



Beleidsplan Schuldhulpverlening

Gemeente Midden-Delfland, 2013-2016

December 2012



Inhoudsopgave

<u>Inleiding</u>	pag. 3
Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)	pag. 3
- <i>Eigen verantwoordelijkheid</i>	pag. 4
Huidige stand van zaken in Midden-Delfland	pag. 4
- <i>Analyse bestand Midden-Delfland</i>	pag. 4
<u>Wat willen we bereiken?</u>	
Onderscheid vrijwillige schuldhulpverlening – wettelijke regeling (WSNP)	pag. 7
De huidige praktijk in Midden-Delfland	pag. 7
<u>Wat gaan we er voor doen?</u>	
Lidmaatschap Nederlands Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)	pag. 8
Investeren in preventie en nazorg	pag. 8
Materiële schuldhulpverlening	pag. 9
- <i>Aanmelding</i>	pag. 9
- <i>Wachttijd</i>	pag. 9
- <i>Inventarisatie</i>	pag. 9
- <i>Intakegesprek</i>	pag. 10
- <i>Diagnosestelling</i>	pag. 10
- <i>Uitsluiting</i>	pag. 11
- <i>Besluit op grond van de Algemene wet bestuursrecht</i>	pag. 11
- <i>Stabilisatiefase</i>	pag. 11
- <i>Betaalregeling of herfinanciering</i>	pag. 11
- <i>Schuldregeling</i>	pag. 11
- <i>Saneringskrediet</i>	pag. 12
- <i>Schuldbemiddeling</i>	pag. 12
- <i>Moratorium en dwangakkoord</i>	pag. 12
- <i>Budgetbeheer</i>	pag. 12
- <i>Toeleiding tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen</i>	pag. 13
Immateriële schuldhulpverlening / samenwerking met ketenpartners en vrijwilligers	pag. 13
- <i>Relatie met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)</i>	pag. 13
- <i>Relatie met de Wet werk en bijstand (WWB) en re-integratie</i>	pag. 13
- <i>Minimabeleid</i>	pag. 13
- <i>Sun</i>	pag. 14
- <i>Hulpverlening aan gezinnen met kinderen</i>	pag. 14
- <i>Hulpverlening aan jongeren</i>	pag. 14
- <i>Externe samenwerking</i>	pag. 14
- <i>Inzet vrijwilligers</i>	pag. 15
<u>Wat hebben we hiervoor nodig?</u>	
Investering in schuldhulpverlening loont	pag. 16
Budget	pag. 16
- <i>Uitvoeringskosten</i>	pag. 16
- <i>Kosten 'Schuldhulpmaatje'</i>	pag. 16
- <i>Eigen bijdrage schuldhulpverlening</i>	pag. 17
Kwaliteitsmeting	pag. 17
Communicatie	pag. 18
Lijst gebruikte afkortingen	pag. 19
Begrippenlijst	pag. 19
bijlage 1	pag. 20

Inleiding

In 2011 hadden landelijk 2,02 miljoen huishoudens een betalingsachterstand. Dit is 27,8% van alle huishoudens. In 2010 was dit 26,7% van alle huishoudens. Het risico op problematische schulden (schulden waar huishoudens niet meer zelf uitkomen) neemt hierdoor toe. Een groeiend aantal van hen doet een beroep op de schuldhulpverlening. Naast een groei in het aantal hulpvragen neemt ook de complexiteit van de schuldsituaties steeds verder toe. De hoogte van het totale schuldbedrag neemt toe, net als het aantal schuldeisers per cliënt. Hierdoor is het saneren van schulden steeds moeilijker en bewerklijker. Op landelijk niveau is zichtbaar dat de schuldhulpverlening in toenemende mate te maken krijgen met multiproblematiek bij de hulpvrager. Vaak heeft de cliënt niet alleen financiële problemen, maar spelen er ook sociaal-maatschappelijke problemen. Hierdoor is het oplossen van schulden moeilijker. Ook in de gemeente Midden-Delfland is deze stijging in het aantal aanvragen schuldhulpverlening zichtbaar. In de eerste helft van 2012 is het aantal hulpvragers gestegen van 8 in januari naar 32 in juli 2012.

De redenen waarom steeds meer schuldenaren zich melden bij de schuldhulpverlening zijn onder andere gelegen in het niet in staat zijn zelfstandig hun schuldprobleem op te lossen. Daarnaast leidt de economische crisis tot meer aanvragen en tot een verschuiving in de aard van de hulpvragers. Waar tot enkele jaren geleden de mensen met lage inkomens of een uitkering tot de risicogroep behoorden, wordt nu een verschuiving gesignaleerd naar hogere inkomensgroepen. Baanverlies in combinatie met onder andere (hoge) hypotheeklasten is hier onder meer debet aan.

Deze toename in de vraag naar schuldhulpverlening vindt plaats in een tijd waar sprake is van afnemende gemeentelijke budgetten. Met minder middelen moeten meer hulpvragers met complexere problemen worden geholpen.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Per 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht geworden. Deze wet geeft de gemeente de regierol en de wettelijke zorgplicht op het terrein van de integrale schuldhulpverlening. De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening. Daarnaast raadt de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) aan concrete beleidsregels te laten vaststellen door het college van burgemeester en wethouders over de toegang tot de integrale schuldhulpverlening.

De belangrijkste bepalingen in de Wgs zijn:

- Gemeenten moeten een beleidsplan maken. Dit plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schulden. Er moet ingegaan worden op de beoogde resultaten, de kwaliteitsborging en de schuldhulpverlening aan gezinnen met kinderen.
- De gemeenteraad stelt het plan vast, telkens voor een periode van maximaal 4 jaar. Het plan kan tussentijds worden gewijzigd. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan.
- Gemeenten mogen schuldhulpverlening weigeren aan personen die fraude hebben gepleegd of al eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening.
- Het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, moet binnen vier weken plaatsvinden. De gemeente moet de klanten goed informeren over de verwachte doorlooptijden,
- Gemeenten kunnen de rechtbank verzoeken een moratorium in te stellen. Voor een periode van maximaal zes maanden mogen de schuldeisers dan geen (nieuwe) incassomaatregelen nemen. Dit onderdeel van de wet is nog niet in werking getreden, maar zal vermoedelijk op 1 januari 2013 van kracht worden.

De Wgs heeft er voor gezorgd dat de schuldhulpverlening binnen het bestuursrechtelijke kader van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) valt. Beslissingen in het kader van de Wgs worden hiermee vatbaar voor bezwaar en beroep. Binnen dat kader is het daarom van belang dat goed wordt

vastgelegd – bij voorkeur ook in beleidsregels – hoe het schuldhulpverleningsaanbod er uit ziet en aan welke voorwaarden burgers moeten voldoen om hiervoor in aanmerking te kunnen komen. Op het nemen van besluiten door de gemeente, bijvoorbeeld over het al dan niet toelaten tot de schuldhulpverlening, is de Wet dwangsom van toepassing.

Eigen verantwoordelijkheid

Uitgangspunt is dat de burgers zelf hun problemen oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk erbij betrekken. Alleen indien dit niet mogelijk is, is ondersteuning door de gemeente mogelijk. Deze steun wordt afgestemd op de (hoogst mogelijke) mate van zelfstandigheid van de cliënt. De (eind)verantwoordelijkheid voor het slagen van een traject ligt bij de cliënt, het slagen hangt immers voor een groot deel af van de eigen inzet. Verwacht wordt dat afspraken worden nagekomen, dat informatie tijdig wordt aangeleverd, dat er lopende het traject geen nieuwe schulden worden gemaakt en dat men inzet toont. Tevens wordt verwacht dat de cliënt al het mogelijke doet om de aflossingscapaciteit te vergroten door te solliciteren, mee te werken aan een re-integratietraject of een aanvulling op het inkomen aan te vragen. Wanneer niet wordt meegewerkt aan het traject, kan dit leiden tot het weigeren van een aanbod of tot beëindiging van een reeds gestart traject.

Niet elke burger is in staat de eigen verantwoordelijkheid te nemen. Wanneer blijkt dat iemand hiertoe niet in staat is, wordt gezocht naar flankerende hulpverlening. Ook wordt zoveel mogelijk het netwerk van de cliënt betrokken bij het proces: heeft de cliënt burens, vrienden en/of familie die hem of haar kunnen bijstaan? Het doel hiervan is de zelfredzaamheid op de lange termijn te vergroten.

