

## Schuldhulp@Roosendaal - meerjarenplan gemeentelijke schuldhulpverlening Gemeente Roosendaal 2016 - 2020

*Dit plan is opgesteld door en in samenwerking met de gemeenten: Bergeijk, Bladel, Breda, Eersel, Oirschot, Reusel-De Mierden, Roosendaal, Werkendam, Woudrichem. Het plan is geschreven vanuit 'de gemeente' als aanbieder van schuldhulpverlening ten behoeve van alle gemeenten uit het werkgebied van Kredietbank West-Brabant.*

### Inhoudsopgave

Inleiding	p. 4
Hoofdstuk 1: Missie en visie	p. 5
Hoofdstuk 2: De uitgangspunten	p. 6
Hoofdstuk 3: De drie pijlers	p. 10
Hoofdstuk 4: Juridische context	p. 14
Hoofdstuk 5: Doelstellingen en kwaliteit	p. 15
Hoofdstuk 6: Financiën	p. 17
Hoofdstuk 7: Algemene ontwikkelingen	p. 18
Bijlage 1: Definities en begripsomschrijvingen	p. 21

### Inleiding

#### **Armoede is niet enkel een kwestie van inkomen.**

Armoede gaat over sociale uitsluiting op verschillende levensdomeinen die intens met elkaar verweven zijn, zoals onderwijs, wonen, zorg, gezondheid, werk en vrije tijd. In deze brede definitie van armoede leidt armoede tot sociale uitsluiting en de belemmering tot participatie en zelfredzaamheid. Het gevolg van isolement is dat welzijns- en zorgproblemen vaak pas op een (te) laat moment worden geconstateerd hetgeen vaak leidt tot complexe probleemsituaties met forse kosten voor de samenleving. Zo vergroot armoede de kans op huisuitzettingen, met flinke maatschappelijke kosten als gevolg. Daarnaast hebben kinderen die opgroeien in armoede, later een grotere kans zelf arm te worden, zijn mensen die in armoede leven gemiddeld 15 jaar eerder 'niet gezond' vanwege aandoeningen zoals diabetes, hart- en vaatziekten en obesitas. Kinderen die in armoede opgroeien zijn vaker lager opgeleid dan kinderen die niet in armoede opgroeien, zodat zij in de toekomst lastiger kunnen deelnemen aan het arbeidsproces. Ook dat kan weer tot armoede en schulden leiden.

Het bevorderen van participatie is een belangrijke opdracht binnen het sociale domein van de gemeente. Inwoners moeten kunnen meedoen aan het maatschappelijk verkeer. Het zelfstandig verwerven van inkomen door arbeid is de optimale vorm van participatie.

#### **Financiële problemen zijn vaak een belemmering voor participatie.**

Schuldhulpverlening is belangrijk instrument in het armoede en minimabeleid met als hoofddoel het vergroten van de maatschappelijke participatie en het voorkomen van maatschappelijke kosten door te streven naar financiële zelfredzaamheid van schuldenaren. Bij voorkeur wordt gestreefd naar een schuldenvrije toekomst. Dit is niet voor iedereen haalbaar. Sommigen slagen er op termijn pas in, anderen helemaal niet, daarbij is stabilisatie van de huidige toestand het hoogst haalbare.

We bieden alle inwoners met schulden de mogelijkheid op begeleiding om de schuldsituatie beheersbaar te krijgen en zo mogelijk toe te werken naar een duurzaam schuldenvrij bestaan. Daarbij blijft de verantwoordelijkheid voor het welslagen van dit traject liggen bij de schuldenaar en de schuldeiser(s). De gemeente voert de regie over de samenwerking van meerdere instanties die samen voorzien in een totaalaanpak op maat.

Sinds 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) van kracht geworden, zodat de schuldhulpverlening vanaf dat moment een wettelijke taak is geworden. In de Wgs is slechts summier

beschreven hoe gemeenten de schuldhulpverlening moeten uitvoeren. De nadere invulling ervan is voor Roosendaal vastgelegd in dit beleidsplan.

De Wgs omschrijft 'wat' gemeenten moeten realiseren, maar niet 'hoe' dat dient te gebeuren. De vaststelling en uitvoering wordt daarbij overgelaten aan gemeenten en het beleid dient te worden vastgesteld door de raad. De gemeenten zijn regisseur van het beleid en bepalen met de ketenpartners wie welke rol heeft in de uitvoering. Dit meerjarenplan beslaat de periode van 1 januari 2016 t/m 31-12-2019

## Hoofdstuk 1: Missie en visie

*Visie: Schuldhulpverlening is er in beginsel voor alle inwoners met schulden. Achterliggende problemen worden eveneens aangepakt om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden. Dit doen we samen met onze ketenpartners. Daarbij ligt de verantwoordelijkheid voor het slagen van het traject primair bij de klant.*

Schuldhulpverlening is een onderwerp dat in alle facetten flink in beweging is. Steeds meer en daarbij andere klanten, hebben te maken met problematische schulden. Behoorden voorheen mensen met lage inkomens of een uitkering tot de risicogroep die door schulden getroffen werd, nu wordt een verschuiving gesignaleerd naar ook hogere inkomensgroepen. Baanverlies in combinatie met onder andere (hoge) hypotheeklasten is hier onder meer debet aan. Misschien nog wel meer dan in het verleden, is schaamte juist bij deze groep een belangrijke reden dat mensen zich niet, of erg laat, melden voor hulp bij hun financiën.

Daarnaast wordt de gemeente ook gedwongen om op een andere manier te kijken naar schuldhulpverlening. De nadruk komt meer te liggen op de zelfredzaamheid van mensen. De verantwoordelijkheid om problemen op te lossen moet blijven liggen bij degene die ze veroorzaakt. Rekeningen moeten worden betaald en schulden afgelost. Het gaat er om dat de schuldenaar in staat is eigenstandig zijn problemen het hoofd te bieden en een gedragsverandering te bewerkstelligen.

Tegelijkertijd zijn er nieuwe inzichten vanuit onderzoek<sup>1</sup> die ons leren, dat het langdurig leven met schulden een negatief effect heeft op de mentale capaciteit van mensen. Zij kunnen minder goed anticiperen en juiste prioriteiten stellen. Er ontstaat vaak een tunnelvisie. Deze negatieve effecten bemoeilijken het proces van gedragsverandering omdat zij het "oude gedrag" juist versterken. Dit vraagt dus het nodige begrip en kwaliteit van de hulpverlening. Zelfredzaamheid is hier soms nog een stap te ver en de kanttekening moet worden gemaakt dat een groep mensen overblijft die hier verdere ondersteuning bij nodig heeft.

