

## Beleidsplan Schuldhulpverlening Gemeente Meerssen 2018-2021

**'SAMEN DE SCHOUDERS ER ONDER, SAMEN UIT DE SCHULDEN'**

14 december 2017

'It always seems impossible until it's done'

(Nelson Mandela, 1918-2013)

### 1. INLEIDING

#### 1.1 AANLEIDING

Met de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) op 1 juli 2012 is de zorgplicht van gemeenten op het gebied van integrale schuldhulpverlening wettelijk verankerd. De Wgs heeft als doel het bereiken van een selectieve, gerichte en effectieve schuldhulpverlening.

Het opstellen van een beleidsplan integrale schuldhulpverlening, één maal per vier jaar, is een verplichting vanuit de Wgs. Dit beleidsplan omschrijft de visie, uitgangspunten en doelstellingen van het schuldhulpverleningsbeleid binnen de gemeente Meerssen en is een vervolg op het eerdere beleidsplan Schuldhulpverlening 2012-2016 van Pentasz Mergelland. Bij de overgang naar Sociale Zaken Maastricht Heuvelland zijn alle beleidsplannen verlengd tot aan de vaststelling van een nieuw beleidsplan. Dit is aanleiding voor het opstellen van dit nieuwe beleidsplan schuldhulpverlening, voor de periode 2018 tot en met 2021. Tussentijdse bijstelling is mogelijk.

#### 1.2 PROCES

Het beleidsplan schuldhulpverlening 2018-2021 is tot stand gekomen in samenwerking met de Heuveland-gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Vaals en Valkenburg aan de Geul. Gemeente Maastricht heeft het beleidsplan schuldhulpverlening al eerder vastgesteld en dit plan is als uitgangspunt gebruikt. Zodoende zijn de beleidsplannen van de Heuveland-gemeenten nagenoeg identiek en is er op hoofdlijnen afstemming met het beleidsplan van de gemeente Maastricht. In het Maastrichtse plan wordt namelijk dieper ingegaan op de uitvoering, evaluatie en financiering van de schuldhulpverlening in de 'Gemeenschappelijke Regeling voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg' (GR). Daar de Heuvelandgemeenten niet zijn toegetreden tot deze GR, is dit niet van toepassing voor deze gemeenten.

#### 1.3 DEFINITIE INTEGRALE SCHULDHULPVERLENING

Integrale schuldhulpverlening is een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met nazorg. Het doel is zowel financiële problemen zelf als de oorzaak hiervan op te lossen of te stabiliseren, zodanig dat deze geen belemmering vormen om te participeren in de samenleving. Het gaat hierbij om het ondersteunen van inwoners bij het vinden van een oplossing voor financiële problemen, voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Daarbij wordt maatwerk toegepast. De eigen verantwoordelijkheid en financiële gedragsverandering van de inwoner staan hierbij voorop. Daarnaast wordt zoveel mogelijk voorkomen dat schulden (weer) ontstaan (schuldpreeventie).

### 2 BELEIDSKADERS

#### 2.1 WETTELIJKE KADERS

##### 2.1.1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De Wgs is sinds 1 juli 2012 van kracht en vormt het belangrijkste kader voor de schuldhulpverlening in de gemeente. Ingevolge de Wgs hebben gemeenten een wettelijke taak met betrekking tot de minnelijke schuldhulpverlening. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om schuldhulpverlening te bieden aan inwoners. Hierbij moet niet alleen aandacht zijn voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor eventuele bijkomende omstandigheden die in verband kunnen staan met de financiële problemen, zoals psychosociale factoren, relatieproblemen, woonsituatie, gezondheid, verslaving of gezinssituatie. Het is belangrijk om bij schuldhulpverlening de oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van schulden, zo mogelijk, weg te nemen. Hetzelfde geldt voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan.

