

datum  
15 februari 2011

versie

Auteur(s)  
I. Dudink

M. Loeven

**VAN**

**SCHULDHULPVERLENING**

**NAAR**

**SCHULDBEMIDDELING**

*Een toekomstbestendige kijk op begeleiding bij schulden*

Inwoners, afdeling Budgetondersteuning Inburgering en Sociale recherche

**bezoekadres** Raadhuislaan 106, 3201 EL Spijkenisse **postadres** Postbus 25, 3200 AA Spijkenisse

**telefoon** (0181) 69 69 69 **fax** (0181) 69 63 95 **internet** [www.spijkenisse.nl](http://www.spijkenisse.nl)

## Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Inleiding .....  | 3  |
| 1. Marsroute met diverse sporen .....  | 4  |
| 1.1 Inleiding .....  | 4  |
| 1.2 Van schuldhulpverlening naar schuldbemiddeling (spoor 1) .....           | 4  |
| 1.3 'Nood' recidivebeleid (spoor 2) .....                                    | 5  |
| 1.4 Vergroten betrokkenheid werkgevers (spoor 3) .....                       | 6  |
| 1.5 Gemeente als vangnet (spoor 4) .....                                     | 8  |
| 1.6 Actieve benadering van de schuldeisers (spoor 5) .....                   | 8  |
| 1.7 Maatwerk (spoor 6) .....   | 9  |
| 1.8 Snellere toeleiding naar het wettelijke traject (spoor 7) .....          | 10 |
| 2. Continuëren en intensiveren aanpak 2010 .....                             | 11 |
| 2.1 Inleiding .....  | 11 |
| 2.2 Maatwerk .....   | 11 |
| 2.3 Verbeterde werkprocessen en optimaal gebruik van de automatisering ..... | 11 |
| 2.4 Van <i>schuldhulpverlener</i> naar <i>schuldbemiddelaar</i> .....        | 12 |
| 2.5 Onderscheid 'niet-kunners' – 'niet-willers' .....                        | 12 |



## Inleiding

De kredietcrisis waarin de wereld halverwege 2008 is beland, heeft onder andere als gevolg dat de overheden in Nederland flink moeten bezuinigen op hun structurele uitgaven. In het Regeerakkoord lopen de beoogde bezuinigingen van de Rijksoverheid op tot 18 miljard euro structureel per jaar. De bezuinigingen worden voor een deel doorgezet naar de gemeenten, die een flink lagere bijdrage vanuit het Rijk zullen ontvangen. Bezuinigen is daardoor, ook voor de gemeente Spijkenisse onvermijdelijk. Zonder maatregelen lopen de tekorten voor Spijkenisse op tot ruim tien miljoen in 2014.

De bedragen zijn zo hoog dat alle zeilen bijgezet moeten worden om de begroting in balans te krijgen. Dit houdt in dat elke afdeling, elk team, elke medewerker een bijdrage moeten leveren. Hierbij moet niet worden gedacht aan 'alles een beetje minder' (kaasschaafmethode), maar aan het maken van ingrijpende keuzes (wat doen we wel en wat juist niet).

Ook voor schuldhulpverlening ligt er een bezuinigingsopdracht. Want hoewel bezuinigen op schuldhulpverlening ten tijde van een economische crisis een onmogelijke opgave lijkt (het aantal klanten neemt immers alleen maar toe), kunnen de huidige budgetten niet worden gehandhaafd. Uitgaande van het motto van het collegeprogramma 'Versterken en beperken' en, de MT-nota 'Goed kan altijd beter', waarin de wens is opgenomen om buiten de bestaande patronen te denken en te werken, zijn we aan slag gegaan. Het resultaat is een 'marsroute' met verschillende sporen die gezamenlijk leiden tot een structurele bezuiniging op de kosten voor schuldhulpverlening, waarbij de kwaliteit van het product op een hoog niveau blijft.

