

GEEN SCHULD MAAR HULP

Beleidsplan schuldhulpverlening 2016-2019

Gemeente Huizen , Blaricum, Eemnes, Laren

Samen naar een duurzaam schuldenvrij leven

INHOUDSOPGAVE

H1 Inleiding 2

1. 1 Wettelijke kaders schuldhulpverlening 2
1. 2 Leeswijzer 3

H2 Huidige beleid en ontwikkelingen 4

2. 1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 4
2. 2 De gemeentelijke praktijk 4

H3 Ontwikkelingen 7

3. 1 Landelijke ontwikkelingen 7
3. 2 Lokale ontwikkelingen 8

H4 Waar willen we naartoe 9

4. 1 Visie gemeente: en duurzaam schuldenvrij leven 9
4. 2 Uitgangspunten 9

H5 Hoe gaan wij onze doelstellingen bereiken? 13

5. 1 Preventie en vroegsignalering 13
5. 2 De integrale vraaggestuurde benadering van de inwoner met schulden 16

H6 Evaluatie en financiën 20

6. 1 Evaluatie 20
6. 2 Financiën 21

Bijlage 1 Inzet diensten schuldhulpverlener 23

Bijlage 2 Rollen en verantwoordelijkheden 24

H1 Inleiding

Schulden vormen een nog steeds groeiend probleem in onze samenleving. Niet alleen voor de persoon met schulden die al te vaak zijn zelfredzaamheid en mogelijkheden tot participatie verliest met alle gevolgen van dien, maar ook voor zijn omgeving, de schuldeisers en de maatschappij. 27% van de Nederlandse huishoudens heeft betalingsachterstanden. Dit heeft een grote economische impact op de schuldeiser die daardoor ook zelf in financiële moeilijkheden kan komen. 79% van de werkgevers heeft werknemers met financiële problemen. Zij krijgen te maken met verlies aan productiviteit en een toename van ziekteverzuim. Ook de kosten voor gemeenten lopen op door schuldenproblematiek. Als een gezin door een betalingsachterstand van huur of hypotheek op straat komt te staan dan heeft de gemeente de kosten van de maatschappelijke opvang, maar ook instanties als maatschappelijk werk en jeugdzorg moeten dan in actie komen. Het is dus voor alle partijen van groot belang dat (problematische) schulden snel opgelost worden of beter, worden voorkomen. Om hier beter in te voorzien heeft het Rijk in juni 2012 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) vastgesteld. Het Rijk heeft daarmee aan de schuldhulpverlening die gemeenten al langer uitvoerden eisen gesteld die moeten toe leiden naar een betere en duurzamere aanpak van schulden.

%1.1 Wettelijke kaders schuldhulpverlening

Gemeenten zijn door de komst van de Wgs verantwoordelijk geworden voor het bieden van integrale schuldhulpverlening. Dit vanuit de gedachte dat schulden meestal niet op zichzelf staan en vaak een onderdeel vormen van meervoudige problematiek binnen een gezin. Voor de gemeente betekent dit dat er bij schuldhulpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een inwoner, maar ook voor omstandigheden die op enigerlei wijze verband houden met de financiële problemen, zoals psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, verslaving of de gezinssituatie. De wet legt gemeenten wel een aantal verplichtingen op zoals het realiseren van een bredere toegang en maximale wacht – en doorlooptijden, maar de wet laat daarnaast vooral veel ruimte aan gemeenten om zelf te bepalen hoe zij de schuldhulpverlening willen uitvoeren, bijvoorbeeld met betrekking tot hun toelatingsbeleid, kwaliteitsmeting maar vooral ook om inwoners te helpen tot een duurzaam schuldenvrij leven te komen. Gemeenten worden zo gedwongen goed na te denken over hun aanpak van schuldhulpverlening. Volgens het Rijk moet deze nieuwe aanpak vaker leiden tot een adequate oplossing (maatwerk) voor mensen met problematische schulden.

In 2012 is door de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren (HBEL) in lijn met de Wgs een eerste beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2014 vastgesteld.

Begin 2015 zijn taken op het gebied van Jeugd, Wmo en Werk en Inkomen door het Rijk overgeheveld naar gemeenten. Al deze taken zijn onderdeel geworden van het brede sociale domein en zijn opgenomen in het Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2018. Integraliteit door intensieve samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie, binnen de regio en met externe partners, moet leiden tot voorzieningen op maat voor inwoners. Ook de schuldhulpverlening maakt sinds 2015 deel uit van de dienstverlening in het sociaal domein. Hoewel in het eerste beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2015 van de HBEL-gemeenten de nadruk eveneens op integraliteit lag, gaat deze binnen het sociale domein een nog belangrijkere rol spelen.

Naast de veranderingen binnen de gemeentelijke organisatie, blijft ook de samenleving veranderen. Voor schulden betekent dit onder meer een verschuiving van het soort schulden dat mensen hebben en de leeftijd waarop mensen schulden maken.

In 2015 is het Ministerie van SZW gestart met een eerste evaluatie van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Het Rijk wil dat de gemeentelijke schuldhulpverlening nog effectiever wordt en nog beter aansluit op de vraag vanuit de samenleving. Ook moet het vakmanschap bij gemeenten vergroot worden. In voorbereiding op de landelijke evaluatie stellen ook gemeenten zich de vraag of het beleid dat zij in 2012 geformuleerd hebben inderdaad heeft geleid tot effectievere schuldhulpverlening. En of de schuldhulpverlening functioneert zoals de Wgs het heeft bedoeld.

Ook de HBEL-gemeenten hebben in aanloop naar haar tweede beleidsplan het bestaande beleid geëvalueerd. Met dit tweede beleidsplan is nu het moment gekomen om het bestaande beleid te herijken. Successen en goede resultaten van het huidige beleid doorzetten en leren van zaken die beter kunnen. De schuldhulpverlening verder integreren binnen het sociaal domein en opnieuw bepalen hoe het beste kan worden aangesloten bij de huidige ontwikkelingen en waar mogelijk anticiperen op toekomstige ontwikkelingen.

1.2 Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 leest u over het huidige beleid.
- In hoofdstuk 3 wordt een weergave gegeven van de situatie in de HBEL-gemeenten ten opzichte van de landelijke ontwikkelingen.
- In hoofdstuk 4 leest u onze visie en uitgangspunten voor het beleid schuldhulpverlening 2016-2019.
- In hoofdstuk 5 wordt toegelicht hoe wij onze doelstellingen willen bereiken.
- In hoofdstuk 6 gaan wij tot slot in op de financiering en evaluatie van de taken met betrekking tot schuldhulpverlening.

H2 Huidige beleid

2.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) zijn onder meer de volgende speerpunten opgenomen.

1. **Regie:** De gemeente neemt de regie van de schuldhulpverlening op zich.



2. **Integraliteit:** Er is niet alleen aandacht voor het oplossen van de financiële problemen van de inwoner, maar ook voor eventuele omstandigheden die hiermee op enige wijze in verband kunnen staan.
3. **Kwaliteit:** In de wet zijn geen bepalingen opgenomen over de kwaliteit van schuldhulpverlening. Wel doet de regering een beroep op de branchevereniging Nvvk, om vanuit de sector werkende kwaliteitsnormen op te stellen.
4. **Toelatingsbeleid:** Schuldhulpverlening is in principe voor iedereen toegankelijk. Gemeenten hebben wel de mogelijkheid om bijvoorbeeld personen uit te sluiten die fraude hebben gepleegd of bij wie een eerder schuldhulptraject verwijtbaar is mislukt. Schuldhulpverlening is niet toegankelijk voor dak- en thuislozen en zelfstandigen met een nog functionerende onderneming.
5. **Extra aandacht voor gezinnen met kinderen:** de gemeente dient bij het formuleren van beleid extra aandacht te besteden aan schulden van gezinnen met kinderen.
6. **Maximale wachttijd:** de tijd tussen een aanmelding bij de schuldhulpverlener en het eerste intakegesprek mag maximaal vier weken bedragen. Bij bedreigende schulden die betrekking hebben op de levering van nutsvoorzieningen, huur van woning of zorgverzekering mag deze periode maximaal 3 dagen bedragen.
7. **Doorlooptijd:** De wet doelt hiermee op de periode tussen een schuldregelingsovereenkomst en de totstandbrenging van de schuldregeling en heeft hieraan geen eisen gesteld.
8. **Preventie en nazorg:** preventie gerichte activiteiten en nazorg om nieuwe schulden te voorkomen maken deel uit van het beleidsplan
9. **Moratorium:** Wordt ingezet bij een dreigende ontruiming en afsluiting van nutsvoorzieningen en gaat gepaard met een Wsnp verzoekschrift. De rechtbank stelt de schuldhulpverlenende instantie in staat binnen 6 maanden een minnelijk traject af te ronden en gedurende deze 6 maanden staat de incasso maatregel van de woningbouw of nutsvoorziening stil. Wanneer een minnelijk traject niet lukt dan gaat direct de Wsnp in.

2.2 De gemeentelijke praktijk

Regie

Voor de uitvoering van de schuldhulpverlening hebben de HBEL-gemeenten in 2012 gekozen voor een loketfunctie. Vanuit het loket wordt de regie gevoerd over de schuldhulpverlening. De medewerker van het loket bepaalt in eerste instantie hoe een inwoner het beste geholpen kan worden. Voor de bezetting van het loket werd een coördinator van een externe partij ingehuurd. Deze wordt inmiddels ondersteund door een medewerker van de HBEL-gemeenten. Sinds de drie decentralisaties begin 2015 is de loketfunctie opgeheven en maakt de schuldhulpmedewerker onderdeel uit van de backoffice. Er is geen inloopsprek meer. Er wordt uitsluitend op afspraak en met een telefonisch spreekuur gewerkt. Voor de schuldhulpverlening heeft de gemeente een contract afgesloten met de Kredietbank Nederland. De Kredietbank probeert schulden te regelen in een minnelijk traject. Dit betekent dat er wordt geprobeerd om met alle schuldeisers afspraken te maken over het inlossen van schulden. In een minnelijk traject kunnen niet altijd alle schulden worden ingelost, er is niet altijd sprake van 100% inlossen. Een voorwaarde voor het tot stand komen van een schuldenregeling is dat alle schuldeisers instemmen met de voorgestelde betalingsregeling. Lukt dit niet dan wordt bij de rechter een verzoek op basis van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) ingediend.

