



Beleidsplan **Integrale Schuldhulpverlening Walcheren** **2016 - 2020**



Datum: 01-05-2016
Auteur: Carla van Goudswaard
Orionis Walcheren

Inhoud

0. Samenvatting	3
1. Inleiding en totstandkoming	4
1.1 Aanleiding	5
1.2 Probleemstelling	5
1.3 Doelstelling	5
1.4 Maatschappelijk en financieel belang	6
2. Algemeen beleidskader	6
2.1 Afbakening van het beleidsplan	6
2.2 Wet gemeentelijke schuldhelpverlening	7
2.3 Plaats in het Sociaal Domein Walcheren	7
2.4 Visie	7
2.5 Definities	8
3. Beleidsuitgangspunten	9
3.1 Integrale benadering	9
3.2 Brede toegankelijkheid	13
3.3 Individueel maatwerk	14
3.4 Preventie	14
3.5 Vroegsignalering	15
3.6 Kwaliteitsborging	18
3.7 Korte wacht- en doorlooptijden	19
3.8 Aandacht voor financiële zelfredzaamheid	20
3.9 Gezinssituatie met kinderen	20
3.10 Nazorg	21
4. Financiële effecten	22
5. Vervolg	23
Bijlagen	
1 Pilot vroegsignalering	24
2 Wettekst Wgs	26
3 Producten en aantallen schulddienstverlening Orionis Walcheren	30
4 Financiële effecten	32
5 Maatschappelijk Werk Walcheren	33
6 Rol Humanitas	35

0. Samenvatting

In hoofdstuk 1 wordt naast de inleiding het doel en het belang van het beleidsplan integrale schuldhulpverlening uiteengezet. Het doel van dit beleidsplan is om samen met partners binnen het sociaal domein Walcheren de diverse onderdelen van schuldhulpverlening aan Walcherse inwoners te optimaliseren, waardoor er synergievoordelen worden behaald en de inwoners door de afstemming binnen hun (professionele) netwerk sneller en op het juiste moment kunnen participeren in de maatschappij, waardoor de totale kosten aan in te zetten middelen wordt gereduceerd.

Uit onderzoek blijkt dat de baten van een schuldhulpverleningstraject hoger zijn dan de kosten, waarbij vooral uitkeringen en wonen belangrijke batenposten zijn.

Hoofdstuk 2 geeft beleidskaders weer. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geeft een breed kader voor schuldhulpverlening dat door de gemeenten gefinetuned dient te worden. Daar is dit beleidsplan het resultaat van. Schuldhulpverlening is een belangrijk onderdeel in de verantwoordelijkheid van gemeenten voor de participatie van haar inwoners. Uit de definiëring van de begrippen wordt duidelijk dat schuldhulpverlening gaat over het geheel van de hulpverlening dat ingezet wordt voor verbetering van de financiële situatie, terwijl schuld-dienstverlening het inzetten van een product betekent naar een beheersbare of schuldenvrije situatie.

Hoofdstuk 3 behandelt 10 beleidsuitgangspunten, waarbij in ieder onderdeel de huidige situatie, het doel, de aanpak en het beoogde resultaat wordt beschreven. De rode draad door het beleidsplan, namelijk de integrale aanpak van de schuldenproblematiek op Walcheren, wordt in 3.1 behandeld. Figuur 1 is een schematische weergave van het integrale aanmeldproces tot en met de opzet van een ondersteuningsplan waarin gebruik gemaakt kan worden van het gehele Sociale Domein Walcheren. Figuur 2 geeft het proces van de schulddienstverlening weer.

Verder wordt in belangrijke mate aandacht geschonken aan het toepassen van maatwerk en aan het eerder ingrijpen bij betalingsachterstanden door vroegsignalering, om erger in de toekomst te voorkomen. Altijd wordt aangesloten bij de situatie, het niveau en de hulpvraag van de klant, waarbij het doel is om binnen de mogelijkheden van (het netwerk van) de klant, de zelfredzaamheid te vergroten.

De financiële effecten worden in hoofdstuk 4 beschreven en hoofdstuk 5 geeft een overzicht weer van de vervolgacties.

In de bijlagen treft u respectievelijk aan: de beschrijving van de werkwijze van de pilot vroegsignalering samen met Woongoed, de tekst van de Wgs en een omschrijving van de producten van de schulddienstverlening met een overzicht van de aantallen verstrekte producten in 2015.

1. Inleiding en totstandkoming

Het beleidsplan dat voor u ligt is tot stand gekomen door de samenwerking van verschillende disciplines in een projectgroep. Dit beleidsplan is vanaf de uitvoering, de werkvloer opgebouwd. Met de volgende factoren is in belangrijke mate rekening gehouden:

1. Toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor de burger
2. Aansluiten bij de expertise van de betrokken partijen
3. Werkbaarheid en uitvoerbaarheid (zowel praktisch als financieel)

Nog een belangrijke ontwikkeling die meespeelt, is de Europese subsidie die aan Orionis Walcheren is toegekend om in de komende jaren de mogelijkheden te onderzoeken van 1 centrale toegang tot het Sociale Domein op Walcheren. Omdat dit beleidsplan een onderdeel is van een grotere puzzel die de komende jaren gemaakt gaat worden, is het van belang dat het op uitvoering en qua financiering mogelijkheden biedt om te passen in het grote geheel. Daarom zal dit beleidsplan gezien moeten worden als doorontwikkelmodel.

Dit beleidsplan past binnen de kaders van het beleidsplan 2015-2018 van Orionis Walcheren. De visie is dezelfde. Een aantal onderwerpen is in dit beleidsplan ISHV concreter gemaakt. In het beleidsplan van Orionis wordt bij de brede toegankelijkheid het "Tilburgs kwadrant" als denkkader gehanteerd. Dit kwadrant deelt inwoners met schulden in volgens regelbare en niet regelbare schulden en gemotiveerde en niet-gemotiveerde klanten. Dit kwadrant is weliswaar een denkmodel, waarin bij toepassing veel grijstinten passen, maar blijkt in de praktijk toch regelmatig tot discussies te leiden voor wat betreft het vaststellen van de motivatie van de klant. Daarom komt in dit beleidsplan in paragraaf 3.2 het vaststellen van de motivatie niet terug. Naast de praktische indicatie van de "niet-regelbare" schulden, kunnen uitsluitend klanten die hulp willen aanvaarden verder worden geholpen met een schuldregelingsproduct. Deze beslissing ligt dus bij de inwoner en niet bij de interpretatie van de hulpverlener. Een belangrijke kanttekening daarbij is, dat voor iemand die geen schuldhelpverleningstraject wil, via het ondersteuningsplan wel andere hulp ingeschakeld kan worden. Ook kan een schuldregelingstraject als voorwaarde voor het continueren van de hulpverlening worden opgenomen in het ondersteuningsplan en vice versa.

In dit beleidsplan wordt uitgebreid aandacht besteed aan vroegsignalering. Het vroegtijdig signaleren en aanpakken van schuldenproblematiek werkt kostenbesparend doordat voorkomen wordt dat de schulden groter en complexer worden.

De tabel hieronder geeft de gemiddelde aantallen weer per jaar van de producten van 2012 tot en met mei 2016. Goede gespreksvoering en advisering aan de voorkant, voorkomt waar mogelijk inzet van een schulddienstverleningsproduct.

Gemiddeld aantal producten per jaar	2012	2013	2014	2015	t/m mei 2016
Leningen	559	521	473	441	463
Saneringskredieten	38	54	74	81	76
Budgetbeheer incl. budgetcoaching	666	603	481	363	312
Budgetcoaching	0	0	13	38	39
Schuldregelingen	237	177	125	106	97
Beschermingsbew.	0	0	0	0	5
Totaal toegekende WSNP per jaar	40	38	36	35	15
Lopende WSNP Trajecten per jaar	> 100	>100	>100	>100	>100

1.1 Aanleiding

1. Het gemeentelijk beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2011 - 2014 is gedateerd. De werkafspraken die in de periode van implementatie van het beleidsplan zijn gemaakt, zijn door o.a. de recente ontwikkelingen in het Sociale Domein niet meer uitvoerbaar.

2. Er is sprake van een verschuiving van de hoofdrolspelers. De Kredietbank valt inmiddels onder de unit participatie van Orionis Walcheren en de samenwerking met maatschappelijk werk is gedeeltelijk verschoven naar Porthos. Hierdoor zal o.a. opnieuw moeten worden vastgesteld hoe professionals elkaar kunnen vinden en kunnen samenwerken in de context van de overkoepelende organisatie waarvan ze onderdeel uitmaken.

3. Het ontbreken van duidelijke afspraken heeft invloed op convenant- en samenwerkingspartners. Gemaakte afspraken kunnen niet meer naar wens worden uitgevoerd. Ook op dit gebied zijn nieuwe afspraken nodig om tot een effectieve aanpak van de schuldenproblematiek op Walcheren te komen.

1.2. Probleemstelling

Door de herindeling van het Sociale Domein op Walcheren in o.a. 4 gebiedsteams zijn bestaande werkafspraken onder druk komen te staan. Op dit moment wordt er nog teveel vanuit twee gescheiden systemen / organisaties / culturen gewerkt, waardoor de kracht van een integrale aanpak van de schuldhulpverlening onvoldoende benut wordt. Dit resulteert in een situatie waarin iedere professional vanuit zijn eigen expertise aan een plan van aanpak werkt voor de klant, zonder dat deze bij elkaar worden gebracht in 1 plan.

Binnen het Sociale Domein is er voor gekozen om de hulpvragen te categoriseren in midden/hog risico situaties enerzijds en laag risico situaties anderzijds. Schuldhulpverleningsvragen komen in beide categorieën voor. Afhankelijk van de hoogte van het risico, worden schuldhulpvragen behandeld door de gebiedsteams of door het basisteam MWW.

De klant kan zich via verschillende routes aanmelden voor schuldhulpverlening. Het gevolg hiervan is dat het in te zetten integrale schuldhulpverleningstraject afhankelijk is van het startpunt dat de klant kiest. Bij een rechtstreekse aanmelding door de klant voor een workshop schuldhulpverlening van Orionis Walcheren, zal achterliggende en andere problematiek niet aan de orde komen alvorens een intakegesprek met een schuldhulpverlener van Orionis Walcheren is gevoerd. Als de klant zich aanmeldt bij het loket van Porthos en de schuldenproblematiek mogelijk een onderdeel is van meervoudige problematiek, is het niet duidelijk op welk moment de inzet van schuldhulpverlening mogelijk en wenselijk is.

De gewenste situatie is dat na de aanmelding, binnen een vastgesteld aantal dagen, duidelijk is wat de mate van risico is en of de daarmee samenhangende hulpvraag om een integrale aanpak vraagt.

1.3 Doelstelling

Het doel van de integrale schuldhulpverlening is op een efficiënte manier samenwerken met betrokken partijen om de schuldenproblematiek en de achterliggende oorzaken aan te pakken, waarbij de mogelijkheden van de klant en het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant centraal staan.

De doelstelling van dit beleidsplan is om samen met partners binnen het sociaal domein Walcheren de diverse onderdelen van schuldhulpverlening aan Walcherse inwoners te optimaliseren, waardoor er synergievoordelen optreden en de inwoners door de afstemming binnen het (professionele) netwerk sneller en op het juiste moment kunnen participeren in de maatschappij en waardoor de totale kosten aan in te zetten middelen wordt gereduceerd.

Uit onderzoek blijkt dat de baten van een schuldhulpverleningstraject hoger zijn dan de kosten, waarbij vooral uitkeringen en wonen belangrijke batenposten zijn.

De preventieve aanpak in het kader van vroegsignalering zal op termijn leiden tot een vermindering van het aantal problematische schuldsituaties. De kwalitatieve en kwantitatieve effecten van deze aanpak worden in de een pilot in samenwerking met de woningcorporaties onderzocht.

