



BELEIDSPLAN SCHULDHULPVERLENING

GEMEENTEN LEEK, MARUM EN NOORDENVELD.

1-7-2012 – 1-1-2016



1. Inleiding/leeswijzer.

Het beleidsterrein schuldhulpverlening is de laatste jaren voortdurend in beweging. Diverse onderzoeksrapporten hierover uitgebracht maken meer duidelijk over de omvang, oorzaken en gevolgen van schulden.

Landelijk beeld is dat de vraag naar schuldhulpverlening en budgetbeheer de laatste jaren toeneemt. Mede door de economische crisis heeft deze trend zich ook in 2011 voortgezet. Wat tevens duidelijk wordt en dit is een landelijk beeld, is dat het niet alleen de minima zijn die een beroep doen op de schuldhulpverlening, maar ook de mensen met een hoger inkomen. Landelijke cijfers tonen aan dat in 2011 voor het eerst zich meer mensen bij de schuldhulpverlening hebben aangemeld met inkomen uit arbeid. (49 %) dan mensen met een uitkering als enige inkomstenbron (44 %) Het totaal aantal meldingen is overigens in 2011 landelijk stabiel gebleven.

Waar het het werkgebied van de ISD betreft is het beroep op schuldhulpverlening toegenomen met 10,4% ten opzichte van 2010.

Ook is de wachttijd van de kredietbank ondanks de toeloop redelijk stabiel gebleven. Voor de gemeenten Leek en Marum was de gemiddelde wachttijd in 2011 vier weken en voor de gemeente Noordenveld vijf weken.

Het toenemende beroep op de schuldhulpverlening van de laatste jaren heeft er zeker aan bijgedragen dat schuldhulpverlening door gemeenten niet meer vrijblijvend is maar nu een wettelijke verplichting is geworden. Deze verplichting is verwoord in de per 1 juli 2012 ingevoerde Wet op de Schuldhulpverlening. (hierna te noemen SHV)

De inwerkingtreding leidt er toe dat de gemeenten (lees: ISD) de taak krijgen om *regie* te voeren en *integraal* beleid te ontwikkelen. Dit kan worden vormgegeven door het stabiliseren of oplossen van problematische schulden en andere problemen in relatie tot de schulden waar de persoon mee te maken heeft. Hierbij kan gedacht worden aan psychosociale problemen, relatieproblemen, maar ook zaken die betrekking hebben op woonsituatie, gezondheid, verslaving of gezinssituatie.

Ook is er de mogelijkheid om een koppeling met andere beleidsterreinen tot stand te brengen. Er moeten keuzes worden gemaakt om integrale schuldhulpverlening te ontwikkelen.

Door het vaststellen van dit beleidsplan `Schuldhulpverlening Leek, Marum en Noordenveld` wordt voldaan aan de wettelijke verplichting.

In dit beleidsplan zullen de uitgangspunten voor de jaren 2012 tot en met 2015 worden aangegeven.

Leeswijzer:

Deze beleidsnotitie bestaat uit de onderstaande hoofdstukken:

1. Inleiding/leeswijzer.
2. Wettelijke grondslag
3. Schuldhulpverlening in het algemeen en huidige uitvoering daarvan in de gemeenten Leek, Marum en Noorderveeld.
4. De processtappen binnen het geheel van schuldhulpverlening.
5. Landelijke visie.
6. Lokale visie.
7. Uitwerking visie.
8. Managementinformatie, kwaliteit en resultaten.
9. Streefcijfers.
10. Rechtsbescherming, klachten en geschillen.
11. Doorwerking van de Awb op de WGS.
12. Financiën.
13. Informatie en communicatie.
14. Beslispunten.

De notitie wordt afgesloten met de beslispunten waar de gemeenteraad een besluit over moet nemen.

Tevens zijn de volgende bijlagen bijgevoegd:

- a. Basisdienstenboek 2012 GKB.
- b. Relatie met andere wetgeving.
- c. Rolverdeling van de instanties werkzaam op het terrein van schuldhulpverlening.
- d. Onderzoek `schuldhulpverlening loont.`
- e. Klachtenreglement GKB.
- f. Concept werkproces ISD m.b.t. schuldhulpverlening.

2. Wettelijke grondslag:

In artikel 4 van de nieuwe wet staan de taken die aan de gemeenteraad zijn opgedragen en die vastgelegd moeten worden in een beleidsplan:

- Het vaststellen van een plan ten behoeve van integrale schuldhulpverlening voor een periode van maximaal vier jaar.
- De hoofdzaken van het te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schulden.
- Welke resultaten men wenst te behalen, welke maatregelen worden genomen om de kwaliteit te borgen en de wijze van uitvoering van de integrale schuldhulpverlening.
- De maximale periode inzake de wachttijden.
- Hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.
- De mogelijkheid vast te leggen onder welke voorwaarden het bestuur de aanvrager kan verplichten over een basisbankrekening te beschikken. (niet verplicht)

Vaststellen beleidsplan en het effect daarvan.

Door de wet is de gemeenteraad verantwoordelijk voor het bepalen van de visie op armoedebeleid en het opstellen van een beleidsplan.

Het voordeel hiervan is dat het op het schuldhulpverleningsbeleid hierdoor kan worden beoordeeld op sterkte en zwakte en dat het tevens een beeld geeft van de kwaliteit van de schuldhulpverlening waarbij het ook kan dienen als sturingsinstrument.

Taakverdeling tussen gemeenten, ISD en GKB met betrekking tot schuldhulpverlening:

Gemeenteraad:

Vaststellen van de visie op het te voeren beleid door:

- Vaststellen beleidskaders.
- Beschikbaar stellen van de middelen.

Bestuur van de ISD:

- Sturing door jaarlijkse uitvoeringsovereenkomst met de GKB.
- Sturing door voorbereiding van de besluitvorming.
- Verantwoording afleggen aan de gemeenteraad.

GKB: Uitvoeringbeleid:

- Uitvoering op microniveau.

Het breed moratorium:

Naast de wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening is er nog een belangrijke ontwikkeling namelijk *het breed moratorium*.

Het breed moratorium houdt in dat een schuldsituatie kan worden `bevroren`. Door te verlangen dat schuldeisers tijdelijk hun incassomaatregelen staken creëert het moratorium een afkoelingsperiode waarin de problemen zorgvuldig in kaart gebracht kunnen worden en een oplossing daarvoor kan worden bedacht. Dit kon altijd al via het huidige moratorium dat geregeld is in de WSNP.

Schuldhulpverlening als middel ten behoeve van overige wetgeving:

In de afgelopen jaren is gebleken dat schuldhulpverlening een aanzienlijke bijdrage levert aan het bereiken van doelstellingen in overige wetten en regels. Hieronder worden in het kort deze wetten en regels vermeld waarmee wij nogmaals de raakvlakken van schuldhulpverlening in het totale hulpverlenings- of zorgtraject benadrukken. Voor een uitgebreide toelichting van de relatie tussen schuldhulp en de onderstaande regelgeving wordt verwezen naar **bijlage b**.