Zelfstandig (ex) ondernemers vallen niet onder de Wgs maar onder het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz). Er is wel sprake van schuldhulpbeleid maar dan vanuit Bbz. De uitvoering van het Bbz is volledig overgedragen aan het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars (BZK) dat is gevestigd bij Wisselwerk in de

gemeente Hilversum. Het BZK beschikt over de juiste instrumenten om de financiële hulpverlening aan zelfstandigen te optimaliseren. Indien nodig verwijst het BZK zelfstandigen door naar een bureau dat is gespecialiseerd in schuldhulpverlening aan zelfstandigen.

Kwaliteit

Om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te garanderen, werkt de gemeente met een Nvvk-gecertificeerde schuldhulpverlener.

Daarnaast heeft de gemeente zichzelf een aantal meetbare prestatie-indicatoren opgelegd.

- 1e gesprek bij gemeente binnen 2 weken;
- Een maximale wachttijd van 2 weken tussen de aanmelding bij de schuldhulpverlener en het intake gesprek aldaar;



- Een slagingspercentage van 70%. Met een geslaagd traject wordt dan bedoeld dat de schuldhulpverlener er in is geslaagd om de schulden in den minne te regelen;
- Een verwijtbaar uitvalpercentage van maximaal 10%;
- Een recidive van maximaal 10%;
- En een percentage WSNP-verklaringen van maximaal 5% van het totaal aantal schuldregelingen.

Integraliteit

Om het integrale karakter van de schuldhulpverlening te waarborgen heeft de (voormalige) afdeling sociale zaken een netwerk met andere hulpverleners. Dit netwerk bestaat onder andere uit de coördinator schuldhulpverlening, de schuldhulpverlener (Kredietbank Nederland), maatschappelijk werk, Jellinek, de voedselbank, de kerken en woningbouwverenigingen.

Het contact met de verschillende organisaties uit het maatschappelijk middenveld gebeurt voornamelijk op casusniveau. Hierdoor kan snel en adequaat worden gereageerd op (financiële) crisissituaties.

Maximale wachttijd en doorlooptijd

Maximale wachttijd

In de Wgs is opgenomen dat de tijd tussen een aanmelding bij de schuldhulpverlener en het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener niet meer dan vier weken mag bedragen. In de eerste beleidsnota schuldhulpverlening 2012-2015 heeft de gemeente zich tot doel gesteld om dit binnen twee weken te regelen. Dit is in de praktijk niet altijd haalbaar gebleken. De maximale termijn van 4 weken wordt niet overschreden.

Naast een wachttijd na aanmelding bij de schuldhulpverlener heeft de gemeente zich ook tot doel gesteld geen wachttijden te hebben bij de gemeentelijk toegang. Sinds de start in 2012 zijn er geen wachttijden geweest.

Doorlooptijd

In het huidige beleidsplan schuldhulpverlening is opgenomen dat de periode tussen het tekenen van de schuldregelingsovereenkomst met de schuldhulpverlener en de totstandbrenging van een schuldenregeling niet meer dan 120 dagen bedraagt.

In de praktijk blijkt dit niet altijd haalbaar. Het hebben van veel verschillende schuldeisers maakt het komen tot afspraken met alle schuldeisers vaak tot een moeizaam proces.

Preventie, nazorg en duurzaamheid

Preventie

De preventieve activiteiten zijn gericht op het voorkomen van problematische schulden. Er wordt onderscheid gemaakt tussen primaire preventie; het voorkomen van schulden, secundaire preventie; het vroegtijdig signaleren en oplossen van schuldenproblematiek en tertiaire preventie om terugval in oud gedrag te voorkomen.

De middelen die hiervoor zijn ingezet zijn:

- Het (voormalig) schuldhulploket als meldpunt voor informatie, advies en doorverwijzing bij problematische schulden of andere problematiek;
- Stabilisatie door middel van een vorm van budgetbeheer;
- Het treffen van een minnelijke betalingsregeling met een schuldeiser;
- Inzet van schuldhulpmaatjes;
- Afspraken met woningbouwverenigingen over het tijdig signaleren van slecht betalingsgedrag en/of betalingsachterstanden;
- Tijdelijke ondersteuning vanuit de voedselbank;
- Informatievoorziening via sociale media en het maatschappelijk middenveld;
- Het bieden van de cursus " uitkomen met inkomen"

Nazorg en duurzaamheid

Wanneer er tijdens een schuldhulptraject sprake is geweest van budgetbeheer, wordt binnen drie maanden na beëindiging van budgetbeheer een nazorggesprek aangeboden.

Daarnaast is door de gemeente gekeken naar de mogelijkheid om voor een kleinere groep mensen langdurige nazorg te bieden in de vorm van begeleiding door schuldhulpmaatjes of door het inzetten van vaste lasten beheer bij de Kredietbank.

Toelatingsbeleid

De HBEL-gemeenten sluiten niemand uit van schuldhulpverlening, ook niet wanneer sprake is van verwijtbare uitval of recidive. Primair omdat iedereen een (tweede) kans verdient maar ook omdat afwijzing in veel gevallen zou leiden tot veel maatschappelijk leed en hoge maatschappelijke kosten.

De HBEL-gemeenten behoren hiermee tot een minderheid van de Nederlandse gemeenten.

H3 Ontwikkelingen

3.1 Landelijke ontwikkelingen

Uit het jaarverslag schuldhulpverlening 2014 van de NVVK (1) blijkt dat er ondanks een voorzichtige economische groei nog steeds mensen met schulden bijkomen.

Geen daling van het aantal schulden, wel een afname van aantallen

Uit de cijfers van 2011 tot en met 2014 valt de volgende informatie te lezen.

- Het totaal aantal mensen dat zich met een hulpvraag, met betrekking tot hun schuldsituatie, richt tot een NVVK-lid stijgt nog steeds maar het aantal nieuwe aanvragen voor schuldhulpverlening neemt af ten opzichte van voorgaande jaren.
- De gemiddelde schuld van mensen die zich bij een schuldhulpverlener hebben gemeld stijgt nog steeds maar de stijging is minder dan voorgaande jaren.
- Het gemiddeld aantal schuldeisers is sinds 2011 gelijk gebleven.
- Er is een forse groei van het aantal mensen met tenminste één (nog) niet regelbare schuld (CJIB, belastingdienst, gemeente) .
- Het aantal mensen dat zich binnen 5 jaar na een minnelijk traject of een Wsnp-traject opnieuw meldt voor schuldhulpverlening stijgt nog steeds maar minder snel dan voorgaande jaren.
- Het aantal geslaagde schuldbemiddelingstrajecten neemt toe en gelijktijdig neemt het aantal Wsnp-trajecten af. Een Wsnp-traject wordt in 25% van alle gevallen ingezet. Voor een schuldbemiddelingstraject is dit ruim 50%. De overige gevallen worden door herfinanciering van schulden of een betalingsregeling opgelost.

Daling betalingsproblemen hypotheek

Uit de BKR Hypotheekbarometer van het Bureau Krediet Registratie (BKR) van oktober 2015 blijkt dat voor het eerst in 10 jaar tijd het aantal mensen met een betalingsprobleem op de hypotheek is gedaald. Hoewel het een lichte daling betreft spreekt het BKR van een trendbreuk.

Lage inkomens het hardst geraakt

Volgens het NVVK worden lage inkomens het hardst geraakt door bezuinigingen. Vooral mensen met een laag inkomen uit werk of met een uitkering hebben moeite om rond te komen. 87% van de klanten in de schuldhulpverlening heeft een inkomen rondom het minimumloon of een inkomen tot maximaal 1 keer modaal. In 2011 was dit nog 74%. Een steeds grotere groep moet met een minimaal inkomen rondkomen, omdat ondersteunende inkomensmaatregelen worden afgebouwd terwijl uitgaven van energie, verzekeringen en zorgkosten stijgen. Na betaling van alle vaste lasten blijft er weinig tot niets over voor verder levensonderhoud. Het is voor deze doelgroep moeilijk om geen schulden te maken.

Schulden vaak niet op te lossen

Schuldbemiddelingstrajecten worden steeds vaker succesvol afgerond. Maar in de afgelopen drie jaren is het aantal mensen met niet-regelbare schulden, waardoor een schuldregeling niet kan worden opgestart, meer dan verdubbeld. In verreweg de meeste gevallen betreft dit overheidsvorderingen.

Conclusie

De licht ingezette economische groei heeft nog weinig effect op bestaande schulden. Wel valt er een daling te zien van het totaal aantal nieuwe mensen dat zich meldt met schulden, de hoogte van de schulden en het aantal recidieven. Bijzonder is dat het aantal schuldeisers de afgelopen jaren gelijk is

gebleven. Schulden zijn nog steeds erg verspreid maar nemen in hoogte af. Een voorzichtige conclusie zou kunnen zijn dat mensen er (nog) niet in slagen om het aantal schulden terug te dringen maar de schulden die zij hebben wel minder hoog oplopen.