1.4 Maatschappelijk en financieel belang

Het is voor de Walcherse gemeenten van maatschappelijk en financieel belang dat inwoners met problematische schulden worden geholpen. Van maatschappelijk belang, omdat problematische schulden zeer diep ingrijpen op het privéleven van mensen en veel andere problemen teweeg brengen, zoals huisuitzettingen, psychische klachten, eenzaamheid en sociale isolatie. Ook zijn schulden een risicofactor om in de criminaliteit te geraken en vormen schulden een belemmering om te participeren in de samenleving.

Hulpverlening voor deze problemen kost geld. Het aantal schuldenaren stijgt, waardoor dit in de toekomst nog meer geld gaat kosten. Tenzij er voor gekozen wordt om vroegtijdig in te grijpen en het probleem 'aan de voorkant' en 'integraal' aan te pakken. Zo kan een investering in vroegsignalering er voor zorgen dat grotere of nieuwe schulden en daarmee aanverwante maatschappelijke problemen worden voorkomen. In dat geval kan de inzet van schuldhulpverlening indirect een besparing opleveren. Zo blijkt uit een empirisch onderzoek van onderzoeksbureau Regioplan en Hogeschool Utrecht naar de kosten en baten van schuldhulpverlening dat elke euro die gemeenten uitgeven aan schuldhulpverlening gemiddeld tussen de € 1,70 en € 2,60 aan kostenbesparing oplevert op zaken als uitkeringen (WWB, WW), dakloosheid, huisuitzettingen, maatschappelijke opvang, afsluiten gas water licht, maatschappelijk werk, GGZ en betalingsregelingen met woningcorporaties.
(bron: *Schuldhulpverlening loont! Onderzoek naar de kosten en baten van de schuldhulpverlening, Amsterdam 2011*)

2. Algemeen beleidskader

2.1 Afbakening van het beleidsplan

Dit beleidsplan heeft een looptijd van 1 januari 2016 tot 1 januari 2020. Dit is in lijn met de Wgs (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) die op 1 juli 2012 in werking is getreden en voorschrijft dat de gemeenteraad het beleidsplan telkens voor een periode van maximaal 4 jaar vaststelt. Conform de nieuwe wet schuldhulpverlening zal het beleidsplan jaarlijks worden geëvalueerd.

Het beleidsplan beschrijft op welke wijze schuldhulpverlening op Walcheren wordt vormgegeven en dient als basis voor beantwoording van de vraag welke schulddienstverlening wij bieden aan inwoners van Walcheren en welke (ondersteunende psychosociale) hulpverlening nodig is om de zelfredzaamheid van de inwoners te ontwikkelen.

In het beleidsplan is veel aandacht voor vroegsignalering. De keuze om inwoners actief te benaderen voordat zij zelf aan de bel zouden trekken, heeft een belangrijke preventieve werking op het ontstaan van een problematische schuldsituatie. De volgende onderdelen zullen in vervolg op dit beleidsplan uitgewerkt worden en vormen aanvulling hierop:

1. De werkwijze vroegsignalering naar aanleiding van de bevindingen uit de pilot vroegsignalering huurschulden.
2. Enkelvoudig budgetbeheer en – coaching. Ten aanzien hiervan wordt een business-case opgesteld waarover op een later tijdstip een besluit genomen wordt.

Een nieuw convenant huisuitzetting zal in vervolg op de pilot vroegsignalering gevormd worden.

2.2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

In de wet gemeentelijke schuldhulpverlening (zie bijlage 4) wordt de verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening decentraal neergelegd bij de gemeenteraden. De Raad krijgt in artikel 2 de opdracht een beleidsplan op te stellen dat richting geeft aan integrale schuldhulpverlening en aan het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.

In het beleidsplan moeten (in ieder geval) de volgende onderwerpen uitgewerkt worden (artikel 2 lid 4 Wgs):

- a. Welke resultaten de gemeenten wensen te behalen gedurende de looptijd van het beleidsplan (bij iedere paragraaf onder hoofdstuk 3 weergegeven);
- b. Welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd (par. 3.6);
- c. Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid van de Wgs (zie bijlage 2), genoemde periode (par. 3.7);
- d. Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven (par. 3.9).

De gemeenten moeten voorts beleidsregels opstellen die regelen onder welke omstandigheden de toegang tot schuldhulpverlening ontzegd kan worden.

2.3 Plaats in het Sociaal Domein Walcheren

Door decentralisaties zijn gemeenten verantwoordelijk voor de participatie van hun (kwetsbare) inwoners. Schuldhulpverlening is een onderdeel dat op het snijvlak van verschillende onderwerpen in het Sociale Domein ligt. Daar zijn synergievoordelen te behalen.

De leidraad wordt gevormd door het versterken van de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk. Het streven is naar een zelfredzame samenleving waar individuen, groepen en organisaties zelf hun weg weten te vinden en waar nodig elkaar stimuleren en ondersteunen.

Op het gebied van integrale schuldhulpverlening willen we de nadruk verleggen van de arbeidsintensieve (dure) en vaak 'ontmoedigende' achterkant van de keten naar de voorkant, daar waar individuen en de verbanden waarin zij leven van nieuwe brandstof voorzien dienen te worden, zodat zij vragen en problemen zo veel mogelijk op eigen kracht kunnen oplossen. Daar waar eigen kracht achterblijft of waar de problemen van uiteenlopende aard zich hebben opgestapeld, zal er integrale begeleiding worden geboden, gecoördineerd door de klantondersteuner vanuit het ondersteuningsplan dat samen met de inwoner is opgesteld.

Met Maatschappelijk Werk Walcheren (zie par. 3.1) en Humanitas (zie par. 3.8) wordt aansluiting gezocht voor de diverse aspecten van de uitvoering van de schuldhulpverlening. Verdere werkafspraken zullen worden gemaakt met deze instanties.

2.4 Visie

Schuldhulpverlening is er voor alle inwoners met schulden van de drie Walcherse gemeenten. Achterliggende problemen worden eveneens aangepakt om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden. Dit doen we samen met onze ketenpartners zoals maatschappelijk werk Walcheren en de Walcherse wooncorporaties. Er is daarom afstemming gezocht met ketenpartners en dat zal zo blijven en zo mogelijk worden uitgebreid om gezamenlijk een sluitend netwerk tot stand te brengen. De Walcherse gemeenten hebben als wettelijk verantwoordelijken een centrale rol en spilfunctie bij het blijvend realiseren van een goede samenwerking. De uitvoering ligt bij Orionis Walcheren en Porthos. De verantwoordelijke voor het slagen van het traject blijft echter de klant.

2.5 Definities

Schuldhulpverlening

Conform de Wgs wordt de volgende definitie van schuldhulpverlening gehanteerd:

"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."

Deze definitie is nader toegelicht in de Memorie van Toelichting:

"Schuldhulpverlening omvat zowel het voorkomen van problematische schulden (preventie), het helpen van een schuldenaar bij het vinden van een oplossing voor zijn problematische schulden als het voorkomen van terugval in de oude situaties (nazorg). Schuldhulpverlening dient een integraal karakter te hebben. Zowel materiële als immateriële aspecten maken onderdeel uit van schuldhulpverlening. Integrale schuldhulpverlening is een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met zorg, gericht op zowel de financiële- als psychosociale en andere oorzaken van schulden.

Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving en de gezinssituatie."

Schulddienstverlening

Praktische financiële dienstverlening in de vorm van minnelijke of wettelijk schuldsanering, schuldregeling, budget coaching, herfinanciering of beschermingsbewind.

Problematische schuldensituatie

Onder problematische schuldensituatie wordt verstaan dat "financiële problemen en schulden zodanig van omvang zijn (dan wel toenemen) dat huishoudens niet langer in staat zijn zelfstandig hun financiële verplichtingen na te komen".

Inwoner

Inwoner van Walcheren

Klant

Inwoner van Walcheren die zich heeft aangemeld voor schuldhulpverlening.

3. Beleidsuitgangspunten

In dit hoofdstuk worden in 10 paragrafen de uitgangspunten voor de periode 2016 – 2020 beschreven, waarbij steeds de volgende vragen aan bod komen:

- wat is de huidige situatie?
- Wat willen we bereiken? (Doel)
- hoe gaan we dat bereiken? (Aanpak)
- en met welk resultaat?

3.1 Integrale benadering

Huidige situatie

Een Walcherse inwoner kan zich bij diverse instanties aanmelden. Het traject dat ingezet wordt, vloeit voort uit de expertise van de organisatie waar de inwoner zich meldt.

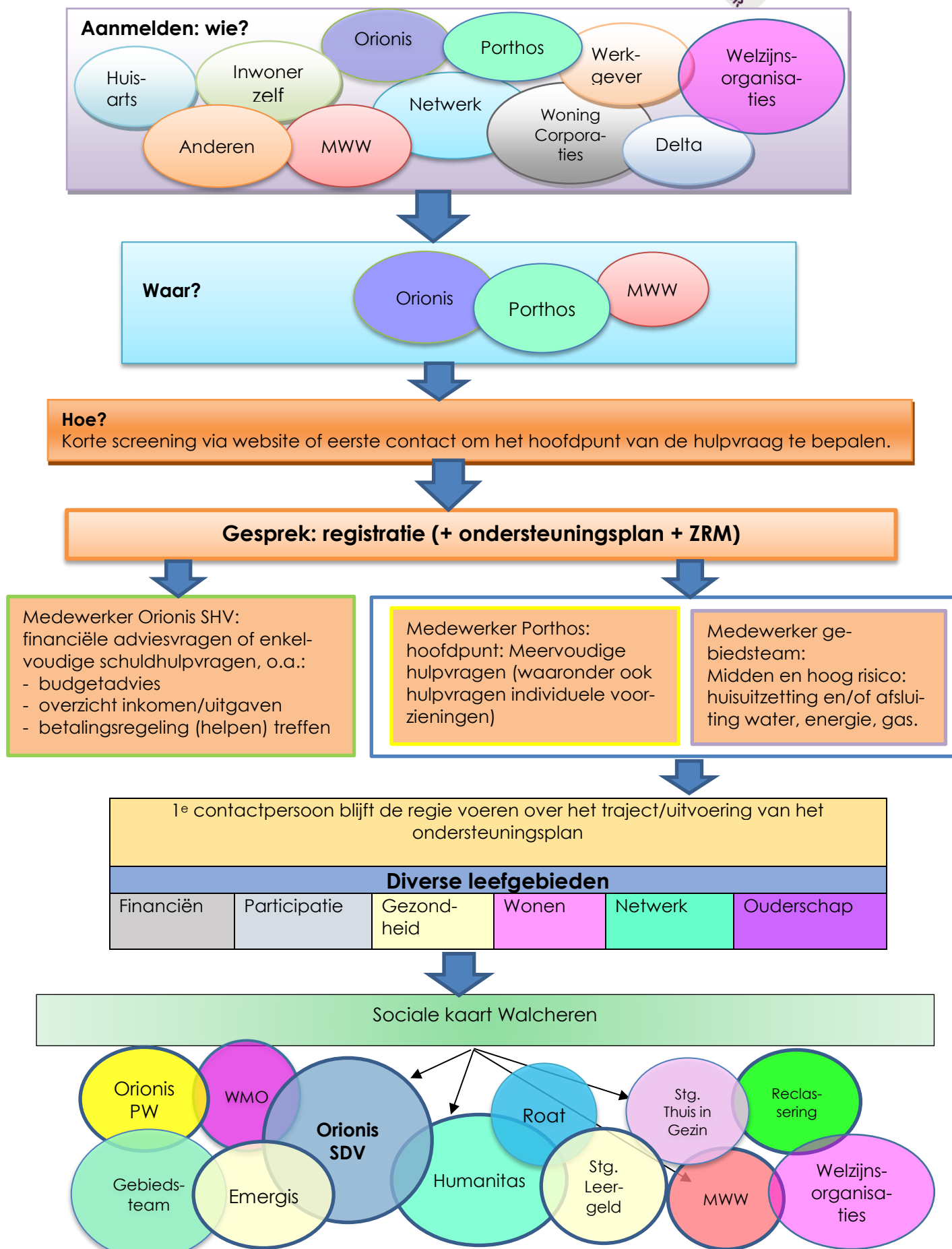
Doel

De schuldhulpverlening dient integraal plaats te vinden. Hierbij staat centraal dat er oog is voor de financiële problemen van de klant en voor de daarmee samenhangende immateriële problemen. Schuldhulpverlening is een onderdeel van het gemeentelijke armoedebeleid. Instrumenten die ingezet kunnen worden ter voorkoming en bestrijding van armoede, schulden en sociale uitsluiting zijn onder andere bijzondere bijstand, kortingspassen ter bevordering van sociaal-culturele en sportieve activiteiten, collectieve ziektekostenverzekering, kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en het Besluit bijstandverlening zelfstandigen.

