

Beleidsplan:

**Integrale
schuldhulpverlening
2012-2015**



gemeente Bronckhorst

1. Inleiding	3
1.1 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	4
1.2 Juridische context	4
1.3 Actuele ontwikkelingen in de samenleving	4
1.4 Algemeen beleidskader	5
1.5 De spelers binnen de integrale schuldhulpverlening en hun rollen	5
1.5.1 De gemeente: regierol	5
1.5.2 De Stadsbank: financieel-technische schuldhulpverlening	5
1.5.3 De maatschappelijke partners: samenwerking	6
1.5.4 De schuldeisers: maatschappelijk verantwoord ondernemen	6
1.6 Van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening: naar een toekomstbestendig beleid	6
2. Visie op ondersteuning bij problematische schulden	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Algemeen beleidskader	7
2.3 Visie	7
2.4 Uitgangspunten	8
2.4.1 De Stadsbank blijft breed toegankelijk	8
2.4.2 De schuldenaar is probleemeigenaar	9
2.4.3 Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare	9
2.4.4 Het recidive beleid	10
2.4.5 Aandacht voor preventie en nazorg voorkomt het ontstaan van (nieuwe) schulden	11
3. Doelstellingen, kwaliteit en verwachte resultaten	12
3.1 Doelstelling	12
3.2 Verwachte resultaten in de periode 2012-2015	12
4. Vernieuwde aanpak	13
4.1 Strakke regels aan de poort om uitval tegen te gaan	13
4.2 De financiële zelfredzaamheidsladder naar vermogen, doelen en ambities	13
4.3 Een integrale aanpak van schuldhulpverlening voor een duurzaam effect	14
4.4 Preventie	14
5. Financiering	15

1. Inleiding

Op 1 juli 2012 treedt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking. Deze wet legt de verantwoordelijkheid voor de regie ten aanzien van het bieden van schuldhulpverlening bij gemeenten. Naast de invoering van de wet is er sprake van een belangrijke bezuiniging, het Rijk stelt namelijk fors minder financiële middelen beschikbaar ten behoeve van schuldhulpverlening. Deze ontwikkelingen maken het noodzakelijk om de huidige visie en dienstverlening onder de loep te nemen en waar nodig aan te passen.

Het uitgangspunt ten aanzien van de bestaande dienstverlening is het bieden van onze diensten aan zoveel mogelijk (kwetsbare) inwoners van de gemeente Bronckhorst. Deze ambitie blijft in de toekomst de pijler. De gemeente Bronckhorst houdt de schuldhulpverlening beschikbaar voor een zo breed mogelijke doelgroep.

Zoals in dit beleidsplan wordt toegelicht, zijn niet alle schuldensituaties oplosbaar. Met andere woorden, er zijn beperkingen aan het bieden van schuldhulpverlening. De soort schulden en de motivatie van de schuldenaar spelen een belangrijke rol.

Mede gezien de economisch zwaardere tijden is een verdere toename in het aantal aanvragen te verwachten. Dit heeft consequenties voor onze uitgaven. Tegelijkertijd wordt de gemeente Bronckhorst geconfronteerd met forse bezuinigingen. Dit noodzaakt ons om keuzes te maken zodat het doel, het bieden van schuldhulpverlening aan een zo'n breed mogelijke doelgroep, haalbaar blijft.

De schuldhulpverlening binnen de gemeente Bronckhorst voldoet reeds aan de eisen zoals die door de wet worden gesteld. Door het verbinden van lokale overheid, Stadsbank en andere partijen uit het maatschappelijk middenveld kunnen we de integraliteit van schuldhulpverlening verder versterken. O.a. door de invoering van het gebiedsgericht werken en bijvoorbeeld de inzet van een gezinscoach aan een gezin met multiproblematiek.

In dit beleidsplan concretiseren wij de beleidsuitgangspunten ten aanzien van de preventie, zorg en nazorg van onze schuldhulpverlening. Een effectievere dienstverlening die rekening houdt met het soort schuld, de motivatie en de eigen verantwoordelijkheid van de schuldenaar.

Definities:

Problematische schulden: wanneer de schuldenaar zijn schulden niet meer kan aflossen en/of is gestopt met het betalen van de primaire vaste lasten.

Beheersbare schulden: wanneer de primaire vaste lasten inclusief leefgeld structureel zijn geborgd en de schulden niet verder oplopen. Dit levert financiële rust op die nodig is om weer maatschappelijk te kunnen participeren.

Financiële zelfredzaamheid: de inwoner van de gemeente is in staat de eigen financiële huishouding zelfstandig te voeren.

Primaire vaste lasten: huur, hypothecaire lasten, energie, gas, water, zorgverzekering, aan te vullen met leefgeld.

