



Schulden aanpakken in Capelle

Actieplan

Capelle aan den IJssel
Afdeling Samenleving, september 2019

Inhoud

Inhoud	2
1 Inleiding	3
1.1 Leeswijzer	4
2 Versterken van de werkwijze: van melding tot nazorg	5
2.1 Integraal werken.....	6
3 Vroegsignalering.....	8
3.1 Betrokken partijen.....	8
3.1.1 Schuldeisers	8
3.1.2 Meldpunt vroegsignalering.....	9
3.1.3 Uitvoerende partijen	10
3.2 Ketensamenwerking	11
4 Financiële vaardigheden.....	12
4.1 Preventie	12
4.2 De toegang	12
4.3 Budgetbeheer, bewind en begeleiding.....	12
4.3.1 Sturen op bewindvoering	13
4.4 Schuldsanering	14
4.5 Nazorg	15
4.6 Uitval	15
4.7 Betrokken partijen in de keten	15
4.8 Monitoring, verantwoording en communicatie	16
5 Organisatie	17
5.1 Ketenoverleg	17
5.2 Planning implementatie (overzicht)	17
6 Financiën	18
6.1 Voorbereiding en implementatie	18
6.2 Benodigd vanaf 2020.....	18
Bijlage 1 Definities en beschrijving van begrippen volgens NVVK	21
Bijlage 2 Vergelijking Actieplan met aanbevelingen Rekenkamer	22
Bijlage 3 Prestatie-indicatoren vroegsignalering	24
Bijlage 4 Varianten in budgetbeheer	25
Bijlage 5 Bestaande en benodigde capaciteit	26

1 Inleiding

Schulden ontwrichten het leven van mensen en leiden tot hoge maatschappelijke kosten. Mensen kunnen minder goed meedoen en ervaren een mindere kwaliteit van leven.

Huishoudens komen vaak te laat in beeld met als gevolg dat de schulden dan al zijn opgelopen tot tienduizenden euro's. Ook zijn er veelal problemen op andere leefdoeinen ontstaan, zoals huiselijk geweld, gezondheid en werkloosheid. Schulden van ouders hebben tevens een negatief effect op hun kinderen. Onderzoeken naar de kosten en baten van vroegsignalering¹ van schulden en schulddienstverlening tonen aan dat deze lonend zijn voor alle partijen: de gemeente, de schuldeiser, de maatschappij en de huishoudens. Weliswaar zijn er kosten voor coördinatie en hulpverlening, maar de financiële en maatschappelijke baten zijn groter. Het gaat daarbij vooral om besparingen op onder meer incassokosten, deurwaarderskosten, ontruimingskosten, inkomstenderving, herhuisvesting, maatschappelijke opvang en/of bijstand. Voor de schuldenaar voorkomt vroegtijdige actie escalatie van problemen en zorgt deze voor een beter toekomstperspectief door onder meer behoud van werk, betere gezondheid, het voorkomen van een generatie-effect en meer gelegenheid tot sociale en maatschappelijke participatie.

Het versterken van de vroegsignalering van betalingsachterstanden en het versterken van de ketenaanpak schuldenproblematiek zijn twee speerpunten uit het Beleidskader Armoede en Schulden 2017-2020², waarmee de gemeente de schuldenaanpak wil verbeteren. In 2018 zijn hiervoor twee (externe) adviezen opgesteld over mogelijkheden ten aanzien van vroegsignalering schulden en een advies over mogelijkheden om de schuldenaanpak te versterken.

Rode draad ten aanzien van het versterken van de aanpak vroegsignalering schulden³ is om het aantal partijen uit te breiden waarmee afspraken zijn gemaakt om betalingsachterstanden bij de gemeente te melden en het inrichten van een centraal meldpunt om aan signalen van betalingsachterstanden opvolging te kunnen geven.

Om de schuldenaanpak in Capelle te versterken⁴ zijn de volgende verbeterpunten van belang::

- één centrale toegang voor hulp bij schulden, belegd bij Welzijn Capelle;
- meer maatwerkgerichte ondersteuning, warme overdracht en meer klantcontact en nazorg;
- introductie van schuldsanering naast schuldbemiddeling;
- meer budgetbeheer als een passender en voordeliger alternatief voor bewindvoering;
- meer en betere registratie van prestaties t.b.v. een betere monitoring;
- kennisvergroting op lokaal niveau over de mogelijkheden om zelfstandige ondernemers met schulden beter te ondersteunen.

In juni 2019 publiceerde de Rekenkamer het rapport 'Niet zonder schuld'⁵. In dit onderzoek doet de Rekenkamer aanbevelingen ter verbetering van de schulddienstverlening ten aanzien van het bereik van en inzicht in de doelgroep; de bekendheid met het aanbod van schulddienstverlening; preventie; vroegsignalering; toegang; uitval en kwaliteit van trajecten en voor de thema's regie, monitoring en verantwoording. De conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer onderschrijven de aanbevelingen uit eerdere adviezen.

¹ Vroegsignalering binnen de schulddienstverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. Definitie NVVK

² Beleidskader aanpak armoede en schulden 2017-2020

³ Plan van aanpak Vroegsignalering Schulden, Martijn Schut, januari 2019

⁴ Advies Versterking schuldenaanpak, Martijn Schut, januari 2019

⁵ Niet zonder Schuld, Rekenkamer, 11 juni 2019

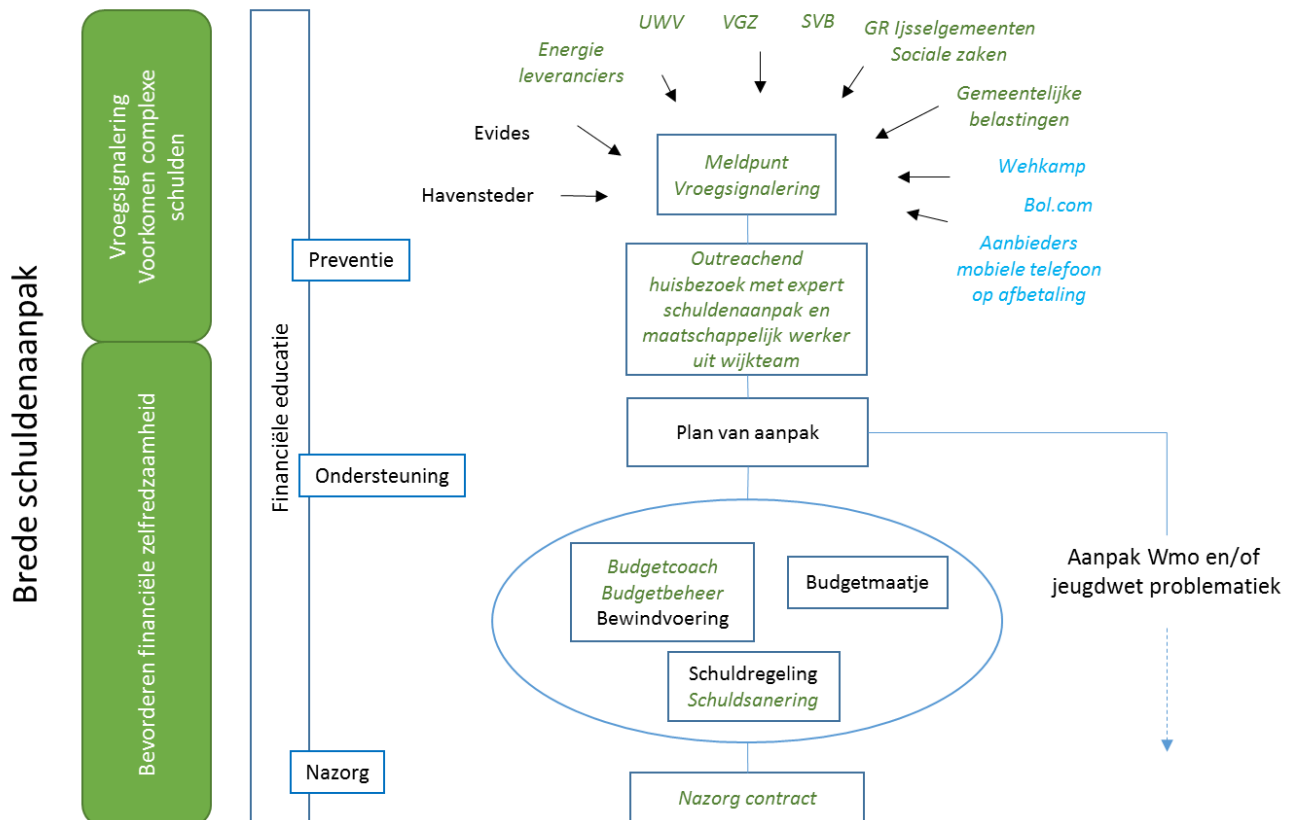
Mede op basis van de adviezen en het rapport van de Rekenkamer is het voorliggende Actieplan opgesteld. Hierbij is rekenschap gegeven van de adviezen van de Rekenkamer. In bijlage 2 is een overzicht opgenomen in welke onderdelen van de schuldenaanpak de adviezen van Rekenkamer worden verwerkt.