Wet:

**Wet Werk en Bijstand (WWB)
Beleid armoedebestrijding**

Re-integratiebeleid

Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)

Bijdrage:

Schuldhulp om inkomen te vergroten

Schuldhulp als onderdeel van een re-integratietraject om de kans op werk te vergroten.

Schuldhulp als `minnelijke oplossing` en preventiemiddel.

3. Schuldhelpverlening in het algemeen en uitvoering daarvan in de gemeenten Leek, Marum en Noordenveld.

Het doel van schuldhelpverlening:

Het doel van schuldhelpverlening is het bevorderen van participatie en het beperken van maatschappelijke kosten. Hierbij dient de burger in de eerste plaats alles in het werk te stellen om problemen zelf op te lossen. Wanneer blijkt dat dit niet mogelijk is zal een zodanige begeleiding moeten worden geboden dat de burger in staat wordt gesteld om dit te leren.

Het hoofddoel is hierbij een duurzame oplossing door een integrale aanpak met als uitgangspunten:

- a. schuldenaar is probleemeigenaar.
- b. Het schuldenpakket, motivatie en vaardigheden van de aanvrager bepalen het maximaal haalbare.
- c. Door een integrale aanpak heeft schuldhelpverlening een duurzaam effect.

Er moet een volledig aanbod zijn van producten die ingezet kunnen worden ten behoeve van schuldhelpverlening. Het aanbod dient *preventief, curatief en op nazorg* gericht te zijn.

Het aanbod is er op gericht om burgers in staat te stellen om, ondanks hun financiële en/of immateriële situatie zo optimaal mogelijk deel te nemen aan de maatschappij en hun situatie te stabiliseren en waar mogelijk te verbeteren. Daarbij wordt als gegeven geaccepteerd dat sommigen doorlopende begeleiding nodig hebben om een stabiele situatie te behouden.

Bij *preventie* wordt gedacht aan voorlichtingscampagnes en andere vormen van gedragsbeïnvloeding, zoals het aanleren van budgetvaardigheden en dergelijke.

Bij *curatieve* hulpverlening gaat het om zaken als herfinanciering van schulden, schuldbemiddeling, saneringskredieten, inschakelen van flankerende hulp, budgetbeheer, treffen van betalingsregelingen en doorgeleiding naar het WSNP-traject.

Nazorg kan nodig blijken om losse eindjes uit het hulpverleningstraject alsnog aan elkaar te knopen en terugval in oude gewoonten te voorkomen.

Gezien de diversiteit van schuldsituaties en de daarbij betrokken personen moet binnen het volledige aanbod individueel maatwerk worden geleverd.

Onderscheid tussen vrijwillige schuldhulpverlening en wettelijke regeling.

Bij vrijwillige schuldhulpverlening of ook wel minnelijke schuldhulpverlening genaamd, gaat het kort gezegd om de hulpverlening zoals die verzorgd kan worden door gemeenten en gemeentelijke kredietbanken (en eventueel andere instanties)

De wettelijke schuldhulpverlening loopt via de rechtbank en is gebaseerd op wet en regelgeving, namelijk de Faillissementswet, korthedshalve aangeduid als WSNP.

Bij deze vorm van schuldhulpverlening is de rol van de gemeente of GKB beperkt tot de afgifte van een zogenaamde gemeentelijke schuldsaneringsverklaring. In onze situatie is dit de GKB die hiertoe gemachtigd is.

Voorwaarde voor toelating tot de WSNP is dat de burger heeft geprobeerd om de schulden te regelen via een vrijwillig schuldhulpverleningstraject.

In dit beleidsplan richten we ons voornamelijk op de minnelijke schuldhulpverlening. Het wettelijke traject blijft een uitzondering en is geheel geregeld door de WSNP.

De gemeenten hebben geen invloed op de WSNP. Als we in dit plan dus spreken over *schuldhulpverlening*, dan wordt daarmee het minnelijk traject bedoeld.

Doelgroep van de gemeenten Leek, Marum en Noordenveld.

Op dit moment wordt schuldhulpverlening geboden aan burgers van de ISD gemeenten in een (dreigende) problematische schuldsituatie. Dit loopt via de Gemeenschappelijke Kredietbank Drenthe te Assen (GKB). Hulp wordt geboden ongeacht de hoogte/soort van schulden en inkomen. De huidige aanpak kenmerkt zich al door een integrale benadering van de schuldenproblematiek en waar nodig inschakeling van andersoortige hulpverlening.

Een voorbeeld hiervan is de samenwerking van de GKB met het algemeen maatschappelijk werk (Noordermaat) maar ook door om nog een voorbeeld te noemen, de samenwerking met Humanitas (thuisadministratie) en met woningcorporaties. (huurachterstanden)

Schuldhulpverleningstrajecten zijn gericht op het oplossen van de schuldsituatie, maar ook op gedragsverandering ter voorkoming van recidive (herhaling) en verlies van werk.

In toenemende mate wordt gebruik gemaakt van inkomensbeheer, een sterk preventief middel waarmee schuldsituaties gestabiliseerd kunnen worden en escalaties van schuldsituaties (zoals huisuitzetting) wordt voorkomen.

De huidige uitvoering:

De ISD heeft een raamovereenkomst afgesloten met de Gemeenschappelijke Kredietbank Drenthe (GKB). De GKB is een gemeenschappelijke regeling van de gemeenten Assen, Hoogeveen en Meppel en is dus wat betreft de schuldhulpverlening de hoofdaannemer.

Het beheer van de bank wordt gevoerd door het bestuur van de gemeenschappelijke regeling. De wethouders van de genoemde gemeenten vormen het algemeen en dagelijks bestuur. De GKB werkt weliswaar vanuit een centraal kantoor in Assen maar houdt daarnaast spreekuren op locaties in de gemeenten. Voor ons werkgebied wordt spreekuur gehouden in Leek en Tolbert (gemeentehuis en bij Novatec) en in Roden (Vasalis-gebouw)

De GKB werkt met 4 teams. De 3 ISD-gemeenten hebben een eigen team. Het team werkt alle zaken af voor de cliënt.

Personele bezetting:

Schuldhelpverlening is constant aan invloeden onderhevig. Er zijn periodes met een enorme toeloop en soms is er ook weer sprake van een afname. Per gemeente blijkt het soms behoorlijk te schommelen. De GKB werkt daarom met een zogenaamde `flexibele schil`.

Er wordt gewerkt met de norm dat 30% van het totale aantal medewerkers een tijdelijk dienstverband moet hebben. In december 2011 werkte 45 % van de medewerkers met een tijdelijk contract. Het aantal medewerkers bedraagt nu 120 personen.

De ISD koopt evenals 17 andere niet-GR gemeenten diensten in bij de GKB. Hiertoe is een raamovereenkomst gesloten. Jaarlijks wordt een uitvoeringsovereenkomst afgesloten met afspraken voor het komende jaar.

De GKB draagt zorg voor integrale schuldhelpverlening in het werkgebied van de ISD. In de inleiding is al op het begrip integrale schuldhelpverlening ingegaan. In de praktijk houdt dit in dat het traject is gericht op het oplossen van de schuldensituatie, maar ook op gedragsverandering ter voorkoming van recidive (herhaling) en verlies van werk. Om gedragsverandering te bevorderen wordt maatschappelijk werk in relatie tot schuldhelpverlening ingekocht bij Noordermaat. Dit gebeurt in de vorm van budgetcoaching. De medewerkers die zich hiermee bezighouden zijn gehuisvest bij de GKB. Op deze wijze wordt integraal gewerkt en lopen materiële en immateriële begeleiding in elkaar over en kunnen elkaar daardoor versterken.

