

Beleidsplan schuldhulpverlening 2017-2020 Werk en Inkomen Lekstroom (WIL)

Leeswijzer

Voor u ligt het beleidsplan schuldhulpverlening van WIL 2017-2020. Het begint met een samenvatting, een beknopte opsomming van de inhoud van het beleidsplan. Hoofdstuk 1 geeft de aanleiding van dit beleidsplan weer. Hoofdstuk 2 vervolgt met de huidige, vooral wetenschappelijke, ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening. Hiermee worden de doelstellingen en de visie van WIL op schuldhulpverlening ondersteund en die staan in hoofdstuk 3.

Vervolgens gaat het beleidsplan dieper in op de drie onderdelen waaruit onze schuldhulpverlening bestaat. Wat WIL aan de voorkant doet, vóór de aanmelding bij schuldhulpverlening, en op welke wijze, dat is te lezen in hoofdstuk 4 'Preventie'. De invulling van het schuldhulpverleningstraject, de dienstverlening van WIL, is beschreven in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 staat de aanpak van het sluitstuk van schuldhulpverlening; de nazorg en preventie.

Tot slot zijn in de bijlagen de routekaart en de begrippenlijst te vinden.

BELEIDSPLAN IN EEN NOTENDOP

Het huidige beleidsplan schuldhulpverlening WIL is aan vernieuwing toe. Niet alleen wettelijk gezien - het beleidsplan moet eens in de vier jaar opnieuw worden vastgesteld - maar ook omdat nieuwe inzichten daartoe aanleiding geven. Onderzoek en ervaringen laten zien dat schuldhulpverlening zich meer dan ooit moet richten op gedragsverandering. Dat vraagt om een beter inzicht in en aansluiting bij de leefwereld van onze klanten. Daarnaast is WIL ook als organisatie in ontwikkeling; het lokaal aanbieden van de dienstverlening speelt daarbij een belangrijke rol. Bovendien vinden we extra aandacht voor preventie en vroegsignalering noodzakelijk. Schuldhulpverlening heeft hierop in de afgelopen jaren al flink ingezet, getuigen de pilots en projecten die in elke Lekstroomgemeente lopen.

Bovenstaande vraagt om een aanscherping van de visie op schuldhulpverlening en een aangepaste koers voor onze aanpak. WIL is in de afgelopen vier jaar gegroeid op professioneel gebied. De samenwerkingen, intern en extern, zijn steeds steviger, de kwaliteit stijgt en de visie op schuldhulpverlening groeit mee. WIL zit zagezeggend niet stil en ook de wetenschappelijke wereld en de ervaringen bij andere gemeenten ontwikkelen door.

D oelstellingen en beoogde resultaten WIL

Als gevolg van de wetenschappelijke inzichten, de doorontwikkeling naar WIL 2.0 en inzet op preventie hebben we de volgende doelstellingen en beoogde resultaten:

- Voorkomen van sociale uitsluiting en hoge maatschappelijke kosten
- Bevorderen van iemands eigen kunnen
- Voorkomen van (problematische) schuldsituaties waardoor minder schuldhulpverleningstrajecten nodig zijn.

Visie WIL

Met bovenstaande doelstellingen realiseren we onze visie:

Schuldhulpverlening WIL biedt ondersteuning bij financiële problemen waardoor inwoners van de Lekstroomgemeenten meer ruimte krijgen om te participeren en ze leren (weer) op hun eigen benen te staan. Dit resulteert in minder schuldenproblematiek en minder armoede in de samenleving

Dit doen we bij schuldhulpverlening WIL

Schuldhulpverlening houdt meer in dan het oplossen van schulden. Veel van de vooral complexe problematiek had voorkomen kunnen worden als eerder aan de bel was getrokken. In de huidige, drukke maatschappij lijkt het er meer dan ooit op dat men op zichzelf aangewezen is. Er is minder tijd voor elkaar, men voelt zich snel bezwaard en houdt daarom zijn problemen voor zich. Des te belangrijker is het dat men bewust wordt van de impact van schulden en het nut van het vroegtijdig aanpakken hiervan. Daarom zetten we bij WIL in op preventie en vroegsignalering.

Met preventie en vroegsignalering willen we zorgen dat er minder mensen schuldhulpverlening nodig hebben. Immers, de schulden worden voorkomen of gemakkelijk opgelost vóór er sprake is van schuldhulpverlening. Tegelijkertijd willen we dat WIL een organisatie is waarbij alle inwoners van de Lekstroomgemeenten kunnen aankloppen met hun financiële problemen. De ingang, de poort, van schuldhulpverlening is dan ook breed en open. We zetten in op het ondersteunen van de inwoners bij hun financiële problemen en zijn daarvoor professioneel en toegankelijk.

Samengevat zien we een grote rol voor preventie en vroegsignalering, zaken vóór de aanmelding bij schuldhulpverlening. Dit resulteert in minder aanmeldingen bij het tweede gedeelte; de schuldhulpverlening zelf. Door de lokale inzet van organisaties als Schuldhulpmaatje of Thuisadministratie is een

traject óf niet nodig óf de aanmeldingen zijn zo voorbereid dat onze consulenten gelijk aan de slag kunnen. Binnen het traject beogen we, bijvoorbeeld door middel van gemotiveerde gespreksvoering en persoonlijk contact, klanten te helpen om hun financiële zaken weer zoveel mogelijk zelf op orde te krijgen. Aan het einde van een traject is er een belangrijke, preventieve taak voor nazorg. Door nazorg houden we in de gaten of iemand, wanneer hij weer op eigen benen staat, het ook daadwerkelijk alleen redt. Dit heeft een preventieve werking omdat er indien nodig vroegtijdig ingegrepen wordt, voordat iemand zich weer zou moeten melden met schulden. Dit kan samengevat worden in onderstaande drie kolommen:

Zie bijlage *Mogelijkheden met betrekking tot SHV*.

1. WAAROM DIT BELEIDSPLAN?

In juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ingevoerd. Hiermee hebben gemeenten de verantwoordelijkheid gekregen om hun inwoners door middel van integrale schuldhulpverlening te helpen bij het voorkomen en oplossen van schulden.

Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) is de uitvoeringsorganisatie van de Lekstroomgemeenten (Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vianen). WIL heeft als gemeenschappelijke regeling namens deze gemeenten de regierol voor wat betreft schuldhulpverlening. Ook is aan WIL de wettelijke taak om eens in de vier jaar een nieuw beleidsplan vast te stellen voor de Lekstroomgemeenten.¹ Het plan bevat de hoofdzaken van het te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.

Sinds de vaststelling van het vorige beleidsplan is de wereld van schuldhulpverlening aan veranderingen onderhevig.² Steeds meer focus wordt gelegd op gedragsverandering als duurzame oplossing voor het tegengaan van schulden. Als WIL gaan we in deze bewegingen mee. Ook WIL als organisatie ontwikkelt door en mede daarom was het nu tijd voor een nieuw beleidsplan.

