

Beleidsplan Schuldhulpverlening 2013-2016

Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar



gemeente VOORSCHOTEN

Gemeente  Wassenaar

**BELEIDSPLAN SCHULDHULPVERLENING 2013-2016 LEIDSCHENDAM-VOORBURG,
VOORSCHOTEN EN WASSENAAR**

Grondslag: artt. 2 en 3 WGS (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening), 285 lid 2 Faillissementswet, 47 en 48 WCK (Wet op de consumentenkrediet)

Gemeente Leidschendam-Voorburg

Gemeente Voorschoten

Gemeente Wassenaar

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
Leeswijzer	4
1 Duurzame oplossing dankzij integrale aanpak	5
1.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	6
1.2 Participatie en beperken maatschappelijke kosten	7
1.3 De zelfredzaamheid van een schuldenaar bepaalt het aanbod	7
1.4 De schuldenaar is probleemeigenaar	8
1.5 Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare	8
1.6 Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect	10
1.7 Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het ontstaan van schulden voorkomen	12
1.8 De uitvoering van schuldhulpverlening vindt plaats in een dynamische context	12
1.9 Gerichtere schuldhulpverlening dankzij regionale samenwerking	14
2 Drie pijlers in de uitvoering	15
2.1 Elke pijler kent een eigen doel, producten, doelgroepen en resultaat	16
2.2 Samenwerking met ketenpartners	18
2.3 Regievoering op casusniveau	18
3. Resultaatgerichte sturing, kwaliteit en verantwoording	20
3.1 Effectiviteit door een combinatie van factoren	20
3.2 Kwaliteitsborging	21
3.3 Verantwoording richting gemeenteraden	22
4. Juridische context	23
5. Financiering	24
5.1 Gemeentelijke middelen	24
5.2 Meerjarige financiering	24
5.3 Einderegeling	26
5.4 Verantwoording MARAP	26
Bijlage 1 Preventie- en nazorgplan 2013-2016	27
Bijlage 2 Producten gemeentelijke schuldhulpverlening in alle pijlers	33
Bijlage 3 Definities en begripsomschrijvingen	34
Bijlage 4 Beleidsregels voor de uitvoering	36
Bijlage 5 Advies Klankbordgroep	40
Bijlage 6 Artikel Binnenlands Bestuur	41

INLEIDING

Om burgers met problematische schulden te helpen, biedt de gemeente schuldhulpverlening aan.

In voorliggend beleidsplan is uitgewerkt waar deze ondersteuning uit bestaat. Het ontwikkelen van een beleidsplan is een wettelijke plicht, zoals bepaald in artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS). De WGS is per 1 juli 2012 van kracht geworden.

De uitvoering van schuldhulpverlening is niet een nieuw gegeven voor de gemeente. In voorgaande jaren is op grond van de algemene zorgplicht schuldhulpverlening uitgevoerd. Heden wordt schuldhulpverlening uitgevoerd op grond van het contract met PLANgroep, ingangsdatum 1 november 2008. Met de komst van de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is het vaststellen van een beleidsplan een bevoegdheid van de raad geworden. Jaarlijks legt het college verantwoording af aan de raad.

In dit plan is een aantal aanpassingen van de huidige uitvoering opgenomen, dat nodig is om de uitvoering van schuldhulpverlening door te ontwikkelen. Het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2013-2016 sluit aan bij de uitgangspunten van de Sociale Structuurvisie van Leidschendam-Voorburg en die van de Uitgangspuntennota 3D van Voorschoten en Wassenaar. Het beleidsplan is een nadere uitwerking van deze uitgangspunten op het gebied van de integrale schuldhulpverlening.

De Klankbordgroep is meegenomen in het ontwikkelproces. In juli 2012 heeft de Klankbordgroep advies uitgebracht. Dat advies treft u bijgaand aan (bijlage 5). De afdelingen Jeugd, Onderwijs en Sport en Wonen, Voorzieningen en Leefbaarheid van Leidschendam-Voorburg, de afdelingen Welzijn van Voorschoten en Wassenaar alsmede maatschappelijke organisaties zijn in het totstandkomingsproces van dit beleidsplan betrokken.

LEESWIJZER

De opbouw van dit plan is als volgt:

1. Visie op schuldhulpverlening: een duurzame oplossing dankzij een integrale aanpak
2. Drie pijlers in de uitvoering
3. Resultaatgerichte sturing, kwaliteit en verantwoording
4. Juridische context
5. Financiering

De bijlagen bij dit plan zijn het preventie- en nazorgplan (1), het productenoverzicht (2), de definities / begripsomschrijvingen (3), de beleidsregels voor de uitvoering (4) en het advies van de Klankbordgroep (5).

Waar in dit beleidsplan gesproken wordt van “de gemeente” of “de gemeenten”, daar leze men Gemeente Leidschendam-Voorburg, Gemeente Voorschoten en Gemeente Wassenaar, tenzij met nadruk anders vermeld. Op het terrein van de integrale aanpak schuldhulpverlening kennen de drie gemeenten hetzelfde beleid en organiseren dezelfde uitvoering.

1. DUURZAME OPLOSSING DANKZIJ INTEGRALE AANPAK

De uitvoering van schuldhulpverlening is gebaseerd op een visie die steunt op vier uitgangspunten:

1. **de schuldenaar is probleemeigenaar**
2. **schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare**
3. **dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect**
4. **door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen**

Met de uitvoering van schuldhulpverlening willen de gemeenten participatie bevorderen en maatschappelijke kosten beperken. Dit doen de gemeenten op een manier die aansluit op de verantwoordelijkheid van de burger zelf: in de eerste plaats proberen om problemen zelf en met hulp van het eigen netwerk op te lossen.

Inbedding in de sociaalmaatschappelijke visies van de gemeenten

Hier sluit het beleidsplan aan bij de sociale structuurvisie die de Gemeente Leidschendam-Voorburg ontwikkelt. Uitgangspunten van deze visie zijn:

1. De gemeente (Leidschendam-Voorburg) is verantwoordelijk voor de randvoorwaarden die ertoe bijdragen dat inwoners (jong en oud) kunnen participeren in de samenleving, zelfredzaam kunnen zijn en hun verantwoordelijkheid kunnen nemen.
2. Uitgaan van de eigen kracht van burgers.
3. Het overgrote deel van de burgers is uitstekend in staat zichzelf te redden.
4. Van burgers wordt verwacht dat zij zich af en toe inzetten voor hun omgeving.
5. Alleen diegenen die dit nodig hebben worden ondersteund door de gemeente.
6. Indien hulp nodig is wordt niet alleen naar de specifieke hulpvraag gekeken maar wordt de gehele situatie in beeld gebracht.
7. Bij het bieden van hulp wordt uitgegaan van een integrale aanpak (budgetten worden zo mogelijk ontschot).
8. De sociale structuurvisie wordt samen met maatschappelijke partners opgesteld.
9. Onderzoek en statistiek zijn de basis voor de inzichten.

Voorschoten en Wassenaar ontwikkelen samen de Uitgangspuntennota 3D. “D” staat hier voor “decentralisaties”. De drie decentralisaties bieden gemeenten de kans om zorg voor kwetsbare burgers vanuit één visie en in samenhang uit te voeren. Op deze manier ontstaan de mogelijkheden om gezinnen en mensen echt te ondersteunen bij het oplossen van hun problemen. De visie op de rol van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is beschreven in het Wmo beleidsplan 2012-2015 “Samen doen” (Voorschoten) en de nota “Sociale Samenhang Wassenaar 2011-2014”. De samenvoeging van de uitgangspunten uit deze twee nota’s leidt tot de volgende opsomming:

1. Helderheid en eenduidigheid voor burgers.
2. Vraagsturing door de cliënt bij de organisatie en inkoop van zorg.

3. Lokaal of samen (Voorschoten en Wassenaar) waar het kan en regionaal daar waar het moet of waar dat beter is.
4. Aansluiting bij de bestaande lokale ondersteuningsstructuur.
5. De gemeente werkt op basis van een integrale vraaganalyse en bepaalt de toegang tot het ondersteuningsaanbod.
6. De gemeente bepaalt uiteindelijk de kaders voor de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid; na overleg met de cliënt.
7. Efficiënte en effectieve besteding van het beschikbare budget aan ondersteuning en zorg.
8. Inzet van vrijwilligers waar het kan en van professionals daar waar het moet of dat beter is.

Op termijn hebben Voorschoten en Wassenaar één stelsel voor alle participatie-instrumenten van de gemeente als resultaat op het oog.

In dit beleidsplan komt elk van de punten uit de visies in meer of mindere mate terug.

Inbedding betekent niet, dat een beleidsplan Schuldhulpverlening onnodig is. Het beleidsplan is een uitwerking van de genoemde visies op het vlak van de integrale aanpak van schuldenproblematiek. Het is evident, dat hier raakvlakken zijn met de andere terreinen van de sociaalmaatschappelijke ontwikkeling. Op termijn zou het beleidsplan Schuldhulpverlening integraal onderdeel kunnen uitmaken van de visies op het sociaalmaatschappelijke domein. Vooralsnog stelt de wetgever, dat een integraal beleidsplan Schuldhulpverlening een verplichting is, voortvloeiend uit de WGS die op 1 juli 2012 van kracht is geworden.

In dit hoofdstuk gaan we in op het brede begrip “schuldhulpverlening” en maken we keuzes ten aanzien van de uitvoering van de schuldhulpverlening in de periode 2013 tot en met 2016 voor de drie gemeenten. Dit hoofdstuk begint met de WGS en een toelichting waarom participatie en het beperken van maatschappelijke kosten voor de gemeente de belangrijkste aanleidingen vormen om schuldhulpverlening aan te bieden.

1.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Eind maart 2012 heeft de Eerste Kamer ingestemd met de WGS die ingegaan is op 1 juli 2012. Hiermee is schuldhulpverlening een wettelijke taak. De wet is een kaderwet waarin met name is uitgewerkt wat gemeenten verplicht zijn te doen. Zij behouden een grote vrijheid in de wijze waarop gemeenten hun dienstverlening vormgeven.

Betekenis van de WGS voor de gemeenten

De inwerkingtreding van de wet heeft voor gemeenten een aantal consequenties. De belangrijkste is dat gemeenten moeten voorzien in een integrale aanpak. Dit wil zeggen dat er in het aanbod van schuldhulpverlening niet alleen aandacht is voor de financiële problematiek van een schuldenaar, maar ook voor eventuele daarmee samenhangende immateriële problematiek. Waar schuldhulpverlening in het verleden een algemene zorgtaak was, is deze nu een wettelijke taak.

Verder moeten gemeenten voorzien in activiteiten in het kader van preventie en nazorg. Schuldenaren die zich melden voor hulp moeten binnen vier weken een gesprek krijgen. Als er sprake is van een crisissituatie zoals een dreigende huisuitzetting, moet dat gesprek binnen drie werkdagen plaatsvinden. Een belangrijk uitgangspunt van de wet is, dat er sprake is van brede toegang. Dit uit

zich onder meer in het gegeven dat ook natuurlijke personen die een eigen bedrijf hebben beëindigd een beroep mogen doen op schuldhulpverlening.

Gemeenten houden ruime beleidsvrijheid ten aanzien van de inrichting van de schuldhulpverlening. De wet schrijft voor dat gemeenten in een beleidsplan onder meer vastleggen hoe zij de kwaliteit van de uitvoering borgt, wat de nagestreefde wachttijd is (met een maximum van vier weken) en wat de resultaten zijn die gemeenten willen behalen. De wet valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht en een beschikking in het kader van schuldhulpverlening zal dus vatbaar zijn voor bezwaar en beroep.

1.2 Participatie en beperken maatschappelijke kosten

Financiële problemen of zelfs een problematische schuldsituatie zijn om meerdere redenen onwenselijk. In de eerste plaats leveren ze voor de huishoudens die ermee te maken hebben vaak veel stress op. Naarmate de financiële problemen groter zijn, zijn er evenzo problemen op andere levensterreinen. Spanning in relaties, terugtrekken uit vriendschappen of problemen bij het opvoeden van de kinderen zijn veel voorkomende neveneffecten van financiële problemen. Naast deze private redenen zijn financiële problemen en zeker problematische schuldsituaties ook om maatschappelijke redenen onwenselijk. Recent onderzoek toont aan dat de inzet van schuldhulpverlening leidt tot baten op andere terreinen. Deze zijn het hoogst op de terreinen van het wonen en de uitkeringsverstrekking. Gemiddeld genomen levert een euro inzet aan schuldhulp een besparing (vermeden kosten) van 2,4 euro op andere terreinen op (N. Jungmann & R. van Geuns, Hogeschool Utrecht/Regioplan (2011) Schuldhulpverlening loont!). Wij verwijzen naar bijlage 6.

1.3 De zelfredzaamheid van een schuldenaar bepaalt het aanbod

Ondersteuning bij een problematische schuldsituatie is niet onvoorwaardelijk. De gemeenten gaan uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoners zelf. Bij problemen gaan de gemeenten ervan uit, dat burgers die zelf oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk daarbij betrekken. Alleen in de situaties waarin dit niet voldoende is, voorzien de gemeenten in ondersteuning.

Verantwoordelijkheid

In principe is deze collectief georganiseerd. De inzet van professionals is het sluitstuk. Deze manier van denken hebben wij verwoord in een "verantwoordelijkheidsladder" (Gemeente Breda, 2012). Op de eerste trede vinden we mensen die voor zichzelf zorgen en hun eigen sociale netwerk gebruiken. Op de tweede trede staan de mensen die voor elkaar zorgen, denk aan mantelzorg of verenigingsleven. De derde trede is voor de collectieve voorzieningen en alleen daar waar nodig. Ten slotte de vierde trede: als achtervang de professionele inzet van de overheid (sluitstuk).

