

**2012-126 3 Raadsvergadering 18 december 2012**

**Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2013 – 2016  
Gemeente Peel en Maas**

**Gemeente Peel en Maas  
Afdeling WZI  
Oktober 2012**

<b>Inhoud</b>	
<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Blz</b>
<b>Samenvatting en overzicht van de besluiten in deze nota</b>	<b>3</b>
<b>1 Visie op schuldhulpverlening</b>	<b>5</b>
1.1 Integraal sociaal beleid	6
1.2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	7
1.3 Toename schuldenproblematiek	7
1.4 Doelstelling gemeentelijke schuldhulpverlening	8
1.5 Naar een gekantelde, integrale schuldhulpverlening	9
<b>2 Uitgangspunten voor de uitvoering van schuldhulpverlening 2013 - 2016</b>	<b>11</b>
2.1 Schuldeiser(s) en schuldenaar zijn als eerste aan zet	11
2.2 Integrale aanpak met ketenpartners	12
2.3 Een basisaanbod schuldhulpverlening gericht op stabilisatie	13
2.4 De inzet van tweede lijn schuldhulpverlening gericht op curatie	14
2.5 Inzet van vrijwilligers	15
2.6 Toegang tot gekantelde schuldhulpverlening	16
<b>3. Preventie</b>	<b>18</b>
3.1 Wat verstaan wij onder preventie?	18
3.2 Extra aandacht voor jongeren, nieuwkomers en gezinnen met kinderen	18
3.3 Actiepunten preventiebeleid	18
3.3.1 <i>Verhogen financieel bewustzijn en budgetvaardigheden</i>	19
3.3.2 <i>Voorlichting, informatie en advies en tegen gaan niet-gebruik inkomensvoorzieningen</i>	19
3.3.3 <i>Vroegsignalering van problematische schulden</i>	20
3.3.4 <i>Voorkomen dat het schulden verergeren (stabilisatie)</i>	21
3.3.5 <i>Voorkomen dat er op nieuw schulden ontstaan (nazorg)</i>	21
<b>4. Financiën</b>	<b>22</b>
<b>5. Uitvoering integrale schuldhulpverlening 2013 - 2016</b>	<b>23</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>24</b>
1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	25
2. Afbeelding "Afwegingskader voor gekantelde schuldhulpverlening"	26
3. Begrippen Schuldhulpverlening	27
4. Taakverdeling vrijwilligers- professionals schuldhulpverlening	28
5. Producten en diensten schuldhulpverlening	28

## Samenvatting en overzicht van de besluiten in deze nota

### Samenvatting

De inwerkingtreding van de Wet gemeentelijk schuldhulpverlening heeft voor gemeenten een aantal consequenties. In het aanbod van schuldhulpverlening mag niet alleen aandacht zijn voor de financiële problematiek van een schuldenaar maar ook voor eventuele –daarmee samenhangende- immateriële problematiek. Van de gemeente wordt verwacht dat zij indien mogelijk probeert om een schuldregeling te treffen. Verder moet de gemeente voorzien in activiteiten in het kader van preventie en nazorg. Indien een definitieve schuldregeling (nog) niet mogelijk is zal de gemeentelijke ondersteuning erop gericht zijn te voorkomen dat de schuldenproblematiek verergert.

Het aantal huishoudens met problematische schulden wordt geschat op ongeveer 10%. Zorgen over onbetaalde rekeningen en oplopende schulden leiden tot spanningen in het gezin en belemmeren het persoonlijk en maatschappelijk functioneren van alle gezinsleden. Slechts een kwart van de huishoudens met problematische schulden doet een beroep op schuldhulpverlening. Wij willen dat deze mensen in een eerder stadium worden bereikt met een adequaat aanbod. Doordat mensen met schulden in een eerder stadium worden bereikt worden persoonlijke en maatschappelijke kosten voorkomen.

De toename van de schuldenproblematiek gecombineerd met middelen die onder druk staan pleiten voor een kanteling analoog aan de Wmo. In het beleid schuldhulpverlening komt het bevorderen van de maatschappelijke participatie en het voorkomen van maatschappelijke kosten meer centraal staan. Daarnaast impliceert “kantelen” dat een groter beroep op de zelfwerkzaamheid van schuldenaren en crediteuren wordt gedaan.

Wij willen daarmee twee doelstellingen bereiken. We willen voorzien in een aanbod aan schuldenaren die in de huidige situatie vaak niet eens in beeld komen of vroegtijdig uitvallen en we willen de efficiency van de inzet van professionele schuldhulpverlening verhogen.

We doen dit door algemene en lichtere vormen van informatie, advies en ondersteuning vooraf te laten gaan aan de inzet gespecialiseerde hulpverlening, en door beter te sturen op de toegang, de vorm en de duur van schuldhulpverlening. De zelfredzaamheid van de schuldenaar en zijn omgeving en de eigen inzet en motivatie zijn criteria die mee gaan bepalen wie in aanmerking komen voor professionele schuldhulpverlening en welke vorm van ondersteuning geboden wordt. Naast schulden regelen en het bemiddelen tussen schuldenaar en schuldeisers, zetten we in op het stimuleren van sociale structuren waarbinnen het voor individuen beter mogelijk wordt zich uit de schulden te werken en om in de toekomst schulden te voorkomen.

Samengevat is schuldhulpverlening het bieden van noodzakelijke ondersteuning gericht op het voorkomen en aanpakken van problematische schulden, waarbij de burger zijn eigen verantwoordelijkheid draagt en zijn (financiële) zelfredzaamheid wordt versterkt.

De Beleidsnota Schuldhulpverlening 2013 – 2016, is vastgesteld in de gemeenteraad van Peel en Maas op 18 december 2012. De inhoud van de nota is uitgewerkt in 14 besluiten die op de volgende twee bladzijden op een rij zijn gezet.

## **Overzicht besluiten Beleidsplan 2013-2016**

### **Besluit 1 Doelstelling gemeentelijke schuldhulpverlening**

*Het primaire doel van schuldhulpverlening is participatie en voorkomen van maatschappelijke kosten. Het realiseren van een schuldenvrije toekomst blijft een doelstelling van schuldhulpverlening, maar wordt niet meer voor alle vormen van schuldhulpverlening als doelstelling gehanteerd.*

### **Besluit 2 Naar een gekantelde, integrale schuldhulpverlening**

*Alle inwoners van Peel en Maas hebben toegang tot schuldhulpverlening. We maken een onderscheid in verschillende vormen van ondersteuning al naar gelang de financiële problematiek. Soms kan met vrijwillige of lichte vormen van schuldhulpverlening worden volstaan. De toegang tot de professionele tweede lijnvoorziening van schuldhulpverlening vindt plaats op basis van een intake.*

### **Besluit 3 Maximale zelfwerkzaamheid van schuldenaren. Gemeente biedt maatwerk**

*De ondersteuning die de gemeente Peel en Maas biedt is maatwerk en hangt af van de zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van de schuldenaar en de vitaliteit van de gemeenschap waar hij/zij deel van uit maakt. De gemeente Peel en Maas wil de zelfredzaamheid van schuldenaren bevorderen en zelfwerkzaamheid en ondersteuning vanuit eigen netwerken faciliteren.*

### **Besluit 4 Samenwerking met belangrijke regionale crediteuren en schuldeisers**

*Wij sluiten waar mogelijk convenanten met crediteuren, deurwaarders en incassobureaus om de effectiviteit en de efficiency van de samenwerking te verhogen. Daarbij doen wij een beroep op het wederzijds belang dat er is om schuldsituaties te voorkomen, te stabiliseren en/of op te lossen.*

### **Besluit 5 Integrale aanpak met ketenpartners**

*Indien er sprake is van financiële problematiek als onderdeel van multi-problematiek, vormt schuldhulpverlening onderdeel van een integrale aanpak onder regie van een casemanager van het zorgnetwerkoverleg.*

### **Besluit 6 Integrale dienstverlening werk, zorg inkomen en schuldhulpverlening**

*Het College onderzoekt of de hulp- en dienstverlening op terrein van werk, zorg inkomen en schuldhulpverlening nog verder geïntegreerd kan worden. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen bij de uitwerking van de gemeentelijke dienstverlening op het terrein van werk, zorg en inkomen.*

### **Besluit 7 Een basisaanbod schuldhulpverlening gericht op stabilisatie**

*Het College van B&W gaat na of er voor enkele specifieke groepen die eigenlijk buiten de criteria voor schuldhulpverlening vallen voorzien kan worden in een basisaanbod schuldhulpverlening gericht op stabilisatie.*

### **Besluit 8 Gemeentelijke ondersteuning bij schulden is tijdelijk en niet ongelimiteerd**

- a. *Het gebruik van professionele schuldhulpverlening is in principe gelimiteerd tot eens per vijf jaar. Indien de schuldenaar, zijn directe omgeving en/of een betrokken ketenpartner laten zien dat de situatie is veranderd, kan van de vijfjaar termijn worden afgeweken.*
- b. *Wij streven naar een nieuwe vorm van beschermingsbewind, waarbij de bewindvoerder betrokken is bij een integrale aanpak gericht op participatie en bevordering van het zelfstandig maatschappelijk functioneren van de cliënt.*

### **Besluit 9 Inzet van Vrijwilligers**

*Samen met ketenpartners en bewonersorganisaties onderzoekt de gemeente Peel en Maas de mogelijkheid om de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening en bij de ondersteuning van burgers met financiële vragen vorm te geven middels een sociale coöperatie.*

### **Besluit 10 Toegang tot gekantelde schuldhulpverlening**

- a. *Het college voert regie op de toegang tot schuldhulpverlening door het formuleren van criteria om in aanmerking te komen voor gemeentelijke schuldhulpverlening.*
- b. *Toegang tot de tweedelij schuldhulpverlening vindt plaats op basis van een intakeprocedure waarbij onderzoek wordt gedaan, een analyse wordt gemaakt, een doelstelling en een termijn worden bepaald en een plan van aanpak wordt opgesteld.*
- c. *De besluiten tot toegang of weigering van tweedelij schuldhulpverlening zijn vatbaar voor bezwaar en beroep.*
- d. *We streven naar een wachttijd van maximaal 2 weken voordat in een eerste gesprek (de intake) de hulpvraag wordt vastgesteld. In geval van crisis bedraagt de wachttijd maximaal 24 uur.*
- e. *We streven naar een doorlooptijd van maximaal 8 weken voor de afronding van het intakeonderzoek en de vaststelling van het plan van aanpak schuldhulpverlening.*
- f. *We sluiten geen groepen categoriaal uit van schuldhulpverlening.*
- g. *Indien er in de looptijd van dit beleidsplan door olopende wachttijden of bij de toewijzing van voorzieningen knelpunten ontstaan, dan zal voorrang worden geboden aan gezinnen met kinderen.*

### **Besluit 11 Doelgroepen**

*In de uitvoering van het preventiebeleid is het uitgangspunt dat wanneer risicofactoren aanwezig zijn er actie wordt ondernomen. Daarboven is er specifieke aandacht voor het bereik en de ondersteuning van jongeren, nieuwkomers en gezinnen met kinderen.*

### **Besluit: 12 Actiepunten preventiebeleid**

*De uitwerking en verslaglegging van de actiepunten preventie vinden plaats in een uitvoeringsprogramma schuldhulpverlening. Op basis van dit uitvoeringsprogramma maakt het College jaarlijkse afspraken met de uitvoerders van preventieactiviteiten en met de uitvoeringsorganisatie voor schuldhulpverlening.*

### **Besluit: 13 Financiën**

*De incidentele middelen schuldhulpverlening van € 75.000 als structurele middelen opnemen in de meerjarenbegroting. Het voorstel hiervoor meenemen in de kadernota 2014.*

### **Besluit 14 Uitvoering integrale schuldhulpverlening 2013 - 2016**

*Het College formuleert jaarlijks een uitvoeringsprogramma schuldhulpverlening, waarin de besluiten en de actiepunten van het Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening 2013- 2016 zijn geconcretiseerd in uitvoeringsafspraken. Op basis van het uitvoeringsprogramma sluit het College overeenkomsten en maakt programma-afspraken met maatschappelijke instellingen, bedrijven en initiatieven vanuit de samenleving.*

# 1 Visie op schuldhulpverlening en schuldpreventie

*Schuldhulpverlening onderdeel Integraal sociaal beleid gemeente Peel en Maas.*

## 1.1 Integraal sociaal beleid

*Voor de aanpak van schuldsituaties is een integrale aanpak noodzakelijk.*

### *Meetellen en Meedoen*

Het is onze maatschappelijke opdracht alle burgers van Peel en Maas in de gelegenheid te stellen naar vermogen mee te doen in de samenleving<sup>1</sup>. Wij gaan uit van de eigen kracht van mensen en hun sociale omgeving. Wanneer ondersteuning van de gemeente noodzakelijk is, dan willen wij onze burgers faciliteren met voorzieningen die aansluiten bij de eigen mogelijkheden van zijn/haar sociale netwerk.

### *De wissels om*

De koers die wij hebben ingezet bij de kadernota 2013 “De wissels om” is ook van toepassing op het voorkomen van schulden en schuldhulpverlening. We streven naar zelfsturende vitale gemeenschappen en kiezen daarbij voor nieuwe rolverdelingen tussen gemeente en burgers. Wij willen stimuleren dat mensen zelf initiatieven nemen en ondersteuning bieden aan kwetsbare burgers in hun omgeving. Vrijwilligerswerk krijgt, naast de inzet van professionals en ondernemers, een eigen plek bij de ontwikkeling van voorzieningen die de (lokale) gemeenschap noodzakelijk acht. Burgers die een beroep doen op ondersteuning leveren, waar mogelijk, een eigen bijdrage.