Een groot deel van de klanten heeft niet alleen een financieel probleem. Vaak is er sprake van achterliggende knelpunten of zijn er omstandigheden die van invloed zijn op het financiële probleem. Om de financiële problematiek duurzaam te kunnen oplossen, is het van belang dat de problematiek in samenhang in kaart wordt gebracht. Er zal dus moeten worden bekeken of de klant problemen heeft waarvoor ook andere hulpverlening ingezet moet worden. Voortbordurend op de ontwikkelingen in het sociale domein zal de gehele gezinsproblematiek, rekening houdend met alle facetten van het leven, bekeken worden; een problematische schuldsituatie is immers dermate ernstig dat dit gevolgen heeft voor het hele gezin.

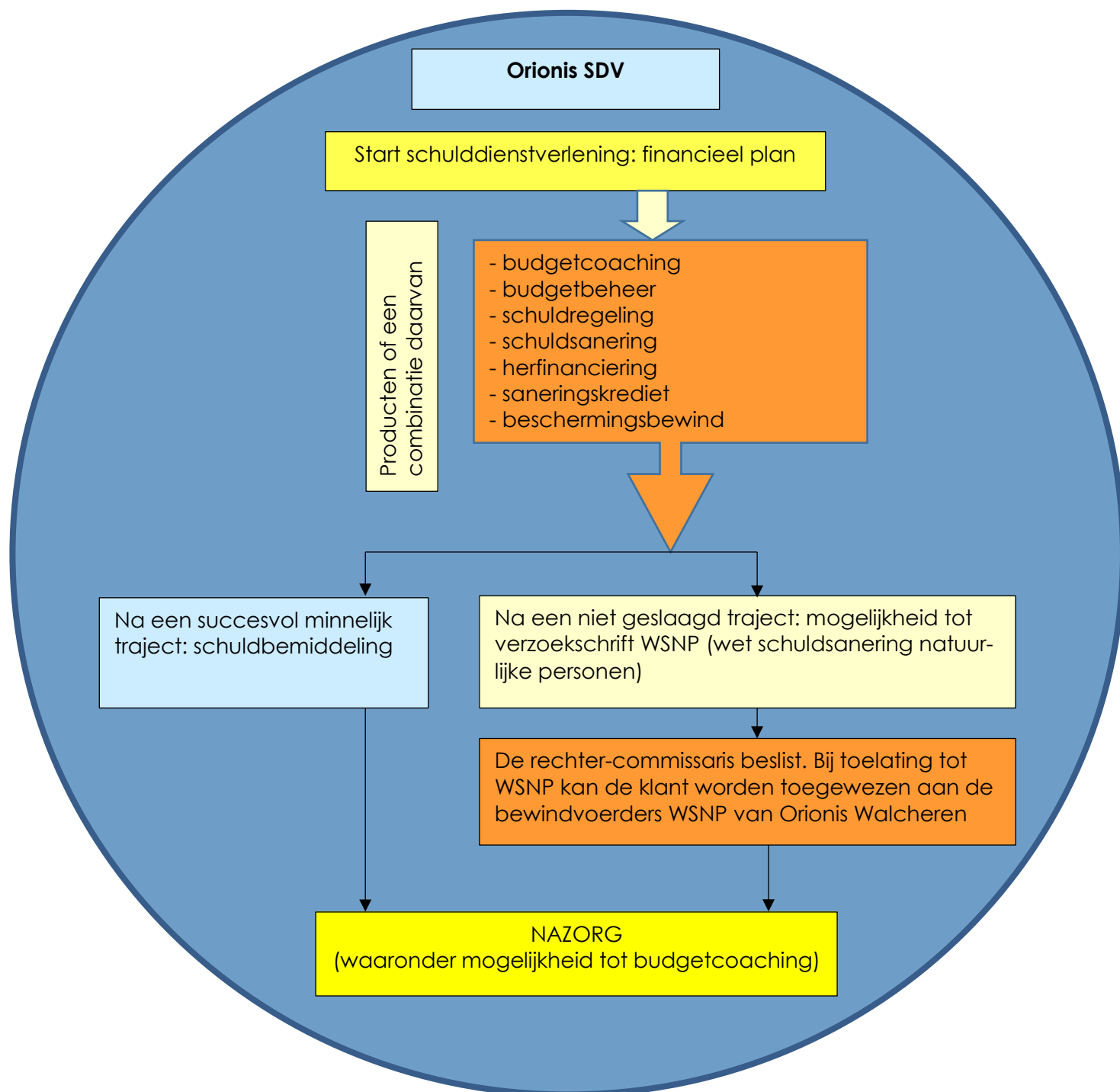
Op de volgende pagina treft u een schematische weergave aan van het aanmeldproces Integrale schuldhulpverlening op Walcheren.

Figuur 1: Aanmeldproces Integrale schuldhulpverlening:



Figuur 2: Uitgelicht: proces schulddienstverlening Orionis Walcheren:

(zie bijlage 3 voor een beschrijving van de producten)



Aanpak

De inwoner met schulden meldt zich aan via een integrale aanmeldprocedure bij Orionis Walcheren, Porthos of MWW. Dit kan digitaal, telefonisch of fysiek. Door middel van een korte vragenlijst (via de website, telefoniste of receptioniste) wordt een inschatting gemaakt van waar het hoofdpunt van de hulpvraag ligt en of er sprake is van multi problematiek. Afhankelijk van de hulpvraag zal de klant een gesprek krijgen met een professional van Orionis Walcheren, Porthos of gebiedsteam. Deze medewerker zal vanuit zijn eigen expertise, maar met een brede visie het gesprek voeren.

In het gesprek zal aandacht worden besteed aan diverse leefgebieden ontleend aan de participatiewet en de zelfredzaamheidsmatrix, de ZRM. Een van de domeinen is 'financiën'.

Het ondersteuningsplan wordt samen met en naar aanleiding van de (leer)doelen van de klant opgesteld. Dit ondersteuningsplan wordt door de klant ondertekend.

Het vullen van de diverse leefgebieden/domeinen is afhankelijk van de hulpvraag of hulpvragen van de klant. In het ondersteuningsplan wordt ook een evaluatiemoment vastgelegd waarin de klant samen met het aanwezige (professionele) netwerk evalueert en doelen kan bijstellen.

De schuldhulpvragen van de klant kunnen in 4 categorieën verdeeld worden:

1. Eenvoudige schuldhulpvragen die met advies of doorverwijzing binnen het loket kunnen worden beantwoord alsmede enkelvoudige schuldhulpvragen. (registratie van de hulpvraag voldoende, ondersteuningsplan niet altijd nodig)
2. Meervoudige (schuld) hulpvragen.
3. (Schuld) hulpvragen waarbij tevens sprake is van aanvraag individuele voorziening.
4. Schuldhulpvragen waarbij sprake is van een ontruimingsvonnis of een aangezegde afsluiting van water/energie. Het betreft de groep inwoners die door vroegsignalering niet in beeld zijn gebracht. Deze doelgroep zal bij effectieve implementatie van de nieuwe integrale vroegsignaleringsmethodiek steeds kleiner worden (de vroegsignalering wordt in par. 3.5 uitgewerkt). Deze hulpvragen zullen naar het betreffende gebiedsteam worden doorgeleid.

Bij de start van een hulpverleningstraject wordt bepaald bij welk onderdeel van het probleem de prioriteit ligt. De professional schakelt waar nodig hulp in van het (professionele) netwerk van de klant of andere hulp (professionele hulpverlening zoals MWW of vrijwilligers van o.a. Humanitas). Per casus wordt, met in achtneming van het privacy protocol, in het netwerk van partners informatie uitgewisseld, worden afspraken gemaakt, vindt afstemming plaats en wordt de voortgang bewaakt. Ketenpartners hebben elkaar nodig om de hulpverlening te laten slagen.

Voor de vorming van het loket is nodig:

1. scholing van de professionals in het loket (voornamelijk voor de medewerkers van Orionis is de brede visie een nieuw terrein)

Resultaat

Vanuit de leefgebieden in het ondersteuningsplan wordt voor 100% van de klanten met multi-problematiek, naast financiële dienstverlening ook andere hulpverlening ingezet.

3.2 Brede toegankelijkheid

Huidige situatie

Op dit moment komen alle inwoners (van 18 jaar en ouder) met een problematische schuldensituatie in aanmerking voor een schuldregelingsproduct (zie figuur 2), tenzij:

- inwoners de aangeboden hulpverlening niet willen aanvaarden
- er sprake is van schulden die niet in een schuldregeling opgenomen kunnen worden vanwege de aard van de vordering, zoals niet saneerbare CJIB boetes en fraudevorderingen. (Met fraudevorderingen ouder dan 5 jaar wordt maatwerk toegepast.) Deze schulden komen niet in aanmerking voor een schuldsanering omdat ze altijd voor 100% betaald moeten worden.
- er sprake is geweest van een negatieve vroegtijdige beëindiging van een minnelijk schuldregelingstraject. Recidivisten worden voor een periode van twee jaar uitgesloten. Hiermee wordt voorkomen dat er continu tijd en geld wordt geïnvesteerd in inwoners die zich steeds niet aan de voorwaarden dan wel afspraken houden. (Indien er sprake is van beëindiging van een wettelijk traject, ongeacht wel of geen schone lei, wordt de inwoner gedurende 10 jaar uitgesloten van een nieuw wettelijk traject. Deze periode is door de rechtbank bepaald.)

Indien een financieel-technisch schuldregelingstraject oftewel een schuldregelingsproduct niet mogelijk is, wordt in de huidige situatie wel een andere vorm van hulpverlening aangeboden of geadviseerd, zoals beschermingsbewind.

Doel

Uitgangspunt is een brede toegankelijkheid tot schuldhulpverlening. Hierbij staat centraal dat er zoveel mogelijk inwoners met problematische schulden worden geholpen. Een brede toegankelijkheid betekent niet dat voor iedere aanvrager meteen een schuldregelingstraject gestart kan worden. Het is in het belang van een duurzame oplossing, dat klanten ook hun eigen verantwoordelijkheid nemen en bijdragen aan het mobiliseren en versterken van hun zelfredzaamheid (en die van hun netwerk). Van de klant wordt verwacht dat hij of zij zelf verantwoordelijkheid neemt. Dit betekent onder meer dat afspraken worden nagekomen, dat informatie op tijd wordt aangeleverd, dat tijdens het traject geen nieuwe schulden worden gemaakt en dat inzet wordt getoond. Ook wordt van de klant verwacht dat deze al het mogelijke doet om de aflossingsmogelijkheid te vergroten door te solliciteren, mee te werken aan een re-integratietraject of aanvulling op het inkomen aan te vragen. Indien klanten onvoldoende meewerken, kan worden besloten om een schuldregelingstraject bij Orionis te weigeren dan wel te beëindigen.