In dit beleidsplan wordt achtereenvolgens aandacht besteed aan:

- De huidige stand van zaken in Midden-Delfland
- Wat willen we bereiken?
- Wat gaan we hiervoor doen?
- Wat hebben we hiervoor nodig?

Huidige stand van zaken in Midden-Delfland

Tot 1 januari 2012 werd de schuldhulpverlening van de gemeente Midden-Delfland uitgevoerd door de Kredietbank Nederland. In de loop van 2011 is besloten de schuldhulpverlening weer in eigen beheer te gaan uitvoeren. Een van de redenen hiervoor was de tegenvallende kwaliteit van de dienstverlening van de Kredietbank Nederland. In de tweede helft van 2011 zijn de dossiers overgedragen naar de gemeente Midden-Delfland en op 1 januari 2012 is gestart met de uitvoering.

Belangrijke redenen om de schuldhulpverlening als gemeente zelfstandig uit te voeren zijn het houden van de regie, het bieden van kleinschalige en klantgerichte dienstverlening en het kunnen aanbrengen van samenhang tussen beleid en uitvoering op het gebied van schuldhulpverlening en aangrenzende beleidsterreinen. De ervaringen en resultaten bij het team Werk en Inkomen van sociale zaken heeft geleerd dat de kleinschaligheid en klantgerichtheid leidt tot een hoge kwaliteit van het werk, hetgeen onder andere blijkt uit interne controle en de accountantscontroles. Een nadeel van uitvoering in eigen beheer is vooral gelegen in de kwetsbaarheid van de personele bezetting. In geval van ziekte of vakantie van de klantmanager schuldhulpverlening is de continuïteit van de dienstverlening onvoldoende gewaarborgd.

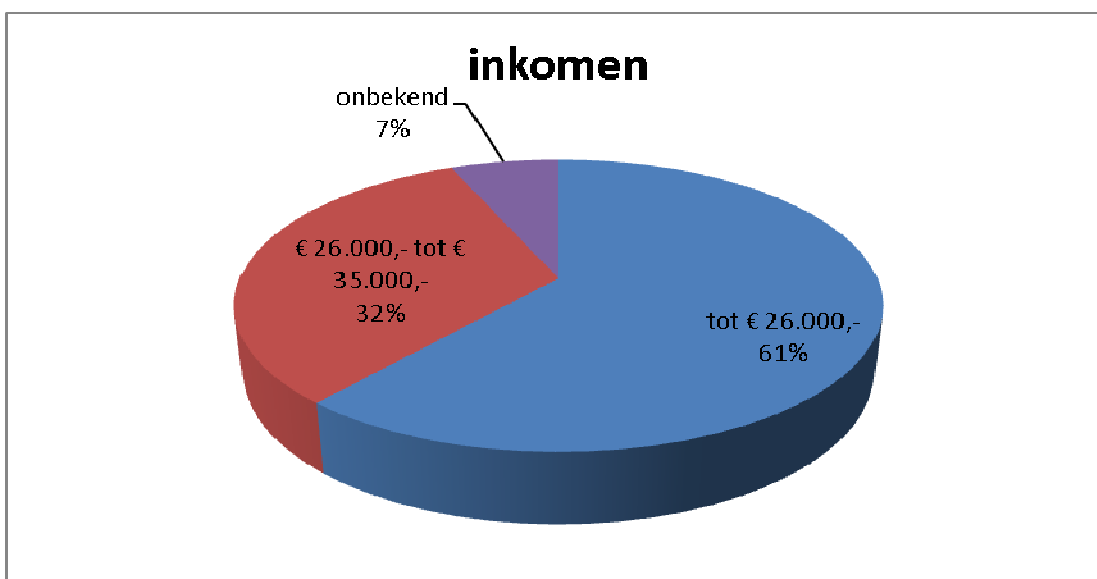
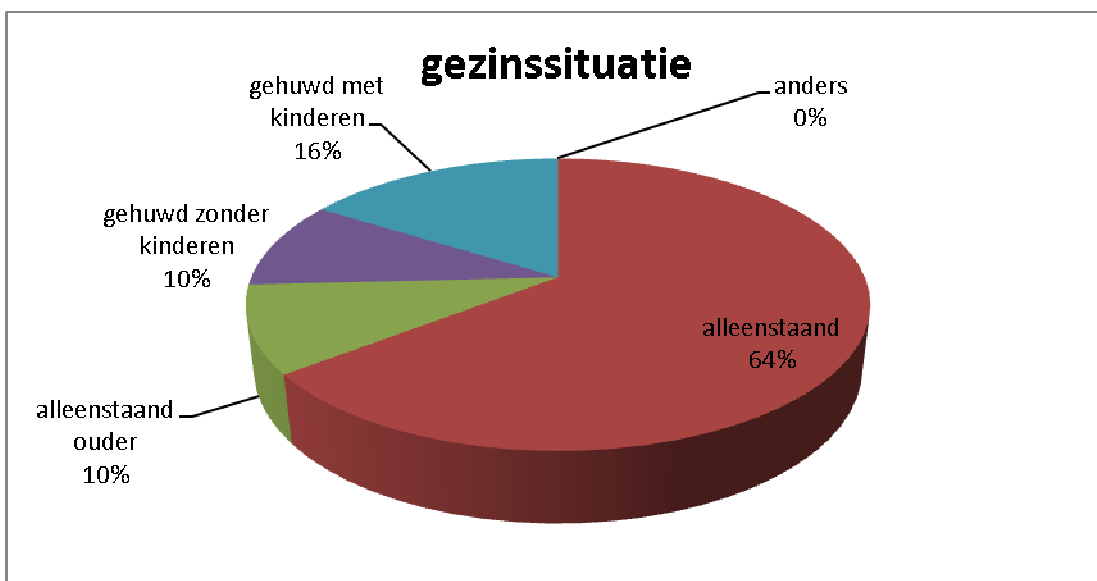
Analyse bestand Midden-Delfland

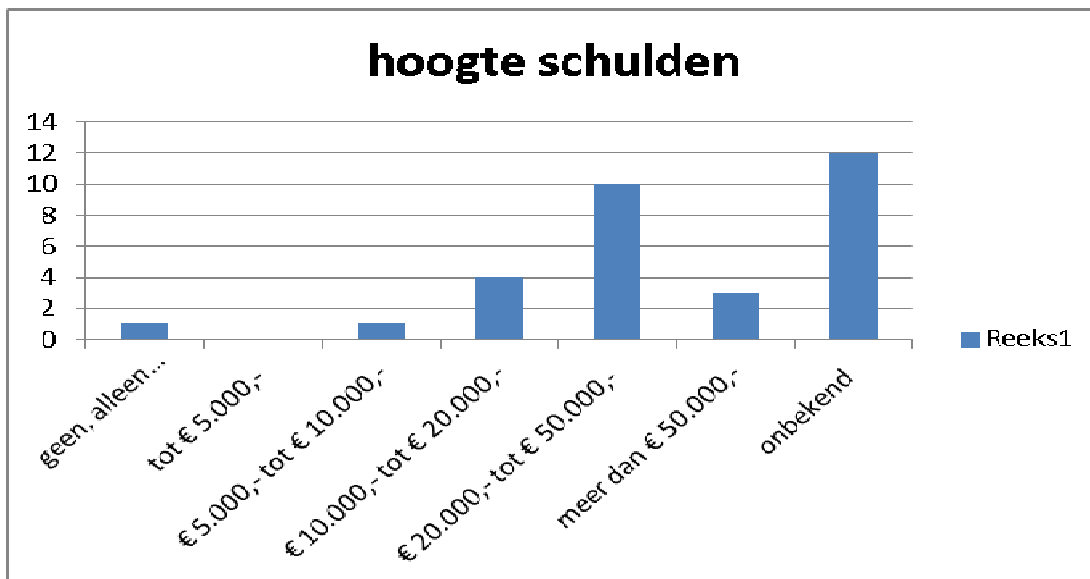
Tijdens de definitieve overdracht van de Kredietbank Nederland naar de gemeente op 1 januari 2012 waren er 8 cliënten die in de schuldhulpverlening opgenomen. Op 1 juli 2012 waren dit 31 cliënten,

een stijging van 288% binnen een half jaar. Om een duidelijk beeld te krijgen van het huidige klantenbestand, heeft op 1 juli 2012 een 0-meting plaatsgevonden.