De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad daarvoor (tenminste) elke 4 jaar een beleidsplan schuldhulpverlening vaststelt. Het plan bevat de hoofdzaken van het gemeentelijke beleid voor wat betreft de integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schuldproblematiek. Artikel 2 lid 4 van de Wgs schrijft voor dat in het plan in ieder geval moet worden opgenomen:

- Een beschrijving van doelstellingen die de gemeente wil bereiken;
- Een beschrijving van maatregelen die worden genomen om de kwaliteit te borgen;
- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft om het eerste gesprek te voeren waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
- Een beschrijving van de manier waarop schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

### **2.1.2 Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap**

De Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap is ingevoerd in januari 2014 en heeft invloed op de effectiviteit van de Wgs. Verkwisting of het hebben van problematische schulden is een aparte grond voor onderbewindstelling, de zgn. schuldenbewinden. Een verzoek tot schuldenbewind kan zonder tussenkomst van de gemeente rechtstreeks bij de rechtbank worden ingediend.

Dat houdt in dat de (schulden)bewindvoerder verantwoordelijk is voor een juiste toeleiding naar gemeentelijke schuldhulpverlening of als dit onmogelijk is, zorgt voor financiële stabilisatie. De praktijk laat zien dat het aantal meldingen voor gemeentelijke schuldhulpverlening door bewindvoerders niet is gestegen, terwijl het aantal verzoeken voor bijzondere bijstand voor de kosten van schuldenbewinden sinds 2014 wel is toegenomen. Het risico bestaat dat niet de gemeente, maar bewindvoerders schulden gaan regelen met een deel van de schuldeisers. Als later alsnog de gemeente wordt ingeschakeld, kan dit belemmerend werken voor een gemeentelijke schuldregeling en mogelijk leiden tot hogere (maatschappelijke) kosten.

### **2.1.3 Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)**

Als het treffen van een regeling met schuldeisers – het minnelijke schuldhulpverleningstraject dat via de gemeente loopt - niet lukt, wordt bij de rechter een verzoek ingediend voor het wettelijk schuldsaneringstraject. De gemeente heeft de wettelijke verplichting om een zogenaamde Wsnp-verklaring af te geven. Hierin is opgenomen waarom het minnelijke traject voor schulden niet lukt. Met deze verklaring en het verzoekschrift dient de gemeente namens de inwoner een verzoek bij de rechter in voor het wettelijk schuldsaneringstraject.

## **2.2 GEMEENTELIJKE BELEIDSKADERS**

### **2.2.1 Actieplan Armoedebestrijding**

Het vastgestelde Actieplan Armoedebestrijding kent een brede en integrale opzet van armoedebestrijding en daarmee ook van schuldhulpverlening. Het Actieplan gaat uit van vier hoofdlijnen:

- het versterken van preventie en vroegsignalering;
- het verbeteren van de aanpak van schulden;
- het vereenvoudigen van complexe armoederegelingen, en
- het verbinden van mensen en organisaties waardoor een betere samenwerking wordt bereikt.

Zowel het beleidsplan schuldhulpverlening als het Actieplan Armoedebestrijding richten zich op bovenstaande vier prioriteiten, met als doel dat betere resultaten bereikt worden: dat inwoners het aanbod schuldhulpverlening (beter) weten te vinden en er gebruik van kunnen maken, dat ze niet gehinderd worden door bureaucratische rompslomp, dat ze sneller en beter geholpen worden, dat ze zich minder/geen zorgen hoeven te maken over hun primaire levensbehoeften.

Het doel van schuldhulpverlening en de armoedeaanpak is om sociale uitsluiting en de ongelijkheid die daardoor ontstaat, aan te pakken. Het voorkomen/verminderen van schuldenproblematiek is namelijk een belangrijk onderdeel van armoedebestrijding.

### **2.2.2 Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht Heuvelland 2022**

Schuldhulpverlening hangt samen met het sociaal domein, bestaande uit de Jeugdwet, Participatiewet en Wmo. Het is van belang een duidelijke relatie te leggen tussen de uitgangspunten van deze wetten en schuldhulpverlening.

In de Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht Heuvelland 2022 staat de inwoner centraal en is het doel om iedereen zoveel en zo zelfstandig mogelijk te laten participeren in de maatschappij. Eventuele ondersteuning is op maat en de regie blijft zoveel mogelijk bij de inwoner zelf. Schulden vormen een belemmering voor zaken die vanuit het sociaal domein belangrijk zijn zoals participeren, zelfstandig en zelfredzaam zijn. Schulden en van daaruit armoede werken belemmerend op leefstijl, gezondheid en oplossingskracht.