Meer concreet is een integrale aanpak noodzakelijk waarin aandacht is voor:

- vroegsignalering: preventie en voorlichting, het vóórkomen van schulden;
- curatief: hulpverlening bij de oplossing, beheersing en/of stabilisatie van schulden en gedrag;
- nazorg: het voorkomen van terugval.

De beoogde effecten zijn:

- a. het vergroten van de zelfredzaamheid van de burger;
- b. integrale hulpverlening indien nodig;
- c. het voorkomen van maatschappelijke kosten;
- d. participatie van de burger.

### Samenwerking

De gemeente werkt in deze integrale aanpak samen met WijZijn (Traverse) en Kredietbank West-Brabant onder de naam "Meldpunt Schuldhulpverlening Roosendaal". Door de intake van schuldhulpverlening onder één dak te brengen bij De Toegang (waar ook bijzondere bijstand meer mee wordt verbonden) willen we gezamenlijk een sluitend netwerk tot stand brengen. De gemeente speelt als wettelijk verantwoordelijke een centrale rol en spilfunctie bij het blijvend realiseren van een goede samenwerking.

Centraal uitgangspunt bij schuldhulpverlening:

Ieder mens wil zelfstandig zijn en de regie voeren op zijn eigen leven. Daar waar dat (even) niet mogelijk is, biedt de gemeente ondersteuning zodat hij zelf weer verder kan.

We laten ons hierbij leiden door de volgende thema's

1) Het boek "Schaarste" van Sendhil Mullainathan en Aldar Shafir

- De burger zelf is aan zet (gebundelde kracht)
- Het belang van werk (werk is het belangrijkste middel tot participatie)
- We sluiten aan op de mogelijkheden van de klant
- Schuldhelpverlening is een tijdelijke voorziening en geen doel op zich
- We bieden een integraal aanbod van hulp waar nodig (gebundelde kracht)
- Escalatie voorkomen

Deze thema's keren terug en vinden aansluiting in andere beleidsstukken zoals: "gebundelde kracht"; "integraal armoedebeleid"; "economisch actieplan"; "vitale wijken en dorpen" en in de "oplossingsgerichte" wijze van werken van Traverse.

## Hoofdstuk 2: De uitgangspunten

De uitvoering van schuldhulpverlening is gebaseerd op een aantal uitgangspunten, te weten:

1. **De schuldenaar is probleemeigenaar**  
Schuldhulpverlening begint bij de burger zelf. De gemeente ondersteunt alleen indien dat nodig is.
2. **Aansluiten bij de mogelijkheden van de klant**  
Welke vorm van hulp wordt ingezet en welke partners daarbij worden betrokken, is afhankelijk van wat de klant zelf kan en wil, maar ook van de aard van de problemen die aan de situatie ten grondslag ligt.
3. **Integrale schuldhulpverlening**  
Deze aanpak houdt in dat wanneer sprake is van een meervoudige problematiek, er ook gekeken wordt of er problemen zijn waarvoor andere hulpverlening dient te worden ingezet.
4. **Het (opnieuw) ontstaan van schulden dient te worden voorkomen**  
Door aandacht voor preventie en nazorg wordt er naar gestreefd het (opnieuw) ontstaan van schulden te voorkomen.

### 1. De schuldenaar is probleemeigenaar

De intake voor schuldhulpverlening is ondergebracht in dezelfde locatie als De Toegang en zal in de loop van 2016 steeds meer worden verbonden met de andere disciplines die daar zijn ondergebracht. Daardoor wordt vroegsignalering en adequate verwijzing, zoals ook in armoedebeleid als speerpunt is benoemd, beter geborgd. Mensen melden zich bij de Toegang met allerlei vragen en problemen. Vaak is er een directe aanleiding aan te wijzen waarom iemand juist op dat moment om hulp vraagt. De situatie kan zo ernstig zijn dat een afsluiting van energie of huisuitzetting dreigt. Maar ook aanhoudende ruzies thuis of angst voor weer een deurwaarder kunnen een keerpunt zijn.

In het verleden werd bij elke aanmelding gekeken of sprake was van een problematische schuldsituatie, een financiële analyse dus. Op basis daarvan werd al dan niet geprobeerd om een schuldregeling te treffen die leidt tot een schuldenvrije toekomst.

Het uitgangspunt van de eigen verantwoordelijkheid leidt er toe dat niet automatisch bij elke aanmelding wordt nagegaan of een schuldregeling mogelijk is. Als de schuldenaar als probleemeigenaar wordt beschouwd, dan is zijn wens ten aanzien van de situatie medebepalend. Wil iemand bijvoorbeeld wel een dreigende huisuitzetting afwenden maar geen schuldregeling, dan wordt geadviseerd wat daarvoor nodig is. Vanzelfsprekend is daarbij geen sprake van een 'u vraagt, wij draaien' relatie.

Maatwerk is belangrijk, omdat geen enkele situatie gelijk is. Per situatie moet worden ingeschat of ondersteuning bij de hulpvraag van de schuldenaar bijdraagt aan participatie en het voorkomen van maatschappelijke kosten. Is dat het geval, dan kan Traverse haar diensten aanbieden of andere instanties betrekken. Door bijvoorbeeld een huisuitzetting af te wenden, worden aanzienlijke kosten voorkomen. Schuldhulpverleners zullen de schuldenaar in kwestie nadrukkelijk adviseren om het hele schuldenpakket aan te pakken. Voor het doorlopen van een schuldregeling is dat in ieder geval een voorwaarde. Deze invulling van vraaggericht werken, levert ook efficiencyvoordelen op. Schuldhulpverlening treft namelijk geen regeling voor iemand die niet intrinsiek gemotiveerd is. Eerst zal er voldoende stabiliteit moeten zijn, desnoods in de vorm van beschermingsbewind.

### 2. Aansluiten bij de mogelijkheden van de klant

Naast de persoonlijke hulpvraag is ook de regelbaarheid van zowel het gedrag als het schuldenpakket van de schuldenaar bepalend voor het aanbod dat een schuldenaar krijgt. Schuldhulpverlening houdt in haar werkwijze met beide componenten rekening.

Veel gemeenten maken gebruik van een daarvoor ontwikkeld kwadrant. De twee centrale vragen in dat kwadrant luiden:

- Is de schuldenaar gemotiveerd om zijn situatie aan te pakken?
- Is de schuldsituatie regelbaar?

	<b>Gemotiveerde / regelbare schuldenaar</b>	<b>Niet gemotiveerde / niet regelbare schuldenaar</b>
<b>Regelbaar schuldenpakket</b>	<b>A.</b> Schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening	<b>B.</b> Mogelijkheden hangen af van individuele dossiers. Schuldhulpverlening in combinatie met psychosociale hulpverlening.
<b>Niet regelbaar schuldenpakket</b>	<b>C.</b> Schuldsituatie is alleen te stabiliseren.	<b>D.</b> Gemeente kan niets of nauwelijks iets doen.

