



**BELEIDSPPLAN SCHULDHULPVERLENING
2012 - 2015**

Datum versie: 1 november 2011
Steller: J. Huiberts

1	INLEIDING	3
1.1.	De gezichten van armoede.....	3
1.2.	Stijgend aantal problematische schuldsituaties	3
1.3.	1 januari 2012: “Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking”	3
1.4.	Armoedeconferentie	3
1.5.	Leeswijzer	4
2	AANLEIDING	5
2.1	De huidige situatie.....	5
2.2	Ontwikkelingen in de wetgeving	5
2.3	Speerpunten van de wet.....	6
2.4	De relatie met andere wet- en (gemeentelijke) regelingen.....	8
3	VISIE OP SCHULDHULPVERLENING	10
3.1	Visie	10
3.2	Doelgroep en toelatingsbeleid	10
3.3	Integraal	11
3.4	(Problematische) schulden	11
3.5	Eigen verantwoordelijkheid.....	12
3.6	Duurzaamheid.....	12
4.	STAPPEN IN HET PROCES VAN SCHULDHULPVERLENING	14
4.1	Het proces in één overzicht	14
4.2	Minnelijke traject	14
4.3	WSNP-traject	14
4.4	Faillietverklaring	15
4.5	Nadruk in de wet en het gemeentelijke beleid	15
5.	KWALITEIT VAN SCHULDHULPVERLENING	16
5.1	Laagdrempelige voorziening	16
5.2	Actief wachtlijst beheer.....	16
5.2.1	Maximale wachttijd	16
5.2.2	Doorlooptijd	17
5.3	Preventie.....	17
5.4	Nazorg	18
5.5	Regie.....	18
5.6	Algemene wet bestuursrecht	19
5.7	Gezinnen met kinderen	20
5.8	(ex) ondernemers	20
5.9	Overige borging van kwaliteit	20
5.10	Resultaten.....	22
5.11	Primaire proces schuldhulpverlening.....	23
6	FINANCIËN	24
6.1	Gevolgen van de nieuwe wet	24
6.2	Gevolgen van de beleidskeuzes.....	24
6.2	Dekking schuldhulpverlening HBEL gemeenten	25
7.	SAMENVATTING	27
7.1	Doelstelling voor schuldhulpverlening.....	27
7.2	Maatschappelijke effecten	28
8.	COMMUNICATIE	28
	BIJLAGE 1 WERKZAAMHEDEN SCHULDHULPVERLENER	29
	BIJLAGE 2 ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	32
	BIJLAGE 3 INZET VAN DE DIENSTEN VAN KREDIETBANK NEDERLAND	33

1 INLEIDING

1.1. De gezichten van armoede

Armoede heeft vele gezichten, ook in Nederland, zelfs in het rijke Gooi & Vechtstreek. Schrijnend zichtbaar zijn de dak- en thuislozen die wij op straten van grotere steden tegenkomen. Soms ervaren wij hun aanwezigheid als overlast. Even schrijnend zichtbaar zijn de 120 voedselbanken en de 20.000 huishoudens, die daar eind 2010 gebruik van maken. Minder zichtbaar is de stille armoede, die zich afspeelt achter de voordeuren van mensen in alle delen van Nederland, die er op het eerste gezicht vaak niet arm uitzien. Het zijn de gezichten van ouderen, vaak vrouwen met een AOW. De gezichten van allerlei uitkeringsgerechtigden, die een verschraving van de voorzieningen moeten meemaken. Die gezichten hebben allerlei etnische kleuren en ook hier zijn het vooral vrouwen. Het zijn ook de gezichten van betaald werkende mensen, die ondanks hun ploeteren in verschillende baantjes, op of onder de armoedegrens leven. Heel vaak zijn dit ook kleine zelfstandige ondernemers of familiebedrijven.

Eén ingrijpende gebeurtenis kan mensen naar het bestaansminimum duwen. Denk aan echtscheiding, overlijden, verlies van de baan (vooral nu de wereldwijde kredietcrisis zichtbaar wordt), te hoge woonlasten. Het zijn de gezichten van werklozen en mensen die daardoor problemen met de hypotheekaflossing krijgen. De gezichten van mensen met schulden laten vermoeden dat dit steeds vaker voorkomt.

In al die huishoudens die worstelen met armoede groeien kinderen op. Hun gezichten laten meestal de zorgen van armoede niet zien, maar ze maken wel die levenservaring mee. Het zijn gezichten die we ook tegenkomen in Blaricum, Eemnes, Laren en Huizen.

1.2. Stijgend aantal problematische schuldsituaties

Het aantal mensen dat niet op eigen kracht haar financiële problemen kan oplossen blijft groeien. De afgelopen vier jaar is het aantal schuldsituaties binnen de HBEL-gemeenten toegenomen. Het aantal mensen met preventie / budgethulp via de Kredietbank Midden-Nederland is in 2010 (212) drie keer zo hoog dan in 2007 (85). Schuldproblematiek verschuift hiermee in toenemende mate van een individueel probleem in de richting van een maatschappelijk probleem. Er is sprake van een structurele groep inwoners die zorg en ondersteuning nodig heeft. Deze problematiek hebben wij vier jaar geleden al onderkend. Vier jaar geleden zijn we gestart met concreet beleid in het kader van schuldhulpverlening. Hiermee hebben we al voor het grootste gedeelte invulling gegeven aan de nieuwe wet "Wet gemeentelijke schulphulpverlening" die met ingang van 1 januari 2012 in werking zal treden.

1.3. 1 januari 2012: "Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking"

Met deze wet beoogt het kabinet dat het minnelijke traject meer en effectiever wordt benut en zodoende de druk op de schuldsanering krachtens de Wet schuldhulpverlening natuurlijke personen (WSNP) te verminderen. Tevens zullen alle gemeenten als gevolg van deze wet op het door deze wet beoogde niveau moeten gaan functioneren. Daarbij denkt de wetgever onder meer aan een breed toegankelijk gemeentelijke schuldhulpverlening voor natuurlijke personen, maximale wachttijden en schuldhulpverlening met een integraal karakter. Voorgaande houdt in dat gemeenten een zorgplicht krijgen op het terrein van schuldhulpverlening. Inwoners krijgen daarmee recht op schuldhulpverlening, mits ze voldoen aan de eisen die de wet stelt alsmede de verdiepende eisen die door de gemeente wordt gesteld. Deze eisen worden vastgelegd in dit beleidsplan.

1.4. Armoedeconferentie

Tijdens de armoedeconferentie die op 19 mei 2011 werd georganiseerd door de Huizer RMO (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling) werd gesignaleerd dat hulpverlening versnipperd is en langs elkaar heen werkt. Op basis van deze uitkomsten is de bestaande aanpak uitgebreid naar een meer integrale aanpak. Naast de bestaande partners worden nu ook de voedselbank, de kerken (schuldhulpmaatjes) en het Fonds Bijzondere Noden vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid betrokken.

1.5. Leeswijzer

Deze beleidsnota geeft invulling aan de nieuwe Wet Schulphulpverlening. Hierbij is als uitgangspunt het huidige beleid van schuldhulpverlening genomen zoals vastgelegd in de nota "Pilot Schuldhulpverlening". De colleges van de HBEL gemeenten hebben eind 2010 kennisgenomen van de evaluatie van de pilot en hebben ingestemd met de inhoud van het beleid. Het huidige beleid van de HBEL gemeenten voldoet aan de meeste eisen die van de gemeenten wordt verwacht met de invoering van de nieuwe wet.

De nota is als volgt opgebouwd. In het tweede hoofdstuk gaan we nader in op de nieuwe wettelijke verplichting en de vragen die College en Raad moeten beantwoorden. Tevens schetsen we de huidige situatie.

In het derde hoofdstuk formuleren wij vervolgens de visie op schuldhulpverlening en de uitgangspunten die daarbij gehanteerd worden, die in hoofdstuk 4 en 5 vervolgens vertaald worden naar actiepunten voor de uitvoeringspraktijk. Het financiële kader zetten wij in hoofdstuk 6 uiteen, waarna het beleidsplan afsluit met een samenvatting in hoofdstuk 7 en communicatie in hoofdstuk 8.

2 AANLEIDING

2.1 De huidige situatie

De gemeenteraden van Huizen, Eemnes en Blaricum hebben in februari 2007 het projectplan Pilot Integrale Schuldhulpverlening vastgesteld en de voor de uitvoering hiervan benodigde middelen beschikbaar gesteld. Per 1 januari 2008 vormt Laren met Huizen, Blaricum en Eemnes de Intergemeentelijke afdeling sociale zaken Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren (hierna te noemen HBEL). Sindsdien kunnen naast de inwoners uit Huizen, Blaricum en Eemnes ook de inwoners uit Laren gebruik maken van de faciliteiten van de Pilot.

Uitgangspunten bij de huidige schuldhulpverlening:

Onder problematische schulden wordt verstaan: de situatie dat de maandelijkse aflossingen niet uit het reguliere inkomen en vermogen kunnen worden volstaan. Integrale schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren, ongeacht het inkomen. De problematiek staat centraal. Schuldhulpverlening dient daarnaast laagdrempelig en anoniem te zijn.

De uitgangspunten hierbij zijn: Integraal, vermindere van wachttijden, regierol, preventie, nazorg en breed toegankelijk.

Huidige werkwijze

Bij het schuldhulploket (meldpunt) melden alle inwoners zich met (hulp)vragen over schuldhulpverlening. Dit kan zowel telefonisch, op afspraak als tijdens het inloopsprekuur. Het loket heeft een zeeffunctie. Er wordt beoordeeld welke personen met een tip of advies geholpen zijn en welke personen doorverwezen dienen te worden naar Kredietbank Nederland. Naast deze zeeffunctie fungeert het loket ook als regisseur en spin in het web, is bewaker van de voortgang van schuldhulpverlening aan personen, en ontwikkelt en bewaakt doorverwijzingen en samenwerkingsafspraken, regisseert presentieactiviteiten, coördineert en verzamelt managementinformatie.

Na aanmelding door het schuldhulploket zorgt Kredietbank Nederland voor stabilisatie. Stabilisatie wordt gecreëerd door middel van een vorm van budgetbeheer. De achterliggende gedachte is dat een cliënt, die financiële rust heeft, een gemotiveerde klant is, waardoor de kans op uitval kleiner is. Uit de praktijk blijkt dat dit inderdaad het geval is en dat schuldeisers pas bereid zijn om mee te werken aan het tot stand komen van een minnelijke regeling als een vorm van budgethulp is opgestart. Met budgethulp worden de inkomsten en uitgaven op elkaar afgestemd en weet de schuldeiser dat er mogelijk een deel voor aflossing overblijft. Vervolgens beoordeeld de Kredietbank op welke manier de schulden opgelost kunnen worden.

