

Kadernota schuldhulpverlening 2019-2022

Schulden heb je niet alleen





Inhoudsopgave

■ 1	Inleiding	
■ 2	Schuldhelpverlening: een situatieschets	
	2.1 Wet- en regelgeving	7
	2.2 Ontwikkelingen	8
	2.3 Samenhang	9
	2.4 Samenwerkingspartners	10
■ 3	Schuldhelpverlening: wat is nou eigenlijk het probleem?	
	3.1 Wie krijgt te maken met schuldhelpverlening?	12
	3.2 Centrale boodschap	13
	3.3 Ambitie	14
■ 4	Schuldhelpverlening: speerpunten van beleid	
	4.1 We gaan meer mensen bereiken en we gaan mensen eerder bereiken	16
	4.2 We leveren maatwerk	18
	4.3 We pakken onze rol	20
■ 5	Schuldhelpverlening: toelating	
	5.1 Schuldhelpverlening voor iedereen	22
	5.2 Recidivisten	23
	5.3 Frauderende schuldenaren	24
	5.4 Basisbankrekening	25
■ 6	Schuldhelpverlening: wat gaan we ervoor doen?	
■ 7	Financiën	
■ 8	Kwaliteit	
	8.1 Keurmerk NVVK	31
	8.2 Wacht- en doorlooptijden	32
■ 9	Schuldhelpverlening: wanneer zijn we tevreden?	
	9.1 Evaluatie	34
	9.2 Monitoring	35
■ 10	Bijlagen	
	10.1 Bijlage 1: Toelichting op ontwikkelingen	37
	10.2 Bijlage 2: Begrippen in de schuldhelpverlening	39
	10.3 Bijlage 3: Het gewenste proces	42



Hoofdstuk 1

Inleiding

‘Schulden heb je niet alleen’ is een kadernota waarin we omschrijven hoe we de komende vier jaren invulling geven aan integrale schuldhulpverlening. De nu geldende kadernota schuldhulpverlening heeft een looptijd tot maart 2019, waardoor het noodzakelijk is geworden om de raad een nieuwe kadernota voor te leggen.

Bij het schrijven van deze kadernota hebben we rekening gehouden met:

- het coalitieprogramma 2018/2022. Dit programma benadrukt het belang van integrale schuldhulpverlening bij het voorkomen van grote problemen. De inventarisatie van Voorst onder de Loep laat het belang zien van vroegtijdig signaleren en ingrijpen. Maatwerk door aan te sluiten bij de vaardigheden van de inwoner is daarbij belangrijk. Het college wil alle mogelijkheden toepassen die leiden tot snellere afhandeling en goede monitoring van de processen.
- de Rekenkamercommissie heeft in augustus 2018 de rekenkamerbrief over gemeentelijke schuldhulpverlening aangeboden. Er is vooral onderzoek gedaan naar de eisen waar het gemeentelijk kader voor schuldhulpverlening aan moet voldoen. De bevindingen en aanbevelingen van de Rekenkamercommissie zijn verwerkt in deze kadernota.
- de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning (hierna CMO genoemd) is om advies gevraagd bij totstandkoming van het nieuwe beleidskader. De CMO vraagt specifiek aandacht voor: preventie, monitoring, omschrijving van het totale proces, de rol van de diverse samenwerkingspartners en evaluatie. De CMO adviseert het college om regie te nemen en initiatief te tonen en sluit zich aan bij de aanbevelingen van de rekenkamercommissie.

In hoofdstuk 2 beginnen we met een situatieschets. We hebben te maken met wetgeving, maar ook met een onderwerp dat samenhangt met veel andere beleidsterreinen. Wie zijn hierbij in onze gemeente betrokken? Daarna leggen we in hoofdstuk 3 uit wat het probleem is als we het hebben over schuldhulpverlening. Als helder is wat het probleem is en welke elementen we belangrijk vinden, formuleren we onze centrale boodschap en ambitie. Uit de ambitie leiden we in hoofdstuk 4 de speerpunten van beleid af en geven we vorm aan het kader. Hoe de toelating is geregeld staat in hoofdstuk 5. Het actieplan in hoofdstuk 6 laat geplande acties zien, wie daarbij betrokken zijn en het tijdspad dat we voor ogen hebben. In hoofdstuk 7 worden de financiën voor de komende jaren toegelicht. De kadernota wordt afgesloten met de onderwerpen kwaliteit, evaluatie en monitoring in hoofdstuk 8 en 9. In de bijlagen hebben we een toelichting op relevante ontwikkelingen opgenomen, maar ook een begrippenlijst waarin veelgebruikte termen worden uitgelegd. De derde bijlage geeft een doorkijkje in ons lokale proces, waarin wij regievoerder zijn.



Hoofdstuk 2

Schuldhelpverlening: een situatieschets

2.1 Wet- en regelgeving

Gemeenten zijn sinds 1 juli 2012 verantwoordelijk voor het voeren van regie op schuldhulpverlening. Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening stelt de gemeenteraad een plan vast dat richting geeft aan de wijze waarop de gemeente integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente aanbiedt. 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. Het college voert dit plan uit.

In dit beleidsplan moet in ieder geval aangegeven worden:

- Welke resultaten de gemeente in de door het plan genoemde periode wil halen.
- Welke maatregelen worden genomen om de kwaliteit van integrale schuldhulpverlening te borgen.
- Het maximum aantal weken tot het eerste gesprek dat de gemeente nastreeft als een inwoner zich meldt voor schuldhulpverlening.
- Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

Er is een wetsvoorstel in voorbereiding voor een wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De wetswijziging moet gegevensuitwisseling makkelijker maken en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarborgen. Vroegsignalering van problematische schulden wordt hierdoor versterkt, waardoor snellere en betere schuldhulpverlening mogelijk wordt.

2.2 Ontwikkelingen

Armoedebestrijding en schuldhulpverlening bevinden zich in een dynamisch veld. Op dit moment spelen de volgende actuele landelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op de schuldhulpverlening:

- Maatregelen wanbetalers
- Alternatieven voor beschermingsbewind
- Besluit breed moratorium
- Wijziging Fraudewet
- Wijziging Participatiewet
- Mobility Mentoring
- Brede schuldenaanpak

Een toelichting op deze ontwikkelingen staat in bijlage 1. Deze ontwikkelingen zullen de komende jaren tot aanpassing van de schuldhulpverlening op lokaal niveau.

2.3 Samenhang

Schuldhulpverlening hangt samen met diverse andere beleidsterreinen binnen de gemeente. Een koppeling van het schuldhulpverleningsbeleid aan de Wmo 2015, Jeugdwet en de Participatiewet maakt het mogelijk om schuldhulpverlening te relateren aan een breed scala aan beleidsterreinen zoals minimabeleid, re-integratiebeleid, zorg, gezondheidsbeleid, leefbaarheid, opvang, mantelzorg, vrijwilligerswerk, sport, cultuur etc.

Goede schuldhulpverlening is pas mogelijk als er integraal aandacht aan wordt besteed. Effectief minimabeleid kan bijvoorbeeld ondersteunend zijn bij het voorkomen van schulden. Samenwerking met Wmo en Jeugd kan optimalisering van de inzet van regelingen tot gevolg hebben, denk bijvoorbeeld aan de collectieve zorgverzekering. Werk en inkomen heeft niet alleen een signaalfunctie, maar kan ook stress wegnemen door oog te hebben voor de problematiek van schulden en mee te denken in oplossingen.

Lokaal ligt er een belangrijke link naar Voorst onder de Loep. De visie van Voorst onder de Loep bestaat uit zes streefbeelden. Schuldhulpverlening heeft veel raakvlakken met het vijfde streefbeeld: 'we maken allen deel uit van de samenleving'. De acties benoemd in ons actieplan dragen bij aan de volgende twee oplossingsrichtingen van het vijfde streefbeeld:

- we hebben onze financiële situatie op orde
- we voorkomen dat schulden verergeren en tot andere problemen leiden.