De twee centrale vragen in het kwadrant zijn:

Is de klant "regelbaar"? En is het schuldenpakket regelbaar? Een regelbare klant houdt zich (met hulp) aan afspraken en is gemotiveerd. Het kwadrant maakt grenzen scherp, terwijl de dossiers in de spreekkamer juist vaak allerlei grijs tinten kennen. Het kwadrant is nadrukkelijk een denkmodel. In de praktijk maken WijZijn (Traverse) en de medewerkers van de Kredietbank West-Brabant de afweging wat er mogelijk is en indien nodig in overleg met ketenpartners en met de verantwoordelijke beleidsmedewerker bij de gemeente Roosendaal. Er wordt op die manier maatwerk geleverd.

Het kwadrant aangevuld met voorbeeld casussen

		SCHULDENAAR	
		WEL REGELBAAR	NIET REGELBAAR
SCHULDSITUATIE	WEL REGELBAAR	<p>Jan verloor zijn baan en een half jaar later ging hij weg bij zijn vrouw. Hij heeft in die turbulente periode een flinke schuld opgebouwd. Hij wil er alles aan doen om uit de schulden te komen. Hij solliciteert zoveel hij kan, betaald elke maand netjes zijn huur en maakt geen nieuwe schulden. Met deze opstelling kan schuldhulpverlening de crediteuren vragen om mee te werken aan een schuldregeling</p>	<p>Mieke is psychiatrisch patiënt. Ze neemt niet trouw haar medicijnen in. Met regelmaat is ze de realiteit kwijt en maakt ze nieuwe schulden. Zolang zij niet medicijntrouw is, kan schuldhulpverlening er niet op rekenen dat zij geen nieuwe schulden maakt. WijZijn begeleidt haar naar beschermingsbewind. Pas als dat geregeld is, wordt de mogelijkheid tot schuldhulpverlening opnieuw nagegaan.</p>
	NIET REGELBAAR	<p>Maurice heeft vorig jaar zijn aanvraag huurtoeslag verkeerd ingevuld. Althans, volgens de belastingdienst. Nu moet hij een groot bedrag terugbetalen, Maurice is het hier niet mee eens en maakt bezwaar. Zolang de vordering wordt betwist, kan schuldhulpverlening geen oplossing bieden. Wel kan budgetbegeleiding worden aangeboden zodat het hem lukt om geen nieuwe schulden te maken</p>	<p>Sharina is verslaafd aan drugs en verblijft in de maatschappelijke opvang. Ze heeft een aantal niet saneerbare schulden bij het CJIB. Schuldhulpverlening kan zowel vanwege haar verslaving als vanwege de boetes niets voor haar betekenen. Ze heeft een lange weg te gaan om haar leven op de rit te krijgen. Het is maar de vraag of ze ooit aan een schuldregeling toe komt. Lukt dat, dan staat schuldhulpverlening voor haar klaar</p>

Het leveren van maatwerk volgens dit principe van het kwadrant zorgt ervoor dat in principe aan niemand hulp bij financiële problemen hoeft te worden geweigerd. Ook wanneer de schuldhulpverlening van een klant mislukt is door eigen toedoen, kan bij een volgende aanvraag (weer) beperkte ondersteuning worden geboden. Wanneer het perspectief (combinatie van motivatie en financiële situatie) van de recidivist aantoonbaar is verbeterd, kan het niveau van dienstverlening daarop worden aangepast.

### 3. Integrale schuldhulpverlening

Voor veel schuldenaren geldt dat ze niet alleen een financieel probleem hebben, maar ook andere, daarmee samenhangende problemen. Daarbij dragen de andere problemen soms bij aan het ontstaan van de schuldsituatie en zijn deze in andere gevallen juist door de financiële problemen veroorzaakt. Landelijk onderzoek heeft uitgewezen dat tenminste de helft van de schuldenaren op het moment dat ze zich aanmelden bij de schuldhulpverlening ook contact hebben met andere ondersteunende organisaties (zoals maatschappelijk werk en vrijwilligersorganisaties).

Omdat zoveel schuldenaren te maken hebben met een samenloop van problematiek, is het voor een duurzame oplossing van belang dat niet alleen de financiën maar ook de andere problemen worden aangepakt. In de schuldhulpverlening wordt een dergelijke samengestelde aanpak aangeduid met de term 'integrale schuldhulpverlening'.

In lijn met de eerder genoemde eigen verantwoordelijkheid van de klant is de hulpverlening niet vrijblijvend. Als sprake is van met elkaar samenhangende problematiek, wordt van de schuldenaar gevraagd zich op alle terreinen in te zetten waar de problematiek speelt. Schuldhulpverlening en haar ketenpartners (zoals woningbouwcorporaties et cetera) hanteren in dit kader het concept van voorwaardelijke hulp-

verlening. Als een schuldenaar zich onttrekt aan de hulpverlening van bijvoorbeeld verslavingszorg, dan is dat aanleiding om ook de uitvoering van de schuldhulpverlening te staken.

Naast hulpverlening is ook participatie van belang. Integrale schuldhulpverlening betekent ook dat wordt gekeken naar de mogelijkheden om aan het werk te gaan of meer te gaan werken dan dat op basis van de huidige uren wordt gedaan. Dit kan ook als vereiste worden gesteld om het traject meer kans van slagen te laten hebben. Andersom kan een gestabiliseerde schuldsituatie de klant rust geven, waardoor hij in staat is om meer te participeren of zelfs (meer) te gaan werken. Dit kan ook vrijwilligerswerk zijn of het deelnemen aan een re-integratietraject. Verder houdt participatie ook in dat kinderen kunnen participeren in de maatschappij, doordat het financieel mogelijk wordt voor een gezin om een kind lid te laten worden van een sport- of muziekvereniging. In dat verband speelt de inzet van het minimabeleid weer een belangrijke rol (inzet bijzondere bijstand en Klijnsmagelden aan St. Paul, St. Leergeld en Cultuurfonds).

#### **4. Het (opnieuw) ontstaan van schulden dient te worden voorkomen**

Ook voor schuldsituaties geldt dat voorkomen beter is dan genezen. Preventief handelen kan er toe leiden dat voorkomen wordt dat (nieuwe) schulden ontstaan of dat schulden groter worden. Ook een adequate nazorg kan hiertoe leiden. Voor een toelichting hierop verwijzen wij naar hoofdstuk 3.

### **Hoofdstuk 3: De drie pijlers**

Preventie & nazorg, stabilisatie en oplossen zijn dé drie pijlers waarop de uitvoering van de schuldhulpverlening is gebaseerd. In het onderstaande geven we hier een toelichting op.

