

Beleidsplan Schulddienstverlening

De raad van de gemeente Kapelle

b e s l u i t:

Vast te stellen het Beleidsplan Schulddienstverlening

Vastgesteld in de openbare raadsvergadering van de gemeente Kapelle op 19 juli 2016.

de griffier, de voorzitter,

mevrouw J.J.M.M Chamalaun, mr. A.B. Stapelkamp

Beleidsplan Schulddienstverlening afdeling werk inkomen en zorg 2016

1. Inleiding

Vanaf 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Hiermee is schuldhulpverlening een wettelijke taak. De wet is een kaderwet waarin met name is uitgewerkt wat gemeenten verplicht zijn te doen. Gemeenten hebben wel een grote vrijheid in de wijze waarop zij hun dienstverlening vormgeven.

De belangrijkste consequenties die voortvloeien uit de wet zijn:

- De gemeente moet voorzien in een integrale aanpak, wat wil zeggen dat er in het aanbod van schuldhulpverlening niet alleen aandacht is voor de financiële problematiek van een schuldenaar, maar ook voor eventuele daarmee samenhangende immateriële problematiek.
- De gemeente moet voorzien in activiteiten in het kader van preventie en nazorg.
- Schuldenaren die zich melden voor hulp moeten binnen vier weken een intakegesprek krijgen. Als er sprake is van een crisissituatie, zoals een dreigende huisuitzetting moet de intake binnen drie werkdagen plaatsvinden.
- Er moet gewerkt worden met een beschikking, waardoor cliënt de mogelijkheid heeft in bezwaar te gaan indien deze wordt uitgesloten van schuldhulpverlening.

Met de in werking treding van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking De Bevelanden op 1 januari 2015 is de taak Schulddienstverlening in het delegatiebesluit overgedragen aan de afdeling Werk, Inkomen en Zorg. Daarbij is de schulddienstverlening niet voor alle gemeenten op dezelfde wijze georganiseerd. De afdeling Werk, Inkomen en Zorg voert de schulddienstverlening uit voor de inwoners van de gemeenten Goes, Noord-Beveland en Kapelle.

De gemeenten Borsele en Reimerswaal kopen de diensten schuldhulpverlening in bij de Kredietbank West-Brabant.

De gemeenten Reimerswaal en Borsele zijn met de Kredietbank West-Brabant overeenkomsten aangegaan voor bepaalde tijd. De gemeente Reimerswaal heeft een overeenkomst gesloten met de Kredietbank met een geldigheidsduur van drie jaar vanaf juli 2012. Na afloop van de looptijd eindigt deze overeenkomst van rechtswege, zonder dat opzegging is vereist.

De gemeente Borsele heeft een overeenkomst afgesloten met de Kredietbank West-Brabant ingaande 1 januari 2013, voor de duur van één jaar. Zonder schriftelijke opzegging wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met de periode van één jaar. De overeenkomst kan uitsluitend worden opgezegd bij aangetekend schrijven.

De raden van de gemeenten Goes, Noord-Beveland, Kapelle en Reimerswaal hebben een beleidsplan schuldhulpverlening vastgesteld voor de periode 2012 – 2015. De raad van de gemeente Borsele heeft een beleidsplan vastgesteld voor de periode 2014 – 2017.

In een beleidsplan schuldhulpverlening worden de beleidskeuzes schuldhulpverlening beschreven met als uitgangspunt schulden voorkomen en terugdringen. Dit door inzet van preventiemiddelen en door middel van een integrale aanpak, waarbij aanverwante problematiek wordt aangepakt.

De beleidsplannen van de verschillende gemeenten binnen GR De Bevelanden hebben onderling veel overeenkomsten. Uit de beleidsplannen komt naar voren dat erkend wordt dat de effectiviteit van schuldhulpverlening beïnvloed wordt door grofweg vier factoren: sociaal-demografische factoren (gedrag inwoners regio; gemiddeld inkomen en werkgelegenheid, de kracht van de sociale structuur), kenmerken van de schuldenaren (financiële vaardigheden, motivatie, mate samenhangende problematiek), kenmerken van de crediteuren (convenanten, bereidheid tot meewerken aan schuldregeling) en de opzet en de uitvoering van de schuldhulpverlening (kwaliteit uitvoering en samenwerking met kern- en ketenpartners).

In dit beleidsplan schuldhulpverlening van de afdeling Werk, inkomen en Zorg wordt ingegaan op de mogelijkheden om te komen tot één beleid- en uitvoeringsplan voor de deelnemende gemeenten aan de GR.

Voorgesteld wordt de inkoop van dienstverlening schuldhulpverlening voor de gemeenten Borsele en Reimerswaal te continueren in 2016 en vervolgens bij de evaluatie streven naar één uniforme uitvoering van de schulddienstverlening binnen de deelnemende gemeenten aan de GR.

Aanbeveling

- Besluit nemen tot voortzetting van de overeenkomst in 2016 tussen de gemeenten Reimerswaal en Borsele en de Kredietbank West-Brabant
- Eind 2016 evalueren om te komen tot één uniforme uitvoering schulddienstverlening

2 . Visie

Wat is Schuldhulpverlening?

Er is een onderscheid tussen schuldhulpverlening en schulddienstverlening.

