

# Schuldhulpverlening loont!

Beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2016



Auteur: Erik Verkade

Afdeling: Team Economische Zaken

Datum: 5 november 2012

Corsanummer: T12.13797

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1 Waaronder schuldhulpverlening? .....	5
2 Visie en uitgangspunten.....	7
3 Voorkomen van problematische schulden.....	10
3.1 Vroegsignalering.....	10
3.2 Budgetworkshop.....	11
3.3 Ondersteuning bij de administratie door Project Thuisadministratie van Humanitas.....	12
3.4 Inkomensondersteuning en zorg voor minima .....	12
3.5 Nazorg .....	12
4 Toelatingsbeleid en doelgroepen.....	13
4.1 Toelating tot schuldhulpverlening.....	13
4.1.1 Het hanteren van een inkomensgrens.....	13
4.1.2 Schuldenaren met fraudeschulden .....	14
4.1.3 Schuldenaren met schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen .....	14
4.1.4 Ondernemers.....	14
4.1.5 Recidivisten .....	15
4.1.6 Mensen zonder inkomen.....	15
4.1.7 Mensen met een eigen woning .....	16
4.2 Doelgroepen .....	16
4.2.1 Gezinnen met minderjarige kinderen.....	16
4.2.2 Jongeren.....	16
5 Dienstverlening.....	18
5.1 Cijfers m.b.t. de dienstverlening.....	18
5.2 Het dienstverleningspakket .....	18
6 Kwaliteit en resultaten.....	21
6.1 Kwaliteit van dienstverlening .....	21
6.2 Wacht- en doorlooptijden .....	21
6.3 Resultaten.....	21

## Inleiding

Schuldhelpverlening behoort al sinds vele jaren tot het dienstverleningsaanbod van gemeenten. In de afgelopen jaren steeg het aantal aanvragen in de meeste gemeenten met zeker 10% per jaar. De schuldenpakketten waarvoor schuldenaren om hulp vragen worden complexer en er is vaker dan voorheen sprake van ingewikkelde multi-problematiek.

Uit een onderzoek van de Hogeschool Utrecht en Regioplan<sup>1</sup> is gebleken dat de baten van schuldhelpverlening ruim twee keer zo hoog zijn als de bedragen die gemeenten daaraan uitgeven. Tegenover de kosten die verbonden zijn aan het bieden van schuldhelpverlening staan bespaarde kosten op het gebied van uitkeringslasten (bijstands- en WW-uitkeringen), op het gebied van huisvesting (als gevolg van dakloosheid, uithuiszettingen en afsluiting van gas, water en licht) en op het gebied van maatschappelijke opvang.

De conclusie is dat schuldhelpverlening loont. De kosten zijn lager dan de baten, wat aanleiding geeft om niet al te huiverig te zijn ten aanzien van de inzet van middelen voor schuldhelpverlening. Aan de andere kant kan, zeker in tijden van bezuinigingen, elke euro maar één keer worden uitgegeven. Dit betekent dat we streven naar een effectieve dienstverlening. Dat we keuzes maken in de doelgroepen die we ondersteunen bij de aanpak van hun schuldenprobleem en dat we investeren in preventie en in de samenwerking met partners die een bijdrage kunnen leveren aan het voorkomen of oplossen van schulden.

Per 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening in werking getreden<sup>2</sup>. Door deze wet heeft schuldhelpverlening een wettelijke basis gekregen. Er is een publiekrechtelijke taak ontstaan, die de inwoners van de gemeente in staat stelt om een aanvraag in te dienen voor toelating tot de schuldhelpverlening.

In artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening is opgenomen dat de gemeenteraad een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhelpverlening aan de inwoners van de gemeente. Dit plan wordt telkens vastgesteld voor een periode van ten hoogste vier jaren. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.

Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhelpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. 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 schuldhelpverlening wordt uitgevoerd;
- c. het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wacht- en doorlooptijden die worden gehanteerd;
- d. hoe schuldhelpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige wordt vormgegeven.

In dit beleidsplan wordt aan al deze aspecten aandacht besteed. De geldigheidsduur van het beleidsplan betreft een periode van 4 jaar vanaf 1 juli 2012 (datum inwerkingtreding Wet gemeentelijke schuldhelpverlening). Als sprake is van een noodzaak om andere beleidsaccenten te zetten, dan zal het college een nieuw beleidsplan ter vaststelling voorleggen aan de raad.

<sup>1</sup> Schuldhelpverlening loont!, Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening, Hogeschool Utrecht/Regioplan, juli 2011

<sup>2</sup> Staatsblad 2012, nr. 78.

**Leeswijzer**

In dit beleidsplan wordt in hoofdstuk 1 aandacht besteed aan de landelijke toename van de schuldenproblematiek door de economische crisis. Hierbij wordt aangegeven dat uit onderzoek blijkt dat de kosten die worden besteed aan schuldhulpverlening rendabel zijn, omdat de baten ruim twee keer zo groot zijn. Hoofdstuk 2 geeft de visie van de gemeente Lansingerland op schuldhulpverlening weer en benoemt een aantal uitgangspunten die aan de uitvoering ten grondslag liggen. In hoofdstuk 3 wordt aangegeven op welke wijze we vormgeven aan preventie: hoe voorkomen we dat problematische schulden zich voordoen? Vervolgens worden in hoofdstuk 4 voorstellen gedaan met betrekking tot een aantal specifieke doelgroepen en met betrekking tot het toelatingsbeleid. Dit toelatingsbeleid stelt grenzen aan de toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Vervolgens geeft hoofdstuk 5 weer welke dienstverlening in Lansingerland geboden kan worden aan mensen met schulden. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 aangegeven op welke wijze de kwaliteit geborgd wordt en welke resultaten we willen bewerkstelligen.

## 1 *Waarom schuldhulpverlening?*

Schuldhulpverlening is uiteraard van alle tijden. Het is onvermijdelijk dat er mensen zijn die betalingsachterstanden en/of schulden hebben. Ook zal het niet iedereen lukken om op eigen kracht uit deze schuldsituatie te komen. Ondersteuning is dan wenselijk. Dit gebeurt al sinds vele jaren o.a. door gemeenten. Sinds 1 juli 2012 is door de komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening hier zelfs een wettelijke basis voor.

In tijden van economische tegenslag en bezuinigingen ontstaan twee op het oog tegenstrijdige bewegingen. In de eerste plaats is er reden om kritisch te kijken naar de besteding van middelen. Dit geldt ook voor schuldhulpverlening. De middelen die door de gemeente Lansingerland in de laatste jaren zijn besteed aan schuldhulpverlening zijn toegenomen. Het keren van deze tendens is op zich wenselijk.