2.2 Ontwikkelingen in de wetgeving

De gemeente krijgt door de komst van deze wet expliciet de taak om regie te voeren en integraal beleid te ontwikkelen. Dat betekent dat niet alleen gewerkt wordt aan het oplossen of hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar dat tegelijkertijd iets wordt gedaan om andere problemen waar de persoon mee te maken heeft (en die mede oorzaak zijn van het ontstaan van problematische schulden). Het kan daarbij gaan om bijvoorbeeld psychosociale problemen, relatieproblemen, woonsituatie, gezondheid, verslaving of gezinssituatie. De integrale schuldhulpverlening zal toegesneden moeten zijn op de individuele cliënt waardoor er sprake is van maatwerk. Het belang van deze integrale aanpak was ook de uitkomst van de armoedeconferentie die op 19 mei 2011 in Huizen is gehouden. Het kabinet beoogt met de nieuwe wet dat mensen van problematische schulden afkomen zonder in juridische procedures terecht te komen. Het is vaak het beste om schuldproblematiek 'minnelijk' via schuldhulpverlening op te lossen. Tevens moet dit leiden tot een effectievere aanpak van de schuldhulpverlening.

Het Rijk beoogt met de invoering van deze wet een bodem in de gemeentelijke schuldhelpverlening te leggen. Het gaat dan onder meer om:

- het geven van regie aan de gemeente;
- het realiseren van de integrale schuldhelpverlening;
- het realiseren van de brede toegankelijkheid;
- het beperken van de wacht- en doorlooptijden.

2.3 Speerpunten van de wet

In de nieuwe wet kunnen een negental speerpunten onderscheiden worden:

- 1.) Integraal
- 2.) Beleidsplan
- 3.) Preventie en nazorg
- 4.) Maximale wachttijd
- 5.) Doorlooptijd
- 6.) Toelatingsbeleid
- 7.) Algemene wet bestuursrecht
- 8.) Kwaliteit
- 9.) Moratorium

Hieronder worden schematisch negen belangrijke speerpunten van de wet beschreven.

Negen speerpunten van de nieuwe Wet schuldhulpverlening	
Omschrijving	
1 Integraal	Schuldhulpverlening heeft een integraal karakter binnen de nieuwe wet. Dit betekent dat er bij de schuldhulpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt, maar ook voor eventuele omstandigheden die op enige wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen van een cliënt.
2 Beleidsplan	De gemeenteraad krijgt de taak om een beleidsplan over de integrale schuldhulpverlening voor ten hoogste vier jaar vast te stellen. Daarin moet in iedere geval worden ingegaan op: - de beoogde resultaten; - de kwaliteitsborging; - de schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen. Het college is vervolgens verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan en kan hiertoe nadere (beleid)regels stellen.
3 Preventie en nazorg	Preventie gerichte activiteiten en nazorg om nieuwe schulden te voorkomen moeten deel uitmaken van het beleidsplan.
4 Maximale wachttijd	In de wet wordt expliciet de maximale wachttijd voor de klant vastgelegd. De tijd tussen aanmelding en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld mag maximaal vier weken bedragen. De regering gaat ervan uit dat de gemeenten in hun plan een kortere wachttijd als uitgangspunt opnemen. Indien de termijn van vier weken wordt overschreden dan staat hier geen sanctie tegenover. Ingeval van bedreigende schulden heeft de regering geoordeeld dat een maximale wachttijd van vier weken niet gepast is. Bedreigende schulden zijn schulden die betrekking hebben op de levering van energie, water, de huur van een woning of de premie voor een zorgverzekering. Het uitgangspunt van de regering is dat bedreigende schulden zoveel mogelijk voorkomen moeten worden en dat, ingeval dat niet lukt, bij bedreigende schulden eigenlijk elke wachttijd te lang is. Verergering van de situatie van de cliënt moet immers zoveel mogelijk voorkomen worden. In verband hiermee stelt de regering voor om ingeval van bedreigende schulden een maximale wachttijd van 3 werkdagen vast te stellen.
5 Doorlooptijd	Aan de doorlooptijd worden geen eisen gesteld. De doorlooptijd is afhankelijk van de situatie van de klant. Het is niet mogelijk om die in de wet te bepalen. Wel wordt verwacht dat de gemeente de klant een globaal inzicht geeft in de verwachte doorlooptijd. Hierbij geldt de nadrukkelijke voorwaarde dat de klant meewerkt aan het schuldhulptraject.
6 Toelatingsbeleid	De wetgever wil met deze wet de schuldhulpverlening voor iedereen openstellen. Het is dus niet mogelijk om doelgroepen, bijvoorbeeld personen met inkomen boven bijstandsniveau, uit te sluiten. Toch hebben de gemeenten de mogelijkheid om schuldhulpverlening te weigeren aan personen, bijvoorbeeld personen die fraude hebben gepleegd of al eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening en dit verwijtbaar tot geen resultaat heeft geleid. Om de wet op goede manier uit te voeren stelt de regering dat het gewenst is dat gemeenten in haar beleidsplan of beleidsregels vastlegt op basis van welke individuele omstandigheden een natuurlijk persoon de toegang tot de schuldhulpverlening wordt ontzegd. De regering wijst er echter op dat het van belang is vooral naar de mogelijkheden in de toekomst te kijken in plaats van naar het verleden. Gemeentelijke schuldhulpverlening is niet toegankelijk voor zelfstandigen met een nog functionerende onderneming. Als de onderneming niet levensvatbaar is, moet deze worden gestaakt. Daarna staat schuldhulpverlening wel open.
7 Algemene Wet bestuursrecht	Er ontstaat niet van rechtswege een recht op schuldhulpverlening op grond van deze wet. Een eventueel recht ontstaat pas nadat het college de beslissing heeft genomen tot aanbod van schuldhulpverlening. Een beslissing van het college tot het doen van een aanbod of tot het weigeren van schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen een dergelijke beslissing is dan ook bezwaar en beroep mogelijk.
8 Kwaliteit	In de wet zijn geen bepalingen opgenomen over de kwaliteit van de schuldhulpverlening. De branchevereniging van schuldhulpverlenende instellingen (de NVVK) en de instellingen zelf krijgen de ruimte om vanuit de sector werkende kwaliteitsnormen op te stellen. De regering doet een beroep op de sector om de kwaliteit te borgen via certificering.
9 Moratorium	Gemeenten kunnen de rechtbank verzoeken een moratorium in te stellen. Voor een periode van maximaal zes maanden mogen schuldeisers dan geen (nieuwe) incassomaatregelen nemen. De schuldsituatie wordt als het ware 'bevoren'. Door te verlangen dat schuldeisers tijdelijk hun incassomaatregelen staken, creëert het moratorium een afkoelingsperiode waarin de problemen zorgvuldig in kaart gebracht kunnen worden en een oplossing bedacht kan worden. Dit kon al deels via het huidige moratorium dat geregeld is in de Wvsnp.

2.4 De relatie met andere wet- en (gemeentelijke) regelingen

Hierna worden de overige belangrijke kaderscheppende wetten en regels nader toegelicht. Hiermee willen wij nogmaals de raakvlakken die schuldhulpverlening heeft met andere beleidsterreinen en de positionering van schuldhulpverlening in het totale hulpverlenings- of zorgtraject benadrukken.

2.4.1 De Wet Werk en Bijstand

De WWB en het re-integratiebeleid regelen de bijstand voor inwoners zonder inkomen. Ongeveer 30% van onze cliënten in een traject schuldhulpverlening heeft een bijstandsuitkering. De WWB is daarom een belangrijk beleidskader. De WWB kent als uitgangspunt de eigen verantwoordelijkheid van de burger om werk te vinden en te behouden. Als dat niet lukt, is de opdracht voor de gemeente om de burger naar werk te begeleiden en in tweede instantie om de burger een uitkering te verstrekken. Ook bij het aspect schuldenlast (art. 13, 48 en 49 WWB) is de eigen verantwoordelijkheid van de uitkeringsgerechtigde uitgangspunt. In beginsel wordt geen bijstand verleend voor schulden.

2.4.2 Schuldsituaties, re-integratie en/of participatie

Bij re-integratie en participatie moet in een zo vroeg mogelijk stadium aan de schuldsituatie worden gewerkt. De gemeente kan hiervoor de projecten Meedoen en Meewerken inzetten. Als dit niet gebeurt, is de kans groot dat het re-integratie en/of participatietraject niet slaagt. De schuldsituatie kan het leven van de cliënt zo beheersen dat hij zich onvoldoende kan concentreren op werk of het zoeken naar werk. Door middel van schuldhulpverlening wordt de situatie van de cliënt gestabiliseerd en krijgt hij de rust om zich op een betaalde baan en andere zaken te kunnen richten.

Andersom is het vinden van werk (niet zijnde met behoud van uitkering) in beginsel een voorwaarde om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening. Schuldeisers zullen immers sneller geneigd zijn akkoord te gaan met een schuldregeling als zij zien dat de cliënt zich inspant om zijn inkomen te vergroten. Daarnaast heeft betaald werk op langere termijn, na aflossing van de schulden een positief effect op het inkomen.

2.4.3 Algemeen geaccepteerde arbeid

De WWB schrijft voor dat de cliënt alles in het werk moet stellen om een betere uitgangspositie te krijgen voor de aflossing van de schulden en het aanvaarden van werk. Dit geeft meer mogelijkheden om de cliënt te stimuleren werk te accepteren en zodoende het inkomen te vergroten en de schulden op te lossen. Schuldhulpverlening kan worden beschouwd als een voortraject naar werk. Het kan als afzonderlijk re-integratie-instrument in een maatwerk aanpak worden ingezet.

2.4.4 Armoedebestrijding

Schuldhulpverlening maakt deel uit van het gemeentelijk armoedebeleid. Het gemeentelijke armoedebeleid is daarom kaderscheppend voor het schuldhulpverleningsbeleid. Instrumenten die gemeenten kunnen inzetten ter voorkoming en bestrijding van armoede, schulden en sociale uitsluiting zijn onder andere bijzondere bijstand, het minimabeleid, de collectieve zorgverzekering bij AGIS, de langdurigheidstoeslag, kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen.

2.4.5 Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)

Als een minnelijke regeling van de schuldenlast op basis van de uitgangspunten van de Gedragscode Schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) niet mogelijk is, biedt de WSNP onder voorwaarden het perspectief op een schuldenvrije toekomst. De zogenaamde "schone lei". De gemeenten zijn verplicht aan de cliënt een WSNP-verklaring af te geven, waarin wordt aangegeven dat er geen reële mogelijkheid is om tot een minnelijke (buitengerechtelijke) schuldsaneringsregeling te komen.