Kenmerkend voor het denken dat aan de verantwoordelijkheidsladder ten grondslag ligt, is dat professionals alleen in beeld komen als dat echt hoogst noodzakelijk is. Hetzij om een probleem op te lossen, hetzij om nieuwe problemen te voorkomen. Bij de doorontwikkeling van de schuldhulpverlening zullen de gemeenten de verantwoordelijkheidsladder nadrukkelijker in het werkproces inbedden. Voor inwoners met schulden betekent dit dat de ondersteuning die zij krijgen, is afgestemd op hun zelfredzaamheid en de kwaliteit van hun sociaal netwerk. Hoe sterker deze twee zaken zijn, des te beperkter is de ondersteuning. Heel concreet wordt dit bijvoorbeeld zichtbaar bij de uitvoering van het budgetbeheer. Deze voorziening wordt selectiever ingezet dan tevoren. De nadruk komt te liggen op in hoeverre een schuldenaar zelf actie onderneemt en gemotiveerd is.



Figuur 1: de verantwoordelijkheidsladder

1.4 De schuldenaar is probleemeigenaar

Schuldenaren melden zich met allerlei vragen en problemen. Vaak is er een directe aanleiding aan te wijzen waarom iemand juist op dat moment om hulp vraagt. De situatie kan zo penibel zijn dat een afsluiting van energie of huisuitzetting dreigt. In dat geval gebiedt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de gemeente om binnen drie werkdagen een (eerste) hulpvraag te hebben geformuleerd. Maar ook aanhoudende ruzies thuis of angst voor weer een deurwaarder kunnen een keerpunt zijn. In de afgelopen jaren werd bij nagenoeg elke aanmelding gekeken of sprake was van een problematische schuldsituatie. Op basis daarvan werd al dan niet geprobeerd om een schuldregeling te treffen die leidt tot een schuldenvrije toekomst. De uitvoering daarvan is door PLANgroep gedaan.

Het doorlopen van een dergelijke regeling is een hele opgave. De schuldenaar moet doorgaans drie jaar lang rondkomen van een inkomen onder bijstandsniveau. Niet elke schuldenaar is daartoe in staat of heeft dat over voor een schuldenvrije toekomst. Bij de inzet van de verantwoordelijkheidsladder past, dat de gemeente niet automatisch bij elke aanmelding nagaat of een schuldregeling mogelijk is. Als de schuldenaar als probleemeigenaar wordt beschouwd, dan is zijn wens ten aanzien van de situatie medebepalend. Wil iemand wel een dreigende huisuitzetting afwenden maar geen schuldregeling, dan adviseert de gemeente wat daarvoor nodig is. Vanzelfsprekend is daarbij geen sprake van een *u vraagt wij draaien*-relatie. Wel maakt de gemeente met ondersteuning van reeds betrokken hulp- en dienstverlening per situatie een inschatting of ondersteuning bij de hulpvraag van de schuldenaar bijdraagt aan participatie en het voorkomen van maatschappelijke kosten. Is dat het geval, dan biedt zij haar diensten aan. Door bijvoorbeeld een huisuitzetting af te wenden, worden behoorlijke kosten voorkomen. De gemeente zal de schuldenaar in kwestie uiteraard nadrukkelijk adviseren om het hele schuldenpakket aan te pakken. Voor het doorlopen van een schuldregeling is dat in ieder geval een harde voorwaarde.

Deze invulling van vraaggericht werken, levert ook efficiencyvoordelen op. De gemeente begint niet langer aan het treffen van een regeling waar iemand niet uit eigen overtuiging toe gemotiveerd is. De kans op het slagen van een regeling zou in dat geval immers klein zijn en niet aansluiten bij de verantwoordelijkheidsladder. In de volgende paragraaf gaan wij hierop nader in.

1.5 Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare

Naast de persoonlijke hulpvraag is er nog een andere component bepalend voor het aanbod dat een schuldenaar krijgt: de regelbaarheid van zowel het gedrag als het schuldenpakket van de schuldenaar. De gemeente houdt in haar werkwijze met beide componenten rekening. In het land wordt veel gebruik gemaakt van een daarvoor door de Gemeente Tilburg ontwikkeld kwadrant (tabel 1). De twee centrale vragen in dat kwadrant luiden: Is de schuldenaar regelbaar? En: Is de schuldsituatie regelbaar? Een regelbare schuldenaar houdt zich (met hulp) aan afspraken en is gemotiveerd. Ook is

hij bereid zich in te zetten om indien mogelijk meer inkomen te verwerven en ten gunste van crediteuren keuzes te maken in het bestedingspatroon. Een regelbare schuldsituatie wordt gekenmerkt door het ontbreken van schulden die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bepaalde boetes, fraudevorderingen, restschulden van nog te verkopen woningen of schulden waar nog juridische procedures voor lopen. 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 op orde brengen van de beslagvrije voet: het bedrag dat een schuldenaar altijd ter beschikking heeft. Op dat bedrag mag een deurwaarder geen beslag leggen. Voor de meeste schulden ligt de beslagvrije voet op 90 procent van de op de situatie van toepassing zijnde bijstandsnorm. De schuldenaar heeft dan dus gegarandeerd altijd 90 procent van de voor hem geldende bijstandsnorm te besteden. Bij bepaalde belastingschulden ligt de beslagvrije voet overigens op 81 procent van de geldende bijstandsnorm.

Tabel 1 Weergave van het kwadrant waarin met casus

		SCHULDENAAR	
		<i>Wel regelbaar</i>	<i>Niet regelbaar</i>
SCHULDSITUATIE	<i>Wel regelbaar</i>	Joop verloor zijn baan en een half jaar later ging hij weg bij zijn vrouw. Hij heeft in die turbulente periode een flinke schuld opgebouwd. Hij wil er alles aan doen om uit de schulden te komen. Hij solliciteert zo veel hij kan, betaalt elke maand netjes zijn huur en maakt geen nieuwe schulden. Met deze opstelling kan de gemeente de crediteuren vragen om mee te werken aan een schuldregeling.	Mahnaz is psychiatrisch patiënt. Ze neemt niet trouw haar medicijnen in. Met regelmaat is ze de realiteit kwijt en maakt ze nieuwe schulden. Zolang zij niet medicijntrouw is, kan de schuldhulpverlening er niet op rekenen, dat zij geen nieuwe schulden maakt. De gemeente begeleidt haar naar beschermingsbewind. Pas als dat geregeld is, gaat zij de mogelijkheid van een schuldregeling na.
	<i>Niet regelbaar</i>	Mounir heeft in 2008 zijn aanvraag voor huurtoeslag verkeerd ingevuld. Althans, volgens de Belastingdienst. Nu moet hij een groot bedrag terugbetalen. Mounir is het er niet mee eens en maakt bezwaar. Als het moet, gaat hij door tot de rechter. Zolang de vordering betwist wordt, kan de gemeente geen oplossing bieden. Wel biedt zij budgetondersteuning, zodat het hem lukt geen nieuwe schulden te maken.	Tessa is verslaafd aan drugs en verblijft in een maatschappelijke opvang. Ze heeft een aantal niet-saneerbare schulden bij de CJIB. De gemeente kan zowel vanwege haar verslaving als vanwege de boetes niets voor haar betekenen. Ze heeft een lange weg te gaan om haar leven op de rit te krijgen. Het is maar de vraag of ze ooit aan een schuldregeling toe komt. Lukt dat, dan staat de gemeente voor haar klaar.

Een kwadrant maakt grenzen scherp, terwijl de dossiers in de spreekkamer juist vaak allerlei grijstinten kennen. Het kwadrant is nadrukkelijk een denkmodel. In de dagelijkse praktijk maken de schuldhulpverleners van de gemeente de afweging wat er mogelijk is in een dossier.

In termen van cijfers stellen de gemeenten, dat het voor ongeveer 75% van de klanten mogelijk is om direct een schuldregelingstraject in te gaan. Zij hebben regelbare schulden en zijn klaar om de verplichtingen van een schuldregeling aan te gaan. Ongeveer 15% van de klanten komt in aanmerking voor een stabilisatietraject (eventueel opgevolgd door een schuldregeling op een later moment). Voor ongeveer 5% van de klanten aan de voordeur is ofwel een preventieve actie (bijvoorbeeld een adviesgesprek) of een nazorgtraject voldoende, omdat er geen tot weinig schulden (meer) zijn. Deze klanten gaan het schuldhulpverleningstraject niet in. Het aantal ongemotiveerde klanten wordt geschat op een percentage van 5%; zij krijgen geen aanbod na het eerste gesprek, de screening. Wij verwachten in 2013 maximaal ongeveer 400 aanvragen voor schuldhulpverlening voor de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar samen. Afgezet tegen de bovenstaande schattingen, komt dit ongeveer neer op onderstaande resultaten:

- 300 schuldhulpverleningstrajecten;

- 60 stabilisatietrajecten en flankerende hulpverlening;
- 20 zaken preventie of nazorg (via de gemeente);
- 20 keer uitval.

Deze getallen zijn een houvast, maar ook schattingen die hun oorsprong in landelijke gegevens vinden. Op basis van de resultaten kunnen we gaan bijstellen.

Voor een overzicht van alle producten, zie bijlage 2.

Voor de jaren 2014, 2015 en 2016 worden eenzelfde aantal aanvragen begroot, uitgaande van de resultatencijfers van de uitvoering door PLANgroep vanaf 2009. De stijging van het aantal aanvragen is in deze periode in onze gemeenten beperkt gebleken. Afwijkingen zijn mogelijk, bijvoorbeeld als gevolg van nieuwe (delen van) wetgeving (denkt eens aan de herintroductie van de artikelen 5 “Moratorium” en 11 “Financieel toezicht” in de WGS per 1 januari 2013), maar worden vooralsnog niet verwacht.

1.6 Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect

Voor veel schuldenaren geldt, dat ze niet alleen een financieel probleem hebben, maar ook andere, daarmee samenhangende, problemen, waarbij de andere problemen soms bijdroegen aan het ontstaan van de schuldsituatie en in andere gevallen juist door de financiële problemen zijn veroorzaakt. Landelijk onderzoek wijst uit dat zeker de helft van de schuldenaren op het moment dat ze zich aanmelden bij de schuldhulpverlening ook contact hebben met andere ondersteunende organisaties (maatschappelijk werk, verslavingszorg, en zo meer).

Als zoveel schuldenaren te maken hebben met een combinatie van materiële en immateriële problematiek, dan is het voor een duurzame oplossing van belang dat niet alleen de financiën, maar ook de andere problemen worden aangepakt. In de schuldhulpverlening wordt een dergelijke samengestelde aanpak aangeduid met de term ‘integrale schuldhulpverlening’. De gemeenten onderhouden nauwe banden met ketenpartners zoals onder meer het maatschappelijk werk (Kwadraad), maatschappelijke opvang, GGZ en de verslavingszorg. Door in overleggen met hulp- en dienstverleners te participeren, wordt voorzien in hulpverlening die inhoudelijk op elkaar is afgestemd. Hierbij noemen wij bijvoorbeeld Meldpunt Bezorgd (Leidschendam-Voorburg, Wassenaar), het Zorgnetwerk (Voorschoten), het Zorgoverleg (Voorschoten) en het werktafeloverleg van het Maatschappelijk Steunsysteem (MSS) (Leidschendam-Voorburg, Wassenaar).

Integrale intake

Binnen de in ontwikkeling zijnde sociaalmaatschappelijke visies van de gemeenten speelt de vorming van een integrale intake een belangrijke rol. Niet elke organisatie doet los van elkaar een intake, maar er is één (integrale) intake voor het gezin of de persoon. Hierbij worden dus alle werkgebieden bekeken. Dat betekent dat de uitvoering van de schuldhulpverlening in de toekomst onlosmakelijk gekoppeld zal zijn aan deze werkwijze.

Hier sluiten wij met nadruk aan op de sociale structuurvisie en de 3D Uitgangspuntennota.

Vroegsignalering

In het verleden meldden mensen met schulden zich bij de loketten van de drie gemeenten. Schuldenaars hadden ervóór vaak al een heel traject doorlopen. Denkt hier aan contacten met deurwaarders, incassoafdelingen van de woningbouwvereniging, meldingen bij maatschappelijk werk en zo meer.

In 2010 en 2011 heeft de Gemeente Leidschendam-Voorburg met woningbouwverenigingen Vidomes en Wooninvest werkafspraken gemaakt in een convenant. Het doel van dit convenant was om mensen met huurbetalingsachterstanden in een vroeg stadium te attenderen op de schuldhulpverlening van de gemeente. Uit de evaluatie van het convenant is gebleken, dat de samenwerking tussen gemeente en de woningbouwverenigingen goed was. Elke zaak die werd aangemeld door de woningbouwverenigingen, werd gevolgd door actie van gemeente en uitvoerder schuldhulpverlening. Om deze reden zijn hoge kosten door inschakeling deurwaarder en huisuitzettingen voorkomen. In 2012 is het convenant voortgezet. Ook Voorschoten en Wassenaar hebben interesse om soortgelijke werkafspraken met woningbouwverenigingen te maken. Hiervoor zijn inmiddels de eerste stevige stappen gezet in de samenwerking met woningbouwverenigingen en tussen de afdelingen Werk en Inkomen enerzijds en de afdeling Welzijn anderzijds.

Vroegsignalering werkt. Uitvoerder PLANgroep heeft als NVVK-lid convenanten met andere organisaties gesloten, zoals energie- en waterleveranciers. Hierdoor worden mensen met betalingsachterstanden geattendeerd op schuldhulpverlening, alvorens een incasso- of afsluitingstraject wordt ingezet. Ook bestaan er uitvoeringsafspraken tussen de NVVK-leden en de betrokken organisaties.