Schulddienstverlening is de dienstverlening die ten aanzien van personen met schulden geleverd wordt in de gehele keten. Hieronder valt o.a. maatschappelijk werk, verslavingszorg, bewindvoerders/budget-beheerders, schuldeisers, vrijwilligersorganisaties, etc.

Schuldhulpverlening zijn de minnelijke schuldregelingen, de verstrekkingen Kredietbank en het budget-beheer die de gemeente, als onderdeel van de schuldhulpverlening, verricht.

In beginsel is schulddienstverlening voor iedereen toegankelijk.

Hierbij is het leveren van maatwerk noodzakelijk. Een schuldenvrije toekomst zal niet voor iedere cliënt haalbaar zijn. Motivatie van betrokkene, hoogte van de schulden en de aard van de schulden zijn bepalend voor de mogelijkheden.



Een 'regelbare schuldenaar' houdt zich (met ondersteuning) aan afspraken en is gemotiveerd. Ook is hij bereid zich in te zetten om (indien mogelijk) meer inkomen te verwerven en ten gunste van crediteuren keuzen te maken in het bestedingspatroon. Een 'regelbare schuldsituatie' wordt gekenmerkt door schulden die voor een schuldregeling in aanmerking komen.

Daartegenover staat dat er schulden zijn die het treffen van een schuldregeling in de weg staan. Voorbeelden hiervan zijn een specifieke groep CJB-schulden of schulden waarbij het door juridische procedures nog jaren duurt voordat duidelijk is hoe hoog de vordering is.

Door de (on)regelbare schuldenaar af te zetten tegen het (on)regelbare schuldenpakket ontstaat een indeling in groepen waarvoor geldt dat de mogelijkheden die de gemeente heeft om met succes een schuldregeling te treffen varieert.

Voor schuldenaren bij wie sprake is van een combinatie van 'regelbaar gedrag' en een 'regelbaar schuldenpakket' probeert de gemeente een schuldregeling te treffen. In de andere situaties bepalen de omstandigheden van het geval wat de gemeente kan betekenen. Bij niet regelbaar gedrag zijn er soms steunstructuren te realiseren waardoor een schuldregeling toch mogelijk is (sociaal netwerk dat ondersteunt, vrijwilligers, beschermingsbewind). Bij een niet regelbaar pakket is een schuldregeling geen optie, maar kan schulddienstverlening WIZ, cq de Kredietbank West-Brabant verwijzen naar een hulpverlenende instantie/ketenpartner die de klant langduriger ondersteuning kan bieden.

Integrale aanpak

Financiële problemen staan zelden op zich. Vaak liggen er psychosociale of verslavingsproblemen aan ten grondslag. Om financiële problemen duurzaam op te lossen of hanteerbaar te maken, zullen overige

omstandigheden die hiermee op enige wijze in verband kunnen staan aangepakt moeten worden. Gebeurt dat niet, dan is de kans op recidive aanwezig.

De rol van de gemeente en haar partners

De gemeente voert de regie op beleid, maar betreft hierbij haar partners. De gemeente kan het niet alleen. Gelet op het uitgangspunt brede toegankelijkheid en laagdrempeligheid (mensen moeten bij wijze van spreken vanuit de wijk al op de juiste plek terecht komen), wordt gekeken naar een complementaire aanpak. Efficiëntie is een vereiste.

Bij het komen tot samenwerkingsafspraken zal dan ook de aandacht uitgaan naar wanneer de professional of vrijwilliger ingezet wordt. Maar ook zal er aandacht zijn voor de inzet van het informele netwerk rondom de burger zelf.

De rol van de cliënt

Het uitgangspunt is dat de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt centraal staat. Zelf doen waar mogelijk, ondersteuning waar noodzakelijk. Dat zal per cliëntengroep en zelfs per cliënt (maatwerk) verschillen.

De eigen verantwoordelijkheid van de cliënt is een belangrijke voorwaarde voor een succesvol schuldhulpverleningstraject. De cliënt dient zich maximaal in te zetten voor het slagen van het traject. In de wet is een algemene medewerkingsverplichting opgenomen. Belangrijke verplichtingen in dit kader zijn:

- meewerken aan het wegnemen van bijvoorbeeld de oorzaken van de problematische schulden,
- meewerken aan stabilisatie van inkomsten en uitgaven en
- een schuldhulptraject volledig afmaken.

Schuldhulpverlening is alleen toegankelijk voor de cliënt die gemotiveerd is. In beginsel geldt dat niet willers en recidivisten geen toegang (meer) krijgen tot schuldhulpverlening. Uitzonderingen daar gelaten, maatwerk is noodzakelijk. Er worden geen inkomensgrenzen gehanteerd omdat inkomen niet bepaalt of iemand al dan niet problematische schulden heeft. Er is een verschuiving in de cliëntprofielen. Het komt steeds vaker voor dat werkende burgers, met een inkomen boven het minimum, een hulpvraag hebben in verband met problematische schulden.

Ten aanzien van gezinnen met minderjarige kinderen worden alle mogelijkheden bekeken om een woningontruiming of afsluiting gas, water en elektra te voorkomen, mits de ouders de medewerking verlenen en zich houden aan de voor hen van toepassing zijnde voorwaarden.

