

Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening

**Werk & Inkomen
Samenwerking A2-Gemeenten**

**Cranendonck
Heeze-Leende
Valkenswaard**

2013-2017

Inhoudsopgave

1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
2. Schuldhulpverlening Werk & Inkomen Samenwerking A2-gemeenten
3. Visie en uitgangspunten
 - 3.1 Toelichting algemene uitgangspunten
4. Toegang tot schuldhulpverlening
 - 4.1 Specifieke doelgroepen
 - 4.1.1 Gezinnen met inwonende kinderen
 - 4.1.2 (Ex-) ondernemers
5. Integrale schuldhulpverlening
 - 5.1 Integrale aanpak
 - 5.2 Doelstellingen en beoogde resultaten
 - 5.3 Preventie en nazorg
6. Wachtijd en doorlooptijden schuldhulpverlening
 - 6.1 Wachtijd
 - 6.2 Doorlooptijden
7. Uitvoering schuldhulpverlening
 - 7.1 Juridische aspecten
 - 7.2 Regierol gemeente
 - 7.3 Waarborgen kwaliteit van de dienstverlening
 - 7.4 Managementinformatie
 - 7.5 Evaluatie
8. Financiële inzet, kosten en baten
9. Bijlage
 - Schema schuldhulpverlening
 - Overzicht aanpalende beleidsterreinen

1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) hebben gemeenten de zorgplicht en de regierol gekregen om hun inwoners door middel van integrale schuldhulpverlening te helpen bij het oplossen van schulden en het voorkomen ervan.

Met een minnelijk schuldhulpverleningstraject wordt een oplossing gezocht voor de ontstane schulden, met preventie en nazorg wordt voorkomen dat men (wederom) in een problematische schuldsituatie terecht komt. Bij een minnelijk traject schuldhulpverlening is er geen sprake van tussenkomst van de rechter, de schulden worden “in der minne” geschikt.

Wanneer een minnelijk traject niet mogelijk blijkt, kan doorgeleiding naar het wettelijke (gerechtelijke) traject schuldhulpverlening plaatsvinden. De gemeente geeft een verklaring af om aan te geven wat de uitkomsten van het minnelijk traject zijn. Zonder voorafgaand minnelijk traject is geen toegang tot het wettelijk traject mogelijk. De rechtbank beslist over toetreding tot dit traject.

De Wgs heeft betrekking op het minnelijke traject, het wettelijke (gerechtelijke) traject is geregeld in de Wet sanering natuurlijke personen (Wsnp).

Gemeentelijke schuldhulpverlening omvat het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op het oplossen dan wel hanteerbaar maken van schulden, alsmede preventie en nazorg.

De Wgs verplicht gemeenten een beleidsplan vast te stellen en geeft gemeenten in overweging om in dat beleidsplan te beschrijven welke ambities men heeft, op welke wijze de uitvoering plaatsvindt, welke resultaten worden nagestreefd en op welke manier de kwaliteit geborgd wordt. Ook dienen gemeenten aan te geven op welke wijze schuldhulpverlening voor gezinnen met inwonende kinderen wordt vormgegeven. Schuldhulpverlening is in de Wgs gedefinieerd als: *het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.*

Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat de hulpverlening een integraal karakter heeft waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar ook naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan.

De definitie van integrale schuldhulpverlening zoals geformuleerd door de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK¹) luidt als volgt: *“Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een aanvrager bij het vinden van een oplossing voor financiële problemen, de eventuele oorzaken ervan en de omstandigheden die een oplossing in de weg staan, alsmede het voorkomen dat problematische schulden ontstaan (preventie).”* In de uitvoering van schuldhulpverlening volgt Werk & Inkomen van de Samenwerking A2-gemeenten de definitie en codes van de NVVK.

Een problematische schuld is een belangrijke belemmerende factor voor (volwaardige) participatie. Participatie is onderdeel van de Wmo, de Wwb en het minimabeleid van de aangesloten gemeenten. Een van de uitgangspunten van deze beleidsterreinen is het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van inwoners belemmeren. Het is namelijk uit sociaal oogpunt niet aanvaardbaar en economisch niet verantwoord wanneer mensen buiten de samenleving staan. Om deze redenen wordt ook met het beleid schuldhulpverlening door de gemeenten geïnvesteerd in het vergroten van de participatie van inwoners.

De artikelen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, met uitzondering van de artikelen 5 (moratorium) en 11 (basisbankrekening) zijn per 1 juli 2012 in werking getreden.

¹ NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

2. Schuldhelpverlening Werk & Inkomen Samenwerking A2-gemeenten

De samenwerking A2-gemeenten hadden een subsidierelatie met DommelRegio de organisatie voor maatschappelijk werk die werkzaam is in het werkgebied van de aangesloten gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard. DommelRegio is onderdeel van de Lumensgroep.

