

Startnotitie Vroegsignalering Schulden Gemeente Rheden

1. Inleiding

Financiële problemen grijpen diep in het persoonlijk leven. Schulden geven spanningen en kunnen leiden tot maatschappelijke isolatie, stoppen met en opleiding, verlies van werk. De samenleving maakt zich steeds meer zorgen over mensen met problematische schulden. Er zijn vele landelijk initiatievenⁱ en er is nieuwe wetgevingⁱⁱ in gang gezet om de aanpak van schuldenproblematiek te verbeteren.

Het voorkomen dat mensen in de schulden raken door meer in te zetten op preventie en een actief armoedebeleid, is een speerpunt van dit college. Uit landelijke cijfers en uit eigen ervaring kunnen we afleiden dat we een groot deel van de inwoners met problematische schulden nog niet bereiken. Vroegsignalering van betalingsachterstanden is een belangrijk middel om deze inwoners al in een vroeg stadium te bereiken en daarmee te voorkomen dat kleine betalingsachterstanden oplopen tot problematische schuldenⁱⁱⁱ. Met "nutsbedrijven" zoals Vivare, Nuon, Menzis, Vitens en met onze eigen organisatie (gebiedsteams, schulddienstverlening, belastingen) willen we daar nog beter op inzetten.

Wij willen inwoners met betalingsachterstanden en (het risico op) problematische schulden eerder in beeld krijgen en hen proactief benaderen om hen te stimuleren gebruik te maken van onze dienstverlening. We denken dat een projectmatige aanpak van vroegsignalering daarvoor een passend middel is.

Doel is zwaardere financiële problematiek voorkomen. Bij deze aanpak ligt de nadruk op een open en outreachende benadering. De inzet en aanpak sluiten aan bij de aanpak van de financiële jongerencoach en van de preventiemedewerkers schulddienstverlening^{iv} in de gebiedsteams.

In deze notitie beschrijven we de omvang schuldenproblematiek in de gemeente Rheden. Vervolgens schetsen we de contouren van het project dat wij voor ogen hebben en de randvoorwaarden om het project van start te laten gaan. Deze aanpak is gebaseerd op de ervaringen van een 10-tal gemeenten die deelnemen in het landelijk overleg uitvoering Vroegsignalering^v.

Deze startnotitie is bedoeld om:

- interne en externe partners te informeren over de aanpak die ons voor ogen staat,
- te komen tot besluitvorming over voorbereiding en uitvoering van het project
- de benodigde middelen daarvoor vrij te maken.

De start notitie wordt verder uitgewerkt in het projectplan. Het concept plan van aanpak voor de voorbereiding van het project is beschreven in bijlage 1.

2. Schuldenproblematiek in de gemeente Rheden

Omvang en oorzaken schuldenproblematiek

In Nederland loopt één op de vijf huishoudens het risico om met problematische schulden te maken te krijgen. Zij hebben zogenaamde "risicovolle schulden"^{vi}.

Meer dan vijfhonderdduizend huishoudens hebben daadwerkelijk problematische schulden. Ongeveer tweederde van hen is onzichtbaar.

Omvang schuldenproblematiek in Nederland

- 1,4 miljoen huishoudens (18% van alle hh in NL) hebben risicovolle schulden
 - 85% (1,2 miljoen huishoudens) is onzichtbaar
- 540.000 huishoudens (7% van alle hh in NL) hebben problematische schulden
 - 64% van hen is onzichtbaar
 - 36% (+/- 200.000 hh) zijn bekend bij de formele schuldhulpverlening
 - 160.000 HH in gemeentelijke schuldhulpverlening (2% van totaal HH in NL)
 - 35.000 HH wettelijke schuldsanering (WSNP) (0,45 % van aantal HH in NL)

Bron: Kamerbrief "Brede Schuldenproblematiek"; mei 2018 en Algemene Rekenkamer 2016

Iedereen kan met schulden te maken krijgen, bijvoorbeeld door werkloosheid, een echtscheiding, ziekte of andere onverwachte levensgebeurtenissen. De gevolgen daarvan zijn groot. Zo veroorzaken schulden veel zorgen en stress, wat gevolgen heeft voor de gezondheid en het maatschappelijk functioneren van mensen met schulden. En ook schuldeisers kunnen in problemen komen als mensen hun rekeningen niet meer betalen. Schulden komen doorgaans niet alleen, maar gaan meestal gepaard met andere maatschappelijke problemen. Uit onderzoek naar de transitie van de Wmo en Jeugdwet blijkt dat bij 80% van de mensen die zich met een brede hulpvraag melden bij de sociale wijkteams er (ook) sprake is van schuldenproblematiek en deze problematiek (mede) bepalend is voor het al of niet kunnen vinden van een oplossing. "Het vroegtijdig onderkennen van risicovolle schulden is een noodzakelijke voorwaarde voor een effectieve integrale aanpak"^{vii}. Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau blijkt dat mensen met schulden 6,5 keer vaker in aanraking komen met Justitie. Uit onderzoek van de RU in Groningen blijkt dat lagere leesvaardigheid bijna 3 keer vaker voorkomt bij mensen met financiële problemen^{viii}.

De toenemende complexiteit van de samenleving en specifiek het gecompliceerde stelsel van inkomensvoorzieningen waarin burgers hun weg moeten vinden, spelen een rol bij de toename van de schuldenproblematiek. Deze complexiteit raakt bepaalde mensen, zoals laaggeletterden en mensen met een lichte verstandelijke beperking, extra hard.

Schuldenproblematiek in Rheden

De landelijke cijfers vertaald naar de gemeente Rheden betekent dat er in onze gemeente meer dan 3.000 huishoudens risicovolle schulden hebben. Er hoeft maar weinig mis te gaan en de nu nog beheersbare en betaalbare schulden worden problematisch. Op basis van de landelijke cijfers heeft 7% van het aantal huishoudens problematische schulden. In Rheden zijn dat er ongeveer 1500.

