

Beleidsplan schuldhulpverlening 2022-2025

Gemeente Castricum



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Landelijke ontwikkelingen	3
1.2 Corona-crisis	4
1.3 Beleidsplan 2022-2025	4
2 Feiten en cijfers schuldhelpverlening	5
2.1 Definitie schulden	5
2.2 Omvang problematiek	5
2.3 Procesbeschrijving schuldhelpverlening	6
3. Beleidskader schuldhelpverlening	8
3.1 Visie	8
3.2 Uitgangspunten	8
4. Nieuw beleid	10
4.1 Vroegsignalering	10
4.2 Toelatingsbeleid	12
5 Resultaten	15
5.1 Maatwerk en een integrale aanpak	15
5.2 Vroegsignalering en preventie	15
5.3 Schuldhelpverlening bieden	16
5.4 Inzet saneringskrediet	16
5.5 Pauzeknop	16
6. Kwaliteit	17
6.1 Keurmerk NVVK	17
6.2 Tips voor behoorlijke schuldhelpverlening	17
6.3 Wacht- en doorlooptijden	17
7 Vooruitblikken, evaluatie en monitoring	19
8. Financiën	21

1. Inleiding

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verplicht gemeenten om tenminste één keer in de vier jaar een beleidsplan vast te stellen waarin de hoofdzaken staan van het gemeentelijke schuldenbeleid. Dit beleidsplan is een vervolg op het beleidsplan schuldhulpverlening 2018-2021. Daarnaast zijn er een aantal wetswijzigingen die effect hebben op de schuldhulpverlening.

1.1 Landelijke ontwikkelingen

De maatschappelijke bewustwording rondom risicovolle en problematische schulden is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Naar schatting hebben bijna 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens problematische schulden of een risico hierop. De overkoepelende opgave waar we voor staan is het aanpakken en voorkomen van armoede en schuldenproblematiek, het terugdringen van het aantal mensen met problematische schulden en het effectiever helpen van mensen met schulden. Schulden voorkomen en oplossen is waar het om draait. Dit is één van de opgaven uit het Interbestuurlijk Programma (IBP). Gemeenten, de VNG en het Rijk trekken gezamenlijk op in de aanpak van schulden. Zowel lokaal, regionaal als landelijk ontstaan initiatieven, instrumenten en regelingen die bijdragen aan deze opgave. Het is zaak deze zo goed mogelijk in te zetten in onze lokale situatie.

Om die reden is de Brede Schuldenaanpak in 2018 geïntroduceerd waar alle betrokken partijen, vanuit een gedeeld beeld en dezelfde uitgangspunten, het schuldenbeleid invullen en uitvoeren.

Doelstellingen brede schuldenaanpak:

- Preventie en vroegsignalering: het voorkomen van problematische schulden en het treffen van maatregelen om problematische schulden terug te dringen;
- Effectieve schuldhulpverlening: afspraken om inwoners met schulden effectiever te helpen;
- Sociale incasso: bevorderen van een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso.

Om de doelen te realiseren zijn vanaf 1 januari 2021 verschillende wetten ingevoerd:

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv)

Deze wet bevordert dat de beslagvrije voet op de juiste wijze wordt vastgesteld en biedt een betere bescherming voor de schuldenaar om een minimumbedrag te behouden voor de basiskosten van levensonderhoud. Het proces wordt eenvoudiger: voor het berekenen van de beslagvrije voet komen centraal gegevens van de schuldenaar beschikbaar en wordt door alle ketenpartners een uniforme rekentool gebruikt.

Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (ags)

Gemeenten kunnen een adviesrecht krijgen nadat er schuldenbewind is uitgesproken. Hierdoor kan de gemeente haar regierol bij schuldhulpverlening beter vervullen en meer grip krijgen op de instroom in schuldenbewind.

Aanpassingen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De gewijzigde Wgs geeft een wettelijke grondslag voor de gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers met als doel vroegsignalering van schulden. Vroegsignalering van schulden is een wettelijke plicht. Alle woningcorporaties, energieleveranciers en zorgverzekeraars moeten vanaf 2021 signalen van achterstanden (huur, energie en premie van de ziektekostenverzekering) aanleveren bij de gemeente. Vervolgens moet de gemeente, na ontvangst van een signaal van achterstand, de inwoner

een aanbod voor een gesprek doen. De gemeente is vrij in de wijze waarop ze het aanbod doet. Om de wacht- en doorlooptijden voor schuldhulpverlening te versnellen, de inwoner te ontzorgen (stress-sensitief werken) en om uitval te voorkomen krijgt het college na ontvangst van een hulpvraag de bevoegdheid om zelf bij externe schuldeisers gegevens op te vragen die noodzakelijk zijn om de inkomens- en schuldenpositie te bepalen. Ook kunnen schuldhulpverleners vanaf 2021 intern navragen of een inwoner al bekend is bij de uitvoering van de Participatiewet, de Wmo en de Jeugdwet. Dit bevordert de integrale aanpak. De gemeente moet in een verordening een wettelijke termijn opnemen waarbinnen de gemeente na het eerste gesprek over de hulpvraag besluit of iemand voor een schuldenregeling in aanmerking komt.

Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag

Ook wel bekend als verbreed beslagregister (vbr) Deze wet verbetert de gegevensuitwisseling tussen beslagleggende partijen bij samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen. De wet wordt gefaseerd ingevoerd vanaf 2022.

Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek sociaal domein

Naast de wetgeving die specifiek binnen het schuldendomein speelt, werkt het Rijk ook aan de Wet aanpak meervoudige problematiek Sociaal Domein (Wams).

Deze wet heeft als doel dat inwoners die vallen onder de Participatiewet, Wmo, Jeugdwet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en aanpalende domeinen beter worden geholpen volgens 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. De wet zorgt ervoor dat de gemeente gegevens mag uitwisselen tussen deze domeinen. Het uitgangspunt blijft dat gegevensuitwisseling maatwerk is en alleen gebeurt in specifieke situaties. Deze wet zal naar verwachting in 2022 van kracht gaan.