Wat hieruit opvalt is het hoge aantal alleenstaanden dat een beroep doet op de schuldhulpverlening, van de 31 cliënten zijn 20 alleenstaand. Verder bevinden zich 5 echtparen met kinderen in de schuldhulpverlening, 3 alleenstaande ouders en 3 echtparen zonder kinderen.

Tevens is gebleken dat de meeste cliënten in de schuldhulpverlening een laag inkomen hebben, 19 cliënten hebben een lager inkomen dan € 26.000,- bruto per jaar. Echter, ook de groep met een modaal inkomen (tussen € 26.000,- en € 35.000,-) is vertegenwoordigd. Van 2 personen is de hoogte van het inkomen (nog) niet bekend. Ook is nog niet bij alle cliënten het exacte schuldenbedrag bekend, bijvoorbeeld omdat men nog in de intakefase zit. Ook wordt bij 1 persoon alleen preventief budgetbeheer (ook wel beschermingsbeheer genoemd) uitgevoerd en is er geen sprake van schulden.





Met deze cijfers sluit Midden-Delfland aan bij het landelijke beeld. Uit landelijk onderzoek is gebleken dat de volgende groepen een bovengemiddeld risico lopen op een problematische schuldsituatie:

- Alleenstaanden (al dan niet met kinderen)
- Mensen met een laag inkomen (uit een uitkering).
- Laagopgeleiden
- Zelfstandig ondernemers
- Verslaafden. ¹

De flinke stijging in het aantal aanvragen schuldhulpverlening leidt er toe dat momenteel alle zeilen bijgezet moeten worden om de meest noodzakelijke dienstverlening te kunnen uitvoeren. De nadruk ligt hierbij momenteel noodgedwongen op stabilisatie door middel van budgetbeheer. De schuldenregelingen komen hierdoor steeds meer in het gedrang.

Wat willen we bereiken?

Het hoofddoel van de schuldhulpverlening is het bijdragen aan de participatie in de maatschappij door het bevorderen van de zelfredzaamheid van de burgers. De beoogde maatschappelijke effecten die we willen bereiken zijn:

- Schulden vormen geen belemmering voor participatie.
- Alle inwoners hebben een zo groot mogelijke financiële zelfredzaamheid.

Schuldsituaties leiden niet tot onnodige maatschappelijke kosten bij andere organisaties zoals de maatschappelijke opvang, verslavingszorg of maatschappelijke dienstverlening. Daarnaast verplicht de Wgs de gemeente een integrale schuldhulpverlening aan te bieden. De Wgs geeft echter geen definitie van het begrip 'integrale schuldhulpverlening'. Het blijft daarom aan de gemeente dit begrip nader te definiëren. In deze nota wordt uitgegaan van het begrip 'integrale schuldhulpverlening' zoals dit door de Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet (NVVK) is gedefinieerd:

¹ P. Vroonhof e.a. (2009) Huishoudens in de rode cijfers, Panteia, Den Haag, pag. 49.

'Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner 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 problematische schulden ontstaan'.

Uit deze voorgaande definitie wordt helder dat integrale schuldhulpverlening uit drie componenten bestaat:

- Preventie
- Materiële schuldhulpverlening (de financiële hulp) en
- Immateriële schuldhulpverlening (hulp gericht op het oplossen/wegnemen van oorzaken of omstandigheden die de financiële problemen veroorzaken of laten voortbestaan).

Onderscheid vrijwillige schuldhulpverlening – wettelijke regeling (WSNP)

Als gesproken wordt over schuldhulpverlening, dan wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen vrijwillige schuldhulpverlening (ook wel een minnelijke regeling genoemd) en wettelijke schuldhulpverlening. De vrijwillige schuldhulpverlening is kort gezegd de hulpverlening zoals deze door de gemeente wordt verzorgd (of door eventueel een andere organisatie, zoals een gemeentelijke kredietbank). De wettelijke schuldhulpverlening verloopt via de rechtbank en is gebaseerd op de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Bij deze laatste vorm van schuldhulpverlening beperkt de rol van de gemeente zich tot het afgeven van een zogenaamde gemeentelijke schuldsaneringsverklaring in die gevallen waarin niet tot een minnelijke schuldenregeling kon worden gekomen. Deze nota handelt over de vrijwillige schuldhulpverlening, de hulpverlening zoals deze door onze gemeente wordt aangeboden.

De huidige praktijk in Midden-Delfland

De schuldhulpverlening is grofweg te verdelen in preventie, curatie (het stabiliseren of oplossen van de schulden met behulp van een schuldenregeling) en nazorg. In Midden-Delfland ligt de nadruk op dit moment op curatie: het stabiliseren van de situatie en/of het oplossen van (problematische) schulden. Door de stijging van het aantal aanvragen schuldhulpverlening in de eerste helft van 2012 ligt de nadruk nu op stabiliseren van schulden door middel van budgetbeheer. Hierdoor stagneert het opzetten van feitelijke schuldregelingen.

Momenteel is er in Midden-Delfland in mindere mate aandacht voor preventie en nazorg. Beiden onderdelen van de schuldhulpverlening dienen nog verder te worden ontwikkeld. De bedoeling is dat dit in de komende jaren meer vorm gaat krijgen.

Uitgangspunt bij het oplossen van de schulden blijft de volledige afbetaling van alle schulden op eigen kracht door middel van het treffen van betalingsregelingen. Is dit niet mogelijk, dan wordt de schuldbemiddeling gestart. Niet bij elke cliënt is schuldbemiddeling mogelijk, in voorkomende gevallen worden cliënten eerst doorverwezen naar flankerende hulpverlening zoals verslavingszorg of maatschappelijk werk. Indien de verwachting is dat de cliënt ook op termijn niet zelf in staat is zijn financiën te regelen, bijvoorbeeld bij langdurige lichamelijke of psychische klachten, wordt verwezen naar beschermingsbewind. Dit houdt in dat de kantonrechter een bewindvoerder aanwijst, die de financiën voor de cliënt regelt en de zeggenschap krijgt over zijn of haar bezittingen. Dit alles kan leiden tot een situatie waarin de cliënt op termijn wel schuldregelingsrijp is, waarna alsnog een regeling kan worden getroffen.

Wanneer er geen minnelijke schuldenregeling kan worden getroffen, worden de mensen doorverwezen naar het wettelijke traject, de WSNP. Hiertoe dient de gemeente een verklaring af te geven. In deze verklaring doet de gemeente verslag van het verloop van het minnelijk traject. Op basis hiervan

overweegt de rechter of een wettelijke schuldsanering wordt uitgesproken. Deze uitspraak is bindend voor zowel de schuldenaar als de schuldeisers.

Schuldhelpverlening aan natuurlijke personen wordt op dit moment in eigen beheer uitgevoerd. Daarnaast is hulpverlening mogelijk voor ex-ondernemers. De specifieke expertise die nodig is voor de schuldhelpverlening aan ex-ondernemers wordt momenteel extern ingekocht. Tenslotte is er de groep gevestigde ondernemers. Deze wordt in de meeste gevallen doorgeleid naar het Regionaal Bureau Zelfstandigen Rotterdam waarmee onlangs een samenwerkingsovereenkomst werd gesloten.

Wat gaan we er voor doen?

Lidmaatschap Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)

De NVVK is de brancheorganisatie voor organisaties die werkzaam zijn op het gebied van sociale kredietverlening, schuldhelpverlening, budgetbeheer en bewindvoering. Het lidmaatschap van de NVVK geldt steeds meer als kwaliteitsstandaard. De kwaliteit wordt beoordeeld door schuldeisers en schuldenaren. Het is essentieel dat schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhelpverlening wordt uitgevoerd en dat recht wordt gedaan aan hun belangen. Het werken volgens standaardafspraken (volgens de NVVK-normen) levert een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van schuldeisers. Voorwaarde voor lidmaatschap is het werken volgens de gedragscodes van de NVVK voor schuldregelingen, budgetbeheer en sociale kredietverlening. Inmiddels is de aanvraag lidmaatschap NVVK ingediend. In afwachting van het officiële lidmaatschap van de NVVK zijn de werkprocessen reeds ingericht conform deze gedragscodes.

