

Beleidsplan

Integrale schuldhulpverlening 2012-2016

Gemeente Boxmeer



Inhoudsopgave

- 1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening**
- 2. Schuldhulpverlening in Boxmeer**
- 3. Visie en uitgangspunten**
 - 3.1 Toelichting algemene uitgangspunten
- 4. Toegang tot schuldhulpverlening**
 - 4.1 Specifieke doelgroepen
 - 4.1.1 Gezinnen met inwonende kinderen
 - 4.1.2 (Ex-) ondernemers
- 5. Integrale schuldhulpverlening**
 - 5.1 Integrale aanpak
 - 5.2 Doelstellingen en beoogde resultaten
 - 5.3 Preventie en nazorg
- 6. Wachtijd en doorlooptijden schuldhulpverlening**
 - 6.1 Wachtijd
 - 6.2 Doorlooptijden
- 7. Uitvoering schuldhulpverlening**
 - 7.1 Juridische aspecten
 - 7.2 Regierol gemeente
 - 7.3 Waarborgen kwaliteit van de dienstverlening
 - 7.4 Managementinformatie
 - 7.5 Evaluatie
- 8. Financiële inzet, kosten en rendement**
- 9. Bijlage**
 - Overzicht aanpalende beleidsterreinen

1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) krijgen gemeenten de zorgplicht en de regierol om hun inwoners door middel van integrale schuldhulpverlening te helpen bij het oplossen van schulden en het voorkomen ervan.

Met een minnelijk schuldhulpverleningstraject wordt een oplossing gezocht voor de ontstane schulden, met preventie en nazorg wordt voorkomen dat men (wederom) in een problematische schuldsituatie terecht komt. Bij een minnelijk traject schuldhulpverlening is er geen sprake van tussenkomst van de rechter, de schulden worden "in den minne" geschikt. Wanneer een minnelijk traject niet mogelijk blijkt, kan doorgeleiding naar het wettelijke (gerechtelijke) traject schuldhulpverlening plaatsvinden. De rechtbank beslist over toetreding tot dit traject. De Wgs heeft betrekking op het minnelijke traject, het wettelijke (gerechtelijke) traject is geregeld in de Wet sanering natuurlijke personen (Wsnp).

Gemeentelijke schuldhulpverlening omvat het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op het oplossen dan wel hanteerbaar maken van schulden, alsmede preventie en nazorg.

De Wgs verplicht gemeenten een beleidsplan vast te stellen en geeft gemeenten in overweging om in dat beleidsplan te beschrijven welke ambities men heeft, op welke wijze de uitvoering plaatsvindt, welke resultaten worden nagestreefd en op welke manier de kwaliteit geborgd wordt. Ook dienen gemeenten aan te geven op welke wijze schuldhulpverlening voor gezinnen met inwonende kinderen wordt vormgegeven.

Schuldhulpverlening is in de Wgs gedefinieerd als:

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.

Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat de hulpverlening een integraal karakter heeft waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar ook naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan.

De definitie van integrale schuldhulpverlening zoals geformuleerd door de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK¹) luidt als volgt: *"Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een aanvrager bij het vinden van een oplossing voor financiële problemen, de eventuele oorzaken ervan en de omstandigheden die een oplossing in de weg staan, alsmede het voorkomen dat problematische schulden ontstaan (preventie)."*

Een problematische schuld is een belangrijke belemmerende factor voor (volwaardige) participatie. Participatie is onderdeel van de Wmo, de Wwb, en het minimabeleid van de gemeente Boxmeer. Een van de uitgangspunten van deze beleidsterreinen is het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van inwoners belemmeren. Het is namelijk uit sociaal oogpunt niet aanvaardbaar en economisch niet verantwoord wanneer mensen buiten de samenleving staan. Om deze redenen wordt ook met het

¹ NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

beleid schuldhulpverlening door de gemeente geïnvesteerd in het vergroten van de participatie van inwoners van de gemeente Boxmeer.

De artikelen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening treden in werking met ingang van 1 juli 2012, met uitzondering van de artikelen 5 (moratorium) en 11 (basisbankrekening).