Budgetcoaching heeft tot doel de cliënt uiteindelijk zelfstandig in staat te stellen om zijn financiële huishouden te kunnen voeren.

De budgetcoach richt zich op te volgende gebieden van preventie:

1. Voorkomen van problematische schulden, door financieel administratieve coaching.
2. Voorkomen van uitval uit schuldregelingstraject door inventarisatie problematiek en indien nodig opstarten van een coachingstraject met betrekking tot financiën of met financiële situatie verweven problematiek.
3. Voorkomen van recidive: nazorg door financieel administratieve coaching.

De GKB voert het `volledige plaatje` voor de schuldhelpverlening uit. Het gaat hierbij om intake, schuldregelingen, beschermingsbewind maar ook het houden van spreekuren in de gemeentehuizen van Leek en Roden. Een overzicht en verklaring van de werkzaamheden staat in het bijgevoegde dienstenboek van de GKB vermeld. (bijlage a)

Ook organiseert de GKB diverse preventieactiviteiten. Een voorbeeld van zo'n preventieactiviteit is de `klassekas` voor basisschoolscholieren, maar tevens worden budgetcursussen georganiseerd.

Overzicht werkzaamheden GKB Assen: Tevens staat erachter aangegeven hoe vaak in het werkgebied van de ISD in 2011 gebruik is gemaakt van de vermelde dienst. In het dienstenboek staat een omschrijving van deze diensten.

<u>Dienstverlening per product</u>	<u>2011</u>
Intake	225
Schuldregeling	181
Verklaring WSNP	76
Budgetbeheer totaal	444
Beschermingsbewind	15
Inloopzitting	102
Zitting op afspraak	439
AMW Noordermaat	<u>24</u>
Totaal	1506

GKB Groningen

Er maken op dit moment nog drie personen gebruik van de hulp van de GKB Groningen (gemeente Leek twee personen en Marum één persoon). Het betreft hier personen die voor de start van de ISD al gebruik maakten van de diensten van de GKB Groningen. Tot 1 januari 2005 waren beide gemeenten nog aangesloten bij deze kredietbank.

Zelfstandigen

Voor zelfstandigen maken we gebruik van de diensten van het gespecialiseerde bedrijf. Zuidweg & Partners. In 2011 hebben 13 zelfstandigen een dienst afgenomen. Met genoemd bedrijf is een contract afgesloten.

Kredietcrisis:

In de inleiding is al gememoreerd dat als gevolg van de kredietcrisis de laatste jaren steeds meer een aanspraak gedaan op schuldhulpverlening. Het landelijke beeld is dat het niet alleen de minima zijn die een beroep doen op schuldhulpverlening maar ook anderen die te maken krijgen met een onverwachte inkomensdaling. Een inkomensdaling die bijvoorbeeld veroorzaakt wordt door het niet meer kunnen opbrengen van hypotheekverplichtingen. Er is in die zin sprake van een verschuiving. Ook binnen het werkgebied van de ISD is deze verschuiving waarneembaar.

Uit landelijke cijfers blijkt dat het aantal personen met inkomen uit arbeid dat zich heeft aangemeld 49 % van het totaal bedraagt. Ook het aantal ZZP-ers met financiële problemen is toegenomen.

4. De processtappen binnen het geheel van schuldhulpverlening:

Het minnelijk traject:

Eerst wordt een schuldhulpverleningstraject opgestart. Dit heet ook wel `minnelijk traject`.

Door de schuldhulpverlener wordt een inventarisatie gemaakt van de hoogte van de schulden en hoeveel schuldeisers er zijn.

Vervolgens wordt getracht om tot een akkoord te komen met deze schuldeisers door een deel van de schuld te betalen waarbij de rest van de vordering wordt kwijtgescholden. Wanneer alle schuldeisers met het aanbod instemmen is het minnelijk traject gelukt.

Door de klant wordt dan gedurende een vastgestelde periode van 3 jaar via de schuldhulpinstantie per maand een bedrag betaald aan de schuldeisers. Mocht een of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan dan is het minnelijk traject mislukt. Vervolgens is de schuldenaar aangewezen op een WSNP-traject.

Het WSNP-traject:

Het hoofddoel van de WSNP is het bieden van een schone lei aan schuldenaren die te goeder trouw zijn. De gemeente, in ons geval de GKB, stelt hiervoor een verzoekschrift op met als bijlage een WSNP-verklaring. De schuldhulpverlener moet hiervoor wel gecertificeerd zijn anders kan geen aanvraag worden gedaan. Vervolgens worden de stukken naar de rechtbank gestuurd. In de rechtzitting die daarop volgt vraagt de rechter om aanvullende informatie en legt hij de schuldenaar uit welke verplichtingen hij heeft wanneer hij tot de WSNP wordt toegelaten. Daarna spreekt de rechtbank uit of hij wordt toegelaten tot de WSNP. Er geldt een termijn van 3 jaar vanaf de start van de sanering waarbij een bewindvoerder wordt aangewezen. Wanneer schuldeisers in het minnelijk traject weigeren mee te werken terwijl het aanbod toch redelijk was gezien de financiële situatie van de klant wordt tegelijk met het verzoek om een WSNP-verklaring ook verzocht de schuldregeling op te leggen aan de onwillige schuldeisers, dit heet dwangakkoord.

Faillietverklaring:

Wanneer het WSNP-traject niet succesvol is of niet tot stand komt dan kan een van de schuldeisers of de schuldenaar een faillietverklaring aanvragen. Wanneer dit faillissementsverzoek door de Rechtbank wordt ingewilligd wordt de schuldenaar `in staat van faillissement` verklaard. Dit betekent dat de schuldenaar meteen de zeggenschap over zijn vermogen verliest. In het vonnis wordt door de Rechtbank een curator en een Rechter-commissaris benoemd. De curator is veelal een advocaat die het beheer over de failliete boedel van de zogenaamde `failliet` overneemt. De Rechter-commissairs is een rechter die toezicht houdt op de curator.

Nadruk in het beleidsplan:

In het beleid dat hierbij aan u wordt voorgelegd wordt de nadruk gelegd op de eerste fase, het minnelijk traject. Door te investeren in de `voorkant` van het proces wordt voorkomen dat de schuldenaars en schuldeisers zijn aangewezen op de WSNP. In het minnelijk traject is het vaak nog haalbaar om de schuld geheel af te lossen. In de WSNP wordt het percentage dat afgelost wordt vaak al laag en wanneer een faillissement wordt uitgesproken krijgen veel schuldeisers al vaak helemaal niets meer van de vordering terug.

5. Landelijke visie:

Visie landelijke overheid:

Door de nieuwe wet zijn gemeenten verplicht integrale schuldhulpverlening te bieden.