In 2017 maakten 585 inwoners gebruik van enige vorm van schulddienstverlening, of zaten nog in een aanvraagprocedure. Dat is ongeveer 3% van het totaal aantal huishoudens in Rheden. Het bereik in Rheden ligt daarmee iets boven het landelijk gemiddelde. Toch betekent dit dat er waarschijnlijk nog zeker 1.000 huishoudens met problematische schulden niet in beeld zijn. Mensen die schulden hebben melden zich gemiddeld pas na 5 jaar bij een schuldhulpverlenende instantie. Dat zijn vijf jaar van betaalachterstanden en deurwaarders, waarbij schaamte en stress zich opstapelen. Wanneer de schulden al in een veel eerder stadium worden gesignaleerd en aangepakt kan veel leed worden voorkomen.

Een indicatie dat het in Rheden inderdaad om aanzienlijke aantallen gaat is het aantal inwoners die eind 2017 geregistreerd stonden als wanbetaler^x van de premie voor de zorgverzekering. Dat waren er 718. Van deze 718 hebben er 123 een actief traject bij schulddienstverlening. Naast dit alarmerende cijfer van de zorgverzekering, ontvingen wij in 2017 92 meldingen van betaalachterstanden van energieleveranciers en 26 meldingen van huurachterstanden.

3. Beleid Schulddienstverlening

Doelstelling van de gemeente Rheden is dat alle inwoners van Rheden in staat zijn om mee te (blijven) doen in de samenleving. Ook wanneer er schulden in het geding zijn. De Gemeente Rheden heeft voor inwoners met (dreigende) schulden drie clusters van dienstverlening: Schuldhulpverlening, Budgetbeheer en Preventie. In Bijlage 2 is een beschrijving van deze clusters en van het proces Schulddienstverlening te vinden.

Het Beleidsplan Schulddienstverlening (2016-2019) "*samen werken aan schulden*" legt de nadruk van de gemeentelijke dienstverlening op preventie en op de samenwerking met ketenpartners. Inwoners kunnen voor lichte ondersteuning een beroep doen op hulp van vrijwilligers van Humanitas Thuisadministratie en van Schuldhulpmaatjes. Voor zwaardere problematiek is er budgetbeheer of gespecialiseerde schulddienstverlening.

Gemeente Rheden werkt vanuit gebiedsteams.

In 2018 is gestart met een Pilot, waarbij in elk van de drie gebiedsteam een preventiemedewerker schulddienstverlening werkzaam is. Tot de taken van de preventiemedewerker behoort o.m. het opvolgen van signalen vroegsignalering en het in concrete casussen van collega's beoordelen of er sprake is van problematische schuldenlast. Indien noodzakelijk gaan de preventiemedewerkers (mee) op huisbezoek. In 2018 is ook een pilot gestart met een financiële jongerencoach en is het project "Formulierenhulp" gestart voor hulp bij het lezen en invullen van formulieren. Al deze projecten worden gecontinueerd in 2019.

De verschillende vormen van ondersteuning sluiten goed op elkaar aan en in de praktijk kan een inwoner tegelijkertijd gebruik maken van meerdere vormen van dienstverlening. In de fase van verkenning van de schuldsituatie (de stabilisatiefase) kan er bijvoorbeeld tijdelijk budgetbeheer worden ingezet. En wanneer het door omstandigheden niet mogelijk blijkt om een duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek te vinden kan het tijdelijke budgetbeheer worden omgezet in een vorm van duurzaam budgetbeheer. Ook kan bewindvoering soms de oplossing zijn. Wanneer dat het geval is wordt de inwoner ondersteund bij de procedure naar de kantonrechter^x.

In 2017 meldden zich in totaal 201 inwoners voor gemeentelijke schulddienstverlening. Op 31 december 2017 maakten in totaal 306 inwoners gebruik van budgetbeheer en zaten 347 inwoners in een traject schuldhulpverlening. Dat is meer dan de hiervoor genoemde 585 inwoners die in 2017 ingeschreven stonden bij schulddienstverlening. Sommige inwoners die in een schuldregelingstraject zitten maken ook gebruik van budgetbeheer. Daarnaast kregen in 2017 83 inwoners ondersteuning van Schuldhulpmaatje en Humanitas Thuisadministratie.

4. Projectmatige aanpak Vroegsignalering "Vroeg Eropaf"

Uit landelijke cijfers en uit eigen ervaring kunnen we afleiden dat een groot deel van inwoners met schulden nog niet door ons wordt bereikt met een ondersteuningsaanbod. De afgelopen jaren hebben we ook gezien dat een deel van de schuldenaren die contact hebben gelegd met de gemeentelijke schulddienstverlening, afhaken voordat de financiële situatie stabiel of een schuldenregeling is gerealiseerd. Vooral bij jongeren zagen we een groot percentage "zelfmelders" afhaken. Het hoge percentage afhakers onder jongeren is een belangrijke aanleiding geweest om te starten met een financiële jongerencoach.

Wij willen inwoners met betalingsachterstanden en met (het risico op) problematische schulden eerder in beeld krijgen, hen pro-actief benaderen en hen stimuleren gebruik te maken van onze dienstverlening. We denken dat een projectmatige aanpak van vroegsignalering daarvoor een passend middel is.

Het is van belang om onderscheid te maken tussen vroegsignalering en hulpverlening. Bij vroegsignalering gaat het primair om het vaststellen wat er bij het huishouden aan de hand is. Wat maakt dat zij niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen? Diagnose vormt dus de kern van vroegsignalering. Als een simpele oplossing (Quick Fix) mogelijk is, dan gebeurt dat direct, als onderdeel van het project vroegsignalering, maar als de situatie daar te complex voor is, dan wordt een plan opgesteld voor de ondersteuning die nodig is. Via een warme overdracht naar een consulent schulddienstverlening, naar budgetbeheer of naar een casusverantwoordelijke van het gebiedsteam, wordt een aansluitende start van het vervolgtraject gewaarborgd. Cruciaal voor het succes van vroegsignalering is dat de ondersteuning/hulp direct aansluit op het huisbezoek en het plan van aanpak. D.w.z. dat er geen vertraging optreedt door wachttijden bij de vervolghulp. Anders worden gewekte verwachtingen tenietgedaan en verdwijnt de motivatie van de inwoner.

Het eindproduct van vroegsignalering is een snelle oplossing ("Quick fix") of een plan van aanpak voor aansluitende (schuld)hulpverlening.

Doel is zwaardere financiële problematiek te voorkomen. De inzet en aanpak sluiten aan bij de aanpak van de financiële jongerencoach en van de preventiemedewerkers in de sociale gebiedsteams.