Doel

Dit beleidsplan heeft tot doel om richting te geven aan de uitvoering van ons beleid voor schuldhulpverlening. Consulenten schuldhulpverlening³, de Lekstroomgemeenten en diens inwoners krijgen hiermee inzicht in het beleid, de doelstellingen en visie van WIL op schuldhulpverlening. De opzet van dit stuk heeft tevens het doel bij te dragen aan de motivatie en activatie van consulenten en bestuurders om uitvoering te geven aan deze visie, als zijnde ons beleid.

Wettelijk kader

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is tevens van toepassing op schuldhulpverlening. Hierdoor voert WIL schuldhulpverlening uit volgens de algemene beginselen van behoorlijk bestuur (abbb), zoals het motiveringsbeginsel en het vertrouwensbeginsel. Zo wordt bij een aanvraag en beëindiging van een traject een beschikking afgegeven waardoor iemand tegen een besluit in bezwaar of beroep kan gaan.

2. ONTWIKKELINGEN OP HET GEBIED VAN SCHULDHULPVERLENING

We weten dat schulden niet alleen zorgen voor enveloppen van deurwaarders op een deurmat. Het hebben van schulden brengt op meerdere gebieden problemen met zich mee. Verschillende (inter)nationale rapporten delen de resultaten over de impact van financiële problemen op de gezondheid van mensen.

Grote impact van schulden op leven van schuldenaar

Lange tijd werd er geen rekening gehouden met de directe invloed die het hebben van schulden heeft op het IQ en daarmee op het gedrag van mensen. Maar het constant denken aan het feit dat je schulden hebt en het niet kunnen oplossen van die problemen veroorzaken stress. Baanbrekend onderzoek uit de VS heeft inzicht gegeven in wat stress met de cognitieve functies in iemands hersenen doet. De aantasting van deze functies kan er zelfs bij hoogopgeleide mensen voor zorgen dat ze de simpelste afspraken vergeten of belangrijke papieren per ongeluk weggooien. Op deze manier veranderen hersenen onder invloed van langdurige armoede.⁴ Het gedrag dat iemand dan laat zien, wordt vaak nog onbegrepen en gemarkeerd als bewijs dat iemand ongemotiveerd is om aan zijn problemen te werken. Gelukkig is de kennis hierover steeds meer onderwerp van gesprek en groeit ook bij professionals het besef dat het niet onwil hoeft te zijn dat er voor zorgt dat mensen hun afspraken vergeten of papieren kwijtraken. Passende ondersteuning bieden bij deze problematiek vraagt een andere blik en andere aanpak. Vaak is er namelijk ondersteuning nodig in de leefwereld van mensen, gericht op gedragsver-

1) De GR (art. 5 lid 1 en art. 7 lid 5 sub a) bepaalt dat het AB van WIL de beleidskaders voor schuldhulpverlening vaststelt

2) Meer hierover in hoofdstuk 2

3) Hierna te noemen 'consulent' / 'consulenten'

4) Using brain science to design new pathways out of poverty (2014), E.D. Babcock

andering. En dat terwijl van oudsher alleen ondersteuning in de systeemwereld wordt geboden (en gevraagd).

Leefwereld versus systeemwereld

Schuldhelpverlening is lange tijd gericht geweest op het overnemen van de problemen en het wegnemen van de regie bij de klant. Sinds de laatste jaren is de omslag dat mensen 'zelfredzamer' moeten worden, dus we nemen het niet meer over, we laten schuldenaar vooral probleemeigenaar zijn. Wanneer dit te ver doorslaat kan het zijn dat we voorwaarden creëren waar sommige mensen simpelweg niet aan kunnen voldoen. Hier botst de systeemwereld, die draait op processen, met de leefwereld, de alledaagse werkelijkheid waarin de klant zich bevindt. Het besef van het bestaan van deze twee werelden en meer oog voor de leefwereld vragen tijd en ontwikkeling. Uitgaan van een gulden middenweg is een begin. We willen niet meer alles gelijk uit handen nemen van de klant maar hem ook niet met een kluitje het riet in sturen en de deur dichthouden. Inzetten op ondersteuning zien wij daarom als zinvolle invulling van schuldhelpverlening en integrale inzet van schuldhelpverlening is hierbij cruciaal. Deze inzichten worden gesteund door recente wetenschappelijke onderzoeken.

Inzichten uit de wetenschap

De WRR roept met het rapport 'Weten is nog geen doen' (2017)⁵ op om aandacht te geven aan datgene wat men daadwerkelijk kan doen; niet alleen wat hij toch zou moeten weten en dus "zou moeten doen". Beroep op eigen verantwoordelijkheid is niet altijd realistisch hoe duidelijk het ook is uitgelegd. Mensen in armoede moeten door het invullen van veel verschillende formulieren en aanleveren van bewijzen hun inkomen regelen en dat terwijl ze al erg veel aan hun hoofd hebben. Juist sommige van deze mensen zijn gewoon niet in staat tot het kunnen omgaan met deze vooral bureaucratische rompslomp. Bewustwording van deze effecten en kennis hierover zijn belangrijk voor de professionaliteit bij afdeling schuldhelpverlening en partnerorganisaties.

Ook het rapport van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving geeft aan dat mensen sociaal 'ontzorgd' zouden moeten worden om (weer) op eigen benen te kunnen staan.⁶ Oplossingen die worden aangedragen zijn budgetbeheer, financiële educatie en begripvolle dialogen tussen helpverlener en cliënt. De G32 adviseert met hun factsheet Armoede en schulden (2017)⁷ net als de RVS, om met een laagdrempelig loket te komen en zo te zorgen dat mensen minder lang wachten om met hun problemen aan de bel te trekken.

WIL omarmt bovenstaande ideeën met betrekking tot meer aandacht voor de leefwereld van mensen met schulden. Tevens zien wij duurzame oplossingen met het inzetten op gedragsverandering bij deze mensen.⁸

Mobility mentoring

Een andere manier om dichterbij de leefwereld van mensen te komen is de inzet van mentoren. Deze methode heet 'mobility mentoring'.⁹ Hierbij wordt in gesprek met een professional (de mentor) iemand met financiële problemen eerst bewust gemaakt van de stress waar hij mee leeft. Daarna maken de klant en de mentor samen een stappenplan op verschillende terreinen van het leven (zoals geld, gezondheid, educatie, huisvesting en werk) om die stress weg te nemen. Zo werken ze aan het aanpassen van gedrag, het duurzaam oplossen van problemen en het beter maken of herstellen van de kwaliteit van leven.

