Gemeente Scherpenzeel

Beleidsplan integrale schuldhulpverlening

Schulden in de hand

Beleidsplan integrale schuldhulpverlening

Schulden in de hand

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
afdeling Samenleving

Auteur: H. Ebbers

Datum: 1 juni 2014 (laatste versie: 1 juni 2014)

INHOUD

INHOUD **2**

1 WET GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING **3**

2 SCHULDDIENSTVERLENING DOOR AFDELING GEMEENTEWINKEL VAN DE GEMEENTE SCHERPENZEEL4

2.1 ONTSTAAN VAN SCHULDDIENSTVERLENING IN SCHERPENZEEL 5

3 VISIE EN UITGANGSPUNTEN SCHULDDIENSTVERLENING **6**

3.1 NETWERKPARTNERS BIJ SCHULDDIENSTVERLENING 8

4 DOELSTELLING EN VISIE OP SCHULDDIENSTVERLENING **10**

4.1 TOELICHTING ALGEMENE UITGANGSPUNTEN 11

5 TOEGANG EN WEIGERING TOT SCHULDDIENSTVERLENING **12**

5.1 SPECIFIEKE DOELGROEPEN 13

5.1.1 Gezinnen met inwonende kinderen *13*

5.1.2 (Ex-) ondernemers *13*

6 UITVOERING SCHULDDIENSTVERLENING **14**

6.1 JURIDISCHE ASPECTEN 14

6.2 BUDGET ADVIESGESPREKKEN 14

6.3 TOEGANG TOT SCHULDHULPVERLENING 16

6.4 INTAKE/STABILISATIE 16

6.5 SCHULDREGELING 17

6.6 WETTELIJK TRAJECT 18

6.7 PREVENTIE EN NAZORG 18

6.8 WACHTTIJD 19

6.9 DOORLOOPTIJDEN 19

7 WETTELIJKE TAKEN, KWALITEIT, MANAGEMENTINFORMATIE EN BELEIDSEVALUATIE **20**

7.1 WETTELIJKE TAKEN 20

7.1.1 Waarborgen kwaliteit van de dienstverlening *20*

7.1.2 Managementinformatie *21*

7.1.3 Evaluatie *22*

8 FINANCIËN **22**

8.1 GEVOLGEN VAN DE NIEUWE WET 22

8.2 GEMEENTELIJKE MIDDELEN 23

8.3 GEVOLGEN TOENAME LOPENDE ZAKEN VOOR DE UITVOERINGSKOSTEN 24

8.4 KADERNOTA 2014 25

8.5 RENDEMENT 25

BIJLAGE 1: SCHEMA SCHULDHULPVERLENING 27

BIJLAGE 2: OVERZICHT AANPALENDE BELEIDSTERREINEN 28

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 schrijft de gemeenten voor om in dat beleidsplan op te nemen 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 (NVVK[1]) 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 de gemeente Scherpenzeel 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 gemeente Scherpenzeel en is in de nota Maatschappelijke Ondersteuning[2] integraal neergelegd. Eén van de geformuleerde uitgangspunten op deze beleidsterreinen is het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van inwoners belemmeren. Het is 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 gemeente 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.

2 SCHULDDIENSTVERLENING DOOR AFDELING GEMEENTEWINKEL VAN DE GEMEENTE SCHERPENZEEL

In de afgelopen jaren tot heden is en wordt ook schulddienstverlening uitgevoerd door de gemeente Scherpenzeel via het loket Vraagwijzer, onderdeel van de afdeling Burgerij. Sinds 1 januari is Vraagwijzer opgegaan in de Gemeentewinkel. Sinds de zomer van 2013 is de schuldhulpverlening tijdelijk uitbesteed aan Stadsring51 te Amersfoort omdat Vraagwijzer niet over voldoende personele capaciteit beschikte om deze specialistische taak uit te voeren. Bovendien is met de komst van de Wgs de vereiste deskundigheid zodanig dat deze taak niet meer adequaat uitvoerbaar is vanuit de Gemeentewinkel. De uitvoering door Stadsring51 was een tijdelijke oplossing in afwachting van definitieve positionering van een gedeelte van deze taak bij een uitvoerende instelling.

Het gehele traject van dienstverlening dat wordt aangeboden rondom de schuldenproblematiek van inwoners van de gemeente Scherpenzeel (preventie, budget adviesgesprekken, betalingsregeling, herfinanciering, sanering, nazorg etc.) heet ***schulddienstverlening***. ***Schuldhulpverlening*** betreft het traject vanaf het moment van de ondertekening van de aanvraag schuldhulpverlening , vanaf dat moment is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening van toepassing.

[1] NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren
[2] Nota maatschappelijke ondersteuning, Mens en werk, gemeenteraad 31-10-2013

De werkwijze in Scherpenzeel is te beschouwen als een integraal traject, waarin op beperkte schaal preventief wordt gewerkt en actieve hulp wordt geboden. De werkwijze lijkt veel op de werkwijze van Barneveld, met dit verschil dat Barneveld een gestroomlijnd werkproces volgt en een aantal preventieve instrumenten beschikbaar heeft. Het werkproces in Scherpenzeel is (nog) niet vastgelegd.

2.1 Ontstaan van schulddienstverlening in Scherpenzeel

Het is belangrijk een korte terugblik te bieden op de ontwikkeling van de schulddienstverlening in Scherpenzeel tot wat het op dit moment is.

Op 16 mei 2006 is het college voorgesteld de schulddienstverlening volledig in eigen beheer uit te voeren in verband met het stoppen van de toenmalige stadsbank Ede. Het toenmalige college besloot toen dit voorstel aan te houden en wenste een onderzoek naar alternatieven. Het college vond het voor de hand liggen, gelet op de beperkte frequentie van inkomende aanvragen, dat deze dienstverlening niet intern zou worden opgepakt.

De resultaten van het onderzoek zijn neergelegd in een memo aan het college eind juni 2006 en is in het college behandeld op 11 juli 2006. Het college besloot daarbij conform het voorstel, om de schulddienstverlening volledig in eigen beheer uit te voeren. In het memo zijn alle alternatieven aan de orde gesteld (neerleggen bij Barneveld, bij commerciele bureaus of de stadsbank Midden-Nederland) en zijn wat betreft prijs/kwaliteit ter zijde geschoven. De kwaliteit en de kosten van uitvoering waren het voordeligst door het in eigen beheer uit te blijven voeren, aldus de toenmalige beleidsadviseur.