Aan de andere kant is de schuldenproblematiek toegenomen. Op landelijk niveau kan dit onderbouwd worden met behulp van de gegevens van de Monitor Betalingsachterstanden 2011 die door Panteia is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid<sup>3</sup>. Uit deze monitor blijkt dat er in Nederland ruim 2,02 miljoen huishoudens zijn waarin minimaal sprake is van een van de onderscheiden vormen van betalingsachterstanden: achterstallige rekeningen om financiële redenen, krediet of lening, afbetalingsregeling, vaak of regelmatige roodstand en creditcardschulden. Gerelateerd aan het totaal van ruim 7,2 miljoen huishoudens blijkt dat dit 27,8% van alle huishoudens is. In 2010 betrof dit percentage 26,7% en in 2009 24,8%. Er is sprake van een stijging, waarvan de verwachting is dat deze stijging voort zal zetten.

Uit de monitor blijkt daarnaast dat betalingsachterstanden zijn verdeeld over de gehele samenleving en steeds minder het domein zijn van specifieke groepen huishoudens (qua inkomen, etnische achtergrond, opleidingsniveau etc.).

Uit het Jaarverslag van de NVVK<sup>4</sup> (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet; de branchevereniging voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening), blijkt dat het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening in 2011 vergeleken met 2010 enigszins gedaald is (van 77.440 naar 76.043). Een belangrijke reden voor deze daling is dat in 2010 sprake is geweest van een piek in het aantal aanmeldingen. Deze piek hing samen met een grote investering in publiciteit om huishoudens met een problematische schuld naar schuldhulpverlening toe te leiden. Daarnaast stond de toegangspoort naar schuldhulpverlening in 2010 in veel gemeenten verder open omdat er aanvullende extra middelen van het Rijk beschikbaar waren.

Over de omvang van de schuldenproblematiek van mensen die gebruik maken van schuldhulpverlening wordt in het Jaarverslag 2011 van de NVVK vastgesteld dat er sprake is van een gemiddeld aantal schuldeisers van 14 en een gemiddelde totaalschuld ter hoogte van € 32.250,-. De NVVK constateert dat er in 2011 sprake was van een toename van het aantal aanvragen van mensen met een eigen woning en van ZZP-ers.

Het in juli 2011 gepubliceerde rapport 'Schuldhulpverlening loont!' van de Hogeschool Utrecht en Regioplan<sup>5</sup> maakt inzichtelijk dat schuldhulpverlening loont. De kosten zijn lager dan de baten wat aanleiding geeft voor bezinning op bezuinigingen. Dit is vastgesteld in een kosten-baten analyse die is

<sup>3</sup> Monitor Betalingsachterstanden, Meting 2011, Panteia, Zoetermeer, december 2011

<sup>4</sup> Jaarverslag 2011, Verbinden en vernieuwen, NVVK, Den Haag, juni 2012

<sup>5</sup> Schuldhulpverlening loont!, Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening, Hogeschool Utrecht/Regioplan, juli 2011

uitgevoerd in vijf gemeenten in Nederland. Bij de selectie van deze gemeenten is nadrukkelijk rekening gehouden met de diversiteit die kenmerkend is voor schuldhulpverlening.

Gemiddeld gaven de onderzochte organisaties aan schuldhulpverlening € 1,4 miljoen uit per 100.000 inwoners. Daarmee voorkwamen zij gemiddeld genomen een bedrag van € 3,2 miljoen aan uitgaven op andere beleidsterreinen. De baten zijn dus ruim twee keer zo hoog dan de uitgaven.

De bespaarde kosten betreffen o.a. kosten van uithuiszettingen, van dakloosheid en van maatschappelijk werk. De belangrijkste besparingspost zijn de kosten van uitkeringen (met name WWB- en WW-uitkering). Uit het onderzoek bleek dat WWB-ers die gebruik maakten van schuldhulpverlening een uitkeringsduur hebben die 4 tot 12 maanden korter is dan bij anderen.

Het onderzoek toont aan dat schuldhulpverlening loont en dat de het besteden van middelen hieraan de samenleving (inclusief de gemeente) geld oplevert in plaats van geld kost. Bij het lezen van dit beleidsplan menen wij dat het goed is om hiermee rekening te houden.

## 2 Visie en uitgangspunten

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening spreekt over integrale schuldhulpverlening. Dit begrip wordt verduidelijkt in de toelichting op het wetsvoorstel. De volgende definitie hanteren we:

*Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan.*

We zorgen er in de uitvoering voor dat we niet alleen maar aan het oplossen van bestaande schulden werken. We bieden begeleiding aan de cliënt, waardoor herhaling van de schuldsituatie in de toekomst kan worden voorkomen. Onze preventieve activiteiten (zie hoofdstuk 3) zijn hierbij belangrijk.

Deze insteek sluit aan op de omschrijving in het collegeprogramma 2010-2014, waarin het volgende is opgenomen:

*We besteden niet alleen aandacht aan het oplossen van het schuldprobleem, maar ook aan de omstandigheden waaronder onze inwoners schulden maken. Ook versterken we de aanpak ter voorkoming van schuldenproblematiek/het vroegtijdig signaleren.*

Onze inzet om op een integrale wijze vorm te geven aan schuldhulpverlening kan alleen succesvol zijn als de cliënt hieraan meewerkt. We verwachten welwillendheid en een coöperatieve houding van de cliënt. Er dient sprake te zijn van wederkerigheid: de gemeente zet zich in voor de cliënt; de cliënt laat een serieuze inspanning zien om uit de schulden te komen.

Samengevat heeft de gemeente Lansingerland de volgende visie op schuldhulpverlening:

*De gemeente Lansingerland zet zich actief in om invulling te geven aan integrale schuldhulpverlening, Dit betekent dat niet alleen gewerkt wordt aan de oplossing van het schuldenprobleem, maar ook aan de omstandigheden waaronder onze inwoners schulden maken. Schuldhulpverlening gaat uit van wederkerigheid: we verwachten van de klant een serieuze inspanning om zoveel als mogelijk te doen om zo snel mogelijk uit de schulden te komen.*

De visie op schuldhulpverlening vindt zijn vertaling in de volgende uitgangspunten:

### 1. Maatwerk in de uitvoering

Bij de uitvoering van schuldhulpverlening vindt een voortdurende afstemming plaats op de situatie van de specifieke inwoner. Deze situatie wordt onder meer bepaald door de mate van financiële zelfredzaamheid van de klant, de hoogte van het schuldenpakket, de motivatie en vaardigheden van de klant, het aantal schuldeisers en de aanwezigheid van psychosociale problematiek. Concreet heeft dit tot gevolg dat er per individu een plan van aanpak moet komen.

## 2. Gebruik de eigen kracht en de eigen middelen van de burger

Het inzetten van schuldhulpverlening doet zich voor als het schuldenprobleem voor de cliënt niet meer beheersbaar en oplosbaar is geworden. Er is hulp nodig en deze moet ook geboden worden. Maar deze hulp moet zo beperkt mogelijk blijven en de eigen inzet en de eigen mogelijkheden van de cliënt moeten optimaal benut worden.