1.2 Corona-crisis

Als gevolg van de coronacrisis heeft het kabinet een omvangrijk steunpakket ingesteld om zelfstandig ondernemers, werkgevers en werknemers te ondersteunen en het aantal ontslagen en faillissementen zoveel mogelijk te beperken. Ondanks deze maatregelen wordt de komende jaren een toename van het aantal mensen met een uitkering, een lager inkomen en/of schulden verwacht. Het steunpakket is geëindigd per 1 oktober 2021. De gevolgen en nasleep van de corona-crisis brengen onzekerheden met zich mee. We weten niet hoe groot de instroom in de toekomst zal zijn. Dit kan gevolgen hebben voor het tempo en ook hoe en of we alle doelstellingen kunnen realiseren.

1.3 Beleidsplan 2022-2025

In de afgelopen periode hebben we een goede basis gelegd voor de uitvoering van de schuldhulpverlening en zijn we goed voorbereid op de wettelijke taken die per 1 januari 2021 gelden. Zo hebben we ons gericht op preventie en vroegsignalering en zijn al aan de slag gegaan met zaken die nu in de wet zijn vastgelegd zoals de schuldhulpverlening voor ondernemers. Ten aanzien van de vroegsignalering blijven de uitgangspunten hetzelfde maar is de werkwijze aangepast. In april '22 is het rapport: Van schuld naar schone lei opgeleverd door De Raad voor Volksgezondheid en aangeboden aan het ministerie. We volgen de beleidsinitiatieven van het Rijk en sluiten hierbij aan.

2 Feiten en cijfers schuldhulpverlening

2.1 Definitie schulden

Schulden zijn de normaalste zaak van de wereld. Vrijwel iedereen in Nederland heeft schulden, en we kunnen ook niet zonder. Elke transactie waarbij niet meteen het volledige bedrag wordt betaald, is immers een schuld (of wat officiëler: een krediet). Hieronder vallen ook hypotheek en studieschulden.

Binnen deze schuldenberg nemen schulden die ontstaan door betalingsachterstanden voor belastingen, premies, huur en energie of de terugvordering van toeslagen een bijzondere plaats in. Het zijn schulden die, anders dan een hypotheek of een studieschuld, meestal niet zo hoog zijn, maar wel op korte termijn – veelal binnen enkele maanden of een paar jaar – moeten worden afgelost. Als dat niet lukt, loopt de schuld snel op door bijkomende boetes en incassokosten. Het zijn meestal deze schulden die mensen snel en in veel gevallen blijvend in de problemen brengen. Als dat het geval is, praten we over problematische schulden.

2.2 Omvang problematiek

Naar schatting heeft bijna één op de vijf huishoudens in Nederland te maken met risicovolle schulden, problematische schulden of een schuldhulpverleningstraject (VNG, 2020). Het grootste deel van deze huishoudens (15,7%) behoort tot de onzichtbare schuldenaren: huishoudens met risicovolle schulden of problematische schulden die geen gebruik maken van formele schuldhulpverlening. Schuldensituaties kunnen ontstaan door een combinatie van het ‘onderwater staan’ van huizen, life-events en intrinsieke factoren (zoals een verslaving, psychiatrische problemen en de gevolgen van langere tijd in armoede leven).

De meest recente cijfers van het CBS (Oktober 2021) FFFlaten zien dat gemiddeld 7,6% van alle Nederlandse huishoudens geregistreerde problematische schulden heeft. In de BUCH gemeenten is het percentage een stuk lager; alle gemeenten zitten onder de 4,5 procent.

Aantal huishoudens met problematische schulden¹

	Percentage	Aantal
Bergen	4,2%	580
Uitgeest	4,4%	250
Castricum	3,6%	580
Heiloo	3,4%	380
Nederland	7,6%	620.040

Uit het CBS-onderzoek blijkt samenhang tussen verschillende achtergrondkenmerken en het hebben van geregistreerde problematische schulden:

- Problematische schulden komen relatief vaker voor in de leeftijdsgroep 25 tot 65 jaar, bij personen met een niet-westerse migratieachtergrond, bij laagopgeleiden en huishoudens met kinderen.
- Er is een duidelijke samenhang tussen het hebben van problematische schulden en zwakkere economische positie.
- Huishoudens met geregistreerde problematische schulden hebben vaker een laag inkomen en inkomen uit een uitkering (vooral bijstand).
- De belangrijkste inkomensbron van personen in huishoudens met geregistreerde problematische schulden is relatief vaker inkomen uit een eigen onderneming dan bij huishoudens zonder probleemschulden.

¹ Dashboard “Schuldenproblematiek in beeld” CBS 2021

- Huishoudens met probleemschulden hebben relatief vaker te maken met geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg.
- Verlies van een baan en vervolgens in de bijstand komen, verdacht worden van een misdrijf, het stoppen met volgen onderwijs zonder een startkwalificatie te behalen en het uit elkaar gaan met een partner zijn life events met een relatief hoge kans op het ontstaan van geregistreerde problematische schulden.

2.3 Procesbeschrijving schuldhulpverlening

Sociaal.nl voert voor de gemeente de schuldhulpverlening uit. Voor de BUCH-gemeenten voert Sociaal.nl diverse trajecten uit:

- Aanmelding: Wanneer een inwoner een aanvraag indient voor schuldhulpverlening spreken we van een aanmelding. In dit proces beoordeelt Sociaal.nl of schuldhulpverlening mogelijk is.
- Intake: Het doel van de integrale intake is het in kaart brengen van de situatie en het informeren van de inwoner over de schuldhulpverlening en de gevolgen daarvan. Het intakegesprek vormt de basis van de schuldhulpverlening en is maatwerk. Dit gesprek vindt plaats binnen 4 weken na de aanmelding.
- Stabilisatietraject: In de stabilisatiefase wordt de inwoner ondersteund met het stabiel maken van de financiële situatie. Dit kan door budgetbeheer of bewindvoering in gang te zetten, beslagleggingen aan te passen of aanvullende inkomsten aan te vragen.
- (Minnelijke) schuldregeling: Tijdens de (minnelijke) schuldregelingsfase worden de schuldeisers van de inwoner aangeschreven. Zij krijgen een afbetalingsvoorstel op maat voor de openstaande schuld. Indien alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel komt de schuldregeling tot stand.
- WSNP: Wanneer het minnelijke traject niet slaagt kan de inwoner een verzoek indienen bij de rechtbank in het kader van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Op deze manier kan de inwoner alsnog geholpen worden met de financiële problematiek.
- Nazorgtraject: In het nazorgtraject wordt aandacht besteed aan de vragen die op iemand afkomen tijdens het aflossen van de schulden. Gedurende het eerste jaar wordt de inwoner driemaal benaderd om ondersteuning te bieden indien nodig. Na deze periode wordt de inwoner geholpen wanneer diegene zelf contact opneemt. De nazorgtrajecten hebben als doel om recidive te voorkomen.

In Bergen zien we een daling van alle trajecten in 2020. In Uitgeest zien we een stijging van het aantal trajecten. In Castricum is er een stijging van stabilisaties en schuldregelingen, bij de overige trajecten is er sprake van een daling. In Heiloo zijn er meer aanmeldingen, maar een daling van de overige trajecten.

In de onderstaande tabellen staan de ontwikkelingen van de afgelopen drie jaar van het aantal trajecten gestart door sociaal.nl.

Aantal inwoners schuldhulpverlening BUCH-gemeenten

Tabel 2.1 trajecten schuldhulpverlening gestart 2018-2020 sociaal.nl. Bron: Managementrapportages Sociaal.nl 2018 – 2020.

Bergen	2018	2019	2020
Aantal aanmeldingen	11	22	13
Aantal intakes	10	20	13
Aantal stabilisatie	10	16	8
Aantal schuldregelingen	12	13	9
WSNP	6	6	5
Nazorg	n.b.	15	12

Uitgeest	2018	2019	2020
Aantal aanmeldingen	9	9	11
Aantal intakes	8	9	12
Aantal stabilisatie	6	8	7
Aantal schuldregelingen	3	6	9
WSNP	3	3	2
Nazorg	n.b.	7	14

Castricum	2018	2019	2020
Aantal aanmeldingen	19	23	20
Aantal intakes	18	23	18
Aantal stabilisatie	16	12	19
Aantal schuldregelingen	16	13	15
WSNP	8	10	3
Nazorg	n.b.	25	21

Heiloo	2018	2019	2020
Aantal aanmeldingen	15	11	13
Aantal intakes	15	9	14
Aantal stabilisatie	16	11	9
Aantal schuldregelingen	19	7	5
WSNP	11	6	4
Nazorg	n.b.	16	9

3. Beleidskader schuldhulpverlening

3.1 Visie

Zoals in de inleiding al vermeld zijn onze visie en uitgangspunten niet veranderd, omdat ze passen bij onze opvatting over schuldhulpverlening, en tevens voldoen aan de gewijzigde wetgeving. We benoemen ze kort.

Visie schuldhulpverlening:

“Schuldhulpverlening is gericht op het voorkomen en wegnemen van drempels en belemmeringen waardoor participatie wordt bevorderd. Wij bieden tijdelijk ondersteuning wanneer iemand niet zelf in staat is zijn schuldenproblematiek op te lossen. Deze ondersteuning richt zich in eerste instantie op het creëren van een stabiele situatie. Niet alleen de schuld, maar juist de oorzaak waardoor de inwoner in een problematische schuldensituatie is gekomen staat centraal. Wij versterken de -financiële- zelfredzaamheid van de inwoner, uitgaande van diens eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden”.

3.2 Uitgangspunten

Om onze visie goed te kunnen uitvoeren zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd:

3.2.1 Integrale aanpak

We gaan bij de schuldhulpverlening uit van een integrale aanpak. Dit betekent dat er niet alleen oog is voor de financiële problemen, maar dat we alle sociaal-maatschappelijke problemen in beeld brengen. Veel inwoners met schulden hebben niet alleen te kampen met financiële problemen. Vaak speelt er ook andere problematiek zoals psychische problemen, verslaving, problemen van relationele aard of laaggeletterdheid. Deze aspecten kunnen een rol spelen bij het ontstaan van financiële problemen en kunnen een succesvolle schuldregeling en financiële zelfredzaamheid in de weg staan. Het doel van de integrale aanpak is om te komen tot een duurzaam resultaat.

3.2.2 Maatwerk

Schuldhulpverlening is maatwerk. De hulpvraag van de inwoner staat centraal bij het zoeken naar een oplossing voor financiële problemen. De schuldhulpverlening richt de dienstverlening primair op de situatie en de omstandigheden van de inwoner. Financiële rust en stabiliteit van de gezinshuishoudens staan voorop. Voor een structurele oplossing van de financiële problemen spelen naast financiële stabiliteit, ook de regelbaarheid van de schulden, de houding en het gedrag, de mate van zelfredzaamheid en de vaardigheden een grote rol. We kijken naar welke dienstverlening het beste bijdraagt aan de participatie van de inwoner. Door op basis van maatwerk de juiste producten in te zetten, wordt de slagingskans van een traject vergroot.

3.2.3 Laagdrempelig

Door een brede toegang tot de schuldhulpverlening zijn er voor inwoners geen drempels om geholpen te worden. Financiële zorgen en stress belemmeren het perspectief en welzijn van mensen. Dat kan langdurige negatieve gevolgen hebben op de gezondheid en het vermogen om deel te nemen aan de maatschappij. Door laagdrempelige en begripvolle dienstverlening pakken we niet alleen het financiële probleem aan, maar verminderen we ook de stress die hiermee gepaard gaat. De laagdrempelige toegang bereiken we onder andere door het aanbieden van (inloop)sprekuren geldzaken in alle BUCH-gemeenten. Daarnaast sluiten we aan bij landelijke initiatieven (zoals de Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR) / Geldfit) met als doel onze hulpverlening aan de inwoners zo laagdrempelig mogelijk te maken en het bereik te vergroten.

3.2.4 Samen verantwoordelijk

Het verminderen van de schuldenproblematiek kan de gemeente niet alleen. Dat vraagt van alle betrokken partijen dat zij hun verantwoordelijkheid nemen.

- De gemeente heeft de regie over het proces van schuldhulp en is verplicht aan elke inwoner schuldhulpverlening aan te bieden;
- Van de maatschappelijke partners in het sociaal domein wordt gevraagd alert te zijn op signalen en mensen met financiële problematiek aan te sporen actie te ondernemen en naar de goede plek te verwijzen;
- Vrijwilligersorganisaties worden tijdig ingeschakeld voor een laagdrempelige ondersteuning, indien dit passend is bij de persoonlijke situatie van de inwoner.
- Van bewindvoerders wordt gevraagd bij schuldenproblematiek tijdige afstemming met de gemeente te zoeken, waarbij het belang van de inwoner voorop staat;
- Van schuldeisers vraagt het een sociaal incassobeleid - persoonlijk contact, betalingsregeling aanbieden, doorverwijzing naar schuldhulp - en de bereidheid om op een coulante manier mee te werken aan een schuldregeling, onder andere door het opschorten van incassomaatregelen;
- Ten slotte vraagt het van mensen met schulden om inzet en motivatie om de schulden op te lossen en zich daarbij te houden aan gemaakte afspraken met schuldhulp. Schuldhulp ondersteunt de inwoner hierbij door de dienstverlening zo in te richten dat de motivatie van de betrokkene overeind blijft tijdens het gehele schuldhulptraject.

4. Nieuw beleid

Door de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de komst van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) komt er een aantal nieuwe en een aantal veranderende taken op de gemeenten af. Deze taken hebben impact op het beleid van de gemeente dat zij in het kader van deze wetgeving voert. Een aantal van deze taken richt zich meer op het uitvoerend proces, en er is ook een aantal thema's waarop van de gemeente wordt gevraagd (nieuw) beleid te ontwikkelen. Voor beide onderdelen geldt dat ze een plaats moeten krijgen in het beleidsplan waarin de aanpak van schuldenproblematiek (preventie, vroegsignalering, schuldhulpverlening en nazorg) wordt beschreven.

4.1 Vroegsignalering

Eind 2021 zijn we gestart met de vroegsignalering van schulden. Vroegsignalering van schulden is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen. Gemeenten zijn verplicht om achterstandssignalen van woningbouwverenigingen, nutsbedrijven en zorgverzekeraars op te volgen door contact op te nemen met de inwoner. Problemen bij inwoners zijn hierdoor in een vroeg stadium bekend bij de gemeenten, door bijvoorbeeld gemelde achterstanden of een verzoek om (bijzondere) bijstand. Door het eerder in beeld krijgen van beginnende schulden, kunnen problematische schulden worden voorkomen. Nu is de praktijk nog dat mensen ongeveer 5 jaar aarzelen voor ze hulp vragen. Dan zijn er vaak gemiddeld 14 schuldeisers en is het schuldbedrag opgelopen tot gemiddeld 40.000 euro. Met de wijziging van de Wgs is vroegsignalering een wettelijke taak geworden. Door actief in te zetten op vroegsignalering pogen we de inwoner sneller te bereiken waardoor we problematische schulden voorkomen en de gemiddelde schuldenlast verlagen.

Binnen de BUCH is de vroegsignalering van schulden een belangrijke preventieve taak. De taak wordt uitgevoerd door preventiemedewerkers, onderdeel van het Sociaal team. Uitgangspunt bij de vroegsignalering is dat zij doen wat nodig is voor de inwoner. Ze ondersteunen de inwoner met de brede expertise die zij hebben in het sociaal domein en dragen over wanneer er meer specialistische hulp gevraagd wordt, zoals schuldhulpverlening in problematische schuldensituaties.

Signaalpartners Vroegsignalering

Op grond van het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening zijn zes signalen aangewezen die het college mag ontvangen om uit eigen beweging schuldhulpverlening aan te bieden. Voorheen was er geen goede wettelijke grondslag voor vroegsignalering. Met dit besluit is aan deze eis vanuit de privacywetgeving voldaan.

Het gaat om de volgende signalen:

1. Achterstand betalen huur;
2. Achterstand betalen drinkwater;
3. Achterstand betalen zorgverzekering;
4. Achterstand betalen elektra;
5. Achterstand betalen gas;
6. Achterstand betalen warmte.

De schuldeisers hebben een eigen verantwoordelijkheid en moeten een maatschappelijk verantwoorde incasso voeren. Dit betekent dat de schuldeisers de betalingsachterstanden melden aan de gemeente wanneer zij:

- Tenminste eenmaal een schriftelijke betalingsherinnering hebben gestuurd;
- Zich ingespannen hebben om in persoonlijk contact te treden om de inwoner te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen;

- Gewezen zijn op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening;
De bewijslast dat eerst sociale incasso is geprobeerd, ligt bij de schuldeisers. Dit is een inspanningsverplichting, gekoppeld aan de mogelijkheid/bevoegdheid om gegevens te delen.

Landelijk convenant vroegsignalering

Om vroegsignalering te kunnen uitvoeren heeft de gemeente afspraken gemaakt met schuldeisers over welke signalen zij aan de gemeente leveren. Deze afspraken zijn vastgelegd in het Landelijk Convenant Vroegsignalering dat is ondertekend door alle brancheorganisaties van vaste lasten crediteuren, de NVVK en de VNG. De gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo zijn aangesloten bij dit convenant. In het convenant staan voorwaarden van sociale incasso waaraan de signalen minimaal moeten voldoen.

Vroegsignalering in de praktijk

Vanaf 1 januari 2021 kan iedere Nederlander die betalingsachterstanden heeft van 30 tot 100 dagen bij een woningcorporatie, zorgverzekeraar, energieleverancier of drinkwaterbedrijf een uitnodigingsbrief, telefonisch contact of bezoek verwachten van de gemeente voor hulp bij financiële problemen.

Voordat de gemeente in actie komt, kijken de corporatie, zorgverzekeraar, energieleverancier en drinkwaterbedrijf op een proactieve manier met de inwoner naar een oplossing voor de betalingsproblemen. Als de proactieve manier niets oplevert en het afgesproken aantal dagen verstreken is, zijn de leveranciers verplicht de gemeente te informeren over de betalingsproblemen van inwoners. Op haar beurt is de gemeente verplicht om als zij het signaal krijgt, contact te zoeken met de inwoner met betalingsachterstand om passende hulp aan te bieden. Het uitgangspunt is dat we doen wat nodig is.

In het geval van dringende of zorgwekkende betalingsachterstanden gaan we op huisbezoek bij de inwoner. Dit doen we in geval van betalingsachterstanden hoger dan €500,-, huurschulden of meerdere betalingsachterstanden op één adres. In de overige gevallen benaderen we de inwoner actief met een brief en/of telefonisch contact.

Een inwoner mag zelf de keuze maken om in te gaan op het aanbod van de gemeente om over de betalingsproblemen in gesprek te gaan. De gemeente koppelt terug naar de leverancier wat de uitkomst van haar actie is.

Figuur 4.1: Termijnen en opvragen gegevens start schuldhulpverlening



Het uitvoeringsproces binnen de gemeente Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo zal binnen het sociaal team worden opgepakt. In Bijlage 1 staat de verdere uitwerking.

4.2 Toelatingsbeleid

Uitgangspunt: schuldhulpverlening voor iedereen

De doelgroep voor schuldhulpverlening is in principe elke inwoner van de gemeente vanaf 18 jaar met problematische privé-schulden. We hanteren geen maximale inkomensgrens voor de toegang tot schuldhulpverlening. Bij problematische schulden gaat het immers om de verhouding tussen de schulden en de aflossingscapaciteit. Hiermee sluiten we aan bij het uitgangspunt van het Rijk dat schuldhulpverlening breed toegankelijk moet zijn.

Herhaalde hulpvraag

Als uitgangspunt nemen we dat schuldhulpverlening eenmalig is. De kans op een succesvolle minnelijke regeling bij een herhaalde hulpvraag neemt immers af, omdat schuldeisers vaak niet bereid zijn opnieuw medewerking te verlenen.

Bij sprake van een herhaalde aanmelding wordt een onderzoekende houding aangenomen. We onderzoeken de reden van de nieuw ontstane schuldensituatie. Indien de consulent constateert dat er sprake is van opzettelijk schulden maken kan een inwoner tijdelijk worden uitgesloten van schuldhulpverlening. Als het ontstaan van nieuwe schulden niet (volledig) aan de inwoner te wijten is of er sprake is van een gezin met minderjarige kinderen of andere bijzondere omstandigheden, wordt de inwoner 'gewoon' geholpen. Indien er sprake is van recente verwijtbare schulden kan een uitsluitingsperiode van één 1 jaar in acht worden genomen; er wordt dan maatwerk geleverd. We verwijzen hen in principe door naar

particuliere schuldhulpverleningsorganisaties of maatschappelijke organisaties die ondersteuning kunnen bieden op het terrein van schuldhulpverlening.

Inwoners met frauduleuze schulden

Het is in principe niet de bedoeling dat schuldhulpverlening wordt aangewend om vorderingen te saneren die zijn ontstaan als gevolg van fraude ten koste van maatschappelijke middelen, omdat dit het draagvlak voor sociale voorzieningen ondermijnt. Ook hier nemen we een onderzoekende houding aan. Dit betekent dat inwoners die een fraudeschuld hebben in principe niet toegelaten worden tot de schuldhulpverlening. Er zijn echter situaties waarbij het toch wenselijk is om een inwoner met een fraudeschuld te ondersteunen met schuldhulpverlening, om grotere maatschappelijke problemen en kosten te voorkomen. Daarnaast is het mogelijk dat een schuld wordt aangemerkt als fraude terwijl er sprake kan zijn van onwetendheid of een vergissing. Het ondersteunen van inwoners met fraudeschulden is daarom altijd maatwerk. Als schuldhulpverlening via de gemeente niet passend is, verwijzen we deze inwoner naar particuliere schuldhulpverleningsorganisaties of maatschappelijke organisaties die ondersteuning kunnen bieden op het terrein van schuldhulpverlening.

4.3 Specifieke doelgroepen

4.3.1 Gezinnen met kinderen

Uit recent onderzoek blijkt dat kinderen uit gezinnen met financiële krapte al vroeg op achterstand komen. Kinderen die opgroeien in deze gezinnen lopen verschillende risico's. Met die reden zetten we extra in op de aanpak van armoede bij gezinnen. Dit heeft tevens een preventieve functie. Door kinderen een kans te geven om zich persoonlijk en vrij te ontwikkelen op hetzelfde niveau als andere kinderen, kunnen we latere (financiële) problemen voorkomen.

4.3.2 Ondernemers

De verwachting is dat na het eindigen van de steunmaatregelen van het Rijk als gevolg van de coronamaatregelen er meer ondernemers in financiële problemen komen. Veel van degenen die gebruik maakten van de financiële noodmaatregelen van de overheid houden het hoofd niet meer boven water. Ondernemers met weinig financiële reserves behoren tot de kwetsbare groepen die door de coronacrisis hard zijn geraakt op het terrein van werk, inkomen en participatie. Onderzoekers waarschuwen dat dit inkomensverlies gaat leiden tot meer problematische schulden.

4.3.3 Versterken samenwerking en adviesrecht schuldenbewind

De afgelopen jaren is het aantal mensen onder beschermingsbewind sterk gestegen. Gemeenten, bewindvoerders en rechtbanken zoeken naar manieren om financieel kwetsbare mensen de best passende hulp te bieden. Daarbij geldt: beschermingsbewind als het nodig is, lichtere vormen van ondersteuning als het kan.

Adviesrecht: nieuw wettelijk kader

Een mogelijkheid voor betere afstemming is het adviesrecht bij bewindvoering. Het adviesrecht zorgt ervoor dat gemeenten de rechter kunnen adviseren of schuldenbewind het best passende middel is om de schulden op te lossen. Met dit nieuwe wettelijk kader wordt samenwerking tussen gemeente, bewindvoerders en de rechtbank wettelijk afgedwongen.

Samenwerkingsverbanden versterken

De gemeente hoeft geen gebruik te maken van het adviesrecht maar kan ook onderling met de rechtbank en bewindvoerders afspraken maken over rollen en taken. Diverse gemeenten

hebben succesvolle ervaring met convenanten en samenwerkingsafspraken. Belangrijkste doel is dat er met de inwoner wordt gewerkt aan het oplossen van schulden en vaardigheden aanleren zodat de inwoner niet onnodig lang in de schuldenbewind blijft.

Advies

De versterking van de regierol van gemeenten bij schuldenbewind behelst meer dan alleen de inzet van het adviesrecht. De gewijzigde wet stimuleert gemeenten ook om diverse vormen van samenwerking tussen gemeenten, rechtbanken en beschermingsbewindvoerders als onderdeel van een veelomvattende aanpak binnen het schuldendomein te organiseren. Het adviesrecht zelf heeft namelijk maar beperkte invloed, en is van toepassing nadat het beschermingsbewind al is uitgesproken. Samenwerkingen richten zich naast de inzet van het adviesrecht ook op de in- door- en uitstroom van het beschermingsbewind. Hierdoor krijgen gemeenten meer grip op de keten. Het investeren in deze keten is een eerste logische stap alvorens het adviesrecht in te zetten.

5 Resultaten

De gemeente wenst onderstaande resultaten te behalen in de periode 2022-2025.

5.1 Maatwerk en een integrale aanpak

Schuldhelpverlening is integraal en maatwerk. De hulpvraag van de inwoner staat centraal bij het zoeken van een oplossing. Door op basis van maatwerk de juiste producten in te zetten, wordt de slagingskans van een traject vergroot.

Stress-sensitieve aanpak

Uit het rapport “Weten is nog geen doen” van de Wetenschappelijke Raad voor overheidsbeleid (WRR) blijkt dat er een behoorlijk verschil is tussen wat de overheid van inwoners verwacht en wat zij daadwerkelijk in staat zijn om te doen. Rationeel weten mensen vaak wel wat ze moeten doen, maar met alle stress, verleidingen en tegenslagen is het erg moeilijk om zich aan een plan te houden.

Binnen de schuldhelpverlening is het dus belangrijk dat de dienstverlening en verwachtingen van inwoners (en dus ook de verplichtingen die worden opgelegd) worden afgestemd op de persoon. Het stellen van reële en haalbare doelen is dus essentieel. Een stress-sensitieve benadering van de inwoners kan daarbij helpen, bijvoorbeeld via motiverende gespreksvoering. Uit onderzoek blijkt dat motiverende gespreksvoering leidt tot meer gemotiveerde inwoners, minder uitval en meer kans op structurele gedragsverandering.

De gemeente stelt zich tot doel om:

- hulp zo dicht mogelijk bij de inwoner aan te bieden;
- stress sensitieven dienstverlening aan te bieden; dit betekent dat professionals die met mensen met schulden werken een training stress-sensitieve dienstverlening gaan volgen op hebben gevolgd;
- te zoeken naar oplossingen die het meest passend en minst ingrijpend zijn voor de inwoner;
- niet alleen oog te hebben voor de financiële problemen, maar ook voor de onderliggende sociaal-maatschappelijke problemen.

5.2 Vroegsignalering en preventie

De doelstelling op de lange termijn is dat inwoners met problematische schulden schuldenvrij worden en blijven. Het vergroten van de financiële zelfredzaamheid en het oplossen of beheersbaar maken van de schulden zorgen ervoor dat de financiële situatie geen belemmering meer vormt voor een inwoner om actief deel te nemen aan de samenleving en er meer ruimte ontstaat voor participatie en dus ook economische zelfstandigheid. De wettelijke basis voor vroegsignalering helpt ons om er op tijd bij te zijn.

De gemeente stelt zich tot doel om:

- Vroegtijdig achterstanden te signaleren en hulp aan te bieden; het vergroten van de financiële zelfredzaamheid staat daarbij centraal;
- Vroegtijdig in te spelen op life-events, zodat inwoners beter voorbereid zijn op de financiële gevolgen.

- Te zorgen dat meer inwoners de toegang van de schuldhulpverlening weten te vinden

5.3 Schuldhulpverlening bieden

Wanneer inwoners toch te maken krijgen met problematische schulden, werken we samen met ketenpartners aan een brede, laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening.

De gemeente stelt zich tot doel om:

- Na aanmelding binnen vier weken een eerste gesprek, het liefst sneller, aan te bieden om de hulpvraag vast te stellen;
- Na het eerste gesprek binnen acht weken een beschikking af te geven;
- schuldhulpverlening in te zetten als de situatie van de inwoner stabiel is en een schuldregeling kans van slagen heeft;
- 100% van de gestarte schuldregelingstrajecten met een positief resultaat af te sluiten;
- ondersteuning en nazorg te organiseren om het slagingspercentage te verhogen en het recidivepercentage te verlagen.

Een positief resultaat is gerealiseerd wanneer een dwangakkoord is goedgekeurd, een WSNP-verklaring is afgegeven of als een schuldbemiddelingstraject wordt gestart.

De resultaten zijn afhankelijk van de opstelling van de inwoner. De inwoner kan bijvoorbeeld besluiten om een traject af te breken. Trajecten worden ook beëindigd bij overlijden en verhuizing buiten de BUCH-gemeenten. In geval van verhuizing wordt de inwoner warm overgedragen naar de nieuwe gemeente.

5.4 Inzet saneringskrediet

We creëren de mogelijkheid om saneringskredieten in te zetten op individuele basis. Het saneringskrediet is een schuldregelingsvorm. Met deze lening wordt de totale schuld afgekocht tegen finale kwijting. Bij het schuldhulpverleningstraject wordt berekend hoeveel de inwoner van zijn budget maandelijks kan betalen gedurende het 3 jaar durende traject. Dit bedrag bepaalt hoeveel de schuldeisers van hun openstaande vordering terug kunnen ontvangen. Bij een saneringskrediet ontvangen de schuldeisers na akkoord direct hun geld minus de rentekosten van het krediet.

5.5 Pauzeknop

We volgen de landelijke ontwikkelingen met betrekking tot de pauzeknop. De pauzeknop is een middel om eenvoudig een schuldpaus te starten, waarin deurwaarders en incassobureaus tijdelijk de inwoner niet mogen benaderen om hun schuld af te lossen. De gemeenten Amsterdam, Den Haag en Eindhoven hebben gezamenlijk met de NVVK een voorstel neergelegd bij de minister voor de ontwikkeling van zo'n landelijke pauzeknop. De gemeente volgt de ontwikkeling met belangstelling en sluit indien mogelijk en wenselijk aan.

6. Kwaliteit

De maatregelen die wij nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd staan hieronder aangegeven.

6.1 Keurmerk NVVK

De schuldhulpverlening verloopt in heel Nederland vrijwel overal op dezelfde wijze. Dit komt door de rol van de NVVK, de brancheorganisatie voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening in Nederland.

De NVVK stelt gedragscodes en protocollen op waaraan een schuldhulpverlener zich dient te houden. Certificering door het NVVK wekt vertrouwen bij een schuldeiser. De gedragscodes en protocollen gaan namelijk niet alleen over de belangen van de inwoner, maar ook over de belangen van de schuldeiser. Daarmee wordt de kwaliteit van de schuldhulpverlening geborgd.

Om de kwaliteit van de schuldhulpverlening voor de inwoners van de gemeente - ongeacht de uitvoerende organisatie - te garanderen, wordt de schuldhulpverlening alleen uitgevoerd door een organisatie die lid is van de NVVK en de richtlijnen van de NVVK hanteert. We stellen daarnaast als eis dat de uitvoerende organisatie gekwalificeerde medewerkers of medewerkers met een relevante opleiding inzet. Sociaal.nl is NVVK-gecertificeerd en voldoet aan bovenstaande eisen.

6.2 Tips voor behoorlijke schuldhulpverlening

De Nationale ombudsman geeft 8 tips aan schuldhulpverleners voor behoorlijke schuldhulp. Wij vinden deze kernwaarden van belang en hebben deze besproken met Sociaal.nl. en geconcludeerd dat zij aan alle aspecten voldoen. Het gaat om de volgende zaken:

- De beslissing op een verzoek om schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Dit betekent dat deze beslissing schriftelijk wordt genomen en dat de beslissing een bezwaarclausule moet bevatten.
- Bij de start van een schuldregelingstraject moeten de verschillende stappen in het traject inzichtelijk en duidelijk zijn.
- In de uitnodiging voor een gesprek wordt gewezen op de mogelijkheid iemand mee te nemen.
- Er wordt een overzicht gemaakt van stukken die zijn ingeleverd of nog moeten worden ingeleverd (checklist).
- De inwoner wordt geïnformeerd als een nieuwe stap in het schuldregelingstraject volgt, bijvoorbeeld door het toezenden van de schuldregelingsovereenkomst en een brief over het slagen of mislukken van de minnelijke regeling.
- Korte doorlooptijden van het schuldregelingstraject wat de effectiviteit van de schuldhulpverlening ten goede komt.
- Eén vaste contactpersoon tijdens het schuldregelingstraject die persoonlijk contact met de inwoner houdt.
- Voer samen het budgetbeheer uit. Informeer iemand op tijd als er een probleem lijkt te ontstaan en zoek dan samen naar een duurzame, structurele oplossing.

6.3 Wacht- en doorlooptijden

In de gewijzigde Wgs is opgenomen dat de gemeente een aanbod moet doen aan de inwoner voor een eerste gesprek, indien door de gemeente een signaal van schuldeisers is ontvangen over betalingsachterstanden. Dit gesprek vindt plaats binnen vier weken na de ontvangst van het signaal. Dit geldt ook voor inwoners die zichzelf hebben gemeld bij de

gemeente. In dat geval vindt een eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. In crisissituaties dient het gesprek binnen drie werkdagen plaats te vinden. Dit betekent dat bij de indiening van de aanvraag direct een beeld gevormd moet worden of er mogelijk sprake is van een bedreigende situatie of mogelijk van een andere situatie die reden is om de dienstverlening met voorrang op te pakken, zoals het geval kan zijn bij gezinnen met minderjarige kinderen. Er worden geen wachtlijsten gehanteerd en de wettelijke normtijden worden nageleefd.

De doorlooptijden zijn van veel factoren afhankelijk, bijvoorbeeld de medewerking van de inwoner en de schuldeisers. Het is daarom in de praktijk niet mogelijk om vooraf een goede inschatting van de doorlooptijden van het traject te geven.