In de afgelopen jaren is ook schuldhelpverlening uitgevoerd door DommelRegio. De subsidieovereenkomst op het onderdeel schuldhelpverlening met deze organisatie is per 31 december 2012 beëindigd.

In het voorjaar van 2011 heeft het Samenwerkingsverband Werk en Inkomen (SWI) te Valkenswaard opdracht gegeven te onderzoeken op welke wijze schuldhelpverlening het beste georganiseerd en ingevoerd kan worden. Redenen om dit onderzoek te laten verrichten zijn de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) die een duidelijke regierol beoogt voor gemeenten, de problemen die worden ervaren in de huidige uitvoering door DommelRegio en het bureau Schulddienstverlening van de gemeente Eindhoven en het geringe aantal klanten dat in de huidige situatie adequaat geholpen werd.

De op het onderzoek gebaseerde startnotitie 'Schuldhelpverlening nieuwe stijl' is vanaf najaar 2011 in verschillende overlegvormen binnen de aangesloten gemeenten besproken. De conclusie uit deze overleggen is dat integrale schuldhelpverlening het beste uitgevoerd kan worden door Werk en Inkomen. Werk & Inkomen van de Samenwerking A2-gemeenten voert preventie en voorlichting zelf uit, evenals de werkvoorbereiding. De overige producten zoals psychosociale hulpverlening, budgetcoaching, schuldregeling en budgetbeheer, en het afgeven van een WSNP-verklaring zijn zeer specifiek en worden elders uitgevoerd. De conclusie is gebaseerd op de huidige situatie, de uitgangspunten van de gewenste dienstverlening, de noodzaak tot goede regievoering en de voor- en nadelen van het uitbesteden versus het zelf uitvoeren van (een deel van) de dienstverlening.

Rond de zomer van 2012 hebben de Colleges van B&W ingestemd met de plannen. Vanaf 1 januari 2013 zullen de inwoners van de aangesloten gemeenten die financiële problemen ondervinden zich kunnen melden bij de organisatie Werk & Inkomen van de samenwerking A2-gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard.

Om te voldoen aan de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) zijn de in de startnotitie opgenomen uitgangspunten en besluiten met betrekking tot schuldhelpverlening uitgeschreven in dit beleidsplan conform de vereisten die de Wgs daaraan stelt. Hierdoor sluit dit beleidsplan inhoudelijk volledig aan op de besluitvorming rondom schuldhelpverlening nieuwe stijl.

Daarnaast zijn in het beleidsplan alle verplichte onderwerpen beschreven en opgenomen waardoor een beleidsplan tot stand is gekomen dat voldoet aan alle wettelijke aspecten.

3. Visie en uitgangspunten schuldhulpverlening

De visie op schuldhulpverlening van de Samenwerking A2-gemeenten wordt als volgt omschreven:

Schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van de aangesloten gemeenten.

De problematiek staat centraal. Om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden, zullen de achterliggende problemen eveneens moeten worden aangepakt (integrale aanpak).

Daarbij blijft de verantwoordelijkheid voor het slagen van dit traject liggen bij de cliënt en schuldeiser(s).

De visie steunt op vier algemene uitgangspunten schuldhulpverlening:

- De schuldenaar is probleemeigenaar
- Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare
- Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect
- Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.

Schulden mogen geen belemmering vormen voor participatie. Aan alle inwoners met problematische schulden wordt de mogelijkheid geboden voor begeleiding om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Het duurzaam vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de burger staat centraal.

3.1 Toelichting algemene uitgangspunten

- De schuldenaar is probleemeigenaar

De eindverantwoordelijkheid voor het vinden van een oplossing of het slagen van een traject ligt bij de klant. Klanten melden zich met allerlei vragen en problemen. Soms zijn die problemen zo groot dat een crisissituatie dreigt, bijvoorbeeld een huisuitzetting of afsluiting van energie. De gemeente voorziet in ondersteuning en begeleiding daar waar nodig of haalbaar en voert de regie op het proces.

- Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare

Het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de eigen inzet, verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. Van de klant wordt verwacht dat hij of zij de eigen verantwoordelijkheid neemt. Dit betekent dat afspraken worden nagekomen, dat informatie op tijd wordt aangeleverd, dat tijdens het traject geen nieuwe schulden worden gemaakt en dat inzet wordt getoond. De klant ondertekent bij aanvang van een traject een contract waarin deze afspraken en verantwoordelijkheden beschreven staan.

Wanneer de klant niet meewerkt in een traject wordt in principe besloten om een traject te weigeren dan wel te beëindigen.

Schuldhulpverlening gaat uit van vraaggerichte aanpak. Welke vorm van hulp ingezet wordt en welke partners daarbij betrokken worden, is afhankelijk van de situatie waarin de klant zich bevindt en welke problemen aan de situatie ten grondslag liggen. De inzet van schuldhulpverlening is altijd maatwerk. Op basis van de persoonlijke en gezinssituatie wordt een passende vorm van hulp- en dienstverlening gezocht. Daarbij vindt afstemming plaats met partners binnen de zorgstructuren van de gemeente.

