

Uitvoeringsplan beleid schuldhulpverlening gemeente Lingewaard 2018-2022

M. Huberts

15 mei 2018 | V2 def

Naam opsteller M. Huberts
Team Werk en Inkomen
Datum en versie 15 mei 2018 en V2

Datum vaststelling 3 juli 2018
Vastgesteld door College B en W Lingewaard
Eventueel publicatiedatum 12 juli 2018 overheid.nl
Zaaknummer 60195

Hoofdstuk 1 Inleiding	blz. 2
Hoofdstuk 2 Samenvatting	blz. 3
Hoofdstuk 3 Context en ontwikkelingen	blz. 4
Hoofdstuk 4 Visie en doel	blz. 7
Hoofdstuk 5 Huidig beleid	blz. 8
5.1 Speelveld integrale schuldhulpverlening	blz. 8
5.2 Proces schuldhulpverlening	blz. 9
5.3 Preventie	blz.10
5.4 Schuldhulpfase	blz.10
5.5 Nazorg	blz.11
Hoofdstuk 6 Nieuw – <i>Preventie</i> - beleid 2018-2022	blz.12
6.1 Preventie	blz.12
6.2 Schuldhulpfase	blz.13
6.3 Nazorg	blz.14
Hoofdstuk 7 Financiën, resultaten en planning	blz.15
Bijlagen:	blz.17
1. Lokale cijfers	
2. Beleidsregels tot toelating tot schuldhulpverlening 2016-2019	
3. Infographic proces schuldhulpverlening spoedeisende aanvragen	
4. Werkproces aanvragen Schuldhulpverlening Westerbeek maart 2018	
5. Infographic (preventie) beleid waar we aan gaan werken van 2018-2022.	

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

Inleiding

Het rijk verplicht gemeenten om kaders vast te stellen voor beleid schuldhulpverlening. Het beleid voor Schuldhulpverlening dateert van 2012 en nu actualiseren we het.

Uitgangspunt van deze actualisatie is aansluiting bij de kaders voor het brede sociaal domein in Lingewaard. Focus op de uitvoering hiervan ligt op preventie, samenwerking en gebiedsgericht werken. Deze drie elementen liggen vast in het integraal beleidsplan sociaal domein periode 2017-2020 "Iedereen doet mee". In het uitvoeringsbeleid voor de schuldhulpverlening voor de periode 2018-2022 geven we aan hoe we dit vorm geven.

Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening in Lingewaard neemt het afgelopen jaar niet toe. Dit betekent nog niet dat het probleem vermindert of dat er minder aandacht nodig is. Lingewaard zet zich vooral meer in op preventie maatregelen. Dit doen we door vernieuwende oplossingen te zoeken. We willen hiermee de toename van schulden voorkomen en/of verminderen. Focus is schuldhulpverlening nog toegankelijker, transparanter en professioneler te maken door tijdig hulp aan inwoners aan te bieden. En dit laatste doen we met samenwerkingspartners en vrijwilligers in de verschillende kernen.

Leeswijzer

Na de inleiding volgt de samenvatting van dit uitvoeringsplan.

Hoofdstuk 3 gaat in op de ontwikkelingen en de context van schuldhulpverlening. In hoofdstuk 4 staat de visie en het doel op schuldhulpverlening van de gemeente Lingewaard. Hoofdstuk 5 gaat in op de wijze hoe we schuldhulpverleningsbeleid vormgeven. In hoofdstuk 6 leest u over de nieuwe initiatieven op het gebied van "preventie", "schuldhulpfase" en "nazorg". Hoofdstuk 7 gaat in op de financiën.

In de bijlagen treft u informatie over lokale cijfers schuldhulpverlening aan, beleidsregels en rijks ontwikkelingen.

HOOFDSTUK 2 SAMENVATTING

Inleiding

Dit hoofdstuk vat het uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2018-2022 samen.

Samenvatting uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2018-2022

Schuldhulpverlening is een actueel onderwerp. Uitgangspunt is dat de gemeente iedere inwoner met financiële problemen, die niet in staat is deze zelfstandig op te lossen, ondersteunt. Doel hiervan is dat de inwoner (weer) in staat is te participeren in de maatschappij, het liefst schuldenvrij.

De meeste onderdelen uit het beleidsplan van 2012 zijn nog van kracht.

In Lingewaard zijn de ervaringen met de integrale aanpak tussen Westerbeek, Algemeen maatschappelijk werk en de vrijwillige budgetcoaches van Stichting Welzijn Lingewaard goed. Westerbeek voert klanttevredenheidsonderzoeken voor bijstelling van werkprocessen.

Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening in Lingewaard neemt het afgelopen jaar niet toe. Dit betekent nog niet dat het probleem vermindert of dat er minder aandacht nodig is. Lingewaard zoekt vooral vernieuwende oplossingen vanuit preventie. We willen hiermee de toename van schulden voorkomen en/of verminderen. Dit sluit aan op de pijler **Preventie** van het sociaal beleidsplan.

Focus in de beleidsperiode 2018- 2022 is om schuldhulpverlening nog toegankelijker, transparanter en professioneler te maken door tijdig hulp aan inwoners aan te bieden. Dit doen we met samenwerkingspartners en vrijwilligers in de verschillende kernen. Daarmee sluiten we aan op alle 3 pijlers in het sociaal beleidsplan *Samenwerking, Preventie en Gebiedsgericht werken*. Want ook de twee andere pijlers van het sociaal beleidsplan zijn actueel in dit beleidsterrein:

- **Samenwerken** doordat schuldhulpverlening onderdeel wordt van het plan van de inwoner, dat we vormgeven in de nieuwe Lingewaardse manier van werken.
- **Gebiedsgericht werken** doordat we in de leefwereld van onze inwoners laagdrempelig, dichtbij, in de eigen kern en digitaal informatie heel toegankelijke willen maken.

Helaas is de noodzaak om goede schuldhulpverlening aan te bieden onveranderd. Landelijk stabiliseert het aantal aanvragen schuldhulpverlening. In Lingewaard nam het aantal aanvragen vanaf 2017 zelfs af. Wel stellen we vast dat de problematiek toeneemt. Er komen meer mensen met grotere schulden, mensen met een koopwoning en mensen met een hoger inkomen. Ook zien we al jaren een stijging in het aantal mensen met beschermingsbewind¹. Het algemeen maatschappelijk werk geeft aan dat schaamte een grote rol speelt voordat inwoners hulp vragen.

Uit de evaluatie² met de ketenpartners blijkt dat we:

- meer grip op de uitvoering hebben,
- de regierol versterkt hebben,
- meer integraal zijn gaan werken en
- het pakket aan dienstverlening binnen de schuldhulpverlening hebben verbreed.

In dit uitvoeringsplan stellen we de volgende 4 uitgangspunten – soms- opnieuw vast:

Punt 1: Uitgangspunten schuldhulpverlening

De uitgangspunten van het beleid blijven ongewijzigd. Eigen verantwoordelijkheid, het vergroten van de maatschappelijke participatie, maar ook het ondersteunen van kwetsbare inwoners betekent:

- Laagdrempelig
- Integrale aanpak
- Gratis maar niet vrijblijvend³
- Zelfredzaamheid vergroten
- Inzet op schuldenvrij of beheersbare schulden

Punt 2: Toegang schuldhulpverlening

Er is geen wachtlijst voor de toegang. De hulpvrager ontvangt inzicht in de doorlooptijd van schuldhulpverlening. Er is geen beperking qua doelgroepen. Zelfstandigen met schulden bieden we zelfs specifieke expertise⁴ aan.

Punt 3: Stabilisatie

Als een inwoner beheersbare schulden heeft, zetten we een budgetbeheerrekening⁵ in, zodat in ieder geval de primaire lasten⁶ worden doorbetaald.

¹ Beschermingsbewind: bij beschermingsbewind beheert een bewindvoerder in opdracht van de rechter de financiën van betrokkene.

² Zie evaluatie doelstellingen maatschappelijke partners beleidsplan schuldhulpverlening 2012–2016 d.d. februari 2018.

³ Afspraken leggen we vast in plan van aanpak bij beschikking.

⁴ Boekhoud-, notariële-, juridische-, wetgeving- ondernemerschap- administratieorganisatie kennis zelfstandigen.

⁵ Bij budgetbeheer beheert de contractpartij schuldhulpverlening het inkomen van betrokkene. Betrokkene ontvangt leefgeld en de contract partij betaalt de primaire vaste lasten.

⁶ Huur/hypotheek, elektriciteit, gas, water en zorgverzekering.