2. Schuldhulpverlening in Boxmeer

De gemeente Boxmeer voert al jaren een ruimhartig en sociaal minimabeleid. Als onderdeel van het minimabeleid wordt ook schuldhulpverlening aangeboden. Inwoners die in financiële problemen verkeren, kunnen bij de gemeente terecht voor hulp bij het regelen van hun schulden.

In de periode vanaf 2004 tot en met maart 2011 is schuldhulpverlening uitgevoerd in samenwerking met de gemeenten in het Land van Cuijk, de Gemeentelijke Kredietbank Nijmegen en het Regionaal Maatschappelijk Centrum (RMC). Het RMC verzorgde de meeste activiteiten op het gebied van schuldhulpverlening met uitzondering van de feitelijke schuldregeling, deze werd door de Kredietbank uitgevoerd. Het contract met genoemde partijen liep af per 1 april 2011.

In dezelfde periode heeft de gemeente Boxmeer zich beraden op een andere aanpak voor schuldhulpverlening. Daarbij is de keuze gemaakt om schuldhulpverlening in zijn geheel uit te besteden aan één professionele partner. Motivering voor deze keuze is dat uniformiteit, kwaliteit, deskundigheid en efficiency bij de integrale uitvoering van schuldhulpverlening op deze manier het beste gewaarborgd zijn. Besloten werd om door middel van een aanbestedingsprocedure schuldhulpverlening een samenwerkingspartner te zoeken die voldeed aan de criteria.

Via een aanbestedingsprocedure waarbij 5 organisaties zijn gevraagd in te schrijven is gekozen voor PLANgroep. Deze organisatie is lid van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Dit komt onder andere tot uiting door de vakgerichte aanpak, het werken conform beproefde modules en voortdurende deskundigheidsbevordering van medewerkers. Ook voor schuldeisers in lidmaatschap van de NVVK een pre, hetgeen tot uitdrukking komt in het slagingspercentage van schuldregelingen. Daarnaast is PLANgroep lid van de BPBI, de branchevereniging voor beschermingsbewind.

In de tussenliggende periode vanaf 1 april 2011 tot 1 januari 2012 is tijdelijke samenwerking gezocht met PLANgroep, Deze organisatie werkt voor de vijf gemeenten in het Land van Cuijk.

De gemeente Boxmeer heeft in deze periode schuldhulpverlening een kwaliteitsimpuls gegeven vanuit de tijdelijke extra middelen die beschikbaar zijn gesteld door de overheid. Met de inzet van PLANgroep is een duidelijke keuze gemaakt om integrale schuldhulpverlening vorm te geven. In deze periode heeft PLANgroep de nieuwe klanten die zich meldden in behandeling genomen en geleidelijk ook de klanten met problematische schulden overgenomen van het RMC.

Voor de duidelijkheid heeft onderling afstemming plaatsgevonden over de rol van PLANgroep en de rol van het maatschappelijk werk (RMC) in het Land van Cuijk. Voor advies over geldzaken en enkelvoudige geldproblemen zijn de Advies en Informatiepunten, onderdeel van het RMC, er voor de burgers. Is er sprake van schuldhulpverlening en meer complexe problematiek dan wordt hulp geboden door PLANgroep. PLANgroep pakt dan het hele traject op direct vanaf de start.

Vanuit de signalering- en doorverwijfsfunctie die het maatschappelijk werk en de adviespunten hebben, worden inwoners met schuldenproblematiek doorverwezen naar PLANgroep. Andersom verwijst PLANgroep inwoners naar het maatschappelijk werk als er sprake is van psycho-sociale problematiek. Ook na 1 januari 2012 is dit de (integrale) werkwijze gebleven.

Momenteel zijn er in de gemeente Boxmeer geen vrijwilligersorganisaties, particulieren of kerken die zich bezighouden met schuldhulpverlening. Wel is er een bewindvoeringskantoor actief waar voor circa 25 inwoners beschermingsbewindvoering wordt uitgevoerd.

3. Visie en uitgangspunten

De visie op schuldhulpverlening in de gemeente Boxmeer wordt als volgt omschreven:

Schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van de gemeente Boxmeer. De problematiek staat centraal. Om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden, zullen de achterliggende problemen eveneens moeten worden aangepakt (integrale aanpak). Daarbij blijft de verantwoordelijkheid voor het slagen van dit traject liggen bij de klant en schuldeiser(s).

