

Schuldhulpverlening

2017-2020

**Voorschoten, Leidschendam-Voorburg en
Wassenaar**



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
A. Plan Integrale schuldhulpverlening	5
B. Uitvoering integrale schuldhulpverlening	6
1. Duurzame oplossing door integrale aanpak	6
1.1 Visie op schuldhulpverlening	6
1.2 Participatie en beperken maatschappelijke kosten	6
1.3 De zelfredzaamheid van een schuldenaar	6
1.4 Schuldenpakket, motivatie, vaardigheden en dienstverlening bepalen het maximaal haalbare.....	7
1.5 Geschatte omvang van schuldhulpverlening	8
1.6 Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect	8
1.7 De uitvoering van schuldhulpverlening vindt plaats in een dynamische context	8
1.8 Projecten.....	9
2 Drie pijlers in de uitvoering.....	10
2.1 Pijler 1: Preventie en nazorg	10
2.2 Pijler 2: Stabilisatie	11
2.3 Pijler 3: Oplossen schulden.....	11
3 Resultaatgerichte sturing, effectiviteit en verantwoording	12
3.1 Effectiviteit door een combinatie van factoren	12
3.2 Kwaliteitstoetsing	12
3.3 Verantwoording	12
4 Financiering	13
Bijlage A Prestatie-indicatoren voor de uitvoering	14
Bijlage B Definities en begripsomschrijvingen	19

Inleiding

Om inwoners met problematische schulden te helpen, biedt de gemeente schuldhulpverlening aan.

Na de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in juli 2012 hebben de gemeenten Voorschoten, Leidschendam-Voorburg en Wassenaar met succes ingezet op de integrale aanpak: netwerkpartners en gemeenten werken samen om financiële problemen vroegtijdig te signaleren en het aantal inwoners dat gebruik moet maken van zware en dure schuldhulpverleningstrajecten is in tijden van economische nood niet gegroeid. Samen met netwerkpartners in het sociale domein is inzet geleverd op de vormgeving van doelgroepenaanpak, opleiden van vrijwilligers, preventie en vroegsignalering. Door de veranderingen binnen het sociale domein krijgt deze inzet een stevig vervolg. Hierin zijn de conclusies, aanbevelingen en oplossingsrichtingen van het landelijke evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (juni 2016) betrokken. Ook is er meer aandacht voor een goede balans tussen *hart, wet en euro*.

Het college is verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente. Het college voert daarbij het plan uit, zoals dat de gemeenteraad is vastgesteld (artikel 3 Wgs). Dit plan geeft richting aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente. Dat plan geldt maximaal voor vier jaren en kan tussentijds worden aangepast. 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 betalen. Het Beleidsplan Schuldhulpverlening is voor maximaal vier jaren vastgesteld en dient met ingang van 1 januari 2017 te worden vervangen.

In het (nieuwe) plan wordt in elk 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 wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- c) het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot het vaststellen van de eerste hulpvraag, en
- d) hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

In het plan kan de gemeenteraad ten slotte aangeven onder welke voorwaarden het college de verzoeker om schuldhulpverlening verplicht over een basisbankrekening te beschikken (artikel 2 Wgs).

In deze beleidsnota leest u hoe de gemeenten Voorschoten, Leidschendam-Voorburg en Wassenaar en (hierna te noemen: de gemeente of de gemeenten) invulling geven aan schuldhulpverlening. Op het terrein van de integrale aanpak schuldhulpverlening kennen de drie gemeenten hetzelfde beleid en organiseren vrijwel dezelfde uitvoering. Deze nota geldt in essentie als voortzetting van het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2013-2016. Er is evenwel sprake geweest van een intensieve maatschappelijke consultatie door interviews, Thematafels en beleidsafstemming.

Opbouw en leeswijzer

Deze beleidsnota bestaat uit twee delen:

- A) Plan integrale schuldhulpverlening
- B) Uitvoering integrale schuldhulpverlening

De uitgangspunten van het Sociaal Kompas (Leidschendam-Voorburg) en het Beleidsplan Sociaal Domein (Voorschoten en Wassenaar) zijn van toepassing op de uitvoering van (preventieve) schuldhulpverlening. Onderdeel A maakt met ingang van de ingangsdatum van het Sociaal

Kompas/Beleidsplan Sociaal Domein integraal onderdeel uit van deze plannen. Onderdeel B is dan een zelfstandige uitvoeringsnota.

In de bijlage vindt u de prestatie-indicatoren. Deze gelden als nadere uitwerking van de beleidsuitgangspunten, zoals die in de wet zijn vastgelegd.

A. Plan Integrale schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is gebaseerd op vier beleidsuitgangspunten:

1. de schuldenaar is probleemeigenaar;
2. schuldenpakket, motivatie, vaardigheden en dienstverlening bepalen het maximaal haalbare;
3. dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect;
4. door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden zoveel mogelijk voorkomen.

De uitvoering van schuldhulpverlening vindt plaats in een brede, dynamische context waarbij projecten bijdragen aan de aanpak van schulden per doelgroep, gebied of kenmerk.

