

Beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2012-2015

Beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2012 – 2015

Inhoudsopgave

1 Inleiding.	2
2. Strategie.	4
2.1 Missie.	4
2.2. Visie.	4
2.3 Algemene doelstelling.	4
3. Integrale schuldhulpverlening.	6
3.1 Preventie en nazorg.	6
3.2 Integrale schuldhulpverlening.	7
3.2.1 Toegankelijkheid.	8
3.2.2 Wachtijd en doorlooptijd.	8
3.2.3 Moratorium..	9
3.2.4 Maatwerk.	10
4. Uitvoering schuldhulpverlening.	11
4.1 Juridische aspecten.	11
4.2 Regierol	11
4.3 Proces schuldhulpverlening.	12
4.3.1. Informatie- en servicegesprek.	12
4.3.2. Intake.	13
4.3.3. Niet problematische schuld.	13
4.3.4. Problematische schuld.	14
4.3.5. WSNP-traject	14
4.3.6. Geen aanbod.	14
4.3.6. Functieprofiel medewerkers schuldbemiddelaar	15
4.4. Borging kwaliteit	15
5. Ontwikkelingen, resultaten en financiën.	16
5.1. Ontwikkelingen.	16
5.2. Resultaten.	16
5.3. Financiën.	17
5.4 Beleidsregels schuldhulpverlening.	17
6. Tenslotte.	18

1 Inleiding

Het aantal mensen dat niet op eigen kracht haar financiële problemen kan oplossing blijft groeien. De afgelopen jaren is het aantal schuldensituaties binnen de gemeente Urk toegenomen. Het aantal mensen dat dat budgethulp nodig heeft was in 2011 1,5 keer zo groot als in 2008. Schuldproblematiek verschuift hiermee in toenemende mate van een individueel probleem in de richting van een maatschappelijk probleem. Er is sprake van een structurele groep inwoners die zorg en ondersteuning nodig heeft op dit gebied. Deze problematiek is door de gemeenteraad al onderkend toen zij in 2010 besloot om de incidentele subsidies aan de stichting Hulp en Steun om te zetten naar een structurele overeenkomst voor de inkoop van schuldhulpverlening. Hiermee is al voor een groot gedeelte invulling gegeven aan de nieuwe "Wet gemeentelijke schuldhulpverlening" (Wgs) die per 1 juli 2012 in werking treedt.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zorgt voor wettelijke inbedding van de zorgplicht van gemeenten voor schuldhulpverlening. Met de Wgs beoogt het kabinet dat het minnelijke traject meer en effectiever wordt benut en zodoende de druk op de schuldsanering krachtens de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) te verminderen. Tevens zullen alle gemeenten als gevolg van deze wet op het door de wet beoogde niveau moeten gaan functioneren. Daarbij denkt de wetgever onder meer aan een breed toegankelijke gemeentelijke schuldhulpverlening voor natuurlijke personen, maximale wachttijden en schuldhulpverlening met een integraal karakter. Voorgaande houdt in dat gemeenten een zorgplicht krijgen op het terrein van de schuldhulpverlening. Inwoners krijgen recht op schuldhulpverlening, mits ze voldoen aan de eisen die de wet stelt en de toelatingseisen die door de gemeente aan de verzoeker en zijn of haar omstandigheden worden gesteld. De gemeenteraad dient ter uitvoering van de wet een beleidsplan vast te stellen waarin wordt vastgelegd welke resultaten de gemeente wil behalen, welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te borgen, welke maximale wachttijden worden nagestreefd en hoe de gemeente omgaat met de hulpverlening aan gezinnen met jonge kinderen.

Los van dit wetsvoorstel vormt de schuldenproblematiek een belangrijke belemmerende factor voor (volwaardige) participatie. Vanuit dat oogpunt en het uitgangspunt van het WMO-beleid, het Re-integratiebeleid en het minimabeleid van de gemeente Urk is het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van inwoners belemmeren een voorwaarde. 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 schuldhelpverlening door de gemeente geïnvesteerd in het vergroten van de participatie van inwoners van de gemeente Urk.

In de komende beleidsperiode wordt de nadruk gelegd op het voorkomen van problematische schulden. Dat willen we realiseren door mensen in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken en op dat moment laagdrempelige, maar passende ondersteuning te bieden. Voor deze passende ondersteuning wordt aansluiting gezocht met het Wmo-beleid, het re-integratiebeleid en het minimabeleid. Met het Wmo-beleid in het kader van informatie, advies en cliëntondersteuning (prestatieveld 3), mantelzorg en vrijwilligers (prestatieveld 4), participatie van mensen met een psychosociaal probleem (prestatieveld 5) en maatschappelijke zorg (prestatieveld 7, 8 en 9). In het kader van het re-integratiebeleid kan schuldhelpverlening onderdeel uitmaken van een re-integratietraject en eventueel zelfs verplicht worden gesteld. Het minimabeleid biedt ondersteunende maatregelen. Daarnaast kan de gemeente borg staan voor eventuele leningen van de aanvrager ten behoeve van het schuldhelpverleningstraject, zoals een saneringskrediet. Op deze manier wordt optimaal invulling gegeven aan integraal gemeentelijk beleid. In het voor u liggende beleidsplan schuldhelpverlening is invulling gegeven aan de sturende en controlerende taak van de raad op het gebied van integrale schuldhelpverlening. In dit beleidsplan geven wij onze visie op hoe wij de wet willen gaan uitvoeren en welke doelen we daarbij willen behalen. Hierbij staan onze inwoners centraal! Uiteraard staat ook de eigen verantwoordelijkheid van de verzoeker centraal. Uitgangspunt van schuldhelpverlening is dan ook minimale ondersteuning vanuit de gemeente en haar partners en maximale eigen verantwoordelijkheid van de verzoeker.

2. Strategie

2.1 Missie

Meedoen is het kernwoord van het sociaal beleid van de gemeente Urk. De primaire taak van de gemeente is het bieden van een sociale springplank en waar nodig een sociaal vangnet. Met onder andere het Wmo-beleid, het re-integratiebeleid, het minimabeleid en voorliggend beleidsplan schuldhelpverlening wil de gemeente de inwoners van Urk optimaal ondersteunen in het behalen van het hoogst haalbare niveau van zelfredzaamheid.