1. www.nvvk.eu/jaarverslag2014/cijfers/

Hoewel er steeds meer schulden succesvol in den minne geregeld worden, lijken met name niet-regelbare schulden in een aantal gevallen een geheel schuldenvrije toekomst in de weg te staan.

Het NVVK kan zich, net als alle andere organisaties die gegevens verzamelen, alleen baseren op meetbare en beschikbare informatie. De cijfers met betrekking tot de schuldhulpproblematiek beperken zich dus tot de informatie die door hulpvragers en schuldeisers zelf wordt aangereikt. Er bestaat hierdoor weinig zekerheid over de ware grootte van de groep mensen met (dreigende) problematische schulden. Wel kan worden gesteld dat het risico voor het hebben van schulden het grootst is onder mensen met een minimum tot modaal inkomen.

%1.1 Lokale ontwikkelingen

De HBEL -gemeenten volgen de landelijke trend

De HBEL-gemeenten sluiten aan bij de landelijk trend. Het aantal schuldhulpvragen in de HBEL-gemeenten stijgt minder snel dan voorgaande jaren of neemt zelfs af.

(zie bijlage 1).

Opvallend is dat het aantal 65-plussers dat zich meldt voor schuldhulpverlening de afgelopen 4 jaar verdrievoudigd is en dat zich nagenoeg geen inwoners aanmelden jonger dan 31 jaar.

De prestatie-indicatoren gehaald?

In cijfers

De hieronder door de HBEL-gemeenten zelf gestelde prestatie-indicatoren worden grotendeels gehaald (2).

- Een slagingspercentage van 70%
- Een verwijtbaar uitvalpercentage is van maximaal 10%
- Een recidive van maximaal 10%.
- Een percentage Wsnp-verklaringen van maximaal 5%

Het slagingspercentage van de HBEL-gemeenten ruim 4% hoger dan het landelijk gemiddelde.

De doelstelling van een percentage Wsnp-verklaringen van maximaal 5% van het totaal aantal schuldregelingen is niet gehaald. Dit is niet vreemd gezien het feit dat het landelijk gemiddelde op 25% ligt. Het percentage van de HBEL-gemeenten verschilt hier niet van.

In de praktijk

De percentages laten zien dat de gekozen werkwijze met een laagdrempelige toegang, een coördinator schuldhulpverlening en de overeenkomst met de schuldhulpverlener in 70% van de gevallen tot een goed eindresultaat leidt. De prestatie-indicatoren hebben een kwantitatief karakter. Oorzaken van schulden of recidieven worden niet gemeten. Hierdoor bestaat bijvoorbeeld nauwelijks zicht op het aantal inwoners dat zich meldt met hypotheekschulden. Ook zijn de prestatie-indicatoren nauwelijks gericht op resultaten die buiten de gemeentelijke organisatie behaald kunnen worden. Dit geldt met name voor vroegsignalering en preventieve activiteiten. Het aanpassen van de schuldhulpverlening op verschuivingen in doelgroepen en behoeftes wordt hierdoor bemoeilijkt.

Samenvatting

- De HBEL-gemeenten wijken met betrekking tot toename van het aantal inwoners met schulden, de aard van de schulden en de afhandeling hiervan niet af van de landelijke trend;
- Er is een forse toename van het aantal 65-plussers met een schuldhulpvraag;
- De prestatie-indicatoren worden gehaald m.u.v. de Wsnp-verklaringen;
- Er zijn onvoldoende prestatie-indicatoren ten aanzien van preventie en vroegsignalering;
- De gemeten resultaten geven voornamelijk kwantitatieve informatie.

2. Rapport rekenkamercommissie "Schuldhelpverlening in Huizen"

H4 Waar willen we naartoe

4.1 Visie gemeente : een duurzaam schuldenvrij leven

In het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 van de gemeente wordt het belang van een inclusieve samenleving benadrukt. Een samenleving waarin al onze inwoners, ongeacht leeftijd, fysieke situatie of culturele achtergrond, volwaardig kunnen deelnemen aan het economisch en sociaal verkeer. Sociaal en economisch mee kunnen komen in de samenleving is van onmiskenbaar belang voor het gevoel van eigen waarde. Om dit te bewerkstelligen is stabiliteit nodig. Stabiliteit binnen het gezin en in de relaties met de buitenwereld en stabiliteit van financiën. Of in ieder geval de weerbaarheid om een zekere mate van instabiliteit op te kunnen vangen.

De vicieuze cirkel van schaarste

Wanneer er sprake is van schaarste op een of meerdere van de hierboven genoemde vlakken dan is stabiliteit niet meer mogelijk. Mullainathan en Shafir (3) laten zien dat schaarste zorgt voor focus. Focus op wat misgaat. Eenzijdige concentratie op het schaarsteprobleem. Focussen op één ding betekent dat andere zaken verwaarloosd worden. Dit leidt tot tunnelvisie. Binnen de tunnel wordt alles scherper, buiten de tunnel wordt alles vaag en ongrijpbaar. Men is de grip op het leven en de omgeving kwijt. Het prestatievermogen neemt af en er is geen ruimte meer voor lange termijn denken, het nemen van verstandige beslissingen en het weerstaan van verleidingen.

Het hebben van schulden kan in ernstige gevallen een rechtstreeks effect hebben op alle vormen van schaarste. Gebrek aan (woon)ruimte, eten, contact met de buitenwereld, gemoedrust. Het hebben van schulden heeft een negatief effect op alle voorwaarden voor een volwaardige deelname aan de samenleving. Schulden moeten daarom liefst definitief opgelost worden.

De cirkel doorbreken

Het aflossen van schulden alleen is vaak niet voldoende om mensen duurzaam schuldenvrij te houden. Het aantal recidieven stijgt nog steeds. Om te komen tot een duurzaam schuldenvrij leven volgens de standaard van de inclusieve samenleving moeten niet alleen schulden worden opgelost maar moeten wij onze inwoners ook instrumenten in handen geven die hen in staat stellen een duurzaam financieel gezond leven te kunnen leiden. Dit betekent dat wij mensen helpen bij het voorkomen van nieuwe schulden maar ook bij het voorkomen van het opnieuw maken van schulden. Hiervoor is een breed aanbod nodig van hulp en oplossingen zodat voor iedere (dreigende) schuldsituatie een oplossing op maat kan worden geboden. Daarbij worden niet alleen de financiële aspecten meegenomen maar wordt ook gewerkt aan sociale vaardigheden die belangrijk zijn voor de weg naar zelfredzaamheid en participatie.

Om dit te kunnen bewerkstelligen is goede afstemming binnen de gemeentelijke organisatie nodig, het maken van heldere afspraken met de schuldhulpverlener en een nauwe samenwerking met onze maatschappelijke partners.

4.2 U itgangspunten :

Eerder en dichtbij: laagdrempelige en benaderbare (schuld)hulpverlening

Door van meet af aan gebruik te maken van een inloopspreekuur en later de open toegang tot het gemeenteloket is de fysieke toegang tot de schuldhulpverlening voor de HBEL-gemeenten altijd laagdrempelig geweest.

Mensen met financiële problemen melden zich echter over het algemeen pas bij de gemeente wanneer er al sprake is van opeisende schulden. Veelal vanuit schaamte

3. "Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen"- Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir

of vanuit het idee het zelf nog wel te kunnen redden. Maar ook vanuit een gebrek aan inzicht in de eigen situatie. Het gevolg is helaas dat deze mensen bij binnenkomst maar al te vaak al gevangen zitten in de vicieuze cirkel zoals omschreven door Mullainathan en Shafir.

De hulpverlening moet daarom zo georganiseerd worden dat mensen niet pas geholpen worden als ze de weg naar het gemeentehuis hebben gevonden met schulden maar vooral ook wanneer er schulden

dreigen te ontstaan als gevolg van veranderingen in de leefsituatie zoals bij verlies van werk, faillissement, middelengebruik, ziekte of echtscheiding.

Om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken moet deze doelgroep in een zo vroeg mogelijk stadium bij de gemeente in beeld komen. Hierbij moet gebruik gemaakt worden van daadwerkelijke signalen maar ook van outreachende hulpverlening.

Maar ook wanneer er helemaal geen sprake is van dreigende ernstige schuldenproblematiek is het belangrijk om mensen bewust te maken van financiële kwetsbaarheid en het risico op het maken van schulden. Zzp-ers en jongeren zijn hierbij een belangrijke nieuwe doelgroep.

Ook statushouders vormen een relatief nieuwe doelgroep. Zij beginnen, wanneer zij zich definitief kunnen vestigen, met een inrichtingskrediet. Dit krediet wordt vaak gebruikt voor de maand huur die zij vooruit moeten betalen. Hun nieuwe leven begint daardoor met schuld. Voor deze doelgroep is het leren omgaan met de middelen en financiële verplichtingen die zij van meet af aan hebben van groot belang.

Samen tot een oplossing komen: een gedeelde verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor het eigen leven staat net als in het gehele sociaal domein ook binnen de schuldhelpverlening centraal. Het is daarom belangrijk om mensen met schulden hierop te wijzen. Daarna is het vooral belangrijk om te realiseren dat wij als gemeenten van het Rijk de opdracht hebben gekregen om mensen, door het leveren van maatwerk en een integrale werkwijze, zo snel mogelijk weer in staat te stellen tot zelfredzaamheid en participatie.

Voor de medewerker schuldhelpverlening betekent dit dat hij of zij geen medewerker schuldhelpverlening meer is maar een consulent bij wie zich iemand met schulden meldt. Een consulent die kijkt welke hulp het hardst/eerst nodig is en daar, waar nodig, anderen binnen en buiten de gemeentelijke organisatie bij betreft. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van dreigende huisuitzetting of wanneer het welzijn van kinderen in het geding dreigt te geraken. Deze situaties hebben voorrang op de principale schuldhelpvraag van de inwoner. De consulent blijft daarbij de unieke contactpersoon van de inwoner en bewaakt alle lopende processen.