Bij onvoldoende medewerking wordt een ontruiming of afsluiting niet voorkomen en zal Jeugdzorg of het CJG worden ingeschakeld om de kwetsbare positie van de kinderen te bewaken. Als er minderjarige kinderen in het geding zijn zal altijd melding worden gedaan bij Veilig Thuis. Ouders hebben immers een zorgplicht en het niet zorgen voor een huis wordt gezien als een verwaarlozing.

De uitgangspunten zoals opgenomen in de huidige beleidsplannen.

- Gekozen is voor een integrale aanpak
- Schuldhulpverlening is alleen toegankelijk voor de cliënt die gemotiveerd is

Aanbeveling:

- Uitgangspunten integrale aanpak ongewijzigd hanteren
- De eigen verantwoordelijkheid van de cliënt staat centraal en wordt vastgelegd aan de hand van voorwaarden en gedragsregels
- Het aanbod schulddienstverlening afstemmen op wat haalbaar is voor de cliënt en zijn situatie.
- Beleid ten aanzien van gezinnen met minderjarige kinderen voor de afdeling WIZ uniformeren, in die zin dat alle mogelijkheden worden bekeken om woningontruiming of energieafsluiting te voorkomen, mits zij voldoende medewerking verlenen en zich houden aan de voor hun geldende voorwaarden.
- Samenwerkingsafspraken vastleggen in convenanten tussen de afdeling WIZ en verhuurders, energieleverancier(s) en eventueel Kibeo voor alle WIZ-gemeenten.
- Mogelijkheden onderzoeken ten aanzien van de invoering van een screeningsinstrument om te komen tot een objectieve meting van de regelbaarheid van de cliënt en zijn schuldsituatie.

3. Beschrijving huidige manier van werken

Alle WIZ- gemeenten hebben de volgende visie opgenomen in hun beleidsplan:

Schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners. De problematiek staat centraal. Om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden, zullen de achterliggende problemen eveneens moeten worden aangepakt in samenwerking met externe partners. Dat wil zeggen dat gekozen is voor een integrale aanpak. Daarbij blijft de cliënt verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

3.1 Producten

Preventie

De definitie van preventie volgens het Nibud: "Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden."

Met de inzet van preventie wordt als resultaat geboekt dat mensen niet in de financiële problemen komen en wordt voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan of dat schulden groter worden.

In de eerste plaats wordt ervoor gezorgd dat burgers geen beroep hoeven doen op schuldhulpverlening (= primaire preventie). In de tweede plaats wordt met preventie vroegsignalering van schulden bevorderd (= secundaire preventie). In de derde plaats wordt geprobeerd terugval en recidive te voorkomen (= tertiaire preventie).

Mensen die in een bijstandsuitkering terecht komen gaan er veelal in inkomen op achteruit.

Om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan wordt aan alle nieuwe bijstandsccliënten van de afdeling Werk, Inkomen en Zorg een budgetadvies verstrekt.

Aan de hand van de inkomsten en uitgaven wordt een budgetplan gemaakt. Tevens wordt gekeken naar het recht op inkomens verruimende regelingen om het inkomen te vergroten.

Mensen die al schulden hebben worden geholpen bij het treffen van een passende betalingsregeling of worden rechtstreeks in contact gebracht met schuldhulpverlening.

Medewerkers Schulddienstverlening WIZ verzorgen in Goes trainingen aan vrijwilligers en deelname aan de "Week van het geld", een landelijk preventieproject gericht op jongeren: gastlessen op diverse basis scholenshoolen en voortgezet onderwijs.

De gemeenten Reimerswaal en Borsele hebben vanuit de Kredietbank West-Brabant geen preventieactiviteiten ingekocht. Vanuit Borsele is een concrete vraag voorgelegd aan de afdeling WIZ om preventieactiviteiten te ontwikkelen.

Situatie vanaf 1 januari 2015:

- In het kader van Preventie wordt ingezet op groeps- en individueel advies voor alle bijstandsccliënten van de afdeling Werk Inkomen en Zorg van GR De Bevelanden. De groepsgroote hierbij is 4 tot 6 personen per dagdeel en de training vindt plaats op het Test- en trainingscentrum.
- Het Inlichtingenbureau geeft informatie waaruit blijkt dat mensen die wel recht hebben, geen gebruik maken van toeslagen van de belastingdienst. Door de budgetcoach worden deze mensen actief benaderd om informatie te geven over het recht wat ze hebben.

In het kader van vroegsignalering ondersteunt de budgetcoach Schulddienstverlening WIZ aan de hand van bestandsvergelijking het tegengaan van het niet gebruik van inkomensvoorzieningen. Mogelijke financiële knelpunten worden preventief in kaart gebracht door uitwisseling van gegevens met zorgverzekeraars, belastingdienst en SVB.

Een andere gewenste activiteit in het kader van vroegsignalering is deelname aan een project Vish, waarin gegevensuitwisseling met deurwaarderskantoren plaatsvindt. Deelname zal plaatsvinden na aansluiting op de nieuwe versie Allegro.

Uit verschillende onderzoeken in het land naar de effectiviteit van preventie-activiteiten komt naar voren dat deelnemers meer inzicht krijgen in hun geldzaken, beter weten hoe ze hun geldzaken praktisch moeten aanpakken en weten waar de knelpunten liggen. De meeste deelnemers gaan na de cursus bewuster met hun geld om en hebben meer het gevoel dat zij zelf invloed hebben op hun financiën. De groepsgewijze aanpak heeft als voordeel dat problemen van elkaar herkend worden, taboes worden doorbroken en ze geven elkaar adviezen.