2.2. Visie

Bij alle sociale voorzieningen van de gemeente en haar partners staat de eigen verantwoordelijkheid van de verzoeker voorop. Ook in het kader van de schuldhelpverlening is de verzoeker zelf verantwoordelijk voor het ontstaan van de schulden en voor het oplossen daarvan. Op enig moment heeft de verzoeker de controle over zijn of haar financiën verloren en het doel van de schuldhelpverlening is om de verzoeker te ondersteunen bij het herpakken van de controle, op een zodanige manier dat de verzoeker (weer) zelfredzaam wordt. De gemeente en haar partners lossen het probleem niet op voor de verzoeker, maar bieden ondersteuning. Daarbij zal voor zover mogelijk een beroep worden gedaan op het eigen netwerk van de verzoeker. Wanneer financiële zelfredzaamheid niet haalbaar is, zal naar een duurzame oplossing gezocht worden, bijvoorbeeld in de vorm van beschermingsbewind. Een andere mogelijkheid is dat de verzoeker aan het einde van het traject gebruik blijft maken van budgethulp, maar deze hulp zelf betaalt. De gemeente voert de schuldhelpverlening niet zelfstandig uit, maar werkt daarbij nauw samen met partners in de gemeente, waaronder ook vrijwilligers(organisaties) en kerkelijke en particuliere initiatieven. De uitgangspunten van de schuldhelpverlening, namelijk de eigen verantwoordelijkheid van de verzoeker staat centraal, het optimaal benutten van het eigen netwerk en het opheffen van drempels voor participatie, sluiten nauw aan bij de uitgangspunten van de Wmo. Net als bij de Wmo wordt er altijd naar de individuele situatie van de verzoeker gekeken, maar wordt vervolgens in het kader van de hulpverlening zoveel als mogelijk aangesloten bij collectief georganiseerde voorzieningen.

2.3 Algemene doelstelling

De doelstelling van onze dienstverlening is "hanteerbare schulden voor iedereen." Het hulpverleningstraject richt zich op het voorkomen van bedreigende situaties (gedwongen woningontruiming, afsluiten van gas en elektriciteit, ontbinding zorgverzekering enz.) en het werken naar een situatie waarbij de schulden geen belemmering vormen voor het deelnemen aan de maatschappij. Aan het einde van het traject is de verzoeker financieel zelfredzaam. Wanneer financiële zelfredzaamheid niet haalbaar is, zal buiten de kaders van de schuldhelpverlening een duurzame oplossing gezocht worden. Om deze doelstelling te bereiken zal de gemeente naast het bieden van curatieve zorg (probleemoplossend) ook inzetten op preventie (probleemvoorkomend) en nazorg (recidivevoorkomend). Binnen het hulpverleningstraject wordt onderscheid gemaakt tussen problematische schulden en niet problematische schulden. Door in een situatie waarin de schulden nog niet problematisch zijn te investeren in adequate en voor de verzoeker laagdrempelige maar goedgeorganiseerde hulpverlening, kan voorkomen worden dat schulden problematisch worden. Daarnaast wordt onderscheid gemaakt tussen materiële schuldhelpverlening en immateriële schuldhelpverlening. Waar materiële schuldhelpverlening zich richt op de financieel technische hulpvraag, richt immateriële schuldhelpverlening zich op de omstandigheden waarin de persoon verkeert die een duurzame oplossing van de schuldenproblematiek in de weg staan.

3. Integrale schuldhulpverlening

3.1 Preventie en nazorg

Het doel van schuldpreeventie is om problematische schulden te voorkomen en daarmee ook te voorkomen dat er belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten ontstaan. Preventieactiviteiten zoals voorlichting, vroeg signalering, bestrijding van niet gebruik, budgetbegeleiding of budgetbeheer, zijn onderdeel van de integrale schuldhulpverlening. Preventie kan in verschillende stadia van de schuldhulpverlening aan de orde komen en bestaat uit drie niveaus:

1. Primaire preventie: alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen van financiële problemen
2. Secundaire preventie: alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen van het groter worden van de financiële problemen
3. Tertiaire preventie: alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen dat er opnieuw financiële problemen ontstaan (= nazorg)

Schulden komen in alle lagen van de bevolking voor. In het kader van de primaire preventie is het belangrijk om te weten welke personen de meeste kans maken op het ontwikkelen van problematische schulden. Op deze manier kun je de primaire preventie, zoals voorlichting, gericht en effectief in zetten. Daarvoor is het nodig om onderzoek te doen naar de achtergrond van het huidige klantenbestand schuldhulpverlening. Daarnaast zijn er diverse risicofactoren te benoemen. Dit zijn omstandigheden en gebeurtenissen waardoor personen mogelijk in een schuldensituatie terecht komen, zoals in het geval van inkomensterugval of een echtscheiding. Verder blijkt uit onderzoek dat vooral de schuldenproblematiek onder jongeren en kleine zelfstandigen toeneemt. Niet alleen de gemeente heeft belang bij het voorkomen van problematische schulden. Ook schuldeisers zoals woningcorporaties, hypotheekverstrekkers, energiemaatschappijen en verzekeraars hebben hier belang bij. Niet alleen gezien het kostenaspect, maar zeker ook vanuit hun maatschappelijke betrokkenheid. In de komende vier jaar wordt onderzocht hoe met deze partijen kan worden samengewerkt en aansluiting gezocht kan worden bij reeds bestaande activiteiten. Bij secundaire preventie gaat het om vroegtijdige opsporing, onderkenning en behandeling van schuldenproblematiek. Door vroeg opsporing en behandeling kan worden voorkomen dat schulden problematisch worden. In het kader van vroeg signalering wil de gemeente afspraken maken met de woonstichting Patrimonium. Patrimonium huisvest 90% van de personen die aangewezen zijn op een bijstandsuitkering en daarmee een flink deel van de doelgroep. In het kader van de ministeriële regeling waren energieleveranciers in de wintermaanden al verplicht om een dreigende afsluiting te melden. Energieleveranciers en de NVVK (de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) hebben nu in een convenant afspraken gemaakt om het hele jaar door te voorkomen dat mensen met schulden worden afgesloten van gas en stroom. Energiebedrijven zullen voortaan bij een betaalachterstand van twee maanden een brief aan hun klant sturen om ze te wijzen op de schuldhulpverlening. Indien gewenst stuurt het energiebedrijf zelf de contactgegevens door naar de lokale hulpverleners. Klanten worden niet afgesloten wanneer zij zich bij de schuldhulpverlening melden. Op deze manier wordt een praktische uitwerking gegeven aan de ministeriële regeling die afsluiting van energie in de wintermaanden tegengaat. Het convenant gaat echter verder en trekt werkafspraken door voor het gehele jaar. Vergelijkbare afspraken tussen NVVK en de koepel van drinkwaterbedrijven zijn in de maak. Hulp en Steun is nog niet aangesloten bij de NVVK, maar streeft hier wel naar. Voor de toekomst wordt een lidmaatschap overigens bijna onontkoombaar omdat grote energiebedrijven nu al aangeven alleen nog zaken te willen doen met NVVK-leden.

In het schuldhulpverleningstraject wordt een splitsing gemaakt tussen problematische schulden en niet problematische schulden. De trajecten worden uitgestippeld voor verzoekers die nog geen problematische schulden hebben, waarbij vrijwilligers een grotere rol moeten gaan spelen, vallen onder de secundaire preventie. Het doel van deze trajecten is namelijk het voorkomen van problematische schulden. Tertiaire preventie is het voorkomen van terugval in de oude situatie (nazorg). Activiteiten gericht op het verlenen van nazorg op individueel en collectief niveau zijn onderdeel van integrale schuldhulpverlening. Nazorg is voor iedere verzoeker een essentieel onderdeel van het traject en de exacte inhoud hiervan wordt vastgelegd in het plan van aanpak (dit wordt verderop in dit plan uitgewerkt). Er zullen kort na het afronden van het traject contactmomenten plaatsvinden, maar ook op langere termijn. Nazorg kan zowel individueel geboden worden als ook via een groepsgewijze aanpak. Bij het inzetten van preventie en nazorg wordt rekening gehouden met het feit dat kennis en vaardigheden van mensen van belang zijn, maar dat het hebben van kennis en vaardigheden slechts een beperkte invloed heeft op het feitelijke gedrag. De keuzes die mensen in het dagelijks leven maken zijn vaak niet rationeel. Uit onderzoek blijkt zelfs dat het hebben van meer kennis van financiële zaken zelfs kan leiden tot het nemen van grotere financiële risico's. Om ervoor te zorgen dat mensen niet (opnieuw) in een problematische schuldensituatie terecht komen, zullen de preventieve activiteiten daarom primair gericht zijn op structurele gedragsverandering.

3.2 Integrale schuldhulpverlening

Een belangrijk uitgangspunt van het wettelijk kader gemeentelijke schuldhulpverlening is dat de schuldhulpverlening een integraal karakter heeft. Dat betekent dat er bij de schuldhulpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het komen tot een oplossing van de financiële problemen (materiële schuldhulpverlening), maar er moet ook aandacht zijn voor de eventuele omstandigheden die in verband kunnen staan met de financiële problematiek van de verzoeker (immateriële schuldhulpverlening). Het

kan daarbij gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang in het kader van de schuldhulpverlening om samen met de verzoeker de eventuele oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk weg te nemen. Hetzelfde geldt uiteraard ook voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan. Kortom het samen met de verzoeker wegnemen van deze oorzaken en omstandigheden is in veel gevallen essentieel om de financiële problemen in structurele zin op te lossen. Om daadwerkelijk integrale hulpverlening te kunnen bieden, vindt aansluiting plaats met andere beleidsterreinen binnen de gemeente. Groot voordeel is dat in de gemeente Urk de meeste van deze beleidsterreinen zijn onder gebracht binnen de afdeling publiekszaken. Klantmanagers van de cluster sociale zaken, die kennis hebben van bijna al deze beleidsterreinen, maken onderdeel uit van de publieksbalie en het telefonisch loket waardoor de signalering van problemen vroegtijdig plaats kan vinden en mensen niet van het “kastje naar de muur” worden gestuurd. De schuldhulpverlening is onder te verdelen in verschillende producten. Bijvoorbeeld saneringskrediet, inkomensbeheer, of begeleiding door maatschappelijk werk. Het uitgangspunt voor de in te zetten producten is minimale ondersteuning vanuit de gemeente en maximale eigen verantwoordelijkheid van de verzoeker. Daarbij wordt eerst onderzocht welke mogelijke ondersteuning de verzoeker vanuit zijn of haar eigen netwerk zelf kan inschakelen. Het doel is om het juiste product op het juiste moment in te zetten. Schuldhulpverlening moet voor de verzoeker niet vrijblijvend zijn. De verzoeker stemt schriftelijk in met een plan van aanpak en houdt zich aan de afspraken die hierin genoemd staan. Het plan van aanpak kan gedurende het traject worden gewijzigd indien de omstandigheden daarom vragen.

3.2.1 Toegankelijkheid

Uit onderzoek blijkt dat het slecht voor de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening is als bepaalde groepen van schuldhulpverlening worden uitgesloten. Dit en het feit dat problematische schulden een belangrijke belemmering voor (volwaardige) participatie zijn, is reden om gemeentelijke schuldhulpverlening breed toegankelijk te laten zijn. Uitsluiting in individuele situaties is wel mogelijk daar waar de wet daar ruimte toe biedt. In de nog op te stellen beleidsregels gemeentelijke schuldhulpverlening wordt aangegeven in welke gevallen het college kan besluiten om een aanvraag af te wijzen. Dit kan bijvoorbeeld zijn in het geval van herhaaldelijke verwijtbare recidive. De beleidsregels worden vastgesteld door het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente. De wet zelf sluit de volgende doelgroepen uit:

1. Dak- en thuislozen: de wet schrijft voor dat dak- en thuislozen opgevangen worden door de centrumgemeenten. In ons geval de gemeente Almere.
2. Zelfstandigen: zij kunnen een beroep op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz), dat uitgevoerd wordt door het Zelfstandigenloket Flevoland in Lelystad. Het zelfstandigenloket beschikt over een uitgebreid pakket instrumenten om de financiële hulpverlening aan zelfstandigen te optimaliseren. Het Zelfstandigenloket verwijst de (ex)ondernemer indien nodig door naar een bureau dat is gespecialiseerd in de schuldhulpverlening aan zelfstandigen.

De Wgs schrijft in artikel 2 lid 4 onder d voor dat in het beleidsplan in ieder geval wordt aangegeven hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen wordt vormgegeven. De gemeentelijke schuldhulpverlening is laagdrempelig, breed toegankelijk en toegespitst op de individuele omstandigheden van de verzoeker. Dat betekent dat waar mogelijk altijd een passende vorm van schuldhulpverlening geboden wordt. Dat geldt dus ook voor gezinnen met minderjarige kinderen. Ook wanneer de verzoeker op basis van de beleidsregels wordt uitgesloten van schuldhulpverlening, zal in het geval van inwonende minderjarige kinderen onderzocht worden welke hulpverlening geboden kan worden.

3.2.2 Wachtijd en doorlooptijd

De wachttijd is de periode die verstrijkt tussen het moment dat een persoon zich tot de gemeente wendt voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. De Wgs schrijft voor dat de wachttijd maximaal vier weken mag zijn. De maximale wachttijd is een termijn van orde. Dat betekent dat er geen directe sanctie voor de gemeente is, indien deze de geldende termijn overschrijdt. Aangezien korte wachttijden bijdragen aan het voorkomen en beperken van problematische schulden en aan de bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldbemiddelingstraject, streeft de gemeente Urk naar een zo kort mogelijk wachttijd. Het eerste inventariserende en adviserende gesprek moet laagdrempelig zijn voor de verzoeker en op korte termijn plaatsvinden. De gemeente heeft sinds een aantal jaren de schuldhulpverlening belegd bij deze stichting. Een gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, zal altijd binnen maximaal vier weken plaatsvinden. Wanneer er sprake is van een bedreigende situatie, vindt het intakegesprek binnen drie werkdagen plaats. De doorlooptijd is de periode die verstrijkt tussen het intakegesprek en het moment waarop het resultaat is bereikt. Het resultaat is bijvoorbeeld bereikt bij het opstarten van een schuldregeling, betalingsregeling, herfinanciering, weigering van één of meer crediteuren om mee te werken aan een voorstel, uitval van de aanvrager of een adviesgesprek op basis waarvan de aanvrager de situatie zelf op kan lossen. Lange doorlooptijden hebben een negatieve invloed op de motivatie van de aanvrager om mee te blijven doen aan een schuldhulpverleningstraject. Beperking van de doorlooptijden is ook positief voor bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldbemiddelingstraject en draagt bij aan het voorkomen en beperken van problematische schulden. Daarnaast is het van belang dat de aanvrager vooraf een globaal beeld heeft van de doorlooptijd en dat rekening gehouden is met de individuele si-

tuatie van de aanvrager. In de Wgs is opgenomen dat gemeenten verplicht zijn om schuldenaren vooraf globaal inzicht te geven in de te verwachten doorlooptijd. De verwachting die de gemeente afgeeft is een termijn van orde, er zijn dus geen sancties op overschrijding van deze termijn. De gemeente streeft ernaar om conform de "Gedragscode schuldregeling" van de NVVK binnen 120 dagen een schuldregeling tot stand te brengen. Wanneer schuldeisers niet mee willen werken of het proces vertragen, vindt doorgeleiding naar de WSNP plaats. Door middel van een plan van aanpak wordt aan de aanvrager inzicht gegeven in de verwachte doorlooptijd.

3.2.3 Moratorium

Een moratorium is een afkoelingsperiode van zes maanden waarin schuldeisers hun invorderingsmaatregelen op de aanvrager van de schuldhelpverlening tijdelijk opschorten. Dat betekent ook dat schuldeisers in die periode geen beslag kunnen leggen op het inkomen en het vermogen van de aanvrager of bezittingen van de aanvrager gedwongen kunnen verkopen. Een moratorium is een uiterst middel om in het minnelijke traject tot een oplossing te komen en wordt alleen toegekend als het voor de schuldhelpverlening noodzakelijk is. Bijvoorbeeld als vaststaat dat de schuldeiser niet bereid is op basis van individuele afspraken zijn invorderingsmaatregelen tijdelijk op te schorten. Alleen het college kan een verzoekschrift voor een moratorium indienen bij de rechtbank. Het streven is om zoveel als mogelijk zonder de inzet van een moratorium te komen tot een schuldregeling. Dit is mogelijk als schuldeisers vertrouwen hebben in de gemeentelijke schuldhelpverlening en daarom wordt door de schuldbemiddelaar geïnvesteerd in een goede relatie met schuldeisers. In uiterste gevallen zal het college een verzoekschrift indienen bij de rechtbank. Bij de inwerkingtreding van de wet is bepaald dat de artikelen 5 (moratorium) en 11 (basisbankrekening) niet per 1 juli 2012 in werking gaan. Het streven is er op gericht deze twee artikelen op 1 januari 2013 in te laten gaan.

3.2.4 Maatwerk

Integrale schuldhelpverlening is toegesneden op de individuele aanvrager, waarbij dus sprake is van maatwerk. Het werken volgens standaardafspraken levert echter een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van schuldeisers in de gemeentelijke schuldhelpverlening. Om hierin een goede balans te vinden bieden gemeenten schuldregelingen aan die uitgaan van gestandaardiseerd maatwerk. Ook schuldhelpverleners gaan bij het bieden van een oplossing uit van gestandaardiseerd maatwerk. Voor iedere verzoeker wordt een plan van aanpak opgesteld. Het plan van aanpak geeft in de eerste plaats aan wat de verzoeker zelf moet doen en wat zijn omgeving voor hem kan betekenen. Vervolgens wordt een keuze gemaakt uit de standaardproducten rondom de eventuele schuldregeling. Ook wordt in het plan aangegeven of er sprake is van immateriële problematiek en door welke partij(en) hulpverlening op dit gebied wordt geboden. Het aanbod is geheel afhankelijk van de situatie van de verzoeker, de mate van leerbaarheid van de verzoeker, de mate waarin de verzoeker meewerkt, de complexiteit van de schuld en de complexiteit van de sociaal maatschappelijke problematiek. Belangrijk is dat het aanbod dat wordt gedaan realistisch is en dus haalbaar voor de verzoeker. Het aanbod gaat altijd uit van minimale professionele ondersteuning en zoveel mogelijk eigen inzet van de verzoeker, met eventueel ondersteuning vanuit het eigen netwerk. Dit om zelfredzaamheid te bevorderen en kans op herhaling te verkleinen. In een individueel plan van aanpak wordt maatwerk geboden binnen vooraf vastgestelde kaders. Deze kaders worden verder uitgewerkt in de beleidsregels schuldhelpverlening. Afwijken van standaard afspraken bij materiële schuldhelpverlening is alleen mogelijk als de aanvrager en de schuldeisers daarmee instemmen.

4. Uitvoering schuldhelpverlening

4.1 Juridische aspecten

Er ontstaat niet van rechtswege een recht op schuldhelpverlening op grond van deze wet. Een eventueel recht ontstaat pas nadat het college de beslissing heeft genomen tot aanbod van schuldhelpverlening. De beslissing van het college tot het doen van een aanbod of tot het weigeren van integrale schuldhelpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het besluit moet binnen acht weken na datum aanvraag worden genomen. Bij niet tijdig beslissen is de Wet dwangsom en beroep van toepassing. Tegen het besluit is bezwaar en beroep mogelijk. Het college neemt het besluit op basis van een schriftelijke aanvraag en maakt het besluit door middel van een beschikking aan de verzoeker bekend. Het afgeven van de positieve beschikking wordt gemandateerd aan de stichting Hulp en Steun. Het zal hierbij voornamelijk gaan om standaardbeschikkingen die geautomatiseerd kunnen worden vervaardigd.

Bij het nemen van een negatief besluit (afwijzing of verwijtbare beëindiging van het traject) is het echter belangrijk dat het besluit in de beschikking goed gemotiveerd wordt. De motivatie moet afgeleid zijn van wat bepaald is in het beleid en de beleidsregels. Het afgeven van een negatief besluit wordt gemandateerd aan de manager van de afdeling Publiekszaken. In individuele gevallen kan het college zowel ten gunste van de verzoeker als ten nadele van de verzoeker gemotiveerd afwijken van wat is opgenomen in de beleidsregels. Het college kan ook ambtshalve overgaan tot schuldhelpverlening. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn in spoedgevallen waarin de wil van de persoon die schuldhelpverlening nodig heeft niet kenbaar gemaakt kan worden. In de artikelen 5 en 6 na de Wgs is de inlichtingen- en medewerkingsverplichting opgenomen. De verzoeker wordt zowel door het aanvraagformulier als de beschikking hierop gewezen. Wanneer de verzoeker zich niet aan de voorwaarden houdt, kan de hulpverlening beëindigd worden. De beëindiging van een traject wordt door de gemeente schriftelijk gemotiveerd.

Naast de mogelijkheid van bezwaar en beroep kan de verzoeker gebruik maken van de klachtenprocedure van de stichting Hulp en Steun en daarna eventueel een klacht indienen bij de gemeente.

4.2 Regierol

De gemeente is verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening. Binnen deze verantwoordelijkheid stuurt, faciliteert en controleert de gemeente als opdrachtgever van schuldhulpverlening de uitvoerende organisaties. Sturen door middel van een duidelijke opdracht en een verantwoordingskader, faciliteren door het beschikbaar stellen van middelen en het geven van ruimte voor ieders professie en controleren door het toezien op het naleven van het beleid, de beleidsregels en het behalen van de gewenste resultaten. Zoals in de visie is aangegeven voert de gemeente de schuldhulpverlening niet zelfstandig uit, maar werkt daarbij nauw samen met de stichting Hulp en steun en andere organisaties. Bij de inrichting en de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening is het van belang dat één instantie zoveel mogelijk de regie heeft binnen de schuldhulpverleningstrajecten. Het toewijzen van de regierol is essentieel om samenhang te waarborgen in de aanpak van de problemen van de aanvrager. Hiermee kan voorkomen worden dat organisaties langs elkaar heen werken en met name bezig zijn om hun aspect van het probleem op te lossen. De gemeente heeft ervoor gekozen om schuldhulpverlening uit te besteden en mandateert daarbij de regierol binnen het uitvoerend proces aan de opdrachtnemer, de stichting Hulp en Steun. De stichting is op uitvoerend niveau de gesprekspartner van alle betrokken instanties.

De gemeente heeft de volgende taken:

1. Vaststellen vierjaarlijks beleidsplan
2. Mandateren regierol binnen de schuldhulpverleningstrajecten aan de stichting Hulp en steun (wordt verder uitgewerkt in de overeenkomst)
3. Toetsen deskundigheid en capaciteit betrokken partijen
4. Evalueren en bijsturen van de afspraken
5. Borgen kwaliteit
6. Evalueren effectiviteit beleid
7. Mandateren van het nemen van positieve besluiten aan de stichting.
8. Afgeven negatieve beschikkingen
9. Verzoek moratorium
10. Uitvoeren bezwaar en beroep
11. Uitvoeren Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.
12. Opstellen beleidsregels

Het wel of niet doen van een aanbod schuldhulpverlening wordt aan de verzoeker bevestigd in een beschikking. Het afgeven van de beschikking is een bevoegdheid van het college van de gemeente Urk. Deze bevoegdheid zal voor positieve beschikkingen worden gemandateerd aan de stichting Hulp en Steun.

Taken stichting Hulp en steun

1. Afgeven positieve beschikkingen
2. Opstellen plan van aanpak
3. Samenwerking en communicatie met algemeen maatschappelijk werk, zorgpartners, vrijwilligersorganisaties etc.
4. Regie voeren op dossierniveau
5. Verstrekken informatie aan de gemeente over onder andere aantallen, achtergrond klanten en resultaten trajecten.

4.3 Proces schuldhulpverlening

In dit hoofdstuk geven we een weergave van de verschillende processtappen binnen het minnelijke traject van de (financiële) schuldhulpverlening.

4.3.1. Informatie- en servicegesprek

Mensen met financiële problemen melden zich op diverse plaatsen, zoals bij de gemeente, stichting Hulp en steun, kerken, woningcorporatie, enzovoort. Wanneer mensen ondersteuning nodig hebben worden ze als eerste stap in het proces doorverwezen naar de stichting Hulp en Steun voor een informatie- en servicegesprek gericht op de persoonlijke financiële situatie. Tijdens dit gesprek wordt de persoonlijke situatie van de persoon geïnventariseerd. Op basis daarvan wordt beoordeeld of er financiële hulpverlening geboden moet en kan worden. Indien dat het geval is en deze persoon ook ondersteuning wil, wordt een afspraak gepland voor een intakegesprek.

Wanneer een verzoeker wel advies nodig heeft, maar een schuldhulpverleningstraject nog niet van toepassing is, kan met de verzoeker een vervolgspraak gepland worden in de vorm van een financieel adviesgesprek. Hier is dus geen sprake van een aanvraag schuldhulpverlening en wordt ook geen intakegesprek gepland, maar wordt in het kader van primaire preventie met een adviesgesprek voorkomen dat mensen in zodanige financiële problemen komen dat schuldhulpverlening nodig is. Financiële adviesgesprekken worden gevoerd door de schuldbemiddelaar van de stichting Hulp en Steun.

4.3.2. Intake

Het intakegesprek wordt gevoerd door de schuldbemiddelaar. Tijdens het intakegesprek wordt de hulpvraag vastgesteld. Daarbij wordt bepaald of er sprake is van een problematische schuld of een niet

problematische schuld (materiële schuldhulpverlening). Conform de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK wordt gedefinieerd wanneer er wel of geen sprake is van een problematische schuld. Daarnaast wordt onderzocht of er omstandigheden zijn die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden van de verzoeker of die het oplossen van deze schulden in de weg staan (immateriële schuldhulpverlening). Ook wordt beoordeeld of de verzoeker wel in aanmerking komt voor een aanbod tot schuldhulpverlening (zie verder hoofdstuk 3.2.1).

Als de verzoeker in aanmerking komt voor schuldhulpverlening en de verzoeker de hulpverlening ook accepteert, wordt naar aanleiding van het intakegesprek een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak staat het te volgen traject beschreven en de verwachte doorlooptijd. Ook staan daarin alle voorwaarden en afspraken die gemaakt worden. Indien de schuldbemiddelaar andere instanties of vrijwilligers betreft in het plan van aanpak, wordt dit vooraf met de betreffende instantie of vrijwilliger afgestemd. Zowel de verzoeker als de schuldbemiddelaar tekent het plan van aanpak. Het wel of niet doen van een aanbod tot schuldhulpverlening naar aanleiding van een schriftelijke aanvraag van de verzoeker, wordt aan de verzoeker bevestigd in een beschikking.

4.3.3. Niet problematische schuld

Wanneer na het intakegesprek blijkt dat er geen sprake is van een problematische schuld, wordt geen traject opgestart door de schuldbemiddelaar. Voor het regelen van de niet problematische schulden wordt de verzoeker gewezen op zelfhulpmiddelen. Bijvoorbeeld www.zelfjeschuldenregelen.nl. Om er daadwerkelijk voor te zorgen dat de schulden niet problematisch worden en de verzoeker financieel zelfredzaam wordt of blijft, is in de meeste gevallen wel begeleiding nodig. Hiervoor worden samen met de verzoeker eerst de mogelijkheden in het eigen netwerk en in de eigen wijk onderzocht. Als de ondersteuning niet in het eigen netwerk of in de wijk gevonden kan worden, zou de ondersteuning kunnen worden opgepakt door een vrijwilliger. Hierover dienen nog nader afspraken gemaakt te worden met stichting Hulp en Steun. Wanneer schulden toch problematisch dreigen te worden of er ontstaan andere knelpunten, dan vindt over de voortgang van het traject overleg plaats tussen de verzoeker, de vrijwilliger en de schuldbemiddelaar. Voor eventuele immateriële hulpverlening wordt de verzoeker doorverwezen naar zorgpartners. De hulpverlening die bij niet problematische schulden geboden wordt duurt in principe een jaar.

4.3.4. Problematische schuld

In het geval van een problematische schuld, wordt de materiële schuldhulpverlening geboden door de schuldbemiddelaar. Deze hulpverlening (schuldbemiddeling) omvat onder andere het stabiliseren van de schulden, het waar mogelijk hanteerbaar maken van de schulden en eventueel met een schuldregeling het oplossen van de schulden. Daarnaast worden deze mensen door de schuldbemiddelaar in principe gecoacht naar financiële zelfredzaamheid. Wanneer het niet mogelijk blijkt om tot een oplossing van de problematische schulden te komen, bijvoorbeeld omdat een of meerdere schuldeisers niet mee willen werken aan een schuldregeling, kan de schuldbemiddelaar de aanvrager doorgeleiden naar de Wsnp.

Welke instantie de eventuele immateriële hulpverlening biedt, is afhankelijk van welke problematiek er naast de schulden mogelijk nog meer speelt. Uitgangspunt van het schuldhulpverleningstraject is dat de professionele hulpverlening zo beperkt en kort mogelijk is. Er wordt altijd gezocht naar de meest efficiënte weg naar (financiële) zelfredzaamheid, waarbij ook in het geval van een problematische schuld zoveel mogelijk wordt gezocht naar ondersteuning vanuit het eigen netwerk van de verzoeker of vanuit vrijwilligersorganisaties. De schuldbemiddelaar verstrekt het plan van aanpak aan alle partijen die betrokken zijn bij het hulpverleningstraject. De schuldbemiddelaar houdt gedurende het traject de regie.

4.3.5. WSNP-traject

Het WSNP-traject is een traject voor schuldsanering. Alvorens toegelaten te worden tot een WSNP-traject zal eerst geprobeerd moeten worden om het via de minnelijke weg te regelen. De hoofddoelstelling van de WSNP is het bieden van een schone lei aan schuldenaren die te goeder trouw zijn. De gemeente heeft ook de uitvoering van deze wet uitbesteed aan de stichting Hulp en Steun. De schuldbemiddelaar stelt een verzoekschrift op met als bijlage een WSNP-verklaring. De schuldbemiddelaar moet gecertificeerd zijn anders kan geen aanvraag gedaan worden in het kader van de WSNP. De stukken worden naar de rechtbank gestuurd waarna een rechtszitting plaatsvindt. De rechtbank spreekt uit of de aanvrager wordt toegelaten. Er geldt een termijn van drie jaar vanaf de start van de sanering waarbij een bewindvoerder wordt aangewezen. Als schuldeisers in het minnelijke traject weigeren mee te werken, terwijl het aanbod redelijk was gezien de financiële situatie van de cliënt wordt tegelijk met het verzoek om een WSNP-verklaring ook verzocht de schuldregeling op te leggen aan de onwillige schuldeisers. Dit wordt ook wel een dwangakkoord genoemd. De wet gemeentelijke schuldhulpverlening legt de nadruk op de eerste fase, het minnelijke traject. In het minnelijke traject schuldhulpverlening is het in veel gevallen nog haalbaar om de schuld in zijn geheel af te lossen. In de WSNP wordt het percentage dat afgelost wordt vaak behoorlijk lager. Snelle actie is dus zowel in het belang van de schuldenaar als de schuldeiser.

4.3.6. Geen aanbod

Niet in alle gevallen zal een adviesgesprek leiden tot een aanvraag schuldhulpverlening. In sommige gevallen echter zal dit wel het geval zijn, maar zal geen aanbod schuldhulpverlening gedaan worden door het college. In de beleidsregels wordt aangegeven in welke gevallen het college kan besluiten geen aanbod te doen in het kader van schuldhulpverlening. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij reci-

divisten. In de overeenkomst die in 2011 gesloten is met stichting Hulp en Steun zijn hiervoor al regels opgenomen.

4.3.6. Functieprofiel medewerkers schuldbemiddelaar

De schuldbemiddelaar is bij alle onderdelen van het proces schuldhulpverlening betrokken en heeft hierin zelfs een regierol. Om bij de verschillende processtappen, zoals het adviesgesprek en het intake-gesprek, een goede inschatting te kunnen maken van de problematiek, is het van essentieel belang dat de medewerker zowel de materiële als immateriële problematiek goed in beeld kan brengen. Zeker ook op het gebied van financiële coaching en het vervullen van de rol van sparringpartner voor vrijwilligers en zorgpartners, zal de medewerker de problematiek niet alleen vanuit een financiële invalshoek moeten kunnen benaderen. De stichting zorgt ervoor dat haar medewerkers voldoen aan dit profiel.

4.4. Borging kwaliteit

Een belangrijke voorwaarde voor een effectieve integrale schuldhulpverlening is dat de kwaliteit van de schuldhulpverlening goed is. Het is essentieel dat schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht wordt gedaan aan hun belangen. Het werken volgens standaardafspraken levert een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van schuldeisers in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Zoals al aangegeven vraagt het belang van verzoekers echter om maatwerk. Door het bieden van gestandaardiseerd maatwerk wordt hierin een balans gevonden. Naast het aanbieden van gestandaardiseerd maatwerk is het voldoen aan aantoonbare kwaliteitseisen een belangrijke toegevoegde waarde voor het vertrouwen van zowel schuldeisers als schuldenaren. De NVVK is de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De NVVK heeft gedragscodes ontwikkeld waarin richtlijnen voor goede schuldhulpverlening opgenomen zijn. Het werken volgens deze gedragscodes levert een grote 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 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening eist niet van de gemeente dat zij zaken doet met een schuldhulpverlener die is aangesloten bij een branchevereniging. In de overeenkomst die is gesloten met de stichting Hulp en Steun is aangegeven dat zij dienen te werken in overeenstemming met de gedragscodes van de NVVK. De stichting zelf streeft wel naar een lidmaatschap, maar daarvoor ontbreken tot nu toe de financiële middelen. In 2011 heeft de gemeenteraad besloten dat de helft van deze kosten voor rekening van de gemeente komen, de stichting neemt dan de andere helft voor haar rekening.

De stichting heeft een klachtenregeling en doet verslag van het aantal en de aard van de klachten in het jaarverslag. Verder is het van essentieel belang dat alle partijen die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening aantoonbaar beschikken over voldoende capaciteit en deskundigheid. De uitvoerder dient de uitgangspunten en doelstellingen uit dit beleidsplan te onderschrijven.

5. Ontwikkelingen, resultaten en financiën

5.1. Ontwikkelingen

Mede als gevolg van de financiële crisis, de vergrijzing en de ontgroening, zijn er veel ontwikkelingen gaande op het gebied van Sociale Zekerheid. De Wet werk en bijstand (WWB) wordt steeds verder aangescherpt, de Wet werken naar vermogen (Wwnv) is in ontwikkeling, delen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) worden overgeheveld naar de gemeenten en zo ook de Jeugdzorg. Een verwachte uitwerking van deze ontwikkelingen is dat de gemeenten te maken krijgen met een grotere groep kwetsbare inwoners. Daarnaast komt het inkomen van juist deze groep steeds verder onder druk te staan. Op basis hiervan kan verwacht worden dat de toeloop naar de schuldhulpverlening verder toeneemt. Naast deze groep kwetsbare inwoners blijft ook de vraag naar schuldhulpverlening stijgen onder de mensen, die wel financieel zelfredzaam zijn, maar door omstandigheden, zoals de financiële crisis, toch in de financiële problemen zijn geraakt.