Het is van belang de goede ervaringen binnen vroegsignalering voort te zetten en te ontwikkelen binnen de drie gemeenten. Immers ook lokale maatschappelijke organisaties, zoals het Maatschappelijk Steunsysteem (MSS), maatschappelijk werk, de WMO en kerken ontvangen signalen van (beginnende) problemen binnen de financiële huishouding.

Hoe doen we dat, voortzetten en ontwikkelen?

1. Voorzetten convenant woningbouwverenigingen en NVVK-convenanten via de uitvoerder, en opzetten soortgelijke lokale convenanten met andere organisaties en de gemeenten Voorschoten en Wassenaar;
2. In kaart brengen van de bestaande organisaties in de gemeenten, die activiteiten uitvoeren op het vlak van de vroegsignalering, uitwisselen van best practices en implementeren in de integrale aanpak schuldhulpverlening;
3. Jaarlijks meerdere bijeenkomsten organiseren voor maatschappelijke organisaties (vrijwilligersorganisaties, hulp- en dienstverlening) waar het thema “zorg voor de schuldenaar” centraal staat, en voor schuldeisers en stakeholders (met name werkgevers, woningbouwverenigingen en Belastingdienst) waar het thema “zorg voor de eiser” centraal staat;
4. Versterken bestaande contacten met Meldpunt Bezorgd en MSS, het Zorgnetwerk en het Zorgoverleg en opbouwen contacten met soortgelijke initiatieven in de drie gemeenten;
5. Media-inzet en up-to-date houden van de website.

De activiteiten worden door de afdeling Werk en Inkomen in samenspraak met de welzijnsclusters van de drie gemeenten ontwikkeld en uitgevoerd.

Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Voorschoten trekken gezamenlijk op in de vroegsignalering, met oog voor de lokale situatie.

Inzet schuldenaar

In lijn met de eerder behandelde verantwoordelijkheidsladder is de hulpverlening niet vrijblijvend. Als er sprake is van met elkaar samenhangende problematiek, dan wordt van de schuldenaar gevraagd, dat hij zich op alle terreinen inzet waar de problematiek speelt. De gemeenten en hun ketenpartners hanteren in dit kader het concept van *voorwaardelijke hulpverlening*. Als een schuldenaar zich onttrekt

aan de hulpverlening van bijvoorbeeld verslavingszorg, dan is dat aanleiding om ook de uitvoering van de schuldhulpverlening te staken, mits er de mogelijkheden en beperkingen van de schuldenaar goed in kaart zijn gebracht.

Naast hulpverlening is ook participatie van belang. Integrale schuldhulpverlening betekent ook, dat wordt gekeken naar de mogelijkheden om aan het werk te gaan of meer te gaan werken dan de huidige uren. Dit kan ook als verplichting gesteld worden om het traject meer kans van slagen te laten hebben.

1.7 Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het ontstaan van schulden voorkomen

Net als in de gezondheidszorg geldt ook voor schuldsituaties, dat voorkomen altijd beter is dan genezen. Om die reden zetten de gemeenten in op preventie en nazorg. Bij de uitwerking hiervan nemen de gemeenten als vertrekpunt, dat schuldenproblematiek in veel situaties een gedragsprobleem is. Verkeerde keuzes, geen bereidheid om bepaalde concessies te doen of het onvermogen om realistische inschattingen te maken, spelen naast levensgebeurtenissen in veel schuldsituaties een rol bij het ontstaan van de financiële problemen.

1.8 De uitvoering van schuldhulpverlening vindt plaats in een dynamische context

Bij de uitvoering van de schuldhulpverlening hebben de gemeenten te maken met een aantal actuele ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen onderstrepen het belang van regionale samenwerking door gemeenten bij de uitvoering van schuldhulpverlening.

De belangrijkste actuele ontwikkelingen die inwerken op de uitvoering van de schuldhulpverlening zijn de volgende:

- het aantal aanvragen om schuldhulpverlening stijgt over de drie gemeenten licht;
- de diversiteit onder de aanvragers neemt toe;
- de schuldsituaties worden steeds complexer;
- landelijk staan gemeenten voor een flinke bezuinigingsopgave;
- de opstelling van crediteuren verhardt.

We geven een toelichting op de ontwikkelingen.

Het aantal aanvragen om schuldhulpverlening stijgt licht

In de periode 2009-2011 nam het aantal aanvragen schuldhulpverlening in het gehele werkgebied van de drie gemeenten toe. De stijging is overigens niet sterk, circa tien procent van 2009 op 2010 (Raadsbrief Jaarverslag Schuldhulpverlening 2010-2011 en de jaarverslagen als zodanig). Landelijk ligt deze stijging op circa twintig procent in dezelfde periode. PLANgroep voert in deze periode de schuldhulpverlening uit.

De opbouw van de groep schuldenaars wijkt op enkele punten af van de landelijke trend. Er zijn relatief gezien minder mensen met een bijstandsuitkering die gebruik maken van schuldhulpverlening. Binnen het gegeven, dat er in Leidschendam-Voorburg en Voorschoten weinig mensen zijn met een hoge schuldenlast (in tegenstelling tot Wassenaar), speelt de goede samenwerking in de keten met alle partners een grote rol. De ervaringen van de uitvoering Werk en Inkomen, de ketenpartners en de schuldeisers met PLANgroep zijn positief. De contacten tussen alle actoren op het terrein van de

schuldhulpverlening staan evenwel echter in de kinderschoenen en blijven beperkt tot hier en daar een project en deelname aan het Meldpunt Bezorgd/Zorgnetwerk. Het accent binnen de schuldhulpverlening lag in 2011 en 2012 nog op de curatieve schuldhulpverlening. Voor preventie ontstaat de laatste jaren evenwel steeds meer aandacht. De wetgever heeft hierop ingespeeld door in de WGS een artikel op te nemen, dat zich richt op de *integrale aanpak* binnen de schuldhulpverlening (artikel 2 lid 3 WGS). In onze gemeenten richten we dan ook pijler 1 "Preventie/Nazorg" in om preventie een permanentere plaats te geven binnen de schuldhulpverlening.

Het uitgebreide voorzieningenpakket van PLANgroep heeft in de voorgaande jaren bijgedragen aan een succesvolle curatieve schuldhulpverlening. Om dat vast te houden is voortzetting van het pakket noodzakelijk, alsmede de inzet van de preventieve activiteiten.

Ofschoon de WGS niet aangeeft, dat gemeenten doelgroepenbeleid moeten voeren, is het aan te raden om na te denken over groepen die veelvuldig met schulden in aanraking komen of groepen die een specifieke aanpak vereisen. In het preventieplan (bijlage 1) noemen we jongeren, ouderen, zelfstandigen zonder personeel (ZZPers) en natuurlijke personen die hun bedrijf hebben beëindigd, en eigenwoningbezitters. Ook werkgevers die steeds vaker te maken krijgen met werknemers die problematische schulden hebben, zien wij als een groep voor welke een specifieke benadering is vereist.

Als redenen voor het ontstaan van problematische schulden noemt PLANgroep het niet goed (bewust) omgaan met geld, overbesteding / overcreditering, hogere woonlasten en onbekendheid met regelingen. Dikwijls is sprake van meerdere redenen tegelijkertijd. Hulpverlenende en andere maatschappelijke organisaties noemen ook nog de onmacht om te gaan met de uitdagingen van het leven door problemen op geestelijk vlak als reden voor het ontstaan van problematische schulden.

De diversiteit onder de aanvragers neemt toe

Er zijn nieuwe groepen die om schuldhulpverlening vragen. Naast de 'traditionele' groep die bestaat uit aanvragers tussen de 25 en de 45 jaar met een lager inkomen, zien schuldhulpverleners nu ook anderen tegenover zich. Ouderen, ZZPers of schuldenaren met een eigen huis doen steeds vaker een beroep op de gemeente. Hun problematiek brengt specifieke vragen met zich mee die de gemeente niet altijd eenduidig kan beantwoorden. Het gaat immers om kleine, doch groeiende aantallen, en een tot op heden beperkte verbinding met het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) en hulp- en dienstverleningsorganisaties. Uitvoerder PLANgroep traint zijn medewerkers overigens wel (met het oog op deze ontwikkelingen) en zet in op samenwerking met het Bbz.

PLANgroep biedt deze uitdagingen het hoofd door een uitgebreid voorzieningenpakket. De inzet van dit pakket leidt tot uitstroomcijfers die bovengemiddeld zijn (Raadsbrief Jaarverslag Schuldhulpverlening 2010-2011 en de jaarverslagen als zodanig).

De schuldsituaties worden steeds complexer

De schuldenpakketten waarvoor burgers om hulp vragen, worden steeds ingewikkelder. Er is steeds vaker sprake van hypotheekschulden, meer complexe financieringsconstructies of crediteuren die allerlei eigen incassobevoegdheden inzetten. Het resultaat hiervan is, dat er steeds vaker beroep wordt gedaan op de juridisch inhoudelijke kennis van de schuldhulpverleners.

Gemeenten staan voor een flinke bezuinigingsopgave

Gemeenten financieren schuldhulpverlening onder meer uit het gemeentefonds of uit het minimabeleid. Per 2012 past het rijk op dat budget een korting toe van 20 miljoen euro per jaar specifiek voor schuldhulpverlening. Deze bezuiniging komt bovenop het wegvallen van de tijdelijke middelen schuldhulpverlening die gemeenten in de jaren 2009 tot en met 2011 ontvingen. Dit betekent voor de drie gemeenten, dat zij de komende jaren voor een forse uitdaging staan. Daartegenover staat, dat het rijk de gemeenten een structureel budget heeft toegekend voor de aanpak van de

ongewenste effecten van inkomensachteruitgang van burgers. In de drie gemeenten zetten we een deel van dat budget in ten behoeve van de schuldhulpverlening. Wij verwijzen naar hoofdstuk 5.

De gemeenten hebben de uitvoering van de schuldhulpverlening de afgelopen jaren aan PLANgroep uitbesteed. PLANgroep is lid van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), hetgeen als een certificering mag worden gezien. Een dergelijke certificering dwingt een schuldhulpverlener steeds kritisch te kijken naar processen. Bij uitvoering van de schuldhulpverlening in de toekomst is een certificering van groot belang voor het welslagen van elk schuldhulpverleningstraject. Ook indien er sprake is van inbesteding, dienen wij ons ervan te vergewissen, dat de uitvoerende partij gecertificeerd is.

Een zogeheten “open-einde-regeling” is onwenselijk. Gemeenten weten niet welke uitgaven voor de schuldhulpverlening er op voorhand aan te geven zijn. Een run op de schuldhulpverlening door maatschappelijke ontwikkelingen betekent, dat gemeenten bij een dergelijke regeling flink in de buidel zullen tasten. Om te voorkomen dat de kosten van schuldhulpverlening fors oplopen door onvoorziene omstandigheden, meten de gemeenten elk kwartaal de ontwikkeling van het aantal meldingen en aanvragen, alsmede de maatschappelijke ontwikkelingen om zo in een vroeg stadium op de behoefte en de financiële mogelijkheden te kunnen inspelen. Wij verwijzen naar hoofdstuk 5.

De opstelling van crediteuren verhardt

Er is sprake van marktwerking binnen debiteurenbeleid. Deurwaarders beloven hun klanten meer zekerheid. Voorts professionaliseert het creditmanagement en is er sprake van onderlinge vorderingenverkoop (Moerman en Van den Berg, Beslag en executie in de rechtspraak, 2012). In de werkpraktijk betekent dat, dat schuldeisers de uitvoerders van schuldhulpverlening rechtstreeks benaderen om een zo gunstig mogelijke betalingsregeling af te dwingen. De verwachting is, dat de verharding nog steeds in ontwikkeling is. Goede afspraken in convenanten is van belang.

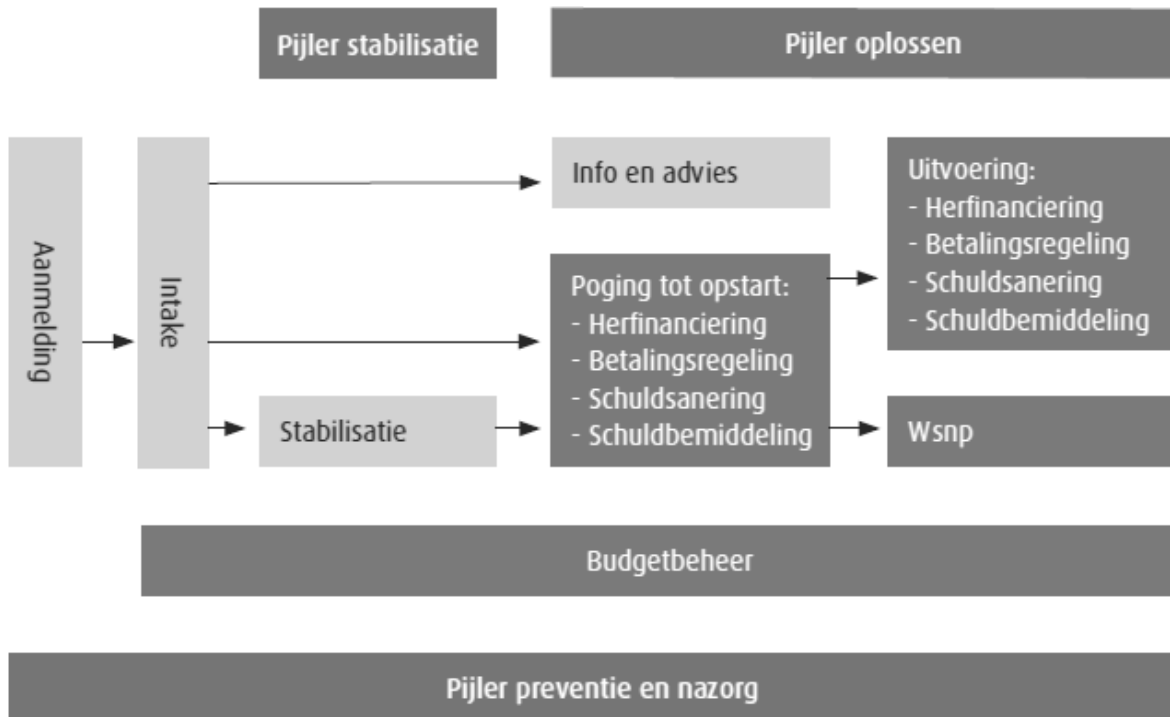
1.9 Gerichtere schuldhulpverlening dankzij regionale samenwerking

Meer aanvragen, een grotere diversiteit van aanvragers, minder middelen en een wettelijk kader zetten de uitvoering van de schuldhulpverlening flink onder druk. Een redelijke schaal biedt in deze context mogelijkheden om efficiencywinsten te boeken en door specialisatie de verschillende (nieuwe) groepen de ondersteuning te bieden die past bij hun probleem. Door de krachten te bundelen, creëren de gemeenten een schaal waarop de noodzakelijke efficiencywinsten en specialisatie mogelijk zijn. Bij een gedeelde uitvoering past ook een gedeeld beleidskader. Vandaar de inzet om met dit beleidsplan daarin te voorzien, aansluitend op de in ontwikkeling zijnde sociale structuurvisies.