Investeren in preventie en nazorg

Het voorkomen van schulden vormt een belangrijke doelstelling van integrale schuldhelpverlening. Preventie moet worden ingezet om te voorkomen dat mensen in de financiële problemen (terug)komen, dat de financiële problemen verergeren en om meer mensen zelfredzaam te maken. Hierbij gaat het niet uitsluitend om het goed kunnen omgaan met geld, maar ook over het beschikken over een voldoende basisinkomen. Preventie is gericht op het verstrekken van informatie en advies aan de burger en aan de ketenpartners, zodat financiële problemen en schulden zoveel mogelijk voorkomen worden en/of niet verergeren. Er zijn twee soorten preventie:

- Voortijdige signalering van schulden en financiële problemen. Hierbij is goede interne en externe samenwerking van belang. Binnen het team Werk en Inkomen is bij aanvragen in het kader van de Wet Werk en Bijstand (WWB) aandacht voor (dreigende) schulden. Waar nodig worden vaste lasten zoals de huur en de premie zorgverzekering doorbetaald vanuit de uitkering. Bij problematische schulden wordt doorverwezen naar de afdeling schuldhelpverlening. Extern bestaan reeds (werk)afspraken met de energiemaatschappijen en DSW. Bij betaalachterstanden wordt contact gezocht met de afdeling sociale zaken, waarna de betreffende klant door de gemeente gericht wordt geïnformeerd over de mogelijkheden tot schuldhelpverlening.
- Preventie gericht op alle burgers, waarbij het risico aanwezig is dat er schulden ontstaan. Deze preventie is gericht op een breed publiek of op bepaalde risicogroepen. Op landelijk niveau wordt onder andere door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), de NVVK en het NIBUD al veel aan voorlichting gedaan om te voorkomen dat burgers financiële problemen krijgen. Zij geven onder andere voorlichting over risico's van geldleningen. Via de website www.berekenuwrecht.nl wordt het niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen tegengegaan. Door de NVVK en het NIBUD is daarnaast enkele jaren geleden een website ontwikkeld met als doel huishoudens zelf hun beginnende schulden te laten aanpakken (www.zelfjeschuldenregelen.nl). De bezoeker van deze website doet allereerst een interactieve test om te bepalen in welk stadium de financiële problemen zijn. Vervolgens wordt een bij de situatie passend plan aangeboden. De hulpzoeker wordt stap voor stap door

de benodigde acties geleid, met adviezen, tips, voorbeeldbrieven en doorverwijzingen. Hierdoor hoeven gebruikers geen of een korter beroep te doen op de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Op gemeentelijk niveau biedt Midden-Delfland nog geen specifieke producten aan in het kader van preventie gericht aan alle inwoners, anders dan wijzen op de landelijke informatie. Op korte termijn (eind 2012 en 2013) wordt daarom uitwerking gegeven aan:

- Uitbreiden en verstrekken van voorlichtingsmateriaal en up-to-date brengen van de informatie op de website van de gemeente Midden-Delfland.
- Geven van voorlichting over regelingen, toeslagen en het minimabeleid. Hiertoe staat voor november 2012 onder andere een voorlichting gepland voor diverse ketenpartners.

Op langere termijn wordt uitwerking gegeven aan het zelf opzetten dan wel elders inkopen van budgetteringscursussen.

Door het bieden van nazorg worden schuldenaren die met succes een schuldregeling hebben doorlopen verder begeleid naar financiële zelfstandigheid. Hiermee wordt reeds gedurende het traject aangevangen, maar indien nodig kan dit na afloop nog worden gecontinueerd. Dit kan onder andere door na afloop van het traject de budgetbegeleiding nog tijdelijk (enkele maanden) voort te zetten en door het voeren van een nazorggesprek met de klant na afloop van het traject.

Materiële schuldhulpverlening

Binnen de schuldhulpverlening worden diverse fases doorlopen en producten aangeboden. Niet alle producten worden voor iedereen ingezet. Bij iedere hulpvraag wordt een zo veel mogelijk op maat gesneden pakket van hulpverlening aangeboden.

Aanmelding

De eerste melding voor schuldhulpverlening vindt doorgaans telefonisch plaats. Ook kunnen mensen zich persoonlijk melden bij de balie tijdens de openingstijden van het team sociale zaken. Tijdens het eerste contact wordt door de klantmanager schuldhulpverlening een eerste inventarisatie gemaakt: wat is de situatie, hoe hoog is ongeveer het totale schuldenpakket etcetera. Ook wordt doorgevraagd in hoeverre er sprake is van een crisissituatie, dreigt er bijvoorbeeld een uithuiszetting of een afsluiting van energie? Na dit eerste, vaak telefonische contact wordt een afspraak gemaakt voor een inventarisatiegesprek.

Wachttijd

De Wgs schrijft voor dat, indien een persoon zich tot de gemeente wendt voor schuldhulpverlening, het eerste gesprek binnen vier weken moet plaatsvinden. Wanneer er sprake is van een crisissituatie dan dient het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, binnen drie werkdagen plaats te vinden.

Het streven bij de gemeente Midden-Delfland is het eerste gesprek na melding binnen twee weken te laten plaatsvinden. Bij een crisissituatie wordt deze afspraak zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen de wettelijke termijn van drie werkdagen gepland.

Inventarisatie

Tijdens het inventarisatiegesprek wordt informatie verstrekt over de mogelijkheden binnen de schuldhulpverlening. Ook wordt, indien van toepassing, gewezen op het in orde maken van het inkomen door het aanvragen van toeslagen, bijzondere bijstand en dergelijke. Indien nodig wordt doorverwezen naar flankerende hulpverlening zoals maatschappelijk werk, de GGZ of verslavingszorg. Na dit eerste inventarisatiegesprek wordt doorgaans een tweede gesprek gepland, of wordt een aanvraagformulier naar de klant toegezonden, waarmee hij zijn feitelijke aanvraag tot toelating kan indienen.

Intakegesprek

Tijdens het intakegesprek wordt de feitelijke aanvraag tot schuldhulpverlening schriftelijk ingenomen. De cliënt zal hierbij alle benodigde gegevens moeten overleggen. Tevens wordt tijdens deze fase de zelfredzaamheid van de cliënt getoetst en wordt het probleem (de hulpvraag) verder uitgekristalliseerd. Dit alles wordt uiteen gezet in een plan van aanpak. Na de intake wordt beslist of iemand toegelaten wordt tot de schuldhulpverlening, welke producten er geboden worden of dat er sprake is van een uitsluitingsgrond, bijvoorbeeld in geval van fraudeschulden of recidive.

Diagnosestelling

Goede dienstverlening staat of valt met een goede diagnose van het schuldenprobleem. In aansluiting op het door het kabinet geformuleerde uitgangspunt 'meer selectieve en gerichte toepassing van schuldhulpverlening en nazorg' zal meer realistisch gekeken worden naar de 'regelbaarheid' van een schuldenpakket als de schuldenaar. Aan een schuldregeling volgens de gedragscode van de NVVK zitten immers allerlei voorwaarden verbonden. Er dient sprake te zijn van een stabiele situatie, er is een inkomen waarmee schulden kunnen worden afgelost en de schuldenaar heeft een sterke motivatie om aan zijn verplichtingen te voldoen. Daarnaast is het doorlopen van een schuldenregeling zwaar. De schuldenaar moet 3 jaar lang rondkomen van een inkomen onder bijstandsniveau. Niet elke schuldenaar is daartoe in staat of heeft dat er voor over. Centraal staat daarom de vraag hoe iemand financieel sterker kan worden en daardoor kan blijven participeren.

Of een schuldenaar die zich aanmeldt ook daadwerkelijk schuldhulpverlening aangeboden krijgt wordt bepaald in de integrale intake en hangt af van:

- De vraag of de schuldenaar in staat is zich aan afspraken te houden, gemotiveerd is en geen nieuwe schulden maakt (regelbaar is), en
- Of het schuldenpakket bestaat uit schulden die in aanmerking komen voor (gedeeltelijke) kwijtschelding in het kader van een schuldenregeling (dus geen fraudeschulden/niet saneerbare schulden bij bijvoorbeeld het CJIB)

Met name bij de 'niet-kunners' is samenwerking met instanties die flankerend beleid/zorg bieden hard nodig om te voorkomen dat ze niet geholpen worden. Hierover worden afspraken gemaakt met die instanties. Bij een niet-regelbare schuldenaar met een niet-regelbaar schuldenpakket wordt hooguit voor een beperkte periode minimale ondersteuning (stabilisatie) aangeboden, of helemaal geen hulp.

Ter ondersteuning van dit uitgangspunt wordt voorgesteld het onderstaande, door de gemeente Tilburg ontwikkelde model te gebruiken. Hierdoor wordt schuldhulpverlening doordacht ingezet, waardoor de uitgaven beperkt worden. Het uitgangspunt is de dienstverlening en de producten af te stemmen op de regelbaarheid van de cliënt en het schuldenpakket.