### *Sociale Coöperaties*

In de kadernota 2013 wordt het perspectief van sociale coöperaties geschetst. Dat zijn verbanden van burgers, maatschappelijke partners en ondernemers die samen uitdagingen oppakken en/of voorzieningen creëren die ieder voor zich niet gerealiseerd kan krijgen. In het bijzonder voorzieningen op het terrein van welzijn (leefbaarheid, maatschappelijke ontwikkeling), zorg (ontmoeten, ondersteunen), persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke participatie bieden mogelijkheden voor het opzetten van sociale coöperaties. Op het terrein van preventie en schuldhulpverlening kan bijvoorbeeld gedacht worden aan initiatieven voor administratieve ondersteuning, het op orde houden van de huishoudfinanciën, de ondersteuning bij het aanvragen van financiële regelingen, of de inzet van vrijwillige budgetcoaches. Dit zijn voorbeelden van mogelijke initiatieven. In dialoog met de lokale netwerken kunnen andere initiatieven naar voren komen.

### *Voorkomen is beter*

Wanneer ondersteuning noodzakelijk is bij financiële problemen is het zaak om schuldenproblematiek vroeg te signaleren en aan te pakken. Hiermee voorkomen wij dat burgers afhaken, dat maatschappelijke kosten oplopen en houden wij schuldhulpverlening toekomstbestendig en betaalbaar. Wij willen vroegtijdig oorzaken die kunnen leiden tot financiële problemen, zoals werkloosheid, overkreditering, bedrijfssluiting, betalingsachterstanden, etc. signaleren en waar mogelijk aanpakken om te voorkomen dat problematische schulden ontstaan.

### *Integraal*

Het rijk vraagt ons om beleid te formuleren voor integrale schuldhulpverlening en preventie<sup>2</sup>. Er zijn nauwe relaties tussen armoede, re-integratie, schulden en onze opdracht in het kader van de Wmo. Tegen die achtergrond ligt het voor de hand om het beleid schuldhulpverlening aan te laten sluiten op de ontwikkelingen in het kader van de Wmo (de kanteling) en op de nieuwe taken die op ons af komen in het kader van de drie decentralisaties (transities) op het sociaal domein.

### *Vanuit mogelijkheden denken en verantwoordelijkheid nemen*

Meedoen in Peel en Maas kan alleen als iedere burger ook meetelt. Iedere burger kan vanuit zijn of haar mogelijkheden een (aanvullende) rol spelen binnen de gemeenschap. We stimuleren dat schuldenaren, hun directe omgeving, vrijwilligers en veel voorkomende crediteuren/schuldeisers nadrukkelijker een eigen rol nemen bij het voorkomen en aanpakken van problematische schulden. De gemeente Peel en Maas stimuleert het vermogen van de gemeenschap tot zelfsturing.

<sup>1</sup> Kadernotitie Peel en Maas, programma 2.1 Werk en Inkomen.

<sup>2</sup> Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, artikel 2.

We doen een beroep op de eigen verantwoordelijkheid en persoonlijke inzet en op de mogelijkheden en draagkracht van het sociale netwerk. Daar waar de burger met problematische schulden niet zelf, en ook niet met behulp van zijn directe sociale omgeving, in staat is om eigen regie te voeren, zal de gemeente sturend handelen<sup>3</sup>.

## 1.2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

*De wet verplicht de gemeente beleid te formuleren, maar biedt geen nieuwe instrumenten voor schuldhulpverlening.*

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening formaliseert de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening. (Zie bijlage 2) De gemeente kan in specifieke gevallen, afwijken van deze opdracht tot schuldhulpverlening. Bijvoorbeeld omdat de schuldenaar al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening, of ingeval van fraude.

Gemeenteraden hebben expliciet de opdracht om tenminste eenmaal in de vier jaar een "richtinggevend" plan voor schuldhulpverlening vast te stellen. Preventie, de vormgeving van schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen en het geven van een streefcijfer voor de maximale wacht- en doorlooptijden zijn onderdelen waaraan in ieder geval aandacht moet worden besteed. Verder geeft de wet geen kaders voor het gemeentelijk beleid.

Er ontstaat op grond van de wet van rechtswege geen recht op schuldhulpverlening voor iedere burger.

Een eventueel recht op schuldhulpverlening ontstaat pas nadat (de uitvoeringsorganisatie voor schuldhulpverlening namens) het college een beslissing heeft genomen over een vraag voor schuldhulpverlening. De beslissing van het college (bijvoorbeeld het weigeren van schuldhulpverlening, respectievelijk het specifieke aanbod) is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen een dergelijke beslissing is dan ook bezwaar en beroep mogelijk.

De nieuwe wet geeft gemeenten geen nieuwe instrumenten. De gemeenten, respectievelijk de schuldenaars en schuldhulpverleners, beschikken reeds over een scala aan (wettelijke) instrumenten die, al dan niet na inschakeling van de rechter, kunnen worden ingezet. Zoals bijzondere bijstand<sup>4</sup>, de bescherming door de beslagvrije voet<sup>5</sup>, het aanvragen van beschermingsbewind<sup>6</sup>, het aanbieden van budgetbeheer, het bemiddelen in eens schuldregeling, het aanbieden van schuldsanering<sup>7</sup>, het aanvragen van een dwangakkoord<sup>8</sup>, het doen van een beroep op de WSNP<sup>9</sup> en een koppeling met het activerings- en handhavingsbeleid Wwb. Twee nieuwe instrumenten die in de wet zijn opgenomen, namelijk de mogelijkheid tot het instellen van een moratorium<sup>10</sup> en het verstrekken van een basisbankrekening<sup>11</sup>, zijn nog niet in werking getreden, omdat ze gekoppeld zijn aan een herziening van andere wetgeving.

## 1.3 Toename schulden problematiek

*De afgelopen jaren laten een toename zien van betalingsproblemen en schuldenproblematiek. Het beroep op schuldhulpverlening neemt eveneens toe, maar lijkt geen gelijke tred te houden met de toename van de schuldenproblematiek.*

### *Meer mensen met schulden*

<sup>3</sup> Onderdeel van de transitie AWBZ-ondersteuning is dat gemeenten verantwoordelijk worden voor mensen met zeer lage zelfredzaamheid.

<sup>4</sup> De gemeente heeft op grond van art. 49 WWB enige mogelijkheden om aan mensen die buiten hun toedoen in de problemen zijn gekomen, bijstand te verlenen. Over het algemeen is bijstand voor de aflossing van een schuldenlast niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van dit uitgangspunt worden afgeweken.

<sup>5</sup> Een minimuminkomen van 90% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm is als gevolg hiervan gegarandeerd.

<sup>6</sup> Soms is iemand door een psychische of lichamelijke beperking (tijdelijk) niet in staat om zijn of haar eigen financiën te regelen. Beschermingsbewind is een voorziening onder toezicht van de rechter waarbij een bewindvoerder iemands financiële huishouding langdurig beheert.

<sup>7</sup> Schuldsanering is het verlenen van een nieuw krediet met lagere periodieke lasten voor de aflossing van de oorspronkelijke schuld.

<sup>8</sup> Lukt het niet een akkoord te bereiken met alle schuldeisers, dan kan het College een dwangakkoord aanvragen via de rechtbank. De rechtbank bepaalt dan wat redelijk is en alle schuldeisers zijn gedwongen akkoord te gaan met het door de rechter vastgestelde dwangakkoord.

<sup>9</sup> In de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) staat dat de gemeente verantwoordelijk is voor het afgeven van een WSNP-verklaring. In deze verklaring staat wat er is gedaan om een minnelijke schuldregeling met schuldeisers te treffen en waarom dat niet is gelukt.

<sup>10</sup> Het moratorium geeft schuldenaar en schuldhulpverlening zes maanden tijd om samen met de schuldeisers tot een (schulden)regeling te komen.

<sup>11</sup> Een basisbankrekening, is een betaalrekening waarbij een debetstand niet mogelijk is.

Door een combinatie van factoren neemt de schuldenproblematiek toe<sup>12</sup>. Onze maatschappij en de economie functioneren niet zonder kredietverlening en is daarmee gebaseerd op het maken van schulden. Door de lange duur van de economische stagnatie en werkloosheid staan de inkomens van veel burgers onder druk. Ruim 25% van de huishoudens heeft wel eens betalingsachterstanden. In de eerste helft van 2012 had 7,7% van de mensen een betalingsachterstand op een lening. Door de steeds verder gaande digitale informatievoorziening en door ontwikkelingen zoals de marktwerking in de energievoorziening, de zorg en de telecom, wordt een toenemend beroep gedaan op administratieve competenties van de burger. Het aantal huishoudens met een problematische schuld wordt geschat op 10%. Slechts een kwart hiervan bereikt de hulpverlenende instanties<sup>13</sup>.

#### *Er is steeds meer diversiteit onder de mensen die een beroep doen op schuldhulpverlening*

De meeste schuldenaren hebben een laag inkomen maar steeds vaker komen mensen met een modaal of zelfs hoger inkomen in de (problematische) schulden. Het aantal zelfstandigen dat een beroep doet op hulpverlening neemt toe. Dit kan een complicerende factor zijn bij het maken van afspraken over een schuldregeling. Het is immers vooraf niet duidelijk hoeveel iemand zal afbetalen. Een groeiende groep schuldenaren is jonger dan 25 of ouder dan 65. Vooral voor jongeren is het ingewikkeld om afspraken te maken met crediteuren over een gedeeltelijke kwijtschelding.

#### *Hogere schulden*

De omvang van de schuldenlast blijft stijgen. De gemiddelde schuld bedraagt ongeveer 30.000 euro, verdeeld onder ongeveer 15 schuldeisers. Er zijn steeds meer verschillen in de opbouw van het schuldenpakket. Doorgaans bevat deze een mix van schulden in de sfeer van primaire vaste lasten en consumptieve schulden (leningen, postorder etc.) maar steeds vaker hebben aanvragers in hun pakket ook complexe financiële producten. Hoe meer crediteuren, des te groter is de kans dat er één niet wil meewerken aan een oplossing.

#### *Gedrag is cruciaal in ontstaan schulden en voor de medewerking van crediteuren*

Afgezien van de constatering dat wij leven in een samenleving die gebaseerd is op schulden, is "pech-in-het-leven" zelden de enige oorzaak van een schuldsituatie. Vaak spelen er ook persoonlijke factoren of ontbreken de vaardigheden om zelfstandig de financiën op orde te houden. Tijdens de uitvoering van schuldhulpverlening blijkt het voor veel schuldenaars moeilijk om het uitgavenpatroon drastisch bij te stellen, bijvoorbeeld om afstand te doen van een auto, of om drie jaar lang te leven van het absolute minimum. Naast onverwachte maar vaak voorkomende 'tegevallers van het dagelijkse leven' (koelkast stuk, onverzekerde risico's, etc.) zijn motivatie en het ontbreken van vaardigheden om alle informatie te kunnen verwerken belangrijke oorzaken van tussentijdse uitval en recidive.

#### *Opstelling schuldeisers*

De belastingdienst en zorgverzekeraars hebben voorrang als schuldeisers en kunnen tegenwoordig rechtstreeks bedragen van een bankrekening af laten schrijven. Daarnaast beschikken zij over de mogelijkheid om zonder tussenkomst van de rechter een (bestuurlijke) boete op te leggen. Bedrijven zetten op basis van krediet nieuwe producten in de markt. Hierbij is een bepaald percentage wanbetalers ingecalculiseerd. Bij betalingsachterstand worden debiteuren direct overgedragen aan incassobedrijven. De bereidheid van crediteuren en incassobedrijven om mee te werken aan een oplossing, neemt af. Deurwaarders kunnen op steeds meer zaken beslag leggen.

#### *Schuldenvrije oplossing niet altijd mogelijk*

In de oude situatie werd voor iedereen die zich meldde voor schuldhulpverlening hetzelfde doel nagestreefd, namelijk een schuldenvrije toekomst. Mede door verandering van de aard en de omvang van de schuldenproblematiek komen steeds meer schuldenaren niet in aanmerking voor een schuldregeling en is er in de schuldhulpverlening sprake van lange doorlooptijden, langdurig budgetbeheer en een hogere uitval. Teleurgestelde schuldenaren en schuldeisers zijn het onbedoelde en ongewenste resultaat.

### **1.4 Doelstelling gemeentelijke schuldhulpverlening**

*Participatie en het voorkomen van maatschappelijk kosten zijn het primaire doel van schuldhulpverlening. Het streven naar een schuldenvrije toekomst wordt niet losgelaten, maar staat niet langer voorop.*

#### *Participatie*

<sup>12</sup> Zie ondermeer jaarverslag NVVK 2011.

<sup>13</sup> Bron: BKR juli 2012 en tabellenboek NVVK 2011.

De gemeente biedt schuldhulpverlening aan inwoners die zonder gemeentelijke ondersteuning hun schuldsituatie niet kunnen oplossen of om te voorkomen dat burgers met problematische schulden (nog) erger in de problemen komen. Het primaire doel van de gemeentelijke inzet is participatie te bevorderen dan wel in stand te houden. Doelstelling is dat de schuldenaar en eventuele gezinsleden mee (blijven) doen in onze samenleving.