In de wet wordt het als zodanig omschreven:

`het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.`

Dit houdt in dat er niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een klant, maar ook voor eventuele omstandigheden die op enigerlei wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen van een klant. Hierbij kan het gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de verslaving of de gezinssituatie. Wanneer die problemen niet worden aangepakt kunnen de schulden ook niet worden opgelost. Bovendien is de kans groot op recidive.

Schulden hangen niet per definitie samen met het hebben van te weinig geld, maar ook vaak met een levensstijl die niet past bij het inkomen. Hierdoor richten we ons in de schuldhelpverlening ook niet primair op armoedebestrijding.

Het is belangrijk dat mensen in schuldensituaties in een zo vroeg mogelijk stadium worden bereikt zodat de schulden zo min mogelijk oplopen.

Participatie van haar inwoners komt al tot uiting in het bijstands- en minimabeleid van ISD en gemeenten. Zowel het hebben van voldoende inkomen als re-integratie is van groot belang. Iedereen moet mee kunnen doen in de samenleving, ook mensen met schulden. Inzet op preventieve maatregelen en vroegtijdige signalering is daarbij van groot belang.

Er ligt dus een sociale en regieopgave bij de gemeente. Tevens is sprake van een financiële opgave voor gemeenten. De sociale ambities dienen gehaald te worden binnen de door de gemeenteraad beschikbaar gestelde middelen. Hier zijn geen extra middelen voor beschikbaar gesteld door het Rijk. (zie hoofdstuk 12 financiën)

Om de financiële risico's zoveel mogelijk te beperken zullen duidelijke afspraken gemaakt worden met de GKB.

6. Lokale visie:

De uitgangspunten kunnen worden weergegeven en samengevat in de onderstaande visie:

De ISD-gemeenten voeren de regie over integrale schuldhelpverlening waarbij de uitvoering (via de ISD) is uitbesteed aan de GKB Assen.

De schuldhelpverlening is voor iedereen toegankelijk. Niemand wordt uitgesloten tenzij daar bijzondere redenen voor zijn.

De verantwoordelijkheid voor het welslagen van het schuldhelpverleningstraject blijft liggen bij de schuldenaar en de schuldeiser.

Een integrale aanpak van de schuldhelpverlening moet leiden tot (financiële) zelfstandigheid van de burger.

7. Uitwerking visie in de volgende uitgangspunten:

Integrale aanpak door maatwerk:

Maatwerk kan worden geleverd door flexibel in te spelen op de behoefte van de burger door een structurele benadering via een integrale benadering van de schuldenproblematiek en waar nodig inschakeling van het netwerk van de burger of andersoortige helpverlening zoals bijvoorbeeld maatschappelijk werk, Humanitas, kerken en woningcorporaties.

Op basis van de persoonlijke en gezinssituatie wordt een passende vorm van hulp- en dienstverlening gezocht. Het eventueel in te zetten eigen netwerk van de burger kan bestaan uit familie, vrienden en burens.

Afspraken met woningcorporaties zijn in onze regio overigens niet geformaliseerd. In andere regio's is hier soms wel sprake van. Het is goed afspraken tussen GKB en Wold & Waard te bevorderen. In september a.s. vindt een overleg plaats tussen Wold & Waard, GKB, ISD en de gemeenten Grootegast en Zuidhorn om nadere afspraken te maken voor het werkgebied van Wold & Waard. Met Woonborg zal tevens een overleg worden gepland.

Op initiatief van de Stichting Voedselbank Noordenveld is een convenant gesloten met verschillende organisaties om meer ondersteuning en begeleiding te bieden aan afnemers van voedselpakketten.

Om de krachten te bundelen hebben de Voedselbank, Humanitas Noordenveld, de GKB, Noordermaat en de ISD een convenant afgesloten waarbij inwoners die zijn aangewezen op een voedselpakket te helpen uit die situatie te komen.

Vrijwilligers van Humanitas brengen de financiële situatie van de aanvragers in kaart en onderzoeken welke oplossingen mogelijk zijn. Hierbij kan men denken aan het attent maken op voorzieningen waar wel recht op bestaat maar waar geen gebruik van wordt gemaakt of door samen met de cliënt inzicht te geven in het huishoudboekje en daar waar nodig te helpen de financiën op orde te krijgen.

Om dat goed te kunnen doen is ook nadrukkelijk een nauwere samenwerking tussen deze instanties gezocht. Over en weer is inzichtelijk gemaakt voor welke zaken met bij wie terecht kan om de problemen op te lossen.

Bij schuldhulpverleningstrajecten gaat het om het oplossen van de schuldsituatie, maar ook om gedragsverandering ter voorkoming van recidive en verlies van werk.

Rolverdeling:

Bij schuldhulpverlening hebben diverse personen en organisaties hun eigen specifieke rol. Een overzicht hiervan is bijgevoegd in bijlage c.

Doelgroep en toelatingsbeleid:

Integrale schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van 18 jaar en ouder van de gemeenten Leek, Marum en Noordenveld waarvan redelijkerwijs is te voorzien dat die niet zullen kunnen voortgaan met het betalen van hun schulden of in een toestand verkeren dat zij zijn opgehouden te betalen.

Overigens zijn er 2 groepen wettelijk uitgesloten:

Dak- en thuislozen. Deze moeten worden opgevangen door de centrumgemeenten. Voor Leek en Marum is dit de gemeente Groningen en in het geval van de gemeente Noordenveld de gemeente Assen. Er zal dan ook in voorkomende gevallen verwijzing naar deze gemeenten moeten plaatsvinden.

Zelfstandigen: Deze groep kan een beroep doen op het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) Mocht de ondernemer niet in aanmerking komen voor een Bbz-krediet omdat het bedrijf niet levensvatbaar is, dan is het niet zinvol om schuldhulp aan te bieden. In dat geval kan de zelfstandige er beter aan doen te stoppen om grotere financiële problemen te voorkomen. Is de zelfstandige met zijn bedrijf gestopt dan kan hij er natuurlijk wel voor in aanmerking komen.

In verband met alle bezuinigingen kan overwogen worden om een eigen bijdrage te vragen van de burger. Hier staat tegenover dat de drempel om de toegang tot de schuldhulpverlening zo laag mogelijk dient te worden gehouden. Het voorstel is dan ook voorlopig af te zien van het vaststellen van eigen bijdragen. Mochten de kosten schuldhulpverlening echter dermate grote vormen aannemen dan kan dit wel een overweging zijn. Het voorstel is dit jaarlijks aan de hand van de vast te stellen begroting te beoordelen.

Overigens wordt de maximale looptijd van Budgetbeheer Totaal wel gesteld op maximaal vijf jaar. Dit kan worden verlengd waarbij als voorwaarde geldt dat de klant bereid en in staat is een vergoeding te betalen. Van het vaststellen van deze bijdrage kan worden afgeweken indien hier een indicatie voor is. Deze afwijkingsmogelijkheden staan vermeld in het dienstenboek van de GKB.

Laagdrempelige voorziening:

Met inwerkingtreding van de wet is er tevens de verplichting om vanaf 2012 schuldhulpverlening laagdrempelig aan te bieden. Een laagdrempelige voorziening kan op veel manieren worden bevorderd:

-Spreekuren:

De GKB houdt op locatie spreekuren namelijk in Leek (gemeentehuis en bij Novatec) en in Roden (Vasalisgebouw). Dit is een inloop- en afsprakenspreekuur.