Een andere lokale verbinding is er met het koploperproject cliëntondersteuning. Voorst is één van de veertien nieuwe koplopergemeenten, die zich inzetten voor een betere cliëntondersteuning voor mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag. Mensen met schulden weten vaak niet de weg te vinden langs de verschillende loketten en regelingen. Wat zijn de mogelijkheden? Bij wie kunnen ze aankloppen? Cliëntondersteuners helpen deze vragen scherp te krijgen, denken mee over oplossingen en kunnen meegaan naar gesprekken. Het koploperproject heeft oog voor de doelgroep van de schuldhulpverlening en is een voorbeeld van de lokale, integrale benadering van deze problematiek.

2.4 Samenwerkingspartners

We doen het niet alleen. Als gemeente zijn we regievoerder, maar zijn we afhankelijk van de kennis en expertise van onze samenwerkingspartners. In de uitvoering van schuldhulpverlening werken we al jaren samen met de gemeente Apeldoorn (Stadsbank). Dit is inclusief het uitoefenen van de bevoegdheden tot het nemen van besluiten en afgeven van beschikkingen in het kader van de Wgs zoals het toekennen, afwijzen, het wijzigen, het buiten behandeling stellen en beëindigen van het schuldhulpverleningstraject. Directe samenwerkingspartners naast de gemeente Apeldoorn en het MNV/CJG zijn Stimenz, MEE en Stichting Mens en Welzijn (sociaal raadslieden en de formulierenbrigade).

We hebben onderzocht of de gemeente Apeldoorn in het kader van de nieuwe speerpunten en doorontwikkeling van het proces van schuldhulpverlening de juiste partner is. Inmiddels is duidelijk dat de samenwerking eind 2019 ophoudt en er geen ruimte is om tijdelijk te verlengen. Het contracteren van een nieuwe partij en het zorgdragen voor een goede overdracht in dit korte tijdsbestek heeft alle aandacht.

Hoofdstuk 3

Schuldhulpverlening: wat is nou eigenlijk het probleem?



3.1 Wie krijgt te maken met schuldhulpverlening?

Iedereen kan in financiële problemen terecht komen. Het probleem komt in alle lagen van de bevolking voor. Het gebeurt regelmatig dat mensen als gevolg van hun schulden onder het bestaansminimum komen. Uit landelijke analyses komen de volgende risicogroepen naar voren: jongeren met een lage opleiding, alleenstaande ouders, sociale minima, werklozen, ZZP-ers en verslaafden of mensen met GGZ-problematiek. Maar ook huizenbezitters, ouderen en statushouders komen steeds vaker in de problemen. Het overall beeld van recente landelijke rapportages is dat het aanpakken van schulden een taai probleem is waar we onvoldoende grip op hebben.

We hebben te maken met verschillende oorzaken, zoals het gedrag van mensen, de mate van zelfredzaamheid, onwetendheid, de complexiteit van de schulden en een negatief beeld van schuldhulpverlening. Steeds vaker worden vraagtekens gezet bij de mate van zelfredzaamheid. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft hier onlangs onderzoek naar gedaan en komt tot de conclusie dat de zelfredzaamheid van mensen met schulden vaak overschat wordt en dat er te weinig rekening wordt gehouden met de werking van het menselijk brein. Op basis van onze ervaringen met inwoners met schulden herkennen wij het geschetste beeld van de WRR. Stress en armoede hebben een negatieve invloed op mensen. Ze nemen vaker ondoordachte beslissingen, laten zich sterker beïnvloeden door de acute problemen en de zelfcontrole neemt af. Schaamte en taboe spelen een grote rol en maken dat mensen niet of te laat aan de bel trekken. Als mensen wel inzien dat ze hulp nodig hebben weten ze vaak niet waar ze moeten beginnen of waar ze hulp kunnen krijgen.

3.2 Centrale boodschap

Schulden heb je niet alleen! Dit is de boodschap die de gemeente Voorst inwoners mee wil geven. Alle inwoners met een financiële hulpvraag hebben recht op hulp en begeleiding om betalingsproblemen te voorkomen en schulden op te lossen of beheersbaar te maken. Vanwege schaamte en onbekendheid melden inwoners zich soms niet of te laat voor hulp, waardoor schulden onnodig zijn opgelopen. Ook zijn niet alle inwoners zelfredzaam genoeg om een aanvraag voor schuldhulpverlening te doen, of om zich aan de voorwaarden voor schuldhulpverlening te kunnen houden. Door in te zetten op preventie, vroegsignalering en laagdrempelige schuldhulpverlening kunnen inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium worden geholpen en wordt erger voorkomen. Door integraal samen te werken met externe partners kan elk type klant optimaal worden begeleid. Alle inwoners krijgen passende begeleiding. Nazorg voorkomt herhaling en waarborgt een duurzame oplossing.



3.3 Ambitie

De gemeente Voorst wil laagdrempelige schuldhulpverlening bieden voor alle inwoners met een financiële hulpvraag of problematische schulden. We zorgen voor een passende oplossing: Elke situatie is anders, dus elke aanpak is anders. We hebben aandacht voor preventie, vroegsignalering en nazorg. We begeleiden mensen tot ze hun financiële zaken zelf weer kunnen regelen. We laten pas los als het kan en bieden ondersteuning als loslaten nog niet kan. De inwoner staat centraal, niet de regels. Wie je ook bent, wat je achtergrond ook is, er valt niemand buiten de boot.

Hoofdstuk 4

Schuldhelpverlening: speerpunten van beleid



4.1 We gaan meer mensen bereiken en we gaan mensen eerder bereiken

Preventie

Preventie in brede zin is het sleutelwoord om ons speerpunt te bereiken. Onder preventie verstaan we in dit beleidskader voorlichting, vroegsignalering en nazorg.

We vinden het belangrijk dat participatie van inwoners van de Voorster samenleving niet in het gedrang komt en we willen maatschappelijke kosten als gevolg van financiële problemen beperken. Dit vraagt om inzet van schuldpreventie en het is een wettelijke taak. Om een goed aanbod te maken is het belangrijk om na te gaan waardoor financiële problemen ontstaan. Soms is dat gewoon 'pech in het leven'. Als het bedrijf waar je werkt failliet gaat, je partner overlijdt en je rijdt je auto total loss, dan kan je onvoorzien in grote financiële problemen terecht komen. Maar veel vaker is de oorzaak minder duidelijk. Een te rooskleurig toekomstbeeld, als ZZP'er geen arbeidsongeschiktheidsverzekering afsluiten, onvermogen om te budgetteren of om weerstand te bieden aan reclame komen samen met een tegenslag waar je niets aan kon doen. Door in het kader van schuldpreventie te investeren in bewustzijn, vaardigheden en wilskracht bij mensen om de eigen financiën op orde te hebben en houden, kunnen we in bovenstaande situaties het verschil maken.

Preventie 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. Preventieve schuldhulpverlening is een vast onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden van betrokken medewerkers. We zijn trots op de inzet en alle middelen die beschikbaar zijn en willen deze gericht inzetten.

Vroegsignalering

Vroegsignalering is een outreachende manier van werken, waarbij mensen proactief worden benaderd op basis van signalen, zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd. We handelen op het moment dat de situatie nog beheersbaar is. Vroegtijdig signaleren, en waar mogelijk oplossen, van financiële problemen zorgt ervoor dat de problemen niet complexer en groter worden dan nodig. We voorkomen dat inwoners te maken krijgen met (dreigende) huisuitzettingen, olopende incassokosten en bijkomende ongewenste effecten als psychische problemen, armoede en gebrek aan mogelijkheden om te kunnen meedoen in de samenleving.