De uitvoering van schuldhulpverlening is gebaseerd op drie pijlers: preventie (en nazorg), stabilisatie en het oplossen van schulden.

Kenmerkende elementen in de uitvoering zijn:

1. elke pijler kent een eigen doel, producten, doelgroepen en indicatoren;
2. afspraken met netwerkpartners worden vastgelegd in overeenkomsten, convenanten of subsidieafspraken;
3. de gemeenten voeren de regie over de gemaakte afspraken met partners die een financiële relatie hebben met de gemeente;
4. de netwerkpartners en de gemeenteraden hebben een bewakende en signalerende rol. De colleges en netwerkpartners hebben een uitvoerende rol.

In het plan “Uitvoering integrale schuldhulpverlening” geven de gemeenten weer, hoe zij vormgeven aan de beleidsuitgangspunten.

B. Uitvoering integrale schuldhulpverlening

1. Duurzame oplossing door integrale aanpak

1.1 Visie op schuldhulpverlening

Zoals beschreven onder 'A Plan Integrale Schuldhulpverlening is de uitvoering van schuldhulpverlening gebaseerd op een visie die steunt op vier uitgangspunten.

Financiële problemen of problematische schulden ontstaan door een opeenstapeling van gebeurtenissen in een mensenleven of huishouden. Ofschoon inwoners zelf verantwoordelijk zijn voor hun financiële huishouding is er lang niet altijd sprake van onverantwoord handelen.

Met de uitvoering van schuldhulpverlening willen de gemeenten de inwoners met financiële problemen of problematische schulden helpen. Hierdoor wordt de participatie van inwoners bevorderd en worden hogere maatschappelijke kosten beperkt. Dit doen de gemeenten op een manier die aansluit op de verantwoordelijkheid en de mogelijkheden van de inwoner zelf: in de eerste plaats proberen om problemen zelf en met hulp van het eigen netwerk op te lossen. Als dat niet lukt, hebben netwerkpartners en de gemeente samen de verantwoordelijkheid om het probleem integraal aan te pakken. De inwoner blijft daarbij eindverantwoordelijk, en wel op een manier die past bij de situatie: de kortste, snelste en meest adequate weg naar de oplossing. Dit betekent ook, dat gemeenten de maatschappelijke partners de middelen bieden om een deel van de dienstverlening uit te voeren die van oudsher bij de gemeente is belegd. Op deze manier wordt optimaal bijgedragen aan de integrale aanpak en geven de gemeenten vorm aan de hart-wet-euro-balans van Albert Jan Kruiter.

Schuldhulpverlening is daarmee onlosmakelijk verbonden aan het brede sociaalmaatschappelijke beleid van de gemeenten.

Ten slotte beogen de gemeenten het draagvlak voor de schuldhulpverlening in de samenleving en in het bijzonder bij schuldeisers te behouden en waar mogelijk te vergroten.

1.2 Participatie en beperken maatschappelijke kosten

Bij huishoudens die te maken hebben met een schuldensituatie zijn vaak ook andere problemen aan de orde. Zo is er vaak sprake van stress, problemen in de relationele sfeer, opvoedkundige problemen, problemen op het gebied van huisvesting en het niet kunnen (blijven) verrichten van arbeid.

Onderzoek toont aan dat de inzet van schuldhulpverlening leidt tot baten op andere terreinen, met name op het gebied van wonen en uitkeringsverstrekking.

1.3 De zelfredzaamheid van een schuldenaar

Ondersteuning bij een problematische schuldsituatie is niet onvoorwaardelijk. De gemeenten gaan uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoners zelf. Bij problemen gaan de gemeenten ervan uit, dat inwoners die naar vermogen zelf oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk daarbij betrekken. Alleen in de situaties waarin dit niet voldoende is, voorzien de gemeenten in ondersteuning. Deze manier van denken hebben wij verwoord in een "verantwoordelijkheidsladder".

Kenmerkend voor het denken dat aan de verantwoordelijkheidsladder ten grondslag ligt, is dat professionals alleen in beeld komen als dat echt hoogstnoodzakelijk is. De treden van de verantwoordelijkheidsladder zijn:

- Trede 1: eigen kracht
- Trede 2: sociaal netwerk, voor elkaar zorgen in de buurt: “samenkracht”
- Trede 3: collectieve voorzieningen
- Trede 4: professionals: gemeente en netwerkpartners

De gemeente begint niet aan het treffen van een regeling waar iemand niet uit eigen overtuiging toe gemotiveerd is. De kans op het slagen van een regeling zou in dat geval immers klein zijn en niet aansluiten bij de verantwoordelijkheidsladder. De gemeente beoordeelt of ondersteuning bij de hulpvraag van de schuldenaar bijdraagt aan participatie en het voorkomen van oplopende maatschappelijke kosten.

Als er sprake is van met elkaar samenhangende problematiek, dan wordt van de schuldenaar gevraagd, dat hij zich op alle terreinen inzet waar de problematiek speelt. De gemeenten en hun netwerkpartners hanteren in dit kader het concept van voorwaardelijke hulpverlening. Als een schuldenaar zich onttrekt aan de hulpverlening van bijvoorbeeld verslavingszorg, dan is dat aanleiding om de uitvoering van de schuldhulpverlening tijdelijk op te schorten en met de netwerkpartners inspanning te leveren om de gevolgen in kaart te brengen en – indien mogelijk – het tij te keren.

1.4 Schuldenpakket, motivatie, vaardigheden en dienstverlening bepalen het maximaal haalbare

Naast de persoonlijke hulpvraag is een andere component bepalend voor het aanbod dat een schuldenaar krijgt: de regelbaarheid van zowel het gedrag als het schuldenpakket van de schuldenaar. De gemeente houdt in haar werkwijze met beide componenten rekening.

		SCHULDENAAR	
		<i>Wel regelbaar</i>	<i>Niet regelbaar</i>
SCHULDSITUATIE	<i>Wel regelbaar</i>	Gemeente levert directe inzet, omdat schulden direct aan te pakken zijn en de schuldenaar de wil heeft om zijn situatie te verbeteren.	Gemeente kan niet direct inzet leveren, omdat de schuldenaar door eigen gedrag nieuwe schulden maakt of niet gemotiveerd is. Inzet van collectieve voorzieningen of beschermingsbewind dragen bij om de situatie te stabiliseren.
	<i>Niet regelbaar</i>	Schulden zijn niet direct aan te pakken, maar de schuldenaar heeft de wil en de mogelijkheden om de zijn situatie te verbeteren. Een lichte vorm van financieel beheer wordt ingezet om de situatie te stabiliseren, totdat de regeling kan worden getroffen.	Gemeente kan voorsnog geen inzet leveren. De schuldenaar heeft een lange weg te gaan om zijn leven op de rit te krijgen. Het is maar de vraag of hij ooit aan een schuldregeling toe komt. Zorg is aan de orde.

Dit kwadrant maakt grenzen scherp, terwijl de dossiers in de spreekkamer juist vaak allerlei grijstinten kennen. Het kwadrant is een denkmodel. In de dagelijkse praktijk maken de schuldhulpverleners van de gemeente met de van belang zijnde netwerkpartners de afweging wat mogelijk is in de individuele situatie van de schuldenaar.

1.5 Geschatte omvang van schuldhulpverlening

De gemeenten stellen op basis van ervaringscijfers, dat het voor ongeveer 75% van de klanten mogelijk is om direct een schuldregelingstraject in te gaan. Zij hebben regelbare schulden en zijn klaar om de verplichtingen van een schuldregeling aan te gaan. Daarnaast komt een groeiend aantal van de klanten in aanmerking voor een stabilisatietraject (gevolgd door een schuldregeling op een later moment). Voor ongeveer 5% van de klanten aan de voordeur is ofwel een preventieve actie (bijvoorbeeld een adviesgesprek) of een nazorgtraject voldoende, omdat er geen tot weinig schulden (meer) zijn. Deze klanten gaan het schuldhulpverleningstraject niet in. Het aantal schuldenaars dat geen concessies doet en daarmee “niet regelbaar” is, wordt op basis van de ervaringscijfers geschat op een percentage van 5%. Wij verwachten ongeveer 400 aanvragen voor schuldhulpverlening voor de drie gemeenten per jaar. Hiervan is 75% afkomstig uit Leidschendam-Voorburg, 12,5% afkomstig uit Voorschoten en 12,5% afkomstig uit Wassenaar.

1.6 Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect

Voor veel schuldenaren geldt, zoals gezegd, dat ze niet alleen een financieel probleem hebben, maar ook andere, daarmee samenhangende problemen. Landelijk onderzoek wijst uit dat zeker de helft van de schuldenaren op het moment dat ze zich aanmelden bij schuldhulpverlening ook contact hebben met andere ondersteunende organisaties (maatschappelijk werk, verslavingszorg, en zo meer). Er wordt zelfs gesteld, dat schuldenaren in een problematische schuldensituatie altijd andere (ernstige) problemen hebben.

Omdat er veel samenhang is tussen problemen op het gebied van financiën en andere (im)materiële zaken, is het een uitdaging bij de verdere ontwikkeling van het beleidsplan Sociaal Domein/Sociaal Kompas om deze samenhang goed in te bedden en een gezamenlijke oplossingsrichting te bepalen. Daarbij zou kunnen worden gedacht aan gezamenlijke financiering van deze in elkaar overlopende problematiek.

Aangezien schuldenaren dus vaak te maken hebben met een combinatie van materiële en immateriële problematiek, is het voor een duurzame oplossing van belang dat niet alleen de financiën, maar ook de andere problemen worden aangepakt. In de schuldhulpverlening wordt een dergelijke samengestelde aanpak aangeduid met de term ‘integrale schuldhulpverlening’. Om de brede problematiek in kaart te brengen wordt gebruik gemaakt van dezelfde Zelfredzaamheidsmatrix waarvan ook de netwerkpartners gebruik maken. Hiermee wordt de situatie van klant op 11 leefgebieden in kaart gebracht en integraal aangepakt. Bij de integrale schuldhulpverlening kan ook hulpverlening worden ingezet van dienstverleners als bijvoorbeeld MEE of Kwadraad. Indien er sprake is van multiproblematiek wordt er een regisseur aangewezen. Een nadere uitwerking hiervan wordt beschreven in het beleidsplan Sociaal Domein/Sociaal Kompas.

1.7 De uitvoering van schuldhulpverlening vindt plaats in een dynamische context

Bij de uitvoering van de schuldhulpverlening hebben de gemeenten te maken met actuele ontwikkelingen, zoals de veranderde visie op dienstverlening en de veranderingen binnen het brede sociale domein. Deze ontwikkelingen onderstrepen het belang van regionale samenwerking door gemeenten en netwerkpartners bij de uitvoering van schuldhulpverlening.

1.8 Projecten

In 2016 is er middels maatschappelijke consultatie gepolst welke themagroepen/-gebieden extra aandacht nodig hebben. Voor deze groepen zullen de gemeenten samen met netwerkpartners naast het reguliere werk de komende vier jaren projecten opzetten:

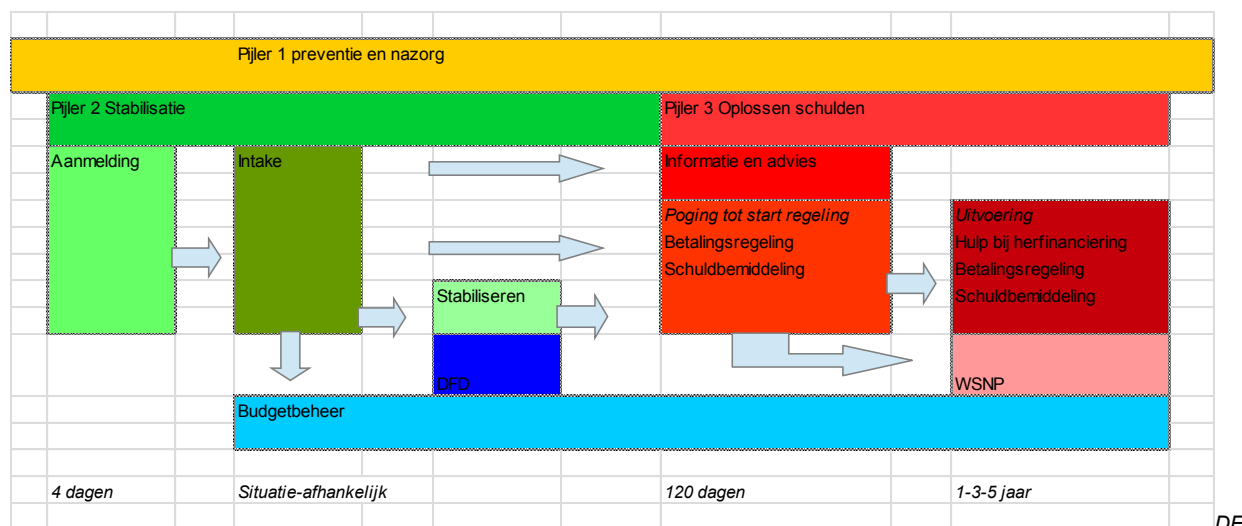
- Beschermingsbewind
- Doorbetaling vaste lasten van de uitkering, financieel en budgetbeheer
- Social media
- Themagroepen: gezinnen met inwonende minderjarige kinderen (wettelijke verplichting om voor deze doelgroep aandacht te hebben), jongeren en in het bijzonder zij die de leeftijd van achttien jaar bereiken, statushouders, licht verstandelijk beperkten, vrouwen in een sociaal isolement, laaggeletterden (Taalhuis) en ouderen
- Lokale spreekuren en contactmomenten
- Voorziening van informatie over schuldhulpverlening op verschillende niveaus beter afstemmen
- Aansluiten bij ontwikkelingen voor financiële voorzieningen ten behoeve van de aanpak van crisissituaties in het sociale domein

Omdat schuldhulpverlening in een dynamische context plaatsvindt, kunnen er in de komende jaren andere themagroepen/-gebieden ontstaan.

2 Drie pijlers in de uitvoering

De uitvoering van de schuldhulpverlening is gebaseerd op drie pijlers: preventie (inclusief nazorg), stabilisatie en het oplossen van schulden.

In het schema is de hoofdstructuur van het totale proces weergegeven.



Kenmerkende elementen in de uitvoering zijn:

1. elke pijler kent een eigen doel, producten, doelgroepen en indicatoren;
2. afspraken met netwerkpartners worden vastgelegd in overeenkomsten, convenanten of subsidieafspraken;
3. de gemeenten voeren de regie over de gemaakte afspraken met partners die een financiële relatie hebben met de gemeente;
4. de netwerkpartners en de gemeenteraden hebben een bewakende en signalerende rol. De colleges en netwerkpartners hebben een uitvoerende rol.

2.1 Pijler 1: Preventie en nazorg

Net als in de gezondheidszorg geldt ook voor schuldsituaties, dat voorkomen altijd beter is dan genezen. Om die reden zetten de gemeenten in op preventie, vroegsignalering, inzet van vrijwilligers en nazorg. In dit kader worden in de gemeenten bijvoorbeeld convenanten afgesloten met woningbouwcorporaties waarbij afspraken gemaakt worden om crisissituaties te beteugelen en mogelijk erop volgende huisuitzettingen te voorkomen.

Het doel van preventie en nazorg is het komen tot bewustwording bij mensen. Daarmee wordt voorkomen, dat zij (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan, die niet betaald kunnen worden, en worden belemmeringen voor participatie en/of hogere maatschappelijke kosten voorkomen.

Met de inzet van preventie boeken wij als resultaat dat minder mensen in de financiële problemen komen en voorkomen wij bovendien dat er nieuwe schulden ontstaan of dat schulden groter worden. In de eerste plaats zorgen we er dus voor dat mensen geen beroep hoeven te doen op de gemeente (primaire preventie). In de tweede plaats proberen we met preventie vroegsignalering van schulden te bevorderen (secundaire preventie). En in de derde plaats proberen we terugval en recidive te voorkomen (tertiaire preventie).

Ten behoeve van de uitvoering en coördinatie van preventie en nazorg is voor de drie gemeenten samen één preventiecoördinator aangesteld. De preventiecoördinator:

- onderhoudt de contacten met de vrijwilligersorganisaties;
- verstrekt de subsidies;
- stelt een nota op over beschermingsbewind;
- monitort de samenwerking met en de resultaten van de netwerkpartners;
- speelt in op actuele ontwikkelingen;
- stemt de dienstverlening en producten uit deze pijler af met netwerkpartners en de gemeentelijke organisaties in het sociale domein;
- speelt een belangrijke rol in het benoemen van themagroepen/-gebieden;
- jaagt projecten aan en voert ze uit (hoofdstuk 1.8).

2.2 Pijler 2: Stabilisatie

Het doel van stabilisatie is om de uitgaven en inkomsten met elkaar in balans te brengen. Met de inzet van stabilisatie boeken wij verschillende resultaten. In de eerste plaats zorgen we ervoor dat we bij mensen die niet direct kunnen instromen in een schuldregeling, de stabiliteit creëren, die nodig is om dat op een later moment wel te kunnen. De gemeenten sluiten aan bij de landelijke ontwikkelingen hieromtrent, zoals de adempauze en het moratorium. In de tweede plaats dragen we er bij de groep voor wie een schuldregeling ook op afzienbare termijn niet binnen bereik ligt, aan bij dat hun situatie niet verder escaleert. Stabilisatie kan dus een voorfase zijn van oplossen, maar dit is niet per definitie het geval. Het is van belang dat de kortste en meest adequate weg naar het oplossen van schulden wordt gekozen. Afhankelijk van de regelbaarheid van schulden en persoon zijn daar geen termijnen aan verbonden (zie ook het schema “Hoofdstructuur van het totale proces”). De inzet van vrijwilligers en de betrokken maatschappelijke partners (regie) is in deze fase van groot belang: terugval en no show liggen op de loer.

Per klant wordt besloten of een huisbezoek of een gesprek bij een netwerkpartner of wijkteam de beste optie is. Hier spelen de inzet van de Zelfredzaamheidsmatrix en het dienstverleningsmodel een rol.

2.3 Pijler 3: Oplossen schulden

Het doel van oplossen is om een schuldenvrije toekomst te realiseren. Uitgangspunt in deze pijler is dat de schuldenaar in principe zijn schulden volledig afbetaalt. Met de inzet van de producten in deze pijler boeken wij als resultaat, dat schuldenaren op een afzienbare termijn schuldenvrij worden en dat eisers (een deel van) hun vordering terugkrijgen. Doorverwijzing naar WSNP en het opzetten van een minnelijke regeling (waaronder bijvoorbeeld moratoria, dwangakkoorden en voorlopige voorzieningen) zijn voorbeelden van producten in deze pijler.

De uitvoering van de pijlers 2 en 3 is uitbesteed aan PLANgroep, werkmaatschappij van Future Investments. Middels de inkoop zijn voorwaarden gesteld aan de kwaliteit van de uitvoering, de locatie van de uitvoering en de kennis van de medewerkers. De naleving van deze afspraken wordt getoetst middels periodieke managementrapportages aan de hand van de in de bijlage (B) opgenomen prestatie-indicatoren.

3 Resultaatgerichte sturing, effectiviteit en verantwoording

3.1 Effectiviteit door een combinatie van factoren

Eén van de beoogde doelen van de Wgs is de effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten. Om te kunnen sturen op effectiviteit moet er in de eerste plaats inzicht zijn in de variabelen die de effectiviteit bepalen. Dit zijn er grofweg vier: sociaal-demografische factoren, kenmerken van de schuldenaren, kenmerken van de crediteuren en de opzet en uitvoering van de schuldhulpverlening.

We meten de effectiviteit door na te gaan wat de resultaten zijn van de uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen, aan de hand van de prestatie-indicatoren (bijlage B) en de monitor Sociaal Domein. Door gegevens bij te houden die betrekking hebben op het gedrag of de mogelijkheden van schuldenaren en crediteuren, doen we recht aan de afhankelijkheidsrelatie waarin de gemeenten opereren. De resultaten en effecten zijn immers niet alleen afhankelijk van het eigen functioneren, maar juist ook van de aard van de schuldenproblematiek die zich aandient en de inzet van schuldenaren, crediteuren en de betrokken maatschappelijke organisaties in het sociale domein.

3.2 Kwaliteitstoetsing

De gemeentelijke kwaliteitsborging is opgenomen in de uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen. De juridisch kwaliteitsmedewerker Werk en Inkomen heeft een belangrijke rol in het monitoren van het kwaliteitsniveau van de integrale schuldhulpverlening door onder andere casuïstiekbijstand en het ontwerpen van werkinstructies en standaardbeschikkingen.

Een ander onderdeel van de kwaliteitsborging is het houden van tevredenheidsonderzoeken onder klanten, netwerkpartners en schuldeisers, waarvan de uitkomst een belangrijk signaal geeft over de stand van het kwaliteitsniveau. Ook het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften en klachten is een indicatie voor de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is de afgelopen vier jaar laag geweest. Veranderingen kunnen reden geven om het bestaande beleid aan te scherpen.

3.3 Verantwoording

De gemeenteraden worden jaarlijks geïnformeerd via de managementrapportage Werk en Inkomen en de jaarrekening.

4 Financiering

Gemeenten zetten eigen middelen in om de schuldhulpverlening te financieren, bijvoorbeeld in de vorm van subsidies (pijler 1). Voor de uitvoering van de pijlers 2 en 3 bestaat een contract met Future Investments.

De verdeling is als volgt:

Budget Schuldhulpverlening 2017-2020 per jaar		
Gemeente	Budget in €	Dossiers bij benadering
Leidschendam-Voorburg	612.000	600
Voorschoten	102.000	100
Wassenaar	102.000	100
<i>Samen indicatief</i>	<i>816.000</i>	<i>800</i>

De kosten van preventie, zoals de preventiecoördinator, de schuldhulpmaatjes en andere activiteiten gericht op primaire, secundaire en tertiaire preventie, worden in 2017 en opvolgende jaren geraamd op € 200.000 voor de drie gemeenten. De rekenfactor (op basis van historische cijfers) voor Leidschendam-Voorburg is 6/8, voor Voorschoten en Wassenaar elk 1/8. De overige € 616.000 wordt ingezet ten behoeve van de pijlers 2 en 3 (Future Investments).

Om te voorkomen dat er geen controle is over de uitgaven schuldhulpverlening en het budget ontoereikend wordt, wordt elk kwartaal een meting van meldingen en aanvragen gedaan door Werk en Inkomen. Wanneer een meting of een maatschappelijke ontwikkeling aanleiding geeft tot bijstelling van het budget (structureel) of aanpassing van de productenafname door de gebruikers én dat niet kan worden opgevangen binnen het domein, dan wordt dat aan de raden voorgelegd.

Dit beleidsplan heeft een maximale looptijd van 4 jaar. Naar verwachting wordt voor 2021 en verder een nieuw plan opgesteld.

Bijlage A Prestatie-indicatoren voor de uitvoering

Producten en diensten die de gemeenten inzetten in het kader van preventie zijn:

Doel	Product of dienst	Aantal op jaarbasis (indicator)	Wat levert inzet op?
Informereren van themagroepen	Voorlichtingsbijeenkomsten voor inwoners	6 bijeenkomsten	Bereiken van minimaal 180 inwoners
Bevorderen deskundigheid en evalueren werkafspraken	Bijeenkomsten met minimaal 5 netwerkpartners	4 bijeenkomsten	Informatie wordt afgestemd
Kwalitatief goede ondersteuning door: – verlenen preventieve schuldhulpverlening zonder wachttijden – bieden van ondersteuning als buddy	Inzetten van voldoende vrijwilligers		Geen wachttijden en kwalitatief goede ondersteuning (certificering/opleiding) van klant en preventie- coördinator
Signaleren van trends in de samenleving en informatie (op casusniveau) geven	Deelname preventiecoördinator bij werkoverleggen waarbij preventie een rol speelt.	20 overleggen	Aantal en aard van wijzigingen in beleid(uitvoering), aanvullende informatieverstrekking aan de inwoners
Het totaal van dienstverleners in kaart brengen en up-to-date houden, met daarbij een omschrijving van de diensten en de contactgegevens zodat alle inwoners en dienstverleners elkaar gemakkelijk weten te vinden.	Verbeteren informatievoorziening		Informatie is beter ontsloten
Op orde brengen van administratie en inzichtelijk maken van financiële situatie voor zowel inwoners die geen als wel beroep doen op curatieve schuldhulpverlening.	Op afspraak worden inwoners individueel of in groepen (speciaal hiervoor georganiseerde workshops) geholpen om hun administratie te ordenen.	12 workshops	Bereiken van minimaal 120 inwoners
Geleerd wordt hoe om te gaan met inkomsten in relatie tot de noodzakelijke uitgaven, het op orde	Organiseren cursussen financiële zelfredzaamheid	12 cursussen	Bereiken van minimaal 120 inwoners

brengen van de administratie, inzicht krijgen in ontstaan van schulden en bevorderen financiële redzaamheid voor inwoners die geen beroep doen op curatieve schuldhulpverlening.			
Jongeren bewust maken en informeren over verschillende thema's zoals geld, schulden	Financiële lessen/educatie in het kader van preventie	40 lessen op middelbare scholen/ROC	Bereik van 1000 jongeren
Project dat bijdraagt aan het voorkomen van schulden bij jongeren middels een eigentijdse bewustwordingscampagne	Jongerenproject/social media campagne, buddyproject waarbij jongeren elkaar helpen met schulden d.m.v. peer to peer coaching	Bereik van 10.000 jongeren bij grote campagnes	Jongeren online bereiken d.m.v. gerichte advertenties op social media
Ontwikkelen van producten die inwoners moeten stimuleren financieel gedrag inzichtelijk te maken	Geldkrant, geld-agenda in samenwerking met het NIBUD	Geldkrant: alle huishoudens Geld-agenda: circa 2500 minima-huishoudens	Exemplaren die over zijn worden bij welzijnsinstellingen en de bibliotheken afgegeven
Kennisuitwisseling door professionals/vrijwilligers te informeren over ontwikkelingen op het gebied van schulden/preventie	Expertbijeenkomsten organiseren om professionals/vrijwilligers te informeren over schulden/preventie	2 expertbijeenkomsten	Informatie wordt afgestemd
Verminderen van financiële nood waar fiscaal mogelijk door een deskundige	Fiscaal advies - screeningsgesprekken voor inwoners	350 gesprekken (totaal)	Fiscaal advies vindt plaats in pijler 1 of 2
Afstand tussen gemeenten en inwoners verkleinen, laagdrempeligheid bij de hulpvraag bevorderen	Inzet voorportaal	2	Inwoners ontvangen sneller de juiste hulp
Keukentafelgesprekken om (nieuwe) knelpunten tijdig te signaleren en terugval te voorkomen bij inwoners die een preventief of curatief schuldhulpverleningstraject hebben doorlopen.	Nazorggesprekken door vrijwilliger	2 gesprekken per jaar per huishouden	Recidivecijfer van maximaal 3%
Gesprekken om (nieuwe) knelpunten tijdig te signaleren en terugval te voorkomen bij inwoners	Nazorggesprekken door professional	4 gesprekken per jaar per huishouden	Recidivecijfer van maximaal 3%

die een curatief schuldhulpverleningstraject hebben doorlopen.			
--	--	--	--

Producten en diensten die de gemeenten inzetten in het kader van stabilisatie zijn:

Doel	Product of dienst	Aantal op jaarbasis (indicator)	Wat levert inzet op?
Inzichtelijk maken van de totale situatie van de klant	Hulpvraag vaststellen		Voor iedere inwoner is een aanbod. Er zijn geen wachlijsten en 100% van de klanten wordt binnen de gestelde doorlooptijden geholpen. De inwoner kan zich 24 uur per dag digitaal melden. Het eerste gesprek vindt plaats maximaal tien dagen na de aanmelding. In crisissituaties vindt het eerste gesprek binnen drie werkdagen plaats.
Verzamelen alle relevante informatie over inkomen, schulden en persoonlijke omstandigheden voor zover op dat moment mogelijk is ten behoeve van de start van de regeling	Intake	400	Een intake duurt eenmaal anderhalf uur. De intake vindt plaats binnen een maand na de aanmelding.
Als de schuldsituatie eenvoudig is op te lossen wordt alleen informatie en advies gegeven.	Informatie en advies	20	Inwoners zijn met de juiste hulp snel geholpen
Voorkomen van terugval door doorbetaling vaste lasten en andere lasten,	Budgetbeheer en duurzaam financieel		Budgetbeheer wordt binnen twee weken opgestart.

afhankelijk van het pakket.	dienst verlenen		Maximaal één jaar eenzelfde pakket, waarbij de maximale inzet van budgetbeheer 36 maanden is.
Schuldeisers zijn aangeschreven en het budgetbeheer loopt zodat er rust wordt gecreëerd voor de klant en de doorstroom naar de volgende fase mogelijk wordt. Iedere klant heeft alle zijn/haar toekomstige middelen te gelde gemaakt.	Stabiliseren van de persoonlijke en schuldsituatie		De steunstructuur krijgt in twee maanden vorm. De schuldeisers zijn binnen drie weken zijn aangeschreven. Bij 95% van de ingestroomde klanten is binnen een periode van maximaal vier maanden rust gecreëerd. Uitval als gevolg van onvoldoende inkomsten/onvoldoende afloscapaciteit is lager dan 2%
De transparantie voor de klant en de begeleider is zeer hoog doordat zij het verloop van het gehele schuldhulpverleningstraject en het budgetbeheer kunnen meekijken.	Digitale raadpleegmodule		Iedere klant kan via de digitale raadpleegmodule te allen tijde meekijken. Klanten die niet beschikken over een eigen digitale infrastructuur kunnen gebruik maken van de faciliteiten van de bibliotheek.

Producten en diensten die de gemeenten inzetten in het kader van het oplossen van schulden zijn:

Doel	Product of dienst	Aantal op jaarbasis (indicator)	Wat levert inzet op?
Treffen van een minnelijke schuldregeling of doorverwijzen voor herfinanciering (bank)	Schulden regelen	400	Het aantal geslaagde minnelijke schuldregelingen bedraagt minimaal 77%. De doorlooptijd van de schuldregelingsfase bedraagt maximaal 120 dagen. Het uitvalpercentage in deze module is maximaal 6%.
Toeleiden tot het wettelijke schuldregelingstraject, wanneer een minnelijke regeling niet mogelijk blijkt	WSNP-toeleiding	100	Het aantal toegelaten klanten tot de WSNP bedraagt 85%.
Status van klant en regeling jaarlijks	Hercontrole	300	100% van de hercontroles vindt elke twaalf maanden plaats (geen

beoordelen			achterstand)
Afronden van het schuldregelingstraject	Beëindiging	300	Het aantal succesvol doorlopen minnelijke regelingen na 36 maanden bedraagt gemiddeld 94%.

Kwaliteitstoetsing:

Doel	Product of dienst	Aantal op jaarbasis (indicator)	Wat levert inzet op?
Klantvriendelijke dienstverlening en kwalitatief goede besluiten	Kwaliteit dienstverlening optimaal		Streefcijfer klant-tevredenheidsonderzoek is minimaal een 7. Van de bezwaarschriften wordt jaarlijks minimaal 80% ongegrond of niet ontvankelijk verklaard Het aantal unieke klachten is maximaal 10 op jaarbasis.

Bijlage B Definities en begripsomschrijvingen

Afloscapaciteit

Het bedrag dat de klant dient af te dragen voor de aflossing van zijn schulden. De afloscapaciteit wordt vastgesteld door het inkomen te verminderen met het voor de klant vastgestelde Vrij Te Laten Bedrag (VTLB).

Beschermingsbewind

Soms is iemand door een psychische of lichamelijke beperking niet in staat om zijn of haar eigen financiën te regelen. Beschermingsbewind biedt dan uitkomst. Beschermingsbewind zorgt ervoor dat derden geen misbruik van de situatie kunnen maken. Een bewindvoerder beheert de inkomsten en zorgt er onder andere voor dat de vaste lasten op tijd worden betaald. Ook zorgt een bewindvoerder ervoor dat de kans op (nieuwe) schulden kleiner wordt. Beschermingsbewind wordt slechts van toepassing geacht, nadat een rechter hieromtrent uitspraak heeft gedaan.

Budgetbeheer

Bij budgetbeheer worden inkomsten en vaste lasten beheerd, altijd in combinatie met budgetadvies of budgetcursussen. Budgetbeheer is meestal verplicht bij een schuldregeling. Vaak is budgetbeheer nodig om ervoor te zorgen dat de vaste lasten (weer) op tijd worden betaald. De kans op betalingsachterstanden of nieuwe schulden wordt hierdoor kleiner. Soms stelt een schuldeiser budgetbeheer daarom als voorwaarde.

Financieel beheer

Het beheren van de ten behoeve van de schuldeisers gereserveerde gelden door de uitvoerende partij in opdracht van de gemeenten.

Netwerkpartners

Organisaties en instellingen in de betreffende gemeenten die begeleiding bieden in het kader van schuldhulpverlening of anderszins gesprekspartner zijn binnen het sociale domein.

Klant/Schuldenaar

Een natuurlijke persoon die gebruik maakt van de diensten van de gemeente. Een actief ondernemer is geen natuurlijk persoon, tenzij het een ZZPer betreft.

NVVK

Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. NVVK staat voor de Nederlandse Vereniging voor VolksKrediet.

Preferentie

Voorrecht van een schuldeiser voortvloeiend uit pand, hypotheek en andere in de wet aangegeven gronden. Voorrechten ontstaan alleen uit de wet.

Preventie

Bewustwording om te voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die ze niet betalen.

Problematische schuldsituatie

De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien, dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

Saneringskrediet

Het door de schuldregelende instelling te verstrekken krediet om de schulden van de klant geheel of gedeeltelijk tegen finale kwijting te voldoen. Dit is overigens geen onderdeel van de producten.

Schuldregeling

Het geheel van activiteiten in het kader van het regelen van schulden volgens de richtlijnen van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK. Bij een schuldregeling bemiddelt de gemeente tussen de klant en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen.

Schuldregelingsovereenkomst

Een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de klant en de gemeente ten behoeve van de schuldregeling zijn opgenomen.

Totale schuldenpositie

Alle achterstallige betalingsverplichtingen inclusief rente en kosten.

Vrij Te Laten Bedrag

Het volgens de norm berekende bedrag dat de klant nodig heeft voor de betaling van zijn kosten van levensonderhoud en zijn vaste lasten.

WGS

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.