

Beleidsplan

Integrale schuldhulpverlening

Gemeente Sluis

2021-2025



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Het beleidskader	3
1.1 Inleiding.....	3
1.2 Landelijk beleidskader schuldhulpverlening	4
1.3 Impact van de wijziging van de WGS	4
1.4 Relatie met lokaal beleid	5
1.5 Huidige aanbod van schuldhulpverlening	6
1.6 Relatie met aanverwante beleidsterreinen	7
1.7 Missie	7
1.8 Visie	7
1.9 Werkwijze schuldhulpverlening	7
1.10 Beleidsdoelen.....	7
1.11 Doelgroepen	8
1.12 Beoogde maatschappelijke effecten.....	8
Hoofdstuk 2 Van beleid naar hulpaanbod	8
Hoofdstuk 3 Werkwijze bij schuldhulpverlening.....	10
Hoofdstuk 4 Toelatingsbeleid.....	11
Hoofdstuk 5 Kwaliteit.....	11
Hoofdstuk 6 Financiën	13

Hoofdstuk 1 Het beleidskader

1.1 Inleiding

De schuldenproblematiek van huishoudens in Nederland is niet gering. Ongeveer één op de vijf Nederlandse huishoudens heeft te maken met betalingsproblemen en loopt het risico om problematische schulden op te lopen.¹ We spreken dan over 1,35 miljoen huishoudens. Daarvan hebben 550.000 huishoudens ernstige geldproblemen.² In de gemeente Sluis lag het percentage huishoudens met geregistreerde problematische schulden in de afgelopen jaren rond de 5 à 6%, dat is onder het landelijk gemiddelde.³ Voor deze gezinnen ligt een jarenlang bestaan in armoede op de loer. Een baan maakt helaas niet altijd het verschil. Zestig procent van de kinderen die in armoede opgroeit, heeft werkende ouders. Dit heeft te maken met de hoge mate van flexibiliteit van de arbeidsmarkt. Mensen met 'kleine' banen en nul-urencontracten hebben een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt en lopen daarmee een verhoogd risico op schulden. Ook zzp'ers behoren tot deze groep, omdat ze niet altijd zijn verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid, niet altijd pensioen opbouwen en wisselende inkomsten kunnen hebben.⁴

Schuldhelpverlening loont!

Huishoudens met schulden kosten de maatschappij veel geld. Het Nibud berekende in 2014 de totale maatschappelijke kosten van huishoudens met schulden en kwam op een bedrag van 11 miljard euro.⁵ Daarnaast hebben mensen met financiële problemen ook een grotere kans op psychische en lichamelijke klachten. Bovendien kunnen geldzorgen leiden tot ruzie binnen families en relaties, huiselijk geweld, arbeidsverzuim en criminaliteit.⁶ Het oplossen van schulden in situaties waarin verschillende problematieken spelen, is vaak ingewikkeld. Vaak creëert de oplossing van het ene probleem weer een ander probleem. Belangrijk is dat in dergelijke gevallen alle problemen inzichtelijk worden gemaakt en er oplossingen worden gevonden samen met de inwoner. Dat deze aanpak werkt en ook lonend is, laat een proef van zorgverzekeraar CZ zien. Samen met de gemeente Den Haag en de maatschappelijke onderneming Sociaal Hospitaal pakten zij de multiproblematiek aan bij 150 gezinnen in Den Haag. Niet alleen kwam er weer licht aan het eind van de tunnel voor deze gezinnen, het bespaarde ook nog eens veel geld. Gemiddeld kost een gezin waarin multiproblematiek speelt al snel 100.000 euro per jaar.⁷

In 2011 is er onderzoek uitgevoerd onder enkele gemeenten naar de kosten en baten van schuldhelpverlening, waarbij is aangetoond dat schuldhelpverlening loont⁸. De onderzochte gemeenten gaven gemiddeld per 100.000 inwoners € 1,4 miljoen uit aan schuldhelpverlening. Hiermee werd een bedrag van € 3,2 miljoen bespaard op andere beleidsterreinen. In de afzonderlijke kosten-batenanalyses stond er tegenover elke euro die de gemeenten uitgaven aan schuldhelpverlening een bedrag aan voorkomen kosten dat varieerde van 1,70 tot 2,60 euro. Bijna de helft van deze baten komt ten goede aan de gemeente zelf terwijl ook andere partijen, zoals

¹ Nibud, 'Financiële problemen 2018', 17 april 2019, p. 17 <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Financiële-problemen-2018-deel-1.pdf>

² Nibud, 'Factsheet Geldproblemen in Nederland 2018', <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Factsheet-rondkomen-en-geldproblemen-2018-pdf.pdf>

³ <https://dashboards.cbs.nl/v2/SchuldenproblematiekInBeeld/>

⁴ Divosa, 'Werken is niet altijd de weg uit armoede' <https://www.divosa.nl/armoede-en-schulden-nederland#werken-is-niet-altijd-de-weg-uit-armoede> Onderzoek SER, maart 2017.

⁵ Sietze van Loosdregt, 'Wij betalen als maatschappij de prijs voor het in stand houden van schulden', 5 januari 2016 <https://demonitor.kro-ncrv.nl/artikelen/wij-betalen-als-maatschappij-de-prijs-voor-het-in-stand-houden-van-schulden>.