#### **Pijler 1: Preventie & Nazorg**

Net als in andere sociale domeinen, geldt ook voor schuldsituaties dat voorkomen altijd beter is dan genezen. Om die reden zet Roosendaal in op preventie (waaronder ook vroegsignalering) en nazorg. Daarbij hanteert Roosendaal als uitgangspunt dat schuldenproblematiek in veel situaties het gevolg is van een gedragsprobleem bij de schuldenaar. Verkeerde keuzes, geen bereidheid om bepaalde concessies te doen en het onvermogen om realistische inschattingen te maken, spelen naast life-events vaak een rol bij het ontstaan van financiële problemen. Bij life-events kan worden gedacht aan werkloosheid, scheiding, overlijden, ziekte et cetera.

*In deze tijd zijn er veel jongeren die al in de problemen komen door een te duur abonnement voor hun mobieltje. Veel problemen kunnen worden voorkomen door goede voorlichting.*

Het doel van preventie en nazorg is om te komen tot bewustwording bij inwoners van de gemeente Roosendaal. Dit om te voorkomen dat zij (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan die zij niet kunnen betalen. Op die manier kunnen belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten worden voorkomen. Vanuit het lokale armoedebeleid, "Gebundelde Kracht en Vitale Wijken en dorpen is op diverse manieren aandacht voor preventie en vroegsignalering waarmee de integrale benadering van de problematiek zichtbaar wordt. Voorbeelden hiervan zijn:

- afspraken in de woonconvenant met woningcorporaties over terugdringen van het aantal ontruimingen.
- De opzet van een steunfonds huisuitzettingen.
- Voortzetting en uitbreiding van het project thuisadministratie door Sta-teams en Humanitas, zodat inwoners die moeite hebben om hun administratie op orde te houden, hierbij ondersteuning krijgen aangeboden;
- Voortzetting van het Noodfonds wat wordt uitgevoerd door Traverse en bedoeld is voor acute financiële nood die vaak met een relatief kleine vestrekking kan worden verlicht.
- inwoners van Roosendaal worden periodiek op de hoogte gehouden over inkomensondersteunende regelingen van de gemeente.
- het verzorgen van scholing voor ketenpartners zodat zij op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen van schuldhulpverlening;
- cursussen "omgaan met geld" van Traverse
- budgetbegeleiding door Traverse (in samenwerking met Kredietbank West-Brabant)

In ontwikkeling vanuit de Klijnsma-middelen zijn:

- de uitbreiding van een inloopspreekuur voor financiële zaken bij Traverse, gericht op financiële problemen, welke bijdraagt in vroegsignalering.
- de inzet van een financieel spreekuur van Kredietbank West-Brabant bij de front office van het werkplein in de Dunantstraat, wat zorgt voor vroegsignalering bij een doelgroep met een verhoogd risico;
- de opzet van een inloopspreekuur bij het ROC uitgevoerd door studenten maatschappelijk werk en begeleid door Kredietbank West-Brabant aan het ROC eveneens gericht op een doelgroep met een verhoogd risico.
- Tenslotte is er het streven om binnen het lokale (vervolg)onderwijs meer aandacht te krijgen voor omgaan met geld

Bovenstaande diensten en activiteiten richten zich op zowel risicogroepen als op een breed publiek. Jongeren worden actief benaderd onder het mom van 'jong geleerd is oud gedaan'. In de maatschappij wordt de groep jongeren met een schuldenprobleem namelijk steeds groter.

*De Monitor betalingsachterstanden toont aan dat ruim een kwart van de Nederlandse huishoudens een of meer schulden heeft uitstaan. Bij een op de tien van de huishoudens is de nood zo hoog dat er van een 'problematische schuldsituatie' sprake is (totaal 693.000 huishoudens).*

Preventie leidt ertoe dat mensen niet in financiële problemen komen, dan wel dat geen nieuwe schulden ontstaan of dat schulden niet groter worden. Roosendaal probeert terugval en recidive te voorkomen.

Nazorg is ook een vorm van preventie, het is immers bedoeld om te voorkomen dat inwoners opnieuw problematische schulden krijgen. Door de schuldenproblematiek bij de wortel aan te pakken kan terugval worden voorkomen. Hierbij is een integrale aanpak van groot belang. In hoeverre is de schuldenaar bereid of in staat tot een verandering in zijn gedrag?

Nazorg wordt door Traverse geboden na afloop van een traject schuldhulpverlening. Dit kan, afhankelijk van de specifieke situatie, meer of minder intensief worden ingestoken. Het voorkomen van terugval is belangrijk, want naast het oplossen van de schuldsituatie moet worden bereikt dat de klant zelf kan zorgen voor een gezonde financiële toekomst. Wanneer dat nog niet mogelijk blijkt, kan langdurige ondersteuning in een lage frequentie noodzakelijk zijn. Wanneer gedurende een traject blijkt dat een hoger risico bestaat op terugval, kan er uitgebreidere nazorg worden aangeboden via het project thuisadministratie of maatschappelijk werk.

### **Pijler 2: Stabilisatie**

In de stabilisatiefase ligt de nadruk op het in balans brengen van inkomen en vermogen. Er wordt in deze fase gekeken of er mogelijkheden zijn het inkomen te verhogen door bijvoorbeeld meer uren te werken of gebruik te maken van inkomensondersteunende regelingen zoals belastingtoeslagen en miniregelingen. De schuldsituatie wordt gestabiliseerd. Dat betekent dat vanaf de eerste dag geen nieuwe schulden mogen worden gemaakt.

Indien nodig worden instrumenten als budgetbegeleiding; budgetbeheer of in het uiterste geval beschermingsbewind<sup>1</sup> ingezet als ondersteuning.

Deze stabilisatiefase richt zich met name op personen waarbij het inkomen niet op orde is of de vaste lasten te hoog zijn, jongeren zonder afloscapaciteit, personen met 'niet-regelbare schulden' en personen bij wie sprake is van niet-regelbaar gedrag.

Het doel van deze fase is een situatie van rust creëren, van waaruit de aflossing van de schulden kan worden opgestart. Een schuldregeling is niet nodig indien het schuldenpakket volledig kan worden afgelost. Dit is anders indien een klant zogeheten 'niet saneerbare schulden' heeft. In dat geval is het resultaat van deze fase om een rustige situatie te creëren waarin de klant geen nieuwe schulden maakt. Daarbij is de focus ook gericht op het afbetalen van alle schulden over een langere periode.

Met de inzet van stabilisatie worden verschillende resultaten geboekt. Bij personen die niet meteen kunnen instromen in een schuldregeling, kan stabiliteit worden gecreëerd die nodig is om op een later moment wel te kunnen instromen. Voor personen voor wie een schuldregeling ook op afzienbare termijn niet binnen bereik ligt, kan stabiliteit er aan bijdragen dat hun situatie niet verder escaleert. Stabilisatie kan een voorfase zijn van het oplossen van schulden, maar dat is niet in iedere situatie het geval.