Opbouw beleidsplan

Na de inleiding in het eerste hoofdstuk van dit beleidsplan, beschrijft het tweede hoofdstuk de visie en uitgangspunten van de gemeente Bronckhorst en vervolgens hoe het integraal beleid wordt vormgegeven. Het derde hoofdstuk werkt de doelstellingen, kwaliteitseisen en de te verwachte resultaten uit. Het vierde hoofdstuk beschrijft de vernieuwde aanpak als gevolg van het invoeren van de Wgs. Hoofdstuk vijf sluit af met een beschrijving van de financiering.

1.1 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Per 1 juli 2012 voert het rijk de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in om zo schuldhulpverlening een wettelijke basis te geven en de effectiviteit te vergroten. De wet verplicht gemeenten de regierol op zich te nemen en zo een integraal aanbod schuldhulpverlening tot stand te brengen. Een integraal aanbod heeft niet alleen oog voor de schuldensituatie. Het kijkt ook naar de achterliggende problematiek om zo in combinatie met andere hulpverlening een effectieve en duurzame oplossing te zoeken.

Gemeenten moeten vastleggen hoe het aanbod schuldhulpverlening eruit ziet en aan welke voorwaarden inwoners van de gemeente moeten voldoen, om ervoor in aanmerking te komen. Met de invoering van de Wgs is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening, waardoor bezwaar en beroep mogelijk is op genomen besluiten (bijvoorbeeld over toekenning of uitsluiting) en de Wet Dwangsom van toepassing is.

Op grond van de Wgs dient de gemeenteraad daarnaast minimaal een keer per vier jaar een beleidsplan vast te stellen dat:

- de beoogde resultaten schuldhulpverlening beschrijft, de kwaliteit borgt en aangeeft hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen wordt vormgegeven;
- benoemt of de gemeente schuldhulpverlening weigert aan personen die fraude hebben gepleegd of die al eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening;
- de ambities beschrijft voor preventie, schuldhulpverlening en nazorg;
- antwoord geeft op de vraag wat de maximale doorlooptijd is voor het eerste gesprek over de hulpvraag (maximaal vier weken) en bij bedreigende schulden (maximaal drie werkdagen).
- de wijze beschrijft waarop de inwoners van de gemeente worden geïnformeerd over de verwachte doorlooptijden;
- de instrumenten benoemt die gericht zijn op preventie en nazorg.

1.2 Juridische context

Met de invoering van de Wgs is de Awb en de Wet dwangsom van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Voorheen was dit niet het geval. Dit houdt in, dat het indienen van een aanvraag voor schuldhulpverlening juridische gevolgen heeft, de procesgang naar bezwaar en beroep mogelijk is en niet voldoen aan wettelijke termijnen kan leiden tot een schadeclaim.

De inwoner van de gemeente doet een schriftelijke aanvraag voor toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Binnen 28 dagen moet er een gesprek zijn en indien er sprake is van een crisissituatie dan moet er binnen 3 dagen een gesprek plaatsvinden. Het besluit op de aanvraag deelt het college binnen 8 weken mee in een beschikking.

De Stadsbank is gemandateerd om, namens het college van B&W, te beslissen op een verzoek tot toelating tot de schuldhulpverlening dan wel de schuldhulpverlening te beëindigen.

1.3 Actuele ontwikkelingen in de samenleving

Mede als gevolg van de economische crisis hebben steeds meer huishoudens te maken met problematische schulden. In het verleden deden vooral huishoudens met een uitkering of een laag inkomen een beroep op schuldhulpverlening. De laatste jaren neemt echter het aantal aanvragen van hogere inkomensgroepen toe. Vaak is daarbij sprake van schulden ontstaan door baanverlies veelal in combinatie met (hoge) hypotheek en/of verbreking van relaties. Landelijk worden wijzigingen doorgevoerd in het sociale domein, die ons van een verzorgingsstaat brengen naar een lokaal zorgstelsel waar participatie voorop staat.

Gemeenten krijgen de verantwoordelijkheid over de totale ondersteuning aan kwetsbare inwoners, met uitzondering van de medische zorg. Gemeenten hebben daarnaast te maken met stevige bezuinigingsopgaven.

Onze inzet is om de schuldhulpverlening uit te voeren binnen de grenzen van de begroting. Door een verdergaande integrale werkwijze moet het mogelijk zijn om een toenemende vraag om schuldhulpverlening ook binnen die financiële grenzen te kunnen verwerken.

1.4 Algemeen beleidskader

In het afgesloten coalitieakkoord staat dat de gemeente betrokkenheid bij de zwaksten in de samenleving voor staat. Diegenen voor wie dat niet vanzelfsprekend is, willen wij activeren om te laten participeren aan de samenleving.