Sinds 2006 wordt schulddienstverlening door de klantmanagers van Vraagwijzer integraal uitgevoerd, dit betekent dat de burger met schulden wordt geholpen met het wegnemen van de schulden en de oorzaken van het ontstaan van de schulden. Dit kunnen psychosociale oorzaken zijn als verslaving, gokken maar ook een te hoog uitgavenpatroon. Want schulden komen voor in alle lagen van de bevolking, ook in Scherpenzeel. De Gemeentewinkel biedt een basispakket als volgt:

- Preventie, bijvoorbeeld interventie bij (oplopende) huurschulden, bij nieuwe aanvragers of bestaande cliënten met bedreigende schulden)
- Aanmeldgesprek
- Adviesgesprek
- Integrale intake (inventarisatie van schulden en ontstaan daarvan)
- Casemanagement
  - Budgetbeheer
  - Budgetbegeleiding
  - Schuldregeling
  - Psychosociale hulpverlening (via bijvoorbeeld maatschappelijk werk)
- Nazorg
- Afgeven WSNP[3] verklaring

[3] Wet schuldsanering natuurlijke personen (onderdeel van de faillissementswet)

Schulddienstverlening is een arbeidsintensief traject en dus kostbaar. Met het voorkomen van schulden en het in een zo vroeg mogelijk stadium aanpakken van schulden, kunnen besparingen worden gerealiseerd. Dit is ook voor de burger met schulden voordelig.

In het kader van de bezuinigingstaakstelling is schulddienstverlening in 2011 aan de orde geweest in verband met een onderzoek naar de mogelijkheid van uitbesteding. Daarbij is wel de aantekening gemaakt dat uitbesteden ook geld kost. Tot heden is de afdeling burgerij er niet in geslaagd dit onderzoek uit te voeren, onder andere doordat de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening op komst was en nog niet te voorspellen was welke eisen deze wet zou stellen aan de gemeentelijke werkwijze. Inmiddels is deze wet sinds 1 juli 2012 van kracht en is het van belang de uitvoering van de schuldhulpverlening als onderdeel van de totale schulddienstverlening, in overeenstemming met de nieuwe wettelijk eisen te evalueren. Het gaat dan om kwaliteit, vereiste deskundigheid en benodigde personele capaciteit en de daarmee gepaard gaande kosten.

Het beleidsplan wat nu voor u ligt is, zoals bij veel andere gemeenten in dit land laat tot stand gekomen, omdat tussendoor contacten zijn geweest met Barneveld en overwogen werd dit beleidsplan te baseren op het beleidsplan van Barneveld.

Er is nu gekozen voor een eigen beleidsplan met enige verbindingen met Barneveld, zoals:

- de visie op de schulddienstverlening te onderzoeken naar aanleiding van de hiervoor aangekondigde evaluatie van de uitvoering;
- aansluiting op de methode Barneveld;
- het werkproces integraal in samenwerking met Barneveld te gaan uitvoeren;
- de intentie om personele capaciteit af te gaan nemen van Barneveld voor die onderdelen van het werkproces die zij gaan uitvoeren.

3 VISIE EN UITGANGSPUNTEN SCHULDDIENSTVERLENING

De gemeenteraad van Scherpenzeel heeft in het programma 6 'Welzijn en Zorg' van de Kadernota 2014-2017 de volgende missie opgenomen *"Het voor de inwoners van Scherpenzeel bieden van maatschappelijke ondersteuning en het bevorderen van de volksgezondheid. Deze zijn gericht op het versterken van de zelfredzaamheid. Het volgende beginsel is hierbij uitgangspunt: lokaal wat lokaal kan, regionaal als dat voor Scherpenzeel voordeel biedt".*

De gemeenteraad heeft op 31 oktober 2013 de 'Nota maatschappelijke ondersteuning' vastgesteld. Deze nota is gebaseerd op het in december 2012 door de gemeenteraad vastgestelde Visiedocument maatschappelijke ondersteuning 2013-2016. Dit visiedocument kent onder andere de volgende elementen:

Uitgangspunten voorzieningen
In het geval de burger er niet zelf (meer) uitkomt wil de gemeente Scherpenzeel maatregelen en voorzieningen treffen. Voor deze maatregelen en voorzieningen hanteert de gemeente Scherpenzeel de volgende uitgangspunten:

a. Klant centraal
b. Preventief
c. Integraal
d. Oplossingsgericht
e. Herstel zelfredzaamheid
f. Maatschappelijke ondersteuning sluit aan op de directe leefomgeving en belevingswereld van de burger
g. Lokaal wat lokaal kan, regionaal als het voor Scherpenzeel meer voordeel biedt

Hoofddoelstellingen
Het visiedocument omvat hoofddoelstellingen van beleid, namelijk:

1. Bevorderen van de sociale samenhang, onderlinge betrokkenheid en leefbaarheid in Scherpenzeel, door:
   a. Handhaven van een zeker niveau aan voorzieningen;
   b. Stimuleren lokale samenwerking tussen organisaties (formeel en informeel) en professionals;
   c. Versterken van vrijwilligersorganisaties.

2. Bevorderen zelfredzaamheid van inwoners in een kwetsbare situatie, zo nodig met een steuntje in de rug, opdat iedere inwoner meedoet naar vermogen. Hier past een volgende aanpak bij:
   a. te voorzien in informatie, advies en cliëntondersteuning;
   b. signaleren van kwetsbare situaties en analyse van de situatie (o.a. vraagverheldering);
   c. aanwijzen van regievoerder;
   d. opstellen van een plan van aanpak voor het individu of gezin. Het plan van aanpak beschrijft de gewenste eindsituatie en te treffen maatregelen/ voorzieningen om daartoe te komen;
   e. gecoördineerde uitvoering van het plan van aanpak en nazorg; vinger aan de pols houden om terugval te voorkomen.
3. Over de gewenste uitvoering (1 en 2) afspraken maken met externe partijen en betrokkenen. Belangrijk aspect hierbij is betaalbare keuzevrijheid en betaalbare kwaliteit.

In bovenstaande visie zit de drieslag Zelf – Samen – Gemeente die ook van toepassing is voor beleid op het gebied van schulddienstverlening: op eigen kracht waar mogelijk, ondersteuning indien nodig. Van inwoners (en ondernemers) wordt, meer dan voorheen, eigen verantwoordelijkheid en initiatief verwacht. Met de methode van de gemeente Barneveld wordt een groter beroep op de zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van de klant gedaan wat de kwaliteit ten goede komt.

Het merendeel van de inwoners in de gemeente Scherpenzeel is in staat zichzelf te redden. Alleen of met hulp van familie/vrienden/buren of van organisaties in het maatschappelijk middenveld, zoals kerken, verenigingen/stichtingen e.d.. De uitdaging voor de gemeente is dan ook niet direct voor inwoners te gaan zorgen als er tegenslag is maar, waar nodig, te zorgen dat inwoners meer voor zichzelf en voor elkaar kunnen gaan zorgen. De zelfredzaamheid van inwoners moet zo groot zijn en de samenleving zo sociaal en vitaal, dat het beroep op de gemeentelijke voorzieningen beperkt kan blijven. Voor mensen die buiten de boot (dreigen te) vallen, moet de gemeente natuurlijk een vangnet bieden.

We staan, met elkaar, voor drie maatschappelijke opgaven:
1. Bijdragen aan versterking van de zelfredzaamheid van inwoners (zelf).
2. Bijdragen aan een sociale en vitale samenleving (samen).
3. Bieden van een gemeentelijk vangnet van ondersteunende voorzieningen (professional/gemeente).