1 ) In hoofdstuk 7 wordt nader ingegaan op beschermingsbewind

### **Pijler 3: Het oplossen van schulden**

Het doel van het oplossen van schulden is om een schuldenvrije toekomst te realiseren. Daarbij geldt het uitgangspunt dat de schuldenaar in beginsel zijn schulden volledig afbetaalt. In sommige situaties is daarbij een herschikking van de verplichtingen nodig, bijvoorbeeld door de inzet van betalingsregelingen of herfinancieringen door de Kredietbank West-Brabant.

In sommige gevallen is een volledige betaling niet reëel. In die gevallen wordt getracht een schuldsanering of schuldbemiddeling te treffen. Bij een schuldsanering wordt een krediet verstrekt door de Kredietbank West-Brabant waarmee de schulden in één keer worden afgelost. De schuldenaar heeft daarna nog maar één schuldeiser, namelijk de Kredietbank West-Brabant. Bij schuldbemiddeling ontvangen de schuldeisers periodiek een deel van het door de Kredietbank West-Brabant van het inkomen van de schuldenaar gereserveerde bedrag. De schuldenaar behoudt in dat geval dus meer schuldeisers. In beide gevallen wordt, indien nodig, vooraf aan de crediteuren gevraagd om kwijtschelding te verlenen van (een gedeelte) van de schulden mits de schuldregeling wordt nageleefd.

Schuldeisers kunnen de voorgestelde schuldregeling weigeren. Samen met de klant kan dan een afwijzing worden gemaakt om WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) aan te vragen. In dat geval kan de rechter de schuldeisers dwingen akkoord te gaan met een gedeeltelijke aflossing van de schuld. Ook hier volgt kwijtschelding van de restschuld na drie of vijf jaar, mits het traject door de klant goed wordt doorlopen.

Het resultaat van deze pijler is dat de schuldenaar op afzienbare termijn schuldenvrij wordt.

### **Samenvatting pijlers**

<b>Preventie &amp; nazorg</b>	<b>Stabilisatie</b>	<b>Oplossen</b>
<b>Doelgroep:</b> - > 18 jaar - < 18 jaar	<b>Doelgroep:</b> - >18 jaar - Klanten met niet regelbare schulden en/of niet regelbaar gedrag	<b>Doelgroep:</b> - > 18 jaar - Klanten met regelbaar gedrag en regelbare schulden
<b>Ondersteuningsvormen:</b> - Zie pijler 1 preventie	<b>Ondersteuningsvormen:</b> - Budgetbeheer; - Budgetbegeleiding - Bewindvoering	<b>Ondersteuningsvormen:</b> - Advisering - Schuldregeling - WNSP
<b>Door wie?</b> - WijZijn (Traverse) - Kredietbank West-Brabant - Ketenpartners	<b>Door wie?</b> - WijZijn (Traverse) - Kredietbank West-Brabant - Ketenpartners	<b>Door wie?</b> - WijZijn (Traverse) - Kredietbank West-Brabant - Ketenpartners

### **Specifieke groepen binnen de pijlers**

#### Personen in een crisissituatie

De wet schrijft voor dat daar waar sprake is van één van onderstaande crisissituaties, de consulent SHV binnen 3 werkdagen een intakegesprek met de klant moet inplannen. Afhankelijk van de specifieke situatie, wordt actie ondernomen.

Er is sprake van een crisissituatie als een van de volgende situaties zich voordoen:

- dreigende huisuitzetting;
- dreigende afsluiting gas/water/elektriciteit;
- openbare verkoop inboedel.

#### Zelfstandigen

In het kader van de Wgs zijn gemeenten verplicht om schuldhulpverlening te bieden aan alle natuurlijke personen. Naast particulieren behoren ook zzp-ers en kleine zelfstandigen tot de groep 'natuurlijke personen'. Vanuit de bijstandverlening aan zelfstandigen worden ondernemers met financiële problemen



geholpen. Daarnaast kent Roosendaal het Starterscentrum waar beginnende zelfstandigen ondersteuning kunnen krijgen in de opzet van hun bedrijf

*De afgelopen jaren is het aantal (kleine) ondernemers meer dan verdubbeld. Van de startende ondernemers stopt de helft echter ook weer binnen vijf jaar, zo blijkt in de praktijk. In 60% van de gevallen is dit vanwege financiële problemen.*

#### Gezinnen met kinderen

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat iedere gemeente in haar beleidsplan dient op te nemen wat de inzet is ten behoeve van gezinnen met kinderen. Uitgangspunt daarbij is in Roosendaal, dat iedereen die zich meldt binnen twee weken wordt uitgenodigd. Mocht er op enig moment toch een wachtlijst ontstaan, dan krijgen gezinnen met kinderen voorrang.

#### Ketenpartners

De samenwerking met ketenpartners is ervoor bedoeld dat partners de effectiviteit van elkaars inspanningen om een traject te laten slagen op positieve wijze kunnen beïnvloeden. Op die manier kunnen zij elkaar versterken en dubbel werk voorkomen. De Kredietbank West-Brabant is een belangrijke ketenpartner voor Roosendaal, omdat de daadwerkelijke schuldhulpverlening voor particulieren bij deze partner is belegd.

WijZijn (Traverse) is de vaste ketenpartner in schuldhulpverlening en richt zich op begeleiding, gedragsverandering en aanleren van vaardigheden. Hierbij zijn ook andere ketenpartners (zoals verslavingszorg, GGZ, maatschappelijke opvang, vrijwilligersinzet, schuldeisers waaronder de woningcorporaties) belangrijke partners.

Tijdens de verschillende fasen van het schuldhulpverleningstraject spelen zij ieder hun eigen rol. Aan de voorkant hebben zij een taak in de vroegsignalering en doorverwijzing. Gedurende het proces zit hun rol op begeleiding en het nakomen van afspraken. Na het doorlopen van het proces geldt dat de partners moeten proberen te voorkomen dat er opnieuw een schuldsituatie ontstaat. De onderlinge contacten tussen de belangrijkste ketenpartners in Roosendaal zijn goed en de lijntjes zijn kort.

## **Hoofdstuk 4: Juridische context**

De Wgs kent juridische gevolgen voor de dagelijkse praktijk. De beginselen van de Algemene wet bestuursrecht zijn van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit betekent dat aan het indienen van een aanvraag voor schuldhulpverlening juridische gevolgen zijn verbonden. Concreet betekent dit dat met de invoering van de wet ook een procesgang naar bezwaar en beroep mogelijk is geworden.

De inwoner doet een aanvraag voor toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het college neemt het besluit op deze aanvraag. Het nemen van besluiten is via het Mandaatbesluit gemandateerd aan Traverse, Kredietbank West-Brabant en beleidsverantwoordelijke bij de gemeente.