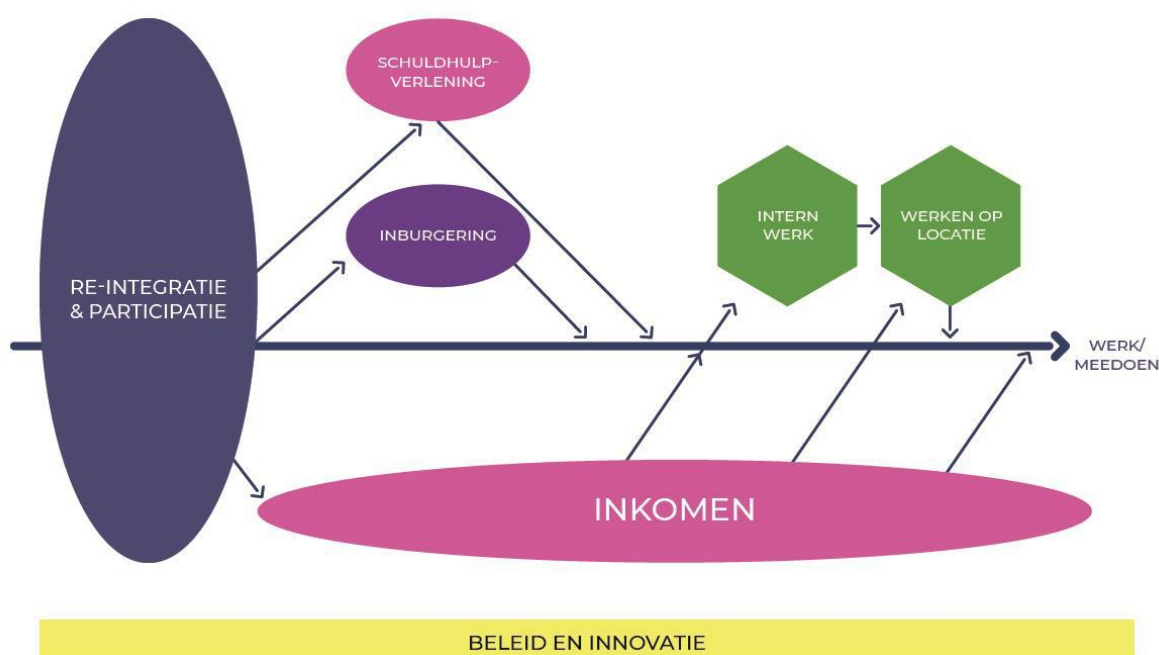
Belangrijker is het om aan de inwoner in het plan van aanpak duidelijk te maken welke dienstverlening de komende periode wordt ingezet en wanneer de dienstverlening geëvalueerd gaat worden. Deze evaluatie vindt minimaal eens per zes maanden plaats.

De uitvoerders van de schuldhulpverlening rapporteren eens per kwartaal aan de gemeenten over de wacht- en doorlooptijden.

7 Vooruitblikken, evaluatie en monitoring

Vooruitblikken

De uitvoering van de Wgs is overgedragen naar de uitvoeringsorganisatie Zaffier. In Zaffier wordt de uitvoering van de schuldhulpverlening geharmoniseerd. Hierbij gelden de vastgestelde beleidsplannen als startpunt en wordt het beleid zoveel mogelijk geharmoniseerd. We sluiten aan op bestaande structuren van de schuldhulpverlening van Halte Werk en kunnen als gemeenten profiteren van de kennis die zij intern hebben opgebouwd. Uw raad heeft in 'Bouwen aan SORA' vastgesteld dat schuldhulpverlening onderdeel is van een hoger proces. Hieronder staat de afbeelding waarin de processen in Zaffier en hun onderlinge verhoudingen zijn weergegeven.



Evaluatie

Conform het gestelde in het Integraal beleidskader worden actieplannen op de onderstaande 4 aspecten geëvalueerd. Voor dit plan wordt hierbij aansluiting gezocht. Dit plan wordt na 2 jaar geëvalueerd op:

1. wat heeft het beleidsplan opgeleverd;
2. hoe verhoudt zich dat tot de gestelde doelstellingen/maatschappelijke effecten;
3. wie is betrokken bij de voorbereiding, uitvoering en wat heeft dit opgeleverd;
4. welke acties nemen we qua bijstelling; we leren van de verschillende ervaringen in de gemeenten.

Monitoring

We monitoren jaarlijks

1. de te behalen resultaten zoals vermeld in hoofdstuk 5.
Hiervoor gebruiken wij bijvoorbeeld de managementrapportages van Sociaal.nl;

2. de werkafspraken zoals opgenomen in het werkafsprakenboek (komen we wederzijds de gemaakte afspraken na), en stellen deze in onderling overleg bij;
 3. de tevredenheid van de inwoners die gebruik hebben gemaakt/maken van de dienstverlening van Sociaal.nl.
- Hierbij betrekken we ook de rapportage van de klachtencoördinator en de mediator sociaal domein.

8. Financiën

Inkomsten

Via het gemeentefonds keert het Rijk jaarlijks middelen uit voor bijzondere bijstand. Dit budget bevat ook middelen voor de uitvoering van de schuldhulpverlening. Het is op gemeenteniveau niet inzichtelijk welk bedrag in het gemeentefonds is opgenomen voor bijzondere bijstand en welk bedrag voor schuldhulpverlening. Deze middelen zijn namelijk verwerkt in de totale uitkering van het gemeentefonds en zijn in de loop van de jaren diverse malen gewijzigd door wijzigingen in de kengetallen op basis waarvan de hoogte van het budget wordt bepaald.

Budgetten 2022 Schuldhulpverlening

Hieronder staan de bedragen zoals deze door de vier gemeenten voor 2022 beschikbaar worden gesteld. De gemeenten betalen voor de specifieke trajecten die worden ingezet voor haar inwoners. Het is mogelijk dat het vrijgestelde budget niet volledig wordt besteed, of wordt overschreven.

Uitvoering schuldhulpverlening	Bergen	Castricum	Heiloo	Uitgeest
Reguliere budgetten 2022	€ 88.900*	€ 50.100	€ 89.500**	€ 28.098

*incl. materieel budget actieplan 'Op weg naar een schuldenvrij Bergen'

**Incl. eenmalig coronabudget van € 36.000

Trajectkosten 2022 Schuldhulpverlening

Traject	Trajectprijs nieuw
Intake	€ 635,-
Stabilisatie	€ 390,-
Minnelijke regeling	€ 400,-
WSNP	€ 200,-
Nazorg	€ 70,-
Budgetbeheer	€ 75,- (per maand per cliënt)