3.1 Netwerkpartners bij schulddienstverlening

Maatschappelijk werk
In Scherpenzeel krijgt deze samenwerking in belangrijke mate vorm door de samenwerking met de organisaties die actief zijn op het terrein van maatschappelijk werk. Met Vitras-CMD vindt structurele samenwerking plaats op het terrein van schulddienstverlening. In de samenwerking vindt over en weer verwijzing van inwoners plaats. Ook vindt structureel (casus-) overstijgend overleg plaats waarin relevante ontwikkelingen worden besproken en waar zo nodig acties op worden uitgezet. De samenwerking vindt naar wederzijdse tevredenheid plaats.

Kerken
Ook wordt intensief samengewerkt met de diaconieën van een zestal kerken, verenigd in de Interkerkelijke Diaconale Hulpverlening (IDH). Ook andere kerken willen aanhaken. Inmiddels is een overleg gestart tussen de kerken en het college, waarbij constructieve afspraken zijn gemaakt. Onder meer willen de kerken 'Schuldhulpmaatjes' gaan opleiden, dit in goede samenwerking met de gemeente. Deze schuldhulpmaatjes kunnen preventief gaan werken naast noodhulp of noodleningen in Scherpenzeel en Woudenberg. Schuldhulpmaatjes zijn opgeleide vrijwilligers, deze aanpak wordt al in 60 gemeenten toegepast. De organisatie "Schuldhulpmaatje" is opgezet door kerken en christelijke organisaties, heeft ruim 2 jaar ervaring en heeft kennis in huis. Deze organisatie kan ook de vrijwilligers opleiden. Het overleg hierover wordt vervolgd in november aanstaande. De kerken werken in lijn met dit beleidsplan en zijn op de hoogte van de werkwijze die in dit beleidsplan wordt voorgesteld.

Verhuurders
Naast samenwerking met de instellingen voor maatschappelijk werk vindt structureel samenwerking plaats met de in Scherpenzeel drie actieve woningcorporaties. Afspraken over deze samenwerking liggen vast in de prestatieafspraken tussen de gemeente Scherpenzeel en Woonstede, Patrimonium en Vallei Wonen. Kern van de samenwerking is gelegen in het feit dat de corporaties huurders met een betalingsachterstand in de huur vroegtijdig wijst op de mogelijkheden voor informatie en advies via de gemeente. Achterliggend doel is dat met vroegtijdige verwijzing en daaropvolgende advisering de schulden niet onnodig oplopen, het aantal huisuitzettingen en de daarmee gepaard gaande maatschappelijke kosten en uiteraard onrust en leed kunnen worden teruggedrongen.

Kosteloze rechtshulp
Het kosteloze rechtshulp-spreekuur wordt uitgevoerd door LVG-advocaten uit Woudenberg. Zij geven iedere eerste en derde maandagavond van de maand kosteloos juridisch advies over onder andere sociale zekerheid, belastingen, subsidies en familierecht. Vanuit De Gemeentewinkel worden regelmatig klanten doorverwezen naar het sociaal juridisch steunpunt.

Energie- en gasmaatschappijen
De gemeente heeft ook afspraken gemaakt met energie- en gasmaatschappijen. O.a. bij een dreigende afsluiting wordt dit gemeld aan de gemeente. Zodra bericht van een energiebedrijf wordt ontvangen over een betalingsachterstand worden de betrokken inwoners actief benaderd. Soms wijzen mensen advisering/bemiddeling door de gemeente af, maar dit contact kan vaak aanleiding zijn voor een gesprek over de achterliggende problemen, waardoor soms preventief kan worden ondersteund.

Overige netwerkorganisaties
Uiteraard zijn er veel andere netwerkorganisaties waarmee in het kader van Schulddienstverlening wordt samengewerkt. Denk aan Welzijnsteam, Kwintes, Iriszorg etc.

Intern gemeente
Er wordt intern samengewerkt met andere teams en afdelingen om integrale schulddienstverlening mogelijk te maken:

- Met afdeling Grondgebied is er een afspraak m.b.t. (dreigende) huisuitzettingen over het voorkomen daarvan of bij uitzetting opslag van de inboedel. Grondgebied informeert de inwoner over mogelijke ondersteuning door de Gemeentewinkel en kondigt richting de Gemeentewinkel aan dat uitzetting dreigt.
- Door de integrale werkwijze van het team klantmanagers worden alle mogelijkheden voor werk gebruikt. Er vindt intensieve begeleiding plaats richting de arbeidsmarkt van de klanten met een uitkering.
- Klanten wordt optimaal de mogelijkheid geboden bijzondere bijstand aan te vragen voor bijzondere kosten, waaronder de kosten voor bewindvoering. Maar ook bijzondere bijstand in het kader van armoedebestrijding en het meedoen van kinderen van ouders met een uitkering.

4 DOELSTELLING EN VISIE OP SCHULDDIENSTVERLENING

De doelstelling van integrale schulddienstverlening in de gemeente Scherpenzeel is:
Het schuldenvrij zijn, dan wel hanteerbare schulden bereiken door het bieden van schulddienstverlening voor inwoners met problematische schulden. De schulddienstverlening heeft tevens tot doel de participatie van inwoners te bevorderen.

Het is belangrijk om instrumenten in te zetten die preventief werken zoals cursussen omgaan met geld, workshops op scholen etc.. Deze instrumenten heeft de Gemeentewinkel niet voorhanden. Het is zaak deze instrumenten af te nemen van een derde partij bijvoorbeeld de gemeente Barneveld en in te zetten. Tijdens de looptijd van dit beleidsplan zal daaraan gewerkt worden.

De visie op schulddienstverlening van de gemeente Scherpenzeel als nadere uitwerking van de algemene visie op welzijn en zorg wordt als volgt omschreven:
Schulddienstverlening staat open voor alle inwoners van de gemeente Scherpenzeel. 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 schuldenaar en de schuldeiser(s).

De visie steunt op vier algemene uitgangspunten schulddienstverlening:
1. De schuldenaar (klant) is probleemeigenaar
2. Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden van de klant bepalen het maximaal haalbare resultaat
3. Dankzij een integrale aanpak heeft schulddienstverlening een duurzaam effect
4. Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.

Schulden mogen in principe geen belemmering vormen voor participatie. Aan alle inwoners met problematische schulden (te noemen 'klant') 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 inwoner staat centraal.

4.1 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. De consequenties zijn dan voor de klant.

Schulddienstverlening gaat uit van een vraaggerichte aanpak. Welke vorm van hulp ingezet wordt en welke netwerkpartners 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 schulddienstverlening is altijd maatwerk. Op basis van de persoonlijke en gezinssituatie wordt een passende vorm van hulp- en dienstverlening gezocht. Daarbij vindt afstemming plaats met de netwerkpartners 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 schulddienstverlening een duurzaam effect
Een integrale benadering houdt in dat er bij schulddienstverlening 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 netwerkpartners van schuldhulpverlening binnen de gemeente werken nauw samen. De partners hebben elkaar nodig 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 schulddienstverlening 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 bij de inleiding van dit hoofdstuk voor een nadere uitwerking van de verschillende vormen van preventie.