Voor onze inwoner met schulden betekent dit dat er vanaf het begin duidelijkheid is over het te volgen traject en dat er duidelijke afspraken worden gemaakt over wederzijdse verwachtingen. Niet vanuit het idee om de inwoner te beleren maar om zo snel mogelijk rust te creëren in een voor de inwoner vaak ongreepbaar geworden situatie.

Anders meten om meer te weten: nieuwe vraagstukken

Schuldhelpverlening wordt door zowel de gemeente als de schuldhelpverlener gemeten in cijfers. Deze metingen worden gedaan vanuit het perspectief van de hulpverlener en zijn geënt op speerpunten uit de Wgs en de eigen gestelde doelen. Wat zijn de wachttijden, hoeveel trajecten slagen, hoeveel Wsnp-verklaringen worden er afgegeven? Deze kwantitatieve wijze van meten is nodig voor de gemeentelijke begroting en het toezicht op naleving van de in de Wgs gestelde eisen en zullen wij ook voortzetten.

Als onderdeel van het gehele sociaal domein vraagt ook de schuldhelpverlening om een integrale benadering die meer is toegespitst op de vraag/behoefte van de inwoner. Om hierop in te kunnen spelen moeten wij naast de kwantitatieve meting toe naar meer op de persoon gerichte metingen. Kiezen voor indicatoren die ons niet alleen vertellen of processen goed verlopen maar ons ook vertellen wie onze inwoners met schulden zijn en wat zij nodig hebben om een duurzaam schuldenvrij leven te kunnen leiden. Indicatoren met betrekking tot leeftijd, gezinssituatie, soort inkomsten (loon, uitkering, zzp-er) maar ook de mate van zelfredzaamheid na een schuldhelptraject: is er sprake van volledige zelfredzaamheid of is er bijvoorbeeld lichte begeleiding of bewindvoering nodig.

Met ingang van het derde kwartaal 2015 wordt aan de gemeenteraad 4 keer per jaar gerapporteerd over de realisatie van de dienstverlening in het sociaal domein. Dit gebeurt onder meer op basis van een vaste en flexibele gegevensset over de ingezette individuele voorzieningen. Ook dit vraagt om een wijze van meten die meer is toegespitst op het kunnen onderbouwen van de aan de raad aangeleverde cijfers.

Het opheffen van belemmeringen die een schuldhelptraject in de weg staan

Zoals blijkt uit het jaarverslag 2014 van de NVVK zijn niet-regelbare schulden de grootste oorzaak van het niet tot stand komen van een schuldenregeling.

Ook blijkt dat deze niet-regelbare schulden voornamelijk schulden zijn bij overheidsinstellingen. De gemeente is zelf momenteel ook een heel grote schuldeiser. Op dit moment hebben de HBEL-gemeenten 2,8 miljoen euro aan vorderingen uitstaan. Dit betreft zowel verwijtbare als niet verwijtbare schulden. Wanneer inwoners naast andere schulden ook een (langjarige) schuld bij de gemeente hebben is het nagenoeg onmogelijk om naar een schuldenvrije situatie terug te keren. Niet alleen de inwoner maar ook de gemeente is niet gebaat bij een dergelijke uitkomst. De kans is groot dat deze inwoner zich met andere problemen bij de gemeente zal melden. Daarnaast is de kans dat de gemeentelijke vordering ooit wel afbetaald zal worden nihil. Beide partijen zijn er dus meer bij gebaat tot een oplossing te komen.

Op zoek naar duurzame oplossingen: het vinden van een nieuw evenwicht

Het aantal mensen dat zich voor een tweede maal aanmeldt voor schuldhulpverlening neemt de laatste jaren af maar is nog steeds hoog.

Een oorzaak is dat de schulden wel worden opgelost maar dat gedrag niet verandert. Dit is deels ook begrijpelijk. Het inkomen blijft vaak na een schuldenregeling op eenzelfde bescheiden niveau. De schulden zijn vaak juist ontstaan omdat men niet rond wist te komen met de bestaande financiële middelen. Wanneer er niets aan de inkomsten en het uitgavenpatroon wordt veranderd, blijft het risico van nieuwe schulden bestaan.

Mensen die een aantal jaar in een schuldenregelingstraject hebben gezeten en daardoor zeer weinig te besteden hebben gehad, gaan begrijpelijk meer uitgeven zodra zij weer beschikken over hun volledige inkomen. Omdat het besteedbare bedrag gedurende een schuldenregelingstraject zo laag is, gaat men na afsluiting van het traject logischerwijs niet op dezelfde voet verder. Het blijkt dan vaak moeilijk om het verplicht opgelegde evenwicht tijdens het schuldenregelingstraject te vertalen naar een nieuw evenwicht op een financieel iets hoger niveau.

Op zoek naar duurzame oplossingen: financiële hulp

Zoals eerder aangegeven worden inwoners met een laag inkomen het meest getroffen door bezuinigingen door het Rijk. Met de afschaffing door het Rijk van onder meer categoriale regelingen binnen de bijzondere bijstand en regelingen voor mensen met een chronische aandoening en/of beperking, moet ook deze doelgroep het met minder inkomen doen en loopt daardoor een mogelijk groter risico op het maken van schulden. Door voor deze doelgroep voorzieningen op maat te treffen, kan de kans op schulden worden verkleind.

Doelen naar boven bijstellen. Wat goed is, kan beter

De afgelopen beleidsperiode hebben de HBEL-gemeenten de zelf opgelegde prestatie-indicatoren met uitzondering van het aantal Wsnp-verklaringen, gehaald. Met de bovenstaande aanpassingen in beleid moet het haalbaar zijn om in ieder geval het slagingspercentage nog verder op te laten lopen. Het beoogde slagingspercentage wordt daarom voor de komende beleidsperiode bijgesteld naar 75%. Zoals eerder aangegeven is het in 2012 gestelde doel van maximaal 5% Wsnp-aanvragen per jaar niet realistisch en niet in overeenstemming met het landelijk gemiddelde gebleken. Deze prestatie-indicator wordt daarom voor de komende beleidsperiode bijgesteld naar 25%.

Samenvatting

Om te kunnen voldoen aan de binnen het sociaal domein geldende doelstellingen met betrekking tot zelfredzaamheid en participatie en in antwoord op de nog steeds groeiende schuldenproblematiek in de HBEL, is het noodzakelijk om te focussen op de volgende aanpak:

- Fors inzetten op preventie en daarmee rekening houden met nieuwere doelgroepen als woningbezitters, zzp-ers, jongeren en statushouders;
- Fors inzetten op vroegsignalering en daarbij gebruik maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening;
- Een integrale benadering van de problematiek van de inwoner met schulden waarbij op basis van duidelijke afspraken naar stabilisatie en rehabilitatie van zelfredzaamheid en participatie wordt gestreefd;
- Het "inhoudelijk" meten van de schuldenproblematiek (metingen vanuit het resultaat voor de burger);
- Het opheffen van belemmeringen die een geslaagd schuldhulptraject in de weg staan;
- Financiële maatregelen treffen om de kans op het ontstaan van schulden te minimaliseren;
- Het bieden van duurzame oplossingen voor een schuldenvrij leven.

H5 Hoe gaan wij onze doelstellingen bereiken?

5.1 Preventie en vroegsignalering

Preventie en vroegsignalering zijn nauw met elkaar verbonden. Door vroeg te signaleren kunnen preventieve maatregelen tijdig en op de juiste wijze ingezet worden.

Vroegsignalering: de juiste hulp op het juiste moment

Signalen van dreigende schulden moeten zowel binnen de gemeente als vanuit de samenleving worden opgepakt.

Om dreigende schulden sneller zichtbaar te maken is een nauwe samenwerking tussen gemeente en schuldhulpverlener en gemeente en het maatschappelijk middenveld nodig.

Hiertoe worden de komende beleidsperiode de volgende afspraken gemaakt.

Uitval voorkomen

Een klein aantal mensen verlaat vroegtijdig een schuldhulptraject. Dit kan vele oorzaken hebben maar eigenlijk weten we nooit precies waarom dit gebeurt.

Wanneer iemand vroegtijdig een schuldhulptraject verlaat, wordt met deze persoon daarom binnen twee weken contact opgenomen om te trachten het traject alsnog op te pakken en succesvol af te ronden. Ook wordt daarbij opnieuw de situatie van de inwoner in kaart gebracht om te kunnen bepalen of andere extra hulp kan worden ingezet om tot een succesvol schuldhulptraject en een duurzaam schuldenvrij leven te komen.

Nacontrole

Dat een schuldhulptraject succesvol is afgerond is niet per definitie een garantie dat iemand in de toekomst ook schuldenvrij zal blijven.

Een half jaar nadat een traject met de schuldhulpverlener succesvol is afgerond, wordt door de gemeente opnieuw contact gezocht met de klant om na te gaan of de (financiële) situatie nog steeds stabiel is. Wanneer dit niet het geval blijkt te zijn, volgt, wanneer de klant hiermee instemt, opnieuw een gesprek met de consultant van de gemeente om samen te bepalen welke hulp nog nodig is. Hoewel de eerste intentie is om goede nazorg te leveren, biedt dit contact met de inwoner ook een gelegenheid om in een vroeg stadium nieuwe financiële problemen te signaleren en hier tijdig op in te grijpen.