Het beleid zoals aangegeven in deze beleidsnotitie sluit hier nauw bij aan. Schuldhulpverlening past nl. binnen het perspectief van de Wet werk en bijstand (Wwb) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Beide wetten leggen een duidelijke zorgtaak bij de gemeente en geven gemeenten de opdracht zo veel mogelijk inwoners van de gemeente te laten participeren.

Tevens wordt met de vaststelling van dit beleidsplan ondermeer uitvoering gegeven aan de motie 120329/21 d.d 29 maart 2012 'verdere inschakeling maatschappelijke middenveld bij sociaal financiële nood'. Hierin wordt aangegeven dat het college een werkwijze dient te beschrijven waarin verwoord hoe met de meest kwetsbaren in de samenleving om te gaan.

Participatie in de samenleving vraagt een financieel stabiele situatie. Zonder dak boven je hoofd of middelen om in je basisbehoeften te voorzien is participatie lastig. Laat staan dat je actief aan re-integratie kan werken of als vrijwilliger aan de slag kan met maatschappelijk nuttige taken. Problematische schulden belemmeren dan ook een volwaardig deelname aan de samenleving en leiden daarnaast tot hoge maatschappelijke kosten.

1.5 De spelers binnen de integrale schuldhulpverlening en hun rollen

1.5.1 De gemeente: regierol

De gemeente voert regie op de integrale schuldhulpverlening. De gemeente heeft deze taak bij de Stadsbank Oost Nederland ondergebracht. Vanuit haar regierol heeft de gemeente de taak om de kwaliteit en het resultaat van de integrale schuldhulpverlening te borgen en te monitoren.

Het feit dat de Awb van toepassing is op de Wgs leidt door de regierol van de gemeente ertoe, dat er meer tijd moet worden besteed aan de afhandeling van schuldhulpverlening. Zo moet de gemeente beschikkingen af gaan geven, staan deze beschikkingen vervolgens open voor bezwaar en beroep en is de Wet dwangsom van toepassing indien wettelijke beslistermijnen worden overschreden.

1.5.2 De Stadsbank: financieel-technische schuldhulpverlening

De Stadsbank zorgt voor het borgen van de primaire vaste lasten van de schuldenaar. Veiligstellen van primaire levensbehoeften is cruciaal om het integrale schuldhulpverleningstraject kans van slagen te bieden.

Indien er sprake is van een bedreigende situatie (crisis) vindt binnen 3 werkdagen het eerste gesprek plaats, waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Bij een indicatie van schuldregeling is de Stadsbank intermediair tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers.

Niet in alle gevallen zal de Stadsbank hulpvragen afdoende kunnen beantwoorden. Er zijn schuldenaren die (tijdelijk) niet in staat zijn om de eigen financiële huishouding zelf te voeren

bv door psychische problemen. In dergelijke situaties draagt zij de rol van hulpverlener over aan een maatschappelijke partner, zoals bv Het Leger des Heils, maatschappelijk werk of MEE.

1.5.3 De maatschappelijke partners

Binnen de zorgstructuren in onze gemeente zijn de volgende ketenpartners van schuldhulpverlening actief. We hebben het dan o.a. over: Stadsbank Oost Nederland, GGZ, Leger des Heils, binnen de gemeenten werkende welzijnsinstellingen, Sensire (Algemeen maatschappelijk werk), MEE.

1.5.4 De schuldeisers: maatschappelijk verantwoord ondernemen

Bij een schuldregeling is de medewerking van de schuldeisers van essentieel belang. Dit zijn vaak maatschappelijke partners zoals woningcorporaties. Maar ook leveranciers van primaire levensbehoeften (energie, water en zorg)

De Stadsbank bevordert de totstandkoming van schuldregelingen door als intermediair tussen schuldenaar en schuldeisers op te treden. Dit doet de Stadsbank conform landelijke standaarden (certificering NEN 8048) en normen (gedragscodes NVVK).

Vanuit de Stadsbank zijn initiatieven ontplooid om de z.g. "groot leveranciers" (woningcorporaties en energie- en waterleveranciers) vanuit maatschappelijk verantwoord ondernemen te bewegen tot meer samenwerking. Het is een bekend gegeven dat het bestaan van schulden in de sfeer van de primaire lasten in veel gevallen het topje van de ijsberg is. Vaak schuilt onder deze top al een aanzienlijke schuldenlast. Door in een vroegtijdig stadium betalingsachterstanden te signaleren, kan de preventie effectiever worden. Een en ander conform de motie 120329/21 d.d. 29 maart 2012 'verdere inschakeling maatschappelijke middenveld bij sociaal financiële nood'.

