

Beleidsplan schuldhulpverlening gemeente Valkenburg aan de Geul 2018 - 2021

CONCEPT

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding

Met de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) op 1 juli 2012 is de zorgplicht van gemeenten op het gebied van integrale schuldhulpverlening wettelijk verankerd. De Wgs heeft als doel het bereiken van een selectieve, gerichte en effectieve schuldhulpverlening.

Het opstellen van een beleidsplan integrale schuldhulpverlening, één maal per vier jaar, is een verplichting vanuit de Wgs. Het nu voorliggende beleidsplan omschrijft de visie, uitgangspunten en doelstellingen van het schuldhulpverleningsbeleid binnen de gemeente Valkenburg aan de Geul en is een vervolg op het eerdere beleidsplan schuldhulpverlening Valkenburg aan de Geul 2012 e.v.. Bij de overgang naar Sociale Zaken Maastricht Heuvelland is laatstgenoemd beleidsplan gecontinueerd. Thans is in sluitende aanpak met de Heuvellandgemeenten (Gulpen-Wittern, Eijsden-Margraten, Meerssen en Vaals) een nieuw beleidsplan schuldhulpverlening opgesteld, voor de periode 2018 tot en met 2021. Tussentijdse bijstelling is mogelijk.

1.2 Proces

Zoals aangegeven is het beleidsplan schuldhulpverlening gemeente Valkenburg aan de Geul 2018-2021 is in nauwe samenwerking met de Heuvellandgemeenten (Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittern, Meerssen en Vaals) tot stand gekomen. De gemeente Maastricht heeft het beleidsplan schuldhulpverlening al eerder vastgesteld. Dit plan is als uitgangspunt gebruikt. Zodoende zijn de beleidsplannen van de Heuvellandgemeenten identiek en is er op hoofdlijnen afstemming met het beleidsplan van de gemeente Maastricht.

1.3 Definitie integrale schuldhulpverlening

Integrale schuldhulpverlening is een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met nazorg. Het doel is zowel financiële problemen zelf als de oorzaak hiervan op te lossen of te stabiliseren, zodanig dat deze geen belemmering vormen om te participeren in de samenleving. Het gaat hierbij om het ondersteunen van inwoners bij het vinden van een oplossing voor financiële problemen, voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Daarbij wordt maatwerk toegepast. De eigen verantwoordelijkheid en financiële gedragsverandering van de inwoner staan hierbij voorop. Daarnaast wordt zoveel mogelijk voorkomen dat schulden (weer) ontstaan (schuldpventie).

2 BELEIDSKADERS

2.1 Wettelijke kaders

2.1.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De Wgs is sinds 1 juli 2012 van kracht en vormt het belangrijkste kader voor de schuldhulpverlening in de gemeente. Ingevolge de Wgs hebben gemeenten een wettelijke taak met betrekking tot de minnelijke schuldhulpverlening. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om schuldhulpverlening te bieden aan inwoners. Hierbij moet niet alleen aandacht zijn voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor eventuele bijkomende omstandigheden die in verband kunnen staan met de financiële problemen, zoals psychosociale factoren, relatieproblemen, woonsituatie, gezondheid, verslaving of gezinssituatie. Het is belangrijk om bij schuldhulpverlening de oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van schulden, zo mogelijk, weg te nemen. Hetzelfde geldt voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan.

De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad daarvoor (tenminste) elke 4 jaar een beleidsplan schuldhulpverlening vaststelt. Het plan bevat de hoofdzaken van het gemeentelijke beleid voor wat betreft de integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schuldproblematiek. Artikel 2 lid 4 van de Wgs schrijft voor dat in het plan in ieder geval moet worden opgenomen:

- Een beschrijving van doelstellingen die de gemeente wil bereiken;
- Een beschrijving van maatregelen die worden genomen om de kwaliteit te borgen;
- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft om het eerste gesprek te voeren waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
- Een beschrijving van de manier waarop schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

2.1.2 Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap

Beschermingsbewind wordt ingesteld indien een meerderjarige als gevolg van zijn lichamelijke of geestelijke toestand tijdelijk of duurzaam niet in staat is ten volle zijn vermogensrechtelijke belangen zelf behoorlijk waar te nemen of het de verwachting is dat deze toestand binnen afzienbare tijd zal optreden. Sinds de wijziging van de wet, per 1 januari 2014, is het hebben van problematische schulden en verkwisting een aparte grond voor beschermingsbewind. Deze bewinden worden ook wel de 'schuldbewinden' genoemd. Dit heeft er mede toe geleid dat het aantal burgers, waarbij de goederen onder beschermingsbewind zijn gesteld, fors is toegenomen.

