen zal hij alle benodigde gegevens moeten aanleveren. Ondersteuning hierbij kan o.a. worden gegeven door AMW Kwadraad of het STIP-loket.

Workshop “uw administratie op orde”

Definitie: Een Workshop gegeven door Saldo support met als doel het inzicht krijgen in de eigen administratie, financiën en daarmee zelf grip kunnen houden op het inkomsten en uitgaven patroon. De Workshop is verspreid over 2 dagdelen in 2 weken.

Doelgroep: Alle verzoekers die een aanvraag hebben ingediend voor schuldhulpverlening.

Kader: Alle verzoekers van wie het aanvraagformulier retour is ontvangen worden aangemeld voor de Workshop. Niet (volledig) deelnemen aan deze cursus is reden voor het weigeren van het Schuldhulpverleningstraject.

Budgetbeheer

Definitie: De inkomsten van belanghebbende worden gestort op een rekening waarvan uitgaven worden gedaan, reserveringen worden ingehouden en leefgeld aan belanghebbende wordt betaald.

Doel: In meer/mindere mate het beheer van de financiën van belanghebbende voor een bepaalde periode overnemen, om te waarborgen dat minimaal de vaste lasten worden betaald en belanghebbende voldoende geld heeft om in zijn levensonderhoud te voorzien.

Doelgroep: Belanghebbenden waarbij is vastgesteld dat zij zelf tijdelijk niet in staat zijn hun inkomen op een gewenste wijze te besteden.

Kader: Budgetbeheer kan worden ingezet als specifiek stabilisatie-instrument, maar ook als regulier ondersteunend. Er zijn gradaties mogelijk in de mate van budgetbeheer. Looptijd is afhankelijk van mogelijkheden van belanghebbende, maar minimaal zes maanden en maximaal een jaar. Indien budgetbeheer langer noodzakelijk blijkt is een indicatiestelling of mogelijk beschermingsbewind nodig.

Financieel beheer

Definitie: Een basisvorm van budgetbeheer, bedoeld om het geld dat voor de schuldeisers is te borgen.

Doel: De schuldeisers de garantie geven dat ze het geld krijgen waar zij conform de afspraken in de schuldregeling recht op hebben.

Doelgroep: Alle belanghebbenden met een schuldregeling en waar nodig belanghebbenden met een betalingsregeling.

Kader: Het inkomen komt op de beheersrekening binnen, de schuldeisers krijgen hun deel, het restant gaat naar belanghebbende. Looptijd is afhankelijk van de duur van de regeling.

Budgetcoach

Definitie: Een opgeleide vrijwilliger die een belanghebbende onder zijn hoede neemt en help met het ordenen van zijn financiële administratie en/of leert zelfstandig in staat te zijn om zijn financiële huishouden te voeren.

Doel: De belanghebbende op individuele wijze ondersteunen bij die zaken die nodig zijn om zijn financiële zaken op orde te krijgen.

Doelgroep: belanghebbenden die een intensieve begeleiding nodig hebben (belanghebbenden die via een indicatie ondersteuning krijgen vallen hier niet onder).

Kader: Kan worden ingezet voor, tijdens of na een schuldregeling. Voordeel kan zijn dat dit bij belanghebbenden thuis kan plaatsvinden.

Flankerende voorzieningen

Definitie: Alle niet financieel gerelateerde ondersteuning die in het kader van een integrale aanpak noodzakelijk is om te komen tot een structurele oplossing van de schuldproblematiek.

Doel: Het oplossen of beheersbaar maken van de niet financiële problemen, zodat een betalings- of schuldregeling kans van slagen heeft.

Doelgroep: Belanghebbenden waarbij tijdens de integrale intake in het plan van aanpak is opgenomen dat er flankerende hulp noodzakelijk is (het kan zijn dat belanghebbende deze hulp al heeft).

Kader: Deze hulp kan gegeven worden door AMW Kwadraad, verslavingszorg, e.d. Afstemming tussen de professionals is nodig over de volgorde van de hulp; bijv. eerst financiën regelen voordat verslavingsproblematiek kan worden aangepakt of juist andersom/gelijktijdig, dit is afhankelijk van belanghebbende en de situatie en vindt plaats tijdens de intakefase.

Betalingsregeling

Definitie: Een niet formele schuldregeling.

Doel: Indien een officiële schuldregeling niet nodig of mogelijk is kan belanghebbende geholpen worden om met de schuldeisers betalingsregelingen af te spreken en daarmee de schuldsituatie op te lossen of te stabiliseren.

Doelgroep: Belanghebbenden waarbij een formele schuldregeling niet nodig of mogelijk is.

Kader: Soms zijn Belanghebbenden in staat om binnen 36 maanden hun schulden af te betalen maar hebben ze hulp nodig bij het realiseren van de betalingsafspraken. In andere gevallen is een formele schuldregeling niet mogelijk (bijv. bij een fraudevordering of bij een onvoldoende stabiel inkomen) maar kan belanghebbende geholpen worden bij het treffen van haalbare betalingsafspraken. Afhankelijk van belanghebbende kan financieel beheer worden ingezet.

