

Versie dd. 9 juli 2012

Concept

Beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2012-2015

In dit beleidsplan wordt de richting van de gemeentelijke schuldhulpverlening van de gemeente Den Helder voor de periode 2012-2015 vastgelegd.

Samenvatting

Met de komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening heeft de gemeente de schuldhulpverlening die zij haar inwoners biedt opnieuw bekeken. De basis is en blijft een integrale aanpak waarbij een goede balans is tussen preventieve activiteiten en trajecten. Gekeken wordt naar de achterliggende oorzaken en multi-problematiek en niet alleen naar de schulden zelf.

Bij de aanpassing van het bestaande beleid schuldhulpverlening zijn de volgende factoren van belang:

- toename van aanvragen als gevolg van de economische crisis
- nieuwe doelgroepen, waaronder hoogopgeleiden en inkomens boven modaal
- schuldsituaties worden steeds complexer
- verplichtingen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
- lokale en landelijke bezuinigingen

Door mensen te ondersteunen hun financiële situatie weer op orde te krijgen en hen te leren financieel zelfstandig te zijn, wordt armoede bestreden en hebben mensen meer mogelijkheden om actief te participeren in de samenleving.

Uitgangspunt voor de schuldhulpverlening is dat wij het mogelijk maken dat mensen zelfredzaam zijn. De ondersteuning die de gemeente op het gebied van schuldhulpverlening biedt is erop gericht de klant financieel zelfstandig te maken. Daarbij staat de eigen verantwoordelijkheid van de klant centraal.

Dit betekent dat de huidige werkwijze wordt aangepast door meer maatwerk te leveren. Goede dienstverlening staat of valt bij een juiste diagnose. Vervolgens is het de kunst om een oplossing op maat te bieden. De passende oplossing bestaat lang niet altijd uit een schuldregeling. Wanneer een klant zich bij de gemeente aanmeldt voor ondersteuning bij financiële problemen, brengt de regisseur schuldhulpverlening het probleem in beeld, informeert en adviseert de klant. Het gesprek heeft een integraal karakter, er wordt gekeken of andere hulpverleningsinstanties moeten worden ingeschakeld. Indien een klant voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een schuldhulpverleningstraject, gaat de klant door naar de Kredietbank Nederland. Deze organisatie voert het stabilisatietraject uit, stelt een plan van aanpak op voor de klant voor een regeling voor het volledig of gedeeltelijk afbetalen van de schulden en voert deze uit.

Alleen klanten die volledig schuldregelingsrijp zijn komen in aanmerking voor een schuldbemiddelingstraject. Er dient sprake te zijn van een stabiele situatie, er is een inkomen waarmee schulden kunnen worden afgelost en de klant heeft een sterke motivatie om aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen.

Verder wordt door de gemeente nagegaan of ingekochte producten op het gebied van schuldhulpverlening nog noodzakelijk zijn. Alle klanten worden gescreend en op basis van de uitkomsten wordt bepaald of de ingezette producten voor hen moeten worden voortgezet.

Uiteindelijk moet de aangepaste werkwijze leiden tot minder aanvragen om schuldhulpverlening en minder crisisinterventies, maar ook tot een beteugeling van kosten.

Inhoudsopgave:

1. Inleiding	4
2. Nieuwe wet en gevolgen	6
2.1 Schuldhulpverlening is een wettelijke taak	6
2.2 Gevolgen	6
3. Missie en visie	8
3.1 Missie	8
3.2 Visie	8
3.3 Doel van de schuldhulpverlening	8
3.4 Uitgangspunten voor schuldhulpverlening	9
4. Preventie en voorlichting	10
5. Trajecten schuldhulpverlening	11
5.1 Rechten en plichten van de klant	11
5.2 Maximale termijn wachttijd	11
5.3 Brede toegankelijkheid	12
5.4 De producten	12
5.5 De integrale benadering van de schuldhulpverlening	13
6. Gewenste resultaten, streefcijfers	14
6.1 Wat hebben we in 2011 gedaan?	14
6.2 Wat willen we in de komende periode bereiken?	14
7. Kwaliteitsborging	15
8. Financieel	16
Bijlage I: Afkortingen	17
Bijlage II: Ketenpartners	18

1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Schuldhulpverlening 2012-2015. Het beleidsplan is een vervolg op de beleidsnotitie "Schuldhulpverlening in de gemeente Den Helder is samen doen" uit 2007, waarin de basis is gelegd voor een integrale aanpak van schulden in Den Helder.

Er zijn verschillende interne en externe ontwikkelingen die vragen om een herijking van het huidige schuldhulpverleningsbeleid:

- met ingang van 1 juli 2012 is de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht
- er is sprake van een toenemend aantal hulpvragers
- schuldsituaties worden steeds complexer
- we hebben te maken met lokale en landelijke bezuinigingen

Het huidige systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering (inclusief re-integratie) staat onder grote druk. In Nederland is er steeds minder geld voor professionele ondersteuning en begeleiding, terwijl de behoefte aan ondersteuning juist groeit. Er is een ander systeem nodig waarbij de overheid er enerzijds naar streeft om verbeteringen door te voeren en anderzijds een groter beroep doet op de burger, op de professionele partners, op solidariteit en zorgen voor elkaar.

De gemeente neemt haar bewoners minder bij de hand en stimuleert ze om ook verantwoordelijkheid te nemen voor de zorg aan anderen. Dit nieuwe denken is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- mensen hebben regie over hun eigen oplossing; wat kunnen zij wèl (eigen kracht)
- mensen kunnen, al dan niet met hulp, zelfstandig blijven functioneren (zelfredzaamheid)
- mensen doen mee vanuit de eigen mogelijkheden en vanuit wederkerigheid (actief burgerschap)

Deze uitgangspunten vormen in Den Helder de basis van de organisatievisie 2012-2015 "Wij maken het mogelijk". Wij maken het mogelijk dat inwoners zelfredzaam zijn. De dienstverlening organiseren wij efficiënt en de klant staat centraal.