Inmiddels komen er uit Marum geluiden dat er behoefte bestaat aan een spreekuur in Marum. Onderzocht wordt of dit haalbaar is.

Actief wachtlijstbeheer:

Een vlotte dienstverlening betekent een minder grote schuldenlast. Om die reden schrijft de wet een wachttijd van maximaal 4 weken voor. (art. 4) Dit betekent dat er binnen 4 weken na eerste melding een intakegesprek moet hebben plaatsgevonden.

Onder wachttijd verstaan we de tijd tussen de aanmelding en de feitelijke integrale intake bij de GKB.

In 2011 liet de wachttijd in een redelijk stabiel beeld zien. De gemiddelde wachttijd bleef over het algemeen binnen de streeftermijn van 4 weken. (Noordenveld 5 weken, Leek en Marum 4 weken) Het is ideaal wanneer deze termijn nog korter kan. Door de toenemende schuldenproblematiek is dit moeilijk. Beperking van de wachttijden zal leiden tot een personele uitzetting bij de GKB en dus ook een kostentoeename. Overigens blijkt dat met name in Marum er verhoudingswijze geregeld sprake is van het niet verschijnen van mensen op hun afspraak. Dit leidt vervolgens weer tot een toename van de wachttijden.

Wanneer de keuze gemaakt wordt voor een nadere beperking van de wachttijden dan zal dit een keuze zijn voor inzet van extra middelen. Gezien de beperkte budgetten is het daarom beter in te zetten op beperking van de wachttijd tot 4 weken. Dit laatste is een reëler doel. Het voorstel is dan wel uit te gaan van gemiddelde jaarlijkse termijn van 4 weken omdat de wachttijden in het jaar behoorlijk kunnen variëren. Door uit te gaan van gemiddelde jaarlijkse te meten termijn van 3 weken is het niet nodig dat de GKB een grote flexibele schil heeft waarmee een grote toeloop kan worden opgevangen. Dit zorgt voor beperking van de risico's. De door het Rijk de laatste jaren ingezette extra middelen waren bestemd om de wachttijden te verkorten. Hiervoor zijn ze ook gebruikt. Deze extra middelen zijn er de komende jaren niet meer. Zie hiervoor verder het hoofdstuk financiën.

- Bedreigende situaties:

Wanneer er sprake is van een bedreigende situatie dan geldt maximaal een wettelijke wachttijd van 3 werkdagen. Bedreigende situaties zijn schulden die betrekking hebben op de levering van energie, water, de huur van een woning of de premie voor een zorgverzekering. Wel is het goed daaraan toe te voegen dat de datum waarop bijvoorbeeld een eventuele uithuiszetting of afsluiting door een nutsbedrijf zal plaatsvinden bekend moet zijn om te kunnen spreken van een bedreigende situatie.

Inzetten op preventie en nazorg:

Bij de opzet van integrale schuldhulpverlening wordt gezocht naar mogelijkheden om schulden te voorkomen door het teweegbrengen van gedragsverandering bij cliënten o.a. door het (laten) ontwikkelen en geven van budgetcursussen. Ten behoeve van vroegtijdige signalering zullen er tevens afspraken gemaakt moeten worden met bijvoorbeeld woningcorporaties, nutsbedrijven, deurwaarders etc. Het moet dan ook een gedeelde zorg van de samenwerkende partners in de integrale schuldhulpverlening zijn om voldoende tijd en geldt uit te trekken om preventie, signalering en nazorg van problematische schuldsituaties gestalte te geven.

Onderdeel van preventie zijn verder voorlichting, vroegtijdige signalering en doorverwijzing maar ook het bestrijden van het niet-gebruik van voorzieningen waarbij te denken valt aan bijzondere bijstand, WMO-voorzieningen, teruggave belastingen, kwijtscheldingsbeleid etc.

Nazorg:

Het succesvol afronden van een schuldregeling betekent niet automatisch het einde van budgetbeheer. Deze ondersteuning wordt geleidelijk afgebouwd. Het aanbieden van nazorggesprekken is gekoppeld aan het beëindigen van budgetbeheer. Het einde van budgetbeheer is immers het moment dat de cliënt wordt losgelaten en zelf de financiën weer moet regelen.

Extra aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen.

Een wettelijk aandachtspunt is dat voorkomen moet worden dat kinderen de dupe worden van de schulden van de ouders. Het risico bestaat dat de kinderen dan ook op latere leeftijd schuldenaar worden. Aan deze groep zal dan ook voorrang worden verleend waar het gaat om schuldhulpverlening. Bij de aanmelding voor schuldhulpverlening en het inplannen van een intakegesprek wordt voorrang gegeven aan ouders met kinderen en schulden.

De maximale wachttijd voor een intakegesprek voor deze groep wordt daarom door ons bepaald op 1 week.

Bij het plan van aanpak zal altijd sprake moeten zijn van een doorverwijzing naar een flankerende hulpinstelling zoals maatschappelijk werk, Centrum voor Jeugd en Gezin en dergelijke. De inzet moet zijn dat de oorzaak van schulden wordt weggenomen en zoveel mogelijk de negatieve effecten van schulden op de leefwereld van de kinderen worden weggenomen. Tevens zal een eventuele afwijzing en/of beëindiging van een hulptraject alleen plaatsvinden met instemming van een vertegenwoordiger van de flankerende hulpinstelling.



8. Managementinformatie, kwaliteit en resultaten:

Zoals in de visie aangegeven voert de ISD de regie over de schuldhulpverlening. Aan deze regievoering kan uiting worden gegeven door te sturen op kwaliteit, resultaten en behaalde resultaten.

Op basis van de 3 maandelijks managementinformatie (maraps) worden de kwaliteit en de gewenste resultaten vermeld. Hierdoor kan er worden gestuurd op de doelstellingen en kwaliteitsaspecten.

De huidige marap-informatie, maar tevens de jaarrapportage, is voldoende voor de gemeenten voor een periodieke beoordeling. Er staat voldoende informatie in vermeld. Wel zal het onderdeel wachttijden in de maraps nog moeten worden bijgevoegd.

Naast de schriftelijke informatie vindt op dit moment al regelmatig overleg tussen ISD en GKB plaats.

- Minimaal 2 x per jaar vindt overleg plaats met de directeur van de GKB over de behaalde resultaten, kwalitatief en kwantitatief.
- Minimaal 2 x per jaar vindt een plenair overleg plaats tussen GKB en de afnemers. In dit geval de 3 GKB GR gemeenten en de 17 gemeenten die de diensten inkopen.
- Op afroep zijn de directeur van de GKB en andere medewerkers van de GKB altijd bereid toelichting te geven aan de medewerkers van de ISD maar ook in bestuur en aan gemeenteraden.
- In de hierboven aangegeven overlegvormen wordt aandacht geschonken aan kwaliteit, uitvoering, behaalde en te verwachten resultaten. Tevens vindt er vooral in de plenaire overleggen informatieverstrekking plaats over landelijke ontwikkelingen. Waar nodig worden deskundigen ingehuurd.

