

Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening

Wat doet de gemeente Hoorn om inwoners met (dreigende) schulden zo snel mogelijk te helpen naar een schuldvrij bestaan?

2022-2025

GEMEENTE HOORN

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

2. Ontwikkeling en actualiteiten schuldenproblematiek 4
2.1 Schuldenproblematiek 4
2.2 Ontwikkeling cijfers schuldhulpverlening 4
2.3 Actualiteiten en coronacrisis 5

3. Hulp bij schulden 7

4. Aanpak integrale schuldhulpverlening 8
4.1 Specifieke aandacht 8
4.2 Inzet schuldhulpverlening 9
4.3 Samenwerking 11

5. Resultaten 12
5.1 Ambitie, maatschappelijke resultaten en strategische doelen 12
5.2 Kwaliteit 13
5.3 Klanttevredenheid 13

Bijlagen 14
1. Stakeholdersessies 14
2. Implementatieplan 15

1. Inleiding

Op 23 maart 2021 is de Beleidsvisie Rondkomen vastgesteld. De inzet dat volgt uit deze Beleidsvisie zorgt ervoor dat alle inwoners in Hoorn kunnen rondkomen. Hulp bij schulden is daarin één van de onderdelen. Eén van de doelen voor Hulp bij schulden binnen de Beleidsvisie Rondkomen is het inzetten op een aparte Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening. Deze Beleidsvisie is een uitwerking van de Beleidsvisie Rondkomen.

Deze uitwerking is noodzakelijk om aan de taken te voldoen die gemeenten op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) hebben. Dat zijn:

- Het vaststellen van een plan dat richting geeft aan een integrale schuldhulpverlening[1] aan de inwoners in de gemeente;
- Dit plan bevat hoofdzaken van het door de gemeente uit te voeren beleid en het voorkomen dat mensen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen;
- Welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
- Welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en
- Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

Voor de totstandkoming van deze beleidsvisie is een projectmatige aanpak toegepast. Er zijn bijdragen geleverd door:

- De Hoornse gemeenteraad;
- Het Hoornse college van Burgemeester en Wethouders;
- Een extern panel van specialisten;
- Interne- en externe stakeholders en
- Een intern projectteam van specialisten.

[1] Artikel 2 lid 4 Wgs

Binnen deze Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening wordt antwoord gegeven op de vraag:

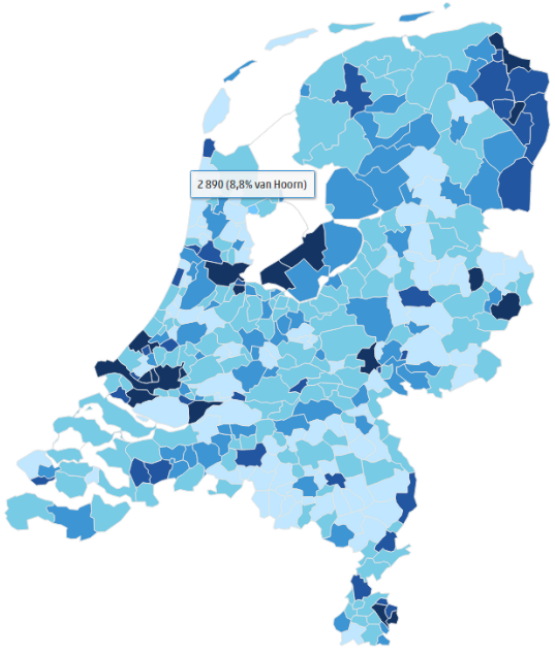
‘Wat doet de gemeente Hoorn om inwoners met (dreigende) schulden zo snel mogelijk te helpen naar een schuldvrij bestaan?’

2. Ontwikkeling en actualiteiten schuldenproblematiek

2.1 Schuldenproblematiek

In 2020 had van 7,6 procent van de Nederlandse huishoudens te maken met geregistreerde problematische schulden[2]. In Hoorn lag dat percentage wat hoger op 8,2 procent.

Figuur 1. Schuldenproblematiek in Hoorn 2020 – CBS



2.2 Ontwikkeling cijfers schuldhulpverlening

In onderstaande tabel is de instroom in de schuldhulpverlening te zien van de afgelopen jaren. Dit zijn het aantal inwoners die zich dat jaar hebben aangemeld bij de schuldhulpverlening.

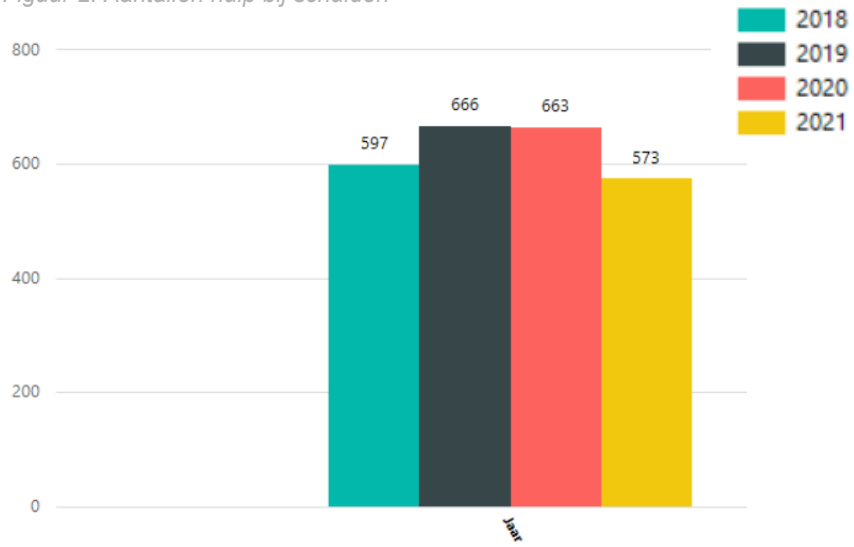
Tabel 1. Instroom schuldhulpverlening

Jaar	Instroom
2018	748
2019	801
2020	728
2021	Tot en met september: 498

Dashboard Sociaal Domein

In onderstaand figuur is het verloop te zien van het totaal aantal inwoners dat schuldhulpverlening heeft ontvangen in de afgelopen jaren.