In de paragrafen hierna schetsen wij de contouren van het project dat wij voor ogen hebben en de randvoorwaarden om het project van start te laten gaan.

In de bijlage (1) is het plan van aanpak voor de voorbereidingsfase van het project opgenomen.

4.1 Schets van het project Vroeg Eropaf

We maken met aanbieders van "nutsvoorzieningen" zoals zorgverzekering, water, huur, energie en gemeentelijke diensten afspraken om signalen te ontvangen over betalingsachterstanden op vaste lasten. Deze signalen leggen wij naast beschikbare informatie over de betreffende huishouding in onze eigen organisatie. Vervolgens wordt een huisbezoek afgelegd, waar de ontvangen signalen worden besproken en ondersteuning wordt aangeboden. Dit alles dient te gebeuren binnen de kaders van de privacybescherming op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Een goede en juridisch beproefde methode om signalen uit te wisselen is de methode die is ontwikkeld door het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel in samenwerking met een

tiental gemeenten. Mensen met betalingsproblemen bij zorgverzekering, water, energiebedrijf en huur kunnen al na 30 dagen al gemeld worden aan de gemeente.

De methode wordt door het BKR aangeboden onder de noemer Vindplaats van Schulden (VPS). Hierbij beschikt elke gemeente over een eigen, beveiligd, klantenportaal waaruit maandelijks gegevens (signalen) van nutsbedrijven, zorgverzekeraars en sociale huisvesters over betaalachterstanden van inwoners kunnen worden opgehaald.

Per gemeente en per signaalpartner (Nutsvoorziening) worden specifieke afspraken gemaakt. Belangrijk is hierbij de afspraak over opschorting van incasso door de schuldeiser en over de wijze waarop en de tijdslijmet waarbinnen de gemeente uitvoering geeft aan de opvolging van signalen en aan de terugkoppeling van de resultaten.

De gemeente bepaalt het aantal signalen en de criteria waaraan die signalen moeten voldoen. De signaalpartners sturen de signalen naar de VPS (BKR). Op basis van de gemeentelijke criteria filtert VPS de signalen van de schuldeisers en stuurt ze naar de gemeente. Selectie op signaalpartner, op wijk (postcodegebieden), op hoogte (van het bedrag) en/of op frequentie van de betaalachterstanden. Het filter kan door de gemeente worden afgestemd op de prioriteit en de beschikbare gemeentelijke capaciteit (capaciteit huisbezoeken en/of capaciteit gespecialiseerde dienstverlening).

Maandelijks worden, op basis van de door de gemeente bepaalde criteria, een afgesproken aantal signalen doorgezet naar de gemeente. De gemeente analyseert deze signalen en plant een huisbezoek (keukentafelgesprek) door de preventiemedewerker vroegsignalering. Het huisbezoek wordt altijd gedaan door twee personen, waaronder de preventiemedewerker. Vaak zal het huisbezoek worden afgelegd met een collega van het betreffende sociaal gebiedsteam, soms met een medewerker van het team SDV.

Het eerste contact vroegsignalering is volledig gericht op het bepalen van de aard van de financiële problematiek en het stimuleren adequate hulp te aanvaarden. Wanneer een inwoner aangeeft hulp te willen dan wordt het signaal teruggekoppeld aan de betreffende schuldeiser en wordt het incassoproces opgeschort. De termijn van opschorting is in principe dertig dagen. Dat is de tijd die de gemeente heeft voor een Quick Fix, of voor nadere afspraken in combinatie met een betalingsregeling met de signaalpartner. Uiteraard kan een inwoner ook aangeven geen behoefte te hebben aan hulp. In dat geval zal de bewoner worden geadviseerd om het betaallitme weer op te pakken en zal het traject vroegsignalering worden afgesloten. Ook dit signaal zal worden teruggekoppeld aan de leverancier, die daarna het incassotraject weer zal opstarten.

Geeft de inwoner aan ondersteuning te willen, dan wordt in het huisbezoek concreet besproken welke hulp geboden kan worden. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen een enkelvoudige financiële problematiek en meervoudige problematiek.

Wanneer er sprake is van een enkelvoudige en eenvoudige financiële problematiek^{xi} die door de preventiemedewerker direct kan worden afgehandeld, dan blijft de afhandeling onder de preventiemedewerker. Wordt vastgesteld dat er sprake is van problematische schulden en is gespecialiseerde schuldhulpverlening nodig, dan wordt de aanvraag direct doorgeleid naar de specialist schuldhulpverlening en met voorrang behandeld.

Wanneer er sprake is van een samenloop van problematische schulden en een "crisis" op andere levensgebieden, dan wordt de casus direct ingebracht in het "casusoverleg" van het sociaal gebiedsteam. Tegelijkertijd wordt directe hulp/advies geboden vanuit schuldienstverlening om de schuldenproblematiek te stabiliseren. Bijvoorbeeld door de betalingen van vaste lasten weer op gang te brengen.

Resultaten bij andere gemeenten (Bronckhorst, Tiel, Arnhem) die al op deze wijze werken zijn veelbelovend. 80% van de huisbezoeken leveren binnen de gestelde termijn van vier weken een plan van aanpak op en inwoners zijn erg blij dat ze gezien worden en er niet alleen voor staan.

4.2 Wettelijke context

Wgs, Wmo en Jeugdwet

Vanuit het wettelijk kader geeft de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) gemeenten de opdracht om preventief beleid te ontwikkelen. Vroegsignalering past binnen het kader van de integrale schuldhulpverlening. Daarnaast is het vanuit de Wmo en Jeugdwet van belang dat noodzakelijke voorzieningen voor inwoners financieel toegankelijk zijn. De financiële haalbaarheid van de voorgestelde oplossingen zijn een verplicht onderdeel van elk keukentafelgesprek. Schuldenproblematiek blijkt vaak bepalend voor het al dan niet kunnen vinden van een oplossing voor de brede hulpvraag. (zie noot VI)

Privacy

Het verwerken van persoonsgegevens is voor de uitvoering van de wettelijke taak schuldhulpverlening onvermijdelijk. Het onderdeel van de gemeente of de organisatie die in opdracht van de gemeente op huisbezoek gaat, doet dit om uitvoering te geven aan de publiekrechtelijke taak van de gemeente. Zij moet daartoe alle beschikbare gegevens kunnen inzien van een door hen te behandelen melding. Artikel 5 van de AVG biedt hiervoor de grondslag. De gegevensuitwisseling moet intern goed worden beveiligd en geborgd.

