Beleidsplan Schuldhulpverlening Geldrop-Mierlo

Periode 2021-2024

Afdeling Samenleving, Strategie en Beleid
1-3-2021

1. Inhoudsopgave

1. INLEIDING 3
1.1 Achtergrond 3
1.2 Voor wie is schuldhulpverlening beschikbaar. 4
1.3 Resultaten van het gevoerde beleid 4
1.4 Beleidsuitgangspunten op basis van Plan Integrale Schuldhulpverlening 5
1.5 Verantwoordelijkheden / wie doet wat. 5
1.5.1 Het Centrum Maatschappelijke Di 6
2. DE WET GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING (Wgs) 7
2.1 Het plan Wgs 7
2.2 Samenhang gemeentelijke taken op het gebied van schuldhulpverlening 8
2.3 Kwaliteitseisen 8
2.4 Wachttijden 8
2.5 Juridische aspecten 9
2.6 Basisbankrekening 9
2.7 Zakelijke schulden 9
3. SCHULDHULPVERLENING 2021 – 2024 : WAT DOEN WE AL 11
3.1 Preventie 11
3.2 Curatie 12
3.3 Nazorg 12
3.4 Doelstellingen 12
3.5 Monitoring en Verantwoording 13
4. WAT GAAN WE NOG MEER DOEN 14
4.1 Aansluiten bij beleid van de rijksoverheid 14
4.2 Landelijke projecten 15
4.3 Speerpunten schuldhulpverlening lokale projecten. 16
4.4 Inwoners eerder en beter bereiken 16
4.5 Het zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces 17
4.6 Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid 17
4.7 Stabiliteit bieden en bevorderen 17
4.8 Vroegsignalering 17
5. KOSTEN 19

1. INLEIDING

1.1 Achtergrond

Sinds de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in 2012 is schuldhulpverlening een taak van gemeenten. Gemeenten geven zelf vorm aan schuldhulpverlening. Daarbij is er aandacht voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt, maar ook voor psychosociale problemen of problemen rond de woonsituatie, gezondheid, verslaving of de gezinssituatie.

In de gemeente Geldrop-Mierlo is deze taak neergelegd bij de afdeling Samenleving, Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD). Het CMD begeleidt inwoners bij het oplossen of beheersbaar maken van schulden en/of beperkte financiële zelfredzaamheid.

Het CMD baseert de beleidsuitvoering op integraal armoedebeleid waarvan het beleidsterrein gemeentelijke schuldhulpverlening een onderdeel is. Dit beleid is door de gemeente Geldrop-Mierlo vastgesteld in de nota ‘Zekerheid, solidariteit en in vertrouwen’ uit 2012 en nader uitgewerkt in de ‘Kadernota Doorontwikkeling Armoedebeleid’ uit 2017 en het ‘Plan integrale schuldhulpverlening’ uit 2018. Uitgangspunt van dit beleid is:

> ‘Armoede is een structureel gebrek aan materiële middelen en/ of vaardigheden waardoor mensen noodgedwongen niet kunnen leven volgens de in de maatschappij geldende minimale normen met sociaal isolement of uitsluiting als gevolg.

De Raad is verantwoordelijk voor het vaststellen van dit beleid schuldhulpverlening gemeente Geldrop-Mierlo. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid.

Voor het nieuwe beleidsplan schuldhulpverlening is de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van belang. De wijziging gaat op 1 januari 2021 in en geeft gemeenten de mogelijkheid om gegevens van burgers met betalingsachterstanden vroegtijdig uit te wisselen met partijen als woningcorporaties, nutsbedrijven en zorgverzekeraars. De bedoeling is dat gemeenten mensen met schulden zo snel mogelijk in beeld krijgen en schuldhulpverlening kunnen aanbieden.

De wetswijziging is geen onverwachte wending in het beleid gericht op het tegengaan van problematische schulden. Geldrop-Mierlo heeft de afgelopen jaren ingezet op vroegsignalering en outreachend werken. Een belangrijk obstakel bij de uitvoering van dit soort projecten was de privacyregelgeving. De aanpassing van de Wgs biedt nu een wettelijke basis voor de gegevensuitwisseling tussen de in de wet genoemde partijen.

Naast de voorschreven aanpassingen op grond van de Wgs 2021 zijn er drie andere elementen van belang voor het beleidsplan 2021 – 2024:

- De mensen voor wie schuldhulpverlening bedoeld is
- De resultaten van het gevoerde beleid

- Beleid (-svoornemens).

1.2 Voor wie is schuldhulpverlening beschikbaar.

Alle inwoners van Geldrop-Mierlo van 18 jaar of ouder kunnen zich tot het college wenden voor schuldhulpverlening. Gezinnen met minderjarige kinderen worden als bijzondere doelgroep aangemerkt. Wanneer de termijn op de wachtlijst langer of gelijk is dan vier weken dan worden verzoeken van gezinnen met minderjarige kinderen door het college met voorrang in behandeling genomen.

Er gelden regels voor het aanbod en is van meerdere factoren afhankelijk en kan per situatie verschillen. Deze zijn opgenomen in beleidsregels[1].

Schuldhulpverlening is in principe eenmalig, maar eenmalig betekent niet daarna nooit meer. Mensen die eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening kunnen voor een bepaalde periode worden uitgesloten. In beginsel geldt een uitsluitingstermijn van maximaal 5 jaar, maar de toepassing en de uitsluitingstermijn zijn maatwerk. Het CMD hanteert altijd maatwerk. Bepalend bij het maatwerk zijn onder andere de reden van beëindiging van het vorige traject, de vorm en zwaarte van de dienstverlening die is ingezet en van de individuele omstandigheden van de persoon.