5 TOEGANG EN WEIGERING TOT SCHULDDIENSTVERLENING

Toegang tot schulddienstverlening is in principe mogelijk voor iedere inwoner[4] van 18 jaar en ouder die zijn financiën als een probleem ervaart., mits ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie van de gemeente Scherpenzeel,
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.

[4] Met inwoner wordt bedoeld een natuurlijk persoon

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

1. personen met eenvoudige financiële hulpvragen waarbij een snelle en simpele oplossing erger voorkomt (informatie en advies);
2. personen met al dan niet problematische schulden die met een traject effectief geholpen kunnen worden (regelbare schulden);
3. 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 het college van b en 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.

5.1 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.

5.1.1 Gezinnen met inwonende kinderen

Wanneer sprake is van gezinnen met inwonende kinderen zal in het financieel budgetadviesgesprek (BAG) 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 netwerkpartners 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.

5.1.2 (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 schuldhulpverlening 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 zijn uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel is de zelfstandige aan te merken als 'natuurlijk persoon'.

6 UITVOERING SCHULDDIENSTVERLENING

6.1 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 is gemandateerd aan de klantmanagers van de Gemeentewinkel. Bij het nemen van een negatief besluit (afwijzing) is het belangrijk dat het besluit in de beschikking goed gemotiveerd wordt. De motivering 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 medewerkingverplichting opgenomen. De aanvrager wordt zowel via 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 gemeentelijke klachtenprocedure, of een klacht indienen bij de nationale ombudsman.

6.2 Budget adviesgesprekken

Inwoners die vragen hebben over hun financiën kunnen iedere werkdag terecht bij de Gemeentewinkel in gezondheidscentrum 't Foort. Hier wordt een afspraak gemaakt met de klantmanager voor een financieel *budget adviesgesprek* (BAG). Het eerste gesprek vindt (in ieder geval) binnen vier weken na het moment van de eerste melding plaats. Voor crisisgevallen wordt een afspraak gepland die binnen drie werkdagen plaatsvindt. Dit geldt voor natuurlijke personen, mensen met een bedrijf worden doorverwezen naar het Bureau Zelfstandigen[5] van de afdeling WZI van de gemeente Barneveld voor ondersteuning.

In de financiële-BAG wordt de financiële situatie van de klant doorgenomen. Er wordt nagegaan of gebruik wordt gemaakt van alle inkomensondersteunende regelingen en kwijtscheldingen waarvoor de klant in aanmerking zou kunnen komen.

[5] Bureau zelfstandigen Barneveld voert ook de bijstandsverlening aan zelfstandigen grotendeels uit voor Scherpenzeel.

Ook wordt aandacht gegeven aan bezuinigingen die de klant mogelijkerwijs door kan voeren. Samen met de klant wordt de maandbegroting weer inzichtelijk gemaakt, zodat er overzicht ontstaat. Wanneer al sprake is van loonbeslag, wordt nagegaan of de juiste beslagvrije voet is toegepast. Wanneer dat niet het geval is, wordt daar actie op ondernomen. Na afloop van eerste gesprek wordt de klant gevraagd een uitgebreide vragenlijst in te vullen via Internet. Dit betreft een vragenlijst van Mesis © en is een wetenschappelijk gefundeerd assessment instrument op basis van een vragenlijst en een vaardighedentest die door de cliënt moet worden ingevuld. Via rekenregels worden de antwoorden van de cliënt vertaald in het klantprofiel. Het screeningsinstrument meet gedrag en vaardigheden, bereidheid tot gedragsverandering, zelfregie en overtuiging, alsmede aanwezige risicofactoren en mogelijke zelfoverschatting van belangrijke vaardigheden. Het instrument levert inzicht in gedrag, motivatie en vaardigheden van de cliënt op. En levert een bijdrage aan verhoogde efficiency (versnelling intaketraject) en verhoogde effectiviteit (meer geslaagde trajecten door maatwerk), waardoor lagere uitvoeringskosten. Aan de hand van de oorzaak en hoogte van de schulden die uit dit gesprek naar voren komen en het verkregen profiel uit Mesis© wordt een vervolgtraject gekozen. Wanneer inwoners in een vroeg stadium gebruik maken van dit gesprek zijn enkele begeleidende adviesgesprekken vaak voldoende om te voorkomen dat een financieel problematische situatie ontstaat. Gedurende een aantal begeleidingsgesprekken krijgt de klant steun en advies om zelf zijn of haar financiën op orde te krijgen en te houden. Als blijkt dat de draad weer zelfstandig wordt opgepakt door de klant, wordt het dossier gesloten.

Wanneer blijkt dat de schuldensituatie problematisch is, volgt een tweede type BAG: *de motivatie-BAG*, voor het peilen van de motivatie voor het daadwerkelijke schuldtraject. Met het profiel wat is verkregen via Mesis© is er belangrijke basisinformatie voorhanden over de vaardigheden en motivatie van de klant. Hierdoor kan tijdens de motivatie-BAG gefocust worden op de gemeten vaardigheden en de motivatie. De klant voert tijdens dit deel van het traject verschillende opdrachten uit (onder andere, administratie ordenen, rekening zonder roodstand openen, uitgavenpatroon aanpassen en werk zoeken). Het resultaat moet zijn: een kloppende maandbegroting, een inzichtelijke schuldensituatie en voldoen aan de voorwaarden die gelden voor toelating tot de Wet Sanering Natuurlijke Personen (WSNP). De motivatie-BAG bestaat over het algemeen uit meerdere gesprekken. Tijdens de motivatie-BAG wordt ook gekeken naar een passende vormen van hulp- en dienstverlening voor de problemen van de klant. Wanneer er sprake is van verslaving of problemen van psychische aard moet daarvoor deskundige hulp worden ingeroepen. Het verschilt per problematiek of er naast dat traject ook schulddienstverlening kan worden gestart.
Als de klant gemotiveerd blijkt, alle opdrachten heeft uitgevoerd of in gang heeft gezet en de schuldensituatie problematisch is, wordt geadviseerd om een *aanvraag schuldhulpverlening* in te dienen. De inwoner moet hiervoor een uitgebreid aanvraagformulier invullen. Als het aanvraagformulier inclusief bewijsstukken is ingeleverd wordt de aanvraag schuldhulpverlening officieel in behandeling genomen.

Op het moment dat het aanvraagformulier wordt ingeleverd vallen de werkzaamheden onder de Wgs, en dus onder de noemer schuldhulpverlening.

6.3 Toegang tot schuldhulpverlening

Voor de toegang tot schuldhulpverlening worden doelgroepen en toelatingseisen vastgesteld in de beleidsregels. De door het college vast te stellen beleidsregels wijken inhoudelijk niet af van de huidige werkwijze.

