

Concept Lokaal Beleidsplan Schuldhulpverlening Gemert-Bakel 2019-2022

Financiële dienstverlening in het Sociaal Domein

Inhoud

1. Kader

In december 2018 is het nieuwe Beleidskader Sociaal Domein vastgesteld. De gemeente beschrijft hierin hoe zij de ondersteuning regelt van haar inwoners om zo lang mogelijk zelfstandig te functioneren en mee te doen in de samenleving. De aanpak schuldhulpverlening is een van de manieren waarop de gemeente dit doet. Op dit moment is er geen vastgesteld beleid voor schuldhulpverlening in de gemeente Gemert-Bakel. Regionaal is er een nieuw beleidsplan 2019-2022 opgesteld. Dit wordt aangevuld met dit lokale beleidsplan. Hiermee wordt voldaan aan de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Er is een samenhang met het lokaal beleidsplan armoede 2019-2022.

1. Kader	
1.1. Lokaal Beleidskader Sociaal Domein	2
1.2. Regionale kader	3
1.3. Wettelijk kader	4
2. Inleiding	4
3. Feiten huidige situatie	4
4. Inventarisatie huidige inzet lokale schuldhulpverlening	5
4.1. Lokale toegang georganiseerd	5
4.2. Kwalitatieve financiële dienstverlening en schuldhulpverlening ingericht.....	5
4.3. Vroegsignalering.....	7
5. Ambities Schuldhulpverlening Gemert-Bakel 2019-2022.....	10
6. Monitoring resultaten.....	12
7. Financiële paragraaf	13

1.1. Lokaal Beleidskader Sociaal Domein

Vanuit de politiek en het bestuur van de gemeente Gemert-Bakel zijn er verschillende kaders meegegeven als het gaat om het onderwerp armoede en schulden. Deze kaders zijn te vinden in verschillende documenten van de gemeente Gemert-Bakel en zijn ook leidend voor het nieuwe plan schuldhulpverlening. In de volgende sub-paragrafen zijn deze kaders beschreven

1.1.1. Beleidskader Sociaal Domein 2019-2022

In december 2018 is het nieuwe beleidskader Sociaal Domein vastgesteld. Daarin staan uitgangspunten opgenomen voor het werken in het Sociaal Domein. Deze uitgangspunten zijn ook leidend voor het nieuwe plan schuldhulpverlening.

Uitgangspunten

De volgende drie uitgangspunten worden gehanteerd bij de uitvoering van de taken van de gemeente Gemert-Bakel:

- niemand valt tussen wal en schip;
- de uitvoering vindt plaats binnen de taakstellende budgetten;
- de dienstverlening aan de inwoners is vraaggericht.

Dienstverlening staat voorop.

Onze inzet is om alle vragen van inwoners op te pakken en op te lossen. We richten hier geen uitgebreid registratiesysteem voor in, maar reageren adequaat op signalen om te voorkomen dat er vragen tussen de wal en het schip (dreigen te) vallen. Signalen worden direct opgepakt, ook als dit betekent dat professionals over de grenzen van hun eigen werk en organisatie moeten kijken. Professionals worden geacht zich verantwoordelijk te voelen voor de inwoner. Wij verwachten dat professionals binnen hun organisatie hiervoor de ruimte krijgen. Ook is het belangrijk dat zij het vertrouwen in elkaar (kunnen) hebben om met elkaar, vanuit ieders verantwoordelijkheid, voor een oplossing te zorgen. Hierbij is het soms nodig dat een vraag wordt 'opgeschaald', maar als het mogelijk is ook weer wordt 'afgeschaald' zodat met zo min mogelijk mensen integraal wordt gewerkt en verkoking wordt voorkomen.

We werken vraaggericht.

We richten als gemeente vanuit de vraag van onze inwoners onze dienstverlening in. Het gaat hier niet zozeer om de eerste vraag die gesteld wordt, maar om de zogenaamde 'vraag achter de vraag' die de daadwerkelijke behoefte aan zelfregie en zelfredzaamheid van de inwoner aangeeft. Inwoners weten vaak zelf het beste wat een mogelijke oplossing is voor hun probleem. Daarnaast zorgt het vraaggericht werken ook voor een gerichte effectieve aanpak. Doordat vragen en mogelijke oplossingen van onderop komen, worden deze ook gedragen door de inwoners en de betrokken organisaties.

Daarnaast is de methode van dorps- en wijkgericht werken zelf een belangrijk instrument voor de investering in en versterking van preventie en vroegsignalering.

We hebben een dorps- en wijkgerichte aanpak

In Gemert-Bakel werken we gebiedsgericht op de terreinen: wonen, welzijn, zorg en werken, verdeeld over 6 dorpen en 3 wijken binnen Gemert. De ervaring van de afgelopen jaren leert dat de uitvoering veel effectiever is als de vraag van inwoners om ondersteuning dicht bij de inwoner en kleinschalig wordt opgepakt. Daarnaast is dan veel minder ambtelijke en bestuurlijke bemoeienis nodig.

We zorgen ervoor dat er geen parkeerplaats ontstaat voor inwoners die door niemand geholpen worden. De doorzettingsmacht hebben we als gemeente op ons genomen door de inzet van regisseurs en een opschalingsmodel waardoor problemen snel en adequaat kunnen worden aangepakt.