Door deelname aan de VPS worden databewerking en -opslag van persoonsgegevens volgens de wettelijke normen gewaarborgd. De afspraken dienen te worden vastgelegd in een convenant met alle signaalpartners en de BKR gezamenlijk en in afspraken over terugmelding met elke signaalpartner afzonderlijk. Met de BKR moet een verwerkersovereenkomst worden afgesloten. De aansluiting op het klantportal en de verwerking en het vastleggen van persoonsgegevens binnen de gemeentelijk organisatie moet goed zijn beveiligd.

4.3 Onze ambitie:

Inwoners met problematische schulden worden vroeg gesignaleerd

De gemeente wil in een vroeg stadium signaleren dat er sprake is van problematische schulden. Wij willen dat mensen zodra er betalingsachterstanden op vaste lasten ontstaan worden gesignaleerd en een aanbod krijgen voor ondersteuning. Niet pas op het moment wanneer de problemen niet meer te overzien zijn.

Inwoners met schulden worden adequaat geholpen

Tijdens het huisbezoek wordt als eerste beoordeeld of mensen gebruik maken van alle voor hen beschikbare inkomensverruimende maatregelen (toeslagen, kwijtschelding etc.) en er wordt beoordeeld of er voldoende financiële ruimte is om een betaalregeling te treffen (Quick Fix). Blijkt er meer aan de hand te zijn dan worden er afspraken gemaakt over specialistische en/of duurzame vormen van ondersteuning. Dat kan zowel specialistische schulddienstverlening betreffen als specialistische ondersteuning op andere levensgebieden.

Uiteindelijk beogen we duurzame (financiële) zelfredzaamheid te realiseren. De te behalen resultaten en streefcijfers zoals het aantal meldingen, het aantal huisbezoeken, het aantal succesvolle trajecten, doorlooptijden, etc. worden in de voorbereidingsfase van het project (zie bijlage 2: projectplan en plan van aanpak) concreet gemaakt.

4.4 Draagvlak en beoogde startdatum

Vanaf dit jaar wordt er door de preventiemedewerkers in de gebiedsteams al pragmatisch opvolging gegeven aan de signalen van betalingsachterstanden waar nu al over kunnen beschikken. We ontvangen signalen van Zorgverzekeraars (Menzis), CAK (Wanbetalersregeling), Energiemaatschappijen en Wooncoöperatie (Vivare). Andere sociale verhuurders (Veluwonen) en waterleidingmaatschappij (Vitens) willen graag

afspraken maken in het kader van een project vroegsignalering. Wij willen het ook uitbreiden met signalen vanuit heffingen gemeentelijke belastingen (de Connectie). Er is groot draagvlak binnen de gemeente en de betrokken signaalpartners om te starten met een bredere projectmatige aanpak. Bij de gebiedsteams bestaat grote belangstelling voor dit project.

Uitgaande van het plan van aanpak zoals beschreven in de bijlage en het aanwezige brede draagvlak bij medewerkers en ketenpartners, is de start per 1 januari 2019 ambitieus, maar haalbaar. Op het terrein van bedrijfsvoering, gegevensbescherming en personele capaciteit zullen echter voor de start van het project eerst een aantal voorwaarden moeten worden gerealiseerd. Besluitvorming over de daadwerkelijke start en de startdatum van het project zal eind november/begin december 2018 worden genomen

Hierna worden de belangrijkste randvoorwaarden beschreven.

4.5 Randvoorwaarden

4.5.1 Projectorganisatie en Projectopdracht

Cruciaal voor het succes van vroegsignalering is een snelle opvolging van signalen en een snelle en doelmatige data-uitwisseling tussen betrokkenen partners.

Dit vraagt om implementatie van een nieuwe aanpak binnen bestaande systemen, beleid en menskracht. Knelpunten die intern vaak terug komen bij de uitvoering van projecten in toegang is de personele capaciteit (van gebiedsteams en specialisten) en onvoldoende ondersteuning vanuit de ICT. Specifiek voor het project vroegsignalering moeten afspraken worden gemaakt en in de systemen worden ingeregeld met voor de gemeente nieuwe externe samenwerkingspartners (BKR, Signaalpartners).

Dit vraagt om heldere afspraken en een duidelijke organisatiestructuur.

Het college heeft op (.....) ingestemd met deze startnotitie en ten laste van de tijdelijke doeluitkering voor schulden en armoedebestrijding middelen gereserveerd voor de jaren 2019 en 2020.

Voor de advisering van de (ontwikkeling) van het project wordt een stuurgroep "Project Vroeg Eropaf Rheden" opgestart, bestaande uit de gemeente Rheden (manager team Toegang), BKR en (vertegenwoordigers) van externe signaal partners.

Besluit over de daadwerkelijke start van het project en de inzet van de additionele middelen (projectopdracht) ligt bij de manager team beleid.

In de voorbereidingsfase van het project wordt een projectgroep gestart met interne medewerkers van de gemeente Rheden en medewerkers van de signaalpartners en BKR. De daadwerkelijke invulling en taken van de projectgroep kan per fase van het project wisselen. (zie bijlage 1 concept plan van aanpak)

De uitwerking van de organisatiestructuur en de organisatie van de projectgroep ligt bij de projectleider in overleg met de opdrachtgever en de stuurgroep.