Dit heeft ook gevolgen voor de visie van de gemeente als het gaat om hulp bij financiële problemen. De ondersteuning van de gemeente is dan ook tijdelijk van aard en is er op gericht om de klant weer de regie over zijn financiële situatie terug te geven.

Als gevolg van de economische crisis neemt de financiële problematiek in Nederland toe. Uit cijfers blijkt dat ruim een kwart van de huishoudens in Nederland met schulden of betalingsachterstanden kampt. Aangenomen dat betalingsachterstanden een eerste indicatie zijn dat een huishouden structurele financiële problemen heeft of gaat krijgen, zoeken steeds meer huishoudens met betalingsproblemen de weg naar een schuldhulpverlenende organisatie.

In 2011 meldden zich in Den Helder 553 mensen voor schuldhulp. Opvallend is dat de doelgroep verandert. Schulden zijn niet langer alleen een probleem van de minima; ook tweeverdieners en mensen met een bovenmodaal inkomen vragen om hulp. Zo bleek in Den Helder dat in 2011 van de groep mensen die hulp vroegen, 35% tot de groep uitkeringsgerechtigden, behoorde. Met deze verandering van doelgroep wordt het schuldenprobleem waar een oplossing voor gevraagd wordt ook complexer. Verder wordt hier in de gemeente geconstateerd dat de bewindvoeringskosten sterk groeien. Naast een verantwoord beleid willen we ook een beteugeling van de kosten.

Ondanks de toenemende complexiteit van de hulpvraag en de verwachte toename in het aantal verzoeken, wordt er van rijkswege wel een verplichting opgelegd maar wordt er geen extra geld beschikbaar gesteld om die verplichting zorgvuldig uit te voeren. Als gevolg van de Wgs zijn gemeenten verplicht om integrale schuldhulpverlening te organiseren. Het wordt aan de gemeenten overgelaten hoe ze die hulp inrichten.

Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat de schuldhulpverlening een integraal karakter heeft, waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het hanteerbaar maken van een schuldenprobleem, maar ook naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan. Op grond van de Wgs moet de gemeente haar beleid betreffende integrale schuldhulpverlening vastleggen in een beleidsplan voor een periode van vier jaar. De gemeente is verplicht schuldhulpverlening en preventie, inclusief nazorg aan haar bewoners aan te bieden. Gemeenten kunnen meer dan tevoren sturen op de integrale schuldhulpverlening.

De regering beoogt het minnelijk traject van schuldhulpverlening meer en effectiever te benutten teneinde de druk op de schuldsanering krachtens de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) te verminderen en meer gevallen al in het minnelijk traject op te vangen. Door de economische crisis is gebleken dat situaties van problematische schulden van burgers zich frequenter voordoen en een beroep op schuldhulpverlening in de komende jaren verder zal toenemen.

In Den Helder is al vijf jaar sprake van vastgesteld, integraal beleid op het gebied van schuldhulpverlening, in de lijn van het wetsvoorstel. Het nieuwe voorgestelde beleid borduurt daar feitelijk op voort. Door meer aandacht te geven aan preventie zal de vraag om ondersteuning bij het oplossen van schulden, afnemen en zijn er minder producten van de Kredietbank nodig. Degenen die recht hebben op schuldhulpverlening, zullen hiervoor in aanmerking komen. Het voorgestelde beleid zal, met in achtneming van de wettelijke verplichtingen, vertaald dienen te worden in beleidsregels. Deze zullen worden voorgelegd aan het college van B&W.

De schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door het Bureau Schuldhulpverlening van de afdeling Publiekzaken van de Gemeente Den Helder.

Bij de uitvoering van de schuldhulpverlening werkt de gemeente conform de gedragscode van NVVK, zijnde de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland.

Gemeentelijke schuldhulpverlening omvat het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op het hanteerbaar maken van schulden, alsmede nazorg. Wanneer in dit beleidsplan wordt gesproken over schulden, gaat het over een situatie waarin een persoon onvoldoende in staat is om aan zijn of haar betalingsverplichtingen te voldoen. Het hebben van schulden, bijvoorbeeld in de vorm van een (hypothecaire) lening hoeft niet problematisch te zijn. Het wordt pas problematisch als iemand onvoldoende middelen heeft om zijn rente en aflossing of andere rekeningen, zoals de zorgverzekering of energierekening (tijdig) te betalen.

De definitie van integrale schuldhulpverlening zoals geformuleerd door de NVVK luidt als volgt: "Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een verzoeker bij het vinden van een oplossing voor financiële problemen, de eventuele oorzaken ervan en de omstandigheden die een oplossing in de weg staan, evenals het voorkomen dat problematische schulden ontstaan (preventie)".

Het beleid, zoals in dit plan uiteengezet wordt, moet het de gemeente mogelijk maken om ook de komende jaren passende ondersteuning te bieden aan iedere burger van Den Helder met een financieel probleem. Dat die ondersteuning op een andere manier geboden zal worden dan de wijze waarop dat in het verleden gewoon was, is daarbij evident. Het uitgangspunt is te streven naar een dienstbare gemeente, met eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid als basis (Coalitieprogramma 2011-2014 Eenheid in Verscheidenheid). Ook op het terrein van hulp bij financiële problemen is het noodzakelijk om de geboden ondersteuning te kantelen, waarbij de noodzakelijke hulp niet alleen door de gemeente zelf geboden wordt, want daarvoor zijn de benodigde middelen te beperkt. Het is een samenspel tussen klant en verschillende ketenpartners, om de benodigde ondersteuning op het juiste moment aan de klant te geven.

