

Kadernota schuldhulpverlening 2020-2023

Schulden heb je niet alleen





Inhoudsopgave

■ 1	Inleiding	
■ 2	Situatieschets	
	2.1 Schaarste	7
	2.2 Effecten van geldzorgen	8
	2.3 Samenhang	9
	2.4 Samenwerking	10
	2.5 Landelijke ontwikkelingen	11
■ 3	Het Voorster proces	
■ 4	Schuldhulpverlening in cijfers	
■ 5	Visie, ambitie en speerpunten	
	5.1 Visie op schulden	20
	5.2 Ambitie	21
	5.3 We bereiken meer mensen en bereiken ze eerder	22
	5.4 We leveren maatwerk	24
	5.5 We pakken onze rol	26
■ 6	Thema's en uitgangspunten	
	6.1 We bereiken meer mensen en bereiken ze eerder	28
	6.2 We leveren maatwerk	32
	6.3 We pakken onze rol	36
■ 7	Financiën	
	7.1 Financiën	40
■ 8	Monitoring en evaluatie	
	8.1 Monitoring en evaluatie	42
■ 9	Bijlagen	
	9.1 Bijlage 1: Toelichting op ontwikkelingen	44
	9.2 Bijlage 2: Begrippenlijst	47



Hoofdstuk 1

Inleiding

‘Schulden heb je niet alleen’ is een kadernota waarin we omschrijven hoe we de komende vier jaar invulling geven aan integrale schuldhulpverlening. De nota schuldhulpverlening 2019-2022 is in september 2019 door de raad vastgesteld als versie 1.0, met inachtneming van een amendement. De raad beschouwt deze nota gedurende één jaar als kadernota. Voor u ligt het nieuwe beleidskader 2020-2023.

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. 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.
- het amendement “Wat dan...en hoe dan?” van september 2019. De raad vraagt in de aanvullende nota om meer aandacht voor de gewenste resultaten van met name preventie in brede zin en hoe we die resultaten gaan bereiken. Daarnaast vraagt de raad om een schematische weergave van het proces schuldhulpverlening.
- de Rekenkamercommissie heeft in augustus 2018 de rekenkamerbrief over gemeentelijke schuldhulpverlening aangeboden. Ook de bevindingen en aanbevelingen van de rekenkamerbrief van september 2019 zijn verwerkt in deze kadernota.
- de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning (hierna CMO genoemd) is in 2019 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.

Schuldhulpverlening is een actueel thema. Zowel landelijk als lokaal wordt er veel georganiseerd om te komen tot een efficiëntere aanpak. Reden hiervoor is het grote aantal huishoudens met financiële problemen en de versnippering van het aanbod. Alles is erop gericht om te voorkomen dat burgers in de problemen komen. Als ze toch in de problemen komen moeten ze geholpen worden.

Door het Coronavirus is de economie met een klap tot stilstand gekomen. De omvang van de economische schade is nog niet te overzien. Het is zeer waarschijnlijk dat de schuldenproblematiek gaat oplopen ondanks alle steunmaatregelen van de overheid. Schuldhulpverleners verwachten na de zomer van 2020 een golf aan hulpvragen. SchuldenlabNL en Deloitte hebben berekend dat het aantal huishoudens met schulden in 2021 zou kunnen oplopen tot 2,5 miljoen. Dit is een flinke stijging ten opzichte van de 1,3 miljoen huishoudens die in 2019 met financiële problemen te hadden. Wat de gevolgen voor de Voorster inwoners zijn is moeilijk te voorspellen. Eén ding is duidelijk; we zorgen ervoor dat we onze dienstverlening op orde hebben en schalen op als dat nodig is, zodat we iedereen kunnen helpen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beginnen we met een situatieschets. Wat doen schulden met het brein van onze inwoners? Wat voor effect hebben schulden op het functioneren? Welke samenhang is er met andere beleidsterreinen en wetgeving? Wie zijn betrokken bij het onderwerp? In hoofdstuk 3 volgt het lokale proces. Daarna laten we in hoofdstuk 4 landelijke en lokale cijfers zien. Onze visie, ambitie en speerpunten in hoofdstuk 5 vormen het vertrekpunt voor de verdere invulling van het beleid. Hoe gaan we met onze speerpunten aan de slag? De thema's en uitgangspunten waarmee we aan de slag gaan staan in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 worden de financiën voor de komende jaren toegelicht. We sluiten de kadernota af met de onderwerpen monitoring en evaluatie in hoofdstuk 8. Een toelichting op de ontwikkelingen staat in bijlage 1. Bijlage 2 is een begrippenlijst met definities van veelgebruikte termen.



Hoofdstuk 2

Situatieschets

2.1 Schaarste

Geldzorgen zijn van invloed op iemands houding, persoonlijkheid en gedrag. Daarnaast speelt de omgeving waarin iemand leeft een rol, zowel de economische omgeving als de fysieke en sociaal-culturele omgeving. Met een klein budget is rondkomen lastiger. Dit is echter niet het enige: het gebrek aan geld laat iemand nooit met rust en beïnvloedt zijn gedrag. Inwoners die weinig te besteden hebben, denken voortdurend aan hoe ze moeten rondkomen. Ze zijn constant bezig met vragen als: “Hoe moet ik de rekeningen betalen?” en “Waar haal ik geld vandaan om de rest van de week te kunnen eten?”. De aspecten van geldstress en het functioneren van hersenen worden beschreven in het boek Schaarste van Shafir en Mullainathan.



2.2 Effecten van geldzorgen

Door geldzorgen ontstaat stress. Geldzorgen nemen mensen zo in beslag dat dit een negatief effect heeft op hun functioneren. Er is alleen nog aandacht voor de korte termijn en acute problemen. Inwoners met geldzorgen ervaren minder ruimte voor werken en meedoen. Hierdoor ontstaat een neerwaartse spiraal, waarbij hulpbronnen of duurzame oplossingen op afstand blijven of raken. Geldzorgen in gezinnen raken niet alleen de schuldenaren, maar ook opgroeiende kinderen. Ze zien de stress bij hun ouders en kunnen vaak ook minder meedoen.

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. Schaamte staat niet alleen de hulpverlening in de weg. Het leidt ook tot gedrag dat de financiële problemen vergroot, zoals bijvoorbeeld het doen van statusverhogende aankopen.

Steeds vaker worden vraagtekens gezet bij de mate van zelfredzaamheid en zelfcontrole van mensen met financiële problemen. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft hier in 2016 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. Stress-sensitieve dienstverlening is erop gericht om stress weg te nemen, zodat mensen ruimte krijgen om na te denken. Dit kan al door simpele acties in te zetten zoals het sturen van een herinneringsbericht voor een afspraak, zorgen voor een rustige ruimte en ingewikkelde afspraken in de ochtend in te plannen.

2.3 Samenhang

In de kadernota Sociaal domein 2020-2023 worden de opgaven geformuleerd aan de hand van vijf thema's. Schuldhulpverlening is gemakkelijk te verbinden aan de hoofdthema's Gezondheid en Meedoen. Schuldhulpverlening staat in verband met een breed scala aan deelonderwerpen zoals armoede, werk, zorg, gezondheid, laaggeletterdheid, vrijwilligerswerk, sport, cultuur etc.. De in deze nota beschreven aanpak staat dus niet op zichzelf maar is integraal onderdeel van een brede aanpak van maatschappelijke problemen.

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.

Mensen met een laag inkomen hebben vaker financiële zorgen. Ze leven korter en vaak meerdere jaren in minder goede gezondheid. Ze ervaren meer stress en doen minder mee. Stress werkt door in een ongezonde leefstijl. Mensen hebben moeite deze leefstijl aan te pakken. Gezondheidsproblemen leiden tot hogere ziektekosten en verlies van werk en inkomen. De samenhang tussen deze problemen zien we terug bij inwoners. Met een gecombineerde aanpak zijn we effectiever in het voorkomen en oplossen van problemen bij kwetsbare inwoners. We pakken niet alleen financiële problemen aan, maar kijken breder. Stimenz speelt een actieve rol in het verlagen we de drempel naar activiteiten, diensten en hulp. Het doel is bijdragen aan een positievere gezondheid. Via onze minimaregelingen bieden we inwoners met weinig inkomen de mogelijkheid voordelig een zorgverzekering af te sluiten, om te sporten en te bewegen, maar ook allerlei andere activiteiten om anderen te ontmoeten of te re-integreren. Dit maakt participatie weer mogelijk en het vergroot de vitaliteit van inwoners. Activiteiten op het gebied van roken, alcohol en overgewicht dragen ook bij aan de vitaliteit en veerkracht van inwoners en meer eigen regie op leefstijl en onkosten.

Ongeveer de helft van de inwoners die zich meldt voor schuldhulpverlening heeft moeite met lezen, schrijven of rekenen. Naar schatting heeft 25% van de inwoners die zich aanmelden voor schuldhulpverlening een Licht Verstandelijke Beperking (LVB) of Autisme Spectrum Stoornis (ASS). Laaggeletterdheid, LVB of ASS zijn vaak een belemmering om zelfredzaam te zijn. Voor betrokkenen is het lastiger om duurzaam werk te vinden. Er zijn minder ontwikkelingsmogelijkheden en minder kansen om meer dan het minimum inkomen te verdienen. De afgelopen jaren zijn door het Taalhuis Brummen-Vorst op bescheiden schaal professionals van verschillende organisaties getraind op het herkennen en doorverwijzen bij laaggeletterdheid. Handelingsverlegenheid bij professionals om het onderwerp bespreekbaar te maken met inwoners verdient nog meer aandacht. Dit geldt ook voor het herkennen van mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) of Autisme Spectrum Stoornis (ASS).

Bij schuldhulp en het minimebeleid kunnen we door duidelijke en structurele voorlichting en communicatie de toegankelijkheid vergroten. We verminderen stress door minder zelfredzame inwoners niet te overvragen en te ondersteunen. Door vanuit verschillende beleidsterreinen gezamenlijk op zoek te gaan naar ideeën die op meerdere vlakken werkzaam zijn, kunnen we de totale effectiviteit van onze activiteiten vergroten.

2.4 Samenwerking

We doen het niet alleen. Als gemeente zijn we regievoerder, maar zijn we afhankelijk van de kennis en expertise van onze samenwerkingspartners. Vanaf de zomer 2019 is er hard gewerkt aan het opzetten van de nieuwe organisatie rondom het thema schuldhulpverlening. De dossiers van de Stadsbank zijn vanaf 1 oktober 2019 gefaseerd overgedragen aan Plangroep. Dit is een zeer ervaren partij, die in meer dan 60 gemeenten werkzaam is. Plangroep werkt in onze gemeente nauw samen met Stimenz. Stimenz heeft een actieve rol in het voortraject: aanmelding, brede vraagverduidelijking en inzetten ondersteuning van bijvoorbeeld sociaal werk, MEE of gespecialiseerde hulpverlening. Daarnaast voert Stimenz de stabilisatie en niet-complexe schuldregelingen uit. Stimenz blijft tijdens de trajecten van Plangroep betrokken voor praktische en psychosociale ondersteuning en nazorg. Dit proces staat gedetailleerd uitgewerkt in hoofdstuk 3. De derde partner die structureel betrokken is bij het proces is Mens en Welzijn, in de vorm van de Sociaal Raadslieden en Formulierenbrigade. Sociaal Raadslieden zijn onder andere vraagbaak en adviseur op het gebied van wetten, regelingen en voorzieningen. Vrijwilligers van de Formulierenbrigade helpen bij het op orde brengen en houden van de administratie. Mens en Welzijn, Stimenz en een klantmanager sociaal domein vormen samen met de coördinator schuldhulpverlening van de gemeente het Financieel Advies Team (FAT).

