Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2022-2025

Inleiding

In Nederland heeft één op de drie huishoudens betalingsachterstanden. 8,3% van alle huishoudens heeft geregistreerde problematische schulden. Van deze groep krijgt zo'n 14% hulp van bijvoorbeeld schuldhulpverlening. De overige huishoudens proberen zelf uit de schulden te komen. In Cranendonck ligt het percentage geregistreerde problematische schulden lager, namelijk op 4,6%. Dat betekent dat er toch ruim 400 huishoudens mee te maken hebben. Er valt dus nog veel te winnen in het vroegtijdig bereiken van mensen met financiële problemen om dit te voorkomen.

Dit is dan ook een belangrijke opdracht die we ons zelf geven. Daarnaast draagt dit bij aan het beperken van de maatschappelijke en economische schade. Door de financiële problemen ontstaan er namelijk ook problemen op andere leefgebieden met alle gevolgen van dien.

We kunnen dit niet alleen. Schuldhulpverlening staat niet op zichzelf. Het maakt integraal onderdeel uit van het sociaal domein. Doelstelling en werkwijze schuldhulpverlening moeten dan ook bijdragen aan de doelen, gesteld in het Beleidskader Sociaal Domein Cranendonck 2019-2022.

Met name armoede en schulden zijn nauw verbonden. Daarom is er gekozen voor het gelijktijdig voorleggen van het beleidsplan Schuldhulpverlening met het koersdocument 'Minimale armoede, Maximaal meedoen' aan de Raad. Dit koersdocument is tot stand gekomen in het proces van het open platform 'Minimale armoede, Maximaal meedoen'. Uiteraard is in dit platform schuldhulpverlening actief vertegenwoordigd. Het inhoudelijk kader van dit armoedebeleid staat beschreven onder Lokaal kader.

Dit document begint met het wettelijk en lokaal kader. Vervolgens nemen we u mee in de doelstelling, maatschappelijke opdracht en ambities van schuldhulpverlening. We geven aan hoe we de kwaliteit borgen en welke resultaten we willen bereiken.

Wettelijk kader

In dit onderdeel staat beschreven welke wettelijke kaders gelden bij (het vormen van beleid) schuldhulpverlening.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Het wettelijk kader voor schuldhulpverlening vormt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), die sinds 1 juli 2012 van kracht is. De gemeente is verplicht schuldhulpverlening te bieden, maar heeft beleidsvrijheid bij de invulling hiervan. Wettelijk is wel vastgelegd dat de gemeenteraad een beleidsplan vaststelt. In dit plan moet in ieder geval worden aangegeven:

a. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen.
b. welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.
c. het maximaal aantal weken wachttijd dat de gemeente nastreeft indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening.
d. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

Per 1 januari 2021 is de wet gewijzigd. Inhoudelijk betekent dit dat gemeenten per 2021 de opdracht en daarmee mogelijkheid hebben gekregen om gegevens van burgers met betalingsachterstanden in een vroeg stadium uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. Hierdoor krijgen gemeenten mensen met schulden tijdig in beeld en kunnen zij schuldhulpverlening aanbieden. Dit heet vroegsignalering.

Ook is het door deze wetswijziging mogelijk geworden om schuldhulpverlening te bieden aan ondernemers. In de actuele wet behoren ondernemers wel tot de doelgroep van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit was voorheen niet het geval.

De beginselen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. De beslissing van het college tot het doen van een aanbod of het weigeren van integrale schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Awb. Tegen het besluit is bezwaar en beroep mogelijk.

Dit beleidsplan is aanvullend op de 'Verordening Beslistermijn Schuldhulpverlening Gemeente Cranendonck'. Hierin zijn de termijnen voor het schuldhulpverleningstraject reeds opgenomen en op 9 februari 2021 door de Raad vastgesteld.