Een consulent schuldhelpverlening is van oudsher al gewoon om verder te kijken dan 'alleen naar de schulden'. Immers om duurzaam uit de schulden te blijven moet helder worden waar een inkomen aan uitgegeven moet en kan worden. In die zin is tijdens een schuldhelpverleningstraject een consulent een financiële mentor. Mobility mentoring doet een stap verder en pretendeert een nog meer coachende werkwijze, niet alleen op financieel gebied maar ook op leefstijl en kwaliteit van leven.

Mobility mentoring wordt toegepast in de VS en moet anno nu nog vertaald worden naar de Nederlandse werkelijkheid. Er is al een aantal, vooral grotere gemeenten erg enthousiast om te starten waardoor er wordt gewerkt aan de Nederlandse methode. Om op de benodigde vlakken efficiënt te kunnen schakelen en als mentor te kunnen fungeren is het waarschijnlijk dat de pilots van deze methode veelal lokaal, bij bijvoorbeeld de sociale teams, starten. De expertise en de taak om te coachen op meerdere terreinen van het leven ligt voornamelijk daar. Schuldhelpverlening zal vaak één van die vlakken zijn waarop actie ondernomen moet worden. En gezien het bestaansrecht van schuldhelpverlening en het doel te ondersteunen om mensen duurzaam uit de schulden te houden, staat WIL achter het idee van mobility mentoring en gedragsverandering. WIL houdt de ontwikkelingen in de gaten en heeft de ambitie te

5) Weten is nog geen doen (2017), Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR)

6) Eenvoud loont (2017), Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS)

7) Factsheet Armoede en Schulden (2017) Stedennetwerk G32

8) Meer hierover staat in hoofdstuk 3

9) Mobility mentoring (2017), N. Jungmann & P. Wesdorp

zijn tijd een pilot starten. Doordat mobility mentoring een groter spectrum beslaat dan alleen financiën en schuldenproblematiek zien we ook dat we dit niet alleen kunnen. Als de methode verder is ontwikkeld dan gaan we met meerdere partners in een Lekstroomgemeente de handen ineen slaan om implementatie te realiseren.

Huidige ontwikkelingen bij WIL

Gegeven bovenstaande ontwikkelingen en de doorontwikkeling naar WIL 2.0 zijn we gestart met projecten, al dan niet als pilots, binnen WIL en de Lekstroomgemeenten. We zijn hiermee begonnen door goede voorbeelden elders of hoge verwachtingen van de uitkomsten. Het is nog niet zeker hoe deze projecten en initiatieven zich gaan ontwikkelen. En gezien de fasen waarin de projecten zich bevinden is niet mogelijk om er, op moment van schrijven, definitieve uitkomsten aan te verbinden. We lossen dit op door tussentijdse managementinformatie en jaarlijkse bestuursrapportages aan te bieden met daarin in beeld gebracht wat we met schuldhulpverlening doen en bereiken. Afhankelijk van de evaluaties en de wensen van het bestuur en gemeenten worden projecten aan de reguliere dienstverlening van onze schuldhulpverlening toegevoegd.

3. DE DOELSTELLINGEN EN VISIE VAN WIL

De eerder genoemde wetenschappelijk inzichten leren ons de focus te leggen op gedragsverandering en de leefwereld bij mensen. Dit heeft invloed op de manier waarop wij schuldhulp verlenen. Daarnaast is er de wetenschap dat 80 procent van de inwoners die bij sociale teams aankloppen in bepaalde mate (ook) financiële problemen heeft. Dit maakt dat wij ons ervan bewust zijn dat wij bij schuldhulpverlening slechts het topje van de ijsberg zien. Als gevolg hiervan zetten we in op (meer) lokaal werken en intensieve samenwerking met de partners in de lokale sociale teams zodat we onze dienstverlening breder kunnen aanbieden.

Door het lokale werken bieden we naast schuldhulpverleningstrajecten ook onze diensten aan op gebied van preventie. We zitten namelijk dicht bij de leefwereld van de inwoners en we zijn toegankelijker. Zo willen we er ook voor zorgen dat we eerder bij beginnende financiële problematiek te zijn, want hoe eerder hoe beter. Voorkomen of er snel bij zijn zorgt voor lagere kosten van de schulden én is beter voor de gezondheid van de klant zelf. Inzet op preventie en erkenning van de problemen vormen een groot deel van de oplossing van de schuldenproblematiek.

Doelstellingen en beoogde resultaten

Bovenstaande zorgen voor de volgende doelstellingen en beoogde resultaten van WIL op het gebied van schuldhulpverlening:

- **Voorkomen van sociale uitsluiting en hoge maatschappelijke kosten** – Schuldhulpverlening zorgt dat schulden geen belemmering meer vormen en een persoon zelf (weer) kan participeren in en bijdragen aan de samenleving. Bovendien zorgt investering in schuldhulpverlening voor besparing in maatschappelijke kosten zoals huissuitzetting, herhuisvesting, zorgkosten en extra beroep op bijstand.

Bevorderen van iemands eigen kunnen

Door schuldhulpverlening wordt een bijdrage geleverd aan een gezonde, financiële situatie en het terugdringen van de schuldenlast van inwoners. Iemand is dan (weer) in staat om zijn eigen financiële administratie bij te houden. Met de inzet op gedragsverandering wordt gerealiseerd dat dit effect duurzaam van aard is.

Voorkomen van (problematische) schuldsituaties waardoor minder schuldhulpverleningstrajecten nodig zijn

Met de inzet op preventie, vroegsignalering, lokaal werken en goede nazorg streven we ernaar om zo vroeg mogelijk bij de beginnende problematiek te zijn. Hierdoor worden problemen opgelost voordat schuldhulpverlening vereist is. Op deze wijze zorgen we er voor dat steeds minder mensen schuldhulpverleningstrajecten nodig hebben. Het aantal geslaagde trajecten bij WIL daalt omdat problemen op een andere manier, vroegtijdig worden opgelost.

Deze doelstellingen behalen we door de volgende uitgangspunten (waarmee we aansluiten bij de leidende principes van WIL¹⁰).

Uitgangspunten

- We gaan ervan uit dat voorkomen beter is dan genezen. Hoe eerder we er bij zijn, des te minder desastreus zijn de gevolgen van de schulden. Daarom bieden we onze hulp ook preventief aan en is onze nazorg goed. Zo wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.
- We bieden ondersteuning waar nodig en mogelijk. We helpen inwoners voor zover dat in hun individuele situatie mogelijk is en we bieden onze hulp actief aan. We gaan samen met de inwoner

¹⁰Achtal leidende principes geven richting en houvast, ze dragen bij aan de kwaliteit en consistentie in de dienstverlening van WIL

na wat hij nodig heeft om zelf (weer) regie te krijgen over zijn financiën, wat kan hij zelf doen en wat kunnen wij doen. Met een integrale aanpak krijgen we de juiste hulpverleners hierbij aan tafel. Op deze manier komen we tot een duurzaam resultaat.