Naast bovengenoemde partijen zijn er talloze organisaties, die in meer of mindere mate betrokken zijn bij het proces. Wij willen de samenwerking met deze partijen uitbreiden, met in ons achterhoofd altijd de vraag: 'wat hebben onze inwoners nodig?'

2.5 Landelijke ontwikkelingen

Schuldhelpverlening en armoedebestrijding bevinden zich in een dynamisch veld. Armoede en schulden zijn een steeds groter maatschappelijk probleem. Het aanpakken en voorkomen hiervan zijn speerpunten van de landelijke brede schuldenaanpak.

In die brede aanpak zijn drie actielijnen uitgewerkt:

- preventie en vroegsignalering;
- ontzorgen en ondersteunen;
- zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso.

In de brede schuldenaanpak staan naast de hoofdlijnen van de acties ook de betrokken instanties genoemd. Naast het Ministerie van SZW gaat het bijvoorbeeld ook om diverse andere ministeries als OCW, JenV, Financiën en de Belastingdienst.

Het is uiteindelijk aan de gemeentelijke uitvoering om oplossingen te bieden aan mensen met financiële problemen en deze mensen te begeleiden naar een waardige plek in onze samenleving. We zijn als gemeente daarop ingericht maar kunnen het niet alleen.

Ter ondersteuning van gemeenten is het ministerie van SZW een viertal wetgevingstrajecten gestart gericht op het voorkomen en oplossen van de schuldenproblematiek:

- wijziging Wet gemeentelijke schuldhelpverlening;
- de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet;
- de Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag;
- de Wet adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind.

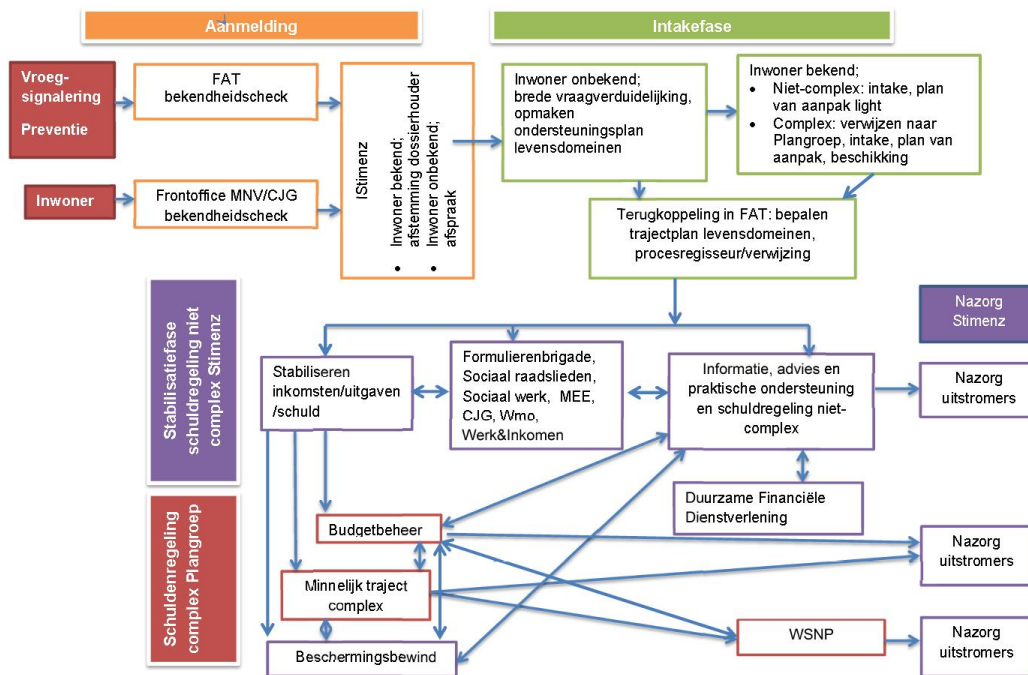
Een toelichting op deze landelijke ontwikkelingen staat in bijlage 1. Deze ontwikkelingen zullen de komende jaren tot aanpassingen op lokaal niveau leiden.



Hoofdstuk 3

Het Voorster proces

We staan in dit hoofdstuk stil bij de Voorster invulling van de verschillende fasen in het schuldhulpverleningsproces. De fasen worden weergegeven in onderstaand schema.



Preventie

Preventie bestaat uit budgetbegeleiding, voorlichting, cursussen en laagdrempelige activiteiten. De inzet is erop gericht 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 aan waar nodig. Het aanbod richt zich zowel op een breed publiek als op specifieke risicogroepen.

Vroegsignalering

Meldingen van betalingsachterstanden komen binnen bij de coördinator schuldhulpverlening van de gemeente. Voorbeelden zijn betalingsachterstanden bij IJsseldal Wonen, energieleveranciers, CAK en zorgverzekeraars. De meldingen worden dagelijks besproken en wekelijks breder opgepakt in het Financieel Advies Team (FAT). Er wordt een bekendheidscheck gedaan. Inwoners worden actief benaderd door middel van een huisbezoek. De inwoner ontvangt een brief of app als hij niet thuis is. In alle gevallen informeren we de inwoner over de mogelijkheden voor ondersteuning. Gebruikmaken van de ondersteuning is op vrijwillige basis.

Aanmelding

Inwoners kunnen zich ook zelf aanmelden. Deze aanmelding wordt meestal per email, telefonisch of persoonlijk gedaan bij de frontoffice van het Maatschappelijk Netwerk Voorst (MNV). De aanmelding van de inwoner zelf is een concrete hulpvraag. De aanmelding bestaat uit de NAW-gegevens, BSN en of er sprake is van een crisissituatie. De frontoffice zet de melding direct door naar Stimenz voor een bekendheidscheck. Klantmanagers en hulpverleners kunnen ook rechtstreeks inwoners aanmelden bij Stimenz.

Bekendheidscheck Stimenz

Stimenz kijkt of de inwoner bekend is en wie de contactpersoon is. Als de inwoner bekend is volgt afstemming over de brede vraagverduidelijking met de betrokken contactpersoon. Een brede vraagverduidelijking wordt gepland als de inwoner onbekend is of als er langere tijd geen contact is geweest. Vervolgens wordt de complete aanmelding besproken in het FAT.

Brede vraagverduidelijking Stimenz

Tijdens de brede vraagverduidelijking worden de problemen, oorzaken en de ondersteuningsbehoefte op verschillende levensdomeinen in kaart gebracht. De inwoner wordt vooraf gewezen op de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Het resultaat van de brede vraagverduidelijking is een ondersteuningsplan. Het FAT bespreekt vervolgens welke trajecten worden ingezet en of er direct instanties betrokken moeten worden. Budgetbegeleiding wordt opgestart en er wordt een (financiële) intake ingepland bij de schuldhulpverlener/sociaalwerker van Stimenz. Een casus- of procesregisseur wordt benoemd.

Intake schuldhulpverlening Stimenz

Na bespreking van de aanmelding in het FAT, volgt een intake met de inwoner. De schuldhulpverlener/sociaalwerker gaat aan de hand van door de inwoner meegenomen gegevens dieper in op de schuldenproblematiek, onderzoekt de oorzaken en de ondersteuningsbehoefte.

Er wordt beoordeeld of de schulden complex of niet-complex zijn:

- bij complexe schulden komt Plangroep in beeld, Stimenz blijft in beeld;
- bij niet-complexe schulden blijft Stimenz alleen in beeld.

De intake en het plan van aanpak worden teruggekoppeld in het FAT. Besproken wordt welke trajecten en ondersteuning definitief worden ingezet en naar welke instanties wordt doorverwezen. Samenwerking en afstemming is belangrijk, zoals bijvoorbeeld met MEE, CJG of overige hulpverlening.

Financieel Advies Team (FAT)

Het FAT overlegt iedere donderdagochtend. Tweemaal per maand sluit IJsseldal Wonen aan om de huurachterstanden te bespreken en bijvoorbeeld maatwerkafspraken te maken over het inzetten van hulpverlening.

Deelnemers aan het wekelijkse FAT overleg zijn:

- Stimenz, schuldhulpverlener/sociaalwerker, budgetbegeleider/sociaalwerker;
- Gemeente Voorst, coördinator schuldhulpverlening, klantmanager sociaal domein;
- Mens en Welzijn, sociaal raadslid.

In het FAT overleg worden aanmeldingen, intakes en casuïstiek besproken. De inzet van trajecten wordt besproken en werkzaamheden worden op elkaar afgestemd. Daarnaast is er aandacht voor het delen van nieuwe informatie over de uitvoering, het verfijnen van werkprocessen en het bespreken van maatwerk schuldhulpverlening. Er is dagelijks contact tussen de coördinator schuldhulpverlening en de medewerkers van Stimenz.

Schuldhulpverlening niet-complex

Stimenz zorgt voor de uitvoering. Samen met de inwoner wordt gekeken naar inkomsten, vaste lasten, schulden en vermogen. Een plan van aanpak 'light' wordt gemaakt. Er kan altijd extra hulpverlening of ondersteuning worden ingezet. Als er bijv. sprake is van een verslaving wordt er contact gelegd tussen de inwoner en Tactus.

De volgende trajecten worden opgestart en ingezet indien nodig:

- budgetbegeleiding en psychosociale ondersteuning;
- betalingsregeling;
- budgetbeheer
- financiële dienstverlening, in de vorm van sociale kredieten;
- duurzame financiële dienstverlening, als blijkt dat een schuldregeling nog niet haalbaar is;
- inzet sociaal raadslieden (voorzieningencheck) en/of Formulierenbrigade;
- digitale of taalondersteuning.

Schuldhulpverlening complex

Stimenz en Plangroep trekken samen op in de uitvoering. In een gezamenlijke vervolgafspraak gemaakt met Plangroep, Stimenz en inwoner wordt een plan van aanpak gemaakt. Het plan van aanpak wordt door alle partijen ondertekend en samen met de bijbehorende beschikking naar de inwoner verstuurd.

Schuldhulpverlening complex is verdeeld in 2 fasen:

1. Stabilisatiefase (1e fase)

Stimenz gaat samen met de inwoner zijn financiële situatie stabiliseren en op orde brengen. Het is het voortraject voor het werk van Plangroep. Onderwerpen die aan de orde komen zijn onder andere het stabiliseren en verhogen van inkomsten, tips om te bezuinigen op vaste lasten, het ordenen van alle schulden en het ordenen van vermogen. In deze fase kunnen de volgende trajecten worden opgestart en ingezet:

- Budgetbegeleiding en psychosociale ondersteuning;
- Budgetbeheer;
- Financieel beheer;
- Sociaal raadslieden (voorzieningencheck) en/of Formulierenbrigade;
- Digitale of taalondersteuning;
- Beschermingsbewind.

2. Schuldenregeling (2e fase)

Plangroep treedt op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers. Stimenz blijft contactpersoon voor vragen. In deze fase kunnen de volgende trajecten worden ingezet:

- Minnelijk schuldregelingstraject, bestaande uit schuldbemiddeling of een saneringskrediet;
- Wettelijk schuldregelingstraject (WSNP).