1.1 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt schematisch het proces van de brede schuldenaanpak weergegeven. Dit loopt van de melding van betalingsachterstanden tot nazorg. Het proces bestaat uit enerzijds vroegsignalering en anderzijds uit onderdelen ter bevordering van financiële vaardigheden. In hoofdstuk 3 wordt de implementatie vroegsignalering beschreven. In hoofdstuk 4 komt het bevorderen van financiële vaardigheden aan bod. Hoofdstuk 5 behandelt de organisatie van de uitvoering van het actieplan. In hoofdstuk 6 worden de benodigde financiën weergegeven. In bijlage 1 is een aantal begripsbepalingen opgenomen. De terminologie die de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) hanteert is hiervoor leidend met als aanvulling dat de begrippen schuldhulpverlening en schulddienstverlening (ook door de NVVK) door elkaar gebruikt worden. In bijlage 2 is opgenomen hoe de aanbevelingen uit het Rekenkamerrapport Niet zonder schuld in –de uitvoering- van het Actieplan zijn verwerkt. Prestatie indicatoren voor de vroegsignalering ten behoeve van monitoring, regie en verantwoording zijn in bijlage 3 opgenomen. Bijlage 4 geeft zicht op de varianten van budgetbeheer. De onderbouwing van bestaande en benodigde capaciteit voor deelproducten volgens de normen en kengetallen van de NVVK is weergegeven in bijlage 5.

2 Versterken van de werkwijze: van melding tot nazorg

Onderstaand wordt schematisch het proces van de brede schuldenaanpak weergegeven zoals we het willen gaan inrichten. Dit bestaat uit de twee onderdelen Vroegsignalering, het voorkomen van complexe schulden en het bevorderen van financiële vaardigheden. Het proces loopt van de melding van betalingsachterstanden tot nazorg. De brede schuldenaanpak staat niet op zich. Veelal is er naast schulden sprake van meervoudige problematiek op verschillende leefgebieden. De samenhang met de opvolging van de meervoudige problematiek wordt expliciet weergegeven. Brede schuldenaanpak maakt onderdeel uit van een integrale aanpak van meervoudige problematiek in het sociaal domein.



De nieuwe elementen in de brede schuldenaanpak zijn in groene en blauwe tekst weergegeven:

- meer schuldeisers gaan betalingsachterstanden melden. Evides en Havensteder (in zwart) deden dit al in het meldpunt Woningontruiming XL. De partijen in groen-cursief komen daar in fase 1 bij. In fase 2 kan de werkwijze worden uitgebreid met de blauw-cursief weergegeven partijen die op krediet leveren zoals postorderbedrijven;
- het meldpunt Vroegsignalering is een uitbreiding van het meldpunt Woningontruiming XL. Met dit meldpunt is bewezen dat Capelle een effectieve aanpak op het voorkomen van huisuitzettingen heeft gerealiseerd. De verbreding van de groep schuldeisers die melden, versterkt, naast de preventieve aanpak bij schulden, ook de vroegtijdige signalen ter voorkoming van huisuitzettingen;
- het outreachend huisbezoek is de Capelse variant op de landelijke werkwijze bij Vroegsignalering. We maken vanaf de start van de werkwijze de verbinding met de wijkcoach, de maatschappelijk werker in het wijkteam;
- afspraken over het te volgen traject worden vastgelegd in een plan van aanpak dat in het traject laat zien welke resultaten behaald zijn;

- de functie budgetcoach wordt versterkt en structureel ingezet om financiële vaardigheden te bevorderen. Budgetbeheer is een daarbij behorend passend instrument dat bewindvoering moet voorkomen en/of vervangen;
- schuldsanering biedt voor een klein deel van de schuldregelingen een mogelijkheid om snel rust en duidelijkheid te creëren voor cliënt en ondersteuner;
- nazorg krijgt vorm door afspraken te maken bij het afronden van de ondersteuning.

2.1 Integraal werken

Vroegsignalering heeft als doel om complexe schulden te voorkomen. Door gebruik te maken van meldingen van betalingsachterstanden komen Capellenaren met beginnende schulden in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld.

Het meldpunt Vroegsignalering matcht, verkrijgt en selecteert meldingen van schuldeisers en maakt een adressenlijst voor de maatschappelijk werker die samen met een expert op het gebied van schulden op huisbezoek gaat. Zij brengen samen met de cliënt alle problemen in kaart en komen tot de conclusie:

- Dat de schulden nog beheersbaar zijn. Het plan van aanpak bevat de regeling die met de schuldeisers is overeen gekomen. Als er nog andere problemen aan de orde zijn, bevat het plan van aanpak daarover afspraken in het kader van Wmo ondersteuning of de Jeugdwet.
- Dat de problemen die zij aantreffen zwaarder en/of complexer zijn. Het kan dan gaan om grotere schulden of multi-problematiek waarbij, naast de schulden, nog andere problemen spelen, bijvoorbeeld psychische en/of opvoedingsproblemen. Het plan van aanpak bevat de stappen die worden genomen om de problemen aan te pakken. Daarbij wordt ook bepaald wie de regie houdt over het plan van aanpak.

In fase 1 volgen we de werkwijze zoals die landelijk is ontwikkeld met schuldeisers van 'eerste levensbehoeften' zoals een woning, energie, water, zorg en inkomen. Specifiek voor Capelle hanteren we een groeimodel zodat we in fase 2 aan de slag kunnen met schuldeisers die hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nog niet altijd ten volle willen erkennen.

De brede schuldenaanpak heeft als doel de financiële vaardigheden te bevorderen en er voor te zorgen dat Capellenaren in een positie komen waarbij ze weer volop actief aan de samenleving mee kunnen doen. Dat doen we via drie sporen:

1. *Preventie* krijgt op verschillende manieren invulling. Financiële educatie is een preventief middel om te voorkomen dat Capellenaren problemen krijgen. Dit zetten we in voor geselecteerde groepen die in de samenleving een risico lopen, bijvoorbeeld voorlichting en educatie aan statushouders. Ook kunnen jongeren op de middelbare school een lesprogramma volgen waarin bijvoorbeeld 'wijzer in geldzaken' van het Nibud wordt behandeld en waar zij zicht krijgen op de effecten van het afsluiten van abonnementen voor een I-phone of kredietverlening van webshops.
2. *Ondersteuning* bij financiële problemen of schulden wordt vrijwel altijd individueel geboden. Afhankelijk van de aard en omvang van de schulden en de mogelijkheden van de cliënt worden in het plan van aanpak afspraken gemaakt welke onderdelen van de brede schuldenaanpak worden geboden. Naast afspraken over 'hoe om te gaan met de schulden' wordt gewerkt aan gedragsverandering. Dan komt de budgetcoach of een maatschappelijk werker in beeld die informatie, advies en ondersteuning geeft en/of wordt budgetbeheer ingezet waarbij een deel van het beheer van de financiën wordt overgenomen. De afspraken 'hoe om te gaan met de schulden' kunnen vorm krijgen in een schuldregeling of een

schuldsanering. Bij een schuldsanering verstrekt een kredietverlener een krediet waarmee de schulden bij de schuldeisers in één keer worden afgekocht. Dat geeft rust bij de schuldenaar en vermindert de financiële stress. De tijd en de energie kan dan worden gericht op het bevorderen van financiële vaardigheden. Alle hier genoemde vormen van ondersteuning hebben ook tot doel om bewindvoering te voorkomen of te vervangen. Dat geldt ook voor budgetmaatjes die een waardevolle rol kunnen vervullen in de ondersteuning. De verschillende elementen die in de ondersteuning worden ingezet, hetzij in schuldhelpverlening (schuldregeling, schuldsanering) hetzij in schulddienstverlening, zijn opgenomen in het plan van aanpak dat 1 casusregisseur heeft.