Belangrijk: in het ondersteuningsplan wordt beargumenteerd waarom wel of juist geen andere hulpverlening ingezet wordt indien een (technisch) schuldregelingsproduct onmogelijk blijkt. Andere hulpverlening kan ingeschakeld worden om te stabiliseren, te motiveren of anderszins te begeleiden.

Aanpak

- De huidige toegangscriteria voor een schuldregelingsproduct zoals hiervoor vermeld, in stand houden en in beleidsregels vastleggen wanneer inwoners al dan niet in aanmerking komen voor een schuldregelingsproduct.
- Aansluiten bij de mogelijkheden van de klant.

Resultaat

Schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van 18 jaar en ouder met een (dreigende) problematische schuldensituatie, mits inwoners deze hulpverlening toelaten en ook zelf verantwoordelijkheid nemen.

3.3 Individueel maatwerk

Huidige situatie

Binnen het Sociaal Domein Walcheren wordt gewerkt met een maatwerk gerichte aanpak. De diversiteit van het klantenbestand is groot en dat vraagt om individueel maatwerk. Taalproblemen, culturele verschillen, opleidingsniveau en (werk)ervaring lopen zeer uiteen. Oplossingen zijn geen 'standaardoplossingen'. Daarbij staat centraal dat er een groot beroep gedaan wordt op de eigen verantwoordelijkheid van de klant.

Klanten worden 'situationeel' gecoacht. Elke klant krijgt de begeleiding die hij of zij nodig heeft om binnen een zo kort mogelijke tijd tot een zo goed mogelijk resultaat te komen.

Doel

Het uitgangspunt is een vraaggerichte aanpak. Welke vorm van hulp ingezet wordt, is afhankelijk van de situatie waarin de klant zich bevindt en welke problemen aan de situatie ten grondslag liggen. De inzet van schuldhelpverlening is dus maatwerk. In sommige gevallen kan een adviesgesprek voldoende zijn om grotere schulden te voorkomen. In andere gevallen is het starten van een langer schuldhelpverleningstraject noodzakelijk zoals weergegeven in figuur 2. Wanneer sprake is van een crisis wordt direct een van de gebiedsteams ingeschakeld. Op basis van de persoonlijke en de gezinssituatie wordt een passende vorm van hulp- en dienstverlening gezocht. Daarbij zal er afstemming moeten plaatsvinden met partners binnen het Sociaal Domein (zie paragraaf 3.1). Binnen deze hulpverlening wordt het netwerk van de inwoner zoveel mogelijk betrokken en ingezet. Dit netwerk kan bestaan uit familie, vrienden, burens, maar ook uit vrijwilligers.

Aanpak

Continueren van de huidige aanpak en zoals in paragraaf 3.1 aangegeven is, zal er meer afstemming plaatsvinden met de zorgpartners.

Resultaat

Alle klanten ontvangen individueel maatwerk.

3.4 Preventie

Definitie preventie

'Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden'. (bron: Nibud)

Huidige situatie

Aan preventie wordt vorm gegeven door in te gaan op verzoeken van o.a. scholen om voorlichting, gastlessen en trainingen te geven. Ook wordt in de intakegesprekken bij Orionis Walcheren aandacht geschonken aan het vergroten van de zelfredzaamheid van de burger, waardoor financiële problemen in de toekomst worden voorkomen.

Doel

Financieel inzicht van burgers vergroten, waardoor het ontstaan van problematische schulden wordt voorkomen. Preventie breed en risico gestuurd aanpakken binnen het Sociale Domein Walcheren door te faciliteren, te verbinden en samenwerkingsverbanden aan te gaan.

Aanpak

- de aandacht binnen de intake voor het vergroten van de zelfredzaamheid, borgen en monitoren in een ondersteuningsplan zodat het onderdeel wordt in het totale plan.
- samenwerken met o.a. Stichting Thuis in het Gezin¹ in het kader van de voorlichting op de scholen. Actief scholen benaderen en financiële voorlichting structureren in de lessen, ook in de groepen 8 van de basisscholen. Specifieke aandacht voor de risicogroep kwetsbare jongeren.
- in de samenwerking met UWV de mensen die de maximale WW-duur bereiken en zullen vervallen naar bijstandsniveau actief een voorlichting en/of budgetcursus aanbieden.
- symposia organiseren voor en door professionals en vrijwilligers binnen het Sociaal Domein Walcheren waarmee de brede verantwoordelijkheid voor de preventie een plaats krijgt om te vormen en te ontwikkelen. Personeelsconsulenten vanuit het bedrijfsleven vormen ook een belangrijke groep om hierin mee te nemen. Zij kunnen bij loonbeslag het gesprek aangaan met medewerkers en tijdig doorverwijzen naar andere (professionele) hulp.
- deze contacten en samenwerkingsverbanden gebruiken om de informatie bij de inwoners te krijgen, door bijvoorbeeld thema-avonden in de wijken over onder andere financiële aspecten in de opvoeding.

Resultaat

Een brede aanpak van schuldenpreventie op Walcheren voor inwoners in alle leeftijden.

3.5 Vroegsignalering

Definitie vroegsignalering:

Op basis van reeds bestaande definities van vroegsignalering in andere vakgebieden en relevante andere definities binnen de schuldhelpverlening, wordt vroegsignalering als volgt gedefinieerd:

Vroegsignalering binnen de schuldhelpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening.

Vroegsignalering rust daarmee op twee belangrijke pijlers: daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening (bron: Leidraad Vroegsignalering NVVK)

Huidige situatie

Herkenbaar en ook aangetoond is dat inwoners veel te laat aan de bel trekken. Het proces zoals beschreven onder 3.1 gaat uit van een inwoner die zich zelf meldt met een hulpvraag. Die klant is dus (ergens) in beeld. Er is echter een grote hoeveelheid inwoners dat zich pas meldt voor (schuld)hulpverlening als het water hen aan de lippen staat. De hulpverlening moet dan veel energie steken in het bestrijden van de symptomen (ontruiming tegengaan, herberekening beslagvrije voet, toeslagen aanvragen, schulden regelen). Er gaat veel tijd overheen voor deze symptomen zijn behandeld. Dit kost ook de klant veel energie en in die tussentijd is hij veel minder productief dan hij zou zijn als er geen problematische schuldsituatie was geweest.

¹ Stichting Thuis in het Gezin zet zich op basis van vrijwilligheid in voor Zeeuwse gezinnen middels 'buurcoaching'. Via (gesponsorde) projecten als 'Thuis in Geld', worden o.a. studenten financieel voorgelicht.

Doel

Door de klant actief te benaderen op het moment dat hij zelf nog geen hulpvraag heeft maar er wel signalen zijn van een verstoorde balans, kan veel eerder ingegrepen worden in het (financiële) leven van een klant om daarmee erger te voorkomen.

Het doel hiervan is het creëren van bewustwording ten aanzien van het op orde brengen van de financiën, de risico's van schulden onder de aandacht brengen en vaardigheden en competenties aanleren om rond te kunnen komen van het beschikbare inkomen.

Hiermee voorkomen we:

1. grotere financiële problemen bij inwoners, zodat zij niet in een energie slurpende schuldensituatie komen,
2. hoge kosten in de uitvoering van de (schuld)hulpverleningsorganisaties en de commerciële partijen (huisuitzetting, afsluiting),
3. hoge maatschappelijke kosten.

Aanpak

- Door actief organisaties, bedrijven en instellingen te benaderen en te informeren over mogelijke risicogroepen, worden netwerken betrokken bij het signaleren van schulden en het bieden van eerste hulp. Deze netwerken kunnen middels een flyer die hiervoor ontworpen wordt, betrokkenen informeren over de mogelijkheden van financieel advies of andere hulp.

Op het moment dat de inwoner zelf nog geen hulpvraag heeft maar er wel signalen zijn van een verstoorde balans, kan veel eerder ingegrepen worden in het (financiële) leven van een klant om daarmee erger te voorkomen.

- De flyer-actie wordt breed uitgezet en is er op gericht om mensen de mogelijkheid te bieden een gesprek aan te vragen. Dit gesprek zal plaatsvinden binnen een integraal loket en is gericht op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van inwoners. Er zal aandacht geschonken worden aan budgetadvies, inschakelen netwerk of vrijwilligers, advies ten aanzien van het ordenen van administratie en/of ondersteuning bij het treffen van een betalingsregeling. Van de meldingen die binnenkomen, zal door deze vroegtijdige benadering een deel van de klanten na 1 tot 3 gesprekken weer op eigen kracht verder kunnen.

- De flyeractie wordt ingezet als filter. Niet iedere burger met betalingsproblemen zal zich na het lezen van de flyer uit eigen beweging melden voor een gesprek. Met bepaalde bedrijven zoals CZ, Delta en Sabewa, kunnen afspraken gemaakt worden over vervolgstappen ten aanzien van burgers die zich na de interventie door dat bedrijf en het uitreiken van een flyer niet melden voor een gesprek.

In eerste instantie zullen met de woningcorporaties samenwerkingsafspraken worden gemaakt. Die afspraken kunnen in de loop van de beleidsperiode worden uitgerold naar andere bedrijven en organisaties.

- In een convenant vroegsignalering en preventie huisuitzettingen Walcheren met de woningcorporaties, worden de afspraken vastgelegd, wordt de werkwijze nader toegelicht en een stappenplan uitgewerkt.

- In samenwerking met welzijnsorganisaties thema-avonden organiseren in de wijk, gericht op financiële voorlichting, de plaats van geld in de opvoeding enz.