Binnen de Toekomstagenda zijn vier doelstellingen benoemd, die overlappen met de aanpak binnen de schuldhulpverlening. Deze doelstellingen zijn:

- De individuele eigen kracht wordt versterkt: het voorkomen van problematische schulden en de gevolgen hiervan voor de participatie en het vergroten van de financiële zelfredzaamheid.
- De collectieve eigen kracht wordt versterkt: een brede en integrale aanpak en samenwerking.
- De inwoner en zijn directe omgeving staan centraal en niet het systeem: uitgaan van de eigen verantwoordelijkheid. De gemeente is ondersteunend en niet sturend.
- Inwoners die tijdelijk of permanent geen regie kunnen voeren over hun eigen leven krijgen ondersteuning: de gemeente zet in op maatwerk.

### 2.2.3 Beleidsregels schuldhulpverlening

Separaat aan dit beleidsplan, zijn de beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Meerssen 2018 e.v. opgesteld. Deze beleidsregels bevatten meer informatie over wacht- en doorlooptijden, verplichtingen, weigerings- en beëindigingsgronden en een hardheidsclausule. Deze bepalingen geven nadere invulling aan de kaders uit dit beleidsplan.

## 2.3 REGEERAKKOORD 2017-2021

Het Regeerakkoord 2017-2021 bevat maatregelen vanuit de verantwoordelijkheid van het kabinet om het aantal mensen met problematische schulden terug te dringen en mensen met schulden effectiever te helpen:

- Schuldhulpverlening is en blijft een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Via programmatische afspraken wenst het kabinet met gemeenten tot een vernieuwende schuldenaanpak en een verbeterd schuldhulpverleningstraject te komen. Hierbij kunnen de volgende thema's aan bod komen:
  - 0 Verbeteren van de (toegang tot) schuldhulpverlening, met kortere wachttijden.
  - 0 Beter samenwerken met andere partijen om onnodig oplopen van schulden te voorkomen.
  - 0 Voorkomen van uithuisplaatsingen, zeker als daar kinderen bij betrokken zijn.
  - 0 Ruimte geven aan gemeenten om op lokaal niveau met vernieuwende aanpakken en maatwerk te experimenteren.
- De overheid heeft als schuldeiser een bijzondere verantwoordelijkheid om onnodige vergroting van schulden te voorkomen. De overheid dient de beslagvrije voet te respecteren. Om escalatie van schulden te voorkomen, wordt meer ingezet op direct contact met schuldenaren. De stapeling van boetes vanwege te laat betalen en bestuursrechtelijke premies wordt gemaximeerd. Mogelijkheden voor betalingsregelingen worden uitgebreid.
- Bij incasso worden misstanden effectiever bestreden. De maximale incassokosten die in rekening mogen worden gebracht, worden gehandhaafd en er wordt bezien of het minimumbedrag omlaag kan. Er komt een incassoregister waarin incassobureaus worden opgenomen, die voldoen aan eisen met betrekking tot oprichting, bedrijfsvoering en opleiding. Indien een incassobureau te vaak de fout ingaat, wordt het beboet en verliest het de registratie.
- Excessen in kredietverlening zullen worden tegengegaan, net als verdienmodellen waarbij hoge rentes mensen in de problemen brengen en de kosten van wanbetaling op de samenleving worden afgewenteld.
- De juridische afhandeling van schulden wordt verbeterd. Schuldeisers dienen eerst de mogelijkheden van een betalingsregeling te onderzoeken voor een zaak voor de rechter wordt gebracht. Er komt een experiment met een schuldenrechter, die alle zaken van een schuldenaar geconcentreerd behandelt. Gemeenten krijgen een adviesrecht in de gerechtelijke procedure rondom schuldenbewind.
- Met gemeenten en erkende vrijwilligersorganisaties wordt gewerkt aan een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding.
- Het kabinet zal extra middelen beschikbaar stellen voor het voorkomen van schulden en de bestrijding van armoede - in het bijzonder onder kinderen.