2. Nieuwe wet en gevolgen

De gemeente voert schuldhulpverlening uit in een complexe en dynamische omgeving. Dit hoofdstuk bevat een korte toelichting op de belangrijkste ontwikkelingen.

2.1 Schuldhulpverlening is een wettelijke taak

Met ingang van 1 juli 2012 is de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening van kracht. Met uitzondering van artikel 5: Moratorium en artikel 11: Wijziging van de Wet op het financieel toezicht; deze artikelen treden op een later stadium in werking.

De Wgs is een kaderwet waarin is uitgewerkt wat gemeenten verplicht zijn te doen. Gemeenten behouden een grote vrijheid in de wijze waarop zij hun dienstverlening vorm geven.

Belangrijke veranderingen met de komst van de Wgs zijn:

1. Er moet een beleidsplan komen:

- dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners
- dat wordt vastgesteld voor een periode van vier jaar. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.
- dat de hoofdzaken bevat van het uit te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.

2. Gemeenten mogen schuldhulpverlening weigeren aan personen die fraude hebben gepleegd of al eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening.

3. Wachtlijsten mogen niet langer dan vier weken zijn en bij een crisissituatie maximaal drie dagen. Deze maximale wachttijd geldt tussen de eerste melding en het vaststellen van de hulpvraag.

4. Er moet verplicht een aanpak komen voor het managen van doorlooptijden en termijnen.

5. De opzet van schuldhulpverlening moet integraal zijn en er moet een effectieve samenwerking zijn met ketenpartners.

6. Gemeenten dienen handvatten aan te reiken en mogen eisen stellen aan de schuldenaren. Dit moet ook in het beleidsplan worden opgenomen.

7. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is van toepassing op de schuldhulpverlening:

- burgers kunnen voortaan in bezwaar en beroep als ze het niet eens zijn met een besluit betreffende de schuldhulpverlening
- de termijnen van de Awb gelden
- als termijnen overschreden worden, kunnen burgers beroep doen op de Wet Dwangsom

2.2 Gevolgen

Integrale aanpak

De inwerkingtreding van de wet heeft voor gemeenten een aantal consequenties. De belangrijkste is dat de gemeente moet voorzien in een integrale aanpak. Dat wil zeggen dat er in het aanbod van schuldhulpverlening niet alleen aandacht is voor de financiële problematiek van een schuldenaar maar ook voor eventuele -daarmee samenhangende- onderliggende problematiek.

Het kan bijvoorbeeld gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid of de verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang om die oorzaken die aan het ontstaan van de schulden hebben bijgedragen weg te nemen, of op te lossen. Kortom om een goed schuldhulpverleningstraject op te zetten en uit te voeren is het van belang om samen met de schuldenaar de belemmeringen en drempels weg te nemen.

Dit alles in samenwerking met andere professionele hulpverleningsinstanties. Ook hierbij geldt dat de aansluiting met gemeentelijk beleid en ketenpartners van essentieel belang is om een structurele oplossing en hulpverlening aan te bieden.

Bovendien omvat integrale schuldhulpverlening ook activiteiten gericht op preventie om problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen door bijvoorbeeld voorlichting,

vroegsignalering, bestrijding van niet gebruikte budgetbegeleiding, alsmede het verlenen van nazorg om te voorkomen dat schuldenaren opnieuw met problematische schulden te maken krijgen.

Schuldsituaties worden steeds complexer

Veel schuldenaren die hulp zoeken hebben vaak niet alleen financiële problemen maar ook andere immateriële problemen. Ook de complexiteit van schuldsituaties neemt toe. Er is vaker sprake van steeds ingewikkelder multi-problematiek. Crediteuren worden steeds harder in hun opstelling en schuldenaren vragen steeds vaker om hulp voor complexe financiële producten zoals ingewikkelde aandelenpakketten of hypotheke. Naarmate een schuldsituatie complexer is, kost het de gemeente meer tijd om een passende oplossing te bieden.

Het stelsel van schuldhulpverlening zal echter niet alle problemen op het terrein van schulden kunnen voorkomen of oplossen. De overheid kan en wil niet alles reguleren. Burgers, maatschappelijke organisaties, schuldeisers en schuldbemiddelaars hebben hierin hun eigen verantwoordelijkheid. De overheid kan immers niet in alle gevallen voorkomen dat mensen onverantwoorde financiële risico's nemen en niet elk schuldhulpverleningstraject zal tot een duurzame oplossing leiden. Ook zal onverantwoorde kredietverlening niet altijd voorkomen kunnen worden. Het is voor een goed functionerend stelsel van schuldhulpverlening noodzakelijk dat alle partijen hun verantwoordelijkheid waarmaken. Wanneer dat gebeurt, is het mogelijk stappen te zetten richting een effectievere schuldhulpverlening.

3. Missie en visie

De missie en de visie op schuldhulpverlening gaat uit van de organisatievisie “Wij maken het mogelijk”. Het beleidsplan sluit aan bij de Helderse Sociale Structuurvisie uit 2011, waarin wordt aangegeven welke sociale kernkwaliteiten de gemeente ziet, welke ontwikkelingen worden verwacht en welke beleidsrichtingen daarbij wenselijk zijn.

3.1 Missie

De missie die aan de Sociale Structuurvisie ten grondslag ligt en dus feitelijk ook de missie is waarop dit beleidsplan is gestoeld, is als volgt geformuleerd:

Missie:
Bevorderen zelfredzaamheid.

De sociale voorzieningen van de gemeente zijn ondersteunend en faciliterend. De eigen verantwoordelijkheid van burgers staat voorop. Met betrekking tot integrale schuldhulpverlening gaat de gemeente uit van een preventieve benadering. Dit wordt vorm gegeven door het actief, vroegtijdig en adequaat omgaan met en het oppakken van signalen.