Schuldregeling

Definitie: Een formele minnelijke schuldregeling (met finale kwijting na 36 maanden), de schuldregelende instelling bemiddelt tussen schuldenaar en schuldeisers. Gaat altijd gepaard met financieel beheer.

Doel: Het oplossen van de schuldsituatie na maximaal 36 maanden.

Doelgroep: Gemotiveerde belanghebbenden met een regelbaar schuldenpakket.

Kader: Kan zowel bestaan uit een schuldbemiddeling (periodieke betalingen aan crediteuren) als uit een schuldsanering (verstrekken van krediet) of de herfinanciering van alle bestaande schulden.

WSNP afgifte

Definitie: Gemeente of gemandateerde instelling stelt WSNP-verklaring op, deze wordt getekend door de Gemeente en de schuldenaar en geeft deze af aan de rechtbank.

Doel: Belanghebbenden waarbij een minnelijke schuldregeling is mislukt, de gelegenheid geven om een verzoek te doen om toegelaten te worden tot het wettelijke traject.

Doelgroep: Belanghebbenden waarbij het minnelijke traject is mislukt.

Kader: Is een wettelijke verplichting voor gemeente conform de WSNP.

Traject begeleiding, tijdens de regeling

Definitie: Vorm van coaching tijdens de betalings- of schuldregeling of WSNP-traject

Doel: Het voorkomen van uitval tijdens de betalings- of schuldregeling of het WSNP-traject en het borgen dat belanghebbende na afloop weer zelfstandig zijn financiën kan beheren.

Doelgroep: Belanghebbenden met een betalings- of schuldregeling of WSNP-traject.

Kader: Kan afhankelijk van de klantsituatie en/of budgettaire ruimte worden ingezet. Bij uitval kan eventueel een nieuw product worden ingezet.

Nazorg, na afloop van de regeling

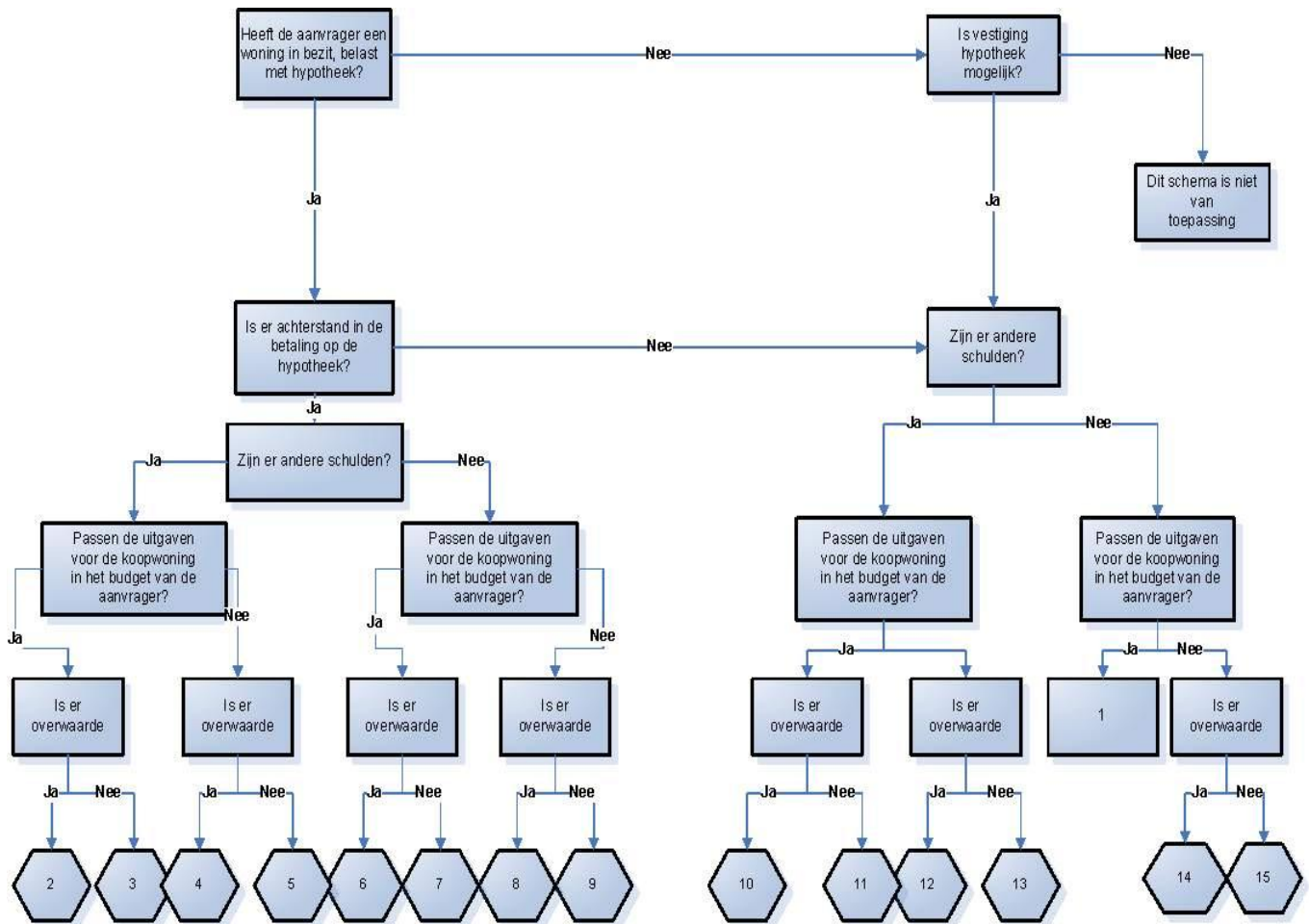
Definitie: Vorm van nazorg ter voorkoming van terugval na de betalings- of schuldregeling, het WSNP-traject of een advies.