Het besluit op de aanvraag deelt het college mee in een beschikking. In het besluit, wat binnen 8 weken moet worden genomen, wordt de reden voor toelating dan wel weigering tot Schuldhulpverlening gemotiveerd toegelicht. Indien het besluit niet binnen 8 weken is genomen, kan de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen in werking treden. In Roosendaal ontvangt de aanvrager dit besluit in dezelfde week als het intakegesprek.

Indien de aanvrager zijn aanvraag moet aanvullen met nadere gegevens en de aanvrager dit niet tijdig doet, kan een aanvraag conform de Algemene wet bestuursrecht ook buiten behandeling worden gesteld.

De volgende besluiten zijn vatbaar voor bezwaar (en in een later stadium beroep):

- besluit tot het weigeren van schuldhulpverlening;
- besluit tot het doen van een aanbod voor schuldhulpverlening;
- besluit tot het intrekken van het aanbod dan wel het beëindigen van de schuldhulpverlening;
- besluit tot het wijzigen van het aanbod of het nader invullen daarvan.

Als er een aanbod wordt gedaan, kan men het ook niet eens zijn met de inhoud ervan. Dit kan een grond zijn om een bezwaarschrift in te dienen.

Zodra een aanvrager toegang tot de schuldhulpverlening wordt verleend, wordt hem een passend aanbod gedaan in de vorm van een traject. Dit aanbod is echter niet vrijblijvend. Schuldhulpverlening heeft immers zijn prijs. Van de klant wordt een actieve deelname verwacht aan zijn traject. Hij heeft een inlichtingenplicht en hij heeft een plicht tot medewerking. Komt hij deze verplichtingen niet na, dan werkt dit belemmerend. Het college kan hem vervolgens daarvoor "sanctioneren", bijvoorbeeld door het traject stop te zetten.

De Wgs kent slechts één uitsluitingsgrond: de vreemdeling die onrechtmatig in Nederland verblijft. Gemeenten kunnen mensen wel weigeren nadat er een afweging is gemaakt van individuele omstandigheden. Zo verwacht Roosendaal dat de cliënt ingeschreven is; verblijft binnen de gemeente en dient hij inkomen te hebben, of een aanvraag te hebben gedaan voor een uitkering.

Op grond van de Wgs is het mogelijk schuldhulp te weigeren aan iemand die fraude heeft gepleegd met financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg. Deze inwoner moet daarvoor onherroepelijk strafrechtelijk veroordeeld zijn of een bestuurlijke sanctie opgelegd hebben gekregen.

In principe sluiten we als gemeente de hulpverlening niet uit, maar fraude mag niet lonen. In individuele gevallen wordt bekeken of de fraudevordering meegenomen kan worden in de schuldsituatie en er toch een schuldhulpverleningstraject kan worden opgezet. Wanneer dat niet mogelijk is zal de oplossingsrichting gezocht worden in bijvoorbeeld inkomensbeheer en stabilisatie van de schulden. Door het beheersbaar maken van schulden kan de klant in ieder geval beschikken over een inkomen op minimumniveau om verergering van de situatie te voorkomen.

## Hoofdstuk 5: Doelstellingen en kwaliteit

Inspanningen die worden geleverd op het gebied van schuldhulpverlening dienen aantoonbaar effectief te zijn. Om te kunnen sturen op effectiviteit moet in de eerste plaats duidelijk zijn wat de effectiviteit bepaalt. Effectiviteit in de schuldhulpverlening wordt bepaald door duurzaamheid en snelheid. Om deze effectiviteit te kunnen meten is een aantal criteria benoemd:

- het aantal huishoudens wat zich meldt met problematische schulden;
- de mate waarin de integraliteit in structurele zin bijdraagt aan de oplossing van de schuldenproblemen van cliënten; (hoeveel mensen worden geholpen in minnelijk traject. hoeveel mensen worden doorverwezen naar WSNP)
- de kwaliteit van de schuldhulpverlening;
- de lengte van de wachttijden die gemeente en kredietbank realiseren;
- de mate waarin gemeenten inzicht bieden in de doorlooptijden en de lengte van die doorlooptijden.

Het proces van schuldhulpverlening bij Roosendaal staat niet op zichzelf. Verschillende factoren beïnvloeden het proces en zijn daarmee van invloed op de kwaliteit. De voornaamste factoren zijn: sociaal-demografische factoren, kenmerken van de schuldenaren, kenmerken van de crediteuren en de opzet en uitvoering van de schuldhulpverlening. Op drie van de vier factoren kan Roosendaal echter geen invloed uitoefenen.

*Mensen komen in een schuldsituatie terecht door een heel complex van ingewikkelde factoren. Ook de achtergrond van iemand speelt een rol. Je steekt je makkelijker in de schulden als het in je omgeving normaal en geaccepteerd is om kredieten af te sluiten*

*De effectiviteit wordt gemeten door na te gaan wat de resultaten zijn van de Kredietbank West-Brabant. Door ook gegevens bij te houden die betrekking hebben op het gedrag of de mogelijkheden van schuldenaren en crediteuren, wordt rechtgedaan aan de afhankelijkheidsrelatie waarin de kredietbank opereert. Haar resultaten zijn immers niet alleen afhankelijk van haar eigen functioneren maar ook van de aard van de schuldenproblematiek die zich aandient en de opstelling van schuldenaren en crediteuren.*

Roosendaal verzamelt gegevens om te sturen op de effectiviteit bestaande uit:

- aantal aanvragen en de afhandeling daarvan;
- aantal weken dat verstrijkt tussen intakegesprek en eerste gesprek met kredietbank
- gemiddelde doorlooptijd van eerste gesprek tot aan einde traject;
- aantal crisissituaties;

### ***Kwaliteitsborging***

De kwaliteit van de schuldhulpverlening is een van de bepalende factoren voor de effectiviteit. Het is essentieel dat schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht wordt gedaan aan hun belangen.

Naast het aanbieden van gestandaardiseerd maatwerk is het voldoen aan aantoonbare kwaliteitseisen een belangrijke toegevoegde waarde voor het vertrouwen van zowel schuldeisers als schuldenaren. De NVVK (Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) is de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De NVVK heeft gedragscodes ontwikkeld waarin richtlijnen voor goede schuldhulpverlening opgenomen zijn.

De Kredietbank West-Brabant is lid van de NVVK en hanteert deze voor de leden bindende gedragscodes. Het betreft:

- gedragscode schuldhulpverlening;
- gedragscode sociale kredietverlening.

Door te werken volgens deze gedragscodes is de kwaliteit van de schuldhulpverlening geborgd. De KWB is verder aangesloten bij Sociale Banken Nederland (SBN, een samenwerkingsorganisatie van 27 sociale kredietbanken en gemeenten), heeft een NEN-certificering voor schuldhulpverleningsorganisaties en wordt periodiek ge-audit door de branchevereniging NVVK.