9 . Streefcijfers:

Ontwikkelingen op landelijk niveau zijn van invloed op het aantal burgers dat een beroep doet op schuldhulpverlening. Het is daarom moeilijk om op gemeentelijk niveau cijfers vast te leggen. Toch is het goed cijfers te noemen die de werkelijkheid benaderen. Er dient een ambitie te zijn die daaruit kan spreken. Onderstaande cijfers worden daarom aangegeven als de ambitie die de gemeenten hebben met dit beleid. De cijfers zoals deze eind 2011 bekend zijn dienen dan als 0-meting.

Het aantal personen bij wie een schuldhulpverleningstraject is opgestart dat ook daadwerkelijk succesvol is geworden bedraagt in het werkgebied van de GKB gemiddeld 54,66 %.

Voor de individuele gemeenten gelden de volgende slagingspercentages:

Leek 65,22 %, Marum 48 % en Noordenveld 59,52 %.

Landelijk bedraagt dit cijfer 43 %. Dit betekent dat zowel het gehele werkgebied als het werkgebied van de ISD-gemeenten een hoger slagingspercentage heeft.

Waar de verschillen tussen de 3 ISD-gemeenten door veroorzaakt worden is niet geheel duidelijk. Met name het percentage van Marum is lager. Wellicht dat dit te maken heeft met een beperkter netwerk in Marum. Zo is er bijvoorbeeld Humanitas niet actief. Dit in tegenstelling tot Leek en Noordenveld.

Het is goed zijn om hier samen met de gemeente Marum, maatschappelijk werk en andere (belangen) organisaties activiteiten te ondernemen die kunnen leiden tot het opvullen van deze lacune.

Onder een schuldhulpverleningstraject kan worden verstaan een saneringskrediet, schuldbemiddeling herfinanciering of betalingsregeling.

Bij de cijfers gaat het om het opzetten van een schuldregeling die ook daadwerkelijk leidt tot de opstart van een schuldbemiddeling of saneringskrediet.

Dat de uitkomst niet altijd een schuldregeling is, kan meerdere achtergronden hebben:

- het niet mee willen werken van een of meerdere schuldeisers.
- het gedrag van de schuldenaar. Een schuldregeling doorlopen is een forse opgave. De schuldenaar moet vanaf het moment dat hij zich aanmeldt aan tal van voorwaarden voldoen.

Voorbeelden van dergelijke voorwaarden zijn het wegdoen van een auto die niet nodig is voor woon-werkverkeer maar ook kan gedacht worden aan meerderjarige thuisinwonende kinderen die kostgeld moeten betalen. Een ander voorbeeld is een niet-werkende partner die indien deze daar toe in staat is werk moet zoeken. Lang niet alle schuldenaren zijn bereid deze concessies te doen.

Ook moeten schuldenaren in hun gedrag laten zien dat zij in staat zijn om duurzaam uit de schulden te blijven. Zij mogen vanaf het moment dat zij zich aanmelden geen nieuwe schulden maken.

Gezien de ongewisse economie is het heel moeilijk een voorspelling te doen. Mocht de economie verslechteren dan kan het zo zijn dat het aantal mensen dat een beroep doet op een traject schuldhulpverlening zal toenemen. Wat overigens wel opvalt is dat ondanks de verslechterende economie het aantal aanmeldingen vorig jaar landelijk vrij stabiel is gebleven.

Het voorstel is dan ook te streven naar handhaving van het percentage geslaagde trajecten in de komende 4 jaar in de gemeenten Leek en Noordenveld en het bevorderen naar een toename van dit percentage in Marum en Leek.



10. Rechtsbescherming, klachten en geschillen.

Huidige werkwijze:

Momenteel is er sprake van een (dienstverlenings-)overeenkomst tussen de ISD en de GKB. Bij haar dienstverlening hanteert de GKB op dit moment een formeel klachtenreglement en een geschillenreglement. Hierbij hanteert men het volgende onderscheid:

- a. Bij een klacht over de dienstverlening is het klachtenreglement van toepassing.
- b. Van een geschil is sprake wanneer een klant het niet eens is met een beslissing van de GKB, bijvoorbeeld een afwijzing van schuldhelpverlening. De klant kan in dat geval een heroverwegingsverzoek doen, waarna eventueel nog door het door de GKB als `bezwaar` omschreven actie mogelijk is. (Voor alle duidelijkheid: dit is geen bezwaar in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, hierna Awb.)

Om de klachten- en geschillenprocedure te verbeteren, is in april 2010 door de GKB een klachtencoördinator aangesteld en een nieuw reglement opgesteld. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de klachten als de geschillen. De registratie van klachten en geschillen is naderhand sterk verbeterd, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening door de GKB nog gericht verbeterd kan worden.

Omdat de klachten in de visie van de GKB een kans zijn om de dienstverlening te verbeteren, heeft de GKB bewust gekozen voor een laagdrempelige klachtenprocedure. Zo kunnen klanten sinds 2011 zeer eenvoudig digitaal (via de website) een klacht indienen.

Hier wordt veelvuldig gebruik van gemaakt. Van de in 2011 ingediende klachten is 36 % via de website ingediend. Helaas heeft de laagdrempeligheid van het klachtenbeleid ook een keerzijde: klachten worden door de klant vaker minder goed voorbereid. Dit resulteert in veel ongegronde klachten. De verbeterde registratie van klachten heeft, in combinatie met de laagdrempeligheid, geleid tot een toename van het aantal ingediende klachten.

Na het indienen van een klacht/geschil kan de klant een verzoek tot heroverweging doen. Voordat er een heroverweging plaats vindt, kunnen de medewerker en klager gehoord worden. Wanneer de GKB waarde ziet in het horen van de klager wordt deze uitgenodigd voor een gesprek, wat dan ook regelmatig gebeurt. Hierna wordt een beslissing genomen. De (regio)manager beslist binnen een termijn van vier weken na ontvangst van het verzoek tot heroverweging. Als de heroverweging van de (regio)manager niet of slechts gedeeltelijk leidt tot het wijzigen van de beslissing wordt aan de indiener de mogelijkheid tot bezwaar kenbaar gemaakt. Hiervoor bestaat een bezwaarcommissie. Nogmaals: het begrip bezwaar in dit verband moet niet verward worden met bezwaar in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht. (AWB)

Deze commissie bestaat uit de directeur van de GKB, een adviseur intern beleid/kwaliteit en de klachtencoördinator.

Allereerst wordt er een vooronderzoek ter voorbereiding gedaan. Ook bij dit bezwaar wordt de indiener in de mogelijkheid gesteld om te worden gehoord. De commissie beslist binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar.

Wanneer de indiener het niet eens met de beslissing is, is er een aantal opties:

- Hij kan naar een gemeentelijke ombudsman gaan, dit kan niet bij geschillen maar alleen bij klachten.
- Wanneer de persoon onder beschermingsbewind staat kan hij naar de Rechtbank gaan.
- Een andere mogelijkheid is om naar de Nederlandse Vereniging Voor Kredietbanken (NVVK) gaan. Dit is de branchevereniging. De procedures gaan op dezelfde manier als hierboven omschreven.