Sinds 2007 werd door de gemeente Goes al gewerkt met individueel budgetadvies aan nieuwe bijstandsccliënten en uit een in 2010 gehouden quick-scan is de voorzichtige conclusie getrokken dat de PW cliënten met schulden in beeld zijn en afnemen door inzet van het preventieproject Budgetadvies. Als effect van de preventie-activiteiten van de gemeente Goes wordt genoemd dat er weinig recidive is. Voor de toekomst kan nagedacht worden over de mogelijkheid van een uitbreiding van het budgetadvies. Uit onderzoek blijkt de kracht van de herhaling. Door meerdere dagdelen te besteden aan financiële zaken en/of een terugkomdag te organiseren, kunnen de deelnemers ervaringen uitwisselen en weer even stil staan bij wat ze geleerd hebben en wat ze kunnen verbeteren. Ook jongeren van 18 – 27 jaar hebben als aparte doelgroep een specifieke benadering nodig.

Aanbeveling

- Budgetadvies in huidige vorm professionaliseren en zo mogelijk uitbreiden naar meerdere dagdelen
- Andere preventie-activiteiten zoals trainingen aan vrijwilligers en voorlichting op scholen verder uitbreiden
- Ontwikkelen nieuwe preventie-activiteiten
- Activiteiten vroegsignalering uitvoeren voor alle WIZ gemeenten, waarbij afspraken worden gemaakt met verhuurders en leveranciers
- Deelname aan het Vish project na in gebruikname Allegro

Bemiddeling (GKB)

Tot de doelgroep van schuldhulpverlening worden personen van 18 jaar en ouder gerekend. Ten aanzien van mensen met schulden wordt gezocht naar een passende oplossing.

De werkwijze is als volgt. In eerste instantie wordt door de Schulddienstverlening WIZ gekeken of de schulden volledig kunnen worden betaald middels een lening van de Kredietbank. De cliënt moet de lening in maximaal 3 jaar terug kunnen betalen.

De Kredietbank West-Brabant kijkt voor de inwoners van de gemeenten Reimerswaal en Borsele of de lening volledig kan worden terugbetaald.

Zo ja, dan wordt de regeling NPS (niet problematische schuldsituatie) ingezet, waarmee zowel op basis van een overname krediet (risico gemeente) als een regeling (maandelijkse afdracht door cliënt en doorbetalingen aan schuldeisers, dus risico cliënt/schuldeisers) tot een oplossing gekomen kan worden. De maximale looptijd van een NPS regeling is 5 jaar.

Minnelijke schuld hulpverlening natuurlijke personen (MSNP)

Indien een oplossing van de schuld middels een lening geen mogelijkheid is, wordt er een minnelijke schuldregeling gestart. De schuldeisers krijgen een aanbod tegen finale kwijting. Dat betekent dat de cliënt op basis van zijn afloscapaciteit een deel van zijn schulden aflost. Het traject duurt 3 jaar, waarna het restbedrag door de schuldeisers wordt kwijtgescholden. Hierbij worden de richtlijnen van de NVVK gehanteerd.

Indien er sprake is van een problematische schuldsituatie zijn er twee opties, een saneringskrediet en een schuldbemiddeling.

Een saneringskrediet wordt in principe ingezet als er een (zeer) vast inkomen is en er geen zicht is op inkomenswisselingen. Een schuldbemiddeling in alle andere situaties.

De wijze waarop de schuldbemiddeling dient te worden vormgegeven op basis van het 120 dagenmodel is voor de aan WIZ deelnemende gemeenten identiek.

Bevindingen:

- Reimerswaal en Borsele melden burgers met een hulpvraag voor schuldhulpverlening aan bij de Kredietbank West-Brabant.

Aanbeveling:

- De uitvoering GKB actualiseren en optimaliseren en
- vervolgens toegankelijk maken voor alle WIZ-gemeenten

Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)

Als een minnelijke regeling van de schuldenlast op basis van de uitgangspunten van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK niet mogelijk is, biedt de WSNP onder voorwaarden het perspectief op een schuldvrije toekomst. De zogenaamde "schone lei". Het Dagelijks Bestuur van GR De Bevelanden is verplicht aan de cliënt een WSNP-verklaring af te geven, waarin wordt aangegeven dat er geen reële mogelijkheid is om tot een minnelijke schuldregeling te komen.

Bevindingen:

- De schulddienstverlening WIZ en de Kredietbank West-Brabant hanteren dezelfde uitgangspunten voor het afgeven van een WSNP.

Budgetbeheer /begeleiding

Doorgaans is het moeilijk om maandelijks rond te komen als men kampt met schulden. Het ene gat wordt met het andere gedicht. Inkomsten en uitgaven zijn vaak uit balans.

Om evenwicht te krijgen in de inkomsten en uitgaven biedt de Schulddienstverlening WIZ gedurende het schuldhulpverleningstraject intern budgetbeheer. In het verleden werd ook gebruik gemaakt van externe budgetbureaus. Voor de kosten budgetbeheer door de externe bureaus wordt bijzondere bijstand verstrekt, zolang er een minnelijke schuldregeling loopt.

