

Beleidsplan Schuldhulpverlening

2012 – 2016

INHOUDSOPGAVE

	blz.
0. Afkortingen en begrippenlijst	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	6
1.1. Algemene ontwikkelingen schuldhulpverlening	6
1.2. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)	6
1.3. Opbouw beleidsplan	
2. Beleidskader	6
2.1. Algemeen beleidskader	6
2.2. Beleidsuitgangspunten schuldhulpverlening gemeente Heumen	7
3. Nadere uitwerking van de Beleidsuitgangspunten	7
3.1. Eigen verantwoordelijkheid	8
3.2. Integrale aanpak	8
3.3. Maatwerk en vraaggerichte dienstverlening	8
3.4. Doelgroep	10
4. Visie en doelstellingen	11
4.1. Visie	11
4.2. Doelstellingen	11
5. Regierol en Samenwerking	12
5.1. De gemeente: regierol	12
5.2. De burger: eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid	13
5.3. De vrijwilliger: ondersteuning	13
5.4. De schuldhulpverlener: intermediair en coach	14
5.5. De schuldeisers: medewerking	14
5.6. De maatschappelijke partners: samenwerking	14
6. Proces schuldhulpverlening	14
6.1. Preventie en nazorg	14
6.2. Curatieve hulpverlening	15
7. Resultaten en Kwaliteit	15
7.1. Cijfers en producten	16
7.2. Wacht- en doorlooptijden	16
7.3. Kwaliteit	17
8. Financieel kader	18

Bijlagen

Bijlage 1. Cijfers gemeente Heumen	19
Bijlage 2. Ladders van zelfredzaamheid/dienstverlening	20
Bijlage 3. Schema (on)regelbare schuldenaar/(on)regelbaar schuldenpakket	23
Bijlage 4. Klantprofielen	25
Bijlage 5. Productenoverzicht + Processchema schuldhulpverlening NVVK	29

Afkortingen en begrippenlijst

Bbz	Bijstandsbesluit zelfstandigen
BJZ	Bureau Jeugdzorg
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
DFD	duurzame financiële dienstverlening
Fw	Faillissementswet
GBA	Gemeentelijke BasisAdministratie
GKB	Gemeentelijke Kredietbank
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
MEE	Ondersteuning bij leven met een beperking
MW	Maatschappelijk Werk
NAW	Naam – adres - woonplaats
NIM	Nijmeegs Instituut voor Maatschappelijk Werk
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, landelijke branchevereniging voor sociaal bankieren en schuldhulpverlening
PUZA	Publiekszaken
RIBW	Regionale Instelling voor Begeleiding en Wonen
SB	Schuldbemiddeling
SK	Schuldsanering
SHV/shv	SchuldHulpVerlening/schuldhulpverlening
SOLE	Sociale Leefbaarheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen
VTLB	vrij te laten bedrag (berekend budget in een schuldregeling, inkomsten daarboven worden gereserveerd voor schulden)
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wwb	Wet Werk en Bijstand
Wgs	Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening
Wsnp	Wet schuldsanering natuurlijke personen
zpz-er	zelfstandige zonder personeel

aflossingscapaciteit:	bedrag dat klant kan afdragen voor aflossing van zijn schulden, bij schuldregelingen wordt dat berekend door van het totale inkomen het VTLB af te trekken
beleidsplan	Beleidsplan Schuldhulpverlening gemeente Heumen 2012-2016
crisisituatie	dreigende uithuiszetting en aangekondigde afsluiting van energie of water
gemeente	gemeente Heumen
ketenpartner	organisatie en instelling in gemeente die begeleiding en flankerende hulp bieden in het kader van de schuldhulpverlening
klant	een natuurlijk persoon die gebruik maakt van de diensten van de gemeente (een ondernemer is geen natuurlijk persoon)
preventie	bewustwording om te voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die zij niet kunnen betalen
problematische schuldsituatie	situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs te verwachten is dat hij niet kan voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij is opgehouden te betalen
schuldhulpverlening	omvat alle producten zoals de gemeente Heumen die kent.
schuldregelingstraject	is één van de gemeentelijke producten (minnelijk traject) maar kan ook betrekking hebben op een wettelijke schuldregeking (WSNP)
schuldregelen	het geheel van activiteiten in het kader van het regelen van schulden volgens de richtlijnen van de gedragscode van de NVVK
minnelijk traject	formeel minnelijk schuldregelingstraject via de gemeente door middel van een schuldsanering (met een saneringskrediet) of een schuldbemiddeling
voorwaarden	algemene voorwaarden uit wet en Awb, standaardvoorwaarden in stabilisatie- en schuldregelingsovereenkomst en voorwaarden, specifiek bepaald voor de betreffende klant, vastgelegd in het plan van aanpak
de wet	Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening

SAMENVATTING

Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Per 1 juli 2012 is de Wgs in werking getreden, waardoor integrale schuldhulpverlening een wettelijke/ publiekrechtelijke taak is geworden. Daarnaast moet de gemeente een regierol gaan voeren op dit terrein. De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad een plan moet vaststellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan inwoners van zijn gemeente. Volgens de wet moet in het beleidsplan in ieder geval worden opgenomen: doelstellingen, resultaten, kwaliteitsborging, wachttijd, beleid t.a.v. gezinnen met minderjarige kinderen, wijze van uitvoering (inclusief preventie). Verder valt schuldhulpverlening per 1 juli 2012 binnen het kader van de Awb en is tegen besluiten over de toekenning en uitsluiting bezwaar en beroep mogelijk. Daarom moet in beleidsregels worden vastgelegd (vast te stellen door het college) hoe het schuldhulpverleningsaanbod eruit ziet en aan welke voorwaarden burgers moeten voldoen om ervoor in aanmerking te komen. De wet noemt enkele uitsluitingsgronden.

Visie

De visie op schuldhulpverlening is als volgt geformuleerd: Schulden mogen geen belemmering vormen voor participatie. Aan alle inwoners met (problematische) schulden wordt de mogelijkheid geboden voor begeleiding om de schuldsituatie beheersbaar te maken of op te lossen. Het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de burger staat centraal. De gemeente voert de regie op het proces, maar de burger is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het beleid.

Herijking huidig beleid en aanpak

Diverse ontwikkelingen vragen om een herijking van het huidige beleid, zoals:

- de Wgs;
- toenemend aantal en meer diverse hulpvragers, meer complexe schuldsituaties en multi-problematiek;
- krimpende middelen als gevolg van wegvallen tijdelijke (crisis)middelen;
- beperkte capaciteit voor voortzetting van de huidige werkwijze;
- noodzakelijke verhoging van efficiëntie en effectiviteit van de uitvoering van de schuldhulpverlening;
- kanteling in de algemene dienstverlening van overheid/gemeente met beroep op eigen kracht van de hulpvrager en zijn sociale netwerk.

Vooruitlopend op de wet en de behoefte aan herijking van het beleid heeft de gemeenteraad in mei 2011 beleidsuitgangspunten vastgesteld als kader voor het op te stellen beleidsplan, waarbij als belangrijkste uitgangspunten zijn vastgesteld: financiële zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid/voorwaardelijke schuldhulpverlening, inzet op preventie/gedrags-verandering/integrale aanpak, selectieve inzet van producten (maatwerk, vraaggericht), brede toegankelijkheid met toelatingseisen t.a.v. eigen verantwoordelijkheid, motivatie, regelbaarheid schulden/schuldenaar, fraude en recidive, balans belangen schuldeisers en schuldenaar.

Beleidsplan met gewijzigde aanpak

Op basis van de visie en doelstellingen uit het aanwezige algemene gemeentelijke beleidskader (strategische visie, kadernota en uitvoeringsplan Sociale Samenhang versterkt) is met behulp van de beleidsuitgangspunten een vertaalslag gemaakt naar een gewijzigde visie, doelstellingen en gewijzigde aanpak voor de schuldhulpverlening.

Vanaf 2007 wordt in onze gemeente gewerkt op basis van schuldhulpverlening nieuwe stijl (integrale aanpak). De uitvoering in de gemeente Heumen voldoet al aan de wettelijke eisen. Gezien de toenemende vraag en complexiteit staat de capaciteit echter onder druk.

Hoewel de uitvoering er al op is gericht burgers zoveel mogelijk zelf te laten doen of hen dat te leren, is dat nog niet vastgelegd in het beleid, het werkproces en in de afspraken met de ketenpartners. Van de mogelijkheden voor ondersteuning en begeleiding door maatschappelijke partners moet nog meer gebruik worden gemaakt.

In de gewijzigde aanpak staat niet de financieel technische hulp, gericht op het regelen van schulden, maar de burger/schuldenaar centraal. Het werken aan motivatie, vaardigheden of achterliggende belemmeringen zijn de sleutels voor een succesvolle aanpak.

Er wordt ingezet op het versterken van de zelfredzaamheid en de eigen kracht van schuldenaren, waarbij bijgedragen wordt aan meer stabiele en duurzame oplossingen. De schuldenaar moet zelf mee doen en wordt daarbij waar nodig ondersteund door schuldhulpverlening. Doel van de schuldhulpverlening wordt vooral het financieel sterker worden van de schuldenaar naar de meest haalbare mate van zelfredzaamheid en minder op het regelen van schulden. Er wordt nog meer dienstverlening op maat geboden.

Om de toegang tot schuldhulpverlening zo breed mogelijk en haalbaar te houden moeten keuzes gemaakt worden over:

- de toelatingseisen/uitsluitingsgronden
- Selectieve inzet van producten
- Snelle inschatting van het maximaal haalbare resultaat op basis van klantprofielen
- Afspraken/samenwerking ketenpartners
- Regierol

We kiezen er voor om de regierol, in samenwerking met de ketenpartners, in te vullen door het bieden van verschillende typen dienstverlening:

1. Inzet op preventie, met name voorlichting en vroegsignalering, ter voorkoming van (verergering) van schulden en nazorg
2. Informatievoorziening (advies) en doorverwijzing: burgers worden door informatie, voorlichting en advies gefaciliteerd om zelf met hun financiële problemen aan de slag te gaan; bij multi-problematiek en onderliggende problemen doorverwijzing naar/samenwerking met ketenpartners
3. Brede laagdrempelige dienstverlening voor kwetsbare burgers bij financiële problemen, indien eigen kracht en ondersteuning door het sociale netwerk onvoldoende zijn
4. Schuldhulpverlening: met name gericht op het bereiken van de hoogst haalbare mate van financiële zelfredzaamheid en een financieel stabiele situatie en het beheersbaar maken van schulden; schuldregelingen alleen voor hen die financieel stabiel zijn en blijven, voldoende gemotiveerd zijn en voldoen aan voorwaarden

Kernpunten voor de nieuwe aanpak zijn:

1. Burgers zijn zelf verantwoordelijk voor het oplossen van hun financiële problemen, alleen ondersteuning van burgers als ze dat zelf niet kunnen en hulp van hun netwerk onvoldoende is;
2. Doel wordt dat klanten zo financieel vaardig en zelfstandig mogelijk worden, het treffen van een schuldregeling kan onderdeel zijn van het aanbod maar is geen doel op zich. Het hoogst haalbare staat centraal en wordt bepaald door de mogelijkheden en inzet van de klant (en zijn netwerk)
3. Schuldenaar is en blijft verantwoordelijk voor eigen schuldensituatie, schuldhulpverlener biedt coachende ondersteuning;
4. Bij multi-problematiek en onderliggende problemen doorverwijzing naar/samenwerking met ketenpartners
5. Hulp richt zich op bereiken van minimale financiële stabiliteit, ondersteuning richt zich daarbij vooral op het weer zelf kunnen
6. Alleen schuldregelingstraject bij duurzame financiële stabiliteit en indien schuldenaar gemotiveerd is en aan voorwaarden voldoet
7. Inzet op voorkomen van schulden, tijdig opsporen van schulden en voorkomen van terugval

1. INLEIDING

1.1. Algemene ontwikkelingen schuldhulpverlening

Diverse ontwikkelingen vormen de aanleiding voor het opstellen van dit beleidsplan schuldhulpverlening.

Een belangrijke ontwikkeling is dat, mede als gevolg van de economische crisis steeds meer mensen te maken hebben met problematische schulden. Het maken van schulden wordt een steeds groter maatschappelijk probleem. Onderzoek en cijfers wijzen uit dat de financiële problematiek onder de bevolking nog steeds stijgt. Naar schatting heeft 25% van alle huishoudens in Nederland schulden of betalingsachterstanden. 13% van alle huishoudens (841.000) heeft problematische schulden. Een groeiend aantal van hen doet een beroep op de schuldhulpverlening. Volgens cijfers van de NVVK (Nederlandse branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) heeft het landelijke aantal aanvragen voor schuldhulpverlening zich na een voortdurende stijging in 2011 voor het eerst gestabiliseerd (NVVK-cijfers: 44.000 in 2008, 78.000 in 2010 en 76.000 in 2011).

De lokale cijfers treft u aan in bijlage 1.

Verder neemt de diversiteit onder de aanvragers toe (meer jongeren, meer aanvragers met inkomen uit werk en/of een eigen huis), worden schuldsituaties steeds complexer, is er steeds vaker sprake van multi-problematiek bij aanvragers en verhardt de opstelling van schuldeisers. Daardoor komt de capaciteit onder druk te staan. Voor het openstellen van schuldhulpverlening voor iedere burger is de beschikbare capaciteit bij de meeste gemeenten ontoereikend. Gezien bovenstaande, de beschikbaar financiële middelen en de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt door nagenoeg alle gemeenten gekozen voor een herijking van het beleid, organisatie en aanpak van de schuldhulpverlening. Het wettelijk verplichte beleidsplan geeft daarvoor de kaders.

1.2. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Per 1 juli 2012 is de Wgs in werking getreden, waardoor integrale schuldhulpverlening een wettelijke/publiekrechtelijke taak is geworden. Daarnaast moet de gemeente een regierol gaan voeren op dit terrein. De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad een plan moet vaststellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan inwoners van zijn gemeente. Daarnaast moet het college beleidsregels formuleren en vaststellen over de toegang tot de integrale schuldhulpverlening.

Integrale schuldhulpverlening betekent dat de situatie van de burger met schulden niet enkel bekeken wordt vanuit de schuldensituatie, maar dat bekeken wordt wat de oorzaak is van het probleem en welke problemen nog meer spelen. Dit, om de schuldensituatie waar mogelijk in combinatie met andere hulpverlening effectiever en duurzamer op te lossen. Dat is ook de belangrijkste doelstelling van het kabinet: het verbeteren van de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg).