3.2 Visie

De visie op de klant kan, net zoals in de Helderse Sociale Structuurvisie, als volgt geformuleerd worden:

Visie:
Niet langer uitgaan van wat mensen niet (meer) kunnen, maar kijken wat mensen kunnen en willen leren.

Iedereen kan iets en is waardevol voor zichzelf, zijn omgeving en de samenleving. Het denken in de mogelijkheden van de klant én het overtuigen van de klant om die mogelijkheden in te zetten, is het startpunt van onze schuldhulpverlening.

3.3 Doel van de schuldhulpverlening:

De volgende doelstelling voor schuldhulpverlening wordt gehanteerd:

Doel:
Het opheffen en voorkomen van problematische schulden door middel van het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van burgers, het hanteerbaar maken van schuldensituaties en waar mogelijk de burger te laten werken aan een schuldenvrije toekomst.

Burgers dienen zo snel als mogelijk in aanmerking te komen voor een passend aanbod teneinde:

- a. schulden te voorkomen (preventie en nazorg)
- b. bedreigende schulden beheersbaar te maken
- c. ondersteuning te krijgen bij het oplossen van schulden
- d. de financiële competenties te vergroten, zodat gedragsverandering mogelijk wordt

Daarbij wordt verwacht dat hulpvragers zich naar vermogen inzetten om uit de schulden te raken en te blijven. Hulp zal worden geboden aan inwoners die problematische schulden hebben waarbij op grond van en diagnose naar het soort klant en het soort schulden, hulp op maat zal worden geboden. De geboden schuldhulpverlening is voor de klant niet vrijblijvend. Van de klant wordt verwacht dat deze zich volledig inzet voor het slagen van de minnelijke schuldhulpverlening. Waar acute uithuiszetting

en/of afsluiting van gas/water/licht dreigt, zal de hoogste prioriteit worden gegeven aan klanten die dit treft.

3.4 Uitgangspunten voor schuldhulpverlening:

Het uitgangspunt van de organisatievisie “Wij maken het mogelijk” is de basis voor de schuldhulpverlening. Alle ondersteuning die de gemeente op dit terrein biedt is erop gericht de klant financieel zelfstandig te maken.

Mede op basis van de missie en visie zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd op grond waarvan de gemeente de schuldhulpverlening vormgeeft :

- De eigen verantwoordelijkheid van de verzoeker staat centraal

Bij alle sociale voorzieningen van de gemeente en haar partners staat de eigen verantwoordelijkheid van de burger centraal. In het kader van de schuldhulpverlening is dat niet anders. Men is zelf verantwoordelijk voor het ontstaan van de schulden en voor het oplossen daarvan. Op enig moment heeft de hulpvrager de controle over de financiën verloren en het doel van de schuldhulpverlening is om de hulpvrager te ondersteunen bij het herpakken van die controle op een dusdanige wijze dat de hulpvrager weer zelfredzaam wordt.

De schuldhulpverlening is voor de klant niet vrijblijvend. Van de klant wordt verwacht dat deze zich volledig inzet voor het slagen van de schuldhulpverlening. De gemeente zal tijdens het schuldhulpverleningstraject de klant maximaal blijven aanspreken op de eigen verantwoording voor het probleem. Wat de klant zelf kan oplossen, moet hij zelf oplossen. De sociale omgeving van de klant zal, waar mogelijk, hierbij ingeschakeld worden. De ondersteuning van de gemeente is erop gericht om de klant te helpen bij het nemen van zijn verantwoordelijkheid voor zijn financiële problemen.

Wanneer financiële zelfredzaamheid niet haalbaar is zal een oplossing gezocht worden. Dit kan in de vorm van beschermingsbewind zijn. Een andere mogelijkheid is dat de hulpvrager na het eind van het traject gebruik blijft maken van budgetbeheer, maar dit dan zelf betaalt.

De gemeente voert de hulpverlening niet zelfstandig uit, maar werkt nauw samen met ketenpartners. Voor een overzicht van de ketenpartners zie bijlage I.

- Het stimuleren van participatie in de samenleving

Een problematische schuld is een belangrijke belemmerende factor voor (volwaardige) participatie en kan leiden tot sociale uitsluiting. Het uitgangspunt van het WMO beleid, het participatiebeleid en het minimabeleid van de gemeente Den Helder is het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van inwoners belemmeren. Het is namelijk uit sociaal oogpunt niet aanvaardbaar en economisch niet verantwoord wanneer mensen buiten de samenleving staan. Om deze redenen wordt ook met het beleid schuldhulpverlening door de gemeente Den Helder geïnvesteerd in het vergroten van de participatie van de inwoners van deze gemeente.

- Samenwerking met ketenpartners

Gedrag van de klant en onderliggende problematiek in het leven van de klant zijn vaak de oorzaak van een financieel probleem. De oplossing voor dat probleem van de klant ligt dus ook vaak bij het veranderen van dat gedrag of het wegnemen van die onderliggende problematiek. Gezien de aard en omvang van deze problemen, kan de gemeente de noodzakelijke ondersteuning bij deze problemen niet altijd zelf aanbieden. De gemeente heeft daar de hulp van haar ketenpartners bij nodig. De gemeente stimuleert waar mogelijk de samenwerking met betrokken ketenpartners. De gemeente wil met hen goede afspraken maken over de taken, de verantwoordelijkheden en de regie. Verder dienen er afspraken te worden gemaakt op het gebied van vroegtijdige signalering.