Budgetbeheer door de schulddienstverlening WIZ wordt –indien noodzakelijk- gedurende de volledige periode van 3 jaar geboden. Gedurende het traject wordt middels budgetbegeleiding ingezet op het vergroten van de verantwoordelijkheid van de cliënt.

De Kredietbank West-Brabant biedt in een enkel geval zelf budgetbeheer. De meerderheid van de cliënten wordt verwezen naar een extern bureau voor inkomensbeheer, als voorwaarde om schuldhulpverlening te kunnen starten.

Het effect van budgetbeheer is een stabiele situatie, waardoor de betalingsverplichtingen gegarandeerd zijn en er geen nieuwe schulden ontstaan. Belangrijk is dat budgetbeheer gepaard gaat met budgetbegeleiding, om de vaardigheden van de cliënt te vergroten ten aanzien van het voeren van een financiële huishouding.

Om recidive te voorkomen is voldoende aandacht noodzakelijk voor het gefaseerd terugleggen van de verantwoordelijkheid bij de cliënt. Budgetbegeleiding is noodzakelijk wanneer de cliënt over onvoldoende vaardigheden beschikt en om de cliënt gemotiveerd te houden. De schulddienstverlening WIZ werkt voor de gemeenten Goes en Kapelle nauw samen met het Leger des Heils in het maatjesproject. Vrijwilligers worden opgeleid om cliënten te begeleiden in het omgaan met hun financiën.

Bevindingen:

- Om evenwicht in te krijgen in de inkomsten en uitgaven wordt het noodzakelijk geacht dat gedurende het schuldhulpverleningstraject (intern) budgetbeheer en budgetbegeleiding wordt ingezet. De inzet

van intern budgetbeheer betekent een vermindering van de uitgaven Bijzondere Bijstand. Voor de kosten van inzet van extern budgetbeheer wordt vaak bijzondere bijstand verstrekt.

Aanbeveling:

- Budgetbeheer vanuit Schulddienstverlening WIZ inzetten voor alle WIZ-gemeenten
- Budgetbegeleiding door vrijwilligers handhaven binnen de huidige gemeenten en uitbreiden naar alle WIZ-gemeenten

Nazorg

Binnen de schuldhulpverlening zal er aandacht moeten zijn voor de nazorg om recidive te voorkomen. De inzet van nazorg zal met name plaats vinden bij cliënten waarbij onvoldoende het vertrouwen is dat zij hun eigen financiële huishouden kunnen voeren.

Wanneer de minnelijke schuldregeling met succes is afgerond stopt ook het budgetbeheer.

Indien blijkt dat een cliënt nog onvoldoende vaardigheden bezit om zelf de financiën te regelen, wordt de cliënt geadviseerd zich te wenden tot een extern bureau budgetbeheer of om beschermingsbewind aan te vragen.

Bevindingen:

- Er wordt één telefoontje in het kader van nazorg gepleegd door de Kredietbank West-Brabant.
- In sommige situaties worden inhoudingen op de uitkering voortgezet (bijvoorbeeld voor huur, energie en premie zorgverzekering).

De uitvoering van de schuldhulpverlening is gebaseerd op drie pijlers: stabilisatie, oplossen en preventie en nazorg. Samengevat is de inzet in de drie pijlers als volgt.

PREVENTIE EN NAZORG	STABILISATIE	OPLOSSEN
Doelgroep •>18 •< 18	Doelgroep •>18 •Cliënten met niet regelbare schulden en/of niet regelbaar gedrag	Doelgroep •>18 •Cliënten met regelbare schulden en regelbaar gedrag
Producten/acties: •Budgetcursus •Budgetadvies •Website en folders	Producten/acties: •Budgetbeheer •Flankerende ondersteuning	Producten/acties: •Budgetcursus •Budgetadvies •Website en folders
Door wie: •Afdeling WIZ •Ketenpartner: SMWO •Vrijwilligers Maatjesproject	Door wie: •Afd. WIZ/Kredietbank W-B •Ketenpartner: SMWO •Vrijwilligers Maatjesproject	Door wie: • Afd. WIZ/Kredietbank W-B • Ketenpartner: SMWO • Vrijwilligers Maatjesproject

Aanbeveling:

- Nazorg opzetten voor alle deelnemende gemeenten,
- Onderzoeken of nazorg een taak kan worden van vrijwilligers

Recidive

De gemeenten Goes, Noord-Beveland en Kapelle hanteren het beleid dat iemand slechts 1 maal per 10 jaar gebruik kan maken van een schuldregeling, tenzij er sprake is van een uitzonderlijke situatie.

Wanneer iemand zich voor de derde keer meldt, kan er geen schuldregeling worden geboden, maar hooguit een stabilisatietraject.

De gemeenten Reimerswaal en Borsele hanteren het beleid dat een aanvraag schuldhulpverlening kan worden geweigerd met uitzondering van het geven informatie, advies en/of doorverwijzing:

- Indien minder dan 2 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend, door verzoeker een schuldregeling succesvol is verlopen (minnelijk en/of wettelijk),
- Indien minder dan 1 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend
 - een traject schuldregeling tussentijds of door toedoen van de verzoeker is beëindigd (minnelijk en/of wettelijk)
 - een traject schuldhulpverlening is geweigerd omdat verzoeker niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen is nagekomen waardoor de

schuldhulpverlening is geweigerd, dan wel beëindigd.