Doel: Het voorkomen van terugval.

Doelgroep: Belanghebbenden na een betalings- of schuldregeling, een WSNP-traject of een advies.

Kader: Belanghebbenden die met succes de gehele schuldhulpverlening hebben doorlopen worden gedurende een jaar nog gevolgd. Kan afhankelijk van de klantsituatie of budgettaire ruimte worden ingezet.

Bijlage 2: schema eigen woning



Bron: NVVK notitie "eigen woning"

Toelichting op uitkomsten bijlage 2: “schema eigen woning”

Per uitkomst (genummerd) wordt hieronder de mogelijke actie/interventie weergegeven.

1 geen problematische situatie

2

- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een “tweede hypotheek”, d.m.v. een andere hypotheekvorm of door het verhogen van de bestaande hypotheek;
- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Betalingsregeling treffen met de hypotheeknemer;
- Betalingsregeling treffen met overige schuldeisers;
- Verkoop eigen woning als oplossing van de schuldenlast;
- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling).

3

- Betalingsregeling treffen met de hypotheeknemer;
- Betalingsregeling treffen met overige schuldeisers;
- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Verkoop eigen woning om belemmeringen weg te werken;
- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling).

4

- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een “tweede hypotheek”, d.m.v. een andere hypotheekvorm of door het verhogen van de bestaande hypotheek (verlaging maandlasten + vrijmaken overwaarde);
- Betalingsregeling treffen met de hypotheeknemer;
- Betalingsregeling treffen met overige schuldeisers;
- Verkoop eigen woning als oplossing van de schuldenlast;
- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling).

5

- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Betalingsregeling treffen met de hypotheeknemer;
- Betalingsregeling treffen met overige schuldeisers;
- Verkoop eigen woning om belemmeringen weg te werken;
- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling).

6

- Betalingsregeling treffen met de hypotheeknemer;
- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een andere hypotheekvorm;
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een “tweede hypotheek” of door het verhogen van de bestaande hypotheek;
- Verkoop eigen woning als oplossing van de schuldenlast

7

- Betalingsregeling treffen met de hypotheeknemer;
- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);

- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een andere hypotheekvorm;
- Verkoop eigen woning om belemmeringen weg te werken;
- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling).

8

- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Betalingsregeling treffen met de hypotheeknemer;
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een andere hypotheekvorm (verlaging maandlasten);
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een “tweede hypotheek” of door het verhogen van de bestaande hypotheek (vrijmaken overwaarde);
- Verkoop eigen woning als oplossing van de schuldenlast.

9

- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Betalingsregeling treffen met de hypotheeknemer;
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een andere hypotheekvorm (verlaging maandlasten);
- Verkoop eigen woning om belemmeringen weg te werken;
- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling).

10

- Betalingsregeling treffen met overige schuldeisers;
- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een “tweede hypotheek” of door het verhogen van de bestaande hypotheek;
- Verkoop eigen woning als oplossing van de schuldenlast;
- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling).

11

- Betalingsregeling treffen met overige schuldeisers;
- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Verkoop eigen woning om belemmeringen weg te werken;
- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling)

12

- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Betalingsregeling treffen met overige schuldeisers
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een “tweede hypotheek” of door het verhogen van de bestaande hypotheek (verlaging maandlasten en/of vrijmaken overwaarde);
- Verkoop eigen woning als oplossing van de schuldenlast;
- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling).

13

- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een andere hypotheekvorm (verlaging maandlasten);
- Betalingsregeling treffen met overige schuldeisers;
- Verkoop eigen woning om belemmeringen weg te werken;

- Opzetten schuldregeling (schuldsanering of schuldbemiddeling)

14

- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een andere hypotheekvorm (verlaging maandlasten en/of vrijmaken overwaarde);
- Verkoop eigen woning als oplossing van de schuldenlast.

15

- Budgetcoaching (evt. budgetbeheer);
- Herfinanciering van de eigen woning d.m.v. een andere hypotheekvorm (verlaging maandlasten).