De gemeenteraad moet het beleidsplan telkens voor een periode van maximaal 4 jaar vaststellen. Het plan moet de hoofdzaken bevatten van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. In ieder geval moet in het beleidsplan worden opgenomen:

1. Gemeentelijke doelstellingen betreffende integrale schuldhulpverlening
2. Wijze van uitvoering samenhangend beleid en welke acties daarvoor nodig zijn
3. Resultaten: welke resultaten de gemeente wenst te behalen in de periode van het beleidsplan.
4. Kwaliteit: welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.
5. Wachtijd: het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft om het 1^e gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld

6. Minderjarige kinderen: hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende kinderen wordt vormgegeven
7. Preventie en nazorg: welke maatregelen de gemeente neemt om te voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen en hoe wordt voorkomen dat inwoners terugvallen na een traject.
8. Maatwerk: de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt afgestemd op de situatie van de verzoeker

Verder valt de schuldhulpverlening per 1 juli 2012 binnen het kader van de Algemene wet bestuursrecht. Daarom moet worden vastgelegd in beleidsregels (vast te stellen door het college) hoe het schuldhulpverleningsaanbod eruit ziet en aan welke voorwaarden burgers moeten voldoen om ervoor in aanmerking te komen. Tegen genomen besluiten (over toekenning of uitsluiting) is bezwaar en beroep mogelijk. Ook is de Wet Dwangsom van toepassing.

1.3. Opbouw beleidsplan

In dit beleidsplan worden in het 1^e hoofdstuk de algemene ontwikkelingen geschetst.

In het 2^e hoofdstuk worden de beleidskaders voor het beleidsplan omschreven.

In het 3^e hoofdstuk worden de beleidsuitgangspunten uitgewerkt.

In het 4^e hoofdstuk worden de visie en doelstellingen beschreven.

In het 5^e hoofdstuk wordt omschreven hoe het integrale beleid vormgegeven wordt. Ook wordt beschreven welke partners een rol hebben binnen dit beleidsterrein en hoe de regierol van de gemeente eruit ziet.

In het 6^e hoofdstuk worden de kwaliteitseisen en te bereiken resultaten uitgewerkt.

In het 7^e hoofdstuk staat het schuldhulpverleningsproces centraal.

In het 8^e hoofdstuk wordt het financiële kader geschetst.

2. BELEIDSKADER

2.1. Algemeen beleidskader

Schuldhulpverlening wordt in het perspectief van de Wet werk en bijstand en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geplaatst. De Wmo en de Wwb hebben de zorgtaak van de overheid bij gemeenten geplaatst. Hiermee hebben de gemeenten de verantwoordelijkheid om zoveel mogelijk burgers te laten participeren. Het gaat hierbij om maatschappelijke participatie en participatie in de vorm van arbeid en scholing. Problematische schulden kunnen een belemmering zijn voor participatie en om volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

In de in februari 2012 vastgestelde strategische visie 2020 van onze gemeente wordt een toetsingskader gegeven voor de beleidsplannen. Daarin staat o.m. dat de gemeente zich qua uitvoering vooral richt op haar kerntaken en daarnaast een regierol heeft door het organiseren van de aanwezige kracht en kennis in de gemeente. Er wordt een groter beroep gedaan op de inwoners en maatschappelijke partners. Eén van de speerpunten is dat uitgegaan wordt van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de inwoners en hun sociale omgeving. Kwetsbare inwoners hebben recht op ondersteuning door de gemeente, als de eigen mogelijkheden en de mogelijkheden en hulp vanuit de eigen sociale omgeving tekort schieten.

Gemeenten moeten iedere 4 jaar een uitvoeringsplan maken voor de uitvoering van de Wmo, Wwb en de Wet publieke gezondheid. In onze gemeente is ervoor gekozen om het uitvoeringsplan (evenals de eraan voorafgaande kadernota) voor de periode 2012-2015 te verbreden naar alle gemeentelijke taken die behoren tot het programma "sociale samenhang versterkt". Hieronder vallen o.a. de Wmo, Wwb, vrijwilligerswerk, schuldhulpverlening, het minimabeleid, het re-integratiebeleid, de Wet publieke gezondheid en onderdelen van de Wet op het primair onderwijs. Binnen de algemene kaders uit de Kadernota Meedoen naar Vermogen worden in het uitvoeringsplan Meedoen naar Vermogen per beleidsthema beleidsdoelstellingen en acties vastgelegd. De Kadernota is in december 2011 vastgesteld door de Raad, het Uitvoeringsprogramma wordt in augustus 2012 vastgesteld door het college.

Het belangrijkste uitgangspunt voor de dienstverlening in de kadernota is "de kanteling", een nieuwe manier van werken waarin de eigen kracht van de burger en het sociale netwerk centraal staan. Pas wanneer het op eigen kracht niet lukt, komen de individuele en collectieve voorzieningen in beeld. Andere belangrijke uitgangspunten zijn: zelfredzaamheid en eigen (draag)kracht van de burgers, regierol gemeente en samenwerking met ketenpartners. Voor schuldhulpverlening zijn in het uitvoeringsplan als beleidsdoelstellingen opgenomen dat inwoners uit de gemeente Heumen eind 2015 op het gebied van hun financiën naar de hoogst haalbare mate zelfredzaam zijn, dat er een beleidsplan en preventieplan wordt vastgesteld en dat een productenboek wordt vastgesteld op basis van de hulpvraag-/zelfredzaamheidsladder. Verder zijn er diverse acties om de doelstellingen te bereiken geformuleerd.

2.2. Beleidsuitgangspunten schuldhulpverlening gemeente Heumen

In onze gemeente zijn reeds eerder beleidsmatige keuzes gemaakt t.a.v. uitvoering van schuldhulpverlening in eigen beheer (2004) de inkadering in het armoedebeleid (2008) en de invoering van schuldhulpverlening nieuwe stijl (2008) en de vaststelling van het preventieplan in 2008.

Vooruitlopend op de wet en gezien de krimpende financiële middelen in relatie tot de toenemende behoefte aan schuldhulpverlening, heeft de gemeenteraad in mei 2011 beleidsuitgangspunten vastgesteld als kader voor het op te stellen beleidsplan.

Als uitgangspunten zijn daarbij vastgesteld:

- a. Financiële zelfredzaamheid
- b. Voorwaardelijke schuldhulpverlening, eigen verantwoordelijkheid
- c. Visie bij uitvoering:
 - Inzet op preventie
 - Inzet op gedragsverandering, integrale aanpak
 - Selectieve inzet producten (maatwerk, afstemmen op regelbaarheid klant/schuldenpakket), afspraken over regierol/afspraken ketenpartners
 - Zachte invordering
- d. Toelating: breed toegankelijk, toelatingseisen t.a.v. eigen verantwoordelijkheid, motivatie, regelbaarheid schulden/schuldenaar, fraude, recidive
Besluitvorming toelating zelfstandigen is opengelaten in afwachting van de wet**
- e. Balans belangen schuldeisers en schuldenaar

In het volgende hoofdstuk worden de belangrijkste uitgangspunten nader uitgewerkt.

** In de wet wordt bepaald dat schuldhulpverlening alleen openstaat voor natuurlijke personen. Gemeenten worden dus niet verplicht schuldhulpverlening aan te bieden voor zelfstandigen/zzp'rs met een actief bedrijf omdat deze een beroep kunnen doen op de Bbz. Natuurlijke personen die een bedrijf hebben beëindigd kunnen wel een beroep doen op de schuldhulpverlening.

3. NADERE UITWERKING VAN DE BELEIDSUITGANGSPUNTEN

3.1. eigen verantwoordelijkheid

Ondersteuning bij financiële problemen of bij een problematische schuldensituatie is niet onvoorwaardelijk. De gemeente gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de burgers zelf. Burgers moeten problemen zelf oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk daarbij betrekken. Alleen in situaties waarin dit niet voldoende is, voorziet de gemeente in ondersteuning. Voor burgers met schulden betekent dit dat de ondersteuning die zij krijgen is afgestemd op hun zelfredzaamheid en de kwaliteit van hun sociale netwerk. De ondersteuning door schuldhulpverlening neemt de eigen verantwoordelijkheid van de burger voor zijn financiële huishouden niet weg. Het slagen van een schuldhulpverleningstraject is afhankelijk van de wijze waarop de klant zijn medewerking verleent. De nadruk komt te liggen op in hoeverre een burger zelf actie onderneemt en gemotiveerd is.

3.2. integrale aanpak

In de toelichting op de wet en door de NVVK wordt integrale schuldhulpverlening als volgt gedefinieerd. Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van inwoners bij het vinden van een oplossing voor hun financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan en terugkeren.

Integrale schuldhulpverlening is verbonden met meer beleidsterreinen.

Veel schuldenaren hebben niet alleen een financieel probleem, maar ook andere, daarmee samenhangende, problemen. Soms dragen de andere problemen bij aan het ontstaan van de financiële problemen, soms worden zij daardoor juist veroorzaakt. Voor een duurzame oplossing is het van belang dat ook de andere problemen worden aangepakt. Daarom zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met ketenpartners, ook omdat deze, vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid, naast de primaire begeleiding ook (beperkte) ondersteuning voor financiële problemen aan schuldenaren kunnen geven. Ketenpartners zijn o.a. NIM, maatschappelijke opvang, verslavingszorg, Pro Persona, gezins- en opvoedondersteuning, woonbegeleiding, Vluchtelingenwerk, MEE, Meldpunt Bijzondere Zorg, gemeentelijke inkomensondersteuning etc. In de netwerken in de gemeente, waaraan veel lokale instanties deelnemen, wordt beleidsmatig en op casusniveau overleg gevoerd, waardoor de hulpverlening op elkaar wordt afgestemd.

Hulpverlening wordt niet vrijblijvend aangeboden. Als sprake is van met elkaar samenhangende problematiek, wordt van de schuldenaar gevraagd dat hij zich op alle terreinen inzet waar de problematiek speelt. Er is sprake van voorwaardelijke hulpverlening. Als een schuldenaar zich onttrekt aan bijv. verslavingszorg of begeleiding door NIM, dan is dat aanleiding om ook de uitvoering van de schuldhulpverlening te staken. Ook participatie is van belang. Bij schuldhulpverlening wordt gekeken naar de mogelijkheden om aan het werk te gaan of meer te gaan werken dan de huidige uren. Dit wordt in principe als een verplichting gesteld.

3.3. maatwerk en vraaggerichte dienstverlening

Met de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt afgestemd op de situatie van de inwoner wordt maatwerk bedoeld. De situatie wordt onder meer bepaald door de mate van financiële zelfredzaamheid van de klant, de hoogte van het schuldenpakket, de motivatie en vaardigheden van de klant (klantprofielen), het aantal schuldeisers en de aanwezigheid van psychosociale problematiek.

Schuldenaren melden zich met allerlei vragen en problemen. Vaak is er een directe aanleiding aan te wijzen waarop iemand juist op dat moment om hulp vraagt. De situatie kan zo penibel zijn dat een afsluiting van energie of uithuiszetting dreigt. Maar ook aanhoudende ruzies thuis of angst voor weer een deurwaarder kunnen een keerpunt zijn. In de afgelopen jaren werd bij de meeste aanmeldingen gekeken of sprake was van een problematische schuldsituatie en of een schuldregeling mogelijk is die zou leiden tot een schuldenvrije toekomst. Het doorlopen van een dergelijke regeling is zwaar. De schuldenaar moet 3 jaar lang rondkomen van een inkomen onder bijstandsniveau, niet elke schuldenaar is daartoe in staat of heeft dat ervoor over. De aandacht wordt daarom verlegd van het schuldenvrij maken van de schuldenaar naar de schuldenaar zelf. Centraal staat de vraag hoe iemand financieel sterker kan worden en daardoor kan blijven participeren. Om financieel sterker te worden is het nodig dat betrokkene zicht krijgt op de te zetten stappen en daarmee ook perspectief krijgt en vooral weer eigenaar wordt van het proces. Een proces dat zich richt op het versterken van de financiële zelfstandigheid en daardoor leidt tot een zoveel mogelijk passende en duurzame oplossing voor de financiële problemen. Vaak zijn schulden een gevolg van onderliggende problemen. Daarom is er vooral aandacht voor de motivatie (de mate waarin iemand van plan is om de stappen te zetten), de te ontwikkelen vaardigheden, het gedrag, de te vergaren kennis en de belemmeringen waaraan gewerkt moet worden. Belangrijk is dat de hulpverlening en de klant zich richten op dat wat haalbaar is. De lat ligt niet standaard op het schuldenvrij worden. Het voorkomen van een uithuiszetting of stabilisatie van de financiële problemen (betalen van de belangrijkste vaste lasten) kan – voor dat moment - het maximaal haalbare zijn. Als bij elke klant een schuldregeling het doel is, leidt dat tot langdurige en kostbare trajecten en tot frustratie bij zowel klant als schuldeisers, omdat het verwachte einddoel

vaak niet realistisch is. Een schuldregeling wordt pas als oplossing toegepast als de klant een financiële stabiele situatie heeft en kan behouden en aan alle voorwaarden kan voldoen.

Er zijn verschillende instrumenten en hulpmiddelen om te komen tot de bepaling van het aanbod, het maximale haalbare, nl:

- zelfredzaamheid
- regelbaarheid schuldenaar en regelbaarheid schuldenpakket
- klantprofielen

zelfredzaamheid

Kern van de aanpak vormt de hulpvraag/zelfredzaamheidsladder (zie bijlage) die bestaat uit mogelijke stappen, die de klant gaat zetten om:

- minimale financiële stabiliteit te bereiken en evt. bedreigingen weg te nemen
- het probleem aan te pakken
- te ervaren en te laten zien dat de situatie stabiel kan blijven

De klant bepaalt, ondersteund door schuldhulpverlening, zijn positie op die ladder en de te zetten stappen. Schuldhulpverlening coacht en helpt de klant zicht te krijgen op dat wat nodig is, geeft de kaders aan en helpt de klant te reflecteren op bereikte resultaten. Zo krijgt de klant zicht op evt. kennis die mist of vaardigheden en belemmeringen waaraan ook gewerkt moet worden. Dit wordt vastgelegd in een persoonlijk plan van aanpak, waarin de hulpvraag, het te doorlopen traject met instrumenten, de doorlooptijd en de voorwaarden worden vastgelegd.