Indien schuldhulpverlening is beëindigd op grond van misdraging van de verzoeker, of het verstrekken van onjuiste gegevens.

In alle beleidsregels van de aan WIZ deelnemende gemeenten wordt de hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden genoemd die het college ruimte bieden af te wijken van de regels zoals neergelegd in deze regeling.

De cliënt dient zich, indien dit noodzakelijk wordt geacht, onder beschermingsbewind te laten plaatsen.

Aanbeveling:

- De beleidsregels schuldhulpverlening uniformeren voor de aan WIZ deelnemende gemeenten

Samenwerking

Intern

De interne samenwerking zal verder worden uitgewerkt in werkprocessen. Er wordt over en weer verwezen en contact gelegd door de cliëntmanagers van de verschillende secties, als blijkt dat er schulden of achterstanden zijn of als de cliënt kosten maakt waarvoor recht op bijstand is.

De budgetadviseur werkt zeer nauw samen met de verschillende teams en cliëntmanagers Activering, Inkomen en WMO. Ook hier wordt over en weer gesignaleerd en indien nodig contacten gelegd in het belang van een traject en ter verbetering van de situatie van de cliënt. Nauwe interne samenwerking is noodzakelijk. Raadplegen Suwinet door medewerkers Schulddienstverlening is wettelijk niet toegestaan.

Bevindingen:

Voor Borsele en Reimerswaal geldt dat meldingen schuldhulpverlening direct worden doorgezet naar de Kredietbank West-Brabant. Hierbij is sprake van verschillende knelpunten:

- Na afwijzing van aanvraag schuldhulpverlening is er geen verbinding met de cliëntmanagers Inkomen van de teams waar Borsele en Reimerswaal onder vallen.
- De procedure dreigende huisuitzettingen en aankondigingen energieafsluitingen is niet geregeld.

Aanbeveling:

- Interne samenwerking binnen de afdeling WIZ vastleggen in een werkproces
- Werkinstructie opstellen voor de (tijdelijke) verbinding van de Kredietbank West-Brabant en afdeling WIZ betreffende cliënten uit de gemeenten Borsele en Reimerswaal

Extern

Naast de landelijke convenanten die zijn afgesloten door de NVVK zijn er samenwerkingsafspraken vastgelegd in een convenant met woningcorporatie RWS en Delta NV. Deze afspraken zijn voornamelijk gericht op vroegsignalering en de samenwerking tijdens een schuldhulpverleningstraject. Voor de woningcorporatie R&B is nog geen convenant afgesloten. De prestatieafspraken met de woningcorporaties worden gemaakt per gemeente, door de collega's van de afdelingen Samenleving of Welzijn. De afdeling WIZ dient nauw betrokken te worden bij het maken van prestatieafspraken.

Op het gebied van inkomensbeheer wordt er met diverse regionale bureaus samengewerkt die zijn gespecialiseerd in bewindvoering. Voor wat betreft budgetbeheer is het streven om deze zoveel als mogelijk binnen de afdeling WIZ te laten plaatsvinden.

Cliënten gaan zelf een overeenkomst aan met het betreffende bureau, al dan niet vrijwillig, of na een uitspraak van de rechtbank (bewindvoering).

De landelijke overheid trekt zich steeds meer terug en in de nieuwe situatie van het sociale domein hebben gemeenten de regie over zorg en ondersteuning, die gericht is op het stimuleren van de eigen kracht van inwoners en hun netwerk.

De aan WIZ deelnemende gemeenten betrekken hierbij organisaties, diensten en voorzieningen die mensen ondersteunen, leefbaarheid vergroten en participatie bevorderen.

De transitie binnen het sociale domein heeft geleid tot de vorming van sociale teams in de verschillende kernen van de Bevelandse gemeenten, waarbinnen de ketenpartners onder regie van de gemeente samenwerken als het gaat om meervoudige problematiek.

Daarnaast vindt samenwerking met het maatschappelijk werk SMWO plaats conform de afspraken die voor de aan WIZ deelnemende gemeenten vastgelegd zijn in een subsidieovereenkomst. Hierin liggen ook prestatieafspraken vast ten aanzien van hulp aan mensen op het gebied inkomen, financiën en schulden.

Het ontbreekt op dit moment nog wel aan duidelijke afspraken omtrent afbakening van taken.

Deze afspraken dienen te worden gemaakt voor de Bevelandse gemeenten in samenspraak met de afdeling WIZ.

Aanbeveling:

- In overleg met de afdeling Samenleving/Welzijn van de WIZ gemeenten duidelijke afspraken maken omtrent afbakening van taken met samenwerkingspartners, zoals Sociale Teams en SMWO
- Nieuwe prestatieafspraken maken met Stichting Maatschappelijk Werk Oosterschelderegio (SMWO) over de dienstverlening in het kader van schuldhulpverlening
- Waar mogelijk afspraken over samenwerking vastleggen in convenanten van WIZ met verhuurders en energieleveranciers voor alle WIZ-gemeenten.

Inzet vrijwilligers

Vanuit de eigen verantwoordelijkheid zal de cliënt zoveel mogelijk ondersteuning vanuit de eigen leefomgeving moeten zoeken. Steeds vaker wordt in het land hierbij ook gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers.

Vrijwilligers die mensen begeleiden bij het oplossen van geldproblemen beperken daarmee het beroep op de schuldhulpverlening. Zo nodig helpen ze mensen met het voorbereiden van de aanvraag

schuldhulpverlening (administratie op orde brengen, schulden inventariseren, schuldenmap compleet maken).

Tegelijkertijd biedt de inzet van vrijwilligers de kans om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden ondanks de bezuinigingen.

Vrijwilligers vanuit het maatjesproject worden begeleid door het Leger des Heils en zijn actief in de gemeenten Goes en Kapelle. In deze gemeenten ondersteunen zij de cliënt bij het indienen van de aanvraag en zorgen voor het compleet maken van de aanvraag (schuldenmap). De vrijwilligers komen regelmatig mee tijdens het gesprek en indien nodig begeleiden ze de cliënt ook tijdens het gehele traject. In Goes heeft het Leger des Heils een aantal vindplaatsen met de functies van koffie-inloop, spreekuur, aanbod van meubilair, indien nodig voedselpakketten en kleding. Daarnaast is zij in staat ook preventief te werken voor mensen die het allemaal wat minder hebben.

In Goes werken een aantal kerken samen met het Leger des Heils mee aan dit project. Voor de instandhouding en scholing van het maatjesproject heeft het Leger des Heils een subsidieverzoek ingediend bij de gemeente Goes.

Aanbeveling:

- Afspraken met het Leger des Heils over de inzet van vrijwilligers in het traject schulddienstverlening vastleggen in een overeenkomst
- Het maatjesproject van het Leger des Heils inzetten in alle WIZ-gemeenten
- Structureel aanbieden van trainingen vanuit Schulddienstverlening aan de vrijwilligers binnen het maatjesproject.

5. Doorontwikkeling

Op dit moment vindt de uitvoering schulddienstverlening per gemeente op onderdelen verschillend plaats.

Na doorontwikkeling zou de uitvoering schulddienstverlening volledig moeten plaatsvinden binnen de Schulddienstverlening WIZ. Dit vraagt de nodige acties.

Preventie

Alle nieuwe uitkeringsgerechtigden zouden door de budgetadviseur moeten worden uitgenodigd op het test- en trainingscentrum. De werkwijze hierbij dient te worden geprofessionaliseerd, in die zin dat door middel van aanmelding, presentielijsten, programma en eindrapportage inzichtelijk moet zijn wie, wanneer, met welk resultaat het budgetadvies heeft doorlopen.

Andere preventie-activiteiten dienen verder ontwikkeld te worden en vorm gegeven voor alle WIZ-gemeenten. Te denken valt aan bijvoorbeeld de Groninger variant, waarbij afspraken worden gemaakt om door middel van klussen bij een woningcorporatie om huurschulden af te lossen.

Aanvraag schuldhulpverlening

De schulddienstverlening WIZ heeft te kampen met achterstanden. Er werd gewerkt met een minimale ondersteuning vanuit automatisering. Vanaf medio oktober 2015 is een nieuw programma operationeel, waardoor een verdere professionalisering en optimalisering van de werkprocessen kan plaatsvinden. Daarbij is het van belang hiervoor tijd en middelen in te zetten om medewerkers optimaal te instrueren en de bedrijfsvoering hierop aan te passen.

Daarnaast dient een kanteling te worden doorgevoerd in de huidige dienstverlening. De eigen verantwoordelijkheid zoals genoemd in paragraaf 3, moet leidend zijn in de schulddienstverlening en terugkomen in de werkprocessen. Hiervoor is tijd en training nodig om dit ontwikkelingsproces voor de medewerkers mogelijk te maken.

Gedurende deze overgangperiode is het noodzakelijk de inkoop van de dienstverlening schuldhulpverlening voor inwoners uit Borsele en Reimerswaal te continuëren bij de Kredietbank West-Brabant.

Hiertoe worden nieuwe overeenkomsten opgesteld.

Binnen de Wgs is de verplichting opgelegd om een beschikking af te geven, zodat cliënt de mogelijkheid heeft in bezwaar te gaan indien deze wordt uitgesloten van schuldhulpverlening.

Voor de gemeenten Borsele en Reimerswaal geldt dat tot op heden geen beschikking wordt afgegeven, omdat de Kredietbank West-Brabant door de gemeenten hiertoe niet gemachtigd is. De schulddienstverlening WIZ geeft wel een beschikking af. De werkwijze van de gemeenten Reimerswaal en Borsele dient in overeenstemming te worden gebracht met de wetgeving.

Budgetbeheer

De Kredietbank West-Brabant biedt uitsluitend budgetbeheer wanneer er geen noodzaak is tot budgetbegeleiding. Wanneer budgetbegeleiding noodzakelijk is wordt verwezen naar een inkomensbeheerder. De schulddienstverlening WIZ biedt budgetbeheer wanneer noodzakelijk, gedurende de looptijd van een MSNP traject. Inmiddels wordt budgetbeheer ook door de Schulddienstverlening WIZ verzorgd voor inwoners uit Reimerswaal.

De aanschaf van Allegro biedt budgetbeheer op termijn de mogelijkheid tot een efficiëntere aanpak, waardoor de capaciteit dat intern budgetbeheer kan worden aangeboden wordt vergroot.