- We leveren maatwerk. Door het gesprek aan te gaan komen we te weten wat iemand nodig heeft. Onze inwoners worden eerlijk, duidelijk en positief benaderd.
- Samen met onze lokale partners maken wij het verschil. Wanneer iemand (ook) andere hulp nodig heeft dan schuldhulpverlening zorgen we via onze WIL-generalisten voor een warme overdracht naar het sociale team of andere specialisten.
- We voeren ons specialisme, het bieden van schuldhulpverlening, optimaal uit. We zorgen dat we onze belangrijkste taak 'schuldhulp verlenen' op orde hebben en de kwaliteit hoog is. Zo ervaren onze inwoners onze dienstverlening als professioneel.

Met bovenstaande doelstellingen en uitgangspunten hebben wij met inzet op preventie en vroegsignalering, schuldhulpverleningstrajecten en nazorg, de volgende visie:

Schuldhulpverlening WIL biedt ondersteuning bij financiële problemen waardoor inwoners van de Lekkroomgemeenten meer ruimte krijgen om te participeren en ze leren (weer) op hun eigen benen te staan. Dit resulteert in minder schuldenproblematiek en minder armoede in de samenleving.

Onze visie dragen wij uit door schuldhulpverlening bij WIL zo in te richten dat we zowel aan de voor- als achterkant inzetten op preventie. Hierbij zijn drie fasen te onderscheiden, welke in de volgende hoofdstukken worden uitgewerkt. Wanneer deze onderdelen samen in werking treden en als radertjes draaien, dan bieden we onze schuldhulpverlening optimaal aan.

4. PREVENTIE

We zetten in op preventie om schulden te voorkomen door bewustwording te creëren zodat dat men schuldenproblematiek bij zichzelf herkent en erkent. Preventie zorgt dat als mensen in de problemen dreigen te komen, ze weten wat ze moeten doen of waar ze moeten zijn voor ondersteuning.

Inzet op preventie willen we doen door op scholen al kinderen te informeren over geldzaken en jongeren te wijzen op de financiële gevolgen van hoge telefoon- of uitgaanskosten. Bewustwording en weten

wat te doen als het dreigt mis te gaan zijn dan de doelen van preventie.¹¹ Ook een vorm van preventie is mensen ondersteunen die niet goed met hun financiën om kunnen gaan en/of hun administratie niet goed op orde hebben. Dit kan komen doordat mensen het simpelweg niet kunnen of doordat gebeurtenissen in hun levens hebben veroorzaakt dat ze hun keuzes en gevolgen niet goed kunnen overzien. Op die manier is er aandacht nodig voor veel verschillende facetten van het leven. En hiervoor ligt de benodigde professionele hulp niet alleen bij WIL. Samen met de gemeenten en diens lokale partners willen we als WIL nog meer inzetten op preventie. Dit kan, en gebeurt al steeds meer, door onder andere het lokaal aanbieden van budgetspreekuren, budgetcursussen en budgetcoaching.

Hiernaast kan preventie op schuldhulpverlening ook preventie bewerkstelligen op andere terreinen in het sociaal domein of daarbuiten. Zo kunnen zaken dermate tijdig gesignaleerd worden dat bijvoorbeeld de weg naar Jeugdzorg of de bijstand niet bewandeld hoeft te worden. Dit gebeurt wanneer scholen mee praten en denken over problemen thuis of iemand kan zijn baan behouden door het helpen om goede afspraken te maken wel tijdig op te dagen.

Door een vorm van preventie, vroegsignalering gaan we actief mensen vinden die op het punt staan schulden te maken of hun eerste schulden hebben gemaakt. Dit is preventie doordat we voorkomen dat de schulden erger worden. Diverse projecten en samenwerking met partnerorganisaties zijn hierbij cruciaal. Projecten als Vroeg Eropaf, Voorkomen Huisuitzetting en Vindplaats Schulden (VPS) bestaan door een goede samenwerking met onder andere woningcorporaties. Er zijn afspraken gemaakt waardoor een woningcorporatie bij schuldhulpverlening WIL aangeeft als er achterstanden zijn bij het betalen van de huur. Hierna wordt op huisbezoek gegaan, met toestemming van de betreffende inwoner. Om vervolgens samen het gesprek aan te gaan met die inwoner. Het idee is dat, door bij beginnende schulden contact te hebben met iemand, zo wordt voorkomen dat de schuld oploopt en tot ontruiming van de woning leidt.

We willen er zijn voor alle inwoners van ons werkgebied, dus de ingang naar schuldhulpverlening, onze zogeheten 'poort', is breed en staat open. Inwoners kunnen ook bij WIL terecht voor een laagdrempelig informatie- en adviesgesprek. Wij zien dit als preventie omdat we op die manier willen bereiken dat financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium worden gesignaleerd en worden aangepakt door goed advies. De informatie en het advies zijn zowel gericht op het voorkomen als het onder controle krijgen van financiële problemen.

Verder werken we aan het verstevigen van de poort zodat alleen degene die een schuldhulpverleningstraject echt nodig heeft ook een traject krijgt. Dus wanneer iemand bij de expertise van de afdeling schuldhulpverlening aan het goede adres is, dan bepalen we welk traject het best passend is voor de klant in de volgende fase, een schuldhulpverleningstraject.¹² Wanneer een inwoner (ook) andere pro-

11) Op dit gebied zit WIL anno nu nog in een 'pilotfase'.

12) Hierover meer in hoofdstuk 5

blemen heeft, kan het zijn dat de juiste ondersteuning niet in het assortiment van WIL zit. Als het advies van de WIL-generalist en/of het sociaal team is om (eerst) aan die problemen te werken, dan zorgen we dat iemand daar komt waar hij het meest bij geholpen is. Vaak wordt dan via de WIL-generalist in overleg met het sociaal team, vanuit ieders expertise, bepaald wat prioriteit heeft.

Naast de projecten die nog vooral centraal vanuit WIL worden georganiseerd, wordt steeds meer decentraal, lokaal binnen de Lekstroomgemeenten samengewerkt. Aansluiting door de WIL-generalisten bij de sociale teams was een begin. Het inrichten van gemeenteloketten waar inwoners met al hun vragen en problemen van verschillende aard terecht kunnen, zijn hedendaagse ontwikkelingen. Schuldhulpverlening, WIL heeft hier een grote rol in te spelen. Er wordt intensief samengewerkt met organisaties als Schuldhulpmaatje en organisaties die een vorm van thuisadministratie aanbieden. Zoals in hoofdstuk 2 al aangegeven is, is begonnen om nauwere aansluiting te bewerkstelligen door verschillende vormen van pilots in de Lekstroomgemeenten. De pilots vertalen zich in een regelmatige aanwezigheid van consulenten schuldhulpverlening en WIL-generalisten en het hebben van casuïstiek overleggen in de verschillende gemeentehuizen. De projecten starten in verschillende gemeenten met ieders eigen lokale invulling om uiteindelijk bij te dragen aan het totaal voor WIL. Projectmatig wordt het steeds zo ingericht dat een project bij de ene gemeente voor elke andere Lekstroomgemeente inzetbaar is of kan worden gemaakt, mocht daar behoefte aan zijn (desgewenst onder een andere naam).