Zoals in de voorgaande paragraaf al is aangegeven komen uitsluitend de inwoners van de gemeente in aanmerking voor schuldhulpverlening. Het gaat in deze dan om inwoners die in de Basis Registratie Personen (BRP, voorheen GBA) zijn opgenomen en feitelijk ook in de gemeente verblijven. Schuldhulpverlening wordt uitsluitend geboden aan natuurlijke personen. Ondernemers worden geacht een beroep te doen op het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004 (Bbz 2004). Ondernemers die besluiten te stoppen met de onderneming kunnen zich wel wenden tot de gemeente voor schuldhulpverlening. De gemeente sluit hiermee aan bij het standpunt van de regering[6].

In grote lijnen zijn de toelatingseisen gebaseerd op de toelatingseisen tot de WSNP. Dit heeft als reden dat het tot stand laten komen van een minnelijke regeling deels zijn succes dankt aan de druk van een mogelijk dwangakkoord en/of wettelijk traject. Dit betekent onder meer dat er sprake moet zijn van problematische schulden[7], waarvan eventuele fraudevorderingen niet jonger mogen zijn dan vijf jaar[8], de inwoner gedurende de vijf jaar voorafgaand aan de aanvraag te goeder trouw moet zijn[9] en de inwoner in de tien jaar voorafgaand niet eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening[10].

Naast deze toelatingseisen heeft de inwoner nog een informatieplicht, een sollicitatie- (indien de arbeidscapaciteit onvoldoende is benut)/arbeidsplicht en een medewerkingsplicht. Indien voor of tijdens het minnelijke traject blijkt dat de inwoner zich niet houdt aan één van deze verplichtingen wordt de inwoner niet toegelaten tot het minnelijke traject, of wordt het minnelijke traject beëindigd.

6.4 Intake/stabilisatie

De eerste fase van de schuldhulpverlening is de *intake*. Dit gesprek is de start van het vervolg van het traject. Één klantmanager (degenen die ook de motiverende BAG-gesprekken heeft gedaan met de klant) begeleidt de klant verder door het hele traject van schuldhulpverlening, wat duidelijkheid en houvast geeft aan de klant. De klantmanager kent de klant hierdoor ook goed en kan adequaat handelen. Na afronding van de intake (deze periode duurt vaak maar kort, omdat tijdens de motivatie-BAG al veel naar voren is gekomen, rondom de motivatie, sociale omstandigheden en vaardigheden van de klant) moet de klant weten wat de inhoud van de schuldregeling is en wat hij of zij mag verwachten van de klantmanager en omgekeerd.

[6] TK 2009-2010, 32 291, nr 3 MvT pag 9
[7] Artikel 284 eerste lid FW en TK 2009-2010, 32 291, nr 3 MvT pag 1
[8] Artikel 288 tweede lid onder c FW en artikel 3 derde lid Wgs
[9] Artikel 288 eerste lid onder b FW
[10] Artikel 288 tweede lid onder d FW en artikel 3 tweede lid Wgs

Tijdens de intake wordt ook gekeken naar of wordt overgegaan tot:
- *budgetbeheer* (gemeente ontvangt alle inkomsten en doet alle betalingen, klant ontvangt alleen leefgeld);
- *financieel beheer* (gemeente ontvangt alle inkomsten maar maakt het 'vrij te laten bedrag' naar de klant over, die hiervan alle lasten zelf moet betalen); of dat
- *beschermingsbewind* wordt ingezet (bewindvoerder beheert de financiën van de cliënt).

Na afloop van de intake wordt een *plan van aanpak* geschreven door de klantmanager. De gevallen die afwijken van standaard worden in het casusoverleg van de klantmanagers besproken.

Wanneer nodig, gaat de klantmanager hierna actief aan het werk met de klant om tot een stabiele financiële situatie te komen (*stabilisatie*). Ook de schuldeisers worden hiervan op de hoogte gesteld. De stabilisatiefase kan nodig zijn om het inkomen in relatie tot de lasten stabiel te krijgen, een woning te vinden of voor andere zaken die financieel eerst geregeld dienen te worden voordat met een schuldhulpverleningstraject gestart kan worden. Tijdens deze periode moeten de vaste lasten, met name de zorgverzekering, doorbetaald worden. Wanneer de mogelijkheid aanwezig is, wordt in deze fase al wel voor de schuldeisers gereserveerd. De stabilisatieperiode mag maximaal vier maanden duren en in deze periode vindt één keer per twee of drie weken een gesprek met de klant plaats. Wanneer de klant deze fase goed heeft doorlopen is hij of zij klaar om de *schuldregeling* in te gaan en kan de *overeenkomst schuldhulpverlening* worden getekend.

6.5 Schuldregeling

De volgende fase is de *schuldregeling,* waarbinnen wordt getracht tot een minnelijke schuldregeling te komen. Deze fase start met het opmaken en ondertekenen (door de klant en de klantmanager) van de *overeenkomst schuldhulpverlening* waarin alle afspraken staan die gelden voor de schuldregeling. Hierna worden de schuldeisers aangeschreven om een opgave van hun vordering te doen. De klantmanager treedt in dit proces op als een intermediair tussen de schuldenaar en de schuldeisers. Wanneer alle schulden zijn geïnventariseerd tekent de klant voor akkoord; hiermee verklarend dat de ingediende schulden correct en volledig zijn. Hierna wordt een voorstel geformuleerd aan de schuldeisers. Deze krijgen drie weken de tijd om te reageren op het gedane voorstel. Wanneer alle schuldeisers hebben ingestemd met het voorstel is de schuldregeling voor het minnelijke traject rond. **Gedurende drie jaar worden alle inkomsten boven het vrij te laten bedrag gereserveerd en afgedragen**, gebaseerd op de financiële situatie van dat moment. Voor het deel dat niet gereserveerd kan worden, wordt op voorhand kwijtschelding verleend. **Jaarlijks wordt verantwoording aan de schuldeisers afgelegd over het verloop van de regeling en worden de gereserveerde gelden afgedragen. Nadat drie jaar alle verplichtingen zijn nagekomen is de klant schuldenvrij.**
Wanneer een deel van de schuldeisers niet heeft ingestemd met het voorstel ontvangen zij een verzoek om tot heroverweging te komen. Hierin wordt ook aangegeven hoeveel schuldeisers wel hebben ingestemd met de regeling.

Wanneer een minderheid van de schuldeisers blijft weigeren akkoord te gaan met het voorstel kan eventueel de mogelijkheid van *dwangakkoord* gebruikt worden (het voorleggen van het akkoord aan een rechter). Als de rechter beoordeelt dat het aanbod in het minnelijke traject in redelijkheid niet geweigerd kan worden en het dwangakkoord wordt gehonoreerd, is het minnelijke traject alsnog geslaagd en kan het traject worden vervolgd. Wanneer het dwangakkoord niet gehonoreerd wordt kan de rechter besluiten de schuldenaar toe te laten tot het wettelijke traject, de *WSNP*.

