

## **Beleidsplan schuldhulpverlening Leiden 2017-2020**

**Preventief, laagdrempelig, maatwerk en integraal**

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1. Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Achtergrond, doelen en kaders van het beleidsplan .....	3
1.3 Leeswijzer .....	4
<b>Hoofdstuk 2: Landelijke en lokale ontwikkelingen .....</b>	<b>5</b>
2.1 Relevante landelijke ontwikkelingen.....	5
2.2 Landelijke beleidskaders .....	6
2.3 Regionale en lokale beleidskaders .....	7
<b>Hoofdstuk 3. De uitgangspunten in het kort .....</b>	<b>8</b>
3.1 De uitgangspunten op een rij .....	8
3.2 Belangrijkste verschillen ten opzichte van het vorige beleidsplan .....	9
<b>Hoofdstuk 4. Concretisering van de uitgangspunten in praktijk .....</b>	<b>10</b>
4.1 Brede toegankelijkheid schuldhulpverlening: aanbod is maatwerk .....	10
4.2. Laagdrempeligheid bij toegang tot schuldhulpverlening.....	11
4.3 Benadering van mensen die zichzelf niet melden voor hulp .....	12
4.4 Integrale aanpak voor inwoners.....	13
4.5 Nadruk op preventieve activiteiten, vooral gericht op risicogroepen .....	14
4.6 Minder recidive door betere nazorg .....	16
4.7 Aanpak kosten en kwaliteit bewindvoering .....	17
<b>Hoofdstuk 5. Samenspel tussen partners.....</b>	<b>19</b>
5.1 Samenwerking tussen wijkteam, de Stadsbank en werk en inkomen .....	19
5.2 Rol van de vrijwilligersorganisaties .....	20
<b>Hoofdstuk 6. Kwaliteitsbeleid en monitoring resultaten .....</b>	<b>21</b>

## Hoofdstuk 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding

De schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens is de afgelopen jaren verergerd. In totaal heeft bijna één op de vijf Nederlandse huishoudens een risico op problematische schulden, of zit in een schuldhulpverleningstraject. In 2012 was dit nog één op de zes huishoudens. Dit blijkt uit onderzoek van het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid 'Huishoudens in de Rode cijfers' uit 2015.

#### *Waarom zijn schulden een probleem?*

Schulden zijn voor mensen een bron van stress. Mensen die in de schulden zitten zinken steeds verder weg en hun zorgen en stress worden steeds groter. Schulden kunnen hierdoor een bron zijn van tal van gezondheidsproblemen.

Schulden leiden bovendien tot hoge kosten, zowel voor gemeenten als werkgevers en schuldeisers. Enerzijds doordat meer mensen een beroep doen op schuldhulpverlening en de inschakeling op de arbeidsmarkt bemoeilijkt wordt indien er schulden zijn. Maar ook als een gezin uit huis wordt gezet als gevolg van schulden, brengt dit kosten met zich mee. Denk aan de kosten van de maatschappelijke opvang, maar ook aan de inzet van instanties als maatschappelijk werk en jeugdzorg die in actie moeten komen.

Uit een Nibud-onderzoek bleek dat 79% van de ondervraagde bedrijven werknemers heeft met financiële problemen. De kosten voor werkgevers lopen snel op, onder andere door verlies aan productiviteit van de werknemer.

Ook de organisaties die te maken hebben met betalingsachterstanden, willen het ontstaan van problematische schulden liefst voorkomen. Zij hebben veel kosten aan incasso van achterstanden en als er een schuldregelingstraject wordt gestart, schelden zij vaak, vrijwillig of wettelijk verplicht, een deel van de schulden kwijt. Dit levert hen een kostenpost op.

#### *Eigen verantwoordelijkheid, maar vangnet is nodig*

Elke burger is primair zelf verantwoordelijk voor de financiële verplichtingen die hij of zij aangaat en voor het nakomen van deze verplichtingen. Mocht er desondanks toch een schuldsituatie ontstaan, dan gaan we er vanuit dat debiteur en crediteur deze situatie in eerste instantie onderling en zelfstandig oplossen. De gemeente neemt deze verantwoordelijkheid niet over, maar ondersteunt schuldeiser en schuldenaar door te zorgen voor een goed vangnet voor degenen die er zonder hulp niet in slagen om uit een problematische schuldsituatie te komen.

In eerste instantie is deze hulp erop gericht om iemand weer zelfredzaam te maken zodat hij of zij weer in staat is om de controle over de eigen financiën te nemen en zelf de schulden af te lossen.

### 1.2 Achtergrond, doelen en kaders van het beleidsplan

#### **Waarom een nieuw beleidsplan?**

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening geeft de gemeente een zorgplicht op het terrein van schuldhulpverlening. In deze wet is geregeld dat de gemeenteraad periodiek (voor ten hoogste vier jaar) een beleidsplan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening. Het beleidsplan bevat de hoofdlijnen van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. Het vorige beleidsplan had betrekking op de periode 2012-2016 en was toe aan actualisatie. Deze actualisatie bood de kans om het beleid te herijken aan de huidige ontwikkelingen op het vlak van schuldhulpverlening.

## **Doelen van het beleid**

Dit beleidsplan beschrijft de ambities van de gemeente Leiden op het terrein van schuldhulpverlening. De algemene doelen van dit beleid zijn:

- Het voorkomen dat mensen in de schulden terecht komen;
- Het ondersteunen van mensen met schulden, zodat hun problemen zich niet verergeren;
- Het ondersteunen van mensen met problematische schulden door middel van schuldregeling, zodat zij uitzicht krijgen op een schuldenvrije toekomst;
- Het voorkomen dat mensen na een schuldregeling opnieuw in de problemen komen, door een gerichte inzet van nazorg;

Dit plan beperkt zich tot de gemeentelijk gefinancierde schuldhulpverlening. Hieronder verstaan we de hulpverlening die rechtstreeks door de gemeente wordt gefinancierd (van taken in eigen beheer tot inkoop via aanbesteding of subsidiering). Natuurlijk staat de gemeentelijke schuldhulpverlening niet op zich, maar bevindt zich in een netwerk van hulpverlenende organisaties die elkaar versterken.

## **Financiële kaders**

Dit beleidsplan wordt uitgevoerd binnen de huidige financiële kaders. Dit betekent dat er in totaal de komende vier jaar een jaarlijks budget van afgerond € 2.185.000 beschikbaar is voor de uitvoering van schuldhulpverlening in Leiden, inclusief overhead. Dit budget wordt grotendeels besteed aan personeelskosten (Stadsbank). Het bovenstaande budget is inclusief de € 200.000 die in het collegeakkoord is opgenomen voor de intensivering van schuldhulpverlening.

## **Samenwerking met Leiderdorp**

De Stadsbank voert schuldhulpverlening niet alleen uit voor de gemeente Leiden, maar ook voor de gemeente Leiderdorp. De kosten die de Stadsbank maakt voor schuldhulpverlening voor inwoners van Leiderdorp worden op basis van nacalculatie door Leiden in rekening gebracht bij Leiderdorp. Dit betreft afgerond zo'n € 172.000 op jaarbasis.

Het beleid van de Stadsbank op het vlak van schuldhulpverlening is gelijk voor de gemeenten Leiden en Leiderdorp. Wel is het zo dat er sommige projecten alleen in Leiden of alleen in Leiderdorp worden uitgevoerd. Dit beleidsplan heeft betrekking op Leiden, niet op Leiderdorp en bevat daarom alleen de Leidse projecten.

## **1.3 Leeswijzer**

Dit beleidsplan is als volgt opgebouwd. We starten met een korte beschrijving van de landelijke ontwikkelingen op het vlak van schuldhulpverlening. Daarna beschrijven we in hoofdstuk 3 de ambities op het vlak van schuldhulpverlening: wat willen we bereiken? In hoofdstuk 4 geven we aan op welke manier we deze ambities gaan vormgeven: het hoe? Dat betreft een beschrijving op hoofdlijnen. Hoofdstuk 5 gaat in op de samenwerking tussen de Stadsbank, sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties. Hoofdstuk 6 gaat tot slot in op het kwaliteitsbeleid en de monitoring.

Het proces van schuldhulpverlening is best ingewikkeld, mede omdat het plaatsvindt binnen strikte wettelijke kaders. Bij het goed kunnen begrijpen van dit beleidsplan, kan het handig zijn om dit proces op hoofdlijnen te begrijpen. Daarom is in bijlage 1 een beschrijving van het werkproces bijgevoegd.

## Hoofdstuk 2: Landelijke en lokale ontwikkelingen

### 2.1 Relevante landelijke ontwikkelingen

De laatste jaren neemt landelijk het beroep op schuldhulpverlening toe. Schulden worden bovendien hoger en schuldensituaties complexer.

#### *Lage inkomens hard geraakt*

Huishoudens met een laag inkomen hebben een grotere kans op problematische schulden. Landelijk heeft 87 procent van de mensen in de schuldhulpverlening een minimuminkomen of maximaal een modaal salaris<sup>1</sup>. De armoede loopt gestaag op sinds 2007. Met de recessie die eind 2008 inzette, is het aantal armen in de bevolking fors gestegen. Volgens de NVVK stijgt het aantal minima in de schuldhulpverlening, omdat ondersteunende maatregelen vanuit het Rijk voor minima worden afgebouwd. Vooral de afbouw van de huurtoeslag en tegelijkertijd de gemiddelde stijging van de huren heeft de afgelopen jaren bij veel mensen tot problemen geleid. In 2014 daalde volgens het SCP voor het eerst het aantal huishoudens met een inkomen onder het “niet-veel-maar-toereikend” criterium naar 1,2 miljoen mensen (7,6%). De verwachting is dat het armoedepercentage in 2016 verder zal dalen naar 7%.