De visie steunt op vier algemene uitgangspunten schuldhulpverlening:

- De schuldenaar is probleemeigenaar
- Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare
- Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect
- Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.

Schulden mogen geen belemmering vormen voor participatie. Aan alle inwoners met problematische schulden wordt de mogelijkheid geboden voor begeleiding om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Het duurzaam vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de burger staat centraal.

3.1 Toelichting algemene uitgangspunten

- De schuldenaar is probleemeigenaar

De eindverantwoordelijkheid voor het vinden van een oplossing of het slagen van een traject ligt bij de klant. Klanten melden zich met allerlei vragen en problemen. Soms zijn die problemen zo groot dat een crisissituatie dreigt, bijvoorbeeld een huisuitzetting of afsluiting van energie. De gemeente voorziet in ondersteuning en begeleiding daar waar nodig of haalbaar en voert de regie op het proces.

- Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare

Het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de eigen inzet, verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. Van de klant wordt verwacht dat hij of zij de eigen verantwoordelijkheid neemt. Dit betekent dat afspraken worden nagekomen, dat informatie op tijd wordt aangeleverd, dat tijdens het traject geen nieuwe schulden worden gemaakt en dat inzet wordt getoond. De klant ondertekent bij aanvang van een traject een contract waarin afspraken en verantwoordelijkheden beschreven staan. Wanneer de klant niet meewerkt in een traject kan besloten worden om een traject te weigeren dan wel te beëindigen.

Schuldhulpverlening gaat uit van vraaggerichte aanpak. Welke vorm van hulp ingezet wordt en welke partners daarbij betrokken worden, is afhankelijk van de situatie waarin de klant zich bevindt en welke problemen aan de situatie ten grondslag liggen. De inzet

van schuldhulpverlening is altijd maatwerk. Op basis van de persoonlijke en gezinssituatie wordt een passende vorm van hulp- en dienstverlening gezocht. Daarbij vindt afstemming plaats met partners binnen de zorgstructuren van de gemeente. Het slagen van een traject hangt ook af van het schuldenpakket en de mate waarin schuldeisers bereid zijn medewerking te verlenen aan een oplossing. Niet voor iedere aanvrager is een schuldenvrije toekomst haalbaar, in een aantal gevallen zullen hanteerbare schulden een maximale oplossing zijn.

- Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect

Een integrale benadering houdt in dat er bij schuldhulpverlening niet alleen oog is voor de financiële problemen van de klant. Ook wordt gekeken naar de omstandigheden die van invloed zijn op de financiële problemen. Om de financiële problematiek duurzaam op te kunnen lossen, is het van belang dat de oorzaak van de problematiek duidelijk is. Daarbij wordt bekeken of de klant problemen heeft waarvoor ook andere hulpverlening ingezet moet worden. Het achterliggend doel van de integrale aanpak is te komen tot een duurzaam resultaat. Het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant en participatie in de samenleving staan daarbij centraal. Schuldhulpverlening staat hiermee niet op zichzelf. De ketenpartners van schuldhulpverlening binnen de zorgstructuren van de gemeente werken nauw samen. Het uitgangspunt is dat de partners elkaar nodig hebben om de hulpverlening in het algemeen te laten slagen.

- Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.

Een belangrijk onderdeel van integrale schuldhulpverlening is preventie. Het doel van preventie is bewustwording zodat wordt voorkomen dat inwoners financiële verplichtingen aangaan die men niet kan nakomen. Preventie is onder te verdelen in primaire, secundaire en tertiaire preventie. Primaire preventie heeft als doel het voorkomen dat inwoners schulden maken door ze te leren bewust om te gaan met financiële verplichtingen. Secundaire preventie is gericht op het vroegtijdig onderkennen, opsporen en oplossen van schuldenproblematiek. Tertiaire preventie of nazorg heeft als doel om terugval in een dergelijke situatie te voorkomen. Zie paragraaf 5.3 van dit beleidsplan voor een nadere uitwerking van de verschillende vormen van preventie.

4 Toegang tot schuldhulpverlening

Toegang tot schuldhulpverlening is in principe mogelijk voor iedere inwoner² van 18 jaar en ouder, mits ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie van de gemeente Boxmeer, *die zijn financiën als een probleem ervaart*.