- Vrijwilligers bieden ondersteuning tijdens het traject

In de praktijk blijkt de professionele dienstverlener veel tijd kwijt te zijn met relatief simpele zaken, zoals uitleggen hoe een formulier ingevuld moet worden of welke papieren nodig zijn bij het compleet maken van een aanvraag om ondersteuning. Nagegaan wordt welke mogelijkheden er zijn om vrijwilligers in te zetten om op die plekken in het traject ondersteuning te bieden. Voorbeelden zijn een formulierenbrigade of een maatjesproject. Vrijwilligers bieden op die manier tegelijkertijd vertrouwen en regelmaat aan de klant, en verlichting van werklast aan de professional.

4. Preventie en voorlichting

Een belangrijk onderdeel van de schuldhulpverlening is preventie en voorlichting.

Het voorkomen van schulden en het vroeg ondervangen hiervan voorkomt dat personen in problematische schuldsituaties terecht komen. Het is belangrijk dat bewoners weten waar ze terecht kunnen op het gebied van schuldhulpverlening en dat de drempel tot het zoeken van hulp zo laag mogelijk is. Daarnaast moeten ook de stappen bekend zijn wat personen zelf kunnen doen wanneer zij schulden hebben. Het Nibud en de NVVK hebben hiervoor een website ter beschikking gesteld, www.zelfjeschuldenregelen.nl. Op deze site krijgen personen inzicht in de situatie en hoe dit op te lossen met behulp van een (persoonlijk) stappenplan.

En inmiddels kunnen bewoners met hun vragen over inkomen en wonen terecht bij Het Geldkompas, die te benaderen is via de website van de gemeente Den Helder.

Samen met de ketenpartners wil de gemeente realiseren dat mensen in een zo vroeg mogelijk stadium worden bereikt en dat hen laagdrempelige en passende ondersteuning wordt geboden. Voor deze passende zorg wordt o.a. aansluiting en afstemming gezocht met andere instellingen binnen de gemeentegrenzen. Zo krijgen de regisseurs schuldhulpverlening van de Woningstichting en stichting Woontij betalingsachterstanden door.

Tijdens de intake van een nieuwe klant (voor een uitkering) wordt kritisch bekeken of er sprake is van financiële problemen. Deze klanten worden direct aangemeld voor schuldhulpverlening.

Verder wordt aansluiting gezocht bij het re-integratiebeleid waarbij schuldhulpverlening geen belemmering mag zijn om aan het werk te gaan, of te participeren in de samenleving. Ook is er aansluiting bij het Stedelijk Kompas beleid waarbij door gemeenten, zorgkantoren, en andere betrokkenen ondersteuning gegeven wordt aan mensen die dak-of thuisloos zijn of dat dreigen te worden. De gemeente zorgt in dit kader voor een effectieve signalering en toeleiding tot opvang en zorg, een adequaat opvangvoorzieningsniveau, collectieve ziektekostenverzekering en toereikende schuldhulpverleningstrajecten.

Het bereik onder ouderen en chronisch zieken/gehandicapten is relatief laag. Nagegaan zal worden op welke wijzen deze groepen extra prioriteit kunnen krijgen. Te denken valt aan:

- voorlichtingsactiviteiten op plekken waar deze doelgroepen komen
- voorlichtingsactiviteiten gericht op professionele en vrijwillige ondersteuners en de naaste omgeving, aansluitend op het WMO beleid

Wanneer het gaat om het kunnen omgaan met geld, gaat het vooral om:

- betrokkenen te helpen hun eigen financiële huishouding te kunnen voeren
- hen te leren alert te zijn op valkuilen
- werken aan gedragsverandering ter voorkoming van (nieuwe) schulden

Het leren uitkomen met je beschikbare budget dient een integraal onderdeel te zijn van schuldhulpverlening. Het heeft uiteindelijk weinig zin om uiteindelijk schulden te saneren wanneer betrokkenen niet leren in het vervolg nieuwe schulden te voorkomen. Voor dit doel worden budgetteringscursussen georganiseerd door stichting De Wering en Nibud. Onderdeel van het schuldhulpverleningstraject is dat de klant zich verplicht een dergelijke cursus te volgen.

5. Trajecten schuldhulpverlening

In de kadernota 2013-2016 “De stad vooruit helpen” is als voornemen opgenomen te besparen op de kosten van de schuldhulpverlening en dit te realiseren door de schuldhulpverlening anders te organiseren en in te vullen.

De gemeente Den Helder heeft op dit moment 512 klanten, die in een schuldhulpverleningstraject zitten. Bij elk traject zijn kosten gemoeid. Onder andere voor de inzet van budgetbeheer. Ondanks de onmisbaarheid van budgetbeheer, kleeft er ook een risico aan het product. Vanwege de aard van het instrument is budgetbeheer namelijk ook een inbreuk in de eigen verantwoordelijkheid van de klant. Het past niet bij de visie van de gemeente Den Helder op schuldhulpverlening dat er gedurende het hele traject budgetbeheer wordt ingezet. Het uitgangspunt is dat de gemeente het mogelijk maakt dat de klant financieel zelfredzaam wordt, waarbij de dienstverlening efficiënt is. Om na te gaan of ingekochte producten nog noodzakelijk zijn worden alle klanten gescreend en op basis van de uitkomsten wordt bepaald of de ingezette producten moeten worden voortgezet. Gekeken wordt hoe we de inzet ten behoeve van de meest zelfredzame klanten kunnen minimaliseren.

Met de voorgestelde aangepaste werkwijze trachten we echter niet de hulp te beperken of groepen hulpvragers uit te sluiten, maar juist een passender aanbod te bieden aan een brede groep hulpvragers: meer doen met minder. Goede dienstverlening staat of valt bij een juiste diagnose. Vervolgens is het de kunst om een oplossing op maat te bieden. De passende oplossing bestaat lang niet altijd uit een schuldregeling.