#### *Maatschappelijke kosten*

Een tweede doelstelling van schuldhulpverlening is het voorkomen van maatschappelijke kosten. Zorgen om deurwaarders, te weinig geld voor de dagelijkse uitgaven en spanningen in huis over geld grijpen vaak in op andere leefgebieden en vormen belemmering voor maatschappelijk participatie en voor participatie op de arbeidsmarkt<sup>14</sup>. Onderzoek van de Hogeschool Utrecht en Regioplan toont aan dat de gemeente met het oplossen van schulden bij haar inwoners uitgaven op andere terreinen voorkomt. De grootste besparingen worden geboekt op de domeinen re-integratie en wonen.<sup>15</sup>

#### *Schuldenvrije toekomst*

Een schuldregeling die leidt tot een schuldenvrije toekomst biedt de grootste kans dat iemand duurzaam participeert. De keuze om participatie en maatschappelijke kosten als eerste doelstelling op te nemen, betekent niet dat de gemeente niet meer streeft naar een schuldenvrije toekomst voor de schuldenaar. Echter niet elke schuldenaar kan aan een schuldenvrije toekomst worden geholpen. Bijvoorbeeld door belastingschulden, niet saneerbare CJB boetes, fraude, of omdat er erg veel tijd gemoeid is met de afwikkeling van bijvoorbeeld een scheiding of een faillissement. We willen ook ondersteuning bieden aan schuldenaren waarvoor binnen afzienbare termijn geen schuldenvrije toekomst is weggelegd. Het accent in de uitvoering van schuldhulpverlening verschuift hiermee van "schuldtregelen" naar het "stabiliseren". Hierdoor kunnen meer burgers worden bereikt en is inzet van lichtere vormen van schuldhulpverlening<sup>16</sup> mogelijk.

### **Besluit 1 Doelstelling gemeentelijke schuldhulpverlening**

*Het primaire doel van schuldhulpverlening is participatie en voorkomen van maatschappelijke kosten. Het realiseren van een schuldenvrije toekomst blijft een doelstelling van schuldhulpverlening, maar wordt niet meer voor alle vormen van schuldhulpverlening als doelstelling gehanteerd.*

## **1.5 Naar een gekantelde, integrale schuldhulpverlening**

*Op het terrein van de schuldhulpverlening streven wij naar een kanteling analoog aan de Wmo.*

De combinatie van toename van het aantal aanvragen, van middelen die onder druk staan en de uitdaging aan de gemeenschappen om zelf initiatieven te nemen, pleiten voor een kanteling, analoog aan de Wmo. Wij willen daarmee twee doelen bereiken:

- voorzien in een aanbod aan schuldenaren die in de huidige situatie vaak niet eens in beeld komen (slechts een kwart bereikt de hulpverlenende instanties) of vroegtijdig uitvallen;
- de efficiency van de inzet van professionele schuldhulpverlening verhogen door beter te sturen op de toegang, de vorm en de duur van de ondersteuning.

De zelfredzaamheid van de schuldenaar en zijn omgeving en de eigen inzet en motivatie zijn criteria die mee gaan bepalen wie in aanmerking komen voor professionele schuldhulpverlening en welke vorm van ondersteuning<sup>17</sup> geboden wordt. De door ons beoogde kanteling van schuldhulpverlening betekent dat wij, naast schulden regelen en het bemiddelen tussen schuldenaar en schuldeisers, inzetten op het stimuleren van sociale structuren waarbinnen het voor individuen beter mogelijk wordt zich uit de schulden te werken en om in de toekomst schulden te voorkomen.

Niet elke burger is geworteld in een stevig sociaal netwerk of weet bij (financiële) problemen hulpverleners te vinden voor ondersteuning. Om er voor te zorgen dat kwetsbare burgers de toegang vinden tot de

<sup>14</sup> Werkgevers blijken vaker een tijdelijk contract niet te verlengen als er sprake is van loonbeslag. Ook wijst onderzoek uit dat de gemiddelde uitkeringsduur langer is als een uitkeringsgerechtigde zich in een problematische schuldsituatie bevindt.

<sup>15</sup> N. Jungmann e.a. (2011) Schuldhulpverlening loont! Onderzoek naar de maatschappelijke kosten en baten van schuldhulpverlening, Hogeschool Utrecht/Regioplan, Utrecht/Amsterdam

<sup>16</sup> In de overeenkomst Schuldhulpverlening 2012 met de stichting Vorkmeer en in het "Plan van aanpak integrale schuldhulpverlening 2012" is hierop al geanticipeerd met de introductie van "ISV-light".

<sup>17</sup> In bijlage 4 is een beschrijving opgenomen van de producten schuldhulpverlening

verschillende vormen van schuldhulpverlening en ondersteuning zet de gemeente Peel en Maas in op een brede, gedifferentieerde, naar buiten (op de burger) gerichte aanpak. Schuldeisers, schuldenaren, de sociale omgeving, kern of buurt, vrijwilligers, professionals allen hebben een eigen rol bij de aanpak van problematische schulden. Om deze rollen duidelijker te markeren maken we in de gekantelde schuldhulpverlening onderscheid tussen verschillende vormen van ondersteuning.

#### *Eigen netwerk*

De basis wordt gevormd door de onderlinge hulp en ondersteuning die de persoonlijke en sociale netwerken (kunnen) bieden. De kracht van de samenleving zelf, de sociale verbanden van burgers die medeburgers opvangen. Pas daarna komen instellingen en vormen van professionele ondersteuning in beeld.

#### *Eerste lijn*

Tot de eerste lijn rekenen we algemene voorzieningen zoals de Wegwijzer, CJG, het gemeentelijk klantcontactcentrum, consultants WZI, buurtwerk, bewonersraden, maatschappelijk werk, etc. We rekenen het tot de taak van deze algemene voorzieningen, om signalen van burgers met financiële problemen in een vroeg stadium op te pakken en deze te adresseren (door te verwijzen) naar de juiste instanties. Waar mogelijk voorzien zij burgers met financiële vragen van informatie en advies. De informatie- en adviesfunctie in de eerste lijn is er voor alle burgers. Naast algemene voorzieningen waar we als gemeentelijke overheid een directe relatie mee hebben rekenen we lokale afdelingen van maatschappelijke organisaties zoals KBO en FNV, de kerken, de lokale en regionale “nuts” bedrijven op het terrein van wonen, welzijn, zorg en energie, maar ook belangrijke lokale werkgevers en winkels tot onze partners in de eerste lijn van schuldhulpverlening. Zij spelen een belangrijke rol bij (vroeg)signalering en bij het aanbieden van lichte vormen van ondersteuning, informatie en advies.

#### *Tweede lijn*

De tweede lijn betreft de inzet van professionele schuldhulpverleners en van gespecialiseerde hulpverleners. Daarbij zijn er mogelijkheden voor specialistische ondersteuning aan specifieke doelgroepen zoals ondernemers, ZZPers, agrariërs en vluchtelingen. Om voor professionele schuldhulpverlening in de tweede lijn in aanmerking te komen moet worden voldaan aan bepaalde criteria. De beoordeling vindt plaats op basis van een intake, waarin de hulpvraag en het doel van de hulpverlening worden bepaald. Vervolgens wordt met de hulpvrager een plan gemaakt, waarin beschreven wordt welke ondersteuning wordt geboden en wordt een inschatting gemaakt van de duur van het hulpverleningstraject.

De kernactiviteit van de eerste lijn is signaleren en het geven van advies. De kernactiviteit van de tweede lijn is het stabiliseren en oplossen van schulden. Zowel in de eerste- als in de tweede lijn is er ruimte voor vrijwilligers en voor vrijwillige voorzieningen. Door zo vroeg mogelijk signalen met betrekking tot financiële problemen en problematische schulden op te pakken, wordt voorkomen dat financiële problemen oplopen tot onbeheersbare problematische schulden. In bijlage 2 is de gekantelde schuldhulpverlening uitgewerkt in een tweetal afbeeldingen. Wanneer een inwoner zich meldt of voorgedragen wordt voor schuldhulpverlening worden een tweetal vragen gesteld om te bepalen of de hulpvrager in aanmerking komt voor ondersteuning en welke vorm van ondersteuning het betreft. Deze twee vragen bevatten de kern van de kanteling:

In vraag 1 wordt beoordeeld of de inzet van gemeentelijk gefinancierde schuldhulpverlening van toepassing is. De vraag die daarachter ligt is de vraag of die inzet bijdraagt aan de participatie van de aanvrager of van zijn/haar afhankelijke kinderen, dan wel of door die inzet extra maatschappelijke kosten worden vermeden.

In vraag 2 wordt beoordeeld welke vorm van ondersteuning geboden wordt aan de aanvrager. Dat is afhankelijk van de motivatie, de zelfwerkzaamheid en het sociale netwerk van de aanvrager en van de aard en de omvang van de financiële problematiek.

#### **Besluit 2 Naar een gekantelde, integrale schuldhulpverlening**

*Alle inwoners van Peel en Maas hebben toegang tot schuldhulpverlening. We maken een onderscheid in verschillende vormen van ondersteuning al naar gelang de financiële problematiek. Soms kan met vrijwillige of lichte vormen van schuldhulpverlening worden volstaan. De toegang tot de professionele tweede lijnvoorziening van schuldhulpverlening vindt plaats op basis van een intake.*

## 2 Uitgangspunten voor de uitvoering van schuldhulpverlening 2013 - 2016

*In dit hoofdstuk worden de uitgangspunten beschreven op basis waarvan in de komende vier jaar uitvoering wordt gegeven aan de gekantelde schuldhulpverlening.*

### 2.1 Schuldeiser(s) en schuldenaar zijn als eerste aan zet

*Een (problematische) schuldsituatie is in de eerste plaats een geschil tussen een schuldenaar en zijn crediteuren. Van de schuldenaar verwachten we dat de verplichtingen worden nagekomen. Van bedrijven verwachten wij een actief en preventief debiteurenbeleid.*

#### *Schuldenaren: maximale zelfwerkzaamheid en maatwerk*

De ondersteuning die wij als gemeente bieden wordt afgestemd op de mogelijkheden en de motivatie van de hulpvrager en van zijn/haar sociale omgeving. Het betreft maatwerk, waarbij het gaat het om “fine tuning” van de mogelijkheden waarover de schuldenaar beschikt, zijn sociale netwerk, de lokale gemeenschap en de professionele inzet van schuldhulpverleners.

Een belangrijk element van de kanteling is dat wij eerst verwijzen naar mogelijke zelfhulpinstrumenten en naar algemene voorzieningen, alvorens gespecialiseerde schuldhulpverlening in te zetten. Dat van zelfredzame schuldenaren een maximale eigen inspanning wordt gevraagd, betekent niet dat wij niets meer doen. Wanneer bijvoorbeeld één schuldeiser weigert mee te werken aan een passende schuldregeling, kan ons college ondersteuning bieden om een impasse te doorbreken. Bijvoorbeeld door aan te sturen op een dwangakkoord bij de rechtbank<sup>18</sup>.

#### *Crediteuren: inzet om ontstaan en escalatie van schulden te voorkomen*

Bij de uitvoering van de schuldhulpverlening verwacht de gemeente niet alleen zelfwerkzaamheid van schuldenaren. Ook schuldeisers hebben een aandeel en belang bij een onderlinge oplossing van een (problematische) schuldsituatie. Voor lokale en regionale crediteuren geldt dat zij op allerlei manieren te maken hebben met de gemeente. We streven naar goede afspraken met de energieleveranciers en met de netwerkbeheerder over signalering van betalingsachterstanden en over het afsluitingsbeleid<sup>19</sup>. Het eerder aangehaalde onderzoek<sup>20</sup> naar kosten en baten van schuldhulpverlening toont aan dat met name woningcorporaties, energiebedrijven en banken baat hebben bij effectieve schuldhulpverlening. Er is dus sprake van een wederzijds belang en daarbij past een wederzijdse inspanning gericht op het voorkomen van problematische schulden. Met enkele partijen hebben we al afspraken gemaakt<sup>21</sup>. In aanvulling hierop is het de moeite waard om de samenwerking met de grote regionale deurwaarderskantoren, de belangrijkste regionale hypotheekverstrekkers en de vestiging Roermond van de belastingdienst nader te onderzoeken<sup>22</sup>.

#### **Besluit 3 Maximale zelfwerkzaamheid van schuldenaren. Gemeente biedt maatwerk**

*De ondersteuning die de gemeente Peel en Maas biedt is maatwerk en hangt af van de zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van de schuldenaar en de vitaliteit van de gemeenschap waar hij/zij deel van uit maakt. De gemeente Peel en Maas wil de zelfredzaamheid van schuldenaren bevorderen en zelfwerkzaamheid en ondersteuning vanuit eigen netwerken faciliteren.*

#### **Besluit 4 Samenwerking met belangrijke regionale crediteuren en schuldeisers**

*Wij sluiten waar mogelijk convenanten met crediteuren, deurwaarders en incassobureaus om de effectiviteit en de efficiency van de samenwerking te verhogen. Daarbij doen wij een beroep op het wederzijds belang dat er is om schuldsituaties te voorkomen, te stabiliseren en/of op te lossen.*

<sup>18</sup> In paragraaf 1.2 worden de diverse mogelijkheden waar we als gemeente een beroep kunnen doen beschreven. De mogelijkheid om als college via de rechter een moratorium, een soort surseance van betaling voor particulieren, op te leggen is al opgenomen in de wet, maar is nog niet van kracht. Deze mogelijkheid kan bij algemene maatregel van bestuur op korte termijn worden ingevoerd.

<sup>19</sup> In 2011 is de wettelijke regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van kracht geworden, die spelregels voorschrijft m.b.t. afsluiting wegens wanbetaling en het voorkomen van afsluitingen in de winterperiode. Onderdeel van deze regeling is dat schuldhulpverlening actief dient te worden geïnformeerd.