Vroegsignalering moet een vanzelfsprekend onderdeel worden van onze preventieve schuldhulpverlening. Signalering vindt plaats door verschillende partijen zoals IJsseldal Wonen, Salland Verzekeringen, maar ook door collega's en samenwerkingspartners. We willen actief inzetten op vroegsignaleren en zorgen dat signalen centraal binnenkomen en opgepakt worden.

Nazorg

Nazorg is een belangrijk onderdeel van preventie. Goede nazorg heeft een preventieve werking en voorkomt terugval, recidive en chronische problemen. De Wgs kent de verplichting tot nazorg. Er wordt momenteel nazorg verleend door de gemeente Apeldoorn aan het eind van een driejarig schuldentraject. De nazorg bestaat uit een contactmoment binnen drie maanden na beëindiging. Hierin wordt doorgevraagd over hoe de financiën geregeld zijn en of er ondersteuning nodig is. Nazorg wordt ook verleend door het sociaal werk in de vorm van gesprekken, ondersteuning in de vorm van budgetbegeleiding of bijvoorbeeld verwijzing naar het inloopsprekuren van de

Formulierenbrigade van St. Mens en Welzijn. We willen meer aandacht besteden aan evaluatie en nazorg.

Kader:

we zetten in op preventie, vroegsignalering en nazorg.



4.2 We leveren maatwerk

Elke situatie is anders en elke situatie vraagt om een andere aanpak. Voor de één is hulp bij de administratie voldoende, voor de ander gaat het om psychosociale hulpverlening en ondersteuning bij het schuldhulpverleningstraject. Uitgangspunt is dat we in beginsel niemand uitsluiten. Iedereen die hulp nodig heeft, moet met die hulpvraag ergens terecht kunnen. Als er geen passend aanbod is, gaan we op zoek. Waar een oplossing voor schulden niet haalbaar is, zal gestreefd worden naar de hoogst haalbare stabiliteit.

De ervaring leert dat er in de samenleving doelgroepen zichtbaar zijn waar extra aandacht voor nodig is. Wij onderscheiden de volgende specifieke, kwetsbare doelgroepen:

Gezinnen

Kinderen uit arme gezinnen hebben extra ondersteuning nodig. Thuis is er geen geld voor nieuwe kleren, voor internet, voor iedere dag een warme maaltijd of een weekje vakantie. Ook een lidmaatschap van een sportclub, het volgen van muziekles, het vieren van een verjaardag of het meedoen aan schoolexcursies is niet vanzelfsprekend. Hoe langer een gezin in armoede leeft, hoe meer bij kinderen de gevoelens van angst, afhankelijkheid en ongelukkig zijn kunnen toenemen. Dit heeft weer gevolgen voor hun ontwikkeling op langere termijn. De gemeente kent diverse inkomensondersteunende regelingen voor huishoudens, met kinderen, met een laag inkomen en weinig vermogen. Denk hierbij aan het Jeugdfonds Sport, stichting Leergeld en onze minimaregelingen.

Jongeren

Het ontbreken van financieel inzicht wordt vaak van ouder op kind doorgegeven. Kinderen van ouders met schulden komen opvallend vaak zelf in de geldproblemen. Naarmate jongeren ouder worden, komen ze vaker geld tekort. 37% van de mbo'ers van 18 jaar en ouder heeft momenteel een schuld. Eén op de vier heeft betalingsachterstanden. Als jongeren op zichzelf gaan wonen, neemt de schuldsituatie toe. We richten ons op alle jongeren. Daarnaast hebben we specifieke aandacht voor risicogroepen zoals bijvoorbeeld jeugdigen met een licht verstandelijke beperking, jongeren zonder startkwalificatie en zonder baan.

Zelfstandig ondernemers

Zelfstandigen kunnen in (tijdelijke) financiële problemen komen die het voortbestaan van hun bedrijf in gevaar brengen. Net als alle andere doelgroepen moeten zij zich melden bij het loket van het MNV. In bepaalde gevallen kunnen zij dan een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). De gemeente Apeldoorn voert deze regeling voor ons uit en kan de ondernemer ondersteuning bieden. Bijvoorbeeld door middel van adviezen die leiden tot verbetering van de financiële situatie, tijdelijke inkomensondersteuning, een Bbz-krediet of hulp bij het tot stand brengen van een minnelijke regeling. Uitgangspunt hierbij is dat het bedrijf van de ondernemer levensvatbaar is. De gemeente Apeldoorn werkt voor het tot stand brengen van schuldsaneringen/schuldregelingen samen met externe partners om bijvoorbeeld de administratie van ondernemers op orde te brengen. Wanneer de onderneming niet levensvatbaar blijkt en wordt beëindigd, kan de inwoner als 'natuurlijk persoon' een beroep doen op schuldhulpverlening.

Laaggeletterden

Veel laaggeletterden schamen zich en proberen in het dagelijks leven zoveel mogelijk te voorkomen dat hun laaggeletterdheid aan het licht komt. Deze groep heeft vaker dan andere doelgroepen te maken met gezondheidsproblemen, werkloosheid, maar ook met schuldenproblematiek. In Nederland is 18% van de bevolking laaggeletterd. Uit onderzoek blijkt dat ongeveer 50% van de mensen met financiële problemen

moeite heeft met lezen en schrijven. Deze doelgroep is moeilijk te bereiken, omdat laaggeletterden informatie in bijvoorbeeld kranten en brieven niet begrijpen. Door oog te hebben voor laaggeletterdheid in de intakefase proberen we inwoners in beeld te krijgen. Via samenwerking met het Taalhuis proberen we laaggeletterdheid terug te dringen.

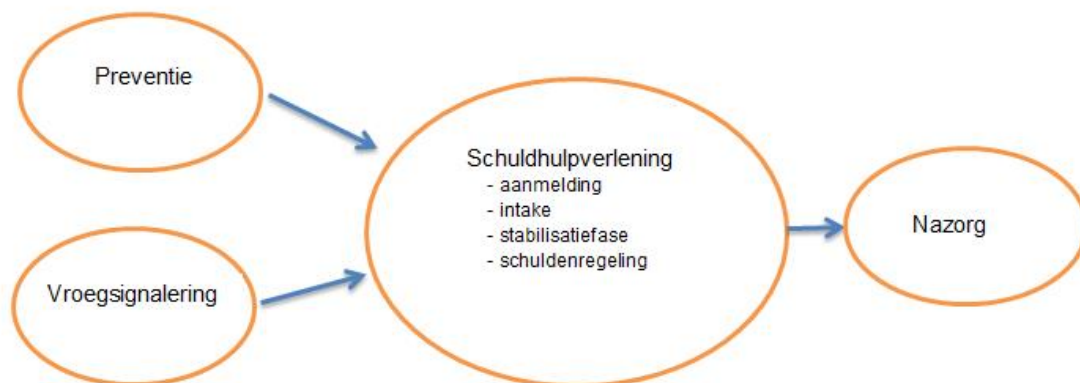
Statushouders

Een gemiddeld vluchtelingengezin start volgens VluchtelingenWerk al snel met enorme schulden. Belangrijke oorzaak naast het lenen voor inrichtingskosten en inburgering is ons complexe financiële systeem. Naast een uitkering hebben veel nieuwkomers ook toeslagen, kinderbijslag en kindgebonden budget. Veel inkomsten die op verschillende tijdstippen worden betaald. Dit in combinatie met een heel ander geldsysteem in het land van herkomst, stress door vluchtervaring, een taalprobleem en een beperkt sociaal netwerk, zorgt voor slapeloze nachten. We denken in oplossingen en houden rekening met de achtergrond van inwoners. Naast maatschappelijke begeleiding ondersteunen we als het nodig is ook bij financiële zaken door bijvoorbeeld vaste lasten (tijdelijk) door te betalen vanuit de uitkering. We lopen hiermee vooruit op de verplichting tot ontzorgen in de nieuwe Wet Inburgering, die 1 januari 2021 in zal gaan.