Daarmee wordt aangesloten bij het uitgangspunt van het kabinet dat schuldhulpverlening breed toegankelijk dient te zijn. Ook wordt op deze manier ingezet op het voorkomen van (grotere) schulden.

De klantengroep die zijn financiën als een probleem ervaart valt grofweg in drie categorieën uiteen:

- personen met eenvoudige financiële hulpvragen waarbij een snelle en simpele oplossing erger voorkomt (informatie en advies);
- personen met al dan niet problematische schulden die met een traject effectief geholpen kunnen worden (regelbare schulden);

² Met inwoner wordt bedoeld een 'natuurlijk persoon'

- personen met een dermate complexe schuldvraag en andere problematiek dat hier sprake zal zijn van een intensief traject, dan wel dat geen hulp kan worden geboden (nog niet of niet regelbare schulden).

Daarnaast speelt niet alleen de financiële hulpvraag een rol, maar ook de eerder genoemde motivatie (regelbaarheid) van de klant zelf. Om snel en effectief onderscheid te kunnen maken en de juiste producten te kunnen inzetten wordt gewerkt met klantprofielen.

De Wgs biedt op basis van Artikel 3 lid 2 en lid 3 het College van B&W de mogelijkheid om in beleidsregels nadere criteria vast te stellen voor weigering- en beëindiginggronden schuldhelpverlening.

4.1 Specifieke doelgroepen

De maatschappelijke en sociale gevolgen van het hebben van schulden zijn vaak groot. Er is veelal sprake van belemmering op het gebied van werk, het deelnemen aan sociale activiteiten, maar ook bij de opvoeding van kinderen en hun deelname aan de maatschappij. De gevolgen van schuldenproblematiek worden in gezinnen met minderjarige kinderen vaak nog harder gevoeld en kunnen ingrijpen op de ontwikkeling van kinderen.

4.1.1 Gezinnen met inwonende kinderen

Wanneer sprake is van gezinnen met inwonende kinderen zal gedurende het schuldhelpverleningstraject een aantal specifieke onderwerpen met betrekking tot de gezinssituatie worden besproken. Wanneer het nodig blijkt zal via de zorgnetwerken extra aandacht gegeven worden aan de situatie van deze gezinnen en de situatie van de kinderen. Dit sluit aan bij de vier algemene uitgangspunten waarin is aangegeven dat de gezinssituatie van de klant uitgangspunt is en dat maatwerk wordt geboden.

4.1.2 (Ex-) ondernemers

Bij de totstandkoming van de Wgs is het standpunt ingenomen dat zelfstandig ondernemers die in financieel zwaar weer verkeren een beroep kunnen doen op het Besluit Bijstand Zelfstandigen (Bbz2004). De groep ex-ondernemers wordt daarom niet specifiek benoemd als doelgroep in het kader van de Wgs.

De gemeente Boxmeer erkent echter ook de zorgplicht voor deze doelgroep. De gemeente is van mening dat wanneer een onderneming niet levensvatbaar is en de onderneming of het beroep wordt beëindigd zij de ex-ondernemer of ex-beroepsbeoefenaar ook toegang wil geven tot schuldhelpverlening.

5 Integrale schuldhelpverlening

5.1 Integrale aanpak

Een belangrijk uitgangspunt van de Wgs is dat de schuldhelpverlening een integraal karakter heeft. Dat betekent dat er bij de schuldhelpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor een oplossing van de financiële problemen (materiële schuldhelpverlening), maar er moet ook aandacht zijn voor eventuele omstandigheden die in verband kunnen staan met de financiële problemen van de klant (immateriële schuldhelpverlening). Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang in het kader van de schuldhelpverlening om samen met de klant de eventuele oorzaken, die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk weg te nemen.

Hetzelfde geldt uiteraard ook voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan. Kortom het samen met de klant wegnemen van deze oorzaken of omstandigheden is in veel gevallen essentieel om de financiële problemen van de klant in structurele zin op te lossen. Om daadwerkelijk integrale hulpverlening te kunnen bieden, vindt aansluiting plaats met andere beleidsterreinen binnen de gemeente.