3. *Nazorg* krijgt vorm in een contract dat de budgetcoach, de casusregisseur of het budgetmaatje bij de afronding van het plan van aanpak sluit met de cliënt. Zij maken afspraken wanneer zij opnieuw contact hebben om te vernemen hoe het gaat. Daarbij wordt ook benadrukt dat als het niet goed gaat met de cliënt, deze altijd contact kan opnemen met zijn vertrouwde ondersteuner.

3 Vroegsignalering

Vroegsignalering -het voorkomen van complexe schulden- binnen de schulddienstverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening.⁶

3.1 Betrokken partijen

Ten behoeve van de implementatie van het werkproces voor vroegsignalering onderscheiden we de volgende indeling:

- de meldende partijen c.q. schuldeisers;
- het meldpunt Vroegsignalering, unit Frontlijn bij de afdeling Samenleving;
- de uitvoerende partijen: schulddienstverleners van Welzijn Capelle, GR IJsselgemeenten / Sociale zaken, de budgetmaatjes van Samen 010.

Dit zijn de partners in de keten van de vroegsignalering en zij zijn van elkaar afhankelijk voor een efficiënt en effectief verloop van het proces. Deelname van meldende partijen, de schuldeisers, is cruciaal om het proces van vroegsignalering te kunnen implementeren. Omgekeerd geldt dat als het meldpunt en de uitvoerende partijen niet gereed zijn om hun rol in de keten te vervullen, de meldingen niet verwerkt en opgevolgd kunnen worden. De implementatie vereist derhalve verandering van werkprocessen bij alle partners waarbij de gewijzigde werkprocessen en daaruit voortvloeiende informatie ook nog eens naadloos op elkaar moeten aansluiten.

Voor een goed functionerend systeem van vroegsignalering zijn twee factoren doorslaggevend:

1. de kwaliteit van de informatie die tussen de partners wordt uitgewisseld;
2. de kwaliteit van de schulddienstverleners die het outreachend werk uitvoeren.

Met een (beperkt) aantal schuldeisers wordt een start gemaakt en stap voor stap wordt het aantal uitgebreid zoals postorderbedrijven die op krediet leveren. De verwerking van de meldingen bij het meldpunt Vroegsignalering kan eenvoudig worden uitgebreid aangezien het werkproces al is ingericht en al langere tijd adequaat functioneert. Als het werkproces vroegsignalering voldoende is ontwikkeld en de verschillende ketenpartners, van schuldeisers tot uitvoerende organisaties, op de juiste wijze zijn aangesloten kan overwogen worden om de informatie uitwisseling verder te digitaliseren en/of automatiseren. Het meldpunt is de plek waarlangs de informatie wordt uitgewisseld, de 'hub', waar de voortgang van de casuïstiek wordt gemonitord.

3.1.1 Schuldeisers

De wijziging van de Wgs⁷ biedt woningcorporaties, zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven een wettelijke basis om gemeenten een signaal te geven wanneer mensen betalingsachterstanden hebben. Het wetsvoorstel helpt gemeenten om sneller een compleet overzicht van schulden en bezittingen te maken doordat ketenpartners (schuldeisers) de verplichting tot melden hebben.

Op basis van ervaringen uit de landelijke pilots vroegsignalering komen de zorgverzekeraars en energieleveranciers als eerste in beeld om afspraken mee te maken. Bovendien komen meldingen van energieleveranciers (voor een deel) al binnen bij de schuldhulpverlening (SHV) van de GR

⁶ Definitie NVVK, zie ook bijlage 1

⁷ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De wet wordt naar verwachting in 2019 aangepast. Zie ook <https://www.gemeente.nu/sociaal/schuldhulp/meldingen-van-huurachterstand-wettelijk-regelen/>

IJsselgemeenten waardoor alleen de routing van de meldingen dient te worden aangepast en deze schuldeisers niet opnieuw te hoeven worden benaderd.

De uitbreiding van het aantal meldende partijen, vindt plaats volgens onderstaand schema:

Schuldeisers	Inhoudelijk	Start	1 ^e meldingen (uiterlijk)
Energie leveranciers (via GR IJsselgemeenten)	Bestaande informatielijnen overnemen c.q. verbinden vanuit schuldhulpverlening	September	Oktober
GR IJsselgemeenten	Koppelen met re-integratietrajecten, beslag op bijstand	September	Oktober
VGZ	Afspraken over aard, omvang en planning aan te leveren info.	September	November
SVB	Afspraken over aard, omvang en planning aan te leveren info (waaronder beslag op pensioen)	Oktober	December
UWV	Afspraken over aard, omvang en planning aan te leveren info.	November	Januari
Gemeentelijke belastingen	Afspraken over aard, omvang en planning aan te leveren info.	November	Januari

Voor het halen van deze ambitieuze planning zijn we afhankelijk van de medewerking van de betrokken schuldeisers. Als zij de benodigde informatie (nog) niet kunnen aanleveren zal de planning moeten worden aangepast⁸.

3.1.2 Meldpunt vroegsignalering

In Capelle aan den IJssel is jarenlang ervaring opgedaan met meldingen over betalingsachterstanden bij Havensteder en Evides in het meldpunt Woningontruiming XL. Het doel van het meldpunt is om woningontruiming en waterafsluiting te voorkomen en hulpverlening te starten.

Schuldenproblematiek die leidt tot woningontruiming is bij het meldpunt Woningontruiming XL een rode draad. Het ligt daarom voor de hand om de vroegsignalering van schulden hier te beleggen, omdat hier reeds de benodigde kennis en expertise aanwezig is. Dat betekent dat dit meldpunt wordt omgevormd en uitgebreid tot een 'meldpunt vroegsignalering'. De uitvoering van het meldpunt blijft bij de unit Frontlijn. Voor de eerste fase (periode september tot en met december 2019) is de bestaande capaciteit voor het matchen van de meldingen voldoende. Door de regie bij de unit Frontlijn te leggen, blijft er zicht, grip en sturing op de uitvoering. Met de uitbreiding van de schuldeisers wordt de opvolging van meldingen van woningontruiming en waterafsluiting verbreed naar de aanpak van schulden vanuit een breder perspectief. We starten in fase 1 met de schuldeisers van inkomen, wonen, zorg, water en energie. Het groeimodel biedt ruimte om in fase 2 aandacht te besteden aan meer commerciële schuldeisers. Zo ontwikkelen we een slimmere vindstrategie om het bereik van Capellenaren met financiële problemen te vergroten.

⁸ De samenstelling en werkwijze van de begeleidingscommissie is beschreven in hoofdstuk 5

Om de implementatie van de vroegsignalering goed te kunnen monitoren is informatie nodig:

1. over de cruciale overgangen in het werkproces c.q. informatie over de aansluiting van informatie tussen de ketenpartners;
2. over de doelrealisatie bij vroegsignalering:
 - op korte termijn over de ontwikkeling van de aard en het aantal meldingen;
 - op middellange termijn over de resultaten van de opgevolgde meldingen;
 - op langere termijn over de beoogde terugloop van het aantal aanmeldingen voor complexe schuldenproblematiek.

Voor de uitvoering van vroegsignalering zijn prestatie-indicatoren bijlage 3 zijn de prestatie-indicatoren opgenomen.

De centrale positie die het meldpunt heeft als verbindende schakel ('hub') in de nieuwe werkwijze vereist versterking van de bezetting om te voorkomen dat de regierol kwetsbaar wordt. Het meldpunt vervult de volgende centrale taken:

- centraal meldpunt van meldingen betaalachterstanden van schuldeisers die diensten leveren in de primaire levenssfeer in fase 1 en mogelijk aangevuld met nieuwe, meer commerciële schuldeisers in fase 2;
- verwerken van vele tientallen meldingen per maand, in sommige maanden van honderden meldingen;
- informatie uitwisselen met uitvoerende partijen om meldingen juist te kunnen interpreteren;
- informatie verwerken ten behoeve van degenen die op huisbezoek gaan. Resultaten van huisbezoeken registreren en terugkoppelen aan schuldeisers;
- informatie benchmarken met landelijke cijfers om te kunnen beoordelen of de werkwijze van de integrale schuldenaanpak in Capelle efficiënt en effectief is.

Bovenstaande geldt voor de brede schuldenaanpak in z'n geheel, dus naast de vroegsignalering ook voor de regie en monitoring van de plannen van aanpak die ten behoeve van het bevorderen van financiële vaardigheden worden gemaakt (hoofdstuk 4).