In bijlage 2: ladder en gebruik daarvan

Regelbaarheid schuldenaar en schuldenpakket

Naast de hulpvraag is ook de regelbaarheid van zowel het gedrag van de schuldenaar als het schuldenpakket bepalend voor het aanbod. Hierbij wordt uitgegaan van onderstaand schema.

	regelbare schuldenaar	onregelbare schuldenaar
regelbaar schuldenpakket	schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening	mogelijkheden hangen af van individueel dossier; soms stabiliseren, soms geen oplossing
onregelbaar schuldenpakket	schuldsituatie is alleen te stabiliseren	gemeentelijke schuldhulpverlening kan niets of nauwelijks iets doen

Door de (on)regelbare schuldenaar af te zetten tegen het (on)regelbare schuldenpakket ontstaat een kwadrant met groepen voor wie het maximaal haalbare varieert.

Ter verduidelijking een korte definitie van de gepresenteerde termen

- regelbare schuldenaar: schuldenaar houdt zich (met hulp) aan afspraken en is gemotiveerd
- regelbaar schuldenpakket: alle schulden komen in aanmerking voor een schuldregeling. Er zijn ook geen schulden waarbij (door juridische procedures) de hoogte van de vorderingen onduidelijk is.
- onregelbare schuldenaar: schuldenaar houdt zich niet aan afspraken en is niet gemotiveerd
- onregelbaar schuldenpakket: er zijn schulden die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen of waarvan, door juridische procedures, de hoogte van de vorderingen onduidelijk is.

Voor de verdere uitwerking van het gebruik van het schema en de in te zetten producten wordt verwezen naar bijlage 3.

Dienstverlening op maat met behulp van klantprofielen

Klantprofielen zijn een hulpmiddel om te bepalen wat het hoogst haalbare is voor een klant en welke ondersteuning nodig is om dat te bereiken. In een vroeg stadium moet worden beoordeeld of een schuldenaar ondersteuning nodig heeft en al dan niet wordt toegelaten tot de schuldhulpverlening. Er moet dan een inschatting worden gemaakt van het hoogst haalbare voor die schuldenaar. Klantprofielen met een indeling van klanten op basis van motivatie en vaardigheden zijn daarvoor een belangrijk hulpmiddel. Op basis van een inschatting van de

motivatie, vaardigheden en leerbaarheid wordt schuldhulpverlening en ondersteuning aangeboden en worden producten ingezet.

De sturing op motivatie en vaardigheden vereist een andere gespreksvoering in de spreekkamer. Er moeten andere vragen gesteld worden aan de klant om het niveau van vaardigheden en de mate van motivatie te kunnen bepalen. De klant moet zoveel mogelijk de regie en verantwoordelijkheid houden over de te ondernemen acties. De consulenten hebben inmiddels deelgenomen aan een training motiverende gesprekstechnieken. In het werkproces moet de gewijzigde aanpak nog worden verwerkt. Om zoveel mogelijk te kunnen werken met gestandaardiseerd maatwerk, worden de klanten ingedeeld in bepaalde klantprofielen waarop de te bieden producten en begeleiding worden afgestemd.

Voor meer informatie over klantprofielen en de daarbij behorende producten/begeleiding wordt verwezen naar bijlage 4.

3.4. Doelgroep

De toegang tot de schuldhulpverlening en het aanbod kan mede worden bepaald door de doelgroep.

breed toegankelijk

De doelgroep is in principe elke burger met financiële problemen. Omdat schuldhulpverlening breed toegankelijk moet zijn wordt geen maximale inkomensgrens gehanteerd voor de toegang tot de schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening staat niet alleen open voor burgers met (problematische) schulden maar ook voor burgers, die nog geen schulden hebben, maar waarvan te voorzien is dat zij niet langer kunnen voortgaan met betalen. Deze burgers hebben bijv. alleen advies of preventief (tijdelijk of structureel) inkomensbeheer nodig om te voorkomen dat er schulden ontstaan.

toelatingseisen

In het beleidsplan geeft de gemeenteraad het kader voor het beleid. Het college dient beleidsregels uit te werken en vast te stellen over de toelating van een inwoner tot de schuldhulpverlening op basis van de in de wet genoemde mogelijke uitsluitingsgronden, te weten recidive, fraude/grove nalatigheid en verwijtbaar handelen, niet voldoen aan medewerking- en inlichtingenplicht en het niet beschikken over een basisbankrekening.

Een beslissing over het wel of niet toelaten van een inwoner tot de integrale schuldhulpverlening is een beschikking op grond van de Awb. Deze beslissing is vatbaar voor bezwaar en beroep. De aanvullende eisen waaraan een beschikking dient te voldoen worden verder uitgewerkt in de beleidsregels en het werkproces.

gezinnen met kinderen

Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen vormen een belangrijke en kwetsbare doelgroep. Het is altijd onwenselijk dat een uithuiszetting of energie-afsluiting plaatsvindt, maar de risico's en gevolgen zijn in deze doelgroep groter. Onze gemeente vindt dan ook dat uithuiszetting en energie-afsluiting bij gezinnen met kinderen in principe niet mag voorkomen en dat extra inzet voor deze doelgroep geboden moet worden.

Het is belangrijk dat gezinnen met kinderen snel worden geholpen. Omdat bij onze gemeente het eerste gesprek binnen 2 weken plaatsvindt, is het niet nodig voor aanmeldingen van gezinnen met kinderen aparte afspraken te maken.

In hulpverleningstrajecten met gezinnen met minderjarige kinderen wordt nauw samengewerkt met het Centrum voor Jeugd en Gezin en het netwerk zorg.

Via het Centrum voor Jeugd en Gezin en algemene communicatiemiddelen (voorlichtingsavonden voorouders van pubers, Regiodiek, foldermateriaal t.b.v. basisscholen) wordt voorlichting gegeven voor ouders over de financiële opvoeding van kinderen.

Door de inkadering van schuldhulpverlening in het armoedebeleid komen gezinnen met kinderen (evenals andere schuldenaren) in schuldregelingstrajecten in aanmerking voor bijzondere bijstand en minimaregelingen, waardoor kinderen uit gezinnen met schulden bijv. in ieder geval een bijdrage kunnen krijgen in de kosten van sociaal culturele activiteiten zoals sporten.

Bij de uitwerking van de toelatingseisen in de beleidsregels zal o.a. worden bepaald dat aanvragers met schulden als gevolg van sociale zekerheidsfraude, grove nalatigheid of verwijtbaar handelen worden uitgesloten van schuldhulpverlening, en bij recidive voor een bepaalde termijn worden uitgesloten. In het kader van de gewenste extra inzet voor gezinnen met kinderen en de ongewenste effecten van uitsluiting voor deze doelgroep, zal deze doelgroep in bepaalde gevallen wel onder strenge voorwaarden door schuldhulpverlening kunnen worden begeleid met bepaalde producten, gericht op het stabiliseren van de situatie en beheersbaar maken van schulden (geen schuldregeling) door te zorgen dat de vaste lasten worden voldaan, zodat de primaire levensbehoeften geborgd zijn. Wel worden betrokken instanties zoals jeugdzorg (via de lokale netwerken en CJG) ingeschakeld om de situatie voor de kinderen te beoordelen omdat er geen sprake is van een stabiele thuissituatie.

zelfstandigen en zzp'rs

In de wet worden gemeenten niet verplicht schuldhulpverlening aan te bieden voor de groep zelfstandigen omdat deze een beroep kunnen doen op het Besluit bijstand voor zelfstandigen (Bbz). Kan Bbz geen soelaas bieden omdat het bedrijf niet levensvatbaar is, dan kan de zelfstandige een speciaal traject inkopen bij gespecialiseerde bureau's. Indien op basis van de niet-levensvatbaarheid wordt gekozen voor bedrijfsbeëindiging, kan deze doelgroep wel terecht bij schuldhulpverlening, mits zij uiteraard aan de gebruikelijke voorwaarden voldoen.

Nog actieve zzp'rs met schulden kunnen alleen bij gemeentelijke schuldhulpverlening terecht als er stabiele inkomsten zijn en alle schulden definitief en bekend zijn. Zzp'rs hebben echter nagenoeg altijd wisselende inkomsten, waardoor begeleiding vaak niet mogelijk is, behoudens basisdienstverlening (informatie en advies, doorverwijzing).

4. VISIE/DOELSTELLINGEN

4.1. Visie

Schulden mogen geen belemmering vormen voor participatie. Aan alle inwoners met (problematische) schulden wordt de mogelijkheid geboden voor begeleiding om de schuldsituatie beheersbaar te maken of op te lossen. Het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de burger staat centraal. De gemeente voert de regie op het proces, maar de burger is zelf verantwoordelijk voor het slagen van een traject.

4.2. Doelstellingen

Bevorderen van participatie

Financiële problemen of problematische schulden zijn om meerdere redenen onwenselijk. Ze zorgen voor veel stress en trekken vaak een wissel op andere levensterreinen, zoals spanning in relaties, problemen bij opvoeding van kinderen en sociaal isolement. Algemeen erkend is de relatie tussen het hebben van schulden en participatie (werk, behalen startkwalificaties onderwijs en deelname aan sociale activiteiten). Dat geldt ook voor de gezondheid. Werken aan schulden raakt dus meerdere leefgebieden. Een investering in schuldhulpverlening zorgt dat financiële problemen geen belemmering meer vormen voor een burger om te participeren in de samenleving.

Bevorderen van zelfredzaamheid

Bij de bevordering van de financiële zelfredzaamheid wordt gekeken naar de hoogst haalbare mate van financiële zelfredzaamheid. Van bepaalde inwoners is het aannemelijk dat zij nimmer financieel zelfredzaam zullen worden. Het hoogst haalbare is dan bijvoorbeeld stabilisering ter bescherming van de eerste levensbehoeften. Door de gemeente wordt een schuldhulpverlenings/zelfredzaamheidsladder gehanteerd met verschillende fases/stappen van zelfredzaamheid met daarbij passende producten (bijlage 2).

Voorkomen van schulden

Voorkomen is altijd beter dan genezen. Voorkomen moet worden dat burgers schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. Mensen moeten zich bewust worden van de waarde van geld en van

het aangaan van financiële verplichtingen. Een investering in preventie en nazorg zorgt dat grotere of nieuwe schulden en daarmee aanverwante maatschappelijke problemen voorkomen worden. De gemeente heeft in 2008 een preventieplan vastgesteld. Dit zal in 2013 worden geactualiseerd en worden vastgesteld door het college.

Langdurig resultaat

Een investering in schuldhulpverlening levert langdurig resultaat. Dit houdt in dat de financiële problemen zijn opgelost of beheersbaar zijn gemaakt. Door de hulpverlening weet de klant zich na afloop van een adviesgesprek of een volledig traject financieel te redden en schulden in de toekomst te voorkomen. Het beheersbaar maken of oplossen van financiële problemen gebeurt door stabilisatie en schulden oplossen.

Doelstelling van stabilisatie is het creëren van financiële stabiliteit en rust. Inkomsten en uitgaven worden in balans gebracht, waardoor geen (nieuwe) schulden ontstaan. Voorkomen moet worden dat de schulden (verder) escaleren, dit betekent dat er geen crisissituaties ontstaan.

Doelstelling van schulden oplossen is de inwoner een schuldenvrije toekomst geven. Dit wordt pas als oplossing toegepast als de klant een financiële stabiele situatie heeft en kan behouden en kan voldoen aan alle voorwaarden. Dit is dus niet langer het primaire doel van schuldhulpverlening. Bij schulden regelen is het uitgangspunt dat schulden volledig worden afbetaald met behulp van herfinanciering of betalingsregelingen. Als volledige betaling niet realistisch is, dan wordt bezien of een minnelijke schuldregeling (schuldbemiddeling of schuldsanering) of een wettelijke schuldregeling (WSNP via Rechtbank) gerealiseerd kan worden. Hierbij wordt aan crediteuren gevraagd na 3 jaar kwijtschelding te verlenen van (een deel van) de schulden.

voorkomen van hoge maatschappelijke kosten

Een onderzoek van de Hogeschool Utrecht naar de kosten en baten van schuldhulpverlening (Schuldhulpverlening loont, juli 2011) toont aan dat gemiddeld gezien het rendement van schuldhulpverlening ongeveer twee keer zo groot is als de kosten.

Uitgaven aan schuldhulpverlening zorgen ervoor dat het succes van andere gemeentelijke beleidsterrein vergroot wordt (bijv. reïntegratie, armoedebeleid en zorg). Ook leiden uitgaven aan schuldhulpverlening tot besparingen op die andere beleidsterreinen (bijv. minder oninbare vorderingen, minder en/of kortere WWB-uitkeringen). Verder worden andere maatschappelijke kosten voorkomen, zoals kosten aan woningontuimingen, herhuisvesting en energie-afsluitingen en kosten voor opvang, GGZ en Maatschappelijk Werk.

5. REGIEROL EN SAMENWERKING

In de integrale schuldhulpverlening hebben verschillende partijen een rol, de gemeente moet daarin een regierol vervullen. De regierol zal worden ingevuld door, samen met de ketenpartners, verschillende typen dienstverlening aan te bieden:

- a. Inzet op preventie, met name voorlichting en vroegsignalering, ter voorkoming van (verergering van) schulden en nazorg
- b. Informatievoorziening (advies) en doorverwijzing; bij multi-problematiek en onderliggende doorverwijzing naar/samenwerking met ketenpartners
- c. Brede laagdrempelige dienstverlening voor kwetsbare burgers bij financiële problemen, indien eigen kracht en ondersteuning door sociale netwerk onvoldoende zijn.
- d. Schulphulpverlening: met name gericht op het bereiken van de hoogst haalbare mate van financiële zelfredzaamheid en een financieel stabiele situatie en het beheersbaar maken van schulden; schuldregelingen alleen voor hen die financieel stabiel zijn en blijven, voldoende gemotiveerd zijn en voldoen aan voorwaarden.

Hieronder wordt ingegaan op de invulling van de rollen, die de verschillende partijen vervullen.

5.1. De gemeente: regierol

De gemeente heeft de wettelijke taak de regie te voeren op schuldhulpverlening. Dit houdt in dat gezorgd moet worden voor een integrale aanpak door de juiste partners met elkaar te verbinden en te zorgen voor samenhangend beleid voor de gemeentelijke beleidsterreinen waar integrale schuldhulpverlening een rol speelt., zoals zorg (verslaving, gezondheid), werk (reïntegratie),

welzijn (psychosociale hulpverlening), armoedebeleid, onderwijs, openbare orde en veiligheid (overlast, criminaliteit). Daar waar mogelijk en nodig vindt binnen de gemeente afstemming plaats tussen de diverse beleidsterreinen, waardoor een maximaal rendement uit het beleid kan worden gehaald. Schulphulpverlening maakt onderdeel uit van de afdeling Sociale Leefbaarheid. In de kadernota en het uitvoeringsplan Meedoen naar Vermogen is schuldhulpverlening een onderdeel (zie ook hoofdstuk 2.1.)

Met enkele ketenpartners op de verschillende terreinen zijn al enige samenwerkingsafspraken gemaakt. In de komende jaren moet worden gezien hoe deze samenwerking verbeterd en versterkt kan worden.

Daarnaast werken we in het kader van vroegsignalering samen met landelijke schuldeisers en de woningcorporatie Oosterpoort, de belangrijkste lokale schuldeiser.

5.2. de burger: eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid

Uitgangspunt is dat burgers zelf hun problemen oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk erbij betrekken. Alleen indien dit niet mogelijk is, is ondersteuning door de gemeente mogelijk, afgestemd op de (hoogst mogelijke) mate van zelfredzaamheid van de burger.

De (eind)verantwoordelijkheid voor het slagen van een traject ligt bij de klant. Het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de eigen inzet. Van de burger wordt verwacht dat hij of zij de eigen verantwoordelijkheid neemt. Dit betekent dat afspraken worden nagekomen, dat informatie op tijd wordt aangeleverd, dat tijdens het traject geen nieuwe schulden worden gemaakt en dat inzet wordt getoond. Tevens wordt van de klant verwacht dat al het mogelijke wordt gedaan om de aflossingsmogelijkheden te vergroten door te solliciteren, mee te werken aan een re-integratietraject of aanvulling op het inkomen aan te vragen. De klant ondertekent bij aanvang van een traject een plan van aanpak en later in het traject overeenkomsten waarin deze afspraken en verantwoordelijkheden in beschreven staan. Wanneer de klant niet meewerkt in een traject, wordt besloten om een traject te weigeren dan wel te beëindigen.

Niet alle burgers kunnen eigen verantwoordelijkheid nemen. Wanneer blijkt dat de klant hier niet toe in staat is, wordt gezocht naar ondersteuning binnen de hulpverlening van de zorgstructuren van de gemeenten. Ook wordt zoveel mogelijk het netwerk van de persoon (buren, vrienden, familie en vrijwilligers) betrokken bij het proces. Het doel van de inzet van deze hulp is op de lange termijn de zelfredzaamheid van de klant te vergroten.

5.3. de vrijwilliger: ondersteuning

Wanneer blijkt dat de burger niet kan terugvallen op het eigen netwerk, kan de ondersteuning van een vrijwilliger zeer waardevol zijn. Deze hulp kan een belangrijke rol spelen bij het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant. Het is positief om te zien dat er in onze gemeente vrijwilligers zijn, die mensen met financiële problemen willen ondersteunen, bijv. bij het op orde krijgen van de administratie zoals vrijwilligers via het project Thuisadministratie van Humanitas en ouderenadviseurs. In de komende jaren wordt in overleg met bestaande organisaties gezien op welke wijze meer vrijwilligers kunnen worden ingezet om inwoners te ondersteunen.

5.4. de schuldhulpverlener: intermediair en coach

De schuldhulpverlener opereert als intermediair tussen de klant en schuldeisers. Zowel de belangen van de schuldeisers als van de klant moeten in het oog worden gehouden.

Er moet een schuldregeling worden aangeboden, waarmee schuldeisers akkoord gaan. Er wordt pas een schuldregeling voorgesteld, waarbij schuldeisers gevraagd wordt een deel van de schulden kwijt te schelden, als is onderzocht en gebleken dat volledige betaling van de schulden niet mogelijk is en dat de financiële situatie stabiel is. T.b.v. de regeling van de schulden stelt de schuldhulpverlener een plan van aanpak op en zorgt voor een goede en tijdige uitvoering van de verschillende onderdelen van het traject. Daarbij zorgt de schuldhulpverlener voor samenwerking en afstemming van hulp binnen de zorgstructuren van de gemeente en indien nodig ook bij organisaties die buiten dit netwerk vallen.

Daarnaast ondersteunt de schuldhulpverlener de klant bij het vergroten van de zelfredzaamheid door middel van advies en begeleiding, zodat deze duurzaam verbetert. Op deze manier wordt voorkomen dat de klant na afloop van het traject terugvalt in de oude situatie met de oude gewoontes en fouten.

5.5. De schuldeisers: medewerking

De klant is afhankelijk van de schuldeisers of zij akkoord gaan met een schuldregeling. In verband met deze afhankelijke relatie is het van groot belang dat de schuldhulpverlener een goede relatie heeft met de schuldeisers, zodat zij zoveel mogelijk bereid zijn om mee te werken aan een schuldregeling.

Steeds meer overheidsschuldeisers, zoals de Belastingdienst, krijgen meer bevoegdheden om bedragen in te vorderen, ongeacht of de klant voldoende overhoudt om de primaire kosten van levensonderhoud te voldoen. Daardoor ontstaat er een instabiele situatie. Via de branchevereniging NVVK, waarvan onze gemeente lid is, worden er landelijke convenanten met schuldeisers afgesloten met afspraken over de medewerking aan betalingsregelingen of een schuldregeling indien door de klant aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. In de meeste gevallen kan hiermee weer een stabiele situatie bereikt worden, maar dat is niet altijd mogelijk. Ook met de grootste lokale schuldeiser, de wooncorporatie Oosterpoort, zijn afspraken gemaakt, uiteraard met de nodige voorwaarden voor de klant. Onze gemeente maakt actief gebruik van deze convenanten en afspraken.

Ook wordt met schuldeisers samengewerkt aan een preventieve aanpak en het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden.

5.6. De maatschappelijke partners: samenwerking

Schuldhulpverlening staat niet op zich, de ketenpartners van schuldhulpverlening binnen de zorgstructuren van de gemeente werken nauw samen. Organisaties die betrokken zijn bij de klant stemmen de hulp op elkaar af. In de netwerken in de gemeente wordt beleidsmatig en op casusniveau overleg gevoerd, waardoor de hulpverlening op elkaar wordt afgestemd.

Voor de hulpverlening voor klanten die via de gemeente een bijstandsuitkering ontvangen moet het plan van aanpak en afspraken afgestemd worden tussen schuldhulpverlening-, inkomens- en reïntegratieconsulent. Dit proces zal in de komende jaren nog worden verbeterd.

Tussen schuldhulpverlening en NIM wordt periodiek overleg gevoerd over de gezamenlijke klanten, die begeleid worden, met andere ketenpartners gebeurt dat incidenteel. Per casus worden in het netwerk van partners informatie uitgewisseld, afspraken gemaakt, vindt afstemming plaats en wordt de voortgang bewaakt.

Indien er sprake is van multi-problematiek hebben meerdere partners een rol in de begeleiding van de klant. Bij de start van het hulpverleningstraject moet worden bepaald waar de zwaarte van het probleem ligt en wie optreedt als casemanager en regisseur. Dit hoeft derhalve niet altijd schuldhulpverlening te zijn. Omdat hierover nog geen duidelijke en bindende afspraken zijn gemaakt met alle ketenpartners moet hieraan de komende jaren de nodige aandacht worden besteed. Indien de regie bij de hulpverlening, gezien de problematiek, bij een andere partner hoort te liggen, kan en moet schuldhulpverlening hooguit een ondersteunende rol vervullen en niet verantwoordelijk zijn voor het casemanagement. De regie op het totale hulpverleningsplan hoort dan bij een andere organisatie te liggen, zeker als deze organisatie ook (beperkte) ondersteuning op het terrein van financiële begeleiding en ondersteuning kan leveren.

Bij deze afspraken zullen de actieve netwerken in de gemeente worden ingeschakeld.

6. PROCES SCHULDHULPVERLENING

Het proces richt zich op twee terreinen, het voorkomen van schulden (preventie) en het wegnemen van ontstane financiële problemen (curatie).

Op beide terreinen streeft de gemeente ernaar die dienstverlening gericht en selectief in te zetten.

6.1. Preventie

Het doel van preventie is voorkomen dat inwoners financiële problemen krijgen. Bij inwoners moeten bewustwording, vaardigheden/motivatie/wilskracht gestimuleerd en bevorderd worden om de eigen financiële situatie op orde te hebben en te houden.

Preventie is gericht op het verstrekken van informatie en advies aan de burger en doorverwijzende instanties en beroepsgroepen zodat financiële problemen en schulden bij burgers voorkomen kunnen worden (of niet verergeren).

Op basis van het preventieplan van de gemeente Heumen (vastgesteld in 2008) wordt een aantal instrumenten ingezet. Dit preventieplan wordt in 2013 door het college geactualiseerd.

Preventie is te onderscheiden in primaire en secundaire preventie. Primaire preventie richt zich op alle burgers, waarbij het risico van schulden aanwezig is en is dus gericht op een breed publiek of op bepaalde risicogroepen. Secundaire preventie is het vroegtijdig onderkennen, opsporen en behandelen van schulden en financiële problemen.

Daarnaast worden enkele curatieve producten als informatie & advies, budgetadvies, budgetbeheer en budgetbegeleiding preventief ingezet om te voorkomen dat schulden ontstaan of verergeren.

Regionaal wordt onderzocht of op efficiënte wijze tussen gemeenten op het terrein van preventie samengewerkt kan worden, bijv. door het organiseren van gezamenlijke budgetcursussen of basaal budgetbeheer.

Ook nazorg is een vorm van preventie: voorkomen dat klanten na een schuldhulpverleningstraject opnieuw in de financiële problemen komen. Een traject is in principe eenmalig. Helaas keren sommige klanten terug, soms door eigen toedoen, soms door pech, maar vaak omdat klanten structureel de vaardigheden missen om schuldenvrij te blijven. Nazorg wordt geboden door de geleidelijke afbouw van budgetbeheer, budgetbegeleiding, budgetteringscursussen en doorverwijzen naar bewindvoering. Na beëindiging van een schuldhulpverleningstraject wordt, afhankelijk van de inhoud van het doorlopen traject, na drie maanden of een half jaar een nazorggesprek ingepland.

Samen met ketenpartners wordt gezocht naar verbetering en structurering van de nazorg.

Voor verder informatie over de preventie wordt verwezen naar bijlage 5.

6.2. Curatieve hulpverlening

Al eerder is gesteld dat zo vroeg mogelijk in het proces bepaald moet worden of en welke ondersteuning de burger nodig heeft om zijn problemen op te lossen. Hierbij worden de in hoofdstuk 3.2. genoemde uitgangspunten gehanteerd. Op die manier worden de beschikbare producten zo effectief mogelijk ingezet.

De diverse producten uit het processchema schuldhulpverlening van de NVVK (zie bijlage 5) zijn:

- a. aanmelding, intake en crisissituatie
- b. korte hulp
- c. kortdurende stabilisatie
- d. langdurende stabilisatie
- e. flankerende hulp
- f. budgetbegeleiding
- g. budgetbeheer
- h. beschermingsbewind
- i. minnelijk schulden oplossen
 - 100% betalingsregelingen
 - herfinanciering
 - schuldregeling met behulp van saneringskrediet
 - schuldregeling in de vorm van schuldbemiddeling
- j. wettelijk schulden oplossen (WSNP)
- k. nazorg

Voor processchema en omschrijving producten: zie bijlage 5.

7. RESULTATEN EN KWALITEIT

Door heldere criteria te hanteren voor de toegang tot een traject en heldere uitgangspunten te hanteren over de inzet van de producten van schuldhulpverlening worden de noodzakelijke randvoorwaarden gecreëerd om te komen tot een selectieve en efficiënte inzet van schuldhulpverlening en de beoogde rolverdeling tussen schuldhulpverlening en de ketenpartners. De keten

biedt een integrale aanpak om de schulden hanteerbaar te maken of op te lossen. De gemeentelijke schuldhulpverlening richt zich op burgers, die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben, en biedt daarin een vraaggericht hulpverleningspakket aan.

7.1. cijfers en producten

Ontwikkelingen op landelijk niveau zijn van invloed op het aantal burgers dat een beroep doet op schuldhulpverlening. Het is daarom moeilijk om op gemeentelijk niveau cijfers vast te leggen. Wanneer deze cijfers niet genoemd worden, ontbreekt echter een streven. Onderstaande cijfers worden daarom aangegeven als de ambitie die de gemeente heeft met dit beleid. De cijfers, voorzover producten worden geregistreerd, zoals die t/m 2011 bekend zijn, dienen als 0-meting. De volgende resultaten worden nagestreefd:

- a. De aanmelding en aanvragen van klanten en ingezette producten (van gemeente en ketenpartners) worden beter geregistreerd, waardoor vanaf 2013 eenduidige management-informatie beschikbaar komt.
- b. O.a. door het vergroten van het bereik van preventie-inzet blijft, bij gelijkblijvende economische omstandigheden, het aantal inwoners dat vanaf 2012 een beroep doet op een traject schuldhulpverlening gelijk aan het aantal aanmeldingen in 2011
- c. Er mogen geen wachtlijsten ontstaan, gestreefd wordt naar een wachttijd van 2 weken.
- d. Daadwerkelijke doorlooptijden moeten overeenkomen met geschatte doorlooptijden.
- e. Het product informatie en advies wordt, door het beroep op de eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van de burger, vaker ingezet: geleidelijke toename met 20% in 2015 t.o.v. 2011
- f. Het product budgetbegeleiding wordt, afgestemd op de mate van zelfredzaamheid van de burger, vaker ingezet: toename in 2015 met 20% t.o.v. 2011
- g. Het product budgetbegeleiding met betalingsregelingen wordt, afgestemd op de mogelijkheden van de klant, vaker ingezet: toename in 2015 met 20% t.o.v. 2011.
- h. Het product budgetbeheer wordt in de komende jaren niet vaker ingezet dan in 2011, moet stabiel blijven.
- i. Schuldregelingen worden bij onze gemeente al selectief ingezet. Het aantal gestarte schuldregelingstrajecten moet dan ook de komende jaren gelijk blijven t.o.v. 2011, het slagingspercentage moet naar 60% (landelijk is dit 38%).
- j. Wanneer een minnelijke regeling tot stand is gekomen, moet 80% van de trajecten succesvol worden afgerond (landelijk is dit 70%).
- k. In onze gemeente komt recidive relatief weinig voor. Dit moet minimaal gelijk blijven.
- l. Door een betere afstemming en samenwerking tussen de betrokken ketenpartners neemt het aantal gezamenlijk bekende klanten met in totaal 20% toe in 2015. Onder gezamenlijk bekende klanten wordt verstaan dat deze bij meerdere organisaties klant of bekend zijn en dat afstemming heeft plaatsgevonden.

7.2. Wacht- en doorlooptijden

Een onderdeel van de kwaliteit van de schuldhulpverlening is de lengte van wacht- en doorlooptijden.

In de Wgs wordt bepaald dat binnen 4 weken na aanmelding het 1^e gesprek dient plaats te vinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Bij crisissituaties moet het 1^e gesprek binnen 3 werkdagen plaatsvinden. Ook kan voor gezinnen met kinderen een kortere wachttijd worden nagestreefd vanwege de gevolgen van schulden voor kinderen.

Bij de gemeente Heumen vindt het 1^e gesprek binnen 2 weken na aanmelding plaats, bij crisissituaties (dreigende uithuiszetting en aangekondigde afsluiting van energie of water) binnen 3 werkdagen. Er is in de gemeente Heumen geen sprake van wachtlijsten. Er wordt naar gestreefd deze wachttijden te handhaven en in ieder geval de wettelijke termijnen aan te houden. Omdat een 1^e gesprek binnen 2 weken kan worden gepland, is het niet nodig voor gezinnen met kinderen aparte afspraken te maken.

In het 1^e gesprek (aanmeldgesprek) wordt een eerste beeld gevormd van de persoonlijke en financiële situatie van de aanvrager en een eerste inschatting gemaakt van de motivatie en vaardigheden. Soms kan volstaan worden met een kort advies in het aanmeldgesprek of er worden vervolgspraken en vervolggesprekken ingepland, de intakefase. Tijdens deze fase worden de gegevens van verzoeker geïnventariseerd, vindt een analyse plaats van de (financiële) situatie met een onderzoek naar de hulpvraag, motivatie en vaardigheden, schulden en de onderliggende

problematiek. Vervolgens wordt in de adviesfase een plan van aanpak opgesteld met een inschatting van de doorlooptijd van het gehele traject. Voor de doorlooptijd kan geen vaste termijn vastgesteld, omdat die per klant zal verschillen. Zo maakt het veel uit of enkel sprake is van een financieel probleem of dat ook sprake is van andere problemen zoals verslaving of psychische problemen. De klant heeft zelf grote invloed op de doorlooptijd. Ook de aanwezige vaardigheden en leerbaarheid van de klant heeft grote invloed op de doorlooptijd. Wel moet bij het plan van aanpak een goede inschatting worden gemaakt van de doorlooptijd. Tussentijds kan de doorlooptijd, indien daar aanleiding toe is, worden bijgesteld. De klant moet hierover worden geïnformeerd.

Voor sommige producten is wel een termijn vastgesteld in de gedragscode of modules van de NVVK, zoals de stabilisatietermijn voorafgaande aan en schuldregeling of de eerste fase van een schuldregeling (120 dagen). De gemeente houdt zich dan uiteraard aan die termijnen.

Via management-informatie zal vanaf 2013 worden bijgehouden of de ingeschatte doorlooptijden in het plan van aanpak afwijken van de daadwerkelijke doorlooptijden.

7.3. Kwaliteit

De Wgs schrijft voor dat de gemeente in haar beleidsplan opneemt hoe geborgd wordt dat de uitvoering van goede kwaliteit is.

Gestandaardiseerd maatwerk

De kwaliteit van de schuldhulpverlening is één van de bepalende factoren voor de effectiviteit. De kwaliteit wordt beoordeeld door schuldeisers en schuldenaren. Het is essentieel dat schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht wordt gedaan aan hun belangen. Het werken volgens standaardafspraken (volgens de normen van de NVVK) levert een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van schuldeisers. Het belang van klanten vraagt echter in een aantal gevallen om maatwerk. Voor behoud van het vertrouwen van schuldeisers is afwijking van de standaardafspraken alleen mogelijk ingeval de klant en de schuldeisers daarmee instemmen. In het eindgesprek wordt het resultaat van een traject met de klant besproken. In dit eindgesprek en het nazorggesprek wordt de klant gevraagd naar zijn ervaringen en tevredenheid over de dienstverlening. Hierover wordt gerapporteerd, waarna met deze informatie de dienstverlening –zodanig – wordt bijgestuurd.

Gedragscode en modules NVVK

Naast het aanbieden van gestandaardiseerd maatwerk is het voldoen aan aantoonbare kwaliteitseisen een belangrijke toegevoegde waarde voor het vertrouwen van zowel schuldeisers als schuldenaren. De NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren), waarvan onze gemeente lid is, is de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De NVVK heeft gedragscodes ontwikkeld waarin richtlijnen voor goede schuldhulpverlening opgenomen zijn. Door te werken volgens deze gedragscodes is in onze gemeente de kwaliteit van de schuldhulpverlening geborgd. Daarnaast werkt onze gemeente al sinds 2007 volgens de modules schuldhulpverlening nieuwe stijl van de NVVK (goedgekeurd door de gemeenteraad in het najaar 2008). In deze modules zijn de diverse producten en werkprocessen omschreven en vastgesteld.

Professionele consulenten en werkomgeving

Er is geen standaard opleiding tot medewerker schuldhulpverlening. De gemeente zet in het proces van schuldhulpverlening alleen medewerkers in die een relevante opleiding hebben of op andere gronden aantoonbaar geschikt zijn. Daar waar nodig wordt scholing aangeboden. Om op de hoogte te blijven van actuele relevante ontwikkelingen wordt door middel van bijscholing (o.a. het bijwonen van studiedagen van met name de NVVK) gezorgd voor permanente ontwikkeling.

Management-informatie

Op basis van management-informatie kunnen de kwaliteit en de gewenste resultaten gemonitord worden. In 2011 heeft de gemeente Heumen een nieuw systeem voor schuldhulpverlening in gebruik genomen, dat nog niet optimaal functioneert. Management informatie wordt nog handmatig bijgehouden. Met de leverancier worden in de 2^e helft van 2012 nieuwe afspraken gemaakt over de verbetering van het systeem. Eén van de voorwaarden is bruikbare management-

informatie, waardoor gestuurd kan worden op de doelstellingen, te behalen resultaten en kwaliteitsaspecten.

In ieder geval moet geregistreerd en gemonitord worden:

- aantal meldingen, waaronder crisissituaties + bron van melding
- aantal afwijzingen en reden van afwijzing
- aantal (tussentijdse) beëindigingen
- aantal gestarte trajecten, uitgesplitst naar product
- aantal doorverwijzingen
- aantal gezamenlijk (bij ketenpartners) bekende klanten
- doorlooptijden per traject
- resultaten per traject (slagingspercentages)
- uitvalcijfers en reden van uitval
- aantal recidives
- aantal informatie- en adviesgesprekken
- aantal preventieve activiteiten
- aantal contacten nazorg en resultaat

Daarnaast is het belangrijk een goed beeld te krijgen van de klanten die een beroep doen op schuldhulpverlening om een beter inzicht te krijgen in de vraag van de klant. Daarom moet worden vastgelegd:

- hulpvraag/problematiek van de klant
- geslacht
- leeftijd
- gezinssituatie
- inkomen (soort en hoogte)
- opleidingsniveau
- hoogte van de schulden
- soort schulden

8. FINANCIËEL KADER

Schuldhulpverlening valt onder programma 3. Sociale Samenhang versterkt van de programma-begroting 2012, waarin de totale inzet van de gemeente op het terrein van Werk en Inkomen, Zorg en Welzijn voor het jaar 2012 is vastgelegd. Een programma waar gezien de sociaal-economische ontwikkelingen en het politieke klimaat grote uitdagingen liggen.

Uitgegaan wordt van de reguliere in de begroting opgenomen middelen voor schuldhulpverlening in de komende jaren 2012-2016. Er is jaarlijks € 138.600 beschikbaar, waarvan € 115.000 voor personele inzet (=83%) en € 23.6000 voor uitvoeringskosten (€ 23.600). De beschikbare middelen zijn kaderstellend.

Het structurele beschikbare budget voor formatie en kosten schuldhulpverlening is vanaf 2008 niet meer gewijzigd, terwijl het aantal meldingen en producten is toegenomen en de gewijzigde aanpak (schuldhulpverlening nieuwe stijl, integrale aanpak) extra kosten en formatie vraagt.

Om het extra beroep vanwege de crisis op de schuldhulpverlening op te vangen heeft onze gemeente vanaf 1 januari 2009 tot 1 januari 2012 tijdelijk extra geormerkte middelen van het rijk t.b.v. schuldhulpverlening ontvangen. Deze middelen, totaal ca. 60.000 euro, zijn in de afgelopen jaren met name besteed aan uitbreiding van de formatie (7 uur per week) en aan preventie en budgetbeheer. Deze tijdelijke uitbreiding van de formatie is beëindigd per 1 januari 2012.

In 2009 is het aantal meldingen behoorlijk toegenomen, waarna het aantal meldingen t/m 2011 op dat niveau is gestabiliseerd. In 2012 is weer sprake van een lichte toename.

Ook is er sprake van meer complexe aanvragen vanwege de aanwezigheid van multi-problematiek bij de schuldenaar en complexe schuldenpakketten, waardoor de behandeling en begeleiding arbeidsintensiever is geworden.

Gezien bovenstaande en de beschikbare formatie en middelen komt de capaciteit bij ongewijzigd beleid onder druk te staan. Echter, door de gewijzigde aanpak met het selectiever toelaten van inwoners tot de schuldhulpverlening en een meer selectieve inzet van producten en instrumenten kunnen naar verwachting met de beschikbare financiële middelen financiële problemen van burgers voorkomen en zoveel mogelijk opgelost worden.

Bijlage 1

Cijfers gemeente Heumen

schuldhulpverlening	aantal 2008	aantal 2009	aantal 2010	Aantal t/m juni2011 + totaal 2011	Aantal t/m juni 2012
geregistreerde aanmeldingen	45	73	65	42 / 75	48
aanvragen schuldhulpverlening/schuldregeling	33	49	46	22 / 43	32
afwijzing/intrekking	12	6	5	2 / 7	2
informatie en advies	26	20	15	10 / 18	14
gestart traject budgetbeheer	7	15	13	4 / 11	5
gestart traject budgetbegeleiding	11	10	12	11 / 24	11
gestarte betalingsregelingen	7	6	5	2 / 6	2
gestarte minnelijke schuldschikkingstrajecten	7	16	16	7 / 11	7
afgeronde minnelijke trajecten met positief resultaat	4	8	7	5 / 5	2
afgeronde minnelijke trajecten met negatief resultaat	3	2	3	2 / 4	2
verzoeken WSNP (Wet schuldsanering nat. personen)	3	3	4	2 / 4	2

Bijlage 2 Ladders van zelfredzaamheid/dienstverlening

Een hulpmiddel voor het bepalen van de hoogst haalbare mate van zelfredzaamheid van de klant is de zogenaamde zelfredzaamheidsladder, die door veel gemeenten wordt gebruikt. Aan de verschillende treden van zelfredzaamheid zijn het doel van de dienstverlening en in te zetten producten gekoppeld. Op de laagste trede is de klant duurzaam financieel onbekwaam en op de hoogste trede is de klant volledig zelfredzaam. Op basis van door het Nibud vastgestelde competenties voor zelfredzaamheid is per trede aangegeven welke criteria voor de treden gelden en wanneer een burger het niveau van de trede heeft bereikt, al zijn de grenzen tussen de treden niet altijd makkelijk te bepalen. De criteria moeten worden gezien als een indicatie.

Trede 1: duurzaam financieel onbekwaam

Criteria:

- er is sprake van een lichamelijke of geestelijke tekortkoming waardoor client (tijdelijk) niet in staat is zijn financiële belangen te behartigen;
- de tekortkoming moet aantoonbaar zijn middels een verklaring van een arts, dan wel middels een sociaal rapport van een hulpverlenende instantie;
- de tekortkoming moet gedurende minimaal 1 jaar aanwezig zijn;
- client heeft geen of een zeer beperkt lerend vermogen;
- client heeft geen of een zeer beperkt zicht op eigen functioneren en is niet of zeer beperkt in staat om hierin verandering aan te brengen;
- client is zich niet of zeer beperkt bewust van zijn financiële situatie en niet of beperkt in staat zijn bestedingspatroon daarop aan te passen;
- client is onvoldoende weerbaar/assertief om 'nee' te kunnen zeggen tegen reclame, verkooptechnieken en/of sociale druk

Trede bereikt indien: client niet in staat is zijn financiële belangen te behartigen

Trede 2: overwegend financieel onbekwaam

Criteria:

- client heeft een beperkt lerend vermogen;
- client heeft weinig zicht op eigen functioneren en is beperkt in staat om hierin verandering aan te brengen;
- client is zich beperkt bewust van zijn financiële situatie en niet of beperkt in staat zijn bestedingspatroon daarop aan te passen;
- client is onvoldoende weerbaar/assertief om 'nee' te kunnen zeggen tegen reclame, verkooptechnieken en/of sociale druk.

Trede bereikt indien: client in beperkte mate in staat is zijn financiële belangen te behartigen.

Trede 3: gedeeltelijk financieel onbekwaam.

Criteria:

- client is met behulp van derden in staat om een inkomen te verwerven dat minimaal op het sociaal minimum ligt;
- client is in staat om een deel van zijn betalingen zelf en tijdig te regelen;
- client heeft zich op zijn inkomen en de belangrijkste vaste lasten (huur/hypotheek, energie, water, ziektekostenverzekering)
- client houdt zijn financiële administratie redelijk op orde;
- client is deels weerbaar ten opzichte van reclame, verkooptechnieken en/of sociale druk.

Trede bereikt indien: client deels in staat is zijn financiële belangen te behartigen.