<sup>20</sup> Zie N. Jungmann e.a. (2011) Schuldhulpverlening loont!

<sup>21</sup> Voorbeelden hiervan zijn de samenwerkingsconvenanten met Woningstichting Kessel en Wonen Helden.

<sup>22</sup> In de regio Friesland zijn gemeenten, kredietbanken en regionale deurwaarderskantoren bijvoorbeeld een samenwerking aangegaan om onnodige maatregelen door deurwaarders te voorkomen. De deurwaarders in die regio checken voor ze kostenverhogende maatregelen willen nemen eerst of een schuldenaar al bekend is bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.

## 2.2 Integrale aanpak met ketenpartners

*De inzet van schuldhulpverlening, gericht op financiële stabilisatie, is onderdeel van de totale zorg.*

Gedrag, motivatie, achterliggende psychosociale problematiek (verslaving, een psychiatrisch ziektebeeld) en/of sociaal-medische beperkingen vormen cruciale factoren in een (beperkt) aantal hardnekkige en onoplosbare schuldensituaties. Het betreft situaties waarbij beschermingsbewind of curatelenstelling (nog) niet aan de orde is. In beleidsdocumenten worden deze schuldenaren aangeduid als onregelbaar<sup>23</sup>. Voor de aanpak van schuldsituaties betekent dit dat naast, dan wel na, de directe schuldhulpverlening gericht op stabilisatie, een integrale aanpak noodzakelijk is, met verschillende partners gericht op het vergroten van het financieel bewustzijn, het ontwikkelen van vaardigheden ("omgaan met geld") en het coachen van gedragsverandering. Bij een deel van de schuldsituaties, wanneer een verslaving of een psychiatrische stoornis de belangrijkste oorzaak daarvan is, moet de oplossing in de eerste plaats worden gezocht bij gespecialiseerde hulpverlening. De inzet van schuldhulpverlening, gericht op financiële stabilisatie is een onderdeel van de totale zorg. Vanuit de visie één gezin, één plan, één regisseur. Een casemanager uit het zorgnetwerk regisseert de hulpverlening vanuit een integrale aanpak.

In Peel en Maas worden deze situaties besproken in het zorgnetwerkoverleg of in het netwerk bemoeizorg. Het zorgnetwerkoverleg is een samenwerkingsverband waarin door ketenpartners op terrein van GGZ, verslavingszorg en maatschappelijke opvang wordt samengewerkt gericht op de gedragsopgave en de achterliggende problematiek. Structurele leden van het netwerkwerk bemoeizorg zijn politie, woningstichting, bemoeizorg, bureau Jeugdzorg en de gemeentelijke regisseur van de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning. Het netwerk bemoeizorg signaleert (preventief) problemen en probeert integrale, kortdurende ambulante oplossingen tot stand te brengen: zoals de inzet van schuldhulpverlening, van algemeen maatschappelijk werk of van specialistische zorg. Het netwerk bemoeizorg heeft een eigen mandaat voor de toegang tot schuldhulpverlening. Indien het netwerk concludeert dat in een gezin directe betrokkenheid van schuldhulpverlening gewenst is, dan wordt deze hulpverlening ingezet. De professionele schuldhulpverlening biedt dan de noodzakelijke ondersteuning.

Naast een nauwe samenwerking met de ketenpartners in zorg, streven wij naar een integrale aanpak op het terrein van werk en inkomen. Het schuldhulpverleningstraject en de gemiddelde uitkeringsduur zijn korter als een WWB uitkering wordt verstrekt in combinatie met schuldhulpverlening<sup>24</sup>. Ongeveer 40% van de mensen die in 2011 in Peel en Maas een beroep deden op schuldhulpverlening hadden een bijstandsuitkering. 20% had een uitkering anders dan WWB. Slechts 34% had een volledig inkomen uit betaalde arbeid en 6% had geen inkomen, of hiervan was de informatie niet bekend. Met een uitkeringspercentage van 60% pleit dit voor vergaande afstemming in de uitvoering van schuldhulpverlening, re-integratie en inkomensvoorziening.

Wij gaan onderzoeken of een verdere bundeling van de dienstverlening op het terrein van Werk, Inkomen, Zorg en Schuldhulpverlening mogelijk.

### **Besluit 5 Integrale aanpak met ketenpartners**

*Indien er sprake is van financiële problematiek als onderdeel van multi-problematiek, vormt schuldhulpverlening onderdeel van een integrale aanpak onder regie van een casemanager van het zorgnetwerkoverleg.*

### **Besluit 6 Integrale dienstverlening werk, zorg inkomen en schuldhulpverlening**

*Het College onderzoekt of de hulp- en dienstverlening op terrein van werk, zorg inkomen en schuldhulpverlening nog verder geïntegreerd kan worden. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen bij de uitwerking van de gemeentelijke dienstverlening op het terrein van werk, zorg en inkomen.*

<sup>23</sup> In het zogenaamde Tilburgse kwadrant wordt een onderscheid gemaakt tussen regelbare en onregelbare schulden en schuldenaars. De inzet van de traditionele schuldhulpverlening beperkt zich grotendeels tot het eerste kwadrant (schulden en schuldenaar regelbaar) In de overige kwadranten vormt schuldhulpverlening slechts één van de onderdelen van hulpverlening, of kan zij niets of nauwelijks iets doen.

<sup>24</sup> Zie voetnoot 10 paragraaf 1.4

## 2.3 Een basisaanbod schuldhulpverlening gericht op stabilisatie

*Een aantal schuldenaren zit in een onoplosbare schuldsituatie. Deze mensen willen we voorzien van een basisaanbod gericht op stabilisatie.*

We denken in dit kader bijvoorbeeld aan:

### *Jongeren*

Jongeren hebben meestal een geringe betalingsruimte. Crediteuren stemmen vaak niet in met een regeling omdat ze veronderstellen dat de jongeren over enkele jaren wel een hoger inkomen en daarmee een hogere aflossingscapaciteit heeft. Jongeren kunnen daardoor jaren “gegijzeld” blijven in een schuldsituatie.

### *Onregelbare schuldenaren*

In het bijzonder schuldenaren met zware psychosociale problematiek, zonder een formele GGZ-indicatie. Een derde van het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening<sup>25</sup>, betreft schuldenaren die afhaken nadat een bepaalde crisissituatie is afgewend en vervolgens de hulpverlening mijden tot zich een nieuwe crisissituatie voordoet<sup>26</sup>.

### *Inwoners in een acute crisissituatie*

Wij blijven ons inspannen ook als er bij een “onregelbare schuldenaar” een huisuitzetting of afsluiting van energie dreigt. Van de bewoner in kwestie wordt een inspanning gevraagd. Bijvoorbeeld om akkoord te gaan met financieel beheer om de schuldenproblematiek onder controle te krijgen, maar ook om bijvoorbeeld hulpverlening te accepteren om de achterliggende problematiek aan te pakken.

Het basisaanbod zou omschreven kunnen worden als een basispakket schuldhulpverlening. Afhankelijk van de situatie bestaat dit basispakket uit:

- een goed berekend beslag, zodat de schuldenaar altijd beschikt over het leefgeld waar die recht op heeft;
- veiligstellen van huis en haard, voorkomen van dreigende huisuitzetting of van afsluiting van energie of water;
- ondersteuning bij financiën, zoals hulp bij het op orde brengen van de financiële administratie en het borgen van de vaste lasten, hulp bij de contacten met schuldeisers en deurwaarders, en ondersteuning bij het verwerven van inkomensondersteunende voorzieningen zoals toeslagen van de belastingdienst, minimaregelingen en bijstand.

Dit basisaanbod is op basis van een intake beschikbaar voor elke inwoner van Peel en Maas. De inzet van het basispakket schuldhulpverlening tijdelijk. Een herhaald of langdurig aanbod van het basispakket vindt alleen plaats in bijzondere omstandigheden en op indicatie van het zorgnetwerkoverleg, resp. het netwerk bemoeizorg. De geboden ondersteuning is niet bedoeld als een permanente helpdesk voor de schuldenaar.

### **Besluit 7 Een basisaanbod schuldhulpverlening gericht op stabilisatie**

*Het College van B&W gaat na of er voor enkele specifieke groepen die eigenlijk buiten de criteria voor schuldhulpverlening vallen voorzien kan worden in een basisaanbod schuldhulpverlening gericht op stabilisatie.*

<sup>25</sup> Toekomstverkenning Schuldhulpverlening, Divosa 2010.

<sup>26</sup> Een fundamenteel verschil tussen schuldhulpverlening en andere vormen van hulpverlening zoals verslavingszorg, maatschappelijke opvang en GGZ is, dat schuldhulpverlening een tweezijdig proces is waarbij de schuldhulpverlener middelt tussen schuldenaar en schuldeiser en zoekt naar een oplossing waar alle partijen vrijwillig mee in kunnen stemmen. Door de positie van intermediair dient schuldhulpverlening rekening te houden met zowel de belangen van de schuldenaar als de schuldeisers en is er minder ruimte om, wanneer de schuldenaar zich niet aan de afspraken houdt met schuldeisers, de draad weer op te pakken.

## 2.4 De inzet van tweede lijn schuldhulpverlening gericht op curatie

*Schuldhulpverlening is een voorziening waar gelimiteerd gebruik van kan worden gemaakt.*

Het zelfstandig voeren van een financiële huishouding is een belangrijke voorwaarde voor maatschappelijke participatie. Doelstelling van ons beleid is dat mensen met problematische schulden binnen een bepaalde tijd over voldoende vaardigheden beschikken, om hun financiën zelf te beheren en geen nieuwe schulden meer te maken. Ook de mogelijkheid van ondersteuning vanuit eigen kring wordt hierbij meegenomen.

De ondersteuning die vanuit de professionele schuldhulpverlening wordt geboden:

- *informatie en adviesfunctie vanuit de tweede lijn;*  
Informatie over o.m. rechten en plichten van schuldenaren en schuldeisers en procedures bij kredietverlening, incasso, beslag, wettelijke dwangmiddelen, financiële berekeningen (loonbeslag, leefgeld, vrijlatingen) adviserend over juridische stappen (bezwaar, beroep, verzoekschriften), etc..
- *behandeling aanvraag schuldhulpverlening;*  
Inventariseren en onderzoeken van de schuldensituatie, het bespreken van de mogelijkheden voor ondersteuning en hulpverlening met de schuldenaar, formuleren van de doelstelling en het opstellen van actieplan (plan van aanpak) schuldhulpverlening.
- *de professionele ondersteuning in de stabilisatiefase;*  
De berekening van de beslagvrije voet, de bepaling van het leefgeld, het contact met schuldeisers, het overleg met de gemeentelijke regisseur over de in te zetten wettelijke maatregelen. Het uitvoeren van o.m. budgetteringstrainingen, financieel- of budgetbeheer, individuele begeleidingsgesprekken (budgetcoaching). Doel: ontwikkeling van vaardigheden om hulpvrager in staat te stellen een gezonde financiële huishouding te voeren.
- *de professionele ondersteuning om te komen tot een betalings- of schuldenregeling;*  
Ondersteuning en bemiddeling bij het tot stand brengen van een betalingsregeling, een herfinancieringregeling of een minnelijke schuldenregeling, op basis van de inventarisatie van de schuldensituatie en de contacten met schuldeisers (mediation)
- *voorbereiding van de inzet van wettelijke dwangmiddelen;*  
Wanneer een of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan met een schuldregeling bestaat de mogelijkheid om via de rechter een overeenkomst (dwangakkoord) af te dwingen, of kan een beroep worden gedaan op de WSNP.
- *nazorg;*  
Bepalen inzet en frequentie van contacten nazorg, resultaatmeting en verslaglegging.

In bijlage 5 is een beschrijving te vinden van de producten schuldhulpverlening.

De termijnen om te komen tot een schuldenregeling en het slagingspercentage van betalings- en schuldenregelingen gaan we in deze beleidsplanperiode monitoren. Op basis van gegevens uit deze monitoring worden nadere afspraken gemaakt over de inzet van de verschillende vormen van schuldhulpverlening en de verwachte resultaten. Schuldhulpverlening is geen voorziening waar ongelimiteerd gebruik van kan worden gemaakt. Wanneer op goede gronden verwacht kan worden dat iemand niet binnen een bepaalde tijd in staat is zijn financiën op orde te houden, ook niet met ondersteuning vanuit zijn eigen netwerk, of van een daarvoor aangewezen vrijwilligersorganisatie, dan vindt er een verwijzing naar budgetbeheer onder bewindvoering (beschermingsbewind) plaats. Wij streven hierbij naar een nieuwe vorm van beschermingsbewind, waarbij ook de bewindvoerder betrokken wordt bij een integrale aanpak gericht op participatiebevordering en bevordering van het zelfstandig maatschappelijk functioneren van de cliënt.