Voor het Meldpunt Vroegsignalering en de opvolging van 300 meldingen is een bedrag nodig van 228.000 euro structureel. Op langere termijn is de verwachting dat door stevig in te zetten op vroegsignalering het aantal trajecten voor de aanpak van complexe schulden zal verminderen.

Onderstaand worden de taken van het Meldpunt Vroegsignalering kort samengevat.

Triage Meldpunt

Maandelijks ontvangt het meldpunt de meldingen van betalingsachterstanden van schuldeisers. Deze worden vergeleken, gefilterd en verrijkt met informatie die (mogelijk) al voorhanden is. Voor Capelle is de verwachting dat aan 300 meldingen opvolging wordt gegeven.

Opvolging

Als uit de triage bij het meldpunt blijkt dat er meldingen bij zitten van Capellenaren die al bekend zijn, bijvoorbeeld doordat zij een re-integratie traject volgen, dan worden zij langs die lijn benaderd. Anderen worden outreachend benaderd om in een zo vroeg mogelijk stadium te kunnen interveniëren. Elke melding levert een plan van aanpak op.

Nazorg en evaluatie casusregie

Naast de procesregie die het meldpunt uitvoert op de plannen van aanpak, doe zij dit ook ten behoeve van nazorg. In de nazorg is sprake van een ‘warm contact’ tussen (voormalig) cliënt en ondersteuner. Onafhankelijk daarvan wordt nagevraagd wat de ondersteuning heeft opgeleverd en of het bereikte resultaat duurzaam is gebleken.

Regievoering ketenaanpak

De brede schuldenaanpak is onderdeel van de integrale aanpak. Daarbij zijn verschillende partijen betrokken die uitvoering geven aan de Wet inburgering, de Wmo, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Jeugdwet en de Participatiewet. In de praktijk blijkt dat regievoering door het meldpunt noodzakelijk is om te voorkomen dat mensen in een traject ‘buiten beeld’ raken en de beschikbare ondersteuning niet wordt benut.

Benchmark en verantwoording

In het bijzonder voor de brede schuldenaanpak zijn mogelijkheden om te benchmarken met de informatie van de NVVK. De resultaten van de beschreven aanpak, zowel van het meldpunt, de opvolging, de nazorg, de evaluatie casusregie en de ketenaanpak leveren informatie op om het werkproces te monitoren en bij te sturen

3.1.3 Uitvoerende partijen

We zetten voor de opvolging van de meldingen professionals in die van meerdere organisaties c.q. verbonden partijen afkomstig zijn waardoor de samenwerking op de werkvloer direct tot stand komt. Deze betrokken medewerkers hebben kennis en ervaring met de registratiesystemen om in afstemming met het meldpunt te bepalen van welke inwoners waarvan al meldingen binnen komen, bekend zijn.

Door de stapsgewijze uitbreiding van het werkproces vroegsignalering, zowel aan de kant van het aantal schuldeisers als aan de kant van de aantallen meldingen en huisbezoeken, is er in de eerste maanden ruimte om de werkprocessen beter op elkaar af te stemmen, samenwerkingsafspraken te maken en knelpunten op te lossen.

De start en vooral de uitbouw van de vroegsignalering is afhankelijk van het aantal schuldeisers dat deelneemt en daadwerkelijk meldingen doorgeeft aan het meldpunt. Deze meldingen dienen conform de termijnen opgevolgd te worden, dus dienen de schulddienstverleners beschikbaar te zijn. Met de uitvoerende partijen worden afspraken gemaakt over de beschikbaarheid van hulpverleners die de meldingen opvolgen.

De effecten van de stapsgewijze uitbreiding van het aantal schuldeisers zijn divers en kan leiden tot:

- uitbreiding van het bereik van de doelgroep;
- (nog) sneller bereiken van de doelgroep;
- breder inzicht in de aard en omvang van de problematiek ‘achter de voordeur’;
- inzicht in de noodzaak om sneller onderdelen van schulddienstverlening in te zetten;
- inzicht in de noodzaak om (eerst) andere hulpverlening in te zetten.

3.2 Ketensamenwerking

We sluiten aan bij de huidige structuur in de ketensamenwerking. Dat betekent dat procesregie is belegd bij het meldpunt Vroegsignalering en de casusregie bij het sociaal wijkteam. De volgende partijen leveren hun expertise:

- Stichting Welzijn Capelle, een maatschappelijk werker die ook casusregisseur is;

- GR IJsselgemeenten een medewerker voor de schuldenaanpak vanuit enerzijds 'werk' en anderzijds 'inkomen'.
- Samen 010 een medewerker die gespecialiseerd is in het begeleiden van budgetmaatjes.

4 Financiële vaardigheden

Onderdeel van de brede schuldenaanpak is het versterken van financiële vaardigheden. Dit gebeurt door de diversiteit in het hulpaanbod te verbreden waardoor meer maatgerichte ondersteuning mogelijk wordt. Daarnaast verbeteren we de toegang tot schulddienstverlening.

De volgende onderdelen worden daarbij ingezet:

- preventie versterken en intensiveren;
- de toegang tot schulddienstverlening vereenvoudigen;
- budgetbeheer, bewind en begeleiding ontwikkelen;
- schuldsanering inzetten als onderdeel van schuldregeling;
- nazorg.

Naast bovenstaande thema's is het belangrijk specifieke aandacht te besteden aan het ondersteunen van statushouders, jongeren en ondernemers in schuldsituaties. Vooruitlopend op de nieuwe Wet inburgering, waarin statushouders worden voorbereid op financiële zelfredzaamheid, wordt gerichte financiële educatie ontwikkeld. Een aanpak voor ondernemers in schuldsituaties is al langer gewenst maar vereist specifieke kennis en ervaring die op dit moment nog niet beschikbaar is in Capelle. In 2020 verschijnt een inventarisatie van best-practices en beproefde methoden die landelijk beschikbaar en voor Capelle toepasbaar zijn.

4.1 Preventie

Het is belangrijk dat we financiële educatie verbreden en verdiepen naar financiële preventie. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.

Bij deze verbreding en verdieping wordt ook aandacht besteed aan voorlichting over het hebben van schulden en over de toegang tot en het aanbod van schulddienstverlening. In juli 2019 heeft Capelle zich reeds aangesloten bij de landelijke campagne Kom uit je schuld die zich hierop richt.

4.2 De toegang

De toegang tot de schulddienstverlening ligt bij de Stichting Welzijn Capelle die deze verantwoordelijkheid bij haar oprichting heeft meegekregen waarbij aangegeven is dat dit in nauwe samenwerking met de GR IJsselgemeenten en Samen 010 wordt uitgevoerd. Dit uitgangspunt blijft van toepassing, Stichting Welzijn Capelle voert casusregie op de trajecten en maakt daarbij gebruik van de mogelijkheden van ketenpartners.

Om deze rol op een goede manier te kunnen vervullen, dienen ook andere maatschappelijke organisaties die actief zijn in het sociaal domein de schuldenproblematiek te (leren) herkennen en op de juiste manier op de juiste plek te krijgen. Ook partijen die in de minder formele sfeer een rol vervullen in het sociaal domein, zoals bijvoorbeeld de kerken, wijkwinkels en Administratie cafés, worden hierbij betrokken.

4.3 Budgetbeheer, bewind en begeleiding

Een belangrijke reden om budgetbeheer en begeleiding als instrument in de brede schuldenaanpak in te zetten is om de kosten voor de gemeente voor bewindvoering terug te dringen. In de huidige situatie zijn twee vormen van budgetbeheer beschikbaar:

- inhouden van vaste lasten bij bijstandsuitkeringen;
- beschermingsbewind dat door de rechter is beschikt en door de gemeente dient te worden vergoed aan privaat georganiseerde bewindvoerders.

Tussen deze twee uitersten is een scala aan vormen van budgetbeheer denkbaar die goedkoper zijn dan bewindvoering en beter aansluiten bij de doelstelling om mensen meer financieel zelfredzaam te maken. Door diverse vormen van budgetbeheer te realiseren ontstaan mogelijkheden om beschermingsbewind te voorkomen of sneller af te bouwen naar lichtere en goedkopere vormen van ondersteuning. Om dit te realiseren:

- dient budgetbeheer in diverse varianten beschikbaar te zijn⁹ teneinde mogelijkheden te hebben om het continuüm te kunnen vullen tussen de huidige vorm (vaste lasten betalen vanuit de bijstandsuitkering) en beschermingsbewind, zoals dat door de rechtbank kan worden opgelegd.
- dienen afspraken te worden gemaakt met bewindvoerders waarmee goede ervaringen zijn opgedaan. De afspraken betreffen het gericht werken naar afschaling van de bewindvoering richting lichtere ondersteuning, bevorderen van financiële vaardigheden en de kwaliteit van de dienstverlening. Het voorbeeld zoals toegepast in Zaanstad biedt voor Capelle een passend model om uit te werken.
- wordt verbinding gezocht met de rechtbank om de lijst van, door de gemeente kwalitatief voldoende geachte, bewindvoerders te delen en de rechtbank te verzoeken de lijst te hanteren voor het toewijzen van beschermingsbewind.