5. SCHULDHULPVERLENINGSTRAJECT

Wanneer blijkt dat iemand het meest gebaat is bij een traject van schuldhulpverlening wordt daarmee gestart. Een traject gaat gepaard met een of meerdere activiteiten die bedoeld zijn om de schulden te stabiliseren en/of op te lossen en het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. Bij de start van een traject wordt met het maken van een plan van aanpak de afweging gemaakt van wat het beste bij de klant past. Zo wordt met een minnelijke schuldregeling getracht een traject op te zetten waarbij iemand tegen finale kwijting na zo'n drie jaar schuldenvrij is. Bij de aanvraag van Wsnp (wet schuldsanering natuurlijke personen) wordt de klant begeleid bij de weg naar de rechter. Ook kan worden gekozen om in te zetten op het 'maximale haalbare'. Wat dit maximale haalbare betekent, dat kan per klant verschillen. In het meest ideale geval wordt iemand op een zo kort mogelijk termijn schuldenvrij en kan hij zijn financiën weer zelf regelen. Maar afhankelijk van de soort en hoeveelheid schulden kan het maximale doel zijn dat iemand een stabiel bestaan krijgt. Dit zal dan zijn door te starten met het afbetalen van zijn schulden waar geen einde aan komt.

Voor het proces van een schuldhulpverleningstraject wordt op hoofdlijnen het proces van de NVVK gevolgd. Hoe het traject bij WIL verloopt naar een minnelijke schuldregeling wordt visueel gemaakt in de 'routekaart' van schuldhulpverlening WIL (zie bijlage Routekaart traject SHV). Een schuldhulpverleningstraject heeft tot doel een financiële problematische situatie te stabiliseren en zo maximaal mogelijk op te lossen. Door stabilisatie is de kans het grootst dat er naast een geslaagde schuldenregeling ook een structurele oplossing voor de financiële situatie wordt gerealiseerd, met de bijkomende positieve gevolgen van dien.

Inwoners melden zich via de website aan voor schuldhulpverlening. Deze aanmelding verloopt weliswaar digitaal maar de communicatie die volgt hoeft niet enkel uit de digitale weg te bestaan. Na de aanmelding volgt vrij snel (binnen maximaal vier weken) per post een uitnodiging voor een workshop. Idealiter heeft men binnen twee weken na aanmelding de workshop waarnaar mensen zelf hun papierwerk meebrengen en deze gelegenheid gebruiken om een 'dossier' te maken. Dit is een goede voorbereiding voor het eerste gesprek en het verdere traject. Op deze manier is voor zowel inwoner als consulent de omvang van de problematiek goed inzichtelijk. Dit draagt bij aan de effectiviteit van het eerste gesprek waardoor de inwoner beter en sneller geholpen kan worden. In het eerste, laagdrempelige gesprek wordt op hoofdlijnen duidelijk waarbij iemand hulp nodig heeft, de hulpvraag kan dan al helder zijn. De problematiek wordt inhoudelijk scherper tijdens het intakegesprek.

NB. Als iemand niet komt opdagen bij de workshop volgt een tweede uitnodiging. Als iemand daarop niets laat weten wordt 'de aanvraag' buiten behandeling gesteld; er zijn geen stukken op basis waarvan consulenten de hulpvraag kunnen vaststellen. Men kan zich dan weer gewoon aanmelden als hij toch geholpen wil worden, die deur is niet dicht.

Door de toepassing van 'gemotiveerde gespreksvoering' verloopt het gesprek tussen consulent en een klant goed en wordt duidelijk waar de kern van de problematiek zit. Hierdoor wordt gezamenlijk bepaald waarmee het traject het beste kan starten en dan wordt het plan van aanpak ook door de klant gedragen. De brieven die naar de klanten gaan worden zoveel mogelijk in 'Jip-en-Janneke-taal' geschreven, door onder andere minder onnodige juridische termen te gebruiken. Op die manier wordt het voor meer mensen begrijpelijk en het gesprek over de inhoud van brieven gemakkelijker. Met deze opstelling van haar medewerkers wordt WIL meer toegankelijk voor iedereen.

De interne en externe netwerken hebben tijd nodig gehad om op te starten en ze groeien nog steeds. De integrale samenwerking wordt gevonden met afdelingen binnen WIL (werk en inkomen) maar ook met Wmo, Welzijn, Jeugd en Onderwijs binnen de gemeenten. Via deze wegen wordt niet alleen gekeken naar het oplossen van de financiële problemen maar is er ook oog voor omstandigheden die invloed kunnen hebben op de bestaande financiële problematiek. Hiervoor wordt ook, meestal met hulp van een WIL-generalist, regelmatig samengewerkt met de sociale wijkteams. Consulenten van schuldhulpverlening sluiten steeds vaker aan bij bestaande lokale loketten of wijkwinkels waardoor de start van

lokaal werken al realiteit is. Daarnaast zijn ook de lijntjes naar de meeste gemeentelijke welzijnsorganisaties, lokale stichtingen, thuisadministratie en Schuldhulpmaatje kort. Deze relaties zijn tweezijdig, men weet elkaar te vinden als dat nodig is.

Trajecten en producten

Soms is iemand al goed geholpen met een informatie- en adviesgesprek. Dan heeft het gesprek tot inzicht geleid en kan iemand verder zonder ondersteuning van WIL door bijvoorbeeld te starten met het bijhouden van een kasboek. In de meeste situaties bij schuldhulpverlening is de volgende stap het stabiliseren van de financiële situatie en uiteindelijk het oplossen van de schulden. Om dit te realiseren ondersteunt de consultant de schuldenaar in trajecten door bijvoorbeeld betalingsregelingen, saneringskrediet of schuldbemiddeling. Tijdens verschillende trajecten kunnen activiteiten worden ingezet die zorgen voor de stabilisatie, zoals budgetcoaching, budgetbeheer¹³ of het moratorium. Dit helpt de klant op termijn zelf weer baas te worden over zijn eigen financiën. Deze zogeheten 'producten' en de trajecten zijn met een korte toelichting opgenomen in de bijlage Begrippenlijst.

Voor wie is schuldhulpverlening?