1.1.2 Coalitieprogramma 2018-2022

In het coalitieprogramma 2018-2022 wordt aandacht besteed aan armoede en schulden. Geconstateerd wordt dat te veel huishoudens op of onder de lage inkomensgrens leven. Jongeren in Gemert-Bakel groeien meer dan gemiddeld op in arme gezinnen. Dit is een indicatie voor een slechte start. Een baan is nog steeds het beste middel om mee te kunnen doen en uit de armoede te raken. Het gaat goed met de economie. Daarom moeten we juist nu kwetsbare jongeren dat extra zetje geven, zodat ook zij kunnen meedoen. Ook een groep ouderen leeft in armoede. Kwetsbare burgers moeten we financieel ondersteunen met ons zorgvuldig opgebouwde minimabeleid en een proactieve schuldhulpverlening. Daarbij is het van belang dat er aansluiting blijft tussen de wijkgerichte aanpak en schuldhulpverlening. Maar het begint bij weten waar problemen spelen. Weten waar we moeten zijn om deze problemen met de betrokkenen op te lossen. Het zichtbaar maken van vooral verborgen armoede is een uitdaging die we met elkaar aan willen gaan. Hoewel er op het gebied van armoede en eenzaamheid in Gemert-Bakel de afgelopen jaren naar de mening van het college al goede resultaten zijn geboekt, wil zij zich sterk blijven maken om hier wat aan te doen. De kern hiervan is dat de verantwoordelijkheid zo dicht mogelijk bij mensen, in hun straat, in hun buurt, wordt belegd: laagdrempelig en zo praktisch mogelijk. Concreet worden in het coalitieakkoord de volgende acties genoemd voor de komende periode:

1. intensivering en herijking van preventieactiviteiten en vroegtijdige signalering in nauwe samenwerking met de dorpsondersteuners en onze maatschappelijke partners;
2. Klijnsma gelden structureel in de begroting opnemen voor armoedebestrijding;
3. bij armoedebestrijding de focus op kinderen en signaleren van verborgen armoede.

1.2. Regionale kader

Dit lokaal beleidsplan is een onderlegger bij het regionaal Beleidsplan Schuldhulpverlening Peelgemeenten 2019-2022 en wordt samen met dat regionale beleidsplan ter vaststelling aangeboden aan de Raad op 7 november 2019. In het regionale beleidsplan worden al diverse kaders aangegeven over visie en uitgangspunten, doelen, resultaten en indicatoren, voorwaarden voor toegang, financiële gevolgen en bescherming van persoonsgegevens. Het uitgangspunt van het regionale en lokale beleidsplan is om schuldhulpverlening aan te bieden van een hoog niveau. De diensten die uitgevoerd worden door GR Peelgemeenten staan in hoofdstuk 7.3 van het regionale beleidsplan. Het grootste deel van de uitvoering van schuldhulpverlening gebeurt echter lokaal. De gemeente werkt daarin samen met lokale partners in het Sociale domein. Een inwoner met een financiële vraag wordt lokaal opgevangen. Hij kan zichzelf melden of hij kan 'gevonden' worden via een signalering. Vervolgens wordt een traject ingezet voor de inwoner. Dat traject kan inhouden dat de inwoner wordt doorgeleid naar schuldregelingen die worden uitgevoerd door GR Peelgemeenten. Het gaat dan om inwoners met problematische schulden waarvoor een schuldregeling (schuldbemiddeling of saneringskrediet) moet worden ingezet. Voor een vloeiende en efficiënte dienstverlening is een goede aansluiting tussen de lokale schuldhulpverlening en de regionale uitvoering van schuldregelingen noodzakelijk. In dit lokaal beleidsplan wordt uitgewerkt hoe de lokale dienstverlening in Gemert-Bakel is georganiseerd en welke ambities er zijn voor doorontwikkeling in de komende jaren.

1.3. Wettelijk kader

Sinds 2012 heeft de gemeente de wettelijke taak om inwoners te helpen met schulden. Dit is geregeld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Hierin is bepaald dat de gemeenteraad een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente. Het regionale en lokale beleidsplan schuldhulpverlening voorziet hierin.

2. Inleiding

In opdracht van de gemeente Gemert-Bakel is in het laatste kwartaal 2017 een adviesopdracht uitgevoerd naar de wijze van uitvoering van schuldhulpverlening. De aanleiding was de onvrede over de toegang tot en de kwaliteit van de schuldhulpverlening op lokaal niveau en de slechte aansluiting van het lokale aanbod van schuldhulpverlening op het regionale aanbod van de GR Peelgemeenten. Dit adviestraject is in december 2017 afgerond met een adviesnotitie¹. Op grond hiervan heeft het college begin 2018 besloten om 2 gecertificeerde schuldhulpverleners (1 fte) in te zetten binnen het Sociaal Domein van Gemert-Bakel. Deze schuldhulpverleners zijn ingehuurd bij Lumens en zijn in maart 2018 gestart. Samen met de LEV groep zorgen zij voor een heldere lokale toegang tot en een kwalitatieve uitvoering van financiële dienstverlening en schuldhulpverlening, dicht bij de inwoner en dicht bij en in samenwerking met de lokale voorliggende voorzieningen, Goed Wonen en professionals binnen het Sociaal Domein.

3. Feiten huidige situatie

3.1. Kwantitatieve gegevens

Op grond van de adviesnotitie van januari 2018 is de voorzichtige inschatting gemaakt dat circa 300 inwoners in Gemert-Bakel te maken hebben met problematische schulden. Dit is gebaseerd op gegevens uit de GGD-monitor, Goed Wonen en CZ zorgverzekeraar.

