

Beleidsplan Schuldhulpverlening in Nijmegen 2012 - 2015

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening	4
1.2	Landelijke trends	4
2	Schuldhulpverlening in Nijmegen 2012 - 2015.....	6
2.1	Hulp bij financiële problemen beschikbaar voor iedereen	6
2.2	Laagdrempelige basisdienstverlening.....	6
2.2.1	Aansluiten bij huidige netwerk in Nijmegen.....	7
2.2.2	Dienstverlening op maat	8
2.2.3	Preventie en nazorg.....	9
3	Hoe willen we dit alles bereiken?	10
3.1	Samenwerking doorontwikkelen	10
3.1.1	Samenwerking met woningcorporaties	12
3.1.2	Inzet vrijwilligers	12
3.2	Hulp bij financiële problemen beschikbaar voor iedereen	12
3.3	Dienstverlening op maat	13
3.3.1	Regelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket.....	13
3.3.2	Onregelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket.....	13
3.3.3	Regelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket	14
3.3.4	Onregelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket	15
3.3.5	Samenwerking en doorgeleiding.....	15
3.3.6	Jongeren.....	16
3.3.7	Zelfstandigen en ZZP'ers	17
3.3.8	Preventie en nazorg.....	17
3.4	Grenzen en keuzes	17
4	Financiële kaders	19
4.1	Wanneer zijn we tevreden?	20

1 Inleiding

In het 4^e kwartaal van 2010 hebben wij de startnotitie Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening aangeboden aan de Raad. Met de startnotitie informeerden wij de Raad over het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening en gaven we richting hoe we aan dit wetsvoorstel invulling willen geven. Tijdens de vergadering op 17 november 2010 hebben we van de raadsfracties feedback gekregen op de gepresenteerde richting. Deze opmerkingen, aandachtspunten en suggesties zijn voor een groot deel in het voorliggende beleidsplan verwerkt. Onze ambitie uit het coalitieakkoord is en blijft echter leidend. Wij willen schuldhulpverlening beschikbaar houden voor iedereen, ongeacht de hoogte van het inkomen. Meer dan voorheen houden we daarbij voor iedereen het perspectief van zoveel mogelijk zelfredzaamheid voor ogen. We blijven ondersteuning bieden aan de minder kansrijke mensen en willen de maatschappelijke kosten van schulden minimaliseren. Samengevat: we ondersteunen bewoners op weg naar zelfredzaamheid en geven extra aandacht aan mensen met minder kansen¹.

Op 19 april 2011 hebben wij de Perspectiefnota 2012 vastgesteld, waarbij we bovenstaande ambitie hebben uitgewerkt. Om u inzicht te geven in de achtergronden bij de keuzes voor het Werk en Inkomen hebben wij u 25 mei 2011 de nota *'Kaders en keuzes Werk en Inkomen 2012-2015'* toegezonden. De nota biedt inzicht in onze afwegingen ten aanzien van de keuzes voor ons minimeleidend, schuldhulpverlening, re-integratiedienstverlening en uitkeringsverstrekking. Om de inhoudelijke en financiële uitdagingen binnen het programma van oplossingen te voorzien moeten keuzes gemaakt worden. Daarbij zijn de volgende uitgangspunten leidend:

- *Werk staat voorop!*
- *Actief op zoek naar de problematiek bij de burger!*
- *Jeugd is de toekomst!*
- *Geen aanvullend beleid meer dekken uit het Inkomensdeel*
- *We blijven inzetten op voorkomen van armoede onder burgers*

In dit beleidsplan concretiseren wij bovenstaande uitgangspunten voor het onderdeel schuldhulpverlening. Dit is niet gemakkelijk. Onze uitdaging is om met minder middelen een acceptabel dienstverleningsniveau overeind te houden. Rust op het financiële vlak is een belangrijke voorwaarde om hulpverlening op andere leefgebieden effectief in te kunnen zetten. Daarom is laagdrempelige basisdienstverlening bij financiële problemen, die ondersteunend is aan andere hulpverlening, ons speerpunt voor de komende jaren. Nog meer dan in het verleden is en wordt afstemming met het programma Zorg & Welzijn noodzakelijk. We willen de meest kwetsbare burgers ondersteunen en de maatschappelijke kosten van schulden minimaliseren. Onze focus ligt daarbij op het anders organiseren van het aanbod, zodat we het ambitieniveau op sociaal vlak zoveel mogelijk kunnen ontzien. We organiseren hiervoor een laagdrempelige basisstructuur via de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening. Dit geeft ons de mogelijkheid om de komende jaren aan te sluiten bij de Wet Werken naar Vermogen, maar ook bij verschillende ontwikkelingen binnen het programma Zorg & Welzijn, die een relatie hebben tot hulp bij financiën; het beleidsplan Wmo, sociale wijkteams, de decentralisatie van de AWBZ en de doorontwikkelingen in de wijkteamaanpak.

Een forse teruggang in financiële middelen noodzaakt ons om te bezuinigen op de professionele, gemeentelijke schuldhulpverlening. Deze bezuinigingen treffen onze eigen medewerkers. Dit heeft gevolgen voor de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening en het niveau van dienstverlening richting burgers.

¹ Coalitieakkoord 'Werken aan een duurzame toekomst'

1.1 Wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening

Op 8 en 9 maart 2011 heeft de eerste behandeling van het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening² plaatsgevonden in de Tweede Kamer. Door het wetsvoorstel wordt schuldhulpverlening een wettelijke taak voor gemeenten en beoogt het kabinet een minimumniveau aan ondersteuning te garanderen. Het wetsvoorstel is, analoog aan de Wet maatschappelijke ondersteuning, een kaderwet. Een kaderwet schrijft weinig voor en biedt gemeenten veel beleidsvrijheid. Er tekent zich een brede meerderheid af voor het wetsvoorstel, al is er nog discussie over de exacte invulling. De behandeling van het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening heeft tot 18 amendementen geleid. Stemming over het voorstel is uitgesteld, in afwachting van het onderzoek door Bureau Onderzoek en Rijksuitgaven van de Tweede Kamer naar de kosten van een moratorium. De tweede behandeling heeft³ plaatsgevonden op 21 juni 2011, de besluitvorming in de Tweede Kamer staat gepland voor 28 juni 2011. Er tekent zich een meerderheid af in de Tweede Kamer voor het wetsvoorstel. De discussie en amendementen richten zich op drie onderdelen:

- willen we kwaliteitskenmerken in de wet opnemen of geven we gemeenten vrijheid? De huidige regering heeft ten opzichte van het originele wetsvoorstel enkele specifieke, gedetailleerde kwaliteitseisen uit de wet verwijderd.
- wat zijn de kosten van een wettelijk moratorium?⁴
- kan een basisbankrekening worden ingevoerd waarop geen beslag gelegd kan worden?

De ingangsdatum van de wet wordt, afhankelijk van besluitvorming in de Eerste Kamer, 1 januari of 1 juli 2012. Ondanks het ontbreken van duidelijkheid over de ingangsdatum willen wij u dit beleidsplan schuldhulpverlening voorleggen. De financiële kaders verplichten ons om op korte termijn keuzes te maken in de dienstverlening.

1.2 Landelijke trends

Schuldhulpverlening krijgt de afgelopen jaren in de politiek en in de media veel aandacht. Samen met de economische crisis leidt het ertoe, dat we landelijk een gestage groei in aanmeldingen voor schuldhulpverlening zien. Waar er in 2008 in Nederland nog 44.100 mensen een beroep op schuldhulpverlening deden, steeg dat aantal in 2009 naar 53.250. In 2010 hebben zich 78.986 huishoudens met schulden gemeld bij de schuldhulpverlening⁵. Dit is een toename van 48%.

Deze stijging is te verklaren door een aantal factoren:

- een nasleep van de economische crisis;
- inzet van crisismiddelen schuldhulpverlening. Hierdoor zijn landelijk in 2010 wachtlijsten uit 2009 weggewerkt én is actief op zoek gegaan naar huishoudens met schulden;
- stijging van het aantal NVVK⁶-leden en uitbreiding van het werkgebied van een aantal leden;
- nieuwe manier van dataverzameling van de NVVK.

Het aantal schuldeisers en het schuldbedrag stabiliseert zich in 2010 ten opzichte van voorgaande jaren.

	2010	2009	2008	2007
Gemiddeld schuldbedrag	30.742	33.700	29.900	30.100
Gemiddeld aantal schuldeisers	16	17	15	13

Figuur 1: Jaarverslag NKKV 2010

² zie bijlagen voor de wet, de Memorie van Toelichting en het advies van de Raad van State.

³ op het moment van schrijven

⁴ een wettelijk moratorium geeft de mogelijkheid van een verplichte bevrozingsperiode van alle incassoacties, zodat schulden niet verder oplopen terwijl er gewerkt wordt aan een afbetalingsregeling.