Het wetsvoorstel dat gemeenten adviesrecht geeft bij de beoordeling van de aanvraag om schuldenbewind toe te kennen zal de sturing op de inzet van bewindvoering vergemakkelijken. Het wetsvoorstel is in concept gereed, maar heeft nog aanpassing. De datum van inwerkingtreding is echter nog niet bekend.

Ten behoeve van de vraag of Capelle bewindvoering zelf uit gaat voeren worden eerst de uitkomsten van een rechtszaak over dit thema afgewacht om te vernemen of deze aanpak wettelijk is toegestaan.

De implementatie van budgetbeheer vereist een aantal stappen:

1	Besluit of budgetbeheer (in alle varianten) wordt ingekocht of zelf (c.q. door een of meer verbonden partijen) uitgevoerd	September
2	Op basis hiervan het werkproces (re)organiseren	Oktober, november, december
3	Formele en informele ketenpartners informeren over de toegang en uitvoering van de brede schuldenaanpak	December
4	Werkwijze in beginperiode goed 'inregelen' met partners	Januari, februari

4.3.1 Sturen op bewindvoering

Financiële problemen zijn voor iemand al stressvol genoeg. Wanneer een Capellenaar zijn complete financiële zelfstandigheid uit handen geeft aan een derde, moet dit eerst leiden tot stabiliseren en ontzorgen van de persoon. Daarna dient het vervolg gericht te zijn op het zo veel als mogelijk (her)ontwikkelen van de financiële vaardigheden van de inwoner. Dit gebeurt in de praktijk niet altijd. Daarom is het maken van afspraken met bewindvoerders waarmee goede ervaringen zijn opgedaan van belang. Centraal daarin staat de houding van de bewindvoerders om bewind zo snel als mogelijk af te bouwen en de financiële zelfstandigheid van bewoners te herstellen. Zij moeten daarbij wel het vertrouwen hebben dan hun cliënten een goed alternatief ter beschikking hebben. Bij gebrek aan alternatieven in de huidige situatie en omdat in het systeem geen prikkel zit om de

⁹ Zie bijlage ... voor een uitwerking van de varianten

dienstverlening z.s.m. te beëindigen, dient hierop actief gestuurd te worden. Een voorbeeld waarnaar gekeken kan worden is de intentieverklaring die de gemeente Zaanstad afsluit met bewindvoerders. Deze afspraken moeten in hoofdlijn leiden tot duidelijkheid voor inwoners over de betrokken partijen en wie waarvoor verantwoordelijk is, meer maatwerk en onderlinge afstemming en een efficiëntere samenwerking. Samen krijgen de partijen een beter inzicht in de problemen van een inwoner. Het wordt makkelijker om te bepalen of bewindvoering (nog steeds) het juiste middel is om die inwoner te helpen of en wanneer afschaling van de bewindvoering mogelijk is.

De implementatie loopt parallel aan die van budgetbeheer:

1	Bewindvoerders uitnodigen voor overleg	September
2	Bijeenkomst ketenpartners en bewindvoerders	Oktober
3	Ondertekenen intentieverklaringen	November
4	Monitoring ervaringen en resultaten van de afspraken	Vanaf november

Voor het maken met afspraken met bewindvoerders en ten behoeve van schuldsanering is in 2019 een bedrag van 35.000 euro begroot. De verwachting is dat hiervan in 2019 5.000 euro wordt ingezet. Het verdient aanbeveling om de resterende middelen over te hevelen naar 2020 ten behoeve van de ontwikkeling van prestatie-indicatoren voor regie, monitoring en verantwoording.

4.4 Schuldsanering

Schuldbemiddeling c.q. schuldregeling wordt al uitgevoerd door de GR IJsselgemeenten/Sociale zaken. Schuldsanering is soms te verkiezen boven schuldbemiddeling maar kan door de strikte criteria^[1] voor deelname slechts bij een klein percentage van de schuldregeling worden toegepast. Bij een schuldsanering is de schuldenaar in één keer van al zijn schuldeisers af en heeft nog maar één schuldeiser: de kredietverlener. Gebleken is dat gemiddeld 95% van de schuldenaren zijn saneringskrediet terugbetaalt. De genoemde criteria om het instrument van schuldsanering in te zetten dienen met de kredietverlener vastgesteld te worden. Op basis van ervaringen in andere gemeenten, streven we naar het realiseren van 20 schuldsaneringen per jaar. Als een schuldsanering niet mogelijk blijkt, blijft de schuldregeling de best passende oplossing.

Daarnaast dient een overeenkomst te worden afgesloten met een kredietverlener en het werkproces van de schuldregeling aangesloten te worden op de schuldbemiddeling. De pilot Schuldenfonds Jongeren wordt onderdeel van de werkwijze bij schuldsanering. De criteria die op de pilot Schuldenfonds Jongeren van toepassing zijn, worden aangesloten bij de criteria en afspraken van de schuldsanering in brede zin.

1	Opstellen criteria schuldsanering in relatie tot schuldbemiddeling	September
2	Keuze voor een kredietverlener	Oktober
3	Implementeren afspraken en werkproces	November, december
4	Product schuldsanering is beschikbaar	Januari

^[1] Zie ook 'versterking schuldenaanpak', Schut, oktober 2018 pagina 20

Voor 20 schuldsaneringen per jaar dient een borgstelling van € 37.000 te worden begroot.

4.5 Nazorg

Om te voorkomen dat Capellenaren die ondersteuning hebben gehad bij schuldenregelingen en/of het versterken van de financiële vaardigheden terugvallen na afloop van een traject, wordt bij de afronding een 'contract' opgesteld waarin inwoner en ondersteuner afspreken of en zo ja op welke wijze zij contact onderhouden. Op die manier wordt gebruik gemaakt van de vertrouwensband die is ontstaan en de inwoner een korte lijn houdt met zijn/haar ondersteuner. Dit kan zowel een professional als een vrijwilliger zijn.

Voor de nazorg is vanaf 2020 een bedrag van 8.000 euro nodig. Deze middelen worden gedekt vanuit het armoedebudget dat vanaf 2020 door het rijk wordt verruimd.

4.6 Uitval

Als iemand die gebruik maakt van een schuldregeling of schuldsanering zich niet aan de afspraken met betrekking tot afbetaling houdt, wordt betrokkene voor drie jaar uitgesloten voor een nieuwe regeling of sanering. In een dergelijke situatie wordt de betrokkene niet losgelaten. Er blijven mogelijkheden voor schulddienstverlening en vormen van ondersteuning vanuit andere wetgeving (Wmo, Jeugdwet) om te voorkomen dat het komt tot huisuitzetting of afsluiting van water, energie e.d. Deze mogelijkheden worden actief ingezet als betrokkene hiermee instemt. In situaties waarin een schuldenaar buiten beeld raakt, kan deze via vroegsignalering weer in beeld komen en worden opnieuw afspraken gemaakt voor ondersteuning in een nieuw plan van aanpak.

4.7 Betrokken partijen in de keten

Bij het bevorderen van de financiële vaardigheden zijn de volgende uitvoerende partners betrokken:

- GR IJsselgemeenten/Sociale zaken
- Stichting Welzijn Capelle
- Samen010
- Bewindvoerders
- Eventueel partijen die budgetbeheer uitvoeren
- Kredietverlener ten behoeve van de schuldsanering

Deelproduct	GR SoZa	Welzijn Capelle	Samen010	Extern
Toegang		x		
Budgetbeheer		x		budgetbeheerder
Begeleiding		x	X	
Bewindvoering	x			geselecteerde bewindvoerders
Schuldregeling SHV	x			
Schuldsanering	x			kredietverlener
Nazorg		x	x	

Bij de onderdelen bewindvoering, schuldregeling en schuldsanering, die primair uitgevoerd worden door de GR IJsselgemeenten/Sociale Zaken, blijft de casusregie en eventuele begeleiding bij Stichting Welzijn Capelle. Het is namelijk van belang dat het principe van 1 casus, 1 plan, 1 regisseur van toepassing blijft. De monitoring op de processen en de resultaten blijft bij het meldpunt van de afdeling Samenleving van de gemeente.