2.4.6 Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Belangrijkst uitgangspunt van de WMO en de WWB is de zelfredzaamheid en participatie van inwoners. Uitgangspunt van de WWB is dat elke inwoner zelf verantwoordelijk is om in de noodzakelijke kosten van het bestaan te voorzien. Uitgangspunt van de WMO is dat de burger zolang mogelijk zelfstandig blijft wonen en actief deelneemt aan de samenleving. Maar wanneer mensen die zowel een maatschappelijke ondersteuningsbehoefte als financiële problemen hebben geen hulp krijgen die is afgestemd op die combinatie, is het de vraag of actieve deelname aan het maatschappelijk leven binnen bereik komt. Onderstaande tabel illustreert dit:

Prestatieveld WMO	Aansluiting op integrale schuldhulpverlening
<i>Veld 2:</i> Op preventie gerichte ondersteuning van jeugd met problemen met opgroeien en problemen van ouders met opvoeden	De schuldenproblematiek onder jongeren groeit. Het is van belang dat ouders ook ondersteuning krijgen bij de financiële opvoeding van hun kinderen. Dit om te voorkomen dat de kinderen en ouders in een problematische schuldsituatie terecht komen.
<i>Veld 3:</i> Voorzieningen op het terrein van informatie en advies voor maatschappelijke ondersteuning	Problematische schuldsituaties zijn een maatschappelijk probleem. Door financieel advies en ondersteuning te geven, kan worden voorkomen dat mensen in een sociaal isolement terechtkomen.
<i>Veld 8:</i> Het bieden van maatschappelijke opvang waaronder sociale pensions en vrouwenopvang	Een groot deel van de klanten in sociale pensions en vrouwenopvang heeft o.a. schulden. Het oplossen daarvan is één van de stappen die gezet moeten worden om op termijn zelfstandig te functioneren.
<i>Veld 9:</i> Het voeren van verslavingsbeleid	Verslavingen veroorzaken vaak problematische schuldsituaties. Het leren omgaan met geld en minimaal het voorkomen van verergering van de situatie zijn belangrijke elementen binnen de integrale verslavingszorg

Met de komst van de WMO is ook de positie van maatschappelijke organisaties belangrijker geworden. Immers, mensen worden geacht om zelf hun deelname aan de maatschappij vorm te geven. Indien nodig met hulp vanuit de eigen omgeving. In die omgeving spelen maatschappelijke organisaties een rol. Op het moment dat dit ontoereikend is, kan gemeentelijke hulp worden ingezet. Armoedebeloid is binnen de gemeente huizen onderdeel van het brede WMO beleid. De gemeente streeft dan ook naar een samenhangende aanpak, waarbinnen de samenwerking tussen de diverse betrokken maatschappelijke organisaties (o.a. maatschappelijk werk, voedselbank, schuldhulpmaatjes van de kerken, sociaal raadsliden) en de gemeentelijke dienstverlening (Meedoen, schuldhulploket, Fonds Bijzondere Noden) optimaal wordt ondersteund. Zo worden schotten voorkomen en wordt de inzet maximaal gericht op de beste oplossing voor betrokkene.

3 VISIE OP SCHULDHULPVERLENING

Veel elementen die in de wet zijn opgenomen, zitten al in het beleid van de HBEL gemeenten: Integraal, wachttijden, regierol, preventie, nazorg en breed toegankelijk. Hieronder gaan wij in op de doelstellingen van onze schuldhulpverlening, toegespitst op de wet gemeentelijke schuldhulpverlening met als uitgangspunt de pilot schuldhulpverlening en de uitkomsten van de armoedeconferentie.

3.1 Visie

Onze visie luidt als volgt:

Schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren. De problematiek staat centraal. Om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden, zullen de achterliggende problemen eveneens moeten worden aangepakt (Integrale aanpak). Daarbij blijft de verantwoordelijkheid voor het slagen van dit traject liggen bij de cliënt en schuldeiser(s).

Met deze visie stellen wij elke inwoner zo optimaal mogelijk in staat een duurzaam sociaal bestaan op te bouwen. Daarbij zijn het verkrijgen of behouden van werk, een goede (psychosociale) gezondheidssituatie en het voorkomen van een sociaal isolement belangrijke graadmeters.

Hieronder diepen wij de visie verder uit.

3.2 Doelgroep en toelatingsbeleid

Integrale schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren waarvan redelijkerwijs is te voorzien dat die niet zullen kunnen voortgaan met het betalen van hun schulden of in een toestand verkeren dat zij zijn opgehouden te betalen.

Wel sluit de wet de volgende groepen uit van een beroep op schuldhulpverlening:

- Dak- en thuislozen: de wet schrijft voor dat dak- en thuislozen opgevangen worden door de centrumgemeenten. In ons geval is dat de gemeente Hilversum. Dak- en thuislozen worden daarom doorverwezen naar de gemeente Hilversum;
- Zelfstandigen: zij kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz). Als de ondernemer niet in aanmerking komt voor een Bbz-krediet, omdat het bedrijf niet levensvatbaar is, is het niet zinvol om schuldhulp aan te bieden. De zelfstandige doet er beter aan te stoppen om grotere financiële problemen te voorkomen. Wel stellen wij schuldhulpverlening open voor natuurlijke personen die schulden hebben in verband met liquidatie van een onderneming mits de activiteiten van de onderneming van de natuurlijke persoon feitelijk gestopt zijn;

3.2.1 Verwijtbare uitval en recidive

In 2010 waren er in de HBEL gemeenten 3 personen die niet of niet voldoende hebben meegewerkt aan het traject waardoor het traject moest worden stilgezet. De HBEL gemeenten sluiten geen personen uit die verwijtbaar gedrag vertonen. Indien personen uitgesloten worden dan stijgen immers andere maatschappelijke kosten, zoals kosten bij uithuiszettingen¹, politie, brandweer, jeugdzorg, schooluitval bij kinderen, kinderen die extra hulp nodig hebben etc. Juist in deze situaties waar kinderen in het spel zijn, is het van belang om deze in beeld te hebben en met behulp van WMO, Centrum Jeugd en Gezin (CJG) en Sociale Zaken een netwerk van hulpverlening op te bouwen.

¹ De kosten van een uithuiszetting worden geschat tussen € 10.000 en € 15.000.

Het huidige beleid bij verwijtbare uitval en recidive is als volgt:

- Bij cliënten die niet meewerken wordt het traject stilgezet. Wanneer de cliënt zich opnieuw meldt, worden gesprekken hierover gevoerd en het traject weer opgepakt;
- Bij cliënten met een WWB uitkering wordt door de klantmanager beoordeeld of een maatregel opgelegd dient te worden in het kader van 'niet meewerken aan een traject';
- bij recidivisten wordt bij de intake gesprekken de oorzaak, gedrag etc. besproken. Het eerste half jaar wordt alleen budgethulp gestart om te bezien of cliënt echt gemotiveerd is en in staat is om het traject af te ronden en niet meer terug te vallen. Waar nodig wordt (opnieuw) andere hulpverlening ingezet.

Zoals eerder aangegeven was er in 2010 sprake van 3 personen² met verwijtbaar gedrag waarbij het traject is stilgezet. Tot op heden zijn er binnen de HBEL gemeenten geen gevallen van recidive bekend (sinds de start van de Pilot). Gezien deze resultaten is er geen reden om het beleid aan te passen.

Op de nieuwe wet de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Dit betekent dat tegen een beslissing van de gemeente om een persoon wel of niet toe te laten tot de schuldhulpverlening bezwaar en beroep open staat. Tegen de nadere invulling van het traject kan geen bezwaar gemaakt worden. Aangezien wij naast de wettelijke uitgesloten groepen geen andere groepen uitsluiten, zullen wij geen gebruik maken van de wettelijke ruimte om nadere uitsluitingsgronden vast te stellen in beleidsregels. Daarentegen zullen er nagenoeg geen bezwaar- en beroepszaken binnen komen.

3.3 Integraal

Financiële problemen staan zelden op zich. Vaak liggen er psychosociale of bijvoorbeeld verslavingsproblemen aan ten grondslag. Om financiële problemen te kunnen oplossen of hanteerbaar maken, zullen overige omstandigheden die hiermee op enige wijze in verband kunnen staan opgelost aangepakt moeten worden. Gebeurt dat niet, dan is herhaling van de schuldenproblematiek gegarandeerd. Zelfredzaamheid is hierbij een belangrijk principe. Wanneer een hulpvrager dit niet is dan is de dienstverlening erop gericht om de zelfredzaamheid maximaal te vergroten (bijvoorbeeld het inzetten van de projecten Meewerken en Meedoen). Voor de aanpak van 'overige' problemen zal altijd doorverwijzing plaatsvinden naar een ketenpartner, bijv. maatschappelijk werk, schuldhulpmaatjes.

Om het integrale karakter te waarborgen heeft sociale zaken een netwerk met andere hulpverleners gevormd. Dit netwerk bestaat onder andere uit: coördinator schuldhulploket, sociale zaken, schuldhulpverlener (Kredietbank Nederland), maatschappelijk werk, Jellinek, Voedselbank, kerken (o.a. schuldhulpmaatjes) en woningbouwverenigingen. Met deze ketenpartners wordt beleidsmatig deelgenomen aan het WMO aanbiedersoverleg. Hierdoor wordt de problematiek integraal en vanuit de verschillende gezichtsvelden op één punt besproken. In de uitvoering is echter nog sprake van onvoldoende samenwerking. Dit was ook één van de uitkomsten van de armoedeconferentie. Dit is voor de komende periode een aandachtspunt.

3.4 (Problematische) schulden

Een schuldhulpverleningstraject wordt aangeboden aan inwoners die problematische schulden hebben of die voorzien op termijn problematische schulden te krijgen.

Zijn de schulden niet problematisch dan worden preventieve maatregelen getroffen. Daarbij is de doelstelling dat problematische schulden voorkomen worden. Preventieve maatregelen worden aangeboden aan alle inwoners die daar behoefte aan hebben.

² Dit is 3,26% van het totaal aantal aanvragen in 2010

Onder problematische schuld wordt verstaan:

De situatie dat redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijk persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij heeft opgehouden te betalen³.

3.5 Eigen verantwoordelijkheid

De eigen verantwoordelijkheid van de cliënt is een belangrijke voorwaarde voor een succesvol schuldhulpverleningstraject. In het wetsvoorstel is ook een algemene medewerkingverplichting opgenomen. Belangrijke verplichtingen in dit kader zijn de verplichting mee te werken aan het wegnemen van bijvoorbeeld de oorzaken van de problematische schulden, de verplichting om mee te werken aan stabilisatie van inkomsten en uitgaven en de verplichting om een schuldhulptraject volledig af te maken.

Dit houdt in dat van de klant verwacht wordt dat hij een actieve rol vervult. De cliënt dient zich maximaal in te zetten voor het slagen van het traject. Als de klant geholpen wil worden dient hij zich te houden aan de voorwaarden die zijn vastgesteld in het vooraf ondertekende aanvraagformulier.

De voorwaarden en gedragsregels⁴ die gelden bij deelname aan het traject staan geformuleerd op het aanvraagformulier en dienen door aanvrager te worden ondertekend. De belangrijkste voorwaarden zijn:

- Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de aanvraag schuldhulpverlening of verleent alle medewerking aan zijn hulpverlener om samen een aanvraag in te dienen;
- het inkomen wordt zo nodig beheerd;
- alle schulden moeten bij de hulpverlening meegenomen worden;
- cliënt moet volledig inzicht geven in alle relevante gegevens;
- Hij / zij gaat geen nieuwe financiële verplichtingen aan en komt bestaande financiële verplichtingen na;
- Indien noodzakelijk moet aan verwante problematiek (bijv. de psychosociale problematiek) worden gewerkt en is de klant verplicht hieraan mee te werken.

Door het kennen van de voorwaarden is het cliënt ook duidelijk gemaakt wat de consequenties zijn bij het door eigen toedoen laten mislukken van de schuldhulpverlening.

Daarnaast zouden schuldeisers binnen een redelijke termijn moeten reageren op verzoeken om informatie, daar tegenover staat dat de schuldeisers worden geïnformeerd over de voortgang van het traject.

3.6 Duurzaamheid

Het schuldhulpverleningstraject moet duurzame gevolgen hebben. Duurzaamheid houdt voor verschillende doelgroepen iets anders in. Wij streven naar het hoogst haalbare.

1. Bij voorkeur leert de cliënt zelf inschatten en bewaken dat hij rond komt met zijn inkomen. Hij leert hoe hij zijn inkomen kan vergroten (bijv. door het aanvragen van landelijke en of regionale minimeerregelingen) of op peil kan houden. Daar hoort bij dat hij betalingen en schuldaflossing tijdig voldoet. Soms is het geven van informatie en advies al voldoende. Doel is een duurzaam schuldvrij bestaan voor de klant. Indien gewenst kan een vrijwilligersorganisatie zoals schuldhulpmaatjes hier ondersteuning bieden.

2. Volstaat dit niet dan wordt door de coördinator van het schuldhulploket dieper ingestoken op bewustwording. Dit gaat gepaard met het bieden van handvaten / instrumenten en

³ Wij hanteren de normen van branchevereniging NVVK. Deze normen worden landelijk gezien als de beste vertaling van de nieuwe wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

⁴ De gedragsregels van branchevereniging NVVK worden gehanteerd.

begeleiding. Eventueel vind tijdelijk beheer van het inkomen plaats. Doel is dat de cliënt zelfredzaam wordt, zijn schulden beheersbaar blijven en dat hij op termijn zelf in staat is zijn schuld terug te dringen of geheel af te lossen. Ook hier kan een organisatie zoals schuldhulpmaatjes ingezet worden.

3. Sommige personen zullen nooit in staat zijn volledig zelfstandig een gezonde financiële situatie bereiken. Doel is dan dat het inkomen duurzaam beheerd blijft. Momenteel wordt dit uitgevoerd door de Kredietbank Nederland. De komende tijd zal onderzocht worden of dit in samenwerking met een vrijwilligersorganisatie uitgevoerd kan worden.

In alle gevallen geldt dat niet alleen het probleem zelf maar ook de onderliggende oorzaak van het probleem wordt aangepakt (gedragsverandering). Dit is de beste manier om een terugval te voorkomen. Dit kan betekenen dat gedurende het traject cliënten ook ondersteund kunnen worden door andere instanties.

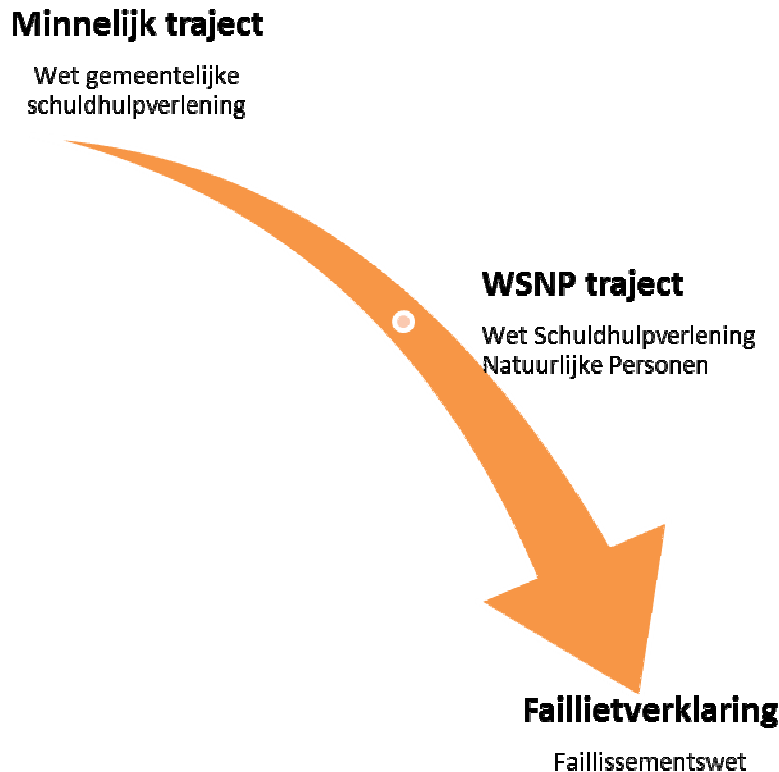
Zowel de financiële situatie als het gedrag is van invloed op de vraag of het inzetten van een traject succesvol kan zijn. Schuldhulpverlening kan niet geboden worden als een aanvrager niet meewerkt of als de financiële situatie niet meer te saneren is.

4. STAPPEN IN HET PROCES VAN SCHULDHULPVERLENING

In dit hoofdstuk geven we een weergave van de verschillende processtappen binnen de (financiële) schuldhulpverlening. Zodoende krijgt u inzicht in het minnelijke traject waar de wet gemeentelijke schuldhulpverlening op van toepassing is, het WSNP traject en de faillietverklaring.

4.1 Het proces in één overzicht

Het proces van schuldhulpverlening loopt vanaf het moment van de eerste keer dat iemand 'rood' staat tot, in het ergste geval, de faillietverklaring van die persoon. Het proces ziet er als volgt uit:



4.2 Minnelijke traject

Eerst wordt een schuldhulpverleningstraject gestart, het zogenaamde minnelijke traject. De schuldhulpverlener maakt een inventarisatie van de schuldeisers en de hoogte van de schulden. Daarna probeert hij een akkoord te bereiken met de schuldeisers. Dit houdt in dat er wordt aangeboden een deel van de schuld te betalen tegen kwijtschelding van de rest van de vordering. Wanneer alle schuldeisers akkoord gaan met dit aanbod, is het minnelijke traject gelukt. De cliënt betaalt dan gedurende een vastgestelde periode van 3 jaar via de schuldhulpverleningsinstelling maandelijks een bedrag aan de schuldeisers. Als één of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan, wordt het minnelijk traject als mislukt beschouwd. De cliënt is dan aangewezen op een WSNP-traject.

4.3 WSNP-traject

Het WSNP-traject is een traject voor schuldsanering. Alvorens toegelaten te worden tot een WSNP-traject zal eerst geprobeerd moeten zijn om het via de minnelijke weg te regelen. De hoofddoelstelling van de WSNP is het bieden van een schone lei aan schuldenaren die te goeder trouw zijn. De gemeente (lees: de schuldhulpverlener) stelt een verzoekschrift op met als bijlage een WSNP-verklaring. De schuldhulpverlener moet gecertificeerd zijn anders kan

geen aanvraag gedaan worden in het kader van de WSNP⁵. De stukken worden naar de rechtbank gestuurd waarna een rechtszitting plaatsvindt. Tijdens de zitting vraagt de rechter om aanvullende informatie en legt hij de cliënt uit welke verplichtingen deze heeft als hij tot de WSNP wordt toegelaten. De rechtbank spreekt uit of de cliënt wordt toegelaten. Er geldt een termijn van 3 jaar vanaf de start van de sanering⁶ waarbij een bewindvoerder wordt aangewezen. Als schuldeisers in het minnelijke traject weigeren mee te werken terwijl het aanbod heel redelijk was gezien de financiële situatie van de cliënt wordt tegelijk met het verzoek om een WSNP-verklaring ook verzocht de schuldregeling op te leggen aan de onwillige schuldeisers. Dit wordt ook wel dwangakkoord genoemd.

4.4 Faillietverklaring

Is het WSNP traject niet succesvol of komt het niet tot stand, dan kan één van de schuldeisers of de cliënt een faillietverklaring aanvragen. Als de rechtbank akkoord gaat met het faillissementsverzoek, verklaart zij de cliënt in staat van faillissement. Dit houdt in dat de cliënt meteen de zeggenschap over zijn vermogen verliest. In het vonnis benoemt de rechtbank een curator en een Rechter-commissaris. De curator is meestal een advocaat die het beheer over de failliete boedel van de 'failliet' overneemt. De Rechter-commissaris is een rechter die toezicht houdt op de curator.

4.5 Nadruk in de wet en het gemeentelijke beleid

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening legt de nadruk op de eerste fase, het minnelijke traject. Dit geldt ook voor de schuldhulpverlening in de HBEL gemeenten. Door te investeren in de 'voorkant' van het proces wordt voorkomen dat cliënten en schuldeisers aangewezen zijn op de WSNP. In het minnelijke traject schuldhulpverlening is het in veel gevallen nog haalbaar om de schuld geheel af te lossen. In de WSNP wordt het percentage dat afgelost wordt vaak al laag en bij het uitspreken van een faillissement is dit nagenoeg nihil.

Snelle actie is dus in het belang van zowel de cliënt als de schuldeisers. De kans dat het gehele schuldbedrag kan worden afgelost is immers groter in de eerste fase. De schuld is dan bovendien nog niet zo hoog opgelopen, omdat in een vroeg stadium adequate afspraken worden gemaakt. Inzet op succes in de eerste fase is dus belangrijk.

Daarnaast is de schuldeiser in de eerste fase eerder geneigd mee te werken, omdat een onafhankelijke derde (de schuldhulpverlener) betrokken is die erop toeziet dat de cliënt de discipline bewaart om af te lossen. Zonder een schuldhulpverlener is het moeilijker voor de cliënt om een regeling te treffen.

Ook heeft inzet op de eerste fase het voordeel dat de cliënt dan nog de kans krijgt om zelf vaardigheden aan te leren om het probleem op te lossen. In een later stadium wordt de situatie steeds problematischer.

Het is tenslotte ook voor de maatschappij zelf gunstig om snel in te grijpen. Een persoon die diep in de schulden raakt en hier zelf niet meer uitkomt zorgt voor hoge maatschappelijke kosten. Denk hierbij aan kosten bij uithuiszettingen, politie, maatschappelijk werk etc.

⁵ Wet schuldsanering natuurlijke personen, artikel 288 lid 2b van de Faillissementswet

⁶ Artikel 283 en verder van de Faillissementswet

5. KWALITEIT VAN SCHULDHULPVERLENING

Op basis van de geformuleerde visie gaan wij in dit hoofdstuk nader in op de inhoud van het traject minnelijke schuldhulpverlening. De centrale vraagstelling is: "Hoe borgen we dat dit traject consequent op een kwalitatief hoogwaardig niveau is en blijft?".

Om een hoge kwaliteit in de schuldhulpverlening te kunnen waarborgen is het van belang dat de cliënt volledig in beeld is. Zoals eerder beschreven betekent dit dat wij niet alleen kijken naar de financiële situatie van de cliënt. Deze situatie vloeit over het algemeen voort uit een bepaald gedrag. Het gedrag is de *oorzaak* en de financiële situatie is het *gevolg*. Alleen het verbeteren van de financiële situatie geeft daarom geen duurzaam resultaat. Daarvoor moet de cliënt zijn gedrag veranderen. Hoe sneller het gedrag gesignaleerd wordt hoe sneller hulpverlening geboden kan worden.

Om de hoge kwaliteit te leveren en te behouden zijn een aantal aspecten belangrijk:

1. Laagdrempelige voorziening;
2. Actief wachtlijst beheer;
3. Preventiebeleid;
4. Nazorgbeleid
5. Regievoering;
6. Algemene wet bestuursrecht;
7. Gezinnen met kinderen;
8. (ex) ondernemers;
9. Overige borging van kwaliteit;
10. Resultaten

5.1 Laagdrempelige voorziening

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening verplicht ons vanaf 2012 om schuldhulpverlening laagdrempelig aan te bieden. Wij voorzien hierin door het schuldhulploket (meldpunt) 23 uur per week bereikbaar te laten zijn.

Dat ziet er als volgt uit:

- Drie dagen in de week een telefonisch spreekuur van een uur;
- Drie dagen in de week een inloopspreekuur van een uur;
- De overige 17 uur is het loket geopend op afspraak.

Tot op heden is het loket gehuisvest in het pand gelegen aan de Jan van Galenstraat te Huizen. Dit pand verliest zijn maatschappelijke bestemming waardoor het loket moet verhuizen. Aangezien schuldhulpverlening gepositioneerd is binnen het team Participatie en Zorg, onderdeel van Sociale Zaken zal het loket door dat team aangestuurd worden. De gemeente streeft ernaar om de brede aanpak van schuldenproblematiek vanaf het voorjaar van 2012 te concentreren in een maatschappelijk centrum aan de Amer, waar op dit moment het project Meedoen gebruik van maakt. Hiermee wordt ook de huisvestingsproblematiek van de voedselbank opgelost. Door Meedoen, Schuldhulploket, voedselbank, Fonds Bijzondere Noden én schuldhulpmaatjes vanuit één laagdrempelige voorziening aan te bieden, wordt tegemoet gekomen aan de problematiek van versnippering en langs elkaar heen werken, zoals die tijdens de armoedeconferentie werd gesignaleerd.

5.2 Actief wachtlijst beheer

Een snelle dienstverlening betekent een minder grote schuldenlast. Daarom schrijft de wet een maximale wachttijd van 4 weken voor. Dat wil zeggen dat er binnen vier weken na eerste melding een intakegesprek moet plaatsvinden.

5.2.1 Maximale wachttijd

De doelstelling van schuldhulpverlening van de HBEL is dat binnen twee weken na aanmelding bij schuldhulpverlener (Kredietbank Nederland) het eerste gesprek plaatsvindt

waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Tevens wordt dan tenminste budgetbeheer gerealiseerd. Deze doelstelling blijft bestaan en voldoet hiermee aan de wettelijke eis.

De snelheid van doorverwijzing is ook afhankelijk van de snelheid waarin de burger de benodigde gegevens aanlevert. De coördinator in het schuldhulploket heeft een actieve houding naar de burger, en neemt zo nodig contact met hem op. Op het moment dat de coördinator heeft bepaald dat doorverwijzing noodzakelijk is, alle gegevens beschikbaar zijn en het aanvraagformulier is ondertekend dan is er sprake van een eerste melding. Als de burger niet reageert, dan wordt de zaak uiteindelijk gesloten, totdat de burger zich eventueel opnieuw meldt bij het schuldhulploket.

Indien er sprake is van bedreigende schulden heeft de regering een maximale wachttijd van 3 werkdagen vastgesteld. Bedreigende schulden zijn schulden die betrekking hebben op de levering van energie, water, de huur van een woning of de premie voor een zorgverzekering. Deze voorwaarde is nooit in de Pilot vastgelegd, maar uit de praktijk blijkt dat deze termijn behaald wordt. De schuldhulpverlening HBEL zal met ingang van dit beleidsplan bij bedreigende schulden een wachttijd hanteren van maximaal 3 werkdagen.

5.2.2 Doorlooptijd

In de wet wordt aan de doorlooptijd geen eisen gesteld. Het uitgangspunt bij schuldhulpverlening van de HBEL gemeenten is dat waar mogelijk een minnelijke schuldregeling tot stand komt, de termijn tussen tekenen van de schuldregelingsovereenkomst en de totstandbrenging van een schuldregeling maximaal 120 dagen bedraagt. Bij overschrijding hiervan wordt gemotiveerd waarom.

5.3 Preventie

Integrale schuldhulpverlening dient bovendien ook activiteiten te bevatten gericht op preventie om problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen (door bijvoorbeeld voorlichting, vroegsignalering, bestrijding niet gebruik of budgetbegeleiding), alsmede het verlenen van nazorg om te voorkomen dat schuldenaren opnieuw in een zelfde soort situatie terecht komen.

Preventie biedt logische voordelen voor zowel cliënt als schuldeisers. Doel van preventie is:

- problematische schulden zo veel mogelijk voorkomen;
- zicht te geven op de 'ins en outs' van een gezonde financiële huishouding;
- bewustwording te creëren over slecht betalingsgedrag en/of een overmatig uitgavenpatroon;
- zicht te geven op en bewustwording te creëren over de eigen mogelijkheden om de financiële situatie te verbeteren / adequaat te beheersen;
- door bovenstaande de vraag naar trajecten schuldhulpverlening te verminderen (terugverdieneffect).

Preventie bestaat uit 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 is bedoeld voor situaties waarin mensen al eerder in een problematische schuldensituatie terecht zijn gekomen. Tertiaire preventie wordt ingezet om terugval in een dergelijke situatie te voorkomen.

Om preventie vorm en inhoud te geven worden onder andere de volgende producten aangeboden:

- Schuldhulploket: meldpunt voor informatie, advies en doorverwijzing bij problematische schulden of andere problematiek;
- Stabilisatie door middel van een vorm van budgetbeheer;
- Het treffen van een minnelijke betalingsregeling met een schuldeiser;

- Voorlichting via de cursus uitkomen met inkomen;
- Afspraken met woningbouwverenigingen over tijdig signaleren van slecht betalingsgedrag en/of achterstanden;
- Informatievoorziening omtrent schuldenproblematiek via lokale media, nieuwsbrief voor cliënten van de sociale dienst, folders bij ketenpartners;
- Contact met ketenpartners om de knelpunten in beeld te brengen;
- Inzet van vrijwilligersorganisatie zoals schuldhulpmaatjes;
- Tijdelijke ondersteuning vanuit de voedselbank.

In bijlage 1 zijn de werkzaamheden omschreven die kunnen worden aangeboden door de schuldhulpverlener nadat een cliënt is doorverwezen door het schuldhulploket.

5.4 Nazorg

Het succesvol afronden van een schuldregeling betekent niet automatisch het einde van budgetbeheer. Deze ondersteuning wordt geleidelijk afgebouwd. Het aanbieden van nazorggesprekken is gekoppeld aan het beëindigen van budgetbeheer. Het einde van budgetbeheer is immers het moment dat (ex)cliënten worden losgelaten en hun financiën weer volledig zelf moeten regelen. Aan iedereen wordt binnen drie maanden na afloop van het budgetbeheer een nazorggesprek aangeboden.

5.4.1 Blijvende nazorg

Uit de praktijk blijkt dat er een groep mensen zijn die langdurig een vorm van budgetbeheer nodig heeft. Dit betekent een grote kostenpost voor de gemeenten. Op dit moment worden twee alternatieven onderzocht: budgetbeheer via de bijstandsuitkering en project 'thuisadministratie'.

1. Budgetbeheer via de bijstandsuitkering

Dit product wordt doorontwikkeld voor klanten met een bijstandsuitkering. Door een optimale samenwerking tussen afdeling sociale zaken en de schuldhulpverlener tot stand te brengen worden vaste lasten direct op de uitkering ingehouden en aan schuldeisers betaald.

2. Project thuisadministratie:

Met vrijwilligersorganisaties, zoals schuldhulpmaatje, worden gesprekken gevoerd over een nauwere samenwerking. De vrijwilligers van Schuldhulpmaatje kunnen mensen ondersteunen die moeite hebben met het op orde houden van hun financiële situatie. Dit kunnen mensen zijn die (nog) geen schulden hebben. Deze vrijwilligers kunnen langere tijd met iemand optrekken en daarmee bijdragen aan een langdurige verbetering van de financiële situatie.

5.5 Regie

De regie in een proces van schuldhulpverlening wordt in de vraaggestuurde aanpak binnen het WMO beleid maximaal bij de klant zelf gelegd. De wet verwacht dat gemeenten de coördinatie van de integrale aanpak op schuldhulpverlening op zich neemt. De coördinatiefunctie ligt daarmee formeel bij de gemeente. De regie over de uitvoering wordt in de HBEL gemeenten overgelaten aan de coördinator van schuldhulploket en de schuldhulpverlener.

Binnen de gemeente is de overall coördinatiefunctie organisatorisch ondergebracht bij sociale zaken. Hieronder vallen de volgende taken:

- toezicht op het naleven van de doelstellingen;
- sturing naar aanleiding van managementinformatie op de genoemde doelstellingen;
- uitvoeren van het beleidsplan, opstellen van werkafspraken en werkprocessen en het toezien op de naleving hiervan;
- waar nodig worden in overleg met WMO team en CJG ketenpartners ingeschakeld zodat het integrale karakter gehandhaafd blijft;

- het periodiek overleggen met de schuldhulpverlener;
- indien nodig wordt met de ketenpartners deelgenomen aan het WMO aanbiedersoverleg. Hierdoor wordt de problematiek integraal en vanuit de verschillende gezichtsvelden op één punt besproken.

De coördinator van het schuldhulploket vervult de coördinatie rol op klantniveau. Deze rol wordt als volgt ingevuld:

- cliënten melden zich bij het schuldhulploket;
- de coördinator bepaalt of cliënt in staat is de aanvraag zelf in te dienen. Zo niet dan zorgt hij voor ondersteuning door een hulpverlener;
- de coördinator zorgt voor het completeren van het dossier in samenwerking met de cliënt;
- de coördinator voorkomt dat mensen onvoorbereid, te snel of onnodig de Kredietbank inschakelen voor schuldhulpverlening (zeeffunctie);
- wanneer de cliënt wordt doorverwezen naar de schuldhulpverlener dan zorgt de coördinator dat het aanvraagformulier wordt ondertekend;
- de coördinator voert alle gesprekken, geeft informatie en advies (telefonisch, op afspraak of tijdens het inloopsprekuren);
- de coördinator maakt tijdens het spreekuren de schuldsituatie inzichtelijk en kijkt naar mogelijkheden om te bezuinigen, afstemmen van uitgaven op inkomsten en om inkomsten te vergroten;
- de coördinator bewaakt de voortgang van schuldhulpverlening aan cliënten;
- de coördinator beoordeelt of er signalen zijn dat er op andere vlakken, zoals psychosociale problemen, relatieproblemen, woonsituatie, gezondheid, verslaving of gezinssituatie waarbij andere hulpverlening ingeschakeld dient te worden en maakt zo nodig een afspraak;
- De coördinator ziet er op toe dat de wachttijd niet oploopt en signaleert een langere wachttijd dan 2 weken bij sociale zaken;
- Tegenover andere hulpverleners vormt hij de spin in het web die alle signalen en doelstellingen bewaakt en acties uitzet.

De coördinatie van de schuldhulpverlener (op dit moment is dat Kredietbank Midden-Nederland) ziet er als volgt uit:

- binnen twee weken na aanmelding heeft de schuldhulpverlener een gesprek (intakegesprek) met de cliënt waarin de hulpvraag wordt aangegeven;
- tijdens het intakegesprek wordt gezorgd voor stabilisatie door middel van het opstarten van een vorm van budgetbeheer;
- biedt een plan van aanpak aan waarbij rekening gehouden wordt met de zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt (maatwerk) en bij overeenstemming wordt deze ondertekent door zowel schuldhulpverlener als de cliënt;
- zorgt voor uitvoeren van budgetbeheer;
- zorgt voor afbouwen van budgetbeheer zodat cliënt weer zelf verantwoordelijk wordt en de regie maximaal terugkrijgt;
- zorgt voor inventarisatie en het regelen van schulden;
- Verzoekschrift WSNP;
- Eventuele inzet bredere hulpverlening.

Gedetailleerde omschrijvingen van de werkzaamheden van de schuldhulpverlener is te vinden in bijlage 1 en in bijlage 2 zijn de rollen en verantwoordelijkheden omschreven zoals de wetgever deze ziet.

5.6 Algemene wet bestuursrecht

Zoals eerder aangegeven ontstaat er niet van rechtswege een recht op schuldhulpverlening op grond van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Een eventueel recht ontstaat nadat het college de beslissing heeft genomen tot aanbod van schuldhulpverlening. Een beslissing

van het college tot het doen van een aanbod of tot het weigeren van schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen een dergelijke beslissing is dan ook bezwaar en beroep mogelijk.

Wanneer het aanvraagformulier is ondertekend en vergezeld van alle benodigde gegevens dan is er sprake van een aanvraag tot schuldhulpverlening. Op dat moment staat bezwaar en beroep open. Echter, de feitelijke handeling van het college (inhoud van het plan van aanpak) is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen een feitelijke handeling is dan ook geen bezwaar en beroep mogelijk.

5.7 Gezinnen met kinderen

In het beleidsplan dient er aandacht besteed te worden aan gezinnen met kinderen waarbij een schuldenproblematiek aanwezig is. Ook voor deze doelgroep staan alle mogelijkheden binnen de integrale schuldhulpverlening open. Daarbij wordt eveneens bekeken of een netwerk van hulpverleningsorganisaties (ketenpartners) ingezet moet worden. Tevens wordt daarbij rekening gehouden of andere instanties zoals, school van de kinderen en Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) ingezet moeten worden. Het CJG kan uiteraard ook zelf actief gebruik maken van de mogelijkheden van schuldhulpverlening ten behoeve van hun cliënten.

5.8 (ex) ondernemers

Volgens de wet gemeentelijke schuldhulpverlening is schuldhulpverlening niet toegankelijk voor ondernemers. Reeds tijdens de uitwerking van de pilot is ervoor gekozen om ondernemers en beëindigende ondernemers met financiële problemen te verwijzen naar het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars (BZK) bij Wisselwerk in Hilversum. Deze keuze lag en ligt voor de hand, omdat de uitvoering van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) volledig is overgedragen aan het BZK. BZK beschikt over een uitgebreid pakket instrumenten om de financiële hulpverlening aan zelfstandigen te optimaliseren. Het BZK verwijst de (ex) ondernemer indien nodig door naar een bureau dat is gespecialiseerd in schuldhulpverlening aan zelfstandigen. Dit houdt in dat BZK ook een zeeffunctie heeft.

5.9 Overige borging van kwaliteit

Om de kwaliteit van de schuldhulpverlening in de HBEL gemeenten verder te borgen worden een aantal uniforme regels gehanteerd.

5.9.1 Gedragscodes schuldhulpverlening

De Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren vormen samen de branchevereniging NVVK⁷. De branchevereniging heeft drie gedragscodes geformuleerd waar de HBEL gemeente zich aan confirmeren:

- De Gedragscode Schuldregeling. Deze regeling is breed geaccepteerd als de basis voor schuldregelingen in Nederland. Deze code regelt onder meer het 120-dagenmodel (maximale duur traject) en het financieel beheer. De gedragscode is bindend voor alle NVVK-leden en beschrijft de te volgen werkwijze voor alle stappen in het proces van schuldregeling;
- De Gedragscode Budgetbeheer;
- De Gedragscode Sociale Kredietverlening.

Deze gedragscodes zijn erkend door zowel de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) als door de rechtbanken in Nederland. Dit laatste is van belang wanneer een cliënt aanspraak wil maken op de WSNP.

5.9.2 Kwaliteitsnorm

Vooruitlopend op certificering heeft de NVVK een aantal modules 'schuldhulpverlening nieuwe stijl' ontwikkeld. Deze zijn gericht op de uitvoering en werken de certificering in de

⁷ Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet

praktijk uit. Deze nieuwe stijl houdt in dat eerst de financiële situatie van de cliënt gestabiliseerd wordt (door middel van een vorm van budgetbeheer). Het daadwerkelijke schuldregelen wordt pas opgepakt als de financiële situatie van de klant is gestabiliseerd.

De samenwerking tussen het schuldhulploket HBEL en de Kredietbank Nederland in (start 2007) was de eerste in het land waarin volgens deze nieuwe richtlijnen wordt gewerkt. Deze primeur was ruim voordat de schuldhulpverlening nieuwe stijl ook landelijk werd ingevoerd. Deze module wordt voortgezet als instrument voor een adequate uitvoering.

5.10 Resultaten

De geformuleerde doelstelling zijn vertaald in een aantal concrete resultaten die zoveel mogelijk gemeten en geëvalueerd kunnen worden.

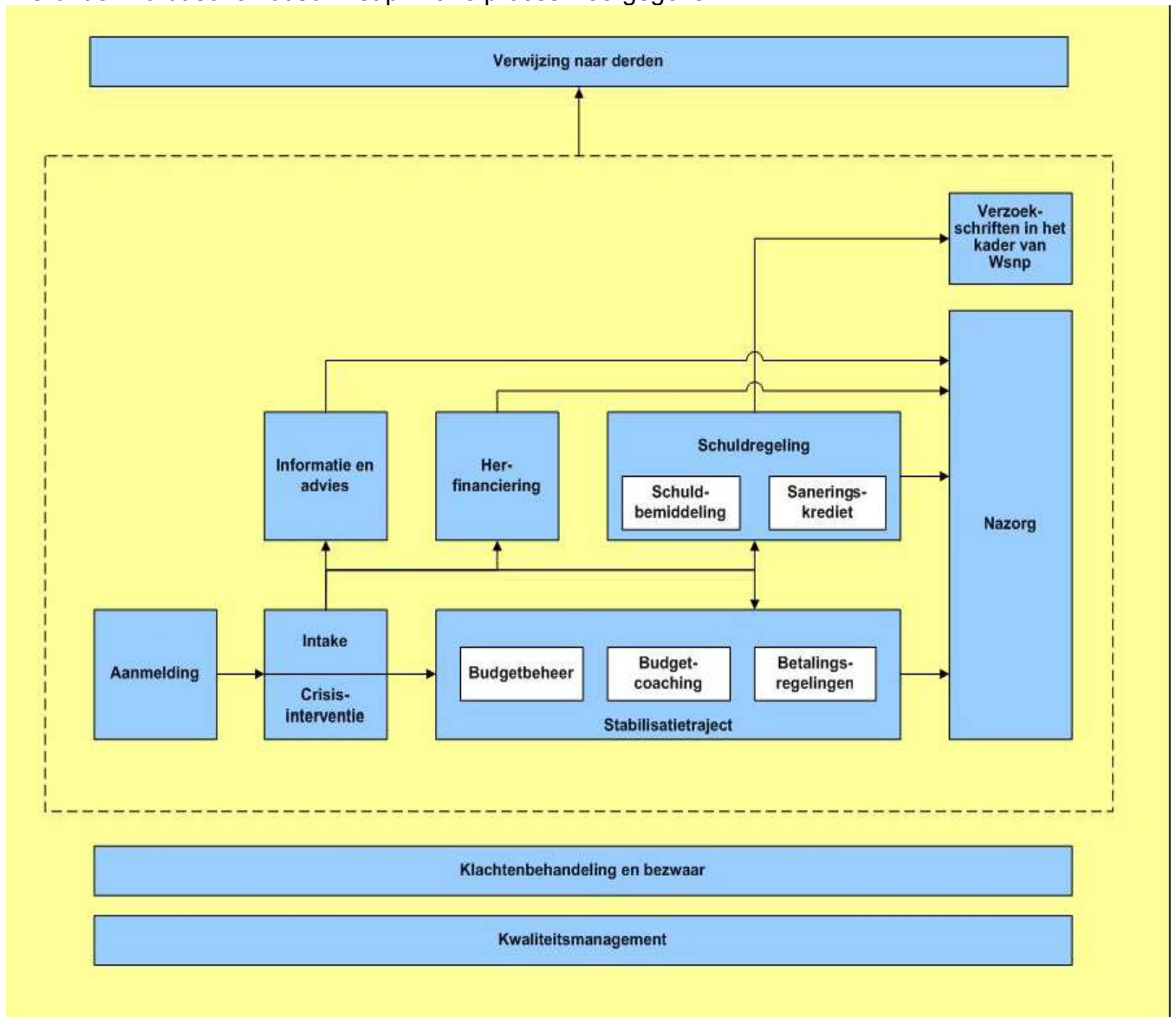
Wachttijd loket	Bij het schuldhulploket zijn geen wachttijden
Zeeffunctie loket	Niemand wordt onvoorbereid, te snel of onnodig doorgestuurd naar de schuldhulpverlener
Wachttijd	De tijd tussen aanmelding en intake bedraagt maximaal twee weken
Stabilisatie	Budget beheer wordt binnen twee weken na aanmelding gerealiseerd
Doorlooptijd	Uitgangspunt is dat het termijn tussen het tekenen van een schuldregelingovereenkomst en de totstandbrenging van een schuldregeling maximaal 120 dagen bedraagt
Slagingspercentage	Minimaal 70%
Uitvalpercentage ⁸	Maximaal 10%
Recidive	Maximaal 5%
Nazorggesprek	Binnen 3 maanden na einde budgethulp
WSNP verklaringen	5%

Tevens wil de gemeente de eventuele inzet van vrijwilligersorganisaties zoals schuldhulpmaatje evalueren. Door effecten daarvan op slagingspercentage en uitvalpercentage te vergelijken met trajecten waarbij geen schuldhulpmaatje zijn ingezet.

⁸ Het uitvalpercentage 2010 (verwijtbaar en niet verwijtbaar) : Gemeente Huizen 13% en BEL Gemeenten 0%.

5.11 Primaire proces schuldhulpverlening

Hieronder wordt schematisch het primaire proces weergegeven.



6 FINANCIËN

De komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en daarmee de opdracht voor dit beleidsplan hebben ook financiële gevolgen. Wij bespreken deze hier.

6.1 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 efficiënt 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.

6.2 Gevolgen van de beleidskeuzes

Dit beleidsplan is gebaseerd op de ervaringen vanuit de Pilot⁹ schuldhulpverlening HBEL gemeenten. Dit geldt eveneens voor de onderstaande ramingen. Tevens is rekening gehouden met de effecten van de financiële crises en de stagnatie van de economische groei.

	Rekening 2010	Rekening 2011 ¹⁰	Begroting 2012 ev
Huizen			
Coördinator loket	29.092	43.700	40.000
Huur / automatisering	5.593	5.623	5.700
Cursus preventie	5.082	5.000	5.000
Kosten schuldhulpverlener ¹¹	245.976	215.300	228.900
(ex) ondernemers	41.768	27.326	30.400
Totaal	327.510	296.949	310.000
Blaricum			
Coördinator loket	4.299	4.240	4.000
Huur / automatisering	563	670	700
Cursus preventie	512	500	500
Kosten schuldhulpverlener	23.499	13.220	17.800
(ex) ondernemers	11.491	3.850	6.000
Totaal	40.364	22.480	29.000
Eemnes			
Coördinator loket	4.135	4.100	4.100
Huur / automatisering	541	550	550
Cursus preventie	492	500	500
Kosten schuldhulpverlener	24.722	18.300	20.850
(ex) ondernemers	1.750	7.600	5.000
Totaal	31.640	31.050	31.000
Laren			
Coördinator loket	3.969	4.000	4.000
Huur / automatisering	521	620	600
Cursus preventie	471	500	500
Kosten schuldhulpverlener	23.156	25.500	24.000
(ex) ondernemers	11.126	3.850	5.900
Totaal	39.243	34.470	35.000

⁹ De verdeling van de kosten van de coördinator loket, huur en cursus preventie o.b.v. de verdeelsleutel Soza HBEL samenwerking. De verdeling van de overige kosten op klantniveau.

¹⁰ O.b.v. de cijfers tot en met juni 2011 zijn de kosten doorberekend naar het gehele jaar.

¹¹ In bijlage 3 de inzet van de huidige schuldhulpverlener in de periode 2007 – 2010.

6.2 Dekking schuldhulpverlening HBEL gemeenten

De pilot schuldhulpverlening is reeds gestart per 1-1-2007 en had een looptijd van 2 jaar. De toenmalige extra benodigde middelen konden gedeeltelijk worden gedekt uit de tijdelijke subsidie schuldhulpverlening. Voor het overige deel zijn extra middelen beschikbaar gesteld. Eind 2008 is de pilot geëvalueerd en is besloten tot verlenging van de pilot met 3 jaar. Het rijk kwam toentertijd namelijk met een subsidieregeling intensivering schuldhulpverlening voor de periode 2009 tot en met 2011. Hierdoor hoefden geen extra eigen middelen beschikbaar te worden gesteld. Deze subsidieregeling kan worden gezien als de aanloop naar de nieuwe wet schulphulpverlening. In de begroting zijn dus vanaf 2012 geen middelen opgenomen voor het structureel voortzetten van de pilot. Wel is met het benodigde bedrag rekening gehouden in de risicoparagraaf.

Zoals eerder gezegd zal het Rijk geen extra middelen beschikbaar stellen voor de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De benodigde extra gelden zullen de gemeenten zelf beschikbaar moeten stellen

Onderstaand een overzicht van de kosten, meerjaren begroting en de gevraagde structurele kosten per gemeente.

	<u>2012 ev</u>
Huizen	
Verwachte kosten schuldhulpverlening	310.000
Huidig structureel budget	- 135.000
Benodigde extra middelen	- 175.000
Dekking budget ondersteunende begeleiding WMO	30.000
Ten laste van begrotingsresultaat	- 145.000
Vrijval risicoparagraaf	145.000
Effect financieel meerjarenperspectief	0
Blaricum	
Verwachte kosten schuldhulpverlening	29.000
Huidig structureel budget	- 17.600
Benodigde extra middelen	- 11.400
Dekking budget bijzondere bijstand	11.400
Begrotingseffect	0
Eemnes	
Verwachte kosten schuldhulpverlening	31.000
Huidig structureel budget	- 18.700
Benodigde extra middelen	- 12.300
Dekking budget bijzondere bijstand	12.300
Begrotingseffect	0
Laren	
Verwachte kosten schuldhulpverlening	35.000
Huidig structureel budget	- 19.000
Benodigde extra middelen	- 16.000
Dekking uitvoeringskosten WMO	16.000
Begrotingseffect	0

Wij adviseren de volgende structurele begrotingswijzigingen in het budget schuldhulpverlening om dit beleidsplan uit te kunnen voeren naar de gestelde (kwaliteits)eisen:

Huizen:

- Het budget schuldhulpverlening vanaf 2012 structureel verhogen met € 175.000 tot een bedrag van € 310.000;
- Dekking van voor maximaal € 30.000 plaatsvinden uit het budget ondersteunende begeleiding van de WMO. Deze post biedt hiervoor nog structureel ruimte.
- Het hiervoor in de risicoparagraaf opgenomen bedrag van € 145.000 laten vrijvallen waardoor het financieel meerjarenperspectief niet wijzigt.

Blaricum:

- Het budget schuldhulpverlening vanaf 2012 structureel verhogen met € 11.400 en te dekken uit het budget bijzondere bijstand.

Eemnes:

- Het budget schuldhulpverlening vanaf 2012 structureel verhogen met € 12.300 en te dekken uit het budget bijzondere bijstand.

Laren:

- Het budget schuldhulpverlening vanaf 2012 structureel verhogen met € 16.000 en te dekken uit het budget uitvoeringskosten WMO.

7. SAMENVATTING

Schuldhelpverlening levert een belangrijke bijdrage aan de visie op het armoedebeleid, participatiebeleid en zelfredzaamheid van de samenleving binnen de HBEL gemeenten. Het hebben van financiële problemen kan veel sociale problemen veroorzaken. Als gevolg van schulden kunnen mensen afgesloten raken van nutsvoorzieningen en hun zelfstandige huisvesting kwijtraken. Zonder deze basisvoorzieningen raken zij vaak hun baan kwijt en dreigen in een sociaal isolement terecht te komen. Anderzijds vormen schulden meestal een belangrijke belemmering om te werken of om te participeren binnen de samenleving. Schuldhelpverlening levert een grote bijdrage aan het voorkomen dan wel bestrijden van sociale problematiek

7.1 Doelstelling voor schuldhelpverlening

Schuldhelpverlening staat open voor alle inwoners van de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren. De problematiek staat centraal. Om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden, zullen de achterliggende problemen eveneens moeten worden aangepakt (Integrale aanpak). Daarbij blijft de verantwoordelijkheid voor het slagen van dit traject liggen bij de cliënt en schuldeiser(s).

Hierbij hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Schuldhelpverlening is toegankelijk voor alle inwoners behalve die door de wet worden uitgesloten;
- Schuldhelpverlening heeft een integraal karakter. Dit betekent dat samenwerking met andere partijen (o.a. maatschappelijk werk, woningbouwverenigingen, sociaal raadsliden, voedselbank, schuldhelpmaatje, Fonds Bijzondere Noden) plaatsvindt, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid;
- Een schuldhelpverleningstraject wordt op maat aangeboden aan inwoners die problematische schulden hebben;
- Zijn de schulden niet problematisch dan worden preventieve maatregelen getroffen. Daarbij is het doel dat problematische schulden voorkomen worden. Preventieve maatregelen worden aan alle inwoners aangeboden;
- De cliënt (aanvrager) vervult een actieve rol. Hij / zij committeert zich vooraf aan de te behalen doelen en de na te leven voorwaarden en is hier zelf verantwoordelijk voor;
- Het schuldhelpverleningstraject heeft een duurzaam resultaat.

Wij vertalen deze doelstelling als volgt:

- Schuldhelpverlening wordt zo vroeg mogelijk geboden. Nog voordat de schuld problematisch is;
- Het schuldhelploket (meldpunt) is laagdrempelig op verschillende manieren bereikbaar;
- De maximale wachttijd tussen aanmelding bij schuldhelpverlener en intake bedraagt twee weken;
- Binnen twee weken van aanmelding bij schuldhelpverlener wordt minimaal budgetbeheer gerealiseerd zodat de financiën gestabiliseerd worden;
- De doorlooptijd bedraagt maximaal 120 dagen;
- Duurzaamheid van het traject wordt bereikt door schuldverlening integraal aan te bieden. Dit wil zeggen door niet alleen de financiële problemen aan te pakken, maar ook de daarmee samenhangende problemen. Ingestoken wordt op bewustwording en gedragsverandering;
- Preventie en nazorg is een onderdeel van schuldhelpverlening;
- De gemeente vervult de regierol over de schuldhelpverlening;
- Schuldhelpverlening wordt aangeboden conform vaste kwaliteitsnormen;
- Het slagingspercentage is minimaal 50%;
- Het uitvalpercentage bedraagt maximaal 20%;
- Het aantal recidivisten bedraagt maximaal 5%. Indien een recidivist zich meldt dan volgen een aantal intake gesprekken waarin de onderwerpen zoals oorzaak en gedrag besproken worden. Het eerste half jaar wordt alleen budgethulp gestart om te

bezien of cliënt echt gemotiveerd is en in staat is om het traject af te ronden en niet meer terug te vallen. Waarnodig wordt (opnieuw) andere hulpverlening ingezet.

- Bij cliënten die niet meewerken wordt het traject stilgezet. Wanneer de cliënt zich opnieuw meldt, worden gesprekken hierover gevoerd en het traject weer opgepakt;
- Bij cliënten met een WWB uitkering wordt door de klantmanager beoordeeld of een maatregel opgelegd dient te worden in het kader van 'niet meewerken aan een traject'.

7.2 Maatschappelijke effecten

Een goed preventief en curatief schuldhulpverleningsbeleid heeft niet alleen effect in het leven van betrokkene, maar ook grote maatschappelijke effecten. Deze effecten zijn vooralsnog niet financieel te onderbouwen, maar zijn wel als volgt te benoemen:

- voorkomen schulden;
- grotere kans op re-integratie;
- voorkomen maatschappelijk isolement;
- voorkomen huisuitzettingen en toename dak- en thuislozen;
- voorkomen van kosten rechtelijke macht, politie etc.;
- schulden zijn vaak oorzaken relatiebreuk / schooluitval;
- met het oplossen van schulden wordt inwoners perspectief geboden.