Punt 4: Signaleringsfunctie

Bij de eerste contacten van het team Toegang Sociaal Domein (Front office) en BBZ bespreken we ook de financiën. Daarnaast zoeken we nieuwe oplossingen voor de diverse problematieken in de schuldhulpverlening door meer in te zetten op preventie en vroeg signalering. Kansen liggen o.a. in door meer en betere samenwerking met het team Bedrijfsbureau Sociaal Domein (Back office) (bijvoorbeeld voorlichting verandering financiën 18-/18+ via consulenten Jeugd) en derde partijen zoals woningcorporaties (vroeg signalering huurachterstand). Uitvoeringsafspraken in de samenwerking regelen we binnen de nieuwe AVG privacywetgeving per 25 mei 2018. Afgelopen 2 jaren zijn via klanttevredenheidsonderzoeken verbetermogelijkheden nagegaan. Tot nu toe is de respons echter te laag om conclusies uit te trekken.

HOOFDSTUK 3 CONTEXT LANDELIJKE EN LOKALE EN ONTWIKKELINGEN

Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de context en de landelijke en lokale ontwikkelingen op het gebied van de schuldhulpverlening.

Context

De Nationale ombudsman⁷ vindt dat gemeenten de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening voor burgers beter moeten borgen. Het uitgangspunt in de wet is dat dit breed toegankelijk moet zijn. Dit betekent volgens de ombudsman dat:

- gemeenten mensen ruimhartig moeten toelaten tot het schuldhulpverleningstraject en dat het toegangsproces laagdrempelig is.
- Iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulp, stel je in de gelegenheid tot een face-to-face gesprek te voeren, om zijn/haar persoonlijke situatie toe te lichten. Daarbij werpen gemeenten geen (onnodige) drempels op, in de vorm van het invullen van formulieren, het verplicht bijwonen van workshops of andere verplichtingen met de kans dat mensen voortijdig afhaken.
- Iedere aanmelding beoordeel je individueel en integraal, rekening houdend met de persoonlijke omstandigheden van de schuldhulpvrager.
- Het schriftelijk besluit over het al dan niet toelaten tot de schuldhulpverlening leg je vast. Zo nodig licht je dit mondeling toe en vertel je de bezwaarmogelijkheden.

In zijn onderzoeksrapport *Een open deur?* doet de Nationale ombudsman de volgende aanbevelingen aan gemeenten:

- Ga naar een burger met problematische schulden toe en breng in een face-to-face gesprek in kaart wat zijn/haar situatie is
- Sluit geen doelgroepen op voorhand uit. Verzamel voor het nemen van een beslissing alle relevante informatie. Kijk naar de omstandigheden van de schuldhulpvrager en weeg de verschillende belangen tegen elkaar af. Zorg ervoor dat de uitkomst niet onredelijk is.
- Geef op iedere aanvraag een duidelijk, begrijpelijk, goed gemotiveerde beslissing op schrift, zodat burgers weten waar zij aan toe zijn. Hiermee waarborg je hun rechtsbescherming.

De staatsecretaris roept gemeenten, in een brief van 25 januari 2018, op om deze aanbevelingen ter harte te nemen. Op 28 februari 2018 heeft de staatssecretaris bovendien de Tweede Kamer geïnformeerd over 7 lopende zaken op het terrein van het landelijk schuldenbeleid:

1. Onderzoek Inspectie SZW naar de toegang van de schuldhulpverlening.
2. Bereik gemeentelijk beleid;
3. Regelingen in de maatschappelijke opvang;
4. Pilots beschermingsbewind en adviesrecht gemeenten;
5. Handel in betaalgegevens en privacy schending;
6. Onderzoek regelgeving en uitvoeringsbeleid invordering en onderzoek effecten bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties
7. Rapport Informatiebehoefte Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Samengevat prioriteert de politiek een aantal onderwerpen, wat het rijk landelijk moet aansturen⁸. Wij volgen nauwlettend wanneer en wat Lingewaard moet ondernemen bij beleidsimplementatie.

Het aantal *landelijke* meldingen schuldhulpverlening blijft redelijk stabiel volgens cijfers van het NVVK:

2013	2014	2015	2016
89.000	92.000	90.400	89.300

⁷ Onderzoeksrapport Nationale ombudsman *Een open deur?* 19 januari 2018

⁸ Het Actieplan brede schulden aanpak Ministerie SZW van 28 mei 2018 omschrijft de landelijke maatregelen die het kabinet neemt om het aantal mensen met problematische schulden terug te dringen en beter te helpen. Bij elk maatregel is vermeld welk departement eerstverantwoordelijke is en welke organisaties erbij betrokken zijn.

Wel zijn er steeds meer huishoudens met betalingsachterstanden⁹. De oorzaken hiervan in Nederland zijn:

Top 3 oorzaken betalingsachterstanden 2015 landelijk ¹⁰	
1. Vaste lasten zijn te hoog	27%
2. Inkomensdaling	26%
3. te hoge zorg kosten	22%

Conclusies uit het onderzoek van het lectoraat schulden en incasso van de Hogeschool Utrecht (Nadja Jungmann, 2016) bevestigen het stabiliseren van de schuldenproblematiek:

- De stevige groei van de schuldenproblematiek van de afgelopen jaren lijkt wat af te zwakken;
- Een groeiende groep mensen met problematische schulden maakt geen gebruik van schuldhulpverlening;
- Bij een groeiende groep mensen is er, door de hoge vaste lasten en andere kosten, nauwelijks perspectief op een schuldenvrije toekomst.

Het aantal aanvragen in Lingewaard blijft de laatste twee jaar eveneens stabiel; Van 2015 naar 2016 is in Lingewaard een toename van 27 (22%). In 2017 volgt echter een afname.

Jaar	2015	2016	2017
Aantal meldingen schuldhulpverlening Westerbeek	122	149	85
Aantal actieve dossiers inwoners Westerbeek	129	131	116
Aantal inwoners actieve budgetbeheerrekeningen Westerbeek	28	34	25
Aantal inwoners bij Rijnstad	40	53	68
Aantal inwoners bij budgetcoaches	29	17	22
Aantal inwoners zelfstandigen Bij Zuidweg en partners	geen contract	Pilotfase 4	Contract 7

In bovenstaand schema treft u ook het aantal actieve budgetbeheerrekeningen. Dit omdat het schuldhulpverleningstraject start met het openen van een budgetbeheerrekening. De inkomsten van de schuldenaar gaan rechtstreeks naar de contractpartij (2015/Westerbeek), die de vaste lasten betaalt. Hierna volgt het schuldhulpverleningstraject¹¹. Lingewaard zet breed in op de toegankelijkheid van schuldhulpverlening en kent geen wachttijden. Voor de doelgroep zelfstandigen huren wij specifieke expertise in via Zuidweg en partners.

Problematische schulden¹² vormen een belangrijke belemmerende factor voor (volwaardige) participatie in de samenleving en op de arbeidsmarkt. Schulden veroorzaken stress. Hierdoor zijn mensen met problematische schulden minder goed in staat tot het nemen van weloverwogen beslissingen. De stress verergert niet alleen de schuldenproblematiek. Er kunnen ook andere problemen ontstaan zoals onzekerheid, machteloosheid, moedeloosheid en depressieve klachten. Door onvoldoende toegang tot ineffektieve schuldhulpverlening komen participatie en bestaanszekerheid in gevaar en kan armoede structureel worden.

Er zijn veel factoren, die een negatieve invloed hebben op de uitvoering van de schuldhulpverlening en op resultaten. Een belangrijk deel ligt buiten onze invloedssfeer, zoals complexiteit in het toeslagensysteem, inkomensontwikkeling rijk en de positie van de overheid zelf als schuldeiser. Het afgelopen jaar neemt landelijk de politieke aandacht hiervoor toe. Belangrijk is dat Lingewaard deze ontwikkeling volgt en nagaat welke mogelijkheden dit lokaal biedt. Vanaf februari 2018 maken we specifiek gebruik van het ondersteuningsprogramma vroegsignalering "Vroeg erop af" vanuit het rijk. Wij zien in deze preventieactiviteiten voor onszelf verbetermogelijkheden.

Schulden hebben een ontwrichtend effect op de burger en zijn omgeving.

Of het nu gebrek aan tijd, geld, voedsel, sociale contacten of iets anders is: schaarste beïnvloedt ons gedrag. Deadlines of geldgebrek kunnen ons bijvoorbeeld vindingrijk of doelgericht maken. Maar uit

⁹ Geldzaken in de praktijk van het Nibud, 2015.

¹⁰ Nibud gegevens 2016

¹¹ Minnelijk traject, Wsnp traject of een saneringskrediet.

¹² Rapport Inspectie SZW toegankelijkheid SHV 2017

wetenschappelijk onderzoek¹³ blijkt dat schaarste ook voor blinde vlekken zorgt en zelfs ons denkvermogen beperkt. Dit uit zich in:

- bij de dag leven,
- daling van het IQ,
- ontstaan of verergeren van psychische en fysieke problemen,
- geloof/overtuiging dat inspanning zin heeft daalt.