2. DRIE PIJLERS IN DE UITVOERING

De uitvoering van de schuldhulpverlening is gebaseerd op drie pijlers: stabilisatie, oplossen en preventie en nazorg. Deze pijlers rusten elk op een eigen stap in het werkproces. We noemden deze al in hoofdstuk 1. Hier werken we de pijlers uit.

Figuur 2: Drie pijlers in het werkproces schuldhulpverlening



NOTA BENE

Herfinanciering en schuldsanering zijn producten die heden niet door de gemeenten worden uitgevoerd. Om deze in te zetten is een samenwerking met een (Krediet)bank aan de orde. Vooralsnog blijven deze producten in onze gemeenten buiten beschouwing en worden deze slechts als optie weergegeven.

Kenmerkende elementen in de uitvoering zijn:

1. elke pijler kent een eigen doel, producten, doelgroepen en resultaat;
2. afspraken met ketenpartners worden vastgelegd in overeenkomsten, convenanten of subsidieafspraken;
3. de gemeenten voeren in eerste aanleg zelf de regie over de gemaakte afspraken met partners die een financiële relatie hebben met de gemeente;
4. onder meer in het Meldpunt Bezorgd, het Zorgnetwerk, het Zorgoverleg of in het werktafeloverleg MSS vindt afstemming over concrete casus plaats. Beleidsaanpassing kan hiervan een gevolg zijn;
5. de ketenpartners en de gemeenteraden hebben een bewakende en signalerende rol.

2.1 Elke pijler kent een eigen doel, producten, doelgroepen en resultaat

Voorliggende paragraaf bevat per pijler een toelichting op het doel, de ingezette acties of diensten, de aanbieders daarvan, de doelgroepen en het beoogd resultaat.

Pijler 1: Preventie en nazorg

Het doel van preventie en nazorg is het komen tot bewustwording bij mensen om te voorkomen, dat zij (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan, die niet betaald kunnen worden, waardoor belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten worden voorkomen.

Als instrumenten gebruiken de gemeenten massamediale informatieverstrekking, gerichte groepsvoorlichting, gericht individueel advies en het aanleren van vaardigheden. Hier zal de rol van vrijwilligers groot zijn: vrijwilligers helpen op casusniveau een schuldenaar om de problematische schuldensituatie te boven te komen. Daarbij is niet altijd sprake van een schuldhulpverleningstraject, zoals dat door een professional wordt begeleid. Vrijwilligers en de organisaties voor welke zij werken, kunnen evenzo in groepsverband trainingen en workshops geven.

Voorbeelden van activiteiten die de vrijwilligers in dit kader kunnen verrichten, zijn:

- gastlessen op scholen;
- cursussen met als thema *Omgaan met geld* organiseren voor doelgroepen;
- voorlichting aan verschillende (risico)doelgroepen;
- voorlichting in specifieke centra of wijken;
- voorlichting / trainingen aan samenwerkingspartners, huisartsen, werkgevers;
- budgetcursussen geven;
- spreekuren.

Hierbij is het van belang, dat vrijwilligersorganisaties, ondersteund door hulp- en dienstverlening, een verantwoordelijkheid nemen. De gemeente ondersteunt waar nodig en gewenst. Denkt hier aan het ter beschikking stellen van een cursusruimte of webspace. De gemeenten zijn in eerste aanleg niet verantwoordelijk voor deze activiteiten, omdat dat niet past binnen de doelstelling van de WGS. Wel verantwoorden zij jaarlijks de resultaten aan de raden. Op dit moment zijn deze activiteiten in ontwikkeling, in samenspraak met betrokken gemeentelijke afdelingen (welzijn) en maatschappelijke organisaties. In de eerste fase van de ontwikkeling van deze pijler hebben de drie gemeenten de leidende rol. Het begeleiden van de hulp- en dienstverlening alsmede de vrijwilligersorganisaties naar de gewenste situatie zien wij als een taak van de gemeenten.

De activiteiten richten zich zowel op risicogroepen als op een breed publiek. Wanneer we spreken van risicogroepen vormen bijvoorbeeld jongeren een doelgroep die de gemeenten willen bereiken. In de maatschappij is namelijk een steeds groter wordende groep jongeren met schuldenproblematiek te constateren. Onder het mom van "jong geleerd is oud gedaan", kunnen jongeren dan actief worden benaderd.

Met de inzet van preventie boeken wij als resultaat dat minder mensen in de financiële problemen komen en voorkomen wij bovendien dat er nieuwe schulden ontstaan of dat schulden groter worden. In de eerste plaats zorgen we er dus voor dat mensen geen beroep hoeven te doen op de gemeente (primaire preventie). In de tweede plaats proberen we met preventie vroegsignalering van schulden te bevorderen (secundaire preventie). En in de derde plaats proberen we terugval en recidive te

voorkomen (tertiaire preventie). Bovenstaande is verder uitgewerkt in het preventie- en nazorgplan, dat als bijlage (1) is opgenomen bij dit beleidsplan.

Pijler 2: Stabilisatie

Het doel van stabilisatie is om de uitgaven en inkomsten met elkaar in balans te brengen. Een eerste voorwaarde om voor een schuldenaar iets te kunnen betekenen is dat er tussen inkomsten en uitgaven een dusdanige balans is dat de vaste lasten (huur, energie, zorgpremie en water) in elk geval betaald kunnen worden. Een balans tussen inkomsten en uitgaven is een noodzakelijke voorwaarde om op enig moment een schuldregeling te kunnen opstarten. Tijdens het stabilisatietraject mogen er geen nieuwe schulden ontstaan.

Voorbeelden van activiteiten die de gemeente in dit kader verricht, zijn:

- adviseren en bijstaan om beslagen op inkomen, uitkering of een toeslag correct toegepast te krijgen (en waar mogelijk te staken);
- adviseren om inkomensondersteunende voorzieningen aan te vragen.

Daarnaast bieden de gemeenten in deze pijler budgetbeheer en de verwijzing naar flankerende hulpverlening zoals het algemeen maatschappelijk werk aan.

De doelgroepen die we hier onderscheiden:

- personen bij wie het inkomen niet op orde is of de vaste lasten te hoog zijn;
- personen zonder afloscapaciteit;
- personen met (vooralsnog) “niet-regelbare schulden”;
- personen bij wie sprake is van niet regelbaar gedrag (alleen in specifieke situaties).

NOTA BENE

Over de laatste doelgroep merken we op: om in behandeling te kunnen zijn, moet iemand gemotiveerd zijn en dat in gedrag laten zien. Bij niet regelbaar gedrag (afspraken niet nakomen, nieuwe schulden maken) is vaak sprake van onvoldoende motivatie. In die gevallen wordt er ook geen stabilisatie aangeboden. In specifieke situaties wordt stabilisatie wel aangeboden bij niet regelbaar gedrag. Denkt in dit kader bijvoorbeeld aan de situatie waarin een schuldenaar beperkte verstandelijke vermogens heeft en zal doorstromen naar beschermingsbewind. In een dergelijke situatie is het gedrag niet regelbaar maar is er toch aanleiding om tijdelijk stabilisatie aan te bieden, in goed overleg met de betrokken hulpverlenende instantie.

Met de inzet van stabilisatie boeken wij verschillende resultaten. In de eerste plaats zorgen we ervoor dat we bij mensen die niet direct kunnen instromen in een schuldregeling, de stabiliteit creëren, die nodig is om dat op een later moment wel te kunnen. In de tweede plaats dragen we er bij de groep voor wie een schuldregeling ook op afzienbare termijn niet binnen bereik ligt, aan bij dat hun situatie niet verder escaleert. Stabilisatie kan dus een voorfase zijn van oplossen, maar dit is niet per definitie het geval.

Pijler 3: Oplossen schulden

Het doel van oplossen is om een schuldenvrije toekomst te realiseren. Uitgangspunt in deze pijler is dat de schuldenaar in principe zijn schulden volledig afbetaalt. Soms is daarvoor een herschikking van de verplichtingen nodig. Dit doen de gemeenten door de inzet van betalingsregelingen. Als volledige

betaling niet realistisch is, proberen de gemeenten een schuldbemiddeling te treffen. Dit is in principe een driejarige regeling waarbij aan crediteuren op enig moment wordt gevraagd om kwijtschelding te verlenen van (een deel van) de schulden, de zogeheten “finale kwijting”.

De producten die de gemeenten in deze pijler inzetten, zijn:

- schuldbemiddeling;
- betalingsregeling.

Herfinanciering van schulden en schuldsanering door de gemeente zelf behoort in eerste aanleg niet tot de mogelijkheden. Er is immers geen samenwerkingsverband met een bank. Het inzetten van budgetbeheer als product kan hier alleen, wanneer de meerwaarde van budgetbeheer door de uitvoerder wordt vastgelegd. Training van vaardigheden tijdens een traject verdient met nadruk de voorkeur boven beheer alleen.

Binnen deze pijler zijn de volgende doelgroepen benoemd:

- personen, ouder dan achttien jaar, die zich melden voor schuldhulpverlening;
- personen met “regelbare schulden”, personen die “regelbaar zijn”.

NOTA BENE

Alleen in de gemeentelijke basisadministratie ingeschreven burgers worden geholpen. Anderen worden doorverwezen naar de gemeente waar zij in de gemeentelijke basisadministratie zijn ingeschreven.

Met de inzet van de producten in deze pijler boeken wij als resultaat, dat schuldenaren op een afzienbare termijn schuldenvrij worden en dat eisers (een deel van) hun vordering terugkrijgen.

Gezinnen met kinderen

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor, dat de gemeenten in hun beleidsplan expliciet vastleggen wat de inzet is ten behoeve van gezinnen met kinderen. De gemeenten hanteren als uitgangspunt, dat zij iedereen die zich meldt, direct in behandeling nemen en zorgen voor een passend aanbod. Mocht er op enig moment toch een wachtlijst ontstaan, dan zullen zij gezinnen met kinderen daarop voorrang geven.

2.2 Samenwerking met ketenpartners

Voor een substantieel deel van de schuldenaren geldt, dat zij niet alleen financiële problemen hebben maar ook daarmee samenhangende problemen. Om invulling te geven aan een integrale aanpak werken de gemeenten op verschillende manieren samen met ketenpartners over de inzet bij de uitvoering van schuldhulpverlening. Nauwe samenwerking is voor effectieve schuldhulpverlening. Voorbeelden van ketenpartners zijn verslavingszorg, maatschappelijke opvang en de GGZ.

2.3 Regievoering op casusniveau

Om op casusniveau regie te voeren, vindt casuïstiek-overleg plaats in het Meldpunt Bezorgd (“Zorgnetwerk” in Voorschoten) en het werktafeloverleg MSS (“Zorgoverleg” in Voorschoten). Het Meldpunt Bezorgd wordt vooral gebruikt voor het bespreken van ingewikkelde multiproblematiek. Het

maatschappelijk werk, de politie, de woningbouwverenigingen en de GGZ zijn de vaste gesprekspartners in het Meldpunt Bezorgd. Het werktafeloverleg MSS is een samenwerkingsverband tussen uitvoerende medewerkers van vrijwilligers-, hulpverlenings- en dienstverleningsorganisaties. Casuïstiek in het werktafeloverleg MSS kenmerkt zich evenzo door multiproblematiek, maar dan van minder omvangrijke aard. Vaste gesprekspartners hier zijn onder meer REAKT, WOIJ, de Wegwijzer, ouderenwelzijnswerk, Fonteyenburg en de WMO.

De besprekingen kunnen leiden tot nieuwe inzichten. Beleid en uitvoering zouden in dat geval moeten worden aangepast. De WGS geeft daar de ruimte voor. Voorstellen hieromtrent leggen wij aan u voor. Het Meldpunt Bezorgd, het Zorgnetwerk, het Zorgoverleg en het werktafeloverleg MSS hebben een bewakende en signalerende rol. Om na te gaan of er patronen zitten in de te bespreken situaties en te inventariseren of er zaken zijn die op strategisch niveau om een oplossing vragen, is het van groot belang, dat de uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen, alsmede de welzijnsafdeling, actief participeert in casuïstiek-overleg. Deze actieve participatie wordt in de drie gemeenten vergroot. Om de actieve participatie te ontwikkelen wordt hieronder in een structuur aangegeven, hoe deze ontwikkeling eruit kan zien voor pijler 1, preventie en nazorg.