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket	Schuldsituatie is op te lossen met een traject schuldhulpverlening	Mogelijkheden hangen af van dossier. Soms doorverwijzing naar hulpverlening. Soms stabilisatie, soms geen oplossing.
Onregelbaar schuldenpakket	Schuldhulp situatie is alleen te stabiliseren. Wanneer schuld regelbaar is wordt alsnog een regeling getroffen.	Gemeente kan niet of nauwelijks iets doen. Klant wordt doorverwezen naar een van de ketenpartners maatschappelijk werk, GGZ e.d.)

Uitsluiting

Binnen acht weken nadat de schuldenaar de aanvraag heeft ingediend wordt beslist of iemand wordt toegelaten tot de schuldhulpverlening. De Wgs biedt de mogelijkheid schuldhulpverlening te weigeren indien:

- fraude is gepleegd met een benadeling van publieke middelen tot gevolg.
- sprake is van recidive, dat wil zeggen wanneer men al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening.

Voorgesteld wordt de mogelijkheden tot uitsluiting nader uit te werken in beleidsregels. De bevoegdheid tot weigering ligt, zolang er geen expliciete beleidsregels hierover zijn vastgesteld, bij het college.

Besluit op grond van de Algemene wet bestuursrecht

De beslissing over het wel of niet toelaten van een inwoner tot de integrale schuldhulpverlening valt met de invoering van de Wgs onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat betekent dat op de aanvraag een beschikking wordt afgegeven. Tegen dit besluit kan bezwaar en beroep worden aangetekend. De formele eisen waaraan de beschikking dient te voldoen vindt u in bijlage 1 van deze beleidsnota.

Stabilisatiefase

Na toelating tot de schuldhulpverlening begint de stabilisatiefase. Deze fase duurt maximaal 6 maanden. In deze fase kunnen diverse producten ingezet worden, zoals:

- Budgetbeheer en –begeleiding
- Doorverwijzing naar beschermingsbewind.
- Doorverwijzing naar aanvullende hulpverlening zoals maatschappelijk werk, GGZ of verslavingszorg.

Wanneer er sprake is van een verslavingsproblematiek, wordt pas gestart met het opzetten van een schuldregeling wanneer een schriftelijke verklaring wordt overgelegd van de begeleider dat de cliënt stabiel is en de verplichtingen kan nakomen.

Bij de beslissing welke producten voor welke cliënt in te zetten, staat de eigen verantwoordelijkheid centraal. Gezocht wordt naar een duurzame oplossing waarbij de verantwoordelijkheid van de klant zo min mogelijk wordt overgenomen. De cliënt blijft 'probleemeigenaar'.

Betaalregeling of herfinanciering

Uitgangspunt bij het oplossen van de schulden blijft de volledige afbetaling van alle schulden op eigen kracht door middel van het treffen van betalingsregelingen. Bij dit product wordt getracht een toestand te creëren waarin de cliënt in een afgesproken aantal termijnen (doorgaans maximaal 36 maanden), 100% van de openstaande schuld(en) afbetaalt. Ook met herfinanciering wordt de schuld 100% afbetaald, maar middels de verstrekking van een krediet van een externe kredietverlenende instantie (bijvoorbeeld de kredietbank Den Haag) waarmee de verschillende schuldeisers in één keer worden afbetaald. Hiermee wordt de lastendruk verminderd (minder rente) en wordt het overzichtelijker voor de klant (nog maar één schuldeiser). Wanneer de schulden niet volledig binnen deze maximale termijn kunnen worden afgelost, wordt een schuldregeling gestart.

Schuldregeling

Bij een schuldregeling wordt een minnelijke regeling tot stand gebracht tussen de schuldenaar en de schuldeisers over de totale schuldenlast en leidt tot schuldbemiddeling of het verstrekken van een saneringskrediet.

Saneringskrediet

Bij een saneringskrediet krijgt de cliënt een krediet van een externe kredietverlenende instantie om een percentage van de schulden af te lossen, dat met de schuldeisers is afgesproken. Het niet afgeloste deel wordt door de schuldeisers kwijtgescholden. Het krediet dient in maximaal 3 jaar worden afgelost. Een saneringskrediet kan worden ingezet wanneer in de 36 maanden geen reële kans bestaat op inkomensverbetering van de cliënt. Dit omdat anders geen recht wordt gedaan aan de belangen van de schuldeisers. Het saneringskrediet biedt de schuldeisers maximale duidelijkheid over het deel van de vordering wat zij zullen ontvangen en beperkt de noodzaak tot vorderingenbeheer. Een saneringskrediet is hiermee minder arbeidsintensief dan een schuldbemiddeling.

Op dit moment is de gemeente Midden-Delfland geen kredietverstrekker en zijn er geen mogelijkheden tot het verstrekken van herfinancierings- of saneringskredieten. Voorgesteld wordt te onderzoeken of een overeenkomst kan worden gesloten met de Kredietbank Den Haag om dit product bij hen in te kopen.

Schuldbemiddeling

Bij schuldbemiddeling bemiddelt de gemeente tussen de cliënt en de schuldeisers. Er wordt geen krediet verstrekt. Gedurende drie jaar wordt het hele inkomen boven het (minimaal) vrij te laten bedrag gereserveerd en onder de schuldeisers verdeeld. Na drie jaar vervalt het niet afgeloste deel van de schulden, conform de met de schuldeisers gemaakte afspraken. De schuldbemiddeling alsmede de berekening van het vrij te laten bedrag worden uitgevoerd conform de 'gedragscode schuldregeling' van de NVVK. Een van de voorwaarden voor schuldbemiddeling is akkoord gaan met financieel beheer. Hierbij wordt het totale inkomen van de cliënt op rekening gestort van de gemeente Midden-Delfland. Het vrij te laten bedrag wordt doorbetaald aan de cliënt en het resterende deel van het inkomen wordt gereserveerd voor schuldeisers. Dit ter zekerheid van de schuldeisers.

Moratorium en dwangakkoord

Wanneer het noodzakelijk is een adempauze in te lassen in het minnelijke traject (bijvoorbeeld bij een dreigende uithuiszetting) biedt de Wgs de mogelijkheid tot het aanvragen van een moratorium. De cliënt kan met een door de gemeente opgesteld verzoekschrift deze aanvraag bij de Rechtbank indienen. Wanneer het moratorium wordt toegekend, kunnen de schuldeisers maximaal 6 maanden geen invorderingsmaatregelen treffen. Het ministerie van SZW werkt aan de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) waarin nadere eisen worden uitgewerkt die gesteld worden aan het moratorium. Naast het instrument moratorium is er het instrument dwangakkoord. Doel van het dwangakkoord is schuldeisers die onredelijk zijn in hun afwijzing met betrekking tot een aangeboden betalingsvoorstel, via een gerechtelijke uitspraak alsnog te dwingen mee te werken.

Budgetbeheer

Als wordt ingeschat dat een cliënt (nog) niet in staat is zelfstandig zijn financiële huishouding te voeren wordt budgetbeheer ingezet. De beslissing om over te gaan tot budgetbeheer kan worden genomen op het moment dat een cliënt zich meldt voor schuldhulpverlening, maar ook aangaande het traject. Binnen dit product worden drie verschillende vormen aangeboden:

- Budgetbeheer basis / financieel beheer: hierbij worden alleen reserveringen voor de schuld ingehouden van het inkomen van de schuldenaar.
- Budgetbeheer plus: hierbij worden naast de reserveringen ook betalingen van vaste lasten verricht (huur/hypotheek, gas, water, energie en de ziektekostenverzekering).
- Budgetbeheer totaal: hierbij worden ook overige betalingen verricht (bijvoorbeeld telefoonkosten).

Welke vorm wordt ingezet, is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de cliënt. Uitgangspunt is dat budgetheer gedurende het verloop van de minnelijke schuldenregeling geleidelijk wordt

afgebouwd. Aan het einde van het traject dient de cliënt immers weer financieel zelfredzaam te zijn. Wanneer de verwachting is dat de klant ook op lange termijn niet in staat is zijn financiën te regelen, wordt doorverwezen naar beschermingsbewind.

Budgetbeheer wordt gezien als de eerste stap binnen het traject van schuldderegeling. In deze fase wordt stabilisatie gecreëerd. Pas wanneer er sprake is van een stabiele situatie kan concreet met de schuldderegeling worden aangevangen.