Trede 4: grotendeels financieel bekwaam

Criteria:

- client is in staat om een inkomen te verwerven dat minimaal op het sociaal minimum ligt;
- client is in staat om het merendeel van zijn betalingen tijdig te regelen;
- client heeft zich op zijn financiële situatie;
- client houdt zijn financiële administratie op orde;
- client is in staat om voor onvoorzienbare uitgaven te reserveren;
- client heeft de noodzakelijke verzekeringen afgesloten;
- client is meestal weerbaar ten opzichte van reclame, verkooptechnieken en/of sociale druk.

Trede bereikt indien: client in redelijke mate in staat is zijn financiële belangen te behartigen

Trede 5: beheert structureel zelf inkomsten en uitgaven

Criteria

- client is in staat om een inkomen te verwerven dat minimaal op het sociaal minimum ligt
- client is in staat om zijn betalingen tijdig te regelen afgestemd op het beschikbare budget;
- client heeft zich op zijn financiële situatie en is in staat om het evenwicht in zijn inkomsten en uitgaven te bewaken;
- client houdt zijn financiële administratie op orde;
- client is in staat rekening te houden met toekomstige inkomsten en uitgaven en voor (onvoorzienbare) uitgaven reserveringen aan te leggen;
- client is in staat om te sparen c.q. te lenen binnen de mogelijkheden van zijn budget, zonder dat dit het evenwicht op lange termijn verstoort;
- client heeft de noodzakelijke verzekeringen afgesloten en is in staat om bij schade een beroep op deze verzekering te doen;
- client is assertief en weerbaar ten opzichte van reclame, verkooptechnieken en/of sociale druk.

Trede bereikt indien: client volledig in staat is zijn financiële belangen te behartigen.

Producten en dienstverlening worden ingezet om de maximaal haalbare trede te bereiken.

Een andere ladder is de door Tilburg ontwikkelde dienstverleningsladder, gericht op het bereiken van zelfredzaamheid. Aan de verschillende tredes zijn de verschillende hulpverleningsactiviteiten gekoppeld met bijbehorende producten.

Trede 1: hulpvraag helder

Tred 2: basis veilig

Trede 3: overzicht

Trede 4: inzicht

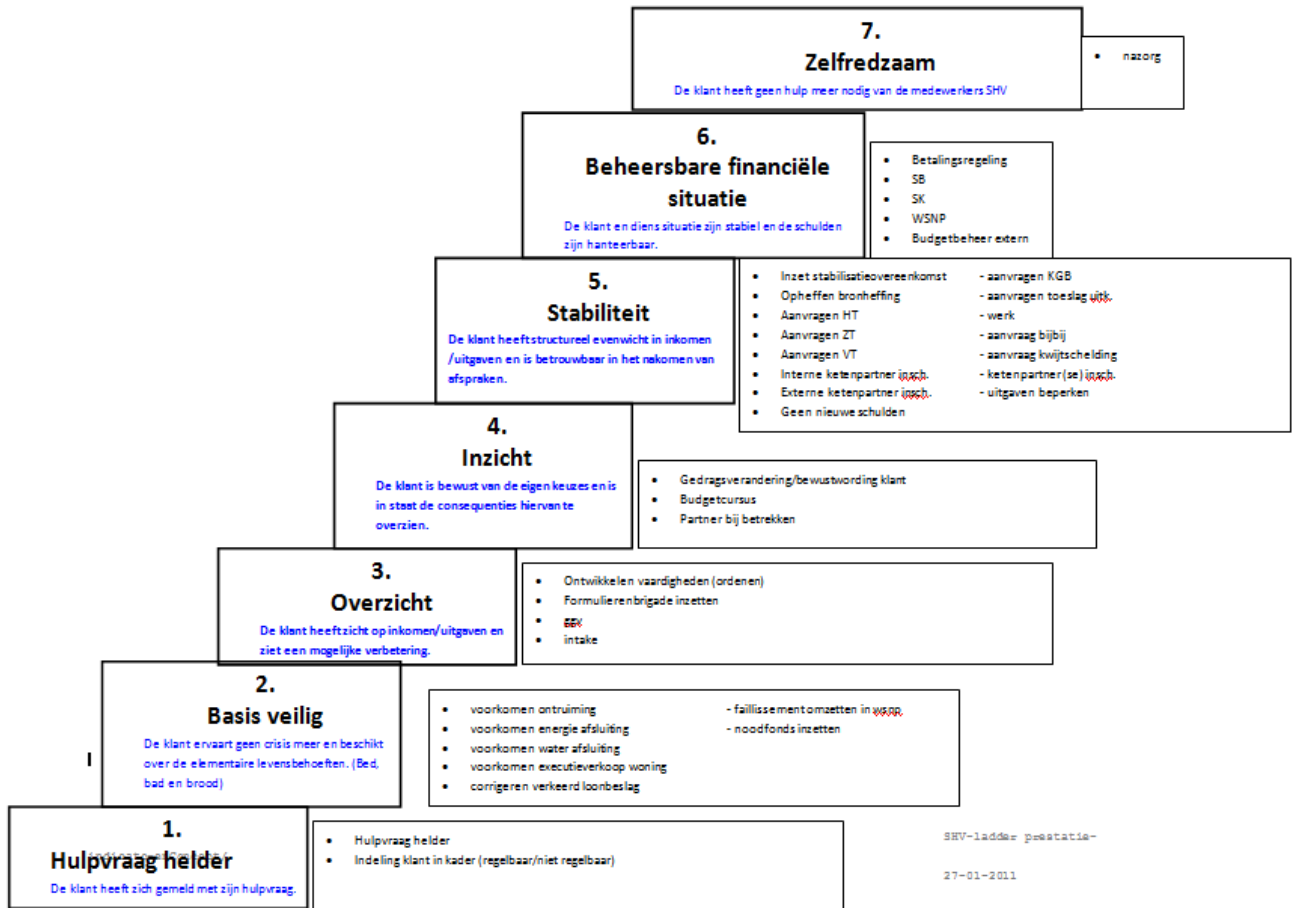
Trede 5: stabiliteit

Trede 6: beheersbare financiële situatie

Trede 7: zelfredzaam

In het plan van aanpak wordt de hulpvraag vastgesteld en op basis daarvan wordt een keuze gemaakt voor de instrumenten die worden ingezet. Afhankelijk van de gekozen instrumenten kan een indicatie van de doorlooptijd worden gegeven. De doorlooptijd is het aantal weken dat verstrijkt tussen het moment dat de hulpverlening start en het bereiken van een resultaat. Het resultaat is bijvoorbeeld een advies, een (budget)begeleidingstraject om een stabiele situatie te bereiken, een betalingsregeling, het opstarten van een schuldregeling etc.

In het plan van aanpak wordt vastgesteld aan welke voorwaarden de schuldenaar zich moet houden, welke afspraken er zijn gemaakt, welke acties de klant zelf moet ondernemen, doorverwijzing naar flankerende hulp etc. De klant moet het plan van aanpak voor akkoord ondertekenen.



SHV-ladder prestatie-

27-01-2011

Bijlage 3 Schema (on)regelbare schuldenaar/(on)regelbaar schuldenpakket

Naast de hulpvraag is ook de regelbaarheid van zowel het gedrag van de schuldenaar als het schuldenpakket bepalend voor het aanbod. Hierbij wordt uitgegaan van onderstaand schema.

	regelbare schuldenaar	onregelbare schuldenaar
regelbaar schuldenpakket	schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening	mogelijkheden hangen af van individueel dossier; soms stabiliseren, soms geen oplossing
onregelbaar schuldenpakket	schuldsituatie is alleen te stabiliseren	gemeentelijke schuldhulpverlening kan niets of nauwelijks iets doen

Door de (on)regelbare schuldenaar af te zetten tegen het (on)regelbare schuldenpakket ontstaat een kwadrant met groepen voor wie het maximaal haalbare varieert van een schuldregeling tot het in orde brengen van de beslagvrije voet. (uitleggen??)

Ter verduidelijking een korte definitie van de gepresenteerde termen

- regelbare schuldenaar: schuldenaar houdt zich (met hulp) aan afspraken en is gemotiveerd. Is bereid zich in te zetten om – indien mogelijk – meer inkomen te verwerven en ten gunste van crediteuren keuzes te maken in het bestedingspatroon.
- regelbaar schuldenpakket: alle schulden komen in aanmerking voor een schuldregeling. Er zijn ook geen schulden waarbij (door juridische procedures) de vordering hoogte van de vorderingen onduidelijk is.
- onregelbare schuldenaar: schuldenaar houdt zich niet aan afspraken en is niet gemotiveerd
- onregelbaar schuldenpakket: er zijn schulden die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen of waarvan, door juridische procedures, de hoogte van de vorderingen onduidelijk is.

Bij een regelbare klant met een regelbaar pakket is de inschatting bij aanmelding dat voor deze klant met de nodige begeleiding binnen 6 maanden een schuldregeling mogelijk is indien: inkomen/uitgaven in orde, schulden helder en regelbaar, geen uitsluitingsgronden, De bijbehorende producten zijn: schuldregeling/trajectbegeleiding/budgetbeheer, trajectbegeleiding met name gericht op motivatie, keuzes en prioriteitsstelling

De groep van een onregelbare schuldenaar met een regelbaar pakket is zeer divers. Daarom hebben verschillende organisaties de regie of behandeling/begeleiding, bijv. bij ernstige geestelijke of psychische beperkingen of verslaving is geen schuldregeling mogelijk en behandeling/begeleiding en regie ligt primair bij hulpverlening als Iriszorg, Pro Persona, Driestroom etc. Maar als de onregelbaarheid ligt aan het feit dat de schuldenaar geen keuzes wil maken, bijv. verkoop auto, of weigeren kostgeld vragen aan inwonende kinderen, dan zal geen uitgebreide ondersteuning vanuit schuldhulpverlening aangeboden worden, in ieder geval geen schuldregeling.

Bij een regelbare schuldenaar met onregelbaar pakket is geen psychosociale. hulpverlening nodig, de focus ligt op informatie en advies, het op orde brengen van administratie, inkomen en uitgaven op orde brengen, op stabiliseren. Indien geen schuldregeling mogelijk is vanwege bijv. een scheiding, geen stabiele woonsituatie of niet saneerbare vorderingen, dan alleen producten als informatie en advies, (beperkte) budgetbegeleiding, evt. budgetbeheer, beroep op eigen zelfredzaamheid, Bij begeleiding wel voorwaarde dat hij geen nieuwe schulden maakt + sluitend budget heeft.

Bij onregelbare schuldenaar met onregelbare schulden ligt de nadruk op langdurige begeleiding en/of regie door gespecialiseerde hulpverlening, er is geen schuldregeling mogelijk, is geen klant voor schuldhulpverlening. Als praktische financiële ondersteuning nodig is, bijv. hulp bij omgang met schuldeisers/ deurwaarders, aanvragen regelingen, inkomen/uitgaven op orde, dan gebeurt dat in principe via hulpverlening (van ketenpartner) en evt. budgetbeheer/bewindvoering.

Het kwadrant kan schuldhulpverleners (net als klantprofielen) derhalve ondersteunen bij het inschatten van het maximaal haalbare aanbod.

Wat de gemeente in een individueel dossier kan betekenen, hangt af van de hoek in het kwadrant waar een schuldenaar in valt.

Ook voor schuldeisers is dit een belangrijk gegeven. Het kwadrant waarin iemand valt bepaalt immers in belangrijke mate of binnen afzienbare termijn een schuldregeling (en dus het afregelen van de schuldsituatie) verwacht mag worden.

Het kwadrant biedt schuldhulpverleners een bril om na te gaan wat het maximaal haalbare is bij een schuldenaar en welke belemmeringen in bijv. vaardigheden gecompenseerd kunnen worden. Door bij aanvang te analyseren wat op dat moment het hoogst haalbare is bij een individuele klant en daarop in te zetten, kan winst worden geboekt zowel winst in termijn van efficiëntie als in termen van effectiviteit.

De uitvoering wordt efficiënter omdat gemeenten niet langer energie steken in een poging om een schuldregeling te treffen in dossiers waarin voorzien kan worden dat dit niet gaat lukken. Door realistische doelen te stellen, is de kans op succes groter. Dit draagt daardoor bij aan een grotere effectiviteit. Hoe realistischer de doelstellingen, des te groter is immers de kans dat deze gehaald worden.

Bijlage 4 Klantprofielen

onderzoek klantprofielen/gedrag/vaardigheden

Omdat de schuldhulpverlening in Nederland voor de uitdaging staat een groeiend aantal aanvragen te behandelen met minder middelen, is de behoefte aan klantprofielen ontstaan. Deze zouden ertoe leiden dat de schuldhulpverlening efficiënter en effectiever kan worden vormgegeven.

Het ministerie van SZW heeft aan Regioplan en Hogeschool Utrecht opdracht gegeven deze klantprofielen uit te werken. Dit heeft geresulteerd in een rapport Klantprofielen voor schuldhulpverlening uit juni 2011. Het doel van het onderzoek is inzicht te verschaffen in de profielen van schuldenaren die een beroep doen op de schuldhulpverlening, in het bijzonder in de variabelen die bepalen wat in een individuele situatie het hoogst haalbare resultaat is. Het hoogst haalbare resultaat is de mate waarin de schuldsituatie duurzaam kan worden opgelost, de mate waarin een schuldenaar weer helemaal schuldenvrij wordt en blijft.

Het gedrag van een schuldenaar is een belangrijke factor in het ontstaan van een schuldsituatie en moet daarom betrokken worden bij het zoeken naar oplossingen voor de schuldsituatie. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het breed gehanteerde schema t.a.v. de regelbare schuldenaar en schuldenpakket. Bij de regelbaarheid van de schuldenaar gaat het dan met name om het gedrag van de schuldenaar, nl. de mate waarin iemand zich kan en wil houden aan de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om een schuldregeling met kwijtschelding te doorlopen.

Er is een screenings- en diagnose instrument nodig om te bepalen welke aanpak het best aansluit op de situatie en mogelijkheden van een klant. Daardoor wordt niet alleen de hulpverlening effectiever en efficiënter ingezet (kostenbesparend), maar ontstaat ook bij schuldenaren, ketenpartners en crediteuren een realistischer beeld van de mogelijkheden van schuldhulpverlening (niet iedereen schuldenvrij met een schuldregeling).

Gedrag wordt bepaald door motivatie en vaardigheden. Op basis van allerlei elementen die ten grondslag liggen aan motivatie en vaardigheden zijn verschillende motivatie- en vaardigheidsprofielen te onderscheiden.