#### *Overheidsinstanties als schuldeiser*

Gemeenten hebben voor een effectieve aanpak van armoede en schulden goede randvoorwaarden nodig van het Rijk. Onlangs is de Rijksincassovisie gepubliceerd. Het is de eerste keer dat het kabinet openlijk erkent dat het niet goed is dat overheidsinstanties langs elkaar heen werken. Ook is het positief dat deze visie de burger centraal stelt en erkent dat een burger slechts één afloscapaciteit heeft.

#### **Plannen vanuit de rijksoverheid**

Het kabinet heeft recentelijk een aantal belangrijke maatregelen getroffen dan wel in voorbereiding om de schuldenproblematiek aan te pakken. Een aantal van deze maatregelen vloeit voort uit de Rijksincassovisie. Deze visie heeft tot doel om overheidsinstanties meer samen te laten werken, zodat er beter rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en omstandigheden van mensen met schulden. De visie is geschreven vanuit het perspectief van de schuldenaar. Immers, iedereen heeft slechts één afloscapaciteit, ook als er verschillende schuldeisers aan de deur kloppen.

Belangrijke maatregelen vanuit de rijksoverheid zijn onder andere: de vereenvoudiging van de beslagvrije voet, verbreding van het beslagregister en de invoering van een breed moratorium.

#### *De vereenvoudiging van de beslagvrije voet*

Beslaglegging is de laatste stap van een invorderingstraject: de schuldenaar kan of wil zijn schuld niet betalen en uiteindelijk laat de schuldeiser beslag leggen op eigendommen of tegoeden van de schuldenaar. Als er beslag ligt op iemands inkomen, moet de deurwaarder rekening houden met de beslagvrije voet. De wet regelt dat er een gedeelte van het inkomen (salaris of uitkering) moet worden vrijgelaten om de vaste lasten te kunnen betalen. Dit deel wordt de beslagvrije voet genoemd. Als er beslag gelegd is, wordt het inkomen boven de beslagvrije voet door iemands werkgever of uitkeringsinstantie rechtstreeks overgemaakt aan de deurwaarder, totdat de schuld is betaald. De huidige berekening van de beslagvrije voet is complex. Mensen met schulden moeten veel gegevens verstrekken om hun beslagvrije voet te laten berekenen. Als niet alle gegevens goed worden meegenomen – denk aan kosten voor zorgverzekering, woonlasten en toeslagen – dan kan de beslagvrije voet lager uitvallen. Dit gebeurt met enige regelmaat. Met als gevolg dat een schuldenaar te weinig geld heeft om rond te komen en schuldeisers verkeerde verwachtingen

---

<sup>1</sup> Bron: NNVK

hebben over de aflosmogelijkheden van de schuldenaar. Het wetsvoorstel 'vereenvoudiging beslagvrije voet' zorgt dat de berekening van de beslagvrije voet eenvoudiger wordt en het proces van beslaglegging zo wordt ingericht dat beslagleggende partijen beter op de hoogte zijn van elkaars incassoactiviteiten. Het wetsvoorstel is in februari 2017 door de Tweede Kamer aangenomen en doorgestuurd naar de Eerste Kamer.

#### *Verbreiding beslagregister naar overheidsorganisaties*

Per 1 januari 2016 is het landelijke beslagregister van start gegaan, dat door deurwaarders geraadpleegd moet worden. Het beslagregister is een goed instrument om te voorkomen dat verschillende schuldeisers tegelijkertijd beslag leggen en burgers daardoor onder het bestaansminimum terechtkomen. Het kabinet streeft ernaar (de eerste) overheidsorganisaties in 2019 aan te laten sluiten op het beslagregister.

#### *De invoering van een breed moratorium*

Bij voortdurende incasso's wordt de precare financiële situatie van iemand met schulden verder gedestabiliseerd, waardoor de inzet van schuldhulpverlening kan worden gefrustreerd. Om dergelijke situaties aan te kunnen pakken, is er een nieuwe AMvB in de maak op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (het breed moratorium). Hiermee kan de rechter op verzoek van het college van burgemeesters en wethouders een breed moratorium vaststellen voor een inwoner met schulden. Het moratorium houdt in dat in die periode (maximaal een half jaar) deurwaarders, incassobureaus en de overheid zich dienen te onthouden van incasso-activiteiten en geen beslag mogen leggen op goederen, inkomen of uitkering. Zo heeft de schuldenaar met hulp van de schuldhulpverlening de kans om alle zaken op een rij te zetten en tot een stabiele financiële situatie te komen, van waaruit hij of zij betalingsafspraken kan maken. Het college vindt de inzet van het breed moratorium vooral van belang bij ex dak- en thuisloze jongeren die een studie willen oppakken. Dit biedt hen de mogelijkheid tot een schuldrustperiode van maximaal een half jaar waarin samen met de schuldhulpverlener en in samenspraak met schuldeisers de nodige stappen gezet kunnen worden om tot een financieel stabiele situatie te komen.

## 2.2 Landelijke beleidskaders

### **De wet gemeentelijke schuldhulpverlening**

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) vormt het belangrijkste kader voor de schuldhulpverlening in de gemeente. Deze wet is sinds 1 juli 2012 van kracht. Voor het eerst kregen gemeenten hiermee een wettelijke taak met betrekking tot de minnelijke schuldhulpverlening. De Wgs legt een bodem onder de schuldhulpverlening. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om schuldhulpverlening te bieden aan haar inwoners. De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad daarvoor een beleidsplan vaststelt. Hierin staan de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schuldproblemen.

### **WSNP**

Hiernaast is er de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Hiermee wordt de wettelijke schuldhulpverlening geregeld, via de rechter. Vanuit het Rijk zijn gemeenten gemandateerd om om een zogenaamde WSNP-verklaring af te geven. Hierin geeft de gemeente aan waarom het minnelijk traject mislukt is. Op basis van deze verklaring kan de schuldenaar een verzoek bij de rechter indienen om te kunnen starten met het wettelijk schuldsaneringstraject. Het verschil met een minnelijk traject is dat schuldeisers verplicht moeten meewerken aan het WSNP-traject.

### **De Participatiewet (Pw)**

Uit gegevens van de Stadsbank blijkt dat 11% van de klanten van de Stadsbank een uitkering heeft op grond van de Participatiewet. Belangrijk uitgangspunt van de Participatiewet is de eigen verantwoordelijkheid om in eigen onderhoud te voorzien. Schulden kunnen een belemmering zijn

voor de re-integratie. Goede schuldhulpverlening is voor deze groep van belang en kan onderdeel uitmaken van het re-integratietraject. Daarnaast is er de bijzondere bijstand die een rol speelt in de ondersteuning van deze groep.

### 2.3 Regionale en lokale beleidskaders

De volgende regionale en lokale beleidskaders zijn van toepassing:

- Voor alle Jongeren Perspectief
- Beleidskader Maatschappelijke zorg 2017-2025

## Hoofdstuk 3. De uitgangspunten in het kort

In dit hoofdstuk geven we in het kort aan wat de uitgangspunten van schuldhulpverlening zijn voor de komende jaren. Daarna geven we aan wat de grootste verschillen zijn ten opzichte van het vorige beleidsplan.

### 3.1 De uitgangspunten op een rij

#### 1. Brede toegankelijkheid schuldhulpverlening: aanbod is maatwerk

Schuldhulpverlening is breed: van informatie en advies tot een WSNP-traject. Schuldhulpverlening moet voor iedereen toegankelijk zijn. We passen daarom geen voorselectie toe in de toegang tot schuldhulpverlening. Niet iedereen krijgt echter hetzelfde inhoudelijke hulpaanbod. Het aanbod is afhankelijk van de persoon/situatie van de schuldenaar en het kenmerk van de schulden. Informatie en advies over schulden is voor iedereen beschikbaar. Mensen die onvoldoende meewerken aan schuldhulpverlening of die na een succesvol traject opnieuw schulden maken, willen we niet eindelijk uitsluiten, maar krijgen na een uitsluitingsperiode een nieuwe kans geboden.

#### 2. Laagdrempeligheid bij toegang tot schuldhulpverlening

Mensen zoeken niet makkelijk hulp bij het aanpakken van schulden. Gemiddeld verstrijkt er 5 jaar tussen de eerste schuld en het beroep op schuldhulpverlening. Hier zijn vele oorzaken voor aan te wijzen, waaronder schaamte. Het moet dus makkelijker worden voor burgers om zich te melden.

#### 3. Outreachende benadering van mensen die zichzelf niet melden voor hulp

Bij een deel van de doelgroep is het niet voldoende om de toegang tot schuldhulpverlening laagdrempeliger te maken, maar is een pro-actieve benadering nodig. Dit houdt in dat hulpverleners zelf naar mensen toegaan op basis van signalen van (problematische) schulden.