Toeleiding tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

Als de minnelijke regeling niet slaagt omdat schuldeisers niet akkoord gaan met het voorgestelde aflossingsbedrag, kan besloten worden het dossier over te dragen aan de rechter. Het wordt dan een wettelijk traject in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Hiervoor moet door de gemeente dan wel eerst een zogenaamde Wsnp-verklaring worden afgegeven. Deze wordt opgesteld door de klantmanager schuldhulpverlening. Tevens kan de klantmanager indien nodig of gewenst bij de zitting van de rechtbank aanwezig zijn om de klant bij te staan. De rechter beslist vervolgens of iemand tot het wettelijke traject wordt toegelaten.

Immateriële schuldhulpverlening / samenwerking met ketenpartners en vrijwilligers

Schuldhulpverlening bestaat niet alleen uit het aanbieden en uitvoeren van een financieel-technische oplossing voor de financiële problemen. Het is minstens zo belangrijk aandacht te besteden aan de oorzaak van het probleem. Wanneer dit onderbelicht blijft, zal de kans op uitval tijdens en recidive na het traject toenemen. Van belang is het dus breder te kijken en de samenwerking te zoeken met de diverse beleidsterreinen binnen de gemeente, zoals welzijn, WMO, jeugdbeleid en Werk en Inkomen.

Relatie met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Een geregeld voorkomende oorzaak voor schulden is sociale, psychische en/of psychiatrische problematiek. Dit legt onder andere de verbinding met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), welke de gemeente de opdracht geeft zich in te zetten op het laten meedoen van kwetsbare mensen. Van kwetsbare mensen wordt gesproken omdat het voor hen, meestal door een opeenstapeling van problemen, moeilijk is (geworden) om hun leven sturing te geven. Vaak is er sprake van multi-problematiek (problemen met inkomen, schulden, wonen, maatschappelijke integratie en dergelijke). De WMO-taak behelst onder andere het signaleren van problematiek, het bevorderen van een adequate toeleiding naar de zorg en nazorg van de hulpvrager. Door de kleinschaligheid van de gemeente Midden-Delfland zijn de lijnen kort.

Relatie met de Wet Werk en Bijstand (WWB) en re-integratie

Ongeveer 25% van de schuldenaren die zich melden voor hulpverlening ontvangt een WWB-uitkering. De klantmanagers Werk en Inkomen hebben hierdoor een signaleringsfunctie op het ontstaan en/of hebben van schulden. Het hebben van schulden werkt vaak uitstroombemmerend, terwijl het vinden van betaald werk een van de beste manieren is om uit de schulden te komen en te blijven. Actief meewerken aan een schuldhulpverleningstraject kan als voorwaarde worden opgelegd vanuit de WWB. Daarnaast wordt vanuit de schuldhulpverlening gekeken naar de mogelijkheden om aan het werk te gaan of meer te gaan werken dan de huidige uren. Hiermee wordt de aflossingscapaciteit vergroot en wordt in principe als voorwaarde voor de schuldhulpverlening gesteld.

Minimabeleid

In de 'beleidsregels bijzondere bijstand in Midden-Delfland 2012' is vastgelegd dat deelnemers aan een minnelijk of wettelijk schuldhulpverleningstraject qua draagkracht/besteedbaar inkomen, gelijk worden gesteld aan inwoners met een minimuminkomen. Immers, de gehele aflossingscapaciteit (het inkomen boven het vrij te laten bedrag, doorgaans gelijk aan bijstandsniveau) wordt ingezet voor de schuldderegeling. Dit betekent dat zij gebruik kunnen maken van de minimaregelingen en de bijzondere bijstand. Bij de schuldhulpverlening is aandacht voor het terugdringen van het niet-gebruik van regelingen, voorzieningen en bijzondere bijstand.

Sun

Naar aanleiding van de motie 'Midden-Delfland solidair' is in 2012 besloten subsidie te verstrekken aan en aansluiting te zoeken bij de Stichting Urgente Noden (SUN) in Delft. Deze stichting biedt, bovenop het bestaande wettelijke instrumentarium, een extra mogelijkheid tot het bieden van materiële en financiële ondersteuning van inwoners die in sociaal zwakke economische omstandigheden verkeren. Uitgangspunt van SUN is dat mensen door professionals, zoals een klantmanager schuldhulpverlening, worden aangedragen voor extra ondersteuning indien nodig. Er moet in dergelijke gevallen sprake zijn van een situatie die niet binnen de bestaande regels (bijvoorbeeld door het verstrekken van bijzondere bijstand) kan worden opgelost. In november 2012 vindt een bijeenkomst plaats waarin de diverse ketenpartners (o.a. maatschappelijk werk, zorginstellingen, Centrum Jeugd en Gezin) uitgebreid worden geïnformeerd over het minimabeleid en de aanvullende mogelijkheden die SUN kan bieden.

Hulpverlening aan gezinnen met kinderen

De Wgs verplicht de gemeenten specifieke aandacht te besteden aan de schuldhulpverlening aan gezinnen met kinderen.² Dit om kinderen niet de dupe te laten worden van de schuldenproblematiek van hun ouders. Om het gezin zo snel mogelijk te helpen, dient de gemeente zoveel mogelijk samen te werken en door te verwijzen naar ketenpartners zoals maatschappelijk werk en het Centrum Jeugd en Gezin (CJG). Het is en blijft echter de verantwoordelijkheid van de ouders om aan een schuldenvrije toekomst te werken, zeker in belang van de kinderen. Bij het oplossen van een crisissituatie ligt het voor de hand om gezinnen met kinderen zo snel mogelijk te helpen en zoveel mogelijk te ontzien. Binnen de schuldregelingen zal echter geen onderscheid worden gemaakt tussen personen mét en personen zonder kinderen. Het klantprofiel van de ouders is leidend bij het inzetten van de diverse instrumenten binnen de schuldhulpverlening. Wel zullen de ouders daar waar mogelijk extra gewezen worden op de mogelijkheden van bijzondere bijstand voor bijvoorbeeld schoolkosten en/of sociale participatie.

Hulpverlening aan jongeren

Jongeren zijn een kwetsbare groep. Omgaan met geld is een vaardigheid die lang niet alle jongeren van huis uit meekrijgen. Schuldenproblematiek manifesteert zich op steeds jongere leeftijd en kan belemmerend werken in de maatschappelijke ontwikkeling van de jongere. Het gebrek aan aflossingscapaciteit bij de jongeren, in het bijzonder bij scholieren en studenten, vormt een belemmering bij het aflossen van schulden. Hierdoor komen zij vaak niet in aanmerking voor een minnelijke schuldenregeling of de WSNP. Bij de nadere uitwerking van het preventiebeleid in 2013 zal deze doelgroep specifieke aandacht krijgen om te voorkomen dat er schulden ontstaan. In voorkomende gevallen dat er al schulden zijn en de jongere niet in aanmerking komt voor een schuldenregeling via de gemeente wordt doorverwezen naar flankerende hulpverlening en/of de vrijwilligers van schuldhulpmaatje.

Externe samenwerking

Om tot een integrale aanpak van het schuldenprobleem te komen, is ook samenwerking met externe ketenpartners van belang. Veel schuldenaren hebben namelijk niet alleen financiële problemen. Soms is er, naast de schuldenproblematiek sprake van andere, sociaal-maatschappelijke, psychische en/of een verslavingsproblemen. Om tot een duurzame oplossing te komen, is het noodzakelijk samen te werken met de diverse maatschappelijke instanties in de regio. Dit omdat ook zij, vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid, naast hun primaire taak ook (beperkte) ondersteuning voor financiële problemen bieden. Ketenpartners zijn onder andere Wonen Midden-Delfland, het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW), het Centrum voor Jeugd en Gezien (CJG), de GGD, GGZ en Stichting Perspektief. Met Wonen Midden-Delfland zijn reeds bestaande werkafspraken: wanneer iemand zich meldt voor en toegelaten wordt tot schuldhulpverlening worden invorderingsmaatregelen bevroren en vindt vooralsnog geen uithuiszetting plaats. Met de overige ketenpartners worden in de nabije

² Art.2, lid 4 sub d Wgs

toekomst op gemeentelijk niveau ook werkafspraken gemaakt. Daarnaast wordt ook in regionaal (RPA-)verband gewerkt aan afspraken met diverse grotere ketenpartners in de regio.