4.5.2 Registratie en Monitoring

Centrale melding en registratie in VPS, Zaaksysteem en Stratech

We zien als kernelementen voor een effectieve aanpak:

- signaalpartners kunnen centraal betalingsachterstanden melden. Hierbij wordt aangesloten op de Vindplaats Schulden van het BKR. Er is een handleiding voor data uitwisseling VPS beschikbaar;
- meldingen moeten snel en adequaat kunnen worden opgepakt en geregistreerd in onze eigen systemen (Zaaksysteem en Stratech)
- dagelijks moeten meldingen en voortgangsinformatie kunnen worden teruggekoppeld naar signaalpartners (via de mail naar betreffende signaalpartner);
- registratie van plannen van aanpak en resultaten
elk huisbezoek wordt afgesloten met een concreet plan van aanpak van/voor de schuldenaar. Waarbij gekeken wordt of:

1. het inkomen op orde is, zo nodig wordt dit gerepareerd (voorzieningencheck);
2. lopende betalingen op orde zijn en zo nodig worden hersteld (Quick Fix);
3. er meer (bredere) hulp nodig is op andere levensdomeinen, waarbij zo mogelijk de oorzaak van de problemen wordt aangepakt;
4. er voor de oplossing van grotere schulden de inwoner doorgeleid moet worden (warme overdracht) naar de specialistische schulddienstverlening (Budgetbeheer en Schuldhulpverlening);
5. er voor ondersteuning bij administratie en budgethulp de inwoner doorgeleid wordt (via warme overdracht) schuldhulpmaatje, Humanitas, (budget)coach en/of cursorische activiteiten (Nibud, Rijnstad).

Registratie en monitoring moet voldoen aan de AVG (privacy)

Bij een registratiesysteem vormen vooral privacyaspecten een belangrijk aandachtspunt. Hiervoor moet een programma van eisen worden opgesteld (inhoudelijk/functioneel werkproces, technisch/ICT-systeem en voor de meldingen). Dit wordt opgesteld in samenwerking met de Privacy Officer en de functionaris gegevensbescherming van de gemeente. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van input uit andere gemeenten en de standaardovereenkomst van het VPS.

Belangrijke elementen voor de inrichting van het gemeentelijk registratie systeem zijn:

- belang van een grondslag van handelen;
- actieve informatieverstrekking over en expliciete toestemming voor delen van data;
- transparantie;
- beveiligde toegang en zorgvuldig autorisatiebeheer;
- helderheid over betrokken partijen.
- mogelijkheid koppeling bestaande registratiesystemen wordt onderzocht

Alle signaalpartners zullen op het systeem worden aangesloten, zodat zij geautoriseerde rapportages (m.b.t. betalingsachterstanden en gemaakt afspraken) over hun klanten kunnen inzien en ophalen.

4.5.3 Menskracht en Middelen

Extra capaciteit bedrijfsvoering voor:

- Opstellen werkproces vroegsignalering en borging AVG (kwaliteitsmedewerker)
Aandachtspunt hierbij is de afstemming van het werkproces vroegsignalering op bestaande werkprocessen.
Opmerking: Vanuit het grote belang dat aan de snelheid van afhandeling van signalen wordt toegekend en de krappe doorlooptijden is het belangrijk om te onderzoeken of en hoe het individuele plan van aanpak, waarmee het traject vroegsignalering wordt afgesloten, beschouwd kan worden als indicatie voor gespecialiseerde dienstverlening. Ook is het belangrijk om te onderzoeken of een voorrangregeling afgesproken kan worden voor de geïndiceerde vervolgvorzieningen (budgetbeheer, gespecialiseerde hulpverleners) zonder wachttijden.
- Applicaties/aansluiting VPS op gemeentelijke systemen (applicatiebeheer)
- Signaallijsten van VPS te screenen en te matchen met gemeentelijke datasystemen (Werk Inkomen (Pink), Schulddienstverlening (Stratech) en Toegang (zaaksysteem en MO-guide). (projectleider)
- Invoeren data in systemen en generen management informatie (admin medew)
- Inhouding vast lasten bij samenloop met periodieke bijstand (admin medew)
- Adviseren over werkprocessen en concept overeenkomsten om te beoordelen of voldaan wordt aan richtlijnen AVG (Privacy Officer/functionaris gegevensbescherming)

Capaciteit

M.u.v. de functie van projectleider is deze deskundigheid aanwezig binnen de eigen formatie. Veel voorbereidende taken voor het project Vroegsignalering liggen bij de teams bedrijfsvoering en SDV. Voor 2019 en 2020 zijn extra middelen beschikbaar voor bedrijfsvoering taken. Afsproken is deze middelen naar voren te halen naar september

2018. Daarmee wordt voorzien in de additionele middelen in de project voorbereidingsfase. Hieruit wordt 0,2 fte vrijgemaakt voor administratieve ondersteuning van het project vanaf september 2018.

Voor aanpassing applicaties (Stratech, MO-Guide) en aansluiting op VPS is eenmalig een bedrag beschikbaar van € 10.000. vanaf de start van het project bedragen de kosten van deelname aan het VPS ongeveer € 550 per maand.

Extra capaciteit preventiemedewerkers en consulenten SDV en Toegang voor:

- Uitvoering huisbezoeken
De huisbezoeken worden afgelegd door de preventiemedewerkers schulddienstverlening en consulenten van de gebiedsteams en team SDV.
- Maken van rapportages huisbezoek.
- Opstellen plannen van aanpak en overdracht naar specialistische schuldhulpverlening of naar casemanagement sociale gebiedsteams.
- Opvolging enkelvoudige signalen
De uitvoering in deze fase wordt bij de preventie-medewerker van de gebiedsteams neergelegd. De preventiemedewerkers hebben een nauwe samenwerking met Humanitas, Schuldhulpmaatje en de consulenten schulddienstverlening. Wanneer n.a.v. het huisbezoek een plan voor verdere ondersteuning wordt opgesteld, zal in overleg met de cliënt, ook worden bepaald welke organisatie (Humanitas, Hulpmaatje, Budgetbeheer) de inwoner verder ondersteunt.
- Monitoring resultaat na overdracht en beschikbaar blijven voor nazorg.

Capaciteit

Op grond van de ervaring in andere gemeenten is een formatieruimte nodig van ongeveer 1 fte, om per maand 12 – 15 signalen op te kunnen volgen met een huisbezoek en alle opvolgende acties af te kunnen ronden. Uitgangspunt is dat de huisbezoeken worden afgelegd door de preventiemedewerker samen met een collega; een consulent van het gebiedsteam of een consulent van team SDV.

We verwachten dat tussen de 10 en 25% van de inwoners al in beeld is bij het gebiedsteam, of team schulddienstverlening. Wanneer dit zo is zal deze inwoner benaderd worden door de "gekoppelde" consulent. (schulddienstverlening, of sociaal gebiedsteam). De noodzakelijke formatieruimte wordt geschat op 1 fte preventiemedewerker voor 15-20 signalen (15 huisbezoeken), 0,1 fte consulent gebiedsteams en 0,1 fte specialist SDV. Deels is deze formatie reeds beschikbaar omdat vroegsignalering behoort tot de (reguliere) taak van de preventiemedewerkers in de gebiedsteams.

Daarnaast is extra (flexibele) capaciteit nodig voor een snelle en aansluitende opvolging van de resultaten van de huisbezoeken. Concreet betekent het de snelle inzet van gespecialiseerde hulpverlening (Budgetbeheer, Schuldregelaar, Casemanager gebiedsteam) zonder wachtlijsten. De inschatting dat deze snelle follow up een extra inzet vraagt van 0,1 fte SDV en 0,1 fte gebiedsteams. Hierover zullen nadere afspraken moeten worden gemaakt met de betreffende teams.

Inzet t.b.v. project vroegsignalering 2019 en 2020

1 fte preventiemedewerker vroegsignalering (50% tlv project, 50% regulier)

0,2 fte consulenten gebiedsteams (pm)

0,2 fte specialist SDV (pm)

0,2 fte administratieve ondersteuning (100% tlv project)

0,05 fte beleidsadviseur SDV (pm)

Scholing

- Aanvullende scholing is wenselijk m.b.t. o.a. aanpak vroegsignalering op basis van de methode "Vroeg Eropaf", uitvoeren huisbezoeken, het screenen en matchen van signalen (Triage), en de werkmethodeken binnen sociale gebiedsteams.

Afhankelijk van de aanwezige competenties en het reguliere aanbod deskundigheidsbevordering is voor het project aanvullende scholing nodig. Vooral nog een PM post.

Communicatie

Bij verschillende fase van het project is interne en externe communicatie belangrijk.

- Interne communicatie betreft de informatie over het project naar de betrokken gemeentelijke afdelingen en teams (wijkteams, SDV, W&I, bedrijfsvoering) en met de samenwerkingspartners (nutsbedrijven en BKR) binnen het project.
- Externe communicatie is de informatie naar inwoners en maatschappelijke partners. Inwoners moeten volgens de wet op de privacy ingelicht worden over het project voor we starten. Ook in de looptijd van het project is informatie hierover belangrijk (contact/website).
- Bestuurlijke communicatie na tekenen van de convenanten met signaalpartners

Capaciteit

Binnen het beleidsinitiatief communicatie zijn middelen voor handen om uitvoering te geven aan deze communicatie taken. Vooral nog een PM post.

Projectleiding

Vanuit team beleid is 0,1 fte beschikbaar (4 uur per week) voor de ontwikkeling en het opdrachtgeverschap van het project.

In de voorbereidingsfase zullen door de projectleider veel afspraken met interne en externe partners moeten worden gemaakt en in overleg met de teams bedrijfsvoering en toegang moeten worden geïmplementeerd. Per signaalpartner zullen dat drie sets van afspraken zijn. In deze fase van het project is extra capaciteit nodig voor ontwikkeling en implementatie van afspraken, documenten en werkprocessen.

Hiertoe behoren onder andere (lijst is niet uitputtend):

- Opstellen en besluitvorming definitief plan van aanpak (zie bijlage 1)
- Afspraken maken met signaalpartners over deelname in project
- Opstellen concept-convenant, bewerkersovereenkomst, security-agreement e.d.
- Zorgen dat deze documenten ondertekend worden en er commitment is bij signaalpartners en interne stakeholders.
- Afspraken maken met gebiedsteams en specialistenteams (Inkomen, Schulden, Casemanagers integrale hulpverlening)
- Ontwikkelen normen voor filtering (aantal signalen en verdeling signalen)
- Ontwikkelen en kiezen methodiek om resultaten te meten en monitoring
- Praktische afspraken maken over automatisering,
- Coördineren procesomschrijvingen en werkdocumenten
- Interne en externe informatie-uitwisseling; coördinatie communicatie
- Organisatie intern overleg (projectgroep)
- Organisatie extern overleg (bijeenkomsten met signaalpartners en BKR)

Capaciteit

De extra uren voor projectleiding wordt op grond van voorgaande projecten geschat op ongeveer 200 uur in projectvoorbereidingsfase en ongeveer 0,2 fte secretariële ondersteuning. Gedurende het eerste halfjaar van het project wordt nog een inzet verwacht van 8 uur per week waarna overdracht plaats zal vinden naar de (interne) projectleider van team beleid. Afhankelijk van de situatie en de voortgang zal na afronding van de voorbereidingsfase en na een half jaar de inzet van externe projectleiding worden heroverwogen.

3.4.6 Financiën

In de begroting 2019 en 2020 zijn extra middelen voor het project vroegsignalering gereserveerd. Kostenoverzicht overzicht en een voorstel voor dekking is als bijlage 3 separaat bijgevoegd.

Met de signaalpartners zullen ook mogelijkheden voor cofinanciering worden besproken.

Bijlage 1 Plan van aanpak (concept)

Stap 1: Projectopdracht

Acties:

- Schuldprobleem is beschreven en aanpak vroegsignalering is uitgewerkt
- Vaststellen definitieve projectopdracht
- Werven en besluitvorming over externe capaciteit projectleiding en –ondersteuning

Resultaten:

- Er is een opdracht van voor project vroeg signalering
- Intern is draagvlak bij bestuur, management
- Aan de randvoorwaarden voor de start van de voorbereidingsfase is voldaan

Stap 2: Opstellen Projectplan met tijdspad concept projectplan

Acties:

- Bestaande afspraken/beleid worden getoetst op randvoorwaarden voor het project
- Gesprekken (intern) met medewerkers/teams binnen gemeentelijke organisatie
- Gesprekken met BKR en verkenning met aan te sluiten partijen
- Opstellen 1^e concept projectplan
 - Deelname signaal partners
 - Bepalen globale capaciteit (aantal signalen dat kan worden verwerkt)
 - Scenario's voor filtering signalen
 - Bevindingen n.a.v. toetsing bestaand beleid
 - Tijdspad
- Samenstellen Projectgroep op basis van werkzaamheden in voorbereidingsfase
Projectleider organiseert per stap/actie de benodigde projectgroep leden
- Opstellen 2^e concept projectplan o.b.v. input projectgroep
- Stuurgroep voor het eerst bij elkaar

Resultaten:

- Er is een concept projectplan met concreet tijdspad en projectstructuur voor de voorbereidingsfase
- Intern draagvlak bij betrokken teams
- Extern draagvlak bij aan te sluiten partijen om concrete afspraken te maken

Stap 3: Juridisch organisatorische voorbereiding

Acties:

- Afspraken maken en documenten voorbereiden BKR/VPS
- Afspraken maken per signaalpartner
- Concept covenant aanpassen op Rhedense maat
- Concept protocollen en verwerkingsovereenkomsten voor data uitwisseling aanpassen op RHD
- Communicatieplan opstellen (Inwoners Communicatie, Interne Communicatie, Samenwerkingspartners)

Resultaten:

- Er is een overzicht van de benodigde (samenwerking)afspraken voordat het project van start kan gaan. gaat
- Er liggen concepten van de samenwerkingsafspraken en overeenkomsten

Stap 4: Inrichten operationele randvoorwaarden project; Werkafspraken worden gefinetuned, werkprocessen ingericht

Acties:

- Werkproces vroegsignalering beschrijven (intern en koppeling met VWS)
- Inrichting proces monitoring vroegsignalering/ managementinformatie

- Werkproces vroegsignalering inpluggen in gemeentelijk informatiesystemen (applicaties met MO Guide, Zaaksysteem, Stratech, Pink/Werk en Inkomen)
- Toetsing/Borging processen vroegsignalering i.v.m. AVG
- Afspraken maken met BKR en Signaalpartners over filtering, criteria en kpi's (o.a. aantal signalen, soort signalen, doorlooptijden en te behalen resultaten).
- Beschrijving taken en functies preventiemedewerkers en andere gebruikersgroepen
- Eerste Bijeenkomst Stuurgroep "Vroeg Eropaf Rheden"
- Eerste berichtgeving naar inwoners

Resultaten:

- Werkprocessen beschreven en ingericht
- Taakomschrijving medewerkers
- Lijnen, verantwoordelijkheden en uit te voeren werkzaamheden zijn helder
- Er is draagvlak en commitment bij de medewerkers het project is klaar om te starten
- Er is commitment in de stuurgroep
- Startdatum project wordt bepaald
- Er is beginnende bekendheid van het project bij de inwoners

Stap 5: Instructie en training

Acties:

- Organiseren en werkinstructie gebruikersgroepen (registratie en monitoring, klantportals BKR en werkproces preventie)
- Bijeenkomsten over privacy aspecten organiseren
- Consulente opleiden/trainen voor werkwijze vroeg signalering, huisbezoeken, voorzieningencheck, Quick Fix, maken plan van aanpak met inwoners, rapportages
- Testen systemen

Resultaten:

- Er is voldaan aan alle randvoorwaarden in organisatie en systemen om het project in uitvoering te laten gaan.
- Consulente zijn opgeleid en beschikken over de juiste kennis om huisbezoeken uit te voeren voor project en plan van aanpak te maken met inwoner
- Iedere gebruiker kent het systeem, het systeem werkt

Stap 6: Vroeg signalering wordt gecommuniceerd en gaat van start

Acties:

- Communicatie van de start project vroeg signalering in gemeentelijke media
- Officiële aftrap bijeenkomst met projectgroep en wethouder
- Uitvoering pilot gaat van start
- aan randvoorwaarden privacy is voldaan

Resultaten:

- De inwoners van Rheden zijn op de hoogte van het project
- De eerste matches komen binnen en huisbezoeken vinden plaats
- Eerste resultaten pilot vroeg signalering zijn zichtbaar

Stap 7: Resultaten project monitoren en verwerken terugkoppelen

Acties:

- De pilot blijven monitoren, huisbezoeken, Quick Fix, vervolgtrajecten en bijsturen waar nodig (Projectleider, Stuurgroep)
- Regelmatige communicatie naar alle stakeholders over het project
- Evaluatie na zes maanden en 1 jaar
- Resultaten pilot terugkoppelen aan stuurgroep, interne medewerkers
- Evaluatie vroegsignalering vanaf na 6 maanden en 12 maanden en 18 maanden.
- Op basis van 18 maanden evaluatie besluitvorming vervolg na afloop van de Pilotperiode van 2 jaar

Resultaten:

- Data uit pilot worden verwerkt tot evaluatie
- Er blijft draagvlak bij stakeholders en inwoners
- Inwoners weten waar ze terecht kunnen met betalingsproblemen en (beginnende) schuldenproblematiek
- Er worden meer mensen (%) met beginnende schulden bereikt en het % inwoners dat na een eerste melding/contact geen gebruik maakt van dienstverlening neemt af.
- Een daling van de omvang en het totale aantal vorderingen van signaalpartners t.a.v. inwoners uit de gemeente Rheden\

Bijlage 2 Schulddienstverlening in de gemeente Rheden

De Gemeente Rheden heeft voor inwoners met (dreigende) schulden drie clusters van dienstverlening: Schuldbemiddeling, Budgetbeheer en Preventie.

Schuldbemiddeling

Met hulp van de Schuldbemiddeling kan de schuldenaar proberen om buiten de rechter om een akkoord te sluiten met alle schuldeisers. Dit wordt ook wel de 'minnelijke regeling' genoemd. De consulenten schulddienstverlening bieden ondersteuning bij het vinden van een adequate oplossing indien redelijkerwijs is te voorzien dat de persoon daar niet op eigen kracht in zal slagen.

Het is een specialistische maatwerkvoorziening. Afhankelijk van schuldenaar en de omvang en regelbaarheid van de schulden beschikt de consulent over verschillende mogelijkheden zoals ondersteuning bij het tot stand komen van een betalingsregeling of bij herfinanciering van de schulden, het bemiddelen tussen schuldeisers en schuldenaar om te komen tot een schuldenregeling (minnelijke regeling) waarbij een deel van de schulden wordt kwijtgescholden. Daarbij bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van een saneringskrediet.

Wanneer een minnelijke regeling, al dan niet met een uitspraak van de rechter (dwangakkoord) niet tot de mogelijkheden behoort, dan kan de schuldenaar aan de rechter vragen om de WSNP van toepassing te verklaren.

Budgetbeheer: het garanderen dat betalingen tijdig gedaan worden en dat er geen (nieuwe) en of betalingsachterstanden ontstaan. Bij budgetbeheer geeft een inwoner op vrijwillige basis het beheer over eigen financiële middelen over een derde. De budgetbeheerder.