Deze toename zorgt voor een grote financiële druk bij gemeenten, waar het gaat om burgers die niet draagkrachtig genoeg zijn om de kosten van beschermingsbewind zelf te betalen. Daarnaast begeven gemeenten en beschermingsbewindvoerders zich deels op hetzelfde terrein waar het gaat om het ondersteunen van burgers met (een risico op) financiële problemen. Gemeenten en beschermingsbewindvoerders zoeken naar wijzen waarop zij samenwerking kunnen invullen. Het gaat om samenwerkingsvormen met verschillende doeleinden, zoals de in- en uitstroom reguleren, de kwaliteit verbeteren, het bevorderen van financiële zelfredzaamheid en/of het effectiever inrichten van de dienstverlening aan beide zijden bijvoorbeeld door overlap in werkzaamheden te verminderen. Een van de belangrijke uitgangspunten van samenwerking is het in gezamenlijkheid zoeken naar de best passende en minst ingrijpende voorziening voor een burger die financiële ondersteuning behoeft.

2.1.3 Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

Als het treffen van een regeling met schuldeisers - het minnelijke schuldhulpverleningstraject dat via de gemeente loopt - niet lukt, wordt bij de rechter een verzoek ingediend voor het wettelijk schuldsaneringstraject. De gemeente heeft de wettelijke verplichting om een zogenaamde Wsnp-verklaring af te geven. Hierin is opgenomen waarom het minnelijke traject voor schulden niet lukt.

Met deze verklaring en het verzoekschrift dient de gemeente namens de inwoner een verzoek bij de rechter in voor het wettelijk schuldsaneringstraject.

2.2 Gemeentelijke beleidskaders

2.2.1 Actieplan Armoedebestrijding

Het Actieplan Armoede kent een brede en integrale opzet van armoedebestrijding en daarmee ook van schuldhulpverlening. Het Actieplan gaat uit van vier hoofdlijnen:

1. Het versterken van preventie en vroegsignalering;
2. Het verbeteren van de aanpak van schulden;
3. Het vereenvoudigen van complexe armoederegelingen, en
4. Het verbinden van mensen en organisaties waardoor een betere samenwerking wordt bereikt.

Zowel Actieplan Armoedebestrijding als het beleidsplan schuldhulpverlening richten zich op bovenstaande vier prioriteiten, met als doel dat betere resultaten bereikt worden: dat inwoners het aanbod schuldhulpverlening (beter) weten te vinden en er gebruik van kunnen maken, dat ze niet gehinderd worden door bureaucratische rompslomp, dat ze sneller en beter geholpen worden, dat ze zich minder/geen zorgen hoeven te maken over hun primaire levensbehoeften.

Het doel van schuldhulpverlening en de armoedeaanpak is om sociale uitsluiting en de ongelijkheid die daardoor ontstaat, aan te pakken. Het voorkomen/verminderen van schuldenproblematiek is een belangrijk onderdeel van armoedebestrijding.

2.2.2 Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht Heuvelland 2022

Schuldhulpverlening hangt samen met het sociaal domein, bestaande uit de Jeugdwet, Participatiewet en Wmo. Het is van belang een duidelijke relatie te leggen tussen de uitgangspunten van deze wetten en schuldhulpverlening.

In de Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht Heuvelland 2022 staat de inwoner centraal en is het doel om iedereen zoveel en zo zelfstandig mogelijk te laten participeren in de maatschappij. Eventuele ondersteuning is op maat en de regie blijft zoveel mogelijk bij de inwoner zelf. Schulden vormen een belemmering voor zaken die vanuit het sociaal domein belangrijk zijn zoals participeren, zelfstandig en zelfredzaam zijn. Schulden en van daaruit armoede werken belemmerend op leefstijl, gezondheid en oplossingskracht.

