

Memo

Onderwerp

Structurele inzet lokale financieel dienstverlener.

Datum

14 mei 2019

Het college van burgemeester en wethouders heeft in haar vergadering van 14 mei 2019 besloten in te stemmen met het structureel inzetten van een financieel dienstverlener voor 28 uur per week. Hiermee wordt de pilot die eind 2018 is gestart structureel voortgezet. De kosten die hiermee gemoeid gaan (€ 75.053,-) worden gefinancierd vanuit de huidige begroting.

Toelichting

"Iedere euro die een gemeente besteedt aan schuldhulpverlening, leidt tot een besparing van 2 euro aan maatschappelijke kosten binnen het gemeentelijk sociaal domein. Schulden leiden tot een verhoging van de maatschappelijke kosten. Hierbij kunt u denken aan armoede, sociale uitsluiting, huisuitzettingen, onverzekerbaarheid en afsluitingen van gas/elektriciteit."

Bron: Stimulanz

1. Aanleiding

Eind 2017 heeft er in Laarbeek een werkconferentie plaats gevonden in het kader van armoede en schulden. Hierbij waren diverse organisaties aanwezig die lokaal op deze gebieden werkzaam zijn. Tijdens deze conferentie zijn de hiaten besproken die in het huidige proces rondom schulden en armoede ondervonden worden.

Uit deze conferentie is tevens naar voren gekomen dat er behoefte is aan een gecoördineerde aanpak rondom het thema schuldhulpverlening. Naar aanleiding hiervan heeft het college van burgemeesters en wethouders besloten voor de duur van twee jaar een financieel dienstverlener aan te stellen voor 20 uur per week¹ met als doel het opzetten van een infrastructuur rondom de thema's armoede, laaggeletterdheid en schuldhulpverlening en het inrichten van een lokaal schuldhulpverleningsproces.

2. Doelstelling

Doelstelling is het inrichten van het lokaal schuldhulpverleningsproces om het instrument schuldhulpverlening integraal en zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten. Dit staat tevens als uitgangspunt in het Vijfpartijenakkoord Handen ineen.

¹ De financieel dienstverlener is aangesteld voor 28 uur per week, dit betekent dat de 2 jaar niet volledig worden volgemaakt.

3. Wettelijke context

Sinds 9 februari 2012 is de Wgs (Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening) in werking getreden. Deze wet schrijft voor dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van integrale schuldhelpverlening.

Schuldhelpverlening is in de wet een breed begrip. Onder de wet vallen de volgende vormen van schuldhelpverlening: budgetcoaching, budgetbeheer, stabilisering, bewindvoering, het zelfstandig inlossen van schulden, herfinanciering, DFD (Duurzame Financiële Dienstverlening) en als laatste de minnelijke regelingen (MSNP, Minnelijke Sanering Natuurlijke Personen) en de wettelijke regelingen (WSNP, Wet Sanering Natuurlijke Personen).

Schuldhelpverlening is te verdelen in twee fasen. Fase 1 bestaat uit stabilisatie, budgetcoaching, het zelfstandig afbetalen van de schulden, herfinanciering, duurzame financiële dienstverlening, budgetbeheer en bewindvoering. Fase 2 bestaat uit de minnelijke en wettelijke schuldregelingen. Fase 2 heeft de gemeente Laarbeek uitbesteed aan het bovenlokale veld (GR Peeltgemeenten). Fase 1 is vooralsnog onvoldoende ingericht in het lokale veld. De financieel dienstverlener gaat een rol spelen in fase 1.

4. Inventarisatie huidig lokaal schuldhelpverleningsproces

Het lokale schuldhelpverleningsproces (fase 1) wordt verdeeld in verschillende stappen. Elke stap wordt hieronder apart besproken. In bijlage 1 wordt ter illustratie een drietal voorbeelden van klantreizen beschreven vanuit de huidige situatie.