Het slagen van een traject hangt ook af van het schuldenpakket en de mate waarin schuldeisers bereid zijn medewerking te verlenen aan een oplossing. Niet voor iedere aanvrager is een schuldenvrije toekomst haalbaar, in een aantal gevallen zullen hanteerbare schulden een maximale oplossing zijn.

- Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect

Een integrale benadering houdt in dat er bij schuldhulpverlening niet alleen oog is voor de financiële problemen van de klant. Ook wordt gekeken naar de omstandigheden die van invloed zijn op de financiële problemen. Om de financiële problematiek duurzaam op te kunnen lossen, is het van belang dat de oorzaak van de problematiek duidelijk is. Daarbij wordt bekeken of de klant

problemen heeft waarvoor ook andere hulpverlening ingezet moet worden. Het achterliggend doel van de integrale aanpak is te komen tot een duurzaam resultaat. Het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant en optimale participatie in de samenleving staan daarbij centraal.

Schuldhulpverlening staat hiermee niet op zichzelf. De ketenpartners van schuldhulpverlening binnen de zorgstructuren van de gemeente werken nauw samen. Het uitgangspunt is dat de partners elkaar nodig hebben om de hulpverlening in het algemeen te laten slagen.

- Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.

Een belangrijk onderdeel van integrale schuldhulpverlening is preventie. Het doel van preventie is bewustwording zodat wordt voorkomen dat inwoners financiële verplichtingen aangaan die men niet kan nakomen.

Preventie is onder te verdelen in primaire, secundaire en tertiaire preventie. Primaire preventie is het voorkomen dat inwoners schulden maken door ze te leren bewust om te gaan met financiële verplichtingen. Secundaire preventie is het vroegtijdig onderkennen, opsporen en oplossen van schuldenproblematiek. Tertiaire preventie of nazorg wordt ingezet om terugval in een dergelijke situatie te voorkomen.

Zie paragraaf 5.3 van dit beleidsplan voor een nadere uitwerking van de verschillende vormen van preventie.

4. Toegang en weigering tot schuldhulpverlening

Toegang tot schuldhulpverlening is in principe mogelijk voor iedere inwoner² van 18 jaar en ouder, mits ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie van de aangesloten gemeenten, *die zijn financieën als een probleem ervaart*.

Daarmee wordt aangesloten bij het uitgangspunt van het kabinet dat schuldhulpverlening breed toegankelijk dient te zijn. Ook wordt op deze manier ingezet op het voorkomen van (grotere) schulden.

De klantengroep die zijn financieën als een probleem ervaart valt grofweg in drie categorieën uiteen:

- personen met eenvoudige financiële hulpvragen waarbij een snelle en simpele oplossing erger voorkomt (informatie en advies);
- personen met al dan niet problematische schulden die met een traject effectief geholpen kunnen worden (regelbare schulden);
- personen met een dermate complexe schuldvraag en andere problematiek dat hier sprake zal zijn van een intensief traject, dan wel dat geen hulp kan worden geboden (nog niet of niet regelbare schulden).

Daarnaast speelt niet alleen de financiële hulpvraag een rol, maar ook de eerder genoemde motivatie (regelbaarheid) van de klant zelf..

De Wgs biedt op basis van Artikel 3 lid 2 en lid 3 de Colleges van B&W de mogelijkheid om in beleidsregels nadere criteria vast te stellen voor weigerings- en beëindigingsgronden schuldhulpverlening. Uitgangspunt is dat in principe slechts één keer een volledig traject schuldhulpverlening wordt aangeboden. Dit wordt in de beleidsregels onder recidivebeleid nader uitgewerkt.

4.1 Specifieke doelgroepen

De maatschappelijke en sociale gevolgen van het hebben van schulden zijn vaak groot. Er is veelal sprake van belemmering op het gebied van werk, het deelnemen aan sociale activiteiten, maar ook bij de opvoeding van kinderen en hun deelname aan de maatschappij.

² Met inwoner wordt bedoeld een 'natuurlijk persoon'

4.1.1 Gezinnen met inwonende kinderen

Wanneer sprake is van gezinnen met inwonende kinderen zal in het aanmeldgesprek en de vervolggesprekken op basis van een checklist een aantal specifieke onderwerpen met betrekking tot de gezinssituatie worden besproken. Wanneer het nodig blijkt zal via de zorgnetwerken extra aandacht gegeven worden aan de situatie van deze gezinnen en de situatie van de kinderen. Dit sluit aan bij de vier algemene uitgangspunten waarin is aangegeven dat de (gezins)situatie van de klant uitgangspunt is en dat maatwerk wordt geboden.

4.1.2 (Ex-) ondernemers

Bij de totstandkoming van de Wgs is het standpunt ingenomen dat zelfstandig ondernemers die in financieel zwaar weer verkeren een beroep kunnen doen op het Besluit Bijstand Zelfstandigen (Bbz2004). Wanneer een onderneming niet levensvatbaar is en de onderneming of het beroep wordt beëindigd is schuldhelpverlening mogelijk mits er sprake is van een volledige bedrijfsbeëindiging.

In de beleidsregels worden nadere voorwaarden opgenomen voor de groep ex-ondernemers.

De groep zelfstandigen zonder personeel (zzp-ers) valt niet onder de categorie ondernemers, wanneer zij hun bedrijfsactiviteiten hebben beëindigd en uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel is de zelfstandige aan te merken als 'natuurlijk persoon' zonder onderneming.

5. Integrale schuldhelpverlening

5.1 Integrale aanpak

Een belangrijk uitgangspunt van de Wgs is dat de schuldhelpverlening een integraal karakter heeft. Dat betekent dat er bij de schuldhelpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor een oplossing van de financiële problemen (materiële schuldhelpverlening), maar er moet ook aandacht zijn voor eventuele omstandigheden die in verband kunnen staan met de financiële problemen van de klant (immateriële schuldhelpverlening). Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang in het kader van de schuldhelpverlening om samen met de klant de eventuele oorzaken, die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk weg te nemen.

Hetzelfde geldt uiteraard ook voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan. Kortom het samen met de klant wegnemen van deze oorzaken of omstandigheden is in veel gevallen essentieel om de financiële problemen van de klant in structurele zin op te lossen. Bij integrale helpverlening wordt zo nodig ook aansluiting gezocht bij andere beleidsterreinen binnen de gemeenten.

5.2 Doelstellingen en beoogde resultaten

Een investering in integrale schuldhelpverlening heeft de volgende doelstellingen:

- *Voorkomen maatschappelijke en sociale uitsluiting*
De burger is geholpen met de dienstverlening. Een investering in integrale schuldhelpverlening zorgt dat schulden geen belemmering meer vormen voor een burger om te participeren in de samenleving.
- *Bevorderen financiële zelfredzaamheid van inwoners*
door investering in integrale schuldhelpverlening wordt een bijdrage geleverd aan een gezonde financiële situatie en het terugdringen van de schuldenlast van inwoners.
- *Hulpverlening complementair aan andere beleidsterreinen*
- een investering in schuldhelpverlening zorgt dat het succes van andere gemeentelijke beleidsterreinen vergroot wordt, zoals op het gebied van zorg, re-integratie en armoedebestrijding.

- *Voorkomen van hoge maatschappelijke kosten*
door een investering in schuldhulpverlening worden hoge maatschappelijke kosten verminderd of voorkomen, zoals de kosten voor huisuitzetting, herhuisvesting, maatschappelijke opvang en een extra beroep op bijstand.
- *Beperking van economische schade*
Ondernemingen leiden forse schade bij problematische schulden. Dit leidt tot verlies van economische slagkracht. De inzet van schuldhulpverlening beoogt dit verlies zoveel mogelijk te beperken.
- *Klantgerichte aanpak*
Klantgerichte aanpak door maatwerk per klant met een zo hoog mogelijke inzet oftewel liefst schuldenvrij. Indien schuldenvrij (nog) niet mogelijk schulden hanteerbaar.

5.3. Preventie en nazorg

Het doel van preventie is bewustwording zodat wordt voorkomen dat inwoners financiële verplichtingen aangaan die men niet kan nakomen. Met het voorkomen van problematische schulden wordt ook voorkomen dat er belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten ontstaan.

Primaire preventie zal gedurende de periode van dit beleidsplan nog nader worden vormgegeven. Te denken valt aan actieve benadering van inwoners ter bewustwording van de financiële situatie door middel van publicaties in huis-aan-huisbladen, informatie op de website van Werk & Inkomen en dergelijke.

Werk & Inkomen van de aangesloten gemeenten zet actief in op secundaire preventie door samenwerking te zoeken met woningbouwverenigingen en energiemaatschappijen om door middel van (vroeg-)signalering betalingsachterstanden op te vangen en op te pakken, rekening houdend met de privacywetgeving op dit gebied.

Nazorg (tertiaire preventie) wordt ingezet aan het einde van de hulpverlening. Klanten die een beroep hebben gedaan op schuldhulpverlening en een traject succesvol hebben afgerond, krijgen na afloop van de hulpverlening nazorg aangeboden. Deze nazorg beoogt inzichtelijk te krijgen of de klant nog steeds zijn inkomsten en uitgaven in balans heeft en financieel zelfredzaam is.

6. Wachtijd en doorlooptijden schuldhulpverlening

6.1 Wachtijd

De wachtijd is de periode die verstrijkt tussen het moment dat een persoon zich tot de gemeente wendt voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. De Wgs schrijft voor dat de wachtijd maximaal vier weken mag zijn. De maximale wachtijd is een termijn van orde. Dit betekent dat er geen directe sanctie is voor de gemeente is, indien deze de geldende termijn overschrijdt. De gemeente mag de wachtijd overschrijden wanneer aantoonbaar is dat het niet halen ervan aan de klant te wijten is.

Aangezien korte wachtijden bijdragen aan het voorkomen en beperken van problematische schulden en aan de bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldbemiddelingstraject, streeft Werk & Inkomen naar een zo kort mogelijke wachtijd.

Het eerste contact moet laagdrempelig zijn voor de klant en vindt plaats in de vorm van een aanmeldgesprek waarin een globale inschatting gemaakt wordt van de problematiek en het mogelijke vervolgtraject. Als de klant naar aanleiding van dit gesprek een aanvraag voor schuldhulpverlening wil doen, wordt de klant uitgenodigd voor een intakegesprek. Dit gesprek, waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, zal altijd binnen maximaal vier weken plaatsvinden.

Wanneer er sprake is van een bedreigende situatie³, vindt het intakegesprek binnen drie werkdagen plaats.

6.2 Doorlooptijden

Lange doorlooptijden hebben een negatieve invloed op de motivatie van de klant om mee te (blijven) doen aan een schuldhulpverleningstraject. Beperking van doorlooptijden is ook positief voor bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldbemiddelingstraject en draagt bij aan het voorkomen en beperken van problematische schulden. Daarnaast is het van belang dat de klant vooraf een globaal beeld heeft van de doorlooptijd en dat rekening wordt gehouden met de individuele situatie van de klant. In de Wgs is opgenomen dat gemeenten verplicht zijn schuldenaren vooraf globaal inzicht te geven in de te verwachten doorlooptijd. De verwachting die de gemeente afgeeft is een termijn van orde. Op het overschrijden van deze termijn staat geen sanctie.

In de beleidsregels zullen richtinggevende termijnen voor de doorlooptijden worden opgenomen, die in het werkveld gebruikelijk zijn..

7. Uitvoering schuldhulpverlening

7.1 Juridische aspecten

De invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kent juridische gevolgen voor de dagelijkse praktijk. De beginselen van de Algemene wet bestuursrecht zijn van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit was voor de invoering van de wet niet het geval.

De beslissing van het college tot het doen van een aanbod of tot het weigeren van integrale schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het besluit moet binnen acht weken na datum aanvraag genomen worden. Bij niet tijdig beslissen is de Wet dwangsom en beroep van toepassing. Tegen het besluit is bezwaar en beroep mogelijk. Het college neemt het besluit op basis van een schriftelijke aanvraag en maakt het besluit door middel van een beschikking aan de aanvrager bekend. Het afgeven van een beschikking wordt gemandateerd aan de medewerkers schuldhulpverlening. Bij het nemen van een negatief besluit (afwijzing) is het belangrijk dat het besluit in de beschikking goed gemotiveerd wordt. De motivatie moet afgeleid zijn van wat bepaald is in het beleid en de beleidsregels.

Colleges kunnen ook ambtshalve overgaan tot schuldhulpverlening. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn in spoedgevallen waarin de wil van de persoon die schuldhulpverlening nodig heeft niet kenbaar gemaakt kan worden. In de artikelen 5 en 6 van de Wgs is de inlichtingen- en medewerkingsverplichting opgenomen. De aanvrager wordt zowel door het aanvraagformulier als de beschikking hierop gewezen. Wanneer de aanvrager zich niet aan deze voorwaarden houdt, kan de hulpverlening beëindigd worden. De beëindiging van een traject in het kader van integrale schuldhulpverlening wordt door de gemeente schriftelijk gemotiveerd. Afhankelijk van het behandelingsstadium is de burger enige tijd uitgesloten van schuldhulpverlening.

Naast de gebruikelijke mogelijkheid van bezwaar en beroep, kan de aanvrager gebruik maken van de klachtenprocedure Valkenswaard, of een klacht indienen bij de nationale ombudsman.

7.2. Regierol

Werk & Inkomen voert een deel van de schuldhulpverlening zelf uit. De onderdelen schuldregeling, budgetbeheer, budgetbegeleiding, psychosociale hulpverlening en Wsnp zijn uitbesteed bij externe partijen. De gemeente is verantwoordelijk voor schuldhulpverlening. Binnen deze verantwoordelijkheid stuurt, faciliteit en controleert de gemeente, als opdrachtgever van schuldhulpverlening, de uitvoerende organisaties. Sturen door middel van een duidelijke opdracht en een verantwoordingskader, faciliteren door het beschikbaar stellen van middelen en het geven van ruimte voor ieders professie en controleren door het toezien op het naleven van het beleid, de beleidsregels en het behalen van de gewenste resultaten.

³ Van een bedreigende situatie is sprake in geval van aangezegde huisuitzetting of afsluiting van energie en water, dan wel van beëindiging zorgverzekering

De gemeente heeft de volgende taken:

- Vaststellen vierjaarlijks beleidsplan
- Afspraken maken met betrokken partijen
- Toetsen deskundigheid en capaciteit betrokken partijen
- Evalueren en bijsturen van de afspraken met de betrokken partijen
- Borgen kwaliteit
- Uitvoeren tevredenheidsonderzoeken
- Evalueren effectiviteit beleid
- Afhandeling bezwaar en beroep
- Afhandeling dwangsomverzoeken op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

7.3. Waarborgen kwaliteit van de dienstverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening laat de gemeenten vrij hoe zij uitvoering geven aan de schuldhulpverlening. In de wet wordt gesteld dat de gemeente in het plan moet aangegeven welke maatregelen zij neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Impliciet kan hieruit worden opgemaakt dat schuldhulpverlening in ieder geval kwalitatief en professioneel dient te worden uitgevoerd. Het is essentieel dat zowel de schuldenaar als de schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht wordt gedaan aan hun belangen.

Werk & Inkomen van de Samenwerking A2-gemeenten voert een deel van de schuldhulpverlening zelf uit. Het feitelijke schuldregelen, evenals budgetbeheer wordt uitgevoerd door een externe partij.

Werk & Inkomen stelt als voorwaarde dat deze externe partij lid is van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, dan wel gecertificeerd is conform de NEN-norm 8048⁴. Op deze manier is een vakgerichte aanpak, het werken conform beproefde modules en voortdurende deskundigheidsbevordering van medewerkers gegarandeerd. Voor schuldeisers geldt het lidmaatschap van de NVVK als een pré.

Verder is het van essentieel belang dat alle partijen die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening beschikken over voldoende capaciteit en deskundigheid.

Om de kwaliteit te kunnen meten, worden met de betrokken partijen duidelijke afspraken gemaakt over de te behalen resultaten. De partijen rapporteren over deze resultaten. Op basis van de rapportages vindt waar nodig bijsturing plaats. Borging van kwaliteit van het totale traject schuldhulpverlening wordt nader uitgewerkt in een kwaliteitsplan Werk en Inkomen.

7.4 Managementinformatie

Op basis van managementinformatie worden kwaliteit en gewenste resultaten gevolgd. In de managementrapportage zal onderstaande informatie opgenomen worden om te kunnen sturen op de doelstellingen en kwaliteitsaspecten:

Vanuit Werk & Inkomen

- aantal aanmeldingen
- aantal aanmeldingen wat hieruit voortkomt voor informatie en advies
- aantal aanmeldingen wat hieruit voortkomt voor een traject schuldhulpverlening
- aantal crisissituaties dat zich aanmeldt
- aantal recidivisten dat zich aanmeldt
- uitvalcijfers en de reden van uitval
- doorlooptijd en wachttijd per traject

⁴ NEN 8048 heeft betrekking op een groot aantal activiteiten dat onder de noemer schuldhulpverlening valt zoals: intake, schuldregeling, herfinanciering, budgetcoaching, budgetbeheer, nazorg en de relatie met andere organisaties die betrokken zijn bij de problematiek van de cliënt.

- aantal doorverwijzingen vanuit de gemeente naar ketenpartner voor schuldregeling
- slagingspercentage dan wel positief / negatief resultaat van
 - informatie en adviestrajecten
 - bemiddelingen in crisissituaties

Vanuit de externe partijen

- aantal gestarte schuldregelingen
- aantal doorverwijzingen naar de Wsnp door de externe partij
- aantal contacten nazorg na succesvol traject
- doorlooptijd per traject
- uitvalcijfers en de reden van uitval
- aantal, soort en afhandeling van klachten
- slagingspercentage dan wel positief / negatief resultaat van
 - schuldregelingstrajecten
 - aantal contacten nazorg nazorg
 - aantal klanten psycho-sociale hulpverlening
 - aantal klanten budgetcoaching
 - resultaten/uitval
 - doorlooptijden

Daarnaast verzamelt Werk & Inkomen informatie over de doelgroep om een goed beeld te krijgen van de klanten die een beroep doen op schuldhulpverlening. Het doel van deze informatie is om in de toekomst beter inzicht te hebben in de vraag van de klant. Met deze informatie kan ook een relatie worden gelegd met gebiedsgerelateerde aanpak en/of andere beleidsterreinen. De informatie is ook input voor de aanpak van preventie.

De informatie die vastgelegd wordt, betreft onderstaande gegevens:

- Geslacht
- Leeftijd
- Gezinssituatie
- Postcode woonadres
- Inkomen (soort en hoogte van het inkomen)
- Hoogte van de schuld
- Recidive
- Ex-ondernemers.

7.5 Evaluatie

Op basis van de managementinformatie genoemd in paragraaf 7.4 vindt vier keer per jaar, te weten na afloop van ieder kwartaal een evaluatie plaats met de externe partijen om te bekijken of de kwaliteit die Werk & Inkomen nastreeft, behaald is. De conclusies kunnen aanleiding geven tot verbetervoorstellen. Geëvalueerd wordt of de integrale aanpak goed is verlopen en welke aspecten verbeterd kunnen worden.

8. Financiën

8.1 Gevolgen van de nieuwe wet

De wetgever heeft de taak aan te geven of de inhoud van het wetsvoorstel leidt tot een taakverzwaring van de gemeenten en, als dit het geval is, hoe deze taakverzwaring gefinancierd moet worden. Zij heeft uitgesproken dat het niet de bedoeling is om structureel extra middelen beschikbaar te stellen. Het Rijk gaat naast extra kosten ook uit van een inverteffect door een extra inzet op preventie, het voorkomen van recidive en nazorg en effecten op aanverwante gemeentelijke taakgebieden (bijzondere bijstand, re-integratie, afsluitingen nutsvoorzieningen, huisuitzettingen, verslaafdenzorg). De financiële consequenties van deze inverteffecten kan het Rijk (nog) niet zichtbaar maken. Landelijk worden er initiatieven genomen voor het ontwikkelen van een model voor berekening van maatschappelijke kosten.

8.2 Gemeentelijke middelen

Het aanbieden van schuldhulpverlening brengt kosten met zich mee voor de gemeente door het inkopen van schuldhulptrajecten, budgetbeheer en – begeleiding en de eigen personele inzet. Het aantal hulpvragen is de laatste jaren flink toegenomen. Verwacht wordt dat de komende jaren het aantal hulpvragen op dit hoge niveau zal blijven. De gemeente heeft bij schuldhulpverlening zelf de regie in handen en kan zelf prioriteiten stellen en kiezen hoe de schuldhulpverlening te willen organiseren.

De kosten voor schuldhulpverlening worden gedekt uit het gemeentefonds in het bijzonder uit de gelden voor armoedebestrijding. Naar het oordeel van het kabinet kunnen gemeenten besparingen realiseren op de schuldhulpverlening door meer selectieve en gerichte schuldhulpverlening. Het is aan gemeenten zelf om daaraan invulling te geven en daartoe maatregelen te treffen, waaronder maatregelen op het terrein van preventie en efficiency. In dit voorliggende beleidsplan is om budgettaire redenen afgezien van schuldhulpverlening aan ondernemers en niet voorzien in inzet van vrijwilligers tbv preventie.

Bij de besluitvorming over het zelf uitvoeren van een deel van de integrale schuldhulpverlening zijn de navolgende budgetten vastgesteld.

Budget schuldhulpverlening

Gemeente	Verdeling trajecten	Budget vanaf 2013
Cranendonck	120	€ 139.530
Heeze-Leende	43	€ 63.560
Valkenswaard	275	€ 332.214
Totaal	438	€ 535.304

Naar verwachting is dit budget afdoende voor de hierboven genoemde aantallen. Een eerste inschatting over de ontwikkeling van het aantal aanmeldingen zal in de tweede helft van 2013 gemaakt kunnen worden.

8.3 Implementatiekosten

De invoering van deze wet leidt tot implementatiekosten, deze kosten zijn separaat berekend in de opstartkosten voor de inrichting van een onderdeel schuldhulpverlening bij Werk & Inkomen.

8.4 Rendement

De doelstellingen in paragraaf 5.3 beschreven, geven duidelijk aan dat een investering in schuldhulpverlening resultaat geeft op andere terreinen. Het maatschappelijk rendement door een investering in schuldhulpverlening is echter nog moeilijk in concrete bedragen uit te drukken. Op het gebied van armoedebestrijding kan in algemene zin gesteld worden dat een investering in schuldhulpverlening rendement oplevert omdat sprake is van minder oninbare vorderingen, minder en/of kortere WWB uitkeringen en minder uitgaven aan minimeerregelingen. Verder is de algemene aanname dat minder beroep wordt gedaan op maatschappelijke opvang en minder sprake is van woningontruimingen/herhuisvesting.

Wanneer sprake is van multiproblematiek moet het rendement en de baten gedeeld worden met de inzet op andere beleidsterreinen. Door de integrale aanpak wordt resultaat van en voor de klant een breed resultaat van de inzet van meerdere partijen.

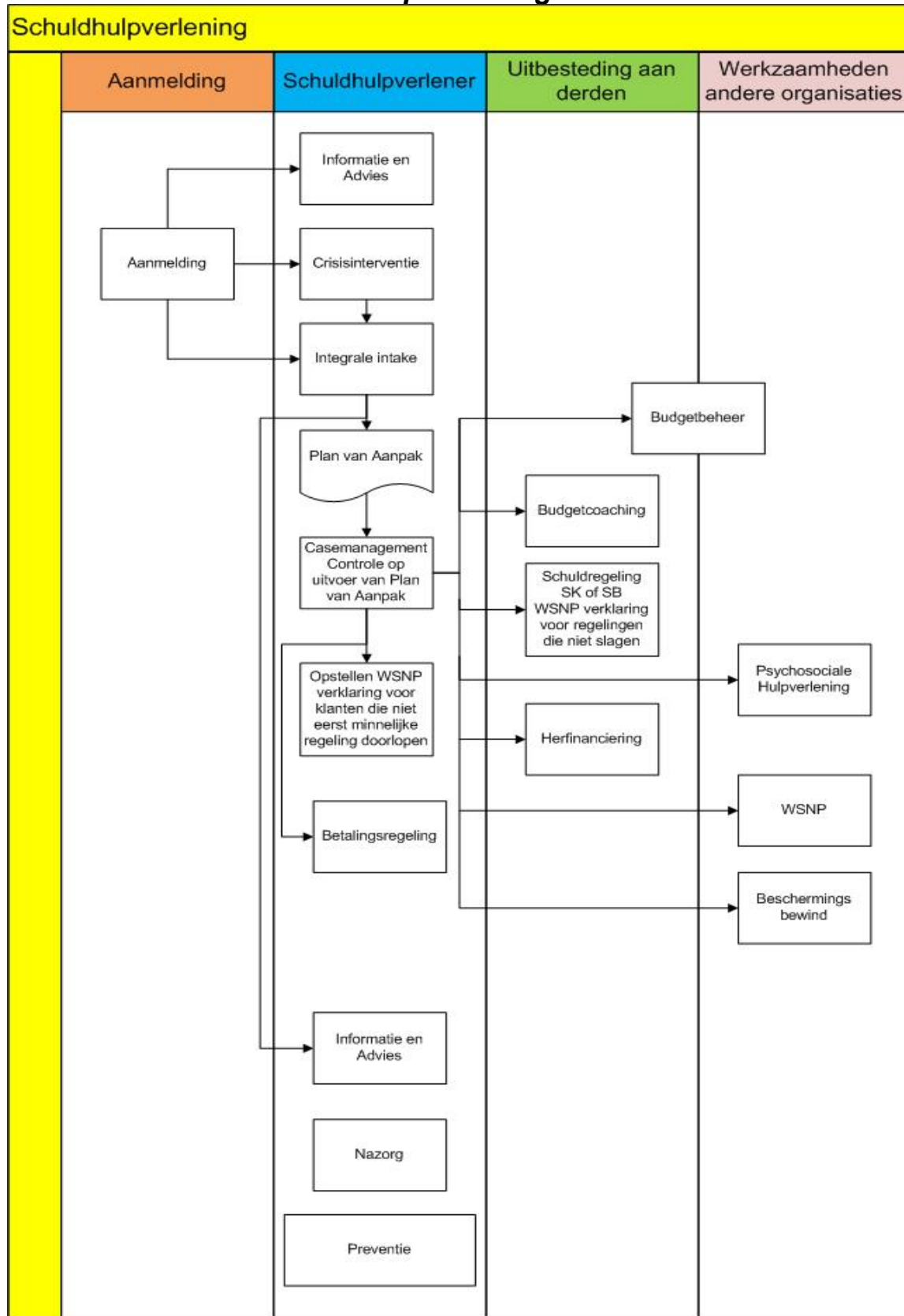
In 2011 en 2012 is door diverse bureaus onderzoek⁵ gedaan naar de effecten van schuldhulpverlening, waarbij kostenberekeningen zijn gemaakt met betrekking tot (een deel van) de doelgroep voor schuldhulpverlening. Genoemde onderzoeken geven een indicatie van kosten die breder in de gemeentelijke organisatie gedragen worden en een relatie hebben met het al dan niet inzetten van schuldhulpverlening.

⁵ Regioplan: Schuldhulpverlening loont! Een euro investeren levert 2 euro op.

Stade Advies: kosten voor kwetsbare (Multi probleem-) gezinnen circa 40.000 euro per jaar.

Namens Eropaf.org: kosten huisuitzetting circa 10.000 euro voor gemeente en wvbv, maatschappelijke kosten daarna kunnen oplopen tot soms wel 70.000 euro.

BIJLAGE Schema schuldhulpverlening



BIJLAGE Overzicht aanpalende beleidsterreinen

Schuldhelpverlening heeft een relatie met de navolgende beleidsterreinen:

- arbeidsmarktbeleid (inkomen/werkloosheid)
- armoedebelaid (terugdringen niet gebruik en inkomen verruimende maatregelen)
- re-integratiebeleid (terugval inkomen/verruimen inkomen)
- onderwijsbeleid (preventie)
- gezondheidsbeleid (preventie, maar ook gezondheid in relatie tot financiële zelfredzaamheid)
- openbare orde (criminaliteit)
- welzijn (psychosociale hulpverlening)
- inburgering
- WMO.

Daarnaast heeft een aantal regelingen raakvlak met schuldhelpverlening, te weten:

Armoederegelingen, inkomensondersteuning voor bijzondere kosten:

- bijzondere bijstand
- langdurigheidstoelag
- stimuleringsubsidie maatschappelijke participatie
- participatieregelingen voor kinderen.