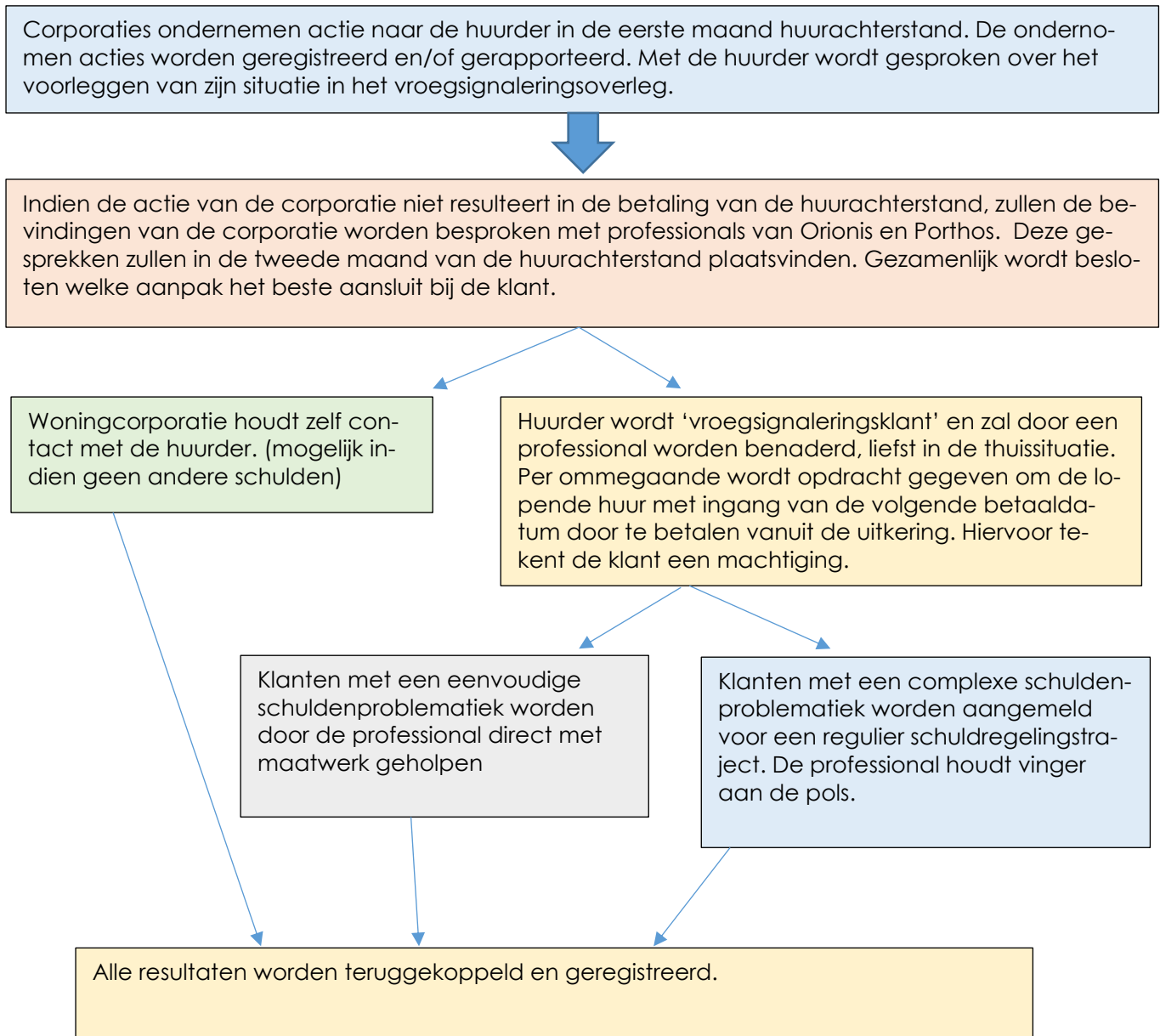
Resultaat

Sluimerende schuldenproblematiek op Walcheren wordt in beeld gebracht en door (beroepsmatige) betrokkenen, vrijwilligers en/of professionele schuldhulpverlening of budgetcoaching in een vroegtijdig stadium aangepakt, waardoor grotere schuldenproblematiek wordt voorkomen (en de daarmee samenhangende hoge maatschappelijke kosten en uitvoeringskosten voor schuldhulpverlening aan het eind van de keten). Achterstanden in betalingsverplichtingen, waaronder openstaande huursaldi, worden teruggedrongen en daarmee het aantal huisuitzettingen.

Vroegsignaal huurachterstand

In onderstaand model is aangesloten bij het uitgangspunt 'vergroten van de zelfredzaamheid van de klant'. Het model is een korte weergave van de werkwijze in de pilot (voor afspraken zie bijlage 1)

Figuur 3: weergave werkwijze pilot vroegsignalering:



Twee aandachtspunten:

1. In het eerste contact tussen de consulent van Orionis Walcheren/Porthos en de huurder zal de opdracht worden gegeven om de lopende huur via de uitkering door te betalen of (indien geen uitkering) middels een machtiging via de bank.
2. Voor huurders die door zowel de corporatie als de consulent van Orionis Walcheren/Porthos actief en aantoonbaar zijn benaderd, maar waarvan blijkt dat zij geen bemoeienis willen, zal geen interventie meer plaatsvinden en zal de corporatie beslissen of incassomaatregelen worden voortgezet.

Figuur 4: Achterstanden in huurbetaling op Walcheren:

Achterstand Actieve huurders (peildatum: 01-12-2015)	Aantal huurwoningen	1 maand	2 maanden	3 maanden	> 3 maanden	Ontruimingen in 2015	
						Aangezegd	Uitgevoerd
Woongoed	6.228	226	78	43	81	59 Totaal 71 vonnissen gehaald	23 waarvan 7 zelf sleutel ingeleverd
Woonburg	2.000	58	21	10	2	7	2
L'escout	6.500	457	234		104	62	22
Wbv Arнемuiden (gemiddelde over 2015)	376	6	1	0,6	0,6		

Het model is er op gericht om alle huurders met een huurachterstand van 2 tot 3 maanden (die niet tot betaling over (kunnen) gaan), te spreken binnen het loket of in de thuissituatie. De gesprekken zullen in de meeste gevallen leiden tot vervolgafspraken en wanneer de totale schuldenlast hoger blijkt te zijn dan alleen achterstallige huur, ook tot eerder ingrijpen middels een schuldregelingstraject.

Wat levert vroegtijdige interventie op?

Voor de corporaties:

- verlaging van onbetaalde huurbedragen
- reductie van de incasso-/deurwaarderskosten
- reductie van gerechtskosten
- vermindering herstelwerkzaamheden aan ontruimde woningen
- tegemoetkomen aan sociale grondslag corporaties

Voor de gemeentes:

- Orionis en Porthos kunnen in samenwerking sneller sturen op (het behouden van) de zelfredzaamheid van de burger doordat burgers nog niet in een spiraal van onmacht zitten met alle maatschappelijke kosten van dien.
- vermindering van arbeidsintensieve schuldregelingstrajecten (effect pas ten volle meetbaar na ca. 4 jaar).
- plotselinge en intensieve (crisis)interventie die gevraagd wordt bij aangezegde ontruimingen wordt vervangen door methodisch handelen en reageren op vroeg signalen.

Voor de financiële effecten, zie hoofdstuk 4.

3.6 Kwaliteitsborging

Huidige situatie

Orionis Walcheren is Nen (Nederlandse Norm 8048-1: 2013: hierin zijn eisen opgenomen waaraan organisaties moeten voldoen) en NVVK (Nederlandse Vereniging voor VolksKrediet) gecertificeerd.



Doel

De kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd door het lidmaatschap van Orionis aan de NVVK, de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening. De NVVK heeft kwaliteit hoog in het vaandel en stelt daarom diverse voorwaarden aan een organisatie of natuurlijke persoon die lid wil worden van de NVVK. Naast borging van de kwaliteit heeft dit keurmerk ook andere voordelen. Zo wil een groot aantal schuldeisers uitsluitend medewerking verlenen als de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door een organisatie die is aangesloten bij de NVVK.

Bovendien beschikt het NVVK over brede kennis op het terrein van schuldhulpverlening en kunnen leden gebruik maken van het kenniscentrum.

In de NEN-certificering (Orionis is een van de 16 gecertificeerde organisaties in Nederland) wordt naast de kwaliteit van de dienstverlening, de kwaliteit en de nakoming van de procedures getoetst.

Aanpak

Een werkgroep binnen Orionis zorgt voor het nakomen van de uit de certificeringen voortvloeiende kwaliteitseisen aan de producten en de processen.

Resultaat

Schuldhulpverlening op Walcheren wordt aangeboden conform de genoemde kwaliteitsnormen volgens zowel de NVVK als de NEN.

3.7 Korte wacht- en doorlooptijden

Huidige situatie

De Walcherse inwoner met een schuldensituatie meldt zich op dit moment aan bij de verschillende betrokken organisaties. De wacht- en doorlooptijden die gehanteerd worden zijn divers.

Uitzondering:

Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt het eerste gesprek binnen drie werkdagen plaats. Onder bedreigende situatie wordt verstaan: gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, of water.

Doel

De Wgs schrijft voor dat het eerste gesprek voor het vaststellen van de hulpvraag binnen vier weken moet plaatsvinden. Het gesprek zal binnen vier weken binnen het loket plaatsvinden. Indien er sprake is van een huisuitzetting of beëindiging van de levering van gas, elektriciteit of water, zal er binnen drie werkdagen een gesprek plaatsvinden in een gebiedsteam.

Aanpak

De termijn van 4 weken handhaven en opnemen in de beleidsregels. Door het invoeren van vroegsignaleringsbeleid zullen er gaandeweg minder huisuitzettingen worden aangezegd. Dit effect is er uiteraard nog niet onmiddellijk. Daarom zal de termijn van drie werkdagen die gehanteerd wordt bij een bedreigende situatie, eveneens worden gehandhaafd.

Bij bedreigende situaties of indien er een wachtlijst dreigt te ontstaan, krijgen gezinnen met inwonende kinderen voorrang.

Resultaat

Alle klanten ontvangen binnen vier weken na aanmelding een gesprek binnen een integraal loket. Als er sprake is van een bedreigende situatie ontvangen klanten binnen drie werkdagen na aanmelding het eerste gesprek binnen een gebiedsteam.

3.8 Aandacht voor financiële zelfredzaamheid

Huidige situatie

Orionis Walcheren ondersteunt klanten bij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid door middel budgetcoaching, zodat de financiële zelfredzaamheid van de klant duurzaam verbetert. Op deze manier wordt voorkomen dat de klant na afloop van het traject terugvalt in de oude situatie.

Daarnaast ontvangt iedere klant na aanmelding voor een schuldregeling een uitnodiging voor de workshop schuldregelen. In deze workshop wordt o.a. aandacht geschonken aan wat een klant zelf kan doen om zijn financiële situatie te verbeteren.

Tijdens de workshop wordt de klant geattendeerd op de mogelijkheid om zich te melden bij bijvoorbeeld Humanitas voor hulp bij het op orde brengen van de administratie.

Zodra na het indienen van de aanvraag schuldhulpverlening bij Orionis blijkt dat het de klant niet lukt om alle benodigde dossierstukken bij elkaar te krijgen, wordt hij ingepland in een speciaal voor dit doel ingericht spreekuur van Humanitas, waar hij ondersteuning en advies krijgt bij het alsnog compleet maken van zijn aanvraag.

Doel

Stimuleren van de zelfredzaamheid.

Aanpak

De mogelijkheden zullen onderzocht worden om in samenwerking met Humanitas de workshop om te vormen naar een laagdrempelig inloopcentrum, waar mensen individueel ondersteund kunnen worden bij het vinden van een oplossing voor hun financieel-administratieve vraag, of een workshop kunnen volgen (bijvoorbeeld, hoe richt je je administratie in of hoe maak je een huishoudboekje). In dit inloopcentrum zal ook aandacht zijn het compleet maken van de aanvraag schulddienstverlening. Het is de bedoeling om vrijwilligers ondersteunend in te zetten als aanvulling op de werkzaamheden van professionals.

Resultaat

De financiële zelfredzaamheid van cliënten wordt duurzaam verbeterd.

3.9 Gezinssituatie met kinderen

Huidige situatie

Schuldhulpverlening wordt aan gezinnen met inwonende kinderen op dezelfde wijze vorm gegeven als aan andere gezinssituaties. Waar nodig wordt het netwerk ingeschakeld of professionele hulpverlening om de veiligheid van de kinderen te borgen.

Doel

Veiligheid van de kinderen en de gezinsleden borgen alsmede de participatie van kinderen.

Aanpak

- Ten behoeve van de veiligheid van de kinderen wordt, zoals omschreven in paragraaf 3.7, voorrang verleend aan een gezin met kinderen bij een onverhoopte wachtlijst of een bedreigende situatie zoals een huisuitzetting.
- inkomenscomponenten worden zo spoedig mogelijk op orde gebracht en er wordt gebruik gemaakt van alle relevante voorliggende voorzieningen.

Resultaat

Bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van gezinnen met kinderen.

3.10 Nazorg

Huidige situatie

Tijdens het schuldregelingstraject wordt de financiële zelfredzaamheid van de klant vergroot door het inzetten van een budgetcoachingstraject of een cursus. Binnen 6 maanden na afronding van een schuldregeling, neemt de schulddienstverlener van Orionis contact op met de klant. Door middel van een korte vragenlijst wordt geïnformeerd naar de financiële situatie van de klant en wordt de mogelijkheid geboden om terugval te bestrijden, waarvan sprake kan zijn ondanks de inzet van de budgetcoach.

Doel

Door de klant 6 maanden na beëindiging van het schuldregelingstraject actief te benaderen, komen nazorg, vroegsignalering en preventie samen. Sluimerende schuldenproblematiek wordt in kaart gebracht en door hierop tijdig te anticiperen door o.a. de inzet van budgetcoaching, wordt recidive voorkomen.