1.6 Van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening: Naar een toekomstbestendig beleid

Zoals eerder genoemd wordt de schuldenproblematiek niet meer 'overgenomen' maar wordt de schuldenaar ondersteund om weer financieel zelfstandig te zijn. Net als bij de Wwb en de WMO staat de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van de inwoner van de gemeente centraal. Aanvullend op wat hij zelfstandig of met behulp van zijn sociale netwerk zelf kan regelen, wordt dienstverlening ingezet.

De vraag naar schuldhulpverlening neemt toe terwijl de beschikbare middelen niet groeien. Vanuit deze realiteit vraagt de te ontwikkelen visie om zorgvuldige en duidelijke keuzes. Toekomstbestendig beleid vraagt een nieuwe kijk op schuldhulpverlening. In hoofdstuk 2.3 gaan wij nader in op onze visie.

2. Visie op ondersteuning bij problematische schulden

2.1 Inleiding

Financiële zorgen in een huishouden geven stress. Naarmate financiële problemen groter zijn ontstaan er effecten op andere levenssterreinen als spanning in relaties, het terugtrekken uit vriendschappen of problemen bij het opvoeden van kinderen. Afsluiting van nutsvoorzieningen kan leiden tot gezondheidsproblemen. Al deze omstandigheden hebben een negatieve uitwerking op de mogelijkheden voor participatie en sociale cohesie.

Bovenstaande maatschappelijke effecten leiden – hoewel moeilijk te kwantificeren - tot hogere maatschappelijke kosten voor bijstandsuitkeringen, huissuitzettingen, herinrichting vervangende woonruimte, maatschappelijke opvang, openbare orde en veiligheid

2.2. Algemeen beleidskader

Zoals aangegeven plaatsen we schuldhulpverlening in het perspectief van de Wet werk en bijstand (Wwb) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat daarbij om participatie in de vorm van arbeid of scholing en maatschappelijke participatie.

De gemeente biedt de inwoner ondersteuning bij een problematische schuldsituatie, maar die ondersteuning is niet onvoorwaardelijk. Bij de oplossing van schulden gaat de gemeente uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoner zelf. Waar mogelijk dient de inwoner het eigen sociale netwerk te betrekken in de zoektocht naar een oplossing. Alleen in situaties waarin dit niet voldoende is, voorziet de gemeente in ondersteuning. Professionals worden derhalve alleen ingezet als dat echt hoogst noodzakelijk is. Hetzij om een probleem op te lossen, hetzij om nieuwe problemen te voorkomen.

2.3 Visie

De gemeente wil problematische schuldenproblematiek voorkomen.

De gemeente wil met schuldhulpverlening participatie van haar inwoners bevorderen en maatschappelijke kosten beperken.

De gemeente biedt inwoners met problematische schulden de mogelijkheid om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Het aanbod is breed toegankelijk en stelt het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de schuldenaar centraal.

De gemeente voert de regie op het proces, de schuldenaar is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

Preventie is van groot belang, zoals de nieuwe wet nadrukkelijk aangeeft. Vroegsignalering kan voorkomen dat schulden problematisch worden waardoor mensen niet meer kunnen participeren. De gemeente wil contactmomenten met inwoners benutten door op specifieke punten als Werkplein en Participatie-loket meer aandacht te besteden aan het voorkomen van schulden. Het blijft de eigen verantwoordelijkheid van de klant om gebruik te maken van de schuldhulpverlening.

Het oplossen van schulden gaat vaak niet alleen over de financiële problematiek. Een adequate diagnose is nodig om de (veelal) multiproblematiek rond problematische schulden goed in kaart te brengen. Na de diagnose is een passend en integraal traject nodig dat perspectief biedt doordat de focus ligt op activering.

Het primaire doel van schuldhulpverlening is het borgen van de betaling van de vaste lasten (energie, water, huur, hypothecaire lasten, ziektekostenverzekering) van de schuldenaar, opdat gegarandeerd wordt dat de lasten van de elementaire levensbehoeften tijdig worden voldaan.

Hulpverlening is echter niet vrijblijvend. Voor de schuldenaar die een beroep doet op de dienstverlening van de Stadsbank en “niet wil” meewerken, zal binnen bepaalde waarborgen de dienstverlening (tijdelijk) worden beëindigd.

2.4 Uitgangspunten

De gemeente Bronckhorst baseert de uitvoering van schuldhulpverlening op de volgende uitgangspunten:

2.4.1 De Stadsbank blijft breed toegankelijk

De gemeente biedt inwoners de mogelijkheid om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Een traject om schulden op te lossen vraagt veel van de schuldenaar en van de samenleving. De persoonlijke omstandigheden en de inzet van de schuldenaar bepalen welk aanbod wordt ingezet in samenwerking met ketenpartners.

In het ene geval is een adviesgesprek afdoende om de schuldenaar op het goede spoor te brengen. In andere gevallen is de keuze voor een schuldhulpverleningstraject geïndiceerd. Een crisis vraagt acuut een adequate actie om grotere problemen voor de schuldenaar en hoge maatschappelijke lasten te voorkomen.