Dit betekent dat we onze dienstverlening een activerend karakter geven, gericht op het versterken van de financiële kracht van de inwoners met schulden. Niet langer het schuldenvrij maken van schuldenaren, maar een klant die zelf sturing geeft en werkt aan het financieel sterker worden. Het uitgangspunt is dat motivatie ook wordt gevoed door het zelf 'doen' n plaats van 'toekijken hoe anderen het voor jou doen'.

Als gesproken wordt over het benutten van de eigen mogelijkheden van de burger, dan wordt ook bedoeld op aanwezige vermogensobjecten waarover deze de beschikking heeft. Verkoop van vermogensobjecten of de inzet ervan (bijvoorbeeld een auto of een koopsompolis die te gelde gemaakt kan worden) kan van de schuldeiser gevraagd worden. In voorkomende gevallen vindt beoordeling plaats van de noodzaak om over het vermogensobject de beschikking te houden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een auto die noodzakelijk is om op een bepaalde tijden naar werk te kunnen komen.

Het uitgangspunt dat inwoners zelf verantwoordelijkheid nemen en voorkomen in de toekomst opnieuw met schuldenproblematiek geconfronteerd te worden, is ook terug te vinden in het toelatingsbeleid. Na afronding van een schuldhulpverleningstraject zal gedurende een bepaalde termijn geen nieuwe schuldhulpverlening door de gemeente plaatsvinden (zie paragraaf 4.1.5).

## 3. Snelle aanpak en doorgeleiding

Als gemeente hebben we er alle belang bij dat problematische schuldensituaties vroegtijdig gesignaleerd worden en vervolgens tot een oplossing gebracht worden. Daarom is het wenselijk om toegankelijk te zijn voor inwoners met schulden. Als gemeente hebben we het nodige te bieden en kunnen we een laagdrempelige toegang bieden (bijvoorbeeld door het bieden van inkomensondersteuning en eventueel schuldhulpverlening).

Doelstelling is echter om ook andere partijen te betrekken en een zo actief mogelijke rol te geven bij het werken aan verbetering. De ketenpartners waarmee verbindingen zijn gelegd of kunnen worden gelegd zijn o.a. woningbouwverenigingen en maatschappelijk werk.

## 4. Hanteren van klantprofielen

Voor succesvolle schuldhulpverlening is het van belang dat zowel de schuldenaar als de schulden 'regelbaar' zijn. Bij de uitvoering van schuldhulpverlening maken we in Lansingerland gebruik van klantprofielen die worden gebaseerd op het zogenoemde Tilburgs kwadrant. Dit is een kwadrant dat schuldhulpverleners kan ondersteunen bij het inschatten van het (maximaal) haalbare aanbod. In het kwadrant wordt een onderscheid gemaakt in de regelbaarheid van gedrag en van het schuldenpakket.

Een 'regelbare schuldenaar' houdt zich (eventueel met hulp) aan afspraken en is gemotiveerd. Ook is hij bereid zich in te zetten om - indien mogelijk - meer inkomen te verwerven en ten gunste van crediteuren keuzen te maken in het bestedingspatroon. Bij een 'regelbare schuldsituatie' ontbreken schulden die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen, zoals een specifieke groep schulden bij het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) of schulden waarbij het door juridische procedures nog jaren duurt voordat duidelijk is hoe hoog de vordering is (bijvoorbeeld mensen die in echtscheiding liggen waarbij de boedel en de schulden nog niet zijn verdeeld).



## Schematisch overzicht Tilburgs kwadrant

		Schuldsituatie	
		Wel regelbaar	Niet regelbaar
Schuldenaar	Wel regelbaar	Schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening	Schuldsituatie is alleen te stabiliseren
	Niet regelbaar	Mogelijkheden hangen af van individueel dossier: soms stabiliseren, soms geen oplossing	Gemeente kan niets of nauwelijks iets doen

Wat de gemeente in een individueel dossier kan betekenen, hangt af van de hoek in het kwadrant waar een schuldenaar in valt. Voor crediteuren is dit een belangrijk gegeven. Het kwadrant waarin iemand valt, bepaalt immers in belangrijke mate of binnen afzienbare termijn een schuldregeling (en dus het afregelen van de schuldsituatie) verwacht mag worden.

Door bij aanvang te analyseren wat op dat moment het hoogst haalbare is bij een individuele burger en daar op in te zetten, wordt winst geboekt in termen van efficiency en in termen van effectiviteit. De uitvoering wordt efficiënter omdat gemeenten niet langer energie steken in een poging om een schuldregeling te treffen in dossiers waarin voorzien kan worden dat dit niet gaat lukken. Door realistische doelen te stellen, is de kans op succes groter. Dit draagt daardoor bij aan een grotere effectiviteit. Hoe realistischer de doelstellingen, des te groter is immers de kans dat deze gehaald worden.

### 3 Voorkomen van problematische schulden

Het bieden van schuldhulpverlening is in veel gevallen noodzakelijk en levert op de lange duur rendement op voor de burger, voor de gemeente en voor de samenleving als geheel. Het spreekt echter voor zich dat het voorkomen van schulden veel financiële ellende en veel kosten kan voorkomen.

Voorkomen is beter dan genezen. Wij zetten in op preventie van financiële problemen en schulden. Het oplossen en voorkomen van schulden biedt een beter perspectief op de toekomst. Uit onderzoek blijkt dat schuldhulpverlening loont. Schuldhulpverlening biedt (I) het stabiliseren van schulden, (II) het voorkomen van problematische schuldsituaties en (III) uitzicht op een bestaan zonder schulden. Voor de gemeente zijn de kosten lager dan de baten, wat aanleiding geeft voor bezinning op de inzet van schuldhulpverlening in het wettelijk op te stellen beleidsplan Schuldhulpverlening.

Door middel van het preventief beleid zet de gemeente Lansingerland in op beïnvloeding van een aantal leefgebieden van mensen met een laag inkomen. Denk hierbij aan gezondheid, huisvesting, financiën en tijdsbesteding.

Het doel van preventie is bewustwording bij inwoners van de gemeente, om te voorkomen dat zij verplichtingen aangaan die zij niet kunnen nakomen. Daarnaast is het doel om te voorkomen dat er belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten ontstaan.

De definitie van (schuld)preventie luidt:

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.

Preventie kan op verschillende manieren worden ingevuld. Lansingerland onderscheidt de volgende preventieve activiteiten:

#### 3.1 Vroegsignalering

Er zijn afspraken met woningcorporatie 3B Wonen over het doorgeven van achterstanden in de betaling van de huur. Zodra een huurder een achterstand in betaling van twee huurtermijnen heeft, worden de gegevens van deze huurder doorgegeven aan de gemeente. De gemeente stuurt dan een brief naar de huurder, waarin wordt aangegeven dat in geval van een problematische schuldenproblematiek contact met de gemeente kan worden opgenomen. Als sprake is van een gezin met minderjarige kinderen, dan wordt door de gemeente telefonisch contact met de huurder opgenomen. Tijdens dit telefoongesprek wordt gezien of ondersteuning noodzakelijk is.

Ook met Kwadraad bestaan afspraken over het signaleren van problematische situaties. Als medewerkers van Kwadraad alleenstaanden of gezinnen tegenkomen die zelf niet de weg kunnen vinden uit de schulden, dan wordt dit per telefoon of mail aan de gemeente kenbaar gemaakt.

In de Coördinatieteam Sluitende Aanpak Volwassenen (zgn. Zorgoverleg) worden gezinnen besproken waarbij sprake is van multiproblematiek. Hierbij is de aanwezigheid van schulden een factor. De volgende partijen nemen deel aan dit overleg:

- 3B Wonen;
- GGZ;
- Kwadraad;
- Gemeente Lansingerland;
- Politie;
- Centrum voor Jeugd en Gezin;
- Stichting MEE.

Er is sprake van landelijke convenanten tussen de NVVK en schuldeisers. Door het afsluiten van deze convenanten is er meer begrip over elkaars werkwijze en positie. Schuldeisers en schuldhulpverleners weten wat ze van elkaar kunnen verwachten met betrekking tot doorlooptijden en wederzijdse informatieverstrekking. Daarnaast zorgen convenanten voor duidelijkheid, onder andere over de voorwaarde waaronder een schuldeiser zijn incassomaatregelen kan opschorten of waaronder meegewerkt wordt aan een minnelijke schuldregeling. De partijen waarmee de NVVK een convenant heeft afgesloten zijn: het CJIB, Energie-Nederland, Evides, Vitens, UPC, UWV, SVB, Ziggo en Zorgverzekeraars Nederland.

In deze paragraaf vermelden we ook de kanteling in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), die een positieve werking kan hebben voor wat betreft de vroegsignalering. Het doel van de kanteling is dat mensen met een beperking betere kansen hebben om volwaardig mee te doen aan de samenleving. In het gesprek met de klant neemt de gemeente meer tijd. Het gesprek wordt meer vraagverhelderend, minder beoordelend. Samen met de burger wordt vastgesteld wat het resultaat van de ondersteuning moet zijn en welke oplossingen daaraan bijdragen. Tijdens dit gesprek kan het signaleren van een problematische schuldsituatie plaatsvinden.

### 3.2 Budgetworkshop

Voorkomen is beter dan genezen. Door in te zetten op preventie kan veel leed door schulden voorkomen worden bij de burger. Het geven van een budgetworkshop kan een adequaat middel zijn. Het leren omgaan met een beperkt budget is een belangrijk doel van deze cursus. Binnen een dergelijke cursus dient zeker ook aandacht gegeven te worden aan het opzetten en beheren van de eigen administratie. Het hoofddoel van een deze cursus is de burger leren het zelf te doen. Dit is een belangrijke voorwaarde om de burger mee te laten doen naar vermogen. Wij versterken de inzet op budgetworkshops door onze partners in het werkveld te betrekken in deze preventieve maatregel.

Bij de keuze wie in aanmerking komt voor een budgetworkshop kunnen de klantprofielen (zie hoofdstuk 2) een hulpmiddel zijn. Bij de invulling van de budgetworkshops zal zeker gebruik worden gemaakt van een groepsgewijze aanpak. Dit bespaart kosten en biedt de mogelijkheid om meer mensen te helpen. Voor mensen met een uitkering zal gelden dat deelname aan een budgetworkshop een verplicht karakter heeft.

Daar waar mogelijk zullen organisaties die al een ingang hebben bij de diverse doelgroepen betrokken worden bij de organisatie en de invulling van de budgetworkshops. Zij kunnen helpen bij het bereiken van mensen en bij het leveren van een stuk inhoudelijke kennis en inbreng.

Een budgetworkshop onderscheidt zich van het bestaande Project Thuisadministratie, door het meer voorlichtende karakter. Thuisadministratie is gericht op individuen die persoonlijk geholpen moeten worden bij het op orde brengen van hun situatie. Bij de budgetworkshops is daar geen sprake van.

### **3.3 Ondersteuning bij de administratie door Project Thuisadministratie van Humanitas**

Het Project Thuisadministratie van Humanitas heeft een preventief karakter, ter voorkoming van schuldenproblematiek. Doelstelling is het (opnieuw) bereiken van zelfstandigheid van burgers in het beheer van hun financiële huishouding. Dit project wordt uitgevoerd door vrijwilligers onder begeleiding van een professionele kracht. Door de vrijwilligers wordt begeleiding geboden bij het voeren van de administratie door inwoners van Lansingerland die hier moeite mee hebben.

### **3.4 Inkomensondersteuning en zorg voor minima**

De financiële positie van minima kan verbeterd worden door financiële regelingen aan te bieden. De gemeente Lansingerland kent diverse van deze regelingen, zoals de langdurigheidstoeslag, de bijzondere bijstand en het Fonds Tegemoetkoming Minima. We streven ernaar dat er maximaal gebruik wordt gemaakt van deze regelingen, zodat minima hun netto besteedbaar inkomen zo hoog mogelijk kunnen maken.

### **3.5 Nazorg**

In alle gevallen waarin een schuldregeling na 3 jaar positief is doorlopen, wordt 3 maanden na de afronding van dit traject telefonisch contact opgenomen met de voormalige cliënt. Hierbij wordt beoordeeld hoe de stand van zaken op dat moment is. Als er toch weer problemen zijn ontstaan, dan kan bezien worden of opnieuw actie moet worden ondernomen. Hierbij spelen de omstandigheden die ertoe hebben geleid dat zich nieuwe problemen voordoen een rol. Als sprake is van verwijtbare nalatigheid, dan kan het recidivebeleid (zie paragraaf 4.1.5) als consequentie hebben dat er geen nieuwe hulp door de gemeente wordt aangeboden.

Een soortgelijke actie vindt plaats bij mensen die in een traject op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) zitten. Gedurende de doorlooptijd van dit traject wordt contact gelegd om te kijken of het de cliënt goed vergaat.

## 4 Toelatingsbeleid en doelgroepen

In het eerste hoofdstuk is al vastgesteld dat schulden en betalingsachterstanden zeker niet uitsluitend voorkomen bij mensen met een laag inkomen. Dit betekent dat er een grote potentiële doelgroep is voor schuldhulpverlening.

Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kan elke burger van de gemeente Lansingerland een aanvraag indienen om toegelaten te worden tot de schuldhulpverlening. Op deze aanvraag moet de gemeente een besluit nemen. Dit besluit leidt ertoe dat de aanvrager al dan niet in aanmerking komt voor de gemeentelijke schuldhulpverlening. In dit hoofdstuk worden voorstellen gedaan over de toelating tot de schuldhulpverlening. Daarnaast wordt aandacht besteed aan twee specifieke doelgroepen: de gezinnen met minderjarige kinderen en de jongeren.

### 4.1 Toelating tot schuldhulpverlening

Afbakening van de toegang tot schuldhulpverlening is mogelijk. Hiertoe kan het college beleidsregels opstellen. Voor deze afbakening kunnen twee redenen zijn. Ten eerste kan het zijn dat het redelijk wordt geacht dat iemand die tot een bepaalde groep behoort of in een bepaalde situatie verkeert, niet in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. In de tweede plaats kunnen er financiële redenen zijn om toelatingsbeleid te voeren. Het zou immers zo kunnen zijn dat de beschikbare middelen niet toereikend zijn om iedereen die een aanvraag indient te kunnen helpen.

Het weigeren van de toegang tot de schuldhulpverlening betekent niet dat de belanghebbende geen enkele hulp krijgt. Iedereen met een hulpvraag krijgt een antwoord. De gemeente kan adviseren en doorverwijzen. Hierbij is het van belang om te weten dat er andere schuldhulpverleners zijn die een rol kunnen spelen bij het oplossen van de schuldenproblematiek.

Bij het uitvoeren van het toelatingsbeleid wordt een hardheidsclausule gehanteerd. In situaties waarin toepassing van het toelatingsbeleid onredelijk uitpakt, kan hierop een uitzondering worden gemaakt.

In artikel 3 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt een aantal situaties genoemd waarin het college kan weigeren om schuldhulpverlening te bieden. Dit is in ieder geval aan de orde als:

- een persoon al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening (zie paragraaf 4.1.5);
- 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 (zie paragraaf 4.1.2).

Op het gebied van dit toelatingsbeleid maken we de volgende keuzes:

#### 4.1.1 *Het hanteren van een inkomensgrens*

Als gemeente zijn we verantwoordelijk voor het verlenen van schuldhulpverlening aan inwoners van de gemeente die te maken hebben met een problematische schuldsituatie. Voor de uitvoering van deze taak zijn geen onbeperkte middelen beschikbaar.

Mede in het licht van de visie op schuldhulpverlening zoals geschetst in hoofdstuk 2, is het wenselijk om een inkomensgrens te hanteren voor de toegang tot schuldhulpverlening. Hoewel het kan voorkomen dat

alleenstaanden of gezinnen met een hoger inkomen te maken krijgen met een situatie waarin de inkomsten en de uitgaven niet meer in balans zijn, achten we ons als gemeente niet primair verantwoordelijk voor het oplossen van de schulden die hierdoor zijn ontstaan.

Een hoger inkomen biedt meer mogelijkheden om zelf de financiële situatie te verbeteren. Zo zal er relatief meer ruimte te zijn om te schrappen in het uitgavenpatroon en is het vaak eerder mogelijk om tot een oplossing te komen met schuldeisers.

Het ontvangen van een hoger inkomen biedt de mogelijkheid om een buffer aan te leggen voor mindere tijden of om verzekeringen af te sluiten voor mindere tijden of voor tegenslagen. Als dit niet gebeurt is, dan komt dit voor eigen risico van de belanghebbende. Er wordt dan geen toegang geboden tot de gemeentelijke schuldhelpverlening. Wel zal de belanghebbende in de gelegenheid gesteld worden om zijn of haar situatie te schetsen, zodat advisering en eventueel doorgeleiding kan plaatsvinden.

De inkomensgrens wordt per huishouden gesteld op ongeveer anderhalf keer modaal (peiljaar 2012). Concreet betreft dit een bedrag van € 50.000 bruto per jaar.

#### 4.1.2 *Schuldenaren met fraudeschulden*

Het is niet de bedoeling dat schuldhelpverlening wordt aangewend om vorderingen te saneren die zijn ontstaan ten gevolge van fraude. Inwoners die fraude hebben gepleegd (d.w.z. ten onrechte middelen hebben ontvangen in verband met het geven van geen of onjuiste informatie) ten koste van maatschappelijke middelen, zoals bijstandsuitkeringen, ondersteunen we niet met schuldhelpverlening. Als er geen sprake meer is van fraudeschulden, dan kan betrokkene wel worden toegelaten tot de schuldhelpverlening

#### 4.1.3 *Schuldenaren met schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen*

Een traject kan niet worden opgestart wanneer er sprake is van openstaande schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen (boetes). De praktijk wijst namelijk uit dat het verkrijgen van de medewerking van schuldeisers een lastige zaak wordt bij dergelijke schulden. Wel kan budgetbeheer wenselijk zijn, zodat stabilisatie van de schuldsituatie gerealiseerd kan worden. Wanneer er sprake is van meervoudige problematiek kan budgetbeheer opgepakt worden.

#### 4.1.4 *Ondernemers*

De gemeente Lansingerland stimuleert ondernemerschap. We willen investeren in lokale ondernemers die belangrijk zijn voor de lokale economie. Als het gaat om gemeentelijke schuldhelpverlening, dan kunnen en willen we als gemeente slechts een beperkte rol hebben ten opzichte van ondernemers. Hierbij is van groot belang dat het kenmerk van een ondernemer is dat deze risico durft te nemen. Dat kan goed gaan, maar er zijn ook situaties dat het niet goed gaan. Dan kan voor een ondernemer een schuldsituatie ontstaan.

De gemeente kan voor ondernemers die in de problemen terecht komen, onder omstandigheden steun verlenen op grond van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Er bestaan dan mogelijkheden om (als sprake is van een in beginsel levensvatbare onderneming) een renteloze lening of een aanvulling op het inkomen tot bijstandsniveau te verlenen.

Als er sprake is van schulden die de ondernemer niet zelf kan oplossen en er is niet aantoonbaar sprake van een levensvatbare onderneming, dan is de gemeentelijke schuldhelpverlening niet toegankelijk voor

de ondernemer. Immers: deze biedt schuldhulpverlening ter ondersteuning van natuurlijke personen. Het is niet de bedoeling dat deze ondersteuning wordt aangeboden om zakelijke schulden te bestrijden.

Uiteraard staat het de ondernemer vrij om bij een schuldhulpverleningsorganisatie aan te kloppen voor hulp. Dit is echter geen dienstverlening waarvoor de gemeente zich verantwoordelijk voelt.

Schuldhulpverlening wordt wel opengesteld voor natuurlijke personen die schulden hebben in verband met de liquidatie van een onderneming, mits de activiteiten van de onderneming feitelijk gestopt zijn en de onderneming uitgeschreven is bij de Kamer van Koophandel. In dergelijke situaties kan het voorkomen dat de gemeente als schuldhulpverlener door de ex-ondernemer wordt benaderd en dat tussen de schulden een vordering zit die de gemeente zelf heeft op de ex-ondernemer. Deze vordering kan bijvoorbeeld een verstrekt bedrijfskrediet op grond van het Bbz zijn dat terugbetaald moet worden. Artikel 39 van het Bbz regelt de verplichting tot betaling van rente en aflossing. De uitvoering van deze bepaling kan botsen met de schuldhulpverleningsrol van de gemeente. Wel bestaat voor de gemeente de mogelijkheid om op grond van het vastgestelde debiteurenbeleid te bepalen of wordt meegewerkt aan het (gedeeltelijk) kwijtschelden van de vordering.

#### 4.1.5 *Recidivisten*

Het oplossen van schulden behoort in eerste instantie tot de eigen verantwoordelijkheid van de schuldenaar. Maar de gemeentelijke schuldhulpverlening is er niet voor niets, dus kan een beroep worden gedaan op ondersteuning door de gemeente.

Na de beëindiging van de schuldhulpverlening is het de bedoeling dat schuldhulpverlening niet opnieuw nodig is. Van de gemeentelijke schuldhulpverlening dient een lerend effect uit te gaan, zodat onverantwoord bestedingsgedrag en het aangaan van nieuwe schulden voorkomen moet worden. Als desondanks toch opnieuw een problematische situatie is ontstaan (recidivisme), dan is het niet vanzelfsprekend dat de gemeente direct weer inspringt en capaciteit inzet om te helpen bij het oplossen van de nieuwe problemen. Daarom wordt als beleid vastgelegd dat recidivisten pas 5 jaar na de datum van eerdere minnelijke schuldhulpverlening, dan wel 5 jaar na beëindiging van een WSNP-traject weer in aanmerking kunnen komen voor gemeentelijke schuldhulpverlening. Voor gezinnen met minderjarige kinderen wordt deze termijn op 2 jaar gesteld.

Onder de groep van recidivisten vallen ook de mensen waarbij de schuldhulpverlening in een vroegtijdig stadium is afgebroken. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als de benodigde gegevens niet zijn aangeleverd of als niet wordt meegewerkt aan gestelde voorwaarden. Een voorbeeld van dit laatste is de situatie waarin als voorwaarde wordt opgelegd dat een schuldenaar een vermogensobject (bijvoorbeeld een auto) verkoopt, zodat op deze wijze een gedeelte van de schulden kan worden afgelost. Als de belanghebbende hier niet aan meewerkt, dan zal de schuldhulpverlening in de regel niet meer worden voortgezet. Dit gebeurt na een individuele beoordeling van de situatie, waarbij de mate van verwijtbaarheid van het gedrag een belangrijke maatstaf is.

#### 4.1.6 *Mensen zonder inkomen*

Als geen sprake is van een inkomen (uit arbeid, uit onderneming, uit uitkering, of anderszins), dan bestaan er geen mogelijkheden om schuldhulpverlening vorm te geven. Dan bestaat namelijk niet de mogelijkheid om vaste lasten door te betalen en is er sprake van onvoldoende afloscapaciteit. In een dergelijk geval zal dus pas positief op het verzoek om schuldhulpverlening gereageerd kunnen worden als er een inkomen gegenereerd wordt.

#### 4.1.7 *Mensen met een eigen woning*

Als er sprake is van een eigen (koop)woning, waarvan men de maandelijkse hypotheeklasten niet meer kan betalen, dan is het niet vanzelfsprekend dat men in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Eerst moet gekeken worden of het oversluiten van de hypotheek mogelijk is, waardoor de hypotheeklasten weer voldaan kunnen worden. Als dit niet mogelijk is dan zal bezien worden of verkoop van de woning een substantiële bijdrage kan leveren aan de oplossing van de schuldsituatie.

Soms leidt de verkoop van de woning juist tot een hogere schuld. Of er ontstaat een situatie waarin de verkoop van de woning een geringe overwaarde oplevert, die echter teniet wordt gedaan door de noodzaak om een nieuwe woning te betrekken. In dergelijke situaties is schuldregeling mogelijk.

## 4.2 Doelgroepen

In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan twee specifieke doelgroepen: gezinnen met minderjarige kinderen en jongeren.

### 4.2.1 *Gezinnen met minderjarige kinderen*

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt dat de gemeente moet beschrijven hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen vormgegeven wordt. Dit wordt als een belangrijke doelgroep gezien, bijvoorbeeld omdat het onwenselijk is dat een minderjarig kind door schuldenproblematiek van de ouder(s) geconfronteerd wordt met een huisuitzetting of energieafsluiting.

In Lansingerland is in de samenwerking met 3B Wonen op het gebied van vroegsignalering sprake van speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen. Als sprake is van een achterstand in de betaling van de huur door een gezin met minderjarige kinderen, dan wordt het gezin altijd telefonisch benaderd zodat de situatie beoordeeld kan worden.

Daarnaast wordt een uiterste inspanning geleverd om te voorkomen dat gezinnen met minderjarige kinderen uit hun huis worden gezet. Dit gebeurt in de eerste plaats door de situatie van een dergelijk gezin altijd te bespreken in het coördinatieteam sluitende aanpak volwassenen. Naar aanleiding van deze bespreking wordt overwogen welke flankerende hulpverlening kan worden aangeboden.

De gezinnen met minderjarige kinderen hebben een speciale positie voor wat betreft het recidivebeleid. Als eerder gebruik is gemaakt van gemeentelijke schuldhulpverlening, dan kan gedurende 2 jaar niet opnieuw hierop een beroep worden gedaan. Voor alle andere groepen geldt een termijn van 5 jaar.

### 4.2.2 *Jongeren*

Het is van groot belang dat jongeren niet in een situatie terechtkomen waarin sprake is van schulden. Het hebben van schulden is een slechte uitgangspositie voor de toekomst. Daarom is het aanpakken, maar zeker ook het voorkomen van schulden voor deze groep van belang.

Hierbij mag de rol van de ouders niet vergeten worden. Ouders hebben de eerste verantwoordelijkheid voor de opvoeding en de ontwikkeling van het kind. Daar waar mogelijk willen we ouders faciliteren om deze rol op te kunnen pakken.

In de preventieve sfeer willen we activiteiten ondernemen die kunnen bijdragen aan de bewustwording bij jongeren ten aanzien van het hebben van schulden. Dit hoeft niet perse door middel van kostbare campagnes. Er kan gebruik worden gemaakt van bestaande middelen, bijvoorbeeld door informatie



beschikbaar te stellen via de gemeentelijke website, zoals links naar [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl) en [www.zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl). Daar waar mogelijk werken we samen met organisaties en instellingen die al een goede ingang hebben bij de doelgroep.