Gedurende het traject van minnelijke schuldregeling heeft de klantmanager regelmatig contact met de klant; hoe vaak hangt af van de fase waarin de klant zich bevindt en of de klant in budgetbeheer of in financieel beheer zit. Belangrijk tijdens het traject is om te onderzoeken of de klant het juiste type hulp krijgt en er een gedragsverandering tot stand komt.

6.6 Wettelijk traject

Wanneer het niet lukt om met de schuldeisers tot overeenstemming te komen, kan dus een dwangakkoord aangevraagd worden en/of toelating tot de WSNP. De rechter beslist hierin. Na toekenning van een dwangakkoord wordt de schuldregeling via de gemeente voortgezet in het minnelijke traject. Bij een WSNP-traject wordt er een bewindvoerder aangewezen die de schuldsanering verder uitvoert in dit wettelijke traject. Vanuit de gemeente wordt in die gevallen waarin dat nodig is gedurende het WSNP-traject nog ondersteuning geboden.

6.7 Preventie en nazorg

Preventie is van wezenlijk belang om het ontstaan of verergering van problematische schulden en de daarmee gepaard gaande maatschappelijke kosten te voorkomen of te beperken. Preventie kan op individueel of collectief niveau plaatsvinden. De gemeente Scherpenzeel zet in op beide niveaus, en zet ook preventie specifiek in op jongeren. Ook afspraken met netwerkpartners zoals de Woningcorporatie Woonstede vallen onder een vorm van preventie. Door tijdig melding te maken van een probleemsituatie kunnen inwoners in een vroeg stadium geholpen worden, waardoor voorkomen kan worden dat schulden problematisch groot worden.
Ook nazorg is een vorm van preventie; voorkomen dat klanten opnieuw in de financiële problemen komen. De gemeente Scherpenzeel begint al tijdens de schuldregeling met de afbouw van het budgetbeheer. Hierdoor kan de klant (onder toeziend oog) wennen aan het volledig zelf beheren van zijn of haar financiën. Ook als het schuldentraject succesvol is afgerond, worden er nog verschillende nazorggesprekken ingepland met de klantmanager om de voortgang te bespreken en eventueel, waar nodig, te ondersteunen. Mocht tijdens het traject blijken dat de klant structureel de vaardigheden mist om schuldenvrij te blijven dan wordt bewindvoering geadviseerd. Ook kan de afspraak worden gemaakt dat de klant tijdelijk nog wordt ondersteunt door budgetcoaches van het diaconaat van de kerken in Scherpenzeel. De kerken leveren een actieve bijdrage aan het voorkomen of zo nodig bijdragen aan het oplossen van problematische schulden. Met de kerken zal nog nadrukkelijker worden afgestemd en samengewerkt tijdens de periode van dit beleidsplan.

6.8 Wachttijd

De wachttijd 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 wachttijd maximaal vier weken mag zijn. De maximale wachttijd 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 wachttijd overschrijden wanneer aantoonbaar is dat het niet halen ervan aan de klant te wijten is.

Aangezien korte wachttijden bijdragen aan het voorkomen en beperken van problematische schulden en aan de bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldbemiddelingstraject, streeft de Gemeentewinkel naar een zo kort mogelijke wachttijd.

Het eerste contact moet laagdrempelig zijn voor de klant en vindt plaats in de vorm van een financiële BAG waarin een zo goed mogelijke 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 motivatie BAG. Dit gesprek, waarin de motivatie voor een schuldhulpverleningstraject wordt vastgesteld, zal altijd binnen maximaal vier weken plaatsvinden. Wanneer er sprake is van een bedreigende situatie[11], vindt het intakegesprek binnen drie werkdagen plaats.

6.9 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.

[11] Van een bedreigende situatie is o.a. sprake in geval van aangezegde huisuitzetting of afsluiting van energie en water, dan wel van beëindiging zorgverzekering.

7 WETTELIJKE TAKEN, KWALITEIT, MANAGEMENTINFORMATIE EN BELEIDSEVALUATIE

7.1 Wettelijke taken

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 tevredenheidonderzoeken
- Evalueren effectiviteit beleid
- Afhandeling bezwaar en beroep
- Afhandeling dwangsomverzoeken op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

7.1.1 Waarborgen kwaliteit van de dienstverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening laat de gemeenten vrij over 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.

De gemeente Scherpenzeel voert via de Gemeentewinkel de schulddienstverlening nu nog zelf uit. Het is een vakgerichte aanpak, zoals eerder opgemerkt komt de werkwijze van de Gemeentewinkel in belangrijke mate overeen met de methode van de gemeente Barneveld, waar schuldhulpverlening als specialisme bij de afdeling WZI is ondergebracht. Barneveld werkt met beproefde modules en voortdurende deskundigheidsbevordering van medewerkers. de Gemeentewinkel stemt de werkwijze regelmatig af met Barneveld. De gemeente Scherpenzeel volgt evenals Barneveld wat betreft schuldhulpverlening de gedragscodes en daarmee de normen van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). De gemeente Scherpenzeel is evenals de gemeente Barneveld geen lid van de NVVK. Lidmaatschap van de NVVK betekent conformeren aan vastgestelde procedures (die verdergaand zijn dan het volgen van de gedragscodes).
De Gemeente Barneveld heeft een hoog percentage (88%) succesvol beëindigde regelingen als dit wordt vergeleken met externe partijen. Afgezet tegen de cijfers van de NVVK doet de gemeente Barneveld het erg goed: bij de NVVK is 38% van de trajecten om een saneringskrediet, schuldbemiddeling, herfinanciering of betalingsregeling te treffen succesvol.
Het slagingspercentage van de gemeente Scherpenzeel is niet goed vast te stellen, maar ligt wel hoog.

Als mensen eenmaal in het schuldhulpverleningstraject zijn opgenomen wordt dit meestal succesvol afgesloten. Zoals eerder opgemerkt haken mensen die onvoldoende gemotiveerd zijn vaak al voortijdig af.

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.

7.1.2 Managementinformatie

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

Vanuit de Gemeentewinkel
- aantal financiële BAG's
- aantal crisissituaties dat zich aanmeldt en < 3 dagen zijn opgepakt
- aantal motivatie-BAG's
- aantal aanvragen schuldhulpverlening
- aantal intakegesprekken
- aantal gevallen inzet budgetbeheer
- aantal gevallen inzet financieel beheer
- aantal gevallen inzet beschermingsbewind
- aantal gevallen van toepassing stabilisatieperiode
- aantal getekende overeenkomsten schuldhulpverlening
- aantal gevallen van gerechtelijk besluit tot dwangakkoord
- aantal toegelaten klanten tot WSNP
- aantal recidivisten dat zich aanmeldt
- uitvalcijfers en de reden van uitval
- doorlooptijd en wachttijd per traject
- aantal doorverwijzingen vanuit de gemeente naar netwerkpartners voor schuldregeling
- slagingspercentage dan wel positief / negatief resultaat van informatie en adviestrajecten
- bemiddelingen in crisissituaties

Vanuit de externe partijen
De externe partijen waarmee de gemeente samenwerkt hebben geen inkooprelatie met de gemeente, wel een subsidierelatie zoals Vitras/CMD. De kwaliteit van dienstverlening wordt getoetst aan eigen normen en standaarden. Zowel Vitras/CMD als Iriszorg zijn in het bezit van het keurmerk HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Het keurmerk HKZ bewijst en waarborgt de kwaliteit van de geleverde zorg.
Tevens wordt in jaarverslagen verantwoording afgelegd over het gevoerde beleid.

