

EVALUATIE SCHULDHULPVERLENING

Kaan, Serge
GEMEENTE HILVERSUM

Evaluatie schuldhulpverlening

Samenvatting

Schuldhulpverlening in Hilversum verloopt over het algemeen goed maar er zijn enkele verbeterpunten te benoemen. Met name rondom preventie en het signaleren van schulden zijn er mogelijkheden het beleid nog meer aan te scherpen.

Schuldhulpverlening in Nederland is sinds 2012 een wettelijke taak van de gemeente na de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Schuldhulpverlening in Hilversum bestaat uit verschillende onderdelen die in deze evaluatie nader worden omschreven. De onderdelen betreffen:

- Preventie
- Integrale technische schuldhulpverlening bestaande uit intake, onderzoek en doorverwijzing en financieel-technische schuldhulpverlening.

Uit de evaluatie komen enkele activiteiten die we blijvend voortzetten en enkele nadere activiteiten. In het kader van preventie worden de volgende nadere activiteiten uitgevoerd:

- ➔ Onderzoeken of het mogelijk is om budgettraining voor deelnemers van schuldhulpverleningstrajecten verplicht te stellen. Hiermee wordt beoogd recidive te verminderen.
- ➔ Eind 2016 begin 2017 zal de 18PLUS brochure opnieuw en direct via de gemeente verzonden worden.
- ➔ Budgetcoaching is een goede manier om in de preventie en/of nazorg in te zetten. In 2017 gaan we onderzoeken of we dit kunnen verplichten in het kader van nazorg van een traject voor schuldhulpverlening.
- ➔ Pilot Goede Gieren starten in 2017.
- ➔ Op de website van de Gemeente Hilversum een link plaatsen naar het startpunt geldzaken. Hierdoor kunnen inwoners vroegtijdig gewezen worden op mogelijke besparingen.

In het kader van de integrale technische schuldhulpverlening komen we tot de volgende nadere activiteiten:

- ➔ Ook tijdens het doorlopen van een wettelijke schuldsaneringstraject (WSNP) is het van belang dat iemand niet uitvalt. Het is daarom noodzakelijk om ook op dit onderdeel begeleiding / nazorg in te zetten. Dit gebeurt nu niet altijd. In 2017 zal onderzocht worden hoe we dit verdere vorm gaan geven.
- ➔ In 2017 gaan we op zoek naar alternatieven voor beschermingsbewind, zoals budgetbeheer met begeleiding en zetten in op het netwerk van bewindvoerders, maatschappelijke partners en de rechtbanken. BuyProxy. We volgen de landelijke ontwikkelingen van de wetgever. Eén van de mogelijkheden die het Rijk de gemeenten zou kunnen bieden is het wettelijk mogelijk maken een advies uit te mogen brengen aan rechters over de noodzaak van een aanvraag voor beschermingsbewind.

In 2013 is besloten tot de huidige structuur voor schuldhulpverlening. Voor alle uitvoerende activiteiten zijn na het doorlopen van een Europese aanbesteding voor 3 onderdelen van schuldhulpverlening in 2014 overeenkomsten gesloten:

1. Westerbeek bv voor de preventie, overeenkomst van 3 jaar met de mogelijkheid om twee maal met drie jaar te verlengen.

2. Stuurman voor de screening/intake en doorverwijzing, een overeenkomst van 1 jaar, met de mogelijkheid tot verlenging met twee maal 1 jaar.
3. Plangroep voor de technische schuldhulpverlening, 3 jaar met de mogelijkheid tot twee maal met drie jaar te verlengen.

➔ Naar aanleiding van deze evaluatie en het verdere inzicht in het belang van integrale schuldhulpverlening hebben wij de ambitie om eind 2017 de preventie, integrale intake en screening zelf uit te voeren. De mogelijkheden en consequenties worden in 2017 onderzocht inclusief de gevolgen voor de formatie.

Inspraak reactie Cliëntenraad en Adviesraad Sociaal Domein

In de bijlage is de inspraakreactie van de cliëntenraad en de Adviesraad Sociaal Domein opgenomen.

Tot slot

Wij willen dat onze inwoners kunnen meedoen in de samenleving. Schuldenproblematiek is één van de belemmeringen die onze inwoners ervaren bij het meedoen. Integrale schuldhulpverlening richt zich op deze belemmering. Daarvoor is het nodig om naast de schulden ook de oorzaken van schulden aan te pakken. Een rol die uitstekend kan en moet worden opgepakt door het Sociaal Plein in samenwerking met al onze sociale partners in de stad.

Leeswijzer

In dit stuk leest u op diverse onderdelen wat we doen en hoe. Wanneer wij een actiepunt voorstellen is dit aangegeven met het volgende teken:

➔ Voorstel x

Inhoudsopgave

<i>Samenvatting</i>	1
1. Inleiding	5
<i>Waarom (integrale) schuldhulpverlening?</i>	5
2. Aanleiding evaluatie	5
3. Schuldhulpverlening in Hilversum	6
3.1. Preventie	7
<i>Primaire preventie</i>	7
<i>Activiteiten gericht op jongeren</i>	8
<i>Secundaire preventie</i>	8
<i>Werkinstructie huurachterstanden</i>	8
<i>Budgetcoaching</i>	9
<i>Belastingadvies</i>	9
<i>Toekomstige ontwikkelingen preventie / Goede Gieren</i>	9
<i>NIBUD Startpunt Geldzaken</i>	11
3.2. Technische schuldhulpverlening	12
3.3. Intake, onderzoek en screening	13
3.4. Toegang tot technische schuldhulpverlening	13
3.4.1 <i>Minnelijke schuldhulpverlening</i>	13
3.4.2 <i>Moratorium</i>	14
3.4.3 <i>Dwangakkoord</i>	14
3.4.4 <i>Wettelijke schuldsanering</i>	15
3.5. Bewindvoering (Bescherminsbewind)	15
3.6. Nazorg en begeleiding	16
3.7. Minimabeleid en schuldhulpverlening	16
3.8. Schuldhulpverlening en ondernemers	17
4. Cijfers, aantallen en financiën	18
Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen	18
Dossiers naar burgerlijke staat	18
Dossiers naar geslacht	19
Dossiers naar leeftijd	19
Dossiers naar inkomen	19
Dossiers naar soort inkomen	20
Dossiers naar schuldhogte	20
4.1. Uitgaven schuldhulpverlening	21
4.2. Begroting schuldhulpverlening	22

5. Doelen uit beleidsplan Meedoen naar vermogen 2012-2015 en Nota schuldhulpverlening 2013 “naar een effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening”	23
6. Trends en ontwikkelingen	26
6.1. Stijgend beroep op schuldhulpverlening.....	26
6.2 Stijgende kosten bewindvoering	26
6.3 Kwaliteitseisen aan bewindvoerders.....	26
6.4 Breed moratorium.....	26
6.5 Rijksincassovisie.....	27
6.6 Evaluatie Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.....	27
7. Inrichting schuldhulpverlening 2017 en verder	28
7.1. Visie, doelstellingen en resultaten integrale schuldhulpverlening	28
<i>Visie op de schuldhulpverlening</i>	29
7.2. Maatregelen om de kwaliteit te waarborgen	29
7.3. Maatregelen gericht op preventie van schulden	30
7.4. De wijze waarop schuldhulpverlening wordt afgestemd op de situatie van de aanvrager	30
7.5. Het maximale aantal weken wachttijd dat de gemeente nastreeft.....	30
7.6. Gezinnen met kinderen / alleenstaand ouders.....	31
BIJLAGE 1: Inspraak reactie cliëntenraad en adviesraad Sociaal Domein.....	32

1. Inleiding

In deze evaluatie besteden we aandacht aan de uitgangspunten, doelstellingen en resultaten van het beleid rondom schuldhulpverlening in Hilversum en evalueren deze. We beschrijven hoe de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening verloopt en gaan in op enkele cijfers. Daarna gaan we in op toekomstige trends en ontwikkelingen en geven we inzicht in de inrichting van schuldhulpverlening in 2017 en verder.

Voor deze evaluatie hebben wij input gevraagd aan de Adviesraad Sociaal Domein en de Cliëntenraad en is gesproken met de organisaties die schuldhulpverlening uitvoeren in Hilversum.

Waarom (integrale) schuldhulpverlening?

Actieve deelname van burgers aan de samenleving is een breed gedragen ambitie. Schulden kunnen inwoners daarin belemmeren. Schulden beïnvloeden iemands gedrag. Aanhoudende financiële problemen maken dat mensen bij de dag gaan leven. Als de aandacht gericht blijft op de rekeningen die morgen betaald moeten worden, dan verdwijnt het langetermijnperspectief.¹ Met de juiste ondersteuning en snelle toegang tot schuldhulpverlening kan dat veranderen.

Wij willen dat onze inwoners kunnen meedoen in de samenleving. Schuldenproblematiek is één van de belemmeringen die onze inwoners ervaren bij het meedoen. Integrale schuldhulpverlening richt zich op het wegnemen van deze belemmering. Daarvoor is het nodig om naast de schulden zelf ook de oorzaken van schulden aan te pakken. Deze oorzaken kunnen bijvoorbeeld te maken hebben met werkloosheid, psychische problemen of verslaving. Juist die complexiteit van oorzaak en gevolg, en de toenemende omvang van het probleem vereisen een aanpak op meerdere terreinen, waarbij samenwerking tussen verschillende instellingen met gebruikmaking van verschillende instrumenten in diverse wetten (Jeugdwet, Wmo, Participatiewet).

Hoewel gemeenten al lange tijd de schuldhulpverlening in Nederland uitvoeren, is het pas vanaf 2012 een wettelijke taak na de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

De gemeente heeft de verplichting vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) om in een beleidsplan (schuldhulpverlening) invulling te geven aan schuldhulpverlening.

2. Aanleiding evaluatie

Op 30 november 2011 heeft de gemeenteraad het beleidsplan “Meedoen naar vermogen, 2012-2015” vastgesteld en in 2013 een aanvullende nota schuldhulpverlening. In het beleidsplan en de aanvullende nota is de visie van de gemeente Hilversum neergelegd op onder andere het terrein van schuldhulpverlening. Het beleidsplan is met één jaar verlengd. In het jaar 2016 bieden we een nieuw integraal beleidsplan sociaal domein aan waar deze evaluatie mee samenhangt. Om een nieuw beleidsplan te kunnen schrijven met betrekking tot schuldhulpverlening is deze evaluatie geschreven.

Een tweede aanleiding om de schuldhulpverlening te evalueren zijn de contracten die wij hebben met de partijen die de schuldhulpverlening in Hilversum uitvoeren. De contracten, die na een aanbesteding voor 3 jaren zijn gesloten, eindigen eind 2016. Conform het inkoopbeleid heeft de gemeente de mogelijkheid enkele contracten te verlengen. Om te bezien of wij de contracten willen verlengen is een terugblik en evaluatie van de uitvoering noodzakelijk.

¹ Mullainathan, S. Shafir, E. (2013) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Maven, Amsterdam.