De budgetten voor Sociale Zekerheid staan onder druk. Uit onderzoek blijkt dat budgettaire keuzes op het beleidsterrein schuldhulpverlening effect hebben op andere beleidsterreinen, zoals de Wmo, Re-integratie, Welzijn en Veiligheid. Het onderzoek geeft aan dat bezuinigingen op schuldhulpverlening uiteindelijk twee keer zoveel kosten als ze opleveren. De gemiddelde uitkeringsduur is bijvoorbeeld substantieel korter als een uitkeringsgerechtigde met schulden gebruikmaakt van schuldhulp. Daarnaast slaan de effecten van bezuinigingen ook over op ketenpartners. Wanneer bijvoorbeeld huisuitzettingen niet door schuldhulpverlening voorkomen kunnen worden, maken zowel woningcorporaties als de maatschappelijke opvang kosten. Veel schuldenaren kampen ook met niet-financiële problemen als verslaving of psychische problemen. Het aanpakken van schulden leidt ertoe dat mensen ook op dit terrein de draad weer kunnen oppakken.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een rekeninstrument ontwikkeld, waarmee de effecten van bezuinigingen op schuldhulpverlening in beeld kunnen worden gebracht. Dit instrument zal in deze beleidsperiode worden ingezet als hulpmiddel bij het maken van budgettaire keuzes.

5.2. Resultaten

De gemeente wil met haar beleid bereiken dat armoede en schulden actief worden opgespoord en mensen worden geattendeerd op het optimaal benutten van regelingen. De gemeente wil een laagdrempelige, efficiënte ondersteuning bij financiële problemen realiseren. De komende vier jaar wordt gestuurd op de volgende indicatoren. De schuldbemiddelaar is verantwoordelijk voor het meten van deze resultaten.

Prestatie-indicator

Wachttijd
Doorlooptijd
Succesvol afgeronde trajecten
Uitvalpercentage
Nazorggesprek
Voorlichting

Norm

Vier weken
120 dagen
60%
Maximaal 30%
Binnen 3 maanden na einde budgethulp
Actueel en frequent

5.3. Financiën

Door het Rijk worden met de invoering van de nieuwe wet ten aanzien van de uitvoering van de schuldhelpverlening geen extra structurele middelen ter beschikking gesteld. Het financiële kader voor de uitgaven aan schuldhelpverlening in deze beleidsperiode is door de gemeenteraad al in januari 2011 vastgesteld en in de meerjarenbegroting verwerkt.

Jaar	2011	2012	2013	2014	2015
Benodigd bedrag inkoop*	66.000	67.452	68.935	70.452	72.002
Lidmaatschap NVVK*	3.700	3.782	3.864	3.949	4.036
Kosten opleidingen	5.000				
Totaal benodigd	74.700	71.234	72.799	74.401	76.038

De kosten voor de inkoop schuldhelpverlening bedroegen in 2011 € 65.500,00 daarmee zijn we net binnen budget gebleven. De kosten voor het lidmaatschap van de NVVK zijn niet uitgegeven omdat dit lidmaatschap nog niet tot stand gekomen is. In het kader van dit beleidsplan wordt er formeel gezien meer gevraagd van de stichting Hulp en Steun, zo zal er sprake zijn van meer adviesgesprekken, dient er een plan van aanpak te worden opgesteld en moeten beschikkingen worden afgegeven. Daardoor zullen de prijzen van de producten zoals die door de stichting worden aangeboden waarschijnlijk iets stijgen.

De verwachting is echter dat er ten opzichte van 2011 een besparing op de totale kosten plaats kan vinden omdat de gemeente geen vergoeding meer betaald voor personen die langer dan drie jaar budgethulp ontvangen. De verhoging van de kosten moet daarom binnen het huidige budget kunnen worden opgevangen. De kosten voor schuldhelpverlening worden maandelijks gemonitord. Wanneer de kosten het budget dreigen te overschrijden, zullen in overleg met de schuldbemiddelaar maatregelen worden opgesteld. Hierbij valt te denken aan een aanscherping van de nog vast te stellen beleidsregels op het gebied van toegankelijkheid of de trajectduur verder verkorten. Deze maatregelen zullen worden voorgelegd aan het college, waardoor op korte termijn bijgestuurd kan worden op de kosten. Om de integrale benadering te kunnen realiseren is behalve inkoop van dienstverlening ook de inzet van gemeentelijk personeel nodig. Dit betreft de inzet van medewerkers bezwaar en beroep, de beleidsmedewerker sociale zaken en de klantmanagers. Er is vooralsnog geen inschatting te maken van het tijdsbeslag dat dit zal vragen.

5.4 Beleidsregels schuldhelpverlening

Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleidsplan. Het kan maatregelen nemen om een zo efficiënt mogelijke en betaalbare schuldhelpverlening te realiseren. Het college kan beleidsregels vaststellen om doelgroepen aan te wijzen of uit te sluiten. Het doel blijft om aan alle inwoners van Urk van 18 jaar en ouder met een (dreigende) problematische schuldsituatie schuldhelpverlening te bieden.

6. Tenslotte

Schuldhelpverlening levert een belangrijke bijdrage aan visie op het armoedebelief, participatiebelief en zelfredzaamheid van de samenleving binnen de gemeente. Het hebben van financiële problemen kan veel sociale problemen veroorzaken. Als gevolg van schulden kunnen mensen afgesloten raken van nutsvoorzieningen en hun zelfstandige huisvesting kwijtraken. Zonder deze basisvoorzieningen raken zij vaak hun baan kwijt en dreigen in een sociaal isolement terecht te komen. Anderzijds vormen schulden meestal een belangrijke belemmering om te werken of om te participeren binnen de samenleving. Schuldhelpverlening levert een grote bijdrage aan het voorkomen dan wel bestrijden van sociale problematiek.

*Namens deze,
Burgemeester en Wethouders van Urk*