Integrale schuldhulpverlening vraagt nauwe afstemming met partners in de keten van zorg, welzijn, werk en veiligheid. Participatie in deze keten is overigens niet exclusief voorbehouden aan professionele dienstverleners. Ook de inzet van vrijwilligers of het netwerk van de schuldenaar (familie, bekenden, vrijwilligers) zien wij als waardevol.

Gezinnen met kinderen

Het aanbod op basis van individueel maatwerk biedt geen voorrang aan bepaalde groepen. Op deze regel hanteren we één uitzondering: Bij het ontstaan van een wachtlijst krijgen gezinnen met kinderen voorrang. Dit vanwege de bepaling in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening dat er bijzondere aandacht dient te zijn voor gezinnen met inwonende kinderen en dat wij belang hechten aan ondersteuning van kinderen die leven in een gezin met financiële problemen, om zo overerving van schulden te voorkomen.

Ondernemers

Ondernemers kunnen voor schuldhulpverlening een beroep doen op de Regionale Organisatie Zelfstandigen (ROZ). Zolang zij een onderneming voeren kunnen zij een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Voormalige ondernemers, die niet meer staan ingeschreven bij de Kamer van koophandel, en geen beroep kunnen doen op de Bbz kunnen een beroep doen op de Stadsbank.

Uitsluitingsgronden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt dat de gemeente een inwoner kan uitsluiten van schuldhulpverlening wanneer deze is veroordeeld voor fraude met overheidsdienstverlening of daarvoor een bestuurlijke sanctie opgelegd heeft gekregen. Op het moment dat in bovenstaande gevallen sprake is van toerekenbaarheid van schuld, wordt aangesloten bij de wetgeving en wordt een inwoner uitgesloten.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt dat de gemeente een inwoner kan uitsluiten van schuldhulpverlening wanneer deze:

- al eerder gebruik maakte van schuldhulpverlening;
- is veroordeeld voor fraude met overheidsdienstverlening of daarvoor een bestuurlijke sanctie opgelegd heeft gekregen;

Het college regelt de toegang naar schuldhulpverlening in beleidsregels.

Wanneer een uitsluitingsgrond feitelijk van toepassing is, kan de gemeente deze vanwege het maatwerkprincipe in bijzondere gevallen buiten toepassing verklaren. Bijvoorbeeld wanneer de inzet van integrale schuldhulpverlening een duidelijk perspectief biedt op een structurele oplossing van de financiële problemen en de oorzaken daarvan.

2.4.2 De schuldenaar is probleemeigenaar

Net als bij de kanteling binnen de Wwb en de WMO willen we bereiken dat de inwoner van de gemeente zelf verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen leven, in dit geval meer specifiek: zijn financiën. Hij weet zelf het beste hoe zijn huishouding en administratie is of kan zijn. Hoe iemand zijn geld wenst uit te geven is een eigen keuze, zolang hij ook verantwoording neemt voor die keuzes.

In alle gevallen staat de gemeente voor de uitdaging om passende dienstverlening te bieden of door te verwijzen. Het schuldenpakket, de motivatie en de vaardigheden van de schuldenaar bepalen de grenzen van die dienstverlening.

We onderscheiden schuldenaren in 'niet willers' en 'niet kunners'. Dit onderscheid is gebaseerd op het onderzoek 'Klantprofielen voor schuldhulpverlening' dat is uitgevoerd door Regioplan beleidsonderzoek in juni 2011 in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en werkgelegenheid. Dit onderzoek geeft aan dat de motivatie en vaardigheden van de schuldenaren het hoogst haalbare resultaat van schuldhulpverlening bepalen. Motivatie is daarbij de cruciale factor.

Een gebrek aan vaardigheden en leerbaarheid is te compenseren door de inzet van instrumenten als bewindvoering of ondersteuning vanuit het eigen netwerk. Een gebrek aan motivatie om het gedrag te vertonen dat nodig is om uit de problematische schulden te komen, kan niet gecompenseerd worden.

Het onderzoek hanteert de volgende definities voor de begrippen motivatie en vaardigheden.

Motivatie is niet een morele beoordeling of iemand het wel of niet wil. Het gaat om de mate waarin iemand van plan is om bepaald gedrag te vertonen. Bij onvoldoende motivatie kan het gaan om iemand die:

- zich niet verantwoordelijk voelt en daardoor geen verantwoordelijkheid neemt voor eigen gedrag;
- door teleurstelling (diverse keren proberen) de hoop is verloren;
- uit is op eigen voordeel en maling heeft aan negatieve gevolgen voor anderen;
- zich schaamt en moeilijk hulp vraagt, iemand die onzeker is over eigen kunnen.