Hieronder wordt in het kort de werkwijze en wat we willen bereiken, beschreven:

5.1 Rechten en plichten van de klant

Problematische schulden zijn een belemmerende factor voor (volwaardige) participatie.

Schuldhulpverlening kan deze belemmeringen wegnemen.

Maar schuldhulpverlening is voor de klant niet vrijblijvend. Van de klant wordt verwacht dat deze zich volledig inzet voor het slagen van de minnelijke schuldhulpverlening. Tijdens het schuldhulpverleningstraject worden de rechten, maar ook de plichten van de klant vastgelegd. De schuldhulpverlening krijgt een meer dwingend karakter. Daartoe wordt gebruik gemaakt van een overeenkomst waarin enerzijds de gemeente zich verplicht tot hulpverlening en anderzijds de voorwaarden en verplichtingen van de klant duidelijk worden vastgelegd. Wanneer de klant niet meewerkt aan de voorwaarden die de gemeente stelt en zich niet aan de afspraken houdt, kan de hulpverlening worden beëindigd. De beëindiging van een schuldhulpverleningstraject wordt schriftelijk gemotiveerd. Naast de mogelijkheid van bezwaar en beroep, kan de klant een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman, de gemeente en bij de ingehuurd ketenpartner die de schuldhulpverlening uitvoert.

De klanten:

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

5.2 Maximale termijn wachttijd

Lange wacht- en doorlooptijden hebben een negatieve invloed op de motivatie van de klant om mee te doen aan een schuldhulpverleningstraject. Beperking van wacht- en doorlooptijden is positief voor de bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldhulpverleningstraject en draagt bij aan het voorkomen en beperken van problematische schulden. Daarnaast is het van belang dat de klant vooraf een globaal beeld heeft van de doorlooptijd en dat er rekening wordt gehouden met de individuele situatie van de klant.

In artikel 4 van de Wgs is opgenomen dat, nadat een schuldhulpvrager een verzoek heeft gedaan, de gemeente maximaal vier weken de tijd heeft om tot actie over te gaan. Een uitzondering hierop vormen de bedreigende schulden, die bijvoorbeeld betrekking hebben op de levering van energie, water of de huur van een woning. Hiervoor is een maximale wachttijd van drie dagen in de wet opgenomen.

Bij een positief besluit moet dit uiteindelijk leiden tot een individueel plan waarbij niet alleen aandacht is voor het oplossen van het schuldenprobleem, maar ook voor de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan.

Het is niet mogelijk om een maximale termijn voor de doorlooptijd vast te stellen. Deze is per klant verschillend. Het streven is om per type klant en schuldsituatie een indicatie te geven. In principe is de maximale tijd drie jaar.

5.3 Brede toegankelijkheid

Voor de effectiviteit van de schuldhulpverlening is het slecht om de toegankelijkheid ervan te beperken. Daarom is in de wet opgenomen dat de minnelijke schuldhulpverlening toegankelijk moet zijn voor natuurlijke personen die problematische schulden hebben of die voorzien op termijn mogelijk problematische schulden te krijgen. In het kader van het maatschappelijk belang is het wenselijk dat in principe iedereen wordt toegelaten tot de integrale schuldhulpverlening.

Wel is in de Wgs (artikel 3, lid 2) is opgenomen dat het college een inwoner toegang tot de integrale schuldhulpverlening kan weigeren wanneer er sprake is van recidive. Dit is het geval als een inwoner zich al meerdere keren tot de gemeente heeft gewend voor minnelijke schuldhulpverlening en het hem of haar te verwijten is dat dit geen resultaten heeft opgeleverd.

Verder is in de Wgs bepaald dat schuldhulpverlening kan worden geweigerd als de inwoner fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en de inwoner in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, is opgelegd.

Eventuele prioritering van doelgroepen en een uitwerking naar soort klant en soort schuld (leidend voor traject en doelstelling) zal worden bepaald in, door het college van B&W vast te stellen, nadere beleidsregels.

5.4 De producten

Voor de effectiviteit van de schuldhulpverlening zijn de producten die de gemeente inzet van belang. Deze producten zijn in te delen in drie categorieën:

a. advies en informatie

in een of enkele adviesgesprekken wordt de klant uitgelegd hoe hij zijn schuldsituatie zelf kan oplossen

b. het stabilisatietraject

het in balans brengen van inkomsten en uitgaven waardoor een stabiele situatie ontstaat op basis waarvan een regeling om de schulden af te betalen mogelijk is

c. een regeling om de schulden volledig of gedeeltelijk af te betalen

schuldbemiddeling, uitgebreid of beperkt budgetbeheer

De gemeente verstrekt informatie en advies over schuldhulpverlening en voert toelatingsgesprekken met klanten. Bij een melding voor schuldhulpverlening wordt de klant direct ingepland voor een gesprek. Dit advies- en/of toelatingsgesprek wordt gedaan door de regisseurs schuldhulpverlening en vindt plaats bij de afdeling Publiekszaken van de gemeente. Het gesprek heeft een integraal karakter, er wordt gekeken of andere hulpverleningsinstanties moeten worden ingeschakeld. Als dit het geval is, wordt de klant geadviseerd zich te melden bij één van deze instanties.

Tijdens de pre-intake gaat de regisseur schuldhulpverlening na of een klant voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een schuldhulpverleningstraject. Indien dit het geval is, ontvangt de klant een beschikking en de klant gaat door naar de Kredietbank Nederland. De gemeente draagt het dossier van de betreffende klant over aan de Kredietbank. Deze organisatie voert het stabilisatietraject uit, stelt een plan van aanpak op voor de klant voor een regeling voor het volledig of gedeeltelijk afbetalen van de schulden en voert deze uit. Door middel van halfjaarlijkse rapportages worden de regisseurs schuldhulpverlening op de hoogte gehouden. Of direct wanneer er sprake is van een wijziging in de situatie, de klant zich niet aan de afspraken houdt, of het hulpverleningstraject is afgerond.