In principe is schuldhulpverlening van WIL toegankelijk voor elke inwoner van de Lekstroomgemeenten. Doordat we maatwerk leveren en met iedereen afzonderlijk bepalen wat het beste past is er géén specifiek doelgroepenbeleid op bepaalde groepen. Immers, voor iedereen geldt dat iemands situatie voor een groot deel bepaalt in welke mate wij van betekenis kunnen zijn voor die persoon. Wel zijn we ons bewust dat mensen bepaalde kenmerken hebben waar we direct rekening mee houden. Zo weten we dat mensen met lage inkomens én schulden grote moeite hebben de eindjes aan elkaar te knopen. Voor gezinnen of juist alleenstaanden zonder kinderen betekent elke mogelijke toeslag een wereld van verschil. Ondersteuning in de vorm van advies hierover.

Bij gezinnen met inwonende minderjarige kinderen letten we er extra op dat de belangen van kinderen worden behartigd. Opgroeien in een veilige omgeving is belangrijk en schulden kunnen ervoor zorgen dat ouders teveel andere zaken aan hun hoofd hebben waardoor juist die veilige omgeving in het geding komt. Bovendien kunnen kinderen veel van de problematiek meekrijgen waardoor hulp niet alleen ondersteuning biedt bij de schulden maar op deze kinderen een preventieve werking kan hebben. Hiervoor is het nodig dat de lijntjes tussen WIL, sociale teams en veiligheidsinstanties kort zijn. Ook ketenpartners als Stichting Urgente Noden (SUN), Stichting Leergeld, Jeugdcultuurfonds en Jeugdsportfonds zijn belangrijke partijen hierin.

Zelfstandig ondernemers met financiële problemen kunnen een beroep doen op het Besluit Bijstand Zelfstandigen (Bbz 2004) of worden elders geholpen met een schuldhulpverleningstraject. De zzp'ers (zelfstandigen zonder personeel) worden als natuurlijk persoon aangemerkt en kunnen bij WIL terecht als hun bedrijfsactiviteiten volledig beëindigd zijn en zij niet meer ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel.

In de meeste gevallen kunnen ook mensen die eerder in een schuldhulpverleningstraject hebben gezeten (recidive) of ooit beschuldigd zijn van fraude bij WIL terecht. Dat betekent dat we ook mensen die eerder een fout hebben gemaakt een tweede kans kunnen geven, we kijken dan naar wat het 'maximaal' haalbare is voor iemand. Kwijtschelding van alle schulden is dan vaak geen optie. De schuldeiser van een fraudeschuld is niet geneigd mee te werken aan de volledige kwijtschelding daarvan. Maar als een betalingsregeling getroffen kan worden en voor andere schulden wel een regeling tegen kwijtschelding kan worden gemaakt, dan is dat het beste wat behaald kan worden voor deze klant. Dit doen we omdat er geen alternatief is voor deze mensen en we willen voorkomen dat de situatie nog verder verergert en de maatschappelijke kosten oplopen.

Hier staat tegenover dat mensen met niet saneerbare schulden moeilijk geholpen kunnen worden. Dit zijn namelijk boetes van strafbare feiten, waarbij iemand opzettelijk verkeerd heeft gehandeld. Deze boete moet worden afbetaald alvorens een schuldschikking opgezet kan worden. De boete is opgelegd door de overheid. Het is tegenstrijdig als we vervolgens als overheid dit door de vingers willen zien en ervoor willen zorgen dat deze boete zal verdwijnen. In de meest schrijnende gevallen is er vaak wel een oplossing te vinden, maar het blijft wel zo dat een niet saneerbare schuld ervoor kan zorgen dat een traject überhaupt niet te starten is.

De voorwaarden, afwijzingsgronden, beëindigingsgronden en de hardheidsclausule die gelden zijn vastgelegd in de beleidsregels integrale schuldhulpverlening WIL.¹⁴

Wachttijden

Als een inwoner zich heeft aangemeld voor schuldhulpverlening gaat de termijn van 'wachttijd' in. Vervolgens mag het wettelijk maximaal vier weken duren voordat een eerste gesprek plaatsvindt waarin de hulpvraag van de schuldenaar wordt vastgesteld. Voor crisissituaties geldt een maximale wachttijd van drie dagen. Het is een crisissituatie als er sprake is van een (aangezegde of dreigende)

13) Meer over budgetbeheer onder 'Financiën' verderop in dit hoofdstuk

14) Ter illustratie: Afwijzingsgronden zijn bijvoorbeeld als iemand al een Wsnp traject doorloopt of niet beschikt over een stabiel inkomen.

woningontuiming of afsluiting van gas, water en licht of beëindiging van een zorgverzekering. WIL streeft naar een zo kort mogelijke wachttijd omdat korte wachttijden bijdragen aan het voorkomen en beperken van problematische schulden en aan de bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldbemiddelingstraject.

Kwaliteit

De Wgs schrijft voor dat de kwaliteit van schuldhulpverlening gewaarborgd dient te zijn en te blijven. Dit is namelijk noodzakelijk voor het vertrouwen van schuldenaar en schuldeiser. Vertrouwen in de manier waarop schuldhulpverlening is geregeld en dat het recht doet aan de belangen van beide partijen. Dit vertrouwen is essentieel voor de effectiviteit van de dienstverlening van WIL.

De Wgs is in 2016 in opdracht van Ministerie van SZW geëvalueerd. Uit die evaluatie kwam de conclusie dat de beoogde kwaliteitsbodem drie en half jaar na invoering van de wet nog niet helemaal gerealiseerd was.

NVVK

Doordat we kwaliteitsborging belangrijk vinden zijn we aangesloten bij de NVVK, de grootste brancheorganisatie op het gebied van schuldhulpverlening. WIL heeft als lid van de NVVK te maken met diens gedragscodes en modules. Deze sluiten aan bij de waarden die wij bij WIL hanteren en wat wij willen uitstralen. Daarnaast biedt de NVVK toegang tot een kennisbank waarin kennis en ervaringen worden gedeeld tussen professionals. Dit vinden we belangrijk voor het waarborgen van de kwaliteit van onze schuldhulpverlening.

Bovendien brengt het lidmaatschap met zich mee dat er elke drie jaar een verplichte audit plaatsvindt waarmee de kwaliteit van de dienstverlening wordt getoetst. Ook wordt de kwaliteit getoetst door sturingsinformatie met middelen als managementrapportages (intern) en periodieke bestuursrapportages (extern).

We hechten veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening waardoor er volop aandacht is voor de consultants van schuldhulpverlening. Er wordt gelet op mogelijkheden voor doorontwikkeling door middel van individuele gesprekken, cursussen en opleidingen.

Behalve van de 'eigen' kwaliteit is onze dienstverlening ook afhankelijk van bijvoorbeeld de schuldeisers en de schuldenaar zelf. Om kwaliteit te kunnen leveren worden er ook inspanningen verwacht van de schuldenaar. Tijdens het intakegesprek maakt de consultant een inschatting van de motivatie van de schuldenaar en legt uit wat de verwachtingen zijn. De afspraken waar beide partijen zich aan houden worden vervolgens vastgelegd in een plan van aanpak. Zo is bekend wat de afspraken zijn en staan de verwachtingen van de kwaliteit van de dienstverlening vast.