5.2 Doelstellingen en beoogde resultaten

Een investering in integrale schuldhulpverlening heeft de volgende doelstellingen:

- *Voorkomen maatschappelijke en sociale uitsluiting*
De burger is geholpen met de dienstverlening. Een investering in integrale schuldhulpverlening zorgt dat schulden geen belemmering meer vormen voor een burger om te participeren in de samenleving
- *Bevorderen financiële zelfredzaamheid van inwoners*
door investering in integrale schuldhulpverlening wordt een bijdrage geleverd aan een gezonde financiële situatie en het terugdringen van de schuldenlast van inwoners
- *Hulpverlening complementair aan andere beleidsterreinen*
een investering in schuldhulpverlening zorgt dat het succes van andere gemeentelijke beleidsterreinen vergroot wordt, zoals op het gebied van zorg, reïntegratie en armoedebestrijding;
- *Voorkomen van hoge maatschappelijke kosten*
door een investering in schuldhulpverlening worden hoge maatschappelijke kosten verminderd of voorkomen, zoals de kosten voor huisuitzetting, herhuisvesting, maatschappelijke opvang en een extra beroep op bijstand
- *Klantgerichte aanpak*
Klantgerichte aanpak door maatwerk per klant met een zo hoog mogelijke inzet oftewel liefst schuldenvrij. Indien schuldenvrij (nog) niet mogelijk schulden hanteerbaar.

5.3. Preventie en nazorg

Het doel van preventie is bewustwording zodat wordt voorkomen dat inwoners financiële verplichtingen aangaan die men niet kan nakomen. Met het voorkomen van problematische schulden wordt ook voorkomen dat er belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten ontstaan. Zoals eerder vermeld is preventie onder te verdelen in primaire, secundaire en tertiaire preventie.

Primaire preventie krijgt binnen de gemeente Boxmeer onder andere vorm door het geven van voorlichtingslessen aan scholieren. Het betreft dan de leerlingen van groep 7 en 8 van het basisonderwijs. Voor de ouders van deze kinderen wordt een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd. Hiermee wordt in een heel vroeg stadium het omgaan met geld al onder de aandacht gebracht en geleerd.

Ook in het voortgezet onderwijs worden aan de brugklassen voorlichtingslessen gegeven die een meer interactief karakter hebben en de jongere inzicht geven in budgettering en in de financiële wereld.

Naast het geven van voorlichtingslessen in het onderwijs organiseert de gemeente een workshop voor ouderenadviseurs, die speciaal gericht is op het herkennen van schuldsituaties.

Deze primaire acties worden in 2012 uitgevoerd. Voor de verdere jaren wordt primaire preventie vorm gegeven in het Preventieplan.

Secundaire preventie is met name gericht op vroegsignalering van betalingsachterstanden en dus mogelijk schulden. De ketenpartners hebben daarin een rol, bijv. woningbouwverenigingen. Met de ketenpartners worden afspraken gemaakt.

Tertiaire preventie (nazorg) wordt ingezet aan het einde van een schuldhulptraject. Klanten die een beroep hebben gedaan op schuldhulpverlening en een traject succesvol hebben afgerond, krijgen na afloop van de hulpverlening nazorg aangeboden. Deze nazorg beoogt inzichtelijk te krijgen of de klant nog steeds zijn inkomsten en uitgaven in balans heeft en financieel zelfredzaam is. Aangezien nazorg onderdeel is van de integrale schuldhulpverlening wordt dit uitgevoerd door PLANgroep.

Preventieplan schuldhulpverlening

De momenteel beschikbare middelen worden voor een belangrijk deel ingezet op reeds ontstane financiële problemen bij inwoners. Doel is om het accent meer te verleggen naar preventie, in aansluiting bij de doelstelling van de Wgs.

Preventie zal in deze beleidsperiode verder worden ontwikkeld, waarbij onder andere ook aandacht wordt besteed aan de benoemde doelgroepen. Hiertoe worden in samenwerking met PLANgroep enkele innovatieve ideeën op het gebied van preventie nader onderzocht. Hierbij staat de 'klant van de toekomst' centraal en wordt een brug geslagen naar de digitale toekomst om klanten nog sneller, vroegtijdiger en effectiever van dienst te kunnen zijn.

De genoemde en nog te ontwikkelen activiteiten zullen worden opgenomen in een Preventieplan schuldhulpverlening.