Tabel 2: Participatievergroting in pijler 1

FASE 1 (2012)	FASE 2 (2012-2013)	FASE 3 (2013-)	FASE 4 (vanaf 2013)
In kaart brengen alle hulp- en dienstverlenende instanties in, Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar; voorbereiden taak coördinator vrijwilligers. Beide door de afdeling Werk en Inkomen met ondersteuning van de welzijnsafdelingen, hulp- en dienstverlening.	Kennis delen, centrale coördinatie verder ontwikkelen en overdragen aan één organisatie, deelnemen aan overleggen van diverse organisaties en behoefte peilen; ontwikkelen werkgeversbenadering en verder ontwikkelen preventieproducten.	Uitvoeren van de samenwerking en doorontwikkelen preventieproducten.	Evalueren en bijstellen van de samenwerking

3. RESULTAATGERICHTE STURING, KWALITEIT EN VERANTWOORDING

3.1 Effectiviteit door een combinatie van factoren

Één van de beoogde doelen van de WGS is de effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten. Om te kunnen sturen op effectiviteit moet er in de eerste plaats inzicht zijn in de variabelen die de effectiviteit bepalen. Dit zijn er grofweg vier: sociaaldemografische factoren, kenmerken van de schuldenaren, kenmerken van de crediteuren en de opzet en uitvoering van de schuldhulpverlening.

Bepalende factoren voor omvang schuldenproblematiek:

- Gedrag inwoners gemeenten
- Gemiddeld inkomen en werkgelegenheid
- Kracht sociale structuur

Schuldenaar:

- Financiële vaardigheden
- Motivatie
- Mate samenhangende problematiek

Crediteuren:

- Convenanten
- Bereidheid om mee te werken aan schuldregeling

Schuldhulpverlening:

- Kwaliteit uitvoering (werkprocessen, medewerkers)
- Samenwerking met ketenpartners

We meten de effectiviteit door na te gaan wat de resultaten zijn van de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen, waaronder het team Schuldhulpverlening nu valt. Door gegevens bij te houden die betrekking hebben op het gedrag of de mogelijkheden van schuldenaren en crediteuren, doen we recht aan de afhankelijkheidsrelatie waarin de gemeenten opereren. De resultaten zijn immers niet alleen afhankelijk van het eigen functioneren, maar juist ook van de aard van de schuldenproblematiek die zich aandient en de opstelling van schuldenaren en crediteuren enerzijds en de maatschappelijke organisaties anderzijds.

De tabel (3) bevat een overzicht van de gegevens die de gemeenten structureel gaan verzamelen om meer te gaan sturen op de effectiviteit. De prestatieindicatoren zeggen nu niets over de huidige staat

van de uitvoering. Op dit moment worden nauwelijks gegevens verzameld met betrekking tot effectiviteit. Uitvoerder PLANgroep stelt, dat de doorlooptijden, zoals door de NVVK vormgegeven, slechts in een enkel geval worden overschreden.

Om de uitvoeringsorganisatie gericht te kunnen sturen op effectiviteit stellen we de indicatoren als in tabel 3.

Tabel 3: Gegevens en prestatieindicatoren

<i>Te registreren gegevens</i>	<i>Prestatieindicator: gehanteerde norm om resultaat te waarderen (per jaar)</i>
1. aantal aanvragen en afhandeling daarvan	<ul style="list-style-type: none"> - 10 procent meer succesvolle pogingen voor een minnelijke schuldregeling - 10 procent minder budgetbeheerszaken - 10 procent minder trajecten schuldregeling
2. aantal weken wachttijd	- maximaal vier weken
3. gemiddelde doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none"> - bij stabilisatie gemiddeld 10 procent korter - bij treffen schuldregeling gemiddeld 10 procent korter
4. aantal crisissituaties	- 90 procent crisissituaties binnen drie werkdagen intake
5. klanttevredenheid	- gemiddeld een 7
6. aantal keer dat de opstelling van crediteuren een oplossing in de weg staat (oplossing in de zin van stabilisatie of schuldregeling)	- afname van 10 procent ten opzichte van het voorgaande jaar
7. preventie	<ul style="list-style-type: none"> - 400 personen en gezinnen bereikt met diverse activiteiten - 400 personen en gezinnen bereikt middels een cursus Omgaan met geld - 6 voorlichtingsbijeenkomsten voor risicogroepen

3.2 Kwaliteitsborging

Onder 3.1 wordt de kwaliteit van de schuldhulpverlening aangewezen als een van de bepalende factoren voor de effectiviteit. De kwaliteit wordt beoordeeld vanuit de gedragkant. 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 levert een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van schuldeisers in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het belang van klanten vraagt echter in een aantal gevallen om gestandaardiseerd maatwerk. Voor het behoud van het vertrouwen van schuldeisers, is afwijking van de standaardafspraken alleen mogelijk wanneer de klant en de schuldeisers daarmee instemmen.

Hoe wordt de kwaliteit geborgd?

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 is de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De NVVK heeft gedragscodes ontwikkeld waarin richtlijnen voor goede schuldhulpverlening opgenomen zijn. Het betreft de volgende gedragscodes:

- gedragscode schuldregeling;
- gedragscode budgetbeheer;
- gedragscode sociaal bankieren.

Door te werken volgens deze gedragscodes is de kwaliteit van de schuldhulpverlening geborgd.

De drie gemeenten zijn geen lid van de NVVK. De uitvoering van schuldhulpverlening dient te gebeuren door een gecertificeerde organisatie.

Naast werken conform gedragscodes dienen de gemeenten zich ervan te vergewissen, dat de schuldhulpverleners een relevante HBO-opleiding hebben, waarbij evenzo permanente educatie een rol speelt.

Convenanten op lokaal niveau dienen zoveel mogelijk te voldoen aan de door de NVVK gestelde eisen. Dat staat los van het lidmaatschap van de NVVK. De uitvoerende organisatie bewaakt de kwaliteit van de lokale convenanten, omdat deze is aangesloten bij de NVVK.

Kwaliteitstoetsing

De gemeentelijke kwaliteitsborging is opgenomen in de uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen. De juridisch kwaliteitsmedewerker (allroundmedewerker) heeft een belangrijke rol in het monitoren van het kwaliteitsniveau van de integrale schuldhulpverlening. De uitvoering zet uitvoeringsinstrument KiC Online van Stimulansz in om de kwaliteit van de schuldhulpverleningstrajecten (pijlers 2 en 3) objectief te meten aan de hand van de prestatieindicatoren uit tabel 3.

Een ander onderdeel van de kwaliteitsborging is het houden van tevredenheidsonderzoeken onder klanten en schuldeisers, waarvan de uitkomst een belangrijk signaal geeft over de stand van het kwaliteitsniveau. Streefcijfer in het klanttevredenheidsonderzoek is een 7.

Daarnaast gaat de gemeente ook tevredenheidsonderzoeken houden onder de ketenpartners, waaronder ook de hulp- en dienstverlening. Mogelijk leidt de uitkomst daarvan tot afspraken tot verbetering van de integrale samenwerking.

3.3 Verantwoording richting gemeenteraden

De WGS stelt, dat de gemeenteraad jaarlijks geïnformeerd wordt over de resultaten van de schuldhulpverlening. In de drie gemeenten besteden we elk kwartaal via de MARAP aandacht aan de ontwikkeling van aanvragen en kwaliteit van de schuldhulpverlening. Indien daartoe aanleiding is, wordt op dat moment ook de uitvoering bijgesteld. Door de jaarverslagen schuldhulpverlening worden de resultaten van de schuldhulpverlening en de financiële gevolgen aan de raden verantwoord.

4. JURIDISCHE CONTEXT

De invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kent juridische gevolgen voor de dagelijkse praktijk. De beginselen van de Algemene wet bestuursrecht zijn van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit was voor de invoering van de wet niet het geval. Dit betekent dat aan het indienen van een aanvraag voor schuldhulpverlening juridische gevolgen kleven. Concreet betekent dit, dat met de invoering van de wet ook een procesgang naar bezwaar en beroep mogelijk is geworden.

De inwoner doet een schriftelijke aanvraag voor toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het college neemt het besluit op de aanvraag. Het nemen van het besluit is via het Mandaatbesluit gemandateerd aan de uitvoerende organisatie Werk en Inkomen.

Het besluit op de aanvraag deelt het college mede in een beschikking. Het besluit moet deugdelijk gemotiveerd worden en binnen 8 weken worden genomen. Indien het besluit niet binnen 8 weken is genomen, kan de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen in werking treden. Indien de aanvrager zijn aanvraag moet aanvullen met nadere gegevens en de aanvrager dit niet tijdig doet, kan een aanvraag conform de Algemene wet bestuursrecht ook buiten behandeling worden gesteld. Hierbij is het wenselijk om oog te hebben voor de regelbaarheid van de persoon (hoofdstuk 1).

De volgende besluiten zijn vatbaar voor bezwaar (en later beroep):

- besluit tot het weigeren van schuldhulpverlening;
- besluit tot het doen van een aanbod voor schuldhulpverlening;
- besluit tot het intrekken van het aanbod dan wel het beëindigen van de regie over de schuldhulpverlening;
- besluit tot het wijzigen van het aanbod of het nader invullen daarvan.

Als er een aanbod gedaan wordt, kan men het ook niet eens zijn met de inhoud ervan. Dit kan dus een grond zijn om een bezwaarschrift in te dienen.

Na inwerkingtreding van de WGS wordt deze nieuwe werkwijze binnen de gemeenten geïmplementeerd.

In de Beleidsregels Schuldhulpverlening is opgenomen wie toegang krijgt tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, onder welke voorwaarden, en welke verplichtingen gelden voor het verstrekken van inlichtingen en medewerking. De beleidsregels zijn als bijlage (4) opgenomen.

Zodra een aanvrager toegang tot de schuldhulpverlening wordt verleend, wordt hem een passend aanbod gedaan in de vorm van een traject. Dit aanbod is echter niet vrijblijvend. Schuldhulpverlening heeft immers een prijs. Van de klant wordt een actieve deelname verwacht aan zijn traject. Hij heeft een inlichtingenplicht en hij heeft een plicht tot medewerken. Komt hij deze verplichtingen niet na, dan werkt dit belemmerend. Het college kan hem vervolgens daarvoor “sanctioneren”, bijvoorbeeld door het traject stop te zetten.

5. FINANCIERING

Door het rijk worden met de invoering van de nieuwe wet ten aanzien van de uitvoering van de schuldhulpverlening geen extra structurele middelen ter beschikking gesteld. Per 2012 heeft de regering een structurele bezuiniging van 20 miljoen euro ingeboekt op schuldhulpverlening. In 2011 werd de schuldhulpverlening gefinancierd uit gemeentelijke middelen, rijksmiddelen en het participatiebudget. In 2012 is het participatiebudget in beginsel geen middel meer door de forse bezuinigingen vanuit het rijk. Het rijk heeft in 2011 evenwel structureel gelden ter beschikking gesteld om ongewenste effecten van inkomensachteruitgang te voorkomen. Deze gelden, de zogeheten "Septembercirculairegelden" worden door de gemeenten deels ingezet om de schuldhulpverlening uit te voeren.

5.1 Gemeentelijke middelen

Gemeenten hebben bij schuldhulpverlening de regie in handen. Zij kunnen zelf prioriteiten stellen en kiezen hoe zij de schuldhulpverlening willen organiseren. Gemeenten kunnen eigen middelen inzetten, bijvoorbeeld in de vorm van subsidies. Jaarlijks legt het college in de Jaarrekening verantwoording af aan de gemeenteraad over de uitvoering van dit door de gemeenteraden vastgestelde plan met betrekking tot integrale schuldhulpverlening. De bespreking van de Jaarrekening in de gemeenteraden kan uiteraard aanleiding zijn om het beleid en de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening bij te stellen. Op deze manier is gegarandeerd dat de gemeentelijke schuldhulpverlening en de effectiviteit ervan ten minste jaarlijks op de agenda van de gemeenteraden staat. Dit beleidsplan heeft in elk geval een maximale looptijd van 4 jaar. Naar verwachting wordt voor 2017 en verder een nieuw plan opgesteld.

5.2 Meerjarige financiering

In hoofdstuk 2, paragraaf 2.1, is uitgewerkt wie toegang heeft tot de gemeentelijke schuldhulpverlening (passend aanbod). Op basis van deze cijfers is het mogelijk om globaal een meerjarige financiering van de gemeentelijke schuldhulpverlening in beeld te brengen.

De begroting 2012 is vastgesteld. Voor 2013, 2014, 2015 en 2016 is een voorlopige begroting weer te geven. Hoe in die jaren wordt begroot, is afhankelijk van besluiten van rijkswege en overige inkomsten.

Tabel 3: budget schuldhulpverlening

Budget Schuldhulpverlening 2012		
Gemeente	Budget in €	Dossiers bij benadering
Leidschendam-Voorburg	600.000,00	600
Voorschoten	111.000,00	100
Wassenaar	90.000,00	100
<i>Samen indicatief</i>	<i>801.000,00</i>	<i>800</i>

Budget Schuldhulpverlening 2013, 2014, 2015 en 2016		
Gemeente	Budget in €	Dossiers bij benadering
Leidschendam-Voorburg	612.000,00	600
Voorschoten	102.000,00	100
Wassenaar	102.000,00	100
<i>Samen indicatief</i>	<i>816.000,00</i>	<i>800</i>

Nota bene

De kosten van preventie worden in 2013 en opvolgende jaren geraamd op € 200.000,00 voor de drie gemeenten. De rekenfactor voor Leidschendam-Voorburg is 6/8, voor Voorschoten en Wassenaar elk 1/8.

Toelichting

De verdeling van kosten naar de drie pijlers:

Pijler 1: Preventie en nazorg

Pijler 2: Stabilisatie

Pijler 3: Oplossen schulden

Pijler 2 en 3 samen worden in 2012 door PLANgroep gedaan. Aan preventie/nazorg (pijler 1) wordt in 2012 nihil uitgegeven. Deze pijler is in 2012 in ontwikkeling.