11. Doorwerking van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) op de Wgs

Na inwerkingtreding van de Wgs is de Awb in principe van toepassing.

De huidige (kader)wettekst van de WGS zegt hier niets over. Er wordt dan ook nergens in het kader van de Awb besproken over een besluit in de zin van de Awb.

Er is sprake te van een besluit in de zin van de Awb wanneer er:

- een aanvraag is ingediend die schriftelijk, gedagtekend en door betrokkene ondertekend is,
- een beslissing is die schriftelijk is, genomen door een bestuursorgaan en daarbij gericht op publiekrechtelijk rechtsgevolg.

Bestuursorgaan

Het is in die zin van belang om te weten wanneer er sprake is van een bestuursorgaan. Dit wordt geregeld in art. 1.1 van de Awb. Dit artikel omschrijft wat een bestuursorgaan is:

Een bestuursorgaan neemt besluiten (artikel 1:3 lid 1 Awb).

Kortom: wil een instantie bepaalde handelingen verrichten in de zin van de AWB dan dient deze instantie aangemerkt te worden als een bestuursorgaan.

Er zijn twee typen bestuursorganen:

“een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld” of “een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed”

Implementatiemogelijkheden:

Om dit bekijken of gemeenten de verplichting hebben de AWB en de bijbehorende rechtsgang van toepassing te laten zijn bij uitvoering van de WGS is het van belang te weten hoe de nieuwe wet op de schuldhulpverlening in ons werkgebied is georganiseerd en geïmplementeerd.

Hiertoe zijn de volgende mogelijkheden:

De gemeente of in dit geval de ISD verzorgt zelf de schuldhulpverlening:

Wanneer de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door de gemeente/ISD is de Awb van toepassing. De gemeente/ISD is namelijk een bestuursorgaan, in deze handelend in het publiekrechtelijke domein. Dit betekent dat in die situatie het publiekrecht van toepassing is en dus de Awb.

De gemeente voert schuldhulpverlening uit in een gemeenschappelijke regeling

Hier wordt bedoeld op de situatie dat de gemeente haar bevoegdheden in het kader van de schuldhulpverlening heeft overgedragen aan een gemeenschappelijke regeling. Ook dan kan er sprake zijn van een bestuursorgaan in de zin van artikel 1:1 eerste lid onder a Awb. De GKB is weliswaar een gemeenschappelijke regeling maar alleen van de gemeenten Assen, Hoogeveen en Meppel. De ISD of de ISD gemeenten nemen niet deel in deze GR. De ISD koopt namelijk de diensten in.

De gemeente koopt schuldhulpverlening in bij een GKB of bijvoorbeeld een organisatie die op basis van een gemeenschappelijke regeling alleen voor overheden werkt.

Dit is zoals het nu gaat.

Wordt de schuldhulpverlening uitgevoerd door de GKB als private organisatie, dan is de schuldhulpverlening privaatrechtelijk. De Awb is dan niet van toepassing wanneer er geen sprake is van een bevoegdheidsoverdracht aan de GKB maar in de vorm van een opdrachtverlening. Voorwaarde is daarbij dat er geen sprake is van een strikte taakomschrijving en strikte regels vastgesteld in het beleidsplan, waaraan de opdrachtnemer de GKB, zich dient te houden. Wanneer hier wel sprake van is wordt de GKB gezien als een verlengstuk van de ISD als bestuursorgaan en daarmee zelf als bestuursorgaan.

Wanneer de ISD als opdrachtgever de taakomschrijving en de bijbehorende regels niet in het beleidsplan vermeldt, maar in de dienstverleningsovereenkomst die wordt afgesloten met de GKB vastlegt is er naar alle waarschijnlijkheid geen sprake van een GKB, handelend als bestuursorgaan. Daarmee zou de publiekrechtelijke, op de Awb gebaseerde, rechtsgang niet aan de orde zijn.

Het op de Wgs gebaseerde beleidsplan zal zich dan kunnen beperken tot hoofdlijnen, kaders. De feitelijke taakomschrijving en de bijbehorende regels kunnen worden vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst en het bijbehorende zogenaamde dienstenboek. Dit dienstenboek van de GKB wordt jaarlijks aan de ISD-gemeenten voorgelegd.

De rechtspositie van de klant kan toch voldoende worden gegarandeerd. Door samen met de GKB een zeer degelijk geschillenreglement op te stellen kan de rechtsbescherming van de klant gewaarborgd worden. Zoals hierboven aangegeven heeft de GKB al een uitgebreid geschillenreglement. Door een aantal (kleine) aanpassingen in het geschillenreglement kan aan de Wgs tegemoet worden gekomen.

- Zo is het voorstel om de klachtencommissie van de GKB die nu bestaat uit de directeur van de GKB, een adviseur intern beleid/kwaliteit en de klachtencoördinator, uit te breiden met een medewerker van de gemeente waar de klant woonachtig is. In ons geval zal het dan gaan om een medewerker van de ISD. Gedacht zou kunnen worden aan een juridisch medewerker. Op deze wijze wordt de desbetreffende gemeente er bij betrokken.

- Een ander voorstel is de GKB de verplichting op te leggen de bezwaarde altijd te horen.

- Verder dient in de Marap informatie worden verstrekt met betrekking tot de bezwaarschriften (aantallen, soorten besluiten, of termijn gehaald worden)

- Tenslotte is het voorstel om het geschillenreglement nog eens tegen het licht te houden. Dit zou kunnen in samenwerking met een of twee medewerkers van de met de GKB Assen samenwerkende gemeenten die ook kiezen voor een klachten/geschillenreglement.

Voordeel voor de klant is dat deze werkwijze informeler en minder bureaucratisch is dan de toepassing van de AWB. Daarnaast wordt de rechtpositie gezien de waarborgen die worden ingebouwd gegarandeerd. Voor de gemeenten is het voordeel dat het tevens goedkoper is voor de gemeenten dan het toepassen van de AWB.

12. Financiën:

Er is geen specifieke financieringsregeling voor de reguliere uitvoering van schuldhulpverlening. Gemeenten moeten hun activiteiten voor schuldhulpverlening zelf bekostigen uit de algemene middelen (uitkering gemeentefonds). Binnen het gemeentefonds is ook geen budget aan te wijzen of te herleiden, dat geacht wordt bestemd te zijn voor schuldhulpverlening. Ook binnen de gemeentebegroting is er geen apart budget voor de uitvoering van de schuldhulpverlening. De activiteiten zijn gekoppeld aan de uitvoering van de WWB en andere uitkeringsregelingen.

De laatste jaren hebben de gemeenten van het Rijk wel een specifieke stimuleringsbijdrage ontvangen om de integrale schuldhulpverlening van een extra impuls te voorzien. Deze regeling is in 2011 afgelopen. Het kabinet had hiertoe extra middelen beschikbaar gesteld. Dit betrof geormerkte gelden. Deze gelden zijn besteed om de extra toeloop op schuldhulpverlening op te vangen en de wacht- en doorlooptijden te beperken. Ondanks de toename van het aantal aanvragen is de wachttijd teruggebracht naar vier tot vijf weken in december 2011.

Ter illustratie wordt hieronder een overzicht gegeven van de kosten in 2011:

Resultaat per gemeente

Omschrijving	Realisatie 2011
Lasten gemeente Leek	175.092
Lasten gemeente Marum	76.784
Lasten gemeente Noordenveld	<u>241.841</u>
Totale lasten ISD	493.717

13. Informatie en communicatie:

Via de websites van de gemeenten ISD kan informatie worden verstrekt over schuldhulpverlening in het algemeen en de GKB in het bijzonder. Ook is er een link met de website van de GKB.

Tevens zal via het maandelijkse infobulletin van de ISD informatie over schuldhulpverlening worden verstrekt. Verder kunnen folders worden verspreid op plaatsen waar veel mensen samenkomen. (gemeentehuizen, bibliotheken, huisartspraktijken, dorpscentra e.d.)

Intern:

Ook binnen de keten van schuldhulpverlening moet duidelijk zijn dat de GKB de spil van de hulpverlening vormt. Anderzijds moeten de schuldhulpverleners van de GKB bewust zijn van de belangen van andere organisaties in de keten. Hierbij kan gedacht worden aan het OGGZ-platform waarin allerlei maatschappelijke organisaties vertegenwoordigd zijn. Ook de ISD is hierin vertegenwoordigd.

Een goede communicatie tussen medewerkers van ISD en GKB is van belang, vooral waar het gaat om gezamenlijke cliënten. Het is van belang dat er wederzijds over rechtstreekse contactgegevens wordt beschikt, dat ze elkaar over en weer informeren en elkaars verantwoordelijkheden en bevoegdheden kennen en respecteren. Verder dient bij alle betrokkenen in klantencontacten sprake te zijn van `schuldenalertheid` en de eventuele problematiek die daarachter schuil gaat.

Afspraken hierover dienen tussen beide organisaties te worden vastgelegd. Het is wenselijk dat ook andere afdelingen van gemeenten die met mensen in schuldsituaties te maken kunnen krijgen, te denken valt aan afdelingen WMO deze werkwijze ook hanteren. Hier zullen nadere afspraken over gemaakt kunnen worden. Er is hierover al overleg geweest door de ISD met de gemeenten. (een mogelijke inhoud voor een werkproces is bijgevoegd in bijlage)

Er zullen nadere afspraken gemaakt worden met Humanitas, Noordermaat, Woonborg en Wold & Waard om tot samenwerking te komen.

14. BESLISPUNTEN:

Hieronder volgen de punten waarover besloten moet worden:

BESLISPUNT 1.

Vaststellen gemeentelijke visie.

- De gemeenten zijn verantwoordelijk voor integrale schuldhulpverlening maar hebben de volledige uitvoering daarvan uitbesteed aan de GKB.
- De schuldhulpverlening is toegankelijk voor alle burgers. Niemand wordt uitgesloten tenzij daar bijzondere redenen voor zijn.
- De klant is in principe zelf verantwoordelijk.
- Een integrale aanpak van de schuldhulpverlening moet leiden tot (financiële) zelfstandigheid van de burger.

Een integrale aanpak wordt vormgegeven door het leveren van maatwerk door middel van een structurele oplossing van de schuldsituatie en het bewerkstelligen van een gedragsverandering ter voorkoming van recidive.

BESLISPUNT 2.

Toegang tot schuldhulpverlening

Integrale schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van de gemeenten Leek, Marum en Noordenveld waarvan redelijkerwijs is te voorzien dat die niet zullen kunnen voortgaan met het betalen van hun schulden of in een toestand verkeren dat zij zijn opgehouden te betalen. De schuldhulpverlening wordt laagdrempelig aangeboden door middel van spreekuren op locatie. Er wordt beoordeeld of er ook een spreekuur op locatie in Marum zal worden gehouden.

Alle burgers die tot de doelgroep behoren kunnen ongeacht hun inkomen een beroep doen op schuldhulpverlening.

Er worden voorlopig geen (inkomensafhankelijke) eigen bijdragen voor de dienstverlening vastgesteld. Jaarlijks zal dit beoordeeld worden.

Een uitzondering hiervoor geldt voor het product Budgetbeheer Totaal indien deze dienst langer dan 5 jaar wordt verstrekt. Dit overeenkomstig het dienstenboek van de GKB.

BESLISPUNT 3.

Wachttijden.

Streven naar gemiddelde wachttijd per jaar van maximaal 4 weken voor toegang tot de schuldhulpverlening.

BESLISPUNT 4.

Preventie en nazorg.

Inzetten op preventie en nazorg waarbij gedacht kan worden aan budgetcursussen, het maken van afspraken door GKB met samenwerkende partners, het geven van voorlichting, vroegtijdige signalering en doorverwijzing door de verschillende instanties en het bestrijden van het niet-gebruik van voorzieningen door de gemeenten en ISD.

BESLISPUNT 5.

Gezinnen met minderjarige kinderen.

Bij de toegang tot de schuldhulpverlening wordt voorrang verleend aan gezinnen met minderjarige kinderen, waarbij beoordeeld wordt of inschakeling van andere instanties noodzakelijk is en of in voldoende mate gebruik gemaakt wordt van voorzieningen voor deze groep. Voor deze doelgroep geldt een maximum wachttijd van 1 werkweek.

BESLISPUNT 6:

Terugkoppeling.

Terugkoppeling door de GKB van behaalde kwantitatieve en kwalitatieve resultaten dient minimaal 3-maandelijks plaats te vinden via het huidige format aangevuld met de wachttijden en de resultaten van geschillen per gemeente.

De huidige overlegvormen tussen GKB en gemeenten worden wat betreft inhoud en frequentie voortgezet

BESLISPUNT 7:

Streefcijfers.

Het voorstel is te streven naar handhaving van het percentage geslaagde trajecten op het huidige percentage in de komende 4 jaar in de gemeenten Leek (65,22) en Noordenveld (59,56) en het bevorderen naar een toename van dit percentage in in ieder geval Marum (48).

In Marum kan dit door het versterken van het sociale netwerk, waarbij diverse organisaties een rol kunnen spelen. (gemeente, ISD en maatschappelijke organisaties) Hiertoe zullen in de komende periode de nodige stappen worden ondernomen.

BESLISPUNT 8:

Rechtspositie klanten en positie van de gemeenten/ISD.

De rechtspositie van de klant garanderen door het van toepassing blijven zijn van het huidige klachten/geschillenreglement van de GKB.

Dit onder de volgende voorwaarden:

- De klachtencommissie van de GKB uitbreiden met een medewerker van de gemeente waar de klant woonachtig is. In dit geval een medewerker van de ISD.
- De GKB de verplichting opleggen de bezwaarde altijd te horen.
- De GKB verzoeken in de Marap informatie te verstrekken met betrekking tot de bezwaarschriften (aantallen, soorten besluiten, of termijnen die gehaald moeten worden)
- Het huidige geschillenreglement herbeoordelen in samenwerking met een of twee medewerkers van de met de GKB Assen samenwerkende gemeenten.

BESLISPUNT 9:

Communicatie en voorlichting.

Werken aan een goede interne en externe communicatie en voorlichting door gebruikmaking van regionale kranten, folders en websites.