Aanpak

De nazorg zal uitgevoerd worden volgens de huidige werkwijze, dus via een contactmoment binnen 6 maanden na afronding van de schuldregeling. Indien er sprake is van terugval of indien de inwoner zelf een financieel adviesgesprek aanvraagt, zal de budgetcoach een gesprek inplannen en naargelang de hulpvraag of het signaal een traject starten.

Hiervan zal een korte terugkoppeling worden gegeven aan de klantondersteuner/sleutelwerker. In een evaluatiemoment van het ondersteuningsplan, zal dit met de klant worden besproken.

De klantondersteuner/sleutelwerker zal de ZRM invullen, mede om het resultaat van het (schuld)hulpverleningstraject te kunnen meten.

Resultaat

Bij een financiële terugval wordt tijdig en preventief ingegrepen, waardoor een nieuwe problematische schuldsituatie wordt voorkomen.

4. Financiële effecten

Integraal Loket

De financiële effecten van het vormgeven van de schulddienstverlening in een integraal loket door Orionis Walcheren en Porthos, worden in bijlage 4 uitgewerkt.

Alle inwoners die zich melden met een hulpvraag die te maken heeft met schulden, krijgen een integrale intake, zoals omschreven in dit beleidsplan. Voor de implementatie van deze manier van werken zullen professionals van Orionis Walcheren en Porthos in de frontoffice op een locatie met elkaar samenwerken om van elkaar te leren.

Maatschappelijk Werk Walcheren

In de huidige situatie worden veel inwoners die met een schuldhulpvraag aankloppen bij Porthos direct doorverwezen naar het MWW. Ook is het mogelijk dat inwoners zich met een schuldhulpvraag direct tot MWW gewend hebben en daar een intakegesprek krijgen. In 40 % van de aanmeldingen is de hulpvraag gerelateerd aan schulden. Omdat in de nieuwe situatie alle inwoners met een schuldhulpvraag een gesprek in het loket Orionis/Porthos zullen krijgen, zal de personele bezetting van het loket na de implementatie van dit beleidsplan geëvalueerd moeten worden.

Vroegsignalering

Uit de lopende pilot vroegsignalering (zie bijlage 1), zal blijken wat de kwalitatieve, kwantitatieve en financiële consequenties zijn van de aanpak vroegsignalering in samenwerking met de woningcorporaties. Op basis van deze bevindingen zal besluitvorming plaatsvinden.

Ter illustratie zijn onderstaand de kosten weergegeven die voorkomen kunnen worden door inzet van vroegsignalering bij huurschulden.

Kosten huisuitzetting voor corporaties:

Gemiddeld € 7.500,00 per huisuitzetting (inclusief onbetaalde huur, exclusief kosten herstelwerkzaamheden aan de woning).

Maatschappelijke kosten huisuitzetting:

- Vanaf € 11.000,00 (tijdelijke opvang en inzet welzijnszorg) tot € 53.240,00 per persoon per jaar (maatschappelijke opvang) en € 100.000,00 per gezin per jaar.
- Daarnaast dient rekening gehouden te worden met verminderde mogelijkheden tot participatie van burgers met schulden: er zal vaker een beroep gedaan moeten worden op een uitkering.
- Bij ontruiming van een gezin zal ook jeugdzorg als indirecte kostenpost mee gecalculeerd moeten worden.
- Indirecte kosten kunnen eveneens ontstaan doordat mensen een verhoogd risico hebben in de criminaliteit te belanden.

5. Vervolg

1. Behandeling beleidsplan in de Stuurgroep Sociaal domein.
2. Behandeling van het beleidsplan in colleges
3. Pilot vroegsignalering samen met Woongood Middelburg. De pilot duurt 3 maanden. In verband met de vakantieperiode worden de drie maanden werktijd verdeeld over 4 kalendermaanden.
4. Na het vaststellen van dit beleidsplan zullen voor de uitvoering van dit plan door het Algemeen Bestuur beleidsregels vastgesteld worden.
5. Opzet Business case enkelvoudig budgetbeheer en budgetcoaching.
6. Raadsbehandeling van het beleidsplan.
7. Zodra het beleidsplan is vastgesteld, zal gestart worden met de implementatie van de integrale werkwijze.
8. Er zal een plan van aanpak worden gemaakt ten aanzien van de inrichting van de administratieve workshop (zie paragraaf 3.8). Hierin zal de omzetting van de huidige inzet van Humanitas in het individuele spreekuur naar brede inzet in de administratieve workshop aan de orde komen.
9. Samen met Stichting Thuis in het Gezin zal een plan van aanpak gemaakt worden om de voorlichting op de scholen te structureren en de scholen te benaderen om deze voorlichting en/of gastlessen als vast onderdeel in het lesaanbod te implementeren.
10. Evaluatie Beleidsplan ISHV 2016 - 2020: een jaar na het vaststellen van het beleidsplan

Wat	Wanneer (in 2016)
1. Stuurgroep Sociaal Domein	Mei
2. Behandeling Colleges	Juni
3. Pilot vroegsignalering	Juni – Juli – Aug. – Sept.
4. Vaststellen beleidsregels schulddienstverlening door AB	Juni
5. Business Case enkelvoudige budgetbeheer en budgetcoaching	Voor 30 juni
6. Behandeling beleidsplan gemeenteraden	Juli
7. Implementatie integrale werkwijze	Sept. – Okt. – Nov.
8. Plan van aanpak laagdrempelig inloopcentrum	Sept. – Okt.
9. Plan van aanpak voor structureren voorlichting op scholen	Sept. – Okt. – Nov.
10. Evaluatie beleidsplan	Mei 2017

Bijlage 1: Afspraken over samenwerking woningcorporaties Walcheren en Orionis /Porthos in het kader van vroegsignalering (d.d. 22/03/2016)

Woongoed Middelburg en Orionis/Porthos starten een pilot met als doel om vroegtijdig ondersteuning te kunnen bieden, waar dat nodig is, aan huishoudens met (huur)schulden om oplopende schulden en huisuitzettingen te voorkomen. Daarbij handelt elke organisatie vanuit de eigen rol.

Werkwijze pilot:

1. Woongoed benadert huurders met een huurschuld van één maand actief (per brief, telefonisch, huisbezoek). Woongoed brengt de situatie van het huishouden in beeld met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix en maakt hiervan een kort verslag.
2. Wanneer deze huishoudens op de eerste dag van de volgende maand de huur wederom niet hebben betaald (2 maanden huurachterstand) worden deze huurders op ca. dag 10 van die maand besproken in een overleg met Orionis/Porthos (tabel pg 15. = 78).
Er vindt dan een selectie plaats:
 - o *Herstellers, laag risico: 35 (78 – 43 = 35)*
 - o Partijen concluderen dat ondersteuning vanuit Orionis/Porthos niet nodig, niet gewenst of onmogelijk is. Voortzetting van reeds ingeslagen begeleidingstraject uit maand 1 door Woongoed. Woongoed bespreekt het resultaat van dit vervolgschuldtraject in maand 3 (achterstand) met Orionis/Porthos.
 - o *Blijvend wanbetalers, midden/hoog risico: 43 (uitgaande van huidige situatie > doel van werkwijze is dit met elkaar omlaag te brengen)*
 - o Orionis/Porthos gaan de samenwerking met Woongoed aan vanwege het risico van oplopende schulden en/of andere problematiek. Woongoed bevriest het incassotraject om ruimte te geven voor een ondersteuning van het huishouden zonder de extra stress van een incasso-traject. Orionis betaalt de lopende huur (met ingang van de derde maand omdat de betaaldatum van maand 2 reeds is verstreken) vanuit de uitkering waardoor de huurschuld 2 maanden betreft en oplosbaar is. Orionis/Porthos starten een ondersteuningsactie.
 - o Orionis/Porthos gaan de samenwerking aan vanwege het risico van oplopende schulden en/of andere problematiek. Het huishouden heeft inkomen uit loon. Partijen bespreken wie het beste de huurder kan bewegen om de lopende huur via een automatische bankincasso of eventueel door de werkgever te laten betalen. Orionis/Porthos starten een ondersteuningsactie.
 - o Orionis/Porthos gaan de samenwerking aan vanwege het risico van oplopende schulden en/of andere problematiek. Er is geen uitkering en geen loon (bv. ZZP'er). Partijen maken afspraken over de combinatie van een integraal schuldhelpverleningstraject en ondersteuningsacties. Zo kunnen in eventuele betalingsregelingen/schuldregelingen ook bepalingen worden opgenomen die een relatie hebben met het ondersteuningsplan. Andersom kan het ondersteuningsplan ook specifieke onderdelen bevatten ten aanzien van de (huur)schuld. Indien het niet mogelijk is om een (technische) schuldregeling te starten, zal de huurschuld bevroren blijven als dit in het belang is van het slagen van het ondersteuningsplan.
3. In dit maandelijks overleg worden tevens de huishoudens besproken waarvoor een procedure in gang is gezet om te komen tot ontbinding van de huurovereenkomst. Partijen overleggen of een gebruikersovereenkomst na een vonnis gewenst is en over de inhoud.
4. van deze overeenkomst, bijvoorbeeld verplichtingen voor het volgen van het ondersteuningsplan. Het betreft hier de huishoudens die reeds na de eerste maand huurachterstand (binnen de pilot) zijn besproken.
5. Partijen wijzen vanuit hun organisaties een vaste contactpersoon aan voor dit maandelijks overleg.

6. Na drie maanden wordt deze pilot geëvalueerd op een aantal criteria:
 - a. Kwalitatieve toetsing van de problematiek: vastleggen per casus wat er speelt, inzicht in breedte van de problematiek die schuilgaat achter schulden
 - b. Kwantitatieve resultaat: terugloop in aantal wanbetalers en uithuiszettingen
 - c. Methodologische ontwikkeling (wat is een goede intake in de eerste maand, hoe kan er efficiënt worden geselecteerd in het maandelijks overleg, zijn er standaarden te maken van bepalingen in betalings- en gebruikersovereenkomsten, etc.),
 - d. Workload voor partijen
 - e. Daarnaast zal de pilot uitwijzen wat in werkelijkheid de verhouding is tussen blijvende wanbetalers en herstellende, wat de mate van recidive is en tot hoeveel extra schuldhulpverleningstrajecten deze werkwijze eventueel leidt.
7. Mede aan de hand van de evaluatie wordt besloten deze aanpak, eventueel aangepast, uit te breiden tot alle Walcherse corporaties.

Financiële consequenties pilot:

Ingeschatte benodigde formatie Orionis/Porthos voor uitvoering pilot: 4,2 fte voor 3 maanden (inclusief evaluatie pilot) = € 67.200,-.

Maand 1 pilot: 489 uur = 4 fte

- Voorbereiding 78 casussen: doornemen verslag corporatie en toetsing of gezinnen bekend zijn bij Orionis/Porthos. *Gemiddeld 15 minuten per casus;*
- Bespreking 78 casussen. *Gemiddeld 30 minuten per casus;*
- Uitvoering van 43 ondersteuningstrajecten. *Gemiddeld 10 uur per casus;*
- Een nog onbekend aantal dossiers wordt doorgeleid naar een regulier product SHV.

Maand 2 pilot: 497 uur = 4,2 fte

- Voorbereiding 78 casussen: doornemen verslag corporatie en toetsing of gezinnen bekend zijn bij Orionis/Porthos. *Gemiddeld 15 minuten per casus;*
- Bespreking 78 casussen. *Gemiddeld 30 minuten per casus;*
- Bespreking 35 casussen die in vervolgtraject zitten bij Woongoed na inschatting van laag risico in 2^e maand. Vaststellen of de situatie daadwerkelijk herstelt of dat deze toch in samenwerking met Orionis/Porthos opgepakt moet worden. *Gemiddeld 15 minuten per casus;*
- Uitvoering van 43 ondersteuningstrajecten. *Gemiddeld 10 uur per casus;*
- Een nog onbekend aantal dossiers wordt doorgeleid naar een regulier product SHV.