Periodiek kunnen voorlichtingen (workshops) op scholen plaatsvinden. Dergelijke bijeenkomsten, waarin bijvoorbeeld aandacht wordt besteed aan de financiële gevolgen van de mobiele telefoon, zijn voor scholieren vaak eyeopeners.

Het oplossen van schuldensituaties is bij jongeren vaak lastig omdat er slechts sprake is van een laag inkomen (bijvoorbeeld uit studiefinanciering). Dit lage inkomen leidt ertoe dat er geen aflossingscapaciteit is, zodat het treffen van een schuldregeling moeilijk of onmogelijk wordt. Voor schuldeisers is het treffen van een regeling vaak ook niet rendabel, omdat men ervan uit gaat dat er op termijn sprake zal zijn van een hoger inkomen. Door de vordering nu 'vast te houden' hopen ze op een later moment meer van het verschuldigde bedrag te kunnen incasseren.

In het kader van de gemeentelijke schuldhulpverlening zijn we jongeren behulpzaam in het treffen van betalingsregelingen met schuldeisers. De ervaring leert dat schuldeisers eerder bereid zijn om mee te werken als de gemeente of een schuldhulpverleningsorganisatie de belangen van de jongere behartigt.

## 5 Dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt inzicht geboden in het gebruik dat sinds 2009 is gemaakt van de gemeentelijke schuldhulpverlening door de gemeente Lansingerland. Sinds 2007 wordt de schuldhulpverlening in de gemeente Lansingerland uitgevoerd in samenwerking met PLANgroep. Door PLANgroep wordt een breed pakket aan diensten aan de inwoners van de gemeente aangeboden. De belangrijkste diensten worden in paragraaf 5.2 nader toegelicht.

### 5.1 Cijfers m.b.t. de dienstverlening

De omvang van de schuldhulpverlening in Lansingerland en de ontwikkeling die zich hierin voordoet kan zichtbaar gemaakt worden door Tabel 1:

**Tabel 1. Schuldhulpverlening door gemeente Lansingerland 2009 -2012**

	2009	2010	2011	2012 <sup>6</sup>
Aantal dossiers op 1 januari	60	99	145	173
Aantal nieuwe dossiers	71	79	82	116
Aantal dossiers op 31 december	99	145	173	193
Aantal afgesloten dossiers	32	30	54	96
Totaal aantal behandelde dossiers	131	178	227	289

Deze tabel maakt zichtbaar dat er een duidelijke toename is in het beroep dat op de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt gedaan. Zo blijkt dat er tot en met oktober 2012 al ruimschoots meer nieuwe aanmeldingen zijn gedaan dan in heel 2011.

### 5.2 Het dienstverleningspakket<sup>7</sup>

In deze paragraaf wordt zichtbaar gemaakt welke dienstverlening door de gemeente wordt geboden op het gebied van schuldhulpverlening. Dit gebeurt door middel van de beschrijving van een aantal veel voorkomende producten:

#### Aanmelding

Burgers kunnen zich bij de gemeente aanmelden met een hulpvraag op het gebied van schulden. De aanmelding gebeurt meestal via doorverwijzing door andere instanties. Voorbeelden hiervan zijn maatschappelijk werk en lokale schuldeisers. Het is belangrijk dat signalering en verwijzing in een vroeg stadium van de schuldsituatie plaatsvindt.

#### Quickscan

In het eerste gesprek met de hulpvrager wordt een quick scan uitgevoerd. Door middel van de meegenomen gegevens en de toelichting van de belanghebbende wordt beoordeeld of het indienen van een aanvraag voor schuldhulpverlening op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zinvol is. Zo niet, dan vindt een toelichting aan de belanghebbende met eventueel een verwijzing plaats. Zo ja, dan wordt een aanvraagformulier meegegeven en wordt een vervolgesprek met de belanghebbende

<sup>6</sup> De gegevens van 2012 betreffen de stand van zaken per 1 november 2012.

<sup>7</sup> De tekst in deze paragraaf is grotendeels gebaseerd op het Jaarverslag 2011 Gemeente Lansingerland van PLANgroep.

gepland, waarin de aanvraag kan worden ingenomen en de schuldensituatie verder kan worden beoordeeld.

Als sprake is van een ondernemer, dan worden de mogelijkheden onderzocht die het Bbz biedt voor ondernemers. Aan ondernemers met een levensvatbare onderneming kan bijstand verleend worden in de vorm van een geldlening of een maandelijks uitkering.

### **Eenmalig advies**

Soms kan de hulpvraag van de burger opgelost worden met één of enkele adviesgesprekken.

### **Crisisinterventie**

Bij een crisis zoals huisuitzetting of afsluiting van gas en elektriciteit, bieden wij de cliënt binnen 24 uur crisisinterventie aan. Er wordt dan meteen actie ondernomen om de acute crisis op te lossen. Met het wettelijk moratorium kan een huisuitzetting of een afsluiting van water, gas en elektriciteit voorkomen worden. Ook wordt gebruik gemaakt van landelijke convenanten om een crisis af te wenden. Tevens is sprake van specifieke afspraken met plaatselijke bedrijven. Na de crisisinterventie wordt zo spoedig mogelijk gestart met een stabilisatietraject en/of schuldsanering.

### **Intake**

In de intakefase wordt de hulpvraag verhelderd en wordt beoordeeld welke producten we moeten inzetten. Na aanmelding of quickscan houdt de schuldhulpverlener een intakegesprek met de belanghebbende. We verzamelen alle financiële gegevens (inkomsten, uitgaven en schulden) en berekenen het vrij te laten bedrag (VTLB) voor de klant en de aflossingscapaciteit. Het VTLB is het volgende NVVK-norm berekende bedrag dat de schuldenaar minimaal nodig heeft voor levensonderhoud en vaste lasten. De aflossingscapaciteit is al het inkomen boven het VTLB. Vervolgens stellen we een plan van aanpak op. Dit plan bespreken we samen met de cliënt. De gemiddelde duur van de intakefase bedroeg in 2011 50 dagen.

### **Schuldregeling**

Er wordt alleen met een schuldregeling gestart als er sprake is van een problematische schuldsituatie. Zodra alle schulden bekend zijn, proberen we een minnelijke regeling tot stand te brengen. Hiervoor leggen we eerst schriftelijke contacten met de schuldeisers. Daarin verzoeken we de schuldeisers om verdere invorderingsmaatregelen en renteberekening te stoppen. Daarnaast vragen we ze de hoogte van het saldo schriftelijk mee te delen. Als een schuldregeling tot stand komt, dan wordt gedurende 3 jaar het inkomen, voor zover dat hoger is dan de vaste lasten en de noodzakelijke dagelijkse uitgaven, besteed voor aflossing van de schulden. Als deze regeling gedurende 3 jaar wordt nagekomen, dan is men schuldenvrij.