Naast werken conform gedragscodes werkt de Kredietbank West-Brabant ook volgens de modules Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl. Ook zorgt zij ervoor dat de schuldhulpverleners een relevante HBO-opleiding hebben en voorziet zij in een programma van permanente educatie.

De Kredietbank West-Brabant toetst doorlopend de klanttevredenheid. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt telefonisch uitgevoerd. De kwaliteitsaspecten die gemeten worden zijn:

- de bereikbaarheid;
- de schriftelijke communicatie;
- deskundigheid van de medewerkers;
- het persoonlijk contact;
- de behandelingstermijnen;
- een algemeen oordeel over de Kredietbank.

De uitkomst van tevredenheidsonderzoeken onder klanten en schuldeisers geeft een belangrijk signaal over de stand van het kwaliteitsniveau. Streefcijfer in het klanttevredenheidsonderzoek is een 7. Daarnaast gaat de gemeente ook tevredenheidsonderzoeken houden onder de ketenpartners. De uitkomst hiervan kan leiden tot afspraken tot verbetering van de integrale samenwerking.

De gemeente moet kwaliteitseisen stellen, niet alleen aan zichzelf, maar ook aan de ketenpartners en eventuele uitvoerders van de integrale schuldhulpverlening. Zo wordt de intake in Roosendaal uitgevoerd door mensen van Traverse onder de regie van een NEN gecertificeerde schuldhulpverlener en is ook een collega intaker in opleiding tot deze certificering.

### ***Verantwoording richting Gemeenteraad***

Conform de Wgs wordt de gemeenteraad via de jaarrekening jaarlijks geïnformeerd over de resultaten van schuldhulpverlening. Ook worden de belangrijkste cijfers, inclusief toelichting, ieder kwartaal in de managementrapportage opgenomen.

## **Hoofdstuk 6: Financiën**

De schuldhulpverlening wordt gefinancierd vanuit zowel gemeentelijke budgetten als rijksmiddelen. Denk hierbij aan sommige preventietaken die worden gefinancierd vanuit de zogenaamde Klijnsmamiddelen.

Jaarlijks legt het college middels de jaarrekening verantwoording af aan de gemeenteraad over de uitvoering van dit door de gemeenteraad vastgestelde beleidsplan met betrekking tot de schuldhulpverlening. Dit plan kent een looptijd van vier jaar, zodat medio 2019 voor 2020 en verder een nieuw plan wordt opgesteld.

De uitvoering van Schuldhulpverlening bestaat niet alleen uit de primaire dienstverlening aan de klanten door de consultants schuldhulpverlening, maar betreft ook een deel overhead en administratieve ondersteuning.

#### **Meerjarenperspectief**

De gemeente kan maar beperkt invloed uitoefenen op het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening. Wel wordt gestreefd om de instroom te beperken door preventie en goede voorlichting via de ketenpartners en vrijwilligersorganisaties.

Op basis van ervaringsgegevens is het mogelijk een inschatting te maken over wie toegang heeft tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Op basis van deze inschatting kan een financieel meerjarenperspectief voor de duur van dit meerjarenplan worden opgesteld.

De kosten hebben betrekking op werkzaamheden die worden uitgevoerd door Kredietbank West-Brabant. Op basis van inzichten uit 2013 en 2014 en rekeninghoudend met de ontwikkelingen voor de komende jaren is de verwachting dat de kosten circa 300.000 per jaar zullen bedragen.

De kosten voor flankerende hulpverlening zijn opgenomen in de reguliere dienstverleningsovereenkomst met Traverse. De kosten voor bijzondere bijstand in de kosten van beschermingsbewind zijn opgenomen in de begroting van het werkplein. De kosten voor preventie worden betaald uit de zgn Klijnsmiddelen en de budgetten die verbonden zijn aan "Gebundelde Kracht en : "Vitale Wijken en Dorpen"

#### **Maatschappelijke effecten**

Bedacht dient te worden dat schuldhulpverlening geld kost, maar dat daar positieve maatschappelijke effecten tegenover staan. Effecten zoals:

- financiële rust voor de cliënt en daarmee een verbetering van zijn welzijn, perspectief en participatiekansen en het voorkomen van relatiebreuken;
- voorkomen van huisuitzettingen;
- voorkomen van dak- en thuisloosheid.

*Uit onderzoek is gebleken dat iedere euro die aan schuldhulpverlening wordt besteed, tussen de € 1,70 en € 2,60 oplevert. De baten worden met name behaald op het terrein van 'uitkeringen' en 'wonen'. <sup>1</sup>*

## **Hoofdstuk 7: Algemene ontwikkelingen**

### **Ouderen**

Ouderen blijven tegenwoordig langer zelfstandig wonen. Soms gaat het hierbij om mensen die een zekere mate van kwetsbaarheid hebben en die niet altijd goed meer met hun geld kunnen omgaan. Wanneer dit wordt geconstateerd en de naaste familie c.q. de mantelzorger geen adequate oplossing kan bieden, is het van belang om vanuit de schuldhulpverlening een aanbod te doen. Dat kan door vooraf op verschillende plaatsen (bijv. huisarts, thuiszorg) kenbaar te maken dat bij vragen contact kan worden opgenomen met een schuldhulpverlener van de gemeente. De ondersteuning kan op verschillende manieren plaatsvinden, bijv. door informatieverstrekking of budgetbeheer.

### **De drie decentralisaties**

Per 1 januari 2015 is een groot aantal wijzigingen opgetreden ten aanzien van diverse wettelijke regelingen. Veel taken werden van het rijk overgeheveld naar de gemeenten. Het gaat om veranderingen in de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet, ook wel de drie decentralisaties (3D's) genoemd.

Een sterke verbinding tussen de drie transities kan grote voordelen hebben. Het is effectief als consultants van de Participatiewet, Wmo en Jeugd elkaar gemakkelijk kunnen vinden. Wederzijds moet men naar elkaar (door)verwijzen, indien er situaties zijn waarin dat nodig is. Maatwerk is in dit soort omstandigheden erg belangrijk.

Zo heeft Roosendaal WMO en Jeugd samengebracht in De Toegang welke is gehuisvest in de Dunantstraat waar eveneens klantmanagers van het werkplein werken en waar ook de intake schuldhulpverlening (Traverse) is ondergebracht.

<sup>1</sup>) Onderzoek van de Hogeschool Utrecht en Regioplan Beleidsonderzoek Uit Amsterdam.

De historische verbinding tussen schuldhulpverlening en sociale zaken (de Participatiewet) zal door bovenstaande ontwikkeling uitbreiden naar WMO en Jeugd c.q. De Toegang.