Figuur 2. Aantallen hulp bij schulden



Dashboard Sociaal Domein

[2] CBS-oktober 2020- Geregistreerde problematische schulden (cbs.nl)

2.3 Actualiteiten en coronacrisis

Wetswijzigingen

Wetswijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Sinds 1 januari 2021 is de Wgs gewijzigd. Deze wijziging dient twee doelen. Het eerste doel is betere ontsluiting van persoonsgegevens om de schuldhulpverlening effectiever te maken. Schuldhulpverleners kunnen nu eenvoudig zelf digitale informatiebronnen raadplegen, zoals bijvoorbeeld gegevens over schulden, salaris en andere inkomsten.

Het tweede doel is vroegsignalering als wettelijke taak voor gemeenten. Dit houdt in dat gemeente nu de mogelijkheid hebben om signalen van inwoners met betalingsachterstanden in een vroeg stadium uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. Hiervoor heeft de gemeente het Landelijke Convenant Vroegsignalering ondertekend, dit is verder uitgewerkt in de Beleidsvisie Rondkomen.

Wet inburgering 2021

De nieuwe Wet inburgering treedt in werking op 1 januari 2022. Gemeenten krijgen een belangrijke rol bij de begeleiding van nieuwkomers die inburgeringsplichtig zijn. Het doel van de wet is dat inburgeringsplichtigen zo snel mogelijk meedoen in Nederland en dat ze zo snel mogelijk werk vinden. Gemeente krijgen de taak om alle (bijstandsgerechtigde) asielstatushouders verplicht (financieel) te ontzorgen gedurende zes maanden, zodat de focus op inburgering en participatie gelegd kan worden. De nieuwe wet is daarom ook van invloed op het Team Rondkomen. Er wordt gezorgd voor een goede samenwerking met korte lijnen, waardoor inwoners sneller kunnen worden door verwezen naar de schuldhulpverlening.

Energiearmoede

Volgens een onderzoek van TNO[3] is er sprake van energiearmoede als huishoudens over een laag inkomen beschikken in combinatie met hoge energielasten dan wel een woning van energetisch onvoldoende kwaliteit. Het gaat om 550.000 huishoudens, zo'n 7 procent van het totaal. Volgens de TNO interactieve kaart Energiearmoede per gemeente is dat in Hoorn 5,62 procent, ca. 1800 huishoudens. Het rijk stelt geld ter beschikking aan gemeenten om de energiearmoede aan te pakken. Dit heeft onder andere invloed op Team Rondkomen en de integrale schuldhulpverlening, maar ook op overige beleidsterreinen van de gemeente en de woningcorporaties in Hoorn.

Vanuit preventie en vroegsignalering in de Beleidsvisie Rondkomen worden inwoners geholpen die leven in energiearmoede. Om energiearmoede te voorkomen wordt er ingezet op preventie, zoals bijvoorbeeld het delen van bespaartips. Daarnaast ontvangt de gemeente signalen van energiebedrijven. Vanuit vroegsignalering worden die inwoners benadert en geholpen met betalingsproblemen.

Toeslagenaffaire

Inwoners met schulden die gedupeerd zijn in de toeslagenaffaire worden via de Belastingdienst geholpen met het (laten) kwijtschelden en/of afbetalen van die schulden. Inwoners die gedupeerd zijn in de toeslagenaffaire en die al in een schuldhulpverleningstraject via de gemeente ('Msnp'/ 'minnelijk traject') of in een wettelijk schuldsaneringstraject zitten ('Wsnp'/ 'schuldsanering') worden ook via de Belastingdienst geholpen met het stopzetten van die trajecten en het afbetalen van die vorderingen. Het stopzetten van die trajecten gebeurt sinds medio 2021. Het kwijtschelden en/of afbetalen van die vorderingen gebeurt naar verwachting voor het eerst eind 2021/ begin 2022.

Wijkprogramma Kersenboogerd

Voor het centrumgebied Kersenboogerd is er een integrale sociale aanpak met daarin 7 opgaven, die met en door het sociaal domein worden opgepakt. Opgave 1 hiervan is het bestrijden van armoedeproblematiek. De Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening, maar ook de beleidsvisie Rondkomen sluiten aan op deze opgave.

Vanuit het programma is het doel om bewoners in armoede en met schuldenproblematiek beter bereiken, zodat er meer gebruikt gemaakt wordt van de inkomensondersteunende voorzieningen. Het financieel spreekuur wordt gecontinueerd waarbij wordt ingespeeld op de actuele ontwikkelingen in de wijk. Daarnaast wordt er gedacht aan een outreachende aanpak om het bereik van de bewoners te vergroten.