⁵ In Nijmegen was de groei in 2009 conform landelijke ontwikkeling. In 2010 is het aantal aanmeldingen licht gedaald ipv gegroeid.

⁶ Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, voormalige Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet.

Helaas komen nu ook andere groepen prominent in beeld die eerder nog niet zo zichtbaar waren. Jongeren onder de 25 jaar vormen inmiddels 12% van de schuldenaren die om hulp vragen. Dat was in 2007 slechts 7%. De toename onder jongeren is al een aantal jaren zichtbaar en lijkt vooralsnog niet te veranderen. Belangrijke verklaringen zijn de invloed van reclame, meedoen met rages, mogelijkheden om schulden te maken en nauwelijks financiële vaardigheden bij een deel van de jongeren. Een andere tendens blijft de stijging van het percentage schuldenaren met een inkomen uit werk. In 2010 heeft 40% van de aanvragers een inkomen uit werk ten opzichte van 18% in 2008.

Uit onderzoek gefinancierd door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid⁷ blijkt dat de aanmeldingen voor schuldhulpverlening een topje van de ijsberg is en dat schulden een breed maatschappelijk probleem zijn:

- 1,9 miljoen huishoudens in Nederland heeft betalingsachterstanden
- 693.000 huishoudens (9,8% van de Nederlandse huishoudens) heeft problematische schulden⁸
- een kwart van de huishoudens met problematische schulden doorloopt een minnelijk schuldhulpverlening of een WSNP-traject

Het aanleren van gezond financieel gedrag en het terugdringen van problematische schulden is een zaak van de lange adem:

*'Financiële ongeletterdheid en als gevolg daarvan gebrekkig financieel beheer is een breed maatschappelijk probleem, dat door vele organisaties moet worden opgepakt. En het liefst zo vroeg mogelijk. Het verbeteren van het financieel beheer door mensen, het verwerven van vaardigheden om terugval in inkomen op te vangen of om niet op (te) grote voet te leven zijn oorzaken van problematische schulden die moeizaam te beïnvloeden zijn, omdat ze samenhangen met bijvoorbeeld de persoonlijkheidsstructuur en het gedrag van mensen. Gedragsveranderingen van mensen zijn niet van de ene op de andere dag te realiseren.'*⁹

Duidelijk is dat gebrekkig financieel beheer een hardnekkig en breed maatschappelijk probleem is. De komende jaren zijn fors minder middelen beschikbaar voor schuldhulpverlening. We presenteren in het volgende hoofdstukken wat we de komende jaren willen bereiken en hoe we dat in Nijmegen gaan organiseren.

⁷ onderzoek 'Huishoudens in de rode cijfers', uitgevoerd door Panteia, 5 oktober 2009 aangeboden aan de Tweede Kamer

⁸ gezin heeft te weinig aflossingscapaciteit om binnen 3 jaar de schuld af te lossen

⁹ Uit de aanbiedingsbrief van de staatssecretaris SZW van het onderzoek "Huishoudens in de rode cijfers" aan de Tweede Kamer, dd. 5-10-2009.

2 Schuldhulpverlening in Nijmegen 2012 - 2015

De afgelopen jaren hebben we fors geïnvesteerd in schuldhulpverlening. We zijn trots op de ondersteuning die wij Nijmeegse burgers met financiële problemen bieden. We hebben de ambitie om ondersteuning bij financiële problemen de komende jaren breed beschikbaar te houden, ondanks de fors teruglopende middelen. We bieden de komende jaren daarom twee typen dienstverlening:

- een brede, laagdrempelige basisdienstverlening voor ondersteuning bij financiële problemen;
- een beperkte, specialistische, gemeentelijke schuldhulpverlening.

2.1 Hulp bij financiële problemen beschikbaar voor iedereen

Schulden zijn een breed maatschappelijk probleem en komen in alle bevolkingsgroepen voor. De afgelopen drie jaar is de toegankelijkheid tot de gemeentelijke schuldhulpverlening sterk vergroot en zijn verschillende nieuwe groepen Nijmegenaren met schulden in begeleiding genomen. Dit heeft ons veel inzicht gegeven in de problematiek van klantgroepen, die voordien niet werden bereikt. Omdat we beter inzicht in de groepen klanten hebben, weten we welke dienstverlening we moeten inzetten voor specifieke doelgroepen.

We willen ondersteuning bij financiële problemen voor alle Nijmegenaren beschikbaar houden. Om dat te realiseren, doen we een beroep op de sociale zelfredzaamheid en de eigen verantwoordelijkheid van de schuldenaar. Zowel om hulp in zijn directe omgeving te zoeken, hulp te vragen als deze niet aanwezig is en om geboden ondersteuning te accepteren. Indien de sociale zelfredzaamheid en hulp in de omgeving gering is, willen we laagdrempelige hulp bij financiële problemen beschikbaar stellen.

2.2 Laagdrempelige basisdienstverlening

Schuldhulpverlening is een verzamelterm voor een grote diversiteit aan instrumenten die worden ingezet om inwoners met financiële problemen te ondersteunen. Van preventie tot schuldregeling, van administratie op orde tot schuldhulpverleningstrajecten, van bewindvoering tot informatie & adviesgesprekken, van budgetbegeleiding tot nazorg, van inkomen en uitgaven op orde tot stabilisatie. Net als in veel andere gemeenten, worden onderdelen hiervan, zoals administratie op orde brengen, helpen papieren in te vullen tot budgetbeheer, in Nijmegen door diverse welzijns- en vrijwilligersorganisaties uitgevoerd, vaak vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid. Met dit uitgebreide en laagdrempelige netwerk worden veel Nijmegenaren met financiële problemen ondersteund.

Het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening geeft gemeenten de opdracht om regie te nemen. Deze functie vullen we niet in door extra gemeentelijke klantmanagers aan te stellen en regie te voeren over alle Nijmegenaren met financiële problemen. In Nijmegen kiezen we ervoor om het huidige netwerk, in samenwerking te versterken, richting en focus te geven en door te ontwikkelen naar een keten. We pakken de regie op door het kernproces van schuldhulpverlening in Nijmegen opnieuw in te richten, de rollen en taken van organisaties in deze keten te beschrijven, overlap eruit te halen en afspraken te maken over samenwerking en doorgeleiding van klanten. We maken niet vanaf de tekentafel een nieuwe inrichting van het proces, maar starten per 1 juli 2011 met Nijmeegs Instituut voor Maatschappelijk Werk (NIM), Het Inter-Lokaal (HIL) en de gemeentelijke schuldhulpverlening in een kleinschalige pilot om gezamenlijk deze keten vorm te geven. Leidend daarbij zijn een aantal functies, die in de keten neergezet moet worden. De belangrijkste functies geven we kort weer:

Integrale vraagverheldering

Uitgangspunt is dat financiële problemen vaak samengaan met andere problemen. Om duurzame resultaten te bereiken, wordt gestart met een integrale vraagverheldering, waarbij problemen op

alle leefgebieden in beeld worden gebracht, van opvoedkundige -en relatieproblemen tot aan de financiële. Sociale zelfredzaamheid is een speerpunt in de omslag, die binnen het programma Zorg en Welzijn wordt gemaakt. Met schuldhulpverlening willen we daarbij aansluiten. Blijft onverlet dat acute financiële problemen vaak de aanpak van problemen op andere leefgebieden belemmeren. Financiële stabiliteit is een belangrijke voorwaarde om hulpverlening op andere leefgebieden te laten slagen.

Regie

Het goed positioneren van begeleiding en casusregie is noodzakelijk om effectieve hulpverlening te kunnen bieden. Door het ontbreken van regie of niet oppakken van regie stopt de voortgang. Vanwege de aanwezige samenhang met problematiek in andere leefgebieden, is het van belang om de functie regie in deze (en aanpalende ketens) nader uit te werken.

Expertise gericht inzetten

Vooraan in het proces moet een goede, integrale vraagverheldering plaatsvinden. Wat opgepakt kan worden door generalisten, moet vooral door generalisten opgepakt worden. Maar voor specifieke zaken als een minnelijke schuldregeling, is de inzet van professionele schuldhulpverlening noodzakelijk. Deze expertise gaan we beperkt en gericht inzetten.

Gebiedsgerichte aanpak

Als sociale zelfredzaamheid (op korte termijn) niet realiseerbaar is, is ondersteuning door generalisten wenselijk. Wij willen dat onze burgers bij financiële problemen een beroep kunnen doen op een laagdrempelige basisondersteuning, die we in de toekomst kunnen aansluiten bij de ontwikkelingen in het kader van de sociale wijkteams.