Bovenstaande maatregelen sluiten goed aan op de 4 hoofdlijnen van het Actieplan Armoede en worden derhalve dan ook onderschreven door gemeente Meerssen. Daar waar mogelijk zullen we dan ook al anticiperen op de voorgestelde maatregelen.

## 3 SCHULDHULPVERLENING IN PERSPECTIEF

### 3.1 VISIE

Het is uit sociaal oogpunt niet wenselijk en economisch niet verantwoord dat inwoners buiten de samenleving komen te staan. Er wordt geïnvesteerd in maatregelen die de mogelijkheden tot participatie vergroten, waarbij participatie op de arbeidsmarkt voorop staat. Een belemmering bij (arbeids)participatie is het hebben van (problematische) schulden. Daarom is het van groot belang om, binnen de gestelde kaders, (problematische) schulden te voorkomen, beheersbaar te maken of op te lossen. Daarbij staat het vergroten van de financiële zelfredzaamheid centraal. De inwoner is in eerste instantie zelf verantwoordelijk. Inwoners die (tijdelijk) niet in staat zijn zelf de verantwoordelijkheid te nemen, krijgen (tijdelijke) ondersteuning vanuit de gemeente: snel, effectief en het liefst zo vroeg mogelijk.

Hieruit volgt de volgende visie:

Schuldhelpverlening is gericht op:

- het voorkomen en wegnemen van belemmeringen waardoor participatie wordt bevorderd
- het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van inwoners
- het bevorderen van participatie van inwoners, waarbij arbeidsparticipatie voorop staat.

Alle inwoners met (dreigende) financiële problemen kunnen een beroep doen op schuldhelpverlening. Door het aanbieden van laagdrempelige voorlichting en informatie wordt bevorderd dat minder inwoners schulden krijgen. Inwoners die financiële problemen hebben, krijgen ondersteuning en begeleiding bij het vinden van een oplossing voor of het beheersbaar maken van de schulden, waarbij aandacht is voor de oorzaken van de financiële problemen en mogelijke belemmeringen voor een oplossing. Er wordt maatwerk geboden en er worden blijvende resultaten behaald: een leven waar financiële problemen geen belemmering meer vormen en waarbij inwoners het liefst vrij van schulden maatschappelijk participeren (op het voor hen hoogst haalbare niveau) en financieel zelfredzaam zijn. De gemeente voert de regie op het proces en de inwoner is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

### 3.2 UITGANGSPUNTEN

In bovenstaande visie ligt een viertal uitgangspunten besloten:

- Integrale aanpak
- Maatwerk
- Eigen verantwoordelijkheid
- Brede toegang

#### 3.2.1 Integrale aanpak

Schuldhelpverlening wordt vanuit een integrale aanpak benaderd. Dat betekent dat er niet alleen wordt gekeken naar financiële problemen, maar ook naar de omstandigheden die van invloed zijn daarop. Om financiële problemen duurzaam op te lossen, is het van belang dat de oorzaak duidelijk is. Vaak zijn er namelijk ook sociaal-maatschappelijke problemen aan de orde. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van psychische problemen, verslaving, problemen van relationele aard of laaggeletterdheid. Deze problemen kunnen een rol spelen bij het ontstaan van financiële problemen en kunnen een succesvolle schuldregeling en financiële zelfredzaamheid in de weg staan. Afhankelijk van de aard van de problemen, ondersteunen verschillende professionals en vrijwilligers de betreffende inwoner. Het doel van de integrale aanpak is om te komen tot een duurzaam resultaat.