Voor 2013 en volgende jaren is voor pijler 1 € 200.000,00 per jaar begroot. Voor de pijlers 2 en 3 is er dan € 616.000,00 te besteden. Dit budget is voor de drie gemeenten gezamenlijk. Hierbij is sprake van de volgende verdeelsleutel op basis van historische cijfers (PLANgroep):

- Leidschendam-Voorburg 6/8
- Voorschoten 1/8
- Wassenaar 1/8

Het totale budget schuldhulpverlening wordt vanaf 2013 begroot op € 816.000,00 per jaar voor de drie gemeenten gezamenlijk. Het budget is daarmee gelijk aan het budget van vóór 2013 (opbasis van de cijfers van PLANgroep uit 2011), rekening houdend met de jaarlijkse indexering. De WGS als zodanig beoogt geen bezuinigingsslag te zijn, buiten de structurele rijksbezuiniging. Wel maakt de WGS de weg vrij om de dienstverlening tegen het licht te houden.

Met name producten als budgetbeheer voor iedereen en casemanagement kunnen anders (dan in 2012) worden ingezet, waardoor de curatieve schuldhulpverlening goedkoper en efficiënter wordt. Budgetbeheer als instrument binnen de pijler stabilisatie is een noodzakelijk gegeven. Als instrument in pijler 3 is budgetbeheer niet altijd noodzakelijk. Weliswaar houden de gemeenten zicht op de schuldenaar in een minnelijke regeling, maar de begeleiding van de schuldenaar teneinde de regeling succesvol te kunnen beëindigen, kan evenwel ook door een vrijwilliger worden gedaan. Dat geldt evenzo voor casemanagement; door een intensievere samenwerking met maatschappelijke organisaties is casemanagement door de professionele schuldhulpverlener alleen niet nodig. Deze rol kan ook door hulp- of dienstverlening worden opgepakt. Op deze manier dragen wij er zorg voor, dat de herverdeling van de gelden niet leidt tot een kwaliteitsverlies.

Financiering coördinator vrijwilligers en balie

Om ervoor zorg te dragen dat vrijwilligers-, hulpverlenings- en dienstverleningsorganisaties elkaar kennen, hun kennis kunnen delen en de sociale kaart in de toekomst verder wordt ontwikkeld, is het van belang om een coördinator te benoemen. Deze coördinator is in staat om een match te maken tussen in te zetten vrijwilligers en de behoefte van de schuldenaren en heeft zicht op de continuïteit van vrijwilligers. Deze coördinator heeft met name in de eerste fase van de inrichting van de pijler

“Preventie en nazorg” een grote rol. De coördinator wordt in deze eerste fase begeleid door de gemeenten en dan specifiek de afdeling Werk en Inkomen, met ondersteuning door welzijn.

Om de screening (is schuldhulpverlening door de gemeenten al dan niet aan de orde) te doen en de eerste vragen te kunnen beantwoorden is de inzet van een balied medewerker van belang. Deze balied medewerker draait een “spreekuur” van acht uren per week, indien nodig ondersteund door een schuldhulpverlener.

De kosten van de coördinator- en de baliefunctie zijn opgenomen in de kosten van pijler 1.

5.3 Einderegeling

Jaarlijks kende het budget Schuldhulpverlening in het verleden een (kleine) overschrijding. Om te voorkomen dat er geen controle is over de uitgaven schuldhulpverlening en het budget ontoereikend wordt, wordt elk kwartaal een meting van meldingen en aanvragen gedaan. Wanneer een meting of een maatschappelijke ontwikkeling aanleiding geeft tot bijstelling van het budget (structureel) of aanpassing van de productenafname door de gebruikers, dan wordt dat aan de raden voorgelegd. De invoering van een wachtlijst of beperking van de inzet van producten kan een kortetermijnoplossing zijn en zal via de MARAP aan de raden bekend gemaakt worden.

Voor pijler 1 geldt, dat er nooit meer uitgegeven wordt dan het jaarbudget. Alle activiteiten binnen pijler 1 worden gedaan na offerte. De controle ligt bij de coördinator onder supervisie van de afdeling Werk en Inkomen. Wij zien erop toe, dat het budget voor pijler 1 niet wordt ingezet om overschrijdingen in pijler 2 en pijler 3 te corrigeren.

5.4 Verantwoording MARAP

In de MARAP wordt elk kwartaal informatie verstrekt over:

- het aantal meldingen en aanvragen schuldhulpverlening;
- de kwaliteit van de schuldhulpverlening;
- financiële gevolgen van het aantal aanvragen en de bijstelling;
- relevante maatschappelijke ontwikkelingen.

BIJLAGE 1

Preventie- en nazorgplan 2013-2016

Met de komst van de WGS zijn gemeenten verplicht beleid en maatregelen te formuleren om te voorkomen dat burgers schulden aangaan die zij niet (meer) kunnen aflossen. Net als in de gezondheidszorg geldt ook voor schuldsituaties dat voorkomen altijd beter is dan genezen. Om die reden zetten de gemeenten in op preventie en nazorg. Bij de uitwerking hiervan nemen de gemeenten als vertrekpunt dat schuldenproblematiek ook een gedragsprobleem is. Verkeerde keuzes, geen bereidheid om bepaalde concessies te doen of het onvermogen om realistische inschattingen te maken, spelen naast levensgebeurtenissen in veel schuldsituaties een rol bij het ontstaan van de financiële problemen.

Preventie en nazorg vormen samen pijler 1 van de uitvoering van schuldhulpverlening. Het doel van preventie en nazorg is het komen tot bewustwording bij mensen en om te voorkomen dat zij (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan die zij niet kunnen betalen, waardoor belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten worden voorkomen.

Als instrumenten gebruiken de gemeenten informatieverstrekking via de media, gerichte groepsvoorlichting, gericht individueel advies en het aanleren van vaardigheden. De inzet van vrijwilligers hier is onontbeerlijk.

Voorbeelden van activiteiten die de gemeente in dit kader verricht zijn voorlichting aan verschillende (risico)doelgroepen, zoals jongeren (op scholen) en ouderen (binnen zorgcentra), voorlichting/trainingen aan samenwerkingspartners (hulp- en dienstverlening, vrijwilligers(organisaties)) en spreekuren.

Via het programma Schuldhulpmaatje of soortgelijke kunnen via vrijwilligersorganisaties individuele begeleidingstrajecten worden gedaan. In juni 2012 is hiermee de start gemaakt door bij hulp- en dienstverleners te inventariseren welke ondersteuning wenselijk is en wat de effecten van de inzet van vrijwilligers binnen de schuldhulpverlening eigenlijk zijn. Ketenpartners geven aan, dat zij in eerste aanleg behoefte hebben aan een coördinerend orgaan dat de producten en doelgroepen van de diverse organisaties op het terrein van de hulp- en dienstverlening en vrijwilligers kent. Dat coördinerend orgaan (Werk en Inkomen) zet een sociale kaart op en begeleidt de eerste fase van de ontwikkeling van pijler 1. Een coördinator neemt de ontwikkeling van van pijler 1 over.

De producten richten zich zowel op risicogroepen als op een breed publiek. Wanneer we spreken van risicogroepen vormen jongeren, ouderen, zelfstandigen en eigenwoningbezitters doelgroepen die de gemeente wil bereiken. In de maatschappij zijn deze groepen steeds meer vertegenwoordigd binnen de groep mensen met schuldenproblematiek.

Met de inzet van preventie boeken wij als resultaat, dat mensen niet in de financiële problemen komen en voorkomen wij dat er nieuwe schulden ontstaan of dat schulden groter worden. In de eerste plaats zorgen we er dus voor dat mensen geen beroep hoeven te doen op de gemeenten (=primaire preventie). In de tweede plaats proberen we met preventie vroegsignalering van schulden te bevorderen (= secundaire preventie). En in de derde plaats proberen we terugval en recidive te voorkomen (=tertiaire preventie).

Voorlichting is de belangrijkste tak van preventie. De gemeenten zetten voorlichting breed in. Naast het onderhouden en verbeteren van bestaande voorlichtingsmethodes, biedt het plan ook ruimte voor nieuwe ontwikkelingen. In het hierna volgende schema wordt in beeld gebracht welke activiteiten jaarlijks plaatshebben, naast het opzetten van schuldregelingen door de schuldhulpverleners.

Reguliere preventieactiviteiten

A Voorlichting aan gemeenten / ketenpartners / schuldeisers / (risico-)doelgroepen / overigen

<p>Doelgroep</p> <p>Professionals die beroepsmatig te maken (kunnen) krijgen met mensen met (risico) tot schulden, hulpverleners, schuldeisers, vrijwilligers, woningbouwverenigingen, werkgevers en burgers die het risico lopen op financiële problemen.</p>
<p>Doel</p> <ul style="list-style-type: none">▪ vroegsignalering van (problematische) schulden en doorverwijzen van mensen naar de gemeente▪ voorlichting over minimabeleid gemeente▪ samenwerken teneinde adequate integrale schuldhulpverlening te realiseren
<p>Gewenste resultaten</p> <ul style="list-style-type: none">▪ jaarlijkse vraaggerichte bijeenkomsten met minimaal vijf ketenpartners ter bevordering van deskundigheid en evaluatie van werkafspraken en jaarlijks twee (nieuwe) afspraken met mogelijke ketenpartners op het gebied van vroegsignalering, convenanten en voorlichting▪ elk kwartaal aanwezig zijn bij het werktafeloverleg MSS/Zorgoverleg en telkenmale bij het Meldpunt Bezorgd/Zorgnetwerk▪ jaarlijks zes vraaggerichte (voorlichtings)bijeenkomsten aan (risico-)doelgroepen door vrijwilligers(organisaties)
<p>Inzet uitvoering</p> <p><i>Beleidsmedewerker 1 (belast met dossier Schuldhulpverlening) 40 uren</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ 12 uren uitvoering vraaggerichte bijeenkomsten▪ 12 uren voorbereiding vraaggerichte bijeenkomsten▪ 4 uren nazorg vraaggerichte bijeenkomsten▪ 4 uren uitvoering gesprekken ketenpartners▪ 8 uren voorbereiding gesprekken ketenpartners <p><i>Beleidsmedewerker 2 (belast met dossier Minimabeleid) 8 uren</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ 8 uren aanwezigheid en voorlichting werktafeloverleg MSS/Zorgoverleg <p><i>Juridisch kwaliteitsmedewerker (allroundmedewerker Inkomen) 8 uren</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ 8 uren aanwezigheid en voorlichting werktafeloverleg MSS/Zorgoverleg <p><i>Schuldhulpverlener (senior) 24 uren</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ 24 uren deelname Meldpunt Bezorgd/Zorgnetwerk <p><i>Vrijwilliger 24 uren</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ 12 uren voorlichting▪ 12 uren voorbereiding

B Budgetcursus Omgaan met geld

<p>Doelgroep</p> <p>In de Gemeentelijke Basisadministratie ingeschreven burgers van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar en burgers die zich aanmelden voor een schuldhulpverleningstraject.</p>

<p>Doel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Burgers die al dan niet een beroep doen op gemeentelijke schuldhulpverlening bewust maken van de financiële (on)mogelijkheden binnen het eigen huishouden en burgers in staat laten zijn om dit om te zetten in een budgetplan (begroting). ▪ Het volgen van een budgetcursus is een belangrijke voorwaarde voor het opzetten van een minnelijk of gerechtelijk traject, tenzij dat om zeer dringende redenen niet mogelijk is. Een budgetcursus bestaat uit zes bijeenkomsten van twee uren.
<p>Gewenste resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarlijks zijn er in de gemeenten circa 400 aanvragen voor schuldhulpverlening. Bij twintig deelnemers (personen en gezinnen) per cursus worden er twintig cursussen per jaar gegeven. ▪ Deelnemers weten hoe zij hun eigen financiële administratie op orde brengen en houden, hebben inzicht in het ontstaan van schulden, weten hoe zij een begroting kunnen maken en hoe zij hun uitgaven kunnen bijhouden en controleren. Voorts weten zij hoe zij bewust aankopen doen, ontvangen zij budgetadviezen en informatie over de actualiteit.
<p>Inzet uitvoering</p> <p><i>Schuldhulpverlener (senior) 360 uren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 240 uren uitvoering ▪ 120 uren voorbereiding <p><i>ÓF</i></p> <p><i>Vrijwilliger 360 uren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 240 uren uitvoering ▪ 120 uren voorbereiding

C Budgetadviesgesprek

<p>Doelgroep</p> <p>In de Gemeentelijke Basisadministratie ingeschreven burgers van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar voor wie een budgetcursus niet direct aan de orde is.</p>
<p>Doel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Burgers bewust maken van de financiële (on)mogelijkheden binnen het eigen huishouden en burgers in staat laten zijn om dit om te zetten in een budgetplan (begroting). Burgers wijzen op landelijke en gemeentelijke inkomensondersteunende regelingen. ▪ Doorverwijzen naar ondersteunende diensten.
<p>Gewenste resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarlijks twintig gesprekken. ▪ Voorkomen dat mensen doorstromen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening en al in een vroeg stadium weten hoe financiële problemen aan te pakken.
<p>Inzet uitvoering</p> <p><i>Schuldhulpverlener (senior) 20 uren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 uren uitvoering

D Nazorg binnen schuldregeling

Doelgroep Burgers die een schuldhulpverleningstraject hebben afgerond.
Doel <ul style="list-style-type: none">▪ Voorkomen van recidive.▪ Beklijven van aangeleerde vaardigheden.
Gewenste resultaten <ul style="list-style-type: none">▪ Aan burgers die een schuldhulpverleningstraject hebben afgerond is nazorg geboden.
Inzet uitvoering <i>Vrijwilliger 400 uren</i> <ul style="list-style-type: none">▪ 2 uren uitvoering per casus, uitgaande van 200 voor de drie gemeenten