[3] De feiten over energiearmoede in Nederland: inzicht op een nationaal en lokaal niveau, TNO 2021

Coronacrisis
Sinds maart 2020 is er in Nederland sprake van de Covid-19 pandemie, dit heeft economische gevolgen ook voor de inwoners van Hoorn. Door het grote pakket aan steunmaatregelen van het rijk, bleef het aantal hulpvragen in de schuldhulpverlening tot nu toe beperkt. De verwachting is dat dit aantal toe gaat nemen na het aflopen van de steunpakketten.

In tabel 1 en figuur 2 op pagina 4 is de instroom en het totale aantal inwoners dat schuldhulpverlening ontvangt per jaar te lezen. Hierin is de stijging van het aantal hulpvragen als gevolg van de coronacrisis in Hoorn nog niet terug te zien. Inwoners geven aan dat ze juist minder schulden hebben omdat er minder prikkels waren om geld uit te geven.

Verwacht wordt dat met name ondernemers/zzp’ers hulp nodig zouden kunnen hebben na het aflopen van de steunpakketten. Ondernemers/ zzp’ers zijn mensen die niet snel de gemeente opzoeken. Daarom probeert de gemeenten deze groep proactief te benaderen en hulp aan te bieden.

3. Hulp bij schulden

Met de Beleidsvisie Rondkomen wordt ervoor gezorgd dat alle inwoners kunnen rondkomen. Preventie en vroegsignalering zijn uitgewerkt in de Beleidsvisie Rondkomen.

Onder de Beleidsvisie Rondkomen, hulp bij schulden, biedt de gemeente Hoorn inwoners hulp bij schulden. Dat is grotendeels een verplichting op grond van de Wgs. De gemeente Hoorn biedt proactief hulp aan alle inwoners die hulp bij schulden willen en past hierbij de ‘menselijke maat’ toe door verder te kijken dan de hulpvraag. Er wordt gedaan wat nodig is en er wordt rekening gehouden met de persoonlijke situatie. De ambitie voor Hulp bij schulden voor inwoners in Hoorn is:

Alle inwoners die dat nodig hebben krijgen hulp bij schulden. De hulp is zo toegankelijk (laagdrempelig) mogelijk en voorziet inwoners (waaronder ondernemers/ zzp’ers) met (problematische) schulden van perspectief op een schuldvrij bestaan, op de snelste manier met oog voor de persoonlijke situatie.

Schuldhulpverlening in Hoorn maakt onderscheidt in hulp voor:

- Crisissituaties;
- Gezinnen met minderjarige kinderen;
- Jongeren;
- (Ex)ondernemers/ zzp’ers en
- Overige inwoners.

Crisissituaties
Een crisisinterventie vraagt om snel ingrijpen. Het eerste gesprek is binnen drie werkdagen nadat er een signaal van een schuldeiser is ontvangen of nadat de inwoner zich aanmeldt. Binnen twee weken is de interventie afgerond (bij ondernemers/zzp’ers binnen vier weken).

Onder crisis wordt verstaan:

- Gedwongen woningontruiming (datum ontruiming bekend);
- Beëindiging van de levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming (datum bekend);
- Opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering (datum bekend);
- Faillissementsaanvraag (aanvraag bij rechtbank).

Daarnaast worden ondernemers/zzp’ers zo snel mogelijk geholpen, waardoor ook de volgende situaties als crisis worden gezien:

- beslag op (on)roerende zaken dat het voortbestaan van de onderneming bedreigt en
- opzegging van het bankkrediet.

Gezinnen met minderjarige kinderen
Gezinnen met minderjarige kinderen krijgen waar mogelijk voorrang. Hierdoor worden de schadelijke effecten van schuldenstress op het kind beperkt. Het gezin wordt geïnformeerd over de voorzieningen en financiële regelingen voor kinderen in de gemeente. Daarnaast wordt er direct integraal bekeken of er behoefte(s) is/zijn bij het/de kind(eren) waar, met ondersteuning vanuit de gemeente, hulp geboden kan worden.

Jongeren
Jongeren zijn een belangrijke doelgroep binnen de schuldhulpverlening. Volgens het Nibud hebben jongeren naarmate ze ouder worden steeds vaker moeite met rondkomen. Bijvoorbeeld door telefoonabonnementen, of een studieschuld. Het is belangrijk om passende schuldhulpverlening aan jongeren aan te bieden. Daarnaast is preventie en een integrale aanpak noodzakelijk.

(Ex-)ondernemers/zzp’ers
Ondernemers/zzp’ers met financiële problemen ontvangen gerichte hulp en begeleiding. Er is samenwerking tussen de gemeente en daartoe gespecialiseerde organisaties, om de juiste kwalitatieve hulp te geven. Daarnaast wordt er intern integraal samengewerkt, onder andere met Belastingen en Economische Zaken. Ook wordt er extern samengewerkt met bijvoorbeeld WerkSaam, zij verstrekken uitkeringen voor zelfstandigen (Bbz).

4. Aanpak integrale schuldhulpverlening

De gemeente zet in op het voorkomen van schulden, of het problematisch worden van schulden. Als er toch schulden ontstaan dan wordt de inwoner geholpen, op de beste manier in diens persoonlijke situatie en met een menselijke maat.

De hulp kenmerkt zich door specifieke aandacht voor stress, het voorkomen van vroegtijdige beëindiging van de schuldhulpverlening, passend hulpaanbod en het bieden van perspectief.

4.1 Specifieke aandacht

Bij hulp bij schulden is er specifiek aandacht voor onderstaande punten.

Stress sensitieve hulpverlening
Langdurige stress ontregelt de mens[4]. Om dit te voorkomen wordt stress sensitief werken[5] toegepast. Dit levert een bijdrage aan een betere hulpverlening. Door rekening te houden met de effecten van stress, kan je mensen sneller en beter helpen. Het is belangrijk om stress bespreekbaar te maken en om rekening te houden hoe er omgegaan wordt met een ander. Een effectief handvat is, door inwoners zelf in kaart te laten brengen hoe hij ervoor staat op verschillende levensdomeinen. Om hen vervolgens zelf te laten ontdekken welke samenhang er is[6].

Voorkomen van vroegtijdige beëindiging van de schuldhulpverlening
Er wordt voorkomen dat trajecten met inwoners vroegtijdig worden beëindigd. Door op verschillende manieren contact te leggen en indien nodig daarbij ook andere hulpverleners in te schakelen. Er wordt per inwoner bekeken wat nodig is, om vroegtijdige beëindiging te kunnen voorkomen.

Passend hulpaanbod
Goede en passende hulp voor alle inwoners is een belangrijk onderdeel van de schuldhulpverlening. Inwoners wordt een integrale schuldhulpverlening geboden met aandacht voor de persoonlijke situatie. De hulpverlening wordt zoveel mogelijk afgestemd op de omstandigheden van de inwoner. Daarnaast is er aandacht en hulp voor laaggeletterdheid. Bijvoorbeeld voor de bewustwording van medewerkers bij laaggeletterdheid, maar ook door de informatie op de website en in brieven op B1 niveau te schrijven, gesproken teksten en het gebruiken van illustraties. Naast deze voorbeelden wordt er ook gecommuniceerd in verschillende talen, om het begrijpelijk te maken voor onder andere statushouders.

Het bieden van perspectief: de snelste weg naar een schuldvrij bestaan
Inwoners met schulden worden zo snel en goed mogelijk geholpen naar een schuldvrij bestaan. Onder andere door het bieden van toekomstperspectief in de korte-, middel- en lange termijn.

Op de korte termijn wordt er duidelijkheid gegeven aan inwoners over het verloop van de hulpvraag en hoe dit eruitziet over enkele dagen/ weken. Op de middellange termijn wordt er gewerkt met bijvoorbeeld met schuldregelingen, saneringskrediet of schuldbemiddeling. Dit zijn allemaal manieren om schuldvrij te raken. Het saneringskrediet wordt gezien als de vorm van schuldregeling die de voorkeur heeft boven schuldbemiddeling. Hierbij ontstaat een snelle schuldenrust, wat ruimte geeft bij de inwoner en kansen biedt om te werken aan andere zaken. En op de lange termijn is het belangrijk het doel voor ogen te houden, een schuldvrij bestaan.

4.2 Inzet schuldhulpverlening

Op het moment dat een inwoner schulden heeft, kan hij geholpen worden door de schuldhulpverlening. Er wordt ingezet op de bereikbaarheid van de schuldhulpverlening, zodat een inwoner zo snel mogelijk geholpen kan

[4] N. Jungmann, ‘armoede’, september 2019
[5] De hulpverlening die aansluit op de ontregelende werking van aanhoudende stress en die mensen in die context in staat stelt om hun doelen vaker en sneller te realiseren. N. Jungmann, ‘Stress-sensitief werken in het sociaal domein’, 2020
[6] N. Jungmann, ‘Stress-sensitief werken in het sociaal domein’, 2020

worden. De inzet vanuit de schuldhulpverlening ziet toe op de toelating, de schuldhulpverlening wordt hieronder toegelicht.

Toegankelijkheid
Er wordt gezorgd voor een goede toegankelijkheid van de schuldhulpverlening. Bijvoorbeeld met inloopspreekuren op meerdere locaties in de stad. Er wordt voortdurend gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid. Dit is een doorontwikkeling.

Toelating tot de schuldhulpverlening
Alle inwoners die hulp willen, worden geholpen. Voorwaarde voor schuldhulpverlening is dat de inwoner in de gemeente staat ingeschreven en er daadwerkelijk verblijft. Elke aanvraag wordt individueel beoordeeld en er wordt maatwerk toegepast. Als een inwoner wordt toegelaten ontvangt zij een beschikking.

Op basis van de persoonlijke omstandigheden van de inwoner wordt bij de beschikking een plan van aanpak gemaakt. Dit plan van aanpak wordt integraal opgesteld. Alle leefgebieden staan hierin centraal en in welke mate hulp en ondersteuning geboden wordt. Er is ook aandacht voor maatwerk.

Weigering
Alle inwoners die hulp willen worden geholpen. Dit geldt ook voor inwoners waarbij recidive of onherroepelijk vastgestelde fraude van toepassing is. De mogelijkheden voor de schuldhulpverlening worden zorgvuldig afgewogen, rekening houdend met de persoonlijke situatie. Een verzoek tot schuldhulpverlening kan worden geweigerd[7]. Bijvoorbeeld in het belang van de inwoner om een duidelijke grens aan te geven. Hiervoor gelden wel belangrijke voorwaarden zoals: het belang van de persoonlijke situatie, een schriftelijke onderbouwing, toepassing van het 4-ogen principe en het bieden van alternatieve hulp.

Verplichtingen
De integrale schuldhulpverlening is niet vrijblijvend of oneindig. De inwoner houdt zich vanaf toelating tot schuldhulpverlening aan de inlichtingen- en medewerkingsplicht[8]. Van de inwoner wordt verwacht dat dit op een zodanige manier gebeurt dat er ook daadwerkelijk een kwalitatief goede integrale schuldhulpverlening aan een inwoner geboden kan worden. Als dit niet kan of lukt worden inwoners hierbij geholpen.

Beëindiging
Er wordt geprobeerd een tussentijdse beëindiging van het schuldhulpverleningstraject te voorkomen maar een beëindiging wordt ingezet als dit noodzakelijk is. De integrale schuldhulpverlening is niet vrijblijvend of oneindig. De schuldhulpverlening kan in sommige gevallen[9] (van rechtswege) worden beëindigd.

Informatie en advies
Na het kennismakings- of intakegesprek kan laagdrempelig informatie en advies worden geboden, zodat de inwoner duurzaam financieel gezond wordt zonder gebruik te maken van andere de schuldhulpverlening. Dit ondersteunt de inwoner bij haar eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid.

Budgetbeheer
Via integrale schuldhulpverlening kunnen inwoners gratis en vrijblijvend budgetbeheer krijgen. Budgetbeheer kan ook preventief worden ingezet. Bijvoorbeeld om beschermingsbewind te voorkomen of om te zorgen dat er geen nieuwe schulden ontstaan tijdens of na een schuldhulpverleningstraject.

Doel van het budgetbeheer is om te garanderen dat betalingen tijdig voldaan worden en dat er geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. Hiermee wordt rust, orde en stabiliteit in de financiële situatie van de inwoner gecreëerd.

Betalingsregeling
Er worden inwoners met een betalingsregeling geholpen ter voorkoming van het ontstaan van een problematische schuldensituatie. Een betalingsregeling kan door de gemeente worden ingezet als:

[7] Verordening Integrale Schuldhulpverlening 2022

[8] Artikel 6 en 7 Wgs en Verordening Integrale Schuldhulpverlening 2022
[9] Verordening Integrale Schuldhulpverlening 2022

1. Een inwoner geen problematische schuldenlast heeft en door het treffen van betalingsregelingen, binnen één jaar, de schulden kan aflossen.
2. Een inwoner één schuld heeft, welke niet problematisch is, die binnen twee jaar kan worden afgelost, door middel van een betalingsregeling.

Ook is er een mogelijkheid om het product NPS (niet problematische schuldensituatie) in te zetten. Dit kan ingezet worden wanneer de schulden binnen maximaal 60 maanden voor 100% kunnen worden betaald. Er zijn twee mogelijkheden vanuit het product NPS:

1. Een herfinanciering, dit heeft als doel een kredietovereenkomst tot stand te brengen of
2. Een betalingsregeling, dit heeft als doel een bemiddeling tot stand te brengen tussen de inwoner en de schuldeisers. Een betalingsregeling kan worden ingezet als een herfinanciering niet mogelijk is.

Stabilisatie

Na het afgeven van de beschikking bij toelating tot de schuldhulpverlening kan worden gestart met stabilisatie. Inwoners worden zo snel mogelijk gestabiliseerd. Het doel hiervan is om evenwicht te brengen en te houden in de inkomsten en uitgaven. Er worden stappen gevolgd om tot een financieel stabiele situatie te komen voor de inwoner.

Problematische schuldensituatie

Bij een problematische schuldsituatie kan een schuldregeling ingezet worden. Een schuldregeling lost de schulden op en na anderhalf jaar is de inwoner schuldenvrij. Een schuldregeling is er in twee vormen, de meest passende vorm wordt ingezet:

1. Saneringskrediet. Hierbij wordt een deel van de schulden direct afgekocht. De schuldenaar heeft hierbij nog maar één schuldeiser.
2. Schuldbemiddeling. De schuldenaar spaart maandelijks geld voor de schuldeisers, dit wordt periodiek overgemaakt. De schuld wordt vaak niet geheel afgelost maar na afloop is de inwoner wel schuldenvrij.

Nazorg

Een belangrijk instrument is nazorg. Nazorg werkt preventief en kan recidive voorkomen. Nazorg komt in beeld na afloop van een traject in het kader van één van de producten. De nazorg wordt geoptimaliseerd door deze af te stemmen op de vaardigheden en mate van financiële zelfredzaamheid van de inwoner. Tijdens de nazorg blijft de nadruk liggen op een integrale aanpak, door met de inwoner mee te blijven denken over wat er in haar situatie nodig is. Gedurende een periode van minimaal één jaar na afronden van het traject wordt er periodiek contact onderhouden met de inwoner met als doel voor te bereiden op een schuldenvrije toekomst en financiële zelfredzaamheid.

4.3 Samenwerking

Bij veel inwoners die moeite hebben met rondkomen is sprake van multiproblematiek. Een inwoner met schulden is dan ook vaak bekend bij andere afdelingen in het sociaal domein. Om de inwoner zo goed mogelijk te helpen is samenwerking belangrijk. Er wordt blijvend geïnvesteerd in het onderhouden van- en aangaan van nieuwe samenwerkingen. Zo ontstaat er steeds een meer integrale schuldhulpverlening. Een belangrijk onderdeel in die samenwerkingen is de verbinding met de overige beleidsvelden in het sociaal domein, zoals inclusie, sport, gezondheid, Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Participatiewet (Pw).

Regionale (Westfriese) samenwerking
Het Pact van Westfriesland benadrukt het belang om samen te werken, op zowel ambtelijk als bestuurlijk vlak. De samenwerking maakt het makkelijker om flexibel in te spelen op (onvoorziene) ontwikkelingen, wat positieve effecten heeft op het sneller en beter helpen van onze inwoners. De regionale (Westfriese) samenwerking blijft in ontwikkeling. De gemeenten zullen elkaar blijvend opzoeken voor kennisuitwisseling en samenwerking. Hierbij wordt ook onderzocht hoe de opbrengsten hiervan gemeten kunnen worden. Vooral op het gebied van preventie en vroegsignalering zijn kansen te behalen binnen de regio. Een voorbeeld daarvan is financiële educatie. Regionaal wordt ingezet om samen te werken en te ontwikkelen op de volgende onderdelen:

- Kennisdeling- en ervaring: Bij (Landelijke) ontwikkelingen, zoals wetswijzigingen. Maar ook taken voor de gemeenten bij ontwikkelingen, zoals bij de bestrijding van de Covid-19 pandemie of de kinderopvangtoeslagenaffaire en
- Financiële educatie op scholen.

Samenwerking met organisaties in Hoorn
De gemeente voert de regie in de samenwerking met organisaties in Hoorn. Er worden duidelijke afspraken gemaakt over de rol- en taakverdeling en de te leveren prestaties. Door intensivering, verbetering en uitbreiding van de samenwerking met de professionele instellingen en vrijwilligersorganisaties op het gebied van schuldhulpverlening kan optimale integrale schuldhulpverlening worden bereikt. Alle partijen kunnen vanuit hun eigen rollen en expertises bijdragen in de integrale aanpak.

5. Resultaten

Er komt beter inzicht in de resultaten van de schuldhulpverlening door doorontwikkeling van het dashboard sociaal domein. Waar mogelijk wordt het jaar 2022 gebruikt als 0-meting, om vervolgens (beter) te kunnen sturen op de te behalen resultaten. Periodiek ontvangt de gemeenteraad rapportages en ieder jaar wordt de Beleidsvisie Rondkomen geëvalueerd. De Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening wordt hierin meegenomen, onder 'Rondkomen', hulp bij schulden.

5.1 Ambitie, maatschappelijke resultaten en strategische doelen

De ambitie van de gemeente Hoorn leidt tot maatschappelijke resultaten. De maatschappelijke resultaten zijn vertaald naar strategische doelen, die beschrijven wat hiervoor wordt gedaan. Dit is in de tabel hieronder weergegeven. De ambitie voor hulp bij schulden voor inwoners in Hoorn is:

Alle inwoners die dat nodig hebben krijgen hulp bij schulden. De hulp is zo toegankelijk (laagdrempelig) mogelijk en voorziet inwoners (waaronder ondernemers/ zzp'ers) met (problematische) schulden van perspectief op een schuldvrij bestaan, op de snelste manier met oog voor de persoonlijke situatie.

Tabel 2. Maatschappelijke resultaten en strategische doelen

Maatschappelijke resultaat	Strategische doelen
De schuldhulpverlening is toegankelijk voor alle inwoners.	Vergroten van de telefonische en fysieke toegankelijkheid.
Alle inwoners die hulp willen, worden geholpen.	Vergroten van het aantal inwoners dat hulp bij schulden krijgt.
Voorkomen wordt dat inwoners in de (nabije) toekomst (zwaardere) hulp van de gemeente nodig hebben.	Vanaf 2023 is er een daling van de hoogte van de totale schuldenlast van de inwoners die hulp bij schulden krijgt.
Inwoners met (dreigende) schulden hebben perspectief op de snelste weg naar een schuldvrij bestaan.	Binnen vier weken na aanmelding vindt een kennismakingsgesprek plaats.
Inwoners met (dreigende) schulden hebben perspectief op de snelste weg naar een schuldvrij bestaan.	Bij een crisissituatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats.
Inwoners met (dreigende) schulden hebben perspectief op de snelste weg naar een schuldvrij bestaan.	Een inwoner ontvangt een toelating of afwijzing schuldhulpverlening na het eerste kennismakingsgesprek binnen een termijn van: • vier weken in het geval van een één of meer persoonshuishouden waar in de zes maanden voorafgaand aan het kennismakingsgesprek zich een crisissituatie heeft voorgedaan; • zes weken in het geval van een één- of meerpersoonshuishouden waartoe minderjarige kinderen behoren; • acht weken in de overige gevallen.
Inwoners worden tijdens het schuldhulpverleningstraject zo goed mogelijk begeleid en geholpen.	Minder schuldhulpverleningstrajecten worden vroegtijdig beëindigd.
Inwoners ontvangen goede nazorg.	Er is minder recidive.

5.2 Kwaliteit

In de beleidsvisie moet worden aangegeven welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening uitgevoerd wordt[10].

Er worden periodiek interne kwaliteitscontroles uitgevoerd om de doelmatigheid en rechtmatigheid van de uitgevoerde hulpverlening te toetsen, dit wordt onderdeel van het kwaliteitsplan Rondkomen. De focus ligt op de controle op de werkprocessen. De uitkomsten worden gebruikt om de kwaliteit van de hulpverlening continue te verbeteren. Daarnaast sluit de gemeente zich aan bij de NVVK[11]. Hiermee conformeert de gemeente zich aan de Gedragscode en modules[12] van de NVVK.

De focus is meer op het controleren of de werkprocessen goed worden gevolgd, waar wellicht hiaten zijn in de instructies, waar men tegen aanloopt en waar deskundigheid nog kan worden bevorderd. We doen dit in kader van de PDCA-cyclus, plan do check act.

De NVVK hanteert de NVVK Gedragscode, om voor iedereen duidelijk te maken wat de uitgangspunten zijn bij hun werk. De Gedragscode beschrijft wat de uitgangspunten zijn, wat volgens de NVVK de basis is van goede hulpverlening. De Gedragscode gaat over kwaliteit, inhoud en intentie van de hulpverlening. De gedragscode wordt onderschreven.

Om inzicht te geven in het dienstenaanbod heeft de NVVK de onderdelen van het werk in modules beschreven. Deze modules bieden ons inzicht in de uitgangspunten voor de hulpverlening. Voorbeelden van de modules zijn aanmelding, intake, crisisinterventie, informatie en advies en nazorg.

Het NVVK-lidmaatschap is een kwaliteitsverbetering voor de schuldhulpverlening van de gemeente Hoorn, zowel de inwoners als de medewerkers profiteren hiervan. Naast de kwaliteitswaarborging, zorgt het NVVK-lidmaatschap ook voor het beter op peil houden van de kennis van de medewerkers en straalt het vertrouwen uit naar buiten. Ook wordt er van partners die de schuldhulpverlening uitvoeren geëist dat zij NVVK-lid zijn.

5.3 Klanttevredenheid

Het is belangrijk dat inwoners tevreden zijn over de hulp die zij krijgen bij schulden. Daarnaast is het belangrijk om te weten wat de inwoner van de werkwijze van de gemeente vindt. Hierop kan de werkwijze, waar nodig, worden aangepast. Daarom wordt een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.

Tijdens het schuldhulpverleningsproces wordt aan de inwoner gevraagd of hij/zij tevreden is over de hulp die hem/haar wordt geboden en de manier waarop. Dit gebeurt door middel van een korte vragenlijst. Hierop kan de inwoner zijn/haar mening geven. Dit zal in eerste instantie met één vragenlijst gebeuren. Mogelijk wordt dit in de toekomst verder uitgebreid.

Om een goed beeld te krijgen van de klanttevredenheid is het belangrijk dat er voldoende respons komt op het cliëntervaringsonderzoek. Er wordt ingezet op het motiveren van inwoners op deelname aan het onderzoek.

[10] Artikel 2 lid 4 sub b Wgs
[11] De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, een Nederlandse koepelorganisatie voor schuldhulpverlening.
[12] Gedragscodes en modules - NVVK

Bijlagen

1. Stakeholdersessies

Voor de Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening is input opgehaald bij het panel Rondkomen, interne- en externe stakeholders en raadsleden. De volgende stellingen zijn voorgelegd:

1. De hulp moet aangeboden worden op meerdere locaties in de stad.
2. De schuldhulpverlening moet altijd bereikbaar zijn voor de inwoners van Hoorn.
3. Inwoners die al drie keer uit het traject zijn gestapt/gestuurd mogen zich niet meer opnieuw aanmelden, ze hebben hun kans gehad.
4. Inwoners met schulden mogen niet altijd in aanmerking komen voor hulp. Dit is afhankelijk van hun situatie.
5. Inwoners die schulden hebben moeten tegen zichzelf beschermd worden, ook preventief.

In dit hoofdstuk staan de resultaten beschreven.

Panel Rondkomen
Op 22 juni 2021 is het panel Rondkomen bijeengekomen. Voorafgaand aan deze bijeenkomst zijn er stellingen met ze gedeeld, zodat dit tijdens de bijeenkomst besproken kon worden.

De conclusie van het gesprek is dat het belangrijk is om de hulp aan te bieden op meerdere locaties in de stad en ook bereikbaar zijn buiten kantoortijden. Wat daarbij nog belangrijker is, is dat de privacy op deze locaties gewaarborgd moet zijn. Daarnaast is het belangrijk dat de aanpak op de verschillende locaties hetzelfde moet zijn, anders wordt het verwarrend voor de inwoners.

Er kan ook worden geconcludeerd dat iedereen altijd een kans moet krijgen en geholpen moet worden. Er is aangetoond dat er bij inwoners die te maken hebben met schulden veel invloed op hun gedrag wordt uitgeoefend. Het is daarom niet reëel om ze uit te sluiten. Wel is het belangrijk om na te gaan waarom iets niet lukt, om vanaf dat punt verder te helpen. Dit kan in samenwerking met netwerkpartners.

Andere belangrijke punten die zijn benadrukt, nazorg/ grip houden, begripvolle hulp, maatwerk toepassen.

Interne stakeholders
Om intern input te ontvangen voor de Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening, is er een vragenlijst uitgezet met stellingen (eens/oneens). Hierop zijn in totaal 54 reacties gekomen.

Na de vragenlijst konden stakeholders zich aanmelden voor een verdiepend gesprek over de stellingen. Er zijn veel ideeën opgenoemd, die worden meegenomen in de ontwikkeling van de beleidsvisie en de uitwerking/implementatie daarvan.

Bereikbaarheid wordt belangrijk gevonden, waarbij snel geschakeld kan worden met de juiste persoon. Ook ‘s avonds bereikbaar om de werkenden inwoners te kunnen helpen, of via een chatbericht. Daarnaast is toegankelijkheid belangrijk, een passende mogelijkheid tot vragen van hulp voor elke inwoner. Daarnaast kwam uit het gesprek naar voren dat iedereen hulp moet kunnen krijgen als die dat wil en daarbij zoeken naar een integrale passende oplossing. Wel is het belangrijk dat de gemeente de mogelijkheid heeft om op enig moment te stoppen. Goede nazorg, voorkomt recidive.

Externe stakeholders
In totaal hebben 39 externe partners de vragenlijst ingevuld. Over het algemeen zijn de partners het met elkaar eens. Zoals dat de schuldhulpverlening aangeboden moet worden op meerdere locaties in de stad en dat de schuldhulpverlening altijd bereikbaar moet zijn.

Daarnaast vinden de externe partners het belangrijk dat iedereen geholpen moet worden, ondanks recidive of bijvoorbeeld fraude. Het is wel belangrijk om grenzen te stellen, dit is afhankelijk van de situatie en reden waarom een inwoner zich opnieuw aanmeldt.

Ook is de meerderheid het eens over dat inwoners die schulden hebben tegen zichzelf beschermd moeten worden. Niet elke inwoner kan zelfredzaam worden.

Raadsleden
Op 16 september 2021 was er een informatieve sessie met de raad. Hierin is de raad meegenomen in de implementatie van de Beleidsvisie Rondkomen en konden raadsleden een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening. Tijdens deze sessie zijn drie van de vijf stellingen behandeld. Het gaat om de volgende stellingen:

1. Inwoners die al drie keer uit het traject zijn gestapt/gestuurd mogen zich niet meer opnieuw aanmelden, ze hebben hun kans gehad.
2. Inwoners met schulden mogen niet altijd in aanmerking komen voor hulp. Dit is afhankelijk van hun situatie.
3. Inwoners die schulden hebben moeten tegen zichzelf beschermd worden, ook preventief.

De raadsleden gaven aan dat inwoners die al drie keer uit het traject zijn gestapt/gestuurd geholpen moeten worden, ook in het geval van fraude. Iedereen moet geholpen worden, maar het is belangrijk om kaders te stellen. Per inwoner moet worden bekeken of hij/zij recht heeft op schuldhulpverlening. Hierbij is maatwerk van de professional nodig. Recidive en fraude kunnen een weigeringsgrond zijn, de professionals kunnen dit beoordelen. Voor zowel recidive als fraude is het belangrijk om door te vragen naar de achterliggende oorzaak. Dit helpt bij de individuele en professionele afweging.

Door beschermingsbewind kan een inwoner zo vroeg mogelijk geholpen worden, dit kan preventief worden ingezet en de inzet van zwaardere middelen voorkomen. Daarnaast is het belangrijk dat een inwoner zelfredzaam wordt en financieel vaardig. De conclusie op de stelling 3 is dat we kunnen blijven doen wat we al deden, zoals budgetbeheer blijven aanbieden.

2. Implementatieplan

De looptijd van de Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening is drie jaar, van januari 2022 tot 2025. Hiermee wordt de looptijd gelijk aan die van de Beleidsvisie Rondkomen. De acties uit de Beleidsvisie Integrale Schuldhulpverlening worden geïmplementeerd en uitgevoerd over de hele looptijd van drie jaar. Het implementatieplan is een doorontwikkeling van de integrale schuldhulpverlening die tot 2022 aan inwoners geboden is. In de tabel hieronder is het implementatieplan weergeven.

Tabel 3. Implementatieplan

Inzet	**Doel**	**Aanvang implementatie**
Toegankelijkheid	De schuldhulpverlening is bereikbaar voor alle inwoners. De telefonische en fysieke toegankelijkheid wordt vergroot.	Eerste kwartaal 2022
Toelating tot de schuldhulpverlening	Inwoners krijgen hulp bij schulden. Alle inwoners die hulp willen worden geholpen. De schuldhulpverlening kan in gevallen worden geweigerd.	Eerste kwartaal 2022
Verplichtingen	Inwoners krijgen hulp bij schulden.	Eerste kwartaal 2022

	Inwoners moeten de verplichtingen behorend bij de integrale schuldhulpverlening nakomen. Als dit niet kan of lukt worden inwoners hierbij geholpen. De integrale schuldhulpverlening is niet vrijblijvend of oneindig.	
Beëindiging	Inwoners krijgen hulp bij schulden. Er wordt geprobeerd een beëindiging te voorkomen maar een beëindiging wordt ingezet als dit noodzakelijk is. De integrale schuldhulpverlening is niet vrijblijvend of oneindig.	Eerste kwartaal 2022
Informatie en advies	Inwoners krijgen hulp bij schulden. Inwoners worden geholpen met informatie en advies ter voorkoming van het ontstaan van een problematische schuldensituatie, dit ondersteunt de inwoner bij haar eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid.	Eerste kwartaal 2022
Budgetbeheer	Inwoners krijgen hulp bij schulden. Waar nodig wordt budgetbeheer ingezet om bewindvoering te voorkomen.	Eerste kwartaal 2022
Betalingsregeling	Inwoners krijgen hulp bij schulden. Er worden betalingsregelingen ingezet ter voorkoming van het ontstaan van een problematische schuldensituatie.	Eerste kwartaal 2022
Stabilisatie	Inwoners krijgen hulp bij schulden. Inwoners worden zo snel mogelijk gestabiliseerd.	Eerste kwartaal 2022
Problematische schuldensituatie	Inwoners krijgen hulp bij schulden. De juiste vorm van een schuldregeling wordt toegepast.	Eerste kwartaal 2022
Nazorg	Inwoners krijgen hulp bij schulden. Recidive wordt voorkomen.	Eerste kwartaal 2022

Gemeente Hoorn
Nieuwe Steen 1
Postbus 603
1620 AR Hoorn
T 0229 25 22 00
www.hoorn.nl

GEMEENTE
HOORN