Kader:

we hebben een passend aanbod voor iedereen.

4.3 We pakken onze rol



Het proces van schuldhulpverlening is niet ingewikkeld en in vier stappen samen te vatten. We hebben het over preventie, vroegsignalering, de daadwerkelijke 'technische' schuldhulpverlening en nazorg. Zoals al eerder benoemd zijn in de uitvoering van het proces veel partijen betrokken, ieder met zijn eigen specialisme en eigen instrumenten. We vinden het belangrijk dat elke partij op het juiste moment doet wat nodig is. Er moet samenhang zijn in het aanbod en zo min mogelijk overlap. Als regisseur vragen we aandacht voor zaken die overkoepelend zijn, zoals bijvoorbeeld life events. Life events spelen vaak een rol bij het ontstaan van schulden. Life events zijn onder andere baanverlies, echtscheiding, kinderen krijgen, op jezelf gaan wonen of verhuizing. Mensen staan soms te weinig stil bij de financiële veranderingen. Voorlichting en begeleiding bij een life event voorkomen veel ellende.

We zijn regiehouder en pakken deze rol. De taken die bij deze functie horen komen mooi in beeld in de definitie van regisseur:

De regisseur is de artistiek leider en eindverantwoordelijke bij de voorbereiding, instudering en uitvoering van een productie. De regisseur is verantwoordelijk voor de inhoud en de manier waarop het onderwerp wordt verbeeld.

Als regisseur hebben we oog voor ontwikkelingen en nemen we initiatieven. We luisteren naar ervaringen van onze samenwerkingspartners en naar ervaringsdeskundigen. We hebben een rol als opdrachtgever, omdat veel taken uit het proces bij externe partners zijn belegd. Als regisseur maken we een kwaliteitsslag door verdergaande concrete afspraken te maken over uitvoering, resultaten en verantwoording. Vanaf januari 2019 wordt deze regierol ingevuld door de coördinator schuldhulpverlening.

Kader:

We voeren regie op het schuldhulpverleningsproces

Hoofdstuk 5

Schuldhulpverlening: toelating



5.1 Schuldhulpverlening voor iedereen

De doelgroep voor schuldhulpverlening is in principe elke inwoner van de gemeente vanaf 18 jaar met problematische schulden. We hanteren geen maximale inkomensgrens voor de toegang tot schuldhulpverlening. Bij problematische schulden gaat het immers om de verhouding tussen de schulden en de aflossingscapaciteit. Hiermee sluiten we aan bij het uitgangspunt van het Rijk dat schuldhulpverlening breed toegankelijk moet zijn. De uitzonderingen hierop zijn opgenomen in de volgende twee paragrafen.

5.2 Recidivisten

Schuldhelpverlening is in principe eenmalig. Het is niet de bedoeling dat er ongelimiteerd gebruik gemaakt wordt van deze ondersteuning. Dit zou het leereffect bij een schuldregeling ondermijnen en ervoor zorgen dat onverantwoord bestedingsgedrag in stand wordt gehouden. Bovendien neemt de kans op een succesvolle minnelijke regeling bij recidivisten af, omdat schuldeisers vaak niet bereid zijn opnieuw medewerking te verlenen.

Recidivisten worden in principe gedurende een periode van één jaar uitgesloten van schuldhelpverlening. De uitsluitingsperiode geldt vanaf de datum van beëindiging van de minnelijke schuldhelpverlening of beëindiging van een WSNP-traject. Als het ontstaan van nieuwe schulden niet (volledig) aan de inwoner te wijten is of er sprake is van een gezin met minderjarige kinderen of andere bijzondere omstandigheden, kan van de uitsluitingsperiode van één jaar worden afgeweken. Er wordt dan maatwerk geleverd.

5.3 Frauderende schuldenaren

Het is in principe niet de bedoeling dat schuldhulpverlening wordt aangewend om vorderingen te saneren die zijn ontstaan als gevolg van fraude ten kosten van maatschappelijke middelen. Dit ondermijnt het draagvlak voor sociale voorzieningen. Dit betekent dat inwoners die een fraudeschuld hebben in principe niet toegelaten worden tot de schuldhulpverlening. Er zijn echter situaties waarbij het toch wenselijk is om een frauderende inwoner te ondersteunen met schuldhulpverlening, om grotere maatschappelijke problemen en kosten te voorkomen. Het ondersteunen van inwoners met fraudeschulden is daarom altijd maatwerk.

5.4 Basisbankrekening

De aanvrager van schuldhulpverlening is verplicht een basisbankrekening te hebben. Dit is een rekening waarop niet rood kan worden gestaan. De rekening is bedoeld om een goede start van de schuldhulpverlening mogelijk te maken voor mensen die niet over een bankrekening kunnen beschikken. Bij roodstand op de bankrekening is het nodig om over een werkende bankrekening te beschikken. Het is mogelijk om een aparte bankrekening te openen, maar dit is niet nodig als de bank akkoord gaat met het meenemen van de roodstand als schuld in de schuldregeling en/of de roodstand beëindigt.





Hoofdstuk 6

Schuldhelpverlening: wat gaan we ervoor doen?

De komende periode gaan we ons op hoofdlijnen bezighouden met onderstaande acties, die gekoppeld zijn aan het in hoofdstuk 4 omschreven kader. Het actieplan is een dynamisch document. Voortschrijdend inzicht leidt tot nieuwe acties, terwijl andere acties afgerond worden of continu doorlopen.

Kader	Actie	Planning
Preventie	▪ huidig aanbod in kaart brengen, afstemmen wie welke middelen inzet voor welke doelgroep	▪ najaar 2019
Vroegsignalering	▪ deelname aan de landelijke campagne 'Kom uit je schuld'	▪ 2019-2020
Nazorg	▪ verbeteren communicatie en voorlichtingsmateriaal en up-to-date houden	▪ doorlopend
	▪ implementeren 'Vindplaats van schulden'	▪ najaar 2019
	▪ nazorg uitbreiden aan de hand van het gewenste proces	▪ voorjaar 2020
Passend aanbod	▪ onderzoeken inzet bewindvoering en beschermingsbewind	▪ najaar 2020
	▪ Taalmeter opnemen in voortraject schuldhulpverlening	▪ voorjaar 2020
	▪ onderzoeken fondsen voor aflossing kleine schulden	▪ najaar 2020
	▪ analyseren van de doelgroepen	▪ najaar 2019
Regie voeren	▪ optimaliseren van het proces schuldhulpverlening	▪ doorlopend
	▪ versterken van de samenwerking tussen alle samenwerkingspartners	▪ najaar 2019
	▪ opzetten cliëntvolgsysteem (monitoring)	▪ voorjaar 2019
	▪ contracteren nieuwe partner voor uitvoering schuldregeling	▪ najaar 2019
	▪ onderzoeken samenwerking SchuldHulpMaatje	▪ najaar 2019
	▪ organiseren themabijeenkomsten voor professionals	▪ incidenteel



Hoofdstuk 7

Financiën

Benodigde middelen

Onder de kosten voor schuldhulpverlening vallen meerdere financiële producten, onder andere budgetbeheer en financieel beheer, medewerker voortraject schuldhulpverlening en bewindvoering.

Voor de functie medewerker voortraject schuldhulpverlening van Stimenz wordt jaarlijks een subsidie toegekend. Voor 2019 bedraagt het subsidiebedrag € 71.335. Jaarlijks verwachten wij € 75.000 aan kosten kwijt te zijn voor de uitvoering van de schuldregelingen.