Het maatschappelijk middenveld als vindplaatsgerichte partner

Mensen met financiële problemen zijn vaak als eerste in beeld bij het maatschappelijk middenveld. Zij komen bij de voedselbank, van vluchtelingenwerk, melden zich met een hulpvraag bij de diaconieën of tijdens een pastoraal bezoek, of het Fonds Bijzondere Noden en de stichting Noodfonds Eemnes of bespreken hun problemen bij een andere welzijnsorganisatie. Maar ook nutsbedrijven en woningbouwverenigingen kunnen in een vroeg stadium financiële problemen signaleren.

Hierdoor heeft het maatschappelijk middenveld een belangrijke signalerende functie.

De gemeente heeft als taak om het maatschappelijk middenveld te faciliteren in deze rol.

Met het maatschappelijk middenveld worden hiertoe aanvullende afspraken gemaakt over:

- Het signaleren van oplopende betalingsachterstanden.
- Informatieverstrekking aan maatschappelijke organisaties over de dienstverlening van de gemeente maar ook over het aanbod van preventieve interventies.
- Het beschikbaar stellen van voorlichtingsmateriaal.
- Een nauw contact met medewerkers van de gemeente op casusniveau.
- Het een maal per jaar een themabijeenkomst organiseren voor het gehele maatschappelijk middenveld.

Het Jeugd en Gezin steam Eemnes als schakel

Binnen het sociaal domein worden inwoners integraal benaderd. Dit betekent dat iedere consulent, bijvoorbeeld door middel van het vraaggestuurde gesprek, alle problemen probeert te signaleren die op dat moment spelen. Hierdoor kunnen snel prioriteiten gesteld worden en kan snel actie worden ondernomen. Het Jeugd en Gezinsteam Eemnes als extern opererend onderdeel van de gemeente, kan een belangrijke rol spelen in dit proces. De toegang tot het Jeugd en Gezinsteam Eemnes zal door inwoners veelal als laagdrempeliger worden ervaren omdat de hulpvraag hier een vrijblijvender karakter heeft dan bij de gemeente. Het Jeugd en Gezinsteam Eemnes hierdoor bij uitstek een middel voor vroegsignalering en, indien gewenst, toeleiding naar de gemeente.

Preventieve maatregelen: De nadruk op gezond financieel gedrag

Om (nieuwe) schulden te voorkomen is gezond financieel gedrag nodig. Dit geldt voor zowel mensen die eerder schulden hebben gehad als voor mensen die met schulden te maken kunnen gaan krijgen zoals statushouders, inwoners die (onverwachts) met een WW-uitkering te maken krijgen, maar ook voor jongeren die nu schulden maken of daar in een later stadium van hun leven mee te maken krijgen door bijvoorbeeld een studieschuld. En huiseigenaren en zzp-ers die het hoofd boven water moeten zien te houden. Voor deze doelgroepen moeten meer preventieve maatregelen worden aangeboden.

Aan schuldpreventie kan op twee manieren vorm worden gegeven: Materiële- en immateriële schuldpreventie. Materiële schuldpreventie omvat maatregelen en voorzieningen die er aan bijdragen dat mensen beschikken over voldoende middelen om überhaupt gezond financieel gedrag te kunnen vertonen. Immateriële schuldpreventie richt zich op gedragsbeïnvloeding. Voor beide vormen geldt dat deze via de gemeente kunnen worden aangeboden maar ook door middel van een vindplaatsgerichte benadering. Vaak zullen de methoden in elkaar overlopen. Interventies moeten gericht zijn op het creëren van bewustzijn, het verspreiden van kennis en het aanleren van praktische vaardigheden. De gemeente gaat de komende beleidsperiode de volgende methoden inzetten.

Budgetadvies

Bij een aanvraag voor een bijstandsuitkering of bijzondere bijstand, wordt de financiële situatie in kaart gebracht en wordt standaard een budgetadvies gegeven.

Wanneer iemand echter bijvoorbeeld maar één keer bijzondere bijstand aanvraagt en vervolgens geen contact meer heeft met de gemeente is moeilijk na te gaan of iemand het budgetadvies ook thuis in de praktijk brengt. Er wordt daarom bij het in kaart brengen van de financiële situatie eveneens gekeken of de inwoners in staat is het advies goed op te pakken. Wanneer wordt ingeschat dat dit niet het geval is wordt gekeken naar de inzet van andere hulp die onze maatschappelijke partners bieden zoals de inzet van een schuldhulpmaatje of het volgen van een cursus bij het CJG.

Schuldhulpmaatjes en thuisadministratie

Voor de ondersteuning en begeleiding van inwoners met schulden worden in Huizen, Blaricum en Laren schuldhulpmaatjes ingezet. Dit kan via verschillende organisaties. De schuldhulpmaatjes die onder het schuldhulpplatform (SHP) van de kerken vallen (de Stichting Huizen Tolvrij en de stichting Amaris) en Humanitas thuisadministratie. Beide organisaties hebben een verschillende benadering van de schuldenproblematiek. De schuldhulpmaatjes van het SHP hebben een holistische benadering en begeleiden inwoners niet alleen bij het op orde krijgen van hun administratie. Zij bieden naast praktische ondersteuning ook morele steun en begeleiden inwoners vaak voor een langere periode. Humanitas Thuisadministratie gaat uit van de eigen inzet en begeleidt inwoners bij het op orde brengen van hun administratie. De looptijd van een traject duurt bij Humanitas gemiddeld 1 jaar. Bij de Stichting Huize Tolvrij en Amaris duren trajecten zo lang als nodig is. Meestal is dit niet langer dan twee jaar. Beide organisaties worden gesubsidieerd op basis van de persoonsvolgende systematiek. Door de intensieve begeleiding van de inwoner met schulden zijn zowel de schuldhulpmaatjes als Humanitas in een vroeg stadium in staat problematische schulden te signaleren.

Ook Eemnes zal gedurende deze notaperiode starten met de inzet van schuldhulpmaatjes.

Cursusaanbod Leger des Heils

Met het Leger des Heils is inmiddels een afspraak gemaakt om te kijken naar de mogelijkheden van inzet van het door hun aangeboden project preventie schuldhulp. De aanpak voorziet in ondersteuning door middel van een laagdrempelige vindplaatsgerichte benadering en is geschikt voor verschillende doelgroepen (jongeren en volwassenen).

Heelo

Heelo is een “werkervaringsbedrijf” dat een methode heeft ontwikkeld om mensen beter om te leren gaan met hun beschikbare financiële middelen. Het principe is eenvoudig maar effectief en lijkt op het budgetbeheer dat ook de Kredietbank biedt. Een bankrekening wordt door een vrijwilliger zo ingesteld dat alle vaste lasten automatisch maandelijks worden betaald en er een bedrag beschikbaar is voor levensonderhoud. Daarnaast wordt met de inwoner een doel afgesproken, bijvoorbeeld het kunnen betalen van een uitje. De ervaring leert inmiddels dat de meeste mensen na een korte periode van begeleiding zelf financieel gezond verder kunnen. Het effect van deze methode is tweeledig. De inwoner leert op een verstandige manier met zijn (bescheiden) financiële middelen om te gaan en hij leert dat het stellen en bereiken van doelen voldoening geeft. De methode genereert een permanente gedragsverandering.

Deze methode is vooral geschikt voor mensen die (nog) geen schulden hebben maar door welke omstandigheden ook, moeite hebben om maandelijks uit te komen.

Vrijwilligers of ervaringsdeskundigen kunnen op eenvoudige wijze worden geleerd om anderen met eenzelfde problematiek te helpen waardoor het initiatief zich steeds verder onder inwoners ontplooid.

Omdat deze doelgroep vaak niet of onvoldoende in beeld is bij de gemeente is het belangrijk om de toegang tot deze hulpverlening te beleggen bij het maatschappelijk middenveld. Wijkcentra en rond Tijd voor Meedoen zijn bij uitstek plekken om deze hulp aan te bieden. De HBEL-gemeenten gaan in 2016 een pilot draaien met deze methode. Wanneer deze voldoende aanslaat, zal de gemeente de mogelijkheden onderzoeken om de methode ook op regionaal niveau via het Digitaal Leefplein aan te bieden.

Voorlichting aan jongeren

Volgens budgetvoorlichtingsinstituut Nibud heeft één op de vijf mbo'ers schulden. Juist de jongeren die financieel zelfstandig worden (18 – 24 jaar) lopen een verhoogd risico op schulden. Schuldpreventie wordt bij hen dan ook steeds belangrijker. Volgens het Nibud werkt schuldpreventie het best op het moment dat jongeren op het punt staan om essentiële keuzes te maken in hun financiële leven. Hogeschool Utrecht (HU) heeft, op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, een lesprogramma schuldpreventie ontwikkeld voor mbo-studenten. De lesmethode 'Dossier Help Mij', ontwikkeld door het HU-lectoraat Schulden & Incasso, laat jongeren nadenken over het zelfstandig voeren van een eigen financiële huishouding. Het lespakket is gratis te downloaden.

Met scholen voor middelbaar onderwijs zal in overleg worden getreden over het aanbieden van dit zeer toegankelijke preventieprogramma voor 14-16 jarigen.

Voorlichting aan jongeren en ouders Kinderen, op welke leeftijd ook, kopiëren het gedrag van hun ouders of geven, wanneer ouders geen voorlichting geven, zelf invulling aan de manier waarop zij met situaties omgaan. Het bewust om leren gaan met geld door voorlichting op school is daarom slechts deels voldoende. Ook buiten school moet er voor ouders en jongeren makkelijk toegankelijke informatie beschikbaar zijn over omgang met geld voor jongeren. De gemeente kijkt naar de mogelijkheid om via het Jeugd en Gezinsteam Eemneesen cursus aan te bieden voor ouders en voor 14-18 jarigen.