1) Toegang en aanmelding

Inwoners van de gemeente Laarbeek kunnen zich op verschillende manieren aanmelden voor hulp bij hun financiën. Dit kan via de gemeente, Vierbinden, LEVGroep, verwijzers (bv. huisartsen), maar ook bij vrijwilligers. Het is op dit moment niet helder waar men zich moet melden en wat de procedure is nadat zij zich gemeld hebben bij een organisatie. Iedere organisatie heeft een eigen werkwijze welke onvoldoende op elkaar lijkt aan te sluiten. Bovendien bestaat door de versnippering van de het risico dat trajecten naast elkaar gaan lopen of zelfs niet opgepakt worden. De communicatie tussen de verschillende hulpverlenende instanties is onvoldoende op elkaar afgestemd. Op de websites van de hulpverlenende instanties staat niet duidelijk aangegeven waar welke hulp te verkrijgen is. Dit maakt het voor zowel inwoners van Laarbeek als de verwijzers lastig te bepalen waar men moet zijn.

2) Intake

Er vindt niet ten allen tijde een integrale intake plaats. Dat wil zeggen een intake welke zich richt op alle leefgebieden. Het is algemeen bekend dat financiële problemen in de meeste gevallen gepaard gaan met problemen op andere gebieden. Wanneer er geen integrale intake gevoerd wordt, bestaat het risico dat er alleen voor de financiële hulpvraag een plan van aanpak wordt opgesteld.

Vanwege het ontbreken van lokale expertise wordt te snel doorverwezen naar het bovenlokale veld, waardoor dossiers geregeld terug gelegd worden in het voorliggende veld. De reden hiervoor is dat dossiers onvolledig zijn, niet stabiel of in zijn geheel niet gereed zijn voor een schuldbemiddeling. Een goede, correcte screening wordt gemist.

Bovenstaande manier van werken is niet efficiënt en niet effectief. De inwoner weet bij de aanvang van de hulpverlening niet waar hij aan toe is en wat er van hem

verwacht wordt. Daarnaast worden er verkeerde verwachtingen gewekt aangezien de inwoner ervan uit mag gaan dat wanneer het intake-kompas verwijst naar zware schuldenproblematiek, dit suggereert dat een doorverwijzing naar het bovenlokale veld de goede verwijzing is. De inwoner komt met meerdere hulpverleners in aanraking waardoor er nog meer onduidelijkheid en verwarring gecreëerd wordt. Dit levert frustratie op bij de inwoner en vertraging van het proces.

3) *Crisisinterventie:*

Wanneer er sprake is van een crisis is de huidige afspraak dat deze door de lokale hulpverlening doorgezet wordt naar het bovenlokale veld. In de meeste gevallen wordt het dossier door het bovenlokale veld terug gelegd in het lokale veld aangezien zij niet de mogelijkheden hebben om de crisis af te wenden. Dit komt omdat het lokale veld niet de kennis heeft van de voorwaarden waaraan een situatie (dossier) moet voldoen om het door te zetten naar het bovenlokale veld. Hierdoor gaat er kostbare tijd verloren welke gebruikt had kunnen worden om de crisis af te wenden.

4) *Stabilisatie*

De doelstelling van fase 1 is stabilisatie. Onder stabilisatie wordt verstaan dat alle vaste lasten (huur, gas, elektra, water en de zorgverzekering) betaald kunnen worden vanuit het inkomen. Enerzijds moet het inkomen daarvoor op orde zijn in combinatie met het aanvragen van alle minimaregelingen, anderzijds moeten de uitgaven afgestemd zijn op het inkomen. In de huidige situatie wordt lokale expertise gemist wat maakt dat dossiers onvolledig of instabiel verstuurd worden naar het bovenlokale veld (GR Peelgemeenten), met als gevolg dat deze dossiers terug gelegd worden in het lokale veld. De hulpvraag wordt hiermee niet in behandeling genomen, maar wel vertraagd. Hierdoor duurt het stabilisatietraject langer, vinden er teveel verwijzingen plaats waardoor de kans op uitval vergroot wordt.

Het bovenlokale veld biedt de optie tot stabilisatie, maar dit gebeurt op afstand. Binnen het lokale veld kan een inwoner op een laagdrempelige manier integraal begeleid worden binnen de gemeente waarin zij woonachtig zijn.