### **Besluit 8 Gemeentelijke ondersteuning bij schulden is tijdelijk en niet ongelimiteerd**

- Het gebruik van professionele schuldhulpverlening is in principe gelimiteerd tot eens per vijf jaar. Indien de schuldenaar, zijn directe omgeving en/ of een betrokken ketenpartner laten zien dat de situatie is veranderd, kan van de vijfjaar termijn worden afgeweken.*
- Wij streven naar een nieuwe vorm van beschermingsbewind, waarbij de bewindvoerder betrokken is bij een integrale aanpak gericht op participatie en bevordering van het zelfstandig maatschappelijk functioneren van de cliënt.*

## 2.5 Inzet van Vrijwilligers

*Vrijwilligers zijn zowel zelfstandig werkzaam als in aanvulling op de inzet van professionele schuldhulpverlener.*

Mede onder invloed van een stimuleringssubsidie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn in de afgelopen jaren steeds meer vrijwilligers betrokken bij de uitvoering van schuldhulpverlening<sup>27</sup>. Vrijwilligers helpen bijvoorbeeld met het ordenen van de administratie, verzamelen van ontbrekende papieren, gaan met de schuldenaar naar gesprekken, begeleiden bij het aanleren van basale budgetvaardigheden, etc. Vrijwilligers bieden ook toegevoegde waarde omdat zij zich tot de schuldenaar in een andere verhouding bevinden dan een professional. Er is sprake van een gelijkwaardiger verhouding, ze hebben meer tijd en ze kunnen geen sancties opleggen. Zij kunnen zich meer als belangenbehartiger opstellen, waar de schuldhulpverlener meer een tussenpositie dient in te nemen tussen schuldenaar en schuldeisers. Deze vrijwillige ondersteuning draagt er aan bij dat schuldenaren minder snel uitvallen. Daarnaast leveren vrijwilligers een belangrijke bijdrage aan preventie. Dat vrijwilligers belangrijke toegevoegde waarde leveren betekent niet dat zij inwisselbaar zijn voor professionele schuldhulpverleners. Professionals bieden continuïteit, beschikken over gedegen juridische kennis, hebben frequente contacten met de belangrijkste regionale crediteuren en hebben (toegang tot) specifieke deskundigheid met betrekking tot doelgroepen zoals (agrarische) ondernemers, ZZPers, migranten en nieuwkomers en schuldenaren in een multiprobleem situatie.

Een heldere taak- en verantwoordelijkheidsafbakening tussen professional en vrijwilliger is voorwaarde voor een succesvolle samenwerking. Indien van toepassing worden de inzet en de taken van de vrijwilliger beschreven in het plan van aanpak schuldhulpverlening dat wordt opgesteld bij de intake. Bijlage 4 bevat een overzicht van de meest voor de hand liggende taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen vrijwilligers en professionals.

### *Ontwikkeling vrijwilligerswerk schuldhulpverlening; naar een sociale coöperatie?*

Vrijwilligers zijn zowel werkzaam in aanvulling op het werk van de professionele schuldhulpverlening als zelfstandig op het terrein van informatie, advies, preventie en ondersteuning in de eerste lijn. Wij streven er na om de inzet van vrijwilligers deels naar kernen en deels op deskundigheid te organiseren. Vrijwilligers worden ingezet onder verantwoordelijkheid van verschillende maatschappelijke organisaties zoals Vorkmeer, KBO, ANBO, Humanitas en Vluchtelingenwerk.

Om de inzet van vrijwilligers goed te organiseren en kwalitatief te borgen, is de gemeente Peel en Maas op zoek naar nieuwe concepten. Wellicht is de sociale coöperaties<sup>28</sup> ook een vorm waarin wij de ondersteuning van burgers met financiële vragen en de inschakeling van vrijwilligers bij schuldhulpverlening kunnen vormgeven. Wij willen in de komende periode de mogelijkheden verkennen van een sociale coöperatie op het terrein van preventie en ondersteuning bij schuldhulpverlening.

### **Besluit 9 Inzet van Vrijwilligers**

*Samen met ketenpartners en bewonersorganisaties onderzoekt de gemeente Peel en Maas de mogelijkheid om de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening en bij de ondersteuning van burgers met financiële vragen vorm te geven middels een sociale coöperatie.*

<sup>27</sup> In 2010/2011 hebben 14 landelijk organisaties, waaronder Humanitas, ANBO en Schuldhulpmaatje, subsidie ontvangen om vrijwilligers te werven, te trainen en ondersteuningsstructuren op te zetten. Het doel van de eenmalige subsidie was om een basis te leggen voor de duurzame deelname van vrijwilligers aan de uitvoering van schulddienstverlening. Zie voor een nadere beschouwing op de betrokkenheid van vrijwilligers ook: T. Madern & N. Jungmann "Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpreventie, Een verkenning van mogelijkheden voor gemeenten en vrijwilligersorganisaties", Nibud en Anbo, Utrecht 2011

<sup>28</sup> De sociale coöperatie is een organisatie waarbij leden enerzijds een inbreng van middelen hebben (geld of tijd) en anderzijds een specifiek nut aan ontleneren (afnemen van diensten, krijgen van (financiële) waardering. Daarbij hebben de leden de zeggenschap over de activiteiten die de coöperatie ontplooit en zijn daarmee eigenaar van de coöperatie.

## 2.6 Toegang tot gekantelde schuldhulpverlening

*We maken onderscheid de eerste en tweede lijn van schuldhulpverlening.*

Het onderscheid tussen eerste en tweede lijn, loopt niet gelijk op met het onderscheid tussen ondersteuning door vrijwilligers of professionals. Ook in de eerste lijn zijn professionele hulpverleners met een algemene kennis van schuldhulpverlening en financiële producten werkzaam zijn en in de tweede lijn zijn vrijwilligers werkzaam in aanvulling op de inzet van professionele schuldhulpverleners.

### *Toegang tot schuldhulpverlening*

Iedere burger van Peel en Maas heeft toegang tot de informatie, advies en ondersteuning zoals hulp bij het op orde brengen van de financiële administratie, hulp bij het aanvragen van inkomensondersteunende regelingen, hulp bij belastingaangiften en budgetteringscursussen. Afhankelijk van de organisatie en soort ondersteuning kan een eigen bijdrage worden gevraagd. Toegang tot de tweede lijn van professionele schuldhulpverlening vindt plaats op basis van een intake door een professionele schuldhulpverlener, waarbij een plan van aanpak wordt opgesteld.

Het is de bevoegdheid van het College, om criteria te bepalen voor wie in aanmerking komen voor welke vorm van gemeentelijke schuldhulpverlening. Omdat gedrag een cruciale factor is in het ontstaan van schulden en voor het slagen van een schuldregeling zullen, naast criteria met betrekking tot de hoogte van schulden, bron en hoogte van inkomen, huisvesting, etc. gedragscriteria hierbij een rol spelen. Bij deze (gedrags)criteria moet gedacht worden aan o.a. de bereidheid tot ingrijpende aanpassingen in bestedingen, het bieden van transparantie met betrekking tot inkomsten en uitgaven, het doorgeven van wijzigingen in inkomen, geen nieuwe schulden maken, etc. Door duidelijke criteria te formuleren geven wij vorm aan de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening. De besluiten tot toegang of weigering van professionele schuldhulpverlening zijn vatbaar voor bezwaar en beroep op basis van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De feitelijke toegang van een schuldenaar tot de (professionele) schuldhulpverlening vindt plaats op basis van een intakeprocedure waarin onderzoek wordt gedaan, een analyse wordt gemaakt, een doelstelling wordt bepaald en een plan van aanpak wordt opgesteld. In het plan van aanpak wordt beschreven met inzet van welke instrumenten en binnen welke termijnen de gestelde doelen worden nagestreefd. Ook worden daarin de voorwaarden beschreven die van toepassing zijn op de uitvoering van het schuldhulpverleningstraject.

Alle vragen en aanmeldingen voor schuldhulpverlening komen binnen bij, of worden doorgeleid naar de algemene informatie- en adviesbalie voor Werk, Welzijn Inkomen en Zorg (WWIZ)<sup>29</sup>. De (hulp)vragen die niet door deze balie kunnen worden beantwoord, respectievelijk waarin niet kan worden voorzien door verwijzing naar een algemene voorziening in de eerste lijn worden door de informatiebalie doorgeleid voor een intake schuldhulpverlening. Uitzondering vormen de rechtstreekse aanmelding door ketenpartners en crisismeldingen. Deze worden direct doorgeleid naar de professionele schuldhulpverleners in de tweede lijn.

### *Wacht en doorlooptijden*

De Wet (art. 4 Wgs) stelt een maximale termijn van vier weken tussen de eerste aanmelding voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Indien er sprake is van een bedreigende situatie bedraagt deze termijn 3 dagen. Ook draagt de wet het college op om de verzoeker te informeren over het resultaat en over de termijn waarop dat resultaat kan worden bereikt. Het is de verantwoordelijkheid van het college om de doorlooptijd van schuldhulpverlening te monitoren en van richtlijden te voorzien. De wet stelt geen specifieke voorwaarden met betrekking tot de doorlooptijd. Wij achten een termijn van vier weken tussen aanmelding en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld (de intake) te lang. Wij streven er na om de wachttijd tussen aanmelding en het eerste gesprek te halveren tot 2 weken<sup>30</sup>.

<sup>29</sup> Deze algemene informatie en adviesfunctie is belegd bij de stichting Vorkmeer en wordt uitgevoerd door de Wegwijzer. Op dit moment (tweede helft 2012) verkennen Vorkmeer en gemeente Peel en Maas gezamenlijk de mogelijkheid van een gezamenlijke informatie- en adviesfunctie op het terrein WWIZ, onder de noemer van "een breed en diep loket".

<sup>30</sup> Op dit moment hebben we geen duidelijk zicht op de wacht en doorlooptijden van de schuldhulpverlening in Peel en Maas omdat verschillende registraties voor de aanmelding worden gehanteerd. De aanmeldingen verlopen deels via de Wegwijzer en Ketenpartners en deels via directe inloop in het spreekuur op het gemeentehuis.

In crisissituaties<sup>31</sup> streven we er na om binnen 24 uur in contact te komen met de betrokkenen en te komen tot de vaststelling van de hulpvraag. Als doorlooptijd streven we erna binnen maximaal 8 weken te komen tot een afronding en de vaststelling van het plan van aanpak. Dit sluit aan op de termijn in de Algemene wet bestuursrecht. Indien er meer tijd nodig is om het plan van aanpak op te stellen en de intakeprocedure af te ronden, bijvoorbeeld omdat bepaalde cruciale informatie nog ontbreekt, is het mogelijk om de aanvraagduur te verlengen met een hersteltermijn.

### *Doelgroepen*

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de gemeenteraad zich uitspreekt hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende kinderen wordt vormgegeven. Wij streven er als gemeente Peel en Maas na dat kinderen zo min mogelijk de dupe worden van de situatie waarin hun ouders terecht komen. Binnen de hier beschreven kaders van de toegang tot gekantelde schuldhulpverlening is er geen reden om een apart onderscheid te maken tussen schuldenaren met kinderen en schuldenaren zonder kinderen, omdat er altijd een afweging plaats vindt op basis van de hulpvraag en de doelstelling. Mochten er in de huidige beleidsplanperiode, door oplopende wachttijden of bij de toewijzing van voorzieningen knelpunten ontstaan, dan zal voorrang worden geboden aan gezinnen met kinderen.

De wet biedt het College de mogelijkheid om bepaalde schuldenaren, zoals personen die al eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening en/of personen die fraude hebben gepleegd de toegang tot schuldhulpverlening te ontzeggen. Vooralsnog beschikken wij niet over informatie die het wenselijk maken om in dit beleidsplan duidelijk kaders te stellen voor categoriale uitsluiting van bepaalde groepen schuldenaars. In de hiervoor beschreven uitgangspunten voor toegang tot schuldhulpverlening zijn voldoende checks en balances ingebouwd om in de uitvoering te komen tot een individuele beoordeling van het recht op schuldhulpverlening. Indien omstandigheden daartoe aanleiding geven kan het college nadere criteria hiervoor te formuleren.

### **Besluit 10 Toegang tot gekantelde schuldhulpverlening**

- a. *Het college voert regie op de toegang tot schuldhulpverlening door het formuleren van criteria om in aanmerking te komen voor gemeentelijke schuldhulpverlening.*
- b. *Toegang tot de tweedelijns schuldhulpverlening vindt plaats op basis van een intakeprocedure waarbij onderzoek wordt gedaan, een analyse wordt gemaakt, een doelstelling en een termijn worden bepaald en een plan van aanpak wordt opgesteld.*
- c. *De besluiten tot toegang of weigering van tweedelijns schuldhulpverlening zijn vatbaar voor bezwaar en beroep.*
- d. *We streven naar een wachttijd van maximaal 2 weken voordat in een eerste gesprek (de intake) de hulpvraag wordt vastgesteld. In geval van crisis bedraagt de wachttijd maximaal 24 uur.*
- e. *We streven naar een doorlooptijd van maximaal 8 weken voor de afronding van het intakeonderzoek en de vaststelling van het plan van aanpak schuldhulpverlening.*
- f. *We sluiten geen groepen categoriaal uit van schuldhulpverlening.*
- g. *Indien er in de looptijd van dit beleidsplan door oplopende wachttijden of bij de toewijzing van voorzieningen knelpunten ontstaan, dan zal voorrang worden geboden aan gezinnen met kinderen.*

<sup>31</sup> Onder een crisis of een bedreigende situatie wordt volgens de wet verstaan: gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. Hierbij merken we op dat ontbinding van de zorgverzekering niet meer mogelijk is; mensen blijven altijd verzekerd voor in ieder geval de basisverzekering.

### 3. Preventie

*Preventie en nazorg maken volgens de wet deel uit van het beleidsplan integrale schuldhulpverlening.*

#### 3.1 Wat verstaan wij onder preventie?

*Preventie betekent in dit kader kortweg het voorkomen van problematische schulden.*

Bij preventie maken we onderscheid tussen drie vormen van preventie:

*Voorkomen dat schulden ontstaan (primaire preventie)*

Activiteiten die het ontstaan van problematische schulden tegengaan voordat hulpverlening geboden is. Zoals activiteiten gericht op

- het verhogen van het financieel bewustzijn ("lenen kost geld");
- het ontwikkelen van vaardigheden om te leren met geld om te gaan (budgetcursussen en budgetcoaching);
- voorlichting, informatie en advies over inkomensvoorzieningen om de financiële situatie te verbeteren en niet-gebruik tegen te gaan;
- ondersteuning bij financiële administratie en bij het aanvragen van voorzieningen (formulierenbrigades, papierkraam, belastingsservices).