Wijkgerichte benadering van ouderen Zoals eerder aangegeven is het aantal 65+ ers dat zich bij de gemeente meldt met een schuldhulpvraag de afgelopen jaren verviervoudigd. De verwachting is dan ook dat dit probleem ook buiten het zicht van de gemeente bestaat. Voor deze generatie is het hebben van schulden minder vanzelfsprekend dan voor jongere generaties. De kans dat binnen deze doelgroep schaamte een grotere rol speelt is aannemelijk. Een outreachende aanpak verdient daarom de voorkeur. De HBEL-gemeenten zijn in 2015 op kleine schaal gestart met een sociaal wijkteam waarbij de focus ligt op ouderen. De gemeente onderzoekt de mogelijkheid om vroegsignalering en preventie voor ouderen ook te beleggen in het sociale wijkteam.

Informatievoorziening aan niet digitale doelgroepen

Voor zowel ouderen als statushouders geldt dat voor hen de digitale weg vaak minder bekend of minder toegankelijk is. Voor deze doelgroepen wordt daarom een duidelijke folder samengesteld waarin op eenvoudige wijze de gang naar schuldhulpverlening wordt uitgelegd.

De folder wordt verspreid op publieke locaties zoals bibliotheek en buurtcentra. Daarnaast wordt de folder aan ouderenbonden ANBO, KBO en PCOB aangeboden, zodat ook deze organisaties mee kunnen helpen potentiële inwoners met schulden te identificeren.

Preventieve maatregelen UWV

WW is het voorportaal van de Participatiewet. Door aan inwoners die een WW-uitkering aanvragen/ge-nieten preventieve voorlichting te geven rondom de terugval in inkomen en hoe daar mee om te gaan, kan worden voorkomen dat inwoners snel schulden opbouwen. Hierdoor zullen minder mensen doorstromen naar de gemeente voor schuldhulpverlening en/of het aanvragen van (bijzondere) bijstand. Het UWV denkt momenteel na over een regiobrede aanpak van deze preventieve maatregelen. De gemeente gaat in gesprek met het UWV om de mogelijkheden van deze preventieve benadering van inwoners te bespreken.

Schulden voorkomen door financiële ondersteuning

Sinds 2015 zijn door het Rijk nagenoeg alle categoriale regelingen vanuit de bijzondere bijstand afgeschaft. Daarnaast zijn ook een aantal rijksregelingen voor personen met een chronische aandoening en/of beperking afgeschaft. De HBEL-gemeenten hebben de categoriale regelingen zoveel mogelijk omgezet in individuele regelingen. Daarnaast is in 2015 nieuw beleid vastgesteld voor financiële ondersteuning van mensen met een chronische aandoening en/of beperking. De meeste gemeenten hebben zich bij het formuleren van nieuw beleid beperkt tot een, veelal forfaitaire, vergoeding aan inwoners met een inkomen tot 110% van de bijstandsnorm. Uit onderzoek blijkt dat juist mensen met een inkomen tot 130% van het wettelijk minimum inkomen, die veelal geen toeslagen ontvangen, het grootste risico lopen om financiële problemen te ervaren als gevolg van de extra kosten die zij hebben door hun chronische aandoening. Hierdoor lopen zij ook een extra risico op het (noodgedwongen) maken van schulden. De HBEL-gemeenten hebben er daarom voor gekozen om de doelgroep uit te breiden tot mensen met een inkomen tot 130% van het minimum inkomen.

Zowel bij de individuele regelingen vanuit de bijzondere bijstand als bij de nieuwe regeling voor personen met een chronische aandoening en/of beperking wordt steeds op casusniveau de passende financiële tegemoetkoming bepaald. Het leveren van een financiële bijdrage in bijzondere extra kosten kan er voor zorgen dat minder snel schulden ontstaan. Naast deze reeds genomen maatregelen gaan de HBEL-gemeenten ook onderzoeken of er meer soortgelijke preventieve financiële regelingen mogelijk zijn. Zo wordt ook de mogelijkheid onderzocht om de doelgroep van mensen met minder dan 30% kans tot toetreding tot de arbeidsmarkt van een vast inkomen te voorzien in plaats van een bijstandsinkomen.

5.2. De integrale benadering van de inwoner met (dreigende) schulden

Net als andere inwoners met een hulpvraag, wordt ook de inwoner met een schuldhulpvraag vanaf 2015 benaderd in het kader van het brede sociaal domein door het voeren van een vraaggestuurd gesprek op basis van de verschillende omschreven levensdomeinen.

De medewerker schuldhulpverlening als consulent Net zoals dit binnen het brede sociaal domein gebeurt, zal ook van het gesprek met een inwoner met een schuldhulpvraag, een gespreksverslag gemaakt worden. In het verslag worden gemaakte afspraken over het te volgen traject en de nazorg bevestigd. Er wordt als het ware een "contract" opgesteld tussen de gemeente en de inwoner met schulden waarin alle afspraken op een duidelijke en begrijpelijke manier worden vastgelegd. Dit biedt zowel voor de inwoner met een primaire schuldhulpvraag als de consulent duidelijkheid over wederzijdse verwachtingen en de te ondernemen stappen. De inwoner wordt daarbij direct bij de start van het traject op heldere wijze ingelicht over wat hem/haar te wachten staat gedurende het gehele schuldhulptraject, bij de gemeente en, indien van toepassing, later bij de schuldhulpverlener. Met de inwoner wordt daarbij eveneens de aanwezigheid van eventuele niet regelbare schulden besproken die een schuldhulptraject kunnen belemmeren of bemoeilijken. Zoals eerder aangegeven blijft de inwoner verantwoordelijk voor zijn eigen doen en laten. Het vastleggen van afspraken helpt de inwoner zich te committeren aan de gemaakte afspraken tijdens en na het schuldhulpverleningstraject. De consulent heeft hiermee bovendien een tool in handen om de inwoner te wijzen op de verplichtingen die hij is aangegaan maar bovenal om hem te helpen bij het (opnieuw leren) nemen van zijn verantwoordelijkheden en zijn aandeel in het proces te leveren.

De schuldhulpverlener: feedback op individueel niveau

De kwantitatieve informatie die de schuldhulpverlener per kwartaal aanlevert, past niet meer binnen de context van de benadering van de inwoner vanuit het één gezin, één plan, één contactpersoon principe. Er is meer feedback nodig op casusniveau om te kunnen bepalen of nog de juiste koers wordt gevaren voor de inwoner. Met de schuldhulpverlener worden aanvullende afspraken gemaakt over de wijze van verslaglegging en een hogere frequentie van overleg.

De maatschappelijke partners als vinger aan de pols Maatschappelijke partners spelen een belangrijke rol in de integrale benadering van de klant. Voor hen is niet alleen een belangrijke rol weggelegd in

het begeleiden van de inwoner met schulden vóór de gemeentelijke toegang maar ook in het signaleren van (dreigende) schuldenproblematiek en het tijdig toe leiden naar de gemeente.

Schuldhulpmaatjes

Met de schuldhulpmaatjes en Humanitas Thuisadministratie worden afspraken gemaakt over de maximale duur en intensiviteit van hulptrajecten. De coördinatoren van de schuldhulpmaatjes moeten bewaken dat de zware casuïstiek tijdig wordt teruggeven aan de gemeente, zodat professionele hulp kan worden ingezet.

Maatschappelijke partners Om inwoners met (dreigende) schulden te kunnen voorzien van de juiste informatie heeft het maatschappelijk middenveld actuele informatie nodig over de dienstverlening van de gemeente maar ook van andere maatschappelijke partners. Hiertoe worden met o.m. Versa Welzijn, Amaris, Humanitas, de Voedselbank, Vluchtelingenwerk, de schuldhulpmaatjes, het Leger des Heils, de Alliantie, de volgende afspraken gemaakt.

- Het jaarlijks organiseren van een thema bijeenkomst tussen de gemeente en het maatschappelijk middenveld.
- Intensievere samenwerking met de maatschappelijke partners op casusniveau
- Fysieke informatievoorziening zoals folders van schuldhulpmaatjes, Humanitas en aanbod met betrekking tot het preventiegerichte aanbod.
- Intensiever gebruik van social media

Om de lijnen met onze maatschappelijke partners zo kort mogelijk te houden, wordt de consulent van de gemeente, als vaste contactpersoon voor de inwoner met een schuldvraag, ook de vaste contactpersoon binnen de gemeente voor schuldhulpmaatjes, vrijwilligers en professionals. Door het verstrekken van mobiele telefoonnummers kan bij urgentie snel actie worden ondernomen.

Alle expertise in huis: verder met eigen medewerkers Het Rijk wil dat het vakmanschap bij gemeenten groter wordt. Voor de coördinatie van de schuldhulpverlening hebben de HBEL-gemeenten gebruik gemaakt van inhuur van een externe partij. De expertise van deze partner heeft een grote bijdrage geleverd aan de inrichting van onze schuldhulpverlening. Met de komst van de "allround" consulent werkzaam binnen het brede sociaal domein en de wens van het Rijk om de expertise binnen de gemeente zelf te vergroten, geeft de gemeente er de voorkeur aan de regie te beleggen binnen de eigen organisatie. Het contract met de externe partij is hiertoe opgezegd. Met ingang van 1 februari 2016 is ter vervanging een tweede consulent door de gemeente ingezet.

Een passende oplossing voor iedereen

Ondanks een integrale benadering van schuldhulpverlening blijven er obstakels bestaan die een schuldhulptraject en de toeleiding naar hervonden zelfredzaamheid en participatie in de weg staan.