Bewezen is dat mensen met schulden de lange termijn uit het oog verliezen. Onder psychische druk handelen zij vanuit korte termijn perspectief. Van belang is dat we dit proces (h)erkennen en er met ons beleid op inspelen. Het hebben van (problematische) schulden heeft dus bijvoorbeeld gevolgen voor de re-integratie naar werk. Het is belangrijk dat de gemeente in haar re-integratietrajecten rekening houdt met de aanwezigheid van een eventuele schuldenproblematiek. De samenwerkingspartners, zoals algemeen maatschappelijk werk, vrijwillige budgetondersteuning via Stichting Welzijn Lingewaard, maatschappelijke partners en gemeentelijk organisatie herkennen dit beeld. Vanuit deze herkenning ondersteunen zij inwoners..

Verdere lokale ontwikkelingen

Ervaringen vanuit het Lingewaards *Lokaal Zorg Netwerk* bevestigen sinds 2015 een afname van de meldingen van bijvoorbeeld huurachterstand¹⁴. Het is ook duidelijk dat financiële problemen en geldzorgen een ontwrichtende werking hebben op huishoudens. Partijen voeren samen meer regie op tijdige oplossingen na afstemming met inwoners.

De samenloop tussen schuldhulpverlening, Wmo en Jeugd levert soms problemen op.

Het gebruik van *PGB's* in de zorg betekent meer financiële verantwoordelijkheid bij mensen. Een deel van de mensen kan deze financiële verantwoordelijkheid maar moeilijk dragen. Steeds vaker volgt een beroep op beschermingsbewind. Dit gebeurt omdat mensen beperkingen hebben waardoor ze hun financiën niet zelf kunnen beheren. Sinds 2014 is wetgeving op dit gebied aangevuld. Het hebben van schulden kan een reden zijn tot het opleggen van beschermingsbewind. Dit neemt toe. Mensen met een laag inkomen, kunnen in aanmerking komen voor bijzondere bijstand voor deze kosten. Dat zijn bijvoorbeeld de salariskosten van de bewindvoerder.

Onderzoek van Stimulansz (2014) laat zien dat steeds meer Nederlanders onder bewind worden gesteld. Deze trend duurt voort. Het beroep op de bijzondere bijstand voor de kosten, die hiermee samenhangen, neemt eveneens enorm toe. Uit het onderzoek van Stimulansz blijkt dat:

1. het aantal aanvragen voor *beschermingsbewind* onveranderd hoog blijft;
2. veel gemeenten aangeven dat de kosten bijzondere bijstand voor beschermingsbewind explosief stijgen.

Jaar	2015	2016	2017
Uitgaven Beschermingsbewind	€ 152.355,--	€ 206.270,--	€ 206.413,--

De ontwikkeling van de kosten bijzondere bijstand en beschermingsbewind is een autonome ontwikkeling, waar we moeilijk grip op krijgen. De rechtbank spreekt de noodzaak van beschermingsbewind uit en de bewindvoerder vraagt namens de inwoner bijzondere bijstand aan voor de kosten. Als iemand eenmaal onder beschermingsbewind is geplaatst, loopt dit veelal langdurig door. De Rechtbank kan een heronderzoek naar de noodzaak uitvoeren maar komt hier vanwege tijdgebrek nauwelijks aan toe. Voor de bewindvoerder ontbreekt een (financiële) prikkel om het beschermingsbewind ongedaan te laten maken bij de rechtbank als beschermingsbewind niet meer nodig is. Gemeenten willen de stijging van deze kosten indammen.

Helaas zijn verschillende experimenten van gemeenten door de rechter afgekeurd, waardoor dit tot nu toe niet lukt. Landelijk heeft dit onderwerp politieke aandacht, waardoor we maatregelen vanuit het rijk verwachten.

¹³ Schaarste, boek Mullainathan en Shafir 2014

¹⁴ Jaarverslag LZN 2016

HOOFDSTUK 4 VISIE EN DOEL

Inleiding

In dit hoofdstuk geven we de gemeentelijke visie en doel op het gebied van schuldhulpverlening weer.

Visie

Het bevorderen van participatie is een van de voornaamste opgaven in het sociale domein. Inwoners moeten kunnen meedoen aan het maatschappelijk verkeer. Het zelfstandig verkrijgen van inkomen door arbeid is de optimale vorm van participatie. Wij willen binnen dit beleidsveld aansluiten op de lokale uitgangspunten van het brede sociale beleidsplan. Dit plan richt zich op samenwerking, gebiedsgericht werken en preventie. Dit past volledig in de rijks visie van de drie decentralisaties (Participatie, jeugdzorg en WMO) door nog meer in te zetten op de eigen kracht en zelfredzaamheid van de inwoners van Lingwaard. Samenwerkingsafspraken regelen we binnen de privacy kaders van de AVG privacy verordening die per 25 mei 2018 van kracht wordt.¹⁵

Financiële problemen zijn vaak een belemmering voor participatie. Het hoofddoel van schuldhulpverlening is het vergroten van maatschappelijke deelname en het voorkomen van maatschappelijke kosten door te streven naar financiële zelfredzaamheid van schuldenaren. Bij voorkeur streven we naar een schuldenvrije toekomst. Dit is niet voor iedereen haalbaar. Sommigen slagen hier op termijn pas in. Anderen helemaal niet, voor hen is stabilisatie van de huidige toestand het hoogst haalbare.

Met de integrale aanpak van de schuldhulpverlening stellen wij ons onderstaande subdoelen:

- actief preventiebeleid om te voorkomen dat mensen in de schulden komen;
- laagdrempelige voorziening voor alle inwoners;
- actieve opstelling van de schuldenaar: Eigen verantwoordelijkheid en kracht. Mensen moeten zelf doen wat ze kunnen doen;
- professionele hulp alleen als de omgeving het niet kan: eerst kijken of problemen kunnen worden opgelost met inschakeling van de eigen (sociale) omgeving of vrijwilligers;
- toekomstige inzet van schuldhulpverlening stem je af op de leerbaarheid van de schuldenaar en de regelbaarheid van de schulden;
- minimale wacht- en behandeltijden;
- perspectief op volwaardige participatie;
- nazorg om de financiële zelfredzaamheid voor de toekomst te borgen.
- AVG privacy verplichting 25 mei 2018.

¹⁵ Zie Handreiking vroeg signalering schulden en bescherming persoonsgegevens' van het bureau PBLQ 7 dec 2017. Conclusie is dat vroeg signalering een publieke taak is. Het is niet verankerd in de wetgeving Wgs zelf, maar wel verankerd in de memorie van toelichting Wgs. Wettelijke verankering in de Wet Wgs zelf volgt nog. Het handboek PBLQ is geaccordeerd door het Ministerie SZW en VNG. De NVVK aangesloten organisatie bedden werkafspraken rond privacy in volgens het handboek. Onderdeel hiervan is dat dit in het beleidsplan SHV staat. Lingewaard voert SHV uit volgens de uitgangspunten het PBLQ handboek in afwachting van herziening van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

HOOFDSTUK 5 HUIDIG BELEID

Inleiding

Hoofdstuk 5 beschrijft het huidige schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente Lingewaard.

Huidig beleid

Gemeenten hebben de wettelijke taak om regie¹⁶ te voeren op integrale schuldhulpverlening binnen hun gemeente. Dit betekent dat we bij schuldhulpverlening ook kijken naar problemen op andere leefgebieden. Dit vraagt een andere manier van werken van consulenten.

Veel schuldenaren hebben naast een financieel probleem ook andere problemen. Bij de aanmelding blijkt vaak dat er al contact is met algemeen maatschappelijk werk, Lokaal zorgnetwerk of het team Werk & Inkomen. Voor een duurzame oplossing van schulden moeten we ook de andere problemen, anders dan schulden, aanpakken om mensen perspectief te bieden. Betrokkene zelf zal zijn/haar bestedingsgedrag moeten aanpassen aan de eigen financiële mogelijkheden. Hierbij kan een vrijwilliger of een budgetcoach een rol spelen.

De rol van vrijwilligers is binnen schuldhulpverlening belangrijk en zal in de toekomst alleen nog maar belangrijker worden. Voor gemeenten is nu de opgave om de (veranderende) keten van integrale samenwerking,¹⁷ zoals verwoord in ons sociaal beleidsvisie, te verankeren én de inzet van vrijwilligers vast te houden. De samenwerkingsrelatie is goed en biedt een goede basis voor de inzet van preventie afspraken. Ook de aandacht voor voldoende kennis, kunde en inlevingsvermogen om de situatie van de schuldenaar goed in te kunnen schatten moet blijven. De vrijwilliger moet ook kunnen omgaan met een (eventuele) belemmering in houding en gedrag van de schuldenaar of van de regelbaarheid van zijn schulden. Zowel de schuldenaar als de schuld dient regelbaar te zijn om het schuld hulpverleningsproces optimaal te laten verlopen. Als de schuldenaar of een schuldeiser (vaak de overheid! (CJIB¹⁸, belastingdienst)) niet of onvoldoende meewerkt, dan is een schuldhulpverleningstraject gedoemd te mislukken. Met deze samenwerkingsafspraken kunnen we goed aansluiten op de ontwikkelafspraken gebiedsgericht werken.