*Voorkomen dat het schulden verergeren; stabilisatie (secundaire preventie)*

Hierbij is sprake als er al problematische schulden zijn. De activiteiten zijn erop gericht dat de situatie niet verergert. Het kan gaan om betaalachterstanden bij schuldeisers, inkomensverlies door werkloosheid, schulden als gevolg van gedwongen verkoop, of iemand die als asielgerechtigde zonder eigen middelen naar Nederland komt.

*Voorkomen dat er op nieuw schulden ontstaan; nazorg (tertiaire preventie)*

Deze vorm van preventie (nazorg) is erop gericht dat het opnieuw ontstaan van schuldenproblematiek wordt tegengegaan nadat iemand een schuldenregeling heeft doorlopen. Bijvoorbeeld door op bepaalde tijdstippen opnieuw contact op te nemen, nadat een schuldenregeling is afgerond.

#### 3.2 Extra aandacht voor jongeren, nieuwkomers en gezinnen met kinderen

Bij een brede publiekscampagnes en bij algemene voorzieningen in de eerste lijn speelt altijd de vraag: bereiken we wel wie we willen bereiken? Door intermediairs voor te lichten en te trainen op alertheid op financiële problemen kan de gemeente invulling geven aan gerichte aandacht voor financiën. Zonder specifieke groepen te benoemen is het uitgangspunt dat wanneer risicofactoren aanwezig zijn, er actie wordt ondernomen. De risicofactoren waar wij op doelen zijn:

- aanwezigheid van betaalachterstanden bij schuldeisers;
- verlies van een baan;
- nieuw komen in Nederland;
- mijden van benodigde zorg;
- eerder doorlopen hebben van een schuldregeling;
- betrekken van de eerste zelfstandige woning.

Gerichte schuldpreventie betekent echter ook aandacht voor specifieke risico- of doelgroepen. Hiertoe rekenen wij jongeren, nieuwkomers en gezinnen met kinderen.

##### *Jongeren*

Jongeren maken steeds meer en hogere schulden<sup>32</sup>. Er dreigt een groep te ontstaan met zulke hoge schulden dat zij daar in de eerste tien jaar van hun arbeidzame leven niet meer vanaf komen. Jongeren hebben vaak een dusdanig laag inkomen dat een schuldregeling slechts geringe terugbetaling oplevert. Schuldeisers gaan daar niet mee akkoord omdat zij veronderstellen dat de jongere enkele jaren later wel een hoger inkomen en dus een hogere aflossingscapaciteit zal hebben. Ondertussen blijven jongeren 'gegijzeld' in hun schuldsituatie wat kan bijdrage aan nieuwe problemen zoals schooluitval, werkloosheid, maatschappelijk isolement en criminaliteit. Dit remt hun ontwikkeling en draagt bij aan het ontstaan van allerlei andere problemen. Vanwege de opstelling van crediteuren bij deze groep zijn de mogelijkheden

<sup>32</sup> Hierbij wordt niet bedoeld op studieschulden.

van de gemeente om iets te betekenen bij het aanpakken van de schulden beperkt. Dit is voor de gemeente aanleiding om in het kader van schuldpventie specifiek aandacht te besteden aan jongeren.

#### *Asielgerechtigden en nieuwkomers*

Asielgerechtigden en nieuwkomers worden bij vestiging in onze gemeente geconfronteerd met veel administratieve en financiële zaken die moeten worden geregeld. Ondanks de grote inzet van consultants en vrijwilligers gaat er regelmatig iets mis, resulterend in betalingsachterstanden, schulden en problemen met verzekeringen en met leveranciers van zgn. nutsvoorzieningen. Door een verandering in het Nederlandse asielbeleid, worden uitgenodigde vluchtelingen steeds sneller in de gemeente van vestiging gehuisvest. Per 2013 wordt de inburgeringwet gewijzigd. Inburgeraars zullen dan hun inburgering volledig zelf moeten bekostigen<sup>33</sup>. Op grond van onze ervaring de afgelopen jaren en de verandering van de inburgeringwet onderzoeken we de mogelijkheid om financieel beheer in te zetten in combinatie met een ondersteuningsaanbod gericht op de bevordering van de financiële zelfredzaamheid voor nieuwkomers, met name asielgerechtigden.

#### *Gezinnen met kinderen*

Schuldenaren met inwonende minderjarige kinderen hebben voorrang bij de toegang tot tweede lijns schuldhulpverlening (zie paragraaf 2.6) Bij preventieactiviteiten zal het bereik van gezinnen met kinderen altijd expliciet als aandachtspunt in de uitvoering worden meegenomen. In het kader van het preventief armoedebeleid beschikt Peel en Maas over een bijdrage regeling voor de maatschappelijke participatie en voor de bijdrage in de educatieve kosten van kinderen.

#### **Besluit: 11 Bereik doelgroepen**

*In de uitvoering van het preventiebeleid is het uitgangspunt dat wanneer risicofactoren aanwezig zijn er actie wordt ondernomen. Daarboven is er specifieke aandacht voor het bereik en de ondersteuning van jongeren, nieuwkomers en gezinnen met kinderen.*

### **3.3 Actiepunten preventiebeleid**

#### **3.3.1 Verhogen financieel bewustzijn en ontwikkelen budgetvaardigheden**

Tijdens de looptijd van dit beleidsplan willen we activiteiten in gangzetten die als doel hebben een bijdrage te leveren aan het verhogen van het financieel bewustzijn ("lenen kost geld", lesmodules in het onderwijs) en het ontwikkelen van vaardigheden om met geld om te gaan (budgetteringscursussen en -coaching). We richten ons hierbij met name op de aandachtsgroepen jongeren, nieuwkomers en gezinnen met kinderen en specifieke groepen waar risicofactoren aanwezig zijn. Het onderwijs, jeugd- en buurtwerk, Centrum Jeugd en Gezin (CJG), maar ook het lokaal en regionaal bedrijfsleven willen we hier bij betrekken.

Aanvullende acties die wij mede op basis van dit beleidsplan willen ondernemen:

- In het kader van het voorkomen van schulden worden voorlichtingscampagnes uitgevoerd, onder andere gericht op jongeren. We nodigen scholen en maatschappelijke instellingen uit om activiteiten te initiëren gericht op het verhogen van het financieel bewustzijn van jongeren. Ook Jeugdstation/CJG wordt hierbij betrokken.
- We nodigen financiële instellingen en belangrijke lokale bedrijven/instellingen op het terrein van "nutsvoorzieningen" uit om te komen met initiatieven gericht op specifieke doel- en risicogroepen zoals starters op de woningmarkt, kleine zelfstandigen en klanten met frequente betalingsachterstanden.
- Wij bieden instromers in de bijstand en personen waarbij risicofactoren aanwezig een basiscursus budgetteren aan en brengen hen eerder in contact met mogelijkheden voor budgetcoaching en budgetbegeleiding.
- Nieuwkomers worden geholpen bij het op orde brengen van de inkomsten en uitgaven en het beheer van hun financiën.

#### **3.3.2 Voorlichting, informatie en advies en tegen gaan niet-gebruik inkomensvoorzieningen**

Armoedebestrijding, onder andere door het tegen gaan van het niet gebruik van inkomensvoorzieningen, levert een belangrijke bijdrage aan het voorkomen van schulden. Bij het regeerakkoord Rutte II is € 100

<sup>33</sup> Hierbij bestaat de mogelijkheid om een lening af te sluiten via de DUO van het ministerie van OCW.

miljoen gereserveerd voor armoedebestrijding. De individuele bijzondere bijstand voor daadwerkelijk gemaakte kosten wordt verruimd. Extra aandacht is er voor gezinnen met kinderen, werkenden met een laag inkomen en ouderen met een klein pensioen. De mogelijkheden voor bijzondere bijstand in de vorm van een aanvullende zorgverzekering of een pas voor culturele, maatschappelijke en sportvoorzieningen worden ruimer.

Armoedebestrijding is geen exclusieve taak van de (gemeentelijke) overheid. Het is een opdracht die heel de samenleving aangaat. In Peel en Maas verrichten veel groepen en organisaties werkzaamheden die een bijdrage leveren aan het bestrijden en voorkomen van armoede en sociale uitsluiting. De Adviesraad Werk en Inkomen en de gemeente hebben het initiatief genomen om deze groepen op gezette tijden bij elkaar te roepen om actuele onderwerpen te bespreken en gezamenlijke acties af te spreken. Dit alles onder de noemer en met als wenkend perspectief "Peel en Maas in 2020 armoedevrij". Wij stimuleren en waar mogelijk faciliteren we initiatieven vanuit de samenleving, die erop gericht zijn om met voorlichting, informatie, advies en praktische ondersteuning schuldenproblematiek tegen te gaan.

In hoofdstuk twee hebben we gezegd te streven naar integrale dienstverlening op het terrein van werk, zorg, inkomen en schuldhulpverlening. In dat kader zijn we in 2012 al begonnen met inloopspreekuren voor schuldhulpverlening in het gemeentehuis.

In onze kadernotitie zijn de volgende actiepunten voor preventie en schuldhulpverlening opgenomen:

- Om te voorkomen dat mensen in schulden geraken zullen we toetsen in hoeverre zij van voorliggende voorzieningen gebruik kunnen maken. Zo zal het gebruik van onze minimaregelingen ertoe kunnen leiden dat er minder (geen) schulden ontstaan.
- We gaan netwerken zoals ze worden gebruikt om de sociale coöperatie verder vorm te geven, ook gebruiken om voorlichtingscampagnes uit te voeren in kader van preventie en signalering. In het kader van het voorkomen van schulden worden voorlichtingscampagnes uitgevoerd, onder andere gericht op jongeren.
- We maken bij voorlichting, informatie en advies gebruik van formele en informele sociale structuren.
- In 2012 maakt 100% van de minima die bij de gemeenten bekend zijn gebruik van de voorzieningen waar ze recht op hebben.

Aanvullende acties die wij op basis van dit beleidsplan willen ondernemen:

- Om te voorkomen dat mensen in schulden geraken zullen we optimaal gebruik maken van de juridische en praktische mogelijkheden om door koppeling van bestanden en door actieve benadering te toetsen in hoeverre inwoners met een minimum inkomen volledig gebruik maken van beschikbare inkomensvoorzieningen, gebruikmaken van kwijtschelding en van specifieke regelingen. Zo zal het gebruik van onze minimaregelingen ertoe kunnen leiden dat er minder schulden ontstaan.
- Wij zorgen ervoor dat de digitale informatie en adviessystemen op het terrein van inkomensvoorzieningen en schuldhulpverlening actueel zijn en makkelijk toegankelijk.
- Wij beschikken elke halfjaar over een actuele publieksfolder met betrekking tot de regelingen voor minimebeleid.
- Twee maal per jaar worden alle intermediairs geïnformeerd over wijzigingen in regelingen en voorzien van geactualiseerde informatie.
- We onderzoeken de mogelijkheid van een sociale coöperatie voor de ondersteuning bij financiële administratie en bij het aanvragen van voorzieningen (formulierenbrigades, papierkraam).
- We onderzoeken of hulp- en dienstverlening op terrein van WZI en schuldhulpverlening nog verder geïntegreerd kan worden.

### **3.3.3 Vroegsignalering van problematische schulden**

Intermediairs, zoals maatschappelijk werkers, thuiszorgwerkers, huisartsen, leraren en buurtwerk, spelen een cruciale rol om schulden vroeg te signaleren en bij preventie. Signalen en consequenties van financiële problemen spelen zich voor hun ogen af. Zij kunnen waar nodig door verwijzen naar (schuld) hulpverlening of maatschappelijk werk of naar een voorliggende voorziening voor informatie, advies en praktische ondersteuning.

Naast de professionele intermediairs doen we ook een beroep op bewonersorganisaties, op lokale afdelingen van maatschappelijke organisaties zoals de KBO en FNV, op de kerken en op de bedrijven die "nuts"voorzieningen aanbieden, om met ons te komen tot afspraken over gericht op het signaleren en voorkomen van problematische schulden.

Aanvullende acties die wij mede op basis van dit beleidsplan willen ondernemen:

- We streven naar een integrale aanpak met ketenpartners en met verhuurders, nutsbedrijven en verzekeraars en willen afspraken maken over het signaleren en melden van betalingsachterstanden.
- We maken afspraken met werkgevers over schuldhulpverlening aan werknemers met schulden.
- We onderzoeken de mogelijkheid om afspraken te maken met regionale deurwaarders, hypotheekverstrekkers en de belastingdienst, vestiging Roermond.

### **3.3.4 Voorkomen dat het schulden verergeren (stabilisatie)**

De activiteiten zijn erop gericht dat betalingsachterstanden niet oplopen en de situatie niet verergert. (vroeg)signalering van betalingsachterstanden. In hoofdstuk twee hebben we beschreven de mogelijkheid te onderzoeken van een aanbod voor schuldenaren die zich vooralsnog in een onoplosbare schuldsituatie bevinden.