Bij **vaardigheden** gaat het om meer dan alleen een bepaalde financiële vaardigheid. Cruciaal zijn ook sociale vaardigheden, weerbaarheid tegen de eigen behoeftes, weerbaarheid tegen druk van anderen en de vaardigheid om (Nederlands) te kunnen lezen.

De gemeente Bronckhorst gaat klantprofielen hanteren om schuldenaren een gericht aanbod te doen dat past bij schuldsituatie, motivatie en vaardigheden. Hierdoor verwachten we:

- meer schuldregelingen succesvol af te sluiten;
- het aantal schuldenaren dat recidiveert terug te dringen.
- minder zware en daardoor goedkopere instrumenten in te kunnen zetten

2.4.3 Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare

Naast de persoonlijke hulpvraag bepaalt de regelbaarheid van het gedrag en het schuldenpakket van de schuldenaar de maximaal haalbare oplossing. De gemeente houdt in haar werkwijze met beide componenten rekening en hanteert daarbij het onderstaande door de gemeente Tilburg ontwikkelde kwadrant als hulpmiddel.

Dit kwadrant stelt twee vragen centraal:

1. Is de schuldenaar regelbaar?

2. En: Is de schuldsituatie regelbaar?

Een 'regelbare schuldenaar' is gemotiveerd en houdt zich (met hulp) aan afspraken. Ook is hij bereid om, indien mogelijk, meer inkomen te verwerven en ten gunste van crediteuren keuzes te maken in het bestedingspatroon.

Een 'regelbare schuldsituatie' bevat geen schulden die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen. Voorbeelden van niet-regelbare schulden zijn verkeersboetes, fraudevorderingen of schulden waar nog juridische procedures voor lopen.

Door de (on)regelbare schuldenaar af te zetten tegen het (on)regelbare schuldenpakket ontstaat een kwadrant met groepen voor wie het maximaal haalbare varieert van een schuldregeling tot het op orde brengen van het vrij te laten bedrag.

Dit kwadrant geeft aan wat er financieel-technisch mogelijk is en helpt bij het maken van keuzes.

		Schuldenaar	
		Wel regelbaar	Niet regelbaar
Schuld- situatie	w e l r e g e l b a r	Alex verloor zijn baan en ging een half jaar later weg bij zijn vrouw. In die turbulente periode bouwde hij een flinke schuld op. Hij wil er nu alles aan doen om uit de schulden te komen. Hij solliciteert zo veel hij kan, betaalt elke maand zijn huur en maakt geen nieuwe schulden. Met deze opstelling kan de gemeente de crediteuren vragen om mee te werken aan een schuldregeling.	Riek is psychiatrisch patiënt. Ze neemt niet trouw haar medicijnen in. Met regelmaat is ze de realiteit kwijt en maakt ze nieuwe schulden. Zolang zij niet medicijntrouw is, kan de schuldhulpverlening er niet op rekenen dat zij geen nieuwe schulden maakt. De gemeente begeleidt haar naar beschermingsbewind. Pas als dat geregeld is, gaat zij de mogelijkheid van een schuldregeling na.
	n i e r e g e l b a r	In 2009 vulde Meindert zijn aanvraag voor huurtoeslag verkeerd in. Althans, volgens de belastingdienst. Nu moet hij een groot bedrag terugbetalen. Meindert is het er niet mee eens en maakt bezwaar. Als het moet gaat hij door tot de rechter. Zolang de vordering betwist wordt, kan de gemeente geen oplossing bieden. Wel biedt zij tijdelijk budgetcoaching om te voorkomen dat hij nieuwe schulden maakt.	Dik is verslaafd aan drugs en verblijft in de maatschappelijke opvang. Hij heeft een aantal niet saneerbare schulden bij de CJIB. Hij heeft een lange weg te gaan om zijn leven op de rit te krijgen. Het is maar de vraag of hij ooit aan een schuldregeling toe komt. Lukt dat, dan staat de gemeente voor hem klaar.

*Figuur 1:
Het kwadrant schetst met cases als voorbeeld het maximaal haalbare in verschillende situaties. Dit voorbeeld zet de grenzen scherper neer dan ze in werkelijkheid zijn.*

2.4.4. Het recidive beleid

Een inwoner van de gemeente Bronckhorst met problematische schulden kan één keer per 2 jaar een verzoek doen tot het regelen van zijn schulden. Indien hij zelf tot beëindiging van de dienstverlening overgaat, dan mag hij binnen 2 jaar geen nieuw verzoek tot het regelen van schulden doen op kosten van de gemeente. Het resultaat van deze maatregel is dat de schuldhulpverlening alleen toegankelijk wordt voor mensen die écht willen.