Financiën

Schuldhulpverlening wordt kosteloos aan de inwoners aangeboden. Hierdoor is er geen extra drempel om gebruik te kunnen maken van onze dienstverlening. De Lekkroomgemeenten financieren vanuit hun gemeentefondsen WIL en daarmee onze schuldhulpverlening. De kosten voor bijzondere bijstand die WIL uitkeert aan bewindvoeringskosten zijn de afgelopen jaren enorm gestegen. Binnen de schuldhulpverlening is WIL daarom met een pilot gestart waarbij actief budgetbeheer wordt aangeboden alvorens iemand naar beschermingsbewind wordt verwezen. Dit moet voorkomen dat de kosten voor bijzondere bijstand aan bewindvoeringskosten blijven stijgen. In opdracht van het algemeen bestuur van WIL wordt van deze pilot een business case gemaakt.

Eenmaal in beschermingsbewind worden mensen vaak minimaal gestimuleerd om zelf met geld om te leren gaan. Dit werd lange tijd beschouwd als een goede en eenvoudige oplossing om mensen te helpen met hun financiën. Het probleem is weg omdat bewindvoerder de regie heeft, maar mensen worden er passief van en raken in een isolement als ze steeds minder zelf kunnen doen. Bij budgetbeheer nemen we alleen dat gedeelte uit handen dat mensen tijdelijk niet aan kunnen. Tijdens het budgetbeheer wordt mensen geleerd hoe ze hun inkomsten en uitgaven stabiliseren en in balans blijven. Gaandeweg, met begeleiding krijgen klanten steeds meer grip op hun financiën terug en wordt het budgetbeheer afgebouwd. Dit is een intensiever traject dan wanneer we 'simpelweg' naar beschermingsbewind verwijzen. Echter we denken dat de kosten van beschermingsbewind, met de bijkomende maatschappelijke kosten, hoger zijn dan de kosten voor met budgetbeheer mensen ondersteunen en activeren.

6. NAZORG EN PREVENTIE

Een schuldhulpverleningstraject duurt in het algemeen drie jaar. Gedurende deze tijd wordt door het contact met de klant duidelijk in hoeverre iemand financieel zelfredzaam is of kan worden. Dit laatste bepaalt de intensiviteit van de nodige nazorg. Goede nazorg maakt dat iemand vroeg of laat financieel zelfredzaam wordt en wanneer hij dat nodig heeft contact met zijn consultant zoekt. Nazorg heeft hierdoor ook een grote preventieve werking. Waar voorheen weinig aandacht was voor nazorg was recidive een normale gang van zaken. Nu weten we dat een goede nazorg aan de achterkant ook zorgt dat er aan de voorkant minder mensen opnieuw hulp nodig hebben.

Voor het einde van een traject schat een consulent in wat er aan nazorg nodig is. Nazorg kan dan al starten door bijvoorbeeld de inzet van budgetbeheer tijdens het traject. Bij budgetbeheer betaalt WIL (ten dele) de lasten van de klant door. Afhankelijk van de lasten die we doorbetalen krijgt de klant een maandelijks bedrag om van rond te komen. Tegen het einde van een traject wordt, waar mogelijk, de hoeveelheid doorbetalingen door WIL afgebouwd. Dit om steeds meer door de klant zelf te laten betalen waardoor de klant leert om te gaan met het betalen van zijn lasten. Met het oog op nazorg is het doel van deze, tijdelijke en begeleidende, budgetbeheer dat de klant bij de beëindiging van het traject zelf zijn rekeningen kan betalen en dat hij dat blijft doen. Zo heeft de klant de tijd gehad om het traject niet alleen te ondergaan maar ook kunnen leren om te gaan met geld zodat hij niet in afzienbare tijd weer terug bij af is.

Nazorg houdt verder in dat het einde van een traject niet het einde van het contact tussen consulent en klant betekent. De consulent heeft na beëindiging van het traject nog minimaal een keer telefonisch contact met de klant. Afhankelijk van de situatie zal dit contact vaker plaatsvinden. Ook staat de klant vrij om contact op te nemen met diens consulent. Dan maakt de consulent aanvullende afspraken met de klant om de nazorg op maat te kunnen leveren.

BIJLAGEN

Routekaart traject SHV

Zie aparte bijlage *Routekaart traject SHV*

BEGRIPPENLIJST

Aanmelding

De aanmelding voor schuldhulpverlening kan op ieder moment van de dag via ons contactformulier op de website. Indien gewenst biedt het klantcontactcentrum van WIL hierbij (tijdens kantooruren) telefonisch ondersteuning.

Beschermingsbewind

Bij beschermingsbewind wordt de volledige bevoegdheid wat betreft de financiën overgenomen door een bewindvoerder. De onder bewind gestelde blijft, in tegenstelling tot onder curatele stelling, handelingsbekwaam. Voor het instellen van bewind is een uitspraak van de rechter noodzakelijk. Beschermingsbewind wordt niet door WIL uitgevoerd maar door derden.

Betaling 100%

WIL streeft in eerste instantie naar een schuldregeling waarbij een gehele terugbetaling plaatsvindt. Hiervoor zijn twee soorten regelingen: de betalingsregeling en herfinanciering.

Betalingsregeling

In beginsel dienen de schulden geheel te worden terug betaald. WIL biedt de klant hulp om dat te bereiken. Om een betalingsregeling te laten slagen dienen alle schuldeisers akkoord te gaan met het betalingsvoorstel. Er wordt dan uitgegaan van de volledige aflossing van de schulden. Mocht een betalingsregeling niet gerealiseerd kunnen worden dan wordt de oplossing gezocht in de vorm van een schuldregeling of Wsnp.

Breed wettelijk moratorium

Het breed wettelijk moratorium (bwm) biedt een pauze van een korte periode (maximaal zes maanden) voor de schuldenaar (en consulent) om te werken aan een stabiele financiële situatie. Dit betekent dat schuldeisers tijdens deze pauze niet kunnen aankloppen voor het voldoen van openstaande vorderingen. Het breed wettelijk moratorium is een instrument dat ingezet wordt op het moment dat andere producten (ook de Wsnp) geen uitkomst bieden. Dit omdat voor een bwm aan veel voorwaarden moet worden voldaan, met name vanuit de klant. Andere producten zijn veelal effectiever en meer voor de hand liggend. Bovendien maakt het bwm het niet mogelijk om ontruiming of het opschorten van diensten te blokkeren, waardoor basisvoorzieningen tijdens het bwm niet gegarandeerd zijn. Dit maakt het nog lastiger voor consulenten om het bwm succesvol in te zetten en zorgt er zo voor dat het bwm zelden wordt ingezet.