E Spreekuur

Doelgroep In de Gemeentelijke Basisadministratie ingeschreven burgers van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar.
Doel <ul style="list-style-type: none">▪ Burgers bewust maken van de financiële (on)mogelijkheden binnen het eigen huishouden.▪ Burgers wijzen op landelijke en gemeentelijke inkomensondersteunende regelingen.▪ Eerste gesprek tussen schuldenaar en gemeente, wanneer het gaat om de termijnen vanuit de WGS (screening).▪ Innemen en uitgeven van ingevulde aanmeldingsformulieren schuldhulpverlening.
Gewenste resultaten <ul style="list-style-type: none">▪ Spreekuur voor burgers, baliefunctie.
Inzet uitvoering <i>Medewerker KCC 400 uren</i> <ul style="list-style-type: none">▪ Opgenomen in de vaste uren van de KCC-medewerker, telefonisch en aan de balie, circa 8 uren per week. <i>Beleidsmedewerker (belast met dossier Schuldhulpverlening) 20 uren</i> <ul style="list-style-type: none">▪ Bijhouden website 20 uren <i>Communicatiemedewerker 26 uren</i> <ul style="list-style-type: none">▪ Wekelijks een half uur besteden aan nieuwsbrieven, aankondigingen en ondersteuning van de beleidsmedewerker (belast met dossier Schuldhulpverlening)

F Puinruimdagen

Doelgroep In de Gemeentelijke Basisadministratie ingeschreven burgers van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar.
Doel <ul style="list-style-type: none">▪ Vraaggericht bieden van hulp bij het uitzoeken van de financiële administratie en verwijzing naar landelijke en gemeentelijke inkomensondersteunende regelingen of schuldhulpverleningstraject. Een puinruimdag kan worden gecombineerd met de inzet van vrijwilligers die voorlichting geven en helpen met het invullen van formulieren.
Gewenste resultaten <ul style="list-style-type: none">▪ Op afspraak worden burgers individueel of in groepen (twee speciaal hiervoor georganiseerde dagen) geholpen om hun administratie te ordenen.
Inzet uitvoering <i>Vrijwilliger 276 uren</i> <ul style="list-style-type: none">▪ Twee dagen van acht uur en vijf keer per week een uur <i>Communicatiemedewerker 4 uren</i> <ul style="list-style-type: none">▪ Verwerken in nieuwsbrief en website, aankondiging puinruimdagen

G Individuele ondersteuning naast lopende minnelijke en gerechtelijke trajecten

Doelgroep In de Gemeentelijke Basisadministratie ingeschreven burgers van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar en burgers die een schuldhulpverleningstraject volgen.
Doel <ul style="list-style-type: none">▪ Ondersteuning bieden aan iedere burger die dat nodig heeft en daarom verzoekt.
Gewenste resultaten Realiseren van de “zachte” kant van schuldhulpverlening: motiveren, doorverwijzen en op praktisch vlak helpen van burgers.
Inzet uitvoering <i>Vrijwilliger 41600 uren</i> <ul style="list-style-type: none">▪ Per 400 personen of gezinnen inzet van 2 uren “zachte” ondersteuning per week

Te ontwikkelen preventieactiviteiten

Naast de inzet op de reguliere preventieactiviteiten zetten de gemeenten zich ook in voor innovatie. Denkt hier voornamelijk aan doelgroepgericht werk. De doelgroepen die al wij al eerder noemden zijn: jongeren, ouderen, zelfstandigen en eigenwoningbezitters.

Per doelgroep gaan we in op activiteiten.

Jongeren

Wij kunnen een lespakket voor kinderen op de basisschool, de middelbare school en het MBO opzetten. Onder het adagium “jong geleerd is oud gedaan” benaderen wij jongeren actief, al dan niet met hulp van vrijwilligers. Ook al is binnen onze gemeenten het aandeel jongeren niet groot; in de maatschappij is een steeds groter wordende groep jongeren met schuldenproblematiek te constateren. Het doel van de activiteiten rondom jongeren is hen te informeren over verantwoord omgaan met geld en het creëren van bewustwording. We maken een ingang op scholen voor het geven van financiële educatie in samenwerking met onder meer het Centrum voor Jeugd en Gezin, banken en mogelijk meer betrokken ondernemers). We sluiten hier aan bij de jaarlijkse campagne van de rijksoverheid: de Week van het Geld.

Ouderen

Ouderen verdienen aandacht. Landelijk gezien stijgt het aantal ouderen met problematische schulden evenzo. Veel ouderen weten bijvoorbeeld moeilijk om te gaan met de uitdagingen van internet. Het komt dan ook relatief vaak voor, dat met name ouderen slachtoffer worden van oplichting via internet en in de problematische schuldenproblemen geraken. Schaamte zorgt ervoor, dat veel ouderen niet over hun schulden praten. In samenwerking met ouderenorganisaties, WOEJ, de Wegwijzer en verzorgings- en verpleegtehuizen organiseren we enkele bijeenkomsten voor ouderen en hun netwerk op locatie. Het doel van de activiteiten rondom ouderen is het wegnemen van schaamte en het aanbieden van mogelijkheden om al in een vroeg stadium schuldenproblematiek op te merken en aan te pakken.

Zelfstandig ondernemers

Voor werknemers kunnen we binnen bedrijven en instellingen informatiecursussen organiseren. Zelfstandigen en dan met name zelfstandigen zonder personeel (ZZPers) zijn moeilijker te benaderen. ZZPers zijn privé verantwoordelijk voor hun zakelijke schulden. De reden voor deze lastige benadermogelijkheden is niet zozeer, dat we de zelfstandigen niet weten te vinden, maar dat zelfstandigen ervan uitgaan, dat schulden tot bedrijfsrisico behoren. Pas als aan de betalingsverplichtingen niet meer kan worden voldaan, melden zelfstandigen zich. De problemen zijn dan al vaak niet meer op te lossen via de minnelijke weg. Samenwerking met het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen moet leiden tot een vroegsignalering en een specifieke aanpak. Er zijn reeds werkafspraken over de inzet van bedrijfskredieten en schulddelging.

Voor zelfstandig ondernemers die niet privé verantwoordelijk zijn voor hun schulden, zijn er binnen de markt mogelijkheden om schuldenproblematiek aan te pakken.

Eigenwoningbezitters

Mensen met een eigen woning komen steeds vaker in financiële moeilijkheden. Mede door de huidige staat van de huizenmarkt is een oplossing vaak ver weg. Banken zijn geen voorstander van executieverkoop, omdat dat een verlies betekent voor alle betrokken partijen. Zij staan steeds vaker open voor een minnelijke oplossing. In samenwerking met Stimulansz en de Gemeente 's-Hertogenbosch kunnen we in de toekomst gebruik maken van een handige tool om te voorkomen, dat huizenbezitters gedwongen hun huis moeten verkopen bij schulden.

In overleg met de vrijwilligersorganisaties kunnen we een pilot rondom één of enkele van deze doelgroepen starten in het najaar van 2012.

Voor de fasering van de werkzaamheden binnen pijler 1 verwijzen wij u terug naar hoofdstuk 2.3 (tabel 2).

BIJLAGE 2

Producten gemeentelijke schuldhulpverlening in alle pijlers

- preventie / nazorg ¹
- screening
- aanvragen schuldhulpverlening (intake)
- dreigende woningontuimingen
- daadwerkelijke woningontuimingen
- verklaringen ex artikel 285 Fw.
- heronderzoeken schuldbemiddeling
- stabilisatie
- budgetbeheer
- financieel beheer
- adviesgesprek
- opzetten schuldregeling minnelijk
- opzetten schuldregeling Wsnp

¹ Preventie / Nazorg wordt hier als één product genoemd. De ontwikkeling van de diverse activiteiten binnen pijler 1 leiden mogelijk in de toekomst tot een nadere onderverdeling.

BIJLAGE 3

Definities en begripsomschrijvingen

Afloscapaciteit

Het bedrag dat de klant dient af te dragen voor de aflossing van zijn schulden. De afloscapaciteit wordt vastgesteld door het inkomen te verminderen met het voor de klant vastgestelde Vrij Te Laten Bedrag (VTLB).

Financieel beheer

Het beheren van de ten behoeve van de schuldeisers gereserveerde gelden door de uitvoerende partij in opdracht van de gemeenten.

Ketenpartners

Organisaties en instellingen in de betreffende gemeenten die begeleiding bieden in het kader van schuldhulpverlening of anderszins gesprekspartner zijn.

Klant

Een natuurlijke persoon die gebruik maakt van de diensten van de gemeente. Een actief ondernemer is geen natuurlijk persoon, tenzij het een ZZPer betreft.

NVVK

Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. NVVK staat voor de Nederlandse Vereniging voor VolksKrediet.

Preferentie

Voorrecht van een schuldeiser voortvloeiend uit pand, hypotheek en andere in de wet aangegeven gronden. Voorrechten ontstaan alleen uit de wet.

Preventie

Bewustwording om te voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die ze niet betalen.

Problematische schuldsituatie

De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien, dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

Saneringskrediet

Het door de schuldregelende instelling te verstrekken krediet om de schulden van de klant geheel of gedeeltelijk tegen finale kwijting te voldoen. Dit is overigens geen onderdeel van de producten.

Screening

Eerste gesprek door de baliemedewerker en/of schuldhulpverlener teneinde de hulpvraag vast te stellen.

Schuldregeling

Het geheel van activiteiten in het kader van het regelen van schulden volgens de richtlijnen van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK. Bij een schuldregeling bemiddelt de gemeente tussen de klant en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen.

Schuldregelingsovereenkomst

Een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de klant en de gemeente ten behoeve van de schuldregeling zijn opgenomen.

Totale schuldenpositie

Alle achterstallige betalingsverplichtingen inclusief rente en kosten.

Vrij Te Laten Bedrag

Het volgens de norm berekende bedrag dat de klant nodig heeft voor de betaling van zijn kosten van levensonderhoud en zijn vaste lasten.

WGS

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Beleidsregels voor de uitvoering

Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Leidschendam-Voorburg, gelet op artikel 2 en artikel 3 van de WGS, besluiten vast te stellen de volgende beleidsregels:

Beleidsregels Schuldhulpverlening Gemeente Leidschendam-Voorburg

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

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

Artikel 2. Doelgroep gemeentelijke schuldhulpverlening

Alle inwoners van de Gemeente Leidschendam-Voorburg van 18 jaar en ouder kunnen zich tot het college wenden voor schuldhulpverlening, met uitzondering van inwoners die fraude hebben gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en die inwoners in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk zijn veroordeeld of aan wie een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, is opgelegd.

Artikel 3. Aanbod schuldhulpverlening

1. Het college verleent aan verzoeker schuldhulpverlening indien het college schuldhulpverlening noodzakelijk acht. Indien de noodzaak niet aanwezig wordt geacht door het college, kan een aanvraag worden geweigerd.
2. De vorm waarin de gemeente schuldhulpverlening aanbiedt, is van meerdere factoren afhankelijk en kan dus per situatie verschillen. De factoren die een rol kunnen spelen, zijn:
 - a) zwaarte en/of omvang van de schulden;
 - b) psychosociale situatie;
 - c) houding en gedrag van verzoeker (motivatie);
 - d) een eventueel eerder gebruik van schuldhulpverlening.

Artikel 4. Verplichtingen

1. Verzoeker doet aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op schuldhulpverlening, zowel bij de aanvraag als gedurende de looptijd van het schuldhulpverleningstraject.
2. Verzoeker is verplicht om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is gedurende de aanvraagperiode en tijdens het schuldhulpverleningstraject. De medewerking bestaat onder andere uit:
 - a) het nakomen van afspraken;
 - b) geen nieuwe schulden aangaan;
 - c) het zich houden aan de bepalingen van de schuldregelingsovereenkomst.
3. Verzoeker beschikt over een basisbankrekening of de uitvoerende instantie opent een basisbankrekening voor verzoeker.

Artikel 5. Weigeren en beëindigen

Indien verzoeker niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 4, leden 1 en 2, kan het college besluiten om schuldhulpverlening te weigeren dan wel te beëindigen.

Artikel 6. Beëindiginggronden

Onverminderd de overige bepalingen in deze beleidsregels, kan het college besluiten tot beëindiging van de schuldhulpverlening indien:

- a) het schuldhulpverleningstraject succesvol is afgerond;
- b) de schuldenaar zijn beschikbare aflossingscapaciteit niet wil gebruiken voor de aflossing van schulden;
- c) op grond van – zo later is gebleken – onjuiste gegevens schuldhulpverlening aan betrokkene is toegekend, terwijl indien dit ten tijde van de besluitvorming bekend was geweest bij het college, een andere beslissing zou zijn genomen;
- d) belanghebbende zich ten opzichte van de medewerkers, belast met werkzaamheden die voortkomen uit het schuldhulpverleningstraject, misdraagt;
- e) de schuldenaar in staat is om zijn schulden zelf te regelen dan wel in staat is de schulden zelfstandig te beheren;
- f) de geboden hulpverlening, gelet op de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar, niet (langer) passend is;
- g) indien de schuldhulpverlening door het college niet langer noodzakelijk wordt geacht.

Artikel 7. Recidive – hernieuwde aanvraag

- a) Indien minder dan 2 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend, door verzoeker een traject schuldregeling succesvol is doorlopen (minnelijk en/of wettelijk), kan een aanvraag schuldhulpverlening worden geweigerd met uitzondering van het geven van informatie, advies en/of een doorverwijzing.
- b) Indien minder dan 1 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend een traject schuldregeling tussentijds door toedoen van de verzoeker is beëindigd (minnelijk en/of wettelijk), ingevolge artikel 5 een traject schuldhulpverlening is geweigerd of schuldhulpverlening is beëindigd op grond van artikel 6 sub c, d of e, kan een aanvraag schuldhulpverlening worden geweigerd met uitzondering van het geven van informatie, advies en/of een doorverwijzing.