⁶ Irene van den Berg, 'Is het geen tijd om alle schulden van probleemgevallen gewoon kwijt te schelden?', 4 april 2019 <https://www.ad.nl/economie/is-het-geen-tijd-om-alle-schulden-van-probleemgevallen-gewoon-kwijt-te-schelden-a8de2ccb/>

⁷ H. van Houwelingen, 'Autootje voor 'probleemgeval' Arie bespaarde tonnen aan zorgkosten', 3 september 2019 <https://www.ad.nl/binnenland/autootje-voor-probleemgeval-arie-bespaarde-tonnen-aan-zorgkosten-ace5ef12/>. In dergelijke situaties kan goed gebruik gemaakt worden van methoden zoals 'Omgekeerd denken' (Stimulansz) en de Doorbraakmethode (Instituut voor Publieke waarden). Gemeenten gaan steeds meer experimenteren met deze methoden om een doorbraak in complexe problematiek te forceren en inwoners echter verder te helpen.

⁸ <https://www.regioplan.nl/project/schuldhelpverlening-loont-een-onderzoek-naar-de-kosten-en-baten-van-schuldhelpverlening/>

woningcorporaties en het UWV, meeprofiteren. De grootste baten worden gegenereerd door het inkorten en voorkomen van bijstands- en WW-uitkeringen, en het voorkomen van huisuitzettingen en dakloosheid.

Oorzaken schuldproblematiek

Mensen kunnen om verschillende redenen in de schulden terecht komen. Grofweg zijn er 3 oorzaken te benoemen: de levensfase verandert (overlijden partner, een kind krijgen, echtscheiding), budgettaire redenen (pensioen, ontslag, stoppen met werken), en psychosociale problemen (beperkte weerbaarheid, verslaving, compensatiegedrag).⁹ Bij het ondersteunen van mensen met schulden is het essentieel om de achterliggende oorza(a)k(en) mee te wegen en aan te pakken. Dit staat centraal in een gedragsbewuste aanpak van de schuldenproblematiek. Er komt steeds meer oog voor de rol van het gedrag van de betrokkene bij het oplossen van schulden. Ook stress speelt een grote rol in het leven van mensen met schulden en kan hun doenvermogen flink verminderen. Een stress-sensitieve methode van hulpverlening kan mensen daadwerkelijk aanzetten tot financieel gezond gedrag en daarmee hun financiële zelfredzaamheid in de toekomst vergroten.

De gevolgen van maatregelen om het coronavirus in te dammen is op moment van schrijven één van de budgettaire redenen die relatief veel schulden veroorzaakt. Onderzoek van Schuldenlab voorspelde dat er in 2020 30% meer mensen betalingsproblemen en 30% meer mensen schulden zullen krijgen. Ook mensen die uit een financieel gezonde situatie komen, kunnen plotseling in de problemen komen. Wanneer ze te maken krijgen met schuldenproblematiek, kan voor hen de situatie langdurig uitzichtloos worden.¹⁰ Het is de vraag in hoeverre de toestroom van het aantal mensen met schulden in de gemeente Sluis zich ontwikkelt naar bovenstaande verwachtingen. In de laatste maanden van 2020 zagen wij een stijging van het aantal aanvragen, maar de precieze impact van covid-19 is waarschijnlijk pas vanaf 2021 zichtbaar.

1.2 Landelijk beleidskader schuldhulpverlening

Om de effectiviteit en de kwaliteit van de schuldhulpverlening een impuls te geven is de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) ontwikkeld. In 2012 is deze wet in werking getreden. De wet is kaderstellend en bepaalt dat schuldhulpverlening een wettelijke taak is van gemeenten. Gemeenten zorgen voor vaststelling en uitvoering van lokaal beleid. Zij zijn regisseur van het beleid en bepalen, in overleg met ketenpartners, wie welke rol heeft in de uitvoering en wie de regie op de hulp aan inwoners met schulden heeft.

In artikel 2, vierde lid van de WGS is vastgelegd dat gemeenten een beleidsplan schuldhulpverlening door de gemeenteraad vast moeten laten stellen. Hierin dienen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod te komen:

- a. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
- b. welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- c. hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders van tot bewoning bestemde onroerende zaken, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt vormgegeven; (onderdeel van de wijziging WGS);
- d. het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot het eerste gesprek na hulpvraag;
- e. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

1.3 Impact van de wijziging van de WGS

⁹ <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-problemen/> Deze indeling is afkomstig van Boorsma e.a. (1994). Er zijn meerdere manieren om schulden te categoriseren.

¹⁰ Zie het rapport: Deloitte en SchuldenLabNL, 'COVID-19 en schuldenproblematiek in Nederland', 16 juni 2020 <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/nl/Documents/about-deloitte/deloitte-nl-dif-schuldenlabnl-report-nl.pdf>.

Om verschillende redenen wordt de WGS herzien. De wijziging van de WGS voorziet in de uitwisseling van persoonsgegevens voor twee onderdelen van schuldhulpverlening: 1) de gegevensuitwisseling ten behoeve van vroegsignalering van schulden, en 2) de gegevensuitwisseling voor het besluit over toegang tot en het plan van aanpak voor schuldhulpverlening. Beide onderwerpen worden hieronder toegelicht.

Vroegsignalering

“Voorkomen is beter dan genezen.” In de huidige WGS moeten inwoners zelf hulp vragen bij een gemeente om hun schulden aan te pakken. Om verschillende redenen gebeurt dat te weinig of veel te laat. Gemeenten willen echter wel inwoners met schulden in een vroeg stadium helpen zodat de schulden nog te overzien zijn. Diverse gemeenten gingen daarom de afgelopen jaren zelf op zoek naar mensen met schulden. Ze werken hiervoor samen met bijvoorbeeld woningbouwverenigingen en energieleveranciers, die signalen doorgeven van inwoners met betalingsachterstanden. Vervolgens leggen deze gemeenten contact met deze inwoners en bieden hen hulp aan. Ook de gemeente Sluis heeft reeds een convenant afgesloten met Woongood, waarin afspraken zijn gemaakt omtrent huurders met betalingsachterstanden. Tevens werken we samen met andere vaste lastenpartners zoals Delta en CZ. Deze activiteiten vallen onder de noemer vroegsignalering. Daar is gegevensuitwisseling mee gemoeid en dit is alleen toegestaan als de verwerking van persoonsgegevens nodig is voor het uitvoeren van een wettelijke taak. De wijziging van de WGS voorziet erin dat vroegsignalering tot de wettelijke schuldhulptaak van alle gemeenten gaat behoren en schept een juridisch kader voor de uitwisseling van persoonsgegevens voor deze taak, waarbij de naleving van de AVG geborgd is.¹¹ Tevens voorziet de wijziging van de WGS dat alle gemeenten in Nederland een uniforme aanpak hanteren v.w.b. vroegsignalen en dat iedere gemeente binnen dezelfde termijnen actie onderneemt op vroegsignalen.¹²

Schuldhulpverlening

Een ander knelpunt waar gemeenten en inwoners tegenaan lopen, is dat inwoners zelf allerlei gegevens moeten aanleveren voor het schuldhulptraject. Hiervoor is het eerst nodig dat de administratie van de inwoner op orde is. Het ordenen van de administratie en aanleveren van gegevens ervaren inwoners meestal als een extra drempel. Uit onderzoek van de Nationale Ombudsman in 2018 is gebleken dat dit een reden is dat zo’n 30% van de mensen met schulden na het eerste gesprek met de gemeente afziet van een verder traject schuldhulpverlening. De wijziging van de WGS voorziet in een administratieve lastenverlichting voor de inwoner doordat gemeenten zelf meer gegevens over onder meer de inkomens- en schuldensituatie van de inwoner mag opvragen.¹³ Alvorens over te gaan tot het opvragen van gegevens, moet er een gesprek geweest zijn tussen de betreffende inwoner en de gemeente waaruit blijkt dat de inwoner wil gaan werken aan zijn schulden. Na het opvragen van de benodigde gegevens kan de gemeente vervolgens een beschikking opmaken waarin staat of de inwoner toegang heeft tot schuldhulpverlening. In het kader van dit besluit wordt ook een plan van aanpak opgesteld waarin staat welke hulp de inwoner krijgt. Met de wetswijziging worden inwoners meer ontlast van het indienen van gegevens en kan er sneller een schuldhulptraject opgestart worden.¹⁴

Samenwerking met schuldeisers

Een nieuw element in de WGS is dat gemeenten moeten aangeven welke afspraken ze maken met schuldeisers waaronder woningverhuurders, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven.¹⁵ Afspraken kunnen gaan over het incassobeleid dat bedrijven voeren, afspraken over de invulling van vroegsignalering en samenwerking bij schuldregelen. Afspraken met schuldeisers in het kader van vroegsignalering zijn opgenomen in de overeenkomst die hoort bij het Landelijke Convenant Vroegsignalering. Dit convenant is opgesteld door de NVVK, energieleveranciers, drinkwaterbedrijven, zorgverzekeraars, verhuurders en gemeenten. Het is de bedoeling dat

¹¹ ‘Memorie van toelichting bij wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor uitwisseling persoonsgegevens’, 2 <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/10/14/tk-pdv-139069-bijl-2-mvt-wijz-wgs-tbv-de-uitwisseling-van-persoonsgegevens-nader-rapport>

¹² Memorie van toelichting, 5, 24.

¹³ Idem, 16-17.

¹⁴ Idem, 29.

¹⁵ Zie artikel 2, lid 4 onderdeel c van de wijziging van de WGS, benoemd in paragraaf 1.2.

deze partijen het convenant ondertekenen. Gemeenten ondertekenen vervolgens de bijbehorende overeenkomst met de vaste lasten partners. Met het ondertekenen van deze overeenkomst met de vaste lasten partners geeft gemeente Sluis invulling aan de verplichting vanuit de WGS om dergelijke afspraken te maken met schuldeisers.

1.4 Relatie met lokaal beleid

De gemeente Sluis is een gemeente voor en door inwoners. Samen willen we iedereen laten meedoen in de samenleving (Beleidsplan Sociaal Domein 2020-2024). Daarvoor zijn onder andere sociale contacten, betaald werk of zinnvolle dagbesteding, zingeving, gezondheid en een fijne en veilige leefomgeving belangrijk. Soms komen inwoners door bepaalde omstandigheden aan de kant te staan. De gemeente kijkt dan samen met de inwoner welke ondersteuning nodig is. Dit kan ondersteuning zijn vanuit het eigen netwerk van de inwoner, vrijwilligers of professionele hulpverleners. Schulden zijn één van de oorzaken dat mensen belemmerd worden om te kunnen participeren. Gemeentelijke schuldhulpverlening is erop gericht om deze groep inwoners te ondersteunen bij het duurzaam oplossen van de schuldenproblematiek en het aanpakken van aanverwante problemen.

1.5 Huidige aanbod van schuldhulpverlening

De gemeente Sluis biedt inwoners momenteel diverse vormen van preventieve en schuld oplossende ondersteuning aan. Hieronder wordt het preventieve aanbod en de vormen van ondersteuning bij schulden uitgewerkt.

1.5.1 Bestaande vormen van schuldpreventie ('voorveld')

- Inwoners kunnen altijd bij Porthos Sluis terecht voor vragen en ondersteuning. Er wordt uitgevraagd welke problematiek er speelt en op basis daarvan wordt ondersteuning geboden, advies geboden of doorverwezen naar andere organisaties.
- Preventief budgetbeheer.
- Inwoners kunnen kosteloos en anoniem gebruik maken van de online budgethulp Startpunt Geldzaken om persoonlijke geldzaken in balans te brengen en te houden.
- Individuele praktische en psychosociale ondersteuning aan mensen met financiële problemen. Het signaleren, onderzoeken en verbinding leggen met partijen die hierbij ondersteuning kunnen bieden is hier onderdeel van.
- Vrijwilliger burgeradviseurs kunnen o.a. helpen met het ordenen en/of tijdelijk bijhouden van administratie.
- Het ondernemersloket kan ondersteuning bieden aan ondernemers.
- De gemeente ontvangt van de woningcorporatie Woongoed en Delta betalingsachterstanden. De gemeente bekijkt met de inwoner welke ondersteuning nodig is. Tevens krijgt de gemeente meldingen van geplande huisontruimingen. Dit zijn in feite crisismeldingen. Ook hier onderzoekt de gemeente wat er nog geregeld kan worden om te voorkomen dat de inwoner op straat komt te staan.
- Verlenen bijzondere bijstand (maatwerk).

1.5.2 Bestaande vormen van schuldhulpverlening

Schuldhulptrajecten

- Indien inwoners met schulden zich aanmelden bij de gemeente wordt er eerst een intakegesprek gevoerd. Alle zaken worden inzichtelijk gemaakt en op orde worden gebracht. De hulpvra(a)g(en) en andere relevante problemen worden in beeld gebracht. De financiën worden inzichtelijk gemaakt, in evenwicht gebracht en gehouden (stabilisatie). De gemeente kijkt wat de inwoner zelf kan doen (zelfredzaamheid) en regelt schulden of betalingsregelingen met schuldeisers. Op het moment van schrijven behandelt het cluster Schuldhulpverlening ongeveer 110 dossiers.

- Afhankelijk van de indicering en het hulpverleningsplan kan besloten worden tot het doen van een verzoek tot een minnelijk schuldhulptraject of de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Dit is met name het geval bij problematische schulden. Bij een minnelijk traject wordt geprobeerd de schulden te regelen met alle schuldeisers, waarbij schuldeisers vrijwillig meewerken aan de schuldregeling. Als schuldeisers niet willen meewerken, kan er een beroep worden gedaan op het wettelijke (WSNP) traject. De uitvoering van deze trajecten is belegd bij PLANgroep. PLANgroep past een saneringskrediet toe als de verwachting is dat de inwoner niet extra gaat verdienen en aflossen. In 2020 behandelde PLANgroep 10 bemiddelingen en 2 WSNP trajecten voor de gemeente Sluis.

Budgetbeheer kan preventief worden ingezet om problematische schuldensituaties te voorkomen of ter aanvulling op een schuldhulptraject. De gemeente zorgt ervoor dat alle inkomsten worden beheerd en alle rekeningen worden betaald. De inwoner krijgt een aparte rekening met leefgeld. Er is geen maximale duur voor budgetbeheer. Op het moment van schrijven zijn er ongeveer 30 lopende dossiers bij budgetbeheer in de gemeente Sluis.

Bewindvoering kan ingeschakeld worden of als voorwaarde worden gesteld voor het succesvol doorlopen van het schuldentraject. Beschermingsbewind dient aangevraagd te worden bij de rechtbank.

De gemeente biedt zelf geen schuldhulp aan zelfstandig ondernemers aan, maar verwijst hen door naar een extern adviesbureau dat hierin is gespecialiseerd.

1.6 Relatie met aanverwante beleidsterreinen

Schuldhulpverlening hangt nauw samen met veel andere beleidsterreinen binnen de gemeente, zoals minimeerbeleid, re-integratiebeleid, inburgeringsbeleid, gezondheidsbeleid, beleid rondom laaggeletterdheid, etc. Inwoners met schuldenproblematiek hebben vaak ook problemen op een van deze andere beleidsterreinen. Het is daarom van groot belang dat de dienstverlening en begeleiding van inwoners goed op elkaar wordt afgestemd. Om zo te voorkomen dat de oplossing van het ene probleem belemmerend werkt in de aanpak van een ander probleem. Deze afstemming vindt reeds plaats binnen Porthos Sluis, waarbij alle clusters samenwerken, maar ieder zijn/haar eigen expertise heeft. N.a.v. het beleidsplan Sociaal Domein wordt er momenteel gekeken hoe deze integraliteit nog beter verankerd kan worden. De komende jaren zullen we ons blijven inzetten op deze integrale samenwerking en het verankeren van schuldhulpverlening binnen gemeentelijk beleid.

1.7 Missie

De gemeente Sluis zet in op een aanpak van schulden die gezond financieel gedrag stimuleert en het maken van schulden voorkomt, de maatschappelijke participatie van inwoners met schulden bevordert en hun financiële zelfredzaamheid vergroot. Hierbij wordt uitgegaan van de verantwoordelijkheid en eigen kracht van de inwoner. Tot slot wil de gemeente Sluis de maatschappelijke kosten als gevolg van schuldenproblematiek terugdringen.

1.8 Visie

De werkwijze van de gemeente Sluis omhelst een aanpak die preventief en laagdrempelig is, maatwerk biedt, integraal is, de eigen kracht van inwoners inzet en tot duurzame gedragsverandering leidt.

1.9 Werkwijze schuldhulpverlening

- Preventief en laagdrempelig: We willen het ontstaan en verergeren van schulden bij inwoners voorkomen, en alle daarbij behorende problematiek.
- Maatwerk: We bieden financieel kwetsbare inwoners ondersteuning die passend is bij hun mogelijkheden en persoonlijke situatie. We willen ook voorkomen dat inwoners uitvallen tijdens een schuldhulptraject.

- Integraal: We willen dat de schuldhulp bij inwoners met problemen op meerdere terreinen doorgang kan vinden en dat er regie is op de aanpak van de meervoudige problematiek.
- Activerend: Inwoners worden aanzet om hun eigen kracht maximaal in te zetten en te ontwikkelen zodat ze naar vermogen de regie op hun financiën kunnen oppakken.
- Duurzaam: We willen dat inwoners na een schuldhulptraject grip blijven houden op hun financiële situatie en niet opnieuw een beroep moeten doen op schuldhulpverlening.

1.10 Beleidsdoelen

De gemeente Sluis gaat de komende periode werken aan de volgende 3 beleidsdoelen:

1. Betalingsachterstanden en schulden voorkomen door financieel gezond gedrag bij inwoners te stimuleren.
2. Inwoners met betalingsachterstanden/schulden zo vroeg mogelijk in beeld krijgen zodat we direct passende ondersteuning kunnen bieden en voorkomen dat geldproblemen verergeren.
3. Inwoners met schulden/betalingsproblemen op een effectieve manier ondersteunen naar een duurzaam schuldenvrije toekomst.

1.11 Doelgroepen

Er zijn inwoners die meer dan gemiddeld risico lopen op geldproblemen. Aanwijzingen hiervoor kunnen zijn: laaggeletterdheid, een praktische opleiding hebben genoten, wonen in een sociale huurwoning, werkloos zijn, (nog) geen Nederlandse nationaliteit hebben, en tot slot als er sprake is van een licht verstandelijke beperking, verslaving of GGZ-problematiek. Het Nibud merkt inwoners met genoemde problematieken aan als risicogroep.¹⁶ De gemeente Sluis wilt zijn dienstverlening niet specifiek richten op bepaalde doelgroepen, omdat we er zijn voor alle inwoners en ondernemers met schuldenproblematiek. Wel zullen wij in het kader van preventie meer aandacht besteden aan inwoners met jonge kinderen en statushouders. Voor deze laatste doelgroep is er een link met de nieuwe wet inburgering (ingangsdatum 1-1-2022), waarbij gemeenten worden verplicht om statushouders ten minste 6 maanden na vestiging in de gemeente financieel te ontzorgen.

1.12 Beoogde maatschappelijke effecten

1. Meer betrokkenheid van de lokale samenleving op inwoners met geldzorgen / schulden;
2. Taboe op geldzorgen / schulden verminderen: hulp vragen wordt normaler;
3. Minder inwoners met schuldenproblematiek;
4. Minder maatschappelijke kosten (huisuitzetting, afsluiting nutsvoorzieningen, gezondheidsproblemen, etc.);
5. Minder gezinnen met multi problematiek.

Hoofdstuk 2 Van beleid naar hulpaanbod

In dit hoofdstuk wordt van ieder beleidsdoel uitgewerkt waarom zijn ze belangrijk en welke zaken we gaan oppakken om dit beleidsdoel in de praktijk gestalte te geven.

2.1 Beleidsdoel 1

Betalingsachterstanden en schulden voorkomen door financieel gezond gedrag bij inwoners te stimuleren.

¹⁶ Nibud, 'Schuldpreventie: visie en beleid' <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/schuldpreventie-visie-en-beleid/>.

Financieel gezond gedrag is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Vanwege diverse redenen kunnen mensen hier moeite mee hebben, waardoor ze keuzes maken die schulden veroorzaken. Indien ouders schuldenproblematiek ervaren is de kans groot dat ook hun kinderen verkeerde financiële keuzes aangeleerd krijgen. Het is daarom van belang dat inwoners geïnformeerd, gemotiveerd en geactiveerd worden om goed over financiële keuzes na te denken.

Wat gaan we hiervoor doen?

- Statushouders nog zelfredzamer maken, o.a. d.m.v. budgetcoaching. Hier ligt een koppeling met de nieuwe wet inburgering die gemeenten per 1 januari 2022 verplicht om statushouders ten minste 6 maanden na vestiging in de gemeente financieel te ontzorgen.
- Aandacht vragen voor financiële educatie op scholen.
- Aandacht vragen in het onderwijs voor kinderen en jongeren uit financieel kwetsbare gezinnen.
- Laagdrempelige en begrijpelijke communicatie m.b.t. geldproblemen en ondersteuningsmogelijkheden.
- Vanuit consulenten van de gemeente aandacht vragen voor financiële situatie bij inwoners en hen attenderen op hulpaanbod. Hierbij speciale aandacht voor gezinnen met kinderen door hen te wijzen op het educatieve kindpakket en andere voorzieningen voor kinderen.
- Stimuleren van het informele en professionele netwerk rondom financieel kwetsbare burgers om hen door te geleiden naar hulp. Integraal werken is hierbij van groot belang.

2.2 Beleidsdoel 2

Mensen met betalingsachterstanden / schulden zo vroeg mogelijk in beeld krijgen zodat we direct passende ondersteuning kunnen bieden en voorkomen dat geldproblemen verergeren.

Wat gaan we hiervoor doen?

- Vroegsignalering verder vormgeven. Hierbij hoort o.a. de invoering van een nieuw systeem, afspraken maken met schuldeisers/vaste lastenpartners via een landelijke overeenkomst, en inwoners met een betalingsachterstand in een vroeg stadium een ondersteuningsaanbod bieden.
- Inwoners met geldproblemen stimuleren om ondersteuning te zoeken middels laagdrempelige, duidelijke en activerende communicatie.

2.3 Beleidsdoel 3

Inwoners met schulden/betalingsproblemen op een effectieve manier ondersteunen naar een schuldenvrije toekomst.

Wat gaan we hiervoor doen?

- We gebruiken de mogelijkheden om een stabilisatieperiode aan te vragen waardoor de inwoner ervan verzekerd is dat er geen nieuwe boetes zullen opgelegd worden vanwege openstaande vorderingen.
- We gaan overwegen om gebruik te maken van het adviesrecht bij schuldenbewind.¹⁷ In de aanloop hiernaar kan de samenwerking gezocht worden met bewindvoerders en de rechtbank. Doel is om goede afspraken te maken met de betrokken partijen over de best passende ondersteuning van inwoners. Hiermee samenhangend onderzoeken we of we een vorm van financiële ondersteuning kunnen ontwikkelen die voor bepaalde hulpvragen een alternatief kan zijn voor bewindvoering.
- We willen een goed aanbod voor nazorg bieden, zodat inwoners na het schuldhulptraject financieel zelfredzaam zijn en niet terugvallen in schulden.
- We gaan onderzoeken hoe budgetcoaching (verder) kan worden vormgegeven in onze gemeente.

¹⁷ Het adviesrecht bij schuldenbewind geeft gemeenten onder andere de mogelijkheid om na de instelling van een beschermingsbewind te adviseren over de ondersteuning aan de inwoner. Dat kan ertoe leiden dat een pas ingesteld schuldenbewind weer wordt beëindigd ten gunste van een lichtere vorm van ondersteuning door de gemeente.

- We willen inwoners die de Gemeentepolis afnemen en in een wanbetalersregeling zitten, hier uit laten stromen en hen helpen om de financiën op orde te krijgen.
- We schaffen een nieuw werksysteem aan om zo inwoners nog sneller en efficiënter te kunnen ondersteunen (onderdeel van scenario's Sociaal Domein).

Rol van communicatie

In dit beleidsplan is op diverse plaatsen het belang van communicatie benoemd. Heldere communicatie draagt bij aan de toegankelijkheid van schuldhulpverlening:

- Duidelijk maken waar inwoners (en ondernemers) terecht kunnen met hun geldzorgen;
- De boodschap is voor iedereen begrijpelijk;
- Communicatie over financiële risico's is gerelateerd aan levensgebeurtenissen en daarmee herkenbaar voor inwoners;
- Het is duidelijk voor inwoners wat ze zelf al kunnen doen om hun geldzorgen aan te pakken (we weten dat dit is niet voor iedereen is weggelegd);
- Schuldhulpverlening wordt ook toegankelijker doordat lokale partijen uit het (in)formele netwerk van de inwoner erover vertellen en/of inwoners doorverwijzen.

Hoofdstuk 3 Werkwijze bij schuldhulpverlening

Vanuit onze visie staan de volgende waarden centraal in onze werkwijze bij schuldhulpverlening: maatwerk, integraal werken, eigen kracht en duurzame gedragsverandering. Hieronder lichten we toe wat dit voor onze werkwijze betekent.

Hoe bieden we maatwerk?

- Maatwerk bieden betekent dat we realistisch kijken welk traject voor de inwoner haalbaar is. Verschillende factoren kunnen een belemmering vormen om te starten met een schuldhulptraject: een onstabiele thuissituatie, verslavingsproblematiek, verstandelijke beperking, gebrek aan motivatie of niet-regelbare schulden. Er kan in dergelijke situaties voor gekozen worden om eerst toe te werken naar stabilisatie van de financiële en persoonlijke situatie voordat een schuldhulptraject wordt opgestart.

Wat gaan we doen voor integraal werken?

- Schuldenproblematiek staat vaak niet op zichzelf. Er kunnen tal van andere zaken zijn die het oplossen van schulden belemmeren, zoals laaggeletterdheid, gebrek aan financiële kennis en vaardigheden, beperkte leerbaarheid, houding, gedrag en motivatie. Ook psychosociale problemen en persoonlijke omstandigheden kunnen een rol spelen waardoor hulp uit het een ander domein (Participatie, Jeugd, WMO, L&B) noodzakelijk is. Wanneer er ondersteuning uit de verschillende domeinen nodig is, spreken we over multiproblematiek. In dergelijke situaties wordt integraal afgestemd tussen de verschillende domeinen in Porthos, ieder van uit zijn eigen expertise. Indien schulden een belemmering vormen voor de hulpverlening op andere gebieden, dient het oplossen van schulden prioriteit te krijgen.

Hoe benutten we de eigen kracht van inwoners met geldproblemen?

- Om inwoners actief mee te laten werken aan hun hulpverleningstraject, is het belangrijk dat ze zich hierop kunnen focussen. Daarvoor is het noodzakelijk dat hun schuldensituatie stabiliseert. De kern van een schuldhulptraject is dan ook dat er zo snel mogelijk een regeling wordt getroffen met de schuldeiser(s). Dit schept duidelijke verwachtingen voor de inwoner en voor de schuldeiser en het geeft de inwoner ook rust, inzicht en overzicht.
- We ontzorgen inwoners met schulden wat betreft het aanleveren van gegevens die nodig zijn om een besluit te nemen of iemand in aanmerking komt voor schuldhulp en om een plan van aanpak hiervoor

op te stellen. Dit ontlast de inwoner met zoekwerk naar allerlei gegevens en zorgt ervoor dat het schuldhulptraject sneller kan starten.¹⁸

- We werken met de inwoner aan het versterken van diens regie op zijn of haar financiële huishouding. Uitgangspunt is dat inwoners zoveel mogelijk zelf doen, bijvoorbeeld zelf de vaste lasten betalen. Budgetcoaching kan inwoners tijdelijk ondersteunen hierbij. Voor mensen waarbij zelfredzaamheid niet haalbaar is, zorgen we voor duidelijke afspraken tussen hulpverlener en de inwoner. In dergelijke gevallen kan budgetbeheer noodzakelijk zijn.
- De inwoner wordt tijdig betrokken bij te nemen beslissingen, in begrijpelijke taal.
- In het proces van schuldhulpverlening zijn verantwoordelijkheden duidelijk belegd. De behandelend klantmanager schuldhulpverlening houdt bij of de inwoner diens afspraken nakomt en stuurt indien nodig bij.

Hoe zorgen we ervoor dat de ondersteuning leidt tot duurzame (gedrags)verandering?

- Bij het traject van schuldhulpverlening zijn gedragsverandering en stressverlaging van groot belang. Inwoners dienen weer licht te zien aan het eind van de tunnel en het vertrouwen te krijgen dat er een moment komt dat ze weer financieel zelfredzaam kunnen zijn. Daarvoor kan het nodig zijn dat ze bepaalde nieuwe vaardigheden aanleren en in de praktijk oefenen; daarbij ondersteunen wij.
- We willen stimuleren dat inwoners na een schuldhulptraject blijvend de nieuwe vaardigheden zullen toepassen. Daarom bieden we bij schuldhulpverlening waar nodig nazorg aan om te monitoren of het de inwoner lukt om het nieuwe gedrag te blijven toepassen.
- We kunnen tijdens het schuldhulptraject de inwoner vragen om een maatje uit het eigen netwerk aan te wijzen, die de inwoner ook na het oplossen van de schulden meekijkt of het lukt om de financiën op orde te houden.
- We gaan de kwaliteit en effectiviteit van de hulpverlening monitoren. Deze informatie gebruiken we om onze eigen dienstverlening te verbeteren zodat we inwoners nog beter kunnen ondersteunen richting een schuldenvrije toekomst.

Hoofdstuk 4 Toelatingsbeleid

Brede toegang tot schuldhulpverlening is het uitgangspunt van de WGS. In feite worden er geen doelgroepen uitgesloten van schuldhulp, maar in de Memorie van toelichting van de huidige WGS is onduidelijkheid over het bieden van schuldhulp aan zelfstandige ondernemers. De gemeente Sluis wil zelfstandig ondernemers zo goed mogelijk van dienst zijn als er sprake is van schulden. Omdat de gemeente geen expertise heeft op dit gebied, worden zelfstandig ondernemers doorverwezen naar een extern adviesbureau. De gemeente betaalt de kosten van het schuldhulptraject.

Er zijn twee gronden om schuldhulpverlening aan een inwoner te weigeren: recidive of terugval in schuldhulpverlening en fraude (artikel 3 lid 2 en 3 WGS). De gemeente Sluis geeft iedereen in principe toegang tot schuldhulpverlening. Daarom kiest de gemeente ervoor om in beide situaties maatwerk toe te passen, conform de geldende wetgeving en beleidsregels.

In de wetswijziging van de WGS wordt ook bepaald dat gemeenten een beschikking moeten opstellen voor iedere inwoner die een beroep doet op schuldhulpverlening. De beschikking kan een afwijzing inhouden of een toekenning. Bij een toekenning wordt in samenspraak met de inwoners een plan van aanpak opgesteld.

¹⁸ Vanaf 1 januari 2021 is het in de WGS geregeld dat gemeenten bepaalde gegevens uit o.a. de BRP en het portaal UWV mogen ophalen voor dit doel.

Hoofdstuk 5 Kwaliteit

Rol van de NVVK

De NVVK is de brancheorganisatie voor organisaties die werkzaam zijn op het terrein van sociale kredietverlening, schuldhulpverlening, budgetbeheer en bewindvoering.

Lidmaatschap van de NVVK betekent dat leden

- de schuldhulpverlening uitvoeren conform de wettelijke bepaling van art 47 en 48 van de Wet op Consumentenkrediet en art. 3.5 van de Wet op het financieel toezicht;
- zich houden aan de Gedragscodes en modules van de NVVK;
- een continue bedrijfsvoering hebben;
- schuldregelingen registreren bij de BKR (indien de instelling daartoe bevoegd is);
- iedere 3 jaar een audit ondergaan.

Naast plichten levert lidmaatschap van de NVVK ook voordelen op zoals samenwerkingsmogelijkheden via online community, gebruikmaken van een kennisbank, deelnemen aan kernteams van de NVVK et cetera.

De gemeente Sluis is momenteel *geen* lid van de NVVK, maar volgt de activiteiten van de NVVK op de voet en neemt kennis van de expertise en instrumenten die de NVVK deelt. De komende periode zal de gemeente Sluis als doel nastreven om lid te worden van de NVVK.

Wacht- en doorlooptijd

Wanneer een inwoner zich bij de gemeente meldt voor schuldhulpverlening, moet binnen 4 weken een gesprek worden georganiseerd waarin de hulpvraag wordt bepaald (artikel 4, lid 1 WGS). Deze termijn geldt ook voor een signaal wat de gemeente ontvangt in het kader van vroegsignalering waarbij de inwoner heeft aangegeven het hulpaanbod te accepteren. De hulpvraag kan zowel mondeling als schriftelijk worden gedaan. In een spoedsituatie geldt een maximale wachttijd van 3 werkdagen, bijvoorbeeld als ontruiming of afsluiting van gas, licht of water dreigt.

Metten van effectiviteit (evaluatie)

Het streven van de gemeente is om bij ieder afgerond schuldhulptraject in het registratiesysteem Schuldhulpverlening te registreren of het traject het beoogde effect heeft gehad. Dit wordt uitgevraagd in het afrondende gesprek met de inwoner door samen de doelstellingen te doorlopen en aan te geven in hoeverre deze zijn gerealiseerd. De uitkomst hiervan is belangrijk:

- Als input voor het nazorgtraject van de inwoner;
- Om inzicht te geven in de mate waarin de geboden hulp (interventie) heeft bijgedragen aan de doelstellingen;
- Om de gemeentelijke dienstverlening verder te verbeteren door te werken aan gesignaleerde knelpunten.

Bij de evaluatie wordt ook aandacht besteed aan onderstaande punten die in dit beleidsplan worden geïntroduceerd:

- Is er voldoende gedaan aan stress-sensitief werken, zoals zorgen voor stabilisatie?
- Is er toegewerkt naar duurzame gedragsverandering?
- Is het netwerk van de inwoner betrokken bij het hulptraject?
- Is er voldoende aandacht geweest voor regievoering bij multiproblematiek?

Kwantitatieve analyse

De afgelopen jaren is er onvoldoende gemonitord op Schuldhulpverlening. De komende periode gaan we ons inzetten om informatie en data beter inzichtelijk te krijgen, zodat we activiteiten gerichter kunnen inzetten. De aanschaf van een nieuw werksysteem zal ons hierbij helpen. Onderstaande indicatoren zijn een eerste aanzet

waarop we de komende jaren zullen gaan monitoren. Samen met de gemeenten Hulst en Terneuzen wordt er momenteel een set indicatoren ontwikkeld op basis van dit beleidsplan. Deze nieuwe indicatoren zullen worden opgenomen in de brede monitor Sociaal Domein en later ter kennisname aangeboden worden aan de gemeenteraad.

Beleidsdoelen	Indicator
1. Betalingsachterstanden en schulden voorkomen door financieel gezond gedrag bij inwoners te stimuleren.	- Aantal vroegsignalen en inwoners met een schuldhulptraject over een periode van 4 jaar monitoren.
2. Inwoners met geldzorgen/schulden eerder in beeld krijgen en daardoor ook eerder ondersteuning bieden	- Aantal meldingen van vroegsignalering. - Aantal meldingen van vroegsignalering die resulteren in een daadwerkelijke hulpvraag t.b.v. financiële hulp/schuldhulpverlening.
3. Inwoners met schulden/betalingsproblemen op een effectieve manier ondersteunen naar een duurzaam schuldenvrije toekomst.	- Aantal minnelijke schuldhulptrajecten - Aantal wettelijke schuldhulptrajecten - Aantal trajecten budgetbeheer - Aantal schuldregelingen dat resulteert in het daadwerkelijk aflossen van de schuld. - Duur van totale schuldhulptraject vanaf melding bij de gemeente tot einde schuldregeling. - Recidive - Aantal inwoners dat een bewindvoerder toegewezen krijgt vanuit een Schuldhulpverleningstraject.

Hoofdstuk 6 Financiën

De komende periode zijn er met name extra financiën benodigd voor o.a. preventie- en communicatieactiviteiten, de aanschaf van systemen en het lidmaatschap van de NVVK. Een begroting van de benodigde extra financiële middelen per beleidsdoelstelling worden weergegeven in onderstaande tabel.

Beleidsdoelstelling	Soort maatregelen	Structureel extra benodigde financiële middelen per jaar	Eenmalig 2021
<i>Betalingsachterstanden en schulden voorkomen door financieel gezond gedrag bij inwoners te stimuleren.</i>	Preventie- en communicatieactiviteiten.	€ 5.000	
<i>Mensen met betalingsachterstanden / schulden zo vroeg mogelijk in beeld krijgen zodat we direct passende ondersteuning kunnen bieden en voorkomen dat geldproblemen verergeren.</i>	Systeem vroegsignalering, samenwerking vaste lastenpartners.	€ 4.100	€ 500

<i>Inwoners met schulden/betalingsproblemen op een effectieve manier ondersteunen naar een schuldenvrije toekomst.</i>	Werksysteem schuldhulpverlening, lidmaatschap NVVK, verankering nazorg.	€ 10.500	€ 13.000
Totaal		€ 19.600	€ 13.500