#### 4. Integrale aanpak voor inwoners

Schulden staan vaak niet op zichzelf. Schuldhulpverlening wordt daarom 'integraal' uitgevoerd. Dat wil zeggen dat de gemeente niet alleen de schulden aanpakt, maar ook de onderliggende oorzaken. Een goede samenwerking in de keten is hierbij van belang.

#### 5. Nadruk op preventieve activiteiten, vooral gericht op risicogroepen

Schuldpreventie is het voorkomen dat er financiële problemen ontstaan of dat schulden verergeren. Dit is belangrijk, omdat schulden niet alleen een probleem zijn voor de schuldenaar, maar ook voor zijn omgeving, de schuldeisers en de maatschappij. Binnen schuldpreventie ligt de nadruk op de volgende risicogroepen: Jongeren, laaggeletterden, statushouders, uitkeringsgerechtigden, mensen met een licht verstandelijke beperking en ondernemers.

#### 6. Duurzame gedragsverandering: minder recidive door betere nazorg

Het is van belang om mensen tijdens én na afloop van een schuldregelingstraject zo zelfredzaam mogelijk te maken, zodat er niet opnieuw schulden ontstaan. Daarom besteden we in dit plan expliciet aandacht aan de wijze waarop we de nazorg aan klanten gaan vormgeven. Betere nazorg leidt tot minder recidive. We gaan met ingang van juni 2017 de mate van recidive monitoren, zodat we kunnen volgen of onze inspanningen ook effect hebben.

#### 7. Aanpak kosten en kwaliteit van bewindvoering



De kosten van bewindvoering zijn de afgelopen jaren in Leiden, conform landelijke ontwikkelingen, enorm gestegen. We gaan opties om deze kosten te verminderen en tegelijkertijd de kwaliteit te verhogen, nader verkennen middels een onderzoek.

### 3.2 Belangrijkste verschillen ten opzichte van het vorige beleidsplan

Een aantal uitgangspunten uit het oude plan zijn niet overgenomen in het nieuwe. En er zijn een aantal uitgangspunten toegevoegd. Deze wijzigingen zijn gebaseerd op voortschrijdend inzicht, op de ervaringen van de Stadsbank en op aandachtspunten die ook landelijk spelen op het vlak van schuldhulpverlening.

#### **Geen beperkingen aan toegang**

De belangrijkste wijziging ten opzichte van het vorige beleidsplan is dat we geen beperkingen meer willen stellen aan de toegang tot schuldhulpverlening en geen categorieën inwoners willen uitsluiten van hulpverlening. Toetsing welk type schuldhulpverlening iemand het beste kan gebruiken, vindt altijd plaats op individuele basis. Dit is ook een belangrijke eis vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Tijdens de uitvoering van het vorige beleidsplan is gebleken dat het niet noodzakelijk was om grenzen aan de instroom te stellen.

#### **Nieuwe uitgangspunten**

Verder hebben we de volgende uitgangspunten toegevoegd:

- Laagdrempeligheid bij toegang tot schuldhulpverlening.
- Outreachende benadering van mensen die zichzelf niet melden voor hulp
- Duurzame gedragsverandering: minder recidive door betere nazorg
- Aanpak kosten en kwaliteit van bewindvoering

## Hoofdstuk 4. Concretisering van de uitgangspunten in praktijk

In dit hoofdstuk worden de ambities uit het vorige hoofdstuk nader uitgewerkt.

### 4.1 Brede toegankelijkheid schuldhulpverlening: aanbod is maatwerk

#### Uitleg minnelijke en wettelijke schuldregeling

Voor een grote groep burgers wordt vanuit schuldhulpverlening toegewerkt naar een minnelijke of wettelijke schuldregeling. Hierbij moet de persoon drie jaar rondkomen met 90% van het wettelijke sociaal minimum. Wanneer bij de start van een minnelijke schuldregeling blijkt dat de schulden met de maximale afloscapaciteit niet volledig kunnen worden afgelost binnen 36 maanden, wordt aan de schuldeisers verzocht om het restant van de vordering kwijt te schelden. Alleen wanneer de Stadsbank er middels een minnelijk traject met één of meerdere schuldeisers niet uitkomt, kan de Stadsbank een verzoekschrift indienen bij de rechtbank om de schuldenaar toe te laten tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Schuldeisers zijn verplicht om medewerking te verlenen aan de WSNP. In de wettelijke schuldsanering stelt de rechtbank aanvullende voorwaarden aan de schuldenaar. Daarnaast wordt er in de WSNP een bewindvoerder aangesteld die de burger controleert op het nakomen van de gemaakte afspraken.

#### Maatwerk in de praktijk

De kenmerken van de schuld en de persoon/situatie van de schuldenaar samen bepalen of een klant in aanmerking komt voor een schuldregeling:

- Bij *de persoon en situatie van de schuldenaar* gaat het onder meer om de vraag of deze persoon gemotiveerd én in staat is om de eigen financiële situatie te veranderen. Het succesvol doorlopen van een driejarige schuldregeling vereist namelijk dat men in staat is drie jaar lang rond te komen van 90% van het wettelijk sociaal minimum, zonder nieuwe schulden te maken. Dit is niet voor iedereen weggelegd.
- Het gaat bij *de kenmerken van de schuld* om de vraag of een schuld wel of niet regelbaar is. Van een regelbare schuld is sprake als deze schuld in aanmerking komt voor een schuldenregeling (het minnelijke traject). Dit geldt niet voor elke schuld<sup>2</sup>.

#### Omgang met uitval tijdens traject

Sommige klanten lukt het niet een minnelijke schuldregeling af te ronden omdat zij zich niet aan de regels houden die aan een traject verbonden zijn. Deze regels betreffen enerzijds een informatieplicht en anderzijds medewerkingsplicht, bijvoorbeeld de eis geen nieuwe schulden aan te gaan. In dit geval kan het college besluiten tot beëindiging van het traject. Eerst wordt bekeken wat de reden is dat iemand niet voldoet aan de regels. Ook krijgen schuldenaars altijd eerst een redelijke hersteltermijn geboden om alsnog, binnen de gestelde termijn, de gevraagde medewerking te verlenen of alsnog informatie te verstrekken.

Overigens loopt de uitval uit een minnelijk traject bij de Stadsbank in de pas met het landelijke gemiddelde. In 2015 werd landelijk 66% van de trajecten succesvol afgerond, tegen 65 % bij de Stadsbank.

#### Omgang met recidive na een succesvol traject

Sommige mensen komen na een succesvol afgesloten schuldregeling vanuit een schuldenvrije situatie, opnieuw in ernstige financiële problemen. Deze mensen kunnen altijd opnieuw bij de Stadsbank terecht voor informatie en advies. Wel wordt serieus afgewogen of het zinvol is om

---

<sup>2</sup> CJIB schulden kunnen grotendeels mee in een schuldregeling, maar worden aan het eind hiervan niet kwijtgelaten. Sommige CJIB-boetes moeten echter eerst voldaan worden voordat een schuldregeling kan worden afgesproken.

opnieuw een schuldhulpverleningstraject te starten. In de huidige beleidsregels staat dat schuldhulpverlening, met uitzondering van het product "informatie, advies en doorverwijzing", wordt geweigerd wanneer minder dan 10 jaar voorafgaande aan de aanmelding, door schuldenaar een traject schuldregeling succesvol is doorlopen (minnelijk dan wel wettelijk).

Het college is van plan in de nieuwe beleidsregels dit automatisme te veranderen en het wel of niet opnieuw toegang bieden tot een minnelijk traject te laten hangen van de oorzaken van de nieuwe financiële problemen. Verder willen we de maximale uitsluitingstermijn terugbrengen van 10 naar 3 jaar. Als het langer dan 3 jaar geleden is dat een vorig traject is afgerond, geldt de gewone toegangprocedure tot een minnelijk traject als ware het een nieuwe klant.

### **Toepassing maatwerk bij gezinnen met kinderen**

De aanwezigheid van kinderen in het gezin wordt door de Stadsbank meegenomen in de vraag of er hulpverlening ingezet dient te worden of niet. Ook bij een eventuele beëindiging van een traject wordt er altijd gekeken wat de gevolgen voor de burger zijn. Dan neemt de Stadsbank een beslissing aan de hand van het gehele plaatje en daarin speelt de aanwezigheid van minderjarige kinderen zeker mee.

## **4.2. Laagdrempeligheid bij toegang tot schuldhulpverlening**

### *Laagdrempeligheid blijft belangrijk aandachtspunt*

Het totaal aantal gevoerde aanmeldgesprekken bij de Stadsbank neemt al enkele jaren af (zie tabel 1). De daling in 2015 kan mogelijk veroorzaakt zijn door de komst van de sociale wijkteams of door de groei van vrijwilligers die actief zijn bij de ondersteuning van mensen met schulden. Maar vooral de daling van 2013 naar 2014 is lastig te verklaren, ook omdat landelijk gezien het aantal aanmeldingen<sup>3</sup> in deze periode juist met 3% steeg.