#### 3.2.2 Maatwerk

De inzet van schuldhelpverlening is maatwerk. Welke vorm van hulp wordt ingezet en welke partners daarbij betrokken worden is afhankelijk van de situatie waarin de inwoner zich bevindt en welke oorzaken aan de situatie ten grondslag liggen. In sommige gevallen kan een adviesgesprek voldoende zijn om grotere schulden te voorkomen. In andere gevallen is het starten van een langer schuldhelpverleningstraject noodzakelijk. Wanneer er sprake is van een crisis wordt direct hulp ingezet. De ambitie om alle inwoners aan een schuldenvrije toekomst te helpen is te hoog gegrepen. Niet voor elke inwoner is het bereiken van een schone lei haalbaar. Sommigen inwoners zullen langdurig niet in staat zijn om financieel zelfredzaam te zijn. Toch blijft ook voor deze inwoners het streven naar zelfredzaamheid overeind, maar dan binnen de mogelijkheden die er zijn en met de begeleiding die daarvoor nodig is. Er wordt gestreefd naar een zo effectief en efficiënt mogelijke inzet van schuldhelpverlening.

#### 3.2.3 Eigen verantwoordelijkheid

De eigen verantwoordelijkheid en motivatie van de inwoner staan voorop. Elke inwoner die wordt ondersteund met schuldhelpverlening, spant zich in om het traject van schuldhelpverlening tot een succesvol einde te brengen. De gemeente ondersteunt als dit nodig is en laat de regie waar die hoort: 'de inwoner is zelf aan zet'. De inwoner staat centraal, maar blijft verantwoordelijk voor het slagen van de schuldhelpverlening. Dit betekent ook dat de inwoner, naar vermogen, zelf verantwoordelijkheid moet nemen in beslissingen en afspraken dient na te komen.

We realiseren ons dat dit niet van iedereen verwacht kan worden. Dit geldt niet alleen voor mensen met een lager IQ of mensen die laaggeletterd zijn. Ook mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie kunnen in situaties geraken, waarin hun zelfredzaamheid ontoereikend is. Een problematische schuldensituatie kan een situatie zijn waarin stress en mentale belasting er voor zorgen dat het mentale vermogen onder druk komt te staan (en dat het IQ zelfs met een aantal procentpunten kan dalen), waardoor mensen beperkt worden in het stellen van doelen, het ondernemen van actie, het vasthouden aan goede voornemens en het om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag.

We streven dan ook naar het leveren van maatwerk, waarbij rekening gehouden wordt met het feit dat onvermogen of overbelasting vaak de oorzaak is van verminderde zelfredzaamheid en niet onwil of onverschilligheid.

### **3.2.4 Brede toegang schuldhulpverlening**

De Wgs gaat uit van een brede toegang tot schuldhulpverlening. In principe is schuldhulpverlening toegankelijk voor alle inwoners met (dreigende) problematische schulden. Er wordt geen inkomens- of vermogensgrens gehanteerd voor de toegang tot schuldhulpverlening. Dit is in lijn met het uitgangspunt dat schuldhulpverlening breed toegankelijk moet zijn. Echter, zelfstandigen kunnen geen aanspraak maken op een minnelijke schuldregeling vanuit de gemeente (zie de uitgebreidere toelichting hieronder).

Onderstaand wordt toegelicht hoe omgegaan wordt met enkele specifieke groepen.

#### Gezinnen met minderjarige inwonende kinderen

Gezinnen met minderjarige inwonende kinderen verdienen op grond van de Wgs extra aandacht ter voorkoming van de negatieve gevolgen van schulden op de ontwikkeling van minderjarige kinderen. Extra aandacht kan, als dat nodig is, gegeven worden aan de situatie van deze gezinnen en de situatie van de kinderen. Hier kan vorm aan worden gegeven via de nauwe samenwerking tussen de gemeente en andere ketenpartners zoals: Trajekt Algemeen Maatschappelijk werk, MEE, Kredietbank Limburg, Stichting Leergeld, Stichting Jeugdsportfonds, Stichting Jeugdcultuurfonds, Voedselbank, Vluchtelingenwerk et cetera. Hiermee wordt aangesloten bij de integrale benadering tussen alle partijen, waardoor (financiële) problemen bij ouders en hun kinderen snel opgepakt kunnen worden.