Budgetcoaching

Budgetcoaching omvat het geheel van activiteiten om de klant te leren zelfstandig en op een verantwoorde manier zijn financiële huishouden te voeren.

Budgetbeheer

Budgetbeheer is het beheren van de financiën als onderdeel van een periode van stabilisatie of een traject. Budgetbeheer doen we op maat. Afhankelijk van wat de klant kan, betaalt WIL veel verschillende lasten of alleen enkele rekeningen door. Tegen het einde van een traject wordt, waar mogelijk, de hoeveelheid doorbetalingen door WIL afgebouwd. Dit om steeds meer door de klant zelf te laten betalen waardoor de klant leert om te gaan met het betalen van zijn lasten. Met het oog op nazorg is het doel van deze tijdelijke en begeleidende budgetbeheer dat de klant bij de beëindiging van het traject zelf zijn rekeningen kan betalen en dat hij dat blijft doen.

Budgetcursus

De budgetcursus is bedoeld om mensen te leren omgaan met geld en hen inzicht te geven in hun inkomsten en uitgaven. Op moment van schrijven is de budgetcursus van WIL nog in ontwikkeling in samenwerking met Hogeschool Utrecht. Eenmaal in werking zal het toegankelijk zijn voor alle inwoners van de Lekstroomgemeenten van 18 jaar of ouder.

Crisis(situatie)

Er is sprake van een crisissituatie als er een aanzegging of dreigende huisuitzetting, afsluiting van nutsvoorzieningen en/of beëindiging van de zorgverzekering is.

Dwangakkoord

Indien schuldeisers niet akkoord gaan met een minnelijke schuldregeling terwijl de financiële opbrengst van de minnelijke schuldregeling groter is dan de financiële opbrengst uit een traject op grond van de Wsnp, dient WIL over te gaan tot het aanvragen van een dwangakkoord. De rechtbank bepaalt dan wat redelijk is. Alle schuldeisers zijn gedwongen akkoord te gaan met het door de rechter vastgestelde dwangakkoord.

Intake

De intake bestaat uit drie stappen: inventarisatie, analyse en advies. Er vindt een onderzoek plaats naar de hulpvraag, de schulden en de onderliggende problematiek. Vervolgens wordt er een plan van aanpak opgesteld. Conform de NVVK richtlijnen neemt dit proces maximaal drie maanden in beslag.

Herfinanciering

Bij een herfinanciering vindt er aflossing plaats van de totale schuldenlast via een lening bij WIL. Er dient rente te worden betaald over het geleende bedrag. Herfinanciering wordt ingezet bij niet complexe schuldensituaties.

Minnelijke schuldregeling

Aan de hand van de gesprekken met de klant en het inzicht in diens financiën wordt bepaald of een klant financieel stabiel genoeg is om te werken naar een minnelijke schuldregeling. Zijn de inkomsten en uitgaven stabiel, dan gaat de consultant contact opnemen met de schuldeisers. De schuldeisers geven aan hoe hoog het totale schuldbedrag is dat open staat. In de tussentijd bepaalt de consultant de afloscapaciteit van de klant aan de hand van het 'vrij te laten bedrag' (vtlb); het minimale bedrag waarvan de klant zijn vaste lasten en boodschappen zou moeten kunnen betalen. Afhankelijk van de totale schuld wordt een voorstel opgesteld voor de schuldeisers. Het voorstel is een prognose en het is zeer waarschijnlijk dat een schuldeiser niet al zijn geld terug gaat krijgen, soms gaat het om enkele procenten van het totale bedrag. Gaan de schuldeisers akkoord dan gaat de schuldenaar gedurende 36 maanden terug betalen. De consultant zorgt er dan voor dat bij de jaarlijkse hercontrole de schuldeisers een bedrag ontvangen. Een voorwaarde voor de minnelijke schuldregeling is dat alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel.

Als er een of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan, is de gang naar de rechtbank nog een optie. Dan kan met een dwangakkoord alsnog geprobeerd worden om overeenstemming te bereiken. Dit kan eventueel in combinatie met een aanvraag Wsnp.

Saneringskrediet

Er wordt een betalingsvoorstel gedaan aan alle schuldeisers met een voorstel tegen finale kwijting. Het bedrag dat wordt uitbetaald aan de schuldeisers wordt geleend bij Kredietbank Utrecht. Deze lening wordt aan de Kredietbank terugbetaald. Hiervoor staat een periode van doorgaans 36 maanden. Er wordt rente voor deze lening bij de schuldenaar in rekening gebracht. Anders dan bij schuldbemiddeling ontvangt de schuldenaar direct finale kwijting en de schuldeisers ontvangen direct het bedrag dat is vastgesteld.

Schuldregeling

Indien volledige terugbetaling aan schuldeisers niet mogelijk is dan wordt gestreefd naar een regeling waarbij een maximale terugbetaling wordt gerealiseerd. Schuldeisers worden gevraagd om na verloop van 36 maanden finale kwijting te verlenen. Dit betekent dat ondanks dat niet alle schuld is afgelost de schuldeiser genoeg neemt met datgene dat is terugbetaald en de rest wordt kwijt gescholden. De twee soorten schuldregelingen zijn de minnelijke schuldregeling en saneringskrediet.

Smal moratorium

In tegenstelling tot het breed wettelijk moratorium biedt de smalle variant wél de ruimte om een crisissituatie, zoals een woningontuiming, (tijdelijk) te voorkomen. Het moet dan gaan om een vordering die leidt tot een crisissituatie waardoor een minnelijke schuldregeling niet gerealiseerd kan worden.

Met een smal moratorium, uitgesproken door een rechter, kan die ene vordering van één schuldeiser opgeschort.

Voorlopige voorzieningen

Voorlopige voorzieningen voorzien in een voorlopige opschorting van een maatregel die opgelegd is door een schuldeiser, terwijl een Wsnp aanvraag loopt. Deze maatregel zou leiden tot een crisissituatie en daardoor zeker tot afwijzing van de Wsnp. Om dit te voorkomen kan de rechtbank een voorlopige voorziening toekennen waardoor de maatregel wordt opgeschort tot de beslissing over de aanvraag Wsnp door diezelfde rechtbank bekend is.

Wettelijke schuldregeling (Wsnp)

De Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) is een wet die de mogelijkheid biedt op een schuldvrije toekomst in situaties waarbij andere trajecten niet mogelijk zijn. De rechtbank beslist aan de hand van een verzoekschrift en een gemeentelijke verklaring of iemand tot de Wsnp wordt toegelaten. Indien men wordt toegelaten, dan wordt een saneringsplan opgesteld en er wordt een bewindvoerder benoemd. In eerste instantie dient er voorafgaand aan een Wsnp-traject een minnelijke schuldregeling te zijn opgestart. Is dit niet gelukt dan kan pas een schuldenaar in aanmerking komen voor een Wsnp-traject.