Tabel 1: Totaal aantal aanmeldgesprekken voor inwoners van Leiden bij Stadsbank per jaar

2013	2014	2015
908	745	605

### *Organisatie van inloopsprekuren*

Een belangrijke manier om de toegang tot hulp bij de omgang met schulden laagdrempeliger te maken, is de organisatie van inloopsprekuren in de wijk: op de locatie van de Sociale Wijkteams. In Sociaal Wijkteam Bos en Gasthuis functioneert al enige tijd een inloopsprekuren dat bemenst wordt door een medewerker van de Stadsbank. In Sociaal Wijkteam de Mors is eind oktober 2016 een inloopsprekuren geopend dat bemenst wordt door stagiaires van Schuldhulpmaatje. Uiterlijk eind 2018 zal in minimaal 4 wijken een inloopsprekuren gerealiseerd zijn waar mensen terecht kunnen met financiële problemen of vragen. Of deze gesprekken door professionals alleen of ondersteund door vrijwilligers worden uitgevoerd, hangt af van de ervaringen die de gemeente de komende jaren opdoet met beide opties. Overigens zullen sommige mensen juist een voorkeur hebben voor een anoniemere locatie dan in de eigen wijk. Daarom zal ook de mogelijkheid blijven bestaan om op locatie van de Stadsbank in gesprek te gaan. Op basis van een evaluatie van de inloopsprekuren in de wijk, zal besloten worden of een verdere uitbreiding van het aantal locaties wenselijk is of niet.

### *E-dienstverlening*

De gemeente Leiden en Leiderdorp gaan zich aansluiten bij het Startpunt Geldzaken. Dit is een samenwerkingsverband van het Nibud, Vereniging Eigen Huis (VEH) en een aantal andere partijen.

---

<sup>3</sup> Zie gegevens van de NNVK

Het doel van het Startpunt Geldzaken is mensen met financiële problemen te helpen bij het verbeteren van hun situatie door middel van online-dienstverlening. Het Startpunt heeft diverse geldplannen ontwikkeld. Deze plannen kunnen mensen zelf (of met behulp van een vrijwilliger) via internet invullen. Hierdoor is het een laagdrempelige manier van hulp bieden, mede omdat iemand anoniem kan blijven.

- Het Geldplan 'Beter rondkomen' is gericht op huishoudens die moeite hebben om rond te komen. Er worden concrete tips gegeven om uitgaven te beperken en het inkomen te verhogen. Het gemiddelde bedrag dat met het Geldplan per huishouden aan besparingen en extra inkomsten wordt gerealiseerd, bedraagt €170,- per maand
- Het Geldplan 'Kom uit de geldzorgen!' is gericht op huishoudens met financiële problemen. Op basis van een inventarisatie van inkomsten en uitgaven, bezittingen en schulden, wordt de ernst van de situatie bepaald en een actieplan opgesteld. Dit plan is voornamelijk geschikt om samen met een vrijwilliger of professional (bijvoorbeeld van het sociale wijkteam) in te vullen. Bij het invullen van dit geldplan wordt daarom ook verwezen naar lokale vrijwilligersorganisaties waar mensen terecht kunnen voor ondersteuning.

Om het daadwerkelijke gebruik van de geldplannen te stimuleren, is een communicatiecampagne nodig. Onderdeel hiervan vormt het betrekken van de vrijwilligersorganisaties (Humanitas en Schuldhulpmaatje) en de sociale wijkteams bij het promoten van het gebruik van de geldplannen.

#### 4.3 Benadering van mensen die zichzelf niet melden voor hulp

Ook als de toegang tot schuldhulpverlening laagdrempeliger is georganiseerd, is er een groep mensen die moeilijk te bereiken blijft. Dit is een groot maatschappelijk probleem. Schulden kunnen immers leiden tot huisuitzettingen, met alle bijbehorende negatieve gevolgen voor de persoon zelf en eventueel ook voor kinderen. Of schulden leiden tot hogere zorgkosten omdat mensen zorg gaan mijden tot hun gezondheidsproblemen zo groot zijn dat deze onontkoombaar worden. Dit brengt vaak hogere zorgkosten met zich mee dan als men direct hulp had ingeschakeld.

##### *Het convenant voorkomen Huisuitzetting*

In Leiden en de regio bestaat al sinds 2011 het convenant "voorkomen huisuitzetting bij huurschuld". Doel van dit convenant is het aantal huisuitzettingen terug te dringen door de corporaties op handen zijnde huisuitzettingen te laten melden bij het Meldpunt Zorg en Overlast van de GGD Hollands Midden. Het Meldpunt gaat vervolgens op huisbezoek, stelt vast of er sprake is van kwetsbaarheid. In deze gevallen verzorgt het Meldpunt de verdere toeleiding van de huurder naar zorg- en hulpverlening, behoudt de regie op de voortgang van het traject en koppelt deze terug naar betrokken partners (waaronder de Stadsbank). Deze aanpak lijkt succesvol. Gezinnen met inwonende kinderen hebben in praktijk de prioriteit bij de uitvoering van het convenant voorkomen uithuiszetting omdat dit immers een zeer kwetsbare groep is.

Nieuwe activiteiten die we gaan opzetten in het kader van een outreachende aanpak zijn:

##### *Benadering klanten met een bijstandsuitkering waar sprake is van beslaglegging*

De afdeling Werk& Inkomen van de gemeente Leiden krijgt jaarlijks 1200 informatieverzoeken van de deurwaarder. Dit op een bestand van ruim 3300 uitkeringen. Door een informatieverzoek wordt er geïnformeerd naar de mogelijkheid van beslag op de uitkering inclusief vakantiegeld. Gezien het aantal informatieverzoeken blijkt de schuldenproblematiek onder mensen met een bijstandsuitkering hoog te zijn. Waarschijnlijk kloppen lang niet al deze mensen zelf voor hulp aan bij de Stadsbank. Het college wil deze groep klanten actiever gaan wijzen op schuldhulpverlening. Uitgezocht gaat worden wat er op dit vlak mogelijk is binnen de privacywetgeving.

### *Aanpak uitstroom bijstandsgerechtigden uit wanbetalersregeling*

De gemeente Leiden had eind 2014 2.330 zorgverzekerden (bij alle zorgverzekeraars samen) die een achterstand van 6 maanden of meer op hun zorgpremie hadden. Dit brengt veel negatieve effecten met zich mee omdat deze mensen vaak niet meer aanvullend verzekerd zijn. Verder komen deze mensen terecht in de zogeheten “wanbetalersregeling”, waardoor hun financiële situatie verder verslechtert<sup>4</sup>. Daarom is een proactieve benadering van mensen met schulden van belang.

De ‘Wet verbetering wanbetalersregeling’ biedt gemeentes de mogelijkheid om bijstandsgerechtigden uit te laten stromen uit deze wanbetalersregeling. De premie, het eigen risico en een bedrag voor de aflossing van de schuld worden ingehouden op de uitkering. Als na 36 maanden de regeling succesvol is beëindigd, dan krijgt het Zorginstituut hiervan bericht. De nog openstaande bestuursrechtelijke premie wordt kwijtgescholden door het Zorginstituut. Ook de verzekeraar zal de restschuld kwijtschelden. Dit zijn landelijke afspraken die we in Leiden gaan toepassen.

### *Pilot Vroegsignalering*

Op het moment dat schulden vroegtijdig opgespoord worden, zijn er meer mogelijkheden om deze mensen hulp te bieden, ook bredere hulp dan alleen het aanpakken van de betalingsachterstanden. Hiermee wordt voorkomen dat achterstanden verder oplopen en zich kunnen ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie. Ook andere problemen kunnen worden aangepakt, als mensen daarvoor open staan. In 2017 starten we een pilot, samen met de woningcorporaties, waarin huisbezoeken gaan plaatsvinden bij mensen met een huurachterstand. Deze pilot wordt geëvalueerd en bij positieve resultaten vanaf 2018 uitgebreid naar meerdere wijken in Leiden.

## 4.4 Integrale aanpak voor inwoners

Inwoners die bij de gemeente aankloppen voor ondersteuning hebben vaak problemen die niet door één instelling of één voorziening kunnen worden opgelost. Het gaat, zeker bij mensen met schulden, vaak om meerdere problemen tegelijk. Problemen die met elkaar samenhangen en dus ook in samenhang moeten worden aangepakt. Als een burger geen werk en daardoor te weinig geld heeft, in een slecht huis woont en spanningen in zijn gezin heeft, ziet hij dat als een ongedeelde vraagstuk. De inwoner is er bij gebaat als dienst- of hulpverleners gezamenlijk opereren. Schuldhulpverlening wordt daarom ‘integraal’ uitgevoerd. Dat wil zeggen dat de gemeente niet alleen de schulden aanpakt, maar ook de onderliggende oorzaken. Een goede samenwerking tussen de betrokken professionals is belangrijk voor effectieve ondersteuning aan de inwoner met een hulpvraag. Daarbij is het ook van belang om, indien nodig, te mogen afwijken van regels. Het bevorderen van deze werkwijze, vraagt een cultuuromslag bij alle professionals.

### *Integrale intake en afstemming bij plan van aanpak*

Wanneer een inwoner zich bij de Stadsbank meldt voor ondersteuning wordt er aandacht besteed aan alle leefdomeinen van de klant. Hierdoor kan een inschatting worden gemaakt of er sprake is multi-problematiek. Zodoende kan de Stadsbank, indien er een vermoeden is van multi-problematiek in overleg met de klant, andere professionals betrekken bij het plan van aanpak.