Binnen de Toekomstagenda zijn vier doelstellingen benoemd, die overlappen met de aanpak binnen de schuldhulpverlening. Deze doelstellingen zijn:

1. De individuele eigen kracht wordt versterkt: het voorkomen van problematische schulden en de gevolgen hiervan voor de participatie en het vergroten van de financiële zelfredzaamheid.
2. De collectieve eigen kracht wordt versterkt: een brede en integrale aanpak en samenwerking.
3. De inwoner en zijn directe omgeving staan centraal en niet het systeem: uitgaan van de eigen verantwoordelijkheid. De gemeente is ondersteunend en niet sturend.
4. Inwoners die tijdelijk of permanent geen regie kunnen voeren over hun eigen leven krijgen ondersteuning: de gemeente zet in op maatwerk.

2.2.3 Beleidsregels schuldhulpverlening

Separaat aan dit beleidsplan, zijn de beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Valkenburg aan de Geul 2018 e.v. opgesteld. Deze beleidsregels bevatten meer informatie over wacht- en doorlooptijden, verplichtingen, weigerings- en beëindigingsgronden en een hardheidsclausule. Deze bepalingen geven nadere invulling aan de kaders uit dit beleidsplan.

3.1 Visie

Het is economisch niet verantwoord en uit sociaal oogpunt niet wenselijk dat inwoners buiten de samenleving komen te staan. Er wordt geïnvesteerd in maatregelen die de mogelijkheden tot participatie vergroten, waarbij participatie op de arbeidsmarkt voorop staat. Een belemmering bij (arbeids)participatie is het hebben van (problematische) schulden. Daarom is het van groot belang om, binnen de gestelde kaders, (problematische) schulden te voorkomen, beheersbaar te maken of op te lossen. Daarbij staat het vergroten van de financiële zelfredzaamheid centraal. De inwoner is in eerste instantie zelf verantwoordelijk. Inwoners die (tijdelijk) niet in staat zijn zelf de verantwoordelijkheid te nemen, krijgen (tijdelijke) ondersteuning vanuit de gemeente: snel, effectief en het liefst zo vroeg mogelijk.

Hieruit volgt de volgende visie:

Schuldhulpverlening is gericht op:

- het voorkomen en wegnemen van belemmeringen waardoor participatie wordt bevorderd;
- het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van inwoners;
- het bevorderen van participatie van inwoners, waarbij arbeidsparticipatie voorop staat.

Alle inwoners met (dreigende) financiële problemen kunnen een beroep doen op schuldhulpverlening. Door het aanbieden van laagdrempelige voorlichting en informatie wordt bevorderd dat minder inwoners schulden krijgen. Inwoners die financiële problemen hebben, krijgen ondersteuning en begeleiding bij het vinden van een oplossing voor of het beheersbaar maken van de schulden, waarbij aandacht is voor de oorzaken van de financiële problemen en mogelijke belemmeringen voor een oplossing. Er wordt maatwerk geboden en er worden blijvende resultaten behaald: een leven waar financiële problemen geen belemmering meer vormen en waarbij inwoners het liefst vrij van schulden maatschappelijk participeren (op het voor hen hoogst haalbare niveau) en financieel zelfredzaam zijn. De gemeente voert de regie op het proces en de inwoner is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

3.2 Uitgangspunten

In genoemde visie ligt een viertal uitgangspunten besloten:

1. Integrale aanpak
2. Maatwerk
3. Eigen verantwoordelijkheid
4. Brede toegang

3.2.1 Integrale aanpak

Schuldhulpverlening wordt vanuit een integrale aanpak benaderd. Dat betekent dat er niet alleen wordt gekeken naar financiële problemen, maar ook naar de omstandigheden die van invloed zijn daarop. Om financiële problemen duurzaam op te lossen, is het van belang dat de oorzaak duidelijk is. Vaak zijn er namelijk ook sociaal-maatschappelijke problemen aan de orde.

Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van psychische problemen, verslaving, problemen van relationele aard of laaggeletterdheid. Deze problemen kunnen een rol spelen bij het ontstaan van financiële problemen en kunnen een succesvolle schuldregeling en financiële zelfredzaamheid in de weg staan. Afhankelijk van de aard van de problemen, ondersteunen verschillende professionals en vrijwilligers de betreffende inwoner. Het doel van de integrale aanpak is om te komen tot een duurzaam resultaat.