Hoeveel inwoners daadwerkelijk gebruik maken van lokale en regionale diensten binnen de financiële en schuldhulpverlening kunnen we vast stellen op grond van de volgende jaarrapportages:

- jaarrapportage van Peelgemeenten (inclusief Helmond²) over inwoners die gebruik maken van een schuldregeling;
- jaarrapportage LEV groep over gebruik van lokale financiële diensten van de LEV-groep;
- jaarrapportage Lumens over lokale trajecten schuldhulpverlening.

3.2. Effecten van armoede en schulden op stress, gezondheid en handelingsbekwaamheid

Geldgebrek is niet alleen een financiële kwestie. Het veroorzaakt ook stress, problemen in je hoofd en gedragsproblemen. Mensen worden minder handelingsbekwaam. Dat is tragisch voor betrokkene zelf, maar heeft ook grote impact op de mensen om de betrokkene heen. Hoe langer deze problemen blijven duren, hoe meer impact voor de betrokkene en hoe meer tijd, energie – en uiteindelijk ook geld – het de gemeenschap kost om mensen weer overeind te helpen. Zaak is het dus om er op tijd bij te zijn. Het is daarom belangrijk om als gemeente hiervoor aandacht te blijven vragen en ervoor te zorgen dat mensen zich niet hoeven te schamen, dat ze hulp gaan zoeken en dat er hulp geboden wordt.

¹ Adviesnotitie Integrale Schuldhulpverlening, december 2017

² Tot 1 januari 2017 werden de schuldregelingen uitgevoerd door gemeente Helmond. Lopende schuldregelingen van inwoners zijn daar gebleven.

4. Inventarisatie huidige inzet lokale schuldhulpverlening

We doen lokaal en regionaal al veel aan de aanpak van schuldhulpverlening. De aanpak van de gemeente is er in eerste instantie op gericht om te voorkomen dat de inwoners onder het sociaal minimum komen en volwaardig mee kunnen blijven doen aan de samenleving. Als gemeente vinden we dat we er moeten zijn met een helpende hand voor mensen die financiële problemen hebben, zodat het voor hen mogelijk is om te blijven meedoen. Indien iemand toch in de schulden beland, willen we de hulp zo dicht mogelijk bij de inwoners organiseren.

4.1. Lokale toegang georganiseerd

Inwoners van Gemert-Bakel die kampen met financiële problemen of schulden kunnen voor hulp terecht bij het financieel inloop spreekuur elke donderdagochtend van 9.00-12.00 uur bij het gemeentehuis of kunnen mailen naar het daartoe speciaal ingestelde email-adres schuldhulpverlening@gemert-bakel.nl. Ook kunnen inwoners telefonisch contact opnemen met de schuldhulpverleners werkzaam binnen de gemeente Gemert-Bakel via het algemene nummer van de gemeente. Dat geldt ook voor een crisissituatie (woningontuiming, afsluiting gas, licht en water en roeyement zorgverzekering). Gemiddeld is er een keer per twee maanden sprake van een crisis (met name dreiging woningontuiming).

Het wekelijkse financiële inloop spreekuur wordt bemand door het sociale raadsliedenwerk van de LEV groep. Op afroep is een schuldhulpverlener, een maatschappelijk werker en een vrijwilliger thuisadministratie (LEV groep) aanwezig voor vragen rondom problematische schuldenproblematiek (SHV), ondersteuning op andere levensgebieden (Maatschappelijk Werk) of het op orde krijgen van de financiën (thuisadministratie). De informatie over de toegang is te vinden op de gemeentelijke website en op de website Wegwijzergemertbakel.nl.

4.2. Kwalitatieve financiële dienstverlening en schuldhulpverlening ingericht

De LEV groep en de gemeentelijke schuldhulpverleners zorgen gezamenlijk voor de uitvoering van een kwalitatieve financiële dienstverlening en schuldhulpverlening. Daar waar het gaat om eenvoudige financiële vragen of schuldenproblematiek wordt dit opgepakt door de LEV groep in het kader van hun opdrachten binnen de BCF³. Daar waar het vermoeden bestaat dat het gaat om problematische schuldenproblematiek (waarbij naar verwachting na stabilisatie een schuldregeling moet worden ingezet) wordt dit opgepakt door de gemeentelijke schuldhulpverleners. De schuldhulpverleners gaan met de inwoner aan de slag en bieden hulp op maat. Indien de schulden zijn geïnventariseerd, de financiële situatie gestabiliseerd en het dossier compleet is, vindt overdracht plaats naar de GR Peelgemeenten voor de start van een schuldregeling. Er is een pilot in voorbereiding waarin GR Peelgemeenten en de gemeente Gemert-Bakel met elkaar inzetten op het beter afstemmen van werkprocessen en het realiseren van een sluitende dienstverlening voor inwoners met schulden. Voor schuldhulpverlening aan ZZP'ers wordt verwezen naar het ondernemerspunt van Senzer.

Onderstaande modules worden uitgevoerd door de schuldhulpverleners werkzaam binnen het gemeentelijk Sociaal Domein.

³ Producten die de LEV-groep op basis van hun opdrachten binnen het BCF kan inzetten zijn Sociaal Raadsliedenwerk, budgetcursussen, hulp bij het invullen van formulieren en aanvragen, op orde brengen van de thuisadministratie en aanvragen van een Pas Vooruit (zie ook lokaal beleidsplan armoede).