Aanvullende acties die wij op basis van dit beleidsplan willen ondernemen:

- aanbieden van een basispakket schuldhulpverlening gericht op stabilisering.
- structurele afspraken maken met zorgnetwerk, bemoeizorg en WZI over inzet schuldhulpverlening.
- onderzoeken van de mogelijkheid van een aanbod voor specifieke doelgroepen zoals agrariërs, ondernemers, ZZPers, “huizen onder water”, jongeren, nieuwkomers.
- We streven ernaar zo veel mogelijk ondersteuning in te zetten vanuit zgn. ervaringsdeskundigen. Mensen die zelf uit de schulden zijn gekomen of andere vrijwilligers die mensen helpen hun financiële zaken weer op orde te brengen (maatjesprojecten).
- Wij streven naar een nieuwe vorm van beschermingsbewind, waarbij de bewindvoerder betrokken is bij een integrale aanpak gericht op participatie en bevordering van het zelfstandig maatschappelijk functioneren van de cliënt.
- Wij leggen afspraken met schuldeisers over het melden van betaalachterstanden vast

### **3.3.5 Voorkomen dat er op nieuw schulden ontstaan (nazorg)**

Drie maanden na afronding van de schuldhulpverlening wordt nog eenmalig contact opgenomen met de cliënt. Ook wanneer hulpvragers tijdens een hulpverleningstraject afhaken wordt contact opgenomen.

Aanvullende acties die wij op basis van dit beleidsplan willen ondernemen:

- Monitoren op terugval in problematische schulden, na afronden schuldhulpverleningstraject
- Het maken van structurele afspraken over nazorg.

### **Besluit: 12 Actiepunten preventiebeleid**

*De uitwerking en verslaglegging van de actiepunten preventie vinden plaats in een uitvoeringsprogramma schuldhulpverlening. Op basis van dit uitvoeringsprogramma maakt het College jaarlijkse afspraken met de uitvoerders van preventieactiviteiten en met de uitvoeringsorganisatie voor schuldhulpverlening.*

## 4 Financiën

Voor armoedebestrijding en schuldhulpverlening wordt door het rijk een bijdrage gevoegd in het gemeentefonds. Structureel bedraagt die bijdrage € 80 miljoen (euro's 2011).

Het kabinet heeft in 2009 extra middelen vrijgemaakt om de gevolgen van de kredietcrisis te bestrijden. Gemeenten ontvingen daarvan € 110 miljoen, verdeeld over drie jaar, voor schuldhulpverlening. Met dit extra geld kon in de periode 2009 -2011 worden voldaan aan de toenemende vraag naar schuldhulpverlening. Het bedrag voor Peel en Maas bedroeg ongeveer € 40.000,- op jaarbasis. Naast deze middelen zijn in de meerjarenbegroting 2010 voor vier jaar extra middelen (2010 en 2012 en 2013 drie maal € 75.000,-, in 2011 eenmalig € 125.000,-) opgenomen om het verwachte toenemende beroep op schuldhulpverlening op te vangen. Voor 2012 en 2013 staat deze € 75.000,- nog als incidenteel in de begroting. In 2010 was er daarnaast nog sprake van een incidentele verhoging van € 25.100,-, in verband met een overschot vanuit de gemeente Maasbree. Zie bijgaand overzicht.

### Budget Schuldhulpverlening 2010 - 2016

in euro's

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Structureel budget 2010 en meerjarenraming	218.952	221.192	223.434	223.678	225.915	228.174	230.456
Geormerkte bijdrage rijk 2009 – 2011	40.000	40.000					
Incidenteel (t.l.v. saldo)	75.000	125.000	75.000	75.000			
Incidenteel (t.l.v. reserve)							
<b>Totaal budget</b>	<b>333.952</b>	<b>386.192</b>	<b>298.434</b>	<b>298.678</b>	<b>225.915</b>	<b>228.174</b>	<b>230.456</b>
Incidenteel saldo	25.100	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal beschikbaar</b>	<b>359.052</b>	<b>386.192</b>	<b>298.434</b>	<b>298.678</b>	<b>225.915</b>	<b>228.174</b>	<b>230.456</b>

De afgelopen jaren hebben meer mensen een beroep op schuldhulpverlening gedaan. De aanhoudende economische recessie leidt er toe dat steeds meer mensen hun financiële verplichtingen niet meer kunnen nakomen.

Met de kanteling van de schuldhulpverlening beogen wij om meer mensen met problematische schulden te bereiken. Door in een eerder stadium met lichtere vormen van ondersteuning mensen met financiële problemen te bereiken verwachten wij dat het beroep op de tweede lijns schuldhulpverlening relatief af zal nemen en dat in de schuldhulpverlening een efficiency slag kan worden gemaakt.

Per saldo zullen de uitgaven voor schuldhulpverlening niet afnemen. De middelen die voor de begroting 2012 en 2013 als incidentele middelen zijn opgenomen, zullen wij als structurele middelen opnemen in de meerjarenbegroting. Het voorstel om deze middelen structureel op te nemen in de meerjarenbegroting zal worden opgevoerd bij de kadernota 2014.

#### **Besluit: 13 Financiën**

*De incidentele middelen schuldhulpverlening van € 75.000 als structurele middelen opnemen in de meerjarenbegroting. Het voorstel hiervoor meenemen in de kadernota 2014.*

## 5 Uitvoering integrale schuldhulpverlening 2013 - 2016

Op basis van de uitgangspunten van het beleidsplan integrale schuldhulpverlening en op basis van de afspraken in de Kadernota formuleert het College jaarlijks een uitvoeringsprogramma schuldhulpverlening. Daarbij maakt ze een onderscheid tussen preventie en de algemene eerste lijn voorzieningen schuldhulpverlening en de voorzieningen die aangeboden, op basis van een intake, in de tweede lijn. Op basis van het uitvoeringsprogramma schuldhulpverlening sluit het College overeenkomsten met uitvoeringsorganisaties en maatschappelijke instellingen.

Aandachtspunten voor de overeenkomsten en programma-afspraken met uitvoerders:

- de beschreven maatregelen en activiteiten worden resultaatgericht (SMART) geformuleerd
- er wordt een onderscheid gemaakt tussen preventieve en curatieve maatregelen
- er wordt een onderscheid gemaakt tussen vrijwilligers en professionele inzet
- zelfsturing; op welke wijze eigen netwerken en vrijwilligers worden ingeschakeld
- integraal werken; samenwerking met ketenpartners hulpverlening en financiële diensten
- monitoring en verslaglegging

### **Besluit 14 Uitvoering integrale schuldhulpverlening 2013 - 2016**

*Het College formuleert jaarlijks een uitvoeringsprogramma schuldhulpverlening, waarin de besluiten en de actiepunten van het Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening 2013- 2016 zijn geconcretiseerd in uitvoeringsafspraken. Op basis van het uitvoeringsprogramma sluit het College overeenkomsten en maakt programma-afspraken met maatschappelijke instellingen, bedrijven en initiatieven vanuit de samenleving.*

## **Bijlage 1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening**

### **WET LEGT BODEM IN SCHULDHULPVERLENING**

Het kabinet wil met het wettelijke kader een 'bodem' leggen voor de schuldhulpverlening, die nu in kwaliteit en effectiviteit nog sterk van gemeente tot gemeente verschilt. Gemeenten worden geacht de regie over de schuldhulpverlening op zich te nemen. Het kabinet verwacht dat er van het vaste overleg tussen de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders een belangrijke impuls uitgaat om de effectiviteit van de schuldhulp te verbeteren. Deze bijlage beschrijft kort de hoofdlijnen van de wet.

#### **Integraal en preventief**

Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat de schuldhulpverlening een integraal karakter heeft. Dat betekent dat er bij de schuldhulpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een klant, maar ook voor eventuele omstandigheden die in verband kunnen staan met de financiële problemen. Het kan bijvoorbeeld gaan om psycho-sociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang in het kader van de schuldhulpverlening de eventuele oorzaken, die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk weg te nemen. Ook het op deze wijze voorkomen van problematische schulden (preventie) is een belangrijk doel van de wet.

### **BELEIDSPLAN**

Gemeenten dienen voor ten hoogste vier jaren een beleidsplan vast te stellen. Daarin wordt in ieder geval beschreven: doelen, acties, beoogde resultaten, maatregelen om de kwaliteit te borgen, (preventieve) maatregelen om schulden te voorkomen, de wijze waarop de schuldhulpverlening wordt afgestemd op de situatie van de verzoeker en de maximale wachttijd voor het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

### **WACHTTIJD**

Bovengenoemde wachttijd mag maximaal vier weken bedragen, en maximaal drie werkdagen bij een bedreigende situatie. De gemeente moet inzicht geven in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van het resultaat. De maximale wachttijd is een termijn van orde. Dit betekent dat er geen directe sanctie voor de gemeente is, indien deze de geldende termijn overschrijdt.

### **BEZWAAR EN BEROEP**

Er ontstaat op grond van dit wetsvoorstel van rechtswege niet een recht op schuldhulpverlening. Een eventueel recht op schuldhulpverlening ontstaat pas nadat het college van b&w de beslissing heeft genomen tot aanbod van schuldhulpverlening. Een beslissing van het college van b&w tot het doen van een aanbod of tot het weigeren van schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen een dergelijke beslissing is dan ook bezwaar en beroep mogelijk.

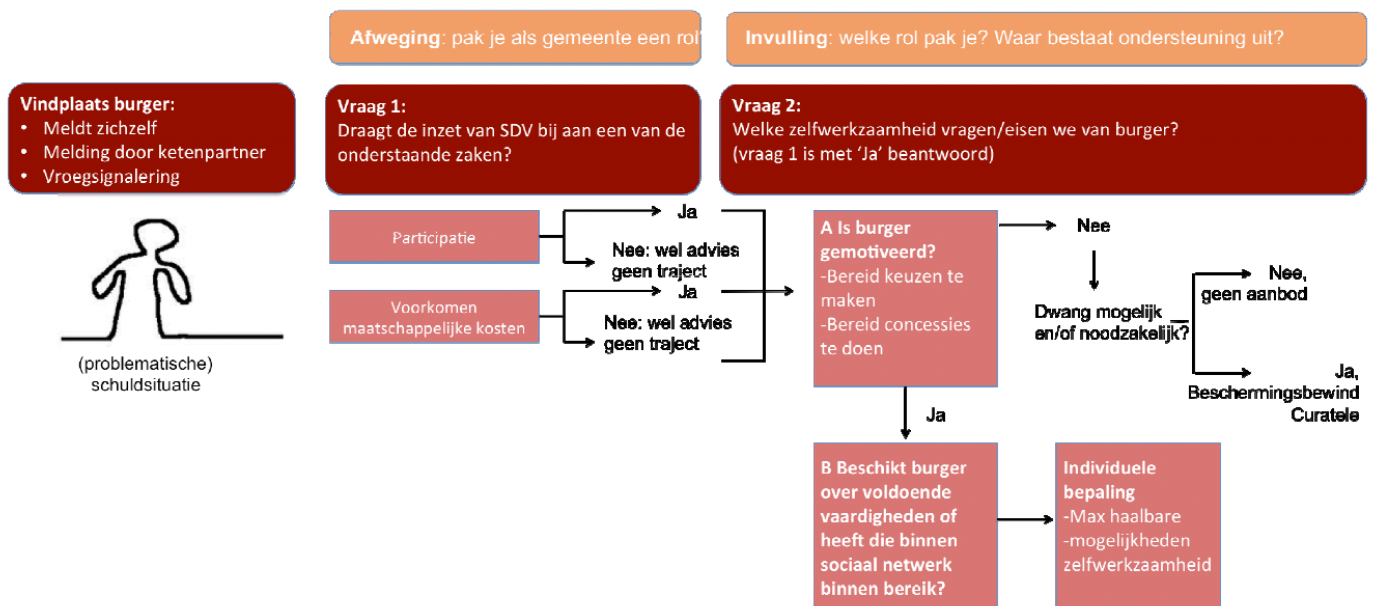
### **BELEIDSREGELS**

In de memorie van toelichting wordt aangegeven dat het gewenst is dat gemeenten beleidsregels opstellen waarin wordt vastgelegd wat het aanbod is van de gemeente en onder welke voorwaarden de doelgroep daarvan gebruik kan maken.