De consulent schulddienstverlening kan budgetbeheer inzetten als een inwoner (tijdelijk) niet in staat is om zijn of haar eigen uitgaven te beheren. De budgetbeheerder garandeert dat betalingen tijdig worden gedaan worden en dat er geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan.

Budgetbeheer kan zowel preventief, om te voorkomen dat schulden ontstaan, als curatief worden ingezet. Het doel van budgetbeheer is het creëren van orde en rust in de financiële situatie van de klant, totdat de klant zijn of haar uitgaven weer zelf kan beheren.

Het is een vrijwillige voorziening. Budgetbeheer is maatwerk. Het soort van budgetbeheer is afhankelijk van de zelfredzaamheid van de persoon en de omvang van de financiële problematiek. Het budget beheer kan zich beperken tot de inhouding respectievelijk betaling één vaste last per maand, maar kan ook alle inkomsten en uitgaven betreffen.

Budgetbeheer zoals uitgevoerd door de gemeente Rheden is in principe tijdelijk. De budgetbeheerder stimuleert en ondersteunt de inwoner om zelf weer de regie te kunnen nemen over zijn of haar financiën,

Een bijzondere vorm van Budgetbeheer is Duurzame Financiële Dienstverlening. Duurzame Financiële Dienstverlening wordt aangeboden wanneer is vastgesteld door de consulent dat het bestaande schuldprobleem door in de persoon gelegen omstandigheden nog niet kan worden opgelost. Ook deze vorm van budgetbeheer wordt uitgevoerd door de gemeente.

Een andere bijzondere vorm van beheer van financiële middelen van een inwoner is beschermingsbewind. Dit is geen vrijwillige vorm van beheer maar wordt opgelegd door een kantonrechter. De particuliere bewindvoerder heeft als opdracht de financiële belangen van de rechthebbende te beschermen en beheert zijn/haar inkomen en goederen.

Preventie

Preventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden, zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden en gebruik maken van alle voorzieningen waar zij recht op hebben.

Bijlage 3

Kostenbegroting project Vroegsignalering

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in PDF.

Noten:

ⁱ **Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak.** Een Samenwerkingsverband van publieke organisaties zoals Belastingdienst, DUO, CJIB, UWV en SVB. **Schouder eronder:** een gezamenlijk programma van Divosa, de Landelijke Cliëntenraad (LCR), de NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG; **Manifest Schuldenvrij;** maatschappelijk initiatief om de stapeling van boetes en incassokosten aan banden te leggen en mensen met schulden eerder uitzicht te bieden op een schone lei; **Nationaal Initiatief Herstructureren Schulden.** Het initiatief is erop gericht om mensen met schulden, ongeacht de vindplaats of de herkomst van de schuld, binnen vier weken te helpen.

ⁱⁱ “Wetsvoorstel adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind”, Zoals wetgeving om de incasso meer ruimte te bieden om de boete te kunnen betalen zonder verhogingen te laten ontstaan; Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) om gegevensuitwisseling t.b.v. vroegsignalering te faciliteren.

ⁱⁱⁱ Van een problematische schuld is sprake indien redelijkerwijs is te voorzien dat betrokkene niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of hij heeft opgehouden te betalen.

^{iv} Bij alle 3 gebiedsteams zijn in 2018 preventiemedewerkers schulddienstverlening gestart. Het is een tijdelijke functie (Pilot). Er zal nadere besluitvorming plaats vinden over de definitieve functie en taken van de preventiemedewerker schulddienstverlening in 2019.

^v Vroegsignalering bestaat uit gerichte acties om mensen met (dreigende) problematische schulden in beeld te krijgen ten behoeve van tijdige ondersteuning. In het landelijk overleg uitvoering vroegsignalering nemen naast gemeenten ook deel SZW, Energieleveranciers, Zorgverzekeraars, BKR

^{vi} Risicovolle schulden: huishoudens met een risico op problematische schulden, afgemeten aan vijf risico-indicatoren:

- Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen, en/of:
- Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of:
- De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro en/of:
- Minstens vijf keer per jaar rood staan voor een gemiddeld bedrag van 500 euro en/of:
- Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro.

^{vii} “Bijna één op de vijf Nederlandse huishoudens heeft, of krijgt te maken met problematische schulden. En in ongeveer 80% van de zorgvragen waar wijkteams mee geconfronteerd worden, speelt schuldenproblematiek een rol. Als je niet meteen met schulden aan de slag gaat, verergert de situatie snel. Het vroegtijdig onderkennen van risicovolle schulden is een noodzakelijke voorwaarde voor een effectieve en integrale aanpak. De problematiek is vaak te groot en te complex voor wijkteams om zelf op te pakken, maar de teams spelen wel een cruciale rol bij het signaleren en bij het inschatten van de ernst van de situatie.” Vierde voortgangsrapportage Transitiecommissie Sociaal Domein, maart 2016

^{viii} Lezen ≠ Begrijpen. Uit dit onderzoek blijkt dat 50% van de mensen die in incasso- of schuldhulpverleningstraject zitten te maken hebben met laaggeletterdheid.

<https://www.lezenisnietbegrijpen.nl/lagere-leesvaardigheid-onder-mensen-met-financiele-problemen/>

^{ix} Verzekerden vallen echter pas onder de regeling wanbetalers als zij meer dan zes maanden de premie van hun zorgverzekering niet betalen.

^x De bewindvoerder behartigt de belangen van de betrokkene op het gebied van financiën en bezittingen en houdt de boekhouding bij. De bewindvoerder streeft ernaar (nieuwe) schulden of achterstanden te voorkomen en – waar nodig en mogelijk – een schuld op te lossen. Een bewindvoerder kan een familielid of naaste zijn, of een professional, al dan niet verbonden aan een grotere bewindvoerderskantoor. Bewindvoerders worden altijd benoemd door de kantonrechter en moeten jaarlijks verantwoording afleggen aan de kantonrechter.

^{xi} Bijvoorbeeld dat bepaalde toeslagen of voorzieningen waar betrokkene recht op heeft nog niet zijn aangevraagd, en/of dat met de nutsvoorziening een eenvoudige betalingsregeling kan worden getroffen.