Indien de beëindiging door eigen toedoen zich voor de tweede keer voordoet binnen 36 maanden, dan kan de schuldenaar voor een periode van 5 jaar worden uitgesloten van schuldhulpverlening bij de Stadsbank Oost Nederland. Hiermee appelleert de gemeente op de eigen verantwoordelijkheid van de schuldenaar, zoals die wordt vastgelegd in de nieuwe Wgs.

2.4.5 Aandacht voor preventie en nazorg voorkomt het ontstaan van (nieuwe) schulden

Voor schuldsituaties geldt net als in de gezondheidszorg: Voorkomen is altijd beter dan genezen. Om die reden zet de gemeente in op preventie en nazorg. Bij de uitwerking hanteert de gemeente als vertrekpunt dat schuldenproblematiek in veel situaties een gedragsprobleem is.

De gemeente is vaak vroeg op de hoogte van zaken als voortijdig schoolverlaten, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, scheiding, overlijden, aanvraag verblijfsvergunning en faillissement. Naast deze zaken spelen verkeerde keuzes, geen bereidheid om bepaalde concessies te doen of het onvermogen om realistische inschattingen te maken, een rol bij het ontstaan van de financiële problemen.

Wij gaan contactmomenten binnen de gemeentelijke organisatie benutten om mensen actief te wijzen op de verantwoordelijkheid voor de eigen financiële huishouding. Denk hierbij aan o.a. aandacht voor schuldpreventie op het Werkplein en bij het participatie-loket

3. Doelstellingen en verwachte resultaten

3.1 Doelstellingen

Met integrale schuldhulpverlening worden binnen de gemeente de volgende doelstellingen beoogd:

- een aanbod schuldhulpverlening te leveren dat maatwerk biedt;
- een integrale werkwijze tot stand te brengen waarmee schuldhulpverlening een blijvend resultaat heeft en leidt tot minder recidive;
- meer in te zetten op de zelfredzaamheid en participatie van de schuldenaar. We hanteren daarbij de zelfredzaamheidsladder (zie 4.2);
- een vermindering van maatschappelijke problematiek en kosten als gevolg van huisuitzetting, afsluiting van energie en belemmering van re-integratie;
- sturing op resultaten van het aanbod door een heldere regierol van de gemeente (zie ook 1.5.1.);
- dat we geen energie steken in trajecten waarbij de schuldenaar zijn verantwoordelijkheid niet neemt;
- dat we in 100% van de gevallen zorgen dat de wettelijke termijnen niet overschreden worden.

3.2 Verwachte resultaten in de periode 2012-2015

Onderstaande tabel geeft de verwachte aantallen weer over de periode 2012-2015. Het betreft hier een globale schatting daar niet bekend is wat het effect is van toekomstige ontwikkelingen op de schuldhulpverlening. Deze aantallen zijn overeenkomstig de meerjarenbegroting van de Stadsbank Oost Nederland afgezet tegen de resultaten van de gemeente Bronckhorst over 2011.

Product	2011	Raming	2012	2013	2014	2015
Start Budgetbeheer	26		29	29	29	29
Budgetbeheer Basis en Totaal	85		86	86	86	86
Indicatiestelling	56		50	50	50	50
Bemiddeling	15		23	23	23	23

4. Vernieuwde aanpak

4.1 Strakke regels aan de poort om uitval tegen te gaan

Iedere inwoner van de gemeente met problematische schulden kan in beginsel een beroep doen op schuldhulpverlening. Dit uitgangspunt strookt met de Wgs die zegt dat schuldhulpverlening in beginsel breed toegankelijk dient te zijn. Om (vroegtijdige) uitval tegen te gaan, hanteren we strakke regels aan de poort door alleen complete aanvragen in behandeling te nemen m.a.w. aanvragen die voorzien zijn van relevante bewijsstukken. Op zich niets nieuws, eenzelfde werkwijze hanteren wij als gemeente bij de uitvoering van de Wet werk en bijstand.

4.2 De financiële zelfredzaamheidsladder naar vermogen, doelen en ambities

Met de financiële zelfredzaamheidsladder kan eenvoudig het niveau van zelfredzaamheid van de klanten van de Stadsbank Oost Nederland in kaart worden gebracht. Van volledig zelfredzaam tot aan (nooit) zelfredzaam. Op deze wijze wordt inzicht gekregen op welke wijze de schuldhulpverlening op een efficiënte en effectieve wijze kan worden ingezet.

De Stadsbank Oost Nederland hanteert een financiële “zelfredzaamheidsladder” waarbij een verandering van positie op de ladder afhankelijk is van de toegevoegde competenties van de schuldenaar. De door de Stadsbank Oost Nederland geleverde dienstverlening is gekoppeld aan de geïndiceerde mate van financiële zelfredzaamheid van de klant. Periodieke contactmomenten door een medewerker van de Stadsbank dragen bij aan het bevorderen van zelfredzaamheid en is voorwaardelijk voor het kunnen beoordelen van de (zelfredzaamheids-) ontwikkeling van de schuldenaar daarin.