Lokaal kader

Beleidskader Sociaal Domein Cranendonck

Uitgangspunten:

1. Loslaten is lef hebben
2. We organiseren nabijheid
3. We werken integraal
4. De behoefte van de inwoner staat centraal
5. De kracht van duurzame samenwerking
6. Positieve gezondheid

Missie:

De inwoners van Cranendonck voelen zich eigenaar van vragen, uitdagingen en kans die zij in het leven tegenkomen, zowel van zichzelf als van hun directe omgeving. Daarmee gaan ze aan de slag, waar nodig met ondersteuning van vrijwilligers, verenigingen uit het dorp, gemeente of professionele organisaties

Doelstellingen:

1. Samenredzaamheid: inwoners hebben en houden regie over eigen leven
2. Leefbaarheid: inwoners voelen zich prettig in hun woonomgeving
3. Participatie: inwoners doen mee en dragen bij (naar vermogen)
4. Talentontwikkeling: inwoners groeien gezond en veilig op en kunnen zich maximaal ontwikkelen

Armoedebeleid[1]

Ambitie:

In Cranendonck kiezen we voor minimale armoede en maximaal meedoen voor alle inwoners, waarbij iedereen de mogelijkheid heeft zijn/haar unieke bijdrage te leveren. Preventie is belangrijk en samen nemen we de drempels rondom (het taboe rond) armoede weg. Informatie en hulp zijn gemakkelijk te vinden, net als een luisterend oor én een oplossingsgericht netwerk. Armoede kan iedereen overkomen, maar weet “Er is altijd iemand voor jou”.

Doelstellingen:

Signalering & preventie:

- Eerder signalen opvangen, het gesprek aangaan en inwoners begeleiden naar de juiste plek en instanties voor ondersteuning
- Focus op mogelijkheden in plaats van beperkingen
- Duidelijk maken waar je terecht kunt met financiële zorgen
- Maatwerk leveren; Iedere doelgroep op een eigen passende manier aanspreken
- Actieve en continue communicatie: we laten zien dat hulp binnen handbereik is

Sociaal isolement:

- Verbinden van initiatieven en vergroten bekendheid voor alle inwoners
- Wegnemen van het taboe
- Ruimte voor sociaal samenzijn
- Op informele en anonieme manier informatie delen over voedselhulp, kleding, 1e levensbehoeften zonder dat direct duidelijk is waar je voor komt.

Systemen:

- Systemen, waar mogelijk, op elkaar aan laten sluiten.
  Dit verkleint het risico op achterstanden/schulden bij veranderende leefsituatie.
- Inwoners zijn vroegtijdig en goed op de hoogte wat de noodzaak is om tijdig verandering in leefsituatie door te geven
- De toon van communicatie van instanties is menselijk, duidelijk en waar mogelijk is er één aanspreekpunt.
- Er is een link tussen inwoner en instanties. Iemand die je aan de hand meeneemt.

[1] Het koersdocument met ambitie en doelen voor het armoedebeleid wordt gelijktijdig met het Beleidsplan schuldhulpverlening voorgelegd ter besluitvorming.

Doelstelling schuldhulpverlening

Afgeleid van het lokaal kader en binnen de wettelijke grenzen, komen we tot de volgende doelstelling voor schuldhulpverlening.

Doelstelling schuldhulpverlening

Het duurzaam vergroten van financiële zelf-/samenredzaamheid van de inwoner binnen zijn/haar mogelijkheden. Dit draagt bij aan wat we binnen het sociaal domein willen bereiken, nl samenredzaamheid en participatie van inwoners.

We gaan voor de best passende begeleiding en oplossing voor de klant. De behoefte van de klant is hierin leidend, zoals ook bepaald in het beleidskader sociaal domein. Het doel wordt dus bepaald door de klant, mits binnen de kaders van de wet.

Maatschappelijke opdracht

Afgeleid van het lokaal kader, de doelstelling en binnen de wettelijke grenzen, komen we tot de volgende ambities voor de doorontwikkeling van schuldhulpverlening.

Inwoners zo vroeg mogelijk bereiken met preventie en vroegsignalering

Onze opdracht is om inwoners die financieel risico lopen zo vroeg mogelijk te bereiken om erger te voorkomen.

Dit realiseren we door:

- Vroegsignalering van schulden.
  We ontvangen signalen van betalingsachterstanden door vaste lasten partners. Deze signalen worden gescreend op urgentie en contactmogelijkheden. Dit bepaalt de vorm van contact; schriftelijk, telefonisch of door een huisbezoek. De preventiemedewerker gaat in gesprek over behoeften en brengt de situatie in kaart. Bij behoefte aan ondersteuning, zorgt de preventiemedewerker ervoor dat de juiste ondersteuning aansluit. De preventiemedewerker is dan ook onderdeel van het sociaal team. Dit maakt het mogelijk dat er integraal ondersteuning geboden wordt.