In de uitwerking van bovenstaande functies worden de kwaliteitswaarborgen, doorlooptijden en overdrachtafspraken uiteraard meegenomen. Uiteraard communiceren wij breed over de ontwikkelingen in de pilot en het nieuw te ontwikkelen proces.

2.2.1 Aansluiten bij huidige netwerk in Nijmegen

Gemeenten worden onder de nieuwe wet gemeentelijke schuldhulpverlening verantwoordelijk, maar de gemeente kan het niet alleen. En gelukkig hoeven we het ook niet alleen; veel professionals bij hulpverleningsorganisaties geven, vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid, de cliënt (beperkte) financiële ondersteuning. Denk daarbij aan Iriszorg, RIBW, GGZ, Driestroom, Dichterbij, MEE Gelderse Poort, Tandem, NIM/R75 en Het Inter-Lokaal. Welke organisatie bij een schuldenaar 'in the lead' is, wordt mede bepaald door de specifieke omstandigheden van de schuldenaar. Deze ondersteuning is en blijft de komende jaren hard nodig. We willen de hulpverleningsorganisaties prikkelen om meer aandacht te geven aan materiële dienstverlening, waarbij ze gebruik kunnen maken van de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening of van de vele vrijwilligersorganisaties in Nijmegen. Een breed netwerk van organisaties ondersteunt, vaak met behulp van vrijwilligers, mensen met financiële problemen. Actief zijn ondermeer Humanitas, Swon, Fibon, Diaconie, Vluchtelingenwerk, en Sociaal Raadslieden.

Als forse gedragsaanpassingen of langdurige begeleiding noodzakelijk is (verslaving, psychische problematiek) kunnen vrijwilligersorganisaties en de werkcorporatie de hulpverleningsprofessional ondersteunen. Welke organisatie bij een schuldenaar de klant begeleidt of regie voert, wordt mede bepaald door de specifieke omstandigheden van de schuldenaar. Effectieve (psychosociale) hulpverlening gaat in de praktijk nagenoeg altijd gepaard met ondersteuning bij financiële problemen. Binnen deze verwevenheid wisselt de omvang en het zwaartepunt van de problematiek. We gebruiken hiervoor een kader, zoals dat reeds enkele jaren in Tilburg wordt gebruikt en in een groot deel van de Nederlandse gemeenten navolging krijgt.

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket	Schuldsituatie is op te lossen met een schuldhulpverlening	Mogelijkheden hangen af van individueel dossier: soms stabiliseren, soms geen oplossing
Onregelbaar schuldenpakket	Schuldsituatie is alleen te stabiliseren	Gemeentelijke schuldhulpverlening kan niets of nauwelijks iets doen

Figuur 2: indeling van groepen schuldenaren en dienstverlening per categorie.

Ter verduidelijking een korte definitie van de vier gepresenteerde termen:

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

De rol van de verschillende organisaties willen we helder maken door het Tilburgse kader per categorie nader uit te werken. Samengevat kun je de organisaties als volgt in het kader plaatsen:

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket	Gemeentelijke schuldhulpverlening, overige hulpverlening	NIM/R75, Werkcorporatie Maatsch. dienstverlening, gezinscoach, MEE, GGZ, Driestroom, Dichterbij, RIBW, Iriszorg, Tandem, Humanitas, Fibon, SWON
Onregelbaar schuldenpakket	Gemeentelijke schuldhulpverlening, werkcorporatie, NIM/R75, overige hulpverlening	Gezinscoach, MEE, GGZ, Driestroom, Dichterbij, RIBW, Iriszorg, Tandem, NIM/R75, werkcorporatie, Humanitas, Fibon, SWON

Figuur 3: indeling van groepen schuldenaren naar organisatie

Bovenstaande indeling werken we in hoofdstuk 3 verder uit in dienstverlening per categorie.

2.2.2 Dienstverlening op maat

Nijmegen wil, net als voorgaande jaren, ondersteuning bieden aan alle inwoners met financiële problemen. We maken zo vroeg mogelijk een inschatting van de motivatie en de leerbaarheid van schuldenaren om de zelfredzaamheid te bepalen. Uit onderzoek van ondermeer Nadja Jungmann¹⁰ blijkt dat motivatie en intentie bepalend zijn voor succesvolle, duurzame schuldhulpverlening. Motivatie blijkt ondermeer uit het nemen van verantwoordelijkheid, aanvaarding van het hebben van schulden en vertrouwen in eigen kunnen.

¹⁰ Lector rechten, schulden en incasso at Hogeschool Utrecht

Als motivatie én leerbaarheid in de basis aanwezig zijn, ondersteunen we de klant en bieden hem ondersteuning om weer de regie te nemen over zijn financiën, bijvoorbeeld met een budgetcursus, een inkomstenscan of ondersteuning om de administratie op orde te brengen. We nemen voor deze groep minder snel dan voorheen de verantwoordelijkheid over door budgetbeheer op te starten. Als schuldenaren door gebrekkige motivatie geen of onvoldoende gebruik maakt van ondersteuning accepteren we dat de schuldenlast niet opgelost wordt en groter wordt.

Als de leerbaarheid beperkt is, bijvoorbeeld vanwege verstandelijke beperkingen of psychosociale problemen, is het de taak van de schuldhulpverleningsketen om ervoor te zorgen dat de klant de juiste structurele ondersteuning krijgt. Dit kan variëren van hulp uit zijn directe omgeving, de inzet van vrijwilligers tot aan budgetbeheer of bewindvoering. Niet iedereen krijgt daarbij dezelfde ondersteuning omdat niet iedereen hetzelfde einddoel heeft. Een wettelijke of minnelijke schuldregeling is maar voor een klein deel van de schuldenaren (op korte termijn) te realiseren. Een betwiste vordering, verslaving, gedragsproblematiek of een schuldenaar die in scheiding ligt; er zijn verschillende redenen waarom een schuldregeling (nog) niet mogelijk is. Daarnaast moet een schuldenaar drie jaar lang rondkomen van een inkomen onder het bijstandsniveau en mag de schuldenaar geen nieuwe schulden maken, om een schuldenvrije toekomst te krijgen. Dat is een forse opgave, waar niet iedereen toe in staat is. Gemeentelijke schuldhulpverlening wordt alleen ingezet als, in combinatie met trajectbegeleiding, binnen 6 maanden een schuldregeling mogelijk is. Laagdrempelige ondersteuning bij financiële problemen door de werkcorporatie is voor alle Nijmegenaren beschikbaar.

2.2.3 Preventie en nazorg

De afgelopen jaren heeft een toenemend aantal huishoudens financiële problemen en groeit het aantal problematische schuldsituaties. In het algemene overheidsbeleid staat in toenemende mate de eigen verantwoordelijkheid centraal. In het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening wordt schuldpreventie en nazorg expliciet neergezet als een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Het staat de gemeenten echter vrij hoe zij deze verantwoordelijkheid willen invullen.

In de nota 'Kaders en keuzes Programma Werk en Inkomen 2012-2015' kiest het college ervoor om in te blijven zetten op preventie bij schuldhulpverlening. In de PPN 2012 stellen we voor om een deel van de structurele bijdrage voor armoedebestrijding in te zetten om preventie in de schuldhulpverlening te continueren. Met schuldpreventie willen we voorkomen dat mensen in (onoplosbare) financiële problemen terecht komen. We investeren in bewustwording, vaardigheden en motivatie/wilskracht om de eigen financiële situatie op orde te hebben en te houden. In de SchuldPreventiewijzer¹¹ wordt het belang en de mogelijkheden van lokale schuldpreventie beschreven. Tijdens de bespreking van de startnotitie in de Raad op 17 november 2010 werd door verschillende raadsfracties gewezen op het belang van nazorg. Nazorg is een vorm van preventie; voorkomen dat klanten opnieuw in de financiële problemen komen. Een schuldhulpverleningstraject is in principe een eenmalig traject; na de schuldregeling kunnen mensen weer een schuldenvrije toekomst tegemoet zien. Helaas zien we regelmatig klanten terugkeren; soms door eigen toedoen, soms door pech, maar ook omdat klanten structureel de vaardigheden missen om schuldenvrij te blijven. Op dit moment bieden we nazorg door de geleidelijke afbouw van budgetbeheer, budgetteringscursussen, doorverwijzing naar bewindvoering of Fibon en het project Thuisadministratie van Humanitas. We willen het nazorgaanbod met de ketenpartners beter structureren en enkele onderdelen eerder, tijdens de laatste deel van de schuldregeling, inzetten.

¹¹ Geschreven door Nadja Jungmann en Frauke van Iperen, januari 2011

3 Hoe willen we dit alles bereiken?

In het vorige hoofdstuk hebben we onze visie en ambitie omtrent schuldhulpverlening voor de komende jaren verwoord en wat we willen bereiken:

- hulp bij financiële problemen voor iedereen bereikbaar
- laagdrempelige basisdienstverlening
- dienstverlening op maat

In dit hoofdstuk geven we per onderdeel aan, hoe we dit de komende jaren willen realiseren.