6 Wachtijd en doorlooptijden schuldhulpverlening

6.1 Wachtijd

De wachttijd is de periode die verstrijkt tussen het moment dat een persoon zich tot de gemeente wendt voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

De Wgs schrijft voor dat de wachttijd maximaal vier weken mag zijn. De maximale wachttijd is een termijn van orde. Dit betekent dat er geen directe sanctie is voor de gemeente indien deze de geldende termijn overschrijdt. De gemeente mag de wachttijd overschrijden wanneer aantoonbaar is dat het niet halen ervan aan de klant te wijten is.

Aangezien korte wachttijden bijdragen aan het voorkomen en beperken van problematische schulden en aan de bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldbemiddelingstraject, streeft de gemeente Boxmeer naar een zo kort mogelijke wachttijd.

Schuldhulpverlening moet een laagdrempelige voorziening zijn. Het eerste contact vindt plaats als de klant zich meldt bij de gemeente. Als er sprake is van een schuldsituatie wordt de klant uitgenodigd voor een intakegesprek. Dit gesprek zal altijd binnen maximaal vier weken plaatsvinden.

Wanneer er sprake is van een bedreigende situatie³, vindt het intakegesprek binnen drie werkdagen plaats.

³ Van een bedreigende situatie is sprake in geval van aangezegde huisuitzetting of afsluiting van energie en water, dan wel van beëindiging zorgverzekering

6.2 Doorlooptijden

Lange doorlooptijden hebben een negatieve invloed op de motivatie van de klant om mee te (blijven) doen aan een schuldhulpverleningstraject. Beperking van doorlooptijden is ook positief voor bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldbemiddelingstraject en draagt bij aan het voorkomen en beperken van problematische schulden. Daarnaast is het van belang dat de klant vooraf een globaal beeld heeft van de doorlooptijd en dat rekening wordt gehouden met de individuele situatie van de klant. In de Wgs is opgenomen dat gemeenten verplicht zijn schuldenaren vooraf globaal inzicht te geven in de te verwachten doorlooptijd. De verwachting die de gemeente afgeeft is een termijn van orde. Op het overschrijden van deze termijn staat geen sanctie.

Het College van B&W heeft in beleidsregels richtinggevende termijnen voor de doorlooptijden opgenomen.

7 Uitvoering schuldhulpverlening

7.1 Juridische aspecten

De invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kent juridische gevolgen voor de dagelijkse praktijk. De beginselen van de Algemene wet bestuursrecht zijn van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit was voor de invoering van de wet niet het geval. De beslissing van het college tot het doen van een aanbod of tot het weigeren van integrale schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Het besluit moet binnen acht weken na datum aanvraag genomen worden. Bij niet tijdig beslissen is de Wet dwangsom en beroep van toepassing. Tegen het besluit is bezwaar en beroep mogelijk. Het college neemt het besluit op basis van een schriftelijke aanvraag en maakt het besluit door middel van een beschikking aan de aanvrager bekend.

In de artikelen 5 en 6 van de Wgs is de inlichtingen- en medewerkingverplichting opgenomen. De aanvrager wordt zowel door het aanvraagformulier als de beschikking hierop gewezen. Wanneer de aanvrager zich niet aan deze voorwaarden houdt, kan de hulpverlening beëindigd worden. De beëindiging van een traject in het kader van integrale schuldhulpverlening wordt door de gemeente schriftelijk gemotiveerd. Naast de gebruikelijke mogelijkheid van bezwaar en beroep, kan de aanvrager gebruik maken van de klachtenprocedure bij de gemeente, of een klacht indienen bij de nationale ombudsman.

7.2 Regierol

De gemeente Boxmeer heeft de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening volledig uitbesteed. De gemeente is echter wel verantwoordelijk voor schuldhulpverlening. Binnen deze verantwoordelijkheid stuurt, faciliteert en controleert de gemeente, als opdrachtgever van schuldhulpverlening, de uitvoerende organisatie. Sturen door middel van een duidelijke opdracht en een verantwoordingskader, faciliteren door het beschikbaar stellen van middelen en het geven van ruimte voor ieders professie en controleren door het toezien op het naleven van het beleid, de beleidsregels en het behalen van de gewenste resultaten.

De gemeenteraad heeft de volgende taken:

- Vaststellen vierjaarlijks beleidsplan en financiële kaders;
- Jaarlijks evalueren effectiviteit beleid;
- Borgen kwaliteit.

Het College heeft de volgende taken:

- Regievoering ten aanzien van de uitvoering van schuldhulpverlening door middel van contractbeheer;
- Afhandeling bezwaar en beroep;
- Afhandeling dwangsomverzoeken op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

7.3 Waarborgen kwaliteit van de dienstverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening laat de gemeente vrij hoe zij uitvoering geven aan de schuldhulpverlening. In de wet wordt gesteld dat de gemeente in het plan moet aangegeven welke maatregelen zij neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Impliciet kan hieruit worden opgemaakt dat schuldhulpverlening in ieder geval kwalitatief en professioneel dient te worden uitgevoerd. Het is essentieel dat zowel de schuldenaar als de schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht wordt gedaan aan hun belangen.

De gemeente Boxmeer heeft de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening volledig uitbesteed aan een externe partij. Deze externe partij is lid van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, dan wel gecertificeerd is conform de NEN-norm 8048⁴. Op deze manier is een vakgerichte aanpak, het werken conform beproefde modules en voortdurende deskundigheidsbevordering van medewerkers gegarandeerd. Voor schuldeisers geldt het lidmaatschap van de NVVK als een pré.

Verder is het van essentieel belang dat alle partijen die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening beschikken over voldoende capaciteit en deskundigheid.

7.4 Managementinformatie

Om de kwaliteit te kunnen meten wordt met de betrokken partij duidelijke afspraken gemaakt over de te behalen resultaten en vastgelegd in een uitvoeringsprotocol.

Op basis van de afgesproken managementinformatie worden kwaliteit en gewenste resultaten gevolgd. In de managementrapportage wordt informatie opgenomen om te kunnen sturen op de doelstellingen en kwaliteitsaspecten.

Daarnaast worden gegevens verzameld om een goed beeld te krijgen van de klanten die een beroep doen op schuldhulpverlening. Het doel van deze informatie is om in de toekomst beter inzicht te hebben in de vraag van de klant. Met deze informatie kan ook een relatie worden gelegd met gebiedsgerelateerde aanpak en/of andere beleidsterreinen. De informatie is ook input voor de aanpak van preventie.

7.5 Evaluatie

Met de externe partij vindt per kwartaal en per jaar een evaluatie plaats om te bekijken of de kwaliteit die de gemeente nastreeft, behaald is. De conclusies kunnen aanleiding geven tot verbetervoorstellen. Geëvalueerd wordt of de integrale aanpak goed is verlopen en welke aspecten verbeterd kunnen worden. Tevens wordt geëvalueerd of de extra inzet op preventie en nazorg effect hebben gehad.

⁴ NEN 8048 heeft betrekking op een groot aantal activiteiten dat onder de noemer schuldhulpverlening valt zoals: intake, schuldregeling, herfinanciering, budgetcoaching, budgetbeheer, nazorg en de relatie met andere organisaties die betrokken zijn bij de problematiek van de klant.

8. Financiën

8.1 Gevolgen van de nieuwe wet

De wetgever heeft de taak aan te geven of de inhoud van het wetsvoorstel leidt tot een taakverzwaring van de gemeenten en, als dit het geval is, hoe deze taakverzwaring gefinancierd moet worden. Zij heeft uitgesproken dat het niet de bedoeling is om structureel extra middelen beschikbaar te stellen. Het Rijk gaat naast extra kosten ook uit van een inverdieneffect door een extra inzet op preventie, het voorkomen van recidive en nazorg en effecten op aanverwante gemeentelijke taakgebieden (bijzondere bijstand, re-integratie, afsluitingen nutsvoorzieningen, huisuitzettingen, verslaafdenzorg). De financiële consequenties van deze inverdieneffecten kan het Rijk (nog) niet zichtbaar maken. Landelijk worden er initiatieven genomen voor het ontwikkelen van een model voor berekening van maatschappelijke kosten.

8.2 Gemeentelijke middelen

Het aanbieden van schuldhulpverlening brengt kosten met zich mee voor de gemeente door het inkopen van schuldhulpverleningstrajecten, budgetbeheer en – begeleiding. Het aantal hulpvragen is in 2012 flink toegenomen. Verwacht wordt dat de komende jaren het aantal hulpvragen op dit hoge niveau zal blijven. De gemeente heeft bij schuldhulpverlening zelf de regie in handen en kan zelf prioriteiten stellen en kiezen hoe de schuldhulpverlening te willen organiseren.