De Toegang komt met allerlei vragen en problemen in aanraking. Veel mensen kampen met meerdere problemen, waaronder opvoedingsproblemen, verslaving en werkloosheid. Spelen er meerdere problemen in een gezin, dan blijkt dat er in 80% van de gevallen sprake te zijn van schulden.

Met de verschillende disciplines onder één dak wordt niet alleen vroegsignalering van schulden cq armoede verbeterd maar ook de mogelijkheid om een breder plan van aanpak te kunnen maken waarin schuldhulpverlening is opgenomen.

Dit betekent dat de medewerkers die werkzaam zijn in De Toegang voor Wmo en Jeugd, een beknopte scholing moeten ontvangen over de werkwijze van de schuldhulpverlening. Het gaat erom dat in de toekomst eerder wordt ingegrepen wanneer er problematische schuldproblemen zijn. Een snelle stabiele financiële situatie is immers van wezenlijk belang bij het werken aan andere probleemsituaties binnen een gezin.

### **Kostendelersnorm en beslagvrije voet**

Met de komst van de Participatiewet per 1 januari 2015 is ook de zogenoemde kostendelersnorm ingevoerd. Daarnaast wijzigt de beslagvrije voet. De kostendelersnorm houdt in dat in beginsel de uitkering per persoon lager wordt, wanneer er meerdere personen in één woning wonen.

Voor de schuldhulpverlening heeft de invoering van de kostendelersnorm flinke gevolgen. De aflossingscapaciteit van iemand met schulden wordt namelijk lager, wanneer op deze persoon de kostendelersnorm van toepassing is. De kans op schulden neemt daardoor toe.

De beslagvrije voet is het gedeelte van het inkomen waarop schuldeisers geen beslag mogen leggen. Onlangs is de beslagvrije voet gewijzigd. Met de invoering van de kostendelersnorm is het correct vaststellen van de belastingvrije voet lastig geworden. Omdat er vaak te weinig informatie voorhanden is om de beslagvrije voet correct te berekenen, wordt deze regelmatig te laag vastgesteld. Het is van belang dat schuldhulpverleners zich hier terdege bewust van zijn en kritisch beoordelen of de beslagvrije voet correct is vastgesteld.

### **Bewindvoering**

Bij schuldhulpverlening onderkennen we 2 vormen van bewindvoering.

1. Bewindvoering in kader van Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) Indien de gemeente er niet in slaagt om tot een oplossing te komen van schulden kan in een aantal gevallen beroep worden gedaan op de WSNP. We noemen dit in de praktijk het "wettelijke traject" omdat de klant zich moet wenden tot de Rechtbank. De rechtbank bepaalt of een schuldenaar wordt toegelaten tot deze regeling en stelt een bewindvoerder aan die daartoe een speciale opleiding heeft gevolgd. De voornaamste taak van deze bewindvoerder is om te controleren of de schuldenaar de spelregels van de WSNP in acht neemt.
2. Beschermingsbewind  
*"Als mensen, tijdelijk of blijvend, niet in staat zijn om voor hun financiële belangen te zorgen, kan voor beschermingsbewind worden aangevraagd bij het kantongerecht.  
De kantonrechter stelt een beschermingsbewindvoerder aan die tot taak heeft om de financiële belangen van zijn/haar klant te behartigen.  
Voor schuldhulpverlening kan dit een belangrijk middel zijn om stabiliteit te bereiken wanneer een klant niet leerbaar is. Dit kan bijvoorbeeld worden veroorzaakt door verstandelijke beperking; verslaving; tijdelijke geestesgesteldheid die de leerbaarheid belemmert.  
Kwaliteit van beschermingsbewind  
In de praktijk hebben we meegemaakt dat een bewindvoerder de belangen van hun klant onvoldoende behartigde waardoor de klant schade ondervond. Om die reden proberen schuldhulpverleners ervoor te zorgen dat er een bewindvoerder wordt benoemd waar men goede ervaringen mee heeft. Tevens kan bij misstanden melding worden gemaakt bij de kantonrechter, die een controlerende functie heeft t.a.v. de bewindvoering. Uiteindelijk is de invloed die wij kunnen uitoefenen beperkt.  
Beschermingsbewindvoerder is tot op heden nog een vrij beroep en heeft enkel verantwoording af te leggen aan de kantonrechter. Vanuit de branche zelf wordt overigens wel het nodige ondernomen om de kwaliteit van beschermingsbewindvoerders te borgen.*

## **Bijlage 1: Definities en begripsomschrijvingen**

### **Afloscapaciteit**

Het bedrag dat de klant dient af te dragen voor de aflossing van zijn schulden.  
De afloscapaciteit wordt vastgesteld door het inkomen te verminderen met het voor de klant vastgestelde Vrij Te Laten Bedrag.

### **Financieel beheer**

Het beheren van de ten behoeve van de schuldeisers gereserveerde gelden door de kredietbank.

### **Intrinsiek**

Uit eigen overtuiging.

### **Ketenpartners**

Organisaties en instellingen die begeleiding bieden in het kader van schuldhulpverlening.

### **Klant**

Een natuurlijke persoon die gebruik maakt van de diensten van de kredietbank en van de gemeenten.  
Een ondernemer is geen natuurlijk persoon.

### **Krediet**

Een geldbedrag dat door een partij aan een schuldenaar wordt verstrekt. Dit geldbedrag moet op een later tijdstip worden terugbetaald.

### **Kredietbank West-Brabant**

De Kredietbank West-Brabant, gevestigd te Breda, verleent diensten en producten die gericht zijn op het beheersbaar houden en oplossen van schulden, het verantwoord verstrekken van een lening en het beheren van financiën.

### **Niet-saneerbare schulden**

Dit zijn schulden waartoe de schuldeiser niet door de rechter kan worden gedwongen tot een dwangakkoord, zoals een hypotheekschuld en boetes van justitie.

### **NVVK**

Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. NVVK staat voor de Nederlandse Vereniging voor VolksKrediet.

### **Preventie**

Bewustwording om te voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen betalen.

### **Problematische schuldsituatie**

De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

### **Recidivist**

Een persoon die al eerder dezelfde fout heeft begaan of reeds schulden heeft gehad.

### **Schuldbemiddeling**

Dit is een van de meest uitgebreide vormen van schuldhulpverlening. Het is hierbij de bedoeling dat de schuldenaar binnen drie jaar schuldenvrij is en alle schulden heeft afbetaald.

### **Schuldregeling**

Het geheel van activiteiten in het kader van het regelen van schulden volgens de richtlijnen van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK. Een schuldregeling betekent dat er wordt geprobeerd met alle schuldeisers een eerlijke en verantwoorde regeling te treffen.

### **Vrij te laten bedrag**

Het volgens de norm berekende bedrag dat de klant nodig heeft voor de betaling van zijn kosten van levensonderhoud en zijn vaste lasten.

### **Wgs**

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.