5.1 Speelveld integrale schuldhulpverlening

Contractpartij schuldhulpverlening

Binnen de integrale schuldhulpverlening zorgt de contractpartij als ketenpartner¹⁹ voor het borgen van de primaire vaste lasten van de inwoner²⁰. Veilig stellen van primaire levensbehoeften is cruciaal om schuldhulpverlening een kans van slagen te geven. Als er sprake is van een bedreigende situatie (crisis) vindt binnen 48 uur het eerste gesprek plaats waarin we de hulpvraag vast stellen. Bij een indicatie van schuldregeling is de contractpartij intermediair tussen inwoners en zijn schuldeisers.

Maatschappelijke partners

Binnen de zorgstructuur in Lingewaard werken de ketenpartners van schuldhulpverlening nauw samen. Wij hebben het dan onder meer over de volgende partners: Westerbeek, woningcorporaties, Lokaal zorgnetwerk, Algemeen maatschappelijk werk, Kredietbank Nederland, Stichting Welzijn Lingewaard (vrijwillige budgetbegeleiding), Voedselbank en team Werk & Inkomen.

Vrijwilligers (organisaties)

Wanneer een inwoner niet kan terugvallen op zijn eigen netwerk, kan ondersteuning door een vrijwilliger zeer waardevol zijn. Deze ondersteuning kan een waardevolle rol spelen bij het vergroten van de zelfredzaamheid van deze inwoner. In overleg met Stichting Welzijn Lingewaard stimuleren wij de inzet van vrijwilligers voor schulddienstverlening. De gemeente Lingewaard faciliteert de organisatie met professionele ondersteuning en training. Door de professionele ondersteuning kan de vrijwilliger zijn taak goed uitvoeren. Professionele ondersteuning zorgt tevens voor een goede afstemming tussen de professionals en de vrijwilligers binnen schuldhulpverlening.

Op het gebied van financiën kennen we vooral vrijwillige budget coaching, die ondersteuning geeft bij de thuisadministratie. Ook begeleiden ze mensen bij het krijgen van een overzicht in hun schuldsituatie voordat zij een schuldhulpverleningstraject ingaan. Hiernaast zijn er nog kerken en is er het Maatwerkfonds die mensen financieel helpen.

¹⁶ Regievoering betekent sturing op resultaat contract- en project afspraken met samenwerkingspartners.

¹⁷ Betreft aansluiting op netwerk samenwerking rond 1 gezin 1 plan.

¹⁸ Centraal Justitieel Incassobureau.

¹⁹ tot 1 januari 2019 Westerbeek i.v.m. voorbereiding aanbesteding en gunning per 1-1-2019

²⁰ Dit gebeurt door middel van het openen van een budgetbeheerrekening.

Schuldeisers

Bij een schuldregeling is de medewerking van de schuldeisers van essentieel belang. Dit zijn vaak ook maatschappelijke partners. Denk aan woningcorporaties maar ook leveranciers van primaire levensbehoeften (energie en water en zorgverzekering). Met woningbouwcorporaties Waardwonen en Woonstichting Gendt zijn werkafspraken gemaakt over hoe zij omgaan met mensen met een huurachterstand. Ook banken spelen een belangrijke rol. Zij behoren inwoners te accepteren die door de contractpartij schuldhulpverlening worden doorverwezen naar een reguliere bank. Bijvoorbeeld door het mogelijk te maken dat mensen met schulden een betaalrekening kunnen openen²¹. Door schuldeisers aan te spreken op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid kunnen de gemeenten hen motiveren om de samenwerking te intensiveren.

De contractpartij schuldhulpverlening bevordert de totstandkoming van schuldregelingen door als professionele intermediair tussen inwoner en schuldeisers op te treden. De contractpartij schuldhulpverlening werkt op basis van NEN 8048²² en de gedragscodes NVVK²³. Vanuit de NVVK worden initiatieven ontplooid om de grote, vaak landelijk werkende leveranciers (woningcorporaties, energie- en waterleveranciers en zorgverzekeraars) vanuit maatschappelijk verantwoord ondernemen te bewegen tot meer samenwerking. Dit heeft in de praktijk al geleid tot een groot aantal convenanten met alle energieleveranciers, Zorgverzekeraars Nederland, CJIB²⁴, DUO²⁵, CAK²⁶ maar ook bijvoorbeeld met Thuiswinkel.org. Doel van deze samenwerking is onder meer vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden zodat met gerichte acties escalatie wordt voorkomen.

Het bestaan van schulden in de sfeer van de primaire lasten blijkt vaak het topje van een ijsberg. Onder deze top schuilt veelal een aanzienlijke schuldenlast. Door het intensiveren van de samenwerking met -groepen-schuldeisers in een vroegtijdig stadium, signaleren we eerder betalingsachterstanden en kan de preventie effectiever worden. De Kredietbank Nederland en gemeente kunnen de schuldeisers motiveren om hun samenwerking te intensiveren door hen aan te spreken op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid.

5.2 Proces schuldhulpverlening

Het technische proces van de schuldhulpverlening via een contractpartij (thans Westerbeek) start op het moment dat een inwoner een aanvraag doet voor toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Binnen maximaal 4 weken volgt de intake²⁷, waarbij we ook een besluit nemen over toelating tot de schuldhulpverlening. Dit gebeurt in de vorm van een beschikking. De contractpartij mandateren we tot het nemen van deze besluiten en het afgeven van beschikkingen. De Wet dwangsom en beroep treedt bij niet tijdig beslissen in werking.

Als de aanvrager zijn aanvraag moet aanvullen met nadere gegevens en de aanvrager dit niet tijdig doet, stellen we de aanvraag conform de Algemene wet bestuursrecht buiten behandeling.

De volgende besluiten zijn vatbaar voor bezwaar (en later beroep):

- besluit tot het weigeren van schuldhulpverlening;
- besluit tot het toelaten tot de schuldhulpverlening of het doen van een aanbod voor schuldhulpverlening;
- besluit tot het intrekken van het aanbod dan wel het beëindigen van de schuldhulpverlening;
- besluit tot het wijzigen van het aanbod of het nader invullen daarvan.

Bezwaar en eventueel beroep mandateren we niet aan de contractpartij. De gemeente behandelt bezwaar- en beroepschriften²⁸ zelf.

²¹ Een betaalrekening waarbij roodstand niet mogelijk is.

²² De NEN 8048 beschrijft de normatieve eisen die worden gesteld aan de schuldhulpverleningsorganisaties. De norm heeft betrekking op het primaire proces van de schuldhulpverlening. Voor meer info zie: www.nen.nl.

²³ De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. Voor meer info zie: www.nvvk.eu.

²⁴ CJIB: Centraal Justitieel incassobureau. Voor meer info zie: www.cjib.nl.

²⁵ DUO: Dienst Uitvoering Onderwijs. Voor meer info zie: www.duo.nl.

²⁶ CAK: Centraal Administratiekantoor. Voor meer info zie: www.hetcak.nl.

²⁷ In crisissituaties versnelde intake gesprek

²⁸ Er zijn in de periode 2016-2017 geen bezwaarschriften ingediend en is 1 keer een klacht ontvangen.

3 Hoofdthema's proces schuldhulpverlening

1.	Schuldpreventie	-Vroeg signalering (bijvoorbeeld Lokaal zorgnetwerk , Algemeen maatschappelijk werk, Woningcorporaties, Team Werk & Inkomen, Team Wmo/Jeugd, -Participatiepunten- Stichting Welzijn Lingewaard. Past ook in integrale dienstverlening gebiedsgericht werken. -Thuisadministratie door vrijwilligers van Stichting Welzijn Lingewaard -Begeleiding vanuit het Lokaal Zorgnetwerk of AMW pilot vroeg signalering Huurachterstanden in 2018.
2.	Schuldhulpfase	(contractpartijen thans ²⁹ Westerbeek en Zuidweg en partners). Zo nodig volgt uitwerking plan van aanpak integraal in samenwerking met Algemeen maatschappelijk werk en vrijwilligers Stichting Welzijn Lingewaard: -Intake, opstellen plan van aanpak -Afspraken maken met schuldeisers -Bepalen hoogte van het leefgeld ³⁰ -Rol en inzet vrijwilligers mogelijk? -Schulden afbetalen -BKR registratie -Budget coaching of -begeleiding
3.	Nazorg	Contractpartners thans Westerbeek en Zuid weg en partners -Leren budgetteren -Nazorggesprek (waar loopt men tegenaan)

5.3 Schuldpreventie

Een belangrijk onderdeel van het streven naar hanteerbare schulden voor de schuldenaar is de ontwikkeling van de financiële zelfredzaamheid. We gaan er vanuit dat de meeste inwoners van Lingewaard hun financiële administratie, inkomen en uitgaven, zelf kunnen beheren. Bij mensen met financiële problemen is vaak administratieve ondersteuning nodig, ook in de fase dat men nog niet naar Westerbeek gaat.