Ook de kerken vervullen zoals eerder opgemerkt een actieve rol en zijn zich goed bewust van de kwaliteitszorg, daarom worden de 'Schuldhulpmaatjes' ook opgeleid door middel van een driedaagse opleiding. De kerken denken 4 tot 5 mensen op te leiden. Tevens is de bedoeling dat de ondersteuning vanuit de kerken in goede afstemming met de gemeentelijke schulddienstverlening wordt ingezet. De hulpverlening door de kerken is voor alle gezindten beschikbaar.

Daarnaast verzamelt de Gemeentewinkel 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 de aanpak op 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.

7.1.3 Evaluatie

Op basis van de managementinformatie genoemd in paragraaf 6.1.2 vindt regelmatig een evaluatie plaats met de externe partijen om te bekijken of de kwaliteit die de Gemeentewinkel 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 inverdieneffect 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 inverdieneffecten 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 schulddienstverlening brengt uitvoeringskosten met zich mee voor de gemeente door de eigen personele inzet. Het aantal hulpvragen is in 2012 flink toegenomen en in 2013 tegen de verwachting afgevlakt. Verwacht wordt dat in verband met de afgelopen crisis de komende jaren het aantal hulpvragen als na-ijleffect op een hoog niveau zal blijven. De gemeente heeft bij schulddienstverlening zelf de regie in handen en kan zelf prioriteiten stellen en kiezen hoe de schulddienstverlening te organiseren.

Voor de uitvoeringskosten van schuldhulpverlening zijn vanuit het rijk middelen toegevoegd aan het gemeentefonds, namelijk het fictief budget bijzondere bijstand. De gemeenten ontvangen sinds 2011 structureel 80 mln voor armoedebestrijding en schuldhulpverlening, vanaf 2012 met een korting van 20 mln. Deze korting is toegepast omdat naar het oordeel van het kabinet gemeenten besparingen kunnen 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.

Budget schulddienstverlening 2014

Begrotingsonderdeel	Budget 2014
Uren klantmanagers	€ 39.519,/
Uren administratie	€ 3.008,-
Kosten aanvullend personeel	€ 30.500,-
Totaal	€ 74.527,-

Dit budget is op zich voldoende voor de uitvoering van deze toenemende gemeentelijke taak. Het volgende overzicht geeft inzicht in de ontwikkelingen binnen de uitvoering van schuldhulpverlening in Scherpenzeel.

	2008	2009	2010	2011	2012 (t/m 2-11)	2013	Prognose 2014
Aantal intakes		**7**	**12**	**10**	**23**	**15**	**15**
Niet meer gemeld na intake of om andere redenen niet in behandeling genomen		4	3	7	12	6	4
nieuw in behandeling genomen	**9**	**3**	**9**	**3**	**11**	**9**	**11**
Lopende zaken op 31-12	**8**	**6**	**10**	**7**	**11**	**17**	**15**
Aantal gevallen budgetbeheer	0	8	6	9	4 +3 in aan vraag	4	4

De volgende zaken vallen op:
Het aantal intakegesprekken is ruim verdubbeld in 2012 (gerekend tot 2-11). Verder valt op dat de meeste intakegesprekken na de zomer zijn gevoerd, waardoor van een explosieve groei gesproken kan worden. Ook is duidelijk geworden dat veel inwoners afhaken na een intakegesprek, oorzaak is waarschijnlijk dat men het gevoel heeft dat veel uitgaven zullen moeten worden gestaakt (zoals auto, roken e.d.) en dus het leefpatroon moet worden aangepast om de kosten binnen de perken te houden.

In 2013 is het aantal nieuwe aanmeldingen afgenomen ten opzichte van 2012. De verwachting was dat het aantal aanmeldingen zou toenemen. Het aantal lopende zaken voor schuldhulpverlening is verder toegenomen zoals blijkt uit de bovenstaande tabel. In 2013 is het aantal niet in behandeling genomen zaken afgenomen. Na de zomer is besloten om de uitvoering van de aanmeldingen tijdelijk onder te brengen bij Stadsring51 te Amersfoort. Dit was een oplossing voor de korte termijn, gezien de complexiteit van deze taak is een structurele oplossing voor de lange termijn nodig. Gelet op alle samenwerkingscontacten op diverse gebieden met de gemeente Barneveld lag samenwerking ook op het gebied van de schuldhulpverlening voor de hand. Daarom is met Barneveld gesproken over het leveren van personeel voor de uitvoering van een groot gedeelte van deze taak voor de gemeente Scherpenzeel. In verband met de toegenomen taak is door uw raad met de begroting 2014 een extra budget voor schuldhulpverlening toegekend.

8.3 Gevolgen toename lopende zaken voor de uitvoeringskosten

De bovenstaande ontwikkeling heeft gevolgen voor de uitvoeringskosten. In de onderstaande tabel is de werkwijze benaderd op basis van de werkwijze van Barneveld. De werkwijze van Scherpenzeel wijkt daar niet wezenlijk van af. Ook al omdat we willen aansluiten op de methodiek van de gemeente Barneveld, is deze benadering wenselijk. Met de inzet van Mesis© is een duidelijk meerwaarde gerealiseerd in de effectiviteit van de methodiek en het grote beroep op zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van de klant. Wij hebben besloten de methode van Barneveld volledig te integreren in ons uitvoeringsproces. Dit betekent dat de financiele BAG in combinatie met de uitvoering van Mesis© vanuit Scherpenzeel wordt uitgevoerd door de klantmanagers van de Gemeentewinkel. Vervolgens is het plan de verdere (technische) uitvoering van het traject te beleggen bij de collega's van Barneveld. Er zal worden sdamengewerkt op basis van een samenwerkingsovereenkomst waar binnen een integraal proces wordt uitgevoerd.