Aanmelden voor schuldhulpverlening is altijd persoonlijk bij het CMD. Om de drempel voor het vragen van hulp zo laag mogelijk te maken wordt informatie over schuldhulpverlening via verschillende media beschikbaar gesteld: Op de website van de gemeente, via divers breed verspreid foldermateriaal, voorlichtingsbijeenkomsten en via samenwerkingspartners zoals de Voedselbank, Stichting Leergeld etc.

Intakegesprekken voor schuldhulpverlening vinden plaats bij het CMD.

Het aantal aanmeldingen schuldhulpverlening

Jaartal	Aantal aanmeldingen	Aantal schuld-regelingen
2014	210	n.b.*
2015	152	n.b.
2016	n.b.	50
2017	n.b.	39
2018	128	50
2019	115	38
2020 (kwartaal 1 en 2	35	32

*n.b. is niet bekend

1.3 Resultaten van het gevoerde beleid.

Medio 2019 is door Geldrop-Mierlo gestart met een tussentijdse evaluatie van met name Vroegsignalering. Het project Vroegsignalering heeft tot doel de omvang van de groep burgers met problematische schulden substantieel kleiner maken door (potentiele) schuldenproblematiek in een vroegtijdig stadium te signaleren, te bespreken en, ook in

[1] Beleidsregels Schuldhulpverlening Geldrop-Mierlo 2017

overleg met de schuldeisers, aan te pakken. De uitvoeringspraktijk leerde dat de AVG (privacywetgeving) veel problemen opriep in de gegevensuitwisseling. Met de nieuwe Wgs wordt per 1 januari 2021 de gegevensuitwisseling wettelijk geregeld.

1.4 Beleidsuitgangspunten op basis van Plan Integrale Schuldhulpverlening

Armoedebeleid is één van de speerpunten van zowel de gemeente als de maatschappelijke partners. Daarbij wordt geprobeerd te voorkomen dat inwoners met financiële problemen ook met problematische schulden te maken krijgen.

De basis voor het beleid schuldhulpverlening 2021 - 2024 is het Plan Integrale Schuldhulpverlening 2018-2020 van de gemeente Geldrop-Mierlo. Centraal in de beleidsvisie staat het streven naar een zelfstandig en volwaardig bestaan voor iedereen. De inzet is dat alle inwoners van de Geldrop-Mierlo zelfstandig en volwaardig kunnen leven, werken, wonen en meedoen. Waar dat niet lukt, helpt het CMD de mogelijkheden vergroten. Specifiek voor schuldhulpverlening is het doel inwoners eerder en beter te bereiken, het zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces, het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid en stabiliteit bieden.

Schulden- en armoedeproblematiek wordt zo veel mogelijk integraal benaderd. CMD en maatschappelijke partners werken samen. Daarbij zijn de wensen en belangen van de inwoners het uitgangspunt.

Het aanbod van het CMD varieert van advies en informatie tot schuldregelen, budgetbeheer of budgetmaatje. Het CMD pakt signalen op over betalingsachterstanden en schulden en biedt vroegsignalering van schulden. Bij schuldhulpverlening voor inwoners met een bijstandsuitkering wordt bij het gesprek bij uitvoeringsorganisatie Senzer gesproken over de mogelijkheid tot schuldhulpverlening.

1.5 Verantwoordelijkheden / wie doet wat.

Een schuldhulpverleningstraject brengt verplichtingen met zich mee en het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de eigen inzet van de burger. Maar in een succesvol schuldhulpverleningstraject hebben tenminste drie partijen een rol. Naast de schuldenaar zijn ook de schuldeiser(s) en het CMD van groot belang.

De wederzijdse verplichtingen en verantwoordelijkheden van hulpvrager en hulpverlener(s) worden aan het begin van het traject vastgelegd in een voorwaardenoverzicht en een plan van aanpak.
Wanneer iemand niet in staat is om zelf verantwoordelijkheid te nemen of niet zelfredzaam is, wordt naar ondersteuning gezocht. In eerste instantie binnen het eigen (sociale) netwerk.

De schuldenaar en het CMD zijn afhankelijk van de medewerking van schuldeisers om tot betalings- of aflossingsregelingen, al dan niet tegen gedeeltelijke of finale kwijting, te komen. Het is dan ook belangrijk dat er goede afspraken zijn met schuldeisers, zodat zij bereid zijn om mee te werken aan een betalings- of schuldregeling. Schuldeisers spelen ook een rol bij schuldpreventie en vroegsignalering: zij signaleren schulden of betaalachterstanden als eerste en kunnen doorverwijzen naar het CMD.

Het CMD heeft verschillende rollen in het proces. Het CMD is verantwoordelijk voor regie op de schuldhulpverlening, het CMD bemiddelt en het CMD kan zelf ook schuldeiser zijn.
Ook monitort het CMD de resultaten van het aanbod en de kwaliteit van het proces.

2. DE WET GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING (Wgs)

Vanaf 1 januari 2021 is de aangepaste wet gemeentelijke schuldhulpverlening van kracht (Wgs 2021). Deze wet bouwt voort op / is een aanpassing van de Wgs die al sinds 1 juli 2012 geldt. Nieuw is onder meer de verplichting die gemeenten krijgen om inwoners met betalingsachterstanden in een vroeg stadium een ondersteuningsaanbod te doen. Gemeenten ontvangen de gegevens van woningcorporaties, nutsbedrijven en zorgverzekeraars en doen op basis daarvan de client/inwoner een aanbod voor een eerste gesprek (artikel 4 Wgs).

