



Beleidskader schuldhulpverlening 2021-2024

Een integraal, preventief beleidskader dat zich richt op het voorkomen en verminderen van de schuldenproblematiek onder inwoners in de gemeente Berkelland

1. Inleiding

1.1 Woord van de wethouder Gerjan Teselink

Voor u ligt het beleidskader schuldhulpverlening 2020 – 2024 van de gemeente Berkelland. Ons doel is dat onze inwoners schuldenvrij leven en problematische schulden worden voorkomen. Wanneer onze inwoners toch schulden hebben, moeten zij een beroep kunnen doen op onze dienstverlening. De gemeente Berkelland streeft ernaar om in een vroeg stadium inwoners met financiële problemen te bereiken en desgewenst te helpen.

Naar schatting 1 op de 5 huishoudens in Nederland heeft problematische schulden of een risico daarop. Binnen onze gemeente hebben 12,5% van de huishoudens te maken met problematische schulden. Bovendien zijn 1,2 miljoen huishoudens met (problematische) schulden niet in beeld bij de hulpverlening. Mensen met schulden vragen vaak geen hulp of doen dit erg laat, vanwege schaamte of trots. Mensen lopen gemiddeld vier jaar rond met schulden voordat zij aan de bel trekken. Een kleine schuld kan dan uitgegroeid zijn tot een groot probleem dat het leven beheerst. Stress, een slechtere gezondheid of verlies van werk kunnen het gevolg zijn. Het is de ambitie van het college van burgemeester en wethouders om het taboe op schulden te doorbreken. Geldzorgen en schulden bij onze inwoners moeten bespreekbaar worden zodat onze inwoners makkelijker en tijdig aan de bel kunnen trekken.

Wij willen onze uitvoeringspraktijk steeds verbeteren en aanpassen aan de behoefte van onze inwoners. Dit beleidskader moet ervoor zorgen dat de uitvoeringspraktijk zo goed mogelijk aansluit bij de leefwereld van onze inwoner. Uitgangspunten hierbij zijn: het bieden van snelle oplossingen, maatwerk, persoonlijk contact en duidelijke informatie want dat helpt de inwoner verder.

1.2 Totstandkoming van dit beleidsplan

Gemeenten zijn wettelijk verplicht een beleidskader voor schuldhulpverlening te laten vaststellen door de gemeenteraad. Dit beleidskader is tot stand gekomen met inachtneming van het advies van onderstaande bronnen:

Advies Cliëntenraad Participatiewet

De Cliëntenraad Participatiewet van de gemeenschappelijke regeling Sociale Dienst Oost Achterhoek heeft een grote bijdrage geleverd aan de totstandkoming van dit beleidskader. Zij hebben een uitgebreid advies uitgebracht dat is ontstaan door gesprekken met verschillende stakeholders, waaronder ervaringsdeskundigen, aangevuld met onderzoek. De gemeente Berkelland heeft de aanbevelingen overgenomen en danken de Cliëntenraad voor hun betrokkenheid.

Inwoners en organisaties dachten met ons mee

In het eerste kwartaal 2020 hebben wij inwoners en organisaties uitgenodigd om in bijeenkomsten met ons mee te denken. Ook raadsleden waren hiervoor uitgenodigd. Het doel was om gezamenlijk de richting te bepalen. Vanwege corona konden de bijeenkomsten niet doorgaan en hebben wij een alternatieve vorm bedacht. Met behulp van filmpjes en online vragenlijsten.

61 personen zijn gevraagd om digitaal met ons mee te denken. 35 personen hebben hierop gereageerd. 27 inwoners en de overige 8 zijn professioneel betrokken bij inwoners van de gemeente.

De volgende organisaties en beroepen waren vertegenwoordigd:

- Bewindvoerders
- Platform Financieel Gezond Berkelland¹
- Vrijwilligersorganisaties
- Sociale Dienst Oost Achterhoek

Door dit onderzoek met een kwalitatief karakter is een goed beeld ontstaan over hoe schuldhelpverlening en ondersteuning aan mensen met schulden en/of een laag inkomen in de gemeente Berkelland is geregeld en wordt ervaren. Daarnaast geeft het richting aan de vraag hoe we anders en beter kunnen werken. De deelnemers waren enthousiast over de inventieve manier waarop ze toch hebben kunnen meedoen.

1.3 Ambitie: onze inwoners hebben geen (problematische) schulden

*‘Onder
schuldenproblematiek
verstaan wij schulden of
betalingen die niet of
nauwelijks kunnen worden
voldaan’*

Het is onze ambitie dat de inwoners van de gemeente Berkelland geen problematische schulden hebben. De volgende opgaven staan centraal in onze aanpak:

Vroegsignalering en preventie

We voorkomen dat financiële problemen ontstaan en verergeren. Bij beginnende betalingsproblemen gaan wij erop af en treden in gesprek met onze inwoners.