3. Schuldhulpverlening in Hilversum

Schuldhulpverlening in Hilversum bestaat uit verschillende onderdelen die in dit hoofdstuk nader worden toegelicht. Dit zijn de onderdelen preventie en technische schuldhulpverlening bestaande uit intake, onderzoek, screening en technische schuldhulpverlening. De gemeente heeft deze onderdelen aan 3 organisaties uitbesteed en daar in 2014 overeenkomsten voor 3 jaar gesloten.

- Westerbeek voert de onderdelen preventie uit
- Stuurman is verantwoordelijk voor de intake, onderzoek en screening
- Plangroep is verantwoordelijk voor de financieel technische schuldhulpverlening

Daarnaast subsidieert de gemeente Hilversum diverse partijen in het kader van laagdrempelige schuldhulpverlening. De twee belangrijkste zijn:

- Schuldhulpmaatje
- Hulp bij thuisadministratie

Ook bieden Versa en HEELO laagdrempelige vormen van schuldhulpverlening.

Schuldhulpmaatje

Korps Hilversum (Leger des Heils) heeft getrainde vrijwilligers die als Schuldhulpmaatje werkzaam zijn. Zij geven preventieve hulp aan mensen die moeite hebben met hun administratie, bieden ondersteuning aan mensen die een traject van schuldhulp doorlopen en geven nazorg wanneer de schuldhulp is afgerond. Hun activiteiten ondersteunen de inzet van de professionele maatschappelijk werker van het korps en vinden plaats in onderling overleg. In 2015 heeft men 15 trajecten afgesloten en had men nog 13 personen die hulp ontvingen. In 2015 waren er 19 nieuwe aanmeldingen. Schuldhulpmaatje heeft regelmatig overleg met de gemeente / Sociaal Plein over de lopende gang van zaken en over nieuwe ontwikkelingen. Met de intake en uitvoerders van de schuldhulpverleners (Stuurman en de Plangroep) wordt gesproken over het helpen van inwoners bij de intake en het begeleiden van personen tijdens het traject. Met Westerbeek is er regelmatig overleg over preventie trajecten.

Hulp bij thuisadministratie

In onze regio bieden medio 2016 zo'n 30 Humanitas-vrijwilligers op jaarbasis aan 50 tot 60 deelnemers individuele ondersteuning: mensen die, om welke reden dan ook, tijdelijk hulp nodig hebben bij het op orde brengen en houden van hun financiële administratie.

3.1. Preventie

Wat	Uitgaven 2014	Uitgaven 2015	Uitgaven 2016	Wat hebben we gedaan
Westerbeek preventie	€ 52.000	€ 43.000	€ 21.000 (stand 1 juni)	- Nieuwsbrief, uitgifte Duit ! - Budgettraining - Activiteiten gericht op jongeren
Schuldhelpmaatje	€ 8.075	€ 9.500	€ 10.450	- Overgang -18 naar 18+ jaar
Hulp bij thuisadministratie	€ 9.750	€ 9.500	€ 14.000	- Werkinstructie huurachterstanden - Beslaglegging en signalering
Totaal:	€ 69.825	€ 62.000	-	- Budget coaching - Belastingadvies - NIBUD startpunt geldzaken

Schuldpreventie is een verzamelwoord voor allerlei interventies gericht op diverse doelgroepen met als doel om op enigerlei wijze bij te dragen aan gezond financieel gedrag. Preventie bestaat uit drie te onderscheiden onderdelen

1. primaire preventie
2. secundaire preventie
3. individuele budget coaching gericht op het tegengaan van het uitvallen uit een schuldhulpverleningstraject.

Primaire preventie

Primaire preventie is gericht op alle inwoners van de Gemeente Hilversum en specifiek gericht op jongeren. De volgende onderdelen vallen onder primaire preventie.

- Nieuwsbrief, uitgifte Duit !
- Budgettraining
- Activiteiten gericht op jongeren
- Overgang -18 naar 18+ jaar

Nieuwsbrief: De activiteiten in het kader van primaire preventie zijn onder andere het uitgeven van een nieuwsbrief gericht aan alle inwoners genaamd Duit! In t'zakkie. De artikelen in de Duit! zijn gericht op de gemiddelde inwoner van Hilversum die wellicht nog wat geld wil besparen of budgettips wil krijgen. De DUIT! is in 2014 twee keer uitgekomen in een oplage van 1000 stuks, in 2015 is de Duit! drie keer uitgekomen in een oplage van 800 stuks. In 2016 zal de Duit! nog uitkomen. De Duit! is verspreid over ongeveer 20 adressen in Hilversum van welzijnsorganisaties, bibliotheken tot wachtkamers van huisartsen. Westerbeek zal de Duit! verder blijven uitgeven.

Budgettraining: in een buurthuis in het centrum van Hilversum is twee keer een budgettraining gegeven door Westerbeek. Totaal hebben in 2015 verdeeld over twee trainingen 10 personen de training goed afgerond. Het aantrekken van deelnemers blijkt moeilijk. In Hilversum bestaat er momenteel geen regime waarin de inwoners die zich voor schuldhulpverlening aanmelden, verplicht worden de trainingen te bezoeken.

➔ ***We onderzoeken of het mogelijk is om budgettraining voor deelnemers van schuldhulpverleningstrajecten verplicht te stellen. Hiermee wordt beoogd recidive voorkomen.***

Activiteiten gericht op jongeren

Eind 2014 is een eerste pilot door Westerbeek gehouden met het geven van 1 les (anderhalf uur) over financiën en schulden aan jongeren die een MBO opleiding op niveau 1 volgen (Entree opleiding). Deze les werd goed ontvangen bij de doelgroep met als resultaat dat in de periode februari/mei alle klassen MBO niveau 1 deze les hebben gekregen als onderdeel van hun lesprogramma. Dit waren in totaal 4 klassen, van ieder gemiddeld 20 jongeren. Als eindresultaat hiervan is dit lesprogramma verplicht gesteld voor alle MBO Entree klassen.

In totaal hebben ongeveer 140 jongeren van het MBO deze budgetles gevolgd. Het MBO gebruikt de budgetles als basis om dan vervolgens in enkele vervollessen - gegeven door de school maatschappelijk werkers - met de jongeren een maandbegroting op te stellen. Begin februari 2016 zullen de klassen die dan nieuw gestart zijn de budgetles krijgen. Budgetlessen op scholen is een goede manier om jongeren te leren om te gaan met geld. Hiermee wordt beoogd te voorkomen dat jongeren schulden maken. Deze preventieve activiteit wordt verder voortgezet.

Overgang van -18 naar 18+

In 2014 is een informatiefolder geschreven voor jongeren die dat jaar 18 zijn geworden. In deze brochure worden de belangrijkste veranderingen behandeld die van toepassing zijn als jongeren 18 jaar worden. De folder is verzonden in 3 oplagen, voor de jongeren die het eerste half jaar 18 werden, het derde kwartaal en het vierde kwartaal. De folder is in 2015 niet verzonden en wordt eind 2016 vernieuwd verzonden.

Secundaire preventie

Secundaire preventie is gericht op inwoners met beginnende problemen. Onderdelen hiervan zijn:

- Werkinstructie huurachterstanden
- Beslaglegging en signalering
- Budgetcoaching
- Belastingadvies
- Toekomstige ontwikkelingen preventie
- NIBUD startpunt geldzaken

Werkinstructie huurachterstanden

In 2015 heeft het Sociaal Plein in samenwerking met Westerbeek en alle woningbouwverenigingen, Dudok, Gooi en Omstreken en Alliantie een werkinstructie huurachterstanden ontwikkeld. In de voorbereiding hiertoe hebben deze partijen met het Sociaal Plein overlegd hoe de inwoners met huurachterstanden te benaderen. In de werkinstructie Huurachterstanden is nu afgesproken dat de woningbouwverenigingen hun huurders met 2 tot 3 maanden huurachterstand aanmelden bij het Sociaal Plein. Als de inwoner een uitkering krijgt volgens de participatiewet dan kan de Gemeente er voor zorgen dat de huur direct wordt betaald vanuit de uitkering nadat een vraag verhelderend gesprek heeft plaats gevonden om de eventuele verdere problematiek van betrokken inwoner in beeld te krijgen. De inwoner wordt daarnaast door het Sociaal Plein aangemeld voor de budgetcoaching door Westerbeek.

Hier uit voortvloeiend is Westerbeek ook aanwezig geweest bij een open inloopspreekuur eind september bij Dudok waarbij huurders binnen kunnen lopen met uiteenlopende vraagstukken over huur en incasso.

Het Sociaal Plein heeft met de woningcorporaties afgesproken een gezamenlijke communicatie richting huurders op te starten. Dit gaat in het 4^e kwartaal 2016 van start. Doel is om de huurders te

informereren over de (gezamenlijke) werkwijze van corporaties en gemeente in het kader van de ondersteuning via schuldhulpverlening. Daarnaast bewerkstelligt deze samenwerking eenduidige informatie op de verschillende websites en overige communicatie-uitingen. De werkinstructie bij dreigende huurachterstanden werkt goed in de praktijk. Dit wordt verder voortgezet in de komende jaren.

Budgetcoaching

Budgetcoaching is één van de belangrijke pijler van de preventie-activiteiten. Budgetcoaching kan worden ingezet bij inwoners die (nog) niet in een schuldhulptraject zijn opgenomen, maar die nu wel ondersteuning nodig hebben. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij het maken van een passend budget of bij het afspreken van enkele betalingsregelingen met schuldeisers. Ook in het kader van preventieve nazorg (voorkomen dat inwoners opnieuw weer in de schulden komen) kan budgetcoaching ondersteunend werken als budgetbeheer wordt afgebouwd of als een inwoner een schuldhulptraject heeft afgerond en zijn volledige budget weer te besteden heeft.

In 2015 zijn er 46 inwoners bij Westerbeek aangemeld voor individuele budgetcoachingsgesprekken waarvan 5 door het Sociaal Plein, 1 door Stuurman en de rest door Plangroep. Al deze inwoners zijn uitgenodigd voor een gesprek waarbij er 2 aangaven geen hulp (meer) nodig te hebben en 44 personen 1 tot 8 gesprekken hebben gevoerd tot een oplossing voor het probleem gevonden was of een juiste doorverwijzing is gegeven. Er zijn 3 mensen doorverwezen naar beschermingsbewind, 3 naar Plangroep, 1 naar Schuldhulpmaatje en 5 naar Versa voor ondersteuning met taken of afrondende werkzaamheden.

➔ ***Budgetcoaching is een goede manier om in de preventie en/of nazorg in te zetten. In 2017 gaan we onderzoeken of we dit kunnen verplichten in het kader van nazorg van een traject voor schuldhulpverlening.***

Belastingadvies

In 2015 hebben 103 inwoners een afspraak gehad met een belastingadviseur via Plangroep. Deze onafhankelijke adviseur kijkt met inwoners op het Sociaal Plein naar de aangifte inkomstenbelasting van de vijf afgelopen jaren. Als inwoners belasting moeten (terug)betalen is dat door de inzet van de belastingadviseur bij de start van het (schuldhulpverlenings) traject duidelijk en kan het geen verrassing meer zijn gedurende het traject en kan dit meegenomen worden in de schuldregeling.