3.2.2 Maatwerk

De inzet van schuldhulpverlening is maatwerk. Welke vorm van hulp wordt ingezet en welke partners daarbij betrokken worden is afhankelijk van de situatie waarin de inwoner zich bevindt en welke oorzaken aan de situatie ten grondslag liggen. In sommige gevallen kan een adviesgesprek voldoende zijn om grotere schulden te voorkomen. In andere gevallen is het starten van een langer schuldhulpverleningstraject noodzakelijk. Wanneer er sprake is van een crisis wordt direct hulp ingezet. De ambitie om alle inwoners aan een schuldenvrije toekomst te helpen is te hoog gegrepen. Niet voor elke inwoner is het bereiken van een schone lei haalbaar. Sommigen inwoners zullen langdurig niet in staat zijn om financieel zelfredzaam te zijn. Toch blijft ook voor deze inwoners het streven naar zelfredzaamheid overeind, maar dan binnen de mogelijkheden die er zijn en met de begeleiding die daarvoor nodig is. Er wordt gestreefd naar een zo effectief en efficiënt mogelijke inzet van schuldhulpverlening.

3.2.3 Eigen verantwoordelijkheid

De eigen verantwoordelijkheid en motivatie van de inwoner staan voorop. Elke inwoner die wordt ondersteund met schuldhulpverlening, spant zich in om het traject van schuldhulpverlening tot een succesvol einde te brengen. De gemeente ondersteunt als dit nodig is en laat de regie waar die hoort: 'de inwoner is zelf aan zet'. De inwoner staat centraal, maar blijft verantwoordelijk voor het slagen van de schuldhulpverlening. Dit betekent ook dat de inwoner, naar vermogen, zelf verantwoordelijkheid moet nemen in beslissingen en afspraken dient na te komen.

3.2.4 Brede toegang schuldhulpverlening

De Wgs gaat uit van een brede toegang tot schuldhulpverlening. In principe is schuldhulpverlening toegankelijk voor alle inwoners met (dreigende) problematische schulden. Er wordt geen inkomens- of vermogensgrens gehanteerd voor de toegang tot schuldhulpverlening. Dit is in lijn met het uitgangspunt dat schuldhulpverlening breed toegankelijk moet zijn. Echter, zelfstandigen kunnen geen aanspraak maken op een minnelijke schuldregeling vanuit de gemeente (zie de uitgebreidere toelichting hieronder).

Onderstaand wordt toegelicht hoe omgegaan wordt met enkele specifieke groepen.

- Gezinnen met minderjarige inwonende kinderen

Gezinnen met minderjarige inwonende kinderen verdienen op grond van de Wgs extra aandacht ter voorkoming van de negatieve gevolgen van schulden op de ontwikkeling van minderjarige kinderen. Extra aandacht kan, als dat nodig is, gegeven worden aan de situatie van deze gezinnen en de situatie van de kinderen. Hier kan vorm aan worden gegeven via de nauwe samenwerking tussen de gemeente en andere ketenpartners zoals: Trajekt Algemeen maatschappelijk werk, Stichting Leergeld, Stichting Jeugd sportfonds, Stichting Jeugd cultuurfonds, Vluchtelingenwerk et cetera. Hiermee wordt aangesloten bij de integrale benadering tussen alle partijen, waardoor (financiële) problemen bij ouders en hun kinderen snel opgepakt kunnen worden.

- **Zelfstandige ondernemers**

Een zelfstandige valt in principe niet onder de Wgs. Zelfstandigen kunnen dan ook geen aanspraak maken op een minnelijke schuldregeling vanuit de gemeente, omdat zij geen natuurlijke personen zijn en voor hen andere rechtsmiddelen bestaan (herfinanciering van het bedrijf, een beroep op het Bijstandsbesluit zelfstandigen 2004). Zelfstandigen kunnen wel ondersteuning krijgen bij het stabiliseren van de financiële situatie. Ook een zelfstandige die zijn onderneming heeft beëindigd en zich heeft uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel, kan in aanmerking komen voor schuldhulpverlening in de zin van een minnelijke schuldregeling. Hiermee worden inwoners die schulden hebben als gevolg van de liquidatie van hun onderneming niet uitgesloten.