3.1 Samenwerking doorontwikkelen

In Nijmegen is veel kennis en kwaliteit beschikbaar op het gebied van ondersteuning bij financiële problemen. Deze beschikbare kennis en kwaliteit willen we bundelen en de komende jaren gericht inzetten. We zien hierbij drie organisaties een centrale rol innemen.

Werkcorporatie 'Maatschappelijke dienstverlening'

In de werkcorporatie 'Maatschappelijke dienstverlening' bundelen we een groot deel van deze beschikbare kennis en kwaliteiten en bieden we middels de inzet van leerwerktrajecten, vrijwilligers en professionals een efficiënte, kwalitatief goede eerstelijns-ondersteuning bij financiële problemen. Veel mensen met problematische schulden hebben te maken met armoede (en vice versa). In de werkcorporatie leggen we de verbinding tussen ondersteuning bij financiële problemen en ondersteuning in het kader van het Nijmeegse minimabeleid. We integreren daarbij de huidige Formulierenbrigade-aanpak van het armoedebeleid met de ondersteuning bij financiële problemen. De werkcorporatie ondersteunt door de inzet van de volgende instrumenten:

- Beslagvrije voet bewaken
- Communicatie met schuldeisers
- Voorzieningscheck
- Borging van vaste lasten
- Budgetbegeleiding
- Doorverwijzing

Hanteerbare schulden en een gestabiliseerde schuldsituatie zijn daarbij de einddoelen voor de werkcorporatie. Een kleine deel van de klanten heeft (op lange termijn) uitzicht op een schuldenvrije toekomst. Het Inter-Lokaal heeft door het netwerk in de wijken en experimenten met verschillende organisaties al een goede basis voor een brede ketensamenwerking in Nijmegen. Het realiseren van integrale samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties in de stad is een essentieel onderdeel voor het succes van de werkcorporatie.

Eindig en voorwaardelijk

De dienstverlening van de werkcorporatie is laagdrempelig, maar niet oneindig en onvoorwaardelijk. De klant wordt duidelijk geïnformeerd over de consequenties van keuzes, zoals het niet willen aanpassen van uitgavenpatroon of gebruik maken van hulpverlening. Dienstverlening vanuit de werkcorporatie kan beëindigd worden door deze keuzes van een klant. Bij beëindiging van de ondersteuning uit de werkcorporatie kan de klant nog wel terugvallen op bijvoorbeeld dienstverlening vanuit de reguliere spreekuren van Het Inter-Lokaal. In tegenstelling tot de gemeentelijke schuldhulpverlening hanteert de werkcorporatie geen uitsluittermijnen. Indien een klant zijn keuze aanpast, is hij meteen weer welkom.

Om de doorstroom te realiseren, wordt een klant in principe maximaal 6 maanden vanuit de werkcorporatie begeleid. Na die zes maanden continueert de begeleiding bij een hulpverleningsorganisatie, vindt overdracht plaats aan een bewindvoerder of wordt de klant doorgelid naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. De inloop bij de reguliere spreekuren van Het Inter-Lokaal biedt daarbij ook ondersteuningsmogelijkheden. Begeleiding vanuit de werkcorporatie is eindig om doorstroom te realiseren en nieuwe klanten op te kunnen nemen.

Door de ontwikkeling van de werkcorporatie verdubbelt Het Inter-Lokaal het aantal trajecten op het onderdeel schuldhulpverlening van 170 naar 340. Deze verdubbeling wordt niet in 2011 gerealiseerd. In september 2011 start de opleiding van de eerste 25 leerwerktrajecten voor bijstandsgerechtigden. Het voornemen is om begin 2012 de tweede cohort van 25 leerwerktrajecten te starten, zodat in de loop van 2012 de capaciteit wordt gerealiseerd. De voortgang van de werkcorporatie wordt regelmatig gemonitord.

NIM Maatschappelijk Werk

NIM Maatschappelijk Werk is in Nijmegen de autoriteit op onder meer het gebied van psychosociale hulpverlening, opvoedondersteuning en hulp bij relaties. Een hoogwaardige, integrale vraagverheldering is één van de belangrijkste, huidige taken van NIM. Veel mensen komen in eerste instantie bij NIM vanwege een ander probleem, maar uit de gesprekken blijkt dat ook financiële ondersteuning noodzakelijk is. Een kerntaak van NIM is de begeleiding van en doorgeleiding naar gespecialiseerde hulpverlening van deze klanten. Voor een groep multiprobleemklanten voert het NIM de casusregie. Vanwege het belang van een goede integrale intake, een goede doorgeleiding van de klant en de centrale positie in de wijkgerichte ontwikkeling van de hulpverleningsketen presenteren we het NIM als één van de drie kernpartners.

Gemeentelijke schuldhulpverlening

In Nijmegen hebben we de afgelopen jaren een breed instrumentarium ontwikkeld, die we voor een grote groep Nijmegenaren hebben ingezet. De recente benchmark Armoedebestrijding en Schuldhulpverlening van Stimulansz laat zien, dat we in Nijmegen een forse financiële investering in schuldhulpverlening hebben gedaan, en dat dit tot goede resultaten heeft geleid. Ten opzichte van het gemiddelde van deze benchmark scoren we in 2010 beter op de bereikbaarheid (het aantal klanten dat zich heeft aangemeld), de wachttijden, het aantal klanten in behandeling met problematische schulden, de geslaagde schuldregelingen en schuldsaneringen en het aantal klanten in budgetbeheer en budgetbegeleiding. Een prima resultaat, dat voor een groot deel toe te schrijven is aan de gemeentelijke schuldhulpverlening. We hebben de afgelopen jaren iets moois opgebouwd in Nijmegen, waar veel Nijmegenaren gebruik van maken. De forse terugval in beschikbare middelen maakt echter, dat wij dit niveau van dienstverlening niet in dezelfde omvang kunnen continueren. De afgelopen vier jaar hebben we bij gemeentelijke schuldhulpverlening een groot deel van de sociale begeleiding van de schuldenaar naar ons toegetrokken. Deze sociale begeleiding wordt beëindigd en zal teruggelegd worden bij de reguliere instellingen als NIM en het maatschappelijk middenveld.

De gemeentelijke schuldhulpverlening wordt in twee jaar tijd bijna gehalveerd. Naast het beëindigen van de sociale begeleiding wordt de dienstverlening versoberd. We blijven informatie & adviesgesprekken voeren, maar beperken de toegang tot budgetbeheer en trajectbegeleiding. We begeleiden alléén schuldenaren naar een schuldregeling, waarvoor we binnen zes maanden een schuldregeling kunnen realiseren én die in staat zijn een driejarig schuldhulpverleningstraject te doorlopen. De gemeentelijke schuldhulpverlening wordt streng aan de poort; we hanteren uitsluitingstermijnen, begeleiden géén klanten meer die een langdurige stabilisatietrajecten nodig hebben maar geleiden deze door en beëindigen de inzet bij multiprobleemtrajecten en wijkgerichte projecten (Hatert uitgezonderd). Bij aanmelding worden strikte eisen gesteld; inkomsten en uitgaven moeten op orde zijn, schulden helder en beslaglegging correct. De gemeentelijke schuldhulpverlening werkt conform de richtlijnen van de NVVK, waardoor ze een betrouwbare gesprekspartner blijft voor de schuldenaren. Gemeentelijke schuldhulpverlening wordt, in tegenstelling tot de afgelopen jaren, een specifieke, ondersteunende dienstverlening waarbij geen casusregie plaatsvindt. Casusregie vindt plaats bij een andere hulpverleningsorganisatie.

3.1.1 Samenwerking met woningcorporaties

Op het gebied van signalering en preventieve schuldhulpverlening hebben de woningcorporaties de afgelopen jaren een flinke steen bijgedragen. In de verschillende wijkteams en in Hatert wordt succesvol samengewerkt tussen de corporaties, gemeente en hulpverleningsorganisaties, ook op het onderdeel schuldhulpverlening.