De Wgs geeft de gemeenten een regierol. Gemeenten moeten een integrale benadering hanteren: Naast de financiële problemen of de schuldsituatie moeten ook de omstandigheden die daarmee verband houden worden aangepakt en zo mogelijk in combinatie met andere hulp effectiever, duurzamer en structureel opgelost.

De Wgs is het wettelijk kader voor de aanpak van problematische schulden, maar de Wgs dekt niet het hele procesverloop af. Er zijn ook nog veel meer spelers actief in dit veld. Tal van organisaties en commerciële partijen bieden flankerende dienstverlening als budgetbeheer of bewindvoering of hulp- en dienstverlening. Om misbruik van schuldenaren te voorkomen heeft de wetgever in het kader van de Wet op het consumentenkrediet (Wck) geregeld dat schuldbemiddeling verboden[2] is tenzij er sprake is van schuldbemiddeling om niet of uitgevoerd wordt door personen en instellingen aangewezen in de wet.

Problematische schulden[3] worden in eerste instantie ‘in der minne geschikt’. Het wettelijk kader daarvoor is de Faillissementswet. Wanneer een minnelijke schuldregeling niet lukt, kan de stap naar de Rechtbank worden gezet voor het wettelijke schuldsaneringstraject, geregeld in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)[4]. Eén van de toelatingscriteria is de eis dat geprobeerd is een minnelijke schuldregeling te treffen.

2.1 Het plan Wgs

De Wgs verplicht gemeenten tot het vaststellen van een beleidsplan. De looptijd van het plan is maximaal vier jaar. De gemeenteraad moet het plan vaststellen en het college is verantwoordelijk voor de uitvoering. Daarbij kan het college nadere (uitvoerende) beleidsregels opstellen.
De artikelen 2 t/m 4a van de nieuwe Wgs geven aan wat er in het plan moet worden beschreven:

---

[2] Volgens art. 47 en 48 van de Wet op het consumentenkrediet (Wck) is schuldbemiddeling verboden tenzij er sprake is van:
- gratis schuldbemiddeling;
- schuldbemiddeling door gemeenten, gemeentelijke kredietbanken of andere door gemeenten gehouden instellingen, die zich krachtens hun doelstelling met schuldhulpverlening bezig houden;
- schuldbemiddeling door o.a. advocaten, curatoren (faillissement), bewindvoerders (Wsnp- en beschermingsbewind), notarissen en deurwaarders.

[3] Onder een problematische schuldensituatie wordt verstaan: de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij opgehouden heeft te betalen (Definitie problematische schuldsituatie NVVK)

[4] De Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) is onderdeel van de Faillissementswet. Indien in het minnelijk traject geen overeenstemming wordt bereikt met de schuldeisers, kan de schuldenaar besluiten om een wettelijke schuldsanering aan te vragen. Daarvoor moet een verzoek (artikel 284 Fw) ingediend worden bij de Rechtbank samen met een verklaring (inhoud volgens artikel 285. Fw) dat een buitenrechtelijke (minnelijke) schuldsanering niet mogelijk is, evenals een overzicht van de financiële situatie van de schuldenaar.

- De richting die aan de schuldhulpverlening wordt gegeven en de hoofdzaken van het te voeren beleid
- op welke wijze de uitvoering plaatsvindt
- welke resultaten nagestreefd worden
- hoe de samenwerking met schuldeisers wordt vormgegeven
- op welke manier de kwaliteit geborgd wordt
- binnen hoeveel weken de gemeente een gesprek voert met de inwoner die een hulpvraag heeft
- op welke wijze schuldhulpverlening voor gezinnen met minderjarige kinderen vormgegeven wordt.

De invulling van deze punten is aan de gemeenten. De Wgs schrijft wel voor ‘wat’ gemeenten moeten realiseren, maar niet ‘hoe’ dit moet gebeuren.

2.2 Samenhang gemeentelijke taken op het gebied van schuldhulpverlening

De gemeente organiseert de lokale sturing op algemene voorzieningen en beschikt over een aanbod van kwalitatief goede ondersteuning zo integraal en zo dicht mogelijk bij de burger. Het ondersteunen bij de financiële zelfredzaamheid van haar inwoners is hiervan een onderdeel. De gemeente zet in op vroegsignalering, preventieve activiteiten en het bieden van nazorg.

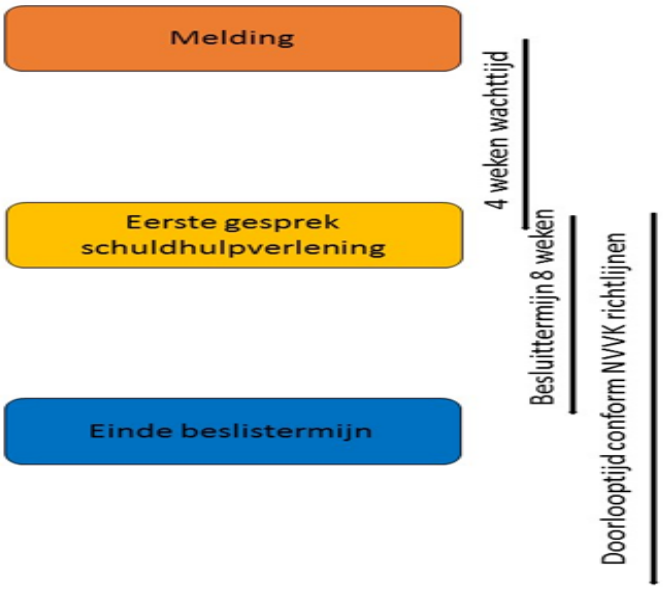
2.3 Kwaliteitseisen

De branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) heeft kwaliteitsnormen ontwikkeld in de vorm van de gedragscodes schuldregelen, budgetbeheer en sociale kredietverlening. Het CMD werkt samen met de Kredietbank Nederland bij schuldbemiddeling of saneringskrediet. De Kredietbank Nederland werkt conform de gedragscodes van de NVVK.

De NVVK toetst eens per drie jaar met onafhankelijke auditoren de kwaliteit van dienstverlening van haar leden zoals de Kredietbank Nederland. Door de audit wordt zichtbaar gemaakt dat de leden allemaal en altijd aan uniforme en controleerbare kwaliteitseisen voldoen.

2.4 Wachttijden

De wet stelt eisen aan de wacht- en doorlooptijden. De wachttijd is de tijd tussen de melding en het moment dat de hulpvraag wordt vastgesteld via het eerste gesprek. De wettelijke maximale wachttijd hiervoor bedraagt vier weken. De melding kan via de telefoon of persoonlijk plaatsvinden.



De doorlooptijd van de bestuursrechtelijke beslistermijn van acht weken begint als het verzoek tot toelating is ingediend, dit is tijdens het eerste gesprek met de schuldhulpverlener waarin ook de hulpvraag wordt vastgesteld.

Als er sprake is van een crisis dan is de wettelijk toegestane wachttijd maximaal drie werkdagen. Binnen drie werkdagen vindt dan het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en de crisisinterventie wordt toegepast.

De hierboven weergegeven doorlooptijden zijn de wettelijke beslistermijnen. Het CMD hanteert ook deze termijnen en zijn opgenomen in de beleidsregels. Het CMD streeft naar kortere doorlooptijden.

2.5 Juridische aspecten

Sinds de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de schuldhulpverlening een publieke taak en heeft deze een bestuursrechtelijk kader. Een besluit tot het doen van een aanbod of het afwijzen van een verzoek tot toelating tot schuldhulpverlening en de (tussentijdse) beëindiging van een schuldhulpverlenings- traject vallen onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en worden kenbaar gemaakt met een beschikking. Op grond van de Awb kunnen de ontvangers van het besluit bezwaar (en beroep) aantekenen. De termijnen van de Algemene wet bestuursrecht gelden dus ook voor de schuldhulpverlening.
De afspraken met de schuldenaar worden in een plan van aanpak vastgelegd.

2.6 Basisbankrekening

Wanneer een schuldenaar niet de beschikking heeft over een bankrekening biedt de Wgs (artikel 2 lid 5) de mogelijkheid de schuldenaar te verplichten een basisbankrekening[5] (zonder mogelijkheid tot roodstand) aan te vragen. Banken zijn dan verplicht de schuldenaar te accepteren. Het gaat hier om een maatregel die noodzakelijk kan zijn voor een effectieve schuldhulpverlening. Het CMD neemt een dergelijke beslissing op grond van een individuele afweging.

2.7 Zakelijke schulden

Burgers met zakelijke schulden (zelfstandig ondernemers) kunnen een krediet aanvragen bij een bank of een beroep doen op het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (Bbz 2004). De Bbz is een voorliggende voorziening voor zelfstandige ondernemers.

[5] Artikel 11 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening beschrijft de wettelijke verplichting voor banken om verzoekers, die zich voor gemeentelijke schuldhulpverlening hebben aangemeld, een basisbankrekening aan te bieden, als de betreffende hulpverleningsinstantie dit nodig acht voor effectieve schuldhulpverlening. Deze wettelijke verplichting is van toepassing voor banken in Nederland, die consumentenbetaalrekeningen aanbieden.

Omdat voor financiële hulpverlening aan ondernemers specifieke bedrijfsmatige kennis en specialistische expertise nodig is, wordt voor de uitvoering van het Bbz gebruik gemaakt van uitvoeringsorganisatie Senzer te Helmond.

Ondernemers die niet in aanmerking komen voor het Bbz, bij de doorstart van een bedrijf met schulden te maken krijgen of hun bedrijf willen beëindigen, kunnen gebruik maken van specialistische schulddienstverlening.

Toelating tot schuldhulpverlening bij het CMD is mogelijk als is komen vast te staan dat de onderneming niet meer levensvatbaar is, de activiteiten als zelfstandig ondernemer beëindigd zijn, er een afgeronde boekhouding is en de onderneming is uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel.

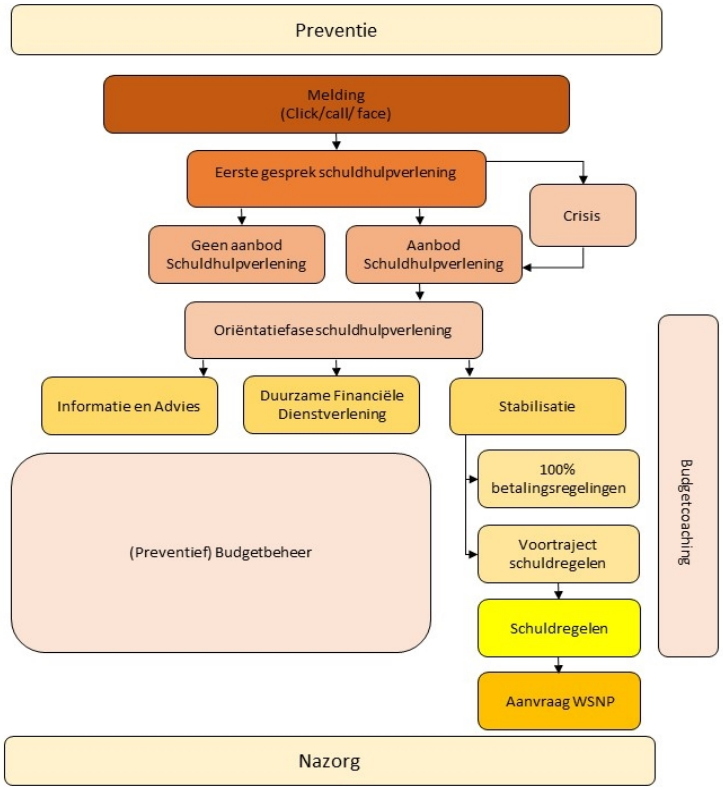
Opgemerkt wordt dat bij complexe zaken het dossier wordt overgedragen aan Zuidweg&Partners. Het is dan niet altijd noodzakelijk dat de onderneming wordt beeindigd.

3. SCHULDHULPVERLENING 2021 – 2024 : WAT DOEN WE AL

Het doel van de Wgs is een effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening bestaat uit minimaal drie verschillende stappen: preventie, curatie en nazorg. Preventie en nazorg moeten ervoor zorgen dat minder mensen in een (problematische) schuldensituatie terechtkomen en recidive wordt teruggebracht. Curatie is gericht op het oplossen van schuldenproblematiek door de oorzaken weg te nemen of belemmeringen aan te pakken die mogelijke oplossingen in de weg staan. Wanneer dit niet lukt wordt ingezet op het stabiliseren van de situatie en het voorkomen van escalatie.

Voor het hele schuldhulpverleningsproces geldt samenwerking met ketenpartners als één van de belangrijkste succesvoorwaarden. Het CMD werkt samen met sociale netwerken, lokale algemene voorzieningen[6] schuldeisers (met name de woningcorporaties, zorgverzekeringsmaatschappijen, leveranciers van water en energie, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders), beschermingsbewindvoerders en de rechtbank.

Deze partijen spelen diverse rollen tijdens de verschillende fasen in het proces van de schuldhulpverlening als verwijzer in de vroegsignalering, begeleider en ondersteuner tijdens het schuldhulpverleningsproces en het nakomen van afspraken en ná het proces in het voorkómen dat er opnieuw een schuldsituatie ontstaat.



Hoe de samenwerking vorm krijgt is als planverplichting in de Wgs (artikel 2 lid 4c) opgenomen.
Door de gemeente/CMD zijn er convenanten afgesloten en samenwerkingsafspraken gemaakt met deze bovengenoemde partijen.
Bijgaand schema geeft de stappen in het proces van schuldhulpverlening weer.

3.1 Preventie

Preventie is voorliggend aan het curatieve schuldhulpverleningstraject. Met preventie wordt

[6] Onder algemene voorzieningen wordt o.a. verstaan: activiteiten gericht op activering, informatie, advies en ondersteuning, algemeen maatschappelijk werk, mantelzorgondersteuning en vrijwilligersondersteuning.

geprobeerd de financiele zelfredzaamheid en gezond financieel gedrag van onze inwoners te verbeteren om zo financiële problemen en schulden te voorkomen. Preventie wordt ook ingezet om grotere financiële problemen, escalatie van schulden (vroegsignalering) of herhaling (recidive) te voorkomen. Preventie is van belang om sociale uitsluiting te voorkomen en maatschappelijke kosten te beperken. Dit laat onverlet dat de burger zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar financiële situatie.

Het CMD heeft verschillende activiteiten op het gebied van de preventie en verzorgt met haar uitvoeringspartners in het kader van de preventie de volgende activiteiten:

- Budgetcursusen die toegankelijk zijn voor alle inwoners van Geldrop-Mierlo;
- (preventief) budgetbeheer;
- het verstrekken van bijzondere bijstand voor (beschermings)bewindvoering, mentorschap en curatele en extern budgetbeheer;
- het waar nodig doorbetalen van de vaste lasten bij bijstandsgerechtigden.

Door zoveel mogelijk informatie digitaal (via internet) beschikbaar te maken zorgt het CMD ervoor dat de dienstverlening toegankelijk en gemakkelijk te vinden is.

3.2 Curatie

Inwoners van Geldrop-Mierlo die voor schuldhulpverlening in aanmerking willen komen kunnen zich digitaal, telefonisch of persoonlijk voor schuldhulpverlening aanmelden bij het CMD. De aanleiding voor dit verzoek kan een crisissituatie zijn, zoals een gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water.

3.3 Nazorg

Na het succesvol afronden van een schuldregelingstraject wordt ook nazorg geboden. Drie tot zes maanden na een afronding neemt de schuldhulpverlener contact op met de klant om te bepalen of de inkomsten en uitgaven van de klant nog in balans zijn. Indien blijkt dat er ondersteuning nodig is, wordt er een afspraak gemaakt voor een adviesgesprek of vindt er doorverwijzing plaats naar een nader te bepalen partij op het gebied van algemene voorzieningen binnen de gemeente.

Er wordt contact opgenomen door de schuldverlener met de klant en indien blijkt dat ondersteuning nodig is wordt een afspraak gemaakt voor een adviesgesprek of vindt er doorverwijzing plaats.

Net als in de fasen preventie en curatie is ook in deze fase de samenwerking met lokale partners van groot belang om duurzame verandering zeker te stellen en recidive te voorkomen.

3.4 Doelstellingen

In onze visie Persoonlijk, Dichtbij en verbonden zijn een aantal onderdelen opgenomen die van belang zijn voor de beleidsuitgangspunten voor schuldhulpverlening.
Inwoners weten waar zij terecht kunnen met (hulp)vragen, voelen zich serieus genomen, hebben vertrouwen in de aanpak of oplossing en ervaren maatwerk en weten wat er van hen wordt verwacht.

Wij helpen mensen met problemen met rondkomen en/of schulden te voorkomen en signaleren.
Deze uitgangspunten zijn vertaald naar praktische doelstellingen. Resultaten worden gemeten met prestatie-indicatoren.

De volgende doelstellingen zijn geformuleerd;

Wachttijden

- Aanmeldgesprekken vinden altijd binnen 4 weken na melding plaats
- Aanmeldgesprekken bij bedreigende situaties vinden altijd binnen 3 werkdagen melding plaats

Proces

- Plan van aanpak gereed zoveel mogelijk binnen 2 maanden na eerste gesprek
- Bij problematische schulden wordt er binnen 8 maanden na aanmelding een schuldregeling opgestart.
- Stabilisatietrajecten duren niet langer dan 6 maanden

De voortgang op de doelstellingen worden per trimester gemonitord en opgenomen in de voortgangsrapportages.

3.5 Monitoring en Verantwoording

Om de realisatie van de doelstellingen te kunnen meten is gekozen voor indicatoren die onder de directe invloedsfeer van het CMD vallen. Deze zullen wij natuurlijk monitoren daarnaast zijn er ook nog een aantal andere indicatoren die wij monitoren

Indicatoren

- Aanmeldgesprekken vinden binnen 4 weken na melding plaats :100 %
- Aanmeldgesprekken bij bedreigende situaties vinden binnen 3 werkdagen melding plaats : 100%
- Plan van aanpak gereed zoveel mogelijk binnen 2 maanden na eerste gesprek: 95%
- Bij problematische schulden wordt er binnen 8 maanden na aanmelding een schuldregeling opgestart: 80%
- Stabilisatietrajecten duren niet langer dan 6 maanden: 90%
- Aantal aanmeldingen.
- Aantal opgestarte schuldregelingen.
- Aantal tot stand gekomen schuldregelingen.
- Aantal beëindigingen met reden.
- Aantal processen Vroegsignalering.
- Aantal malen deelname aan traject bij constateren schulden via vroegsignalering

4. WAT GAAN WE NOG MEER DOEN

In de planperiode 2021-2024 willen we het beleid en de uitvoering schuldhulpverlening op onderdelen verder intensiveren. Zowel aan de ‘voorkant’, waar het de toegang tot, en de inzet van preventieve maatregelen betreft, als aan de ‘achterkant’, met maatregelen gericht op de nazorg voor de inwoner. We zetten in op:

- Inwoners eerder en beter te bereiken
- Het zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces
- Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid
- Stabiliteit bieden en bevorderen

Daarbij geldt dat de schuldhulpverlening van de gemeente toegankelijk is voor iedere burger[7] met privéschulden. Kenmerken van de schuldhulpverlening zoals de gemeente die uitvoert zijn het integrale karakter, dienstverlening op de maat van de klant/inwoner en de gerichtheid op een schuldenvrije toekomst. Er is aandacht voor de situatie en achtergrond van de inwoner en de gemeente maakt zo veel mogelijk gebruik van de mogelijkheden die in de sociale omgeving van de inwoner aanwezig zijn.

4.1 Aansluiten bij beleid van de rijksoverheid

Met de uitgangspunten voor de schuldhulpverlening sluit de gemeente aan bij de uitgangspunten die de rijksoverheid hanteert. Vanaf 2018 werkt de rijksoverheid met een beleidsprogramma ‘brede schuldenaanpak’. Van recentere datum (onder meer met een brief van 28 september 2020) zijn de maatregelen om de gevolgen van de coronacrisis tegen te gaan.

Het actieprogramma ‘Brede Schuldenaanpak’ is gericht op het voorkomen van problematische schulden, waarbij samenwerking, gegevensuitwisseling, voorkomen van escalatie, effectieve dienstverlening en snelheid de sleutelwoorden zijn. De aanpak bestaat uit een actieplan met 40 maatregelen die door verschillende organisaties uitgewerkt worden; ministeries en landelijke organisaties als de VNG, Divosa, NVVK, UWV belastingdienst, onderwijsinstellingen, aanbieders van wonen, zorg en nutsvoorzieningen, vrijwilligersorganisaties, verenigingen van beroepsuitoefenaars, gemeenten, enz.

Het beleid wordt ingevuld langs drie actielijnen:

- Problematische schulden voorkomen: preventie en vroegsignalering.
- Ontzorgen en ondersteunen.
- Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso.

Over de voortgang wordt periodiek gerapporteerd. De aanpassing van de Wgs is één van de activiteiten die zijn oorsprong heeft in het actieplan brede schildenaanpak.

De maatregelen in het kader van de Coronacrisis-aanpak bieden extra ondersteuning aan risicogroepen als jongeren, flexwerkers, kinderen en jongeren die leven in gezinnen met een

[7] Natuurlijke persoon, 18 jaar of ouder, ingezetene die op grond van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens bij de gemeente is ingeschreven.

inkomen rond de armoedegrens en ondernemers met weinig financiële reserves. Centrale thema's in die aanpak zijn burgerperspectief, het bevorderen van maatwerk en integraliteit van de dienstverlening.

4.2 Landelijke projecten

Een belangrijk thema in het actieplan brede schuldenaanpak is het beleid gericht op het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid. Laaggeletterdheid wordt veel genoemd als een van de oorzaken van armoede en schulden. Laaggeletterd staat in dit verband voor onvoldoende beheersing van taal, namelijk onder het niveau VMBO of MBO 2/3, dat wordt beschouwd als het minimale niveau om deel te kunnen nemen aam de maatschappij. Ongeveer 18% van de Nederlanders wordt tot de groep laaggeletterden gerekend, uit onderzoek (bron Divosa 2018) blijkt dat ongeveer de helft van de mensen die kampen met financiële problemen ook moeite heeft met lezen.

Met het programma 'Schouders Eronder' wordt op landelijk niveau aandacht gegeven aan de aanpak van laaggeletterdheid. Schouders eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG. Het programma wordt gesubsidieerd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De gemeente initieert en participeert in lokale projecten die gericht zijn op de aanpak van laaggeletterdheid.

In de brief van 28 september 2020 noemt de staatsecretaris voorbeelden van maatregelen die voor de gemeente van belang zijn en waar de gemeente in een aantal gevallen ook al initiatief in heeft genomen, om een snellere afhandeling van aanvragen te realiseren, sneller ondersteuning te kunnen bieden en administratieve lasten te verlagen.

Gericht op een snellere afhandeling van de aanvragen en verlaging van de administratieve lasten:

- Collectief schuldregelen: een aanpak waarin de individuele afhandeling van schulddossiers vervangen wordt door een collectieve afhandeling, en schuldeisers besluiten over acceptatie op basis van periodiek te ontvangen overzichten van potentiële nieuwe cliënten. Dit levert de genoemde winstpunten op.
- Schuldenknooppunt: veilige, digitale, uniforme en deels geautomatiseerde communicatie via een centraal digitaal loket, tussen schuldhulpverleners en schuldeisers gericht op tijdswinst in het proces.
- Waarborgfonds: een fonds van € 30 miljoen bedoeld om het gemeenten makkelijker te maken kredieten te verstrekken waarmee schuldeisers in één keer (gedeeltelijk), tegen finale kwijting betaald worden.

Wij zijn een groot voorstander van de voorgestelde aanpak in het project collectief schuldregelen. In 2021 willen wij op deze wijze gaan werken. Dat geldt ook voor de aanpak in het schuldenknooppunt. Wij gaan er van uit dat deze werkwijze, met voornamelijk digitaal berichtenverkeer veel tijdwinst zal opleveren.

Het waarborgfonds is een landelijke voorziening waar de gemeente indirect profijt van kan hebben. Op dit moment is het de Kredietbank Nederland waar de gemeente (CMD) de

saneringskredieten onderbrengt. De gemeente staat garant en zou dan in voorkomende gevallen een beroep kunnen doen op het waarborgfonds.

Gericht op het sneller (kunnen) bieden van ondersteuning:

- De informatiecampagne ‘Kom uit je schuld’ van ministerie SZW, in samenwerking met veel landelijke organisaties gericht op bewustwording en verwijzing. Met behulp van verhalen van ervaringsdeskundigen (schulden-ambassadeurs) en praktijkvoorbeelden wordt geprobeerd de drempel voor hulpvragen te verlagen;
- Breder toepassen van de noodstop procedure: uitstel van betaling (in eerste instantie max. 4 maanden) om schulden te stabiliseren en passende oplossingen voor de schuldenproblematiek zoeken. Het CJIB biedt deze mogelijkheid al.
- Het ondersteunen van de Schuldhulproute; een samenwerkingsverband van gemeenten, banken en partners in het schuldhulpdomein, gericht op het voorkomen van schulden. Een onderdeel van de schuldhulproute is de website Geldfit.nl. Banken, zorgverzekeraars, leveranciers van telecommunicatie en andere grote bedrijven brengen Geldfit.nl onder de aandacht van klanten met betalingsproblemen.

Het project ‘Kom uit je schuld’ kan het imago van schuldhulpverlening verbeteren. Die doelstelling streven wij ook na. Het breder toepassen van de noodstopprocedure is een aanpassing waar wij zeer naar uitkijken. Het gaat om een wijziging in de handelingspraktijk van landelijke organisaties waar de gemeente geen invloed opheeft, maar veel profijt van kan hebben. Het project ‘Geldfit’, is onderdeel van de schuldhulproute.

4.3 Speerpunten schuldhulpverlening lokale projecten.

Naast het aansluiten op rijksbeleid stimuleert de gemeente andere projecten die aansluiten bij de doelen die zijn geformuleerd. In de komende planperiode worden activiteiten verder geïntensiveerd en opgezet om de gewenste doelen te realiseren.

4.4 Inwoners eerder en beter bereiken

Een optie is het werken op locatie. Consulenten zouden dan ook vervolggesprekken op locatie kunnen voeren. De uitbreiding van de aanwezigheid van consulenten kan bijdragen aan een betere bereikbaarheid van inwoner met schulden, maar biedt ook de mogelijkheid voor ‘warme dossieroverdracht’ en het frequenter uitwisselen van inhoudelijke informatie.

Het is wenselijk dat de lengte van het voortraject voor schuldhulpverlening zoveel mogelijk beperkt wordt. Door te werken volgens het principe van het project ‘Collectief schuldenregelen’ zal tijdwinst geboekt worden. Het duurt gemiddeld 5 maanden voordat alle schuldeisers akkoord gaan met een saneringsvoorstel vanuit de schuldhulpverlening. Dat duurt niet alleen lang, het is ook overweldigend. Landelijk weten we dat jaarlijks bij 1.400 schulddossiers maar liefst 84.000 brieven over en weer verstuurd worden tussen schuldeisers, mensen met schulden en hulpverleners. Met Collectief Schuldenregelen wordt die stroom ingeperkt en het probleem veel sneller opgelost.

SchuldenlabNL verbindt een groot aantal organisaties die gezamenlijk werken aan een schuldenzorgvrij Nederland. Gemeenten spelen daarin een grote rol, maar ook banken, verzekeraars, woningcorporaties, energie- en telecomleveranciers, uitvoeringsorganisaties en ideële stichtingen.