Informatie of een administratieve ondersteuning bieden we aan via vrijwillig budget coaching Stichting Welzijn Lingewaard. Meerderjarige bewindstelling hoort ook bij dit aanbod.

Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen. Maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die de oplossing van financiële problemen verhinderen. Integrale schuldhulpverlening houdt in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan.

Daarnaast zijn er momenten in het leven van mensen, die we aanduiden als zogenaamde 'life events'. Dan valt te denken aan bijvoorbeeld een scheiding of een situatie waarin men werkloos raakt. Vooral op deze momenten kunnen mensen te maken krijgen met een verandering in hun inkomen en bijbehorende gevolgen daarvan. Dan is het zaak om aanpassingen door te voeren in het beschikbare budget om problemen te voorkomen. Vaak voeren mensen deze aanpassingen te laat of niet door, waardoor er later knelpunten ontstaan in het budget. Door deze mensen eerder te bereiken, voorkom je problemen. Hierbij is het belangrijk dat de verschillende organisaties van elkaar weten wat ze doen en welke acties zij (moeten) ondernemen. Als gemeente gaan we in het kader van preventie proactief op zoek naar mensen met een (financiële) hulpvraag, waarbij speciale aandacht uitgaat naar doelgroepen die extra risico lopen. Uit onderzoek³¹ blijkt dat 75+, chronisch zieken en Wajongers³² groepen zijn met een verhoogd risico op (problematische) schulden. Door hier op tijd aandacht aan te geven of indien nodig ondersteuning te bieden, kunnen we problematische schulden en schuldhulpverleningstrajecten voorkomen.

5.4 Schuldhulpfase

²⁹ Najaar 2018 volgt aanbestedingstraject regulier schuldhulpverlening.

³⁰ Het week- of maandbedrag dat betrokkene ontvangt voor eten, drinken, kleding en persoonlijke verzorging, etc.. Dit bedrag is het restant nadat van de inkomsten de vaste lasten en de aflossing van de schulden zijn afgetrokken.

³¹ Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, 2016.

³² Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten.

De schuldhulpfase is vooral een technische fase. De contractpartij (thans Westerbeek) voor reguliere schuldhulpverlening of Zuidweg en partners voor zelfstandigen) werkt conform de gedragscodes van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). In bijlage 3 en 4 geven we schematisch het proces van schuldhulpverlening weer.

5.5 Nazorg

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kent de verplichting tot nazorg. De contractpartijen verlenen de nazorg. De nazorg bestaat uit een contactmoment binnen drie maanden na beëindiging van een veelal driejarig schuldhulpverleningstraject³³. Tijdens het contactmoment vragen zij door over hoe de financiën geregeld zijn en of er ondersteuning nodig is. Dit wil overigens niet zeggen dat er gedurende het schuldhulpverleningstraject niets gebeurt. De contractpartijen helpen gedurende het schuldhulpverleningsproces stapsgewijs van budgetbeheer over te gaan naar beheer van de eigen financiën. Naast de contractpartijen is in het nazorgtraject ook een belangrijke rol weggelegd voor de vrijwilligers van Stichting Welzijn Lingewaard. Zij kunnen, als dit na het schuldhulpverleningstraject nog nodig is, ondersteuning bieden met de financiële administratie.

³³ De insteek is een zo kort als mogelijk schuldhulpverleningstraject. Het is de insteek dat de inwoner zo snel als mogelijk weer zijn/haar eigen financiën beheert. De gemeente heeft hier tevens een financieel belang bij.

HOOFDSTUK 6 NIEUW -PREVENTIE- BELEID 2018-2022

Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de nieuwe initiatieven op het gebied van “preventie” tijdens het schuldhulpverleningstraject (“schuldhulpfase” tot “nazorg”). Het bewezen gemeentelijke schuldhulpverleningsbeleid uit het vorige hoofdstuk continueren we, waarbij er ruimte is voor nieuwe initiatieven.

Het huidige schuldhulpverleningsbeleid is gecheckt via een QuickScan van Stimulanz³⁴ als onderlegger van dit beleidsdocument.

Nieuw – Preventie- beleid 2018-2022

Het nieuwe beleid clusteren we in 3 fases: preventie, schuldhulpfase en nazorg.

De opsomming van nieuwe activiteiten per fase limiteren we niet.

Mochten er goede initiatieven ontstaan, dan onderzoeken we de uitvoeringsmogelijkheden. Als een initiatief niet of niet voldoende werkt, stoppen we ermee.

6.1 Preventie

Deze paragraaf beschrijft de nieuwe initiatieven op het gebied van preventie. Door middel van preventieactiviteiten beoogt de gemeente het beroep op schuldhulpverlening of een “zwaardere” vorm van schuldhulpverlening te verminderen. Preventiebeleid ontwikkelen we de komende jaren op verschillende manieren door:

1. Informatie advies		
Maatregel	Stand van zaken/beoogd resultaat	Partners
Verbeteren informatie om schulden te voorkomen op plaatsen waar inwoners hulp kunnen vragen.	2018 <ol style="list-style-type: none">1. De gemeente vraagt input vanuit partners en inwonerspanel.³⁵2. De gemeente Lingewaard regelt voorlichting via de website www.meedoeninlingewaard.nl.3. De gemeente zorgt dat folder informatie helder en beschikbaar is bij maatschappelijke partners.4. De gemeente biedt (anoniem) hulp om in contact te komen met schuldhulpverlening en communiceert dit helder.(pilot vroeg signalering huurachterstanden)5. De gemeente zorg dat informatie begrijpelijk en leesbaar is.	Team SB en Kwaliteitsplatform

2. Signalering en doorverwijzing		
Maatregel	Stand van zaken/ beoogd resultaat	Partners
Vroegtijdige signalering van financiële problemen of schulden. Hiermee voorkom je tijdig dat de problemen verergeren.	2018 <ol style="list-style-type: none">1. Zie ontwikkeling informatie en advies.2. Aansluiting informatie en advies binnen teams Gebiedsgericht werken en maatschappelijke partners.	Teams Sociaal Domein en maatschappelijke partners

³⁴ Quickscan Feedbackrapportage Stimulanz 15 maart 2018 en evaluatie maatschappelijke partners februari 2018

³⁵ Inwonerspanel vragen wij advies over klantenmap Participatiewet, website informatie en opties als Nibud/NVVK website informatie via zelf je schuldenregelen.nl

3. Budgetondersteuning en begeleiding		
Maatregel	Stand van zaken/beoogd resultaat	Partners
<p><i>Budget ondersteuning</i> helpt mensen bij het krijgen van inzicht in financiën, bewustwording van gedrag en het verkrijgen van vaardigheden.</p> <p><i>Budgetbegeleiding</i> helpt mensen inzicht krijgen in inkomsten en uitgaven, het ordenen en bijhouden van een overzichtelijke administratie, het maken van een maand- of jaarbegroting en kennis optiesomverhogen en/of verlaging uitgaven.</p>	<p>2018 Contracten Algemeen maatschappelijk werk en Stichting Welzijn Lingewaard voorzien in afspraken om niveau hulp op peil te houden. Deze hulp is gratis toegankelijk.</p> <p>2019 Behoefte budgetcursussen.³⁶ opnieuw beoordelen. (in het verleden bleek animo te gering).</p>	Team SB

4. Communicatie		
Maatregel	Stand van zaken/ beoogd resultaat	Partners
<p>Algemeen De gemeente Lingewaard ontplooit samen met partners meer voorlichtingsactiviteiten.</p> <p>Specifiek doelgroepen Financiële zelfredzaamheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeugd • Nieuwkomers • Beschermingsbewind kwetsbare doelgroepen • Brede “financiële gezondheidscampagne” • Budgetgroep “Meer doen met minder geld” 	<p>2018</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zie 1. 2. Folder informatie beschikbaar stellen en dit breed verspreiden 3. Website informatie verbeteren en dit breed onder partners verspreiden. 4. Informatie via Gemeentenieuws publiceren na verbetering website informatie over SHV. 5. Werkprocessen met interne en externe partners actueel houden. 6. Doelgroep jongeren bij overgang 18- / 18+ tijdig informeren over financiële veranderingen (<i>Project in samenwerking met Jeugd/onderwijs</i>) <p>2019/2020</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Om financiële problemen te voorkomen te voorkomen bieden we elke <i>nieuwkomer</i>, zodra alle inkomsten en uitgaven bekend zijn, om een budgetplan op te stellen. Begeleidingsafspraken leggen we vast met Vluchtelingenwerk. 8. Om de kostenstijging aan <i>beschermingsbewind</i> af te remmen zijn er alternatieven zoals ondersteuning vanuit MEE voor kwetsbare doelgroepen met een licht verstandelijke beperking. Dit ligt contractueel vast.³⁷ 	Team SB Kwaliteitsplatform W en I Team W en I Loket W en I

³⁶ Vanuit integraal werken wijst de klantmanager op de mogelijkheden van deze cursus. Ook andere organisaties zoals bijvoorbeeld Rijnstad (algemeen maatschappelijk werk), woningcorporaties of Voedselbank wijzen mensen op de mogelijkheden.

³⁷ Uit onderzoek van Bartels 2015 blijkt dat 7 tot 14% van de groep die gebruik maakt van beschermingsbewind leerbaar is en op afzienbare termijn kan uitstromen uit beschermingsbewind. Landelijke pilots bieden nog geen vernieuwing doordat dit de rechterlijke toets nog niet doorstaat. Ook is het ontbreken van een verplichte certificering bewindvoering een zwak punt.

	<p>2020/2022</p> <p>9. Schuldpreventie richten we ook op gezond financieel gedrag. Persoonlijke administratie ordenen sluit aan met <i>campagnes voor een gezonde leefstijl</i>, zoals gezond eten, stoppen met roken en meer bewegen. Er is een verband tussen schulden en fysieke en psychische gezondheid, maatschappelijke participatie en re-integratie. Bij financiële fitheid is iedereen gebaat, niet alleen de persoon zelf, maar ook de partner, eventuele kinderen, de omgeving en de maatschappij.</p> <p>10. Optioneel is een <i>lokale campagne op het gebied van financiële fitheid</i>. Praktische tips en trucs voor een breed publiek, van jong tot oud, voor heel Lingewaard. Een campagne die zich richt op het op orde krijgen en houden van de persoonlijke administratie het overzichtelijk maken van de financiën. Schulden hebben is zowat het laatste taboe in Nederland, het onderwerp ligt gevoelig en mensen wachten lang voor ze (professionele) hulp inroepen³⁸. Alternatief is ook om bijvoorbeeld een platform in te richten met tips van inwoners hoe om te gaan met weinig geld.</p> <p>11. Wat vooral belangrijk is direct betrokkenen te raadplegen wat hen kan helpen (“Nieuwe route”) rekening houdend met behoefte en privacy.³⁹</p>	
--	---	--

³⁸Voorbeelden van workshops:

- Grip op geld voor jongeren i.s.m. de jongerenwerkers (zie ook Jeugd)
- Grip op Geld voor huurders i.s.m. woningcorporaties (pilot vroegsignalering)
- Internetbankieren voor ouderen en digibeten i.s.m. SWL/bibliotheek.

Voorbeelden van landelijke campagnes

- Landelijk campagne “Week van het Geld”, project veel uitgevoerd op basisscholen
- Landelijk campagnes banken over financiële opvoeding en kinderen leren omgaan met geld.

³⁹ In eerdere jaren bleek de opzet i.s.m. Rijn IJsselcollege hierin niet succesvol vanwege onvoldoende privacy. Zie ook budgetondersteuning blz 11.

6.2 Schuldhulpfase

Deze paragraaf beschrijft de nieuwe initiatieven tijdens de schuldhulpfase. Van de schuldenaar mag net zoals van de gemeente worden verwacht dat ieder tijdens de schuldhulpfase zijn/haar verantwoordelijkheid neemt.

Trajecten om het inkomen te verhogen		
Maatregel	Stand van zaken/ beoogd resultaat	Partners
Stimuleren integrale afstemming binnen sociaal domein om financiële zelfredzaamheid te verduurzamen	<p>2018 ev. ICT systeem door ontwikkelen gericht op afstemming integrale traject afspraken binnen teams sociaal domein breed. Deze integrale hulp gericht duurzame zelfredzaamheid inwoners versterken we door gebiedsgericht te werken en hulp integraal af te stemmen.</p> <p>De gemeente heeft zowel een taak om uitkeringsgerechtigden te re-integreren naar werk als mensen met (problematische) schulden te ondersteunen. Het is bekend dat het hebben van schulden uitkeringsgerechtigden belemmert bij hun re-integratie naar werk.</p> <p>Anderzijds verwachten we van een schuldenaar dat hij/zij naar vermogen actief meewerkt aan het genereren van meer inkomsten om de aflossingscapaciteit te vergroten. Het college kan de schuldhulpverlening beëindigen of weigeren als betrokkene niet of onvoldoende meewerkt aan een traject om zijn/haar inkomenssituatie en aflossingscapaciteit te verbeteren. De Rechtbank hanteert overigens bij WSNP⁴⁰ trajecten ook het standpunt dat de schuldenaar zich moet inzetten om zijn/haar inkomen c.q. aflossingscapaciteit te verhogen.</p>	Team SB Kwaliteits platform

Terugvordering		
Maatregel	Stand van zaken/ beoogd resultaat	Partners
Actualisatie beleidsregel terugvordering en verhaal WWB /Participatiewet gericht op kwijtschelding achterstand zorgverzekering.	<p>2018/2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Projectplan SHV betalingsachterstand wanbetalers zorgverzekering met Menzis opstellen. 2. Vaststellen of specifieke beleidsregel terugvordering en eenmalige kwijtschelding nodig is om traject uitgangspunten duurzame financiële zelfredzaamheid te ondersteunen. 	Team SB Kwaliteits platform W en I

6.3 Nazorg

Deze paragraaf beschrijft de nieuwe initiatieven op het gebied van nazorg.

Door middel van nazorg beoogt de gemeente een hernieuwd beroep op schuldhulpverlening te verminderen. Nazorg is een belangrijk aspect na afloop van het schuldhulpverleningstraject. Uit onderzoek⁴¹ blijkt, dat 4 jaar na beëindiging van een schuldhulpverlening, 9% tot 15% van de deelnemers een of meerdere kredieten heeft afgesloten. Om terugval te voorkomen zetten we preventieactiviteiten in zoals opgenomen in de paragraaf preventie (6.1).

⁴⁰ Wet schuldsanering natuurlijke personen.

⁴¹ Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, 2016. Gemeente Lingewaard neemt in 2018 deel aan het landelijk vervolgonderzoek door de Nationale Ombudsman.

Inleiding

In dit hoofdstuk staat de begroting gedurende de duur van dit plan weergegeven. Daarnaast vermelden we de planningswijze van de uitvoering van dit plan.

Jaar	2018
Begroting	€ 146.557,--

Uitgaven Schuldhulpverlening contract partij Westerbeek

jaar	2015	2016	2017
uitgaven	€ 127.737,--	€ 110.455,--	€ 102.879,--

Uitgaven beschermingsbewind bijzondere bijstand

jaar	2015	2016	2017
uitgaven	€ 152.355,--	€ 206.270,--	€ 206.413,--

Uitgaven Rijnstad

Jaar	2015	2016	2017
Rijnstad	€ €87130,21	€94506,04	€94.161,59

Uitgaven Stichting welzijn Lingewaard

Jaar	2015	2016	2017
SWL/budgetcoaches	€ 5.000,-	€ 5.000,-	€ 5.000,-

Resultaten

- Resultaat onderdelen reguliere schuldhulpverlening beschrijven we in bijlage 1.
- Resultaten pilots werken in uit in een plan van aanpak.

Planning uitvoering

Reguliere schuldhulpverlening is een doorlopende actie.

Na vaststelling van dit plan door het college volgt uitwerking van deze acties. Waar mogelijk doen we dit met belanghebbenden volgens de "Nieuwe route".⁴²

Een samenvatting van dit beleid verwerken we in een infographic⁴³

⁴² "De nieuwe route", inwonersparticipatiewijze volgens Anke Siegers. Focus hierin is transformatie in het sociaal domein. door samensturing met alle betrokkenen. Deze werkwijze is onderdeel van samenwerking in het integraal Sociaal beleidsplan 2017-2020. "Iedereen doet mee"

⁴³ [Infographic \(preventie\) beleid waar we aan gaan werken van 2018-2022.](#)

Bijlage 1: Lokale cijfers⁴⁴

Westerbeek

Jaar	2015	2016	2017
Aantal aanmeldingen schuldhulpverlening	122	149	85
Aantal actieve dossiers	129	131	116
Aantal inwoners budgetbeheer	28	34	25

Rijnstad/algemeen maatschappelijk werk

Jaar	2015	2016	2017
Aantal nieuwe casussen	46	53	68

Vrijwillig budget coaching Stichting Welzijn Lingewaard

Jaar	2015	2016	2017
Aantal aanvragen	29	17	22

Bron: jaarrekening / mail informatie SWL 23 maart 2018

⁴⁴ Bron: Jaarverslagen.

Bijlage 2: Beleidsregels tot toelating tot schuldhulpverlening⁴⁵

Grondslag: artikel 2 en 3 Wet gemeentelijk schuldhulpverlening inwerkingtreding per 1 juli 2012.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. college: college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lingewaard;
- b. inwoner: ingezetene die op grond van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens bij de gemeente Lingewaard is ingeschreven;
- c. verzoeker: persoon die zich tot het college heeft gewend voor schuldhulpverlening.
- d. schuldhulpverlening: 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;
- e. schuldregeling: bemiddeling door de gemeente tussen de verzoeker en zijn schuldeisers om een regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen;
- g. Awb: Algemene wet bestuursrecht
- h. Wgs: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Artikel 2 Doelgroep gemeentelijke schuldhulpverlening

Alle inwoners van de gemeente Lingewaard van 18 jaar en ouder, met uitzondering van zelfstandig ondernemers, kunnen zich tot het college wenden voor schuldhulpverlening.

Artikel 3 Aanbod schuldhulpverlening

1. Het college verleent aan verzoeker schuldhulpverlening indien het college schuldhulpverlening noodzakelijk acht. De aanvraag wordt getoetst aan de uitgangspunten zoals neergelegd in het beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2016. Indien de noodzaak niet aanwezig wordt geacht door het college, kan een aanvraag worden geweigerd.
2. De vorm waarin de gemeente schuldhulpverlening aanbiedt, is van meerdere factoren afhankelijk en kan dus per situatie verschillen. De factoren die een rol kunnen spelen zijn:
 - a. zwaarte c.q. omvang van de schulden;
 - b. de mate van zelfredzaamheid van de verzoeker;
 - c. psychosociale situatie;
 - d. houding en gedrag van verzoeker (motivatie);
 - e. een eerder gebruik van schuldhulpverlening.

Artikel 4 Verplichtingen

1. Verzoeker doet aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op schuldhulpverlening, zowel bij de aanvraag als gedurende de looptijd van het schuldhulpverleningstraject.
2. Verzoeker is verplicht om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is gedurende de aanvraagperiode en tijdens het schuldhulpverleningstraject.
De medewerking bestaat onder andere uit:
 - a. het nakomen van afspraken;
 - b. geen nieuwe schulden aangaan;
 - c. het zich houden aan de bepalingen van de schuldregelingsovereenkomst;
 - e. het hebben van een bankrekening.

Artikel 5 Weigeren - beëindigen - hersteltermijn

1. Indien verzoeker niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 4, leden 1 en 2, kan het college besluiten om schuldhulpverlening te weigeren dan wel te beëindigen.
2. Alvorens, ingevolge lid 1 te besluiten tot weigering dan wel beëindiging, wordt verzoeker eenmaal een redelijke hersteltermijn geboden om alsnog, binnen de gestelde termijn, de gevraagde medewerking te verlenen of informatie te verstrekken.

Artikel 6 Beëindiginggronden

Onverminderd de overige bepalingen in deze beleidsregels, kan het college besluiten tot beëindiging van de schuldhulpverlening indien:

- a. de schuldenaar niet langer voldoet aan het bepaalde onder artikel 2;
- b. het schuldhulpverleningstraject succesvol is afgerond;
- c. de schuldenaar zijn beschikbare aflossingscapaciteit niet wil gebruiken ter delging van zijn schulden;
- d. op grond van – zo later is gebleken – onjuiste gegevens schuldhulpverlening aan betrokkene is toegekend, terwijl indien dit ten tijde van de besluitvorming bekend was geweest bij het college, een andere beslissing zou zijn genomen;
- e. belanghebbende zich ten opzichte van de medewerkers, belast met werkzaamheden die voortkomen uit het schuldhulpverleningstraject, misdraagt;
- f. de schuldenaar in staat is om zijn schulden zelf te regelen dan wel in staat is de schulden zelfstandig te beheren;
- g. de geboden hulpverlening, gelet op de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar, niet (langer) passend is;

⁴⁵ *Opmerking: De beleidsregels zijn al vastgesteld door het college. Moeten ze aangepast worden, dan volgt dit na behandeling van het uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2018-2022.*

h. Indien de schuldhulpverlening door het college niet langer noodzakelijk wordt geacht.

Artikel 7 Recidive – hernieuwde aanvraag

- a. Indien minder dan 2 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend, door verzoeker een traject schuldregeling succesvol is doorlopen (minnelijk en wettelijk), wordt een aanvraag schuldhulpverlening geweigerd met uitzondering van het product Informatie, advies en doorverwijzing.
- b. Indien minder dan 1 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend
 - een traject schuldregeling tussentijds is beëindigd (minnelijk en wettelijk);
 - ingevolge artikel 5 lid 1 een traject schuldhulpverlening is geweigerd of beëindigd wegens schending van verplichtingen zoals omschreven in artikel 4 leden 1 en 2 of
 - schuldhulpverlening is beëindigd op grond van artikel 6 sub c, d of e, wordt een aanvraag schuldhulpverlening geweigerd met uitzondering van het product Informatie, advies en doorverwijzing.
- c. Indien minder dan 6 maanden voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend, een aanvraag tot schuldhulpverlening door verzoeker is ingetrokken wordt een aanvraag schuldhulpverlening geweigerd met uitzondering van het product Informatie, advies en doorverwijzing.

Artikel 8 Hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden

1. Het college kan in zeer bijzondere gevallen gemotiveerd afwijken van de bepalingen in deze regeling, indien onverkorte toepassing daarvan aanleiding geeft of zou leiden tot disproportionele onredelijkheid of onbillijkheid.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorzien, beslist het college.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2012 en wordt aangehaald als de "Beleidsregels Schuldhulpverlening Lingewaard".

Toelichting op: Toelating, recidive en het opleggen van verplichtingen inzake schuldhulpverlening

Inleiding algemeen

Op 7 juni 2012 heeft de gemeenteraad het beleidsplan "Schuldhulpverlening, beleid 2012-2016" vastgesteld. In dit beleidsplan is visie en uitgangspunten van de gemeente Lingewaard neergelegd op het terrein van schuldhulpverlening. In het verlengde van de visie is in het beleidsplan een aantal acties geformuleerd ter bereiking van missie en visie.

Deze regeling is gebaseerd op de actie uit het beleidsplan te weten: het opstellen van regels m.b.t. toelating en recidive en het stellen van voorwaarden. Achterliggende gedachte is dat Lingewaard behoefte heeft aan heldere spelregels: de burger weet wat de voorwaarden zijn voor toelating tot de schuldhulpverlening en waaraan hij zich dient te houden en de gemeente op haar beurt weet welke verplichtingen zij aan de burger mag opleggen en wanneer zij de toegang tot de schuldhulpverlening kan weigeren of beëindigen. Hierbij speelt mee dat de gemeentelijke schuldhulpverleningspraktijk vanaf het moment dat de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking treedt te weten 1 juli 2012 onder het regime van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) komt te vallen. Op dat moment is het dus van belang om regels m.b.t. toelating tot de schuldhulpverlening, het opleggen van verplichtingen en het weigeren van hulp in een juridisch vat te hebben gegoten.

Artikel 1. Begripsbepalingen

Dit artikel is gebaseerd op artikel 1 van het wetsvoorstel Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Artikel 2. Doelgroep gemeentelijke schuldhulpverlening

Conform de visie zoals neergelegd in het beleidsplan 2012-2016 staat schuldhulpverlening in beginsel open voor alle inwoners van Lingewaard van 18 jaar en ouder. Voor zelfstandigen is er een afzonderlijke maatwerk aanbod via de afdeling BBZ gemeente Arnhem.

Artikel 3. Aanbod schuldhulpverlening

In lid 1 is aangegeven dat het college schuldhulpverlening verleent indien het college schuldhulpverlening noodzakelijk acht. Op deze manier wordt enerzijds recht gedaan aan het beleidsmatige uitgangspunt van de eigen verantwoordelijkheid. Daar waar de burger in staat moet worden geacht om de (dreigende) schuldenproblematiek zelf aan te pakken en te regelen, kan schuldhulpverlening achterwege blijven. Anderzijds wordt middels dit lid, evenals lid 2, recht gedaan aan het beleidsmatige uitgangspunt dat schuldhulpverlening selectief en gericht ingezet dient te worden. Daar waar sprake is van een schuldenpakket dat zich niet laat regelen in combinatie met een onregelbare verzoeker, kan een aanvraag worden geweigerd.

Lid 2: Dit artikel toont de kern van schuldhulpverlening nieuwe stijl: een gerichte en selectieve toepassing van schuldhulpverlening. Het gaat om maatwerk. De inzet van producten kan per situatie verschillen. In lid 2 van dit artikel worden 4 factoren genoemd die bepalen in welke mate de gemeente één of meerdere producten schuldhulpverlening aanbiedt:

- a. zwaarte c.q. omvang van de schulden;
- b. de mate van zelfredzaamheid van de verzoeker;
- c. psychosociale situatie;
- d. houding en gedrag van de aanvrager;
- e. een eventueel eerder gebruik van schuldhulpverlening.

Het is niet uitgesloten dat de schuldhulpverlening nieuwe stijl in de praktijk verdere uitwerking van deze regels verlangt. Tot dit moment zal op basis van het maatwerkprincipe zoals neergelegd in dit artikel in combinatie met algemene beginselen van behoorlijk bestuur, besluitvorming plaatsvinden.

Artikel 4. Verplichtingen en gevolgen schending daarvan

Met dit artikel wordt de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager voorop gesteld. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van mensen zelf om tijdig de benodigde informatie te geven (lid 1) en medewerking te verlenen (lid 2). Dit zowel in de fase van aanvraag als gedurende de looptijd van een traject.

Wat betreft de verplichting tot medewerking is in lid 2 een aantal verplichtingen benoemd. Dit is geen limitatieve opsomming.

Artikel 5. Weigeren - beëindigen - hersteltermijn

Indien verzoeker niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 4, leden 1 en 2, kan het college besluiten om schuldhulpverlening te weigeren dan wel te beëindigen. Alvorens dat te doen wordt, conform lid 2, verzoeker eenmaal een termijn geboden om alsnog, de gevraagde medewerking te verlenen of informatie te verstrekken. De termijn die aan verzoeker wordt gesteld is in dit artikel bewust niet benoemd. De termijn dient een redelijke te zijn. Wat redelijk is, hangt samen met het type verplichting.

Komt verzoeker ook gedurende de herstelperiode zijn verplichting niet na, dan kan het college besluiten tot weigering of beëindiging van de schuldhulpverlening. In het kader van eigen verantwoordelijkheid wordt een eenmalige hersteltermijn voldoende geacht.

Artikel 5 is geformuleerd als een zogenaamde "kan"-bepaling. Het college heeft de bevoegdheid tot weigering of beëindiging, maar niet de verplichting. Dit geeft het college met name ruimte om van een weigering of beëindiging af te zien, indien elke vorm van verwijtbaarheid ontbreekt.

Artikel 6. Beëindiginggronden

In dit artikel wordt beschreven wanneer schuldhulpverlening kan worden beëindigd. Het artikel laat sowieso de werking van artikel 5 onaangetast.

Van de 7 gronden zoals benoemd, verdienen de gronden onder f. en g. bijzondere aandacht gelet op de visie zoals neergelegd in het beleidsplan schuldhulpverlening. Daar waar Lingewaard wil staan voor een selectieve en gerichte toepassing van schuldhulpverlening, kan dat betekenen dat schuldhulpverlening wordt beëindigd indien de vorm van hulpverlening niet langer aansluit bij de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar. Zie in dat licht ook een duidelijk link met artikel 3 lid 2 van deze beleidsregels. Wij streven hierbij naar een "warme" overdracht aan hulpverleners en gemeenten om bij te dragen aan een goede afronding van het hulpverleningstraject.

Artikel 7. Recidive – hernieuwde aanvraag

Wat betreft de bevoegdheid tot weigering van een aanbod schuldhulpverlening in relatie tot eerdere trajecten / contacten schuldhulpverlening, zijn in dit artikel regels gesteld.

Op basis van het principe van eigen verantwoordelijkheid, wordt een nadrukkelijke grens gesteld aan het kunnen doen van hernieuwde aanvragen. Dit artikel gaat evenwel niet alleen over eigen verantwoordelijkheid..

Bij het gebruik van artikel 7 en dus de vraag wanneer welk type hulpverlening wordt geweigerd, is het van belang om de in artikel 7 genoemde begrippen / producten goed te onderscheiden.

- Schuldhulpverlening is een breed begrip en omvat alle producten zoals de gemeente Lingewaard die kent.
- Een traject schuldregeling is één van de gemeentelijke producten, maar kan ook betrekking hebben op een schuldregeling ingevolge de Wsnp.

Bij het bepalen of een persoon al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening telt de verleende schuldhulpverlening c.q. de contacten daaromtrent vóór de inwerkingtreding van deze beleidsregels ook mee.

De grote beleidsvrijheid zoals aan de gemeente gegeven om een dergelijke recidivebepaling op te nemen, ontslaat de gemeente niet van de verplichting om, daar waar een onevenredige situatie ontstaat voor de burger, af te wijken van het bepaalde van artikel 7 indien nodig (ingevolge artikel 8: de hardheidsclausule). Uitgangspunt is en blijft evenwel het bepaalde in artikel 7.

Artikel 8. Hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden

Dit artikel geeft ruimte aan het college om in bijzondere (lid 1) c.q. onvoorziene (lid 2) gevallen af te wijken van de regels zoals neergelegd in deze regeling.

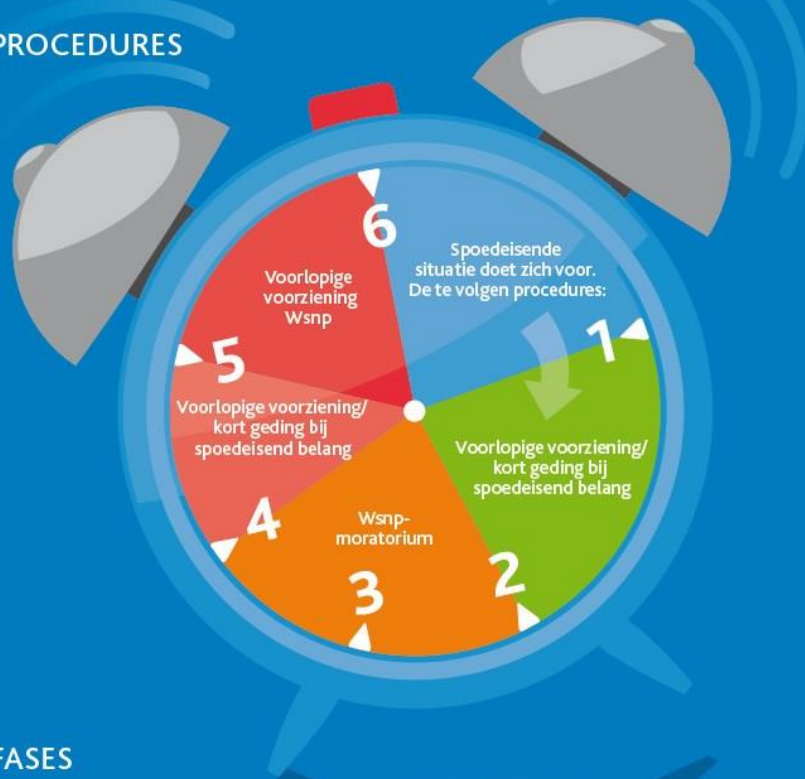
Artikel 9. Inwerkingtreding

De beleidsregels treden in werking na de bekendmaking in het Gemeentenieuws per 1 juli 2012.

Spoedeisende situaties bij Schuldhulpverlening

Welke juridische procedures kunt u per fase inzetten bij een spoedeisende situatie?

PROCEDURES



FASES

- ▶ 1. Aanvraag schuldhulpverlening
- ▶ 2. Stabiliseren van de schulden
- ▶ 3. Poging schuldenregelling
- ▶ 4. Schuldenregelling mislukt
- ▶ 5. Aanvraag Wsnp*
- ▶ 6. Rechter beslist over toegang Wsnp*

* Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

Voorbeelden spoedeisende situaties



Ontruiming van woning door verhuurder



Afsluiting levering gas, electra of water



Zorgverzekeraar wil zorgverzekering opzeggen

Bijlage 4: Werkproces aanvragen Schuldhulpverlening Westerbeek maart 2018



Bijlage 5: Lijst van afkortingen

AMW	Algemeen maatschappelijk werk
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BBZ	Besluit bijstandsverlening zelfstandigen
LZN	Lokaal Zorgnetwerk
MEE	Mee Gelderse Poort <i>Informatie, advies en ondersteuning voor mensen met een beperking (en hun omgeving) Gelderland</i>
NVVK	Nederlands Vereniging Van volkskredieten
Nibud	Nationaal Instituut Budgetvoorlichting
P-wet	Participatiewet
PBLQ	Adviesbureau voor verander vraagstukken
SHV	Schuldhelpverlening
SWL	Stichting Welzijn Lingewaard
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhelpverlening
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsnp	Wet schuldsanering natuurlijke personen

Gemeente Lingewaard
Kinkelenburglaan 6
6681 BJ Bommel
(026) 326 01 11

www.lingewaard.nl