Door iedereen wordt het belang van een strikt incasso door woningcorporaties onderkend. Snelle actie als de huur niet wordt betaald en het voorkomen van oplopende huurschulden is voor iedereen belangrijk. Voor de schuldenaar blijft de schuld beheersbaar, woningcorporaties incasseren de huur en iedereen heeft er belang bij als gedwongen uithuiszetting vanwege huurschulden wordt voorkomen. Om dit te realiseren hebben woningcorporaties hun incassoregiem aangescherpt en wordt direct contact opgenomen met de huurder bij huurachterstand. Er is en wordt geïnvesteerd om de huurder beter te leren kennen. Is het onwil om de huur te betalen, dan wordt het incassoregiem doorlopen en een deurwaarder ingeschakeld. Maar als er signalen zijn dat de huurachterstand een gevolg is van in de klant gelegen problematiek, wordt er hulpverlening ingehuurd in plaats van een deurwaarder. In het project 'preventieve schuldhulpverlening', geïnitieerd door het NIM, heeft bovenstaande werkwijze geleid tot een succesvolle samenwerking. Corporaties, NIM en gemeente willen deze samenwerking de komende jaren voortzetten en vernieuwen. De ketensamenwerking tussen gemeentelijke schuldhulpverlening, NIM en werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening biedt vele mogelijkheden om de huidige, succesvolle samenwerking met de woningcorporaties door te ontwikkelen en uit te breiden. We denken daarbij aan een gemeentebreed hulpverleningsaanbod met één ingang voor de corporaties. Afhankelijk van de zwaarte van de casus zetten we de expertise in van de werkcorporatie, gemeentelijke schuldhulpverlening of professional van het NIM. De huidige convenanten en afspraken zullen we daarop aanpassen.

3.1.2 Inzet vrijwilligers

Reeds vele jaren bieden vrijwilligers in Nijmegen via verschillende organisatie een belangrijke bijdrage in de ondersteuning bij financiële problemen. Wij willen in Nijmegen deze bijdrage behouden en waar mogelijk uitbouwen. Binnen organisaties als Fibon, Swon en Humanitas zijn vrijwilligers al jaren actief met hulp bij de administratie en het op orde krijgen/houden van de financiën. De Tweede Kamer heeft, middels het beschikbaar stellen van Ortegamiddelen, de inzet van vrijwilligers binnen schuldhulpverlening een extra impuls gegeven. De Ortegamiddelen hebben in Nijmegen de Diaconie en Vluchtelingenwerk Zuid & Oost Nederland de mogelijkheid geboden om een vrijwilligersproject op te starten. Helaas betreft het alleen een startsubsidie; structurele financiële ondersteuning ontbreekt waardoor het aan de inventiviteit van de organisaties is om de projecten te continueren.

Het is positief om te zien, dat Nijmegen een groot potentieel kent van vrijwilligers die mensen met financiële problemen willen ondersteunen. Vele Nijmegenaren willen andere inwoners ondersteunen als budgetmaatje of met de administratie op orde krijgen. Vrijwilligers zijn een belangrijke aanvulling op de professionele schuldhulpverlening. Zij kunnen meer tijd investeren in een huishouden, en kunnen over een lange termijn aan kennis, vaardigheden, motivatie en gedragsverandering werken. En met het realiseren van eenvoudige afbetalingsregelingen kan een vrijwilliger de klant helpen. Vrijwilligers hebben vaak een enorme kennis en betrokkenheid en kunnen hierdoor een unieke bijdrage leveren. Maar de inzet van vrijwilligers kent ook zijn grenzen. Zijn er meerdere en hogere schulden, dan is en blijft voor een structurele oplossing de inzet van de werkcorporatie en professionele schuldhulpverlening onontbeerlijk.

3.2 Hulp bij financiële problemen beschikbaar voor iedereen

We willen schuldhulpverlening voor alle Nijmegenaren beschikbaar houden door de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening te beperken, maar laagdrempelige ondersteuning bij financiële problemen voor alle Nijmegenaren beschikbaar te houden. Om deze laagdrempelige ondersteuning bij financiële problemen voor alle Nijmegenaren beschikbaar te maken, hebben we

op 5 april 2011 Het Inter-Lokaal subsidie verleend om de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening op te richten. Met deze werkcorporatie willen we op het gebied van schuldhulpverlening een tweetal resultaten bereiken;

1. laagdrempelige basisdienstverlening in de wijken, waar burgers ondersteuning krijgen bij:
 - het leren gebruikmaken van voorzieningen waar ze recht op hebben;
 - ondersteuning bij financiële problemen;
2. professionals bij hulpverleningsorganisaties ondersteunen om gezamenlijk de cliënt met zijn financiën te helpen en gezond financieel gedrag aan te leren.

3.3 Dienstverlening op maat

Om de wacht-en doorlooptijden beheersbaar te houden, moeten we keuzes maken in de dienstverlening die voor diverse groepen wordt ingezet. Hiervoor moeten we bij de intake stellen: wat kunnen we met psychosociale hulpverlening en financiële ondersteuning maximaal voor deze klant betekenen? Soms kunnen we de schuldenaar doorgeleiden naar een schuldregeling, vaak is hulp bij stabilisatie, communicatie met schuldeisers of doorgeleiding naar een bewindvoerder een maximaal haalbaar resultaat.

We werken hieronder het Tilburgs kader verder uit. Daarbij geven we per kwadrant een korte omschrijving van de groep klanten, wat we willen bereiken en welke instrumenten we inzetten.

3.3.1 Regelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket	Schuldsituatie is op te lossen met een schuldhulpverlening	
Onregelbaar schuldenpakket		

Figuur 4: regelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket

De gemeentelijke schuldhulpverlening is primair verantwoordelijk voor het kwadrant regelbare schuldenaar / schuldenpakket. De inschatting bij aanmelding is dat bij deze klant, met de nodige begeleiding, binnen 6 maanden een schuldregeling mogelijk is. Bij aanmelding worden strikte eisen gesteld; inkomsten moeten op orde zijn, schulden helder en beslaglegging correct. Tevens worden er uitsluitingstermijnen gehanteerd. Gemeentelijke schuldhulpverlening wordt, in tegenstelling tot de afgelopen jaren, een specifieke, op stedelijk niveau georganiseerde ondersteunende dienstverlening, waar geen casusregie plaatsvindt. De trajectbegeleiding die de gemeentelijke schuldhulpverlening biedt richt zich op de motivatie, de keuzes en prioriteitsstelling die klanten moeten kunnen maken om een driejarig schuldregelingstraject te kunnen voltooien. De gemeentelijke schuldhulpverlening zet de volgende hoofdproducten in:

- schuldregeling
- trajectbegeleiding
- budgetbeheer

Als een klant zich aanmeldt bij de gemeentelijke schuldhulpverlening, maar een schuldregeling binnen 6 maanden niet realiseerbaar is, de inkomsten of schulden niet op orde zijn of een uitsluittermijn heeft, krijgt de schuldenaar een informatie & adviestraject of wordt de klant direct doorgeleid naar een ketenpartner en/of hulpverleningsorganisatie.

3.3.2 Onregelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket		Mogelijkheden hangen af van individueel dossier: soms stabiliseren, soms geen oplossing
Onregelbaar schuldenpakket		

Figuur 5: onregelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket

De groep onregelbare schuldenaren / regelbaar schuldenpakket kent een grote diversiteit. Dit leidt er ook toe dat in dit kwadrant vanwege de diversiteit in problematiek verschillende organisaties de klant in behandeling/begeleiding hebben of regie voeren. Voorbeelden hiervan zijn ondermeer klanten met een ernstige geestelijke of psychische beperking, verslaving. Deze problematiek maakt een schuldregeling (nog) niet mogelijk. De behandeling, begeleiding of regie ligt primair bij een hulpverleningsorganisatie zoals NIM, Ribw, Iriszorg, Driestroom of Dichterbij. Maar het kan ook zijn dat een schuldenaar onregelbaar is, omdat hij niet bereid is om keuzes te maken om structureel schuldenvrij te blijven. Denk hierbij aan de bekende verkoop van de auto, het overmaken van geld naar het buitenland terwijl daar geen financiële ruimte voor is of om te weigeren kostgeld te vragen aan inwonende kinderen.

De gemeentelijke schuldhulpverlening biedt aan deze groep geen enkele ondersteuning meer. De werkcorporatie ondersteunt echter wel de casusregisseur van hulpverleningsorganisaties en de schuldenaar om de financiën op orde te brengen en geleid de klant door naar een bewindvoerder als dat noodzakelijk is. Ten aanzien van financiële ondersteuning is het doel om de schulden niet verder op te laten lopen en de maatschappelijke kosten te beperken. Wij zetten met hulp van de werkcorporatie en NIM de volgende instrumenten in:

- administratie op orde
- inkomsten en uitgaven op orde
- borging van vaste lasten
- check of hoogte van opgelegd beslag correct is
- maximaal beroep op inkomensondersteunende maatregelen
- ondersteuning in communicatie met schuldeisers / incassobureaus
- psychosociale hulpverlening om gedragsverandering te bewerkstelligen

De werkcorporatie en vrijwilligersorganisaties richten zich daarbij op ondersteuning bij financiële problemen, het NIM op de psychosociale hulpverlening en gedragsverandering.