### *Ook rol voor andere professionals in signaleren van schulden*

Het kan ook betekenen dat een inwoner zich bij een andere instantie meldt met een hulpvraag, bijvoorbeeld het Sociaal wijkteam, en dat daar wordt vastgesteld dat er ook sprake is van

---

<sup>4</sup> Zorgverzekeraars zijn verplicht mensen met 6 maanden betalingsachterstand aan te melden als [wanbetaler bij het Zorginstituut Nederland](#). Deze persoon betaalt dan aan het instituut een premie die veel hoger is dan de gewone zorgpremie. Deze hogere premie heet ‘[bestuursrechtelijke premie](#)’. Deze zogenoemde bestuursrechtelijke premie wordt niet in mindering gebracht op de achterstand van de zorgpremie.

schuldenproblematiek. De Stadsbank wordt dan geconsulteerd en/of betrokken bij het plan van aanpak. In hoofdstuk 5 gaan we verder in op de samenwerking tussen de sociale wijkteams en de Stadsbank.

#### **Debt to no Debt is voorbeeld van integrale aanpak**

Voor jongeren is het extra moeilijk om uit de schulden te komen. Zij hebben vaak geen inkomen, waardoor het heel lastig is om goede aflossingsregelingen te treffen. Daarom is de gemeente in 2016 de pilot **Debt to no Debt** gestart, waarin 25 jongeren de kans krijgen om van hun schulden af te komen. In het kort houdt deze pilot in dat de gemeente de totale schuldenlast (bijvoorbeeld schuld bij een zorgverzekeraar en/of huurachterstand) van de jongere overneemt, afspraken maakt met de schuldeisers en vervolgens een financiële regeling treft met de jongere om de volledige schuldenlast aan de gemeente af te betalen. Tegelijkertijd krijgen zij begeleiding om te voorkomen dat zij opnieuw schulden maken. Voor de begeleiding van de jongeren wordt samengewerkt met verschillende hulpverlenende organisaties in de stad zoals sociale wijkteams, Cardea, de Binnenvest, ROC Leiden, Libertas, GGZ, Studio MOIO, Humanitas en Schuldhulpmaatje. Binnen de pilot is onder andere ruimte gereserveerd voor (ex)-dak- en thuisloze jongeren.

#### 4.5 Nadruk op preventieve activiteiten, vooral gericht op risicogroepen

De doelen van schuldpreventie zijn:

- Het voorkomen van het ontstaan van schulden
- Het voorkomen dat schulden verergeren

#### **Preventieplan**

Eind 2017 vindt een actualisatie van het huidige Preventieplan plaats, waarin per onderstaande risicogroep zal worden aangegeven welke activiteiten gaan plaatsvinden. De terugkoppeling over de resultaten van het Preventieplan worden meegenomen in de reguliere Planning- en Control cyclus.

#### **Jongeren**

Landelijk had meer dan de helft van de jongeren tussen 18 en 27 jaar in 2014 een schuld. Bij 14,5% van deze groep gaat het om een risicovolle schuldsituatie of betalingsachterstand. Jongeren die geen werk hebben en geen onderwijs volgen, hebben vaker schulden dan werkende jongeren. Dit geldt ook voor laagopgeleide jongeren (geen onderwijs, basisonderwijs, vmbo of praktijkonderwijs) en voor 25 tot en met 27-jarigen. Zij hebben vaker schulden dan jongeren tussen de 18 en 25 jaar en middelbaar en hoger opgeleiden. Speciale aandacht is nodig voor jongeren met *een licht verstandelijke beperking* en voor *(ex) dak- en thuisloze jongeren*. Een belangrijke manier om jongeren te bereiken is via voorlichting op scholen.

#### **Laaggeletterden**

Onderzoek laat zien dat mensen die moeite hebben met lezen of rekenen oververtegenwoordigd zijn in de schuldhulpverlening<sup>5</sup>. Schuldhulpverleners zijn niet opgeleid om taalachterstanden op te sporen en mensen te verwijzen. Het gevolg daarvan is dat er zelden sprake is van een integrale aanpak van schulden en taalachterstanden. Bij ingezette trajecten is vaak weinig aandacht voor taal of rekenen.

#### **Statushouders**

---

<sup>5</sup> Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen. In Opdracht van Stichting Lezen & Schrijven. Tamara Madern, Nadja Jungmann & Roeland van Geuns

Zo'n 35 procent van de huishoudens met een vluchtelingenachtergrond in Nederland leeft rond of onder de armoedegrens leeft (SCP, 2014). Hun slechte inkomenspositie is te verklaren doordat vluchtelingen eerst de taal moeten leren, vaak voor extra uitgaven staan en geen sociaal vangnet hebben. Om hun huis in te richten, ontvangen ze in Leiden bijzondere bijstand in de vorm van een lening voor inrichtingskosten. Deze lening varieert in hoogte van € 1.385,- voor een alleenstaande kamerbewoner tot € 6.230,- voor een vijfpersoonshuishouden. Daar komen vaak nog kosten voor gezinshereniging en het inburgeringstraject bovenop. De kosten van een lening voor de inburgering worden overigens kwijtgescholden als de statushouder haar/zijn inburgeringsexamen haalt binnen de tijd die er voor staat.

Het is van belang goede financiële educatie te bieden aan statushouders. Vluchtelingenwerk kent het project Eurowijzer, dat zicht hierop richt. Dit project is in februari 2017 kleinschalig gestart in Leiden.

### **Uitkeringsgerechtigden**

Huishoudens met een laag inkomen hebben een grotere kans op problematische schulden. Een belangrijke groep binnen de gemeente met een laag inkomen, vormen de mensen met een bijstandsuitkering. Uit cijfers blijkt bijvoorbeeld dat in 2014 in de gemeente Leiden 480 mensen met een bijstandsuitkering langer dan 6 maanden geen premie zorgverzekering hebben betaald<sup>6</sup>. Samenwerking tussen de Stadsbank en de afdeling werk & inkomen voor deze groep mensen is dus essentieel.

### **Mensen met een licht verstandelijke beperking**

'Verstandelijke beperking' is een veelomvattend begrip en de groep 'mensen met een verstandelijke beperking' is zeer divers. Het gaat om mensen die in meer of mindere mate afhankelijk zijn van de hulp en bescherming van mensen om hen heen. Dat geldt ook voor ondersteuning bij het regelen van financiën. Als dit niet goed is geregeld, is het risico op schulden groot. Bij het benaderen van deze groep, is samenwerking met de sociale wijkteams van belang.

### **Cliënten in de maatschappelijke opvang**

Vrijwel elke cliënt in de maatschappelijke opvang heeft, naast persoonlijke issues die zelfstandig wonen in de weg kunnen staan, ook financiële problemen. Zo snel mogelijk inzicht krijgen in en grip krijgen op deze financiële problemen, bereidt deze cliënten beter voor op hun herstel. Dit kan door:

- cliënten bewust te maken van de rol van hun financiële situatie op hun toekomst, bijvoorbeeld door het volgen van een budgetcursus of budgetcoaching;
- cliënten alvast te laten sparen voor hun toekomst;
- cliënten al vroeg afspraken te laten maken over betalingsregelingen bij schuldeisers.

Deze activiteiten maken het ook makkelijker om, zodra er bij deze cliënten sprake is van een stabiele woonsituatie, te starten met een schuldhulpverleningstraject. Deelname aan dergelijke activiteiten door cliënten in de maatschappelijke opvang zou niet vrijblijvend moeten zijn.

### **Zelfstandigen**

Volgens de NVVK neemt landelijk het aantal zzp'ers met schulden toe. De schulden van deze groep worden ook ingewikkelder en groter. Wanneer een ondernemer (waaronder zzp'ers) met schulden zich bij de Stadsbank meldt, verwijst de Stadsbank de ondernemer altijd door naar de afdeling Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz), onderdeel van het team Werk en Inkomen. Daar wordt beoordeeld of het bedrijf levensvatbaar is. Zo ja, dan kan de inzet van het Bbz (in de vorm van een aanvullende uitkering voor levensonderhoud en/of een bedrijfskrediet) de zelfstandige en zijn bedrijf door de moeilijke periode heen helpen. Ook kan bij een levensvatbaar bedrijf een schuldregeling

---

<sup>6</sup> Als de verzekeringnemer de zorgpremie zes maanden niet betaalt, meldt de zorgverzekeraar hem aan bij het Zorginstituut. De verzekeringnemer komt in de wanbetalersregeling terecht. Hij moet vanaf die tijd een zogenoemde bestuursrechtelijke premie aan het Zorginstituut betalen.

worden uitgevoerd. Vanwege het specialistische karakter van dit type schuldregeling, vindt de uitvoering hiervan plaats door particuliere bureaus met een NVVK-keurmerk, zoals Zuidweg & Partners. Als uit de toets bij het Bbz-loket blijkt dat een bedrijf niet levensvatbaar is, dan krijgt de ondernemer het advies zijn of haar bedrijf te beëindigen. Als de ondernemer hiermee instemt, kan hij een tijdelijke Bbz-uitkering krijgen tijdens deze periode van beëindiging. Na de beëindiging kan de persoon (inmiddels geen ondernemer meer) een beroep doen op de reguliere schuldhulpverlening van de Stadsbank.