De kosten voor extern beschermingsbewind en bewindvoering worden beschikt als onderdeel van de bijzondere bijstand. Wij verwachten hiervoor jaarlijks zo'n € 200.000 aan kosten. Jaarlijks zullen de totale lasten dus zo'n € 350.000 zijn op basis van de huidige aantallen.

We besteden meer aandacht aan onder andere preventie, vroegsignalering, communicatie en voorlichting. Hierdoor bestaat het risico dat het aantal klanten dat een beroep doet op schuldhulpverlening nog verder zal stijgen in de periode waarop deze kadernota betrekking heeft.

Dekking

	2019	2020	2021	2022
Schuldhulpverlening	€ 146.375	€ 146.375	€ 123.075	€ 123.075
Bewindvoering	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000
Totaal	€ 346.375	€ 346.375	€ 323.075	€ 323.075

De kosten voor schuldhulpverlening zijn opgenomen in de meerjarenbegroting 2019-2022. De kosten voor bewindvoering worden gedekt door het budget voor bijzondere bijstand. Dit is in het Voortgangsbericht 2019 bijgesteld, waardoor dit budget naar verwachting voldoende ruimte biedt.

Vooralsnog wordt de kadernota tot 2020 dus uitgevoerd binnen het beschikbare budget. In 2021 vervalt de door het Rijk toegekende decentralisatie-uitkering. Voor een aantal acties geldt dat die binnen de bestaande formatie en middelen uitgevoerd kunnen worden. Voor andere activiteiten geldt dat ze mogelijk extern ingekocht moeten/kunnen worden. We voeren gesprekken met onze samenwerkingspartners en onderzoeken alternatieve methoden voor uitvoering van schuldhulpverlening en vroegsignalering om ook vanaf 2021 binnen de bestaande budgetten te blijven.



Hoofdstuk 8 Kwaliteit

8.1 Keurmerk NVVK

Schuldhulpverlening verloopt in heel Nederland vrijwel overal op dezelfde wijze. We hebben het dan over het 'technische' gedeelte van de schuldhulpverlening. Dit komt door de rol van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), de brancheorganisatie voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening in Nederland. De NVVK stelt gedragscodes en protocollen op waaraan een schuldhulpverlener zich moet houden. Certificering door het NVVK wekt vertrouwen bij een schuldeiser. De gedragscodes en protocollen gaan namelijk niet alleen over de belangen van de inwoner, maar ook over de belangen van de schuldeiser. Daarmee wordt de kwaliteit van de schuldhulpverlening geborgd.

Om de kwaliteit van de schuldhulpverlening voor onze inwoners – ongeacht de uitvoerende organisatie – te garanderen, wordt de schuldhulpverlening alleen uitgevoerd door een organisatie die lid is van de NVVK. We stellen daarnaast als eis dat de uitvoerende organisatie gekwalificeerde medewerkers of medewerkers met een relevante opleiding inzet. De medewerkers van onze uitvoeringsorganisatie voldoen hieraan.



8.2 Wacht- en doorlooptijden

Artikel 4 lid 1 van de Wgs schrijft voor dat er binnen vier weken na aanmelding voor schuldhulpverlening een gesprek plaatsvindt, waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. De maximale wachttijd is een termijn van orde. Dit betekent dat er geen directe sanctie voor de gemeente is, als deze de geldende termijn overschrijdt. Omdat ook het tijdig inzetten van ondersteuning onderdeel van de kwaliteit vormt, moet de uitvoerende organisatie altijd aan de maximaal toegestane wachttijden in de Wgs kunnen voldoen.

Als een inwoner zich bij ons meldt met schulden vindt er binnen vijf werkdagen een brede vraagverduidelijking plaats. In deze periode van vijf werkdagen worden de hulpvragen op alle levensdomeinen duidelijk. Bij crisis vindt er binnen twee werkdagen een gesprek plaats. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de NVVK norm. Na dit eerste gesprek wordt een ondersteuningsplan gemaakt, dat als basis dient voor de overdracht aan de medewerker voortraject en de uitvoerder van de schuldregeling. De uitvoerende instantie besluit of de inwoner toegelaten wordt tot de schuldregeling, maakt een plan van aanpak en stelt de beschikking op. De inwoner krijgt op deze manier inzicht in de doorlooptijd van het eigen traject. Er zullen altijd realistische termijnen worden gesteld, die vallen binnen de normen van de NVVK. Het oppakken van activiteiten in de voorfase door samenwerkingspartners mag niet leiden tot langere wacht- en doorlooptijden.

Hoofdstuk 9

Schuldhulpverlening: wanneer zijn we tevreden?



9.1 Evaluatie

Met het vaststellen van het beleidskader zijn de speerpunten voor het schuldhulpverleningsbeleid helder:

- we gaan meer mensen bereiken en we gaan mensen eerder bereiken
- we leveren maatwerk
- we zijn regievoerder

Deze kadernota heeft een looptijd van 4 jaar tot 2023. Het verder uitrollen van het integrale proces schuldhulpverlening met het Maatschappelijk Netwerk Voorst heeft implementatietijd nodig en zal in de loop van 2019 zijn gerealiseerd. Per 1 januari 2023 zal een nieuwe beleidsnota in gaan. Voordat er in 2023 een nieuwe nota wordt opgesteld, zal een evaluatie plaatsvinden om te kijken of we goed invulling hebben kunnen geven aan onze speerpunten en of er bijsturing nodig is.

We gaan het beleidskader en actieplan op de onderstaande 4 aspecten evalueren. Voor dit plan wordt hierbij aansluiting gezocht.

1. wat heeft de kadernota opgeleverd;
2. hoe verhoudt zich dat tot de speerpunten en maatschappelijke effecten;
3. wie is betrokken bij de voorbereiding, uitvoering en wat heeft dit opgeleverd;
4. welke acties nemen we qua bijstelling; wat leren we van de doorontwikkeling van het proces?.

9.2 Monitoring

We monitoren jaarlijks de punten die in onderstaande tabel staan aangegeven. Op het moment dat het cliëntvolgsysteem is geïmplementeerd, kunnen we onze monitoring uitbreiden. De effecten van ons beleid zijn niet op voorhand te overzien.

Schuldhelpverlening	2018
aanmelding	54
intakegesprek	52
adviesgesprek	22
niet geslaagde regeling/ beëindiging eigen verzoek	14
geslaagde regeling minnelijk traject	11
saneringskrediet	6
financieel beheer	33
budgetbeheer	16
beschermingsbewind, incl. preventieve trajecten	177



Hoofdstuk 10

Bijlagen

10.1 Bijlage 1: Toelichting op ontwikkelingen

Maatregelen wanbetalers

Personen die wel een basisverzekering hebben, maar daarvoor een premieschuld hebben opgebouwd ter hoogte van zes maandpremies of meer, zijn wanbetaler. Zij vallen onder het bestuursrechtelijk premieregime waarbij werkgever, uitkeringsinstantie of pensioenfonds een bedrag inhoudt op de bron van het inkomen. Als dit niet mogelijk is ontvangt men een acceptgiro van het CJB voor de bestuursrechtelijke premie. Per 1 januari 2017 voert het CAK de wanbetalersregeling en de onverzekerdenregeling uit.

Sinds 2016 is de Wet verbetering wanbetalersregelingen van kracht. Op grond hiervan kunnen bijstandsgerechtigde wanbetalers uitstromen uit de bestuursrechtelijke premieheffing en instromen in de gemeentepolis. Voornaamste voordelen hiervan zijn dat ze niet meer de hoge bestuursrechtelijke premie hoeven te betalen en (weer) een aanvullende zorgverzekering hebben, waardoor zorgmijding wordt voorkomen. Na maximaal drie jaar maandelijks een bedrag afgelost te hebben is men vervolgens schuldenvrij voor de zorgverzekering, doordat zowel de zorgverzekeraar als het CAK een eventuele restschuld kwijtschelden.

Alternatieven voor beschermingsbewind

Steeds meer gemeenten hebben of creëren een eigen gemeentelijke voorziening voor budgetbeheer als voorliggende voorziening voor beschermingsbewind. De gemeenten doen dit om de uitgaven bijzondere bijstand voor bewindvoering terug te dringen. Gemeenten voelen zich hierin gesteund door een uitspraak van het ministerie van SZW: *'Gemeenten kunnen een ander passend en toereikend alternatief aanbieden, zoals budgetcoaching of budgetbeheer. Als deze dienstverlening de problemen van cliënten voldoende ondervangt, volgt meestal geen onderbewindstelling. Kiest de cliënt in die situatie toch voor beschermingsbewind, dan hoeft de gemeente (op basis van artikel 15 Participatiewet) de kosten ervan niet te betalen vanuit de bijzondere bijstand, omdat een passend en toereikende voorliggende voorziening voorhanden is.'* Wij gaan naast het aanbieden van alternatieven kijken naar de mogelijkheden om meer samen te werken met een aantal bewindvoerders, de periode van bewindvoering te begrenzen en niet eindeloos door te laten lopen, als dit niet langer noodzakelijk is.

Besluit breed moratorium

Om uit de schulden te komen, kan het soms nodig zijn even een adempauze te krijgen. Tijdelijk geen brieven van deurwaarders, geen telefoontjes van bedrijven die vragen waar hun geld blijft, geen aanmaningen van de Belastingdienst of andere overheidsorganisaties. Deze pauze is bedoeld om orde en overzicht te krijgen in de financiën en een plan te maken om de schulden te gaan afbetalen. Met de inwerkingtreding van het Besluit breed moratorium per 1 april 2017 hebben gemeenten in het kader van de uitvoering van schuldhulpverlening de mogelijkheid gekregen om bij de rechtbank een breed moratorium aan te vragen.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Invoering van deze wet heeft vertraging opgelopen, vermoedelijke implementatiedatum is nu 1 januari 2021. Er zijn wel een aantal tussenmaatregelen afgekondigd. De wet moet ervoor zorgen dat schuldenaren bij beslaglegging genoeg geld overhouden om in de basale levensbehoeften te kunnen voorzien en zorgt ervoor dat het voor de beslagleggende partijen simpeler wordt om te berekenen welk inkomensdeel zij met rust moeten laten. Dat betekent een einde aan verschillende berekeningen waardoor mensen soms onder het bestaansminimum moesten leven.

Wijziging Fraudewet

Per 1 januari 2017 is de nieuwe Fraudewet van kracht. De verandering in de Fraudewet betekent dat UWV, SVB en gemeenten de hoogte van de boete voor

mensen met een uitkering voortaan afstemmen op de ernst van de overtreding, de mate waarin deze verwijtbaar is en de omstandigheden van betrokkene.

De gemeente mocht bij een boete bij recidive tijdens de invordering hiervan gedurende drie maanden geen rekening houden met de beslagvrije voet, alleen bij dringende redenen. Dat betekende dat de boete werd verrekend met de uitkering en dat die flink lager of zelfs nul kon worden. In de nieuwe wet kan dat niet meer.

Wijziging Participatiewet

Sinds 1 januari 2017 is artikel 18 van de Participatiewet gewijzigd. Het is mogelijk gemaakt om de bestuurlijke boete geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden bij medewerking aan een schuldregeling. Er gelden dan wel twee voorwaarden:

- Er is geen sprake van opzet of grove schuld ten aanzien van de overtreding waarvoor de boete is opgelegd, en
- Binnen een jaar nadat de bestuurlijke boete is opgelegd is niet nogmaals een overtreding voor eenzelfde gedraging begaan.

Mobility Mentoring

Mensen die in armoede leven of schulden hebben en daar niet snel uitkomen, krijgen al snel het verwijt dat ze onverstandig zijn. Inzichten uit de hersenwetenschap laten zien wat er gebeurt: chronische stress door schulden en armoede, verandert de 'bedrading' van het brein van mensen. Dat beïnvloedt het geheugen negatief en maakt dat mensen geen overzicht kunnen krijgen en niet meer goed in staat zijn om doelgericht en probleemoplossend te handelen. De Amerikaanse social work-organisatie EMPATH ontwikkelde in nauwe samenwerking met Harvard University een aanpak die uitgaat van Mobility Mentoring®. Deze aanpak combineert het onderwerp armoede met de laatste inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties. Deze aanpak is inzetbaar bij de begeleiding van mensen die hun financiële en sociale problemen willen oplossen. Er zijn gemeenten in Nederland dit Mobility Mentoring toepassen. Wij zullen de toepassing en resultaten volgen en bespreken met onze samenwerkingspartners.

Brede schuldenaanpak

In het regeerakkoord komt het terugdringen van schulden en armoede als speerpunt naar voren. Het kabinet wil het aantal mensen met problematische schulden terugdringen en mensen met schulden effectiever helpen.

De overheid heeft hiervoor het actieplan Brede schuldenaanpak opgezet. Dit plan heeft drie hoofdlijnen:

- Problematische schulden voorkomen: preventie en vroegsignalering. De overheid wil nieuw beleid beter laten aansluiten op het 'doenvermogen' van de burger. Beleid en uitvoering houden dan rekening met bijvoorbeeld de mentale belastbaarheid van burgers. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt aangepast om gegevensuitwisseling in het kader van vroegsignalering te vergemakkelijken en naleving van de Europese privacyregels te waarborgen.
- Ontzorgen en ondersteunen. Vrijwilligers vervullen een belangrijke rol bij het bereiken en ondersteunen van mensen met (dreigende) schulden. Om samenwerking tussen gemeenten en vrijwilligersorganisaties te versterken, komt er een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding. Er komt een experiment met de schuldenrechter. De rechtspraak brengt een visiedocument uit over 'rechtspraak en schulden' met maatregelen die ze gaan ontwikkelen om de problematiek rond schulden te verlichten.
- Zorgvuldige en maatschappelijke verantwoorde incasso. Voor verkeersboetes wordt een betalingsregeling bij bedragen vanaf € 75 mogelijk. Bij het niet op tijd betalen van de boetes blijven de verhogingspercentages onverminderd hoog. Om het bestaansminimum beter te beschermen wordt de wet aangepast zodat de beslagvrije voet ook van toepassing wordt bij bankbeslag.

10.2 Bijlage 2: Begrippen in de schuldhulpverlening

Schulden

Er is sprake van schulden als er openstaande vorderingen zijn waarvan de betaaltermijn is verstreken. Er is ook sprake van schulden als er rente op een lopende lening wordt betaald. Onder lopende leningen worden ook persoonlijke leningen, doorlopende kredieten, studieschulden, afbetalingsregelingen en geleend geld van familie of vrienden verstaan. Het omvat dus niet de rente die betaald wordt voor een hypotheek. Hypotheken worden buiten beschouwing gelaten.

Financiële problemen

Van financiële problemen is sprake als het huishouden problemen heeft met het betalen van huur of hypotheek en/of problemen heeft met het betalen van gas, water en elektriciteit of schulden moet maken vanwege de financiële situatie.

Problematische schuldsituatie

Een problematische schuldsituatie doet zich voor als een huishouden zowel schulden als financiële problemen heeft. De NVVK hanteert voor de term problematische schuldsituatie de volgende definitie: 'De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen'.

Preventie

Wat houdt het in? Het geheel van activiteiten, dat er op is gericht om personen financieel vaardig te maken of houden, waardoor de financiën op orde worden gehouden.