Uit dossierstudies is gebleken dat zonder inzet op motivatie en/of vaardigheden geen duurzame situatie zonder problematische schulden mogelijk is. Met behulp van goede screenings-instrumenten wordt het mogelijk om de profielen zorgvuldig vast te stellen en te bepalen in hoeverre schuldenaren motiveerbaar en leerbaar zijn.

De gemeente wil bij elke schuldenaar met minimale inspanning een maximaal resultaat behalen. Daarom moet de gemeente zo snel mogelijk een goed beeld hebben van de problematiek en de mogelijkheden om tot een duurzame oplossing van de schuldenproblematiek te komen. Daarom moet zo snel mogelijk inzicht worden verkregen in:

- aard van het schuldenpakket
- hoe gemotiveerd is de schuldenaar
- over welke vaardigheden beschikt de schuldenaar.

In de intakefase ging de aandacht vaak te veel naar de aard van het schuldenpakket, terwijl de hulpverlening juist zou moeten worden afgestemd op de motivatie en vaardigheden. Daarom wordt nog vaak energie gestoken in klanten die niet het beoogde resultaat oplevert. De antwoorden op de 3 vragen zijn zowel bepalend voor het maximaal haalbare resultaat als voor de passende weg (diensten en producten).

Bij effectieve schuldhulpverlening wordt al vaak gewerkt met het Tilburgs kwadrant (zie bijlage 3), waarbij wordt nagegaan of schuldenpakket en schuldenaar regelbaar zijn (gedrag). Maar wat maakt gedrag nu regelbaar of juist onregelbaar? Een tekort aan vaardigheden is altijd te repareren of te compenseren. De leerbaarheid van een individuele schuldenaar bepaalt of de gemeente inzet op een leertraject of op een traject waarin zij het stuur (langdurig) overneemt, beschermingsbewind, curatele of langdurig budgetbeheer. Overigens kan een tussenvorm zijn dat in situaties waarin iemand niet leerbaar is, wordt gekeken of hij/zij toegang heeft tot de noodzakelijke vaardigheden in het eigen netwerk. Wanneer dat het geval is, is dat in beginsel ook een oplossing. Als iemand onvoldoende gemotiveerd is, wordt het ingewikkelder om een schuldenaar op weg te helpen naar een duurzaam schuldenvrije toekomst. De vraag die dan voor de hand ligt, is of een

schuldenaar met redelijke inzet alsnog is te motiveren of dat er geen aanleiding is om te veronderstellen dat dit gaat lukken. Het is aan de gemeente op te bepalen wat zij als een redelijke inzet ziet.

maximaal haalbare en inzet trajecten/producten

Het gegeven dat een tekort aan vaardigheden altijd is te corrigeren of te compenseren, terwijl dat voor motivatie niet geldt, leidt ertoe dat motivatie beschouwd moet worden als de belangrijkste sleutel. Of anders geformuleerd: het maximaal haalbare in een gegeven schuldsituatie is niet afhankelijk van iemands (maximaal aan te leren) vaardigheden, maar van de maximaal te bereiken motivatie. Wel zijn de vaardigheden waar iemand over beschikt c.q. toegang toe heeft, bepalend voor het soort traject dat kan worden ingezet.

In onderstaand schema wordt aangegeven de manier waarop motivatie en vaardigheden zich tot elkaar verhouden en het soort traject dat bij de verschillende combinaties past.

motivatie	vaardigheden	traject
gemotiveerd	financieel vaardig	direct schulden regelen
	onvoldoende financieel vaardig wel leerbaar	leertrajecten en stabiliseren daarna maximaal haalbare
onvoldoende gemotiveerd, maar door juiste inzet wel gemotiveerd te krijgen	onvoldoende financieel vaardig niet leerbaar	opstart beschermingsbewind of beheer daarna maximaal haalbare
	financieel vaardig	motiveren, daarna schuld regelen
onvoldoende gemotiveerd, geen reden om te veronderstellen dat inzet op motivatie leidt tot voldoende verschil	onvoldoende financieel vaardig, wel leerbaar	combi motiveren en leren, daarna maximale eventueel schuldregelen
	onvoldoende financieel vaardig niet leerbaar	opstart bescherming of beheer daarna maximaal haalbare
	financieel vaardig	als er om goede redenen niet verwacht mag of kan worden dat schuldenaar te motiveren is, wordt schuldhulp beëindigd

De combinatie van iemands motivatie, vaardigheden en het mogelijke aanbod van producten en diensten bepalen dus het traject. De meeste schuldenaren komen eerst in een zogenaamde stabilisatiefase en daarna (indien mogelijk) in de schuldregelende fase. Het doel van de 1^e fase is om alle noodzakelijke randvoorwaarden te creëren voor de 2^e fase waarin met een regeling wordt gewerkt aan het feitelijk oplossen van de schulden. Het inzicht dat vaardigheden en motivatie, samen met de aard van het schuldenpakket, de bepalende factoren zijn voor het al dan niet realiseren van een duurzaam schuldenvrije toekomst, werpt de vraag op welke diensten en instrumenten er zijn om mensen te motiveren en vaardigheden aan te leren. Want het gegeven dat het voor de beoordeling van het in te zetten traject van belang is om eerst naar de motivatie te kijken en dan pas naar de vaardigheden, betekent niet dat deze 2 zaken ook persé in deze volgorde opgepakt moeten worden. Integendeel, met name in de hoek van het aanleren van de budgetvaardigheden zijn er ruime mogelijkheden om mensen te motiveren terwijl er wordt gewerkt aan het aanleren van vaardigheden. Wel is het nuttig om bij het bepalen van het aanbod de diensten en producten die gericht zijn op het motiveren, aanleren van vaardigheden en in balans brengen van het inkomen te onderscheiden.

Als motivatie en leerbaarheid in de basis aanwezig zijn, ondersteunen we de klant en bieden ondersteuning om weer de regie te nemen over zijn financiën, bijv. met een budgetcursus, een inkomensscan, ondersteuning om de administratie weer op orde te brengen. of budgetbegeleiding. Alleen indien het (tijdelijk) overnemen van de directe verantwoordelijkheid voor de financiën noodzakelijk is, wordt budgetbeheer ingezet.

Als schuldenaren door gebrekkige motivatie geen of onvoldoende gebruik maken van ondersteuning, wordt schuldhulpverlening beëindigd en accepteren we dat de schuldenlast niet opgelost of beheersbaar wordt en groter wordt.

Als de leerbaarheid beperkt is, bijv. vanwege verstandelijke beperkingen of psychosociale problemen, is het de taak van de schuldhulpverleningsketen om ervoor te zorgen dat de klant de juiste structurele ondersteuning krijgt. Dit kan variëren van hulp uit zijn directe omgeving, de inzet van vrijwilligers tot aan budgetbeheer of bewindvoering. Niet iedereen krijgt dezelfde ondersteuning omdat niet iedereen hetzelfde einddoel heeft.

Voor slechts een klein deel van de schuldenaren is een (minnelijke of wettelijke) schuldregeling te realiseren. Er zijn verschillende redenen waarom een schuldregeling (nog) niet mogelijk is, zoals een betwiste vordering, verslaving, gedragsproblematiek of een lopende echtscheidingsprocedure. Ook is niet iedereen in staat 3 jaar rond te komen van een inkomen onder bijstandsniveau en geen nieuwe schulden te maken. In die gevallen wordt andere ondersteuning geboden en zal niet op een schuldregeling worden ingezet.

diensten en producten

motivatie	stabilisatie fase	schuldregelingsfase
Bij aanvang al gemotiveerd	Geen inzet	saneringskredieten schuldbemiddelingen
Bij aanvang nog niet gemotiveerd wel te motiveren	motiverende gespreksvoering budgetcoaching keteninzet	herfinancieringen betalingsregelingen wettelijke schuldsanering Indien niet leerbaar op vaardigheden budgetbeheer beschermingsbewind curatele
vaardigheden		
Bij aanvang voldoende vaardigheden	Geen inzet	idem
Bij aanvang niet voldoende vaardigheden wel leerbaar	Budgetcoaching budgetbeheer vrijwilligers	
Bij aanvang niet voldoende vaardigheden niet leerbaar	Budgetbeheer Beschermingsbewind curatele	
inkomen en uitgaven in balans		
Bij aanvang in belang	Geen inzet	idem
Disbalans inkomen (ruimte om te verhogen)	Betaald werk zoeken toeslagen aanvragen kostgeld 18+ kinderen	
Disbalans uitgaven (ruimte om te beperken)	auto de deur uit opzeggen loterijen beperken belgedrag	

Aanpak immateriële problematiek: als er naast financiële problematiek ook andere problemen spelen waardoor de motivatie of vaardigheden niet voldoende zijn om een schuldregeling te doorlopen, dan kunnen ook andere hulpverleners een rol spelen bij de aanpak van de schuldenproblematiek, zoals MEE, verslavingszorg, NIM, RIBW etc.

Klantprofielen moeten worden vertaald naar een betrouwbaar en valide screenings- en diagnose instrument. Door het Ministerie wordt het benodigde screeningsinstrument ontwikkeld. Er lopen pilots bij een aantal gemeenten, in het najaar 2013 komt het screeningsinstrument beschikbaar.

gebruik klantprofielen in gemeente Heumen

Inzet klantprofielen met behulp van motiverende gesprekstechnieken. Hiervoor is inmiddels een opleiding gevolgd. Het door het ministerie ontwikkelde screeningsinstrument zal, zodra dat beschikbaar komt, in het najaar 2013 geïmplementeerd worden in het werkproces.

Vooraan in het werkproces moet een scherpe selectie plaatsvinden en vraag- en resultaatgericht gewerkt worden. In de 1^e aanmeldfase vooral ook vragen stellen m.b.t. gedrag en vaardigheden. Uitgangspunt is zelfsturing schuldenaar (met behulp van zijn sociaal netwerk)

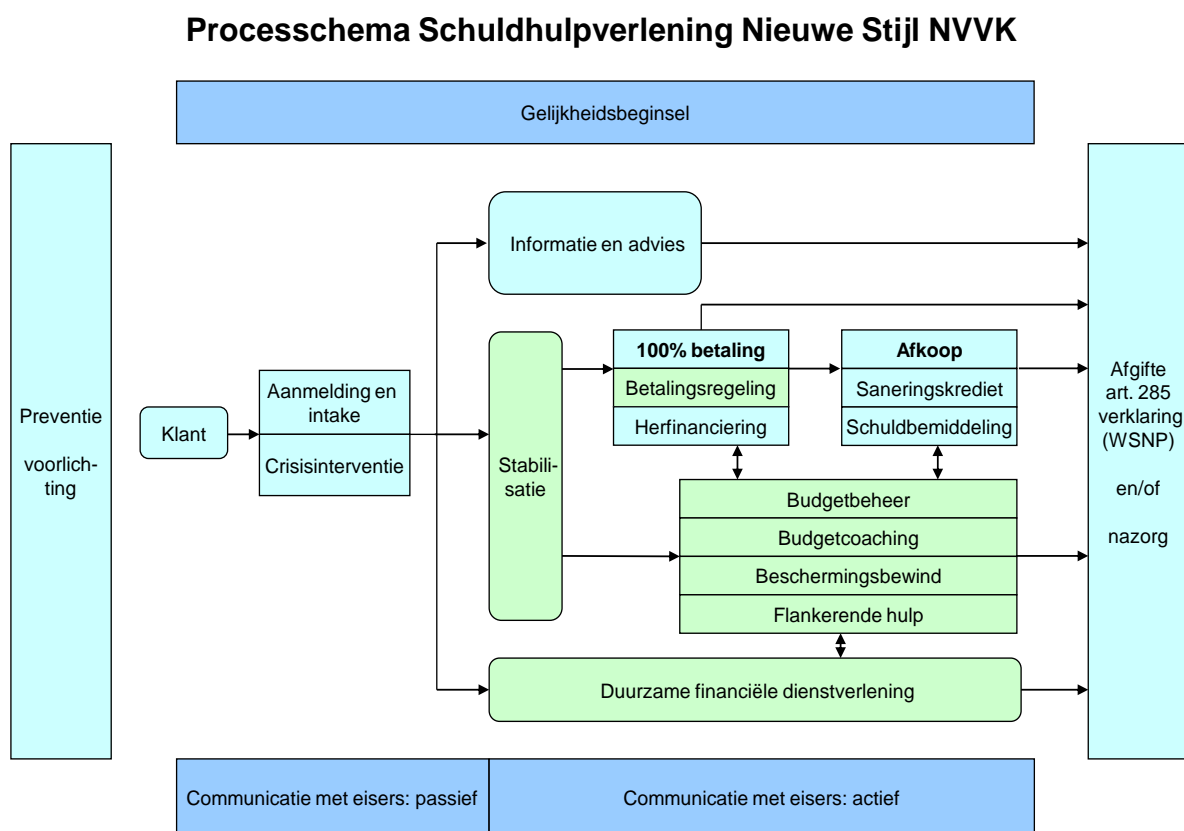
Inspanningen zijn gericht op vergroten van vermogen om zelfstandig keuzes te maken, doelen te stellen en eigen mogelijkheden te benutten.

De schuldhulpverlener moet de schuldenaar coachen en stimuleren, evt. ontbrekende vaardigheden aanleren.

Screeningsinstrument/vragen bij intake:

- hoe regel je de geldzaken
- zelfredzaamheid, aanpassingsgedrag, inzicht in eigen kunnen/intentie
- denken over geldzaken
- eigen normen en omgeving
- algemene vragen over werk, inkomen, gezondheid, vaardigheden en schulden

Bijlage 5. Productenoverzicht + Processchema schuldhulpverlening (NVVK)



In bovenstaand processchema van de NVVK zijn 3 soorten producten te onderscheiden

1. Preventie
2. Curatieve hulp
3. Nazorg

Ad 1. Preventie (primaire, secundaire en tertiaire preventie)

Primaire preventie

Op landelijk niveau wordt door o.a. het ministerie van SoZaWe, de NVVK en het Nibud al veel aan voorlichting gedaan om te voorkomen dat burgers financiële problemen krijgen. Er wordt o.a. voorlichting gegeven over risico's van geldleningen. Verder wordt het niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen tegengegaan door voorlichting over allerlei landelijke en lokale toeslagen en regelingen.