In de gemeente Midden-Delfland vindt elke drie maanden een signaleringsoverleg plaats. Bij deze bijeenkomsten vindt breed overleg plaats tussen de diverse ketenpartners zoals de GGZ, GGD, Wonen Midden-Delfland, Politie Haaglanden, Algemeen Maatschappelijk Werk en de gemeente. Tijdens dit signaleringsoverleg wordt gesproken over diverse problematische casussen binnen de gemeentegrenzen. Dikwijls is er ook sprake van een schuldenproblematiek. Voorgesteld wordt ook de medewerker schuldhulpverlening op afroep deel te laten nemen aan deze overleggen. Deelname aan het signaleringsoverleg leidt tot korte onderlinge lijnen en tot een gezamenlijke aanpak.

Inzet vrijwilligers

In diverse omliggende gemeenten, zoals o.a. Delft en Vlaardingen, zijn schuldhulpmaatjes actief. 'Schuldhulpmaatje' is een samenwerkingsverband van diverse maatschappelijke organisaties, waaronder diverse kerken in Nederland, een bond voor ouderen en bureaus voor schuldhulpverlening. Deze instelling is weliswaar ooit tot stand gekomen vanuit een kerkelijk initiatief, maar functioneert inmiddels als een algemeen werkende en algemeen toegankelijke instelling. Iedereen kan dus een beroep doen op de hulp van een maatje, ongeacht geloof, geslacht, ras of levensovertuiging. Men kan zichzelf aanmelden voor ondersteuning of kan worden doorverwezen door de schuldhulpverlener of een maatschappelijke instantie. Belangrijk uitgangspunt bij de inzet van vrijwilligers is dat zij professionele ondersteuning en training krijgen om deze taak goed te kunnen vervullen. De vrijwilligers die zich aanmelden als schuldhulpmaatje krijgen eerst een driedaagse training over schuldhulp en hoe mensen hierbij te ondersteunen. Ook krijgen zij jaarlijks (verplichte) bijscholing. Deze trainingen worden verzorgd door het overkoepelende landelijke orgaan. In 2011 waren er landelijk ongeveer 600 maatjes actief in 40 verschillende gemeenten. In mei 2012 heeft 'Schuldhulpmaatje' zich tot het college van Burgemeester en Wethouders gewend met het verzoek het project ook voor Midden-Delfland op te starten.

Wanneer blijkt dat de schuldenaar niet of nauwelijks kan terugvallen op zijn eigen netwerk, kan de ondersteuning van een vrijwilliger zeer waardevol zijn. Deze hulp kan de zelfredzaamheid van de cliënt vergroten.

Een schuldhulpmaatje is een schuldhulpvrijwilliger die wordt ingezet:

- Ter voorkoming van de noodzaak van schuldhulp (o.a. door advisering).
- Om potentiële cliënten voor schuldhulpverlening te helpen hun financiële zaken op een rijtje te zetten en hen door te verwijzen naar het juiste loket.
- Om cliënten bij te staan die een traject schuldhulpverlening doorlopen.
- Om cliënten na afronding van hun schuldhulpverleningstraject te helpen weer zelfstandig te functioneren.

Er wordt door 'Schuldhulpmaatje' geen financiële (nood)hulp geboden. Daar waar nodig wordt doorverwezen naar de gemeente of wordt men aangemeld bij de SUN.

De inzet van de schuldhulpmaatjes is aanvullend op de professionele uitvoering van de schuldhulpverlening van de gemeente. Dit betekent dat het beheer van het inkomen, het verrichten van doorbetalingen van de vaste lasten en het treffen van schuldenregelingen primair de taak is en blijft van de gemeente. De meerwaarde van de inzet van vrijwilligers is gelegen in de koppeling van administratieve begeleiding met ondersteuning op andere terreinen en het bieden van sociaal contact.

Het doel is ingaande 1 januari 2013 te starten met 6 vrijwilligers, welke via de lokale organisaties en 'De Schakel' geworven worden. In goed overleg met de gemeente vindt werving van

schuldhulpmaatjes plaats in alle geledingen van de Midden-Delflandse samenleving. Al naar gelang de vraag naar de inzet van de vrijwilligers zal dit mogelijk uitgroeien tot 10 maatjes.

Wat hebben we hiervoor nodig?

Investing in schuldhulpverlening loont

In 2011 is door de Hogeschool Utrecht in samenwerking met Regioplan een onderzoek verricht naar de kosten en baten van schuldhulpverlening.³ Eindconclusie van deze rapportage is dat de baten van schuldhulpverlening ruim twee keer zo hoog zijn als de bedragen die hiervoor de gemeenten wordt geïnvesteerd. Van deze baten komt ongeveer 50% ten goede aan de gemeente. Schuldhulpverlening kan op twee manieren baten genereren. In de eerste plaats kan het hebben van problematische schulden er toe leiden dat ook andere problemen ontstaan waarvoor ondersteuning door bijvoorbeeld maatschappelijk werk of de GGZ nodig is. Ook kan een werkgever bijvoorbeeld besluiten een tijdelijk arbeidscontract niet verlengen omdat schuldeisers recent beslag hebben gelegd op het loon, waardoor men in een uitkeringssituatie beland. Tot slot is het mogelijk dat het niet betalen van huur leidt tot een huisuitzetting en kosten voor maatschappelijke opvang. Uit een analyse van de batenplaatsen van de schuldhulp blijkt dat de meeste kosten bespaard worden op uitkeringen (WWB en WW) en op wonen. Ook is gebleken dat een aanbod schuldhulpverlening effect heeft op de gemiddelde uitkeringsduur. Deze wordt gemiddeld met vier tot twaalf maanden verkort. Inzet op schuldhulpverlening, ook in tijden van bezuinigen, is en blijft dus verstandig.

Budget

Uitvoeringskosten

Met de uitvoeringskosten schuldhulpverlening, zoals bijvoorbeeld de kosten van de benodigde software en het lidmaatschap van de NVVK is in de begroting van 2013 rekening gehouden.

Kosten schuldhulpmaatje

Van 'Schuldhulpmaatje' is een begroting ontvangen voor 2013, 2014 en 2015. Uitgaande van de start met 6 vrijwilligers in 2013 is voor dat jaar is een gemeentelijke bijdrage gewenst van ongeveer € 5.000,-. De gevraagde bijdrage van de gemeente is aanvullend op de inkomsten die zij ontvangen via de landelijke fonds van 'Schuldhulpmaatje' en de inkomsten uit fondsenwerving. Voor 2014 en 2015 wordt de gemeentelijke bijdrage geraamd op ongeveer € 4.000,- per jaar. Dit omdat bijscholingskosten lager zijn dan opleidingskosten.

Kosten preventie en communicatie

Preventie is een van de hoofdpijlers van de integrale schuldhulpverlening, immers, 'voorkomen is beter dan genezen'. Voorgesteld wordt € 5.000,- vrij te maken voor de ontwikkeling van preventiemaatregelen en communicatie. Gedacht moet worden het ontwikkelen van folders, de aanschaf van voorlichtingsmaterialen en het plaatsen van advertenties.

Door de gemeenteraad zijn in 2012 in het kader van de motie 'Midden-Delfland Solidair' extra middelen vrijgemaakt voor ondersteunend minimabeleid. Starten met 'Schuldhulpmaatje' en de extra inzet op preventie en communicatie met de doelgroep sluit aan bij het doel waarvoor deze middelen zijn vrijgemaakt: het biedt aanvullende ondersteuning aan de inwoners van Midden-Delfland, die in een moeilijke financiële positie verkeren en hierbij ondersteuning nodig hebben. Daarom wordt voorgesteld deze kosten uit deze vrijgemaakte middelen te voldoen. Eind 2013 zal de inzet van de schuldhulpvrijwilligers worden geëvalueerd, waarna beslist wordt of de samenwerking wordt voortgezet.

³ Dr. R van Geuns e.a. 'Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening. Juli 2011

Eigen bijdrage schuldhulpverlening

(Aspirant-)leden van de NVVK mogen op grond van de 'Gedragscode Schuldregeling' bij een geslaagde schuldregeling een percentage over de door te betalen gereserveerde gelden inhouden ten behoeve van administratiekosten. Dit percentage is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering (ALV) van de NVVK en bedraagt momenteel 9. Voor de kosten van financieel beheer mag een NVVK-lid een vast laag bedrag per maand in rekening brengen. Dit bedrag is tevens vastgesteld door de NVVK en bedraagt thans € 6,- per maand. Voorgesteld wordt ingaande 1 januari 2013 deze eigen bijdrage te innen. Met deze eigen bijdrage kunnen de kosten van de basisbeheerrekening(en) voor budgetbeheerklanten worden gedekt.