4.8 Monitoring, verantwoording en communicatie

Evenals bij vroegsignalering worden voor de deelproducten en de resultaten die daaruit voorkomen kengetallen en indicatoren gebruikt zodat de monitoring, sturing en verantwoording op een goede wijze kan plaatsvinden.

De verschillende deelproducten voor de bevordering van de financiële vaardigheden zijn nog niet zo ver uitgewerkt als bij vroegsignalering. De werkprocessen worden gemonitord en hiervoor worden indicatoren opgesteld. Het meldpunt (unit Frontlijn, afdeling Samenleving) is verantwoordelijk voor de monitoring van de meldingen die via de vroegsignalering binnen komen. Welzijn Capelle voert de casusregie over de plannen van aanpak voor het bevorderen van de financiële vaardigheden. Zij koppelt de resultaten van de interventies in de brede schuldenaanpak terug aan het meldpunt. De unit Maatschappelijke Zorg en Participatie van de afdeling Samenleving is verantwoordelijk voor de interpretatie van de informatie uit de werkprocessen en de vertaling naar beleid.

De uitgangspunten in de voorbereidingsfase voor de deelproducten zijn afgeleid van NVVK kengetallen. Per deelproduct zijn in de afgelopen jaren generieke c.q. algemene kengetallen ontwikkeld voor de inzet van tijd en/of middelen. Per gemeente verschilt de inrichting van de keten van schulddienstverlening hetgeen leidt tot specifieke kengetallen en indicatoren voor Capelle. Voorbeelden van de NVVK kengetallen zijn opgenomen in bijlage 5 waar de onderbouwing van de begroting voor de aanvulling van (deel)producten is weergegeven. Ook de inzet van een screeningsinstrument voor de intake bij schulddienstverlening is in de begroting opgenomen.

5 Organisatie

De procesregie en de monitoring van de brede schuldenaanpak liggen bij het meldpunt Vroegsignalering, de casusregie bij het sociaal wijkteam. Ten behoeve van de activiteiten in de implementatiefase wordt een begeleidingscommissie gevormd, bestaande uit de managers van de gemeente Capelle, Stichting Welzijn Capelle en de GR IJsselgemeenten/Sociale zaken. Voor overleg over casuïstiek en knelpunten in de uitvoering wordt een Preventie overleg ingericht.

5.1 Ketenoverleg

Bij de implementatie van vroegsignalering en de nieuwe deelproducten ter bevordering van financiële vaardigheden zijn zowel de gemeente Capelle als uitvoerende partijen, waaronder primair de GR IJsselgemeenten/Sociale Zaken, Stichting Welzijn Capelle en Samen 010 betrokken. Gezamenlijk dienen zij een aantal werkprocessen te ontwikkelen hetgeen veranderingen binnen de eigen organisaties met zich mee brengt. Aangezien zij voor een efficiënte en effectieve uitvoering van de activiteiten van elkaar afhankelijk zijn, dienen ze in nauwe samenwerking ontwikkeld te worden. Dit gebeurt in het Preventie overleg. In dit overleg worden tevens knelpunten, signalen en ervaringen uit de praktijk besproken en opgepakt.

De uitvoering van de brede schuldenaanpak wordt aangestuurd door de begeleidingscommissie waarin de gemeente en managers van uitvoerende organisaties zitting hebben om veranderingen ‘in de lijn’ en in relatie tot andere werkprocessen scherp in beeld te houden. De begeleidingscommissie monitort de voortgang van de implementatie van vroegsignalering en de nieuwe onderdelen, stuurt bij waar nodig en bespreekt en voert acties uit naar aanleiding van ‘opgeschaalde’ aspecten of thema’s uit het preventie-overleg. In dit overleg zitten uitvoerend medewerkers samen met medewerkers van het meldpunt vroegsignalering. Waar mogelijk worden afspraken vertaald naar (prestatie) indicatoren per partner en voor activiteiten die door middel van ketensamenwerking tot stand komen.

Ten aanzien van de bekendheid van de schuldenaanpak en het bereik van de doelgroep en de maatschappelijke partners van de brede schuldenaanpak wordt een communicatieplan opgesteld.

5.2 Planning implementatie (overzicht)

Onderstaande tabel is een samenvatting van de eerder beschreven deelproducten.

	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.	Jan.'20
Financiële Educatie*	R	R	R	R	R	R	R
Vroegsignalering	V	V	B	I	IR	IR	R
Toegang		V	B	I	I	I	R
Budgetbeheer		V	B	I	I	I	R
Bewindvoering afspraken		V	B	I	I	R	
Schuldsanering		V	B	I	I	I	R
Nazorg		V	B	I	I	R	

* de ontwikkeling van Financiële Educatie is reeds opgepakt

V: Voorbereiding; B: Besluitvorming; I: Implementatie; R: Realisatie; IR: bij vroegsignalering worden schuldeisers stap voor stap betrokken bij het meldpunt.

Bovenstaande planning is gebaseerd op de voorbereidende werkzaamheden die in juli en augustus 2019 zijn verricht.

6 Financiën

De investering voor vroegsignalering en de onderdelen van het bevorderen van financiële vaardigheden is verdeeld naar incidentele kosten ten behoeve van voorbereiding en implementatie en structurele kosten voor de uitvoering en realisatie.

6.1 Voorbereiding en implementatie

De voorbereiding en implementatie van vroegsignalering en de nieuwe onderdelen voor de bevordering van de financiële vaardigheden is gestart met het opstellen van het voorliggende actieplan waarin is opgenomen welke voorbereidende activiteiten in de periode juli tot en met december zijn/worden uitgevoerd en welke kosten daarvoor zijn begroot.

Bij de voorjaarsnota 2019 is 50.000 euro beschikbaar gesteld voor de voorbereiding en implementatie van de brede schuldenaanpak. Voor de opvolging van de motie bewindvoering van 13 november 2017 is een bedrag beschikbaar van 35.000 euro.

6.2 Benodigd vanaf 2020

Er is gekozen om zo veel mogelijk aan te sluiten bij bestaande structuren en deze verder te versterken en op onderdelen uit te breiden. Er ligt immers al een goede basisstructuur, met een meldpunt Woningontruiming XL dat omgevormd wordt tot een meldpunt Vroegsignalering en de sociaal wijkteams. Om te bepalen welke aanvullende capaciteit noodzakelijk is, is uitgegaan van de landelijke normen voor NVVK.

Voor de huidige aanpak van de schuldenproblematiek zijn middelen beschikbaar vanuit het Armoedebudget van 170.000 euro in 2019, 153.000 euro in 2020 en 43.000 euro in 2021 en verder.

Voor de uitbreiding en versterking van de brede schuldenaanpak is een bedrag begroot van 270.000 euro in 2020 en 417.000 euro in 2021 en verder.

Met de inzet van deze middelen kan ook opvolging worden gegeven aan de aanbevelingen van de Rekenkamer.

De middelen die structureel benodigd zijn voor de brede schuldenaanpak (bij gelijkblijvend prijsniveau) zijn als volgt:

	2019	2020	2021 e.v.	Dekking
Vorbereiding en implementatie brede schuldenaanpak	€ 50.000			6225611
Opvolging motie bewindvoering	€ 35.000			6225611
Budgetcoach uit eenmalige middelen van het rijk	€ 75.000	€ 80.000		6225611
Inzet budgetmaatjes	€ 10.000	€ 20.000	€ 20.000	6225611
Vroegsignalering		€ 30.000		6225611
Lidmaatschap NVVK		€ 7.500	€ 7.500	6225611
Inzet screeningsinstrument		€ 7.500	€ 7.500	6225611
Totaal (dekking bestedingen armoedebeleid)	€ 170.000	€ 145.000	€ 35.000	
Vroegsignalering		€ 198.000	€ 228.000	Aanramen begroting 2020
Budgetcoach			€ 80.000	Aanramen begroting 2020
Budgetbeheer		€ 80.000	€ 80.000	Aanramen begroting 2020
Schuldsanering			€ 37.000	Aanramen begroting 2020
Totaal benodigd		€ 278.000	€ 425.000	
Af: uit armoedebudget		€ 8.000	€ 8.000	6225611
Af: voordeel bewindvoering			PM	6225559
Totaal aan te ramen bij begroting 2020		€ 270.000	€ 417.000	

Onderstaand worden de belangrijkste posten toegelicht.