Taboe op schulden en geldzorgen doorbreken

1,2 miljoen huishoudens met problematische schulden of een risico daarop is niet in beeld bij de hulpverlening. Mensen met schulden vragen vaak geen hulp of doen dit erg laat, vanwege schaamte of trots. Mensen lopen gemiddeld vier jaar rond met schulden voordat zij aan de bel trekken. Een kleine schuld kan dan uitgegroeid zijn tot een groot probleem dat het leven beheerst. Onze acties moeten ertoe leiden dat geldzorgen en schulden bij onze inwoners bespreekbaar worden.

¹ Stadsbank Oost Nederland, Schuldhelp Op Maat, Humanitas, ProWonen, Sociaal Raadsman, Cliëntenraad SDOA, huurdersvereniging, overige vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt het kader geschetst waarbinnen schuldhulp zich bevindt. Maatschappelijke ontwikkelingen, de wet behorende tot dit onderwerp, de inbedding in bestaande beleidsstukken van de gemeente Berkelland en het belang van privacy komt in dit hoofdstuk aan de orde.

Onze visie komt aan bod in hoofdstuk 3. De focus ligt op vroegsignalering; het kwalitatief verbeteren van de schuldhulp; het bieden van nazorg; maatwerkgericht werken met oog voor de doelgroep, integraliteit en tenslotte inzetten op re-integratie.

In hoofdstuk 4 wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste partners in de keten van schuldhulpverlening. Hierbij wordt dieper ingegaan op de vrijwilligersorganisaties, Stadsbank Oost Nederland, Regionale Organisatie Zelfstandigen, bewindvoering en het Platform Financieel Gezond Berkelland.

Onze aanpak zetten we uiteen in hoofdstuk 5. In de aanpak hebben we de samenleving betrokken en deze om input gevraagd. Op basis van deze bevindingen, zetten we extra in op vroegsignalering, het doorbreken van taboes, het verbeteren van de informatievoorziening en hebben we meer oog voor jongeren.

Tenslotte worden de financiële kaders weergegeven in hoofdstuk 6.

2. Kader

2.1 Maatschappelijke en sociale context

Onder schuldenproblematiek verstaan wij schulden of betalingen die niet of nauwelijks kunnen worden voldaan. Armoede en schulden zijn een groeiend probleem in Nederland. 32% van de Nederlandse huishoudens heeft één of meerdere betalingsachterstanden. Schuldenproblematiek speelt bij ongeveer één op de vijf huishoudens (17,4%-18,8%) in Nederland. In onze gemeente heeft 12,5% van de huishoudens problematische schulden.

Schuldenproblematiek gaat veelal samen met een lage maatschappelijke participatie. Ook hebben inwoners met schulden minder kansen op de arbeidsmarkt, met als gevolg dat ze zich minder goed redden op eigen kracht². Gezondheidsproblemen als stress, slapeloosheid en depressie komen veelal voor bij 53% van inwoners die schulden hebben. Er is bovendien vaak sprake van een ongezonde leefstijl, hoge ziektekosten en intensieve hulpverlening³. Ook werkenden met schulden zijn minder productief en kennen een hoog ziekteverzuim. Onderzoek laat verder een toename zien in het aantal huishoudens dat gebukt gaat onder hoge vaste lasten en andere kosten. Uitzicht op een schuldenvrije toekomst is in deze gevallen zeer beperkt.

Schuldenproblematiek neemt een groot deel van het denkvermogen van de betrokkenen in. Niet alleen de wijze van denken maar ook het handelen wordt negatief beïnvloed door het tekort aan financiële middelen⁴. Geconstateerd wordt dat bij mensen die langdurig financiële problemen hebben:

- er minder aandacht is voor gezond eten, opvoeding van kinderen, medicijntrouw;
- de kwaliteit van besluiten daalt (IQ daalt met 13 punten);
- er risico is op een fatalistische levenshouding (inspanning heeft geen zin);
- mensen zich enkel richten op het rondkomen per dag en niet naar financiële lange termijn oplossingen kijken;
- de vaardigheden die bijdragen aan het oplossen van schulden, zoals plannen en organiseren onder druk komen te staan.

De gevolgen van schulden zijn groot en vraagt om een aanpak waarbij problematische schulden worden voorkomen. In de gevallen waarin er al sprake is van schulden, vraagt dit om een effectieve aanpak om de betrokkene te helpen, de schulden op te lossen en recidive te voorkomen.

² CBS & SCP, 2013; Nibud, 2014

³ Nibud, 2014

⁴ Mullainathan en Shafir, 2014

2.2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) worden de volgende kaders gegeven voor de aanpak van schuldhulpverlening:

1. De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening voor onze inwoners.
2. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Dit plan kan tussentijds gewijzigd worden.
3. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen afbetalen.
4. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
 - 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 uitvoer van de integrale schuldhulpverlening;
 - c. de termijnen waarbinnen de hulpvraag wordt beantwoord en de schuldhulpverlening wordt opgestart, ingevolge artikel 4 Wgs⁵;
 - d. de wijze waarop schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

De Wgs wordt per 1 januari 2021 gewijzigd. De nieuwe Wgs biedt een wettelijke grondslag om signalen uit te wisselen tussen relevante organisaties (bijvoorbeeld zorgverzekeraars, woningcorporaties en Belastingdienst). Gemeenten worden verplicht om op deze signalen te acteren in het kader van vroegsignalering. Tenslotte geeft de nieuwe Wgs duidelijke richtlijnen voor doorlooptijden en beschikkingen. Met dit plan sorteren we daarop voor.

2.3 Aanpalende wetgeving

Naast de wijzigingen in de Wgs, worden vanaf 2021 een tweetal wetten doorgevoerd aangaande schuldhulp.

Wet vereenvoudiging Beslagvrije voet (vBVV)

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (vBVV) zorgt voor een eenduidige manier van berekenen van de beslagvrije voet. Deze eenduidigheid wordt bereikt door het gebruik van vereenvoudigde en gestandaardiseerde rekenregels. De gegevens die daarvoor nodig zijn, worden niet meer bij de inwoner uitgevraagd, maar geautomatiseerd opgehaald uit de polisadministratie van UWV (loongegevens) en de Basisregistratie Personen.

⁵ De uiterlijke termijn voor het ingaan op een hulpvraag d.m.v. een gesprek bedraagt vier weken. Indien er sprake is van een bedreigende situatie (bijv. huisuitzetting) moet binnen drie werkdagen een gesprek plaatsvinden.

Een groot voordeel is dat de inwoner, die in veel gevallen het overzicht is kwijtgeraakt over inkomsten en uitgaven, niet meer belast wordt met het aanleveren van gegevens. Dit bevordert tevens de doorlooptermijn van het schuldhulpverleningstraject.

Wet Stroomlijning keten voor derdenbeslag ten behoeve van het verbreden van het beslagregister (VBR)

Overheidsorganisaties en gerechtsdeurwaarders gaan informatie uitwisselen over beslagen en verrekeningen van mensen met schulden. De gegevensuitwisseling moet inzicht geven in beslagen van publieke partijen en zodoende voorkomen dat, wanneer meerdere schuldeisers beslag leggen, mensen onder het bestaansminimum terechtkomen.

2.4 Beleidsplan integrale schuldhulpverlening gemeente Berkelland 2012

In december 2012 heeft de gemeenteraad het beleidsplan integrale schuldhulpverlening vastgesteld. In dit beleidsplan werden vanuit een algemeen beleidskader doelstellingen en ambitieniveaus vastgelegd. Het beleidsplan is geldig voor de duur van maximaal 4 jaar gerekend vanaf besluitvorming door de gemeenteraad. Dit beleidsplan vervangt het beleidsplan integrale schuldhulpverlening van december 2012.

2.5 Beleidskader Samen denken, Samen doen

In het beleidskader *Samen denken, Samen doen* stelt de gemeente Berkelland zichzelf het doel om armoede op te lossen en voorkomen. Een belangrijk onderdeel hiervan is het voorkomen van schulden. Veel inwoners met schulden zoeken namelijk laat hulp waardoor de problemen (financieel, sociaal en psychisch) zich onnodig hoog opstapelen. De uitdaging om meer aandacht te besteden aan het voorkomen van schuldenproblematiek wordt nader uitgewerkt in dit beleidskader.

Naast de kaders die volgen uit de (nieuwe) wetgeving zijn het ook onze ambities, volgend uit het beleidskader Samen denken Samen doen, die leidend zijn in onze aanpak. In deze visie sluiten we aan op het beleidskader maar kijken ook verder.

2.6 Privacy

De gemeente is verplicht om zorgvuldig met de privacy van inwoners om te gaan. Persoonsgegevens worden daarom alleen verzameld en verwerkt conform de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Voor de verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens tussen de gemeente en andere organisaties is het altijd noodzakelijk dat hiervoor een wettelijke grondslag bestaat en een gerechtvaardigd doel. Zoals eerder beschreven, voorziet de nieuwe Wgs hierin.

3. Onze visie

3.1 Doelstellingen en monitoring

De gemeente Berkelland wil duidelijke en realistische doelstellingen formuleren op het gebied van schuldhulpverlening. Zodat we kunnen monitoren of het beleid effectief is en aansluit bij de behoeften van onze inwoners. Dit past bij een gemeente die een regisserende rol aanneemt in de keten van schuldhulpverlening.

Wij geven gehoor aan de wettelijke verplichting om de kwaliteit van onze schuldhulpverlening te borgen. Dit doen wij allereerst door het thema op te nemen in de verantwoordingsrapportage. Daarnaast beraden we ons op een lidmaatschap bij de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening) en bezien we raakvlakken tussen onze dienstverlening en de door deze organisatie opgestelde gedragscode.

Binnen de schuldhulpketen houden we het contact warm met onze ketenpartners middels het Platform Financieel Gezond Berkelland. Op deze manier staan we open voor signalen van onze ketenpartners en voeren we regelmatig evaluatiegesprekken.

Tenslotte vernemen we graag ervaringen van de klant in het monitoren van onze dienstverlening. We gaan nog na op welke wijze we hier vorm aan gaan geven.

3.2 Extra inzet op preventie en vroegsignalering

De gemeente Berkelland wil voorkomen dat inwoners te maken krijgen met problematische schulden. Wanneer toch schulden ontstaan willen wij de schulden zoveel mogelijk beperken. Zo zetten we in op extra aandacht voor preventie van problematische schulden. Wij signaleren dat inwoners te laat hulp zoeken bij schulden. Naast de uit de nieuwe Wgs volgende verplichting om signalen te delen en hierop te acteren, pakken we de oorzaken van schulden aan (bijvoorbeeld analfabetisme, onverantwoord bestedingspatroon, langdurige werkloosheid).

3.3 Extra zorg en nazorg

Ook als er al sprake is van schuldhulpverlening gaan onze ambities verder dan de Wgs. Wanneer een inwoner langere tijd gebukt gaat onder schulden en een laag besteedbaar inkomen, ontstaan er nieuwe problemen. Bovendien is schuldhulpverlening veelal gericht op zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid terwijl onderzoek juist aantoonde dat de stress, die gepaard gaat met schulden, de zelfredzaamheid juist doet afnemen. Om die redenen versterken we de schuldhulpverleningsketen zodat deze hier beter mee aan de slag kan. Wij blijven daarnaast inwoners in een schuldhulpverleningstraject actief betrekken bij de Berkellandse samenleving en begeleiden deze, indien mogelijk, naar werk. Tenslotte gaan we waar dit noodzakelijk is, schuldhulpverleningstrajecten verplicht stellen.

Nazorg is van belang om herhaling te voorkomen. De focus van de schuldhulpverlening ligt om die reden op duurzame resultaten. Er wordt realistisch gekeken naar mogelijkheden van zelfredzaamheid. Indien blijkt dat een inwoner niet financieel zelfredzaam is, krijgt deze permanente ondersteuning bij zijn financiën. Zowel de vrijwilligersorganisaties als de Stadsbank geven invulling aan nazorg door bijvoorbeeld een jaar na het afronden van het schuldhulpverleningstraject te controleren of de financiële situatie in balans is.

3.4 Doelgroepen

Wij constateren dat bepaalde doelgroepen gevoeliger zijn voor schuldenproblematiek en houden hiermee rekening door per inwoner te kijken naar de juiste en passende ondersteuning. Vooral op het gebied van preventie is het belangrijk dat de risico's voor schuldenproblematiek van deze kwetsbare doelgroepen in kaart worden gebracht en schuldenproblematiek wordt voorkomen.

Een voorbeeld hiervan zijn ouders met problematische schulden; zij kampen vaak met opvoedingsproblemen⁶.

Wij vinden het belangrijk dat kinderen kunnen blijven deelnemen aan de samenleving, ondanks de schuldenproblematiek. Dit betekent dat de gemeente Berkelland:

- meer huishoudens met schulden (financiële) ondersteuning wil bieden;
- maatregelen en middelen inzet voor kinderen wier ouders kampen met financiële problemen, zodat participatie mogelijk blijft.

In onze aanpak hebben wij specifiek aandacht voor:

- ZZP'ers
- Jongeren
- huishoudens met inwonende minderjarige kinderen
- statushouders
- laaggeletterden

3.5 Integraal samenwerken binnen de keten schuldhulpverlening

De rol van de gemeente in de schuldhulpverlening is die van opdrachtgever aan de SDOA. De SDOA is op zijn beurt weer opdrachtgever aan de Stadsbank. Daarnaast heeft de gemeente een subsidierelatie met de betrokken vrijwilligersorganisaties. Wij vinden het belangrijk dat er een integrale ketenbenadering is en hierbij werken we vanuit de volgende uitgangspunten:

- De gemeente neemt een regisserende rol aan. Zowel binnen als buiten de keten wordt integraal gewerkt.
- Schuldhulpverlening maakt een onlosmakelijk onderdeel uit van onze bredere aanpak in het sociaal domein.

⁶ Mullainathan en Shafir, 2014

- De schuldhulpverleningsaanpak dient zich te richten op lange termijn resultaten. Hierdoor wordt er ingezet op zowel het onder controle krijgen van de schulden als gedragsverandering.
- In de huidige keten zien wij uiteenlopende initiatieven vanuit verschillende organisaties. Het is daarbij belangrijk dat deze partners samenwerken. Een betere samenwerking leidt immers tot betere en kortere doorlooptijden, uitlijning van werkprocessen, casemanagement, intervisie en uiteindelijk tot een betere kwaliteit van dienstverlening.
- Professionals binnen het sociaal domein zullen onze inwoners proactief benaderen en open het gesprek aangaan over schulden of het ontstaan ervan.
- Waar dit gepast en nodig is vindt kennisdeling plaats tussen de betrokken instanties; uiteraard binnen de kaders van de privacywetgeving. Ook worden werkprocessen op elkaar afgestemd voor een sluitende efficiënte en effectieve aanpak.

3.6 Schuldetaanpak in relatie tot re-integratie

Arbeidsparticipatie is belangrijk om de eigen kracht en financiële redzaamheid onder inwoners te stimuleren. Om de re-integratie naar betaald werk te bevorderen:

- krijgen personen met schulden ondersteuning van SDOA en het Werkgevers Servicepunt Achterhoek (WSPA) bij de re-integratie naar werk;
- worden inwoners waar schuldenproblematiek een belemmering vormt bij het vinden en aanvaarden van werk in het kader van de Participatiewet, eventueel verplicht om deel te nemen aan een schuldhulpverleningstraject.

4. Onze ketenpartners

Het oplossen van schuldenproblematiek kan de gemeente Berkelland niet alleen. Wij doen dit samen met partijen en individuen om ons heen.

4.1 Vrijwilligersorganisaties

De vrijwilligers van SchuldhelpOpMaat en Humanitas hebben een belangrijke rol in de keten van de schuldhulpverlening. Vooral in gevallen waarin professionele schuldhulp niet aan de orde is, spelen deze organisaties een belangrijke rol. De schuldhulpmaatjes bieden ondersteuning aan onze inwoners met hun financiële administratie. Op deze wijze vormen zij een eerste, laagdrempelige, barrière bij beginnende schuldenproblemen. Ook complementair aan professionele schuldhulp vanuit de Stadsbank Oost Nederland spelen deze organisaties een belangrijke rol. De vrijwilligers hebben bijvoorbeeld meer tijd voor een persoonlijk gesprek en assisteren de inwoner met het invullen van allerlei formulieren. Bovendien staan de vrijwilligers in contact met de medewerkers van VMK en nemen deel aan overleggen ter versterking van de samenwerking binnen de keten. Deze organisaties ontvangen subsidie van de gemeente.

4.2 De gemeenschappelijke regeling Stadsbank Oost Nederland

De Stadsbank Oost Nederland (SON) is een gemeenschappelijke regeling die voor de 22 aangesloten gemeenten een groot deel van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uitvoert. De SON voert de volgende vormen van schuldhulpverlening uit:

- preventie en voorlichting
- creatie en beheer minnelijke trajecten
- kredietverstrekking
- budgetbeheer
- budget zorg
- beschermingsbewind
- WSNP

De SON heeft de afgelopen jaren verschillende ontwikkelingen doorgevoerd binnen de dienstverlening. Zo is er meer contact met de klant en wordt de dienstverlening dichterbij de klant georganiseerd. Binnen de gemeente Berkelland zijn er structureel medewerkers van de SON aanwezig. De uitgangspunten van de dienstverlening van de SON sluiten volledig aan bij onze visie. Klantvriendelijkheid, maatwerk, inzicht bij de gemeente Berkelland, deelname aan lokale netwerkstructuren, snelle doorlooptijden, één aanspreekpunt voor onze inwoners en werken op locatie.

Via deelname aan de platformvergadering van de SON brengen wij onze ervaringen in ter verbetering van de dienstverlening. De SON richt zich in de toekomst op:

- onderzoek naar een preventieve aanpak voor risicovolle doelgroepen;
- de mogelijkheden op het gebied van nazorg om recidive te voorkomen;
- het realiseren van gedragsveranderingen;
- een meer sluitende keten met partners;
- digitale innovaties en datagedreven aanpakken om de dienstverlening te optimaliseren.

4.3 Regionale Organisatie Zelfstandigen

De Regionale Organisatie Zelfstandigen (ROZ) verzorgt schuldhulpverlening voor ondernemers en ex-ondernemers. ROZ voert het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) uit voor de gemeente Berkelland. De regeling Bbz is bedoeld voor situaties waarin zelfstandigen willen starten, doorgaan of het ondernemerschap willen beëindigen waarbij reguliere banken vanwege de financiële risico's niet willen meewerken aan een oplossing. Ondernemers kunnen een aanvraag doen voor inkomensaanvulling of krediet. Het ROZ verzorgt schuldhulpverlening voor ondernemers en ex-ondernemers. Het ROZ heeft inloopsprekuren binnen de gemeente Berkelland en is structureel aanwezig op het Loopbaanplein in Winterswijk.

In onderstaande tabel worden de nieuwe verzoeken per jaar van ondernemers tot schuldhulpverlening weergegeven die in behandeling zijn genomen voor de gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk. Daarnaast staat weergegeven hoeveel schuldensituaties zijn afgerond.

Bij een succesvolle afronding is een sanering tot stand gekomen, was er sprake van een directe crisisinterventie, een andersoortige regeling van de schuldensituatie, of kon een ernstige schuldensituatie voorkomen worden door informatie en advies. In de overige situaties zijn ondernemers vroegtijdig afgehaakt, kon geen traject meer worden ingezet of werd de dienstverlening beëindigd vanwege onvoldoende medewerking van de (ex)ondernemer.

	Nieuwe verzoeken schuldhulpverlening	Schuldensituaties afgerond
2016	16	14 (9 succesvol)
2017	14	14 (12 succesvol)
2018	20	19 (17 succesvol)
2019	11	13 (11 succesvol)

4.4 Bewindvoering

In situaties waarin de schuldenproblematiek van dusdanige aard is dat een inwoner zijn financiën zelf niet meer kan regelen, wordt deze onder bewind gesteld. Hieraan ligt een gerechtelijke uitspraak ten grondslag. De bewindvoerder neemt de volledige financiële administratie over en beheert het vermogen en/of inkomen van de betrokkene. Dit is een ingrijpende en, in onze visie, uiterste maatregel. Er zijn hier ook de nodige kosten mee gemoeid. Een deel van de onder bewind gestelde inwoners financieren de kosten van bewindvoering zelf maar niet iedereen kan dit betalen. Deze inwoners ontvangen een bijdrage vanuit de bijzondere bijstand voor bewindvoering.

Op 1 januari 2014 trad de Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap in werking. Als gevolg hiervan kunnen ook inwoners met problematische schulden en verkwisting onder bewind worden gesteld. Het aantal inwoners dat onder bewind is gesteld is sindsdien sterk gestegen, dit laat zich ook zien in de kosten voor bijzondere bijstand voor bewindvoering, zie onderstaande tabel.

Jaar	Kosten bewindvoering
2013	€ 79.915,07
2014	€ 115.148,44
2015	€ 190.421,75
2016	€ 213.227,14
2017	€ 246.223,26
2018	€ 273.183,09

In de toekomst gaat het adviesrecht van gemeenten mogelijk een rol spelen bij het toewijzen van bewindvoering en kan dit betekenen dat gemeenten meer sturingsmogelijkheden hebben op zowel kwaliteit als kosten. Dat is op dit moment niet het geval. Deze vorm van beheer van de middelen van de client kent nauwelijks educatieve elementen, zodat de zelfredzaamheid niet toeneemt. De komende periode gaan we na of en zo ja welke alternatieven er zijn voor deze kostbare vorm van bewindvoering.

4.5 Platform Financieel Gezond Berkelland

Om de krachten te bundelen en samenwerking te versterken hebben wij het Platform Financieel Gezond Berkelland opgericht. Hierin komen de volgende organisaties samen om de kwaliteit van schuldhulpverlening te verbeteren:

- Stadsbank Oost Nederland
- Schuldhulp Op Maat
- Humanitas
- ProWonen
- Sociaal Raadsman
- Cliëntenraad SDOA
- Huurdersverenigingen
- Maatschappelijk betrokken organisaties
- Ervaringsdeskundigen

Het platform richt zich op het versterken van de verbinding en het vergroten van de kwaliteit. Wij doen dit concreet door:

- Het verbeteren van de toegang tot schuldhulpverlening
- Het evalueren van werkprocessen en verbeteringen aanbrengen in de keten van preventie van armoede en schuldhulpverlening
- Kennisdeling. Wij organiseren bijeenkomsten en casusbesprekingen.
- Het onderzoeken van innovatieve tools die ingezet kunnen worden bij het voorkomen en oplossen van armoede en schulden.

5. Onze aanpak

De gemeente Berkelland is, net als andere gemeenten in Nederland, volop in beweging. Ontwikkelingen in de samenleving, decentralisatie van overheidstaken en de tekorten in het sociaal domein vragen om een andere manier van werken. Het effectief organiseren van oplossingen is hierbij leidend. Er is een groot verbindend vermogen nodig van gemeenten om te zorgen dat inwoners en organisaties zich betrokken voelen en partners worden bij de aanpak van maatschappelijke problemen. Het behalen van resultaten voor onze inwoners en de samenleving staat centraal. Vanuit deze houding zullen wij in de komende jaren initiatieven en werkwijzen beoordelen en onze uitvoeringspraktijk verbeteren.

5.1 Samenleving betrekken bij de verdere uitwerking

Het ontstaan van schulden kan uiteenlopende oorzaken hebben. Vaak vormt een combinatie van factoren de oorzaak. Hierbij kunnen omgevingsfactoren, gedrag (bewust en onbewust), onverwachte gebeurtenissen en persoonsgebonden factoren een rol spelen. De dienstverlening die wij organiseren willen wij maximaal laten aansluiten bij de problemen en vraagstukken van onze inwoners met schulden. Alleen dan kunnen we effectief en efficiënt zijn. Om dit te realiseren hebben wij een proces opgestart met onze inwoners die te maken hebben met schulden, ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen.

Uit de ontvangen reacties blijkt dat in de basis onze inwoners tevreden zijn over de voorzieningen in de gemeente Berkelland. De verbeteringen die naar voren zijn gebracht richten zich op de bekendheid van deze voorzieningen, preventie van financiële problemen of schulden en de samenwerking in de keten van schuldhulpverlening. De ondervraagden hebben ons de volgende oplossingsrichtingen meegegeven:

- De gemeente zet meer in op vroegsignalering.
- Het taboe rondom een laag inkomen en schulden wordt doorbroken.
- Er is goede voorlichting over de regelingen; mensen weten deze goed te vinden.
- De werkwijze van de professionals kenmerkt zich door werken vanuit het vertrouwen en begrip.
- Het systeem rondom schuldhulpverlening is simpel.

5.2 Samenvatting resultaten vragenlijst schuldhulpverlening

Ik weet wat het is om ieder dubbeltje om te moeten draaien



Grote schulden zijn de schuld van de persoon zelf

Top 3 genoemde oorzaken van schulden



De overheid moet zorgen voor een sterk vangnet om te zorgen dat mensen rond kunnen komen van een laag inkomen

Wat wordt vooral gezegd?



Wat vindt u van de voorzieningen die er nu zijn voor mensen met een laag inkomen?



Er is wel van alles, maar de drempel is hoog: formulieren zijn moeilijk, het is gefragmenteerd, steeds hetzelfde verhaal vertellen en beperkte samenwerking tussen voorzieningen

De communicatie of vindbaarheid van de voorzieningen is beperkt.

Wat gaat goed?



Dat deze voorzieningen er zijn

Ik kan op verschillende manieren contact leggen: bellen, mailen e.d.

Ik heb het gevoel dat ik gewoon open kan praten over mijn schulden. De manier waarop medewerkers me te woord staan

Dat we samen hard werken om problemen te voorkomen

Wat kan beter?



Er zijn veel verschillende voorzieningen

Ik moet steeds opnieuw mijn verhaal doen

Aanvragen duren lang

Een afspraak is altijd over een lange tijd terwijl het nu nodig is

De regels zijn onduidelijk

Ik heb het gevoel dat ik aan teveel regels moet voldoen

De toekomst: het is gelukt! Er zijn minder mensen met een laag inkomen. Er zijn minder mensen met schulden. De gemeente heeft minder kosten. Dat komt door:

Er is goede voorlichting over regelingen (transparant en in alle communicatievormen)

Het taboe rondom een laag inkomen en schulden is doorbroken. Alle professionals en vrijwilligers zijn hierin geschoold.

Het is simpeler: er is één loket ontstaan, proces sneller en regels simpeler. Er is geen versnippering van voorzieningen en goede afstemming tussen organisaties.

De gemeente reageert op eerste signalen door vroegsignalering: zij komen bij mensen waar schulden aan het starten zijn of mensen die in een risico groep zitten door een life event.

Professionals en vrijwilligers werken vanuit vertrouwen, staan naast mensen, hebben begrip voor mensen en leveren maatwerk.

5.3 Vroegsignalering

Door vroegsignalering in te zetten worden betalingsachterstanden zo vroeg mogelijk in beeld gebracht en kan hier proactief ondersteuning op worden ingezet. De SDOA ontvangt de signalen van betalingsachterstanden via het regie- en matchingssysteem en zet deze door naar de gemeente Berckelland. Onze professionals van het VMK-team leggen naar aanleiding van dit signaal een huisbezoek af. De doelen van vroegsignalering zijn als volgt:

- De samenwerking is gericht op het voorkomen van problematische schulden en het oplossen van de schulden.
- De aanpak richt zich op het herstellen van tijdige en regelmatige betalingsverplichtingen van vaste lasten.
- Door vroegsignalering wordt beoogd om inwoners met schulden eerder in beeld te hebben en passende schuldhelpverlening in te zetten, waarmee problematische schulden en de daarbij behorende gevolgen worden terug gedrongen.
- Door de proactieve aanpak wordt beoogd een zo compleet mogelijk beeld van de klant te krijgen, waarbij er naast financiële problemen ook aandacht is voor problemen op andere levensgebieden.

Wij richten ons in beginsel op de signaalpartners en betalingsachterstanden van woningcoöperaties, zorgverzekeraars, gasleveranciers, waterbedrijven en energieleveranciers. Voor het verwerken van persoonsgegevens met betrekking tot schuldhelpverlening (zonder toestemming van de burger) is vanuit de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening een wettelijke grondslag nodig. De betalingsachterstanden die wij hiervoor hebben genoemd grijpen diep in op de primaire leefomstandigheden van inwoners, waardoor betalingsachterstanden uitgewisseld worden.

5.4 Taboe doorbreken

Met de landelijke campagne Kom uit je Schuld wil het ministerie het taboe op geldproblemen en schulden doorbreken. Wij haken aan bij deze campagne en gaan een stap verder. Met een nog op te zetten campagne, een variant die meer aansluit op onze inwoners, willen we onze inwoners actief benaderen. We willen het gesprek over armoede en schulden op gang brengen om zo het taboe rondom armoede en schulden te doorbreken en inwoners te bewegen om (eerder) hulp te vragen bij hun financiële problemen. Naast persoonlijk contact dat ontstaat na een melding bij VKM zullen we ook maximaal gebruik maken van andere kanalen.