De gemeente als schuldeiser

Niet-regelbare schulden maken een schuldhulpregelingstraject met een schuldenvrije uitkomst onmogelijk. De gemeente is momenteel een hele grote schuldeiser. Schulden aan de gemeente worden wel opgeschort om een schuldenregeling niet in de weg te staan, maar dit betekent dat wanneer de inwoner na een aantal jaar anderszins eindelijk schuldenvrij is, de schuld van de gemeente nog steeds staat waardoor van een schuldenvrije toekomst nog steeds geen sprake is.

In de Participatiewet is opgenomen dat kwijtschelding van verwijtbare schulden alleen mogelijk is in de volgende situaties:

- Wanneer belanghebbende gedurende 10 jaar volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan waarbij tenminste 50% van de oorspronkelijke terugvordering is voldaan;
- Wanneer belanghebbende gedurende 10 jaar niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, maar het achterstallige bedrag over die periode alsnog betaalt, inclusief wettelijke rente en kosten die betrekking hebben op de invordering en waarbij in totaal tenminste 50% van de oorspronkelijke terugvordering is voldaan;
- Wanneer belanghebbende in één keer een bedrag van tenminste 50% van de restsom aflost;
- Wanneer er sprake is van dringende redenen. Deze worden in de wet niet nader gespecificeerd.

Ten aanzien van dit laatste punt is in de beleidsregels met betrekking tot terugvordering van de HBEL-gemeenten opgenomen dat het belangrijk is te realiseren dat de gemeente bij een vordering welke "willens en wetens" is veroorzaakt een duidelijk signaal moet afgeven dat dergelijk gedrag niet getole-

reerd wordt. De vordering heeft zowel een repressieve als preventieve werking. Kwijtschelding zal dan ook alleen in zeer bijzondere gevallen plaatsvinden en zal steeds individueel beoordeeld worden.

Het college gaat verder in beeld brengen welke inwoners in aanmerking komen voor kwijtschelding op basis van bovengenoemde voorwaarden.

Dat geldt ook voor situaties waarin geen sprake is van 'eigen schuld of fraude' bij het ontstaan van de schuld aan de gemeente. Het mag niet zo zijn, dat door hardheid van de zijde van de gemeente (hoe goed die soms ook juridisch onderbouwd kan worden) effectieve, tijdige en duurzame hulp aan mensen met schulden niet meer mogelijk zou zijn.

Daar stelt de gemeente wel tegenover dat er sprake moet zijn van wederkerigheid. Ook van de betreffende inwoner mag worden verwacht iets terug te doen voor gemeentelijke kwijtschelding, bijvoorbeeld het aanvaarden van (extra uren) betaald werk. Bezien wordt of de beleidsregels ten aanzien van terugvordering en verhaal hierop moeten worden aangepast.

De gemeente als kredietverstrekker

Met de nieuwe komst van vluchtelingen in het Gooi, zal het aantal statushouders de komende jaren toenemen. Momenteel ontvangen statushouders een inrichtingskrediet van de schuldhulpverlener (de Kredietbank). Deze procedure duurt vaak langer dan gewenst waardoor de woning eerder beschikbaar is dan het inrichtingskrediet. Daarnaast wordt het inrichtingskrediet vaak aangewend om een maand huur vooruit te betalen omdat er op dat moment nog geen andere financiële middelen zijn zoals uitkering en toeslagen. Hierdoor beginnen statushouders hun nieuwe leven met een schuld die zij vaak langdurig moeten aflossen. Dit heeft zowel materiele als emotionele gevolgen.

De VNG buigt zich momenteel over dit probleem en wil hiervoor aan het Rijk extra geld vragen. Veel gemeenten geven statushouders een gift voor woninginrichting.

De gemeente gaat deze mogelijkheid onderzoeken. Een schuldenvrije start van statushouders zorgt er ook voor dat zij zich minder snel voor extra middelen zoals bijzondere bijstand bij de gemeente zullen melden.

Ook gaat de gemeente de mogelijkheid onderzoeken om de eerste maand huur voor te schieten.

Nog geen aanspraak mogelijk op schuldhulpverlening Sommige mensen melden zich bij de gemeente op het moment dat zij zich in een situatie bevinden (bijvoorbeeld scheiding of faillissement) waarin zij nog geen aanspraak kunnen maken op inkomensondersteuning. Gekeken moet worden of er een oplossing is voor de tijdelijke financiële crisis waarin deze inwoners zich bevinden. De gemeente onderzoekt de mogelijkheden van borgstelling of overname van leningen door de schuldhulpverlener.

De juiste informatie verzamelen om actueel beleid te kunnen blijven bieden

Om naast kwantitatieve ook kwalitatieve informatie te kunnen verzamelen moet door zowel de gemeente zelf als door externe partijen zoals de schuldhulpverlener maar ook de gemeente Hilversum die voor de HBEL-gemeenten het Besluit bijstand zelfstandigen uitvoert, op een andere wijze gerapporteerd worden.

Hier toe worden de volgende afspraken gemaakt.

De gemeentelijke organisatie

Doelstellingen worden voorzien van outcome-indicatoren. Deze hebben betrekking op:

- zelfredzaamheid
- duurzaamheid
- de situatie na uitstroom
- de gekozen oplossing ten behoeve van een duurzame stabiele situatie

De schuldhulpverlener

Met de kredietbank zijn afspraken gemaakt om hun bestaande monitorsysteem zo in te richten dat de hierboven genoemde beleidseffecten inzichtelijk worden gemaakt. Dit betekent onder meer een wijze van rapporteren die zich niet meer alleen richt op percentages maar ook op de uitkomst van de dienstverlening in individuele situaties.

Vier maal per jaar zal met de Kredietbank overleg plaatsvinden om de rapportages en actualiteiten te bespreken.

Het bureau zelfstandigen en Kunstenaars

Met het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars worden de bestaande afspraken over ondersteuning van zzp-ers geëvalueerd en indien nodig verder toegespitst op de voor hen specifieke problemen. Ook moet de feedback op individueel niveau beter worden geregeld.

Informatieverstrekking aan de raad over de realisatie van de dienstverlening in het sociaal domein

Om de cijfermatige informatie aan de raad niet alleen vanuit de gemeentelijk organisatie maar ook vanuit het maatschappelijk middenveld te kunnen onderbouwen, moeten ook met het maatschappelijk middenveld prestatie-indicatoren worden afgesproken.

Hiertoe wordt eenzelfde "tool" ontwikkeld dat door de verschillende organisaties kan worden ingezet.

Daarnaast wordt de raad jaarlijks via de programmabegroting op de hoogte gehouden van beleidsontwikkelingen met betrekking tot schuldhulpverlening.

H6 E evaluatie en financiën

6.1 Evaluatie

Informatieverstrekking aan de raad

Aan de raad wordt 4 maal per jaar gerapporteerd over de realisatie van de dienstverlening in het sociaal domein. Dit gebeurt onder meer op basis van een vaste en flexibele gegevensset over de ingezette individuele voorzieningen. Ook de schuldhulpverlening als onderdeel van het sociaal domein wordt hierin meegenomen. De evaluatiemomenten zullen worden gebruikt om, indien nodig, het beleid bij te stellen.

Evaluatie door het Rijk

Het Rijk is bezig met een evaluatie van de afgelopen eerste beleidsperiode op basis van de Wgs. Wanneer de rapportage hierover beschikbaar is zal deze naast het gekozen beleid van de gemeente worden gelegd en daar waar nodig op basis van de aanbevelingen worden bijgesteld.

Rol van de schuldhulpverlener

Het contract met de huidige schuldhulpverlener, de Kredietbank, loopt eind 2018 af.

In het kader van de nieuwe aanbestedingswet, moet de gemeente de diensten van een schuldhulpverlener inkopen door middel van een aanbestedingstraject.

Met het werken vanuit het brede sociaal domein verandert de rol van de consulent die breder kijkt dan alleen de schuldenproblematiek. De eigen verantwoordelijkheid van de inwoner speelt hierbij een belangrijke rol. De nadruk ligt meer op het samen met de inwoner komen tot de beste integrale aanpak van zijn of haar problemen. De consulent krijgt meer kennis en is steeds beter in staat om vanuit de gemeentelijk organisatie problemen op te lossen. De rol van de Kredietbank wordt hierdoor kleiner.

Het komende aanbestedingstraject is daarom een moment bij uitstek om de rol van de schuldhulpverlener opnieuw te bepalen en of aansluiting bij een grote partij nog wel de voorkeur heeft.

Hiertoe zal te zijner tijd een programma van eisen worden opgesteld.

Het Nationaal Initiatief Herstructureren Schulden

In januari 2016 is het Nationaal Initiatief Herstructureren Schulden gestart. Door de gemeenteraad van Huizen is eerder gevraagd om te onderzoeken of de visie en methode van het fonds passen binnen de visie van de HBEL-gemeenten op schuldhulpverlening.

Het initiatief werkt als volgt:

- Door de gemeente wordt een lokaal fonds ingesteld.

- Met de sectoren energie, sociale woningbouw en zorg worden nationale en lokale afspraken gemaakt over de voorwaarden waaronder en voor welke saneringspercentages een schuld gedeeltelijk wordt kwijtgescholden.
- Het overblijvende bedrag van de schuld wordt door het lokale fonds betaald aan de schuldeisers.
- De gemeente en de debiteur (de inwoner met schulden) tekenen een overeenkomst gebaseerd op het studiefinancieringsmodel. De debiteur betaald de totale schuld terug aan de gemeente met een maximaal maandbedrag (naar draagkracht) en in maximaal 180 maanden.
- Er kan extra worden afgelost en na 180 maanden wordt de restschuld kwijtgescholden.
- Tot slot wordt een lokale infrastructuur opgebouwd, een behulpzaam netwerk, om de inwoner te ondersteunen bij het duurzaam schuldenvrij blijven.