Schematisch zien de vijf treden van de financiële zelfredzaamheidsladder (genummerd van 1 t/m 5 van boven naar beneden) naar vermogen van de schuldhulpverlening van de Stadsbank Oost Nederland er als volgt uit:



Een belangrijke meerwaarde van het werken met klantprofielen en de financiële zelfredzaamheidsladder is het voeren van regie over de schuldenaar waarbij periodiek een inschattingsmoment is aangaande de ontwikkeling (stijging van een aantal treden op de ladder) van de zelfredzaamheid waarmee het onnodig (te) lang doorlopen van schuldhulpverlening voorkomen wordt.

De uitgangspunten van de financiële zelfredzaamheidsladder naar vermogen zijn:

- de trede op de ladder bepaalt het type schuldhulpverlening;
- de trede op de ladder bepaalt ook of de schuldenaar een vaste medewerker van de Stadsbank Oost Nederland krijgt of voldoende heeft aan algemene schuldhulpverlening;
- met de nieuwe klant worden afspraken gemaakt over de standaard contactmomenten waarbij de regie over de contactmomenten bij de medewerker van de Stadsbank Oost Nederland ligt;
- de mate van zelfredzaamheid bepaalt de persoonlijke en/of digitale contactmomenten;
- tussen de vaste contactmomenten door is er geen contact, tenzij er sprake is van een crisissituatie die contact noodzakelijk maakt, en
- de basisdienstverlening wordt voor de schuldenaar betaald uit de gemeentelijke bijdrage aan de Stadsbank Oost Nederland.

4.3 Een integrale aanpak van schuldhulpverlening voor een duurzaam effect

Veel schuldenaren hebben naast een financieel probleem ook andere problemen. Op het moment van aanmelding voor schuldhulpverlening bestaat er vaak ook al contact met andere hulpverleners. Voor een duurzame oplossing van schulden moeten we ook andere problemen dan schulden willen aanpakken.

In het kader van TBB streeft de gemeente naar een ondersteuningsaanbod op het gebied van welzijn, zorg, werk, inkomen en wonen dat dicht bij de inwoners is. De gemeente kiest voor een gebiedsgerichte benadering; gemeente, burgers en maatschappelijke organisaties kijken samen wat er per gebied nodig is en hoe het aanbod hier goed op kan aansluiten en sterker kan worden.

In geval van met elkaar samenhangende problematieken, vragen we van de schuldenaar inzet op alle terreinen waar de problematiek speelt.

Bij integrale schuldhulpverlening is naast hulpverlening ook participatie van belang. We kijken daarom naar mogelijkheden voor schuldenaren om te gaan werken of meer uren te gaan werken.

4.4 Preventie

Preventie heeft als doel om het ontstaan van problematische schulden en de daarmee samenhangende maatschappelijke kosten te voorkomen.

De gemeente Bronckhorst helpt inwoners bij het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen. Door te kijken waar inwoners recht op hebben en ze daarbij te ondersteunen kunnen schulden worden voorkomen.

Zoals aangegeven onder 1.5.4. wordt met twee woningcorporaties in de regio, te weten Sité Woondienst en wooncorporatie Pro Wonen, samengewerkt. Het vroegtijdig signaleren van een huurschuld kan immers een indicatie zijn dat er meer aan de hand is. Eveneens wordt er samengewerkt met de energiemaatschappijen om zodoende problematische schulden te voorkomen door met elkaar in contact te treden bij dreigende afsluitingen.

5. Financiën

Mede gezien de economisch zwaardere tijden is een toename in het aantal aanvragen te verwachten. Dit heeft consequenties voor onze uitgaven. Door onze nieuwe aanpak verwachten we echter effectiever en efficiënter te werken waardoor de kosten beperkt blijven.

Een belangrijk onderdeel in de kosten voor schuldhulpverlening is de bijdrage aan de Stadsbank. Voor de jaren 2012 t/m 2015 zijn die als volgt begroot (info uit meerjarenbegroting 2012-2015 Gemeente Bronckhorst) :

Bedragen in	2012	2013	2014	2015
Gemeente Bronckhorst	€ 139.413,49	€ 143.457,37	€ 143.457,37	€ 143.457,37

De uitvoering van de schuldhulpverlening gebeurt binnen ons reguliere personeelsbudget en binnen het huidige personeelsbestand. Ondanks dit uitgangspunt moeten we ons bewust blijven van het feit dat het een zogenaamde open einde regeling is. Iedere inwoner die schuldhulpverlening nodig heeft, kan hiervoor in aanmerking komen.