Wat is het belang? Voorkomen dat een problematische schuldsituatie ontstaat.

Vroegsignalering

Wat houdt het in? Het geheel van activiteiten, dat er op is gericht om personen met financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld te brengen.

Wat is het belang? Vroegtijdige hulpverlening mogelijk maken, voordat zaken uit de hand lopen.

Outreaching werken

Wat houdt het in? Proactief contact leggen met mensen die mogelijk hulp nodig hebben, maar zelf geen hulpvraag formuleren. De klant komt niet zelf naar de hulpverlening toe. Op basis van signalen worden klanten persoonlijk benaderd. Vaak gebeurt dit in de eigen omgeving van de klant.

Wat is het belang? Een groep potentiële mensen die gevonden moet worden om escalatie van schulden te voorkomen en waar op basis van signalen wel te verwachten is dat hulp met financiën nodig is. Mensen die financiële problemen hebben en zelf hulp zoeken, hoeven immers niet signaleerd te worden.

Schuldhulpverlening

Wat houdt het in? 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 betalen van zijn schulden, of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.

Wat is het belang? Door in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld te zijn, escalatie van problemen proberen te voorkomen.

Budgetbegeleiding

Wat houdt het in? Het aanleren van kennis en vaardigheden waardoor inzicht wordt verkregen in de inkomsten en uitgaven.

Wat is het belang? Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid.

Stabilisatiefase

Wat houdt het in? Het garanderen van de belangrijkste basisvoorzieningen door betaling van huur, energie, water en ziektekostenverzekering te verzorgen. In deze fase worden openstaande vorderingen bevroren en (eenvoudige) betalingsregelingen getroffen.

Wat is het belang? Het beheersbaar maken van financiële problematiek als voorbereiding op een minnelijke of wettelijke schuldregeling.

Budgetbeheer

Wat houdt het in? Het beheren van inkomsten van huishoudens die daar door omstandigheden zelf (tijdelijk of structureel) niet toe in staat zijn. De betalingen van leefgeld, vaste lasten, reserveringen en variabele lasten worden ten behoeve van de cliënt geregeld.

Wat is het belang? Door betaling van de vaste lasten ontstaan geen nieuwe schulden en is het makkelijker een minnelijke of wettelijke schuldregeling te laten slagen.

Financieel beheer

Wat houdt het in? Het beheren van inkomsten van huishoudens ten behoeve van een schuldregelingstraject, waarbij de afloscapaciteit wordt gereserveerd voor de schuldregeling en maandbudget wordt doorgestort aan de cliënt. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor betaling van de vaste lasten.

Wat is het belang? Het is een vereiste voor het tot stand komen van een minnelijke schuldregeling.

Minnelijke schuldregeling

Wat houdt het in? Bemiddeling tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om te komen tot een oplossing van de totale schuldenlast. De schulden kunnen geregeld worden door het treffen van betalingsregelingen, geheel of gedeeltelijke aflossing met finale kwijting door middel van een schuldsanering of schuldbemiddeling:

- **Schuldsanering:** de schuldenaar leent één bedrag (saneringskrediet) van bijvoorbeeld de gemeentelijke kredietbank en lost hiermee alle andere schulden af. Vervolgens wordt maandelijks een aflossing betaald aan de gemeentelijke kredietbank.
- **Schuldbemiddeling:** maandelijks worden alle inkomsten boven het vrij te laten bedrag gereserveerd. Één keer per jaar vindt een herberekening plaats. Alle schuldeisers krijgen elk jaar een bedrag uitgekeerd. Het percentage dat aan schuldeisers wordt aangeboden is een prognose tegen finale kwijting.

Wat is het belang? Het oplossen van schulden waardoor men niet meer te maken heeft met bezoek van deurwaarders, loonbeslagen, ontruiming en afsluitingen.

Sociale kredieten

Wat houdt het in? Sociaal bankieren is het verlenen van sociale leningen door een kredietbank, waarbij zonder winstoogmerk wordt gehandeld. Het is een sociaal alternatief voor mensen die financiële steun echt nodig hebben en die niet terecht kunnen bij een commerciële financier.

Wat is het belang? Door verantwoorde kredietverstrekking wordt voorkomen dat huishoudens te maken krijgen met overkreditering, bijvoorbeeld doordat ze moeten aankloppen bij dure postorderbedrijven en financieringsmaatschappijen.

Wet Schuldsanering Natuurlijk Personen/ Bewindvoering

Wat houdt het in? Wanneer een minnelijke regeling niet tot de mogelijkheden behoort, kan een beroep worden gedaan op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Bij toelating tot de WSNP wordt door de rechter-commissaris een bewindvoerder benoemd. De bewindvoerder inventariseert de schulden, beheert de boedel, controleert de inkomsten en houdt in de gaten of de verplichtingen tijdens de regeling goed nagekomen worden.

Wat is het belang? Het beheren van inkomsten en het regelen van uitgaven en het oplossen van schulden waardoor men niet meer te maken heeft met bezoek van deurwaarders, loonbeslagen, ontruiming en afsluitingen.

120 dagen model

Wat houdt het in? Het 120-dagen model is een kwaliteitsmodel dat de werkmethode beschrijft in het minnelijke traject van een schuldregeling. Na ondertekening van de overeenkomst moet binnen 120 dagen duidelijk worden of een schuldregeling voor een schuldenaar kan worden opgezet. Financieel beheer en/of budgetbeheer wordt ingezet. De getroffen betalingsregelingen kan en mag de schuldenaar niet meer nakomen nadat het 120-dagen model van start is gegaan.

Wat is het belang? Gedurende deze fase wordt de afloscapaciteit (inkomen – VTLB) gereserveerd ten behoeve van de schuldeisers, ook al bestaat er nog geen akkoord van de schuldeisers.

Beschermingsbewind

Wat houdt het in? In sommige gevallen biedt budgetbeheer onvoldoende zekerheid voor een verantwoord beheer van de financiën. In die gevallen kan er door de kantonrechter worden besloten de verantwoordelijkheid voor geld en goederen van de onder bewind gestelde over te dragen aan een bewindvoerder.

Wat is het belang? Personen die financieel niet zelfredzaam zijn, worden beschermd tegen het doen van onverantwoorde uitgaven en het aangaan van onverantwoorde verplichtingen. Dit ondersteunt de oplossing van een schuldsituatie en voorkomt dat er (nieuwe) schulden ontstaan.

Duurzame Financiële Dienstverlening

Wat houdt het in? het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem door in of bij die persoon gelegen omstandigheden (nog) niet duurzaam opgelost kan worden.

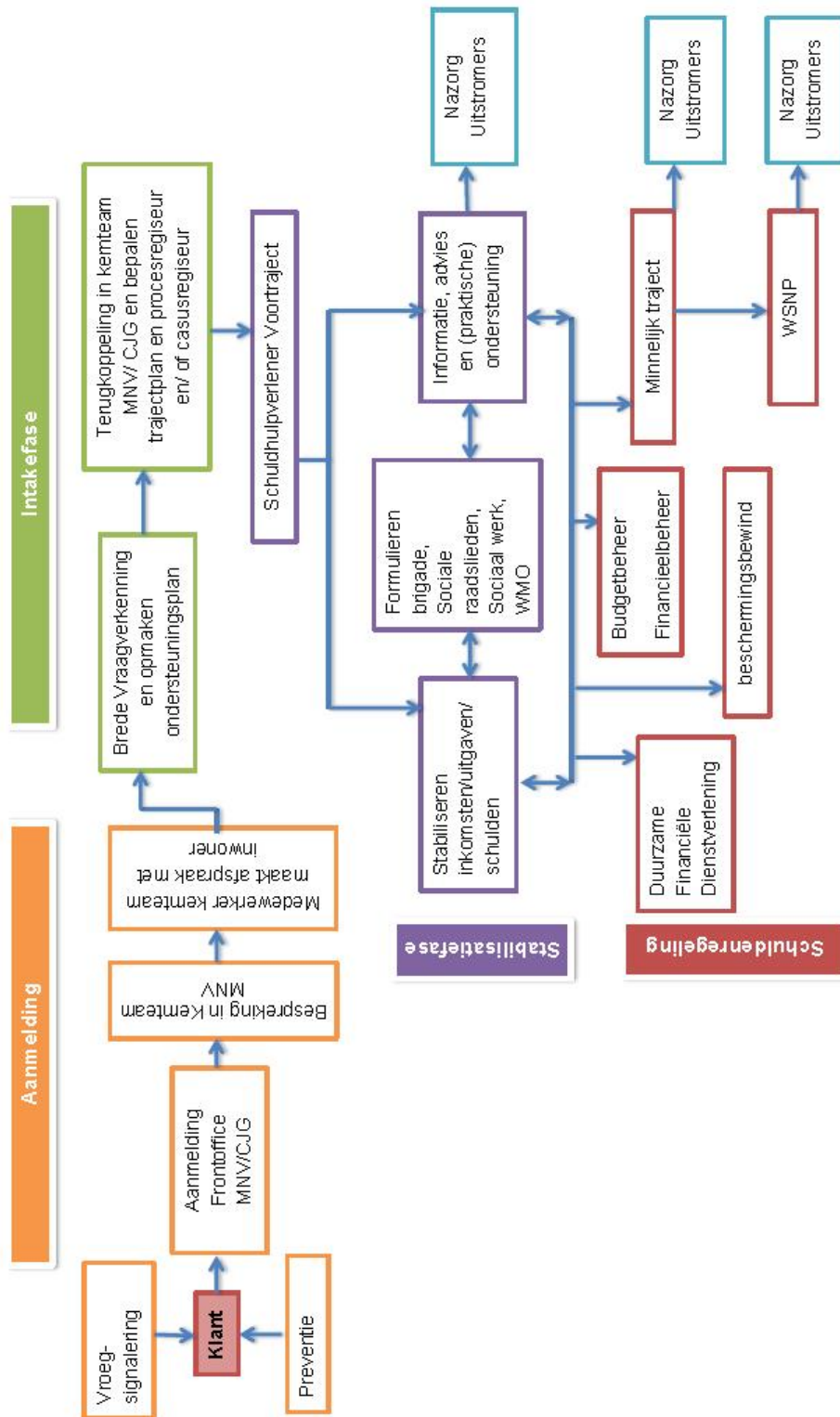
Wat is het belang? De maatschappelijke positie van de schuldenaar niet te laten verslechteren.

Nazorg

Wat houdt het in? Het geheel van activiteiten dat erop is gericht om personen na het succesvol doorlopen van het schuldregelingstraject in staat te stellen de financiën op orde te houden.

Wat is het belang? Voorkomen dat opnieuw een problematische schuldsituatie ontstaat. Een sluitende aanpak van schuldhulpverlening vereist dat van ieder van de bovenstaande diensten gebruik kan worden gemaakt. Per inwoner wordt bekeken welke diensten noodzakelijk zijn, voor welke periode de dienst wordt aangeboden en hoe de dienst wordt ingezet.

10.3 Bijlage 3: Het gewenste proces



We staan in deze bijlage kort stil bij de verschillende fasen in het gewenste schuldhulpverleningsproces.

Preventie

Preventie kan bestaan uit voorlichting, cursussen en laagdrempelige activiteiten, die erop gericht zijn dat inwoners financieel vaardig worden en zelf hun financiën op orde kunnen houden. We maken gebruik van het aanbod en de kennis van onze samenwerkingspartners en vullen dit aan waar nodig. Het aanbod richt zich zowel op een breed publiek als op specifieke risicogroepen (b.v. kinderen op het voortgezet onderwijs, 18-plus en sociale minima).

Vroegsignalering

Signalen van betalingsachterstanden worden actief opgepakt en besproken in het kernteam van het Maatschappelijk Netwerk Voorst. Het kan gaan om achterstanden bij de woningbouwvereniging, energieleveranciers en zorgverzekeraars. Inwoners worden aangeschreven en geïnformeerd over de mogelijkheden voor ondersteuning. We willen toe naar een situatie, waarin op basis van signalen persoonlijk contact wordt gezocht met de betreffende inwoners.

Aanmelding

De aanmelding is bedoeld om de hulpvraag van een inwoner kenbaar te maken. Een aanmelding kan per email, telefonisch of face to face bij de frontoffice van Maatschappelijk Netwerk Voorst worden gedaan. De aanmelding dient minimaal de NAW-gegevens, BSN en antwoord op de vraag of er sprake is van een crisissituatie te bevatten. De medewerker van de frontoffice zet de melding direct door naar de vaste contactpersoon als de inwoner al bekend is. Als de inwoner niet bekend is binnen het MNV wordt de aanmelding opgepakt in het kernteam.

Intake

Na bespreking van de aanmelding in het kernteam, wordt er contact opgenomen met de inwoner voor het maken van een afspraak. Tijdens dit gesprek brengt een medewerker van het Maatschappelijk Netwerk Voorst de problemen, oorzaken en de ondersteuningsbehoefte op verschillende levensdomeinen in kaart. Er wordt een ondersteuningsplan gemaakt. De brede vraagverduidelijking en het ondersteuningsplan worden teruggekoppeld in het kernteam. Daar wordt besproken welke trajecten er worden ingezet en naar welke instanties wordt doorverwezen. Er wordt ook een casus-/procesregisseur benoemd.

Stabilisatiefase (1^o fase)

De medewerker voortraject schuldhulpverlening gaat samen met de inwoner een verdiepingsslag maken en de financiële situatie bekijken en op orde brengen. Hierbij kan hulp worden ingeschakeld van de sociaal raadslieden en de formulierenbrigade. In deze fase kunnen door middel van een warme overdracht de volgende trajecten worden ingezet:

- Budgetbegeleiding
- Budgetbeheer
- Duurzame financiële dienstverlening

Schuldenregeling (2^o fase)

Als er geen betalingsregelingen kunnen worden getroffen en de openstaande vorderingen te complex zijn, draagt de medewerker voortraject schuldhulpverlening het dossier over aan de uitvoerder van de schuldregeling. Het is een warme overdracht op basis van het intakeverslag. De uitvoerende instantie treedt op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers en zal passende dienstverlening inzetten. Er kan gekozen worden voor financieel beheer, budgetbeheer, het verstrekken van een sociaal krediet of het opstarten van een minnelijk of wettelijk schuldregelingstraject. We hebben de beschikking altijd via de uitvoerende instantie laten lopen. Als duidelijk is

wie de nieuwe uitvoerende instantie is, gaan we opnieuw kijken naar het proces van besluiten en beschikken.

Nazorg

Het is belangrijk een inwoner aan het einde van het traject niet uit het oog te verliezen. Nazorg is de afronding van het schuldhulpverleningstraject en moment voor evaluatie. Nazorg start zodra een schuldregeling wordt beëindigd of zodra duidelijk is dat op korte termijn geen regeling mogelijk is. De schuldhulpverlener, de medewerker voortraject, budgetbegeleider en vrijwilliger van de formulierenbrigade bieden in afstemming met elkaar nazorg door contact te onderhouden met de inwoner. Doel is om recidive te voorkomen, balans en overzicht te krijgen in inkomsten en uitgaven en om na te gaan of er (nog steeds) sprake is van een stabiele financiële situatie. Is dit niet het geval dan volgt er een advies of verwijzing naar passende hulpverlening.