### **BREDE TOEGANG**

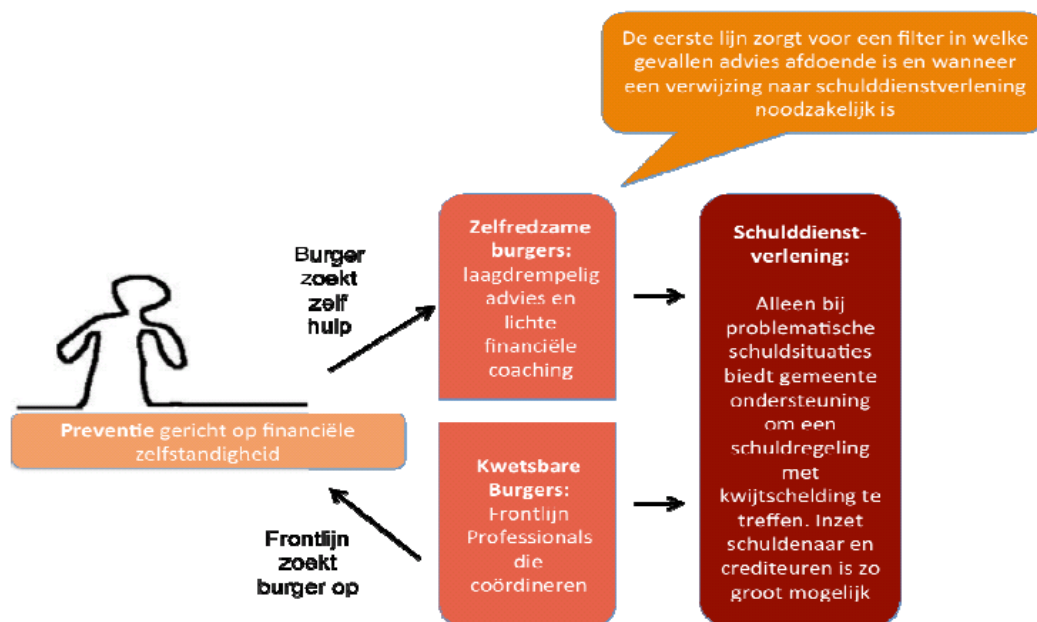
De gemeentelijke schuldhulpverlening moet breed toegankelijk zijn voor natuurlijke personen waarvan redelijkerwijs is te voorzien dat die niet kunnen voortgaan met het betalen van de schulden of die verkeren in een toestand dat zij zijn opgehouden te betalen. Op voorhand mogen geen groepen van

schuldhulpverlening worden uitgesloten.  
**Bijlage 2 Afwegingskader voor gekantelde schuldhulpverlening**



**Figuur 1: Afwegingskader gekantelde schuldhulpverlening**

Opmerking: In de figuur wordt in plaats van over schuldhulpverlening gesproken over schulddienstverlening (SDV)



**Figuur 2: in de gekantelde uitvoering wordt schuldhulpverlening een tweedelijns voorziening**

Opmerking: In de figuur wordt in plaats van over schuldhulpverlening gesproken over schulddienstverlening (SDV)

### **Bijlage 3. Begrippen Schuldhulpverlening**

#### **Schuldhulpverlening**

*Omschrijving volgens de wet:*

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. (= vooral curatie)

*In deze nota:*

Schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het voorkomen van en het vinden van een oplossing voor zijn/haar problematische schulden. (= preventie + curatie)

#### **Integrale Schuldhulpverlening**

Ondersteunt niet alleen bij het vinden van een oplossing voor problematische schulden, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken en omstandigheden (werkloosheid, handicap, faillissement, analfabetisme, verslaving) die verhinderen dat de financiële problemen worden opgelost.

#### **Preventie**

Preventie betekent in dit kader kortweg het voorkomen van problematische schulden..

*Primaire preventie* (voorkomen dat schulden ontstaan)

Activiteiten die het ontstaan van problematische schulden tegengaan voordat hulpverlening geboden is.

Zoals activiteiten gericht op

- het verhogen van het financieel bewustzijn ("lenen kost geld");
- het ontwikkelen van vaardigheden om met geld om te gaan (budgetcursussen en budgetcoaching);
- voorlichting, informatie en advies over inkomensvoorzieningen om de financiële situatie te verbeteren en niet-gebruik tegen te gaan;
- ondersteuning bij financiële administratie en bij het aanvragen van voorzieningen (formulierenbrigades, papierkroam, belastingservices);

*Secundaire preventie* (Voorkomen dat het schulden verergeren)

Hiervan is sprake als er reeds sprake is van problematische schulden. De activiteiten zijn erop gericht dat de situatie niet verergerd. Het kan gaan om betaalachterstanden bij schuldeisers, inkomensverlies verlies van een baan, iemand die nieuw is in Nederland en nog geen budgetvaardigheden heeft e.d.

*Tertiaire preventie* (voorkomen dat er op nieuw schulden ontstaan)

Deze vorm van preventie (nazorg) is erop gericht dat het opnieuw ontstaan van schuldenproblematiek wordt tegengegaan nadat iemand een schuldenregeling heeft doorlopen. Bijvoorbeeld door op bepaalde tijdstippen opnieuw contact op te nemen, nadat een schuldenregeling is afgerond.

## Bijlage 4 Taakverdeling vrijwilligers – professionals in schuldhulpverlening

Overzicht van de meest voor de hand liggende taak en verantwoordelijkheidsverdeling tussen vrijwilligers en professionals.

Professional	Vrijwilliger
Schuldhulpverlener, Budgetcoach (tijdelijk), Maatschappelijk Werk, Maatschappelijke Ondersteuning AWBZ (MEE, RIBW etc), GGZ	De vrijwilliger biedt advies en ondersteuning. De schuldenaar is en blijft verantwoordelijk voor alle handelingen ten aanzien van zijn administratie. De professional is en blijft verantwoordelijk, indien van toepassing, voor (de voortgang van) het plan van aanpak schuldhulpverlening.
<b>Intakefase</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren intake</li> <li>• Bepalen plan van aanpak</li> <li>• Bepalen inzet specifieke deskundigheid en/of doorverwijzing naar gespecialiseerde hulpverlening</li> <li>• Juridisch en financiële informatie m.b.t. schulden, kredietverlening en incasso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenen beschikbare papieren</li> <li>• Opvragen ontbrekende papieren (bankafschriften, kopieën contracten et cetera)</li> </ul>
<b>Stabiliseren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen leefgeld</li> <li>• Aanschrijven crediteuren dat traject stabilisatie wordt ingezet (al dan niet in samenhang met budgetbeheer)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgetteren hoe de schuldenaar kan rondkomen van het beschikbare leefgeld</li> <li>• Ondersteuning bieden om de vaste lasten tijdig te betalen</li> <li>• Ondersteuning bieden om in voorkomende gevallen met de schuldhulpverlener te overleggen over bijvoorbeeld een brief van een deurwaarder</li> </ul>
<b>Schuldregelen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariseren hoogte totale schuld</li> <li>• Uitwerken voorstel schuldregeling conform NVVK-Gedragscode</li> <li>• Crediteuren verzoeken om medewerking</li> <li>• Voorbereiden aanvraag moratorium (zodra opgenomen in de wet)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteuning bieden om actuele stukken aan te leveren (waar mogelijk inclusief actuele saldi)</li> <li>• Ondersteuning bieden om de vaste lasten tijdig te betalen</li> <li>• Ondersteuning bieden om in voorkomende gevallen met de schuldhulpverlening te overleggen over bijvoorbeeld een brief van een deurwaarder</li> </ul>
<b>Nazorg</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken vastleggen</li> <li>• Plannen contacten voor nazorg en resultaatmeting</li> <li>• Antwoord geven op vragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor zover nodig ondersteuning bieden om rond te komen van het beschikbare inkomen en te budgetteren opdat er een buffer wordt opgebouwd en jaarlijkse lasten zoals verzekeringen voldaan kunnen worden</li> </ul>

## **Bijlage 5 Producten en diensten schuldhulpverlening (Vorkmeer)**

### **Aanmelding (vast onderdeel):**

De aanmelding loopt via de WegWijZer. Op dinsdag en donderdag houdt de afdeling schuldhulpverlening open spreekuur van 9.00 uur tot 12.00 uur. Alle intakegesprekken voor schuldhulpverlening worden tijdens dit spreekuur gehouden. Er wordt gekeken in hoeverre er sprake is van een crisis. Daarnaast wordt er een analyse van de hulpvraag gemaakt. In zeer enkele gevallen kan de burger het zelf na het eerste gesprek. Met het spreekuur kunnen we in het kader van preventie vroegtijdig schulden situaties aanpakken. Doordat de burger niet vooraf een afspraak hoeven te maken en niet verplicht een aanmeldformulier hoeven in te vullen, wordt er drempelverlagend en klantgericht gewerkt.

### **Crisis (maximaal 2 weken):**

Is er bij de aanmelding sprake van een crisis, dan wordt dit ter plekke opgepakt en indien mogelijk onmiddellijk afgewikkeld. Dit kan echter niet altijd meteen. Hiervan zijn we afhankelijk van eventuele informatievoorziening door de burger zelf en van de organisatie, waarbij de crisis aan de orde is. In veel gevallen moet de burger nog een keer terug komen, zodat de crisis kan worden opgelost. De duur van de crisis bedraagt maximaal 2 weken.

### **Intake (vast onderdeel, maximaal 1 dag):**

Tijdens de aanmelding wordt meteen de intake verwerkt. In deze fase wordt aan de hand van de hulpvraag/hulpvragen samen met de burger een plan van aanpak opgesteld. Hierin worden de afspraken met de burger gemaakt over het te volgen traject en de te ondernemen stappen.

### *Flankerende hulp:*

Na het aanmeldgesprek volgt er een gesprek bij het Algemeen Maatschappelijk Werk. Dit instrument gebruikt Vorkmeer voor een duurzame oplossing van de probleemsituatie. Dit middel wordt ingezet bij burgers waar eerst een ander probleem moet worden aangepakt, alvorens de schulden kunnen worden behandeld. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een verslaving of psychische hulp. Indien nodig kan een andere netwerkpartner zoals een beschermingsbewindvoerder worden ingeschakeld. Voor ISV heeft dit enkel een verwijfsfunctie. We houden wel contact met de maatschappelijk werker en /of andere netwerkpartner over hoe het gaat met de burger.

### *Informatie en advies (maximaal 3 maanden):*

Een instrument dat kan worden ingezet indien de burger zich tijdig heeft gemeld. In deze situatie heeft de burger voldoende hulp aan een beperkt aantal gesprekken waarin hij/zij tips en adviezen krijgt en alleen een stok achter de deur nodig heeft. Na een paar gesprekken kan de burger weer de eigen financiën beheren.

### *Budgetcoaching (binnen 3 maanden moet er een start zijn gemaakt):*

Een instrument dat in veel gevallen wordt ingezet zodat de burger niet alleen nu, maar ook in de toekomst uit de schulden blijft. Doordat niet alleen wordt gekeken naar de oplossing van het probleem maar ook naar het ontstaan van het probleem, zorgt dit voor een gedragsverandering bij de burger. Recidive wordt hierdoor voorkomen. Binnen 3 maanden moet het traject zijn opgestart. De uitvoering kan langer duren. De termijn hiervan wordt in overleg met de burger vastgesteld.

### *Stabilisatie (kent geen maximale tijdsduur):*

In sommige situaties is stabilisatie nodig, voordat aan een definitieve oplossing voor de schulden kan worden gewerkt. Dit traject duurt doorgaans minimaal 3 maanden. Sommige burgers hebben meer tijd nodig om inzicht in de financiën te ontwikkelen. Uitzonderlijke burgers zullen dit inzicht niet krijgen. Dat kan in dit traject vastgesteld worden. Bij de meeste burgers wordt de stabilisatieperiode gebruikt om de juiste uitkeringen en belastingtoeslagen aan te vragen en het uitgavenpatroon te verlagen en zo het budgetplan op orde te krijgen.

### *Budgetbeheer(maximaal 36 maanden):*

Een instrument dat kan worden ingezet om even rust in de situatie te krijgen. Budgetbeheer is altijd tijdelijk van aard. Zodra er rust in de situatie is bereikt en er een afspraak is gemaakt met alle schuldeisers, kan het budgetbeheer al worden afgebouwd om zo de burger weer zelf verantwoordelijk te maken voor de financiën.

### *Betalingsregeling (maximaal 3 maanden voor het opstellen van de regeling):*

Met dit instrument wordt 100 % van de totale schuldenlast afbetaald. Vaak dient de schuldenaar langer dan 36 maanden aan de schulden te betalen. Dit instrument kan alleen gebruikt worden indien er een behoorlijke aflossing is en er een relatief lage schuldenlast is.

*Schuldbemiddeling (maximale looptijd 36 maanden):*

Hiermee worden (een deel van) de schulden in 36 maanden voldaan. Iedere maand wordt er op een aparte rekening gespaard voor de schuldeisers. Eens per jaar wordt dit aan de schuldeisers uitgekeerd. Na afloop van de 36 maanden wordt de resterende vordering door de schuldeisers kwijtgescholden.

*Saneringskrediet (120 dagen model):*

Een instrument dat kan worden ingezet bij burgers met een inkomen ter hoogte van de bijstand en waarbij niet de verwachting bestaat dat er in een looptijd van 36 maanden meer inkomen komt. Tevens moet de hoogte van de totale schuldenlast erg beperkt zijn. Aanvraag gaat via de bijzondere bijstand van de gemeente Peel en Maas. Doordat dit instrument alleen ingezet kan worden een lage schuldenlast, wordt het weinig ingezet.

*Dwangakkoord (geen tijdspad, afhankelijk van de rechtbank):*

Een instrument dat wordt ingezet, wanneer 1 of meerdere schuldeiser(s) weigeren medewerking te verlenen aan een schuldbemiddeling. De rechtbank kan de schuldeiser dwingen alsnog medewerking te verlenen, zodat de overige schuldeisers hier niet het nadeel aan ondervinden. Na toekenning van het dwangakkoord wordt het dossier verder behandeld (zonder verder toezicht van de rechtbank) als een normale schuldbemiddeling.

*Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP verzoek):*

De aanvraag kent geen tijdspad. Vorkmeer is van de rechtbank afhankelijk wanneer deze een WSNP/dwangakkoord in behandeling neemt en/of deze toekent. Dit instrument wordt vaak ingezet in combinatie met een dwangakkoord. Ieder dwangakkoord heeft een WSNP verzoek, maar niet ieder WSNP verzoek wordt voorafgegaan door een verzoek dwangakkoord. In de gevallen waarin duidelijk is dat de rechtbank geen medewerking aan een dwangakkoord verleent, wordt alleen een verzoek voor toepassing van een WSNP gedaan. Het dwangakkoord en de WSNP zijn beiden onderdeel van de faillissementswet. Indien de WSNP wordt toegekend (en een eventueel gelijktijdig ingediend dwangakkoord niet), krijgt de burger een WSNP-bewindvoerder toegewezen. Deze beheert gedurende de rest van het dossier dan de schuldbemiddeling. Een normale schuldbemiddeling en een WSNP traject worden volgens dezelfde regels uitgevoerd.