De Koninklijke Bibliotheek en de Belastingdienst hebben onlangs een samenwerkingsconvenant gesloten. Dit convenant gaat over de ondersteuning van burgers bij het digitaal zaken doen met de overheid in het algemeen - en de Belastingdienst in het bijzonder. De samenwerking kent drie pijlers:

- In de bibliotheken zijn voor inwoners computers met internetverbinding en print faciliteiten beschikbaar om zaken te doen met de overheid en de Belastingdienst,
- De bibliotheken bieden alle burgers digivaardigheids cursussen zoals bijvoorbeeld de verschillende Klik & Tik-cursussen en Digisterker (omgaan met de e-overheid) aan,
- De bibliotheken faciliteren maatschappelijk dienstverleners, om spreekuren voor hulp bij aangifte en toeslagen in de bibliotheek te houden.

Toekomstige ontwikkelingen preventie / Goede Gieren

Goede Gieren is een organisatie die een vorm van schuldpreventie aan het ontwikkelen is en heeft als doel om te komen tot een alliantie van verschillende partijen zoals: woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers, gemeente, uitkeringsinstanties, werkgevers en natuurlijk bovenal bewoners. De Goede Gieren coöperatie heeft een methode bedacht voor preventie: Zelf Verzekerde Financiën (een tussenvorm tussen budgetbeheer en bewindvoering). Hierbij krijgen

inwoners ondersteuning om zelf grip te krijgen op uitgaven en inkomsten en aanvullend daaraan is er een systeem van eerste hulp bij financiële tegenslag. Voor meer informatie over Goede Gieren: <http://hkruiter.wixsite.com/gieren-site>

Een eerste verkenning van Goede Gieren is afgerond. In 2017 start per 1 februari een pilot waarbij in eerste instantie de genoemde alliantie van verschillende partijen moet worden vormgegeven.

De pilot loopt tot en met 1 november 2017 en gedurende de pilot worden 150 inwoners van de gemeente Hilversum met (dreigende) (problematische) schulden geholpen bij het opstellen van een budgetplan. In eerste instantie krijgen deze 150 mensen een budgetscan, vervolgens wordt een budgetplan opgesteld en daarna wordt een systeem van eerste hulp bij financiële tegenslag opgezet. Een systeem dat aangeeft of iemand zich wel / niet houdt aan het budgetplan en waarbij een vrijwilliger / hulpverlener een signaal krijgt om met de inwoner contact op te nemen en te helpen om de eventuele financiële tegenslag te verwerken. Hiermee beoogt de pilot vroegtijdig dreigende schulden tegen te gaan.

Coalitie van stakeholders

Voor de pilot is een alliantie van stakeholders van belang. Er bestaat namelijk concurrentie tussen ontvangers van vaste lasten. In een verkennend onderzoek is naar voren gekomen dat bijvoorbeeld woningcorporaties merken dat mensen soms een betalingsregeling vragen voor de huur omdat ze opeens een groot bedrag voor zorg moeten betalen. De pilot beoogt door de krachten te bundelen deze onderlinge concurrentie te verkleinen. Het betekent dat verschillende ontvangers van vaste lasten moeten bijdragen aan de aanpak. Er is dus een alliantie nodig van stakeholders (woningbouw, energiemaatschappijen, zorgverzekeraars, stichting Humanitas, stichting Schuldhulpmaatje etc..).

Deze coalitie zal in de pilot worden vormgegeven door Goede Gieren.

Doelgroep

Samen met de alliantie en uiteraard in samenspraak met de gemeente wordt nog precies bepaald welke doelgroep het beste in aanmerking kan komen voor deze pilot. Naast deze alliantie moeten voor de pilot ook nog afspraken gemaakt worden over de uitvoering van de budgetscans, het opstellen van de budgetplannen en de organisatie van de eerste hulp bij financiële tegenslag.

Het uitgangspunt is dat de capaciteit voor het uitvoeren van de pilot wordt gevonden binnen de alliantie van stakeholders. Goede Gieren coördineert de pilot. Voor de contacten met de gemeente is een contactpersoon aangewezen.

➔ *Pilot Goede Gieren starten in 2017*

NIBUD Startpunt Geldzaken

Startpunt Geldzaken richt zich op het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Geldplannen worden online beschikbaar gesteld, zodat iedereen, op ieder gewenst moment en stap voor stap, orde op zaken kan stellen. De Geldplannen blijven anoniem, zodat de privacy is gewaarborgd. Daar waar nodig wordt verwezen naar relevante hulpverlenende instanties.

Startpunt Geldzaken is een samenwerkingsverband van het Nibud, Vereniging Eigen Huis ([VEH](#)), de beleggersvereniging [VEB](#) en de [Stichting Certificering FFP](#). Zij bundelen hun kennis op de gebieden van Budgetteren & besparen, Huis & hypotheek, Sparen & beleggen, Pensioenen & fiscaliteit. In de geldplannen wordt deze expertise in samenhang beschikbaar gesteld.

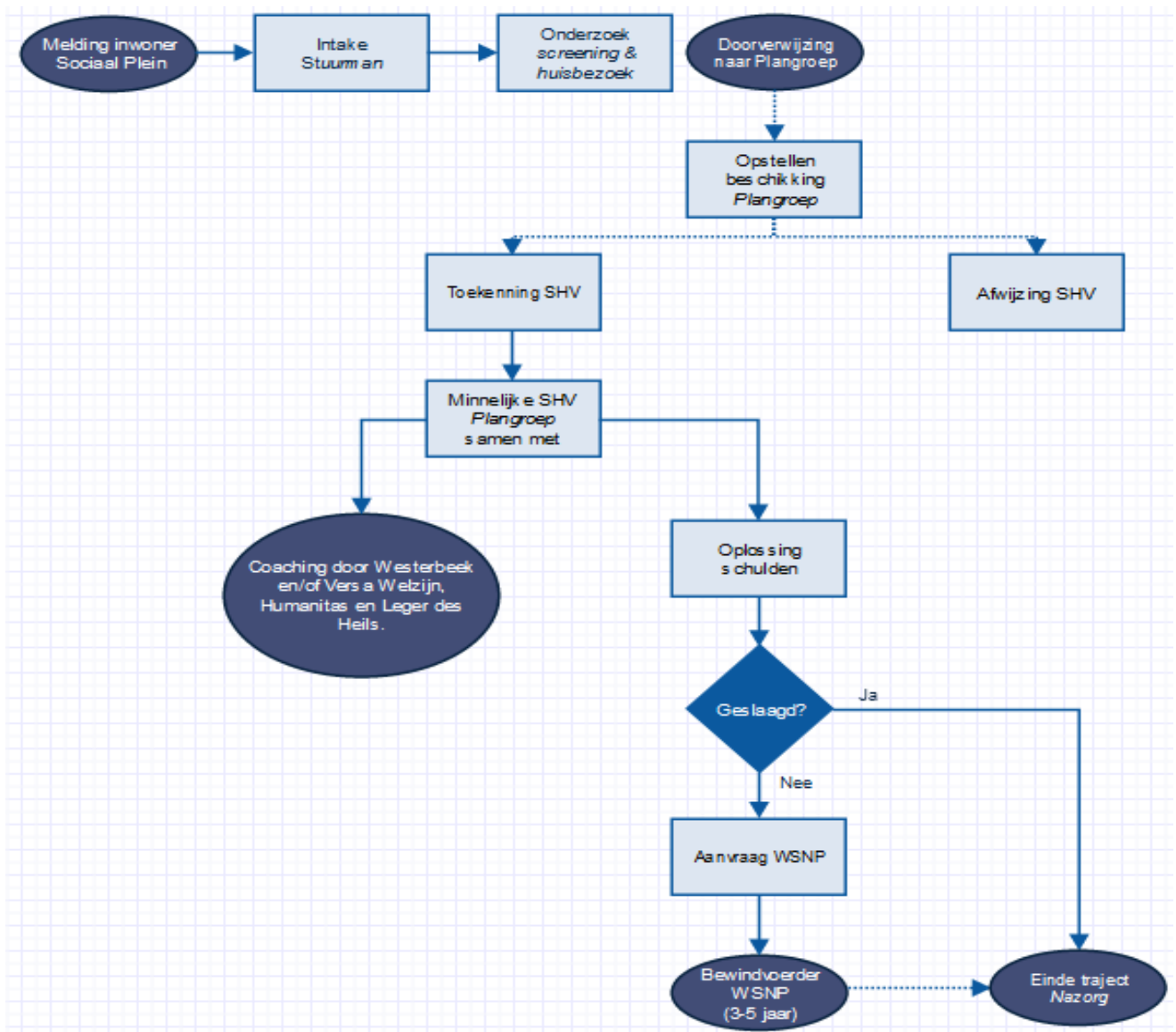
→ Op de website van de Gemeente Hilversum wordt een link geplaatst naar het startpunt geldzaken. Hierdoor kunnen inwoners vroegtijdig gewezen worden op mogelijke besparingen.

3.2. Technische schuldhulpverlening

Wat	Uitgaven 2014	Uitgaven 2015	Uitgaven 2016	Wat hebben we gedaan
Stuurman	€ 86.000	€ 110.000	€ 54.846 (juli)	Intake, onderzoek screening, advies, minnelijke schuldhulpverlening, wettelijke schuldsanering, bewindvoering, nazorg
Plangroep	€ 185.000	€ 264.000	€ 174.632 (juli)	
Bewindvoering	(niet apart geregistreerd)	€ 501.330	€ 430.320 (augustus)	

Wanneer de preventieve activiteiten niet voldoende hebben bijgedragen aan het voorkomen van schulden moet er een schuldhulpverleningstraject worden ingezet. Hiervoor kan een inwoner zich melden bij het Sociaal Plein. Bij het Sociaal Plein is een medewerker van één van de gecontracteerde aanbieders van schuldhulpverlening aanwezig. Een inwoner volgt onderstaand schema.

Schema schuldhulpverlening:



3.3. Intake, onderzoek en screening

De inwoner wordt verwezen of komt direct terecht bij Stuurman voor een intake, onderzoek en screening. Wanneer de schulden niet eenvoudig zijn op te lossen vindt een eerste screening plaats en een huisbezoek.

Na de screening stelt Stuurman een rapportage op, op basis van de methode Mesis, de vier dimensionale klachtenlijst (4Dkl). De rapportage omvat het profiel op basis van Mesis (de uitkomst van Mesis), de situatie m.b.t. het welbevinden van de inwoner, een beschrijving van thuissituatie/sociale omgeving voor zover geconstateerd bij huisbezoek. In de rapportage worden suggesties voor eventuele interventies (door netwerkpartners/maatschappelijke middenveld/zorgverleners) opgenomen, om eventuele belemmeringen weg te nemen. Deze belemmeringen moeten soms eerst worden weggenomen voordat daadwerkelijk overgegaan kan worden op tot technische schuldhulpverlening.

Stuurman laat de inwoner de rapportage ondertekenen. Stuurman voegt een digitale kopie van de rapportage bij de doorverwijzing naar een regisseur van het Sociaal Plein, PLANgroep en/of Westerbeek. Behoudens crisissituaties komen inwoners alleen na screening bij PLANgroep.

3.4. Toegang tot technische schuldhulpverlening

Na de screening toetst PLANgroep of de betreffende inwoner in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Hiervoor is Plangroep gemandateerd en voor de toetsingscriteria maakt men gebruik van de beleidsregels schuldhulpverlening 2012 Gemeente Hilversum. De inwoner ontvangt een beschikking waarin zijn rechten en plichten zijn vastgelegd. Vervolgens wordt in eerste instantie overgegaan tot minnelijke schuldhulpverlening. Tijdens het traject van de minnelijke schuldhulpverlening wordt de inwoner indien noodzakelijk tijdelijk begeleid door Westerbeek met budgetcoaching.

Samenvattend: Wanneer preventieve activiteiten niet voldoende bijgedragen hebben in het voorkomen van de schulden kan een inwoner zich melden bij het Sociaal Plein voor schuldhulpverlening. Eerst zal er een intake, onderzoek en screening plaatsvinden door Stuurman en indien noodzakelijk zal Plangroep beoordelen of de inwoner in aanmerking komt voor de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Vervolgens volgt een traject schuldhulpverlening met daarin een aantal onderdelen die hieronder worden omschreven:

- Minnelijke schuldhulpverlening
- Moratorium
- Dwangakkoord

3.4.1 Minnelijke schuldhulpverlening

In dit onderdeel wordt omschreven hoe een minnelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Het betreft algemene informatie en is hier omschreven om inzicht te geven welke technische aspecten hierbij aan bod komen.

Bij een minnelijke regeling krijgen alle schuldeisers tegen finale kwijting (volledige kwijtschelding) een gelijk deel van hun openstaande schuld uit een saneringskrediet vergoed. De hoogte van het saneringskrediet wordt bepaald door het inkomen en de afloscapaciteit van de schuldenaar. Deze wordt berekend op basis van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet en sociaal bankieren). Deze afloscapaciteit bepaalt welk deel van het inkomen

gebruikt kan worden om de schulden af te lossen om nog voldoende middelen over te houden voor levensonderhoud. Na aftrek van het aflossingsbedrag moet de inwoner tenminste 90% van de voor hem geldende bijstandsnorm overhouden. Wat niet kan worden afgelost met het krediet blijft voor rekening van de schuldeisers.

3.4.2. Moratorium

In dit onderdeel wordt omschreven wat een moratorium is en hoe vaak dit is voorgekomen in Hilversum. Het betreft algemene informatie en is hier omschreven om inzicht te geven welke technische aspecten hierbij aan bod komen.

Een moratorium is bedoeld om de schuldhulpverleners de tijd te geven een minnelijk traject op te zetten. Een moratorium wordt uitgesproken door de rechtbank en aangevraagd door de schuldhulpverlener. Met een moratorium wordt de schuldsituatie als het ware bevroren. Er mag gedurende maximaal 6 maanden geen huisuitzetting of energieafsluiting plaatsvinden. Binnen die tijd moet een regeling getroffen te worden. Voor elke bedreigende schuld moet apart een moratorium gevraagd worden aan de rechter. Voorwaarde is dat de schuldenaar tijdens een moratorium zijn huur en of energie lasten blijft voldoen en geen nieuwe schulden maakt.

Er zijn 3 moratoria door Plangroep aangevraagd in 2015, 2 zijn er toegewezen en 1 is ingetrokken omdat er toch nog een akkoord bereikt is met de woningbouwvereniging waardoor de huisuitzetting niet meer aan de orde was.

3.4.3. Dwangakkoord

In dit onderdeel wordt omschreven wat een dwangakkoord is. Het betreft algemene informatie en is hier omschreven om inzicht te geven welke technische aspecten hierbij aan bod komen.

Een minnelijk akkoord kan alleen slagen als alle schuldeisers met het voorstel van de minnelijke schuldhulpverlening instemmen. Indien slechts een klein deel van de schuldeisers niet akkoord gaat, kan er via een verzoek tot het toepassen van een dwangakkoord bij de rechtbank alsnog een minnelijke regeling worden afgedwongen.

De rechtbank kan een dwangakkoord dus opleggen aan schuldeisers die weigeren akkoord te gaan met een minnelijke regeling. Het dwangakkoord is bedoeld om in situaties waarbij een enkele schuldeiser een minnelijke regeling frustreert, die schuldeiser te verplichten akkoord te gaan. Wanneer er meerdere schuldeisers niet akkoord gaan slaagt doorgaans een dwangakkoord niet. Met een dwangakkoord kan het aantal wettelijke saneringen worden teruggedrongen.

In Hilversum zijn in 2015 vijf dwangakkoorden ingetrokken omdat de schuldeiser alsnog akkoord ging. 1 dwangakkoord is ingetrokken omdat inwoner achteraf toch niet te goeder trouw was. 5 dwangakkoorden zijn toegekend. 1 dwangakkoord is niet toegekend omdat de rechter vond dat de inwoner niet te goeder trouw was omdat er huurinkomsten zijn verzwegen.

3.4.4. Wettelijke schuldsanering

In dit onderdeel wordt omschreven wat we verstaan onder de wettelijke schuldsanering en hoeveel inwoners hiervoor in aanmerking zijn gekomen.

Een minnelijk traject voor schuldsanering is dus niet altijd haalbaar. Als laatste mogelijkheid is er het wettelijke schuldsaneringstraject vanuit de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Doorgaans duurt een dergelijke schuldsanering 3 jaar. De inwoner met schulden moet zelf, met behulp van één van de gecontracteerde schuldhulpverleners, een verzoek indienen bij de rechtbank tot toelating tot de WSNP. Ook wanneer de inwoner onvoldoende of geen aflossingscapaciteit heeft, kan hij/zij een beroep doen op het wettelijk traject van de WSNP. Alvorens de aanvraag in te dienen voor de WSNP moet eerst het minnelijke traject zijn doorlopen.

In 2015 heeft PLANgroep voor 72 personen een verzoekschrift ingediend voor een wettelijke schuldsanering. Van de 72 zijn er 2 ingetrokken, 10 afgewezen (redenen hiervoor zijn, niet te goeder trouw en of niet voldoen aan de 10 jaar eis) en 45 toegewezen. 15 aanvragen wachten nog op behandeling cq uitspraak.

Bewindvoerder WSNP

Wanneer iemand wordt toegelaten tot de WSNP, krijgt de betrokkene nog dezelfde dag een bewindvoerder. Deze komt binnen een dag op huisbezoek om na te gaan of er zaken uit de inboedel verkocht kunnen worden. De bewindvoerder stelt het totale schuldbedrag vast en berekent de afloscapaciteit zodat duidelijk is welk percentage van de schulden kan worden afbetaald.

Het voorstel van de bewindvoerder wordt aan de rechtbank voorgelegd en door de rechter getoetst. Zowel de schuldeisers als de schuldenaar zijn aan deze gerechtelijke uitspraak gebonden. Na drie jaar ontvangen de schuldeisers hun deel van de aflossing.

De WSNP bewindvoerder is er in principe voor de schuldeisers. De bewindvoerder is er nadrukkelijk niet om de inwoner te begeleiden of te coachen. Hierin ligt een belangrijke taak voor de gemeente.

➔ *Ook tijdens het doorlopen van een WSNP traject is het van belang dat iemand niet uitvalt. Het is daarom noodzakelijk om ook op dit onderdeel begeleiding / nazorg in te zetten. Dit gebeurt nu niet altijd. In 2017 zal onderzocht worden hoe we dit verdere vorm gaan geven.*

De kosten van deze vorm van bewindvoering komen niet ten laste van de gemeente.

3.5. Bewindvoering (Beschermingsbewind)

Bewindvoering is niet hetzelfde als WSNP bewindvoering of budgetbeheer. Er hoeft geen schuldenlast aanwezig te zijn. De kantonrechter spreekt op verzoek van de inwoner of diens hulpverlener de onder bewindstelling uit en benoemt daarbij een bewindvoerder. Bewind is voor mensen die hun financiële zaken niet zelf kunnen regelen. De bewindvoerder neemt beslissingen over het geld en de goederen van de betrokkene. Wie onder bewind staat, blijft handelingsbekwaam. Hij mag dus nog wel zelfstandig rechtshandelingen verrichten. Sinds 1 januari 2014 is het mogelijk dat een bewind wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden wordt uitgesproken. Dergelijke bewinden worden gepubliceerd in het openbare curatele- en bewindregister.

De afgelopen jaren is er een flinke stijging in de vrijwillige bewindvoering. De uitgaven aan bijzondere bijstand voor bewindvoering zijn de laatste jaren landelijk flink gestegen. In 2015 gaven wij

€ 501.500,- uit aan bijzondere bijstand voor beschermingsbewind voor 532 inwoners. Door beschermingsbewind te voorkomen en alternatieven te zoeken kan (op termijn) geld worden bespaard. De volgende oorzaken liggen ten grondslag aan de stijging:

- Meer mensen met financiële problemen/schulden, o.a. door de crisis, hogere vaste lasten en slecht inzicht in de eigen financiële situatie,
- Toename rechtelijke toewijzingen voor bewindvoering.
- Het aantal bewindvoerders is flink gestegen en de bewindvoerders werven actief inwoners. De indruk bestaat dat minder snel minder ingrijpende maatregelen worden ingezet.

Een deel van deze bewindvoering is wellicht niet altijd noodzakelijk wanneer mensen beter leren om te gaan met hun financiën of op een andere manier worden begeleid. Hierin ligt een uitdaging voor de gemeente in preventieve sfeer.

➔ *In 2017 gaan we op zoek naar alternatieven voor beschermingsbewind, zoals budgetbeheer met begeleiding en zetten in op het netwerk van bewindvoerders, maatschappelijke partners en de rechtbanken. We volgen de landelijke ontwikkelingen van de wetgever. Eén van de mogelijkheden die het Rijk de gemeenten zou kunnen bieden is het wettelijk mogelijk maken een advies uit te mogen brengen aan rechters over de noodzaak van een aanvraag voor beschermingsbewind.*

3.6. Nazorg en begeleiding

Nazorg in de schuldhulpverlening is een belangrijk onderwerp en bevat alle activiteiten die ervoor zorgen dat inwoners na het tot stand komen van een minnelijke of wettelijke schuldregeling niet terugvallen in een problematische schuldsituatie en die ervoor zorgen dat zij de regeling tot een goed einde brengen. Het resultaat van goede schuldhulpverlening zou moeten zijn

- Geen nieuwe schulden en het waar mogelijk voorkomen van terugval
- Stabiele financiële situatie;
- Financiële zelfredzaamheid vergroten;

Na afronding van een (minnelijk / wettelijk) schuldhulpverleningstraject is het belangrijk om recidive te voorkomen. De inwoner krijgt in veel gevallen weer het beheer van zijn eigen financiën. Daarnaast is het aannemelijk dat er meer financiële ruimte is in zijn budget. Om te zorgen dat de inwoner na schuldsanering zelfstandig zijn financiën op orde kan houden, toetst Plangroep tijdens een of meerdere gesprekken of de gedragsverandering ook blijvend is. Als interventies noodzakelijk zijn dan zetten wij deze in. Te denken valt aan informatie, advies, belangenbehartiging of budgetcoaching.

➔ *Nazorg wordt momenteel ingezet na en tijdens de minnelijke schuldhulpverlening. Tijdens en na het WSNP traject heeft nazorg momenteel minder de aandacht. Het is van belang om nazorg ook na de WSNP periode in te zetten.*

3.7. Minimabeleid en schuldhulpverlening

In principe wordt er geen bijzondere bijstand verstrekt voor schulden. Wel draagt het beleid rondom bijzondere bijstand bij aan het voorkomen van schulden. Hiervoor is een rijk pallet aan regelingen in de gemeente Hilversum. Zo zijn er diverse voorzieningen voor ouders met kinderen beschikbaar om kinderen maar ook volwassenen deel te laten nemen aan de maatschappij. Ook zijn er regelingen om duurzame gebruiksgoederen die kapot zijn te vervangen of de Individuele inkomenstoeslag voor personen die langer een inkomen op of rond het sociaal minimum.

Naast de minimaregelingen vergoeden wij ook de kosten voor de bewindvoering omdat deze onder de bijzondere noodzakelijke kosten valt.

3.8. Schuldhulpverlening en ondernemers

In artikel 1 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt gesteld dat natuurlijke personen die hun schulden niet langer kunnen betalen ondersteund moeten worden bij het vinden van een oplossing voor deze schulden. Ook zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) en ondernemers handelend onder een eenmanszaak of vennootschap onder firma (vof) vallen onder de categorie natuurlijke personen.

Daarnaast kunnen zelfstandigen zonder personeel of personen met een eigen bedrijf bij het bureau voor zelfstandige Gooi-en Vechtstreek terecht voor hulp bij financiële problemen. Ondernemers kunnen bij het bureau terecht voor financiële bijstand voor het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (Bbz). De Bbz bestaat uit verschillende vormen van bijstand. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een renteloze lening, een lening met rente, een starterskrediet, een vergoeding voor begeleidingskosten, een aanvulling van uw inkomsten tot bijstandsniveau of een combinatie hiervan.

Wanneer een zelfstandig ondernemer een tijdelijke terugval van inkomsten voorziet dan kan deze dus onder bepaalde voorwaarden in aanmerking komen voor bijstandsverlening. Het kan gaan om een lening die wordt verleend als bijdrage in de kosten van bedrijfskapitaal maar ook om bijstand in de vorm van een periodieke uitkering: een aanvulling op het inkomen. De bijstandsverlening aan zelfstandigen is voor:

- gevestigde zelfstandigen in tijdelijke financiële problemen;
- startende zelfstandigen;
- zelfstandigen die hun eigen bedrijf moeten beëindigen;
- zelfstandigen van 55 jaar of ouder die minstens tien jaar een eigen bedrijf hebben en van wie het inkomen langdurig onder het sociaal minimum is.

Wanneer het bedrijf niet meer levensvatbaar is en er als gevolg van de financiële problemen er een schuld over blijft kan de ex zelfstandig ondernemer in aanmerking komen voor schuldhulpverlening.

4. Cijfers, aantallen en financiën

In dit hoofdstuk bespreken wij enkele kengetallen en het aantal inwoners dat gebruik maakt van schuldhulpverlening. Het algemene beeld is dat wij niet afwijken van de gemiddelde Nederlandse gemeenten. Aangezien wij sinds 2014 contracten hebben gesloten met onze huidige schuldhulpverleners kunnen wij nog geen trends weergeven.

In 2015 hebben 177 mensen zich via Stuurman aangemeld bij Plangroep voor hulp bij financiële problemen. Vanuit 2014 waren er nog 349 openstaande dossiers. In totaal 526 huishoudens ontvingen in 2015 een vorm van schuldhulpverlening via Plangroep. Het aantal personen schuldhulpverlening van Plangroep is gestegen. Dit wordt veroorzaakt doordat een minnelijke schuldregeling drie jaar duurt. Dit lopende bestand wordt ieder jaar aangevuld door nieuwe aanmeldingen. In 2014 zijn er 171 aanmeldingen via Stuurman binnengekomen. Dit aantal is vertekend omdat sommige inwoners waren overdragen vanuit de Kredietbank Nederland (KBNL: de voormalige aanbieder van schuldhulpverlening) en zich opnieuw hadden aangemeld bij Plangroep.

Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen

Dossiers naar huishouden 2015	
Huishouden	% van totaal
Met kinderen	49%
Zonder kinderen	51%
Totaal	100%

Dossiers naar burgerlijke staat

Dossiers naar burgerlijke staat 2015	
Burgerlijke staat (aanvrager)	% van totaal
Alleenstaand	24%
Alleenstaande ouder	34%
Gehuwd buiten gemeenschap	0%
Gehuwd in gemeenschap	28%
Geregistreerd partnerschap met gemeenschap	0%
Samenwonend	14%
Totaal	100%

In 42% van alle aanvragen gaat het om gemeenschappelijke huishoudens (gehuwden en samenwonenden). Daarnaast is in totaal 58% van de aanvragers alleenstaand of alleenstaande ouder. Dit is een kwetsbare groep. Gehuwden en samenwonenden kunnen in betere tijden reserves aanleggen. In mindere tijden kunnen zij op elkaar terugvallen. Dit geldt niet voor alleenstaanden. Deze cijfers zijn in overeenstemming met de landelijke cijfers van de NVVK over 2015.

Dossiers naar geslacht

Dossiers naar geslacht in 2015	
Geslacht	% van totaal
Man	60%
Vrouw	40%
Totaal	100%

Dossiers naar leeftijd

Dossiers naar leeftijd in 2015	
Leeftijd	% van totaal
24 of jonger	10%
25 tot en met 34	27%
35 tot en met 44	23%
45 tot en met 54	25%
55 tot en met 64	12%
65 en ouder	3%
Totaal	100%

De meeste personen die een aanvraag hebben ingediend, bevinden zich in de leeftijdscategorie 35 tot en met 54 jaar. Dit komt overeen met de landelijke cijfers. Inwoners jonger dan 24 jaar en ouder dan 65 jaar kwamen weinig voor. De jaarcijfers van de NVVK 2015 laten eenzelfde beeld zien. Het merendeel van de inwoners in schuldhulpverlening is tussen de 24 en 45 jaar.

Dossiers naar inkomen

Dossiers naar inkomen in 2015	
Inkomen	% van totaal *
Onder modaal	81%
Tussen modaal en twee keer modaal	18%
Boven twee keer modaal	1%
Totaal	100%

* Bij de vaststelling van de percentages is uitgegaan van het totaal aantal dossiers in deze categorie met uitzondering van de categorie 'onbekend'.

Het bruto modale inkomen is genomen als uitgangspunt. Dit inkomen is voor 2015 geschat op € 2070 netto per maand (bron: CPB). De meeste aanvragers (81%) hebben een inkomen onder het bruto modale inkomen. Ook deze cijfers zijn in overeenstemming met de landelijke cijfers.

Dossiers naar soort inkomen

Dossiers naar soort inkomen in 2015	
Soort inkomen	% van totaal *
Uitkering	61%
Loon uit dienstbetrekking	39%
Totaal	100%

** Bij de vaststelling van de percentages is uitgegaan van het totaal aantal dossiers in deze categorie met uitzondering van de categorie 'onbekend'.*

De meeste mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening in Hilversum hebben een uitkering. De landelijke cijfers laten ook zien dat het merendeel in een uitkeringssituatie zit.

Dossiers naar schuldhoogte

Dossiers naar schuldhoogte in 2015	
Schuldhoogte	% van totaal *
< € 5.000	15%
5.000 - 15.000	22%
15.000 - 50.000	36%
50.000 - 75.000	10%
> 75.000	17%
Totaal	100%

** Bij de vaststelling van dit percentage is uitgegaan van het totaal aantal dossiers in deze categorie met uitzondering van de categorie 'onbekend'.*

Personen die zich hebben aangemeld voor schuldhulpverlening hebben meestal een schuldenlast tussen de € 15.000,- en € 50.000,-. Dit was ook in 2014 het geval. De schuldenlast van de grootste groep is gelijk gebleven.

In Gemeente Hilversum zijn relatief veel mensen met een schuldenlast (37%) die lager ligt dan het landelijk gemiddelde (€ 42.900). Een mogelijke oorzaak kan zijn dat burgers zich in een vroeg stadium melden. Een goede samenwerking tussen de gemeente Hilversum en ketenpartners en laagdrempelige hulpverlening dragen bij aan een vroegtijdige melding.

In Hilversum is de gemiddelde schuldenlast € 50.000. Dit bedrag is vertekend door 'één dossier met een extreem hoge schuldenlast. Zonder dit dossier komt de gemiddelde schuldenlast overeen met landelijk gemiddeld. Het gemiddeld aantal schuldeisers is per dossier 13. (landelijk is dat 14)

4.1. Uitgaven schuldhulpverlening

Wat	Uitgaven 2014	Uitgaven 2015	Uitgaven 2016	Wat hebben we gedaan
Westerbeek preventie	€ 52.000	€ 43.000	€ 21.000 (stand 1 juni)	- Nieuwsbrief, uitgifte Duit ! - Budgettraining
Schuldhulpmaatje	€ 8.075	€ 9.500	€ 10.450	- Activiteiten gericht op jongeren
Hulp bij thuisadministratie	€ 9.750	€ 9.500	€ 14.000	- Overgang -18 naar 18+ jaar - Werkinstructie huurachterstanden
Totaal:	€ 69.825	€ 62.000	-	- Beslaglegging en signalering - Budget coaching - Belastingadvies - NIBUD startpunt geldzaken

Wat	Uitgaven 2014	Uitgaven 2015	Uitgaven 2016	Wat hebben we gedaan
Stuurman	€ 86.000	€ 110.000	€ 54.846 (juli)	Intake, onderzoek screening, advies, minnelijke schuldhulpverlening, wettelijke schuldsanering, bewindvoering, nazorg
Plangroep	€ 185.000	€ 264.000	€ 174.632 (juli)	
Bewindvoering (niet apart geregistreerd)		€ 501.330	€ 430.320 (augustus)	

Conclusie:

We geven meer uit aan bewindvoering dan aan schuldhulpverlening. We hebben echter niet altijd invloed op het onder bewindstellen van personen door de rechtbank. Middels goede preventie en pilots als Goede Gieren in samenwerking met vrijwilligers (soms ervaringsdeskundigen) verwachten wij hier op de langere termijn een besparing op te realiseren. Daarnaast verwachten wij door de volgende actiepunten meer grip te kunnen krijgen op de uitgaven bewindvoering.

- ➔ Het gesprek aangaan met de bewindvoerders regionaal en afspraken maken over de samenwerking met bewindvoerders (convenant sluiten).
- ➔ Ketenpartners eerst laten verwijzen naar het sociaal plein en niet direct laten verwijzen richting de bewindvoerders.




4.2. Begroting schuldhulpverlening


Wat	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Begroot	€ 536.000	€ 807.000	€ 607.000	€ 607.000	€ 607.000	€ 607.000

De kosten voor bewind vallen onder de uitgaven bijzondere bijstand en dus buiten de begroting van schuldhulpverlening.

5. Doelen uit beleidsplan Meedoen naar vermogen 2012-2015 en Nota schuldhulpverlening 2013 “naar een effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening”

Onderwerp	Wat waren we van plan	Korte stand van zaken resultaat		Wat valt ons op/wat valt er specifiek te melden
Selectiever, efficiënter en maatwerk	Om selectiever en efficiënter te werken en maatwerk te kunnen bieden wordt schuldhulpverlening in Hilversum vanaf 2012 aangeboden in een drietal pakketten schuldhulpverlening: het basispakket, het uitgebreide pakket en het pluspakket	Na Europese aanbesteding drie aanbieders in Hilversum actief, men werkt in het verlengde van elkaar. Preventie (ingekocht bij Westerbeek), Intake, onderzoek en doorverwijzing (Stuurman budget control) en financieel-technische schuldhulpverlening (ingekocht bij Plan Groep		De drie partijen werken goed met elkaar samen en bieden maatwerk. In het kader van preventie wordt er voorlichting gegeven op scholen en wordt tijdens de technische hulpverlening gecoached zodat niemand tijdens het traject uitvalt. De Cliëntenraad en de Adviesraad Sociaal Domein hebben gesignaleerd dat sommige meldingen voor schuldhulpverlening erg lang kunnen duren. Over het algemeen wordt aangegeven dat men tevreden is over de manier waarop schuldhulpverlening in Hilversum is georganiseerd.
	Daarnaast kan het ‘Schuldhulpmaatje’ worden ingezet. Zij bieden deskundige hulp en leren de inwoners in toekomst schuldenvrij te kunnen blijven	Schuldhulpmaatje wordt ingezet.		Er zijn twee partijen die in het kader van schuldhulpverlening worden gesubsidieerd (Humanitas en Leger des Heils). Daarnaast bestaan er tal van particuliere initiatieven.
Ketenafpraak en preventie	Gemeente maakt goede afspraken met andere partijen die een schuldsituatie mogelijk al signaleren voordat de schuldenaar zelf aanklopt. De samenwerking met andere partijen wordt uitgebreider; op het terrein van preventie maar ook bij het aanbieden van hulp in een vroeg stadium van het ontstaan van	In 2015 heeft het Sociaal Plein samen met Westerbeek en alle woningbouwverenigingen, Dudok, Gooi en Omstreken en Alliantie een werkinstructie huurachterstanden ontwikkelt. In de werkinstructie Huurachterstanden wordt besproken dat de woningbouwverenigingen hun huurders met 2 tot 3 maanden huurachterstand aanmelden bij het Sociaal Plein. Hier uit voortvloeiend is één van onze schuldhulpverleners ook		Op moment van dit schrijven zijn wij bezig met de opstart van een Pilot Goede Gieren o.l.v. Pieter Hilhorst. Het Goede Gieren project gaat uit van vroegsignalering en het vinden van oplossingen voor financiële problemen in de eigen omgeving.

	schulden. Het voorkomen van het ontstaan en oplopen van schulden draagt bij aan de betaalbaarheid.	<p>aanwezig geweest bij een open inloopspreekuur eind september bij Dudok waarbij huurders binnen kunnen lopen met uiteenlopende vraagstukken over huur en incasso.</p> <p>In het kader van preventie is verder een preventieprogramma opgesteld. Onderdelen hiervan zijn bijvoorbeeld een nieuwsbrief genaamd Duit ! in t'zakkie. De DUIT! is in 2014 twee keer uitgekomen in een oplage van 1000 stuks, in 2015 is de Duit! drie keer uitgekomen in een oplage van 800 stuks. Daarnaast zijn budgettrainingen gegeven in het centrum en in een aantal buurthuizen en wordt op de scholen lesgegeven aan jongeren.</p>		
Bieden van nazorg	Na traject schuldhulpverlening neemt regisseur nog eens of meerdere malen contact op met de inwoner om na te gaan of zijn situatie stabiel blijft	Indien nodig worden inwoners verwezen naar bijvoorbeeld stichting schuldhulpmaatje of naar de vrijwillige thuisadministratie voor nazorg.		We hebben nog geen goed beeld van personen die na een wettelijke schuldsanering uitstromen uit de schulden. Het bieden van nazorg voor deze groep behoeft meer aandacht.
Inzet vrijwilligers	Aan de betaalbaarheid van schuldhulpverlening wordt tevens bijgedragen door het inzetten van vrijwilligers.	Zoals reeds aangegeven subsidiëren we een aantal partijen die gebruik maken van vrijwilligers. De gesubsidieerde partijen hebben goede en betrokken vrijwilligers. Uit signalen uit het veld blijkt dat professionals en vrijwilligers elkaar goed weten te vinden.		-
Jongeren/zzp'ers	De schuldenproblematiek onder jongeren neemt zichtbaar toe. Preventie is steeds al onderdeel van het beleid geweest, maar nu	Eind 2014 is een eerste pilot gehouden met het geven van 1 les (anderhalf uur) over financiën en schulden aan jongeren die een MBO opleiding op niveau 1 volgen (Entree opleiding). Deze les werd goed ontvangen bij de		-

	richten wij ons met preventie ook specifiek op jongeren.	doelgroep met als resultaat dat in de periode februari/mei alle klassen MBO niveau 1 deze les hebben gekregen als onderdeel van hun lesprogramma. Dit waren in totaal 4 klassen, van ieder gemiddeld 20 jongeren. Als eindresultaat hiervan is dit lesprogramma verplicht gesteld voor alle MBO Entree klassen. Er is een informatiefolder geschreven voor jongeren die 18 jaar zijn geworden. In deze brochure worden de belangrijkste veranderingen behandeld die van toepassing zijn als jongeren 18 jaar worden. Deze folder is in 2014 wijdverspreid en wordt in 2016 opnieuw verstuurd.		
Digitalisering aanmeldproces	Efficiencyverbetering en daarmee kostenbesparing op de uitvoering door het digitaliseren van het aanmeldproces	Het aanmeldproces is niet gedigitaliseerd. Bij nader inzien is dit ook niet strikt noodzakelijk. Persoonlijk contact in schuldensituaties is effectiever.		Preventie, vroegsignalering en een adequate aanpak van geldzorgen is nodig om erger te voorkomen. Het NIBUD werkt momenteel hard aan de realisatie van het (digitale) Geldplan 'Kom uit de geldzorgen', gericht op huishoudens met financiële problemen. Op basis van een inventarisatie van inkomsten en uitgaven, bezittingen en schulden, wordt de ernst van de situatie bepaald en een actieplan opgesteld. Dit geldplan komt in de tweede helft van 2016 digitaal beschikbaar. Het geldplan zal door de partijen die de preventie uitvoeren samen met inwoners ingevuld kunnen worden.

6. Trends en ontwikkelingen

Er zijn landelijke ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn/worden op de uitvoering van de schuldhulpverlening in Hilversum. Het gaat om de volgende ontwikkelingen:

6.1. Stijgend beroep op schuldhulpverlening

Het aantal mensen met problematische schulden stijgt landelijk nog steeds en het bedrag aan schulden wordt per persoon steeds hoger. Op dit moment kampen 1,2 miljoen huishoudens met problematische schulden of zitten in een schuldhulpverleningstraject. Dit is 1 op de 5 huishoudens. Uit een onderzoek van het Nibud blijkt dat 37% van de Nederlandse huishoudens het afgelopen jaar (2015) één of meerdere betalingsachterstanden had. Dit aantal is nagenoeg gelijk aan 2012 alleen de oorzaak van het probleem verandert. In 2012 was de voornaamste reden voor de financiële problemen nalatigheid. In 2015 was men vooral niet in staat om de rekening te betalen wegens hoge vaste lasten.

6.2 Stijgende kosten bewindvoering

De kosten die gemeenten maken voor bewindvoering zijn de afgelopen jaren enorm gestegen. De reden hiervoor is dat rechters steeds meer mensen met schulden een bewindvoerder toewijzen. Gemeenten financieren de eigen bijdrage voor bewindvoeringskosten vanuit de bijzondere bijstand als inwoners deze eigen bijdrage zelf niet kunnen betalen. De gemeentelijke uitgaven aan bijzondere bijstand zijn de afgelopen jaren dan ook enorm toegenomen.

Divosa heeft samen met de VNG onlangs een voorstel ingediend om de Wet beschermingsbewind aan te passen. Dit voorstel houdt in dat de rechter aan de gemeente vraagt of er ook een minder vergaande voorziening mogelijk is. Dit moet er toe leiden dat de uitgaven aan bijzondere bijstand afnemen.

6.3 Kwaliteitseisen aan bewindvoerders

Niet alle bewindvoerders doen hun werk naar behoren. Het slecht functioneren van sommige bewindvoerders was voor het kabinet een belangrijke aanleiding voor de Wet wijziging curatele, bewind en mentorschap. Deze wet verplicht bewindvoerders om aan kwaliteitseisen te voldoen. De kwaliteitseisen uit deze wet en het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewind-voerders en mentoren gelden per 1 april 2014. Voor bewindvoerders benoemd voor deze datum gold een overgangstermijn van 2 jaar om aan de eisen te voldoen (tot 1 april 2016). Het niet voldoen aan de kwaliteitseisen is een grond voor ontslag. De controle hierop is door de rechtspraak gecentraliseerd en ondergebracht bij de Rechtbank Oost-Brabant .

Vanaf 1 april 2016 moeten bewindvoerders gecertificeerd zijn (minstens MBO niveau 4). Dit kan er voor zorgen dat onderbewindgestelden moeten overstappen naar een andere bewindvoerder. Dit kan leiden tot extra aanvragen bijzondere bijstand voor de kosten van de eindafrekeningen en nieuwe intakes voor beschermingsbewind.

6.4 Breed moratorium

De Tweede Kamer hamert op een adempauze (moratorium) voor mensen die in de schuldhulpverlening zitten. De adempauze is bedoeld om orde op zaken te stellen en een goed schuldhulpverleningstraject af te spreken voordat nieuwe schuldeisers zich weer kunnen melden. De adempauze duurt zes maanden en deze maanden kunnen helpen om de boel weer op de rit te krijgen. Het is de bedoeling dat het wetsvoorstel in september 2016 naar de Tweede Kamer wordt verstuurd en op 1 januari 2017 ingevoerd kan worden.

6.5 Rijksincassovisie

In Nederland is de Rijksoverheid één van de grootste schuldeisers. In de praktijk heeft een schuldenaar vaak bij meerdere overheidsorganisaties schulden opgebouwd. Elk van die instanties heeft een eigen aanpak en mogelijkheden om betalingsregelingen te treffen. Staatssecretaris Klijnsma stuurde op 4 april 2016 de Rijksincassovisie aan de Tweede Kamer. De Rijksincassovisie moet leiden tot betere samenwerking tussen de overheidsinstanties. Incasserende organisaties moeten hun gegevens uitwisselen zodat de betalingsmogelijkheden en omstandigheden van iemand met schulden beter vastgesteld kunnen worden. Voorkomen moet worden dat het geleverde maatwerk van de ene instantie teniet wordt gedaan door een dwangincasso van een andere partij. Het kabinet streeft er naar om organisaties als Belastingdienst, UWV, CJIB en Zorgverzekeraars aan te sluiten op het beslagregister. Tegelijkertijd wordt de berekening van de beslagvrije voet vereenvoudigd. Hierdoor wordt de hoogte van de afloscapaciteit makkelijker te berekenen. De beslagvrije voet moet borgen dat er altijd genoeg geld overblijft om van te kunnen leven. De huidige berekening zorgt er in de praktijk voor dat de beslagvrije voet soms te laag wordt vastgesteld. Het is de bedoeling dat de vereenvoudigde beslagvrije voet op 1 januari 2017 wordt ingevoerd.

6.6 Evaluatie Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Het Ministerie van SZW laat op dit moment een evaluatie uitvoeren van de Wgs. De evaluatie richt zich op de doeltreffendheid en effecten van de wet in de praktijk. In de evaluatie is aandacht voor de bevindingen en aanbevelingen van de Ombudsman uit het rapport Burgerperspectief op schuldhulpverlening². De verwachting is dat de resultaten vóór 1 juli 2016 naar de Eerste en Tweede Kamer worden gezonden. Mogelijk leiden de uitkomsten van de evaluatie tot aanpassing van de huidige wetgeving.

² Gepubliceerd in mei 2016

7. Inrichting schuldhulpverlening 2017 en verder

Inleiding

Nu we terug hebben gekeken op de uitvoering van de schuldhulpverlening over de jaren 2014 tot heden wordt hieronder aangegeven hoe we de dienstverlening vanaf 2017 verder gaan inrichten.

Schulden belemmeren onze inwoners om een bijdrage te leveren aan de samenleving. Aanhoudende financiële problemen maken dat mensen bij de dag gaan leven. Als de aandacht gericht blijft op de rekeningen die morgen betaald moeten worden, dan verdwijnt het langetermijnperspectief. Met de juiste ondersteuning en snelle toegang tot schuldhulpverlening kan dat veranderen. Hilversum kiest voor een brede dienstverlening en legt daarbij nadruk op preventie en het voorkomen van schulden. Zijn er schulden dan richt de gemeente zich samen met de inwoner op het bereiken van een structurele verbetering van de situatie. Nazorg is dan ook een belangrijk aandachtspunt.

De gemeente heeft de verplichting vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) om in een beleidsplan (schuldhulpverlening, 4 jaar) invulling te geven aan de volgende onderwerpen:

In het plan wordt in ieder geval aangegeven:

1. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
2. welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
3. het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in [artikel 4, eerste lid](#), genoemde periode, en
4. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

Hieronder wordt nader uitgewerkt hoe de gemeente invulling geeft aan bovenstaande onderwerpen.

7.1. Visie, doelstellingen en resultaten integrale schuldhulpverlening

Per 1 januari 2015 is er een flink aantal zaken veranderd in het sociaal domein. Taken op het gebied van Jeugd, Werk en Inkomen en Wmo zijn overgeheveld naar de gemeente. Dit betekent dat de gemeente verantwoordelijk is voor een aantal taken die tot 2015 onder verantwoordelijkheid van het Rijk vielen. De gemeente Hilversum werkt voortdurend aan innovatie van het sociaal domein door de verbindingen tussen deze transities te leggen en heeft één toegang ingericht via het Sociaal Plein. Hier kunnen inwoners met alle vragen terecht. Op deze manier wordt beoogd integraal naar de vraag van de inwoner te kijken en staat deze vraag centraal in de aanpak. Hiermee is een integrale aanpak van schuldhulpverlening gewaarborgd.

Visie op de schuldhulpverlening

De gemeente Hilversum heeft de volgende ambitie en visie op schuldhulpverlening geformuleerd.

Actieve deelname van burgers aan de samenleving is een breed gedragen ambitie. Schulden belemmeren burgers om die ambitie waar te maken. Schulden beïnvloeden immers iemands gedrag. Aanhoudende financiële problemen maken dat mensen bij de dag gaan leven. Als de aandacht gericht blijft op de rekeningen die morgen betaald moeten worden, dan verdwijnt het langetermijnperspectief.³ Met de juiste ondersteuning en snelle toegang tot schuldhulpverlening kan dat veranderen.

Het voorkomen en opheffen van problematische schulden door middel van het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van inwoners, het hanteerbaar maken van schuldsituaties en waar mogelijk de burger te laten werken aan een schuldenvrije toekomst.

Inwoners van Hilversum nemen in eerste instantie de verantwoordelijkheid voor hun eigen financiële situatie. Bij vragen of problemen zoeken zij de informatie die zij nodig hebben. Gemeente en sociale partners bieden (pro-actief) preventieve activiteiten om hierbij te ondersteunen en te adviseren. Wanneer een inwoner zijn schulden niet meer overziet, kan hij of zij zich aanmelden voor schuldhulpverlening. De gemeente organiseert een herkenbaar en toegankelijk loket in de toegang. Daar brengt de gemeente de situatie integraal in kaart, waardoor gepaste ondersteuning kan worden geboden. Tijdens schuldhulpverlening leert de inwoner vaardigheden om zelfstandig de financiën te beheren. Wanneer dat nodig is, krijgt hij of zij hierbij ondersteuning van de gemeente en de sociale partners. Door aandacht voor nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.

7.2. Maatregelen om de kwaliteit te waarborgen

De huidige dienstverlening rondom schuldhulpverlening is grotendeels uitbesteed aan derden. Dit past niet bij de huidige visie van het Sociaal Plein met betrekking tot de integrale schuldhulpverlening.

Het eenvoudiger maken van de toegang tot zorg en ondersteuning (inclusief schuldhulpverlening) draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit ervan. Onder kwaliteit verstaan we dat inwoners weten waar zij terecht kunnen met hun vragen over werk en inkomen, opvoeden, zorg en welzijn en dat zij adequaat, snel en met oog voor de eigen mogelijkheden en wensen worden geadviseerd. We willen daarbij versnippering tegengaan en de toegang integraal vormgeven inclusief schuldhulpverlening naar het idee van 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur.

Concreet betekent dit dat we de ambitie hebben preventie en intake in eigen hand te nemen. De contracten met Westerbeek en Stuurman zijn voor het komende jaar nog verlengd. In 2017 onderzoeken we of en hoe de onderdelen preventie, intake en screening vanaf 2018 in eigen hand kunnen worden genomen. Hierover wordt nog een separaat besluit genomen.

De technische schuldhulpverlening, zoals deze nu wordt uitgevoerd door Plangroep, is een specialisme die niet zondermeer door het Sociaal Plein kan worden uitgevoerd. De technische schuldhulpverlening is een vorm van een individuele voorziening die kan worden geïndiceerd door het Sociaal Plein maar niet daadwerkelijk wordt uitgevoerd door het Sociaal Plein. Hierbij kan de

³ Mullainathan, S. Shafir, E. (2013) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Maven, Amsterdam.

vergelijking gemaakt worden met andere vormen van geïndiceerde hulp zoals bijvoorbeeld vormen van individuele begeleiding of de compensatie huishoudelijke taken. Deze taken moeten we zelf niet willen uitvoeren.

7.3. Maatregelen gericht op preventie van schulden

De preventieve activiteiten die we al uitvoeren en die zijn omschreven in deze evaluatie, blijven we uitvoeren. Rondom preventie zijn we voornemens een aantal extra activiteiten uit te voeren te weten:

- ➔ Onderzoeken of het mogelijk is om budgettraining voor deelnemers van schuldhulpverleningstrajecten verplicht te stellen. Hiermee wordt beoogd recidive te verminderen.
- ➔ Eind 2016 begin 2017 zal de 18PLUS brochure opnieuw en direct via de gemeente verzonden worden.
- ➔ Budgetcoaching is een goede manier om in de preventie en/of nazorg in te zetten. In 2017 gaan we onderzoeken of we dit kunnen verplichten in het kader van nazorg van een traject voor schuldhulpverlening.
- ➔ Pilot Goede Gieren starten in 2017.
- ➔ Op de website van de Gemeente Hilversum een link plaatsen naar het startpunt geldzaken. Hierdoor kunnen inwoners vroegtijdig gewezen worden op mogelijke besparingen.

7.4. De wijze waarop schuldhulpverlening wordt afgestemd op de situatie van de aanvrager

Vanaf 1 januari 2018 hebben wij de ambitie de brede integrale intake verder vorm te geven door ook (nog explicieter) schuldhulpverlening onderdeel uit te laten maken van de brede intake. Er zal onderzocht worden of we hiervoor (extra) personeel moeten trainen en/of aannemen. Na de intake kan dan vervolgens, wanneer nodig, passende hulpverlening worden ingezet (bijvoorbeeld technische schuldhulpverlening maar ook voorzieningen in het kader van de Wmo en/of de Participatiewet etc..).

Ook tijdens het doorlopen van een wettelijke schuldsanering is het van belang dat iemand niet uitvalt. Het is daarom noodzakelijk om ook op dit onderdeel nazorg in te zetten.

In 2017 gaan we op zoek naar alternatieven voor beschermingsbewind, zoals de pilot zelfverzekerde financiën via Goede Gieren en zetten in op het netwerk van bewindvoerders, maatschappelijke partners en de rechtbanken.

7.5. Het maximale aantal weken wachttijd dat de gemeente nastreeft

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de maximale wachttijd 4 weken bedraagt. Dit is de tijd tussen de aanmelding voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. In een crisissituatie geldt een maximum van 3 werkdagen.

Bij het Sociaal Plein kan iemand gemiddeld binnen 3 tot 4 dagen terecht voor een gesprek. Er is een noodprocedure ingericht, zodat iemand in een crisissituatie zo snel mogelijk wordt geholpen, uiterlijk binnen 3 werkdagen. De wachttijden worden gemonitord, zodat kan worden bijgestuurd wanneer deze te hoog oplopen. Bij de start van het traject wordt een inwoner geïnformeerd hoelang een schuldhulpverleningstraject zal duren.

7.6. Gezinnen met kinderen / alleenstaand ouders

In artikel 2 lid 4 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt bepaald dat de gemeenteraad in het beleidsplan aangeeft hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

In de dienstverlening van het Sociaal Plein maken we geen specifiek onderscheid in doelgroepen. Dus ook geen onderscheid tussen gezinnen met kinderen en andere hulpvragers. De hulpverlening wordt integraal ingezet en de inzet bij crisissituaties is goed ingeregeld. Gezinnen met kinderen vragen in dit kader dus geen extra inzet alhoewel wij ons er uiteraard bewust van zijn dat deze gezinnen goed moeten worden geholpen. Maatwerk is hierbij het toverwoord. Daarnaast is het belangrijk bij preventie extra in te zetten op de inwoners met kinderen. Wanneer ouders goed leren omgaan met de financiën en schulden, groeien de kinderen op in een gezonder klimaat. Dit voorkomt op termijn langdurigere zorgtrajecten.

BIJLAGE 1: Inspraak reactie cliëntenraad en adviesraad Sociaal Domein

Vragen en antwoorden advies Cliëntenraad Hilversum	
Reactie	Reactie college
<p>1. De Cliëntenraad is van mening dat er onvoldoende aan preventie (in het onderwijs) wordt gedaan en vraagt of er een app kan worden ontwikkeld waarmee een grotere groep jongeren kan worden bereikt.</p>	<p>Alle jongeren die 18 jaar worden ontvangen een informatiefolder. Daarin wordt onder meer verwezen naar een website van “Kwikstart”, welke ook als app is te downloaden. Wij zullen uw suggestie onderzoeken om niet alleen budgetbeheerlessen aan te bieden op het MBO, maar ook op het gehele middelbaar onderwijs.</p>
<p>2. Drie procent van de mensen wordt doorverwezen naar de Schuldhulpmaatje. De cliëntenraad stelt vragen bij dit lage percentage. Verder adviseert de cliëntenraad de vrijwilligers voor te lichten over lokale regelingen.</p>	<p>Wij hebben geen informatie over het aantal verwijzingen vanuit andere organisaties naar Schuldhulpmaatje. De organisatie Schuldhulpmaatje (van het Leger des Heils) geeft preventieve hulp aan mensen die moeite hebben met hun administratie, of die een schuldhulptraject doorlopen of doorlopen hebben. Het aantal trajecten dat zij aanbieden kan niet zomaar afgezet worden tegen het aantal inwoners dat zich voor hulp bij financiële problemen aanmeldt bij de gemeente. Het is een vorm van preventieve hulp naast andere vormen van preventieve hulp zoals van Humanitas.</p> <p>Wij nemen uw advies over om de vrijwilligers van Schuldhulpmaatje nog beter bekend te laten maken met lokale regelingen.</p>
<p>3. Volgens de cliëntenraad is Duit! onvoldoende bekend. Verder zou budgettraining ook na de budgetcursus nodig zijn</p>	<p>Wij zullen onderzoeken op welke wijze de informatiefolder bekend wordt gemaakt en wat daarin verbeterd kan worden. Graag ontvangen we suggesties van de cliëntenraad hoe de Duit!brochure nog meer onder de aandacht kan worden gebracht.</p> <p>Uiteraard onderkennen wij dat er nazorg nodig is, wij voeren dit al uit en willen dit verder uitbreiden, wij verwijzen naar pagina 9, naar de Paragraaf budgetcoaching van het evaluatierapport.</p> <p>Bij diverse instellingen, zoals Schuldhulpmaatje, Humanitas, Versa welzijn en bij de bibliotheek zijn er mogelijkheden voor budgettrainingen.</p>
<p>4. De Cliëntenraad adviseert om bij alle inwoners met een uitkering te kijken of de beslaglegging klopt. Verder adviseert de Clientraad om cliënten te helpen met het terugdraaien van inhoudingen, van huur, etc.</p>	<p>Het advies om bij inwoners met een uitkering te controleren of er een beslag is, en of dit klopt, zullen we onderzoeken.</p> <p>Er is een belastingconsulent verbonden aan het Sociaal Plein, deze kan informatie geven aan de inwoners op de mogelijkheid dat met behulp van laagdrempelige vormen van financieel administratieve hulpverlening gekeken kan worden naar mogelijkheden voor teruggave.</p>

	Wat betreft het ondersteunen van het terugdraaien van inhouden, dit vormt onderdeel van het aanbod van onze sociale partners, zoals Schuldhulpmaatje, Humanitas, Versa Welzijn, etc
5. De Cliëntenraad vraagt de gemeente aandacht voor de mensen die niet worden toegelaten tot de schuldhulpverlening	Op dit moment zijn er geen inwoners die niet tot de schuldhulpverlening worden toegelaten. Dit is ook tot nog toe niet voorgekomen.
6. De Cliëntenraad maakt zich zorgen over “de willekeur van bewindvoerders. Zelfs als iemand in de WSNP zit, is er vaak sprake van weinig begeleiding” (...).	In de nota schuldhulpverlening schrijven wij dat het van belang is dat iemand tijdens het WSNP traject niet uitvalt. Het is daarom noodzakelijk om ook op dit punt begeleiding/nazorg te geven.
7. De Cliëntenraad doet suggesties om ondersteuning dicht bij inwoners te brengen.	Wij stellen vast dat u het voornemen van het College ondersteunt dat in 2017 naar alternatieven voor beschermingsbewind gaat worden gezocht waarbij ingezet wordt op het netwerk met bewindvoerders, maatschappelijke partners (lokale vrijwilligers-en professionele organisaties) en de rechtbanken. Wij merken ook op dat in het Programma Buurten de ambitie is om dicht bij inwoners te staan en in buurten en wijken oog te hebben voor problematiek en daar zoveel mogelijk het aanbod te organiseren.
8. De Cliëntenraad vermeldt dat nazorg belangrijk is en ondersteuning en training gedurende het traject.	Wij onderschrijven dit zoals ook verwoord in de evaluatie.
9. De Cliëntenraad meent dat goede communicatie bij ondernemers en ZZP' ers problemen kan voorkomen.	In 2017 wordt een ondernemersloket bij de gemeente ontwikkeld, het is ons voornemen om ook daar informatie te verstrekken over schuldhulpverlening en de preventie van schuldproblematiek mee te nemen.
10. De Cliëntenraad meent dat cijfers niet genoeg zeggen, maar ook naar de cliënten moet worden gekeken of zij geholpen zijn.	Wij zijn dit volledig met u eens, wij hebben in de contacten met de inwoners die hulp vragen juist aandacht voor de beleving van de inwoners en houden in het oog in hoeverre zij zich geholpen achten. Standaard wordt cliëntondersteuning geboden, zodat inwoners die niet door hun naasten kunnen worden vergezeld door een ander onafhankelijk persoon kunnen worden bijgestaan.
11. De Cliëntenraad is het eens met de lijn van het College met betrekking tot maatregelen om de kwaliteit te verhogen en doet aanvullende suggesties.	<ul style="list-style-type: none"> • De suggestie om 1 aanspreekpunt per hulpvrager te hebben en niet vele malen je gegevens behoeven te overhandigen. Dit is reeds de werkwijze. • Maak de brieven persoonlijker. Hier worden ambtenaren steeds meer in geschoold. Wij onderschrijven uw suggestie. <p>Heb meer aandacht voor de psychische gevolgen. Wij hebben altijd oog voor het perspectief van inwoners en kijken altijd goed in hoeverre er andere problematiek zou spelen.</p>
12. De Cliëntenraad beschrijft enkele voorbeelden en wijst op	Wij onderschrijven uw opmerkingen in deze en zullen de komende periode, mede naar aanleiding van de resultaten van het project Goede Gieren en bij ons onderzoek naar alternatieven

het belang van preventie en voorlichting	van beschermingsbewind, dit belang van een verbeterde preventie in het oog houden.
------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Vragen en antwoorden adviesraad Sociaal Domein	
Reactie	Reactie college
1. De Adviesraad Sociaal Domein meent dat in de inleiding van de nota niet wordt aangegeven hoe de integrale uitvoering van de schuldhulpverlening er gaat uitzien.	In de inleiding van de nota komt dit niet aan de orde maar verder wordt o.i. duidelijk uitgelegd wat wordt bedoeld met integrale schuldhulpverlening. Met de integrale aanpak bedoelen wij dat zowel oog is voor preventie als voor begeleiding en nazorg bij het traject. Daarnaast wordt bedoeld dat door schuldhulpverlening in samenhang te zien met de uitvoering van andere taken op het gebied van participatie, Wmo en Jeugdwet de integratie wordt bevorderd.
2. De Adviesraad vraagt zich af of ook de gewone burger om inspraak is gevraagd “immers, als een nota aangehecht wordt aan een andere nota, die wel voor inspraak is voorgelegd, zou dat passend zijn.”	Wij menen dat via uw vertegenwoordiging de inspraak gewaarborgd is.
3. De Adviesraad merkt op dat hier een herhaling staat en wederom geen uitleg is hoe de verbinding met het Sociaal Domein wordt uitgewerkt	Hiertoe verwijzen wij naar ons antwoord onder 1.
4. De Adviesraad adviseert om 2017 te benutten voor het trainen van de consultants en het voorbereiden op de situatie dat vanaf 2018 de intake en het onderzoek, dus alle onderdelen van de schuldhulpverlening, door de gemeente zelf wordt gedaan. De Adviesraad refereert aan het gesprek, waar de overlap kan worden onderkend tussen gebruikers van Wmo hulpverlening en gebruikers van schuldhulpverlening, etc	Wij onderschrijven dit volledig en hebben inderdaad het voornemen om 2017 te gebruiken voor een zo optimaal mogelijk voorbereiding mochten wij overgaan tot het in eigen hand nemen van de preventie, intake en screening.
5. De Adviesraad acht de doorlooptijd om tot schuldhulpverlening te komen lang	De doorlooptijden zijn naar ons idee redelijk. Het volledig oplossen van schulden heeft een gemiddelde doorlooptijd van 3 jaar.
6. De Adviesraad vraagt zich af of de rechterlijke toetsingen en besluiten nodig zijn.	Wij hebben geen invloed op de landelijke wetgeving daar waar rechtelijke toetsing noodzakelijk is.

<p>7. De Adviesraad geeft enkele suggesties voor preventie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ook ouderen budgettrainingen aanbieden via seniorenverenigingen: <i>ons beleid is gericht op elke inwoner, iedereen is welkom op de budgettrainingen.</i> • De folder 18- naar 18+ eerder sturen, bijvoorbeeld naar jongeren met een beperking: <i>de folder wordt ook toegestuurd naar schoolverlaters en jongeren die in aanmerking komen voor een Wajonguitkering.</i> • Een gesprek aanbieden aan mensen met een verstandelijke beperking dan wel jongeren in zorg bij jeugdzorg of jeugdreclassering. <i>Wij hebben tot op heden geen signalen dat inwoners met een beperking niet voldoende worden (h)erkend met betrekking tot schuldhulpverlening. Wij zullen navraag doen bij onze sociale partners of hier behoefte voor is.</i> • Welke vorm van preventie wordt ingezet moet volgens de Adviesraad worden bepaald door de inwoner, geadviseerd door de onafhankelijke cliënt ondersteuner. <i>Wij trachten in elke vorm van hulp de inwoners zoveel als mogelijk zelf de regie te geven en inwoners hierbij te ondersteunen. Inwoners worden geïnformeerd dat er mogelijkheden zijn dat zij kosteloos door een onafhankelijke cliëntondersteuner kunnen worden ondersteund.</i> • De Adviesraad meent dat Goede Gieren geen preventie is maar een tussenvorm. <i>Wij zijn van mening dat dit project een stevige basis legt voor de verdere vormgeving van de preventie rondom het voorkomen van schulden.</i>
-----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------