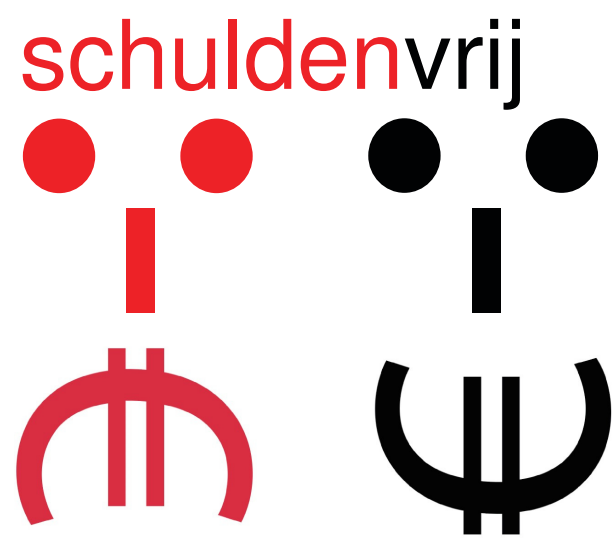


Terneuzenaren schuldenvrij

uitvoeringsplan schuldhulpverlening



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	blz 3
Hoofdstuk 2 Het processchema	blz 4
Hoofdstuk 3 Informatie, advies en stabilisatie	blz 5
3.1 Informatie en advies	
3.2 Stabilisatie	
3.3 Inzet vrijwilligers	
Hoofdstuk 4 Preventie en vroegsignalering	blz 6
4.1 Preventie	
4.2 Koppeling met armoedebeleid	
4.3 Business case armoede	
4.4 Vroegsignalering	blz 7
4.5 Actieonderzoek	blz 8
4.6 Beleidsplan "Terneuzenaren schuldenvrij"	blz 9
Hoofdstuk 5 (Crisis) Intake, budgetbeheer en nazorg	blz 10
5.1 (crisis)Intake	
5.2 Budgetbeheer	
5.3 Nazorg	
Hoofdstuk 6 Beschermingsbewind, MSNP en WSNP	blz 11
6.1 Beschermingsbewind	
6.2 MSNP en WSNP	

Hoofdstuk 1 Inleiding

De gemeenteraad van Terneuzen heeft in december 2019 het beleidsplan “Terneuzenaren schuldenvrij” vastgesteld.

Wij streven ernaar dat Terneuzenaren schuldenvrij zijn. Daarom vinden we het belangrijk om mensen met schulden in een vroege fase te helpen. We zetten daarom in op preventie en vroegsignalering. Door er vroeg bij te zijn kunnen grote schulden voorkomen worden. Dit leidt op langere termijn tot minder schuldenregelingen. De maatschappelijke kosten door de schuldenproblematiek zullen daardoor lager worden.

De Wet gemeentelijke schuldhelpverlening is sinds 2012 een taak van de gemeenten. We onderzoeken de hele situatie van de klant. We kijken niet enkel naar het individu maar naar het hele systeem. Veel mensen met schulden hebben meerdere problemen, zoals psychische of psychiatrische problemen, werkloosheid, relatiebreuk, verslaving of ziekte. Mensen die zich melden voor hulp hebben vaak al contact met een andere vorm van hulpverlening. Samenwerking tussen diverse hulporganisaties heeft veel voordelen. Het is belangrijk dat alle verschillende hulpverleners van elkaars bestaan afweten en (globaal) weten voor wie en onder welke voorwaarden deze iets kunnen betekenen.

Geschat wordt dat 1,4 miljoen huishoudens in Nederland problematische schulden hebben. Mensen lopen vaak gemiddeld vier tot vijf jaar rond met financiële problemen voordat ze aan de bel trekken. De schulden lopen daardoor vaak hoog op.