- Actieve bijdrage aan het thema ‘Preventie en signalering’
  Een actieve bijdrage aan het thema ‘Preventie en signalering’ binnen het platform ‘Minimale armoede, Maximaal meedoen’. Acties die hieruit voortkomen, integreren onze preventiemedewerker en schuldhulpverlener in hun werkwijze. Door deelname aan het platform, kennen we elkaar. Hierdoor zullen andere partijen onze preventiemedewerker sneller betrekken als ze contact hebben met een inwoner met financiële risico’s.

- Voorzieningencheck.
  We checken bij contact met inwoners of zij gebruik maken van de landelijke en lokale voorzieningen en regelingen die er zijn. Op deze manier kunnen inwoners de kansen benutten om hun besteedbaar inkomen te vergroten. Hierdoor lopen zij minder risico op financiële problemen.

- Deelname aan de Nederlandse Schuldhulproute.
  Door deel te nemen, wordt ons lokale netwerk van ondersteuning gekoppeld aan het landelijk netwerk van organisaties die verbonden zijn met de Nederlandse Schuldhulproute. Dit betreft een landelijk telefoonnummer, website met een apart kanaal voor ondernemers. Mensen kunnen in eerste instantie anoniem een test doen en afhankelijk van de uitkomsten worden zij gericht doorgeleid naar lokale ondersteuning. Er is ook mogelijkheid voor persoonlijk contact via het landelijk telefoonnummer. Er zijn communicatiecampagnes om het nummer en website onder de aandacht te brengen bij mensen.

Insteken op positieve gezondheid

Volgens de visie van positieve gezondheid, is gezondheid het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Hierbij staan mentale functies, het welzijn en sociaal maatschappelijke participatie centraal.

Onze opdracht is om rekening te houden met dit vermogen bij inwoners en mogelijkheden te scheppen om positieve gezondheid te bevorderen.

Dit realiseren we door:

- We houden rekening met het mentaal welbevinden en effecten van stress
  Langdurige financiële problemen zorgen bij de meeste mensen voor chronische stress. Uit hersenonderzoeken is gebleken dat deze stress zorgt voor het achteruitgaan in IQ met gemiddeld 15 punten. Met name executieve functies gaan achteruit. Dat betekent dat mensen niet of minder in staat zijn om afgewogen beslissingen te nemen. Ook is er minder mentale capaciteit om de situatie te overzien. We nemen inwoners dan ook stap voor stap mee in het schuldhulpverleningsproces. Voorbeelden hiervan zijn: De informatie en stukken die verzameld moeten worden, zijn opgedeeld in behapbare stappen. Er is ook ondersteuning mogelijk bij het verzamelen van deze stukken en het invullen van formulieren. Klanten krijgen een herinnering voor een afspraak.

  Door het reduceren van de stress, ontstaat er meer mentale capaciteit om bijvoorbeeld te participeren in de gemeenschap.

- De inwoner heeft regie .
  De behoeften van de klant is leidend. We kijken samen met de klant naar wat hij/zij wil bereiken en hoe hij/zij dit met het eigen netwerk en hulpverlening kan bereiken.
  We sluiten aan bij de mogelijkheid van de inwoner om zelf regie te houden.
  Het kan bijvoorbeeld tijdelijk nodig zijn en aansluiten bij de behoefte om budgetbeheer in te zetten. Dit kan helpen om stress te verminderen in de beginfase. Wanneer iemand weer hiertoe in staat is, eventueel met aangeleerde vaardigheden door budgetcoaching, kan hij/zij de regie over financiën weer terugnemen. Samen met de Kredietbank Nederland kunnen we makkelijk met de klant op- en afschalen in regie op financiën. Ook zorgen we met nazorg voor een goede overgang naar het zelf herpakken van de regie op financiën. Dit draagt bij aan een duurzame oplossing voor de financiële problemen.