Door de NVVK en het Nibud is al enige jaren geleden een website ontwikkeld met als doel huishoudens zelf hun beginnende schulden te laten aanpakken (www.zelfjeschuldenregelen.nl). De bezoeker doet allereerst een interactieve test om te bepalen in welk stadium de financiële problemen zijn. Daarnaast wordt een bij de situatie passend plan aangeboden dat de hulpzoeker stap voor stap door de benodigde acties leidt, met adviezen, tips, voorbeeldbrieven en doorverwijzingen. Gebruikers hoeven hierdoor geen of een korter beroep te doen op de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Ook is op de website van het Nibud allerlei informatie te vinden over het maken van maandbegrotingen, kasboeken, besparingstips etc. Lokaal wordt dankbaar gebruik gemaakt van dit aanbod door inwoners naar deze websites te verwijzen, indien burgers in staat zijn zelf hun financiële problemen op die wijze op te lossen.

Op basis van het preventieplan van de gemeente Heumen (vastgesteld in 2008) wordt een aantal instrumenten ingezet:

- ontwikkeling eigen foldermateriaal
- informatie op website
- informatieverstrekking aan instellingen en doorverwijzende instanties over schuldhulpverlening en het voorkomen van financiële problemen
- publicaties in Regiodiek
- budgetteercursussen
- voorlichting over financiële opvoeding
- verstrekking Nibudagenda voor klanten schuldhulpverlening
- lespakketten aan basisscholen
- toezending Nibudboekje Voor boven de 18+ aan jongeren die 18 worden

Dit preventieplan wordt in 2013 door het college geactualiseerd.

Secundaire preventie is het vroegtijdig onderkennen, opsporen en behandelen van schulden en financiële problemen. In het kader van vroegsignalering werkt de gemeente o.a samen met de woningcorporatie Oosterpoort, de belangrijkste lokale schuldeiser en met landelijke energie- en waterleveranciers en zorgverzekeraars (op basis van landelijke convenanten). Bij geringe achterstanden kan meestal nog een oplossing gevonden worden. Daarnaast zijn achterstanden in de vaste lasten vaak een goede indicatie dat er nog andere financiële problemen zijn.

Ook met de klantmanagers van Publiekszaken (Wwb en Wmo) zijn afspraken gemaakt over het vroegtijdig signaleren en doorverwijzen van uitkeringsgerechtigden en klanten van Vraagwijzer. In het geval een uitkeringsgerechtigde een re-integratietraject volgt via de gemeente kan schuldhulpverlening als aanvullende verplichting worden opgelegd.

Tenslotte worden uitkeringsgerechtigden en Wmo-klanten tijdens gesprekken door de klantmanagers voorgelicht over de landelijke en gemeentelijke inkomensondersteunende voorzieningen waardoor zij hun inkomen kunnen verruimen. Hierdoor wordt getracht te voorkomen dat mensen met een laag inkomen schulden maken.

Ad 2. Curatieve hulp

De diverse producten uit het processchema schuldhulpverlening van de NVVK (zie bijlage) zijn:

a. Aanmelding, intake en crisissituaties

Door de aanmelding wordt de (hulpvraag van de) klant geregistreerd. Aanmelding kan door klant zelf maar ook door derden waarmee samenwerkingsafspraken zijn gemaakt, zoals woningcorporatie, energieleveranciers, NIM, WWB-consulenten etc.

Na de aanmelding wordt de klant uitgenodigd voor een intakegesprek. Bij de intake komt aan de orde: inzicht vaardigheden en motivatie, inzicht in financiële situatie, samenhang evt. andere problemen, inventarisatie informatie inkomen (incl. inkomens scan), uitgaven, vermogen en schulden.

Na de intake wordt een plan van aanpak gemaakt: keuze producten, geplande activiteiten, te verwachten resultaten, doorlooptijd, advies over/doorverwijzing naar flankerende hulp, voorwaarden, wederzijdse rechten en plichten.

Bij crisisinterventie wordt gepoogd de crisis af te wenden en mogelijkheden te creëren de klant te helpen via de reguliere schuldhulp. Over het voorkomen en afwenden van crisissituaties zijn afspraken gemaakt met woningcorporatie en energie- en waterleveranciers.

b. Korte hulp: informatie en advies, budgetadvies, hulp bij eenvoudige betalingsregelingen en doorverwijzingen

Niet altijd is een langdurig traject nodig, maar kan volstaan worden met een kort traject. De klant kan de problematiek goed zelf oplossen, evt. ondersteund door schuldhulpverlening.

Hierin is veel ruimte voor maatwerk. De hulpvraag wordt beantwoord en de klant kan zelf zijn problemen oplossen. Voorbeelden van korte hulp zijn:

- informatie en advies in 1 of enkele gesprekken, bijv. budgetadvies, inkomens scan

- hulp bij betalingsregelingen, aanpassing beslagvrije voet, korte bemiddelingsgesprekken met schuldeisers
- doorverwijzingen
- c. Stabilisatie (kortdurend)

Het doel is om rust te creëren voor de klant door het in brengen brengen en houden van inkomsten en uitgaven. Er wordt getracht om te komen tot een financieel stabiele situatie waardoor er geen nieuwe schulden meer ontstaan en waarin de schulden (zodanig) opgelost kunnen worden.

Stabilisatie omvat een aantal instrumenten, deze kunnen worden ingezet in combinatie met de overige producten:

 - budgetbegeleiding
 - budgetbeheer
 - betalingsregeling

Tijdens het stabilisatietraject zijn soms betalingsregelingen nodig om te voorkomen dat de situatie verergert of ter voorbereiding van een schuldregeling (bijv. aflossing niet saneerbare CJIB-boetes).

 - beschermingsbewind en curatele
- d. Stabilisatie (langdurend): DFD-module

Omvat het in evenwicht houden van inkomsten en uitgaven, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldenprobleem door in of bij de schuldenaar gelegen omstandigheden nog niet duurzaam opgelost kan worden.
- e. Flankerende hulp: alle vormen van hulpverlening die naast of aanvullend op de schuldhelpverlening ingezet moeten worden om te komen tot een duurzame oplossing
- f. Budgetbegeleiding

De klant wordt geleerd weer op een verantwoorde wijze om te gaan met geld en, voorzover mogelijk, inzicht in de financiën te krijgen. Het doel is dat de klant zelfstandig in staat is om zijn financiële huishouden te kunnen voeren. Budgetbegeleiding wordt meestal ingezet als er nog geen problematische schulden zijn of voorafgaande aan een schuldregelingstraject. De begeleiding richt zich op het aanleren van de nodige vaardigheden en een (duurzame) gedragsverandering om te voorkomen dat men (weer) in de schulden raakt.

Voorbeelden: ordenen van papieren t.b.v. huishoudfinanciën, bijhouden van contante uitgaven door een kasboek, het begeleiden bij betalingen, het maken van begrotingen met speciale aandacht voor reserveringsuitgaven, het vergroten van het inkomen door gebruik te maken van regelingen en voorzieningen, het verwerven van werk, het geven van geldbesparende tips, het omgaan met betalingsachterstanden, sparen, lenen en verzekeren.

Budgetbegeleiding wordt verzorgd door de gemeente zelf en het NIM.
- g. Budgetbeheer

Bij budgetbeheer wordt het inkomen van de klant op basis van een machtiging overgemaakt op de rekening van een budgetbeheerder. Deze betaalt voor de klant de vaste lasten en rekeningen op basis van een budgetplan. De klant krijgt wekelijks leefgeld.

Het doel van het budgetbeheer is het garanderen dat betalingen tijdig worden gedaan en dat er geen (nieuwe) schulden en betalingsachterstanden ontstaan. Budgetbeheer kan een bijdrage leveren aan het beheersbaar maken van financiële problemen, het oplossen daarvan en het voorkomen van nieuwe financiële problemen. Budgetbeheer wordt preventief ingezet maar ook als onderdeel van andere (schuldregelings) trajecten. Budgetbeheer wordt verzorgd door een externe instantie. Beperkt budgetbeheer voor uitkeringsgerechtigden kan (tijdelijk) plaatsvinden door inhouding en doorbetaling van vaste lasten op de WWB-uitkering.

Budgetbeheer kan een voorwaarde zijn voor verdere schuldhelpverlening.
- h. Beschermingsbewind (en curatele)

Activiteiten worden uitgevoerd door een bewindvoerder, benoemd door de Kantonrechter, gericht op een financieel stabiele situatie waardoor geen (nieuwe) schulden ontstaan en de mogelijke schuldsituatie opgelost kan worden. Beschermingsbewind is voor mensen die wegens een lichamelijke, geestelijke of psychische beperking voor langere tijd of structureel niet in staat zijn hun eigen vermogen of inkomsten te beheren. Een verdergaande vorm is ondercuratelestelling. Beschermingsbewind kan een voorwaarde zijn voor verdere schuldhelpverlening.
- i. Schulden oplossen

Bij problematische schulden is de klant al opgehouden met het betalen van zijn schulden of is redelijkerwijs te voorzien dat de klant daarmee niet zal kunnen voortgaan. Het regelen en

oplossen van de schulden is pas mogelijk indien er sprake is van een stabiele situatie en de klant zich aan de voorwaarden kan houden. De klant moet over voldoende motivatie en vaardigheden beschikken om te voldoen aan de voorwaarden van een schuldregelingstraject. Schulden kunnen op de volgende manieren worden opgelost.

- 100% Betalingsregelingen of herfinanciering
- Schuldregelingen: minnelijke schuldregelingen: schuldsanering of schuldbemiddeling of wettelijke schuldregelingen (WSNP)

Eerst moet worden gezien of de schulden volledig kunnen worden afgelost met betalingsregelingen of herfinanciering. De vorderingen worden volledig terugbetaald in vooraf vastgestelde termijnen of door middel van een krediet van de Kredietbank Nijmegen of een andere bank. De afbetaling kan langer duren dan 3 jaar (maatwerk).

Indien het niet mogelijk is alle schulden binnen een redelijke termijn volledig terug te betalen wordt een minnelijk schuldregelingstraject gestart, waarbij aan de schuldeisers wordt voorgesteld de schulden door middel van een schuldsanering of een schuldbemiddeling te regelen. Bij een schuldsanering wordt een percentage van de schulden ineens afbetaald tegen finale kwijting met een saneringskrediet, waarna de klant het krediet in 3 jaar aflost. Op basis van de aflossingscapaciteit en het af te kopen vermogen van de klant wordt berekend wat het maximale afkooppercentage van de vorderingen is. Indien de aflossingscapaciteit van de klant in de komende 3 jaar aan wijzigingen onderhevig zal zijn, wordt een prognose gemaakt van de mogelijke aflossingen in 3 jaar en wordt aan de schuldeisers een schuldbemiddeling voorgesteld met een afkoop tegen finale kwijting. Alle schuldeisers krijgen eenzelfde percentage aangeboden (gelijkberechtiging) en moeten allemaal akkoord gaan.

Indien er sprake is van enkele schuldeisers die zich onredelijk bij een afwijzing van een voorstel opstellen, bestaat de mogelijkheid om een dwangakkoord te vragen aan de Rechtbank, waardoor deze schuldeisers door de Rechtbank gedwongen kunnen worden om mee te werken aan de schuldregeling.

Bij een schuldregeling moet de klant gedurende 3 jaar leven van een inkomen op ongeveer 95% van de bijstandsnorm. Alle inkomsten boven het "vrij te laten bedrag" (VTLB, berekend volgens Recofo-normen, gelijk aan de WSNP) worden aangewend voor aflossing van de schulden.

Bij een schuldregeling wordt financieel beheer als ondersteuningsinstrument ingezet om de aflossing volgens de schuldregelingsovereenkomst te garanderen. Bij financieel beheer machtigt de klant de gemeente tot inning van zijn inkomen, de gemeente houdt het inkomen boven het vrij te laten bedrag in op het inkomen en reserveert dit voor de schuldregeling. Het restant bedrag (VTLB) wordt aan de klant doorbetaald zodat hiermee de vaste lasten en het huishouden bekostigd kunnen worden. Bij budgetbeheer worden hierover afspraken gemaakt met de budgetbeheerder.

Als het minnelijk traject niet slaagt omdat meerdere schuldeisers niet akkoord gaan met het aangeboden minnelijke voorstel, wordt het zogenaamde wettelijke traject ingezet. Dit is de mogelijkheid om via de Wet Sanering Natuurlijke Personen (WNSP) schuldenvrij te worden. In de Faillissementswet is bepaald dat de gemeente verantwoordelijk is voor het afgeven van een zogenaamde WSNP-verklaring. Deze wordt samen met een verzoekschrift ingediend bij de Rechtbank. Indien de klant wordt toegelaten tot de WSNP worden schuldeisers gedwongen mee te werken aan de wettelijke schuldregeling.

In de verklaring wordt aangegeven wat de oorzaken zijn van de schulden en welke inspanningen er zijn verricht om via het minnelijk traject tot een regeling te komen. Tijdens een rechtszitting vraagt de rechter de schuldenaar om aanvullende informatie en legt uit welke verplichtingen er aan de WNSP zijn verbonden.

Bij toelating wordt een WSNP-bewindvoerder benoemd door de Rechtbank. Gedurende het traject leeft de schuldenaar 3 jaar van een inkomen van ongeveer 95 van de bijstandsnorm (VTLB). Het inkomen hierboven wordt afgedragen aan de bewindvoerder voor de aflossing van de schulden. De gereserveerde gelden worden na 3 jaar aan de schuldeisers tegen finale kwijting uitbetaald na aftrek van salaris bewindvoerder en kosten traject. De rest van de schulden wordt kwijtgescholden, de klant is schuldenvrij.

Ad 3. Nazorg

Nazorg werkt preventief, het voorkomt recidive. Tijdens een nazorgtraject kunnen een terugval of financiële problemen vroegtijdig worden gesignaleerd. Daardoor kan tijdig worden ingegrepen c.q. erger worden voorkomen. Nazorg geeft de gemeente bovendien inzicht in de duurzaamheid van de effectiviteit van de schuldhulp in het algemeen en de afzonderlijke producten in het bijzonder. Dit is belangrijke managementinformatie.

Aan het einde van een schuldhulpverleningstraject vindt een eindgesprek plaats, waarin met de klant afspraken en adviezen worden gegeven voor de toekomst. Budgetbeheer wordt geleidelijk afgebouwd. Afhankelijk van het doorlopen product en traject wordt na een termijn van 3 of 6 maanden een nazorggesprek ingepland. De klant wordt uitgenodigd voor dit gesprek. Het nazorggesprek wordt aangekondigd in het eindgesprek.