Maand 3 pilot: 497 uur = 4,2 fte

- Voorbereiding 78 casussen: doornemen verslag corporatie en toetsing of gezinnen bekend zijn bij Orionis/Porthos. *Gemiddeld 15 minuten per casus;*
- Bespreking 78 casussen. *Gemiddeld 30 minuten per casus;*
- Bespreking 35 casussen die in vervolgtraject zitten bij Woongoed na inschatting van laag risico in 2^e maand. Vaststellen of de situatie daadwerkelijk herstelt of dat deze toch in samenwerking met Orionis/Porthos opgepakt moet worden. *Gemiddeld 15 minuten per casus;*
- Uitvoering van 43 ondersteuningstrajecten. *Gemiddeld 10 uur per casus;*
- Een nog onbekend aantal dossiers wordt doorgeleid naar een regulier product SHV.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

(Tekst geldend op: 21-09-2015)

- Wet van 9 februari 2012 tot het geven aan gemeenten van de verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening)
- Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het wenselijk is gemeenten een wettelijke taak te geven met betrekking tot schuldhulpverlening;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

- **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- *college*: college van burgemeester en wethouders;
- *inwoner*: degene die als ingezetene in de basisregistratie personen is ingeschreven;
- *Onze Minister*: Onze Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;
- *schuldhulpverlening*: 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;
- *verzoeker*: persoon die zich tot het college heeft gewend voor schuldhulpverlening.

- **Artikel 2. Plan**

- 1. De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente.
- 2. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.
- 3. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.
- 4. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
 - a. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
 - b. welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
 - c. het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde periode, en
 - d. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

- 5. In het plan kan de gemeenteraad aangeven onder welke voorwaarden het college de verzoeker verplicht over een basisbankrekening te beschikken.

- **Artikel 3. Verantwoordelijkheid college**

- 1. Het college is verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente en voert daarbij het plan, bedoeld in artikel 2, eerste lid, uit.
- 2. Het college kan schuldhulpverlening in ieder geval weigeren in geval een persoon al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening.
- 3. Het college kan schuldhulpverlening in ieder geval weigeren in geval een persoon fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en die persoon in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, is opgelegd.
- 4. Een vreemdeling kan voor het verlenen van schuldhulpverlening slechts in aanmerking komen indien hij een ingezetene is die rechtmatig in Nederland verblijf houdt in de zin van artikel 8, onder a tot en met e en l, van de Vreemdelingenwet 2000.

- **Artikel 4. Wacht- en doorlooptijd**

- 1. Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.
- 2. Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.
- 3. Het college geeft de verzoeker inzicht in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van het resultaat.

- **Artikel 5. Moratorium [Treedt in werking op een nader te bepalen tijdstip]**

- 1. Het college kan de rechtbank verzoeken een afkoelingsperiode af te kondigen, waarin elke bevoegdheid van de schuldeiser tot verhaal op de goederen van de schuldenaar en tot opeising van goederen die zich in de macht van de schuldenaar bevinden niet kan worden uitgeoefend, voor een periode van maximaal zes maanden.
- 2. Een afkoelingsperiode als bedoeld in het eerste lid wordt slechts afgekondigd indien deze periode noodzakelijk is in het kader van schuldhulpverlening en indien is voldaan aan bij algemene maatregel van bestuur gestelde nadere voorwaarden.
- 3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen verplichtingen worden aangewezen die door de schuldenaar tijdens de afkoelingsperiode, bedoeld in het eerste lid, worden nagekomen.

- **Artikel 6. Inlichtingenplicht**

De verzoeker doet aan het college op verzoek of onverwijd uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk

moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op de op hem van toepassing zijnde schuld-
hulpverlening of voor de uitvoering van deze wet.

- **Artikel 7. Medewerkingsplicht**

- 1. De verzoeker is verplicht aan het college desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.
- 2. Het college stelt bij de uitvoering van deze wet de identiteit van de persoon, bedoeld in het eerste lid, vast aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder 1° tot en met 3°, van de Wet op de identificatieplicht.
- 3. Een ieder is verplicht aan het college desgevraagd een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht terstond ter inzage te verstrekken, voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.

- **Artikel 8. Gegevensuitwisseling**

- 1. Bestuursorganen en andere bij algemene maatregel van bestuur aangewezen personen en instanties verstrekken aan het college de gegevens en inlichtingen waarvan kennisneming van belang kan zijn voor de uitvoering van deze wet.
- 2. Het college kan onder bij algemene maatregel van bestuur te bepalen voorwaarden aan bestuursorganen en aan bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen instanties gegevens verstrekken voortvloeiende uit de uitvoering van deze wet, die deze bestuursorganen en instanties behoeven in verband met uitoefening van hun taak en dienstverlening.
- 3. Het vragen en het verstrekken van gegevens door het college aan en door de in het eerste en tweede lid bedoelde bestuursorganen en instanties kan geschieden door tussenkomst van het Inlichtingenbureau, bedoeld in artikel 63 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen.
- 4. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de wijze van gegevensuitwisseling en de kosten, die daarbij in rekening kunnen worden gebracht.

- **Artikel 9. Informatievoorziening**

- 1. Het college verstrekt Onze Minister, kosteloos, de gegevens en inlichtingen die hij voor de statistiek, informatievoorziening en beleidsvorming met betrekking tot deze wet nodig heeft.
- 2. Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de informatie die het college verstrekt en de wijze waarop het college de gegevens verzamelt en verstrekt, waarbij kan worden bepaald dat categorieën van gemeenten bepaalde gegevens en inlichtingen niet hoeven te verzamelen en te verstrekken.

- **Artikel 10. Wijziging van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen**

[Wijzigd de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen.]

- **Artikel 11. Wijziging van de Wet op het financieel toezicht**

[Wijzigd de Wet op het financieel toezicht.]



- **Artikel 12. Evaluatie**

Onze Minister zendt binnen vier jaar na de inwerkingtreding van deze wet aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van deze wet in de praktijk.

- **Artikel 13. Inwerkingtreding**

De artikelen van deze wet treden in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip, dat voor de verschillende artikelen of onderdelen daarvan verschillend kan worden vastgesteld.

- **Artikel 14. Citeertitel**

Deze wet wordt aangehaald als: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

- Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven te

's-Gravenhage, 9 februari 2012

Beatrix

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,

P. de Krom

Uitgegeven de negenentwintigste februari 2012

De Minister van Veiligheid en Justitie,

I. W. Opstelten

Bijlage 3: producten en aantallen schulddienstverlening Orionis Walcheren

Budgetcoaching (BC): begeleiding naar een hogere mate van zelfstandigheid met betrekking tot het eigen beheer over het budget, o.a. door inzicht te verschaffen in inkomsten versus uitgaven. Dit kan tijdelijk in combinatie met een vorm van budgetbeheer.

Budgetbeheer (BBR): het namens de klant beheren van zijn inkomen, afdracht vaste lasten, aflossing schulden/achterstanden en reserveren voor onvoorziene uitgaven. Momenteel alleen mogelijk in combinatie met een ander schulddienstverleningsproduct.

Schuldregeling (SR): regeling met de schuldeisers, waarbij al het inkomen boven het vrij te laten bedrag (vtlb) wordt gereserveerd voor schuldeisers en periodiek (1x per jaar) aan hen wordt betaald. Looptijd: 36 maanden.

Schuldsanering: regeling waarbij schulden na onderhandelingen met de schuldeisers worden afgekocht. Ook hierbij wordt het inkomen boven het vtlb gedurende 36 maanden gereserveerd en periodiek uitbetaald.

Herfinanciering: regeling waarbij het gehele schuldbedrag wordt vooruitbetaald door Orionis zodat de klant nog 1 betalingsverplichting overhoudt.

Saneringskrediet (SK): krediet dat door Orionis wordt verstrekt om de betalingsverplichting voortvloeiend uit een schuldsanering in 1 keer, vooraf aan de schuldeisers te voldoen.

Beschermingsbewind: mogelijkheid om via de kantonrechter (tijdelijk) het vermogen van een klant te beheren die als gevolg van zijn lichamelijke of geestelijke toestand zelf niet in staat is zijn belangen te behartigen.

Schuldbemiddeling (SB): alle handelingen na het tot stand komen van een regeling met de schuldeisers, waaronder reserveren, herberekenen van het vtlb en (periodieke) uitbetaling aan de schuldeisers.

Persoonlijke lening (PL): lening voor inwoners zonder schulden die door financiële omstandigheden niet bij een commerciële bank kunnen lenen.

Onderstaande tabel geeft het gemiddeld aantal producten weer per kwartaal over 2015:

2015	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal
Plan van aanpak	81	86	93	130
Ondertekend < 15 dagen	58	66	67	83
Aanvragen SR	36	40	25	25
Lopende PL	446	433	439	444
Lopende SK	79	80	83	79
Lopende BBR	420	377	335	320
Nieuwe aanvragen BBR	24	21	29	65
Lopende BC	11	49	50	43
SB lopend	112	108	105	100
SB lopende aanvr.	86	74	58	83
SB nieuwe aanvr	25	24	24	50

Tenslotte volgt op de volgende pagina een opsomming van het aantal aanmeldingen voor de workshop tot aan het aantal hieruit waarvoor uiteindelijk een product ingezet wordt.

Jan – dec. 2015

Aanmeldingen workshop	: 591
Hiervan verschenen	: 378
Aanvraagformulier meegenomen	: 351
Hiervan aanvraag ingediend	: 215
Aantal intakegesprekken hieruit	: 158
Aantal dat vanuit deze gesprekken	
Werd doorgeleid voor een product	: 95

Bijlage 4: Financiële uitwerking

Totaal meerkosten implementatie beleidsplan Walchers:

	2016	2017 en verder *
<i>Pilot vroegsignalering (3 mnd, inzet 4,2 fte)</i>	67.200	N.B. **
<i>Implementatie nieuwe werkwijze***</i>	22.500	90.000
<i>Inzet Humanitas bij Thuisadministratie ****</i>	5.000	32.000
Totaal	94.700	122.000

*het beleidsplan geldt voor de periode 2016-2020. Door de implementatie van de nieuwe werkwijze te monitoren wordt duidelijk in hoeverre de hierboven beschreven extra kosten realistisch zijn. Mogelijk is tussentijds bijstelling noodzakelijk.

**Uit de pilot vroegsignalering zal blijken wat de kwalitatieve, kwantitatieve en financiële consequenties zijn van deze aanpak. Op basis van deze bevindingen zal besluitvorming plaatsvinden en zal duidelijk worden wat eventuele kosten voor 2017 en verder zijn.

*** op basis van gegevens van MWW is op dit moment een schatting gemaakt van de benodigde extra inzet vanuit Orionis en mogelijk Porthos bij vormgeving aan een integraal loket. Op basis van de ervaringen moet bezien worden in hoeverre dit realistisch is. Er moet in overleg met Porthos en Orionis nog besloten worden hoe personele verdeling van deze 1.5 fte eruit moet zien.

**** In dit voorstel wordt uitgegaan van twee inloopcentra. Indien er meer inloopcentra gewenst zijn (bijv. één in de gemeente Veere) dan zal dit extra kosten met zich meebrengen.



Bijlage 5: Maatschappelijk Werk Walcheren

(auteur: Finus Kuijs)

Rol van het maatschappelijk werk in schuldhulpverlening en armoedebeleid

Algemeen

Maatschappelijk werk is een vrij toegankelijke, voorliggende voorziening. Inwoners van Walcheren kunnen hierop een beroep doen, als zij (tijdelijk) niet of in onvoldoende mate zelfstandig in staat zijn om te participeren aan de samenleving. Maatschappelijk Werk Walcheren (MWW) voert om die reden geen doelgroepen- of probleem gerelateerd beleid. MWW werkt integraal en systeemgericht, conform hetgeen in de pentekening is verwoord.