Realisatie 2013				
In geld	Aantal	Normtijd (u)	Tarief/kostprijs	
			Scherpenzeel	Barneveld
BAG fin	15	10	€ 9.900	
BAG Mot.	8	14		€ 7.616
Intake	5	5		€ 1.700
SHV 1e jaar	7			€ 26.180
SHV 2e of 3e jaar	2			€ 3.400
Beleidsontwikkeling en onderhoud		40	€ 3.560	
Afbouw SHV Scherpenzeel	8	10	€ 5.280	
Overdracht Barneveld				€ -
		Subtotaal	€ 18.740	€ 38.896
		Totaal	**€**	**57.636**

Bovenstaand overzicht geeft aan dat de uitvoering binnen[12] de bestaande budgetten kan plaatsvinden

8.4 Kadernota 2014

In de concept-Kadernota 2014 is door afdeling Burgerij al geschetst, dat als gevolg van de conjuncturele ontwikkelen het beroep op schulddienstverlening drastisch is toegenomen. De Kadernota is behandeld in de raad van juni 2013. Behandeling van deze beleidsnota was óók voorzien in juni 2013. Door toename van de werkdruk bij het voormalige loket Vraagwijzer, de explosieve toename van het aantal aanvragen schuldhulpverlening. Het leek ons raadzaam om eerst de uitvoeringsorganisatie te herontwerpen en vervolgens het beleidsplan aan u ter vaststelling voor te leggen om tegelijkertijd te komen met de financiele consequenties van het nieuwe beleid schulddienstverlening. De Wgs verplicht de gemeente schuldhulpverlening te bieden van een omschreven kwaliteit, hier hebben wij dus geen beleidsvrijheid.

8.5 Rendement

De in hoofdstuk 4 beschreven doelstellingen, geven duidelijk aan dat een investering in schulddienstverlening resultaat geeft op andere terreinen. Het maatschappelijk rendement door een investering in schulddienstverlening 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 schulddienstverlening rendement oplevert, omdat sprake is van minder oninbare vorderingen, minder en/of kortere WWB uitkeringen en minder uitgaven aan minimaregelingen. Verder is de algemene aanname dat minder een beroep wordt gedaan op maatschappelijke opvang en minder sprake is van woningontruimingen/herhuisvesting.

[12] Schuldhulpverlening is een open einde regeling je bent als gemeente verplicht schuldhulpverlening aan te bieden dus moet beleid en uitvoering op orde hebben en schuldhulpverlening als product kunnen aanbieden.

Wanneer sprake is van Multi-problematiek 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 onderzoek[13] gedaan naar de effecten van schulddienstverlening, waarbij kostenberekeningen zijn gemaakt met betrekking tot (een deel van) de doelgroep voor schulddienstverlening. 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 schulddienstverlening.

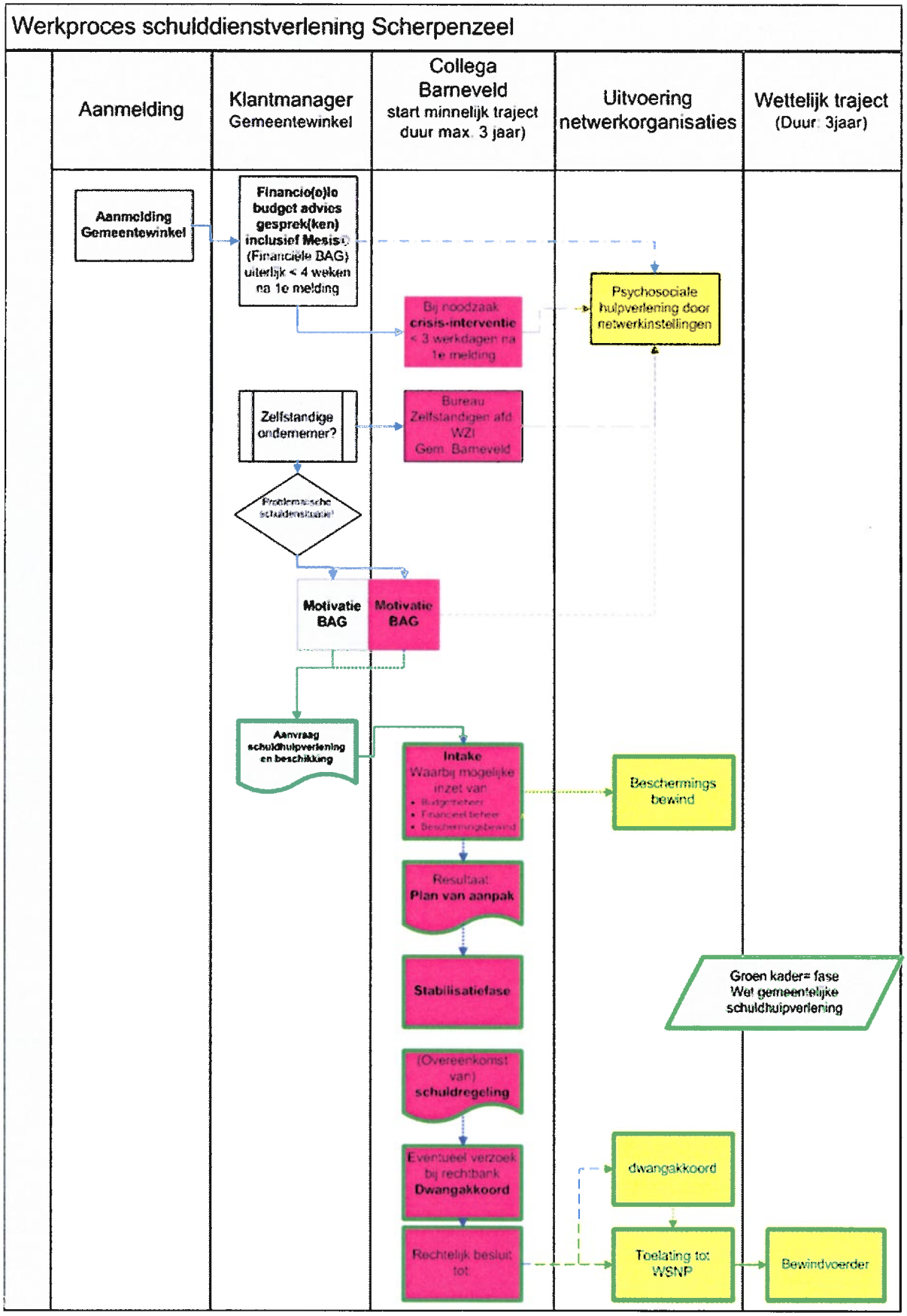
Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van 2 oktober 2014

B.S. van Ginkel-Schuur
griffier

B. Visser
voorzitter

[13] Bijvoorbeeld: Schuldhulpverlening Loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening, Regioplan (beleidsonderzoek), januari 2011.

BIJLAGE 1: Schema schuldhulpverlening



BIJLAGE 2: Overzicht aanpalende beleidsterreinen

Schulddienstverlening heeft een relatie met de navolgende beleidsterreinen:
- arbeidsmarktbeleid (inkomen/werkloosheid)
- armoedebeleid (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 schulddienstverlening, te weten: Armoederegelingen, inkomensondersteuning voor bijzondere kosten:
- bijzondere bijstand
- langdurigheidstoeslag
- stimuleringssubsidie maatschappelijke participatie