Het plan wijkt in veel opzichten niet af van wat de HBEL gemeenten nu doen voor inwoners met schulden. Ook de Kredietbank maakt afspraken met schuldeiser en betaalt een bepaald percentage van de oorspronkelijke schuld af. Ook de Kredietbank doet dit zodra er een regeling is getroffen en ook de Kredietbank financiert de schuld van de inwoner.

Hoewel een fonds tegen een aanzienlijk lager percentage kan lenen, kleven er een aantal grote nadelen aan de werkwijze van een dergelijk fonds.

-Het fonds stelt dat met hun werkwijze meteen actie wordt ondernomen en dat zaken snel worden opgelost. Tegelijkertijd melden de initiatiefnemers dat private partijen zoals telecom, web shops en incassokantoren niet zijn vertegenwoordigd in het initiatief.

Het is niet voor niks dat het de Kredietbank vaak heel veel moeite en tijd kost om met alle partijen betalingsafspraken te maken. Wanneer wij ons volgens het fonds ook niet tot de private partijen kunnen richten, zou dit betekenen dat wij slechts een deel van de schulden kunnen regelen waardoor eigenlijk maar half werk wordt geleverd en de inwoner niet of nooit volledig schuldenvrij zal worden.

- Een ander groot nadeel is de periode waarover de inwoner aan de gemeente terug betaalt. Maximaal 15 jaar terwijl de inwoner bij een schuldhulptraject, al dan niet minnelijk, binnen 3 jaar schuldenvrij is. De psychologische druk van een jaren slepende schuld bij de gemeente moet niet worden onderschat.
- Tot slot en niet in de laatste plaats: de gemeente moet flink investeren. Niet alleen om het fonds op te starten maar ook in het kwijtschelden van de restschuld na 15 jaar.

De meeste inwoners met schulden leven van een minimum inkomen. De kans dat na 15 jaar de gehele schuld is afbetaald is nihil.

Gezien het bovenstaande heeft het initiatief in de huidige vorm geen meerwaarde ten opzichte van het in dit plan gekozen beleid. Het initiatief bevindt zich nog in de trial and error fase. Voor de afloop van het contract met de Kredietbank in 2018 en in lijn met de wens en de noodzaak om de rol van de schuldhulpverlener alsdan opnieuw te bezien, kan het zinvol zijn om de status van het Nationaal Initiatief Herstructureren Schulden dan nogmaals te bekijken en opnieuw te bepalen of dit aansluit bij de visie van de HBEL-gemeenten op schuldhulpverlening.

6.2 Financiën

In de collegeakkoorden van de HBEL-gemeenten voor de huidige raadsperiode is opgenomen dat de intensieve aanpak in de schuldhulpverlening wordt voortgezet. Dit betekent dat er geen intentie bestaat om de kosten van schuldhulpverlening omlaag te brengen. Dit zou het huidige beleid waarbij iedereen in aanmerking komt voor schuldhulpverlening in het geding kunnen brengen. Omdat het belangrijk is om de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten, gaat de gemeente wel de kostenontwikkeling in relatie tot de resultaten van de schuldhulpverlening monitoren.

Sinds 2014 ontvangen gemeenten extra middelen van het Rijk ten behoeve van intensivering van minimeleid en schuldhulpverlening. Voor de schuldhulpverlening zijn deze middelen onder andere gebruikt voor de inhuur van de coördinator schuldhulpverlening bij een externe partij. Zoals eerder aangegeven is het contract met deze externe partij met ingang van 1 februari 2016 beëindigd en zijn de hierdoor vrijgevallen middelen ingezet voor een gemeentelijke consulent schuldhulpverlening.

In onderstaand overzicht staan de werkelijke kosten 2015 en is prognose voor 2016 afgezet tegen het beschikbare budget 2016.

	Huizen	Blaricum	Eemnes	Laren
Kosten Kredietbank 2015	201.887	25.989	13.991	24.083

Kosten BBZ 2015	30.614	2.810	-	12.418
Totale werkelijke kosten 2015	232.501	28.799	13.991	36.501
Prognose totale kosten 2016	260.000	29.000	15.000	37.000
Begroting 2016	275.398	35.000	32.000	43.000
Ruimte budget (afgerond)	15.000	6.000	17.000	6.000

De totale kosten voor de onder **5.1** genoemde uitvoering van de pilot van het project Heelo bedragen € 14.645,-. De kosten voor de onder **5.1** genoemde realisatie van een folder voor minder digitale doelgroepen bedragen maximaal € 1.000,- per jaar (indicatief).

De kosten voor de pilot van het project Heelo worden verdeeld over de HBEL-gemeenten op basis van het aandeel in het begrotingsbudget schuldhelpverlening.

	Begroting 2016	aandeel	Verdeling kosten pilot + folder
Huizen	275.398	72%	11.264
Blaricum	35.000	9%	1.408
Eemnes	32.000	8%	1.252
Laren	43.000	11%	1.721
Totaal	385.398		15.645

De incidentele kosten van de pilot kunnen worden gedekt uit het lopende budget schuldhelpverlening.

Na evaluatie van zowel de pilot van het project Heelo als de distributie van de folder, zal worden besloten tot eventuele voortzetting. De structurele kosten worden op dit moment geraamd op € 13.320,-.

De inzet van schuldhelpmaatjes wordt gefinancierd vanuit de WMO op basis van persoonsvolgende financiering. Ook de Wmo-gelden worden op basis van het aandeel in het begrotingsbudget verdeeld over de HBEL-gemeenten. Binnen het aandeel van de gemeente Eemnes bestaat voldoende financiële ruimte voor de inzet van schuldhelpmaatjes.

Bijlage 1 Inzet diensten schuldhelpverlener

Onderstaand tabel geeft de ontwikkeling weer van de inzet van de diensten van de schuldhelpverlener in de periode 2012 – 2015.

	2012	2013	2014	2015
Huizen				
Nieuwe aanvraag / intake	88	104	120	114
Schuldregelingen	93	79	66	52
Budgethelp	874	717	608	623
Verklaringen WSNP	34	32	36	23
Kosten	€ 194.350	€ 187.205	€ 185.428	€ 201.887
Kosten Bbz	€ 16.882	€ 54.533	€ 46.490	€ 30.614
Blaricum				
Nieuwe aanvraag / intake	0	12	18	14
Schuldregelingen	10	8	9	8
Budgethelp	78	84	103	82
Verklaringen WSNP	2	2	6	5
Kosten	€ 16.900	€ 20.349	€ 24.761	€ 25.989
Kosten Bbz	€ 11.044	€ 7.733	€ 9.040	€ 2.810
Eemnes				
Nieuwe aanvraag / intake	11	14	8	8
Schuldregelingen	8	10	9	5
Budgethelp	79	62	52	42
Verklaringen WSNP	7	1	9	3
Kosten	€ 19.955	€ 20.402	€ 18.264	€ 13.991
Kosten Bbz	€ 1.088	€ 4.150	€ 6.560	€ -

Laren

Nieuwe aanvraag / intake	12	17	14	16
Schuldregelingen	5	11	14	4
Budgethulp	44	42	52	45
Verklaringen WSNP	0	0	4	5
Kosten	€ 17.824	€ 21.336	€ 24.660	€ 24.083
Kosten Bbz	€ 9.746	€ 13.638	€ 15.265	€ 12.418

Bijlage 2 Rollen en verantwoordelijkheden

Naast de wettelijke inbedding van de zorgplicht is het volgens de overheid noodzakelijk dat alle bij de schuldhelpverlening betrokken partijen hun verantwoordelijkheid dragen. Het gaat daarbij naast de gemeenten en de rijksoverheid om de volgende partijen: de cliënt, de schuldeiser en de schuldhelpverlener.

De rijksoverheid is systeemverantwoordelijk en schept een aantal belangrijke randvoorwaarden. Hierna zijn de belangrijkste rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen binnen de minnelijke schuldhelpverlening geschetst:

De schuldenaren:

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

De schuldeisers:

- geven alleen krediet of leveren alleen een dienst op afbetaling na toetsing of iemand de nieuwe financiële verplichting op zich kan nemen;
- wijzen schuldenaren vroegtijdig op betalingsachterstanden en wijzen schuldenaren met financiële problemen op vroeg moment op de mogelijkheden van schuldhelpverlening;
- zijn bereid mee te werken aan schuldhelpverlening die werkt op basis van maatwerk en die van goede kwaliteit is;
- geven toepassing aan de regeling van de beslagvrije voet.

De schuldhelpverleners:

- gaan bij het bieden van een oplossing uit van maatwerk;
- bieden integrale schuldhelpverlening.

De gemeenten:

- bieden schuldhelpverlening aan die breed toegankelijk is;
- bieden integrale schuldhelpverlening aan en vervullen regierol;
- bieden schuldregelingen aan die uitgaan van maatwerk;
- bieden schuldhelpverlening aan die van goede kwaliteit is waarbij op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de schuldeisers;
- leggen zo mogelijk sancties op indien een cliënt niet of onvoldoende meewerkt aan een schuldhelpverleningstraject;
- bieden nazorg aan na afloop van de schuldhelpverlening.

De rijksoverheid:

- is systeemverantwoordelijk voor een participatie bevorderend stelsel van schuldhelpverlening. Op basis van de informatie over de werking van het systeem neemt de rijksoverheid haar verantwoordelijkheid;
- neemt maatregelen om overkreditering te voorkomen;
- neemt maatregelen m de effectiviteit van schuldhelpverlening te verbeteren;
- voorkomt zoveel mogelijk een onnodig beroep op de Wsnp door het bevorderen van de totstandkoming van minnelijke akkoorden;
- gaat niet gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen actief tegen.