### **(Budget)begeleiding en budgetbeheer**

Vaak is het nodig om advies en begeleiding te bieden bij het voeren van een financieel gezond huishouden. Budgetbeheer is hierbij een belangrijk hulpmiddel. Cliënten geven dan een machtiging om hun inkomen te ontvangen. Vervolgens worden alle betalingen die in het zgn. budgetplan zijn opgenomen door de gemeente (in de praktijk door PLANgroep<sup>8</sup>, dat als uitvoerder van de gemeentelijke schuldhulpverlening optreedt) voldaan. Hiervoor wordt een speciale rekening geopend op naam van de cliënt. Door deze producten in te zetten, stabiliseren we de situatie van de cliënt en creëren we rust en orde. Daarnaast geven budgetbegeleiding en budgetbeheer de schuldeisers meer zekerheid om het meest haalbare bedrag daadwerkelijk te ontvangen. Dit alles vergroot de slagingskans van een minnelijke regeling. Een bijkomend effect is dat het de kans op het maken van nieuwe schulden minimaliseert.

---

<sup>8</sup> Zie paragraaf 6.1

**Aanvraag moratorium**

Met het moratorium kunnen schuldhulpverleners woningbouwcorporaties, energiemaatschappijen en zorgverzekeraars dwingen om hun invorderingsmaatregelen met betrekking tot opgebouwde achterstanden een half jaar op te schorten. Doel hiervan is dat de schuldhulpverlener de tijd krijgt om daadwerkelijk de schulden te regelen. Het moratorium wordt alleen gegeven indien er sprake is van een dreigende situatie. Het moratorium is gericht op het bereiken van een soort adempauze. De schuldhulpverlener krijgt zo voldoende tijd om een minnelijk traject op te zetten of te vervolgen zonder dat hij hierbij gehinderd wordt door schuldeisers.

**Aanvraag dwangakkoord**

Het dwangakkoord geeft de schuldhulpverlener de mogelijkheid om weigerachtige schuldeisers te dwingen om mee te werken aan een minnelijke regeling. Dit gebeurt tijdens een kort geding. Met een dwangakkoord voorkom je dat schuldenaren in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) terechtkomen omdat een of meerdere weigerachtige schuldeisers niet willen instemmen met een minnelijke regeling.

**Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)**

Als een minnelijk traject niet haalbaar is gebleken, dan kan een beroep op de WSNP gedaan worden. Dit gebeurt door het indienen van een verzoekschrift bij de rechtbank. Het indienen van dit verzoekschrift behoort tot het gemeentelijk dienstverleningspakket. Via de WSNP is toch nog een oplossing mogelijk voor de schuldenproblematiek van de cliënt. De rechter bepaalt dan dat er een wettelijke schuldsanering plaatsvindt. Hierbij wordt een bewindvoerder benoemd die de schuldenaar 'controleert' door middel van een huisbezoek en een postblokkade. Deze postblokkade houdt in dat alle post van de schuldenaar eerst naar de bewindvoerder gaat. De bewindvoerder zal controleren of er geen vermogen onaangesproken blijft, of de schuldenaar zijn inspanningsverplichting en informatieplicht nakomt en of er geen nieuwe schulden ontstaan.

Tijdens dit wettelijk traject heeft de schuldeiser diverse verplichtingen. Zo moet alle informatie die relevant is voor de schuldsanering gemeld worden aan de bewindvoerder (huwelijk, scheiding, samenwonen, zwangerschap, geboorte, ontslag, promotie, etc.). Ook bestaat de verplichting om werk te zoeken, meer uren te gaan werken bij een parttime dienstverband of een beter betaalde baan te zoeken. Iemand die duur woont, kan worden verplicht andere, goedkopere woonruimte te zoeken en te betrekken.

Als de schuldenaar zich gedurende het volledige WSNP-traject (doorgaans duurt dit 3 jaar) aan de verplichtingen houdt, dan hoeft deze de resterende schuld na afloop van de procedure niet terug te betalen ('schone lei').

## 6 *Kwaliteit en resultaten*

### 6.1 **Kwaliteit van dienstverlening**

De uitvoering van schuldhulpverlening vindt in Lansingerland op dit moment plaats door PLANgroep. PLANgroep is lid van de NVVK, de brancheorganisatie voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening in Nederland. Leden van de NVVK zijn verplicht om zich te houden aan de gedragscodes en de protocollen die de NVVK heeft opgesteld.

In de Gedragscode Schuldregeling is opgenomen<sup>9</sup> dat zowel de schuldenaar als de schuldeisers een klacht kunnen indienen bij de schuldregelende instelling, indien deze handelt in strijd met de Gedragscode Schuldregeling, dan wel de schuldregelingsovereenkomst. Daarna kan een klacht worde ingediend bij het Bestuur van de NVVK, indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de beslissing van de schuldregelende instelling. Het Bestuur van de NVK zal in geval van een klacht de Commissie Kwaliteitszorg verzoeken om een onderzoek naar de klacht in te stellen en haar te adviseren<sup>10</sup>.

### 6.2 **Wacht- en doorlooptijden**

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt in artikel 4 het volgende over wacht- en doorlooptijden:

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 woningontuiming, 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.

Doelstelling van de gemeente Lansingerland is om structureel te voldoen aan deze in de wet gestelde termijnen. Het wordt niet noodzakelijk geacht om een aanscherping van deze wacht- en doorlooptijden als norm te stellen. De wettelijke termijn zijn realistisch en als we naleving van deze termijnen inderdaad kunnen garanderen, dan worden cliënten op tijd geholpen.

### 6.3 **Resultaten**

De invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de keuzes die gemaakt worden in dit beleidsplan leiden tot wijzigingen in de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het is belangrijk om te meten wat het resultaat is van deze wijzigingen.

Gedurende de periode waarin dit beleidsplan van kracht is, zal jaarlijks aan de raad informatie gegeven worden over in ieder geval de volgende indicatoren:

<sup>9</sup> Artikel 10.1 Gedragscode Schuldregeling

<sup>10</sup> Artikel 10.2 Gedragscode Schuldregeling

- Het gedurende het gehele jaar realiseren van de in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening genoemde wachttijden.
- Jaarlijkse uitbreiding van het aantal ketenpartners waarmee afspraken zijn gemaakt op het gebied van vroegsignalering en/of samenwerking gericht op het voorkomen of oplossen van schuldsituaties.
- Het slagingspercentage (dit percentage laat zien hoeveel mensen uiteindelijk door bemiddeling van de schuldhulpverlening een traject met succes hebben afgerond en daarmee uit de schulden zijn gekomen) moet minimaal 72% zijn (= 72% is het gemiddeld slagingspercentage zoals dit door NVVK-leden in 2011 is gerealiseerd: zie Jaarverslag NVVK 2011).