Budgetmaatjes

Voor de uitbreiding van de diensten van de Budgetmaatjes van Samen 010 vanaf 2020 is reeds 10.000 euro voorzien als structurele dekking naast de bestaande inzet van 10.000 euro voor begeleiding van vrijwilligers. Bij uitbreiding van de brede schuldenaanpak waaronder de vroegsignalering is voorzien dat meer vrijwilligers nodig zijn die wij door Samen 010 willen laten werven, trainen en begeleiden.

Budgetcoach

Vanuit eenmalige middelen van het rijk voor de versterking van de schuldenaanpak is voor 2020 voor de inzet van een budgetcoach bij Welzijn Capelle 80.000 euro beschikbaar (2019: 75.000 euro). Vanaf 2021 dienen deze middelen structureel te worden aangeraamd.

Vroegsignalering

Voor het Meldpunt Vroegsignalering en de opvolging van 300 meldingen is een bedrag nodig van 228.000 euro structureel. Op langere termijn is de verwachting dat door stevig in te zetten op vroegsignalering het aantal trajecten voor de aanpak van complexe schulden zal verminderen. In onderstaande tabel zijn de kosten uitgesplitst naar de taken van het Meldpunt.

Vroegsignalering	
Triage meldpunt	€ 40.000
Opvolging 300 meldingen	€ 110.000
Nazorg en evaluatie casusregie	€ 28.000
Regievoering ketenaanpak	€ 35.000
Benchmark en verantwoording	€ 15.000
	€ 228.000

Budgetbeheer en bewindvoering

Voor de uitbreiding van budgetbeheer is vanaf 2020 een bedrag van 80.000 euro nodig. Daar tegenover staat de verwachting dat de kosten van bewindvoering op termijn kunnen worden teruggedrongen. Een voorzichtige schatting is dat de kosten van bewindvoering in 2020 gestabiliseerd kunnen worden en in 2021 met 10% kunnen afnemen. Dit is echter afhankelijk van de medewerking van de bewindvoerders en de rechtbank en van de invoering van het adviesrecht. Deze post is om deze redenen als PM in het financieel overzicht opgenomen.

Schuldsanering

Er dienen middelen te worden begroot voor de borgstelling bij niet (volledig) terugbetaling van saneringskrediet. Om maximaal 20 cliënten per jaar te laten deelnemen aan het saneringskrediet dient een bedrag te worden begroot van 37.000 euro.

Regie, monitoring en verantwoording

Voor de uitvoering van regie, monitoring (waaronder de benchmark met NVVK-cijfers) en verantwoording inzake de brede schuldenaanpak (waaronder de nieuwe regietaken in het Meldpunt Vroegsignalering) is een bedrag nodig van 80.000 euro.

Nazorg, NVVK en screeningsinstrument

De structurele inzet van nazorg betreft alle bestaande en nieuwe trajecten. Hiervoor is naar verwachting een bedrag van 8.000 euro nodig. Daarnaast verdient het aanbeveling dat Capelle lid wordt van de NVVK (7.500 euro per jaar) teneinde gebruik te kunnen maken van benchmark informatie, in het bijzonder ten behoeve van goede monitoring. Voor de inzet van een screeningsinstrument voor schuldhulpverlening is 7.500 euro per jaar begroot.

Bijlage 1 Definities en beschrijving van begrippen volgens NVVK

Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening.

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 vermogen te beheren. Tevens kan bewind worden ingesteld om redenen van verkwisting of het hebben van problematische schulden. Bewind is ook mogelijk als verwacht wordt dat een persoon binnen afzienbare tijd in één van de bovengenoemde toestanden zal verkeren.

Budgetbeheer omvat alle activiteiten in het kader van het beheren van de inkomsten van de klant en het verrichten van betalingen, overeenkomstig het vastgestelde budgetplan. Budgetbeheer kan een bijdrage leveren aan het integraal oplossen of beheersbaar maken van bestaande financiële problemen en het voorkomen van nieuwe financiële problemen.

Budgetcoaching ondersteunt de klant bij het opdoen van kennis en vaardigheden waardoor hij op een verantwoorde manier met zijn geld leert om te gaan.

Schuldsanering c.q. herfinanciering: Herfinanciering heeft tot doel een financieringsovereenkomst tot stand te brengen tussen de schuldenaar en de kredietverstrekker, waarmee de vastgestelde vordering(en) ineens en voor 100% wordt(en) voldaan. Tot de doelen van herfinanciering worden geschaard het verminderen van de lastendruk (in termen van vermindering van rente en verlenging van looptijd) voor een schuldenaar en het overzichtelijk maken van de totale schuldenlast door het minimaliseren van het aantal schulden en schuldeisers.

WSNP: Als het niet lukt om samen met een schuldhulpverlener tot een minnelijk akkoord te komen met de schuldeisers, dan wordt de rechter gevraagd om een oplossing: het wettelijke traject via de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp).

Beschrijvingen van de verschillende onderdelen van schulddienstverlening zijn terug te vinden op www.nvvk.eu

Bijlage 2 Vergelijking Actieplan met aanbevelingen Rekenkamer

In onderstaande tabel is opgenomen hoe de aanbevelingen uit het Rekenkamerrapport Niet zonder schuld in –de uitvoering- van het Actieplan zijn verwerkt.

Actieplan	Rekenkamer
Meldpunt vroegsignalering, w.o: uitbreiden aantal partijen voor het doorgeven van signalen van vroegsignalering; aansluiten bij de werkwijze van het Meldpunt Woningontruiming XL; opvolging van de meldingen door een team van hulpverleners die op huisbezoek gaan.	1c. verbeter vroegsignalering door meer organisaties signalen over betalingsachterstanden te laten doorgeven. 1d. zorg voor adequate aanpak van signalen van vroegsignalering door de huishoudens actief en meerdere maken te benaderen schulddienstverlening. 2a. preventie van schuldenproblematiek door verbeteren van vroegsignalering.
Versterken en uitbreiden van financiële educatie naar financiële preventie, inclusief voorlichting over het hebben van schulden en over de toegang tot en het aanbod van schulddienstverlening. In juli 2019 heeft Capelle zich reeds aangesloten bij de landelijke campagne Kom uit je schuld.	1b. direct op de doelgroep gerichte campagne om schulddienstverlening bekend te maken. 2b. meer gerichte financiële educatie.
Hanteren van 1 toegang en hierop afstemmen van de werkprocessen van de betrokken partijen.	3. biedt een gelijkwaardige en goede toegang voor elke cliënt. 4a. hanteer het principe van 1 toegang. 4b. casusregie, 1 vaste hulpverlener. 4c. warme doorverwijzing tussen GR en Welzijn. 4d. 1 systeem voor Welzijn en GR met gezamenlijke dossiers. 4e. cliënt volgen bij uitstroom naar de Wspn.
Budgetondersteuning op maat: Aanbrengen van meer variatie in budgetbeheer om te komen tot een sluitend aanbod van het betalen van vaste lasten tot beschermingsbewind	2c. inzetten van budgetbeheer bij huishoudens met dreigende problematische schulden.
Bewindvoering: afspraken met bewindvoerders over het (her)ontwikkelen van financiële vaardigheden en de kwaliteit van de dienstverlening.	
Schuldregeling / sanering: onderbrengen van schulden (van onder meer jongeren) bij één schuldeiser: een kredietbank.	
Nazorg: invoeren van een nazorgcontract tussen hulpverlener en cliënt.	5. Versterk nazorg na uitstroom traject.
Regie, monitoring en verantwoording: De procesregie en de monitoring van de brede schuldenaanpak liggen bij het meldpunt Vroegsignalering, de casusregie bij het sociaal wijkteam. Ten behoeve van de activiteiten in de implementatiefase wordt een begeleidingscommissie gevormd, bestaande uit de managers van de gemeente Capelle,	6a. adequate prestatie-indicatoren en monitoringsafspraken met GR en Welzijn 6b. inzichtelijk maken van ervaringen en behoeften cliënten. 6c. actieve beoordeling prestaties GR en Welzijn 6d. leveren cijfers benchmark Armoede en Schulden.