5) *Budgetbeheer en bewindvoering*

Sinds kort wordt door de gemeente budgetbeheer aangeboden. Budgetbeheer is een lichte vorm van bewindvoering. Bij bewindvoering wordt een beschermingsbewindvoerder aangesteld door de rechtbank waarvoor de inwoner eenmalig naar een rechtszitting moet. Budgetbeheer is een lichtere variant. Inwoners hoeven niet naar de rechtbank, ontvangen hun post zelf en hebben meer invloed op het proces rondom hun financiën. Tot op heden werd, vanwege het ontbreken van budgetbeheer, de stap van budgetbeheer overgeslagen en werd vrij snel overgegaan tot bewindvoering. Een dure vorm van hulpverlening welke in vele gevallen bekostigd wordt vanuit de bijzondere bijstand.

6) *(Vroeg)signalering en preventie*

Volgens de landelijke Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit, gas en drinkwater zijn energie- en drinkwaterbedrijven verplicht om, indien hun inspanningen bij betalingsachterstanden niet leiden tot betalingen, de gegevens van de wanbetaler door te geven aan een instelling voor schuldhulpverlening (de gemeente). In de huidige werkwijze wordt door een maatschappelijk werker getracht contact te krijgen met de wanbetaler. Meestal gebeurt dit schriftelijk, anders telefonisch of via de mail. In veel gevallen kan er geen contact verkregen worden en verliest de (vroeg)signalering zijn doel.

Daarnaast heeft de gemeente Laarbeek in haar prestatieafspraken met Wocom afgesproken dat als er sprake is van betalingsachterstanden Wocom dit signaal doorgeeft aan de gemeente.

Er is weinig tot geen aanbod inzake het preventief aanpakken van schuldenproblematiek. Het aanbod wat er nu is, bestaat uit het geven van trainingen hoe armoede en schulden tijdig te signaleren. Ook kan een inwoner gebruik maken van een formulierenspreekuur waar zij geholpen worden bij het invullen van formulieren. Inwoners kunnen gebruik maken van een budgetcursus. Tenslotte wordt op het Commanderiej College jaarlijks aan de hand van een theatervoorstelling voorlichting gegeven aan scholieren over hun inkomsten en uitgaven.

7) Nazorg

Momenteel wordt er geen tot weinig aandacht besteed aan nazorg. Wanneer iemand een oplossing heeft gevonden voor zijn probleem, dan wordt het dossier in afstemming met de inwoner afgesloten. Om recidive te voorkomen, is het van belang dat er een proces ingericht wordt zodat gedurende een korte periode contact blijft bestaan met de inwoner om te bezien of de geboden oplossing de wenselijke is geweest en of de inwoner de geboden adviezen daadwerkelijk toe kan passen in de praktijk. Wanneer hiervan geen sprake is, is het van groot belang dit vroegtijdig te kunnen signaleren en bij te stellen. Dit voorkomt verergering van de problematiek en daarmee recidive. Een minnelijk en wettelijk traject kan één keer per 10 jaar aangevraagd worden. Dit is een wettelijke regeling.

5. Inzet financieel dienstverlener

Naar aanleiding van de analyse van het huidige lokale schuldhulpverleningsproces volgt hierna een voorstel tot een vernieuwd proces schuldhulpverlening waarin de financieel dienstverlener een centrale rol heeft om de integrale lokale schuldhulpverlening op een effectieve en gecoördineerde manier vorm te geven. Zonder de structurele inzet van een financieel dienstverlener zal de huidige situatie zoals hierboven omschreven in stand blijven.

Een financieel dienstverlener is een hulpverlener met de expertise op het gebied van financiële vragen en schulden welke oog heeft voor alle andere leefgebieden. Iemand die op casusniveau mee kan denken en in complexe gevallen zelf met de casus aan de slag kan. In Laarbeek is, zoals gezegd, tot eind 2019 als pilot een financieel dienstverlener actief. Het is van belang dat deze functie structureel wordt ingevuld. De gehele fase 1 wordt immers gemist.

1. Toegang en aanmelding

De financieel dienstverlener zorgt ervoor dat er duidelijkheid ontstaat over waar en hoe een melding gedaan kan worden en is nauw betrokken bij het ontwikkelen van de integrale en centrale toegang voor het sociaal team Laarbeek. Deze toegang heeft een laagdrempelig karakter. Hij/zij zorgt ervoor dat het schuldhulpverleningstraject hierin wordt opgenomen en wordt in een vroegtijdig stadium gevraagd om te beoordelen of en zo ja welk schuldhulpverleningstraject opgezet moet worden. Voldoende aandacht voor de aanmelding vanuit de expertise van de financieel dienstverlener levert efficiëntie op.

2. Intake

De financieel dienstverlener heeft de expertise om een integrale intake te doen en om aan de hand daarvan een correct plan van aanpak op te stellen en is in staat problematieken op andere leefgebieden te signaleren. Op deze manier kan er maatwerk geboden worden en

wordt voorkomen dat dossiers onnodig doorgezet worden naar het bovenlokale veld. Er is samenwerking en afstemming met de overige disciplines in het sociaal team Laarbeek zodat de verschillende hulpvragen gezamenlijk aangepakt worden en de lijntjes kort zijn. De financieel dienstverlener kan vrijwilligers inzetten waar nodig en kan een inschatting maken of budgetbeheer/ bewindvoering nodig is. Hij/zij blijft verantwoordelijk voor het dossier totdat deze door het bovenlokale veld in behandeling is genomen of het dossier met goed gevolg afgesloten kan worden.

3. Crisisinterventie

De financieel dienstverlener zorgt ervoor dat er een eenduidige definitie van een crisis gehanteerd wordt. Hierop ontwikkelt hij/zij een eenduidige aanpak in samenspraak met het bovenlokale veld. Een moratorium zal ten alle tijden door het bovenlokale veld worden afgegeven aangezien hierna direct een minnelijke of wettelijke regeling opgezet moet worden. De financieel dienstverlener kan hierin de voorliggende taken oppakken en het dossier compleet aanleveren bij het bovenlokale veld. Als bij aanmelding blijkt dat er sprake is van een crisis, dan zal deze binnen drie werkdagen worden opgepakt zoals voorgeschreven in de Wgs.

4. Informatie en advies

De financieel dienstverlener zorgt ervoor dat bij ketenpartners en inwoners duidelijk is waar een melding gedaan kan worden en zorgt voor een volledig aanbod waarin alle producten samen gebundeld zijn. Hij/zij bepaalt bij financiële hulpvragen welke producten ingezet kunnen worden variërend van de inzet van een vrijwilliger tot het regelen van betalingen en onderhandelen met de schuldeisers.

5. Stabilisatie

Het stabiliseren van de schulden is complex, met name omdat in deze fase verschillende problematieken hand in hand gaan. De samenwerking in het sociaal team Laarbeek is hierbij dan ook van groot belang. Korte lijnen en een goede samenwerking maakt of de hulpverlening zal slagen. In deze fase werkt de inwoner dus aan aspecten die samenhangen met de schuldenproblematiek. De inwoner dient zoveel mogelijk ontzorgd te worden op het gebied van schulden/ stress sensitieve schuldhulpverlening. Om dit te realiseren is inhoudelijke kennis van de schuldenproblematiek noodzakelijk. Het stabilisatietraject dient daarom door de financieel dienstverlener op lokaal niveau te worden uitgevoerd binnen het sociaal team. Hij/zij is de regievoerder op het gebied van de financiën, kan in dit stadium ook vrijwilligers inzetten, houdt de regie en bepaalt de taken die de vrijwilliger kan uitvoeren.

6. Budgetbeheer/budgetcoaching

De financieel dienstverlener onderzoekt of budgetcoaching en/of budgetbeheer (als vervanging van de bewindvoering) ingezet kan worden en stelt een plan van aanpak en een budgetplan op. Bij budgetcoaching kunnen vrijwilligers ingezet worden ter ondersteuning van de maatschappelijk werkers die budgetcoaching kunnen aanbieden.

7. Betalingsregeling

De financieel dienstverlener onderzoekt of een schuld al dan niet problematisch is, zorgt voor een volledige en duidelijk overzicht van de schuldenproblematiek en zorgt voor het treffen van betalingsregelingen.

8. Nazorg

De financieel dienstverlener zorgt voor een eenduidige werkwijze waarin afspraken rondom nazorg vastgelegd worden. Hoe ziet nazorg er uit, wie doet wat en wanneer. Dit alles ter preventie van recidive.

Daarnaast speelt de financieel dienstverlener een belangrijke rol bij preventie en vroegsignalering:

Preventie

De financieel dienstverlener brengt het aanbod samen, zorgt ervoor dat het aanbod laagdrempelig is en dat het bekend is bij de inwoners van Laarbeek.

Daarnaast ontwikkelt hij/zij een preventief aanbod waarbij mensen ondersteund worden in de eerste stappen die genomen moeten worden.

Vroegsignalering

De financieel dienstverlener zorgt voor het opzetten van een werkwijze waarin een inwoner laagdrempelig benaderd wordt en zorgt ervoor dat (maatschappelijke) partners en (sport)verenigingen worden geïnformeerd over de manier waarop ze kunnen signaleren en op welke wijze ze deze signalen kunnen melden.

7. (Maatschappelijke) effecten

De inzet van de financieel dienstverlener heeft de navolgende (maatschappelijke) effecten.

- Door het effectief en efficiënt doorzetten van dossiers naar het bovenlokale veld, kan voorkomen worden dat dossiers die thuishoren in het bovenlokale veld te lang in het lokale veld begeleid worden. En dat dossiers die niet naar het bovenlokale veld hoeven, toch doorgezet worden naar het bovenlokale veld. Een goede screening van dossiers in combinatie met het kunnen bieden van consultatie zal kosten besparen in het maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk en kosten bij de GR Peeltgemeenten.
- De kosten voor bijzondere bijstand voor bewindvoering zullen naar verwachting gaan dalen omdat er een betere screening is welke mensen voor bewindvoering in aanmerking komen of beter af zijn met budgetbeheer. In enkele gevallen zal door een goede screening blijken dat geen van beide maatregelen nodig is, wanneer de eerste stress van de schulden weggenomen kan worden door het inzetten van de juiste begeleiding.
- Door het effectief inzetten van hulp wordt voorkomen dat er verwijzingen van het 'kastje naar de muur' en terug plaatsvinden vanwege het ontbreken van kennis. Een gedegen samenwerking binnen het sociaal team Laarbeek maakt dat er een compleet plan van aanpak opgesteld wordt en dat deze effectief tot uitvoer gebracht kan worden. Het is aannemelijk dat dit leidt tot kostenbesparing bij alle takken van de hulpverlening.

- Door een effectieve samenwerking met vrijwilligers stijgt de kwaliteit van de hulpverlening. De vrijwilligers kunnen de hulpverlening ondersteunen en de hulpverlening kan uitgaan van de kwaliteit van de vrijwilligers. Een financieel dienstverlener die de deskundigheid van de vrijwilligers kan vergroten en hen kan consulteren zal resulteren tot een hogere kwaliteit van hulpverlening.
- Indien niet wordt gekozen voor een structurele financieel dienstverlener zal de inzet van de pilotperiode van twee jaar verloren gaan. De hulpverlening blijft op het huidige niveau zodat de inwoner niet de meest effectieve en efficiënte hulpverlening krijgt aangeboden.
- Expertise op het gebied van schuldhulpverlening is noodzakelijk om het sociaal Team Laarbeek goed te kunnen laten functioneren in samenwerking met alle netwerkpartners. Zowel op het gebied van de infrastructuur als op casusniveau. De inzet voorkomt ineffectieve hulpverlening op het gebied van schuldhulp.

Bijlage 1. Voorbeelden van klantreizen vanuit de huidige situatie t.o.v. de situatie met een structurele lokale financieel dienstverlener.

- **Eenmalige inzet van een financieel dienstverlener welke doorverwijzing naar het bovenlokale veld voorkomt**

Korte situatieschets: een echtpaar uit Beek en Donk gehuwd in gemeenschap van goederen, wonende in een koopwoning met twee minderjarige kinderen hebben een schuldenlast van 30.000 euro. Beide ouders zijn vanwege het huwelijk hoofdelijk aansprakelijk voor alle schulden. Vanwege spanningen binnen het gezin heeft het echtpaar besloten te scheiden. Er is sprake van een kleine overwaarde op de woning.

Huidige situatie: in de huidige situatie zal deze casus in behandeling worden genomen door het maatschappelijk werk. Het maatschappelijk werk zou deze casus middels het intake-kompas moeten beoordelen om te onderzoeken of er sprake is van zware of lichte schuldenproblematiek. Het intake kompas zou aangeven dat er sprake is van zware schuldenproblematiek. De maatschappelijk werker zou in deze casus het dossier door moeten zetten naar het bovenlokale veld. Aangezien er sprake is van een koopwoning en er geen stabiliteit is vanwege de scheiding, zou het dossier niet in behandeling worden genomen. Het dossier wordt in dat geval terug gelegd bij het maatschappelijk werk met het advies dat de scheiding ingeschreven moet worden in het echtscheidingsregisterregister. Daarnaast zou de woning verkocht moeten worden aangezien er sprake is van overwaarde waarmee de schulden afgelost moeten worden.

In dit geval zou dat betekenen dat zowel meneer als mevrouw op zoek moeten naar een andere woning wat in de huidige maatschappij niet gemakkelijk is. Er is schaarste op de woningmarkt. Dit zal naar alle waarschijnlijkheid het traject doen vertragen. Daarnaast zal het grote impact hebben op de kinderen welke hun vertrouwde omgeving gaan verliezen. Na verkoop van de woning blijft de vraag aanwezig of er voldoende overwaarde is om alle schulden te voldoen. Indien dit niet het geval zou zijn, dan zouden beide ouders afzonderlijk van elkaar een verzoek tot schuldsanering in moeten dienen in het bovenlokale veld. Dit brengt hoge kosten met zich mee en ouders worden belast met een langdurig schuldentraject van minimaal drie jaar.

Huidige situatie met inzet van een financieel dienstverlener: door de inzet van een financieel dienstverlener met expertise op het gebied van schulden en overige leefgebieden kunnen bovenstaande stappen voorkomen worden. Na overleg met de hypotheekadviseur van het echtpaar is gebleken dat meneer voldoende financiële capaciteit heeft om de volledige hypotheek op zijn naam te kunnen zetten. Mevrouw wordt in dat geval hoofdelijk ontslagen van de hypotheek. Meneer dient in dit geval mevrouw uit te kopen. Door de wetenschap dat de hypotheek mogelijk verhoogd kan worden is de situatie verder besproken met de hypotheekadviseur. Die heeft te kennen gegeven dat de hypotheek verhoogd kan worden met het bedrag van de openstaande schulden, waarmee alle schulden ineens betaald kunnen worden. De voorwaarde is dat mevrouw af ziet van partneralimentatie. In samenspraak met de advocaat is dit opgenomen in het echtscheidingsconvenant.

Het resultaat is dat meneer in de gezamenlijke woning kan blijven wonen en er geen twee individuele trajecten aangevraagd hoeven te worden in het bovenlokale veld. De kinderen behouden een vertrouwde plek om te verblijven.

De korte, effectieve inzet van een financieel dienstverlener met expertise voorkomt in deze situatie een jarenlang schuldentraject voor twee afzonderlijke personen.

- **Shoppedrag, ineffectieve samenwerking met vrijwilligers**

Inwoner van Laarbeek meldt zich bij een vrijwilliger van Verbinden. Deze vrijwilliger biedt de inwoner ondersteuning bij het ordenen van de administratie en het verkrijgen van een overzicht inkomsten uitgaven. Na een bepaalde periode wordt de begeleiding beëindigd.

Een half jaar later komt de inwoner opnieuw bij deze vrijwilliger. Deze vrijwilliger gaat opnieuw aan de slag met de hulpvraag van de inwoner. Ook nu wordt de begeleiding na een bepaalde periode beëindigd. Wederom meldt de inwoner zich na een half jaar bij de vrijwilliger, welke de inwoner verwijst naar het maatschappelijk werk.

Aangezien het niet vastgelegd / gecommuniceerd is hoe het traject heeft gelopen, verwijst de maatschappelijk werker de inwoner naar Verbinden voor een vrijwilliger die inwoner kan begeleiden met zijn financiën. De vrijwilliger zou op deze manier voor de derde keer de inwoner gaan begeleiden, terwijl al gebleken is dat deze inzet geen structurele oplossing heeft geboden. De vrijwilliger wordt gefrustreerd aangezien hij/zij niet beschermd wordt in het uitvoeren van diens taken.

Wanneer er een financieel dienstverlener aangesteld zou worden zou deze ineffectieve samenwerking voorkomen kunnen worden. De financieel dienstverlener houdt bij welke vrijwilligers bij welke inwoners betrokken zijn en welke taken ze uitgevoerd hebben om zo te voorkomen dat er enerzijds dubbel werk wordt gedaan, maar ook dat er niet aan de slag wordt gegaan met de onderliggende hulpvraag. In deze casus is de onderliggende hulpvraag budget coaching t.a.v. gedragsverandering. Of vaststellen dat de inwoner niet in staat is zijn financiën zelfstandig te beheren waarop of budgetbeheer of bewindvoering ingezet kan worden.

- **Langdurige, inefficiënte hulpverlening**

2017-07:

Eerste aanmelding van inwoner bij het maatschappelijk werk. Maatschappelijke werk vraagt om consultatie bij de GR Peelgemeenten en advocaat om te bepalen welk traject bewandeld moet worden en welke acties uitgezet moeten worden. Advies: maken overzicht schulden. Verwezen naar een vrijwilliger. Betalingsregeling afgesproken met één schuldeiser, zonder duidelijkheid over de gehele schuldensituatie. Er is niet onderzocht of er sprake is van een problematische schuld.

2017-11:

Mevrouw meldt zich opnieuw bij het maatschappelijk werk. Maatschappelijk werk verwijst n.a.v. het schuldenoverzicht naar het Sociaal raadsliedenwerk. Het Sociaal raadsliedenwerk vraagt om consultatie bij de GR Peelgemeenten om na te gaan welke acties uitgezet moeten worden. Sociaal raadsliedenwerk verwijst hierna naar vrijwilliger en maatschappelijk werk. Hierna stopt de hulpverlening. Er is niet onderzocht of mevrouw onder de beslagvrije voet leeft en of er sprake is van een problematische schuld.

2019-01:

Mevrouw meldt zich opnieuw bij het maatschappelijk werk. Maatschappelijk werk verwijst naar het SRW en het VW. In de periode januari tot en met maart wordt mevrouw met haar hulpvraag zowel door het maatschappelijk werk als het Sociaal raadsliedenwerk begeleid. Zowel het maatschappelijk werk als het Sociaal raadsliedenwerk verwijzen naar elkaar voor diverse vraagstukken.

2019-04:

Maatschappelijk werk vraagt consultatie aan lokale financieel dienstverlener. Er blijkt sprake van een problematische schuld waardoor er verwezen moet worden naar de GR Peelgemeenten. Maatschappelijk werk koppelt dit terug met mevrouw, waarna maatschappelijk werk aan de financieel dienstverlener laat weten dat mevrouw dit niet wil. De reden is dat bij mevrouw het idee leeft dat ze in deze periode 80 euro per week krijgt om van te leven. Dit beeld is niet correct.

In deze periode vraagt ook Sociaal raadsliedenwerk om consultatie bij de lokale financieel dienstverlener. De financieel dienstverlener geeft aan het dossier over te nemen gezien de lange periode waarmee mevrouw met de hulpvraag loopt en het ontbreken van kennis welk traject te bewandelen.

De lokale financieel dienstverlener heeft één gesprek met mevrouw om de verschillende opties tot het oplossen van de schulden voor te leggen. De keuzes zijn: of zelfstandig inlossen over een periode van minimaal 10 jaar óf een traject schuldregeling aanvragen bij de GR Peelgemeenten. Mevrouw snapt niet wat het laatste traject inhoudt. De financieel dienstverlener geeft mevrouw uitleg, waarna mevrouw graag gebruik wil maken van de schuldregeling. Mevrouw geeft expliciet aan dat wanneer ze deze informatie eerder gehad had, ze al veel eerder besloten zou hebben om gebruik te maken van een schuldregeling.

Wenselijke situatie:

Wanneer bij de aanmelding in 2017 een financieel dienstverlener betrokken zou zijn bij de casus, al dan niet ter consultatie, zou op dat moment geconcludeerd zijn dat er sprake was van een problematische schuld. De lokale financieel dienstverlener zou óf het maatschappelijk werk bij kunnen staan in de stappen die gezet moeten worden voor een aanvraag bij de GR Peelgemeenten (in samenwerking met het Sociaal raadsliedenwerk /vrijwilliger) óf zou in het geval van complexe problematiek het dossier zelf doorzetten naar de GR Peelgemeenten. In deze situatie zou mevrouw anno 2019 een groot gedeelte van de schuldregeling doorlopen hebben.