Landelijk worden er initiatieven genomen voor het ontwikkelen van een model voor berekening van maatschappelijke kosten. Een gemeente kan dan zien wat het effect is van verandering van financiële middelen binnen onderdelen van schuldhulpverlening op de maatschappelijke kosten. Op het moment dat een dergelijk model ontwikkeld is zal voor de HBEL eveneens een berekening gemaakt worden van de positieve maatschappelijke effecten.

8. COMMUNICATIE

Na positieve besluitvorming gaan we als volgt communiceren:

- Een persbericht over de visie op schuldhulpverlening en de kern uit het beleidsplan door gemeente Huizen namens de HBEL gemeenten.
- We stellen inwoners van de HBEL gemeenten op de hoogte via een artikel over schuldhulpverlening op de gemeentepagina Omrooper, de websites van de vier gemeenten, twitter, de website van het schuldhulploket en de nieuwsbrief van sociale zaken.

BIJLAGE 1 WERKZAAMHEDEN SCHULDHULPVERLENER

Stabiliseren

Financiële stabiliteit biedt de meeste kans op een geslaagde schuldregeling en op een structurele oplossing van de financiële problemen. Bij het bereiken van die stabiliteit komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Crisisinterventie in verband met bedreigende schulden (in overleg met betrokkene per situatie beoordeeld wie actie moet ondernemen);
- Toelichting werkwijze schuldhulpverlener, doorlopen van gegevens, achtergronden en ontstaan schulden;
- Budgetanalyse, doorspreken financiële situatie en te maken keuzes om tot een sluitend budget te komen;
- Orde en rust brengen in de financiële situatie;
- Ontvangen van inkomen;
- Betalen vaste lasten (huur, energie e.d.);
- Periodiek uitbetalen huishoudgeld;
- Indien nodig het openen van een nieuwe bankrekening of basisbankrekening;
- Voorbereiding treffen voor het opzetten van de financiële administratie;
- Zo nodig verwijzen naar ander hulpverlenende instellingen;
- Afstemmen met andere hulpverlenende instellingen;
- Met schuldeisers zal, waar mogelijk en noodzakelijk, in een vroeg stadium van de stabilisatieperiode worden samengewerkt (voorkoming uitzetting en afsluiting);
- Opstellen plan van aanpak;
- Opstarten van een vorm van budgetbeheer (budgetcoaching, budgethulp, budgetbeheer en beheer vaste lasten).

Vormen van budgetbeheer

Vier vormen van budgetbeheer worden door de Kredietbank aangeboden:

1. Budgetcoaching
2. Budgethulp
3. Budgetbeheer
4. Budget vaste lasten

Budgetcoaching is de zwaarste vorm van ondersteuning voor de cliënt. Hoe groter de zelfredzaamheid van de cliënt hoe lichter de vorm van ondersteuning. De ondersteuning volgt de lijn van 4 naar 1 waarna de cliënt alles zelf gaat doen. Het is echter ook mogelijk dat een cliënt start met budgetbeheer of zelfs alleen budget vaste lasten.

Budgetcoaching

- Het in eerste instantie volledig overnemen van de administratie;
- Ontvangen van inkomen;
- Betalen vaste lasten op basis van het vastgestelde budget;
- Reserveren voor diverse nota's;
- Periodiek uitbetalen huishoudgeld;
- Bestaand uitgavenpatroon in kaart brengen en beoordelen op mogelijkheden om het inkomen te verhogen (bijv. landelijke of lokale financiële tegemoetkomingen) en uitgaven te beperken;
- Opstellen jaarbegroting;
- Opstellen maandbegroting;
- In overleg met cliënt opstellen van uitgavenplan voor de komende periode(s);
- In maandelijks gesprekken samen de administratie doen;
- Bespreken uitgavenplan van de afgelopen maand(en);

- Doornemen met cliënt van verrichte betalingen;
- Hulpmiddelen aanreiken om het budget onder controle te houden;
- Aanreiken hulpmiddelen om lange termijn overzicht te houden over financiën en gevolgen van keuzes in bestedingspatroon;
- Bespreken hoe om te gaan met onverwachte uitgaven;
- Begeleide afbouw naar zelfstandig financieel beheer;
- De schuldhulpverlener zorgt dus voor betaling als het inkomen daadwerkelijk binnenkomt, en signaleert tijdig als er geen betaling mogelijk is.

Schuldregeling

- Completeren van het dossier;
- Opvragen ontbrekende informatie;
- Beoordeling aanvraag op mogelijkheden schuldregeling;
- Berekening vrij te laten deel van het inkomen;
- Beoordeling financiële ruimte voor het aflossen van de schulden;
- Beoordeling vermogenssituatie;
- Vaststelling aard schuldsituatie;
- Contact met cliënt naar aanleiding van het aanvraagformulier;
- Verslaglegging bevindingen dossieronderzoek;
- Opstellen van een schuldregelingsovereenkomst bij problematische schulden.

Problematische schuldsituaties zonder problematische schulden

Indien de cliënt niet in staat is dit zelf te regelen:

- Aanschrijven schuldeisers;
- Vervaardigen schuldoverzicht;
- Betaalplan maken voor schuldeisers;
- Voorstel tot betalingsregeling of herfinanciering verzenden;
- Eventueel schriftelijke aanvraag borgstelling;
- Onderhandelen met schuldeisers.

Bij akkoord schuldeisers:

- Herfinanciering: voorbereiden kredietverlening en uitbetaling aan schuldeisers;
- Betalingsregeling: doorbetaling aan schuldeisers;
- Opstellen en laten tekenen van een schuldregelingsovereenkomst.

Indien er geen akkoord met alle schuldeisers wordt bereikt, is er automatisch sprake van problematische schulden.

Problematische schulden, conform de gedragscode schuldregeling NVVK

- Aanschrijven van schuldeisers;
- Vervaardigen schuldoverzicht;
- Betaalplan maken voor schuldeisers;
- Voorstel tot betalingsregeling of herfinanciering verzenden;
- Eventueel schriftelijke aanvraag borgstelling;
- Onderhandelen met schuldeisers;
- Eventueel via advocaat een onderhands akkoord trachten af te dwingen.

Bij akkoord schuldeisers:

- Sanering: voorbereiden kredietverlening en uitbetaling aan schuldeisers;
- Bemiddeling: doorbetaling aan schuldeisers na vastgestelde periode.

Verzoekschrift

Indien geen akkoord met alle schuldeisers wordt bereikt, wordt op verzoek het verzoekschrift en de daarbij horende verplichte verklaring voor aanvraag toepassing wettelijke schuldsanering (WSNP) verzorgd.

Proces schuldregeling in het kort

Om te beoordelen voor welke schuldregeling een cliënt in aanmerking komt, wordt altijd deze lijn gevolgd:

1. Herfinanciering
2. Betalingsregeling
3. Saneringskrediet
4. Schuldbemiddeling
5. WSNP

BIJLAGE 2 ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Naast de wettelijke inbedding van de zorgplicht is het volgens de overheid noodzakelijk dat alle bij de schuldhulpverlening betrokken partijen hun verantwoordelijkheid dragen. Het gaat daarbij naast de gemeenten en de rijksoverheid om de volgende partijen: de cliënt, de schuldeiser en de schuldhulpverlener.

De rijksoverheid is systeemverantwoordelijk en scheidt een aantal belangrijke randvoorwaarden. Hierna zijn de belangrijkste rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen binnen de minnelijke schuldhulpverlening geschetst:

De schuldenaren:

- zijn zelf verantwoordelijk voor financiële verplichtingen die zij aangaan of reeds zijn aangegaan, het aflossen van schulden en het voorkomen van nieuwe schulden;
- werken mee aan de uitvoering van de afgesproken schuldregeling, maken die ook af en houden zich aan de voor begeleiding door schuldhulpverlening verbonden voorwaarden en verplichtingen;
- werken, indien dit aan de orde is, actief mee aan re-integratie.

De schuldeisers:

- geven alleen krediet of leveren alleen een dienst op afbetaling na toetsing of iemand de nieuwe financiële verplichting op zich kan nemen;
- wijzen schuldenaren vroegtijdig op betalingsachterstanden en wijzen schuldenaren met financiële problemen op vroeg moment op de mogelijkheden van schuldhulpverlening;
- zijn bereid mee te werken aan schuldhulpverlening die werkt op basis van maatwerk en die van goede kwaliteit is;
- geven toepassing aan de regeling van de beslagvrije voet.

De schuldhulpverleners:

- gaan bij het bieden van een oplossing uit van maatwerk;
- bieden integrale schuldhulpverlening.

De gemeenten:

- bieden schuldhulpverlening aan die breed toegankelijk is;
- bieden integrale schuldhulpverlening aan en vervullen regierol;
- bieden schuldregelingen aan die uitgaan van maatwerk;
- bieden schuldhulpverlening aan die van goede kwaliteit is waarbij op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de schuldeisers;
- leggen zo mogelijk sancties op indien een cliënt niet of onvoldoende meewerkt aan een schuldhulpverleningstraject;
- bieden nazorg aan na afloop van de schuldhulpverlening.

De rijksoverheid:

- is systeemverantwoordelijk voor een participatiebevorderend stelsel van schuldhulpverlening. Op basis van de informatie over de werking van het systeem neemt de rijksoverheid haar verantwoordelijkheid;
- neemt maatregelen om overkreditering te voorkomen;
- neemt maatregelen om de effectiviteit van schuldhulpverlening te verbeteren;
- voorkomt zoveel mogelijk een onnodig beroep op de Wsnp door het bevorderen van de totstandkoming van minnelijke akkoorden;
- gaat niet gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen actief tegen.

BIJLAGE 3 INZET VAN DE DIENSTEN VAN KREDIETBANK NEDERLAND

Onderstaand tabel geeft de ontwikkeling weer van de inzet van de diensten van Kredietbank Nederland in de periode 2007 – 2010.

	2007	2008	2009	2010
Huizen				
Nieuwe aanvraag / intake	77	49	63	70
Schuldregelingen	66	46	35	70
Preventie / budgethulp	60	68	100	166
Verklaringen WSNP	51	34	18	28
Kosten Kredietbank	€ 188.000	€ 185.000	€ 201.578	€ 245.976
Blaricum				
Nieuwe aanvraag / intake	12	3	9	6
Schuldregelingen	4	5	4	9
Preventie / budgethulp	8	7	15	15
Verklaringen WSNP	4	4	3	0
Kosten Kredietbank	€ 21.000	€ 15.000	€ 22.000	€ 23.499
Eemnes				
Nieuwe aanvraag / intake	8	3	9	7
Schuldregelingen	3	1	9	10
Preventie / budgethulp	10	6	11	16
Verklaringen WSNP	11	1	3	0
Kosten Kredietbank	€ 17.000	€ 11.000	€ 18.000	€ 24.722
Laren				
Nieuwe aanvraag / intake		3	9	7
Schuldregelingen		4	3	6
Preventie / budgethulp		7	12	16
Verklaringen WSNP		0	1	3
Kosten Kredietbank		€ 16.000	€ 20.000	€ 23.156
Totale kosten HBEL	226.000	227.000	261.578	316.837