<p>Stichting Welzijn Capelle en de GR IJsselgemeenten/Sociale zaken. Voor overleg over casuïstiek en knelpunten in de uitvoering wordt een Preventie overleg ingericht. Afspraken over verdeling taken en verantwoordelijkheden; opstellen, verzamelen en interpreteren kengetallen en indicatoren; benchmark resultaten; aanpassen werkprocessen.</p>	
<p>Nog niet in voorzien. We wachten landelijk onderzoek af naar omvang en samenstelling doelgroep.</p>	<p>1a. onderzoek naar de grootte en samenstelling van de doelgroep</p>

Bijlage 3 Prestatie-indicatoren vroegsignalering

Voor de uitvoering van vroegsignalering zijn prestatie-indicatoren overgenomen uit het plan van aanpak Vroegsignalering. Er is onderscheid gemaakt tussen registratie die minimaal nodig is om prestatie indicatoren te genereren en registratie van items die nuttig kunnen zijn bij de verdere ontwikkeling maar ongewenste administratieve druk bij de implementatie opleveren.

Te registreren items bij de implementatie:

- Het aantal meldingen van betalingsachterstanden of beslag op inkomen, per melder;
- Het aantal meldingen waarop geen actie wordt ondernomen, met reden;
- Het aantal meldingen waarbij wel contact is gezocht maar geen contact gelegd kon worden met reden;
- Het aantal meldingen waarop wel actie is ondernomen, met resultaat;
- Het aantal meldingen waarbij een afspraak is gemaakt en de financiële situatie na een half jaar;
- Hoogte betalingsachterstand bij melding, uitgesplitst naar soort schuld;
- Het aantal klanten dat nog niet bekend was bij Schuldhulpverlening of overige hulpverlening.
- Periodiek overzicht van het aantal en totale hoogte van de betalingsachterstanden en duur van die achterstand;
- Geslaagd contact: er is een diagnose, een Plan van Aanpak (PvA) en waar nodig een overdracht;
- Percentage cliënten waarvoor (binnen de gestelde termijn) een PvA wordt vastgesteld.

Bovenstaande items volgen rechtstreeks uit het werkproces van:

- Meldingen door schuldeisers
- Verwerking van meldingen door het meldpunt
- Bevindingen van lopers bij het opvolgen van meldingen

De volgende prestatie indicatoren kunnen eventueel worden meegenomen in de implementatie van andere onderdelen van de brede schuldenaanpak, dit ter beoordeling van de samenwerkende partijen:

- Gemiddeld bedrag dat wordt opgehaald door aanvragen voorzieningen;
- Snelheid waarmee betaling lopende termijnen weer in gang is gezet;
- Snelheid waarmee aflossing achterstallige betalingen in gang is gezet;
- Aantal cliënten in traject (Budgetbeheer, Beschermingsbewind, Huur inhouden op uitkering, Aanvragen voorzieningen, Hulp thuisadministratie, Betalingsregeling, Schuldhulpverlening, Overige hulpverlening).
- Aantal overdrachten aan deurwaarder.
- Aard problematiek.

Bijlage 4 Varianten in budgetbeheer

We ontwikkelen (deel)producten voor budgetbeheer om budgetondersteuning op maat te kunnen bieden:

- budgetbeheer basis door tijdelijk of voor langere tijd de betaling van vaste lasten over te nemen, ook voor mensen die geen bijstandsuitkering hebben;
- budgetbeheer plus door bij een schuldsanering (drie jaar) de vaste lasten te betalen en (alleen) leefgeld beschikbaar te stellen;
- budgetbeheer totaal door voor een langere periode op vrijwillige basis het financiële beheer over te nemen. Dit is een vorm van bewindvoering waarbij een eigen bijdrage van een cliënt aan de orde is.

De deelproducten worden ingezet als maatwerkproduct om de kans van slagen van het hele traject van schulddienstverlening te vergroten en om inwoners met financiële problemen te ondersteunen voor wie beschermingsbewind een te zwaar middel is. Het biedt diverse niveaus van budgetbeheer, al dan niet in combinatie met budgetcoaching/begeleiding. De inzet ervan draagt bij aan het creëren en borgen van financiële stabiliteit (en rust) en het bevorderen van financiële vaardigheden. De inzet van de deelproducten gebeurt altijd op basis van de afspraken in het plan van aanpak.

Daarnaast zorgen de deelproducten voor preventie van het onnodig inzetten van beschermingsbewind door een lichter en goedkoper alternatief te bieden. Het is tevens een alternatief voor inwoners die nu beschermingsbewind hebben, maar voor wie dit een te zwaar middel is. Zij hebben hiermee de mogelijkheid om (ook na afloop van een geslaagde schuldregeling) de overstap naar een maatwerkproduct te maken. De resultaten hiervan moeten zijn:

- Inzet van het niveau budgetbeheer dat het beste aansluit bij de situatie van de inwoner.
- De doorbetalingen van de (vaste) lasten worden correct en tijdig uitgevoerd en de inwoner krijgt zijn inkomen correct en tijdig uitgekeerd. Dat wil zeggen: er ontstaan geen betalingsachterstanden op lasten die vanuit het budgetbeheer worden doorbetaald.
- De schulden worden tijdig en correct afgelost en de inwoner ontvangt zijn inkomen op tijd. Er zijn geen betalingsachterstanden bij schuldeisers die onder de regeling zijn gebracht.
- Het ingezette deelproduct (inclusief coaching) draagt bij het bevorderen van financiële vaardigheden en schuldenrust bij de inwoner. Coaching wordt daarbij ingezet als tijdelijk instrument. In aanvang altijd door een professional, waar mogelijk met ondersteuning van een Budgetmaatje die de ondersteuning zo mogelijk kan continueren als coaching voldoende effect heeft gehad.
- De deelproducten worden ingezet zolang ze noodzakelijk zijn, anderzijds wordt voortdurend bezien welke vorm van ondersteuning het best passend is. Een lichtere vorm als doorbetalingen vanuit de Participatiewet uitkering is hierbij nadrukkelijk ook een optie.

Bijlage 5 Bestaande en benodigde capaciteit

De bestaande capaciteit is weergegeven per eind 2019 aan de hand van de uitgevoerde ondersteuning.

Ketenpartner	Deelproducten	cliënten ¹⁰	Opmerkingen
Unit Frontlijn	Registratie informatie	nvt	Alleen voor vroegsignalering
GR	Aanmelding en intake	532	Blijft vooralsnog onveranderd
IJsselgemeenten	Schuldregelingen	445	
	Vaste lasten inhouden	268	
Welzijn Capelle	Aanmelding	677	Ook wijkcoaches leveren een bijdrage aan schuldenaanpak (aanmelding, intake) evenals buurtmoeders en vrijwilligers Admicafe's en wijkwinkels (totaal 202 cliënten) Ingekocht bij Plangroep (pilot)
	Intake Budgetcoach en Coach financiële preventie	347	
	Budgetbeheer	25	
Samen 010	Budgetmaatjes		
Bewindvoerders ¹¹	Beschermingsbewind	550	6300 verstrekkingen

Afhankelijk van de besluiten die genomen worden, zal capaciteitsuitbreiding bij één of meerdere partners aan de orde zijn. Om de aanvullende capaciteit te kunnen bepalen is per deelproduct (definitie NVVK) weergegeven wat de benodigde capaciteit is. De daarbij in vet aangegeven deelproducten worden aan de brede schuldenaanpak in Capelle toegevoegd. De overige deelproducten worden uitgevoerd met inzet van de huidige capaciteit.

Deelproduct	NVVK norm	Kosten in 2020*	Toelichting
Vroegsignalering	7 uur	€ 455	Voor 300 cliënten in Capelle
Aanmelding	30 minuten	€ 33	Vrijwel altijd een combinatie
Intake en Plan van Aanpak	8 uur	€ 520	
Informatie en advies	6 uur	€ 390	Lichtste vorm van budgetcoaching
Nazorg	15 minuten	€ 16	Kosten per contact
Stabilisatie			
• Budgetbeheer	19 uur	€ 1235	Variatie 12-26 uur
• Beschermingsbewind	24 uur	€ 1560	
• Budgetcoach	12 uur	€ 780	Variatie 6-18 uur
Herfinanciering (schuldsanering)	4 uur	€ 260	t.b.v. kredietbank
Schuldregeling	9 uur	€ 495	Een schuldregeling wordt na een jaar gecontroleerd
	Hercontrole 4 uur	€ 220	
WSNP verklaring	3 uur	€ 165	Ten behoeve van de rechtbank

*er zijn twee tarieven van toepassing, een tarief voor gespecialiseerd agogisch personeel (€ 65 per uur) en een tarief voor gespecialiseerd administratief personeel (€ 55 per uur).

¹⁰ Het betreft totale aantallen, niet het aantal cliënten per jaar aangezien een deel van de trajecten meerjarig is

¹¹ Bewindvoering wordt extern ingekocht