Maatschappelijk werkers van MWW zijn actief in twee basisteams algemeen maatschappelijk werk (AMW), een basisteam schoolmaatschappelijk werk (SMW) en in de vier gebiedsteams. Sociaal raadsliedenwerk (SRW) werkt ter ondersteuning aan deze basisteams. Alle activiteiten die zij leveren zijn te scharen onder het begrip psychosociale hulpverlening.

De twee basisteams AMW werken vanuit 2 locaties: het gebouw Porthos in Middelburg en De Combinatie in Vlissingen. Op beide locaties worden momenteel 5 dagen per week, 2 dagdelen per dag open spreekuur gehouden. Wekelijks worden daar circa 100 vragen door inwoners neergelegd. Een deel van de vragen kan direct worden beantwoord. Een deel kan doorgeleid worden naar het vrijwilligerswerk (o.a. de formulierenbrigade) of andere aanbieders en een

deel moet eerst nader getaxeerd worden om te bepalen waar de vraag duurzaam kan worden afgehandeld. MWW is daarmee de facto de toegang tot de vrij toegankelijke voorzieningen.



MWW onderscheidt zich van Porthos/Orionis, die de toegang zijn tot individuele en collectieve maatwerkvoorzieningen. De samenwerking tussen beide toegangen is essentieel voor een goed functionerend sociaal domein op Walcheren.

Uitvoeringsplan

Het idee vanuit het beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening is dat de toegang geregeld is en dat in casuïstiek vanuit de eigen deskundigheid wordt samengewerkt tussen medewerkers van Orionis, Humanitas en MWW. Het is van belang om de toegang en de feitelijke hulpverlening van elkaar te onderscheiden. Daarbij kan een nader onderscheid gemaakt worden tussen schuldhulpverlening (MWW) en schulddienstverlening (Orionis en Humanitas). Daarnaast zijn er casussen van MWW waarbij inwoners uitgesloten zijn van schulddienstverlening (bijvoorbeeld niet-saneerbare vorderingen en voortijdige beëindiging schulddienstverleningstraject/WSNP), waarmee toch iets gedaan moet worden, maar dan wellicht vanuit een ander beleidskader (armoedebeleid).

Samenwerken kost in eerste instantie tijd, al was het maar dat er meer overleg nodig is tussen partijen. Naast deze samenwerking wordt MWW geacht om ook afgeschaalde casuïstiek vanuit de gebiedsteams voor een deel op te pakken en wordt er een bijdrage verlangd aan de zogenaamde overlegtafels, waarmee het voorliggend veld verder wordt ingericht. Ook complexe problematiek, zoals uithuisplaatsingen zonder kinderen, zitten al in de caseload van MWW. Op dit moment is er al sprake van een grote wachtlijst bij de basisteams van MWW, dus daar zit een afbreukrisico.

Oplossingsrichting

Op dit moment is 40% van de caseload van MWW qua hoofdproblematiek financieel/schulden gerelateerd van aard. Vaak komt dit probleem voor in combinatie met andere problemen. Als we dit gegeven toepassen op de instroom tijdens de vrije inloopsprekken, zou dit deel van de instroom doorgeleid kunnen worden naar het loket Porthos/Orionis. Aangezien dit loket op beide locaties waar MWW ook haar vrije inloopsprekuren houdt, zou MWW dan minder dagdelen bezetting kunnen doen (i.p.v. 5 dagen per week, per locatie doen wij nog 3 dagen per week, per locatie). Dit schept de theoretische ruimte die MWW nodig heeft om bijvoorbeeld aan dit beleidsplan een bijdrage te kunnen gaan leveren, zonder dat hier additionele middelen voor nodig zijn.

Een nadere uitwerking is nodig, want inwoners zullen zich niet exact houden aan deze theoretische verdeling. Op momenten dat er geen vrij inloopsprekuren zijn zouden inwoners die zich bij het loket Porthos/Orionis melden, met andere problematiek dan waar het loket voor bedoeld is, verwezen kunnen worden naar een dag waarop MWW zelf spreekuren houdt. Voor urgente zaken kan MWW een achterwacht functie instellen.

In de zaken die zich hebben aangemeld in het loket Porthos/Orionis, die wel vallen binnen de scope van het beleidsplan, kan MWW achteraf haar rol oppakken in het schuldhulpverleningsproces als dit van toepassing is. Er is dan een ondersteuningsplan, waaruit dit blijkt. Ook situaties waar uitsluiting van schulddienstverlening aan de orde is, of waar in de loop van een hulpverleningstraject bij MWW blijkt dat financiën/schulden een rol spelen, kan de structuur van deze samenwerking worden benut om zaken/rollen op elkaar af te stemmen.

Aandachtspunten

Er zijn een aantal aandachtspunten die in het proces van de uitvoering uitgewerkt moeten worden:



1. Rolverdeling Porthos/Orionis , Humanitas en MWW
Veel werk zit voor MWW in de toeleiding tot het proces schulddienstverlening de vraag is wie zich hiermee bezig houdt (Intaker? TAP? Regisseur?).
2. Werkgroep (multidisciplinair)
Er zou een werkgroep bestaande uit uitvoerende medewerkers en beleidsmedewerkers vanuit de drie organisaties geformeerd moeten worden om het uitvoeringsplan verder te beschrijven en de taken onder punt 1 te beleggen.
3. MT groep (multidisciplinair)
De werkgroep draagt het resultaat over aan de MT groep om de (financiële) consequenties van het uitvoeringsplan op organisatieniveau in beeld te brengen.
4. Besluitvorming gemeenten
Op basis van het uitvoeringsplan kunnen gemeenten besluiten of het beleid zo uitgevoerd kan worden en worden er wellicht bouwstenen aangedragen voor nieuw beleid (armoedebelief; schuldhulpverlening).
5. Aandacht voor laagdrempeligheid
Aandacht voor een laagdrempelige toegang is noodzakelijk, aangezien het in 60% van de gevallen gaat om zaken die de vrij toegankelijke voorliggende voorzieningen oppakken. De manier waarop het loket Porthos/Orionis gaat functioneren moet dus aansluiten op de methodiek van de vrije inlooppreekuren van MWW.
6. Monitoring en evaluatie
Wellicht ten overvloede, maar monitoring en evaluatie van de uitvoering is essentieel. De vraag is waar dit belegd kan worden en of hier (additionele) kosten mee gemoeid zijn.

Bijlage 6: rol Humanitas

(auteur: George Menges)

1. Huidige ondersteuning Humanitas Thuisadministratie Walcheren
2. Inbreng Thuisadministratie in beleid integrale schuldhulpverlening 2016-2020
3. Kostenraming

1.1. Humanitas Thuisadministratie Walcheren (TA)

De basispraktijk van de Thuisadministratie is om mensen in de thuissituatie individueel te ondersteunen om weer zelfstandig te kunnen functioneren voor wat betreft het voeren van de eigen (financiële) administratie. Dat gebeurt met vrijwilligers, vanuit de Humanitas kernwaarden w.o. zelfredzaamheid en gelijkwaardigheid.

Het samen met de vrijwilliger aanpakken van overzichtelijke schulden en het (weer) vinden van balans in inkomsten en uitgaven maakt deel uit van de basispraktijk.

1.2. Het spreekuur

De laatste jaren is de hulp aan mensen met problematische schulden in de portefeuille van de TA aanzienlijk gegroeid. In veel gevallen is er geen sprake van zelfstandigheid en is er dringend begeleiding nodig naar o.a. schulddienstverlening. Er moet alles in het werk worden gesteld om de situatie te stabiliseren en om te zorgen dat de mensen een juiste en volledige aanvraag doen voor o.a. schulddienstverlening.

Uit de contacten met Orionis is een spreekuur ontstaan. Dit wordt bemenst door vrijwilligers van de TA en ondersteunende professionals van Orionis die dit ook faciliteert. De bedoeling hiervan is om mensen die hun dossier aanvraag schulddienstverlening grotendeels hebben gecompleteerd, nog een laatste steuntje in de rug te geven. Het zorgt er enerzijds voor dat de TA geen intakes hoeft te doen en mensen thuis bezoeken en anderzijds levert de aanlevering van complete en correcte dossiers een efficiency-voordeel voor Orionis terwijl de aanvrager zich geholpen voelt. De ervaringen zijn positief: het spreekuur voorziet in een behoefte.

2. Inbreng Humanitas Thuisadministratie in het beleid integrale schuldhulpverlening Walcheren 2016 – 2020

Onderdeel van het beleidsplan 2016-2020 zijn vormen van ondersteuning om een gang naar de schuldhulp- en dienstverlening voor iedereen op Walcheren(beter) te helpen voorkomen. Humanitas Thuisadministratie Walcheren kan verdere aanvulling bieden bij preventie en stimulering van zelfredzaamheid.

Dit als organisatie in het voorliggend veld zowel als participant in de uitvoering van een (cliënt-)ondersteuningsplan.

Laagdrempelige centra

Gedacht wordt aan voor ieder toegankelijke en 'laagdrempelige' centra waar mensen

- individueel ondersteund worden bij zelfredzaamheid in het vinden van een oplossing voor hun financieel-administratieve vraag;
- een workshop kunnen volgen (bijvoorbeeld, hoe richt je je administratie in of hoe maak je een huishoudboekje).

Preventief, en ook bijvoorbeeld om te helpen dat mensen niet terugvallen nadat ze een schulddienstverleningstraject hebben afgerond (onderdeel van nazorg).

In de centra zijn medewerkers van professionele organisaties periodiek en/of op afroep aanwezig voor meer specifieke hulpvragen.

Afhankelijk van de vraag kunnen deze 'centra' op wijk- en kernniveau in bestaande voorzieningen georganiseerd worden, om te beginnen één dagdeel per week. Te denken is aan 1 centrum per gemeente, mogelijk 2.

Mogelijk dat later ook andere (vrijwilligers) organisaties kunnen aansluiten die eenzelfde doel voor ogen hebben, bijvoorbeeld hulp bij digitalisering.

Nadere uitwerking is najaar 2016 voorzien in het beleidsplan 2016-2020.

3. Kosten van de inbreng van Humanitas Thuisadministratie in integrale schuldhulpverlening.

Uitgangspunten voor kosten zijn:

- ontwikkelings-/voorbereidingsfase en start met één pilotcentrum in 2016 – 2017
- uitbreiding naar 3 tot 6 centra en doorontwikkeling in 2017 – 2020
- faciliteiten (ruimtegebruik/huur, digitale middelen, consumpties) nog niet te ramen

Ontwikkelfase 2016 – 2017

		(prijspeil 2017)
Coördinator (incl.overhead)	8 uur p.w.	17.096
Organisatiekosten (w.o. folder)		500
Vrijwilligerskosten	4 vrijw.	
- Reis- en onkosten	131,95	528
- Deskundigheidsbevordering vrijwilligers, regulier TA	30,45	122
- Deskundigheidsbevordering vrijwilligers, specifiek groepswerk		1.500
Ruimte (incl.faciliteiten / consumpties)		
- Huur		pm
- Faciliteiten (pc's, printer, scanner, enz.)		pm
- Consumpties		pm
		19.746

Uitbreidings- en doorontwikkelingsfase 2017 – 2020

Per centrum

Coördinator (incl.overhead)	6 uur p.w.	12.822
Organisatiekosten		500
Vrijwilligerskosten	6 vrijw.	
- Reis- en onkosten	131,95	792
- Deskundigheidsbevordering vrijwilligers, regulier TA	30,45	183
- Deskundigheidsbevordering vrijwilligers, specifiek groepswerk		1.500
Ruimte (incl.faciliteiten / consumpties)		
- Huur		pm
- Faciliteiten (pc's, printer, scanner, enz.)		pm
- Consumpties		pm
	<u>Per centrum</u>	15.796