### Leeswijzer

In Hoofdstuk 1 wordt het voorgestelde 'meersporenbeleid' toegelicht; verschillende bezuinigingsvoorstellen met daarbij een inschatting van de effecten daarvan. In dit hoofdstuk wordt ook een koppeling gemaakt met deel 2 van deze nota '*Wsnp bewindvoering – Een goede aansluiting voorkomt vertraging*'. In Hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de huidige werkwijze en in hoeverre dit de basis vormt van het nieuwe beleid, oftewel op welke onderdelen gaan we het bestaande proces verstevigen / doorontwikkelen. Tot slot bevat hoofdstuk 3 een overzicht van de juridische consequenties, de gevolgen voor het klantenbestand en de financiële- en personele consequenties van het meersporenbeleid. Ook wordt weergegeven hoe het nieuwe beleid gecommuniceerd en gemonitord gaat worden.



# 1. Marsroute met diverse sporen

## 1.1 Inleiding

Bij schuldhulpverlening zijn voor de hand liggende bezuinigingsmaatregelen het instellen van een wachtlijst of het uitsluiten van bepaalde groepen, maar daarmee wordt het probleem niet opgelost. Integendeel: gedurende de wachttijd bestaat voor de schuldenaar de kans op verlies van werk, huisuitzetting enzovoort, waardoor bemiddeling tussen de schuldeisers en de schuldenaar moeilijker wordt en de caseload per klantmanager afneemt. Het uitsluiten van bepaalde groepen staat haaks op het wetsvoorstel 'Gemeentelijke schuldhulpverlening'. Uit de tekst van het wetsvoorstel en de memorie van toelichting valt namelijk op te maken dat bepaalde groepen inwoners niet op voorhand mogen worden uitgesloten, en bovendien levert investeren in schuldhulpverlening meer op dan het kost<sup>1</sup>.

Om bovengenoemde redenen is getracht om een en ander vanuit een andere invalshoek te benaderen. Waar we tot voor kort vooral geïnvesteerd hebben in het zo efficiënt en effectief mogelijk uitvoeren van het schuldhulpverleningstraject zelf, ligt de oplossing voor de toekomst vooral in het bedenken van nieuwe concepten en producten. Een eerste exercitie heeft geresulteerd in een zogenaamd meersporenbeleid.

De voorstellen, die hieronder nader worden toegelicht, betekenen enerzijds het invoeren van een geheel nieuwe visie / aanpak en anderzijds het verstevigen en doorontwikkelen van de huidige werkwijze. De beoogde personele en financiële effecten daarvan worden in hoofdstuk 3 uiteengezet.

## 1.2 Van schuldhulpverlening naar schuldbemiddeling (spoor 1)

Allereerst willen we af van de term schuldhulpverlening. De gemeente is geen partij wat betreft het schuldprobleem en wil dat ook niet worden! Het gaat om een conflict tussen de schuldeiser en de schuldenaar; de gemeente is bereid bij dit conflict te bemiddelen. Alleen wanneer beide partijen hun verantwoordelijkheden willen nemen, kan het probleem worden opgelost. Dit houdt in dat te allen tijde moet worden voorkomen dat het probleem (gedeeltelijk) wordt overgenomen. Hier is een cultuuromslag voor nodig.

De cultuuromslag moet sowieso binnen de eigen organisatie worden bewerkstelligd. Waar tot voor kort de klantmanagers vooral een ondersteunende rol vervulden, wordt dat nu een bemiddelde rol. In 2010 is reeds een aanvang gemaakt met het bewustwordingsproces onder de medewerkers. Vanaf 2011 wordt hier nog meer aandacht aan besteed; functiedifferentiatie (onderscheid schuldbemiddelaar en

---

<sup>1</sup> Investeren in schuldhulpverlening kan de gemeente een direct netto rendement opleveren van 300.000 tot 800.000 euro per jaar. Wanneer de maatschappelijke effecten van schuldhulpverlening breder worden bekeken, kan het saldo van kosten en baten oplopen tot minimaal 1,4 miljoen euro. Aangezien er behoudend is gerekend en veel maatschappelijke baten niet in een bedrag kunnen worden uitgedrukt, is deze schatting vrijwel zeker nog maar het topje van de ijsberg (bron: Het topje van de ijsberg - Maatschappelijke kosten-batenanalyse schuldhulpverlening Spijkenisse, november 2009).



begeleider/coach) en eventuele externe begeleidingstrajecten (ten behoeve van de klantmanagers), moeten een bijdrage gaan leveren aan deze cultuuromslag. De kosten van de opleidings- en begeleidingstrajecten worden betaald uit het reguliere opleidingsbudget. Bewustwording is ook noodzakelijk onder de schuldeisers. Nu wordt nog regelmatig verondersteld dat 'de gemeente het probleem wel oplost' door bijvoorbeeld de schuld in zijn geheel te voldoen via het noodfonds of de bijzondere bijstand (woningcorporaties) of er wordt verwacht dat de gemeente zich onderwerpt aan ingewikkelde en rigide processen, omdat de schuldeiser anders niet meewerkt. De nieuwe aanpak leidt tot een confrontatie met een partij die zich zakelijk en consequent opstelt en vaker 'nee' laat horen. Onvermijdelijk worden wettelijke instrumenten zoals het moratorium<sup>2</sup> en het dwangakkoord<sup>3</sup> vaker ingezet.

Binnen dit 'spoor' behoort ook de werkwijze dat wanneer een klant bekend is bij één van de ketenpartners (Pameijer, maatschappelijk werk), wordt geprobeerd de gesprekken met de klant te laten verlopen in het bijzijn van of via de betreffende hulpverlener. Er is reeds ervaring opgedaan met deze werkwijze. Gebleken is dat de gesprekken efficiënter verlopen en afspraken beter worden nagekomen.

In de praktijk zal niet langer meer gesproken over schuldhulpverlening maar over schuldbemiddeling. Voorgesteld wordt om de teamnaam met ingang van 1 maar 2011 te wijzigen van 'Schuldhulpverlening & Armoederegelingen' in 'Budgetondersteuning'.

***Spoor 1. De gemeente is bemiddelaar in het probleem tussen de schuldenaar en de schuldeiser. Er moet te allen tijde worden voorkomen dat het probleem wordt overgenomen.***

*Verwachte effect: de hoeveelheid klanten zal door deze maatregel niet dalen. Door de zakelijker opstelling wordt er minder tijd besteed aan zowel de klant als de schuldeiser, waardoor tijd kan worden bespaard en de caseload van de klantmanagers kan worden verhoogd.*

### **1.3 'Nood' recidivebeleid (spoor 2)**

Het volgende voorstel is het per direct invoeren van een 'nood' recidivebeleid. Recidivebeleid houdt in dat klanten die zijn uitgevallen door onvoldoende medewerking (tijdelijk) worden uitgesloten voor schuldbemiddeling. Aanvankelijk was het idee om de lengte van de termijn van uitsluiting te koppelen aan de fase waarin men is uitgevallen; hoe verder in het traject, hoe meer inspanningen de gemeente heeft moeten leveren, hoe meer schade er is aangericht (vertrouwen schuldeisers), hoe langer de uitsluitingstermijn.

---

<sup>2</sup> Het doel van een moratorium is om, middels een voorlopige voorziening bij de rechtbank, tijd af te dwingen om een minnelijk traject op te zetten en een aanbieding te doen aan crediteuren, zonder dat bepaalde schuldeisers tot executie van hun rechten kunnen overgaan.

<sup>3</sup> Doel van het dwangakkoord is schuldeisers die onredelijk zijn in hun afwijzing met betrekking tot een aangeboden betalingsvoorstel via een gerechtelijke uitspraak alsnog te dwingen mee te werken.



Gezien de huidige situatie wordt voorgesteld om de komende vier jaar een veel drastischer beleid te voeren, namelijk; *onvoldoende medewerking resulteert in uitsluiting voor de komende tien jaar. Ook na het succesvol afronden van een schuldregeling kan tien jaar lang geen beroep worden gedaan op schuldbemiddeling.*

Dit voorstel ligt in de lijn van het collegeprogramma, waarin het volgende is opgenomen: "*waar inwoners onvoldoende eigen verantwoordelijkheid willen nemen, worden zij na de eerste weigering uitgesloten van schuldhulpverlening*". Ook sluit het naadloos aan op de huidige werkwijze die er reeds op is gericht om schuldbemiddeling alleen toegankelijk te maken voor mensen die écht willen (onderscheid 'niet-kunners' – 'niet-willers')<sup>4</sup>. Bovendien geldt ook voor het wettelijk schuldsaneringstraject (Wsnp) een uitsluitingsgrond van tien jaar<sup>5</sup>.

Waar in het wettelijk traject onder omstandigheden kan worden afgeweken van de uitsluitingsgrond van tien jaar, wordt voorgesteld om ook voor het minnelijke traject een hardheidsclausule op te nemen. Dit om onredelijke en onbillijke gevolgen van het recidivebeleid in individuele situaties te voorkomen.

Het is belangrijk dat bij een dermate streng recidivebeleid goede voorlichting 'aan de poort' wordt gegeven. Mensen moeten zich realiseren dat ze maar één kans krijgen en dat bij het verspelen van deze kans een schuldenvrije toekomst er voorlopig niet in zit.

Een selectief toelatingsbeleid heeft slechts invloed op de nieuwe aanwas voor schuldbemiddeling, waardoor het effect op de omvang van het klantenbestand niet direct zichtbaar zal zijn. Op dit moment is circa 30% van de klanten recidivist (wat inhoudt dat er de afgelopen zeven jaar<sup>6</sup> minimaal één keer eerder een beroep is gedaan op schuldhulpverlening).

***Spoor 2. Een ieder die zich meldt voor schuldbemiddeling krijgt één kans, bij onvoldoende medewerking volgt uitsluiting voor de komende 10 jaar. Ook na het succesvol afronden van een schuldregeling kan tien jaar lang geen beroep worden gedaan op schuldbemiddeling.***

*Verwachte effect: afname van het klantenbestand met circa 200 klanten over een periode van drie jaar.*

#### **1.4 Vergroten betrokkenheid werkgevers (spoor 3)**

Recentelijk is ingestemd met het product 'Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde'<sup>7</sup>, een product dat vele voordelen biedt voor alle betrokkenen. In eerste instantie is dit product benaderd vanuit de werkgever en werd het product

<sup>4</sup> In hoofdstuk 3 van deze nota wordt het huidige beleid nader toegelicht

<sup>5</sup> Art. 288 lid 2 sub d Faillissementswet

<sup>6</sup> Onderzoek in FinScan (automatiseringssysteem waarin klanten van schuldbemiddeling worden geregistreerd) kon tot maximaal zeven jaar terug worden uitgevoerd.

<sup>7</sup> Zie Collegebesluit 'Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde' d.d. 22 juni 2010



vooral gezien als een *mogelijkheid* voor werkgevers, gevestigd in de gemeente Spijkenisse, om schuldbemiddeling in te kopen voor de eigen werknemers<sup>8</sup>.

Voorgesteld wordt om de betrokkenheid van de werkgevers te vergroten door dit product naar de voorkant van het proces te halen, en wel op de volgende wijze:

*Bij aanmelding voor schuldbemiddeling wordt eerst gevraagd of er sprake is van een werkgever. Is dat het geval, dan is de volgende stap dat de klant moet navragen of zijn/haar werkgever, ongeacht vestigingsplaats, bereid is om de uitvoeringskosten voor schuldbemiddeling voor zijn/haar rekening te nemen. Blijkt de werkgever daar niet toe bereid te zijn, dan moet de klant dit aantonen met een door de werkgever opgestelde verklaring.*

In het collegeprogramma is opgenomen dat bij de invulling van schuldhulpverlening meer moet worden uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid van mensen. Verder wil het college, in geval van schuldproblematiek, ook werkgevers een verantwoordelijkheid geven in de ondersteuning van hun medewerkers. Doorontwikkeling van het product 'Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde', sluit aan bij deze politieke wens. Bovendien voldoet dit product aan het idee van wederkerigheid, waarbij inwoners en ondernemers meer dan voorheen worden aangesproken op hun betrokkenheid en verantwoordelijkheid.

De gemeente Spijkenisse heeft als werkgever een voorbeeldfunctie. Daarom wordt voorgesteld om schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde, ook binnen de gemeentelijke organisatie te introduceren.

Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde betreft een uniek product, een geheel nieuwe manier van kijken naar schuldhulpverlening. Een visie waarbinnen niet de gemeente maar de werkgever zich in de eerste plaats verantwoordelijk voelt voor het oplossen van financiële problemen van zijn werknemers. Een verantwoordelijkheidsgevoel dat er niet in alle gevallen direct zal zijn maar moet groeien. Het onder de aandacht brengen van dit product bij werkgevers in de regio, maar ook een landelijk lobby, moet dat gaan bewerkstelligen.

Circa de helft<sup>9</sup> van het klantenbestand van 760 heeft bij aanmelding een werkgever. Er wordt verwacht dat de schuldbemiddeling via de werkgevers met circa 5% per jaar kan toenemen. De bedoeling is dat dit product op termijn wordt overgenomen door 'de markt'.

---

<sup>8</sup> Werknemers kunnen, ongeacht woonplaats, worden aangemeld, waardoor het klantenbestand niet meer uitsluitend bestaat uit inwoners van Spijkenisse (zie paragraaf 3.2 van de nota Evaluatie pilot project – 'Schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde' d.d. 14 juni 2010).

<sup>9</sup> Uit de Monitor Wsnp, zesde meting, juli 2010



**Spoor 3. Het vergroten van de betrokkenheid van de werkgevers door te vragen bij te dragen in de kosten voor de bemiddeling bij schulden van hun werknemers (schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde).**

*Verwachte effect: het aantal klanten zal op korte termijn niet afnemen, wel het aantal klanten waarbij de schuldbemiddeling 'om niet' plaatsvindt. De doelstelling is dat in 2014 voor zo'n 100 klanten de bemiddeling door de werkgever wordt betaald.*

#### **1.5 Gemeente als vangnet (spoor 4)**

De groep die resteert is de groep klanten waarvan de werkgever niet bereid is om de kosten voor schuldbemiddeling te betalen en klanten die geen werkgever hebben. En dat is precies waar we naar toe willen: *de gemeente als vangnet*. Maar dan slechts voor de klanten die onvoldoende inkomen hebben om zelf in de kosten voor schuldbemiddeling te voorzien. Om die reden wordt voorgesteld om de volgende tweedeling te hanteren:

1. Klanten met een inkomen van 110% van het bijstandsniveau en hoger: *de kosten voor schuldbemiddeling worden 'voorgesloten', wat betekent dat deze kosten worden teruggevraagd na einde schuldregeling (pas wanneer de klant schuldenvrij is).*
2. Klanten met een inkomen lager dan 110% van het bijstandsniveau: *voor deze groep klanten voorziet de gemeente in de kosten voor schuldbemiddeling.*

Achterliggende gedachte bij dit spoor is, dat wanneer er succesvol wordt bemiddeld bij zo'n belangrijke zaak als het oplossen van schulden (er wordt de schuldenaar veelal duizenden euro's kwijt gescholden), daar best iets voor mag worden gevraagd (wederkerigheid). Geschat wordt dat in 2014 van 30 klanten de bemiddelingskosten in rekening kunnen worden gebracht. Met het onderscheid op basis van inkomen, wordt aangesloten bij het armoedebeleid. Er kan over worden nagedacht om van klanten uit de tweede categorie geen geld, maar een dienst ter vergoeding te vragen.

**Spoor 4. Aan klanten met een inkomen hoger dan 110% van het bijstandsniveau wordt na het einde van de schuldregeling, een vergoeding gevraagd voor de kosten van de schuldbemiddeling.**

*Verwachte effect: het aantal klanten neemt niet af, wel het aantal klanten waarbij de schuldbemiddeling 'om niet' plaatsvindt. Omdat de vergoeding achteraf wordt betaald, heeft deze maatregel niet eerder dan in 2014 inkomsten als gevolg (een schuldregeling loopt minimaal drie jaar).*

#### **1.6 Actieve benadering van de schuldeisers (spoor 5)**

Dit spoor zet in op de schuldeisers. Er wordt contact gezocht met de meest voorkomende schuldeisers. Het doel hiervan is tweeledig: enerzijds het voorkomen van schulden; door hen aan te aanspreken op hun verantwoordelijkheid wordt geprobeerd om het onverantwoord verstrekken van leningen en kredieten in te perken, en anderzijds om het belang van schuldbemiddeling te benadrukken en daarmee het





meewerken aan het tot stand komen van schuldregelingen te stimuleren en te versnellen. De activiteiten zijn in overeenstemming met de wens van het college, zoals blijkt uit het collegeprogramma.

Ook de gemeente Spijkenisse zelf is een veel voorkomende schuldeiser, doordat de gemeente kredieten verstrekt in de vorm van leenbijstand (individuele bijzondere bijstand). Het verstrekte krediet is vaak hoger dan € 1.500, terwijl een schuld van deze omvang voor iemand met een inkomen op bijstandsniveau al problematisch is. Daarom wordt voorgesteld om als gemeentelijke organisatie verantwoordelijkheid te nemen en het verstrekken van leenbijstand waar mogelijk te beperken tot het maximale niveau van € 1.500 per klant. Door een bijdrage te leveren aan het voorkomen van problematische schulden, is de kans groter dat de klant het geleende bedrag terug kan betalen. Voor de gemeenten zijn er veel bijkomende voordelen zoals: minder incassomaatregelen en daardoor minder incassokosten, minder vaak afboeken van niet terug te vorderen bedragen en besparing op de capaciteit van het team, dat zich bezighoudt met terugvordering.

***Spoor 5. Er wordt contact gezocht met de meest voorkomende schuldeisers met als doel om het onverantwoord verstrekken van kredieten in te perken en het meewerken aan het tot stand komen van schuldregelingen te stimuleren.***

*Verwachte effect:* deze maatregel heeft vooral effect in de preventieve sfeer. Getracht wordt de groei van het aantal mensen dat in een problematische schuldsituatie belandt, in te perken.

### **1.7 Maatwerk (spoor 6)**

Mensen met financiële problemen hebben moeite om volwaardig een aandeel te leveren aan de maatschappij. Schuldbemiddeling helpt mensen, zodat ze de eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen en (weer) kunnen participeren in de samenleving. Uitgangspunt binnen de huidige werkwijze is dat de mate van ondersteuning wordt gebaseerd op de mate van zelfredzaamheid van de klant; hoe groter de zelfredzaamheid hoe minder de begeleiding<sup>10</sup>.

Voorgesteld wordt om deze visie, van *gerichte* schuldbemiddeling, nog verder uit te werken. Hierbij moet gedacht worden aan het ontwikkelen van meer maatproducten, welke *nóg* beter zijn afgestemd op de mate van zelfredzaamheid van de klant en daardoor minder kostbaar zijn (bijvoorbeeld een 'zelfhulppakket' bij klanten die hoger opgeleid zijn). Ook wordt gedacht aan het uitbreiden van samenwerkingsverbanden met passende (hulpverlenings)organisaties, waarvan de samenwerking met Humanitas 'Hulp bij thuisadministratie' en Pameijer een eerste aanzet is geweest<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Zie de 'Sociale visie op de stad' uit de Participatienota.

<sup>11</sup> Zie collegebesluit 'Hervormingen/bezuinigingen AWBZ en doorwerking op de Wmo' d.d. 31 augustus 2010 en de daarbij behorende uitwerking voor de afdeling BIS



**Spoor 6. Er worden maatwerkproducten ontwikkeld, afgestemd op de mate van zelfredzaamheid van de klant. Hoe meer zelfredzaam, hoe meer er van de klant wordt verwacht.**

*Verwachte effect: het aantal klanten neemt gering af. Hiernaast neemt de intensiteit van de ondersteuning af, waardoor de caseload van de klantmanagers naar boven kan worden bijgesteld.*

### **1.8 Snellere toeleiding naar het wettelijke traject (spoor 7)**

In het minnelijk traject wordt, zonder tussenkomst van de rechter, geprobeerd om een schuldregeling te treffen tussen de schuldenaar en de schuldeisers. Wanneer schuldeisers niet willen meewerken aan de minnelijke schuldregeling, kan de klant de rechtbank vragen om toegelaten te worden tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Om tot het wettelijk traject toegelaten te worden, moet dus eerst geprobeerd zijn om het minnelijk traject te doorlopen.

Voorgesteld wordt om klanten sneller te adviseren een aanvraag voor het wettelijk traject in te dienen (minder 'geduld' te hebben met de schuldeisers). Deze maatregel heeft een verminderde druk op het minnelijk traject als gevolg (communicerende vaten). Er kunnen daardoor meer mensen vanuit het minnelijk traject doorstromen naar de bewindvoerders die werkzaam zijn bij de gemeente Spijkenisse, maar betaald worden door de Raad van Rechtsbijstand en de schuldeisers. Het verschil tussen het minnelijke en het wettelijke traject wordt uitgelegd in deel 2 van deze nota 'Wsnp bewindvoering – Een goede aansluiting voorkomt vertraging'. Ook wordt in dit deel aandacht besteed aan de maatregelen die worden genomen om de doorstroom te bevorderen.

**Spoor 7. Snellere toeleiding vanuit het minnelijke traject naar het wettelijke traject (Wsnp).**

*Verwachte effect: deze maatregel heeft vooral effect op de doorstroom, de hoeveelheid klanten zal door deze maatregel niet dalen. Door een snellere toeleiding naar de Wsnp, kan tijd worden bespaard (er wordt voorkomen dat klanten onnodig lang in het minnelijk traject zitten). In tegenstelling tot het minnelijke traject worden de kosten grotendeels betaald door andere partijen dan de gemeente, namelijk door de raad van rechtsbijstand en de schuldeisers.*



## 2. Continueren en intensiveren aanpak 2010

### 2.1 Inleiding

Het achtste spoor is het continueren en intensiveren van het huidige proces. Ter voorbereiding op de toename van het aantal klanten in combinatie met de verwachte bezuinigingen, zijn de teams Schuldhulpverlening & Armoederegelingen in 2010 een traject ingegaan dat volledig was gericht op het zo efficiënt mogelijk uitvoeren van de werkzaamheden en het optimaal gebruikmaken van de automatiseringsmogelijkheden. Deze vernieuwde aanpak heeft ertoe geleid dat het klantenbestand ten opzichte van 2009 redelijk stabiel is gebleven, hetgeen hieronder nader wordt toegelicht.

|                                      |     |                                    |
|--------------------------------------|-----|------------------------------------|
| Aanmeldingen 1-1-2009 t/m 31-8-2009  | 388 | Aanmeldingen in 2010 t.o.v. 2009:  |
| Aanmeldingen 1-1-2010 t/m 31-8-2010  | 514 | toename van 32,5%                  |
| Beëindigingen 1-1-2009 t/m 31-8-2009 | 305 | Beëindigingen in 2010 t.o.v. 2009: |
| Beëindigingen 1-1-2010 t/m 31-8-2010 | 493 | toename van 61,6%                  |
| Klantenbestand per 31 augustus 2009  | 705 | Klantenbestand 2010 t.o.v. 2009:   |
| Klantenbestand per 31 augustus 2010  | 761 | toename van 7,9%                   |

Gebaseerd op het aantal meldingen, zou bij een ongewijzigde aanpak het klantenbestand (waarschijnlijk) zijn opgelopen tot 950 klanten. Met de huidige capaciteit klantmanagement kunnen 730 dossiers worden behandeld. De gerealiseerde 'besparing' op klantmanagement bedraagt hierdoor 3,6 fte.

Omdat het blijkt te werken, wordt er naast het invoeren van het meersporenbeleid, ook ingezet op het verstevigen en doorontwikkelen van de huidige aanpak. Afgelopen jaar is er toegewerkt naar een werkwijze waarbinnen zoveel mogelijk klanten geholpen kunnen worden. Ook is er begonnen met het streven naar een meer bemiddelende rol voor de gemeente, hetgeen in de toekomst verder zal worden 'ingebed'. Maar ook de basis voor het leveren van maatwerk en selectieve schuldhulpverlening (scherp onderscheid 'niet-kunners' en 'niet-willers'), is reeds in 2010 gelegd.

### 2.2 Maatwerk

Elke inwoner van Spijkenisse met een financieel probleem, kan zich aanmelden voor schuldbemiddeling<sup>12</sup>. Of iemand ook daadwerkelijk geholpen wordt, hangt af van de vraag in hoeverre iemand bereid is om er zélf wat voor te doen. Wordt iemand toegelaten, dan bepaalt de klantmanager (aan de hand van de situatie van de klant) tot welke producten de klant toegang krijgt<sup>13</sup>. Dit hangt af van de ernst van de (financiële) situatie en de mate van zelfredzaamheid van de klant; hoe groter de zelfredzaamheid hoe minder de begeleiding.

### 2.3 Verbeterde werkprocessen en optimaal gebruik van de automatisering

Bij de inrichting van de werkprocessen zijn kwaliteit en werkbaarheid steeds bepalend. Hiervoor zijn de werkprocessen geanalyseerd op efficiëntie en vervolgens opnieuw ingericht, waarbij is gestreefd naar uniformiteit (o.a. standaardbrieven en -documenten). Alle werkprocessen zijn beschreven en opgenomen in het handboek

<sup>12</sup> De enige uitzondering op bovengenoemd toelatingsbeleid zijn (ex-) ondernemers

<sup>13</sup> In de bijlage is een overzicht opgenomen van de schuldbemiddelingsproducten



Schulddienstverlening van Stimulansz, dat gebruikt wordt door alle medewerkers. Verder heeft er een herinrichting van het computerprogramma plaatsgevonden, waardoor er effectiever gebruik wordt gemaakt van de automatisering. Hierdoor is bijvoorbeeld een wekelijks proces verkort van zes uur naar een half uur.

#### **2.4 Van schuldhulpverlener naar schuldbemiddelaar**

Bij de uitvoering van het schuldbemiddelingstraject zijn de klantmanagers erop gericht om mensen op weg te helpen en niet om het probleem van de klant over te nemen. Waar bij klanten nogal eens het idee bestaat dat zij, vanaf het moment van aanmelding, 'achterover kunnen leunen', wordt hen al snel duidelijk gemaakt dat er een actieve houding wordt verwacht. De klant wordt direct aangesproken op zijn/haar verantwoordelijkheid en wordt begeleid in het veranderen van dit gedrag. Dit uit zich onder andere in het verplicht deelnemen aan een budgetteringscursus en/of het aanvaarden van aanvullende hulpverlening.

#### **2.5 Onderscheid 'niet-kunners' – 'niet-willers'**

Er wordt continu een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de klant, waarbij oog is voor de vraag wat van de klant verwacht kan worden. Zodra een klant zich meldt, wordt deze aangemeld voor de budgetteringscursus. Deze cursus vormt een verplicht onderdeel van het schuldbemiddelingstraject<sup>14</sup>. Het doel van deze aanpak is om in een vroeg stadium de 'niet-willers' van de 'niet-kunners' te scheiden en daarmee de uitval in latere fasen van het traject te verminderen. Een klant die aan het begin van het traject al te weinig inzet toont, zal later waarschijnlijk niet in staat zijn om een betalings- of schuldregeling af te maken. Door deze mensen zo vroeg mogelijk uit het traject te weren, ontstaat er meer ruimte voor begeleiding van klanten die wel gemotiveerd zijn en wordt de schuldbemiddeling ook effectiever en efficiënter uitgevoerd. Er wordt immers geen tijd en geld meer geïnvesteerd in klanten die hun eigen succes in de weg staan. Uiteraard heeft de cursus ook een belangrijk leer- en motivatie-element<sup>15</sup> en wordt de aanmeldfase versneld (doordat de klant zijn administratie klassikaal ordent, zijn de voor schuldbemiddeling benodigde gegevens sneller boven tafel). Tot slot levert de cursus een eindadvies op, aan de hand waarvan een gericht begeleidingstraject in gang kan worden gezet.

***Spoor 8. Verstevigen en doorontwikkelen aanpak 2010 (efficiëntere werkprocessen, maximaal gebruikmaken van de automatisering, maatwerk en selectieve schuldbemiddeling) .***

*Verwachte effect: de hoeveelheid klanten zal niet dalen. Verwacht wordt dat de efficiency verder toeneemt, waardoor de caseload van de klantmanagers kan worden vergroot.*

<sup>14</sup> In oktober 2009 is de budgetcursus ingevoerd als verplicht onderdeel van het schuldbemiddelingstraject, gestart in de vorm van een pilot, welke is verlengd als gevolg van de goede resultaten, zie nota 'Budgetteringscursus-evaluatie pilot project' d.d. 31 mei 2010.

<sup>15</sup> Uit de resultaten van het pilot project blijkt dat 62% van het aantal klanten het certificaat heeft behaald. Voor het niet behalen van het certificaat waren goede redenen zoals psychische problemen, ontbreken kinderopvang of een te hoog niveau van de cursus.