Verder kunnen zzp-ers met schuldenproblematiek terecht bij het wekelijks inlooppreekuur in Leiden van de Stichting Ondernemersklankbord, regio Rijnmond. Het ondernemersklankbord is een landelijk netwerk met meer dan 300 adviseurs. Ook is de gemeente Leiden sinds kort aangesloten bij de Stichting 155-Help-een-bedrijf, een noodloket voor ondernemers (zie [www.155.nl](http://www.155.nl)). Ondernemers in nood kunnen gebruik maken van deze telefonische advieslijn en informatie krijgen over bijvoorbeeld financiën, belastingzaken, administratieve zaken, organisatiezaken, conflict met derden, een commercieel probleem of andere kwesties.

De mogelijkheden voor zzp-ers in financiële problemen moeten beter onder de aandacht worden gebracht van ondernemers. De sociale wijkteams gaan, samen met het Bbz-loket, hier de komende jaren verandering in brengen.

#### 4.6 Minder recidive door betere nazorg

Uit de jaarcijfers van de NVVK blijkt dat landelijk ongeveer 6% van de mensen die schuldhulpverlening aanvraagt al eerder, binnen een periode van 5 jaar voorafgaand aan de aanvraag, een minnelijk of wettelijk schuldregelingstraject heeft doorlopen.

Zowel tijdens als na een minnelijk traject is er aandacht nodig voor het vergroten van de zelfredzaamheid van mensen op financieel vlak, om recidive zoveel mogelijk te voorkomen.

#### **Zelfredzaamheid in het traject**

Tijdens het traject worden mensen, als hun situatie voldoende stabiel is en zij er mentaal aan toe zijn, doorverwezen naar de cursus "leren omgaan met geld". Onderwerpen die in deze cursus aan bod komen zijn:

- Inzage krijgen in inkomsten en uitgaven
- Administratie ordenen
- Verzekeren, sparen en lenen
- Uitkomen met inkomen: slimme bespaartips

Verder biedt de Stadsbank, gekoppeld aan budgetbeheer, individuele budgetbegeleiding. Budgetbegeleiding heeft als doel dat klanten weer zelfstandig hun financiën kunnen gaan beheren. Het gaat erom de klant te coachen om anders met zijn financiën om te gaan. Hierbij volgt de Stadsbank een fasegewijze aanpak, waarin de klant gaandeweg steeds meer eigen verantwoordelijkheden krijgt.

Wanneer de Stadsbank ziet dat iemand meer hulp nodig heeft bij het vergroten van zijn financiële zelfredzaamheid, vindt doorverwijzing plaats naar één van de lokale vrijwilligersorganisaties die mensen één op één in de thuissituatie kunnen begeleiden bij het beheren van hun financiën.

Wanneer iemand ook op andere terreinen dan financiën ondersteuning nodig heeft ter verbetering van de zelfredzaamheid, verwijst de Stadsbank door naar andere hulpverlenende organisaties, zoals GGZ, Verslavingszorg of maatschappelijk werk.



### **Verbeteren zelfredzaamheid na afloop van traject (nazorg)**

Na afloop van budgetbeheer én na beëindiging van een succesvolle schuldregeling, neemt de Stadsbank binnen drie maanden telefonisch contact op met deze klanten. De klant wordt gevraagd hoe het met hem/haar gaat, of er nog vragen zijn, of er nog schuldeisers zijn die de klant hebben benaderd en of de klant behoefte heeft aan extra ondersteuning. Deze extra ondersteuning is maatwerk en kan bestaan uit:

- Het volgen van een budgetcursus; Deelname is gratis.
- De mogelijkheid tot begeleiding door een vrijwilliger van Humanitas; Deelname is gratis.
- Indien tijdens het gesprek blijkt dat de inkomsten en uitgaven niet in evenwicht zijn en/of nieuwe schulden zijn ontstaan, biedt de schuldhulpverlener de klant de mogelijkheid tot een adviesgesprek.
- Er voor zorgdragen dat iemand ook na zijn traject gebruik kan blijven maken van budgetbeheer. Wanneer de Stadsbank ziet dat de inwoner hierbij gebaat is, wordt besproken dat het goed zou zijn als hij/zij gebruik blijft maken van budgetbeheer. In dat geval vindt doorverwijzing plaats naar een externe organisatie die budgetbeheer uitvoert. De klant maakt zelf de keuze voor een bureau. Vervolgens vindt er een warme overdracht plaats van de budgetbeheerder van de Stadsbank naar budgetbeheer door de nieuwe partij.

Bovenstaande mogelijkheden voor extra ondersteuning zijn vrijwillig en kunnen alleen worden ingezet als de klant hier interesse in heeft.

### **4.7 Aanpak kosten en kwaliteit bewindvoering**

Beschermingsbewind kan door de rechter worden ingesteld voor:

- Mensen die als gevolg van een lichamelijke of geestelijke beperking niet in staat zijn om hun eigen financiën te beheren.
- Ook kan bewind worden ingesteld voor mensen met problematische schulden.

De kantonrechter benoemt de bewindvoerder en bepaalt of de bewindsvoering beëindigd kan worden. De bewindvoerder die het beschermingsbewind uitvoert, heeft als hoofdtaak het beheren en beschermen van de financiële situatie van de klant.

### **Stijging kosten beschermingsbewind**

Het aantal mensen dat onder beschermingsbewind wordt geplaatst neemt landelijk jaarlijks toe. De uitstroom van beschermingsbewind daarentegen is zeer marginaal. Dit levert een aanzienlijke en langdurige kostenpost op omdat veel mensen bijzondere bijstand aanvragen voor de kosten van beschermingsbewind. Ook in Leiden blijkt dit het geval te zijn. Hieronder staan de uitgaven aan bewindvoering vanuit de bijzondere bijstand in de afgelopen jaren.

JAAR	TOTAAL
2011	€ 65.049
2012	€ 114.153
2013	€ 151.743
2014	€ 249.637
2015	€ 383.207
2016	€ 597.320

### **Verklaringen voor toename beschermingsbewind**

Er zijn de volgende verklaringen voor de toename in de kosten voor bewindvoering:

- Er waren meer mensen met financiële problemen/schulden, onder andere door de crisis, hogere vaste lasten en slecht inzicht in de eigen financiële situatie;

- Sommige gemeenten hebben twijfel of bij de rechterlijke toewijzing wel voldoende wordt gekeken naar de noodzaak van bewindvoering en naar de mogelijke alternatieven;
- Het aantal bewindvoerders groeit en zij werven actief klanten;
- Door de verdere digitalisering en steeds ingewikkelder toeslagenstelsel zijn mensen met een laag inkomen – en zeker zij die een sociaal vangnet ontberen – steeds minder goed in staat om gebruik te maken van de inkomensvoorzieningen;

#### **Andere nadelen van bewindvoering: beperkte kwaliteit**

Naast dat er sprake is van stijgende kosten, zijn er ook andere nadelen aan de grote inzet van bewindvoering. Deze nadelen zijn:

- Hoewel het formeel tot de taken van een bewindvoerder behoort om de zelfredzaamheid van de onderbewindgestelde te bevorderen, is dit in praktijk lang niet altijd het geval.
- Er zijn af en toe in praktijk malafide bewindvoerders.

Overigens komt er op landelijk niveau steeds meer aandacht voor de kwaliteit van bewindvoerders. Sinds 2014 moeten beschermingsbewindvoerders aan kwaliteitseisen voldoen, zoals opleiding, integriteit en bedrijfsvoering. De controle op het voldoen aan deze kwaliteitseisen is vanaf 2016 gecentraliseerd in het Landelijk Kwaliteitsbureau Curatoren, Beschermingsbewindvoerders en Mentoren (CBM). Dit bureau beoordeelt voortaan of professionele bewindvoerders voldoen aan de wettelijke eisen. Ook verzoeken van nieuwe “toetreders” worden daar getoetst.

#### **Wat gaan we doen om inzet van bewindvoering te verminderen en kwaliteit te verbeteren?**

Uit een eerste verkenning op basis van informatie van Divosa en VNG naar landelijke ontwikkelingen om de kosten van bewindvoering te verminderen en de kwaliteit te verbeteren, komen drie serieuze opties naar voren, waarvan we de voor- en nadelen en de financiële consequenties gaan onderzoeken. Deze opties zijn:

1. Bewindvoering als gemeente zelf gaan uitvoeren.
2. Een alternatief bieden voor bewindvoering middels uitbreiding van budgetbeheertaken door de Stadsbank. Nu is budgetbeheer namelijk alleen mogelijk voor mensen die in aanmerking komen voor een minnelijk traject (met uitzondering van cliënten van de Binnenvest)
3. Afspraken maken met bewindvoerders over: uitstroom uit en kwaliteitsverbetering.

## Hoofdstuk 5. Samenspel tussen partners

In de ondersteuning van inwoners bij de aanpak van schulden spelen drie partijen een belangrijke rol: De Stadsbank, de sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties. In dit hoofdstuk schetsen we het ideaalplaatje van de samenwerking tussen deze partijen.

### 5.1 Samenwerking tussen wijkteam, de Stadsbank en werk en inkomen

Een goede samenwerking tussen sociale wijkteams, de Stadsbank en de afdeling werk& inkomen is essentieel om mensen met financiële problemen optimaal te kunnen helpen.

#### *Voorwaarden voor een goede samenwerking*

Er zijn twee essentiële voorwaarden voor een goede samenwerking tussen sociale wijkteams, Werk & Inkomen en de Stadsbank:

1. Medewerkers moeten elkaar kennen en moeten bij elkaar terecht kunnen voor vragen over elkaars werkproces en vragen rondom casuïstiek.
2. Een tweede voorwaarde is dat er een heldere taakafbakening is tussen de partijen.