Nazorg

Het is belangrijk om een inwoner aan het eind van het traject niet uit het oog te verliezen. Nazorg is de afronding van het schuldhulpverleningstraject complex en niet-complex. Het is ook een moment voor evaluatie. Nazorg start 6 maanden voor een schuldregeling, bewindvoering of budgetbeheer afloopt. De betrokken medewerkers van Stimenz en de vrijwilliger van de formulierenbrigade bieden in afstemming met elkaar nazorg door contact te houden met de inwoner. Op deze manier proberen we recidive te voorkomen. De betrokken medewerker beoordeelt of er (nog steeds) sprake is van een stabiele persoonlijke en financiële situatie en balans, overzicht in inkomsten en uitgaven. Is dit niet het geval dan volgt er een advies of verwijzing naar passende hulpverlening zoals bijvoorbeeld budgetbegeleiding.



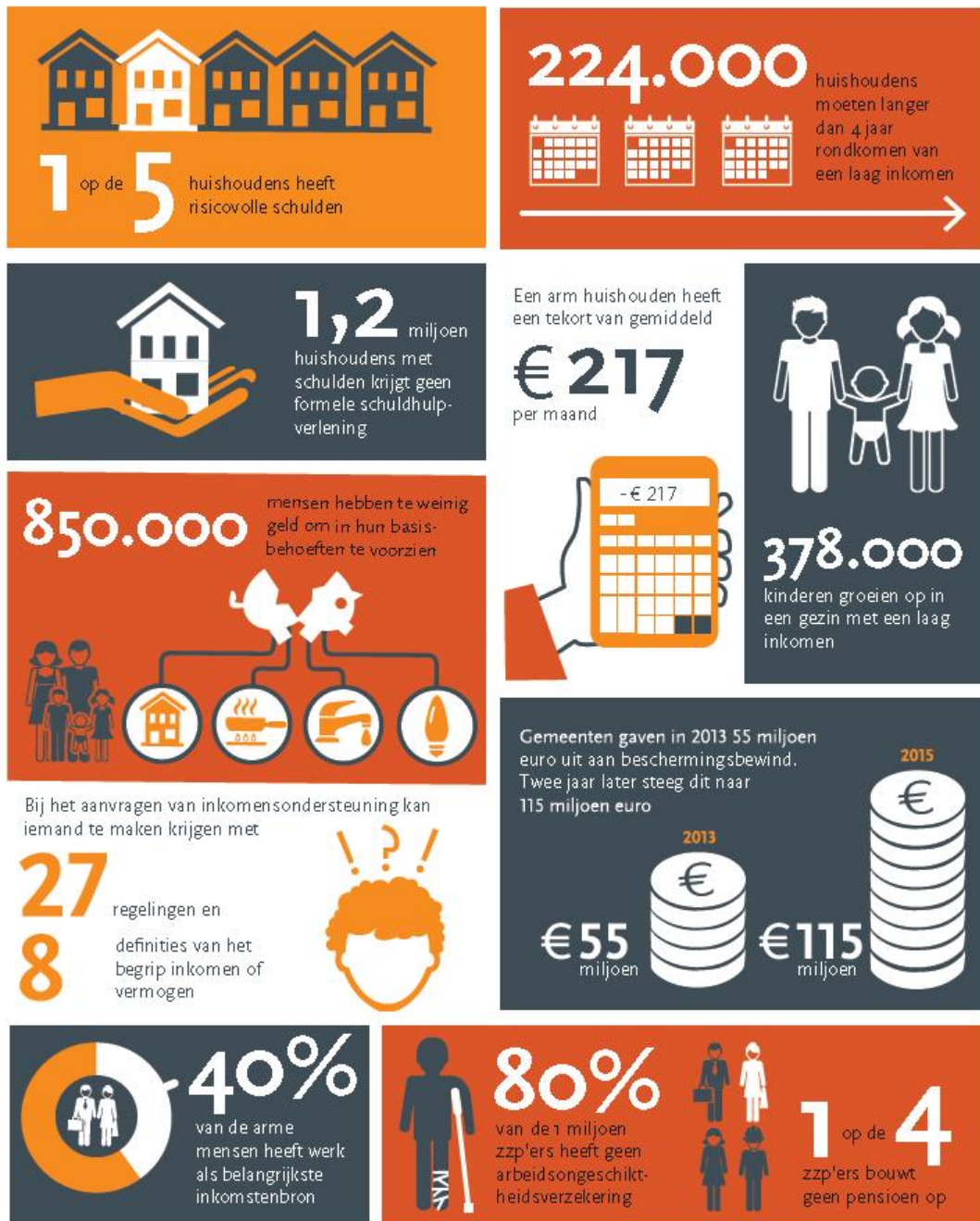
Hoofdstuk 4

Schuldhelpverlening in cijfers

Om inzicht te geven in de omvang van het probleem geven we in dit hoofdstuk informatie over landelijke en lokale cijfers. We starten met de factsheet armoede en schulden van Divosa, gevolgd door recente cijfers van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) over specifiek schuldhulpverlening. We sluiten het hoofdstuk af met beschikbare gegevens over de gemeente Voorst.

Armoede en schulden in Nederland

Feiten & cijfers uit 2013-2017



www.divosa.nl



Het aantal mensen dat hulp zocht vanwege financiële problemen, steeg licht in 2019. Dit na een periode van daling tussen 2015 en 2018. Gemiddeld hoort 10% van alle huishoudens in Nederland tot de groep met problematische of risicovolle schulden. Dit blijkt uit jaarcijfers van de NVVK. In 2019 zochten 89.152 mensen hulp voor hun schulden, een toename van ruim 3% ten opzichte van het jaar ervoor. Het gemiddelde schuldbedrag bij particulieren is 38.000 euro, bij ondernemers ligt dit op 107.186 euro. Opvallend is dat in 2019 veel meer mensen gebruik maakten van budgetcoaching, namelijk 25.500 ten opzichte van 15.500 in 2018.

De NVVK verwacht vanwege de coronacrisis voor 2020 en daarna een stijging van het aantal hulpvragen met minimaal 30 %. Een harde prognose maken is echter moeilijk omdat mensen gemiddeld 5 jaar wachten voor ze hulp vragen. Om de verwachte stroom aan hulpvragen aan te kunnen, zijn slimme en snelle hulpvormen nodig. In 2019 is de ontwikkeling daarvoor al in gang gezet. Zo steeg het aantal saneringskredieten van 7.700 in 2018 naar 8.952 in 2019.

De situatie in Voorst

Landelijk gezien hoort 10% van alle huishoudens tot de groep met problematische of risicovolle schulden. Volgens de laatste risico-analyse van Geldfit, gaat het in Voorst om 6,5% van alle huishoudens. In totaal 615 huishoudens, die in theorie in aanmerking komen voor schuldhulpverlening.

In onderstaand overzicht geven wij een beeld van het aantal mensen in onze gemeente, die op enige wijze in beeld zijn voor schuldhulpverlening:

Ingezette trajecten SHV 1e halfjaar 2020	Aantal
Aanmeldingen	47
Intake SHV niet-complex	20
Intake SHV complex	13
Eenmalig adviesgesprek	10
Budgetbegeleiding	16
Budgetbeheer	8
Duurzaam Financiële Dienstverlening (DFD)	0
Sociaal raadslieden	28
SHV niet-complex (betalingsregelingen)	1
Stabilisatie SHV complex	12
Schuldregeling complex	12
Saneringskrediet	0
WSNP	0
Nazorg	20

Lopende dossiers 1 juli 2020	Aantal
Plangroep	23
Stimenz	40
Stadsbank (lopende saneringskredieten)	20
Mens en Welzijn	13
Bijzondere bijstand bewindvoering	153

Vroegsignalering	Aantal
Melding betalingsachterstanden	32

Hoofdstuk 5

Visie, ambitie en speerpunten



5.1 Visie op schulden

Iedereen kan in financiële problemen terecht komen. Het probleem komt in alle lagen van de bevolking voor. Om mee te kunnen blijven doen in de samenleving is een financieel stabiele situatie een voorwaarde. Daarmee bedoelen we zowel het kunnen voldoen aan de primaire levensbehoeften als het ervaren van financiële rust, zelfs tijdens een schuldregeling. Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat schuldenstress de arbeidsdeelname negatief beïnvloedt. Het ervaren van schuldenrust zorgt ervoor dat mensen weer kunnen participeren.

De beeldvorming in de media is vaak dat schulden ontstaan door overbesteding, terwijl het in werkelijkheid steeds vaker vooral om overlevings- en aanpassingsschulden gaat. Deze aanpak van schulden vereist een andere aanpak. We zien bijvoorbeeld dat de kosten bijzondere bijstand beschermingsbewind de afgelopen jaren landelijk met meer dan 100% zijn gestegen. En de stijging zet nog steeds door. De huidige complexe digitale samenleving stelt steeds hogere eisen aan de burger waardoor een steeds groter deel niet meer mee kan.

De toename in schuldenproblematiek vormt daarnaast ook een groot bedrijfsrisico voor zzp-ers die in toenemende mate facturen niet betaald krijgen door cliënten die problematische schulden hebben. Door onze gemeentelijke schuldhelpverlening te verbeteren hebben veel lokale ondernemers ook profijt omdat zij minder te maken zullen krijgen met wanbetalers.

Daarnaast veroorzaken problematische schulden hoge maatschappelijke kosten. Het hebben van schulden leidt namelijk tot meer schulden. Ruzies over schulden kunnen leiden tot huiselijk geweld, opvoed- en opgroei-problematiek en overlastsituaties in de buurt. Het niet betalen van huur kan tot gevolg hebben dat een woning moet worden ontruimd, waardoor een gezin op straat kan komen te staan zonder uitzicht op een ander onderkomen. Het ervaren van een uitzichtloze situatie frustreert opleiding, scholing, re-integratietrajecten en verdere loopbaanontwikkeling.

In de eerste plaats blijft het oplossen van de eigen schulden de verantwoordelijkheid van de inwoner zelf. Wij halen die verantwoordelijkheid niet weg. Zijn of haar eigen kracht staat centraal en moet volledig benut worden. Onze ondersteuning is afgestemd op de mate van zelfredzaamheid en eigen kracht die een inwoner heeft.

5.2 Ambitie

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 laagdrempelige hulp en begeleiding. Door in te zetten op preventie, vroegsignalering en laagdrempelige schuldhelpverlening kunnen inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium worden geholpen. Hiermee voorkomen we dat inwoners met financiële zorgen in de problemen komen. We lossen schulden op of maken ze beheersbaar. Door integraal samen te werken met in- en externe partijen kan iedere inwoner optimaal worden begeleid naar een situatie van financiële rust, zodat (arbeids)deelname bevorderd wordt. Alle inwoners krijgen passende begeleiding. We laten pas los als het kan en bieden ondersteuning als loslaten nog niet kan. De inwoner staat centraal, niet de regels. Nazorg voorkomt herhaling en waarborgt een duurzame oplossing.



5.3 We bereiken meer mensen en bereiken ze eerder

Voorkomen is beter dan genezen. Onze focus in de schuldhulpverlening wordt breder en verschuift steeds meer naar preventie, vroegsignalering en nazorg. We willen dat meer mensen de weg naar hulp vinden en dat we er vroeg bij zijn. Daarvoor is een lage drempel nodig. We willen bijdragen aan de bewustwording bij inwoners, dat met de stap naar hulp erger voorkomen kan worden. Dat er veel mogelijkheden zijn voor ondersteuning, ook als er nog geen sprake is van schulden.

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 dat 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, kom je vaak ongewild in grote financiële problemen terecht. Maar veel vaker is de oorzaak minder duidelijk. Een te rooskleurig toekomstbeeld, als zzp-er geen arbeidsongeschiktheidsverzekering afsluiten, onvermogen om te budgetteren of weerstand te bieden aan reclame komen vaak samen met een tegenslag waar je niets aan kon doen. Door preventie maken we in bovenstaande situaties het verschil.

Preventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat inwoners financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Dit doen we door te investeren in bewustzijn, vaardigheden en de wil van inwoners om hun eigen financiën op orde te krijgen en te houden. Preventieve schuldhulpverlening is een vast onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden van betrokken medewerkers. We zijn trots op de inzet van de medewerkers en alle beschikbare middelen. We zorgen dat deze aansluiten bij de taal en beleving van de inwoner en zetten deze gericht in.

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 problemen niet complexer en groter worden. We voorkomen dat inwoners te maken krijgen met (dreigende) huisuitzettingen, oplopende incassokosten en bijkomende ongewenste effecten als psychische problemen, armoede en gebrek aan participatiemogelijkheden.

Vroegsignalering is en blijft een vanzelfsprekend onderdeel van onze preventieve schuldhulpverlening. Signalering vindt plaats door verschillende partijen zoals IJsseldal Wonen, Salland Verzekeringen, energiemaatschappijen, maar ook door collega's en samenwerkingspartners. Een mooi voorbeeld is de pilot gespecialiseerde cliëntondersteuning, met als doel het eerder bereiken en beter ondersteunen van de doelgroepen LVB en ASS. We blijven actief inzetten op vroegsignaleren en zorgen dat signalen centraal binnenkomen en opgepakt worden. Door onze eigen wijze van communicatie willen we de toegankelijkheid van hulp vergroten en financiële problemen makkelijker bespreekbaar maken. Het delen van ervaringsverhalen is waardevol om schaamte weg te halen.

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. We willen meer aandacht besteden aan evaluatie en nazorg om de preventieve werking ervan te benutten.

Kader:

1. We zetten in op preventie, vroegsignalering en nazorg



5.4 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. De producten die we in kunnen zetten zijn voor iedereen gelijk. In onze preventieve activiteiten, gesprekken, ondersteuning en begeleiding houden we rekening met de volgende 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.

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.

Ondernemers

Zelfstandigen kunnen in (tijdelijke) financiële problemen komen die het voortbestaan van hun bedrijf in gevaar brengen. In eerste instantie wordt gekeken of zij een beroep kunnen doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). De gemeente Apeldoorn (Het Gros) 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 Voorst is 17% van de bevolking in meer of mindere mate 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.

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.

Kader:

2. We hebben een passend aanbod voor iedereen

5.5 We pakken onze rol



Het proces van schuldhulpverlening is in vier stappen samen te vatten. We hebben het over preventie, vroegsignalering, de daadwerkelijke schuldhulpverlening en nazorg. Dit is de indeling van de NVVK, die verder is uitgewerkt in ons eigen processchema in hoofdstuk 3. In ons werkproces zijn ook stappen opgenomen, die aanvullend zijn op het oplossen van de financiële zorgen. Voorbeelden zijn de inzet van sociaal werk (psychosociale ondersteuning), MEE, Formulierenbrigade, verslavingszorg of overleg met Werk & Inkomen.

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 communicatie, monitoring, kwaliteit en 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 regisseur 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 en passen onze aanpak aan waar nodig. We hebben een rol als opdrachtgever, omdat veel taken uit het proces bij externe partners zijn belegd. Vanaf januari 2019 wordt deze regierol ingevuld door de coördinator schuldhulpverlening.

Kader:

3. We voeren regie op het schuldhulpverleningsproces

Hoofdstuk 6

Thema's en uitgangspunten



6.1 We bereiken meer mensen en bereiken ze eerder

Door het effectief inzetten van preventieve middelen voorkomen we dat financiële zorgen verergeren en tot andere problemen leiden.

Uitgangspunten:

- Weten is doen
- Zichtbaar en laagdrempelig
- Inwoners houden zelf de regie
- Minder stress bij geldzorgen

Wat gaan we doen?

Kader:

4. We zetten communicatie in als middel
5. We intensiveren de inzet van vroegsignalering en nazorg
6. We breiden de doelgroepgerichte aanpak uit
7. We organiseren themabijeenkomsten met (maatschappelijke) partners

We zetten communicatie in als middel

We willen gezien en gevonden worden. We willen gevraagd en ongevraagd informatie verstrekken en we willen dat onze communicatie voor iedereen te begrijpen is. Hiervoor gebruiken we landelijke en lokale middelen. Via de sites van de landelijke initiatieven worden inwoners uit Voorst direct naar Voorst doorverwezen. Daarnaast liften we mee op de campagnes van deze initiatieven, door de beschikbare middelen lokaal in te zetten. De voordelen van het ontwikkelen van lokale middelen spreken voor zich: we kunnen maatwerk leveren, thema's aansnijden die actueel zijn in onze gemeente en Voorster successen delen.

Landelijk

Om meer aandacht te vragen voor de groeiende schuldenproblematiek in Nederland zijn er landelijke initiatieven waaraan we deelnemen. We nemen deel aan de campagnes van 'Kom uit je schuld!' en we zijn aangesloten op Geldfit.nl.

'Kom uit je schuld!' is de naam van de website, die is voortgekomen uit het samenwerkingsverband Brede Schuldanaanpak. In het najaar start een tweede campagne onder de naam 'Kom jij eruit?'. Op initiatief van het ministerie van SZW werken veel organisaties samen. Het gaat onder meer om de Belastingdienst, het CJIB, UWV, CAK, UWV, gemeenten, de NVVK en SVB. Mensen die hulp zoeken worden via de site direct doorverwezen naar de Voorster sociaal raadslieden, gemeente of de test van Geldfit. 'Kom uit je schuld!' heeft een toolbox met on- en offline materialen die we inzetten.

Geldfit.nl is het startpunt van de Nederlandse Schuldhulproute. Online vullen mensen een test in waarin vragen worden gesteld over hun financiële situatie. Mensen vinden op Geldfit.nl de juiste route naar hulp. De route is gebaseerd op de antwoorden uit de test.

De schuldhulproute heeft vier 'afslagen':

1. zelfhulpoplossingen, doorverwijzing naar Nibud tools of een budgetapp;
2. digitale vrijwilliger, doorverwijzing naar een digitale buddy van FIKks;
3. offline vrijwilliger of professionele hulp, doorverwijzing naar de frontoffice van het Maatschappelijk Netwerk Voorst;

4. schuldhulpverlening, doorverwijzing naar de frontoffice van het Maatschappelijk Netwerk Voorst voor formele schuldhulpverlening.

In het najaar van 2020 wordt de dienstverlening van Geldfit uitgebreid met een landelijk, gratis telefoonnummer. We ondersteunen deze campagne '115, schulden te lijf' door gebruik te maken van de materialen die ter beschikking worden gesteld.

Lokaal

We maken een plan van aanpak voor communicatie en voorlichting over schuldhulpverlening. Dit plan is gericht op verbetering van toegankelijkheid, imago en beeldvorming.

We hebben in het plan aandacht voor:

- toegankelijke en eenvoudige voorlichtingsinformatie, bijvoorbeeld door de stappen te laten zien die mensen doorlopen bij schuldhulp (met oog voor LVB en laaggeletterdheid) of een voorlichtingsfolder die wordt gekoppeld aan life events;
- prettige en duidelijke brieven niet alleen bij hulp met schulden maar ook bijvoorbeeld bij betalingsachterstanden in onze gemeente;
- artikelen in het Voorster Nieuws over actualiteiten;
- kanalen om schulden en armoede bespreekbaar te maken zoals Facebook/Instagram/Twitter;
- een tijdspad voor publicaties, rekening houdend met landelijke campagnes;
- ervaringsverhalen om te laten zien hoe hulp kan werken;
- positievere labels, vermijden van 'schulden' en gebruik van bijvoorbeeld financiële problemen.

We intensiveren de inzet van vroegsignalering en nazorg

Vroegsignalering is inmiddels verankerd in ons werkproces. We ontvangen signalen van betalingsachterstanden en Stimenz pakt deze actief op. Zo kunnen onze inwoners eerder hulp krijgen, waardoor ernstige financiële problemen voorkomen worden.

We gaan het proces van vroegsignalering uitbreiden door werkgevers te betrekken. Met een grote werkgever in Voorst gaan we een pilot starten voor werknemers met loonbeslag. Een ruime meerderheid van alle werkgevers heeft te maken met personeel met financiële problemen. Eén werknemer met financiële problemen kost een werkgever al snel € 13.000,- per jaar. Wij geven de werkgever informatie over wat we als gemeente kunnen bieden en met wie contact gelegd kan worden voor hulp. De werknemers met loonbeslag bieden we een gesprek aan met de sociaal werker schuldhulpverlening. Als de pilot succesvol is kunnen we deze verder uitrollen.

Naast vroegsignalering heeft ook nazorg een preventief effect en voorkomt het recidive. We gaan de nazorg uitbreiden en anders inrichten om een duurzame gedragsverandering te bereiken bij inwoners, die een beroep doen op schuldhulpverlening:

- nazorg begint 6 maanden voordat een traject eindigt. Stimenz heeft persoonlijk of telefonisch contact en doet (nogmaals) een aanbod voor budgetbegeleiding, formulierenbrigade, budgetcursus, of bijvoorbeeld een cursus internetbankieren;
- na 6 maanden is er opnieuw contact om de situatie te bespreken en te vragen of er behoefte is aan een persoonlijk gesprek;
- inwoners krijgen de gelegenheid om op elk moment contact op te nemen met Stimenz. Dit kan door laagdrempelig app contact. Ervaringsdeskundigen geven aan dat dit soort contact een goed effect heeft;
- inwoners krijgen nog gedurende een jaar toegang tot productaanbod.

We breiden de doelgroepgerichte aanpak uit

Het preventieve veld is bij uitstek geschikt voor een doelgroepgerichte aanpak. In de komende jaren gaan we ons focussen op onderstaande groepen.

Jongeren

We willen jongeren beter bereiken en dat gaan we op de volgende manieren doen:

- via het onderwijs. We onderzoeken waar de behoeften liggen op het Zone College en het Veluws College. Het ministerie van VWS heeft bijvoorbeeld samen met het Nibud een lesprogramma ontwikkeld. Wordt dit al ingezet? Kunnen we een gastcollege geven?;
- we gaan deelnemen aan de 'Week van het geld' door gastcolleges aan te bieden;
- via vindplaatsen als sportclubs, scholen en kerken willen we jongeren beter bereiken met voorlichting en preventieactiviteiten;
- we zoeken samenwerking met organisaties die veel met jongeren werken, zoals Younger at heart en Team Ed.

Jongeren hebben de toekomst. Financieel bewustzijn is belangrijk, liefst al op jonge leeftijd. Jongeren met schulden zijn in de praktijk heel moeilijk bereikbaar. Dit gevoel wordt onderschreven door onze partners. Jongeren onderschatten de gevolgen van hun schulden, zijn minder ervaren in het oplossen, en zien de gemeente niet als een plek om hulp te zoeken. 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. Jongeren hebben niet alleen formele schulden bij bijvoorbeeld de zorgverzekering en mobiele providers. Jongeren hebben vaak ook informele schulden bij vrienden en ouders.