5.5 De integrale benadering van de schuldhulpverlening

Bij veel klanten met problematische schulden of dreigende problematische schulden zijn de schulden niet het enige probleem. Er is vaak een samenloop met andere problemen zoals bijvoorbeeld verslavingsproblemen, relatieproblemen, problemen met het opvoeden van kinderen, werkloosheid, enz. Het geïntegreerd oplossen van deze problemen draagt bij aan het gemotiveerd houden van de klant en daarmee aan de oplossing van het schuldenprobleem. Het is van belang in te blijven zetten op een werkelijk integrale benadering van de schuldhulpverlening en daarmee het op weg helpen van klanten naar een schuldenvrije toekomst en zo een bijdrage te leveren aan de vergroting van de participatie.

Er wordt steeds meer maatwerk ontwikkeld. Hierbij is de samenwerking met onze ketenpartners van belang. Dit geldt bijvoorbeeld voor gezinnen met minderjarige kinderen. Er dient zoveel mogelijk te worden voorkomen dat kinderen van schuldenaren slachtoffer worden van de situatie. Dit zal aandacht krijgen in de samenwerkingsafspraken met onder andere het Centrum voor Jeugd en Gezin en stichting Parlan.

6. Gewenste resultaten, streefcijfers

6.1 Wat hebben we in 2011 gedaan?

In 2011 hebben 553 mensen zich bij de gemeente gemeld voor ondersteuning bij hun financiële problemen. De regisseurs schuldhulpverlening hebben de klanten informatie gegeven, hen geadviseerd en met hen het probleem in beeld gebracht. Bij een deel van de aanmeldingen is de problematiek door een adviesgesprek (grotendeels) opgelost, of de klant is verwezen c.q. aangemeld bij een bewindvoerder. Van de aangemelde klanten zijn er uiteindelijk 171 (zijnde 31%) doorverwezen naar de Kredietbank. De Kredietbank voert de intake uit, waarna er wordt gewerkt aan het creëren van een stabiele financiële situatie voor de klant, zodat er op grond van die stabiliteit een schuldbemiddeling opgestart kan worden.

Op 1 januari 2012 waren er bij de Kredietbank 431 klanten in traject. In 2012 is de afdeling Publiekszaken van de gemeente gestart met heronderzoeken naar de stand van zaken, de ontwikkelingen en de geleverde producten door de Kredietbank. Op basis van de uitkomsten wordt bepaald of de ingezette producten voor de klanten moeten worden voortgezet.

6.2 Wat willen we in de komende periode bereiken?

Het algemene doel van schuldhulpverlening is het voorkomen van problematische schuldsituatie. Daarom is het belangrijk dat de doelgroep bekend is met de schuldhulpverlening en weet waar aan te kloppen. Des te eerder personen zich melden met schulden, des te groter de mogelijkheden tot een oplossing zijn. Het is makkelijker personen te helpen wanneer de schulden nog niet problematisch zijn. Een resultaat van de gemeentelijke schuldhulpverlening is dat er geen wachtlijsten zijn.

Het bereik wordt gemaximaliseerd door:

- tenminste 1x per kwartaal een publicatie in de krant uit te brengen
- jaarlijks een voorlichting te organiseren in samenwerking met de ketenpartners

Escalaties dienen zoveel mogelijk voorkomen te worden. Afsluitingen en vooral huisuitzettingen kosten de maatschappij veel geld.

Resultaten van de crisisinterventie zijn:

- in 95% van de gevallen slaagt de crisisinterventie
- in 2013 komen huisuitzettingen incidenteel voor: maximaal 5

De schuldhulpverleningstrajecten worden als zwaar ervaren. De klant moet bereid zijn tenminste drie jaar op een minimum inkomen te leven en alle inkomsten en uitgaven te verantwoorden. Men is afhankelijk van de medewerking van de schuldeisers. Ook de financiële investering van de gemeente in deze trajecten is groot, daarom is het van belang dat deze trajecten slagen.

Resultaten van de schuldhulpverleningstrajecten zijn:

- 75% van de (minnelijke) schuldregelingen slaagt
- het aantal klanten dat het aanvraagtraject zelf afbreekt neemt af met 10%

Nazorg is een belangrijk onderdeel van de schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening heeft alleen zin als het ook een gedragsverandering teweeg brengt bij de klant. Wanneer de klant het gedrag niet aanpast, is de kans groot dat deze opnieuw in de schulden terecht komt.

Doelen nazorg:

- in 2013 kunnen klanten binnen 6 maanden met het inkomen omgaan. Dat wil zeggen ze weten wat er binnenkomt en zijn zich bewust van de uitgaven.
- Het aantal mensen dat zich meldt binnen één jaar na een afgesloten traject is beperkt (maximaal 10%)

7. Kwaliteitsborging

De Wgs schrijft voor dat de gemeente in haar beleidsplan opneemt hoe zij borgt dat de uitvoering van schuldhulpverlening van goede kwaliteit is. Voor de effectiviteit van de schuldhulpverlening is het essentieel dat schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de minnelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Zij moeten er vertrouwen in hebben dat recht wordt gedaan aan hun belangen. dat de kwaliteit van de geleverde diensten goed is en dat een eventueel Wsnp-traject geen lonend alternatief is. Het vraagt zoals eerder omschreven om maatwerk en werken volgens standaardafspraken. Naast het aanbieden van maatwerk en de gestandaardiseerde afspraken is het voldoen aan aantoonbare kwaliteitseisen een toegevoegde waarde voor schuldeisers en schuldenaren. De NVVK heeft gedragscodes ontwikkeld waarin richtlijnen voor goede schuldhulpverlening opgenomen zijn. Het werken volgens deze gedragscodes levert een goede bijdrage aan de kwaliteit.