Ad 1: Medewerkers moeten elkaar kennen en moeten bij elkaar terecht kunnen voor vragen over elkaars werkproces en vragen rondom casuïstiek

Deze eerste voorwaarde is inmiddels gerealiseerd door medewerkers van Werk& Inkomen en van de Stadsbank te koppelen aan een sociaal wijkteam en ervoor te zorgen dat er regelmatig casuïstiekbesprekingen plaatsvinden tussen medewerkers van een sociaal wijkteam en de daaraan gekoppelde medewerkers van de Stadsbank en van Werk & Inkomen.

Ad 2. De taakafbakening tussen de Stadsbank en Sociale wijkteams is helder.

Hieronder staat op hoofdlijnen welke hulpverlening de Stadsbank en de sociale wijkteams kunnen bieden aan mensen met financiële problemen. Dit biedt een kader voor een heldere taakafbakening.

De Stadsbank biedt:

- Preventie/ Voorlichting
- Budgetadvies
- Spoedintakes bij ontruiming/afsluiting
- Schuldenstabilisatie
- Schuldregeling d.m.v. schuldbemiddeling en saneringskrediet.
- Budgetbeheer
- Toeleiding naar WSNP

De sociale wijkteams ( en dus niet de Stadsbank) bieden:

- WMO-voorzieningen, zoals individuele begeleiding, woningaanpassingen, vervoerskostenvergoeding , huishoudelijke ondersteuning etc.
- Maatschappelijk werk
- Psychosociale zorg.
- Verzoek verlaging beslagvrije voet
- Fondsen inzetten in geval van nood
- Advies met betrekking tot aanvraag voorliggende voorzieningen
- Betalingsregelingen treffen voor kleine eenvoudige schulden
- Doorverwijzen naar Stadsbank bij problematische schulden.

Zowel de Stadsbank als de sociale wijkteams bieden:

- Advies met betrekking tot (niet problematische) schulden
- Verwijzing naar specialistische hulpverlening
- Verwijzing naar vrijwilligersorganisaties die mensen met schulden kunnen ondersteunen
- Verwijzing naar de voedselbank

## 5.2 Rol van de vrijwilligersorganisaties

Voor veel schuldenaren is het stabiliseren of oplossen van een schuld, een hele opgave. Vrijwilligers die ondersteuning bieden bij deze opgave zijn erg waardevol voor de klant, voor de gemeente en voor andere professionele ketenpartners. De meerwaarde van vrijwilligers bestaat uit het feit dat zij meer tijd kunnen besteden aan de begeleiding van de klant en aan het aanleren van basale budgetvaardigheden. Een andere belangrijke meerwaarde is dat een vrijwilliger zich in een andere, meer gelijkwaardige positie bevindt tot de klant dan de professional. De vrijwilliger legt bijvoorbeeld geen sanctie op. Deze verhouding draagt er aan bij dat schuldenaren zich gesteund voelen en de kans groter is dat zij het traject succesvol afronden. Het is van belang dat de gemeente een duidelijke visie heeft op de rol van vrijwilligers en op basis hiervan afspraken gaat maken met de vrijwilligersorganisaties over hun inzet. In de praktijk kunnen vrijwilligers vooral meerwaarde bieden op de terreinen preventie en nazorg. Tijdens een schuldhulptraject kunnen vrijwilligers klanten ondersteunen bij het verzamelen van gegevens, het motiveren en het meegaan naar afspraken.

### *Huidige rol vrijwilligersorganisaties*

De taken van de vrijwilligersorganisaties (Humanitas thuisadministratie en Schuldhulpmaatje) zien er op dit moment in praktijk als volgt uit:

Humanitas Thuisadministratie en Schuldhulpmaatje helpen mensen om hun geldzaken en administratie op orde te brengen en te houden. Om een vicieuze cirkel van schulden te voorkomen, richten zij zich ook op het bevorderen van zelfredzaamheid en bewust financieel gedrag. Deze 1 op 1 begeleiding is toegankelijk voor iedereen die hier behoefte aan heeft, dus niet alleen voor mensen met problematische schulden.

Beide organisaties beoordelen of een doorverwijzing naar de Stadsbank voor mensen met schulden zinvol is of niet. Zij ondersteunen inwoners met het verzamelen van alle benodigde bewijsstukken, die de Stadsbank nodig heeft. Humanitas heeft hiervoor een speciaal inlooppreekuur op de Stadsbank zelf.

### *Nazorg*

Verder heeft de Stadsbank op dit moment met Humanitas Thuisadministratie de volgende afspraken op het vlak van nazorg voor inwoners die een minnelijk of wettelijk traject succesvol hebben afgerond. De betreffende cliënt ontvangt bij het laatste gesprek met de budgetconsulent en bij de laatste postzending een flyer waarop de mogelijkheid tot begeleiding door een vrijwilliger van Humanitas staat genoemd. Als de betrokkene gebruik wil maken van de diensten van Humanitas, meldt hij/zij zichzelf aan.

## Hoofdstuk 6. Kwaliteitsbeleid en monitoring resultaten

In dit hoofdstuk staat welke instrumenten de gemeente inzet om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te waarborgen en te maximaliseren. Ook staat aangegeven welke activiteiten op het vlak van monitoring gaan plaatsvinden.

### Landelijk Platform schuldhulpverlening

De Stadsbank is aangesloten bij het platform schuldhulpverlening van Stimulansz, een landelijke kennis- en adviesorganisatie, onder andere op het gebied van schuldhulpverlening. Het platform is een netwerk van gemeenten waar innovatieve aanpakken worden besproken en geëvalueerd. Zo blijft de gemeente op de hoogte van innovaties en ontwikkelingen op het vlak van schuldhulpverlening bij andere gemeenten.

### Keurmerk NVVK

De Stadsbank is lid van de NVVK, de landelijke branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. De eisen die aan dit lidmaatschap worden gesteld zijn dat:

- De Stadsbank werkt volgens de gedragscodes van de NVVK, zijnde Schuldregeling, Budgetbeheer en Sociale Kredietverlening, en de daarop gebaseerde richtlijnen en uitvoeringsregels.
- Bij de Stadsbank de berekening van het Vrij Te Laten Bedrag plaatsvindt volgens de methode van ReCoFa<sup>7</sup>.
- Dat de Stadsbank investeert in de deskundigheidsbevordering van haar medewerkers.
- Dat in het klachtenreglement van de Stadsbank de mogelijkheid staat om een klacht in te dienen bij de Commissie Kwaliteitszorg van de NVVK, als de klacht niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld door de eigen klachtencommissie.
- Alle leden van de NVVK periodiek worden onderworpen aan een uitgebreide en onafhankelijke audit.

### Doorlooptijden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat als een persoon zich tot de gemeente wendt voor schuldhulpverlening, binnen vier weken het eerste gesprek plaatsvindt waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Dit is in Leiden vastgelegd in de beleidsregels schuldhulpverlening waarin staat dat de wachttijd tussen het moment dat de verzoeker zich met een hulpvraag meldt bij de Stadsbank en het intakegesprek van de Stadsbank maximaal 4 weken mag zijn. Bij een spoedsituatie, te weten dreigende ontruiming, dreigende afsluiting van gas, licht of water, of opzegging/ontbinding van de zorgverzekering, geldt een maximale wachttijd van 3 werkdagen

### Communicatie met de klant

Uit het meest recente klanttevredenheidsonderzoek onder klanten van de Stadsbank (2015) kwam naar voren dat klanten het belangrijk vinden dat er frequentere informatieverstrekking komt over de voortgang van bijvoorbeeld overleg met schuldeisers. Ook vanuit externe partijen die te maken hebben met mensen met schulden, zoals zorginstellingen en vrijwilligersorganisaties, komt dit signaal als een verbeterpunt naar voren. Daarom wordt de nieuwe richtlijn dat klanten in de periode van 3 maanden waarin de Stadsbank bezig is met de onderhandelingen met schuldeisers, tussentijds minimaal 1 keer geïnformeerd worden over de voortgang in het traject. Wanneer klanten weten dat hun contactpersoon bezig is, zullen zij minder snel onrustgevoelens over hun zaak ontwikkelen.

---

<sup>7</sup> De Recofa-methode is een methode die is ontwikkeld door een werkgroep van rechters-commissarissen in faillissementen (Recofa). Het doel van de Recofa-methode is dat alle schuldhulpverleners op dezelfde manier het Vrij te laten bedrag berekenen.

Een belangrijk aandachtspunt in de communicatie van de Stadsbank met klanten is *de begrijpelijkheid* van de informatie. De geldt zowel voor de mondelinge als de schriftelijke informatie. Alle standaard schriftelijke informatie die de Stadsbank gebruikt (bijvoorbeeld brieven en formulieren) wordt op dit moment herschreven op taalniveau B1. Ongeveer 95% van de bevolking begrijpt teksten die op taalniveau B1 zijn geschreven, ook mensen die geen (hoge) opleiding hebben gehad.