In de afgelopen kabinetsperiode is stevig ingezet op het regelen van een gedegen gemeentelijke schuldhulpverlening. Hiervoor zijn door het Rijk extra middelen beschikbaar gesteld. De gemeente Boxmeer heeft deze middelen gebruikt om de dienstverlening verder te optimaliseren door schuldhulpverlening op integrale wijze uit te voeren. Vanaf 2012 zijn de extra middelen vanuit het Rijk gestopt.

Verder is in het Regeerakkoord afgesproken om in 2012 € 20 miljoen uit te nemen uit het gemeentefonds. Naar het oordeel van het kabinet kunnen gemeenten besparingen realiseren op de schuldhulpverlening door meer selectieve en gerichte schuldhulpverlening. Het is aan gemeenten zelf om daaraan invulling te geven en daartoe maatregelen te treffen, waaronder maatregelen op het terrein van preventie en efficiency.

8.3 Implementatiekosten

De invoering van deze wet leidt tot implementatiekosten, bijv. toerusten commissie bezwaar en beroep en een communicatietraject voor de bekendmaking van dit beleidsplan. Op dit moment is hiervan nog geen kostenindicatie te geven. Wij stellen voor hierop terug te komen bij de Najaarsnota 2012.

8.4 Rendement

De doelstellingen in paragraaf 5.3 beschreven, geven duidelijk aan dat een investering in schuldhulpverlening resultaat geeft op andere terreinen. Het maatschappelijk rendement door een investering in schuldhulpverlening is echter nog moeilijk in concrete bedragen uit te drukken. Op het gebied van armoedebestrijding kan in algemene zin gesteld worden dat een investering in schuldhulpverlening rendement oplevert omdat sprake is van minder oninbare vorderingen, minder en/of kortere WWB uitkeringen en minder uitgaven aan minimaregelingen. Verder is de algemene aanname dat minder beroep wordt gedaan op maatschappelijke opvang en minder sprake is van woningontruimingen/herhuisvesting. Wanneer sprake is van multiproblematiek moet het

rendement en de baten gedeeld worden met de inzet op andere beleidsterreinen. Door de integrale aanpak wordt resultaat van en voor de klant een breed resultaat van de inzet van meerdere partijen.

In 2011 en 2012 is door diverse bureaus onderzoek⁵ gedaan naar de effecten van schuldhulpverlening, waarbij kostenberekeningen zijn gemaakt met betrekking tot (een deel van) de doelgroep voor schuldhulpverlening. Deze onderzoeken geven een indicatie van kosten die breder in de gemeentelijke organisatie gedragen worden en een relatie hebben met het al dan niet inzetten van schuldhulpverlening.

9. Bijlage Overzicht aanpalende beleidsterreinen

Schuldhulpverlening heeft een relatie met de navolgende beleidsterreinen:

- arbeidsmarktbeleid (inkomen/werkloosheid)
- armoedebeleid (terugdringen niet gebruik en inkomen verruimende maatregelen)
- re-integratiebeleid (terugval inkomen/verruimen inkomen)
- onderwijsbeleid (preventie)
- gezondheidsbeleid (preventie, maar ook gezondheid in relatie tot financiële zelfredzaamheid)
- openbare orde (criminaliteit)
- welzijn (psychosociale hulpverlening)
- inburgering
- WMO.

Daarnaast heeft een aantal regelingen raakvlak met schuldhulpverlening:

Armoederegelingen, inkomensondersteuning voor bijzondere kosten:

- bijzondere bijstand
- langdurigheidstoeslag
- participatieregelingen voor kinderen.

⁵ Regioplan: Schuldhulpverlening loont! Een euro investeren levert 2 euro op.

Stade Advies: kosten voor kwetsbare (Multi probleem-) gezinnen circa 40.000 euro per jaar.

Namens Eropaf.org: kosten huisuitzetting circa 10.000 euro voor gemeente en wbv, maatschappelijke kosten daarna kunnen oplopen tot soms wel 70.000 euro.