Budgetbegeleiding

Tijdens budgetbeheer is er een noodzaak om in te zetten op gedragsverandering of het vergroten van de vaardigheden van de cliënt om de verantwoordelijkheid voor de financiële huishouding weer zelf-

standig te gaan doen. Naast de inzet van het algemeen maatschappelijk werk (SMWO) wordt samengewerkt met vrijwilligers van het maatjesproject van het Leger des Heils. Het maatjesproject is nu operationeel in Goes, Noord-Beveland en Kapelle. Dit betekent dat voor de opzet van een maatjesproject binnen Borsele en Reimerswaal de mogelijkheden zullen worden onderzocht.

Samenwerking

De aanvragen in het kader van schuldhulpverlening zijn complex en vaak is sprake van multi problematiek. Om die reden zal worden ingezet op het nauw samenwerken met de sociale (wijk)teams om te komen tot een integrale aanpak.

Samenwerkingsafspraken tussen de afdeling WIZ en verhuurders, energieleveranciers en kinderopvangorganisaties zullen worden vastgelegd in convenanten.

6 Financiële aspecten

De werkzaamheden preventie, vroegtijdige signalering en budgetbeheer worden door schulddienstverlening WIZ uitgevoerd voor de vijf gemeenten. De uitgaven hiervoor zijn loonkosten en komen ten laste van alle deelnemende gemeenten. Voor de gemeenten Borsele en Reimerswaal worden schuldregelingen ingekocht bij de Kredietbank West-Brabant. Het komende jaar wordt deze werkwijze voortgezet. Er wordt toegewerkt naar een situatie dat alle schuldregelingen voor de WIZ gemeenten worden afgehandeld binnen de afdeling Werk Inkomen en Zorg. De uitgaven voor de inkoop van werkzaamheden door derden zijn opgenomen in de begroting. De verwachting is dat de uitgaven ruimschoots binnen de begroting blijven.

Voor de nieuw te ontwikkelen producten op het terrein van preventie zullen middelen armoedebestrijding en schuldpreventie (Jette Klijnsmagelden) worden ingezet, zoals aangegeven in de Startnotitie ontwikkeling Armoedebeleid.

7 Alle aanbevelingen op een rij

1. Inkoop product schuldenregeling Kredietbank West-Brabant voor Borsele en Reimerswaal voortzetten in 2016.
2. Eind 2016 evalueren om te komen tot één uniforme uitvoering schulddienstverlening
3. De beleidsregels schuldhulpverlening uniformeren voor de aan WIZ deelnemende gemeenten.
4. GKB regeling optimaliseren en vervolgens toegankelijk maken voor alle WIZ-gemeenten.
5. Uitgangspunten beleid Schulddienstverlening zijn:
 - Een integrale aanpak
 - Alleen toegankelijk voor de cliënt die gemotiveerd is.
 - De eigen verantwoordelijkheid van de cliënt staat centraal en wordt vastgelegd aan de

hand van voorwaarden en gedragsregels.

-Het aanbod schulddienstverlening wordt afgestemd op wat haalbaar is voor de cliënt en zijn situatie.

1. Beleid ten aanzien van gezinnen met minderjarige kinderen voor de afdeling WIZ uniformeren, in die zin dat alle mogelijkheden worden bekeken om woningontuiming of energieafsluiting te voorkomen, mits zij voldoende medewerking verlenen en zich houden aan de voor hun geldende voorwaarden.
2. Deelname aan het Vish project na in gebruikname Allegro.
3. Budgetadvies in huidige vorm professionaliseren en zo mogelijk uitbreiden naar meerdere dagdelen.
4. Preventie-activiteiten zoals trainingen aan vrijwilligers en voorlichting op scholen verder uitbreiden en nieuwe preventie-activiteiten ontwikkelen.
5. Vroegsignalering door middel van samenwerkingsafspraken tussen de afdeling WIZ en verhuurders, energieleverancier(s) en kinderopvangorganisaties vastleggen in convenanten.
6. Budgetbeheer Schulddienstverlening WIZ uitvoeren voor alle WIZ-gemeenten
7. Budgetbegeleiding door vrijwilligers uitbreiden naar alle WIZ-gemeenten
8. Nazorg opzetten voor alle deelnemende gemeenten, waarbij onderzocht wordt of nazorg een taak kan worden van vrijwilligers
9. Interne samenwerking binnen de afdeling WIZ vastleggen in een werkproces.
10. Werkinstructie opstellen voor de verbinding van de Kredietbank West-Brabant en afdeling WIZ betreffende cliënten uit de gemeenten Borsele en Reimerswaal.
11. Afspraken maken omtrent afbakening van taken met samenwerkingspartners, zoals Sociale Teams en SMWO, in overleg met de afdeling Samenleving/Welzijn van de WIZ gemeenten.
12. Nieuwe prestatieafspraken maken met Stichting Maatschappelijk Werk Oosterschelderegio (SMWO) over de dienstverlening in het kader van schuldhulpverlening
13. Afspraken met het Leger des Heils over de inzet van vrijwilligers in het traject schulddienstverlening vastleggen in een overeenkomst

14. Het maatjesproject van het Leger des Heils inzetten in alle WIZ-gemeenten.
15. Structureel aanbieden van trainingen vanuit Schulddienstverlening aan de vrijwilligers binnen het maatjesproject.