Aanmelding

- Registratie van de hulpvraag. Een uniforme manier van aanmeldregistratie, hiermee controle op en voldoen aan de wettelijke norm van doorlooptijd van maximaal 4 weken van aanmelding tot datum intake (NEN norm/NVVK).

Intake

- Toetsen van de zelfredzaamheid van de cliënt, het vaststellen van het probleem van de cliënt en het ontwikkelen van een plan van aanpak. De intakefase wordt lokaal opgepakt. De kennis en kunde van de schuldhulpverlener is leidend. Bij eenvoudige financiële vraag wordt doorverwezen naar LEV groep. Bij problematische financiële problemen is de schuldhulpverlener aan zet voor maken van plan van aanpak. Uitvoering is samen met de ketenpartners. De schuldhulpverlener blijft verantwoordelijk voor het dossier, tot aan overdracht naar GR Peelgemeenten (schuldregeling).

Betalings- regeling treffen

- Volledig betalen van de vorderingen in termijnen. Bij screening door de schuldhulpverlener wordt vastgesteld of het een problematische schuld betreft. Bij niet problematische schulden kunnen er betalingsregelingen worden getroffen door bijvoorbeeld algemeen maatschappelijk werk (LEV) of de cliënt zelf. Bij problematische schulden wordt dit door schuldhulpverlening opgepakt.

Crisis- interventies

- Crisisinterventie in geval van: woningontruiming, afsluiting gas, licht en water of royeren ziektekostenverzekering. Crisissituaties worden gemeld bij de schuldhulpverlener. Deze pakt de crisis op met de cliënt. Indien nodig in samenspraak met de ketenpartners. De schuldhulpverlener gaat na of er landelijke/lokale convenanten zijn of andere mogelijkheden om de crisis af te wenden. Als bij aanmelding blijkt dat er sprake is van een crisis dan dient dit uiterlijk binnen drie werkdagen te worden opgepakt om tot een oplossing te komen.

Stabilisatie

- Het in evenwicht brengen van de inkomsten en uitgaven van de cliënt. De inkomsten worden gemaximaliseerd, de uitgaven tot een minimum beperkt. Er is geen crisis en de beslagvrije voet wordt gegarandeerd. In deze fase werkt de cliënt ook aan aspecten die samenhangen met de schuldenproblematiek. Daarom dient de cliënt zoveel mogelijk te worden ontzorgd op het gebied van schulden en is een efficiënte en effectieve overgang van lokaal naar een bovenlokale schuldregeling mogelijk.

Budgetcoaching en budgetbeheer

- Vanaf 1 januari 2019 is de inzet van budgetbeheer voor inwoners van Gemert-Bakel mogelijk bij de Kredietbank Nederland. De GR Peelgemeenten beheert het contract met KBN. Inzet van het bankproduct budgetbeheer voorkomt onnodig gebruik van bewindvoering en daarmee de oplopende kosten van bijzondere bijstand. Inzet van budgetbeheer maakt het mogelijk om in combinatie met budgetcoaching door Lev groep of de schuldhulpverleners te werken aan financiële redzaamheid en succesvolle uitstroom.

Nazorg

- 5 maanden na het beëindigen van het lokale SHV-traject en ook na afronding van de schuldregeling bij GR Peelgemeenten, wordt door de lokale schuldhulpverleners contact opgenomen met cliënt waarbij wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de cliënt waarin de uitgaven en inkomsten in evenwicht zijn. Indien nodig vindt er vervolgactie plaats om recedive te voorkomen.

4.3. Vroegsignalering

In het regionale beleidsplan schuldhulpverlening Peelgemeenten 2019-2022 wordt een onderscheid gemaakt tussen twee vormen van vroegsignalering.

4.3.1. Vroegsignalering brede definitie

De brede definitie van vroegsignalering sluit aan bij het uitgangspunt dat alle partners in het sociaal domein een rol hebben in het herkennen en bespreekbaar maken van mogelijke (dreigende) financiële problemen, en vervolgens doorverwijzen naar het lokale meldpunt schuldhulp. Het is een belangrijk en effectief middel om inwoners met financiële problemen in een vroeg stadium te vinden. Het is een taak van iedere professional in het sociaal domein. Het doel is vroegtijdig in contact te komen met inwoners met financiële problemen, hen te attenderen op de beschikbare hulp of – indien nodig – bij hen aan te dringen om hulp te accepteren en zo nodig ‘warm’ door te verwijzen. Hiermee kan worden voorkomen dat een klein financieel probleem uitgroeit tot een problematische schuldenlast. Signalen kunnen overall vandaan komen. De professionals binnen de wijkteams en het gebiedsteam Sociaal Domein kunnen een financieel probleem constateren, wanneer zij contact hebben met een inwoner. Maar ook huisartsen, scholen, vrijwilligers (cliëntondersteuners), familieleden, vrienden of burens kunnen een signaal geven. Van belang is dat die signalen zo snel mogelijk worden verwerkt. De kracht ligt immers in het kordaat oppakken van signalen en het ondernemen van gepaste acties in de richting van de betreffende inwoner. Bij deze vroegsignalering is er maar één juridische grondslag in de AVG waarop (financiële) persoonsgegevens mogen worden uitgewisseld: toestemming van de betrokkene. Dit betekent dat er altijd een toestemmingsformulier moet worden ingevuld, of een gespreksverslag moet worden opgemaakt, waarin de toestemming van cliënt nadrukkelijk is vastgelegd en dat de cliënt ter inzage heeft ontvangen en waarbij de mogelijkheid is geboden aan de cliënt om correcties door te voeren.

Uit de toestemmingsverklaring of het verslag moet duidelijk blijken welke persoonsgegevens worden uitgewisseld en met welk doel dit gebeurt. Een alternatieve werkwijze is dat er een verwijzing plaatsvindt naar en een afspraak gepland wordt met het meldpunt, met toestemming van de cliënt.

Vroegsignalering van financiële problemen/schulden in deze vorm wordt in Gemert-Bakel op verschillende manieren opgepakt:

1. wijk- en dorpsgericht werken;
2. informatiebijeenkomsten professionals en andere relevante betrokkenen;
3. positionering schuldhulpverlening lokaal binnen het sociaal domein.

Ad. 1. Wijk- en dorpsgericht werken

In Gemert-Bakel werken we gebiedsgericht op de terreinen: wonen, welzijn, zorg en werken, verdeeld over 6 dorpen en 3 wijken binnen Gemert. De dorpsondersteuners, de opvoedondersteuners, de WMO-consulenten en de participatiecoaches van Senzer zitten in de wijkteams. Ze zijn er samen met de andere wijkteamleden (zoals Goed Wonen, de politie, wijkbeheerders, zorginstellingen, GGZ en GGD) verantwoordelijk voor dat alle vragen van inwoners uit wijk of dorp in beeld zijn en daadwerkelijk worden opgepakt. Professionals worden geacht tijdens huisbezoeken breed te kijken naar alle leefgebieden en vroegtijdig te signaleren als er iets aan de hand is. Dat geldt ook voor vragen over financiën (armoede en schulden). Oplossingen worden waar mogelijk in het informele netwerk en waar nodig in het formele netwerk gevonden. Wanneer de professionals in het wijkteam niet kunnen voorzien in een oplossing of andere knelpunten in de uitvoering constateren, zijn de regisseurs van de gemeente het eerste aanspreekpunt. Soms kan het nodig zijn om op te schalen. Daarvoor hebben we het escalatiemodel. In eerste instantie kan worden opgeschaald naar de manager van de eigen organisatie van de betrokken wijkteamdeelnemer en uiteindelijk naar de manager Sociaal Domein. Komt er geen oplossing dan is de wethouder in beeld om te voorzien in een oplossing.

Ad. 2. Informatiebijeenkomsten informeel en formeel netwerk

Om vrijwilligers en professionals alert te maken op signalen rondom financiële problemen en deskundig te maken in hoe de lokale toegang is georganiseerd en wat het aanbod is aan ondersteuning is het van belang het informeel en formeel netwerk te informeren. In 2018 zijn meerdere presentaties gegeven aan teams en organisaties over financiële dienstverlening en schuldhulpverlening. Het gaat om bijeenkomsten voor WMO-consulenten, opvoedondersteuners, participatie-coaches, vluchtelingenwerk, maatschappelijk werk, dorpsondersteuners, voor werkgroepen Zorg en voor werkgevers (Bedrijven Kontakt Gemert-Bakel). Daarnaast zijn in 2018 presentaties verzorgd bij twee netwerkbijeenkomsten voor professionals, namelijk tijdens de ontmoetlunch van Senzer (september 2018) en het minisymposium Kinderen in Armoede (oktober 2018). Ook in 2019 hebben de schuldhulpverleners zich gepresenteerd tijdens het minisymposium Geldgebrek (armoedeconferentie januari 2019) en een informatiebijeenkomst voor bewindvoerders (februari 2019).

Ad. 3. Positionering schuldhulpverlening lokaal binnen het Sociaal Domein

Schuldhulpverlening is lokaal georganiseerd binnen het Sociaal Domein in het gemeentehuis, dicht bij de professionals van werk en inkomen (Senzer), WMO en opvoedondersteuners. Ook is schuldhulpverlening periodiek werkzaam vanuit de locatie van de LEV groep. Door elkaar regelmatig te ontmoeten weten professionals elkaar sneller te vinden en is de alertheid op financiële problematieken en de kennis over de aanpak groter geworden. Casussen worden besproken en daar waar de betrokken professional er zelf mee aan de slag kan wordt dat door hem/haar opgepakt. Indien een doorverwijzing wenselijk is wordt dat voorgelegd aan de inwoner.

4.3.2. Vroegsignalering bij concrete betalingsachterstanden

In deze vorm van vroegsignalering gaat het over (een combinatie van) daadwerkelijke concrete signalen over betalingsachterstanden bij dataleveranciers). Deze vorm van vroegsignalering is beperkt tot de aanbieders van vaste lasten (huur, gas, licht, water en zorgverzekering). Voor de zorgverzekering, energie en drinkwater bestaat al landelijke regelgeving om betalingsachterstanden door te spelen naar de gemeente. Op basis van deze gegevens kan de gemeente inwoners zelf (proactief) opzoeken om hulp aan te bieden, zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd.

In Gemert-Bakel worden op dit moment de volgende acties uitgevoerd in dit kader:

1. schuldhulpverleningsoverleg huurachterstanden ;
2. schriftelijk benaderen van inwoners met betalingsachterstanden energie- en waterbedrijven en zorgverzekering met daarin een aanbod voor hulp via financieel inloopsprekuren of schuldhulpverlening.

Ad. 1. Schuldhulpverleningsoverleg huurachterstanden

Op tijd aankloppen bij mensen met huurachterstand voorkomt grotere problemen. Eenmaal in de vier/zes weken vindt daarom schuldhulpverleningsoverleg plaats. Hieraan nemen de gemeentelijke schuldhulpverleners, woningcorporatie Goed Wonen, het Sociaal Raadsliedenwerk en Maatschappelijk werk aan deel. In dat overleg worden de sommaties en dreigende incasso's besproken. Het gaat om huurders van Goed Wonen die 6 weken of meer huurachterstand hebben. Deze huurders krijgen van Goed Wonen een laatste aanmaning (sommatie) toegestuurd met het verzoek om binnen 14 dagen te betalen. In deze zogenaamde sommatiebrief wordt de huurder verwezen naar financiële hulp via het lokaal financiële inloopsprekkuur of via gemeentelijke schuldhulpverlening. Soms leidt dat ertoe dat de huurder alsnog betaalt of met Goed Wonen contact opneemt om alsnog een betalingsregeling te treffen. Mocht dit niet gebeuren dan worden de sommaties besproken in het schuldhulpverleningsoverleg en onderzocht of en welke acties gewenst zijn voor de betreffende inwoner. Zo wenselijk wordt door de LEV groep of schuldhulpverlener (outreaching) contact opgenomen met de huurder om hulp aan te bieden. Er wordt met Goed Wonen nauw contact gehouden over de voortgang en resultaten van deze outreachende aanpak. Het doel is huisuitzetting te voorkomen. Was er in 2015 nog spraken van 11 huisuitzettingen. In de afgelopen jaren (2016, 2017, 2018) staat dat aantal stabiel op 3 huisuitzettingen per jaar.

De sommatiebrief is de derde betalingsherinnering die door Goed Wonen verstuurd wordt naar de huurder. Bij de tweede betalingsherinnering (na 4 weken huurachterstand) neemt Goed Wonen zelf contact op met de inwoner (telefonisch of huisbezoek). Incidenteel biedt Goed Wonen in deze fase al woonbegeleiding en/of budgetbeheer aan. Het gaat dan om kwetsbare doelgroepen (niet-kunners).

Ad. 2. Schriftelijke benadering inwoners met betalingsachterstanden energieleveranciers, waterbedrijven en ziektekostenverzekeraars

De gemeente wordt door energie- en waterbedrijven uit voorzorg geïnformeerd over inwoners die voor langere tijd hun betalingsverplichtingen niet (kunnen) nakomen. In de winterperiode (1 oktober - 1 april) mogen inwoners niet worden afgesloten. Als de inwoner in een schuldhulpverleningstraject zit is dat ook niet toegestaan. Dat is wettelijk zo geregeld (zie regeling afsluitbeleid voor kleingebruik van elektriciteit en gas).

Wordt 6 maanden of langer geen zorgpremie betaald en reageert men niet op betalingsherinneringen dan doet de zorgverzekeraar hiervan melding bij het CAK voor de regeling wanbetalers. Het CAK deelt deze gegevens met de gemeente en verwijst de betrokken wanbetaler naar de afdeling schuldhulpverlening van de woongemeente.

Wat doet de gemeente Gemert-Bakel met deze meldingen van betalingsachterstanden?

Na een melding van betalingsachterstand benaderen we inwoners die een betalingsachterstand hebben van meer dan € 250 bij energiekosten en meer dan € 60 bij kosten drinkwater, schriftelijk. Voor zorg wordt dit proces nog ingericht. We verwijzen inwoners naar het gemeentelijke hulpaanbod voor financiële ondersteuning of schuldhulpverlening. Indien een inwoner ingaat op het hulpaanbod dan wordt de desbetreffende (energie- en water) maatschappij hierover geïnformeerd en stopt de procedure tot dreigende afsluiting. Dit dient te gebeuren binnen 4 weken na melding. Voor de ontstane betalingsachterstand dient een adequate betalingsregeling te worden afgesproken, dan wel moet er uitzicht komen op een oplossing in de vorm van bijvoorbeeld een aanvraag schuldregeling.

4.3.3. Preventie

In deze vorm richten de activiteiten zich op risicogroepen waarvan verwacht wordt dat ze mogelijk in de problemen komen. In beginsel behoort elke inwoner, die ouder is dan 18 jaar, tot de doelgroep. Er is geen inkomensgrens en er is geen minimaal of maximaal schuldenbedrag. Lokaal organiseren wij in het kader van preventie een aantal activiteiten gericht op inwoners/doelgroepen met een (langdurig) laag inkomen en risico op het ontstaan van schulden. Deze activiteiten zijn uitgewerkt in het lokale armoedebeleid 2019-2022.

5. Ambities Schuldhulpverlening Gemert-Bakel 2019-2022

De afgelopen periode is door de gemeente flink geïnvesteerd in het verbeteren van de lokale toegang en kwalitatieve financiële dienstverlening aan inwoners van Gemert-Bakel. De komende beleidsperiode zet de gemeente allereerst in op voortzetting van de huidige lokale financiële dienstverlening en schuldhulpverlening zoals die beschreven is in hoofdstuk 4. Daarnaast wordt er ingezet op doorontwikkeling van 6 speerpunten:

1. Verder verbeteren sluitende keten schuldhulpverlening (lokaal-regionaal);
2. Ontwikkelen van een plan van aanpak vroegsignalering betalingsachterstanden;
3. Ontwikkelen van een plan van aanpak kwaliteit bewindvoering;
4. Zichtbaarheid vergroten van lokale toegang en aanbod aan financiële dienstverlening;
5. Verbeteren preventie (zie lokaal beleidsplan armoedebeleid 2019);
6. Monitoring.

Ad. 1. Verder verbeteren van de sluitende keten schuldhulpverlening (lokaal-regionaal)

Toelichting

Sinds maart 2018 zijn binnen de gemeente Gemert-Bakel twee schuldhulpverleners (1 fte) werkzaam. Daarmee is ingezet op een versterking van de lokale toegang en kwalitatieve financiële dienstverlening en schuldhulpverlening vanuit het Sociaal Domein. Aanleiding hiervoor was dat de gemeente een hiaat constateerde in de aanpak van problematische schulden tussen wat lokaal werd uitgevoerd en wat door de GR Peelgemeenten wordt uitgevoerd (advies Lumens, december 2017). Er is een pilot in voorbereiding waarin GR Peelgemeenten en de gemeente Gemert-Bakel met elkaar inzetten op het beter afstemmen van werkprocessen en het realiseren van een sluitende dienstverlening voor inwoners met schulden. Ook de gemeente Laarbeek participeert hierin. Doel van deze pilot is een sluitende keten 'aanpak problematische schulden' te realiseren waarin taken en verantwoordelijkheden (lokaal en bovenlokaal) helder zijn belegd en ook helder zijn voor de inwoner die het betreft.

Actie: pilot SHV gemeente Gemert-Bakel en Peelgemeenten

Wanneer: 2019 (PG en gemeente GB en Laarbeek)

Kosten: beleids- en uitvoeringscapaciteit

Resultaat: sluitende keten 'aanpak problematische schulden'.

Ad. 2. Ontwikkelen van een plan van aanpak vroegsignalering bij concrete betalingsachterstanden

Toelichting

Het kabinet heeft in februari een conceptwetsvoorstel opgesteld voor gegevensuitwisseling. Deze wetswijziging maakt het college expliciet 'bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens in verband met de schuldhulpverlening'. Hiermee ontstaat een wettelijke grondslag voor de gemeente om aan te kloppen bij burgers met betalingsachterstanden, in plaats van dat zij zelf aan de bel trekken. Dit is niet vrijblijvend. Nu levert de vroegsignalering nog spanning op met de AVG, de Europese privacywet. Daarom moet de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) deze taak en bijbehorende bevoegdheden duidelijke toekennen aan gemeenten. Voor de zorgverzekering, energie en drinkwater bestaat al regelgeving om

betalingsachterstanden door te spelen. Maar het is nu nog onduidelijk wat de gemeente daarmee mag doen. Wat betreft woningcorporaties bestaat nog geen regeling. Ook dat wordt meegenomen in de nieuwe wet. Beoogde invoeringsdatum is 1 januari 2021. Doel is dat bij betalingsachterstanden op twee of meer vaste lasten schuldhulpverleners contact opnemen met de wanbetaler. De gemeente Gemert-Bakel volgt de ontwikkelingen in de landelijke regelgeving op de voet. Ook volgt zij de ervaringen van andere gemeenten, zoals Geldrop-Mierlo (pilot vroegsignalering 2018-2020) en de gemeente Best (ontwikkeling aanpak vroegsignalering, start implementatie 1 januari 2020). Op grond van de landelijke regelgeving en de ervaringen van buurgemeenten wil de gemeente een lokaal plan van aanpak vroegsignalering ontwikkelen, met daarin een vertaalslag naar benodigde middelen en formatie. Uit eerder onderzoek (Panteia 2014) is geconcludeerd dat elke euro die wordt geïnvesteerd in preventie en vroegsignalering van schulden een veelvoud daarvan aan besparing oplevert. Zowel voor de gemeente, als voor de woningcorporatie en maatschappij.

Actie: Gemeente, Goed Wonen, Peelgemeenten, overige melders (zorg, energie en wonen en Senzer)

Wanneer: vooronderzoek 2019, uitwerking businesscase 2020

Kosten: 2019 beleidscapaciteit. 2020 nader te bepalen

Resultaat: Plan van aanpak Vroegsignalering bij concrete betalingsachterstanden

Ad.3. Ontwikkelen van een plan van aanpak kwaliteit bewindvoering

Toelichting

De gemeente is beperkt in haar mogelijkheden om te sturen op kosten en kwaliteit van de bewindvoering. Sturen op uitgaven bewindvoering kan in onze visie vooral door in te zetten op vroegsignalering, verbeteren van de lokale toegang en kwaliteit van de schuldhulpverlening en beschikbaarheid van het instrument budgetbeheer. Het is niet aan de gemeente om strengere kwaliteitseisen te stellen aan bewindvoerders. De gemeente staat positief tegenover het invoeren van een (verplicht) adviesrecht van gemeenten zoals gemeld in het wetsvoorstel Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind. In het verlengde daarvan heeft De Rechtspraak recentelijk (11-02-2019) in een document haar visie gepresenteerd en is zij met de gemeente Tilburg in die geest vorig jaar een pilot gestart. De evaluatie daarvan laat nog op zich wachten (2020). De gemeente Gemert-Bakel volgt deze ontwikkelingen en vertaaldt de uitkomsten ervan in een plan van aanpak om zo als gemeente meer sturing te geven op de kwaliteit van de bewindvoering en de in- en uitstroom uit bewindvoering. Een ander instrument wat de gemeente volgt is het convenant dat de gemeente Venray met bewindvoerders heeft gesloten met als doel een duurzame en adequate kwaliteitsslag te realiseren in bewindvoering. De evaluatie daarvan wordt in 2019 verwacht. Ook de bevindingen hiervan worden vertaald in het plan van aanpak.