Kwaliteitsmeting

De kwaliteit van de schuldhulpverlening is één van de bepalende factoren voor de effectiviteit. Deze kwaliteit wordt zowel beoordeeld door schuldeisers als door schuldenaren. Zo is het essentieel dat schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat er recht wordt gedaan aan hun belangen. Het werken volgens de standaardafspraken van de NVVK levert hierbij een belangrijke bijdrage aan.

Een onderdeel van de kwaliteit van de schuldhulpverlening is de lengte van de wacht- en doorlooptijd. De Wgs schrijft voor dat het eerste gesprek binnen vier weken na eerste melding plaats moet vinden. Voor bedreigende schulden (zoals woningont ruiming of beëindiging gas-water-licht) geldt een termijn van drie dagen. Er is geen termijn vastgesteld voor de totale doorlooptijd van het traject. De cliënt heeft hierop namelijk zelf grote invloed. Zo maakt het veel uit of er enkel sprake is van een financieel probleem of dat er ook gewerkt moet worden aan onderliggende problematiek. Het product 'minnelijke schuldregeling' zelf wordt uitgevoerd conform het 120-dagenmodel van de NVVK. Dit is de tijd die nodig is voor de feitelijke bemiddeling tussen schuldeisers en schuldenaar. Na afloop van deze 120-dagentermijn zal een vast aflossingsbedrag gedurende 36 maanden worden afgelost aan de schuldeisers.

Sinds 1 januari 2012 voert de gemeente Midden-Delfland de schuldhulpverlening weer in eigen beheer uit, na enkele jaren van uitbesteding aan de Kredietbank Nederland. Het jaar 2012 is een aanloopjaar geweest, met enige opstartproblemen. De klantmanager schuldhulpverlening heeft een opleiding gevolgd en is met inzet van een externe partij ingewerkt. Daarnaast zijn de werkprocessen grotendeels ingericht. Dit alles viel samen met de enorme toename in het aantal aanvragen schuldhulpverlening. Door deze samenloop van omstandigheden is er in 2012 in mindere mate aandacht is geweest voor het bijhouden van cijfers en statistieken. Inmiddels is het klantvolgsysteem waarmee gewerkt wordt, grotendeels ingericht. Door goede registratie van aanmeldingen, doorverwijzingen, aanvragen en ingezette producten in deze software komt in ieder geval vanaf 2013 eenduidige managementinformatie beschikbaar. Op basis van deze managementinformatie kunnen de kwaliteit en de gewenste resultaten gemonitord worden. In regionaal verband zal met de overige Haaglandengemeenten worden gewerkt aan de ontwikkeling van instrumenten voor kwaliteitsmeting. Het zal hierbij van belang zijn om zorgvuldig te formuleren wanneer en in welke omstandigheid een traject succesvol is.

Het college van Burgemeester en Wethouders en de raad worden jaarlijks geïnformeerd over de voortgang en resultaten van de schuldhulpverlening. In deze voortgangsrapportage wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

- Het aantal aanmeldingen in het betreffende jaar.
- Het vervolgtraject (toeleiding naar schuldhulpverlening, verwijzing, advisering).
- De behaalde resultaten (geslaagde trajecten, voortijdige uitval)
- De streefcijfers met betrekking tot volgende jaren.

Communicatie

Zowel voor inwoners van de gemeente Midden-Delfland, medewerkers van de gemeente en de organisaties moet duidelijk zijn welke mogelijkheden de schuldhulpverlening biedt. Welke hulp en ondersteuning is beschikbaar, wat wordt van de burger zelf verwacht en wat kan men doen om problemen te voorkomen en op te lossen? De middelen die hiervoor eind 2012 en begin 2013 worden ingezet zijn:

- Internet (website van de gemeente Midden-Delfland).
- Digitale nieuwsbrief voor de inwoners van Midden-Delfland
- Vermelding in 'De Schakel' na vaststelling van het beleidsplan door de raad.

Lijst gebruikte afkortingen

Awb	Algemene wet bestuursrecht
Bbz	bijstandsbesluit zelfstandigen
CJG	Centrum Jeugd en Gezin
CJIB	Centraal Justitieel Incasso Bureau
Fw	Faillissementswet
GBA	Gemeentelijke Basis Administratie
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
GGZ	Gemeentelijke Gezondheidszorg
MW	Maatschappelijk Werk
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet
SUN	Stichting Urgente Noden
VTLB	Vrij te laten bedrag (berekend budget in een schuldenregeling, inkomsten daarboven worden gereserveerd voor schulden).
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WWB	Wet Werk en Bijstand
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wsnp	Wet schuldsanering natuurlijke personen
Zzp-er	Zelfstandige zonder personeel

Begrippenlijst

aflossingscapaciteit:	bedrag dat de client kan afvragen voor aflossing van zijn schulden. Bij schuldregelingen wordt dat berekend door van het totale inkomen het VTLB af te trekken.
beleidsplan	Beleidsplan Schuldhulpverlening gemeente Midden-Delfland 2013 -2017.
cliënt	een natuurlijk persoon die gebruik maakt van de diensten van de gemeente (een ondernemer is geen natuurlijk persoon).
crisissituatie	dreigende uithuiszetting en afgekondigde afsluiting gas-water-licht.
gemeente	gemeente Midden-Delfland
ketenpartner	organisatie en/of instelling die begeleiding en flankerende hulp biedt in het kader van de schuldhulpverlening.
preventie	bewustwording om te voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die zij niet kunnen betalen.
Problematische schuldsituatie	situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs te verwachten is dat hij niet kan voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij is opgehouden te betalen.
schuldhulpverlening	omvat alle producten zoals de gemeente Midden-Delfland deze kent.
schuldregeling	is één van de gemeentelijke producten (minnelijk traject).
schuldregelen	het geheel van activiteiten in het kader van het regelen van schulden volgens de richtlijnen van de gedragscode NVVK
minnelijk traject	formeel minnelijk schuldregelingstraject via de gemeente door middel van een schuldbemiddeling of een schuldsanering (met een saneringskrediet, thans nog niet mogelijk in Midden-Delfland).
voorwaarden	algemene voorwaarden uit wet en Awb, standaardvoorwaarden in stabilisatie- en schuldregelingsovereenkomst en voorwaarden, specifiek bepaald voor de betreffende cliënt, vastgelegd in het plan van aanpak.
de wet	wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Bijlage 1

Een beslissing over het wel of niet toelaten van een inwoner tot de integrale schuldhulpverlening is een beschikking op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit betekent dat:

- Een beslissing schriftelijk moet worden genomen:
- Alle mogelijke afwijzingen terug te leiden moeten zijn tot de afwijzingsgronden die opgenomen staan in de Wgs en/of de beleidsregels;
- De beslissing over een eventuele afwijzing voldoende gemotiveerd dient te zijn op grond van de Awb.
- Er binnen maximaal 8 weken na de aanvraag een beslissing over de toegang moet worden genomen, dit in verband met de mogelijkheden van het opleggen van een dwangsom of het direct instellen van beroep bij niet tijdig beslissen.
- Het plan van aanpak en/of de inhoud van het traject ook vatbaar kan zijn voor bezwaar en beroep indien dit aangemerkt kan worden als een schriftelijke beslissing.
- Er ruimte moet blijven voor maatwerk bij het opstellen van beleidsregels door middel van kanbepalingen en een hardheidsclausule. Hierin kan worden opgenomen dat een afwijzingsgrond in de beleidsregels niet noodzakelijk hoeft te leiden tot een daadwerkelijke afwijzing, maar dat er sprake is van maatwerk.

Wanneer iemand een aanvraag doet tot integrale schuldhulpverlening is het daarnaast raadzaam dat de klant op het aanvraagformulier gewezen wordt op de artikelen 6 en 7 van de Wgs. Hierin is opgenomen dat de aanvrager een inlichtingen- en medewerkingsplicht heeft. Deze plichten reiken zo ver als redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet. Bij deze verplichtingen dient te worden aangegeven wat de consequenties zijn indien men zich niet aan de voorwaarden houdt. Een consequentie kan bijvoorbeeld zijn dat de schuldhulpverlening beëindigd wordt. Andere redenen dienen ook in de beleidsregels te worden opgenomen en de beëindiging moet worden gemotiveerd.