5.5 Tijdige intake

Op grond artikel 4 lid 1 van de (gewijzigde) Wet gemeentelijke schuldhelpverlening, vindt het eerste gesprek plaats binnen vier weken nadat de melding bij ons is binnengekomen. De melding kan op twee manieren binnenkomen:

- Een inwoner wendt zichzelf tot de gemeente
- Wij ontvangen een signaal in het kader van vroegsignalering, acteren hierop en de inwoner accepteert onze hulp

In crisissituaties; hierbij valt te denken aan dreigende huisuitzetting of de afsluiting van elektra, moet het intakegesprek zo snel mogelijk plaatsvinden. We hanteren hierbij een maximum van 3 dagen.

5.6 Informatievoorziening verbeteren

Inwoners met een laag inkomen of schulden hebben minder te besteden. De gemeente Berkelland kent meerdere regelingen die onze inwoners kunnen aanvragen en ertoe leiden dat volwassenen en kinderen mee kunnen doen aan de samenleving. Steeds weer blijkt dat de doelgroep het bestaan van en de toegang tot deze regelingen niet goed weet te vinden. De gemeente Berkelland heeft een online tool opgezet die laagdrempelig is en voor alle inwoners toegankelijk⁷.

Door het verbeteren van de informatievoorziening voor onze inwoners creëren wij duidelijkheid. Een actueel overzicht van voorzieningen gerelateerd aan zorg, werk & inkomen, welzijn, sport en onderwijs en de daarbij behorende organisaties waar activiteiten plaatsvinden. Dit zorgt ervoor dat de juiste informatie op één plek te vinden is en is daarmee een meerwaarde voor onze inwoners.

Door verbeterde informatie ten aanzien van de regelingen die in onze gemeente gelden en het aanbod van activiteiten zullen inwoners zelf en sneller kunnen bepalen of zij mogelijksterwijs in aanmerking komen voor ondersteuning. Ook zullen zij beter weten waar zij zich kunnen melden. Wij zijn ervan overtuigd dat een betere informatievoorziening leidt tot snellere oplossingen en derhalve minder (problematische) schulden.

5.7 Jongeren in beeld

Jongeren tussen de 23 en 27 jaar zonder startkwalificatie, onderwijs, werk en uitkering zijn kwetsbaar. Deze jongeren zijn niet altijd bij de gemeente bekend, omdat zij bijvoorbeeld geen hulp vragen. Het ministerie heeft een functionaliteit/applicatie ontwikkeld waarmee gemeenten kunnen achterhalen wie deze jongeren in hun gemeente zijn. Vanuit de Participatiewet hebben gemeenten nu een mogelijkheid om gegevens te ontvangen die ervoor zorgen dat deze jongeren in beeld komen. Medewerkers van VMK beoordelen of de jongeren ondersteuning nodig hebben en treden met hen in gesprek. Wij hebben daarbij specifiek aandacht voor het hebben van schulden. Samen met Jouw Unit kijken wij of de jongeren hulp nodig hebben of dat deze jongeren geactiveerd moeten worden richting het behalen van een opleiding of het vinden van werk.

⁷ <https://www.berkellandwijzer.nl/rondkomeninberkelland>

6. Financiën

De middelen die aangewend worden voor schuldhulpverlening worden opgenomen in de gemeentebegroting. Het college legt daarover verantwoording af aan de gemeenteraad via de cyclus van jaarrekeningen en tussentijdse rapportages. Voor een goed inzicht nemen wij de primaire kosten gericht op schuldhulpverlening hieronder separaat op.

	2020	2021	2022	2023	2024
Bijdrage gemeenschappelijke regeling Stadsbank	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Bijzondere bijstand voor bewindvoering	370.000	370.000	380.000	380.000	380.000
Subsidie vrijwilligersorganisatie	38.100	38.100	38.100	38.100	38.100
Vroegsignalering	6.500	6.500	-	-	-
Taboe doorbreken	-	50.000	-50.000	-100.000	-100.000

In onderstaande tabel worden de kosten die samenhangen met schuldhulpverlening weergegeven. Het gaat hierbij om regelingen die ervoor zorgen dat inwoners financieel het hoofd boven water houden en mee kunnen blijven doen. Tegelijkertijd voorkomen deze regelingen dat inwoners in een schuldsituatie terecht komen.

	2020	2021	2022	2023	2024
Bijzondere bijstand overig	880.000	890.000	890.000	890.000	890.000
Meedoenregeling	140.000	143.000	143.000	143.000	143.000
Individuele inkomenstoeslag	143.000	143.000	143.000	143.000	143.000
Individuele studietoeslag	5.600	28.800	28.800	28.800	28.800
Voedselbank	9.800	9.800	9.800	9.800	9.800
Collectiviteit ziektekosten	365.000	421.000	422.000	422.000	422.000