Grip op geld

Plan Hulp bij schulden 2019-2022

Voorkomen en aanpakken van schulden

Vastgesteld door de gemeenteraad op 21 november 2018

gemeente gooisemeren

Inhoudsopgave

1 Inleiding **3**
1.1 Functie, aanleiding en doel 3
1.2 Inhoud/leeswijzer 3
1.3 Totstandkoming 3

2 Portretten **4**

3 Context van schuldenproblematiek **5**
3.1 Definitie schulden en omvang schuldenproblematiek 5
3.2 Oorzaken van schulden 5
3.3 Gevolgen van schulden 5
3.4 Kwetsbare groepen 6
3.4.1 Mensen met verminderde zelfredzaamheid 6
3.4.2 Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen 6
3.4.3 Laaggeletterden/digibeten 7
3.4.4 Alleenstaande vrouwen 7
3.4.5 Zelfstandigen zonder personeel 7
3.4.6 Alleenstaanden 7

4 Beschrijving van dienstverlening **8**
4.1 Het dienstverleningsmodel 8
4.1.1 De collectieve basisvoorzieningen 8
4.1.2 De Uitvoeringsdienst 8
4.1.3 Individuele (maatwerk) schuldhulptrajecten 9
4.2 Integrale schuldhulpverlening 9
4.2.1 Diverse vormen van dienstverlening 9
4.2.2 Verkenning van de vraag 9
4.2.3 Inclusief werken 10
4.2.4 Externe integraliteit 10
4.2.5 Interne integraliteit 10

5 Gooise Meren in cijfers **11**

6 Toekomstige maatregelen **13**
6.1 Preventief werken 13
6.2 Beknopt overzicht van acties 15

7 Bijlagen **16**
7.1 Bijlage 1: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 16
7.2 Bijlage 2: Schuldhulpverlening in Gooise Meren 19
7.3 Bijlage 3: Verslag bijeenkomst Schuldhulpverlening 'Van zwart naar rood' (19/04/2018) 21
7.4 Bijlage 4: Samenvatting resultaten van onderzoek onder ervaringsdeskundige inwoners 24
7.5 Bijlage 5: Verklarende woordenlijst 27

1 Inleiding

1.1 Functie, aanleiding en doel

Voor u ligt het Plan Hulp bij Schulden 2019-2022. Dit plan vormt het kader dat richting geeft aan de uitvoering van schuldhulpverlening van de gemeente Gooise Meren in de komende vier jaren. De gemeenteraad stelt dit plan vast.

Gemeenten hebben de verplichting een plan vast te stellen dat richting geeft aan integrale schuld-hulpverlening aan de inwoners. Dit is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs, zie bijlage 1). Binnen de wettelijke kaders heeft de gemeente de ruimte om schuldhulpverlening vorm te geven. Belangrijke punten die benoemd zijn in de wet, zijn integrale schuldhulpverlening en preventie en hulp aan gezinnen met minderjarige kinderen. Integrale schuldhulpverlening betekent dat er niet alleen aandacht is voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt, maar ook voor psychosociale problemen of problemen rond de woonsituatie, gezondheid, verslaving of de gezinssituatie. Vaak gaan deze problemen samen met schuldenproblematiek. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht is dat mensen financieel vaardig zijn en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.

In Gooise Meren wordt schuldhulpverlening verleend op basis van de strategische Sociaal Domein-visie, die bestaat uit drie inhoudelijke elementen: iedereen kan meedoen, de vraag centraal en eigen kracht.[1] Daarbij zijn ook de kernkeuzes in de subnota 'Grip op het bestaan'[2] van belang, te weten: eigen verantwoordelijkheid stimuleren, gedragsverandering tot stand brengen, preventie en samenwerking versterken. In het coalitieakkoord Duurzaam, Veilig, Sociaal en Vitaal 2018-2022 is schuldhulpverlening separaat benoemd als onderdeel binnen het Sociaal Domein. De gemeenteraad onderstreept het belang van het onderwerp. Ook hierin is aangegeven dat de focus in de komende jaren ligt op preventie.

1.2 Inhoud/leeswijzer

Dit plan beschrijft de context van schuldhulpverlening, hoe de schuldhulpverlening is georganiseerd en welke verbeterpunten kunnen worden aangebracht op (met name) het gebied van preventie. De looptijd van het plan beslaat vier jaar. Het gemeentelijke doel is om schulden zoveel mogelijk te voorkomen, op te lossen of (beter) beheersbaar te maken.
Hoofdstuk 2 geeft een indruk van de situaties van inwoners met schuldenproblematiek. In hoofdstuk 3 wordt de context van schuldenproblematiek besproken. Hoofdstuk 4 beschrijft de huidige dienstverlening en hoofdstuk 5 geeft inzicht in het lokale beeld van schuldenproblematiek. In hoofdstuk 6 zijn de maatregelen beschreven die in de komende jaren ingezet worden om schuldenproblematiek nog beter aan te pakken.

1.3 Totstandkoming

Voorafgaand aan het opstellen van dit plan heeft een evaluatie plaatsgevonden van de huidige schuldhulpverlening. Om een goed beeld te krijgen is geïnventariseerd hoe de ervaringen zijn van inwoners die hulpverlening hebben ontvangen. Met de direct betrokken maatschappelijke organisaties is in een themabijeenkomst gediscussieerd over de huidige aanpak en mogelijke verbeteringen. De evaluatie heeft geleid tot een aantal verbeterpunten en maatregelen die worden beschreven in hoofdstuk 6. Dit plan is voorgelegd aan de formele adviesraden (Beraad Gooise Meren en Adviesraad Werk & Inkomen) en aan de overige organisaties die betrokken zijn geweest bij de evaluatie.

Wij bedanken alle organisaties en inwoners voor hun betrokkenheid en bijdrage aan van de inhoud van dit plan.

[1] Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2018, gemeente Naarden, gemeente Muiden, gemeente Bussum
[2] Grip op het bestaan, subnota bij het Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2018

2 Portretten

Iedereen die met schuldhulpverlening te maken heeft, heeft zijn eigen verhaal. Hieronder zijn portretten geschetst van situaties met schuldenproblematiek zoals die kunnen voorkomen in de gemeente Gooise Meren. De portretten zijn bedoeld als impressie. De personalia zijn gefingeerd.

Yolanda

Yolanda (21) is op jonge leeftijd gaan samenwonen. Toen haar relatie stukliep ontstonden schulden. Yolanda raakte haar baan kwijt en voordat een uitkering was geregeld, waren er weer nieuwe schulden bijgekomen. Ze vond weer werk, maar helaas werd haar contract niet verlengd. De schulden liepen steeds verder op. Ze leende geld van haar zus en ouders. In de periodes zonder werk vulde ze haar tijd met het doen van online spelletjes waarvoor extra betaald moest worden. De relatief lage kosten per spelletje werden hoge totaalbedragen. De lening bij haar familie zorgde inmiddels voor een breuk tussen hen. Toen ze haar woonruimte dreigde kwijt te raken, heeft zij hulp gezocht. Yolanda heeft inmiddels weer werk gevonden en met ondersteuning van de gemeente is zij toegelaten tot de schuldhulpverlening. Dit traject duurt drie jaar. Inmiddels is het contact met haar familie hersteld.

Petra en Ernst

Petra (42) en Ernst (46) wonen met hun vier kinderen in een villa aan het water. Samen hebben zij een eigen bedrijf. Na een ongeval van Ernst was hij niet meer in staat om werken. Petra nam zijn taken in het bedrijf over. Maar toen haar moeder ziek werd, kon zij de mantelzorg van haar man, moeder en de zorg voor haar kinderen niet meer combineren met het eigen bedrijf. Het bedrijf werd stopgezet, terwijl de hoge kosten voor de woning en de andere kosten doorliepen. De schulden werden hoger en het gezin kwam in de schuldhulpverlening. De woning is verkocht en het gezin ging elders wonen. Met het vrijgekomen geld kon een deel van de schulden worden afbetaald. De verwachting is dat het gezin over twee jaar schuldenvrij is.

Karel

Karel (58) werkte 21 jaar bij een bank en had een goed inkomen. Zijn vrouw en hij lieten een vrijstaande boerderij bouwen en leefden er gelukkig met hun twee kinderen. Door een reorganisatie bij de bank verdween zijn functie. Deze situatie kon hij moeilijk verteren en hij kreeg na verloop van tijd gezondheidsklachten. Na een lang traject van Ziektewet en WAO werd hij ontslagen. Zijn huis moest hij verkopen en ook zijn huwelijk redde het niet. Hij verruilde zijn boerderij voor een kleinere woning. Hij raakte verward waarna hij via het Maatschappelijk Werk hij in contact kwam met schuldhulpverlening. Hij vond een baan voor 3 dagen per week. Met inzet van budgetcoaching gaat het beter met Karel; hij verwacht over een jaar zijn financiën weer op orde te hebben.

Diego

Diego (26) schafte op minderjarige leeftijd 'gratis' mobiele telefoons aan, die hij doorverkocht om inkomsten te genereren. De afbetaling van de abonnementen werd problematisch. Zijn vader en oma namen de kosten op zich. Diego stopte met zijn opleiding. Doordat hij zijn studiefinanciering en OV-jaarkaart niet had opgezegd, ontstonden nog meer schulden. Voor de betaling van de ziektekostenverzekering was geen geld meer. De betalingstermijnen kwamen in het geding en afbetalingen werden onmogelijk, waardoor incassotrajecten volgden. De problemen in het gezin werden zo groot, dat Diego niet langer thuis kon blijven wonen. Hij betrok tijdelijke woonruimten, maar werd later dakloos. Na verloop van tijd kreeg hij hulp van MEE, en via het RIBW en een jongerenwerker kwam hij in een Begeleid Wonen-project. In zijn gestabiliseerde situatie kon een schuldsaneringstraject worden opgestart. Ook kreeg hij begeleiding van een budgetbeheerder. Volgend jaar eindigt de schuldsanering.

3 Context van schuldenproblematiek

3.1 Definitie schulden en omvang schuldenproblematiek

Gegevens over schuldenproblematiek in Nederland zijn niet eenduidig. Er worden verschillende definities van schulden gehanteerd en verschillende meetmethodes. Het Nibud spreekt van 'problematische schulden' wanneer mensen niet in staat zijn om hun schulden binnen 36 maanden af te lossen. Ook wanneer wel binnen 36 maanden wordt afgelost, kan er echter al sprake zijn van een problematische situatie, bijvoorbeeld wanneer een betalingsregeling betekent dat een huishouden moet leven onder het minimumniveau. Verder is naast de omvang en de aard van de schulden ook de afloscapaciteit en het gedrag van de persoon met schulden van grote invloed op de ernst van het probleem.

Wat rapportages over schuldenproblematiek gemeen hebben is dat er een stijgende lijn zichtbaar is van het aantal problematische schuldsituaties, en dat er sprake is van een groeiende groep Nederlanders die het risico loopt om in een problematische schuldsituatie terecht te komen. Het fenomeen schulden is in Nederland op zich heel gebruikelijk. Enkele voorbeelden van schulden: ongeveer vier miljoen Nederlanders hebben een hypotheek en er worden jaarlijks tienduizenden studieleningen verstrekt. Schulden worden problematisch wanneer deze niet tijdig kunnen worden afbetaald. Het landelijke beeld schetst dat 1 op de 10 huishoudens te maken heeft met problematische schulden en voor één op de vijf bestaat het risico om met problematische schulden te maken te krijgen.[3] Voorheen waren het voornamelijk mensen met een bijstandsuitkering of werkenden met een zeer laag inkomen die financiële problemen hadden. Tegenwoordig hebben ook mensen met een modaal inkomen (of hoger) te maken met financiële problemen.

3.2 Oorzaken van schulden

Schulden ontstaan vaak door een combinatie van factoren. Deze factoren zijn globaal onder te verdelen in vier categorieën:
- omgevingsfactoren (o.a. economische situatie, complexiteit samenleving, structurele armoede)
- bewust en onbewust gedrag (o.a. motivatie, financiële kennis en vaardigheden en sociale druk)
- onverwachte gebeurtenissen (o.a. life-events zoals scheiding, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid)
- persoonsgebonden factoren (o.a. verstandelijke beperkingen, psychiatrische problemen, laaggeletterdheid).

Een recent verschijnsel is de complexiteit van digitale post. Uit onderzoek van Nibud[4] blijkt dat zeker 40% procent van de Nederlanders moeite heeft met de financiële administratie. Een van de redenen hiervan is dat veel berichten niet meer letterlijk door de brievenbus op de deurmat vallen en dus gemakkelijker over het hoofd worden gezien. Ze hebben geen overzicht omdat rekeningen op verschillende manieren binnenkomen, bijvoorbeeld per post, per mail en via automatische incasso's. Deze complexiteit raakt bepaalde mensen extra hard: mensen die laaggeletterd zijn, een licht verstandelijke beperking hebben of die problemen hebben op meerdere leefgebieden.

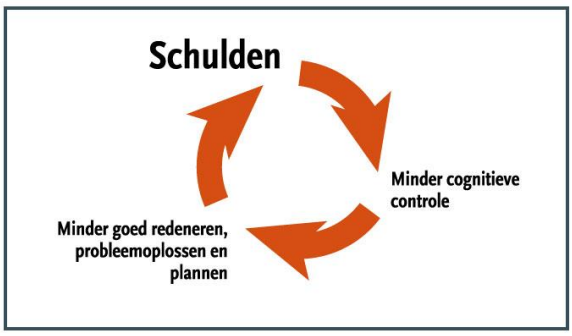
3.3 Gevolgen van schulden

Schulden hebben effect op individuen, het gezin en de maatschappij. Schulden die (grote) financiële problemen tot gevolg hebben kunnen veel persoonlijk leed veroorzaken. Bijvoorbeeld doordat een huishouden voor langere tijd rond moet komen van een inkomen rond de bijstandsnorm. Dit kan resulteren in psychische- en fysieke gezondheidsproblemen bij de betrokken personen. Binnen het huishouden/gezin kunnen problemen ontstaan met opvoeding, verslavingen, onveiligheid en de situatie kan ook escaleren tot huisuitzetting, maatschappelijke opvang of ontzetting uit de ouderlijke macht.

[3] Bron: Huishoudens in de rode cijfers, Panteia, 2015.
[4] Bron: Nibud, Financiële administratie in een digitaal tijdperk, 2018

Veelal komt de sociale participatie in het geding; mensen met schulden verliezen het contact met hun omgeving en kunnen eenzaam worden door deze sociale uitsluiting. Voor elk huishouden met ernstige financiële problemen zijn de kosten –van bijvoorbeeld opvang, hulpverlening en schuldsanering- voor de samenleving gemiddeld € 100.000.[5] Verder blijkt uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau dat mensen met schulden 6,5 keer vaker in aanraking komen met justitie.[6]

Onderstaand figuur illustreert de vicieuze cirkel waarin mensen met schulden zich veelal begeven.



3.4 Kwetsbare groepen

Schuldhulpverlening is toegankelijk voor iedereen. Vanwege hun kwetsbaarheid is echter een aantal groepen specifiek benoemd, omdat deze een grote(re) kans hebben op schulden.
In hoofdstuk 4 wordt verder ingegaan op (integrale) schuldhulpverlening.

3.4.1 Mensen met verminderde zelfredzaamheid

De overheid verwacht van burgers steeds vaker zelfredzaamheid zijn op het gebied van gezondheid, persoonlijke financiën en de arbeidsmarkt, waarbij niet-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleiding en tegenslag, essentieel zijn. Om aan de eisen van de participatiesamenleving te kunnen voldoen is 'doevermogen' minstens zo belangrijk als 'denkvermogen'. Lang niet alle burgers zijn in staat om onder alle omstandigheden zelfredzaam te zijn.[7] Voor mensen met schuldenproblematiek is dit extra lastig. Inzichten uit de hersenwetenschap tonen aan dat chronische stress door schulden en armoede een aantoonbaar verlammend effect heeft op het probleemoplossend vermogen. Door afname van het cognitieve vermogen maken mensen in schulden korte termijn beslissingen die op de lange termijn financieel onverstandig kunnen zijn. Dit maakt het voor hen zo lastig om uit de problemen te komen.

Daarbij komt de opgave om inwoners te bereiken die niet aankloppen bij schuldhulpverlening. Volgens Nadja Jungmann (Lector incasso & schulden aan de Hogeschool Utrecht) is deze groep de laatste jaren, ondanks de positieve economische ontwikkelingen, verdubbeld. "Vermoedelijk doen we een te groot beroep op zelfredzaamheid van mensen, we verwachten te veel van mensen", aldus Jungmann. In het bijzonder geldt dit voor de mensen die te maken hebben met psychiatrische problematiek, verslaving of (licht) verstandelijke beperkingen (denk aan het voorbeeld van Diego in hoofdstuk 2). Voor hen geldt dat verminderde zelfredzaamheid vaak structureel is; zonder ondersteuning vallen zij maatschappelijk uit.

3.4.2 Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zijn minderjarige kinderen in gezinnen specifiek benoemd vanwege hun kwetsbare positie. Het is belangrijk om naar de omstandigheden per situatie kijken. Het is altijd onwenselijk dat een huisuitzetting of energieafsluiting plaatsvindt, maar de impact die zoiets heeft op (gezinnen met) kinderen is extra groot. Daarbij hebben kinderen van ouders met schulden

[5] Bron: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Rapport 'Wat werkt bij…Schuldhulpverlening', 2016.
[6] Bron: Sociaal en Cultureel Planbureau, Overall rapportage Sociaal Domein, 2017.
[7] Bron: Wetenschappelijk Raad voor Regeringsbeleid Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid, 2017

later vaak zelf ook geldproblemen; volwassenen die als kind niet van hun ouders geleerd hebben goed met geld om te gaan, hebben twee keer zo vaak betalingsachterstanden.[8]

3.4.3 Laaggeletterden/digibeten

Ook laaggeletterdheid is een verschijnsel dat veel voorkomt onder mensen met financiële problemen, zo blijkt uit onderzoek.[9] De helft van de deelnemers aan het onderzoek kreeg de indicatie laaggeletterdheid, terwijl in heel Nederland 18% van de populatie laaggeletterd is. Laaggeletterdheid is een term voor mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Mensen die laaggeletterd zijn, zijn niet per se analfabeten. Voor laaggeletterden is het niet eenvoudig binnen te komen bij de schuldhulpverlening, want zij weten vaak niet op eigen kracht de juiste weg te vinden.[10] Zij hebben onder meer moeite met het invullen van formulieren, werken met de computer, begrijpen van informatie over gezondheid en zorg, pinnen en digitaal betalen. Volgens de Stichting Lezen en Schrijven zijn zij vaker werkloos en als zij een baan hebben, hebben zij gemiddeld een lager salaris. Ze hebben ook vaker dan gemiddeld een bijstandsuitkering.[11] Armoede en laaggeletterdheid gaan hand in hand: laaggeletterdheid is vaak een belemmering om zelfredzaam te zijn en andersom vergroot armoede de kans op laaggeletterdheid.[12] Ook statushouders behoren vaak tot laaggeletterden. In de communicatie/dienstverlening dient ruimschoots aandacht te zijn voor laaggeletterdheid. Hieronder verstaan we ook digibeten, aangezien het steeds lastiger is om informatie te vergaren zonder het gebruik van internet.

3.4.4 Alleenstaande vrouwen

Vrouwen kunnen extra kwetsbaar zijn voor schulden. Na een echtscheiding hebben vrouwen gemiddeld een grotere inkomensterugval dan mannen. De meeste eenoudergezinnen hebben een vrouw aan het hoofd en het armoedepercentage in deze categorie is veel hoger (23%) dan bij de eenoudergezinnen met een man aan het hoofd (14%). Daarnaast dreigt dit verhoogde risico bij vrouwen, omdat er een wetsvoorstel in behandeling is dat ervoor moet gaan zorgen dat de (partner)alimentatieduur aanzienlijk wordt verkort.

3.4.5 Zelfstandigen zonder personeel

Onder werkenden lopen zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) een groot risico op armoede. In 2016 maakte bijna 10% van hen deel uit van een huishouden met een inkomen onder de lage-inkomensgrens. De groep zzp'ers is overigens zeer divers. Vooral de in deeltijd werkende zzp'ers liepen risico op armoede. Van de zelfstandigen met personeel (zmp) had ruim 5% een laag inkomen, bij werknemers was dat bijna 2 %.[13] Van zzp'ers is bekend dat zij niet makkelijk hun financiële zorgen delen of om hulp vragen. Vanuit hun drive gaan zij vaak lang door met hun onderneming terwijl hun inkomen ontoereikend is. Ook zijn niet alle regelingen toegankelijk voor zzp'ers doordat zij een wisselend inkomen hebben.

3.4.6 Alleenstaanden

Alleenstaanden zijn extra kwetsbaar voor schulden, wanneer het inkomen -het enige inkomen in het huishouden- door omstandigheden daalt of wegvalt. Bij ontbreken van (inkomen van) een partner is er geen vangnet.

[8] Bron: Nibud, Financiële opvoeding & het financiële gedrag als volwassene , 2016
[9] Bron: Rijksuniversiteit Groningen i.s.m. Syncasso Gerechtsdeurwaarders, Kredietbank Nederland en Stichting Lezen & Schrijven, 2016
[10] Bron: Nationale Ombudsman, burgerperspectief op schuldhulpverlening, 2016
[11] Bron: lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid
[12] Bron: Ecbo en ROA/Stichting Lezen & Schrijven, Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede, 2016
[13] Bron: CBS, Armoede en sociale uitsluiting,2018

4 Beschrijving van dienstverlening

Dit hoofdstuk beschrijft volgens welk model schuldhulpverlening (en overige dienstverlening binnen het Sociaal Domein) tot stand komt en op welke wijze integraal wordt gewerkt bij schuldhulp. In de bij dit hoofdstuk behorende bijlage (nr. 2) wordt als achtergrondinformatie specifiek beschreven welke vormen van schuldhulp er zijn en welke organisaties de hulpverlening bieden.

4.1 Het dienstverleningsmodel

De gemeente Gooise Meren werkt, evenals de overige gemeenten in de Regio Gooi- en Vechtstreek, binnen het Sociaal Domein met onderstaand dienstverleningsmodel, 'de piramide'. Het gele vak representeert wat inwoners zelf of met elkaar kunnen doen. Binnen die sociale context gebeurt heel veel in vele kleine en grote verschijningsvormen. Het betreft de basis van samenleven. Het gaat om aandacht hebben voor elkaar, (buren)hulp bieden, een bezoekje brengen, etc. In grote(re) vorm is het bijvoorbeeld mantelzorg bieden of anderszins structureel vrijwillige inzet tonen.



4.1.1 De collectieve basisvoorzieningen

Wanneer inwoners een vraagstuk of probleem niet zelf of binnen hun eigen kring kunnen oplossen, dan kunnen zij met hun (hulp)vraag terecht bij de maatschappelijke organisaties, die wij de collectieve basisvoorzieningen noemen. Laagdrempelige hulpverlening en preventie/signalering zijn belangrijke taken van de organisaties in het maatschappelijk voorveld. Deze voorzieningen worden voor een groot deel aangeboden door maatschappelijke organisaties die door de gemeente worden gesubsidieerd. Vanuit de basisvoorzieningen wordt (preventieve) hulp geboden bij (begin van) schulden en bij het op orde brengen van formulieren en administratie.

4.1.2 De Uitvoeringsdienst

Wanneer inwoners niet in staat zijn om zelfstandig in hun behoeften te voorzien en indien de collectieve basisvoorzieningen niet toereikend zijn, dan is de gemeente verantwoordelijk voor het aanbieden van individuele maatwerkvoorzieningen. In geval van schuldproblematiek gaat het om het aanbieden van trajecten die gericht zijn op de aanpak van de schuldsituatie. Het is van belang dat de hulpvraag breed wordt benaderd. Want naast de primaire vraag kan ook andere problematiek meespelen; bij schuldenproblematiek komt dit veelvuldig voor. De uitvoeringsdienst kan dan ook andere vormen van individuele hulp aanbieden gericht op de gezins- of inkomenssituatie.

4.1.3 Individuele (maatwerk) schuldhulptrajecten

Voor particuliere inwoners met schulden koopt de gemeente dienstverlening in bij de Kredietbank Nederland. Ondernemers met schuldenproblematiek kunnen worden geholpen door op ondernemers gerichte bureaus als Menzing & Partners en Zuidweg & Partners. Schuldhulpverlening kan bestaan uit diverse vormen, zoals hulp bij budgetbeheer of het bieden van een schuldsaneringstraject of een herfinancieringskrediet.

4.2 Integrale schuldhulpverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de gemeente integrale schuldhulpverlening aanbiedt. Integrale schuldhulpverlening betekent dat er in brede samenhang aandacht is voor de problemen van een cliënt. Vaak gaat schuldenproblematiek samen met overige problemen rond bijvoorbeeld de woonsituatie, gezondheid, verslaving of de gezinssituatie. Het integraal werken kent meerdere facetten die hieronder worden beschreven.

4.2.1 Diverse vormen van dienstverlening

De hulp bij schulden wordt aangeboden op meerdere niveaus door meerdere organisaties. Vanuit de collectieve basisvoorzieningen wordt laagdrempelige hulp- en advies geboden aan inwoners die moeite hebben met hun administratie en/of (beginnende) schuldenproblematiek. In Gooise Meren worden Versa Welzijn en Stichting Schuldhulpmaatje hiertoe gesubsidieerd. Maar er zijn ook andere organisaties die bij preventie en begeleiding van belang zijn, zoals bijvoorbeeld de wijkcoaches en de Voedselbank. De gemeente gaat hier meer op inzetten; zie verder in hoofdstuk 6. Wanneer problematiek te omvangrijk blijkt om in het maatschappelijk voorveld op te lossen, dan kan via de Uitvoeringsdienst worden opgeschaald en individuele (maatwerk) hulpverlening worden aangeboden. Na afloop van een hulpverleningstraject kan waar nodig nazorg worden geboden. Vanuit de collectieve basisvoorzieningen bieden Schuldhulpmaatje en Versa Welzijn begeleiding, juist ook aan mensen bij wie 'vinger aan de pols houden' belangrijk is. De Kredietbank biedt nazorg aan cliënten die een schuldsaneringstraject hebben afgerond.

4.2.2 Verkenning van de vraag

Een vraagstuk wordt door de Uitvoeringsdienst integraal benaderd. Dit betekent dat breed wordt onderzocht wat -naast de primaire (hulp)vraag- mogelijk nog meer aan de hand kan zijn bij de hulpvrager en/of het gezin. Met name bij schuldenproblematiek komt het vaak voor dat er meerdere problemen aan de orde zijn (multiproblematiek). De gemeente stemt de voorzieningen op elkaar af. Bij een vraag over schuldhulp speelt veelal een te laag inkomen een rol (bijvoorbeeld door werkloosheid) en kunnen de zorgen leiden tot spanningen in huis. Een brede benadering van de problematiek kan betekenen dat op meerdere sporen hulp geboden wordt (in dit geval bijvoorbeeld: hulp naar werk, hulp bij de schuld, inzet van gezinsbegeleiding). Daarbij kan een individueel maatwerktraject worden ondersteund met diensten vanuit de collectieve basisvoorzieningen. Een inwoner kan bijvoorbeeld met een schuldsaneringstraject worden geholpen en gelijktijdig worden begeleid voor opvoedondersteuning. Gezinnen met schulden en inwonende minderjarige kinderen worden beschouwd als een crisissituatie (zie hoofdstuk 5), hieraan wordt voorrang gegeven.
Het Team Maatschappelijke Zorg (voorheen het Vangnetteam) van de Uitvoeringsdienst voert de lokale casusgerichte aanpak Bescherming en Opvang uit. In het Team Maatschappelijke Zorg is de samenwerking met Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en Schuldhulpverlening geïntegreerd. Binnen het team wordt gewerkt met de Persoon Gerichte Aanpak zoals die binnen het Veiligheidsdomein is ontwikkeld. Kern van deze werkwijze is dat er geen standaard oplossing is. Bij elke casus worden de voor die zaak relevante partners betrokken en wordt een plan op maat gemaakt. Het leggen van contact en het toeleiden naar zorg en ondersteuning zijn (i.v.m. zorg mijden en zorg missen) een belangrijk onderdeel van deze aanpak. Intensieve monitoring en nazorg maken ook deel uit van de aanpak.

4.2.3 Inclusief werken

Schuldhulpverlening richt zich niet op specifieke doelgroepen. Iedereen die met financiële problematiek te maken heeft kan passende hulpverlening ontvangen. Wegens de brede benadering van de hulpvraag wordt de hele (gezins)situatie in kaart gebracht. Hulpverlening kan zich richten op meerdere sporen en personen binnen het huishouden. Zo nodig worden gemeentelijke minima-regelingen/kindregelingen ingezet om essentiële zaken als sociale of educatieve participatie mogelijk te houden, juist wanneer (bij schuldenproblematiek) sprake is van een langdurig laag inkomen. Inclusief werken is een uitgangspunt bij schuldhulpverlening en bij het preventieve aanbod. Hierbij is ook toegankelijke communicatie van belang en het vergroten van de toegang van ons aanbod voor mensen in een kwetsbare positie. Dit doen we in afstemming en samenwerking met het programma Inclusie.

4.2.4 Externe integraliteit

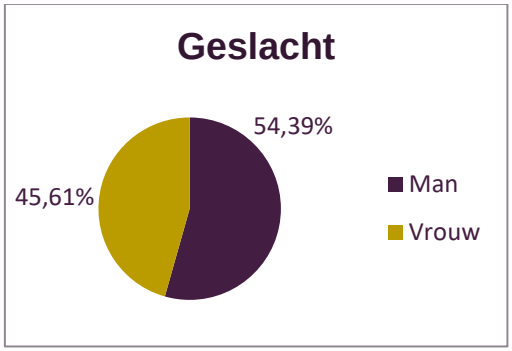
In de gemeente kunnen veel organisaties een rol spelen in het vroegtijdig signaleren en aanpakken van (beginnende) schuldenproblematiek. Het gaat niet alleen om de (directe) hulpverlening vanuit de collectieve basisvoorzieningen, maar ook om overige organisaties zoals de woningcorporaties of nutsbedrijven. Het is zaak dat organisaties elkaar kennen en waar nodig gezamenlijk optrekken. Ook kunnen ervaringen uit de praktijk met de partners worden uitgewisseld, zodat van elkaar kan worden geleerd. De gemeente kan een initiërende/coördinerende rol spelen. De gemeente Gooise Meren wil hier meer op inzetten; zie verder in hoofdstuk 6.

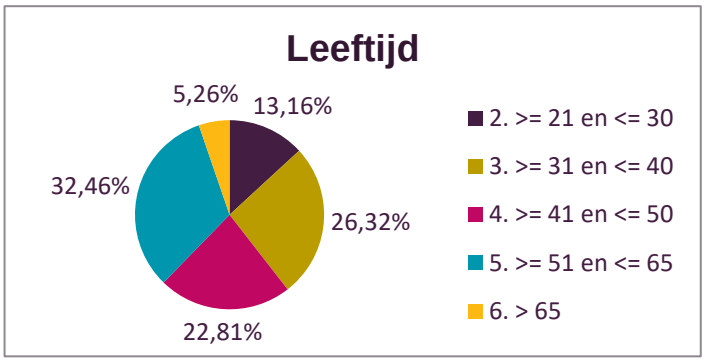
4.2.5 Interne integraliteit

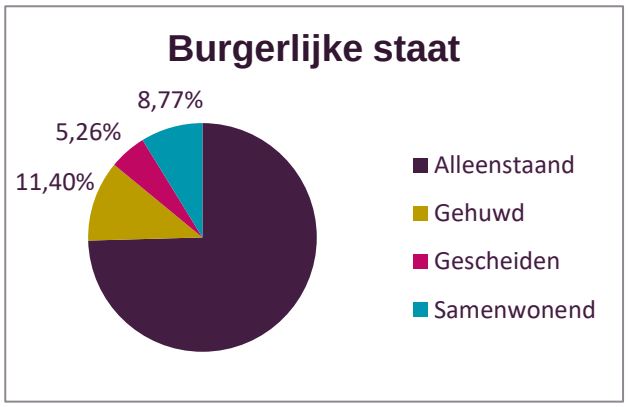
Integrale schuldhulpverlening raakt ook aan interne gemeentelijke diensten en processen. De gemeente heeft verschillende rollen. Vanuit de Uitvoeringsdienst is de gemeente dienstverlener en verstrekker van voorzieningen (bijvoorbeeld bijstandsuitkering). Vanuit de afdeling Belastingen is de gemeente schuldeiser (innen van gemeentelijke belastingen). Vanuit afdelingen met veel klantcontacten (bijvoorbeeld het KCC of burgerzaken) kunnen signalen worden herkend. Het is zaak dat de gemeentelijke organisatie zich bewust is van deze verschillende invalshoeken. Het is van belang om intern af te stemmen, zodat signalen tijdig worden herkend en opgepakt; uitkeringen zo tijdig mogelijk worden toegekend; met de inning van belastingen of boetes rekening wordt gehouden met de bij de gemeente bekende minima-huishoudens. Inzake de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen voor minima vindt reeds afstemming plaats tussen de betrokken afdelingen. Integraal werken bestaat ook uit een juiste afstemming tussen beleid en uitvoering. Bij implementatie van nieuw beleid is het essentieel om rekening houden met een goede koppeling en vertaling naar de uitvoering.

5 Gooise Meren in cijfers

De gemeente Gooise Meren heeft ruim 57.000 inwoners. Ongeveer evenveel mannen als vrouwen hebben schulden en schulden komen het meest voor bij alleenstaanden. Het vaakst komen schulden voor in de leeftijdscategorie 51-65 jaar, maar ook binnen de leeftijdscategorie 31-40 jaar. De gemiddelde schuld per persoon bedroeg in 2017 € 40.000, verdeeld over gemiddeld 15 schuldeisers.[14] In 2017 zijn 55 inwoners aangemeld bij de Kredietbank Nederland voor een schuldsaneringstraject. Gemiddeld zijn er 10 crisissituaties met betrekking tot een schuldsituatie die leidden tot acute hulpverlening. Onder een crisissituatie vallen zaken zoals gedwongen woningontruiming; loonbeslag; de beëindiging van de levering van gas, water, elektriciteit.







[14] Bron: Kredietbank Nederland, 2017

De maatschappelijke organisaties (Versa Welzijn en Schuldhulpmaatje) bieden laagdrempelige hulpverlening bij (beginnende) schuldenproblematiek. De activiteiten van deze organisaties zijn er op gericht schulden te voorkomen of in een vroeg stadium aan te pakken. De gemeentelijke uitgaven aan schuldhulpverlening bedroegen in 2017 ongeveer € 430.000. In onderstaand overzicht worden deze gespecificeerd.

Diensten 2017	Kosten 2017
Collectieve / preventieve taken ***(subsidie aan m.n. Versa Welzijn / Stichting Schuldhulpmaatje)*** ***Aantal advies/hulp/begeleidingstrajecten: 500***	**€ 60.000**
Individuele trajecten ***(dienstverlening door Kredietbank Nederland / bureau Zuidweg & Partners / Menzing & Partners)*** ***Aantal schuldhulptrajecten: 70 (waarvan 55 bij KBN)***	**€ 170.000**
Bewindvoering ***(dienstverlening door bewindvoerders)*** ***Aantal personen onder bewindvoering: 157***	**€ 200.000**
Totaal	**€ 430.000**

6 Toekomstige maatregelen

Recente publicaties, ontwikkelingen in de samenleving, het onderzoek onder ervaringsdeskundige inwoners en het overleg met organisaties leiden tot verbeteringen in de aanpak van schuldenproblematiek. We nemen maatregelen op het gebied van (1) preventie en (2) de kwaliteit van dienstverlening. De maatregelen worden zoveel mogelijk aangehaakt bij bestaande structuren en worden hieronder beschreven.

- *Maatregel 1: inzetten op voorlichting en communicatie*
- *Maatregel 2: financiële educatie*
- *Maatregel 3: beginnende schulden snel aanpakken*
- *Maatregel 4: intensivering van samenwerking in het netwerk*
- *Maatregel 5: onderzoeken dienstverlening*

6.1 Preventief werken

Financiële probleemsituaties hebben een grote impact op de leefkwaliteit van een huishouden. Vroegtijdige hulp kan verergering van de problematiek te voorkomen. Een vroegtijdige signalerende aanpak betekent niet afwachten tot de schuldenaar zich komt melden, maar deze in een eerder stadium opmerken en actief hulp aanbieden. De preventie zal zich ook richten op financiële opvoeding; 'jong geleerd is oud gedaan'. Bij volwassenen die als kind niet geleerd hebben goed om te gaan met geld, komen betalingsproblemen drie keer zo vaak voor. Op het gebied van preventie zijn de volgende actiepunten benoemd:

Maatregel 1: inzetten op voorlichting en communicatie
Voorlichting speelt een belangrijke rol in de preventie van schuldenproblematiek. Uit het onderzoek onder ervaringsdeskundige inwoners blijkt dat men niet altijd weet waar ze terechtkunnen voor hulp. Daarnaast laten de resultaten van het ervaringsonderzoek zien dat er nog veel schaamte is rondom schuldenproblematiek, waardoor sommige inwoners twijfelen om een aanvraag voor schuldhulpverlening te doen. Een beeldende quote van één de respondenten over schuldhulpverlening is "ik was te trots om toe te geven dat ik hulp nodig had".
Wat gaan we doen:

1. Onderzoeken van de meest geschikte vorm(en) van voorlichting over schuldhulpverlening aan organisaties en inwoners.
2. Herzien van informatie over schuldhulpverlening (foldermateriaal, website, sociale media), zodat laaggeletterden mee kunnen doen.
3. We continueren de voorlichting aan inwoners die voor het eerst een uitkering ontvangen. Naast informatie over de wederzijdse verwachtingen, worden inwoners geïnformeerd over inkomensondersteuning en schuldhulpverlening.
4. Informeren van alle 17-jarige inwoners over hun (nieuwe) financiële verantwoordelijkheid. Bij het bereiken van de 18 jarige leeftijd horen veel zaken die geregeld moeten worden. De gemeente stimuleert via 'Plan 18' deze jongvolwassenen om na te gaan of zij alle zaken geregeld hebben. De 17-jarige inwoners die al hulp van de gemeente ontvangen, worden uitgenodigd voor een gesprek over hun nieuwe financiële verantwoordelijkheden wanneer zij 18 jaar worden.
5. Inzetten op het actief informeren van intermediairs over schuldhulpverlening (de diensten van de diverse organisaties en de contactgegevens) en aanverwante onderwerpen zoals inkomensondersteuning en kwijtscheldingen. Intermediairs (denk aan scholen, huisartsen, verpleging en sportverenigingen) zijn onmisbare ogen en oren ten aanzien van vroegsignalering en doorverwijzing. Een voorwaarde voor goede doorverwijzing is dat intermediairs goed geïnformeerd zijn over de (gemeentelijke) voorzieningen.

Maatregel 2: financiële educatie
De primaire verantwoordelijkheid van financiële opvoeding ligt bij ouders/verzorgers. Door kinderen te leren omgaan met geld, wordt de basis gelegd voor financiële zelfredzaamheid op latere leeftijd.

Helaas is er niet in elk gezin evenveel aandacht voor dit onderwerp. Het Nibud pleit al jaren voor de verankering van financiële educatie in het onderwijs.
Wat gaan we doen:

1. In samenspraak met scholen onderzoeken hoe financiële educatie een structurele duurzame plek binnen het onderwijsprogramma kan worden gegeven.
2. Bekendheid geven aan De Week van het geld. Dit is een landelijk initiatief (Wijzer in Geldzaken) en heeft als doel om leerlingen te leren omgaan met geld. De week van het geld vindt jaarlijks plaats in maart. Het aanbod bestaat uit lespakketten, activiteiten en gastlessen. Ook voor thuis is er een aanbod. De gemeente wil meer bekendheid geven aan dit initiatief door het onderwijs actief te benaderen om de week van het geld te promoten en ook ouders en verzorgers te wijzen op dit initiatief. Hierbij kunnen Nibud en lokale maatschappelijke organisaties (ook) een rol spelen.

Maatregel 3: Beginnende schulden snel aanpakken
In alle gemeenten in de Gooi en Vechtstreek krijgt de aanpak van problematische schulden hoge prioriteit. Op de regionale samenwerkingsagenda is het terugdringen van problematische schulden als speerpunt benoemd. Gemeenten werken veelal met dezelfde partijen samen en streven dezelfde doelen na om de schuldenproblematiek aan te pakken. Dit zijn partijen als woningcorporaties, de zorgverzekeraars, elektriciteit-, water-, telecom-, incasso- en energiebedrijven. De privacy wordt hierbij gewaarborgd, door aan een aantal voorwaarden te voldoen.
Wat gaan we doen:

1. Maken van effectieve samenwerkingsafspraken met deze partijen, zodat beginnende schuldenproblematiek kan worden ingezet. Onderzocht wordt of de methodiek Vroeg Eropaf kan worden ingezet; het actief benaderen van mensen met betalingsachterstanden en aansluitend het aanbieden van hulpverlening op maat. Vroeg Eropaf richt zich vooral op mensen met beginnende betalingsachterstanden met als doel het voorkomen van ernstiger financiële problematiek (zoals sancties naar aanleiding van betalingsachterstanden) én het leggen van een basis voor structurele betalingen in de toekomst.
2. Investeren in ogen en oren in de wijk, waarbij professionals meer signalerend optreden. Denk hierbij aan Versa Welzijn en wijkcoaches. Zij helpen mensen op weg bij het vinden van een oplossing voor hun vragen en hebben goede contacten met de eerstelijnszorg, wijkagent, welzijn en maatschappelijk werk in de wijk. Mensen kunnen ook bij de wijkcoach terecht als zij zich zorgen maken over buren.

Maatregel 4: intensiveren van samenwerking in het netwerk
Momenteel gaan veel organisaties in de keten rondom schuldenproblematiek solitair te werk. Samenwerking met de partners in het netwerk is noodzakelijk om uitvoering te kunnen geven aan vroegsignalering. De organisaties erkennen het belang van vroegsignalering.
Wat gaan we doen:

1. Inzetten op het verstevigen van het netwerk. Een stevig netwerk met korte lijnen is een belangrijke sleutel in de kanteling van curatieve hulp naar preventieve hulp. Het gemeenschappelijke doel is om het aantal mensen met schulden zoveel mogelijk te beperken of de schulden aan te pakken, hierin hebben alle partijen een eigen verantwoordelijkheid en eigen rol.
2. Het organiseren van netwerkbijeenkomsten om de samenwerking nader in te vullen en het netwerk te verstevigen. Mogelijk dat er meer organisaties op basis van nader te bepalen (subsidie)afspraken dienstverlening op gebied van schuldhulp gaan bieden.
3. Het agenderen van het onderwerp schuldenproblematiek binnen het zgn. jeugdnetwerk. Binnen dit netwerk wordt nauw samengewerkt ten behoeve van informatie-uitwisseling en korte lijnen als het gaat om jeugdhulp.

Maatregel 5: onderzoeken dienstverlening
Goede en tijdige dienstverlening door alle organisaties is van groot belang. Uit het onderzoek onder ervaringsdeskundige inwoners blijkt dat er wisselende signalen zijn over dienstverlening. Wat gaan we doen:

1. Integraliteit en kwaliteit van dienstverlening is van belang, zowel intern als extern. Wij onderzoeken waar dienstverlening verbeterd kan worden.

2. De klanttevredenheid wordt structureel onderzocht; om de twee jaar wordt het onderzoek naar ervaringen onder inwoners herhaald om te monitoren hoe de kwaliteit van de dienstverlening wordt ervaren. Jaarlijks worden de diensten van de (maatschappelijke) organisaties beoordeeld die een rol hebben in het voorkomen en aanpakken van schulden.

6.2 Beknopt overzicht van acties

In onderstaand schema zijn de (nieuwe) acties in de tijd geplaatst.

	2018 (bestaand)	2019	2020	2021	2022
Afspraken met derden/Vroeg er op af		√	C	C	C
Investeren in professionals in de wijken		√	C	C	C
Netwerkbijeenkomsten partners	√	C	C	C	C
Participatie in jeugdnetwerk	√	C	C	C	C
Voorlichting aan inwoners		√	C	C	C
Voorlichting aan intermediairs		√		C	
Voorlichting aan nieuwe uitkeringsgerechtigden	√	C	C	C	C
Financiële educatie		√	C	C	C
Onderzoek ervaringsdeskundige inwoners	√		C		C
Tevredenheidsonderzoek Kredietbank Nederland	C	C	C	C	C
Tevredenheidsonderzoek Versa Welzijn	C	C	C	C	C
Inkomensondersteuning:					
Jeugdsportfonds*	C	C	C		
Jeugdcultuurfonds*	C	C	C		
Caroussel	C	C	C		
Kindpakket		√	C	C	C
PC-regeling**	C	C			
DOE-budget	C	C	C	C	C

√ = initiëring actie
C = continuering/herhaling actie
* = overeenkomst eindigt eind 2020
** = wordt vervangen door het kindpakket

7 Bijlagen

7.1 Bijlage 1: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Artikel 1 Begripsbepalingen
In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

college:	college van burgemeester en wethouders;
inwoner:	ingezetene die op grond van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens bij een gemeente is ingeschreven;
Onze Minister:	Onze Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;
schuldhulpverlening:	het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg;
verzoeker:	persoon die zich tot het college heeft gewend voor schuldhulpverlening.

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

Artikel 3 Verantwoordelijkheid college
1. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan, bedoeld in artikel 2, eerste lid.
2. Het college kan schuldhulpverlening in ieder geval weigeren in geval een persoon al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening.
3. Het college kan schuldhulpverlening in ieder geval weigeren in geval een persoon fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en die persoon in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, is opgelegd.
4. Met betrekking tot een ingezetene zonder adres als bedoeld in artikel 1 van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens is het college verantwoordelijk dat krachtens artikel 40 van de Wet werk en bijstand aangewezen is voor de verlening van bijstand.
5. Een vreemdeling kan voor het verlenen van schuldhulpverlening slechts in aanmerking komen indien hij een ingezetene is die rechtmatig in Nederland verblijf houdt in de zin van artikel 8, onder a tot en met e en l, van de Vreemdelingenwet 2000.

Artikel 4 Wacht- en doorlooptijd
1. Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.
2. Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

3. Het college geeft de verzoeker inzicht in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van het resultaat.

Artikel 5 Moratorium
1. Het college kan de rechtbank verzoeken een afkoelingsperiode af te kondigen, waarin elke bevoegdheid van de schuldeiser tot verhaal op de goederen van de schuldenaar en tot opeising van goederen die zich in de macht van de schuldenaar bevinden niet kan worden uitgeoefend, voor een periode van maximaal zes maanden.
2. Een afkoelingsperiode als bedoeld in het eerste lid wordt slechts afgekondigd indien deze periode noodzakelijk is in het kader van schuldhulpverlening en indien is voldaan aan bij algemene maatregel van bestuur gestelde nadere voorwaarden.
3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen verplichtingen worden aangewezen die door de schuldenaar tijdens de afkoelingsperiode, bedoeld in het eerste lid, worden nagekomen.

Artikel 6 Inlichtingenplicht
De verzoeker doet aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op de op hem van toepassing zijnde schuldhulpverlening of voor de uitvoering van deze wet.

Artikel 7 Medewerkingsplicht
1. De verzoeker is verplicht aan het college desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.
2. Het college stelt bij de uitvoering van deze wet de identiteit van de persoon, bedoeld in het eerste lid, vast aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder 1° tot en met 3°, van de Wet op de identificatieplicht.
3. Een ieder is verplicht aan het college desgevraagd een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht terstond ter inzage te verstrekken, voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.

Artikel 8 Gegevensuitwisseling
1. Bestuursorganen en andere bij algemene maatregel van bestuur aangewezen personen en instanties verstrekken aan het college de gegevens en inlichtingen waarvan kennisneming van belang kan zijn voor de uitvoering van deze wet.
2. Het college kan onder bij algemene maatregel van bestuur te bepalen voorwaarden aan bestuursorganen en aan bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen instanties gegevens verstrekken voortvloeiende uit de uitvoering van deze wet, die deze bestuursorganen en instanties behoeven in verband met uitoefening van hun taak en dienstverlening.
3. Het vragen en het verstrekken van gegevens door het college aan en door de in het eerste en tweede lid bedoelde bestuursorganen en instanties kan geschieden door tussenkomst van het Inlichtingenbureau, bedoeld in artikel 63 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen.
4. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de wijze van gegevensuitwisseling en de kosten, die daarbij in rekening kunnen worden gebracht.

Artikel 9 Informatievoorziening
1. Het college verstrekt Onze Minister, kosteloos, de gegevens en inlichtingen die hij voor de statistiek, informatievoorziening en beleidsvorming met betrekking tot deze wet nodig heeft.
2. Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de informatie die het college verstrekt en de wijze waarop het college de gegevens verzamelt en verstrekt, waarbij kan worden bepaald dat categorieën van gemeenten bepaalde gegevens en inlichtingen niet hoeven te verzamelen en te verstrekken.

Artikel 10 Wijziging van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen

Artikel 11 Wijziging van de Wet op het financieel toezicht

Artikel 12 Evaluatie
Onze Minister zendt binnen vier jaar na de inwerkingtreding van deze wet aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van deze wet in de praktijk.

Artikel 13 Inwerkingtreding
De artikelen van deze wet treden in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip, dat voor de verschillende artikelen of onderdelen daarvan verschillend kan worden vastgesteld.

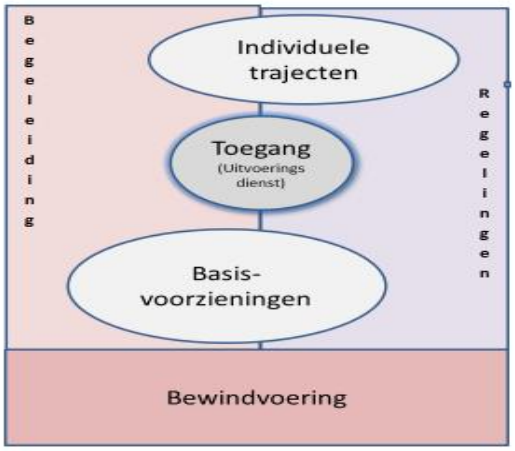
Artikel 14 Citeertitel
Deze wet wordt aangehaald als: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

7.2 Bijlage 2: Schuldhulpverlening in Gooise Meren

In Gooise Meren wordt schuldhulpverlening geboden aan inwoners (particulieren/natuurlijke personen) en ook aan ondernemers/ZZP-ers die te maken hebben met problematische schulden.

1. **Schuldhulpverlening aan inwoners**

Schuldhulpverlening kent meerdere vormen en gradaties. De hulpverlening -in zijn diverse facetten- wordt aangeboden vanuit de collectieve basisvoorzieningen, als ook via de individuele (maatwerk) trajecten. Schuldhulpverlening bestaat uit drie sporen die los van elkaar maar ook gecombineerd kunnen worden aangeboden: (1) begeleiding van mensen, (2) het saneren van schulden en (3) bewindvoering. Hieronder worden de sporen beschreven en daarbij worden de organisaties benoemd die werkzaam zijn.



Spoor 1: begeleiding

Begeleiding van mensen kent lichte en intensieve vormen. Het doel is om iemand die niet goed in staat is het eigen huishoudboekje op orde te houden, zodanig te begeleiden dat overzicht ontstaat en het budget goed wordt beheerd. Iemand wordt begeleid bij de inkomsten en uitgaven, waarbij gekeken wordt naar de juiste balans daartussen. Zo nodig wordt hulp geboden bij het aanvragen van bijvoorbeeld een uitkering of toeslagen (stabilisatie of toename van inkomsten), en wordt gekeken naar eventuele niet-noodzakelijke uitgaven (beperking van de kosten).

Als basisvoorziening is financiële begeleiding en hulp bij administratie mogelijk bij Versa Welzijn en bij Stichting Schuldhulpmaatje. Dienstverlening is voor iedereen toegankelijk die ondersteuning vraagt. Zwaardere vormen van begeleiding worden geboden door de Kredietbank Nederland met de diensten Budgetbeheer en Budgetcoaching. Deze dienstverlening is een individuele voorziening die via de gemeentelijke Uitvoeringsdienst kan worden aangevraagd. Vaak gaat dat gepaard met een vorm van schuldsanering (zie hieronder bij spoor 2).

Begeleiding kan korter of langdurig noodzakelijk zijn. Er wordt zoveel mogelijk toegewerkt naar een moment dat een persoon weer zelf in staat is zijn financiële huishouding te voeren. Afhankelijk van de situatie en mogelijkheden van de betrokken persoon is de periode langer of intensiever. Begeleiding kan aan het eind van een hulpverleningstraject overlopen in nazorg en vinger aan de pols houden.

Begeleiding kan een preventieve werking hebben: wanneer iemand met ondersteuning zijn budget goed beheert, dan kan dat de vorming van schulden voorkomen. Maar het kan zijn dat er ook sprake is van schuldenproblematiek. Naast de begeleiding kan dan ook schuldsanering worden aangeboden, waarmee de problematische schulden worden aangepakt.

Spoor 2: Schuldsanering

Schuldsanering kent lichte en intensieve vormen. Lichte vormen kunnen vaak vanuit een begeleidingstraject worden aangeboden. Het gaat dan bijvoorbeeld om een overzichtelijk aantal van één of enkele schulden of achterstallige betalingen, die (relatief) simpel oplosbaar zijn met goede afspraken over een redelijke periode en termijnen van aflossing. Wanneer het schuldpakket om

grote(re) bedragen gaat of wanneer het niet een overzichtelijk aantal betreft, dan kan doorverwijzing naar een zwaarder schuldhulptraject aan de orde komen.

Via de gemeentelijke Uitvoeringsdienst kan een inwoner in aanmerking komen voor een individueel hulptraject bij de Kredietbank Nederland, met wie de gemeente tot 2021 een overeenkomst heeft gesloten. De KBN werkt volgens de richtlijnen van de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, de koepelorganisatie voor schuldhulpverlening) op basis van de Gedragscode Schuldhulpverlening en de Gedragscode Sociale Kredietverlening.

Minnelijk traject
Op basis van een goede dossiervorming (gedurende de intake/aanmeldfase via de Uitvoeringsdienst) wordt aan de schuldenaar een passend traject aangeboden om de schulden te saneren. Primair wordt gezocht naar een 'minnelijk traject'. Dat betreft een saneringstraject waarbij alle betrokkenen bereid zijn afspraken te maken. Het kan zijn -afhankelijk van de situatie en aflossingscapaciteit- dat volledig wordt terugbetaald, of een gedeelte van de oorspronkelijke schulden. De schuldenaar is na maximaal 36 maanden schuldenvrij. De KBN kan een afbetalingsregeling treffen met schuldeisers. Ook kan de KBN de schuld overnemen en een saneringskrediet verstrekken aan de schuldenaar, zodat deze nog slechts met 1 schuld/kredietverstrekker te maken heeft.

WSNP
Het kan gebeuren dat niet alle schuldeisers bereid zijn om mee te werken. Wanneer het niet lukt om een minnelijke regeling te treffen, dan kan de schuldenaar een verzoek indienen bij de rechtbank om aanspraak te maken op de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De Kredietbank Nederland helpt bij het indienen van de aanvraag en begeleidt indien nodig de schuldenaar bij de procedure en de zitting bij de rechtbank. De Wsnp duurt drie jaar. Wie de afspraken goed naleeft wordt schuldenvrij verklaard na drie jaar. Schuldeisers kunnen de (eventuele) restschuld niet meer op eisen.

Spoor 3: Bewindvoering
Bij een WSNP-traject krijgt de schuldenaar een bewindvoerder toegewezen. De bewindvoerder beheert de 'boedelrekening' -waarop de aflossingen worden gestort- en controleert of de schuldenaar zijn verplichtingen nakomt. De bewindvoerder onderhoudt hierover contacten met de schuldeisers en met de rechtbank.

Bewindvoering is ook mogelijk voor mensen die niet in een WSNP-traject zitten, maar die grote moeite hebben -door bijvoorbeeld fysieke, psychische of verstandelijke beperkingen- om zelf hun budget te beheren. Dit wordt beschermingsbewind genoemd. Ook in die situaties worden aanvragen door de rechter getoetst. Een bewindvoerder neemt het financiële beheer over van de betrokken persoon. De gemeente betaalt de kosten voor bewindvoering voor personen met een minimum inkomen.

Een bewindvoerder is geen hulpverlener, maar bewindvoering kan er wel aan bijdragen dat personen niet in schulden geraken of daarmee geholpen zijn bij het aflossen van een schuld. Personen die onder bewind zijn gesteld kunnen zelf een bewindvoerder kiezen. De gemeente heeft hierin geen rol en heeft aldus geen 'vaste' bewindvoerders met wie afspraken zijn gemaakt.

2. Schuldhulpverlening aan ondernemers

Zelfstandigen kunnen (tijdelijke) financiële problemen en/of schulden hebben, die het voortbestaan van hun bedrijf bedreigen. De toegang voor (schuld)hulptrajecten voor ondernemers en ZZP-ers is (voor alle regiogemeenten) belegd bij de gemeente Hilversum. Van daaruit kan specifieke (schuld)-hulpverlening worden opgestart voor ondernemers met financiële problematiek. In bepaalde gevallen kunnen zij een beroep doen op het (wettelijk) Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). De gemeente heeft een uitvoeringsplicht. Hulp kan bestaan uit een lening, een herfinanciering, of een aanvulling op het inkomen.

Daarnaast bekostigt Gooise Meren zelf de mogelijkheden voor ondernemers om -los van een Bbz-traject- extra advies of begeleiding te ontvangen, net zoals die dienstverlening aan 'gewone' inwoners wordt aangeboden. Hulp aan ondernemers is zeer gespecialiseerd (vaak is sprake van ingewikkelde financiële situaties) zodat die hulp niet geboden kan worden door organisaties als Versa Welzijn. Ondernemers kunnen -los van een eventueel Bbz-traject- worden begeleid door gespecialiseerde adviesbureaus als Menzing & Partners en Zuidweg & Partners.

7.3 Bijlage 3: Verslag bijeenkomst Schuldhulpverlening 'Van zwart naar rood' (19/04/2018)

In twee gesprekronden is gesproken over vijf thema's. Onderstaand vormt een weergave van hetgeen is benoemd in de diverse gespreksgroepen.

Thema 1: 'netwerk en samenwerking'
Kan de samenwerking beter, kan het proces beter, kan de aanmelding en hulpverlening soepeler tot stand komen?

Over het thema:
Er is (goede) samenwerking tussen de organisaties en directe partners.
Er is nog geen sprake van een breed netwerk.
Dat is wel nodig; schuldenproblematiek is breed/kent veel facetten en gaat (vaak) gepaard met andere problematiek. Ondersteunend daarbij:
* brede Sociale Kaart (wie maakt? Hoe beschikbaar?)
* convenant / Vroeg Erop Af (preventieve samenwerking van corporaties / nutsbedrijven / zorgverzekeraar / gemeente(n) / Aansluiting op BKR-registratie.
Wanneer iemand ergens geen hulp kan krijgen (om wat voor reden dan ook), is het belangrijk om de persoon goed door te verwijzen.
De drempel om naar het gemeentehuis te gaan is hoog; de gemeente moet laagdrempeliger werken.
(Preventieve) hulpverlening moet niet vanuit ieder zijn eigen kantoor/loket worden aangeboden, maar moet laagdrempelig toegankelijk worden aangeboden op locaties waar mensen al zijn/naar toe komen, bijvoorbeeld in wijkcentra en bibliotheken.

Overige opmerkingen:
Snelle hulpverlening (op allerlei gebied) voorkomt oplopende schulden. Voor de gemeente geldt m.n.:
- tijdige uitbetaling van (aangevraagde) uitkering en/of voorschotverstrekking;
- snel duidelijk zijn over achterstallige betalingen aan de gemeente (belastingen)
Faciliteiten op gebied van schuldhulp die bestaan voor particulieren moeten ook beschikbaar zijn voor ondernemers.
Aandacht voor personen met inkomen net boven minimum; zij vallen vaak buiten voorzieningen.
Advies aan de gemeente: richt breed 'bureau schuldhulp' in; houdt dienstverlening in eigen hand.
Niet denken 'schulden vallen nu wel mee want de economische crisis is over' . Juist wanneer economie verbetert zijn mensen geneigd minder bewust met geld om te gaan.

Thema 2: 'preventie en vroegsignalering'
Hoe zorgen we dat mensen goed met geld om kunnen gaan en hoe grijpen we op tijd in?

Over het thema
Wat gaat goed:
- er is nauw contact
- er wordt gekeken naar oplossingen
- de wederzijdse communicatie gaat steeds beter
- Openheid (gesprek wordt aangegaan)
- Hulpverlening richting statushouders m.b.t. inhouden van huur.

Wat kan beter?
Statushouders geen uitkering/toeslagen die een 'lege' woning krijgen
Drempel om te bellen is hoog
Cliënten voelen zich niet gehoord; geen juiste benadering door medewerker
Cliënten weten de weg naar schuldhulpverlening niet
'Achter de voordeur' aanpak / zoals Vroeg Erop Af
Betere voorlichting, ook voor jongeren en laaggeletterden
De gemeente moet organisaties beter faciliteren.

Welke oplossingen?
(Online) bekendheid vergroten:

- Virtuele omgeving creëren (m.n. voor jongeren)
- via Social media bekend maken.
Vroeg-signalering nodig vanuit de gemeente.
Gemeente als centraal (meld)punt / regisseur.
Spreekuren bij de Voedselbank organiseren (bijvoorbeeld Versa en St. Schuldhulpmaatje)
Netwerkbijeenkomst organiseren, ook met incassonureau's daarbij.
Collectieve zorgverzekering via de gemeente.
De Kredietbank 'in huis' bij de gemeente / KB moet beter contacten onderhouden met andere organisaties / KB moet snel handelen.

Overige opmerkingen:
Armoede erkennen
Neutralere naam bedenken; geen 'schuldhulp' bijvoorbeeld budgetcoaching
Vanuit 'Den Haag' meer wetgeving/preventie.

Thema 3: (Eigen) verantwoordelijkheid vs zelfredzaamheid
Wat kan je vragen en verwachten van mensen met schuldenproblematiek?

Wat gaat goed:
Bewustwording: aansluiten belevingswereld ouders versus kinderen en educatie
Schuldhulpverlening wordt bereikt
Mensen redden zich uiteindelijk ook via anderen
Binnen de gemeente zijn er goede voorzieningen(Versa, voedselbank, Gooise Meren werkt!)/ondersteuning .

Wat kan beter:
Samenwerking & informatievoorziening
Bespreekbaar maken/het kan iedereen overkomen
Netwerk aanspreken…..en wat te doen als het er niet is?

Welke oplossingen?
Vroeg signalering: zijn er achterstanden – signaal naar gemeente

Zelfredzaamheid komt pas als ergste stress weg is/er duidelijkheid is
Ingrijpen bij een life-event (+gesprek).
Signaleren en de gemeente inschakelen
Probleem: digitalisering + regels rond privacy
Voorlichting/bewust maken (op scholen + thuis)
Lenen is te makkelijk (DUO)
Informatie bij 18e verjaardag
De wij ingaan/spreekuren (budget op advies centrum – budgetcafé)
Bewind voering voorkomen + uitstroom bevorderen
Vindplaats schulden: gemeente kan zich daar bij aanmelden.

Thema 4: Privacy
Welke informatie heb je nodig om samen - binnen het netwerk - goed hulp te kunnen bieden? En wat als je dat niet mag delen?

Privacyregels kunnen belemmerend werken
Zo zorgvuldig mogelijk werken, maar soms de rek opzoeken in het belang van de klant.

Thema 5: gemeentelijke visie Sociaal Domein: meedoen, de behoefte centraal en eigen kracht
Werken alle partijen volgens deze gemeentelijke visie?

Opmerkingen:
50% is laaggeletterd – kan tijdelijk of permanent zijn
Taalbegrip
Wetgever maakt niet makkelijk om in eigen kracht te staan

Weten waar info te halen is over SHV bij gemeente en maatschappelijke instanties
Samenwerking incassobureaus + gemeente
Loonbeslag kan zorgen voor ontslag
Bejegening
Beperkt in vrijheid – negatief beeld
Achterliggende problemen uitvragen
Voedselbank heeft de beweging naar vraag centraal gemaakt
GM gooit voor 1600 mensen eten per dag weg
Bedrijven bewegen mee

Voedselbank komt klanten/laaggeletterden tegen en zou samenwerking aanwenden i.v.m. privacy
Samen doelen stellen
In plaats van sanctie ook een handje helpen
Verleiden in plaats van dreigen
Communicatie in méér talen
Sociaal huis – wie is het – fundament – gemeente heeft regie
Ondersteuning door Voedselbank als dat nodig is
Vrijwilligers: hoe ziet dat er over 10 jaar uit?

Wat mist nog?
Extra aandacht nodig voor grote gezinnen
Aanwas nieuwe vrijwilligers

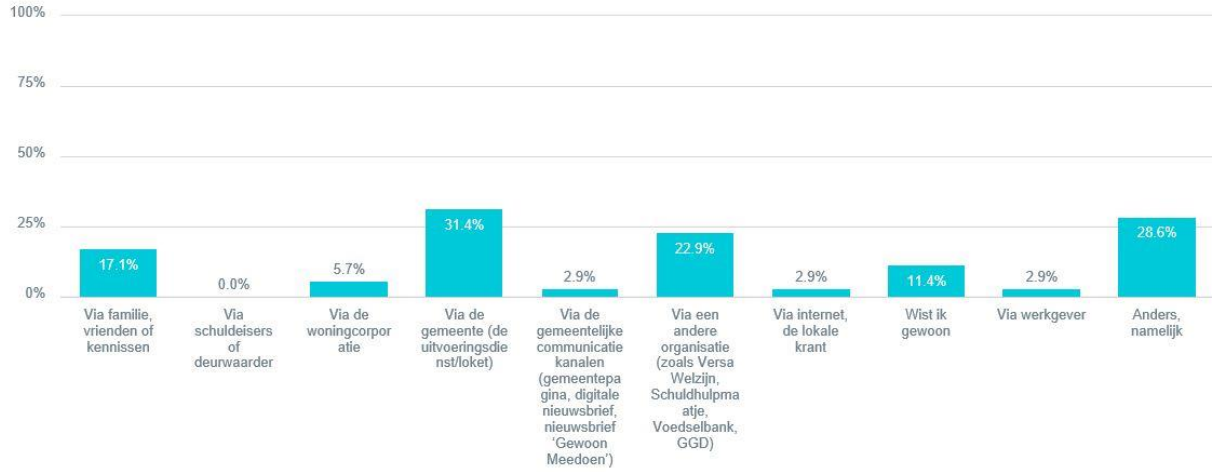
7.4 Bijlage 4: Samenvatting resultaten van onderzoek onder ervaringsdeskundige inwoners

Onderzoek naar ervaringen met schuldhulpverlening

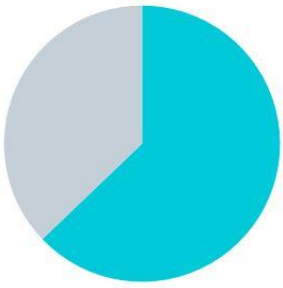
Beknopte samenvatting

In het voorjaar van 2018 is er een ervaringsonderzoek gehouden naar de ervaringen van inwoners die in de afgelopen 4 jaar met schuldhulpverlening in aanraking zijn geweest. Er zijn 337 inwoners benaderd, er zijn 39 ingevulde vragenlijsten retour ontvangen. De respons is dus 11,5%. Inwoners hebben een brief met toelichting over het onderzoek ontvangen en konden zowel schriftelijk (per brief) als online deelnemen. Het onderzoek was anoniem.

- **Manier van bekend raken met schuldhulpverlening:**

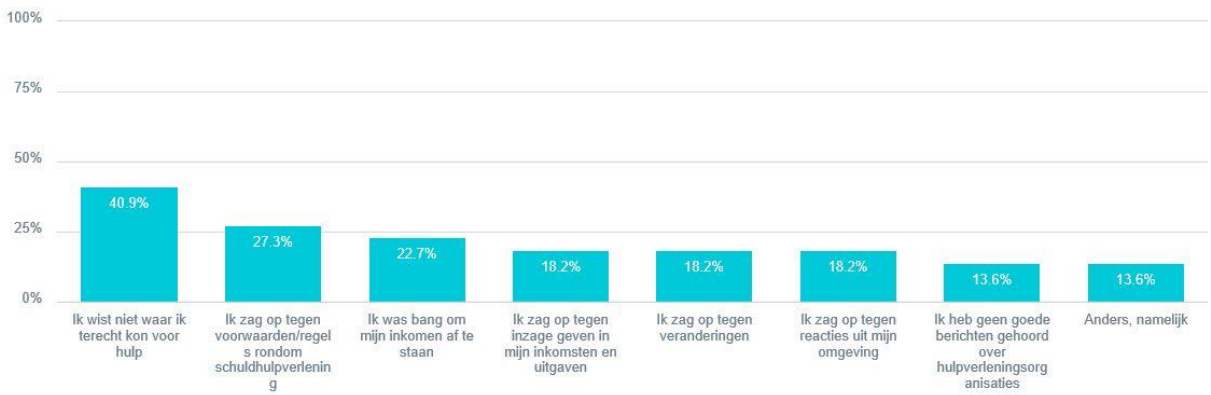


- **Twijfel bij hulp vragen bij financiële problemen:**

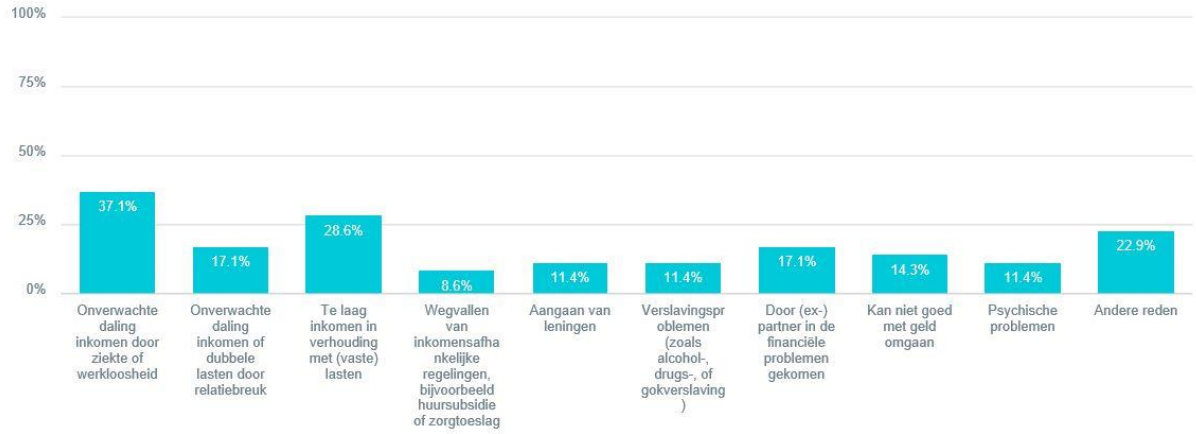


Observaties	
Totaal	35
Ja	62.9%
Nee	37.1%

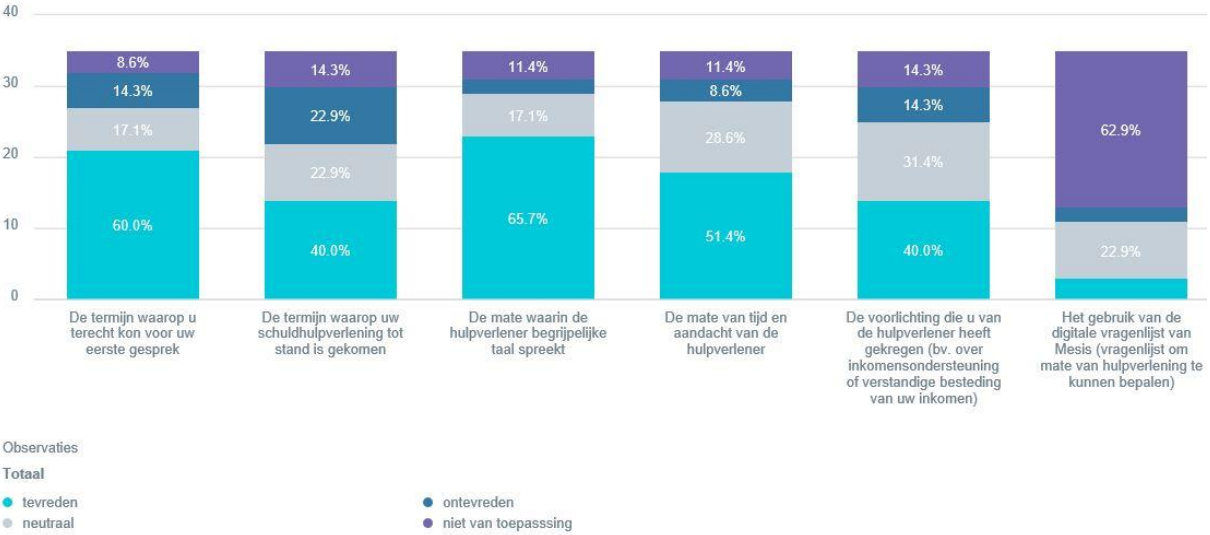
- **Reden van twijfel:**



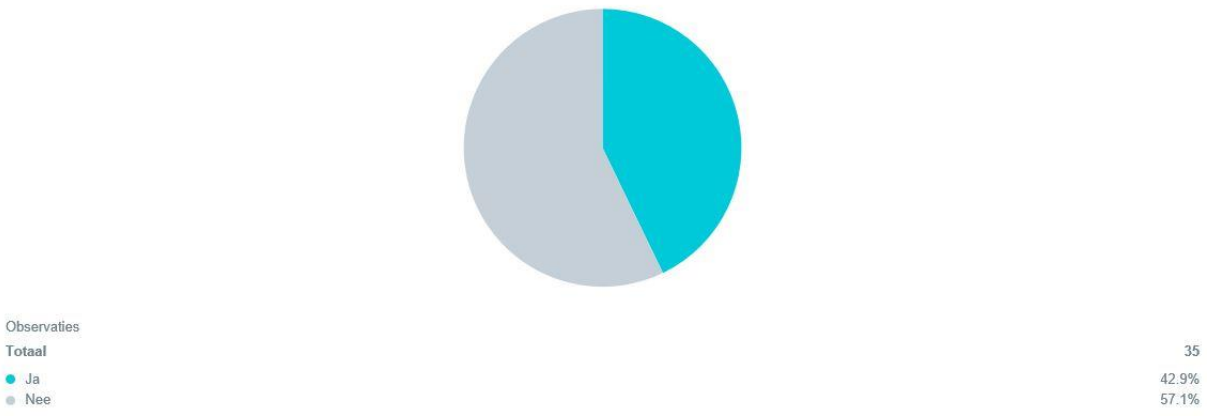
- **Oorzaken van schulden:**



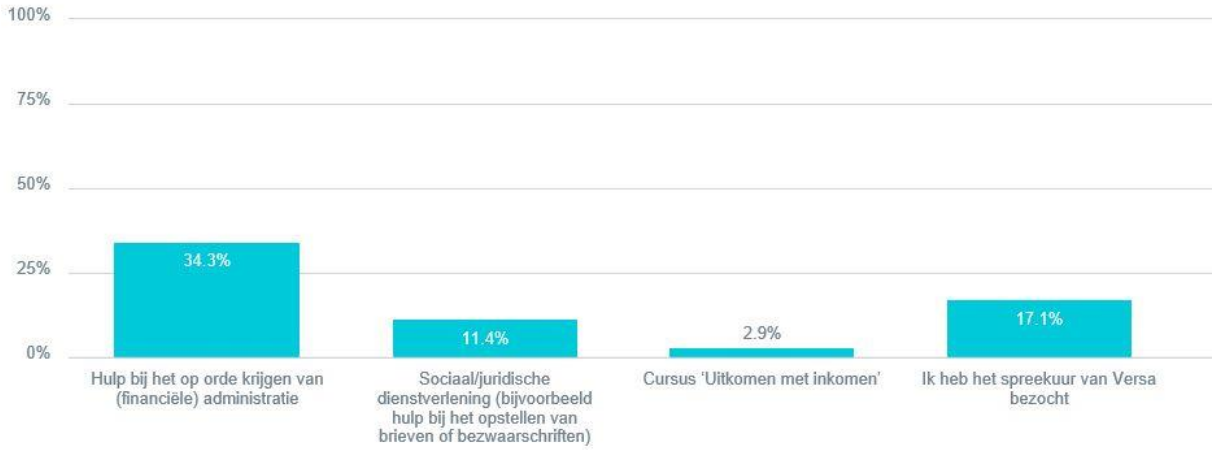
- **Dienstverlening gemeente:**



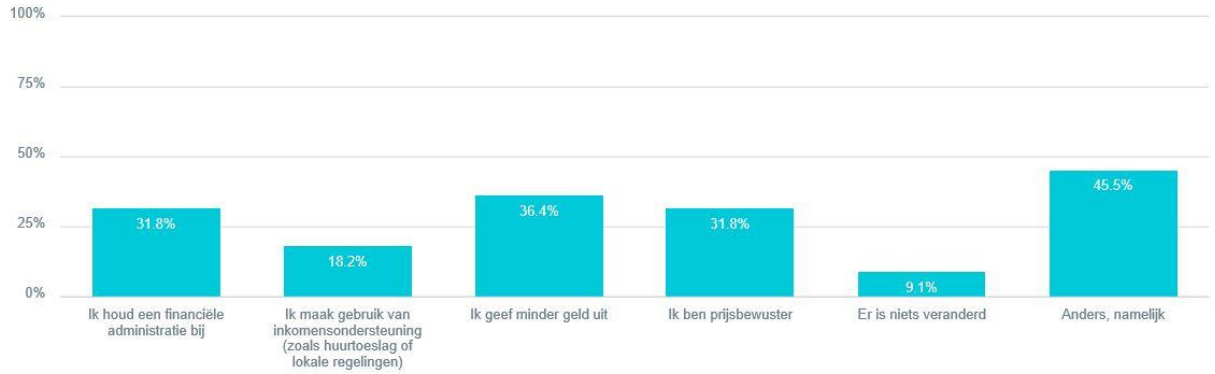
- **Contact met Versa/Schuldhulpmaatje:**



- **Gebruik aanbod Versa & SchuldHulpMaatje:**



- **Financieel gedrag na schuldhulpverlening:**



- **Conclusies:**
- Veel respondenten weten niet waar ze terecht kunnen voor hulp
- Groot deel respondenten twijfelt om een aanvraag voor schuldhulpverlening te doen; schroom en schaamte veelal oorzaak
- Verwijzing vooral via gemeentelijk loket en organisaties zoals Versa, SchuldHulpMaatje, Voedselbank etc.
- Verandering in inkomen is de meest genoemde oorzaak van schulden
- Gedragsverandering na hulp bij schulden

7.5 Bijlage 5: Verklarende woordenlijst

Arbeidsmarkt	Economische en sociologische benaming voor de interactie tussen vraag naar en aanbod van arbeidskrachten.
Bijstandsuitkering	Uitkering die voorziet in inkomen wanneer iemand niet voor voldoende inkomen kan zorgen.
Coalitieakkoord	De afspraken die de coalitie (gekozen meerderheid van de gemeenteraad) maakt over het beleid voor de periode tot de volgende verkiezingen.
Huishouden	Een verzameling van één of meer personen die een woonruimte bewoont en daar zichzelf voorziet, of door derden wordt voorzien, in dagelijkse levensbehoeften.
KBN	Kredietbank Nederland
KCC	Het KlantContactCentrum van de gemeente coördineert de inhoudelijke en procesmatige beantwoording van klantvragen.
Laaggeletterd	Iemand is laaggeletterd als hij geen of onvoldoende kan lezen en of schrijven om te functioneren in de samenleving.
Digibeet	Een persoon met beperkte kennis of toegang tot digitale techniek
Lage-inkomensgrens	Grens die een vast koopkrachtniveau vertegenwoordigt. Bij een inkomen onder de lage-inkomensgrens spreekt het CBS van een huishouden met een laag inkomen of van een huishouden met kans op armoede.
Minimuminkomen	Een besteedbaar huishoudensinkomen tot 105 % van het sociale minimum (bijstand of AOW inclusief eventuele kinderbijslag).
Regio Gooi en Vechtstreek	Samenwerkingsverband van Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdemeren. Organiseert o.a. Afvalinzameling, de GGD, gezamenlijke inkoop van zorg en de ambulancedienst;
Schuld	Financiële verplichting tegenover een ander
Schuldeiser	Degene aan wie betaald moet worden door de schuldenaar.
Sociaal Domein	Term voor alle sectoren die te maken hebben met de (gemeentelijke) sociale beleidsterreinen, zoals welzijn, onderwijs, gezondheidszorg.
Statushouders	Asielzoekers die als vluchteling worden erkend, krijgen de vluchtelingenstatus. Zij worden ook wel statushouders of vergunninghouders genoemd.
(Sub)nota	Bestuurlijk stuk over de uiteenzetting van standpunten.
Zelfredzaamheid	Het vermogen om voor zichzelf te zorgen.