Ook het lidmaatschap van een branchevereniging op het gebied van schuldhulpverlening, maar ook op het gebied van inkomensbeheer en beschermingsbewind levert hieraan een bijdrage. De gemeente stelt bij de uitbesteding van (materiële) schuldhulpverlening lidmaatschap van een branchevereniging als eis voor de schuldbemiddelaar. Verder is het van belang dat alle partijen over voldoende capaciteit en deskundigheid beschikken.

Om de kwaliteit te kunnen meten worden de volgende acties uitgevoerd :

- Met de betrokken partijen worden duidelijke afspraken gemaakt over de te behalen resultaten.
- De partijen rapporteren over deze resultaten. Op basis van de voortgangsrapportages vindt waar nodig bijsturing plaats.
- Een kritische succesfactor op het gebied van kwaliteit is de samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen, zoals o.a. het algemeen maatschappelijk werk, overige zorgpartners en vrijwilligers.
- De samenwerking en resultaten worden door de gemeente gemonitord en ieder half jaar met de betrokken partijen besproken. Ook hier geldt: indien nodig worden er afspraken gemaakt die tot verbeterde integrale samenwerking leiden.
- Gemeente doet jaarlijks mee aan de benchmark die wordt uitgevoerd door Stimulansz, een onafhankelijke stichting die gemeenten ondersteunt bij het ontwikkelen en uitvoeren van een goed lokaal beleid voor de sociale zekerheid.
- Door de regisseurs schuldhulpverlening worden onder klanten en schuldeisers tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De uitkomst geeft een belangrijk signaal over het kwaliteitsniveau. Indien nodig kunnen ook hieruit verbeteracties volgen.

Om kwaliteit te kunnen leveren worden er ook inspanningen van de klanten verwacht. Het is niet mogelijk een goede dienstverlening te verzorgen wanneer de klant niet volledig meewerkt. Vanaf het eerste intakegesprek wordt de klant duidelijk gemaakt wat er van hem/haar verlangd wordt en wat de gemeente hierin kan betekenen. De klant heeft een inlichtingenplicht, dit houdt in dat de klant verplicht is alle inlichtingen te verstrekken die van belang zijn voor de schuldhulpverlening. Op verzoek van de gemeente maar ook ongevraagd. Daarnaast heeft de klant een medewerkingsplicht, de klant is verplicht mee te werken aan de voorwaarden die de gemeente stelt, komt op tijd en houdt zich aan afspraken. (Zie ook 5.1)

Termijnen

De (beslis) termijnen worden bewaakt door de regisseurs schuldhulpverlening en zij zijn verantwoordelijk dat de gestelde termijnen in de Awb niet worden overschreden. (Zie ook 5.2)

Wachlijstbeheer

Momenteel zijn er geen wachlijsten bij de schuldhulpverlening.

8. Financieel

Zoals in de kadernota 2013-2016 "De stad vooruit helpen" is opgenomen wordt een besparing op de kosten van de schuldhulpverlening gerealiseerd door de schuldhulpverlening anders te organiseren en in te vullen. Op dit moment wordt jaarlijks € 1,3 miljoen besteed aan de schuldhulpverlening. Er worden producten afgenomen van de Kredietbank Nederland voor € 700.000,--, bewindvoeringskosten van € 500.000,-- betaald en het voeren van regie kost € 100.000,--

Met de voorgestelde aangepaste werkwijze is het streven om in 2013 een besparing van € 350.000,-- te realiseren op de kosten van de schuldhulpverlening.

De reguliere heronderzoeken en het leveren van maatwerk aan de klant, moeten leiden tot lagere kosten van de uitvoering van de schuldhulpverlening. Aan de klant wordt die ondersteuning geboden, die nodig is om financieel zelfredzaam te worden. Naast het volgen van een budgetteringscursus kan de klant in aanmerking komen voor budgetbeheer. Gestreefd wordt om met medewerking van vrijwilligers een formulierenbrigade in te stellen om klanten via deze weg te ondersteunen. Het is de bedoeling om zo min mogelijk bewindvoerders in te zetten, zodat deze kosten worden teruggebracht. Verder zal als preventieve maatregel bij klanten, de kosten van de huur en nutsbedrijven worden ingehouden op hun uitkering.

Bijlage I

Afkortingen:

AMW: Algemeen Maatschappelijk Werk

Awb: Algemene wet bestuursrecht

Bbz: Besluit bijstandsverlening zelfstandigen

Nibud: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting

NVVK: Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

WMO: Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Wgs: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Wsnp: Wet schuldsanering natuurlijke personen

Wwb: Wet werk en bijstand

Bijlage II

Ketenpartners:

Bewindvoerders en budgetbeheerders die diensten verlenen aan inwoners van Den Helder

Stichting Blijf van mijn Lijf

Stichting Brijder

Centrum voor Jeugd en Gezin

Bureau Jeugdzorg

Stichting DNO Doen

Gerechtelijke deurwaarder

GGZ (diverse teams)

GGD

's Heeren Loo

Humanitas

Incassobureaus

Internationaal Vrouwencentrum

Juridisch loket

Koninklijke Marine (maatschappelijk werk)

Kredietbank Nederland

Landelijk Platform Schuldhulpverlening

Leger des Heils

Makelaars

Stichting MEE

Stichting Modheo

Stichting Parlan

Politie

Stichting Present

Reclassering

Triversum Den Helder

Stimulansz

UWV werkbedrijf

Veiligheidshuis

Stichting Vluchtelingenwerk

Voedselbank

Stichting De Wering

Woningstichting Den Helder

Stichting Woontij

Zelfstandigen-loket (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen)