

Beleidsplan schuldhulpverlening 2017 – 2020



Een passend verhaal

1 Inleiding

1.1 Aanleiding voor het beleidsplan

Sinds de inwerkingtreding van de Wgs op 1 juli 2012 is de zorgplicht van gemeenten op het gebied van de schuldhulpverlening wettelijk ingebed. De Wgs legt een bodem onder de gemeentelijke schuldhulpverlening, waarbij het uiteindelijke doel is het bereiken van een selectieve, gerichte en effectieve schuldhulpverlening.

De Wgs schrijft onder meer voor dat de gemeenteraad een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente (artikel 2, lid 1). In 2012 is het eerste beleidsplan schuldhulpverlening opgesteld. De looptijd van dit eerste beleidsplan is tot en met 2016. Dit is aanleiding voor het opstellen van dit volgende beleidsplan schuldhulpverlening, voor de periode 2017 tot en met 2020.

1.2 Doel

Met dit beleidsplan worden de missie en de doelstelling van het schuldhulpverleningsbeleid binnen gemeente Leudal vastgelegd. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de wettelijke uitgangspunten van de Wgs, het geformuleerde beleid van de NVVK, de opzet, werkwijze en ervaringen van de afgelopen jaren en de uitgangspunten van het beleid in het kader van de drie decentralisaties: Wmo 2015, Participatiewet en Jeugdwet.

Dit plan beperkt zich tot de gemeentelijk gefinancierde schuldhulpverlening. Hieronder verstaan we de hulpverlening die rechtstreeks door de gemeente wordt gefinancierd (van taken in eigen beheer tot inkoop via aanbesteding of subsidiering). Natuurlijk staat de gemeentelijke schuldhulpverlening niet op zich, maar bevindt zich in een netwerk van hulpverlenende organisaties die elkaar versterken. Ook deze netwerksamenwerking komt aan de orde.

1.3 Definitie integrale schuldhulpverlening

Integrale schuldhulpverlening is een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met nazorg met als doel zowel financiële problemen als de oorzaak hiervan op te lossen of te stabiliseren, zodanig dat ze geen belemmering vormen om te participeren in de samenleving. Het gaat bij de gemeentelijke schuldhulpverlening om het ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Daarbij wordt maatwerk toegepast. De eigen verantwoordelijkheid en gedragsverandering van de inwoner staan hierbij voorop. Daarnaast houdt integrale schuldhulpverlening in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat schulden (weer) ontstaan (schuldpreeventie).

Op het gebied van schuldhulpverlening werken de gemeenten Nederweert, Leudal, Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen al jaren samen met de gezamenlijke schuldhulpverlener Plangroep en het AMW-ML. Schuldhulpverlening vraagt een integrale aanpak waarbij gemeenten een sturende rol hebben.

2 Beleidskader

2.1 Wettelijk kader

De Wgs vormt het belangrijkste kader voor de schuldhulpverlening in de gemeente. Deze wet is sinds 1 juli 2012 van kracht. Voor het eerst kregen gemeenten hiermee een wettelijke taak met betrekking tot de minnelijke schuldhulpverlening. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om schuldhulpverlening te bieden aan haar inwoners, waar niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor eventuele omstandigheden die op enigerlei wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen, zoals psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang in het kader van de schuldhulpverlening de eventuele oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk, weg te nemen. Hetzelfde geldt voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan.

De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad daarvoor een beleidsplan schuldhulpverlening vaststelt. Hierin staan de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schuldproblemen. Belangrijke bepalingen hierin zijn bijvoorbeeld de maximale wachttijd van vier weken na de aanmelding.

In de Wsnp wordt de wettelijke schuldhulpverlening via de rechter geregeld. De gemeente heeft de wettelijke verplichting om een zogenaamde Wsnp-verklaring af te geven. Hierin is opgenomen waarom het minnelijke traject voor schulden niet lukt. Met deze verklaring kan de inwoner een verzoek bij de rechter indienen voor het wettelijk schuldsaneringstraject.

2.2 Relatie met het sociaal domein

Schuldhulpverlening hangt samen met de Participatiewet, Wmo 2015, Jeugdwet en het transformatieproces in het sociaal maatschappelijk domein. Het is van belang een duidelijke relatie te leggen tussen de uitgangspunten van deze wetten en schuldhulpverlening.

In het sociaal domein wordt uitgegaan van inwoners die hun verantwoordelijkheid nemen en zelf regie kunnen voeren over hun eigen leven. De bedoeling is dat inwoners zo veel mogelijk, vanuit hun eigen kracht, sociale netwerk en mogelijkheden, meedoen in de samenleving. Tegelijkertijd kunnen inwoners rekenen op hulp door de gemeente, waar dat nodig is. De ondersteuning die we als gemeente bieden is vraaggericht en dient zo kort mogelijk en zolang als nodig te zijn.

Een belangrijk uitgangspunt van de Participatiewet is werk boven uitkering. Als het de inwoner zelf niet lukt om in eigen inkomen te voorzien, heeft de gemeente de verantwoordelijkheid hem naar werk te begeleiden en indien nodig daarnaast een uitkering te verstrekken. Schuldhulpverlening kan ingezet worden als middel voor het realiseren van de doelstellingen binnen het re-integratiebeleid, omdat schulden een belemmering vormen voor de participatie.

Een belangrijk uitgangspunt van de Wmo is meedoen. Schuldenproblematiek kan een belemmering vormen voor deelname aan de samenleving. Het doel is om tot een op preventie georiënteerde en geïntegreerde aanpak te komen voor inwoners die het niet op eigen kracht en met behulp van hun netwerk redden.

De Jeugdwet regelt de ondersteuning voor de doelgroep tot 18 jaar. Als gezinnen met inwonende minderjarige kinderen een beroep doen op schuldhulpverlening is er sprake van extra kwetsbaarheid. Voorkomen moet worden dat een dergelijk gezin op straat komt te staan. Voor deze doelgroep bestaan regionale afspraken met een drietal woningstichtingen. Kern van de afspraken is een sluitende aanpak tussen woningcorporatie en de gemeente. Voor de gezinnen die jeugdhulp ontvangen is het van belang dat de schuldhulpverlening en de jeugd- en gezinswerkers elkaar weten te vinden.

3 Doelstellingen

3.1 Missie

Inwoners van gemeente Leudal weten hoe zij schulden kunnen voorkomen. Inwoners met schulden vinden hun weg naar hulpverlening, waardoor de gemeente iedere natuurlijke persoon met (potentiële) financiële problemen op laagdrempelige wijze advies en hulp kan bieden. Inwoners die in staat zijn hun schuldenproblematiek zelf op te lossen worden - op hun verzoek - begeleid wanneer zij dit zelf willen doen. Iedereen die in een situatie terecht is gekomen van schulden, weet na afloop van het traject hoe hij of zij nieuwe schulden kan voorkomen. Hiermee wordt voorkomen dat inwoners door hun schulden niet meer in de samenleving kunnen participeren en er hoge maatschappelijke kosten ontstaan.

3.2 Doelstelling

Doel is het vergroten van zelfredzaamheid en het bevorderen van participatie van inwoners, waarbij arbeidsparticipatie voorop staat. Binnen de gemeente kan iedereen hulp aanvragen die in financiële problemen terecht is gekomen of terecht dreigt te komen. Door het aanbieden van laagdrempelige voorlichting en informatie wordt bevorderd dat minder inwoners schulden krijgen. Inwoners die reeds in financiële problemen zijn geraakt krijgen ondersteuning waar nodig (maatwerk). Zij worden begeleid naar een leven waar financiële problemen geen belemmering meer vormen en waarbij zij het liefst vrij van schulden maatschappelijk kunnen participeren. Als dit (nog) niet lukt wordt een stabilisatietraject ingezet. Achterliggende problematiek die leidt tot het ontstaan van de financiële problemen, wordt aangepakt in samenwerking met ketenpartners. De eigen verantwoordelijkheid en motivatie van de inwoner blijven hierbij belangrijke uitgangspunten.

3.3 Speerpunten

3.3.1 Preventie

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn schulden te voorkomen, inwoners financieel vaardig te maken en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.

Het doel van schuldpreventie is het voorkomen van een sociaal en maatschappelijk isolement, het voorkomen van financiële problemen en daarmee ook het voorkomen van belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten ontstaan. Preventie levert daarom zoveel meer op dan het achteraf oplossen van problemen.

Vanwege het grote belang van preventie wordt dit gezien als een speerpunt in dit beleidsplan. Extra inzet op preventie levert vaak geen directe resultaten voor de korte termijn. En goede voorlichting werpt pas in de toekomst zijn vruchten af. Toch is preventie van wezenlijk belang voor zowel de samenleving als voor het individu.

Er zijn verschillende manieren om aan preventie te doen. Hieronder een opsomming van de preventieve maatregelen:

- Informatie en advies
Soms is het geven van informatie en advies voldoende om een inwoner op weg te helpen. De informatie is gericht op bewustwording, inzicht in financiën en inkomsten en uitgaven. Ook kunnen voorbeeldbrieven aangereikt worden. Ook inwoners die (nog) geen schulden ervaren, kunnen zich aanmelden, waardoor de informatie een preventief karakter heeft.
- Voorlichtingsbijeenkomsten
Regelmatig wordt voorlichting gegeven over schuldhulpverlening door de schuldhulpverleningsorganisatie. Deze bijeenkomsten hebben een laagdrempelig karakter zodat inwoners gemakkelijk kunnen deelnemen. Wij zoeken de doelgroepen op, maar ook op verzoek kan een bijeenkomst worden georganiseerd.
- Vaardigheden en (financiële) educatie
Inwoners krijgen vaardigheden geleerd tot het opstellen van een begroting, omslag van korte termijn denken naar lange termijn denken, communiceren met schuldeisers, kennis van administratie, waarbij het belangrijk is dat ook aandacht is voor de motivatie en het zelfvertrouwen (het geloof in eigen kunnen). De inwoner wordt bijvoorbeeld geleerd hoe hij een betalingsregeling kan treffen (financiële educatie).
- Vroegsignalering
Vroegsignalering van schuldenproblematiek is een belangrijke vorm van preventie. Doel is

schulden tijdig te signaleren zodat deze aangepakt kunnen worden. Door tijdig in te grijpen wordt voorkomen dat inwoners dieper in de problemen komen. Er zijn verschillende instellingen, organisaties en hulpverleners die signalen kunnen ontvangen. Om vroeg te kunnen signaleren, moeten de betrokkenen bewust zijn waar op gelet moet worden. Het niet openen van de post is bijvoorbeeld één van de signalen. Door medewerkers te scholen in het herkennen van de signalen en hen goed te informeren over waar zij terecht kunnen met de signalen, wordt vroegsignalering versterkt. Ook de afspraken in het kader van het convenant met woningcorporaties met als doel het voorkomen van huisuitzetting, helpen daarbij. Een huurachterstand is een duidelijk signaal en heeft een voorspellende waarde voor het ontstaan van financiële problemen. Samen met een outreachende werkwijze (huisbezoek) wordt een tijdige aanpak van problemen bevorderd.

Verder is de verwachting dat de sociale wijkteams een bijdrage zullen leveren in de vroegsignalering. De medewerkers van deze teams zullen in het contact met inwoners in staat gesteld moeten worden om beginnende financiële problemen te herkennen, signaleren en aan te pakken, met de inwoner zelf, zijn netwerk of indien nodig met hulp van een professional. Dit vraagt om sensitiviteit bij deze teams als het gaat om het herkennen van financiële problemen. Het basisteam van de sociale wijkteams wordt vertegenwoordigd door een welzijnswerker, wijkverpleegkundige en een Wmo-consulent. Dit betekent dat nog weinig kennis op het gebied van financiën en schuldproblemen aanwezig is. In de te raadplegen consultatieschil is echter AMW-ML vertegenwoordigd waardoor een maatschappelijk werker toch bij schuldhulpverlening kan ondersteunen door voorlichting te geven en mee te denken (bijvoorbeeld over specifieke vragen die opgenomen kunnen worden in intakeprotocollen).

- Hulp bij het invullen van formulieren
Inwoners kunnen hulp krijgen bij het invullen van formulieren en leren om het formulier de volgende keer zelf in te vullen. Ook kunnen zij hulp krijgen bij het ordenen van de administratie, waarbij ze, indien mogelijk, leren dit voortaan zelf te doen.

3.3.2 Gedragsverandering

Inwoners moeten leren om weerstand te bieden aan onbereikbare verleidingen in de samenleving. Dit is een breed maatschappelijk probleem maar zeker wanneer deze leiden tot schulden. Waar mogelijk wordt gedragsverandering meegenomen bij preventie, maar ook tijdens de uitvoering van een schuldhulpverleningstraject. In het kader van integrale schuldhulpverlening wordt dit opgepakt door AMW-ML. Tijdens de contacten na afsluiting van het traject onderzoekt de schuldhulpverlener of de gedragsverandering heeft standgehouden.

3.4 Uitgangspunten

Bovenstaande leidt tot de formulering van de volgende uitgangspunten:

- Zowel het oplossen van de financieel-technische kant van de schulden als het realiseren van gedragsverandering ter voorkoming van nieuwe schulden staan centraal bij integrale schuldhulpverlening.
- Degene die in een schuldsituatie zit, is daar primair zelf voor verantwoordelijk; hij/zij moet zich daarvan bewust zijn c.q. bewust worden gemaakt. De inwoner met schulden is probleemeigenaar.
- Schuldhulpverlening moet klantgericht, helder en eindig zijn. Met de inwoner worden afspraken gemaakt, vastgelegd in een schuldhulpverleningsplan. Dit bestaat uit een doelperspectief inclusief de daarbij behorende afspraken over gedragsmatige aspecten, de financieel-technische verplichtingen, de aard en omvang van de begeleiding en inzicht in de doorlooptijd.
- Een aanpak in samenwerking (volgens het principe 1 gezin 1 plan) is uitgangspunt waar het gaat om inwoners die met meervoudige problematiek en verschillende instellingen te maken hebben. Dit houdt in: samenwerking met en onderlinge doorverwijzing tussen de verschillende hulpverleningsorganisaties waarbij er één regisseur is.
- Inwoners met schulden kunnen ongeacht de hoogte van hun inkomen een beroep doen op schuldhulpverlening.

3.5 Doelgroep

Schuldhulpverlening is bedoeld voor:

- Inwoners van gemeente Leudal.
- Ongeacht de hoogte van het inkomen.
- Met een vraag op het gebied van financiën/schulden.
- Van wie redelijkerwijs is te voorzien dat zij niet kunnen doorgaan met het betalen van de schulden of die verkeren in een toestand dat zij zijn opgehouden te betalen.

Gemeente Leudal kiest voor een brede toegankelijkheid van de schuldhulpverlening aan natuurlijke personen. Geen groepen mogen op voorhand worden uitgesloten van schuldhulpverlening.

Een zelfstandige valt in principe niet onder de Wgs. De regering is van mening dat gemeentelijke minnelijke schuldhulpverlening niet toegankelijk kan zijn voor zelfstandigen met een nog functionerende onderneming. Voor zelfstandigen staat een andere weg open (banken, Kamer van Koophandel, Bijstandsbesluit zelfstandigen (Bbz 2004), IMK en andere gespecialiseerde adviesbureaus).

Niet bij voorbaat wordt uitgesloten voor een schuldregeling, de zelfstandige met enkel privéschulden. Ook een zelfstandige die zijn onderneming heeft beëindigd, komt in aanmerking voor gemeentelijke minnelijke schuldhulpverlening. Zelfstandigen kunnen een gesprek aanvragen, waarin de situatie wordt bekeken en een advies wordt gegeven over de mogelijke stappen die de zelfstandige kan zetten. Hierbij wordt eventueel doorverwezen naar bovengenoemde instanties.

De Wgs regelt verder dat dak- en thuislozen zich kunnen wenden tot de daarvoor in het kader van de Participatiewet aangewezen centrumgemeenten. Voor inwoners van gemeente Leudal is dat de gemeente Venlo.

Een aparte doelgroep in de Wgs vormen de gezinnen met inwonende minderjarige kinderen. In artikel 2 lid 4 onder de Wgs wordt voorgeschreven dat in het beleidsplan staat hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. Als gezinnen met inwonende minderjarige kinderen een beroep doen op schuldhulpverlening is er sprake van extra kwetsbaarheid. Voorkomen moet worden dat een dergelijk gezin op straat komt te staan. Voor deze doelgroep bestaan regionale afspraken ter voorkoming van afsluiting van energie en water. Bovendien is er een convenant met de woningcorporaties afgesloten ter voorkoming van huisuitzettingen. Kern van de afspraken is een sluitende aanpak tussen woningcorporatie, AMW-ML, Plangroep en de gemeente.

4 Wacht- en doorlooptijd

De wacht- en doorlooptijd zijn specifiek opgenomen in de Wgs. Vanuit deze wet worden aan de gemeenten eisen gesteld met als doel de wachttijden te verminderen.

4.1 Wachtijd

Onder wachttijd verstaan we de periode die ligt tussen het eerste contact (aanmeldgesprek) met de Inwoner en het intakegesprek. Het intakegesprek is het gesprek met de inwoner waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Op grond van de Wgs bedraagt de maximale wachttijd vier weken (artikel 4, leden 1 en 2). De gemeente heeft dus vier weken de tijd om een intakegesprek te voeren met de inwoner. In geval van een crisissituatie is dat drie werkdagen. Van een crisissituatie spreken we bij gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektra of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

Namens gemeente Leudal hanteert Plangroep kortere wachttijden voor de aanmelding. Het streven is dat de aanmelding binnen twee weken plaatsvindt. In een crisissituatie is dat binnen 24 uur. Voor de intake geldt de maximale tijd uit de Wgs van vier weken (drie werkdagen bij crisis), maar is het streven eveneens dat er binnen twee weken een intake plaatsvindt.

4.2 Doorlooptijd

De Wgs bepaalt in artikel 4 lid 3 dat de gemeente inzicht geeft in de doorlooptijd van het aanmeldgesprek tot het bereiken van het resultaat. Dit betekent dat inwoners inzicht moeten hebben in de doorlooptijd van een traject. Dit is niet een standaard aantal weken, dit zal per inwoner verschillen (maatwerk). Belangrijk is dat de inwoner weet wat hij kan verwachten en weet wat hij zelf moet doen om de doorlooptijd te behalen. Voor wat betreft de doorlooptijd wordt aangesloten bij de richtlijnen die daarover worden gegeven door de brancheorganisatie NVVK. De doorlooptijden zijn wettelijk bepaald. Dit houdt in dat na 8 weken na indiening aanvraag hierop een besluit genomen wordt.

5 Kwaliteit

De Wgs geeft de gemeente de wettelijke taak om toe te zien op de kwaliteit van de schuldhulpverlening. In het beleidsplan moet worden aangegeven welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.

Bij de aanbesteding van schuldhulpverlening zijn eisen gesteld aan de kwaliteit van de aanbieder. Dit betreft de technische bekwaamheid. Dit is aangetoond met referenties van soortgelijke opdrachten. Daarnaast een beschrijving hoe de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd wordt (kwaliteitskeurmerk en borging van kwaliteit en continuïteit van het personeel). Er dient een privacy- en klachtenreglement te zijn. Plangroep, de huidige aanbieder, voldoet aan deze eisen.

5.1 Kwaliteit van het proces

Plangroep zorgt voor monitoring van de kwaliteit van het proces via een klantvolgsysteem. Dit systeem dient als basis voor rapportages. Per kwartaal wordt een rapportage opgeleverd en vindt een overleg plaats waarin de gemeente deze rapportages bespreekt. In het klantvolgsysteem worden alle doorlooptijden vastgelegd. Wekelijks wordt de voortgang van de processen bewaakt waardoor direct kan worden bijgestuurd. De monitoring draagt bij aan een continu proces van kwaliteitsborging en –verbetering.

5.2 Kwaliteit van de dienstverlening

Onder kwaliteit van de dienstverlening vallen de klantbejegening en de inhoud van het proces. Van belang is de kwaliteit van de medewerkers. De medewerkers die worden ingezet hebben minimaal HBO niveau en ervaring met de werkzaamheden. Elke medewerker van Plangroep volgt een scholings- en ontwikkelprogramma (basisopleiding, werkbegeleiding, coaching, intervisie, bijscholing). Dit is een continu proces. Verder houdt Plangroep periodiek klanttevredenheidsonderzoeken. Ook het eerder genoemde lidmaatschap van de NVVK geldt als een kwaliteitskenmerk. Plangroep is lid van de NVVK en werkt volledig volgens de richtlijnen en gedragscode van de NVVK. Kwaliteitsmanagement is onder andere een verplicht toetsonderdeel van de certificering. De kwaliteit blijft gewaarborgd door het verplicht deelnemen aan audits.

5.3 Kwaliteit van de uitvoering

De gemeente heeft afgelopen jaren (periode 2012 tot en met 2016) kennis kunnen maken met het volledig in huis halen van een specialist. Reeds jaren voert Plangroep binnen de gemeente de schuldhulpverlening uit. De schuldhulpverleners van Plangroep werken vanuit het gemeentehuis. Ze hebben dezelfde werkruimte als de consultants Pw en Wmo en kunnen hierdoor de casussen integraal oppakken. Ook de consultants kunnen meteen de koppeling maken met de schuldhulpverlening. De inhoudelijke aansturing van de schuldhulpverlener vindt vanuit de gemeente plaats. Hiermee kunnen we een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte dienstverlening bieden.

6 Middelen

De middelen voor schuldhulpverlening bestaan uit een deel van de uitkering van het rijk aan het gemeentefonds. De uitkering aan het gemeentefonds is niet vormgegeven in een zogenaamde doeluitkering. De gemeente is daarom vrij om zelf te bepalen welke gelden beschikbaar worden gesteld aan schuldhulpverlening.

In onderstaande tabel is te zien welke uitgaven er in de afgelopen periode zijn gedaan aan schuldhulpverlening. De verantwoording vindt plaats via de P&C-cyclus.

Jaartal	Bedrag schuldhulpverlening
2012	€ 94.000
2013	€ 93.000
2014	€ 106.000
2015	€ 82.000

Bijlage: afkortingen

AMW-ML	Algemeen maatschappelijk werk Midden-Limburg
IMK	Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet
P&C-cyclus	Planning & Control-cyclus
Pw	Participatiewet
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhelpverlening
Wmo 2015	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
Wsnp	Wet schuldsanering natuurlijke personen