3.3.3 Regelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket		
Onregelbaar schuldenpakket	Schuldsituatie is alleen te stabiliseren	

Figuur 6: regelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket

Bij deze groep is psychosociale hulpverlening nagenoeg onnodig en ligt de focus primair op informatie en advies, het orde brengen van de administratie, optimaal gebruik maken van inkomensaanvullende regelingen, inkomen en uitgaven op orde brengen en stabiliseren. Bij deze groep is een schuldregeling (binnen 6 maanden) niet mogelijk. Dit kan zijn vanwege een lopende echtscheiding waardoor de schuldenpositie nog niet definitief is, het ontbreken van een stabiele woonsituatie en fraudevorderingen die een schuldregeling blokkeren.

Ten aanzien van financiële ondersteuning is het doel om de schulden niet verder op te laten lopen. Wij zetten met hulp van de gemeentelijke schuldhulpverlening, werkcorporatie en NIM de volgende instrumenten in:

- informatie en adviesgesprekken
- administratie op orde
- inkomsten en uitgaven op orde
- borging van vaste lasten
- check of hoogte van opgelegd beslag correct is
- maximaal beroep op inkomensondersteunende maatregelen
- ondersteuning in communicatie met schuldeisers/incassobureaus
- psychosociale hulpverlening om gedragsverandering te bewerkstelligen

De duur en inzet van bovenstaande instrumenten zijn begrenst; er worden geen trajecten bij de gemeentelijke schuldhulpverlening of werkcorporatie voor deze groep opgestart. Bij deze klant kunnen we een beroep doen op zijn zelfredzaamheid, nadat we hem met één of meerdere instrumenten hebben ondersteunt. Een beroep op zijn zelfredzaamheid betekent ook dat hij zelf verantwoordelijk is als, ondanks de inzet van bovenstaande instrumenten, de klant nieuwe schulden maakt en het budget niet structureel niet rond te krijgt.

3.3.4 Onregelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket		
Onregelbaar schuldenpakket		Oplossen van schuldsituatie is niet mogelijk

Figuur 7: onregelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket

Bij deze groep ligt de nadruk op de langdurige begeleiding en/of regie door de gespecialiseerde hulpverleningsorganisatie. Door de combinatie van psychosociale problematiek en onregelbare schulden is een schuldregeling zeer ver weg of mogelijk zelfs nooit mogelijk. Er is daarnaast behoefte aan praktische, financiële ondersteuning, zoals hulp bij de omgang met schuldeisers en deurwaarders, het aanvragen van landelijke en lokale regelingen en het inkomen / de uitgaven op orde krijgen. De schuldenaar heeft vaak een casusregisseur bij een hulpverleningsorganisatie. Wij ondersteunen deze professionals en organisaties middels de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening.

Ten aanzien van financiële ondersteuning is het doel om de schulden niet verder op te laten lopen. Wij zetten met hulp van de werkcorporatie en NIM de volgende instrumenten in:

- administratie op orde
- inkomsten en uitgaven op orde
- borging van vaste lasten
- check of hoogte van opgelegd beslag correct is
- maximaal beroep op inkomensondersteunende maatregelen
- ondersteuning in communicatie met schuldeisers / incassobureaus
- psychosociale hulpverlening om gedragsverandering te bewerkstelligen

3.3.5 Samenwerking en doorgeleiding

Goede samenwerking en snelle doorgeleiding is essentieel. De schuldenaar moet snel op de goede plek terecht komen en doorgeleid worden als de primaire inschatting onjuist. Maar ook daarna blijft een schuldenaar vaak niet tot in lengte der tijden bij één organisatie. Ervaring in andere steden leert, dat ook de zogenaamde 'onregelbare schuldenaren' na intensieve begeleiding in aanmerking komen voor een schuldregeling. In een enkele gemeente wordt zelfs 30% van de schuldregelingen opgestart.

Het kopiëren van het huidige, werkzame model uit Tilburg is niet voldoende. Onze startpositie is een andere; wij hebben geen 10 jaar ervaring met de praktijk van deze werkwijze. En door het wegvallen van middelen hebben we geen financiële mogelijkheden om de samenwerking bij de start een forse kwaliteitsimpuls te geven. We zullen de samenwerking organisch vorm moeten geven en doorontwikkelen vanuit ons gezamenlijk belang om schuldenaren te ondersteunen en, indien mogelijk, te helpen een schuldenvrije toekomst te realiseren.

Om dit te realiseren moet wel aan een aantal basisvoorwaarden voldaan zijn. Eén daarvan is voldoende aanbod van budgetbeheer. Een knelpunt is momenteel de doorstroom naar budgetbeheerders en bewindvoerders. Zij accepteren regelmatig nieuwe klanten niet, omdat deze klanten meer begeleidingstijd kosten dan gedekt kan worden uit de wettelijke vergoeding. Een

oplossing voor dit knelpunt is van groot belang. We willen een stadsbrede 'back-office' budgetbeheer realiseren. Deze technische 'back-office' organiseren we centraal en heeft geen klantencontact. Professionals van hulpverleningsorganisaties hebben klantencontact, kunnen via internet de budgetrekening inzien en opdrachten geven aan de 'back-office'. De komende maanden wordt door de gemeente onderzocht wat de voorwaarden zijn en welke organisatievorm (privaat/publiek) hier het meeste geschikt voor is.

3.3.6 Jongeren

In de nota 'Kaders en keuzes Programma Werk en Inkomen 2012-2015' kiezen we ervoor te blijven investeren in jongeren om overerving van armoede, langdurige werkloosheid, schulden, schooluitval en overlast te voorkomen. Ook binnen schuldhulpverlening zijn jongeren een belangrijke doelgroep. Met de pilot 'Nu verlossen, later aflossen' is in 2009 en 2010 getracht jongeren met schulden te helpen, die dreigden school te verlaten. Eind 2010 heeft u de evaluatie van de pilot ontvangen. Daaruit blijkt dat een kleine groep jongeren veel grotere financiële problemen heeft dan vooraf ingeschat. Uit de evaluatie blijkt verder dat:

- het overnemen van de volledige schuld meestal niet mogelijk is, terwijl schuldeisers niet akkoord gaan met ontvangst van een deel van openstaande schuld.
- er zijn vaak harde blokkades voor een schuldregeling, zoals achterstand in lesgeld.
- de jongeren zijn niet (financieel) zelfredzaam. Intensieve, individuele begeleiding is noodzakelijk.

Sommige jongeren hebben op jonge leeftijd al forse schulden; sommigen omdat ze van thuis uit geen financiële opvoeding hebben meegekregen, sommigen door slechte keuzes en pech, anderen vanwege beperkte verstandelijke vermogens. De groep jongeren wijkt hierin niet af van de reguliere klanten. Bijkomend probleem is dat veel jongeren geen aflossingscapaciteit hebben of DUO¹²-schulden, die een schuldregeling op korte of middellange termijn niet mogelijk maken. Deze groep jongeren heeft vaak een onregelbaar schuldenpakket en zijn vaak onregelbare schuldenaren; het nakomen van basale afspraken lukt vaak niet. De doelgroep van de pilot was beperkt tot jongeren, die vanwege de schulden de studie dreigen te staken; 45% van de aangemelde jongeren voldeden niet aan de criteria van het project. Terwijl ervaring van het Jongerenloket leert, dat ook daar een forse groep jongeren aanzienlijke schulden heeft. We hebben daarom besloten om de pilot per 1 juli 2011 te beëindigen.

Wij vinden het belangrijk om deze moeilijke groep de maximale ondersteuning te bieden zodat schulden een goede start in het leven niet in de weg zitten. Wij kiezen ervoor om, analoog aan de reguliere klanten, jongeren te ondersteunen met de werkcorporatie 'Maatschappelijke Dienstverlening'. Ook voor jongeren zetten we de volgende instrumenten in:

- administratie op orde
- inkomsten en uitgaven op orde
- check of hoogte van opgelegd beslag correct is
- maximaal beroep op inkomensondersteunende maatregelen
- ondersteuning in communicatie met schuldeisers / incassobureaus
- psychosociale hulpverlening om gedragsverandering te bewerkstelligen

En mocht een jongere na een periode van begeleiding in aanmerking komen voor een schuldregeling, dan wordt hij uiteraard warm doorgeleid naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. De werkcorporatie 'Maatschappelijke Dienstverlening' ontwikkelt voor de doelgroep jongeren een specifieke, didactische aanpak om een maximaal resultaat te behalen. Hiervoor worden de lokale ervaringen van het ROC-spreekuur, het project "Nu verlossen, later aflossen", het spreekuur bij het Jongerenloket alsmede landelijk onderzoek gebruikt.

¹² Dienst Uitvoering Onderwijs, de voormalige Informatie Beheer-groep

3.3.7 Zelfstandigen en ZZP'ers

In de wet gemeentelijke schuldhulpverlening worden gemeenten niet verplicht schuldhulpverlening aan te bieden aan de groep zelfstandigen. Zelfstandigen kunnen namelijk een beroep doen op het Besluit bijstandsverlening Zelfstandigen (Bbz 2004). Kan de Bbz geen soelaas bieden omdat het bedrijf niet levensvatbaar is, dan staat het gemeenten vrij om schuldhulpverlening aan zelfstandigen aan te bieden of specialistische trajecten in te kopen. Wij kiezen ervoor om geen specialistische trajecten in te kopen vanwege het ontbreken van middelen.

De groep ex-zelfstandigen en voormalige ZZP'ers/freelancers worden wel bij de gemeentelijke schuldhulpverlening toegelaten, als alle schulden definitief en bekend zijn. Nog actieve ZZP'ers en freelancers met schulden kunnen alléén bij de gemeentelijke schuldhulpverlening terecht als er stabiele inkomsten zijn en alle schulden definitief en bekend zijn. ZZP'ers hebben vaak wisselende inkomsten, waardoor voor hen alleen de basisdienstverlening van de werkcorporatie beschikbaar is.

3.3.8 Preventie en nazorg

In de wet gemeentelijke schuldhulpverlening krijgt de gemeente regieverantwoordelijkheid voor preventie. Dit betekent niet, dat de verantwoordelijkheid voor schuldpreventie alleen bij gemeente ligt of dat alle preventieactiviteiten door gemeentelijke schuldhulpverlening uitgevoerd moeten worden. Het voorkomen van schulden is ook een verantwoordelijkheid van scholen, hulpverlenings- en vrijwilligersorganisaties. Preventie en het voorkomen van schulden heeft meer kans van slagen als het herhaaldelijk onder de aandacht is gebracht. Verschillende organisaties zijn momenteel actief met verschillende vormen van preventie actief; scholen door het inzetten van Nibud-lesmateriaal, Humanitas met het project Thuisadministratie, Diaconie met het project Schuldhulpmaatje, het Inter-Lokaal/Vluchtelingenwerk door budgetteringscursussen voor allochtonen en NIM/R75 in samenwerking met gemeentelijke schuldhulpverlening door een budgetcursus specifiek voor jongeren. Echter, zonder structurele aandacht en begeleiding vervalt een groot deel van de begeleide deelnemers na schuldpreventie in oude patronen.

Binnen de gemeentelijke bijdrage aan schuldpreventie kiezen wij ervoor om de inzet te richten op de voorlichting bij hulpverleningsorganisaties, budgetcursussen, spreekuren bij het ROC en Jongerenloket. Onze focus blijft daarbij nadrukkelijk op de doelgroep jongeren, waarbij we ook de samenwerking met andere programma's zoeken. Om de preventieactiviteiten te borgen sluiten we aan bij het GGD-initiatief "De Gezonde School", waar alle lagere scholen, middelbare scholen en het ROC bij zijn aangesloten. Scholen kunnen uit een breed scala van modules kiezen ter ondersteuning van thematiek waar de school aandacht aan wil besteden. Dit varieert van overgewicht, seksualiteit tot pesten. We bieden enkele modules aan, waarbij financiële opvoeding centraal staat.

De nazorg is op dit moment afhankelijk van de individuele omstandigheden van de klant. We bouwen, na een voltooide schuldregeling, het budgetbeheer en de budgetbegeleiding af in een half jaar tot een jaar. Als nazorg gaan we na een schuldregelingstraject verschillende instrumenten inzetten; een vrijwilliger die helpt de administratie op orde te houden, budgetcursussen, tijdelijk basisbudgetbeheer tot aan structurele bewindvoering. We zetten de beweging in om budgetbeheer zo vroeg mogelijk af te bouwen; al na de start van de schuldregeling. De andere instrumenten zetten we in tijdens de laatste periode van de schuldregeling. Met de nazorg willen we voorkomen dat klanten opnieuw schulden maken en een hernieuwd beroep op schuldhulpverlening doen. Wij bieden daarom maatwerk in nazorg aan, maar uiteraard is het primair de verantwoordelijkheid van de klant om gebruik te maken van de nazorg. Helaas komt het regelmatig voor, dat klanten nazorg niet accepteren.

3.4 Grenzen en keuzes

Uitgangspunt voor ons college is dat iedere Nijmegenaar ondersteuning moet krijgen bij financiële problemen, ongeacht de hoogte van het inkomen. Wij willen dat degene die zich meldt, binnen

Hoe willen we dit alles bereiken?

vier weken een aanmeldgesprek krijgt en goed geïnformeerd wordt over de verwachte doorlooptijd en het te bereiken resultaat. Voor de gemeentelijke schuldhulpverlening is de termijn van vier weken een wettelijke verplichting, voor ketenpartners een inspanningsverplichting.

Wij willen schuldhulpverlening betaalbaar houden. Om dat alles te realiseren, moeten we keuzes maken. Keuzes over hoe vaak iemand beroep mag doen op een schuldregeling, de wijze waarop we omgaan met recidive en de toegang tot schuldregeling weigeren van personen die gefraudeerd hebben. We beperken de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening om deze beheers- en betaalbaar te houden. Een schuldenaar heeft verplichtingen en moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Na vaststelling van de Raad van dit beleidsplan en vooruitlopend op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening legt het College deze verplichtingen vast in beleidsregels. In de beleidsregels worden ook de uitsluitingstermijnen vermeld, als de schuldenaar zich niet aan de verplichtingen houdt. In de beleidsregels leggen we ook vast, wat de schuldenaar van de gemeentelijke schuldhulpverlening mag verwachten; binnen vier weken een aanmeldgesprek met een doorverwijzing, de verwachte doorlooptijd en duidelijkheid over het te bereiken resultaat.

Voor velen die zich melden is het maximale resultaat begeleiding door de werkcorporatie, een vrijwilligersorganisatie en/of hulpverleningsorganisatie. Alleen schuldenaren, bij wie de inschatting is dat we binnen 6 maanden een schuldregeling kunnen realiseren, krijgen toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Een schuldenaar mag in principe één keer een beroep doen op een schuldregeling. Inwoners met een voltooide minnelijke en/of wettelijke schuldhulpverleningstraject nemen we, in principe, binnen 10 jaar niet opnieuw in traject. De termijn van 10 jaar is daarmee gelijk aan de termijn in de Wet Sanering Natuurlijke Personen (WSNP). Gezien de impact, wordt wel een inhoudelijke afweging gemaakt voordat, al dan niet, een uitsluitingstermijn van 10 jaar wordt opgelegd.

Wijkgerichte inzet en multiprobleem

Keuzes worden er ten slotte ook gemaakt ten aanzien van de gespecialiseerde inzet van schuldhulpverlening in de stad. Ondanks de bijdrage in de PPN 2012 vindt er bijna een halvering van het budget plaats. Hierdoor is het niet meer mogelijk om, als in afgelopen jaren, wijkgerichte activiteiten en intensieve multiprobleemtrajecten te ondersteunen met professionele schuldhulpverleners. We stoppen met de inzet van professionele schuldhulpverleners in de wijkteams, bij Meldpunt Bijzondere Zorg en Oud West. Vanwege de succesvolle samenwerking in Hatert met de woningbouwcorporaties investeren we daar met een mix van de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening en gemeentelijke, professionele schuldhulpverlening.

In de wijken blijft een brede basisdienstverlening beschikbaar vanuit de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening. Ondersteuning bij financiële problemen is en blijft daardoor voor iedereen beschikbaar. Van medewerkers van de werkcorporatie kan echter niet hetzelfde niveau van dienstverlening worden verwacht als van de huidige, professionele schuldhulpverleners.

4 Financiële kaders

Schuldhelpverlening is onderdeel van het programma Werk & Inkomen. Een programma waar, gezien de financiële druk op de onderdelen inkomen, inburgering, re-integratie en minimabeleid, meerdere keuzes gemaakt moeten worden. In de startnotitie 'Wet gemeentelijke schuldhelpverlening' hebben wij eind 2010 een financiële meerjarenprognose gepresenteerd. In de afgelopen jaren zijn, specifiek voor schuldhelpverlening, verschillende (tijdelijke) middelen beschikbaar gesteld. We hebben hierdoor schuldhelpverlening in Nijmegen de afgelopen jaren kunnen uitbreiden en intensiveren. Zowel door de inzet van crisismiddelen schuldhelpverlening, (WMO-)middelen uit het programma Zorg en Welzijn alsmede projectmiddelen zoals GSO. We worden vanaf 2012 geconfronteerd met het wegvallen van tijdelijke middelen en een taakstelling 'selectieve en gerichte schuldhelpverlening' op het gemeentefonds.