Artikel 8. Hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden

1. Het college kan in zeer bijzondere gevallen gemotiveerd afwijken van de bepalingen in deze regeling, indien onverkorte toepassing daarvan aanleiding geeft of zou leiden tot disproportionele onredelijkheid of onbillijkheid.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorzien, beslist het college.

Artikel 9. Inwerkingtreding en citeertitel

Deze regeling treedt in werking met ingang van uiterlijk 1 januari 2013 en wordt aangehaald als "Beleidsregels Schuldhulpverlening Gemeente Leidschendam-Voorburg".

Toelichting

Inleiding algemeen

In het beleidsplan Schuldhelpverlening is de visie van de gemeente neergelegd op het terrein van schuldhelpverlening. Achterliggende gedachte is dat de gemeente behoefte heeft aan duidelijke spelregels: de burger weet wat de voorwaarden zijn voor toelating tot de schuldhelpverlening en waaraan hij zich dient te houden en de gemeente op haar beurt weet welke verplichtingen zij aan de burger mag opleggen en wanneer zij de toegang tot de schuldhelpverlening kan weigeren of beëindigen. Hierbij speelt mee dat de gemeentelijke schuldhelpverleningspraktijk vanaf het moment dat de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening in werking is getreden onder het regime van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) komt te vallen. Op dat moment is het dus van belang om regels met betrekking tot toelating tot de schuldhelpverlening, het opleggen van verplichtingen en het weigeren van hulp in een juridisch vat te hebben gegoten.

Artikel 1. Begripsbepalingen

Dit artikel is gebaseerd op artikel 1 van de WGS.

Artikel 2. Doelgroep gemeentelijke schuldhelpverlening

Conform de visie staat schuldhelpverlening in beginsel open voor alle inwoners van de gemeente van 18 jaar en ouder. Hieronder vallen ook zelfstandig ondernemers zonder personeel. Een specifiek doelgroepenbeleid wordt dus niet gevoerd door de gemeente.

Artikel 3. Aanbod schuldhelpverlening

In lid 1 is aangegeven dat het college schuldhelpverlening verleent indien het college schuldhelpverlening noodzakelijk acht. Op deze manier wordt enerzijds recht gedaan aan het beleidsmatige uitgangspunt van de eigen verantwoordelijkheid. Daar waar de burger in staat moet worden geacht om de (dreigende) schuldenproblematiek zelf aan te pakken en te regelen, kan schuldhelpverlening achterwege blijven. Anderzijds wordt middels dit lid, evenals lid 2, recht gedaan aan het beleidsmatige uitgangspunt dat schuldhelpverlening selectief en gericht ingezet dient te worden. Daar waar sprake is van een schuldenpakket dat zich niet laat regelen in combinatie met een onregelbare verzoeker, kan een aanvraag worden geweigerd.

Lid 2 toont de kern van schuldhelpverlening: een gerichte en selectieve toepassing van schuldhelpverlening. Het gaat om maatwerk. De inzet van producten kan per situatie verschillen. In lid 2 van dit artikel worden 4 factoren genoemd die bepalen in welke mate de gemeente één of meerdere producten schuldhelpverlening aanbiedt:

- a) zwaarte en/of omvang van de schulden;
- b) psycho-sociale situatie;
- c) houding en gedrag van de aanvrager (motivatie);
- d) een eventueel eerder gebruik van schuldhelpverlening.

Artikel 4. Verplichtingen en gevolgen schending daarvan

Met dit artikel wordt de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager voorop gesteld. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van mensen zelf om tijdig de benodigde informatie te geven (lid 1) en medewerking te verlenen (lid 2). Dit speelt zowel in de fase van aanvraag als gedurende de looptijd van een traject. Wat betreft de verplichting tot medewerking is in lid 2 een aantal verplichtingen benoemd. Dit is geen limitatieve opsomming.

Artikel 5. Weigeren en beëindigen

Indien verzoeker niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 4, leden 1 en 2, kan het college besluiten om schuldhelpverlening te weigeren dan wel te beëindigen. Alvorens dat te doen wordt, conform lid 2, verzoeker eenmaal een termijn geboden om alsnog, de gevraagde medewerking te verlenen of informatie te verstrekken. De termijn die aan verzoeker wordt gesteld is in dit artikel bewust niet benoemd. De termijn dient een redelijke te zijn conform de Algemene wet bestuursrecht. Wat redelijk is, hangt samen met het type verplichting. Komt verzoeker ook gedurende de herstelperiode zijn verplichting niet na, dan kan het college besluiten tot weigering of beëindiging van de schuldhelpverlening. In het kader van eigen verantwoordelijkheid vereist het opleggen van een hersteltermijn maatwerk.

Artikel 5 is geformuleerd als een zogenaamde “kan”-bepaling. Het college heeft de bevoegdheid tot weigering of beëindiging, maar niet de verplichting daartoe. Dit geeft het college met name ruimte om van een weigering of beëindiging af te zien, indien elke vorm van verwijtbaarheid ontbreekt.

Artikel 6. Beëindiginggronden

In dit artikel wordt beschreven wanneer schuldhulpverlening kan worden beëindigd. Het artikel laat in elk geval de werking van artikel 5 onaangetast.

Van de 7 gronden zoals benoemd, verdienen de gronden onder f. en g. bijzondere aandacht gelet op de visie zoals neergelegd in het beleidsplan. Daar waar de gemeente wil staan voor een selectieve en gerichte toepassing van schuldhulpverlening, kan dat betekenen dat schuldhulpverlening wordt beëindigd indien de vorm van hulpverlening niet langer aansluit bij de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar. Zie in dat licht ook een duidelijke link met artikel 3 lid 2 van deze beleidsregels.

Die persoonlijke omstandigheden variëren in aard en duur. Hier is dan ook sprake van maatwerk en dient de medewerker van de gemeente goed te motiveren in de beschikking.

Artikel 7. Recidive - Hernieuwde aanvraag

Wat betreft de bevoegdheid tot weigering van een aanbod schuldhulpverlening in relatie tot eerdere trajecten / contacten schuldhulpverlening, zijn in dit artikel regels gesteld.

Bij het gebruik van artikel 7 en dus de vraag wanneer welk type hulpverlening wordt geweigerd, is het van belang om de in artikel 7 genoemde begrippen / producten goed te onderscheiden. Schuldhulpverlening is een breed begrip en omvat alle producten zoals de gemeente die kent. Een traject schuldregeling is één van de gemeentelijke producten, maar kan ook betrekking hebben op een schuldregeling ingevolge de Wsnp.

Bij het bepalen of een persoon al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening telt de verleende schuldhulpverlening en/of de contacten daaromtrent vóór de inwerkingtreding van deze beleidsregels ook mee.

De grote beleidsvrijheid zoals aan de gemeente gegeven om een dergelijke recidivebepaling op te nemen, ontslaat de gemeente niet van de verplichting om, daar waar een onevenredige situatie ontstaat voor de burger, af te wijken van het bepaalde van artikel 7 indien nodig (ingevolge artikel 8: de hardheidsclausule). Uitgangspunt is en blijft evenwel het bepaalde in artikel 7.

Artikel 8. Hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden

Dit artikel geeft ruimte aan het college om in bijzondere (lid 1) en/of onvoorziene (lid 2) gevallen af te wijken van de regels zoals neergelegd in deze regeling.

Artikel 9. Inwerkingtreding en citeertitel

De wet is in werking getreden op 1 juli 2012. De beleidsregels treedt op 1 januari 2013 in werking of zoveel eerder als mogelijk is.

BIJLAGE 5

Advies Klankbordgroep

26 juli 2012

Beste leden van de Klankbordgroep,

In dit memo treft u de weergave van het advies ten aanzien van het Beleidsplan Schuldhelpverlening door de Klankbordgroep. Het beleidsplan is positief ontvangen. De Klankbordgroep staat achter de richting van het beleid schuldhulpverlening, zoals daarin weergegeven. Daarbij maakt de Klankbordgroep enkele kanttekeningen die als advies worden meegenomen in het beleidsplan (bijlage 5).

1. WIJKGERICHTE AANPAK EN EERSTE LIJN

Een wijkgerichte aanpak is van groot belang om de burgers die de weg naar de loketten van hulp- en dienstverlening moeilijk weten te vinden met schuldhulpverlening in aanraking te brengen. Dat geldt voor zowel de preventieactiviteiten als de schuldregelingen. Ook de inzet van de eerste lijn, denk aan huisartsen en wijkverpleging, is hier van belang.

2. INTERMEDIAIRES

Om de preventieve kant van de schuldhulpverlening meer stevigheid te geven is het van belang om intermediaire organisaties te benaderen. Denkt hier aan banken, financiële instellingen en wat dies meer zij.

3. CONTINUÏTEIT VRIJWILLIGERS

De continuïteit van de (inzet van) vrijwilligers is een punt van zorg. Zoekt daarbij naar de wegen om de maximale inspanning van vrijwilligers te faciliteren. Op deze manier blijft kennis behouden en zijn pieken en dalen in het aanbod van vrijwilligers op te vangen. De afbakening van rol en positie van vrijwilligers moet scherp worden ontwikkeld.

De aangegeven punten van advies zijn verwerkt in het Beleidsplan Schuldhelpverlening.

Artikel Binnenlands Bestuur 14 juli 2011 "Schuldhulpverlening loont" (Nadja Jungmann)

Het gevoel was er al tijden: met de inzet van schuldhulpverlening voorkomen we kosten op andere plekken. Bij de toelichting op dit gevoel volgde doorgaans de bekende opsomming van de huisuitzetting, de inzet van maatschappelijk werk of andere hulpverlening en de kosten van de maatschappelijke opvang. Maar hoe zit het nou echt? Op welke plekken voorkomen we kosten door schuldhulpverlening in te zetten? En om welke bedragen gaat het? Dankzij onderzoek dat ik met Regioplan uitvoerde, hebben we eindelijk een beeld: schuldhulpverlening loont! De baten zijn gemiddeld twee keer zo hoog als de kosten en slaan met name neer bij de verstrekking van WWB en WW-uitkeringen en op het terrein van het wonen.

Om na te gaan of het gevoel dat schuldhulpverlening loont ook echt klopt, heb ik met collega's van de Hogeschool Utrecht en onderzoekers van Regioplan vijf afzonderlijke kosten-baten analyses uitgevoerd in zorgvuldig geselecteerde gemeenten. Door rekening te houden met een aantal belangrijke variabelen, hebben deze vijf gemeenten een brede zeggingskracht voor alle gemeenten. De onderzochte gemeenten gaven gemiddeld per 100.000 inwoners € 1,4 miljoen uit aan schuldhulpverlening. Hiermee werd een bedrag van € 3,2 miljoen bespaard op andere beleidsterreinen. In de afzonderlijke kosten-batenanalyses stond er tegenover elke euro die de gemeenten uitgaven aan schuldhulpverlening een bedrag aan voorkomen kosten dat varieerde van 1,70 tot 2,60 euro. We gaan er vanuit dat dit conservatieve schattingen zijn omdat zij alleen betrekking hebben op voorkomen kosten die we empirisch konden onderbouwen.

Onze conclusies zetten de bezuinigingen die bij veel gemeenten op de rol staan voor schuldhulpverlening in een bijzonder licht. Doordat er met schuldhulpverlening ook allerlei kosten worden voorkomen op andere plekken, is het geen uitgemaakte zaak dat een bezuiniging ook leidt tot geringere uitgaven. In tegendeel zelfs. Voor gemeenten die de schuldhulpverlening goed georganiseerd hebben, waar er sprake is van efficiënte en effectieve ketensamenwerking en die serieus werk maken van preventie geldt dat een bezuiniging geld kost in plaats van dat het geld oplevert.

De analyse dat er met de inzet van schuldhulpverlening met name kosten worden voorkomen bij de verstrekking van uitkeringen en op het terrein van het wonen, leidt tot twee voor de hand liggende aanbevelingen aan gemeenten. In de eerste plaats lijkt het zinvol om de uitvoering van de WW maar vooral de WWB te verknopen met de uitvoering van de schuldhulpverlening. Door mensen met een WW of WWB-uitkering te verplichten om hun schuldenproblematiek aan te pakken, kan worden bijgedragen aan een snellere uitstroom uit de uitkering. Deels omdat opgeloste schulden een stimulans zijn voor mensen om (weer) aan het werk te gaan of meer te gaan werken. Maar ook omdat werkgevers niet zitten te wachten op medewerkers die veel werk met zich meebrengen vanwege beslagen op hun inkomen of waarbij sprake is van een verhoogd ziekteverzuim door psychosociale problematiek. Voor de meeste schuldenaren met een WWB of WW uitkering geldt dat de samenwerking tussen de schuldhulpverlening en de uitkerende instantie een stuk nauwer kan. Als blijkt dat schuldenproblematiek leidt tot een gemiddeld langere uitkeringsduur (wat dit onderzoek uitwijst), dan ligt het voor de hand het gedrag van uitkeringsgerechtigden zo te beïnvloeden dat zij

zowel actief en effectief naar werk zoeken als dat zij al dan niet ondersteund hun bestedingspatroon aanpassen en het aflossen van hun schulden tot hun eigen doel maken.

In de tweede plaats vormen de resultaten van dit onderzoek aanleiding voor gemeenten om nog nadrukkelijker in gesprek te gaan met de partijen die profiteren van de inzet van schuldhulpverlening. Denk hierbij onder meer aan de energiebedrijven en woningcorporaties. Nu blijkt dat er naast de gemeente ook anderen in hoge mate profiteren van de inzet van schuldhulpverlening, lijkt het de moeite waard om met hen na te gaan welke mogelijkheden er zijn voor co-financiering.

Het onderzoek is in zijn geheel te lezen op www.divosa.nl, zoekterm "Schuldhulpverlening loont".