Statushouders

Statushouders hebben een bovengemiddelde kans op het ontwikkelen van problematische schulden. Maatschappelijke begeleiding wordt verzorgd door VluchtelingenWerk, inclusief een stuk financiële zelfredzaamheid. Ontzorgen en financiële zelfredzaamheid zijn verplichtingen die voortvloeien uit de nieuwe Wet inburgering, die op 1 juli 2021 in gaat. We lopen hierop vooruit door nu al ondersteuning vanuit werk en inkomen te bieden. Vaste lasten worden indien nodig doorbetaald vanuit de uitkering. Ondersteuning bestaat daarnaast uit begeleiding naar scholing en werk en het tegengaan van verkeerd gebruik van inkomensvoorzieningen. Dit doen we door het inschakelen van de Sociaal Raadslieden.

Laaggeletterden

We starten de aanpak 'Alles op orde'. Ongeveer 50% van de mensen met schulden is in meer of mindere mate laaggeletterd. Het is belangrijk dit te herkennen en te signaleren. In de brede vraagverduidelijking en intakefase wordt begonnen met het inventariseren van de situatie, ordenen van stukken, lezen van brieven etc.. Dit is het uitgelezen moment om te signaleren of en waar de pijnpunten zitten. Is er sprake van niet of slecht kunnen lezen, schrijven, rekenen of zijn digitale vaardigheden het probleem? Samen met het Taalhuis Brummen-Voorst zorgt Stimenz voor een passend vervolgaanbod om het probleem aan te pakken. Voorbeelden hiervan zijn een koppeling aan een taalvrijwilliger, een budgetteringscursus, deelname aan een taalactiviteit, doorverwijzen naar formeel taalaanbod of een cursus om de digitale vaardigheden te vergroten.

We organiseren themabijeenkomsten met (maatschappelijke) partners

Het is belangrijk dat onze inwoners op tijd geholpen worden met hun financiële problemen. Dit kan als collega's in het preventieve veld onderliggende problematiek herkennen en signaleren. Als inwoners met de juiste tone of voice benaderd worden. In het kader van deskundigheidsbevordering en meer verbinding tussen betrokken partners organiseren we minimaal één themabijeenkomst per jaar. Tijdens deze

bijeenkomsten staat informeren, discussiëren en ervaringen uitwisselen centraal. Er zijn talloze onderwerpen te bedenken en er zit veel kennis bij de verschillende partijen, zoals bijvoorbeeld bij de werkgroepen laaggeletterdheid en cliëntondersteuning. Die kennis willen we graag gebruiken.

Samen gaan we in ieder geval onderstaande onderwerpen oppakken:

Het herkennen van licht verstandelijke beperking (LVB)

Bij mensen met een LVB komen problematische schulden bovengemiddeld vaak voor. Dit is om twee redenen: hun arbeidsmarktpositie is slechter en het inschattingsvermogen van de eigen situatie is slechter. De meeste mensen met een LVB hebben tijdelijke, laagbetaalde contracten, meestal op flexbasis. Omdat hun inkomen vaker fluctueert, zijn ze vaker aangewezen op inkomensvoorzieningen, met alle bijkomende administratieve plichten. Daarnaast schatten ze hun situatie meestal slechter of juist rooskleuriger in dan hij in werkelijkheid is. Financieel misbruik komt onder deze groep vaak voor. Er worden al specifieke trainingen georganiseerd voor het herkennen van LVB/ASS. Deze willen we graag gericht inzetten op het thema schulden.

Signaleren en doorverwijzen bij laaggeletterdheid

De helft van de mensen met financiële problemen heeft moeite met lezen en schrijven. Deze mensen begrijpen brieven vaak niet. Ze schamen zich en worden onzeker. Vaak hebben minder geletterden ook moeite met rekenen en digitale vaardigheden. Dit heeft direct effect op hun financiële zelfredzaamheid. Gevolg is dat ze niet of geëmotioneerd reageren op verwijten van mensen uit het werkveld, waardoor de problemen verergeren. Het Taalhuis Brummen-Voorst wil deze training graag breed inzetten.

Stress-sensitieve dienstverlening

In deze workshop leren professionals hoe (geld)stress doorwerkt op het gedrag van mensen en hoe je mensen met geldstress effectiever kunt begeleiden. Begrip voor de gevolgen van stress komt de samenwerking met mensen die stress ervaren ten goede. Het is wetenschappelijk bewezen dat het maken van complexe verbindingen in de hersenen minder werkt bij stress. Deze verbindingen zijn nodig bij plannen, organiseren en tonen van sociaal gedrag. Langdurige stress heeft sterke impact op het beslissingsvermogen van mensen. Iemand is daardoor minder in staat om slimme keuzes te maken voor de lange termijn. Mensen krijgen een korte termijn focus en een negatieve mindset door faal-ervaringen. Apathie is het gevolg van geldstress, niet de oorzaak.

6.2 We leveren maatwerk

Als een inwoner problematische schulden heeft, is de gemeente verplicht om die inwoner te helpen bij het zoeken naar een oplossing voor zijn problematische schulden. Er kunnen verschillende trajecten worden ingezet met of zonder extra ondersteuning. In Voorst kennen we geen categoriaal beleid. Onze voorzieningen zijn voor alle doelgroepen toegankelijk. In de uitvoering wordt het verschil gemaakt.

Uitgangspunten:

- Creëren van perspectief
- Respectvol en transparant
- Meedoen is belangrijk
- Inwoners houden zelf de regie

Wat gaan we doen?

Kader:

8. We breiden de nieuwe werkwijze aanmelding en intake uit
9. We stimuleren de inzet van het product saneringskrediet
10. We verhogen de inzet van het product budgetbeheer en budgetcoaching
11. We zorgen voor meer grip op beschermingsbewindvoering
12. We onderzoeken de dienstverlening voor ondernemers

We breiden de nieuwe werkwijze aanmelding en intake uit

Na de start van Plangroep per 1 oktober 2019 is begonnen met de herinrichting van de werkprocessen rondom aanmelding en intake. In hoofdstuk 3 wordt het Voorster proces uitgebreid beschreven. We breiden de nieuwe werkwijze uit door het proces te verfijnen en afspraken en processen vast te leggen.

De belangrijkste punten zijn:

- het opstellen van een integraal plan van aanpak bij de intake conform NVVK, zodat de overdracht aan Plangroep of de samenwerking met beschermingsbewindvoerders verbetert;
- het invoeren van een cliëntvolgsysteem, bijvoorbeeld om inwoners die uitvallen opnieuw te benaderen in het kader van nazorg;
- het beschrijven van alle werkprocessen, contactmomenten;
- het afgeven van beschikking en plan van aanpak voor ondersteuning op grond van de Wgs;
- beschrijving van functieprofielen medewerkers;
- deskundigheidsbevordering medewerkers;
- kwantitatief en kwalitatief monitoren;
- speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen.

Bij de integrale intake hanteren wij stress-sensitieve dienstverlening. Dat betekent een andere manier van werken. De medewerkers worden niet alleen getraind in motiverende gesprekstechnieken maar blijven de inwoner ondersteunen bij het verzamelen van het benodigde papierwerk. Bij inzet van of verwijzing naar derden vindt altijd een warme overdracht plaats. Brieven zijn in begrijpelijke taal opgesteld en inwoners krijgen herinneringsberichten voor een afspraak.

Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Op grond van artikel 2 lid 4 sub d Wgs moet in het plan dat door de gemeenteraad wordt vastgesteld in ieder geval worden aangegeven hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

Wij wijzen bij de intake direct op onze minimaregelingen, de Voedsel- en Kledingbank en Stichting Leergeld als er minderjarige inwonende kinderen betrokken zijn. Stichting Leergeld behandelt ook de aanvragen voor het JeugdFonds Sport en Cultuur. Op deze manier worden de schadelijke effecten van schuldenstress op het kind voor een deel beperkt. Daarnaast wordt de benadering van inwoners door de schuldhulpverleners zoveel mogelijk afgestemd op de beperkingen die gezinnen met kinderen en stress ervaren. Deze stress-sensitieve bejegening is des te belangrijker als er kinderen betrokken zijn.

We stimuleren de inzet van het product saneringskrediet

Er is een groep inwoners met een laag inkomen, waarbij de verwachting is dat dit inkomen niet meer gaat toenemen. Denk hierbij aan een deel van de werkeloze ouderen, laaggeschoolden, arbeidsongeschikten en gepensioneerden. Deze inwoners willen we de mogelijkheid van schuldsanering in de vorm van een saneringskrediet bieden. Dit doen we bij voorkeur in combinatie met budgetbeheer of budgetcoaching. De schuldeisers krijgen in één keer het bedrag uitgekeerd waarmee ze akkoord zijn gegaan. De inwoner betaalt het krediet in 36 maanden terug aan de kredietbank. Deze vorm van hulp vermindert stress, omdat een deel van de schuld meteen wordt kwijtgescholden. Verder heeft de inwoner nog maar één schuldeiser, namelijk de kredietbank.

Sommige schuldeisers gaan niet akkoord met een saneringskrediet als ze verwachten dat de schuldenaar kans heeft op een inkomensstijging. Hierdoor stijgt namelijk de afloscapaciteit. Een voordeel voor schuldeisers is, dat het bedrag dat ze krijgen vaststaat. Bij schuldbemiddeling staat het bedrag niet vast. Het kan fluctueren door inkomenswijzigingen en de schuldeisers ontvangen jaarlijks achteraf een deel van het gereserveerde bedrag.

Uit onderzoek (“Naar een breder schuldregelingspalet”) blijkt dat het van belang is dat gemeenten beschikken over een breed schuldregelingspakket met zowel het instrument schuldbemiddeling als het instrument saneringskrediet. Zo kunnen meer mensen met schulden beter worden geholpen. Bij beide instrumenten worden de schulden gesaneerd. Schuldbemiddeling en saneringskredieten werden voorheen door de Stadsbank ingezet.

Saneringskredieten en sociale kredieten worden door Plangroep aangevraagd bij de Kredietbank Rotterdam. Beide kunnen overigens alleen ingezet worden na schriftelijke toestemming van de gemeente. Een sociaal krediet is niet om schulden te regelen, maar ligt meer in het preventieve veld. Het is een sociaal alternatief voor mensen die financiële steun nodig hebben en die niet terecht kunnen bij een commerciële financierder. Een sociaal krediet is altijd een voorliggende voorziening van gemeentelijke bijzondere (leen-)bijstand. Uit cijfers van de Stadsbank blijkt dat het gaat om enkele aanvragen per jaar. Borgstelling door de gemeente is voor beide vormen van kredieten vereist.

De voordelen van saneringskredieten zijn:

- één schuldeiser dus overzichtelijk;
- besparing op maatschappelijke kosten;
- mogelijkheid voor inwoner om zich weer aanvullend te verzekeren;
- minder stress voor de schuldenaar, dus een positiever toekomstbeeld en snellere participatie;

- minder administratieve verplichtingen (wijzigingen doorgeven) voor alle betrokkenen;
- schuldeisers krijgen direct hun deel in plaats van na 3 jaar, kunnen de boeken sluiten;
- schuldenaar profiteert van eventuele inkomensstijging.

Saneringskredieten worden door experts gezien als een veel efficiëntere manier van schuldregeling. Toch worden ze nog minder ingezet, voornamelijk omdat gemeenten huiverig zijn voor het te lopen risico. Gemeenten staan namelijk borg voor het door de Kredietbank verstrekte krediet. In werkelijkheid is het risico verwaarloosbaar. Het risico wordt in het hoofdstuk Financiën verder toegelicht.

We verhogen de inzet van de producten budgetbeheer en budgetcoaching

Het inzetten van budgetbeheer als alternatief voor bewindvoering leidt op termijn tot een daling van de kosten bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten. Budgetbeheer biedt ook bescherming tegen verdere escalatie van schuldenproblematiek en geeft financiële rust waardoor mensen mee kunnen (blijven) doen aan het maatschappelijk leven.

Budgetcoaching is een middel dat ingezet kan worden om duurzame gedragsverandering te bereiken. Budgetcoaching kan daarnaast ingezet worden bij inwoners die bijzondere bijstand voor de kosten van beschermingsbewind ontvangen. Beschermingsbewindvoerders zelf hebben niet als primaire taak om gedragsverandering te bewerkstelligen. Er is een interventie van de gemeente nodig, om een duurzame gedragsverandering te laten plaatsvinden en uitstroom uit bewindvoering op termijn mogelijk te maken.

We zorgen voor meer grip op beschermingsbewindvoering

Net als veel andere gemeenten willen wij meer grip op beschermingsbewindvoering. De mogelijkheden die we hebben lijken beperkt tot enerzijds nauwer samenwerken met bewindvoerders en anderzijds gebruik te maken van ons adviesrecht (na invoering van de wet adviesrecht gemeenten bij schuldbewind). Wij kunnen dan als gemeente de rechter adviseren of onze inwoner het beste kan worden geholpen door een beschermingsbewindvoerder, of dat de inwoner verder kan worden ondersteund door de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Bewindvoerders hebben als taak om de financiële situatie van hun cliënt te stabiliseren en deze daarna door te leiden naar het minnelijk of wettelijk traject voor schuldsanering. Voorkomen moet worden dat de activiteiten van bewindvoerders blijven hangen in de stabilisatiefase en dat de periode van bewindvoering niet langer doorloopt dan noodzakelijk is. Door samenwerking met bewindvoerders hopen we enerzijds inwoners toekomstperspectief te bieden en anderzijds kosten voor bijzondere bijstand bewindvoering te besparen.

In het voorjaar van 2020 hebben wij een onderzoeksopdracht geformuleerd voor een student van Saxion Hogescholen. Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van kennis over welke bewindvoerderskantoren het meest ingezet worden, hoe andere gemeenten grip krijgen op de instroom in bewindvoering en op welke wijze het wetsvoorstel adviesrecht werkt. Het geeft ons inzicht in de manier waarop wij grip kunnen krijgen op de instroom. Het onderzoek is bij het schrijven van deze kadernota bijna afgerond. Wij zullen de conclusies en aanbevelingen uit het rapport meenemen bij de uitwerking van onze aanpak.

We onderzoeken de dienstverlening voor ondernemers

Voor zzp-ers met financiële problemen bieden we zo mogelijk ondersteuning op basis van Bbz 2004 (Besluit bijstandverlening zelfstandigen). Deze regeling wordt voor ons uitgevoerd door de gemeente Apeldoorn. Landelijk is er veel aandacht voor de groep zzp-ers die schulden heeft, veel stress ervaart en door gemeenten onvoldoende geholpen wordt.

We willen onderzoeken of de dienstverlening van de gemeente Apeldoorn aansluit en of aanvullende afspraken wenselijk zijn.

Onderwerpen die hierbij aan de orde komen:

- Veel ondernemers (eenmanszaken) kunnen geen schuldregeling afsluiten. Wegens gebrek aan geld kunnen ze de jaarrekening van hun inmiddels opgeheven bedrijf niet op laten stellen. Waarschijnlijk gaat het om enkele gevallen per jaar. Wij vergoeden de kosten van het opstellen van een jaarrekening, na advies van de gemeente Apeldoorn. In het voortraject kunnen vrijwillige trajectmanagers van Over Rood ondernemers in zwaar weer helpen financiële orde te scheppen.
- Voor sommige ondernemers zijn saneringskredieten nuttig. Een zzp-er met wisselende inkomsten rond bijstandsniveau kan soms geen schuldregeling afsluiten. Indien hij niet in aanmerking komt voor Bbz 2004 heeft hij eigenlijk maar een optie: de bijstand in zodat hij wel een schuldregeling kan afsluiten. Vaak willen deze ondernemers dat niet. Zodra ze in de bijstand komen moeten ze hun zelfstandige activiteiten staken. Door het inzetten van een saneringskrediet kunnen deze ondernemers hun eigen geld blijven verdienen en tegelijkertijd werken aan hun schulden.
- Informatie en communicatie. Het moet voor ondernemers duidelijk zijn waar ze voor hulp terecht kunnen en waaruit de hulp kan bestaan.
- Terugkoppeling van aanmeldingen in het FAT. Op deze manier kunnen we maatwerk leveren voor zzp-ers met financiële problemen en bijvoorbeeld psychosociale ondersteuning inzetten.

6.3 We pakken onze rol

Mensen met financiële problemen moeten snel en goed geholpen worden. Daar zijn wij in onze rol als regisseur en verbinder verantwoordelijk voor. We hebben overzicht, we weten wie wat doet in het proces en we doen er alles aan om onze inwoners vooruit te helpen.

Uitgangspunten:

- Respectvol en transparent
- Onze dienstverlening is op tijd en op maat
- Kwaliteit en duidelijkheid
- Samenwerking

Wat gaan we doen?

Kader:

13. We zorgen voor heldere toelatingseisen

14. We staan voor kwaliteit

15. We blijven vernieuwen en intensiveren contacten

We zorgen voor heldere toelatingseisen

De doelgroep voor schuldhulpverlening is 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.

Hierop zijn twee uitzonderingen van toepassing:

1. *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.
2. *Recidivisten.* Als in twee jaar tijd drie keer de toegang tot de integrale schuldhulpverlening is beëindigd, kan tot twee jaar na de datum van de laatste beëindiging de toegang tot integrale schuldhulpverlening geweigerd worden. Een gezin met inwonende, minderjarige kinderen kan eerder opnieuw toegang krijgen tot de integrale schuldhulpverlening als naar het oordeel van het college de oorzaak van de tussentijdse beëindiging door middel van de benodigde hulpverlening is weggenomen. 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.

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 wordt beëindigd.

We staan voor kwaliteit

Keurmerk NVVK

Om de kwaliteit van de schuldregelingen voor onze inwoners te garanderen, wordt de schuldregeling complex alleen uitgevoerd door een organisatie die lid is van de NVVK. We vragen daarnaast dat de uitvoerende organisatie gekwalificeerde medewerkers inzet. Plangroep voldoet aan beide eisen.

Schuldregeling verloopt in heel Nederland op vrijwel dezelfde wijze. Dit komt door de rol van de NVVK, de brancheorganisatie voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening. De NVVK stelt gedragsregels 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 schuldregeling geborgd.

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 zeven werkdagen een brede vraagverduidelijking plaats. In deze periode van zeven 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 intake complexe schuldhulpverlening van Stimenz en Plangroep. Tijdens dit gesprek worden het plan van aanpak en de beschikking opgesteld. 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.

Borging kwaliteitsafspraken

De coördinator schuldhulpverlening heeft hierin een actieve rol. Het proces is beschreven, de taken zijn verdeeld, afspraken, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten zijn vastgelegd in de overeenkomsten. Vaste agendapunten in de jaarlijkse evaluatie zijn: de kwartaalrapportages, kwaliteit van dienstverlening, wacht- en doorlooptijden en klachtenafhandeling.

We blijven vernieuwen en intensiveren contacten

Stilstand is achteruitgang. Met dat gegeven in ons achterhoofd bouwen we onze bestaande processen, producten en contacten verder uit. We staan open voor nieuwe ideeën en ontwikkelingen, zijn nieuwsgierig, innovatief en maken gebruik van de kennis en expertise van partijen in onze samenleving. We volgen landelijke ontwikkelingen en onderzoeken of succesvolle initiatieven een meerwaarde kunnen hebben voor onze inwoners.

We gaan ons netwerk vergroten

We willen onze rol als ambassadeur verder invulling geven. De komende jaren gaan we extra investeren in het vergroten van ons netwerk. Het doel is het beter benutten van bestaande expertise en aanbod. Er zijn talloze organisaties in onze gemeente, die een rol hebben in de begeleiding en ondersteuning van mensen. Partijen waar we nog niet veel contact mee hebben als het gaat over financiële problemen. We denken bijvoorbeeld aan ambulante begeleiders, instellingen, kerken, jongerenwerk, CJG en VluchtelingenWerk. Wij faciliteren de verbinding binnen het netwerk door het organiseren van ontmoetingen. Dit kunnen bilaterale ontmoetingen zijn of grotere netwerkbijeenkomsten. Samenwerking tussen partijen verbindt en zo vergroten we de sociale impact. Bijkomend voordeel van ons initiatief tot uitbreiden van het netwerk is dat partijen ons en elkaar nog beter weten te vinden.

We blijven vernieuwen

Om ons aanbod up to date te houden moeten we blijven innoveren. De komende jaren gaan we ons focussen op de volgende onderwerpen:

- Life events. Dit is een onderwerp dat valt onder preventie. Preventie vraagt om een integrale aanpak in het sociaal domein. We onderzoeken of samenwerking met bestaande initiatieven voldoende effect heeft.
- Voorzieningswijzer. We onderzoeken in het kader van het minimabeleid of implementatie van de voorzieningswijzer van toegevoegde waarde is.
- Buddy Payment. Met belangstelling volgen we de uitkomsten van de landelijke pilot Buddy Payment. Deze app is een digitale hulp en budgetcoach bij internetbankieren. De app wordt in samenwerking met onder andere de Rabobank en gemeenten ontwikkeld.
- Budgetcursussen. We willen budgetcursussen structureler inzetten. We kijken hierbij naar de verschillende aanbieders in onze omgeving en of hun aanbod toereikend is voor alle doelgroepen. Bijvoorbeeld met het oog op de behoefte van statushouders en de plicht tot ontzorgen in het nieuwe inburgeringsstelsel. De maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk blijft daarbij onmisbaar.

Hoofdstuk 7

Financiën



7.1 Financiën

Benodigde middelen

Onder de kosten voor schuldhulpverlening vallen meerdere financiële producten, onder andere budgetbeheer en financieel beheer, het voortraject schuldhulpverlening en bewindvoering. Voor het voortraject schuldhulpverlening van Stimenz wordt jaarlijks een subsidie toegekend. Voor 2020 bedraagt het subsidiebedrag € 72.300. Jaarlijks verwachten wij ongeveer € 70.000 aan kosten voor de uitvoering van de schuldregelingen.

Dekking

	2020	2021	2022	2023
Schuldhulpverlening	€ 146.375	€ 124.211	€ 124.211	€ 124.211
Bewindvoering	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000
Totaal	€ 346.375	€ 324.211	€ 324.211	€ 324.211

De kosten voor schuldhulpverlening zijn opgenomen in de meerjarenbegroting 2020-2023. 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 2021 uitgevoerd binnen het beschikbare budget. In 2021 vervalt de door het Rijk toegekende decentralisatie-uitkering. Door opnieuw aan te besteden in 2019 en de daling van het beroep op schuldhulpverlening in de afgelopen jaren kunnen onze acties binnen de bestaande formatie en middelen worden uitgevoerd. 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.

Risico's

Er zijn enkele risico's die invloed kunnen hebben op de benodigde middelen:

- We besteden meer aandacht aan preventie en vroegsignalering. Het resultaat hiervan kan zijn dat er meer beroep wordt gedaan op schuldhulpverlening in de periode waarop deze kadernota betrekking heeft.
- Het is de verwachting dat het aantal hulpvragen drastisch stijgt na de zomerperiode van 2020 als gevolg van de Corona crisis. Het is nog heel onzeker wat dit voor ons zal betekenen.
- Het derde risico betreft de borgstelling voor de inzet van saneringskredieten en sociale kredieten.

Het risico dat we hierbij lopen kan als volgt berekend worden. Het landelijke slagingspercentage bij saneringskredieten is 93% (bron: Divosa 'De wegen naar een schuldenvrije toekomst'). Dit betekent dat gemiddeld 7% niet slaagt. Bij schuldbemiddeling ligt het slagingspercentage op 75%. De gemiddelde schuldenlast in Nederland bedraagt € 38.000,-. Saneringskredieten bedragen gemiddeld tussen de 3% en 10% van de totale schuldenlast.

In onze berekening gaan we veiligheidshalve uit van 10%, oftewel een gemiddeld saneringskrediet van € 3.800,- en een slagingspercentage van 90%. Gebaseerd op 20 nieuwe toelatingen per jaar, is de potentiële financiële last als volgt te berekenen: 20 saneringskredieten x € 3.800 x 10% = € 7.600,-. In werkelijkheid zullen de kosten lager zijn omdat zelfs bij onsuccesvolle saneringsregelingen er wel enige aflossing plaatsvindt. Het risico dat we lopen op sociale kredieten is verwaarloosbaar klein, vanwege het geringe aantal aanvragen.

Hoofdstuk 8

Monitoring en evaluatie



8.1 Monitoring en evaluatie

Monitoring

We monitoren jaarlijks het gebruik van het integrale pakket schuldhulpverlening en de voortgang van onze uitgangspunten. Zitten we op het goede spoor? Dragen onze activiteiten bij aan onze doelen? Wat gaat goed? Wat kan beter? Door monitoring en evaluatie houden we hier zicht op. Zo weten we welke stappen we nog moeten zetten om onze doelen te bereiken. We monitoren zowel kwantitatief als kwalitatief.

- **Kwantitatief**

Het is moeilijk om bij schuldhulpverlening, vooral bij preventie, de doelen en resultaten in een getal uit te drukken. In hoofdstuk 4 is een overzicht opgenomen (nulmeting) van het gebruik van ons aanbod. Het doel is niet om deze aantallen te verhogen of te verlagen. Er wordt niet gestuurd op een bepaald aantal. Het gaat erom dat de doelgroep die het nodig heeft gebruik kan maken van ons aanbod. We monitoren jaarlijks de aantallen in de tabellen in hoofdstuk 4.

Omdat het niet eenvoudig is om concrete resultaten van preventieve activiteiten te monitoren, kiezen we ervoor om onze inspanningen te meten:

Preventie

1. Het aantal huishoudens begeleid door vrijwilligers.
2. Het aantal aangeboden gastlessen en het bereik.
3. Het aantal uitgevoerde informatie- en adviesgesprekken.
4. Het aantal mensen dat gesproken is voor een voorzieningencheck.

Vroegsignalering

1. Het aantal meldingen van betalingsachterstanden.
2. Het aantal inwoners dat zich na actie vroegsignalering meldt/hulp aanvaardt.

Nazorg

1. Het aantal inwoners dat budgetcoaching heeft gevolgd.

- **Kwalitatief**

We blijven in gesprek met onze partners en inwoners om te horen wat zij in de praktijk ervaren van onze gezamenlijke dienstverlening en welke suggesties zij hebben voor verbeteringen. We monitoren kwalitatief om meer fundamentele vragen te beantwoorden over de doeltreffendheid van ons schuldenbeleid. Dit doen we door jaarlijks te evalueren met onze directe samenwerkingspartners. Dit doen we ook door jaarlijks telefonisch de klanttevredenheid te meten van inwoners die gebruik maken van schuldhulpverlening.

Evaluatie

Deze kadernota heeft een looptijd van 4 jaar tot 2024. Het proces schuldhulpverlening staat, maar we blijven finetunen. Voordat er een nieuwe nota wordt opgesteld, zal een evaluatie plaatsvinden om te kijken of we goed invulling hebben gegeven aan onze speer- en actiepunten en of bijsturing nodig is.

We gaan het beleidskader op de onderstaande vier punten evalueren:

1. Wat heeft de kadernota opgeleverd;
2. Hoe verhoudt zich dat tot de speer- en actiepunten en maatschappelijke effecten;
3. Wie zijn betrokken bij de fasen in het proces en wat heeft dit opgeleverd;
4. Welke acties nemen we in de toekomst; gaan we bijstellen; wat leren we van de doorontwikkeling van het proces?

Hoofdstuk 9

Bijlagen



9.1 Bijlage 1: Toelichting op ontwikkelingen

Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De wijziging van de Wgs faciliteert enerzijds de gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers met als doel vroegsignalering van schulden. Anderzijds creëert de wet een grondslag voor de gegevensuitwisseling, voor het besluit over de toegang tot schuldhulpverlening en het plan van aanpak.

De gegevens die uitgewisseld mogen worden met als doel vroegsignalering van schulden, zijn opgenomen in een AMvB (Algemene Maatregel van Bestuur). Het gaat hierbij om betalingsachterstanden op vaste lasten, zoals huur, energie, water en zorgverzekering. Na ontvangst van een vroegsignaal moet het college binnen vier weken uit eigen beweging schuldhulpverlening aanbieden.

Om de wacht- en doorlooptijden voor schuldhulpverlening te versnellen, is opgenomen dat het college na ontvangst van een hulpvraag de bevoegdheid krijgt om gegevens op te vragen die noodzakelijk zijn om de inkomens- en schuldenpositie te bepalen.

Op dit moment worden landelijke convenanten opgesteld met de belangrijkste vaste lasten crediteuren, zodat er binnen gemeenten een uniform afsprakenstelsel ontstaat.

Huidige werkwijze:	Nieuwe werkwijze:
<ul style="list-style-type: none">▪ Geen grondslag voor gegevensuitwisseling ten behoeve van vroegsignalering.▪ Om besluit te kunnen nemen over toegang en een plan van aanpak te kunnen maken, dient de inwoner zelf gegevens aan te leveren, ook al is de inwoner al bekend bij de gemeente op basis van de Participatiewet.	<ul style="list-style-type: none">▪ Wettelijke taak voor vroegsignalering, zodat vroegtijdig gegevens uitgewisseld kunnen worden en inwoners ongevraagd een aanbod tot schuldhulp ontvangen.▪ Meer integrale dienstverlening doordat gegevens uit de Participatiewet gebruikt mogen worden voor schuldhulpverlening.

De inwerkingtreding is 1 januari 2021.

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Met de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbv) wordt een eenduidige manier van berekenen van de beslagvrije voet door beslagleggers gewaarborgd. Die eenduidigheid wordt bereikt door het gebruik van vereenvoudigde en gestandaardiseerde rekenregels. De gegevens die daarvoor nodig zijn, worden niet meer bij de klant uitgevraagd. Ze worden geautomatiseerd opgehaald uit de polisadministratie van UWV (loongegevens) en de Basisregistratie Personen (persoonsgegevens, waaruit de gezinssituatie kan worden afgeleid).

Een groot voordeel is dat de inwoner, die in veel gevallen het overzicht is kwijtgeraakt over inkomsten en uitgaven, niet meer belast wordt met het aanleveren van gegevens. Door de informatie automatisch op te halen uit systemen wordt een correcte vaststelling bevorderd. De huidige beslagvrije voet wordt vaak te laag vastgesteld omdat inwoners informatie niet, onvolledig of te laat inleveren. De berekening van de beslagvrije voet wordt daarmee eenvoudiger en kan sneller plaatsvinden. Op die manier wordt de beslagvrije voet een transparante en eenvoudig te controleren norm voor zowel inwoners als schuldeisers.

Een tweede voordeel is, dat er in de wet een verplichte beslagvolgorde is vastgelegd, zodat beslaglegging door verschillende schuldeisers zoveel mogelijk op dezelfde inkomstenbron plaatsvindt. Dit bevordert de onderlinge afstemming tussen de beslagleggers. De nieuwe wet heeft ook een nieuwe rol geïntroduceerd, namelijk de coördinerend deurwaarder (CDW). De coördinerend deurwaarder is de deurwaarder waaraan de derde-beslagene afdrachtplichtig is. Dit is de deurwaarder met het oudste executoriale beslag. De coördinerend deurwaarder is aanspreekpunt van de

schuldenaar voor de gehanteerde beslagvrije voet, stelt deze zo nodig opnieuw vast en informeert latere beslagleggende partijen over de gehanteerde beslagvrije voet.

Huidige werkwijze:	Nieuwe werkwijze:
<ul style="list-style-type: none">▪ Vaststellen van de beslagvrije voet vergt maatwerk.▪ De beslagvrije voet is afhankelijk van informatie aangeleverd door de inwoner.▪ Gemeenten niet op de hoogte van andere beslagen.	<ul style="list-style-type: none">▪ Beslagvrije voet wordt berekend met een rekentool.▪ Minder maatwerk en ook minder afhankelijk van informatie aangeleverd door de inwoner.▪ Meer inzicht via de coördinerend deurwaarder.

Invoering is inmiddels verschoven naar 1 januari 2021.

Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag

Wanneer er meerdere schuldeisers of crediteuren zijn die tegelijkertijd gebruikmaken van hun incassobevoegdheden, is de kans groot dat de schuldenaar geconfronteerd wordt met een te laag vastgestelde beslagvrije voet en dus een te laag inkomen om van te leven. Daarnaast worden er door onwetendheid omtrent de beslagpositie van de schuldenaar, proces- en executiekosten gemaakt. Dit heeft een schulden ophogend effect tot gevolg.

De Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag verbetert de gegevensuitwisseling tussen beslagleggende partijen in geval van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen. Dit maakt het mogelijk om meer afstemming en inzicht te verkrijgen in de mate waarin de afsloscapaciteit van de schuldenaar onder druk staat en op basis daarvan een afweging te maken als het gaat om de wenselijkheid van incassohandelingen en de hiermee gemoeide kosten.

In het beslagregister maken gerechtsdeurwaarders en overheidsinstanties, die op grond van wetgeving de bevoegdheid hebben tot gerechtelijke incasso op een vordering tot periodieke betaling, hun incasso-acties bekend. Daarnaast zal het beslagregister bij samenloop van incassohandelingen informatie verstrekken over de identiteit van de coördinerend deurwaarder en de hoogte van de vastgestelde beslagvrije voet. Dit brengt een lastenverlichting mee voor zowel de derdebeslagene als de inwoner.

Het verbrede beslagregister zal naar alle waarschijnlijkheid de vorm gaan krijgen van een zogenaamde routeervoorziening. Een routeervoorziening is te beschouwen als een virtueel register, vergelijkbaar met het Suwinet. De betrokken partijen maken gebruik van een digitale routeervoorziening om relevante informatie inzake beslagleggen bij elkaar op te vragen c.q. aan elkaar te leveren. Alleen de minimaal benodigde (identificerende) gegevens worden centraal vastgelegd en onderhouden (bijvoorbeeld een verwijzindex). Gegevens worden dus niet gekopieerd naar een centraal/fysiek register, maar blijven bij de bron, i.c. de partijen zelf.

Wanneer alle beslagleggende partijen zijn aangesloten kan samenloop van meerdere beslagleggingen en verrekeningen met een te laag vastgestelde beslagvrije voet tot gevolg worden voorkomen en kunnen incassohandelingen beter op elkaar worden afgestemd.

Huidige werkwijze:	Nieuwe werkwijze:
<ul style="list-style-type: none">▪ Het beslagregister is enkel voor gerechtsdeurwaarders toegankelijk.▪ Het beslagregister bevat enkel de gegevens van de door gerechtsdeurwaarders opgelegde beslagen.	<ul style="list-style-type: none">▪ Het verbreed beslagregister is door een bredere groep betrokken instanties te raadplegen en helpt hen bij het maken van een zorgvuldige afweging over incasso-handelingen.▪ Ook de inwoner kan het verbreed beslagregister voor wat betreft het eigen dossier inzien.▪ Het verbreed beslagregister geeft snel uitsluitsel over wie de coördinerend deurwaarder is en welke beslagvrije voet is vastgesteld.

De inwerkingtreding is voorzien vanaf 2021. Gedacht wordt aan een gefaseerde aansluiting van partijen in de periode tot 2023.

Adviesrecht voor gemeenten bij schuldenbewind

Gemeenten kunnen straks rechters adviseren over de vraag of iemand met problematische schulden hulp moet krijgen van een beschermingsbewindvoerder (ook wel schuldenbewind genoemd). Nu zijn gemeenten vaak niet op de hoogte als de rechter wordt verzocht om schuldenbewind in te stellen, terwijl ze wél verantwoordelijk zijn voor de juiste ondersteuning van mensen die schulden hebben. Om dit op te lossen, krijgen gemeenten een adviesrecht, als er schuldenbewind wordt aangevraagd.

Het adviesrecht moet gemeenten beter in staat stellen hun regierol bij schuldhulpverlening te vervullen. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de wens van gemeenten om meer grip te krijgen op de instroom in schuldenbewind. Verder biedt het adviesrecht de rechter de mogelijkheid om alternatieve vormen van ondersteuning af te wegen bij de beoordeling van het verzoek tot instelling van schuldenbewind.

Huidige werkwijze:	Nieuwe werkwijze:
<ul style="list-style-type: none">▪ Een deel van de inwoners die schuldenbewind aanvragen, zijn niet in beeld bij de gemeente.▪ Inwoners met verergerde problematische schulden na een schuldenbewindtraject, komen alsnog bij de gemeentelijke schuldhulpverlening terecht.	<ul style="list-style-type: none">▪ Via het adviesrecht komt een groter deel van de inwoners die overwegen om schuldenbewind aan te vragen, bij de gemeente in beeld.▪ In overleg met inwoner en bewindvoerder kan de gemeente helpen bij de afweging van de meest passende ondersteuning en haar advies mee laten wegen in het oordeel van de kantonrechter.▪ Instelling schuldenbewind voor bepaalde tijd.

Het Wetsvoorstel is inmiddels ingediend.

9.2 Bijlage 2: Begrippenlijst

Financiële problemen

Van financiële problemen is sprake als een huishouden problemen heeft met het betalen van vaste lasten als huur of hypotheek, zorgverzekering, gas, water en elektriciteit of schulden maakt vanwege de financiële situatie.

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 persoonlijke leningen, doorlopende kredieten, studieschulden, afbetalingsregelingen en geleend geld van familie of vrienden verstaan. Rente op een hypotheek wordt buiten beschouwing gelaten.

Problematische schulden

Een problematische schuldsituatie doet zich voor als een huishouden zowel schulden als financiële problemen heeft. De NVVK hanteert voor een 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'.

Schuldhelpverlening

Schuldhelpverlening is een verzamelterm voor het hele pakket aan maatregelen die ingezet kunnen worden om te komen tot een adequate oplossing van financiële problemen of schulden. Voorbeelden van maatregelen zijn: het stabiliseren van de situatie, budgetbegeleiding, hulp bij administratie, vroegsignalering, preventieve activiteiten, nazorg en schuldregeling.

Schuldhelpverlening heeft vrijwel altijd een integraal karakter. Dit betekent dat er niet alleen aandacht is voor het oplossen van de financiële problemen van de inwoner, maar ook voor psychosociale problemen of problemen rond de woonsituatie, gezondheid, verslaving of de gezinssituatie.

Minnelijke schuldregeling

Het proces van en de werkzaamheden bij het tot stand brengen en uitvoeren van een regeling waarbij de schuldenaar zich gedurende een periode van 3 jaar maximaal inspant om een zo groot mogelijk deel van zijn schuldenlast af te betalen. Elke schuldeiser verklaart zich bereid finale kwijting van het restant van de schuld te verlenen, wanneer aan deze maximale inspanningsverplichting is voldaan. Uitgangspunt is in eerste instantie steeds om 100% terugbetaling van de schuld door de schuldenaar te realiseren. Pas als dit niet mogelijk is, wordt onderzocht of een schuldregeling mogelijk is. Het doel is het oplossen van schulden/'schone lei', waardoor de inwoner niet meer te maken heeft met bezoek van deurwaarders, loonbeslagen, ontruimingen en afsluitingen.

Een schuldregeling kan een saneringskrediet of een schuldbemiddeling zijn:

- Saneringskrediet: Het doel van een saneringskrediet is om de totale schuldenlast ineens tegen finale kwijting af te kopen, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast. Dit gebeurt door het afsluiten van een lening bij een Kredietbank, waarop maandelijks wordt afgelost. Het bedrag dat de schuldeisers ontvangen ligt vast.
- Schuldbemiddeling: Een schuldbemiddeling is een overeenkomst waarin tussen de schuldenaar en de schuldeiser(s) wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald in termijnen naar draagkracht tegen finale kwijting en/of ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid. Het bedrag dat de schuldeisers ontvangen kan fluctueren door wijzigingen in inkomen.

Wet Schuldsanering Natuurlijk Personen (Wsnp)

Als een minnelijke regeling niet is gelukt, kan 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.

Preventie

Het geheel van activiteiten, dat er op is gericht om inwoners financieel vaardig te maken of houden, waardoor de financiën op orde blijven en een problematische schuldsituatie wordt voorkomen.

Vroegsignalering

Het geheel van activiteiten, dat er op is gericht om inwoners met financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld te krijgen. Het doel is vroegtijdige hulpverlening mogelijk maken, voordat zaken uit de hand lopen.

Outreaching werken

Pro-actief contact leggen met inwoners die mogelijk hulp nodig hebben, maar zelf geen hulpvraag formuleren. De inwoner komt niet zelf naar de hulpverlening toe. Op basis van signalen worden inwoners persoonlijk benaderd, bij voorkeur in de eigen omgeving van de inwoner. Het doel is vroegtijdige hulpverlening mogelijk maken, voordat zaken uit de hand lopen.

Nazorg

Het geheel van activiteiten dat erop is gericht om de financiën op orde te houden na het succesvol doorlopen van het schuldregelingstraject. Het doel is te voorkomen dat opnieuw een problematische schuldsituatie ontstaat en tijdig op te schalen als blijkt dat er aanvullende ondersteuning of producten nodig zijn.

Aanmelding

De aanmelding van de inwoner leidt tot informatie die nodig is voor de vraagverduidelijking, intake en/of crisisinterventie. Het doel van de aanmelding is de registratie van de hulpvraag van de klant.

Brede vraagverduidelijking

De professional oriënteert zich in het gesprek met de inwoner op meerdere leefgebieden. De aanvankelijke vraag richt zich vaak op één of enkele leefgebieden, terwijl de problemen van betrokkene ook invloed hebben op andere terreinen. Het doel is duidelijk te krijgen wat de (werkelijke) hulpvraag van iemand is, wat is de ondersteuningsbehoefte op de verschillende levensdomeinen. Brede vraagverduidelijking vormt de basis voor het ondersteuningsplan en/of een plan van aanpak.

Intake

Het doel van de intake is het toetsen van de zelfredzaamheid van de klant en een verdere verdieping in de schuldenproblematiek (complex of niet-complex) om uiteindelijk een plan van aanpak te ontwikkelen.

Crisisinterventie

Tussenkost van hulpverlening om een crisis af te wenden en daarmee de mogelijkheid te creëren om de schuldenaar te helpen via de reguliere schuldhulpverlening.

Stabilisatie

Stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar in voorbereiding op een minnelijke of wettelijke schuldregeling. In deze fase worden openstaande vorderingen bevroren en (eenvoudige) betalingsregelingen getroffen. De belangrijkste basisvoorzieningen worden gegarandeerd door doorbetaling van huur, energie, water en ziektekostenverzekering te verzorgen.

Betalingsregeling

Een betalingsregeling is een overeenkomst tussen de schuldenaar en de schuldeisers, waarin wordt bepaald dat de vastgestelde vordering volledig wordt terugbetaald in een vooraf vastgesteld aantal termijnen. De betalingsregeling is vaak voor één vordering, maar kan ook voor meerdere vorderingen gelden.

Budgetbegeleiding

Budgetbegeleiding of budgetcoaching ondersteunt de klant bij het opdoen van kennis en vaardigheden, waardoor hij op een verantwoorde manier met zijn geld leert omgaan. Dit kan in combinatie met psychosociale en praktische hulp tijdens de schuldhulpverlening. Het doel van budgetbegeleiding is het bevorderen van financiële zelfredzaamheid, zodat de klant op termijn zelfstandig in staat is om zijn financiële huishouden te kunnen voeren.

Budgetbeheer

Budgetbeheer omvat alle activiteiten in het kader van het beheren van de inkomsten van de klant en het verrichten van betalingen, overeenkomstig het vastgestelde budgetplan. Budgetbeheer kan een bijdrage leveren aan het integraal oplossen of beheersbaar maken van bestaande financiële problemen en het voorkomen van nieuwe financiële problemen. Budgetbeheer kan worden aangeboden in het kader van de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) maar ook worden uitgevoerd bij klanten die geen schuldhulpverlening in het kader van de Wgs ontvangen. Het doel van budgetbeheer is het garanderen dat betalingen tijdig gedaan worden en dat er geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. Dit heeft minimaal betrekking op huur/hypotheek, nutsvoorzieningen en wettelijk verplichte verzekeringen.

Beschermingsbewind

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. Het doel is het beschermen van personen die financieel niet zelfredzaam zijn tegen het doen van onverantwoorde uitgaven en het aangaan van onverantwoorde verplichtingen. De bewindvoerder beschermt de financiële belangen van de rechthebbende, beheert de goederen en het inkomen en streeft ernaar het ontstaan van (nieuwe) schulden of achterstanden te voorkomen.

Duurzame Financiële Dienstverlening

Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) is 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. Alles is erop gericht om de maatschappelijke positie van de schuldenaar niet te laten verslechteren.

Sociale kredietverlening

Het verstrekken van sociale kredieten door een kredietbank, waarbij zonder winstoogmerk wordt gehandeld. De kredietnemer krijgt individueel advies en wordt geïnformeerd over de risico's van het krediet. Het is een sociaal alternatief voor mensen die financiële steun echt nodig hebben en die niet terecht kunnen bij een commerciële financierder. Een sociale lening is altijd een voorliggende voorziening van gemeentelijke bijzondere (leen-)bijstand.

120 dagen model

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. Strakke termijnen worden gehanteerd waarbinnen zowel de schuldenaar als de schuldeisers moeten reageren.