Het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhelpverlening verplicht gemeenten om een aantal doelstellingen ten aanzien van schuldhelpverlening te realiseren. Hiervoor worden voor 2012 e.v. echter geen middelen beschikbaar gesteld. Integendeel, landelijk is een korting van € 20 miljoen doorgevoerd op het gemeentefonds, omdat gemeenten een 'selectieve en gerichte schuldhelpverlening' kunnen inzetten. De wet gemeentelijke schuldhelpverlening biedt gemeenten namelijk de mogelijkheid om aan de poort grenzen aan te geven. Middels de decembercirculaire 2010 is de korting van € 20 miljoen al ingeboekt; Nijmegen wordt vanaf 2012 structureel € 255.000 gekort in het gemeentefonds op het onderdeel schuldhelpverlening. In figuur 1 wordt een opsomming gegeven van alle weggevallen tijdelijke middelen/taakstellingen.

Taakstelling 'selectieve en gerichte schuldhelpverlening' gemeentefonds	€ 255.000
wegvallen van crisismiddelen en andere incidentele middelen	€ 1.125.000
wegvallen preventiebudget WMO	€ 210.000
wegvallen inkomsten regiogemeenten	€ 140.000
Totaal	€ 1.730.000

Figuur 8 Overzicht weggevallen tijdelijke middelen/taakstellingen

In de PPN 2012 stelt het College voor om € 2,7 miljoen beschikbaar te stellen aan dempingsmiddelen voor armoedebestrijding en schuldhelpverlening. Hiervan zetten we ruim € 0,5 miljoen in voor schuldhelpverlening. Wij geven prioriteit en investeren € 192.500 in de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening, zodat laagdrempelige basisdienstverlening beschikbaar is. Resteert ruim € 0,3 miljoen om te investeren in het Noodfonds¹³, het project Thuisadministratie van Humanitas en demping van de terugval in de gemeentelijke schuldhelpverlening. In figuur 9 is een overzicht van de inzet van de dempingsmiddelen van ruim € 0,5 miljoen in de periode 2012 t/m 2015:

Subsidie SHV aan Werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening	€ 192.500
Noodfonds	€ 25.000
Humanitas	€ 17.500
Reguliere gemeentelijke schuldhelpverlening	€ 287.500
Totaal	€ 522.500

Figuur 9 Inzet dempingsmiddelen PPN 2012

¹³ Voor dreigende uithuiszetting en/of afsluiting van gas, water en licht

In onderstaand meerjarendoorkijk voor schuldhulpverlening is de korting op het gemeentefonds, het wegvallen van alle tijdelijke middelen en inzet van dempingsmiddelen PPN 2012 verwerkt. Ondanks de inzet van de dempingmiddelen is in 2012 ruim € 1,2 miljoen (- € 1,7 mln. + € 0,5 mln.) minder beschikbaar.

	2011	2012	2013	2014	2015
Programmalasten*	€ 498.066	€ 235.000	€ 235.000	€ 235.000	€ 235.000
Uitvoeringslasten gemeentelijke SHV	€ 2.794.554	€ 1.848.453	€ 1.345.432	€ 1.345.432	€ 1.347.432
Totale lasten	€ 3.292.619	€ 2.083.452	€ 1.580.432	€ 1.580.432	€ 1.582.432

* exclusief programmalasten die betrekking hebben op kredietverstrekking GKB+

Figuur 10 Meerjarendoorkijk lasten SHV

4.1 Wanneer zijn we tevreden?

De forse teruggang in financiën, het aantal professionele schuldhulpverleners en de uitsluitingstermijnen heeft uiteraard effect op de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening en het niveau van dienstverlening, die we aan onze burgers kunnen bieden. We denken echter dat we in de komende jaren, samen met onze partners, een goede basisdienstverlening in de stad kunnen neerzetten. We zijn tevreden als:

- we armoede en schulden actief opsporen en mensen attenderen op het optimaal benutten van regelingen;
- we een laagdrempelige, efficiënte ondersteuning bij financiële problemen realiseren;
- 1500 klanten snel op de beste plek komen en daar de dienstverlening krijgt die de klant nodig heeft;
- de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening van Het Inter-Lokaal vanaf medio 2012 340 trajecten schuldhulpverlening biedt;
- we de sterke punten van de organisaties inzetten zodat we het beste resultaat voor de klant kunnen bereiken;
- welzijnsorganisaties en hulpverleningsorganisaties structureel aandacht hebben voor materiële dienstverlening en financiële problemen;
- burgers in alle wijken terecht kunnen voor ondersteuning bij financiële problemen;
- onze ontwikkelingen het mogelijk maken om in de toekomst eenvoudig aan te sluiten bij de ontwikkelingen van de sociale wijkteams van de Wmo.

Ten aanzien van de gemeentelijke schuldhulpverlening stellen we onze eisen naar beneden bij. De bezuinigingen die we moeten doorvoeren bij de gemeentelijke schuldhulpverlening heeft forse impact op de beschikbare capaciteit. In 2012 zijn 500 nieuwe intakes mogelijk. Vanaf 2013 ligt dit structureel op 450 nieuwe intakes op jaarbasis. We kunnen hiermee per jaar 200 Nijmegenaren een schuldenvrije toekomst bieden.

We passen de indicatoren in de stadsbegroting voor het produkt schuldhulpverlening aan conform de aantallen in bijlage 1.

Bijlage 1 Prestaties SHV in begroting 2012 t/m 2015

2011	2012	2013 e.v.
170 trajecten in project 'Schuldhelpverlening Het Inter-Lokaal'.	340 trajecten uitgevoerd door werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening	340 trajecten uitgevoerd door werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening
1.500 meldingen/contactmomenten gemeentelijke schuldhulpverlening	1.500 meldingen keten schuldhulpverlening (NIM/HIL)	1.500 meldingen keten schuldhulpverlening (NIM/HIL)
vergroten de zelfredzaamheid van 750 inwoners door de inzet van informatie- & adviesgesprekken, budgetcursussen, workshops en voorlichtingsbijeenkomsten;	vergroten de zelfredzaamheid van 600 inwoners door de inzet van informatie- & adviesgesprekken, budgetcursussen, workshops en voorlichtingsbijeenkomsten;	vergroten de zelfredzaamheid van 450 inwoners door de inzet van informatie- & adviesgesprekken, budgetcursussen, workshops en voorlichtingsbijeenkomsten;
500 geslaagde schuldhulpverleningstrajecten [1]	400 geslaagde schuldhulpverleningstrajecten [1]	300 geslaagde schuldhulpverleningstrajecten, waarvan: - 60 saneringskredieten - 60 schuldbemiddelingen - 45 herfinancieringen
700 intakes gemeentelijke SHV (incl. trajecten en hercontroles)	500 intakes gemeentelijke SHV (incl. trajecten en hercontroles)	450 intakes gemeentelijke SHV (incl. trajecten en hercontroles)
bij een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats [2]	bij een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats	bij een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats
binnen vier weken na het aanmeldgesprek een doorverwijzing, inschatting van de verwachte doorlooptijd en het maximaal haalbare resultaat.	binnen vier weken na het aanmeldgesprek een doorverwijzing, inschatting van de verwachte doorlooptijd en het maximaal haalbare resultaat.	binnen vier weken na het aanmeldgesprek een doorverwijzing, inschatting van de verwachte doorlooptijd en het maximaal haalbare resultaat.
120 wsnp-verklaringen	80 wsnp-verklaringen	60 wsnp-verklaringen
650 sociaal persoonlijke leningen	450 sociaal persoonlijke leningen	400 sociaal persoonlijke leningen
600 personen in (preventief) budgetbeheer	500 personen in budgetbeheer	250 personen in totaalbeheer 200 personen in financieel beheer
675 personen in trajectbegeleiding	475 personen in trajectbegeleiding	300 personen in trajectbegeleiding
100 personen deel aan budgetteringscursussen	80 personen deel aan budgetteringscursussen	40 personen deel aan budgetteringscursussen
12 preventie/ voorlichtingsbijeenkomsten	12 preventie/ voorlichtingsbijeenkomsten	6 preventie/ voorlichtingsbijeenkomsten
12 workshops 'Administratie ordenen'	0 workshops 'Administratie ordenen'	12 workshops 'Gezonde financiële opvoering'
12 workshops 'Het incassotraject'	0 workshops 'Het incassotraject'	0 workshops 'Het incassotraject'

[1] Een schuldhulpverleningstraject is geslaagd als één van de volgende onderdelen zijn ingezet: advisering, herfinancieringen, betalingsregelingen, saneringskredieten of schuldbemiddelingen.

[2] Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektra of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.