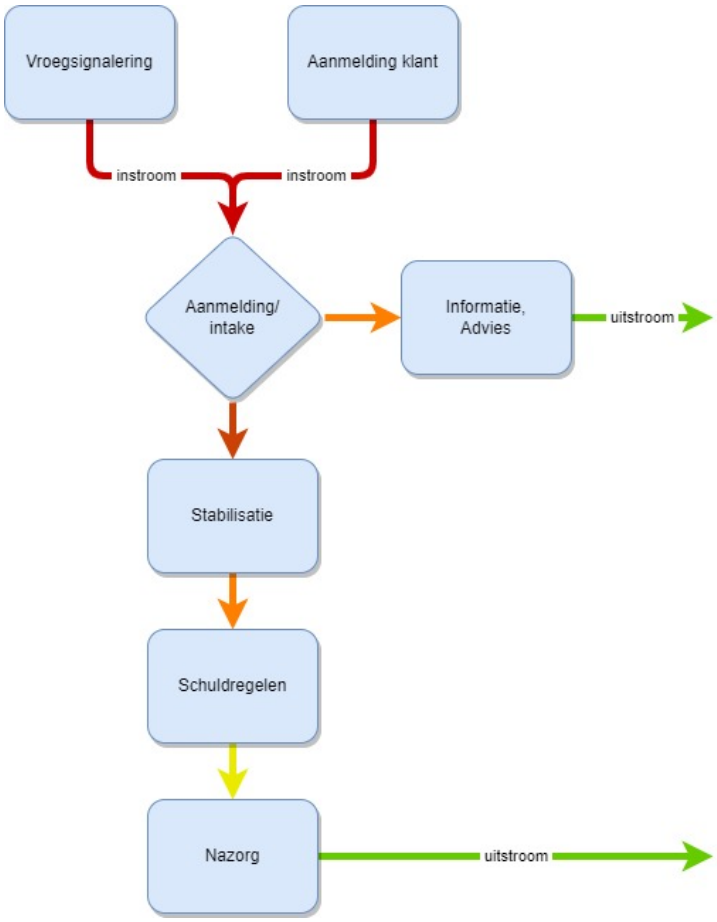
- Bevorderen sociale en maatschappelijke participatie.
  Door deelname aan het platform ‘Minimale armoede, maximaal meedoen’, dragen we bij aan oplossingen waarbij mensen in armoede toch deel kunnen nemen aan het sociaal verkeer.

Vloeiend proces met begrijpelijke taal

Onze opdracht is om binnen de wettelijke kaders te zorgen voor een vloeiend hulpverleningsproces met één aanspreekpunt. De toon van communicatie is menselijk en begrijpelijk.

Dit realiseren we door:

- Vloeiend ondersteuningsproces
  Samen met onze partners zorgen we voor een vloeiend ondersteuningsproces met goede afstemming onderling. Het nazorgtraject zorgt ervoor dat iemand in eigen tempo met de benodigde vaardigheden zelf de regie op de financiën kan herpakken.



- De schuldhulpverlener is casusregisseur
  Binnen de ondersteuning zijn meerdere oplossingsrichtingen mogelijk met inzet van externe partijen. Onze schuldhulpverlener is regisseur en blijft aanspreekpunt voor de inwoner. Hij/zij kijkt samen met de inwoner naar een passende oplossing. Door dit vaste en vertrouwde aanspreekpunt is er minder risico op uitval in het proces.

- Mondelinge communicatie
  Onze schuldhulpverleners hebben in gesprekken aandacht en begrip voor de stress en gevolgen die de situatie met zich meebrengt. Zij communiceren duidelijk en menselijk over de mogelijkheden en de stappen die daarbij horen.

- Schriftelijke communicatie: begrijpelijke taal
  Alle schriftelijke communicatie wordt continu gescreend en waar nodig aangepast.
  We kijken kritisch naar de teksten van mails, brieven en beschikkingen en raadplegen de cliëntenraad Werk & Inkomen hiervoor. De toon is menselijk, positief en begrijpelijk.

Aandacht voor kwetsbare groepen

- Gezinnen met kinderen
  We wijzen gezinnen op de mogelijkheden voor hun kinderen om mee te doen met school-, sport- en culturele activiteiten. Dit draagt bij aan de talentontwikkeling en het zich maximaal kunnen ontwikkelen van kinderen.

  In het kader van vroegsignalering maar ook later in het traject zullen we alles doen om uithuiszettingen te voorkomen. Bij gezinnen met kinderen staat de veiligheid en het welbevinden van het kind voorop. Onze handelingen zijn hierop gebaseerd. We betrekken benodigde partijen. We nemen verantwoordelijkheid en spreken ieder aan op zijn verantwoordelijkheid voor de maximale ontwikkeling van kinderen.

- Ondernemers
  Vanaf 2021 bieden we schuldhulpverlening aan ondernemers aan. Gedurende de komende jaren zullen we op basis van ervaringen deze dienstverlening verder doorontwikkelen. Daarbij kijken we sterk naar de samenhang met de Bbz (Besluit bijstandsregeling zelfstandigen) en overige re-integratiemogelijkheden.

- Statushouders
  Statushouders komen in een nieuw land met nieuwe gebruiken, regels etc. Voor veel van hen is het voeren van een financiële huishouding niet vanzelfsprekend. Dit maakt hen kwetsbaar voor financiële problemen.

  Gemeenten krijgen met de komst van nieuwe inburgeringswet per 1 januari 2022 de opdracht om inburgeraars die in hun gemeente komen wonen enige tijd financieel te ontzorgen, om te voorkomen dat zij in financiële problemen raken. Ondersteuning bij financiële zelfredzaamheid is een onderdeel van de hulp bij de integratie van statushouders. Het is de bedoeling dat de bijstandsgerechtigde inburgeraar leert welke financiële en administratieve verplichtingen samenhangen met de verstrekte uitkering, toeslagen en vaste lasten, en dat hij in staat is deze zaken na de periode van ontzorging zelfstandig uit te voeren. We verwachten dat dit preventief werkt, waardoor het risico op schulden bij statushouders afneemt.

Kwaliteit

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening laat de gemeenten vrij in hoe zij uitvoering geven aan de schuldhulpverlening. In de wet wordt gesteld dat de gemeente in het plan moet aangeven welke maatregelen zij neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Werk & Inkomen voert een deel van de schuldhulpverlening zelf uit. Dit betreft vroegsignalering, toegang, aanmelding, intake, inventarisatie, stabilisatie en schuldbemiddeling. Doordat schuldhulpverlening onderdeel uitmaakt van het sociaal team, borgen we de integrale aanpak.

Het feitelijke schuldregelen, evenals budgetbeheer wordt uitgevoerd door een externe partij, de Kredietbank Nederland.

Wij stellen als voorwaarde dat deze externe partij lid is van de NVVK, de brancheverenigingen voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, danwel gecertificeerd is conform de NEN-norm 8048. Op deze manier is de kwaliteit van schuldhulpverlening geborgd. Schuldeisers vinden het belangrijk dat de partij die schulden regelt lid is van de NVVK.

Ook hebben we in het programma van eisen van de aanbesteding destijds voorwaarden opgenomen voor een integrale lokale aanpak met regie bij onze schuldhulpverleners. Vanuit afspraken met de huidige contractpartner Kredietbank Nederland, is er één aanspreekpunt. Diegene is normaliter[2] wekelijks op locatie voor een goede afstemming. Dit draagt bij aan het goed kunnen uitvoeren van onze regiefunctie.

Naast de door ons gestelde voorwaarden voor kwaliteit, vinden we het belangrijk hoe de kwaliteit beleefd wordt door de klant. Vanaf 2022 zal schuldhulpverlening deel uitmaken van het continu cliëntervaringsonderzoek binnen het sociaal domein. Uitkomsten worden gebruikt om de dienstverlening steeds verder te verbeteren.

Resultaten en effecten

Het doel is het duurzaam vergroten van financiële zelfredzaamheid van de burger binnen zijn/haar mogelijkheden.

Zoals eerder genoemd; de wens van de klant is hierin leidend. Het doel en dus ook resultaat worden in belangrijke mate bepaald door de klant. Vaak is een schuldenvrije toekomst het doel, maar soms is stabiliteit het hoogst haalbare.

Bij trajecten die doorgaan voor een schuldenregeling/WSNP (waarbij de klant dus als doel een schuldenvrije toekomst heeft) behalen we het volgende resultaat:

Bij minimaal 85% treffen we een succesvolle schuldenregeling/WSNP.
Gedurende de komende 4 jaar streven we naar het bereiken van een slagingspercentage van 95%.

[2] Met uitzondering van corona-beperkingen die op dat moment heersen.