Actie: gemeente

Wanneer: vooronderzoek 2019, uitwerking Plan van Aanpak 2020

Kosten: 2019 beleidscapaciteit. 2020 nader te bepalen

Resultaat: Plan van aanpak kwaliteit bewindvoering

Ad. 4. Zichtbaarheid vergroten van lokale toegang en aanbod aan financiële dienstverlening en schuldhulpverlening

Toelichting

Om de vroegsignalering in de lokale keten te verbeteren is het wenselijk dat professionals, vrijwilligers en inwoners goed geïnformeerd zijn over de lokale toegang en aanbod aan financiële dienstverlening en schuldhulpverlening en ondersteunende instrumenten. Vanuit schuldhulpverlening worden daartoe jaarlijks twee tot drie bijeenkomsten georganiseerd. In 2019 zijn inwoners en bewindvoerders aan de orde geweest. Daarnaast worden diverse workshops georganiseerd door het Taalhuis in samenwerking met Stichting Leergeld over herkennen en doorverwijzen van armoede en laaggeletterdheid. Deze zijn uitgewerkt in

afzonderlijke actieplannen van het Taalhuis en van de Taskforce Kinderen in Armoede (zie lokaal beleidsplan armoede 2019-2022)

Actie: gemeente, partners Taskforce Kinderen in Armoede en Taalhuis

Wanneer: 2019 - 2022

Kosten: beleidscapaciteit

Resultaat: Professionals, vrijwilligers en inwoners zijn geïnformeerd over lokale toegang.

Ad. 5. Preventie

Toelichting

Bij preventie richten de activiteiten zich op risicogroepen waarvan verwacht wordt dat ze mogelijk in de problemen komen. Lokaal organiseren wij in het kader van preventie een aantal activiteiten gericht op inwoners/doelgroepen met een (langdurig) laag inkomen en risico op het ontstaan van schulden. Deze activiteiten zijn uitgewerkt in het lokaal beleidsplan armoede 2019-2022.

Ad. 6. Monitoring

Toelichting

Met het regionale en lokale beleidsplan schuldhulpverlening streven we ernaar dat de financiële redzaamheid van de inwoner wordt versterkt, dat het aantal inwoners met problematische schulden afneemt en dat inwoners sneller en gemakkelijker de weg vinden naar financiële dienstverlening en (indien nodig) worden doorgeleid naar een schuldregeling (uitvoering Peelgemeenten). In het regionale beleidsplan schuldhulpverlening Peelgemeenten 2019-2022 staan indicatoren benoemd waarmee we deze resultaten willen meten. Het streven is dat de 5 Peelgemeenten volgens dezelfde wijze monitoren, zodat een benchmark mogelijk is. In de komende beleidsperiode zal deze monitoring verder worden ingeregeld.

Actie: Ontwikkelen instrument voor monitoring indicatoren schuldhulpverlening Peelgemeenten

Wanneer: 2019-2022

Kosten: beleidscapaciteit

Resultaat: Inzicht in aantallen en kwaliteit schuldhulpverlening

6. Monitoring resultaten

De huidige monitoringsinstrumenten zijn de volgende:

1. Monitoring inzet en resultaten lokale schuldhulpverlening: Viermaal per jaar bespreekt de gemeente met Lumens (werkgever lokale schuldhulpverleners) trends/ontwikkelingen en resultaten van de afgelopen periode. Tweemaal jaarlijks vindt een schriftelijke verantwoording plaats.
2. Monitoring inzet en resultaten LEV groep op financiële dienstverlening inwoners: Via kwartaalrapportages van de LEV groep worden de resultaten van de financiële dienstverlening van LEV gemonitord.
3. Monitoring inzet en resultaten uitvoering Schuldregelingen (minnelijke en wettelijke trajecten): Per kwartaal rapporteert GR Peelgemeenten over de inzet van schuldregelingen.
4. Monitoring inzet van budgetbeheer: Op lokaal niveau monitoren wij de inzet, kwaliteit en resultaten. Bewaakt wordt dat het bedrag dat beschikbaar is voor dit product niet wordt overschreden.

7. Financiële paragraaf

De schuldhulpverlening die we hier beschrijven, betekent een intensivering van de huidige dienstverlening. De kosten van de huidige inzet op lokaal schuldhulpverlening is reeds opgenomen in de ramingen van 2019-2022 (zie lokaal beleidsplan armoede 2019-2022).

De intensivering van deze acties, zoals genoemd in hoofdstuk 5 van onderhavig beleidsplan, kan leiden tot een toename van het gebruik van de schuldhulpverlening. Dit gebruik kan variëren van (zo goed als kosteloze) advisering tot langdurige trajecten met de bijbehorende kosten. We kunnen op dit moment geen inschattingen maken van de omvang van de toename van het gebruik, en daarmee ook niet van de gemoeide kosten.

Deze uitgaven zijn te zien als een investering: Onderzoeken (zie bijlage 2) hebben opgeleverd dat elke euro die wordt besteed aan schuldhulpverlening, uiteindelijk een besparing oplevert van € 2,20 aan maatschappelijke kosten.