Tot slot gaat de Stadsbank een pilot uitvoeren met informatiebijeenkomsten. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om klanten van de Stadsbank meer inzage te geven in de werkprocessen van de Stadsbank, zodat zij weten wat er gaat komen, wat er van hun verwacht wordt en wat zij van de Stadsbank kunnen verwachten. De ervaringen van klanten met deze bijeenkomsten worden geëvalueerd op basis van een evaluatieformulier. Er komt een aparte informatiebijeenkomst voor mensen die zich hebben aangemeld bij de Stadsbank en aparte informatiebijeenkomst voor mensen die een schuldhulpverleningstraject gaan starten.

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Elke twee jaar gaat er een klanttevredenheidsonderzoek plaatsvinden naar de tevredenheid van de klanten van de Stadsbank. Dit onderzoek heeft voor het laatst in 2015 plaatsgevonden. Belangrijke aanbevelingen waren:

1. Frequentere informatieverstrekking aan klanten.
2. Kijken naar de werkprocessen om te onderzoeken waar snelheid te behalen valt.

Aan beide punten wordt in dit plan tegemoetgekomen. Het onderwerp 'communicatie met de klant' is hierboven al aan de orde geweest. Verder gaat de Stadsbank in 2017 de eigen werkprocessen conform de LEAN methode bekijken en op basis hiervan niet efficiënte en onnodige stappen in het werkproces eruit halen, indien mogelijk.

Een nieuw klanttevredenheidsonderzoek zal in 2017 plaatsvinden. Hiervoor zal de Stadsbank een eenvoudige methode ontwikkelen om klanten te bevragen.

### **Verzamelen van kengetallen**

Belangrijke kengetallen die periodiek geleverd worden, zijn:

- Het aantal aanmeldingen bij de Stadsbank
- Het aantal intakes bij de Stadsbank
- Het percentage intakes dat leidt tot een vorm van schuldhulpverlening
- Het aantal gestarte minnelijke trajecten
- Het percentage succesvol afgeronde minnelijke trajecten
- Het recidivecijfer
- Uitgaven bewindvoering vanuit bijzondere bijstand

### **Tussenevaluatie**

De stand van zaken van de uitvoering van dit beleidsplan wordt tussentijds, begin 2019, geëvalueerd en als evaluatie aan de raad aangeboden.

## **Bijlage 1: Het proces van schuldhulpverlening**

In de aanmeldfase meldt de schuldenaar zich bij de Stadsbank en vindt er een gesprek plaats. Na dit gesprek krijgt de klant een kopie van het aanmeldingsformulier mee en een checklist waarin staat aangegeven welke gegevens hij/zij mee dient te nemen naar het intakegesprek. Dan wordt al gevraagd of de klant hulp nodig heeft bij het verzamelen van deze gegevens. Indien de klant niet geheel zelfstandig de bewijsstukken kan verzamelen, kan Humanitas hierbij ondersteunen. De Stadsbank kan de schuldenaar aanmelden voor het wekelijkse spreekuur van Humanitas. Het intakegesprek moet plaatsvinden uiterlijk vier weken na de aanmelding. Als er sprake is van een bedreigende situatie<sup>8</sup> moet dit gesprek binnen drie werkdagen plaatsvinden.

### **Situatie in kaart brengen**

In het intakegesprek - en in eventuele vervolggesprekken - wordt de financiële en sociale situatie van de schuldenaar in kaart gebracht. Er dienen onder andere de volgende vragen beantwoord te worden:

- Welke schulden zijn er en wat is de totale schuldenlast?
- Wat zijn de inkomsten en uitgaven? Kunnen de inkomsten omhoog en kunnen de uitgaven omlaag?
- Heeft de schuldenaar zijn administratie op orde of kan hij deze op orde krijgen?
- Welke oplossingen zijn technisch haalbaar ('schone lei')?
- Is de schuldenaar in staat en voldoende gemotiveerd om een schuldregelingstraject tot een goed einde te brengen?
- Zijn er, naast de schuldenproblemen, ook andere problemen bekend? Zo ja, welke hulpverlenende instanties kunnen ingeschakeld worden?

### *Doorlichten van uitgaven en inkomsten*

In deze fase is het noodzakelijk om inkomsten en uitgaven in kaart te brengen. Liggen er beslagen op de inkomsten of is er sprake van verrekening met de inkomsten en kunnen deze worden opgeschort of verlaagd? Respecteren de schuldeisers de beslagvrije voet? Maakt de aanvrager gebruik van alle voorliggende voorzieningen zoals toeslagen en kwijtschelding belastingen?

Aan de hand van bovengenoemde informatie komt de Stadsbank tot een beoordeling of een minnelijke schuldregeling tot de mogelijkheden behoort.

### **Minnelijke schuldregeling**

Een minnelijke regeling houdt in dat alle schuldeisers vrijwillig akkoord gaan met de betaling van een deel van de schuld en kwijtschelding verlenen voor de restschuld. Er zijn twee varianten:

Schuldbemiddeling: Een percentage van de totale schuld wordt in 36 termijnen terugbetaald aan de schuldeisers. Na succesvolle afronding van het traject volgt finale kwijting.

Saneringskrediet<sup>9</sup>: De schulden worden in één keer afgekocht tegen betaling van een percentage van de totale schuldenlast. Het geldbedrag wordt (meestal) verstrekt door de stads- of kredietbank. Na betaling volgt kwijtschelding door de schuldeisers. De schuldenaar heeft alleen nog een schuld (ter hoogte van een percentage van de totale schuldenlast) bij de kredietbank<sup>10</sup> en lost deze lening in drie tot vijf jaar af.

---

<sup>8</sup> Onder een dreigende situatie wordt verstaan: woningontruiming, afsluiting energie, gas of water of opzegging of ontbinding zorgverzekering.

<sup>9</sup> Persoonlijke leningen en sociale kredieten zullen uitbesteed worden aan de Kredietbank Midden Holland.

### **Stabilisatietraject**

Bij sommige klanten gaat er een stabilisatietraject vooraf aan het tot stand brengen van een minnelijke regeling. Stabilisatie heeft als doel het maximaliseren van de inkomsten, minimaliseren van de uitgaven en het bevriezen van de schulden. In geval van achterstanden in de vaste lasten zoals huur, energie, water en zorgverzekering wordt vaak ook budgetbeheer opgestart, om tijdige betaling van de vaste lasten gedurende het traject te garanderen en nieuwe schulden te voorkomen. Bovendien kan het verder oplopen van schulden in de vaste lasten uithuiszetting of afsluiting van energie of water tot gevolg hebben, wat het traject in gevaar kan brengen. Immers is er dan geen sprake meer van een stabiele situatie, waarbij volledig aan de oplossing van schulden gewerkt kan worden. Niet bij iedereen is een stabilisatietraject noodzakelijk. Sommige mensen kunnen meteen door naar het 120-dagen traject.

### **120-dagen traject: tot stand brengen van de minnelijke regeling**

In deze periode berekent de schuldhulpverlener de afloscapaciteit en vraagt hij schuldeisers om akkoord te gaan met een voorstel tot regeling van de schuld. Voor de totstandkoming van de minnelijke regeling is de medewerking van alle schuldeisers nodig. Regelmatig komt het voor dat één of meer schuldeisers dwars liggen. De gemeente kan in die gevallen (namens de schuldenaar) de rechtbank vragen om een dwangmiddel toe te wijzen.

### *Moratorium*

Als één of meer schuldeisers de invordering niet tijdelijk willen opschorten tijdens de voorbereiding of opzet van een minnelijke regeling kan de schuldenaar de rechtbank verzoeken om een 'moratorium' aan de schuldeiser(s) op te leggen voor de duur van maximaal zes maanden. Er moet sprake zijn van één van de volgende bedreigende situaties: gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektra of water of beëindiging van de zorgverzekering.

### *Dwangakkoord*

Als één of meer schuldeisers niet akkoord gaan met het aangeboden bemiddelingsvoorstel kan de schuldenaar (meestal met hulp van een schuldhulp- of rechtshulpverlener) de rechtbank verzoeken om de voorgestelde minnelijke regeling via een 'dwangakkoord' op te leggen aan deze schuldeiser(s).

### **Toeleiding naar de Wet schuldsanering natuurlijke personen**

Als de gemeente aan de schuldeiser een voorstel heeft gedaan tot een minnelijke schuldregeling (saneringskrediet of schuldbemiddeling) en één of meer de schuldeisers dit voorstel hebben afgewezen, kan de gemeente de schuldhulpverlening beëindigen. In dat geval kan de schuldenaar bij de rechtbank een verzoek indienen tot een wettelijke schuldsaneringsregeling, de WSNP. Als de rechtbank het verzoek toewijst, legt hij deze regeling (meestal voor de duur van drie jaar) op aan de schuldenaar en aan de schuldeisers. De schuldenaar kan dit verzoek alleen indienen als hij een verklaring aan de rechtbank kan overleggen waarin de gemeente verklaart dat er geen reële mogelijkheden zijn om tot een minnelijke schuldregeling te komen.

### **Nazorg**

Na beëindiging van een succesvolle schuldregeling, neemt de Stadsbank binnen drie maanden telefonisch contact op met klanten. Tijdens dit gesprek wordt onder meer aan de klant gevraagd hoe het met hem/haar gaat, of er nog vragen zijn, of er nog schuldeisers zijn die de klant hebben benaderd en of de klant behoefte heeft aan extra ondersteuning. Deze extra ondersteuning is maatwerk.