- **Recidivisten**

Schuldhulpverlening is in principe éénmalig. Het is niet de bedoeling dat er ongelimiteerd gebruik gemaakt wordt van deze ondersteuning. Dit ondermijnt het leereffect én zorgt ervoor dat onverantwoord bestedingsgedrag in stand wordt gehouden. Bovendien neemt de kans op een succesvolle schuldhulpverlening bij recidivisten af, omdat schuldeisers vaak niet bereid zijn opnieuw medewerking te verlenen. Recidivisten worden gedurende een periode van 5 jaar uitgesloten van schuldhulpverlening. De uitsluitingsperiode geldt vanaf de datum van beëindiging van de minnelijke schuldhulpverlening, dan wel beëindiging van een WSNP-traject. Als het ontstaan van nieuwe schulden niet (volledig) aan de inwoner zelf te wijten is of er sprake is van een gezin met minderjarige kinderen of andere bijzondere omstandigheden, kan van de uitsluitingsperiode van 5 jaar worden afgeweken.

- **Frauderende schuldenaars**

Het is in principe niet de bedoeling dat schuldhulpverlening wordt aangewend om vorderingen te saneren die zijn ontstaan als gevolg van fraude ten koste van maatschappelijke middelen, omdat dit het draagvlak voor sociale voorzieningen ondermijnt. Er zijn echter situaties waarbij het toch wenselijk is om een frauderende schuldenaar te ondersteunen met schuldhulpverlening, om grotere maatschappelijke problemen en kosten te voorkomen. Het ondersteunen van inwoners met fraudeschulden is altijd maatwerk.

3.3 Doelstellingen

3.3.1 Preventie

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom is schuldpreventie een belangrijk onderdeel van schuldhulpverlening. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn schulden te voorkomen, financiële vaardigheden te vergroten en gedrag zodanig te veranderen dat financiën op orde blijven. Het doel van schuldpreventie is het voorkomen van financiële problemen, van belemmeringen voor participatie en daardoor (mogelijk) een sociaal en maatschappelijk isolement en/of het ontstaan van maatschappelijke kosten. Preventie levert meer op dan het achteraf oplossen van problemen. Extra inzet op preventie levert vaak geen directe korte termijn resultaten op, net als adequate voorlichting. Toch is preventie van wezenlijk belang voor zowel de samenleving als voor het individu.

Er worden verschillende preventieve maatregelen ingezet:

- **Informatie en advies**

Informatie is gericht op bewustwording, inzicht in financiën en inkomsten en uitgaven. Ook kunnen voorbeeldbrieven aangereikt worden. Soms is informatie en advies voldoende om de inwoner op weg te helpen. Ook inwoners zonder schulden kunnen zich aanmelden, waardoor de informatie een preventief karakter heeft.

- Vaardigheden en (financiële) educatie

Inwoners krijgen vaardigheden geleerd zoals het opstellen van een begroting, treffen van betalingsregelingen, administratie bijhouden, een omslag maken van korte termijn naar lange termijn denken, communiceren met schuldeisers, maar ook eigen motivatie en zelfvertrouwen.

- Vroegsignalering

Vroegsignalering van schuldenproblematiek is een belangrijke vorm van preventie. Doel is schulden vroegtijdig te signaleren en tijdig in te grijpen om zo te voorkomen dat inwoners (dieper) in problemen komen. Er zijn verschillende ketenpartners die signalen kunnen opvangen. Daarvoor moeten deze ketenpartners wel kennis hebben van financiën en schuldproblematiek en mogelijke signalen kunnen herkennen. Door scholing in het herkennen van signalen en gerichte informatie over waar deze signalen afgegeven kunnen worden, wordt vroegsignalering versterkt.

Ook afspraken met woningcorporaties, energieleveranciers en WML, met als doel het voorkomen van huisuitzetting of het afsluiten van gas/water/licht, helpen daarbij. Een betalingsachterstand is een duidelijk signaal en heeft een voorspellende waarde voor het ontstaan van financiële problemen. Het signaleren en melden daarvan bevordert een tijdige aanpak van problemen.

- Hulp bij het invullen van formulieren

Inwoners kunnen hulp krijgen bij het invullen van formulieren en leren om het formulier de volgende keer zelf in te vullen. Ook kunnen zij hulp krijgen bij het ordenen van de administratie, waarbij ze, indien mogelijk, leren dit voortaan zelf te doen.

3.3.2 Vergroten van de financiële zelfredzaamheid

Door het investeren in de capaciteiten van de inwoner, wordt de mogelijkheid geboden om in de toekomst zelf financiële problemen het hoofd te bieden. Dit proces is toekomstgericht en loopt naast de ondersteuning voor het oplossen van de huidige schuldensituatie. Het vergt een andere focus van de hulpverlener. Geen focus meer op het bieden van zorg en ondersteuning, maar een blik op de behoefte van de inwoner. De hulpverlener werkt samen met de inwoner en coacht. Belangrijk is dat de hulpverlener zelf durft los te laten, om de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de inwoner te stimuleren en zo (weer) de regie te geven over zijn eigen leven.

4 UITVOERING VAN SCHULDHULPVERLENING

4.1 Borging van kwaliteit

De Wgs verplicht om in het beleidsplan te beschrijven welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. De gemeente Valkenburg aan de Geul stelt aan de uitvoeringsorganisatie van professionele schuldhulpverlening de eis dat zij werkt conform de richtlijnen en gedragscodes van de NVVK, de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren). De NVVK is de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De NVVK heeft gedragsregels ontwikkeld waarin richtlijnen zijn opgenomen voor goede schuldhulpverlening. Het werken volgens deze gedragscodes levert een goede bijdrage aan de kwaliteit.

Verder is het van essentieel belang dat alle partijen die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening aantoonbaar beschikken over voldoende capaciteit en deskundigheid, om op die manier de kwaliteit van dienstverlening te borgen. Daaronder wordt in ieder geval ook verstaan klantbejegening en de inhoud van het proces.

Om tussentijds op een praktisch niveau te kunnen sturen worden met de uitvoeringsorganisatie van de professionele schuldhulpverlening duidelijke afspraken gemaakt.

Deze afspraken worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. Hierin worden ook afspraken opgenomen omtrent de aan te leveren managementinformatie. Op basis van de managementinformatie wordt de kwaliteit en de effectiviteit van de schuldhulpverlening gemonitord.

Op klantniveau bestaat, afhankelijk van de noodzaak en situatie, frequentere samenwerking. Hierbij wordt de samenwerking met andere ketenpartners dan de gemeente en de uitvoerende partijen, als voorwaarde gesteld om de integraliteit te waarborgen.

4.2 Wacht- en doorlooptijden

Eisen aan de wacht- en doorlooptijd zijn specifiek opgenomen in de Wgs, met als doel de wachttijden te verminderen.

4.2.1 Wachtijd

De wachttijd is de periode tussen het eerste contact (aangemeldgesprek) met de inwoner en het intakegesprek. In het intakegesprek wordt de hulpvraag vastgesteld. Op grond van de Wgs bedraagt de maximale wachttijd vier weken (artikel 4, leden 1 en 2 van de Wgs). De gemeente heeft dus vier weken de tijd om een intakegesprek te voeren. In geval van een crisissituatie is de wachttijd drie werkdagen. Een crisissituatie speelt bij gedwongen woningontzuiming, beëindiging van levering van gas, elektra of water of opzegging/ontbinding van de zorgverzekering.

4.2.2 Doorlooptijd

De Wgs bepaalt in artikel 4 lid 3 dat de gemeente inzicht geeft in de doorlooptijd van het aangemeldgesprek tot het bereiken van het resultaat. Dit betekent dat inwoners inzicht moeten hebben in de doorlooptijd van een traject. Dit is niet een standaard aantal weken, dit zal per inwoner verschillen (maatwerk). Belangrijk is dat de inwoner weet wat hij kan verwachten en weet wat hij zelf moet doen om de doorlooptijd te behalen. Voor wat betreft de doorlooptijd wordt aangesloten bij de richtlijnen die daarover worden gegeven door de brancheorganisatie NVVK. De doorlooptijden zijn wettelijk bepaald. Dit houdt in dat na 8 weken na indiening van de aanvraag hierop een besluit genomen moet worden.

Voor wat betreft de uitvoering wordt gestreefd naar een kortere periode dan 4 weken om de dienstverlening aan de inwoner te optimaliseren.

CONCEPT