Collectief Schuldenregelen is onderdeel van het pact ‘op weg naar een schuldenzorgvrij Nederland’. Dit pact wordt ondersteund door het ministerie.
De Kredietbank Nederland, partner van de gemeente Geldrop-Mierlo, gaat samen met SchuldenlabNL het Collectief Schuldenregelen implementeren voor de bijna 70 gemeenten, die gebruik maken van de diensten van de kredietbank.

4.5 Het zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces

Op verschillende plaatsen in Nederland (o.a. Zoetermeer, Leiden) wordt geëxperimenteerd met een aanbod ‘sociaal leenfonds’. Hulpverleners wordt de mogelijkheid geboden een renteloze lening aan te vragen voor hun cliënten (voor schulden tot € 1750) om openstaande nota’s te betalen. De afloscapaciteit van de cliënt bepaalt de looptijd van de lening met een maximum van 36 maanden. De begeleiding van de cliënt voor en na de aanvraag is een essentieel om te voorkomen dat cliënten verder in de schulden raken.

In Helmond is een soortgelijk project geweest onder de naam ‘schulden opkopen’. Daar bleek het project vooral een meerwaarde te hebben in het wegnemen van belemmeringen in de opstartfase van het schuldhulpverleningstraject, dus de werkzaamheden gericht op stabilisatie van de financiële positie.

Een mogelijkheid is ook dat bij de aanpak van schuldenproblematiek de voorkeur wordt gegeven aan de inzet van een saneringskrediet boven een schuldenregeling.
De Amersfoortse schuldhulporganisatie Stadsring51 gaat nog een stap verder en heeft het initiatief genomen om lopende schuldregelingen om te zetten naar saneringskredieten. Deze aanpak levert een extra besparing van administratieve uren op.

4.6 Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid

Schuldenproblematiek is een belangrijke belemmering voor participeren of het deelnemen in het arbeidsproces. Schulden kunnen leiden tot gezondheidsproblemen en sociale uitsluiting. Wanneer het aannemelijk is dat het hebben van schulden een belemmering is voor het verkrijgen van betaald werk, biedt artikel 55 van de Participatiewet de mogelijkheid om de bijstandsgerechtigde te verplichten een begin te maken met het saneren van de schulden. Uitvoeringsorganisatie Senzer voert de Participatiewet in opdracht van de gemeente uit en draagt zorg dat onze bijstandsgerechtigden een plaats op de arbeidsmarkt verwerven.

4.7 Stabiliteit bieden en bevorderen

Schuldhulpverlening is niet alleen gericht op het oplossen van de actuele schuldenproblematiek maar probeert ook inwoners blijvend uit de schulden te houden. Dat betekent dat er na een traject schuldhulpverlening ter voorkoming van recidive een nazorgaanbod wordt gedaan.

4.8 Vroegsignalering

Eén van de belangrijkste verplichtingen die de aangepaste Wgs aan de gemeenten oplegt is het organiseren van vroegsignalering. In de Wgs is expliciet opgenomen dat gemeenten daarvoor persoonsgegevens mogen uitwisselen. De aanpassing van de Wgs biedt nu een

wettelijke basis voor de gegevensuitwisseling tussen de in de wet genoemde partijen. Artikel 3 van de aangepaste Wgs stelt dat het college tot taak heeft om:

(art 3, 1b) *"…een inwoner een aanbod te doen tot een eerste gesprek als bedoeld in artikel 4, eerste lid, als een bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te bepalen signaal van schuldeisers is ontvangen door het college over betalingsachterstanden, dat een goede indicatie vormt voor meer schulden".*

De gegevensuitwisseling heeft betrekking op betalingsachterstanden in huur, zorgpremie, of nutsvoorzieningen. Schuldeisers melden dit aan de gemeenten en die zijn verplicht om bij alle signalen, dus ook enkelvoudige, een aanbod te doen voor een eerste gesprek.

De 'verwerkingsverantwoordelijke' als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') is de gemeente die de uitvoering heeft neergelegd bij haar afdeling CMD.
Wanneer iemand aangeeft met de gemeente in gesprek te willen moet dit gesprek binnen 4 weken plaatsvinden. Als in dit eerste gesprek de hulpvraag is vastgesteld gaat de Awb termijn voor besluitvorming lopen en moet er binnen maximaal 8 weken een beschikking worden afgegeven met daarbij een plan van aanpak. De schuldeisers krijgen een terugmelding en worden betrokken bij het vervolg.

Door het CMD is met het Plan integrale schuldhulpverlening, d.d. 10-04-2018 (2018-070437) al gestart met vroegsignalering. De ervaringen zijn positief maar in de uitvoeringspraktijk werd vooral hinder ondervonden van de AVG, waarbij partners geen signalen meer verstrekten. Met de nieuwe Wgs wordt de gegevensuitwisseling in overeenstemming met de AVG geregeld.

5. KOSTEN

Het onderdeel kosten moet verder ingevuld worden aan de hand van enerzijds de mogelijkheden voor beleidsintensivering en projecten. De financiële uitwerking van het beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024 zal onderdeel zijn van de meerjarenbegroting.

Wat de financiële mogelijkheden voor de korte termijn betreft is het op dit moment (januari 2021) nog onduidelijk welke budgetten de rijksoverheid beschikbaar stelt voor de uitwerking van het lokale beleid armoede en schuldhulpverlening. De staatssecretaris zegde in zijn brief van 28 september 2020 verschillende budgetten toe, maar de exacte verdeling per gemeente is nog onbekend.

Voorgesteld wordt de financiering van het plan mee te nemen met de jaarlijkse PenC-cyclus.