Vanaf 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijk schuldhelpverlening aangepast. Na deze wetwijziging mogen hulpverleners op basis van signalen over betalingsachterstanden uit eigen beweging schuldhelp aanbieden. Schulden kunnen we zo vroeger signaleren en aanpakken. De uitwisseling van gegevens, met als doel vroegsignalering van schulden, zijn opgenomen in een AMvB. Het gaat hierbij om betalingsachterstanden op vaste lasten, zoals huur, energie, water en zorgverzekering. In het beleidsplan is aangegeven dat vroegsignalering een belangrijk onderwerp wordt. Er is vaak schaamte om hulp te vragen. Door dit bespreekbaar te maken komt er vaak al ruimte bij cliënten. Casusregie wordt ingevoerd zodat we als organisaties van elkaar weten welke hulpverlening we bieden. Het maatwerkteam is hierin een goede steun. Verder gaan we nog meer samenwerken met andere uitvoeringsorganisaties binnen het sociaal domein.

Hoofdstuk 2 Het processchema

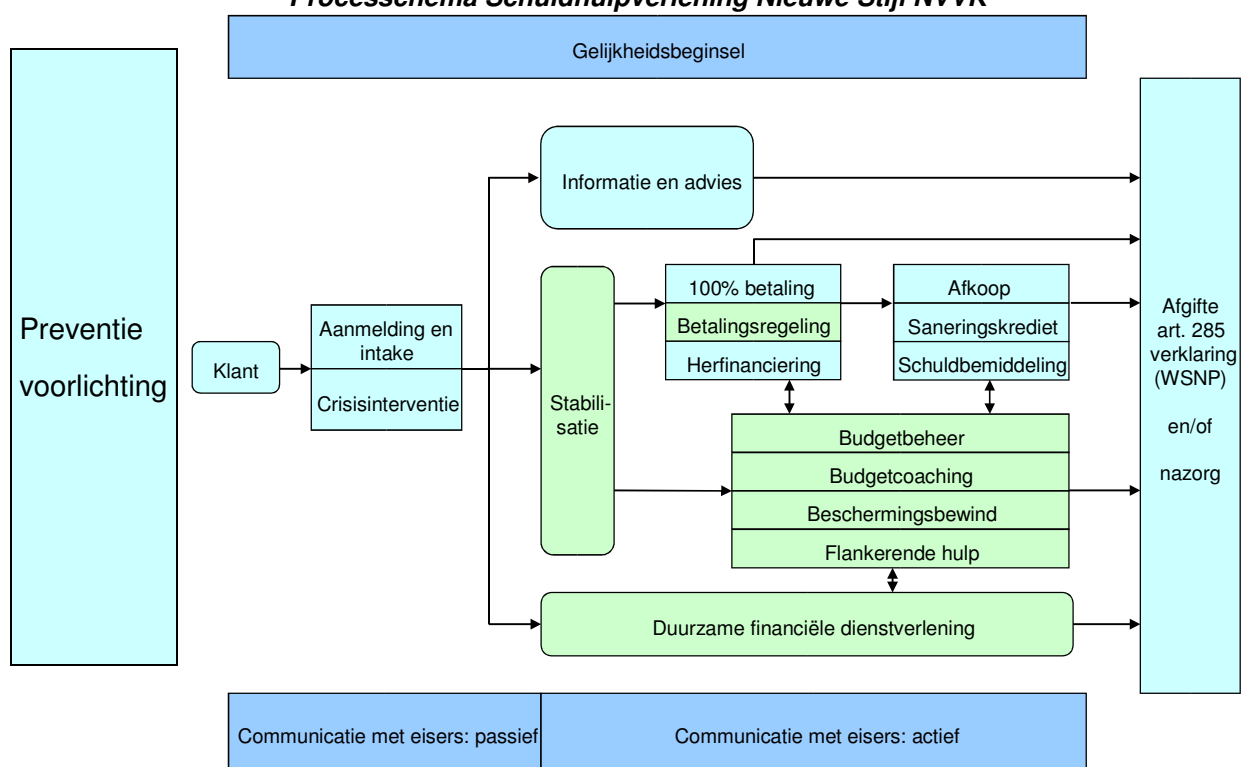
Visie- Schuldhelpverlening is toegankelijk voor alle inwoners van de gemeente Terneuzen. Het streven is dat iedereen een inkomen heeft waarmee hij of zij rond kan komen. We kijken niet alleen naar de hulpvraag. Ook achterliggende problemen nemen we mee. We bieden hiermee integrale hulpverlening.

Missie- We gaan als gemeente zoveel mogelijk inzetten op preventie en vroegsignalering. We zijn er vroeg bij: we zorgen ervoor dat als er problemen ontstaan we zo snel mogelijk ondersteuning inzetten. We gaan zorgen dat inwoners snelle hulp krijgen bij betalingsachterstand én de zelfredzaamheid van inwoners groter maken. Hiervoor is maatwerk en flexibiliteit van het aanbod nodig.

Als een inwoner problematische schulden heeft, is de gemeente verplicht die inwoner te helpen bij het zoeken naar een oplossing. Hieronder een schema van de vereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren(NVVK). Hierin worden de te nemen stappen door de consulent in het schuldhelpverleningsproces weergegeven.

Aan de hand van dit schema beschrijven we alle stappen. We leggen de producten uit en geven aan wat we ten opzichte van de huidige situatie veranderen of anders gaan doen.

Processchema Schuldhelpverlening Nieuwe Stijl NVVK



Hoofdstuk 3 Informatie, advies en stabilisatie

3.1 Informatie en advies

Het doel van het geven van informatie en advies is het zelfstandig bereiken van een duurzaam financieel evenwicht. En dit dan zonder een beroep te doen op schuldhulpverlening.

Belangrijk is om te onderzoeken of het aanbod informatie en advies laagdrempelig genoeg is. Nu vragen veel klanten advies via de website.

Om integrale dienstverlening op de kaart te zetten wordt ook bij aanmelding voor bijvoorbeeld de participatiewet een brede intake gehouden. Zo verwachten we langs diverse kanalen in een vroeg stadium schulden op te sporen en zodoende de zorgbehoefte in de kiem te smoren.

3.2 Stabilisatie

Na de aanmelding is een deel van de huishoudens in eerste instantie geholpen met redelijk lichte middelen, We kunnen dan denken aan informatie en advies. Bij een grote groep kan de hulp pas echt beginnen na stabilisatie van de situatie. Veel mensen melden zich pas op het moment dat uitgaven permanent hoger liggen dan de inkomsten. De schulden groeien dan dus nog steeds. Beginnen aan een oplossing is dan nog niet mogelijk, Eerst moet er een evenwicht komen in de inkomsten en uitgaven, door de uitgaven te verlagen en/of het inkomen te verhogen. Dit gebeurt tijdens de stabilisatiefase.

Een stabiele woon- en leefsituatie is een eerste doel. Het hebben van verslavingen aan alcohol, drugs of gokken, of andere problemen vormen daarin een hindernis. Om deze problemen weg te nemen is het belangrijk dat de klant hieraan wil werken.

Als er een stabiele situatie is kan een schuldenregeling aangevraagd worden. Ook als het schuldenproces helemaal doorlopen is kan stabilisatie nodig blijven.

3.3 Inzet vrijwilligers

Vrijwilligers zijn belangrijk ter ondersteuning. Ze bereiden samen met de klant de intake voor en maken de inkomsten, uitgaven en schulden inzichtelijk. Het Leger des Heils leverde altijd vrijwilligers. Deze zijn ermee mee gestopt, dit betekent dat we alles rondom vrijwilligers opnieuw moeten organiseren.

Hoofdstuk 4 Preventie, vroegsignalering

4.1 Preventie

Bij preventie doen we er alles aan om schulden te voorkomen. Dit kan door middel van communiceren en voorlichting geven aan iedereen die risico loopt. In de schuldhulpverlening komt de aandacht steeds meer te liggen op preventie. In Terneuzen doen we dit door middel van posters opabri's, informatie in het Zeeuws Vlaams Advertentieblad en het uitgeven van folders.

Verder wordt er minimaal twee keer per jaar een cursus "omgaan met geld" gegeven. Deze cursus kan voor preventie als ook als nazorg worden ingezet. Iedereen kan aan deze cursus meedoen. In het Zeeuws Vlaams advertentieblad wordt aangegeven wanneer deze cursus plaatsvindt. Ook komt er een budgetcursus voor statushouders.

De consulenten Schuldhulpverlening organiseren ieder jaar een congres. Organisaties die kunnen bijdragen aan preventie van schulden worden uitgenodigd. Het doel van het congres is onder andere informatie geven over de nieuwste ontwikkelingen rondom schuldhulpverlening. Dit kan meewerken aan een nauwe samenwerking met maatschappelijke partners.

Om armoede op de lange termijn terug te dringen en overdracht van de ene generatie naar de volgende te voorkomen, is het van essentieel belang om te investeren in de toekomst van kinderen en jongeren. Kinderen die in armoede opgroeien hebben een tot vier keer grotere kans om later ook met armoede te worden geconfronteerd. Volgens het NIBUD komen kinderen van ouders met schulden opvallend vaak zelf in de geldproblemen. Het NIBUD pleit er dan ook voor om scholen een grotere rol te geven in de financiële opvoeding. We willen hierop doorpakken door actief scholen te benaderen voor het geven van voorlichting tijdens de lessen. We gaan hierin samenwerken met de gemeenten Hulst en Sluis.

4.2. Koppeling met armoedebeleid

Inwoners met financiële problemen of schuldenproblematiek hebben vaak moeite met participeren. Belangrijk is dat deze groep gebruik maakt van alle beschikbare regelingen en toelagen. We gaan hier in de komende periode (nog) meer aandacht aan besteden en onderzoek naar doen. (zie ook 4.5.actieonderzoek)

In onze gemeente maakt schuldhulpverlening onderdeel uit van het armoedebeleid. Een effectief schuldhulpverleningsbeleid kan veel armoede, stress en veel andere problemen voorkomen.

Financiële problemen en armoede zijn van invloed op het gedrag en denkvermogen van mensen. Men legt de focus op wat nu urgent is en verliest daardoor het langetermijnperspectief uit het oog.

Ook voor nieuwe initiatieven, zoals een sportfonds voor volwassenen en bestaande instrumenten, kindpakket, bijdrage maatschappelijke participatie, bijzondere bijstand, aanvullende ziektekostenverzekering, voedselbank e.d. wordt het effect op armoede onderzocht.

4.3. Business case armoede

Door middel van het opzetten van een business case armoede gaan we onderzoeken op welke manier we armoede in onze gemeente binnen het sociaal domein nog beter kunnen bestrijden.

Belangrijk hierin is welke instrumenten, voorzieningen, aanpak en subsidies helpen bij een structurele, integrale, preventieve en duurzame aanpak van armoede. En hoe we de gemeentelijke middelen zo effectief mogelijk inzetten.

Om dit te onderzoeken starten we een onderzoek en we zoeken hierin naar interventies en oplossingen – op het niveau van bestuur, beleid en uitvoering – die helpen bij een betere armoedebestrijding in de toekomst. We onderzoeken actiegericht. We gaan bijvoorbeeld alle mensen die een voedselpakket ontvangen uitnodigen en onderzoeken eventuele onderliggende problematiek. Op deze manier kunnen we zien of het oplossen van deze problematiek invloed heeft op het afhankelijk blijven van de voedselbank. Het maatwerkteam pakt dit op.

4.4. Pilot Vroegsignalering

In het kader van vroegsignalering leveren energiemaatschappijen al langere tijd regelmatig lijsten aan met achterstanden. Hierdoor kunnen wij in een vroege fase reageren op betalingsproblemen bij klanten om schulden te voorkomen. In Terneuzen is er een pilot geweest met Clavis. Deze pilot is niet echt van de grond gekomen vanwege corona maar heeft ons wel enig inzicht gegeven in de tijdsbesteding.

Vroegsignalering is per 1 januari 2021 een wettelijke taak van de gemeente. In de nieuwe wet staat dat binnen vier weken nadat een melding of aanvraag is ontvangen, er actie volgt. De invulling hiervan mag de gemeente zelf bepalen. Denk hierbij aan brief, mail, telefoon of huisbezoek. Vroegsignalering van problematische schulden is onderdeel van de brede schuldenaanpak van de regering. Vanaf de aanpassing per 1 januari 2021 in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, ontstaat op grond van een algemene maatregel van bestuur (AMvB) een wettelijke verplichting voor woningverhuurders, zorgverzekeringen en water- en energiemaatschappijen om bij betalingsachterstanden gegevens uit te wisselen met de gemeente. Er is geen verschil tussen woningcorporaties en particuliere verhuurders. Alle verhuurders moeten sociaal incasseren. Een rechter kan vroegsignalering betrekken bij de afweging of een huisuitzetting te rechtvaardigen is.

Er zijn meer mogelijkheden om hulp te bieden meteen nadat schulden vroegtijdig zijn opgespoord. Hiermee voorkomen we problematische schuldsituaties. Bij vroegsignalering biedt de gemeente hulp aan voordat iemand met schulden daar zelf om vraagt. Het beleidsplan “Terneuzenaren schuldenvrij” gaf daarom al aan dat we de volgende jaren vooral gaan inzetten op vroegsignalering.. Door het zo vroeg mogelijk signaleren van problemen is er uiteindelijk minder professionele hulp nodig. Als een samenwerkingspartner een eerste betalingsachterstand meldt (bijvoorbeeld van huur, of ziektekostenpremie, banken) kunnen ergere problemen voorkomen worden.

Genoemde schuldeisers gaan informatie uitwisselen met gemeenten. VNG, Energie Nederland, Zorgverzekeraars Nederland, Vewin, Aedes en de NVVK hebben gezamenlijk een landelijke convenant uitgewerkt om vroegsignalering van schulden eenvoudig en uniform te implementeren. Het convenant bevat een algemeen deel met uitgangspunten en definities. Het tweede deel is een overeenkomst waarin gemeenten en de vaste lastenpartners de afspraken vastgelegd hebben.

We hebben met de woningbouwverenigingen Clavis en Woongoed nog aanvullende convenanten gemaakt. Dit omdat een schuld bij de woningbouw rechtstreeks kan leiden tot een crisis als woninguitzetting dreigt.

Vroegsignalering is ook in het belang van de schuldeiser. Hoe sneller wordt ingegrepen des te groter is de kans dat de schuld (deels) wordt betaald. Ten slotte is het maatschappelijk belang van vroegsignalering ook groot. De maatschappelijke kosten van schulden zijn al hoog: armoede, sociale uitsluiting, huisuitzetting, afsluitingen van gas en licht. Mensen met

schulden hebben vaak ook andere sociale problemen die door de schuldenproblematiek moeilijker zijn op te lossen zoals het vinden van werk.

Om de informatie van de schuldeisers te kunnen verwerken gebruiken we een applicatie voor informatieverwerking. Het programma hebben we samen met de gemeenten Sluis en Hulst aangeschaft. Alle schuldeisers melden in het systeem, waarna een bundeling van signalen plaatsvindt. Door het programma en de samenwerking besparen we veel kosten.

De gemeenteraad heeft inmiddels besloten in te stemmen met een proef vroegsignalering voor een periode van twee jaar, waarvoor één extra fte zal worden aangetrokken.

4.5. Actieonderzoek

In de pilot vroegsignalering gaan we onderzoeken in hoeverre vroegsignalering van schulden winst oplevert. Bij vroegsignalering gaan we ‘hybride’ te werk. Bij enkelvoudige schulden krijgen mensen een brief. Bij meervoudige schulden leggen we een huisbezoek af. Als mensen niet thuis zijn doen we er alles aan om ze toch te bereiken. We bellen, doen een foldertje in de bus en proberen een afspraak te maken. We volgen alle klanten een half jaar lang op. We leggen de vervolgacties vast en monitoren zo de resultaten. We kunnen achteraf bepalen welk effect de huisbezoeken en de brieven hebben gehad. We kijken hierbij naar kwaliteit en kwantiteit.

Uit onderzoek blijkt dat voor elke € 1,00 het de gemeente € 1,67 oplevert. De winst zit in minder inzet bewindvoering, crisis/ontruimingen, minnelijk traject/schuldsanering, inzet budgetbeheer, bespaarde kosten op uitkeringen (door psychische problemen niet meer in staat om te werken) en re-integratie, en minder druk op maatschappelijk werk (WMO). Met deze proef kunnen we bekijken of dit ook bij ons zo is en we een extra bijdrage leveren aan de taakstelling sociaal domein. We kunnen deze resultaten ook meenemen in de businesscase armoede.

Ook voor de maatschappij en netwerkpartners, zoals de woningbouwverenigingen, levert vroegsignalering een behoorlijke winst op.

In deze pilot onderzoeken we tevens hoe we de bewindvoeringskosten kunnen verlagen. Deze zijn hoog en lopen ieder jaar op. Alle klanten die nu een bewindvoerder hebben nodigen we uit. We zetten waar mogelijk bewindvoering om in budgetbeheer. Ook onderzoeken we andere mogelijkheden om bewindvoering omlaag te krijgen, zoals bijvoorbeeld afstemming met de rechtbank of het afsluiten van convenanten met bewindvoerders.

Verder gaan we in dit onderzoek op projectbasis klanten van de voedselbank spreken en passen daarbij de doorbraakmethode toe. (zie 4.2) Deze methode wordt al gebruikt door het maatwerkteam. We kijken integraal welke aanpak nodig is om de afhankelijkheidspositie van klanten van de voedselbank te voorkomen. Er worden ook andere problemen aangepakt zoals verslaving, psychische problemen of andere problematiek. Door meer zelfredzaam te zijn wordt beweging, ook op andere gebieden, gestimuleerd.

We noemen dit een actieonderzoek omdat we tegelijkertijd klanten helpen en informatie over aantallen, oorzaken en oplossingen verzamelen.

4.6. Beleidsplan “Terneuzenaren schuldenvrij”

In het beleidsplan “Terneuzenaren schuldenvrij” is al aangegeven dat we meer gaan inzetten op preventie en vroegsignalering in het kader van schuldenproblematiek. Dit uitvoeringsplan is een verdere uitwerking van het beleidsplan.

We gaan regelmatig evalueren of de door ons gestelde doelen gehaald worden. Door middel van doorlopend bijhouden van gegevens monitoren we de resultaten. Monitoring en evaluatie vullen elkaar aan en bevorderen samen resultaatgericht werken.

Hoofdstuk 5 (Crisis) Intake, budgetbeheer en nazorg

5.1 Crisisintake

Na een aanmelding volgt registratie van de hulpvraag van de cliënt. Deze aanmelding geeft informatie die nodig is voor het intakegesprek of crisisinterventie. Het doel is de crisis af te wenden. We doen dit door binnen drie dagen contact op te nemen met de verhuurder/leverancier en uitstel van betaling te krijgen.

Het doel van de integrale intake is een goed inzicht te krijgen in de financiële situatie van de inwoner. Binnen vier weken na aanmelding vindt het eerste gesprek plaats. Tijdens de intakefase vindt een inventarisatie van de schulden plaats en wordt een inschatting gemaakt van de psychosociale problematiek. Daaruit komt een plan van aanpak. In het plan van aanpak noemen we welke instrumenten we inzetten voor de klant. Als er minderjarige inwonende jongeren betrokken zijn, wijst de consulent op mogelijkheden. Dit zijn het kindpakket, Jeugdfonds Sport en Cultuur, Stichting jarige Job, Nationaal Fonds Kinderhulp (Sam&) en Stichting Leergeld.

Bij volwassenen wijzen we ook op voorliggende voorzieningen zoals bijvoorbeeld de voedselbank, bijzondere bijstand en toeslagen. Er zijn inmiddels ook plannen voor een volwassenen sportfonds. Voor de voedselbank geven we indicaties als dat nodig is.

5.2 Budgetcoaching en budgetbeheer

Budgetcoaching kan bestaan uit het geven van budgetadvies, budgetbegeleiding of een budgettraining. Het doel is het creëren van inzicht in de in- en uitgaven van de cliënt.

Budgetbeheer betekent dat de gemeente het inkomen van de klant beheert en de betalingen regelt. Dit kan variëren van budgetbeheer basis (betalen vaste lasten) tot budgetbeheer totaal (alle betalingen).

Deze instrumenten zetten we in als blijkt dat klanten hun financiën zelf niet goed kunnen regelen. Budgetbeheer kan duurzaam ingezet worden als klanten voor langere tijd, om uiteenlopende redenen, niet zelfredzaam zijn.

5.3 Nazorg

DFD- Duurzame Financiële Dienstverlening; klanten zijn schuldenvrij na een schuldenregeling, maar hebben blijvende ondersteuning nodig.

Als het traject schuldhulpverlening succesvol is afgesloten is het belangrijk dat er een mogelijkheid bestaat voor nazorg. Dit om te voorkomen dat cliënt opnieuw in de financiële problemen komt.

De consulent maakt afspraken over de nazorg en neemt deze in het plan van aanpak op. Nazorg kan bijvoorbeeld bestaan uit het (kosteloos) gebruik maken van budgetbeheer, budgetbegeleiding en/ coaching bij de financiën.

Hoofdstuk 6 **Beschermingsbewind, MSNP en WSNP**

De beschreven producten (crisis) intake, stabilisatie, budgetcoaching en budgetbeheer zijn producten die we als gemeente zelf aanbieden, Deze producten worden omschreven als fase 1. In de tweede fase treedt de schuldhulpverlenende organisatie op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers. Er volgt dan een MSNP of WSNP traject.

6.1 Beschermingsbewind

Tijdens een traject, dit kan in fase 1 of 2 zijn, kan een beschermingsbewind aangevraagd worden. Beschermingsbewind is de situatie waarin een bewindvoerder de financiële zaken regelt. Beschermingsbewind is in eerste instantie bedoeld voor mensen met een geestelijke of lichamelijke beperking. De laatste jaren krijgt een steeds grotere groep beschermingsbewind, namelijk mensen met problematische schulden. Gemeenten kunnen mensen met schulden ook ondersteunen met lichtere vormen van hulp zoals budgetbeheer. Er is een nieuw wetsvoorstel: Wet adviesrecht voor gemeenten. Dit voorstel regelt dat gemeenten drie maanden nadat schuldenbewind loopt de rechter mogen adviseren hoe we een bewoner het best kunnen helpen. Dit kan door voortzetting van het bewind, of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. De toename van het aantal beschermingsbewindvoeringen heeft voor gemeenten grote financiële gevolgen. Dit wetsvoorstel stelt gemeenten zo in staat hun regierol bij schuldhulpverlening beter te vervullen en de financiën beter te beheersen.

Omdat de Wet adviesrecht alleen geldt voor schuldenbewind en niet voor bewind zonder schulden is met de gemeenten Hulst en Sluis afgesproken eventueel een convenant te ontwerpen om met bewindvoerders duidelijke afspraken te maken. Er kan dan bijvoorbeeld een plan van aanpak gevraagd worden aan de bewindvoerder als iemand in bewind komt. Ook kan gekozen worden voor overleg met de rechtbank en daar afspraken te maken over wanneer iemand wel of niet in bewind komt (zie ook 4.5).

6.2 MSNP en WSNP (Minnelijke en wettelijke schuldsanering natuurlijke personen)

De minnelijke schuldregeling is een buitenrechtelijke schuldhulpverlening. Dit houdt in dat de schuldenaar vrijwillig meedoet aan dit traject. Naast de schuldenaar gaat ook de schuldeiser vrijwillig akkoord met het traject. Wanneer het minnelijke traject niet slaagt, kan een aanvraag worden ingediend voor de Wet schuldsanering natuurlijke personen. Het is een vereiste om eerst via het minnelijke traject tot een oplossing te komen met de schuldeisers. Pas als dat niet lukt, komt het wettelijke traject in beeld. Als een inwoner in een WSNP traject komt wordt een WSNP bewindvoerder aangesteld. Daarnaast kan er ook nog een beschermingsbewindvoerder zijn.

Artikel 3 a van de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zegt dat het college de uitvoering hiervan door derden kan laten uitvoeren. Het college kan bedoelde vaststelling en beoordeling mandateren aan een organisatie of instelling, die zich volgens haar doelstelling of werkzaamheden richt op schuldhulpverlening. Nadat duidelijk is naar welke organisatie de opdracht gaat kan mandaat worden verleend. Gezien de prijs, snelheid en resultaten is het effectiever en efficiënter de uitvoering van het minnelijk traject uit te besteden. We hopen dat door vroegsignalering de aantallen zullen dalen.