#### Zelfstandige ondernemers

Een zelfstandige valt in principe niet onder de Wgs. Zelfstandigen kunnen dan ook geen aanspraak maken op een minnelijke schuldregeling vanuit de gemeente, omdat zij geen natuurlijke personen zijn en voor hen andere rechtsmiddelen bestaan (herfinanciering van het bedrijf, een beroep op het Bijstandsbesluit zelfstandigen 2004). Zelfstandigen kunnen wel ondersteuning krijgen bij het stabiliseren van de financiële situatie. Ook een zelfstandige die zijn onderneming heeft beëindigd en zich heeft uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel, kan in aanmerking komen voor schuldhulpverlening in de zin van een minnelijke schuldregeling. Hiermee worden inwoners die schulden hebben als gevolg van de liquidatie van hun onderneming niet uitgesloten.

#### Recidivisten

Schuldhulpverlening is in principe éénmalig. Het is niet de bedoeling dat er ongelimiteerd gebruik gemaakt wordt van deze ondersteuning. Dit ondermijnt het leereffect én zorgt ervoor dat onverantwoord bestedingsgedrag in stand wordt gehouden. Bovendien neemt de kans op een succesvolle schuldhulpverlening bij recidivisten af, omdat schuldeisers vaak niet bereid zijn opnieuw medewerking te verlenen. Recidivisten worden gedurende een periode van 5 jaar uitgesloten van schuldhulpverlening. De uitsluitingsperiode geldt vanaf de datum van beëindiging van de minnelijke schuldhulpverlening, dan wel beëindiging van een WSNP-traject. Als het ontstaan van nieuwe schulden niet (volledig) aan de inwoner zelf te wijten is of er sprake is van een gezin met minderjarige kinderen of andere bijzondere omstandigheden, kan van de uitsluitingsperiode van 5 jaar worden afgeweken.

#### Frauderende schuldenaars

Het is in principe niet de bedoeling dat schuldhulpverlening wordt aangewend om vorderingen te saneren die zijn ontstaan als gevolg van fraude ten koste van maatschappelijke middelen, omdat dit het draagvlak voor sociale voorzieningen ondermijnt. Er zijn echter situaties waarbij het toch wenselijk is om een frauderende schuldenaar te ondersteunen met schuldhulpverlening, om grotere maatschappelijke problemen en kosten te voorkomen. Het ondersteunen van inwoners met fraudeschulden is altijd maatwerk.

## **3.3 DOELSTELLINGEN**

### **3.3.1 Preventie**

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom is schuldpreventie een belangrijk onderdeel van schuldhulpverlening. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn schulden te voorkomen, financiële vaardigheden te vergroten en gedrag zodanig te veranderen dat financieën op orde blijven. Het doel van schuldpreventie is het voorkomen van financiële problemen, van belemmeringen voor participatie en daardoor (mogelijk) een sociaal en maatschappelijk isolement en/of het ontstaan van maatschappelijke kosten. Preventie levert meer op dan het achteraf oplossen van problemen. Extra inzet op preventie levert vaak geen directe korte termijn resultaten op, net als adequate voorlichting. Toch is preventie van wezenlijk belang voor zowel de samenleving als voor het individu.

Er worden verschillende preventieve maatregelen ingezet:

### Informatie en advies

Informatie is gericht op bewustwording, inzicht in financiën en inkomsten en uitgaven. Ook kunnen voorbeeldbrieven aangereikt worden. Soms is informatie en advies voldoende om de inwoner op weg te helpen. Ook inwoners zonder schulden kunnen zich aanmelden, waardoor de informatie een preventief karakter heeft.

### Vaardigheden en (financiële) educatie

Inwoners krijgen vaardigheden geleerd zoals het opstellen van een begroting, treffen van betalingsregelingen, administratie bijhouden, een omslag maken van korte termijn naar lange termijn denken, communiceren met schuldeisers, maar ook eigen motivatie en zelfvertrouwen.

### Vroegsignalering

Vroegsignalering van schuldenproblematiek is een belangrijke vorm van preventie. Doel is schulden vroegtijdig te signaleren en tijdig in te grijpen om zo te voorkomen dat inwoners (dieper) in problemen komen. Er zijn verschillende ketenpartners die signalen kunnen opvangen. Daarvoor moeten deze ketenpartners wel kennis hebben van financiën en schuldproblematiek en mogelijke signalen kunnen herkennen. Door scholing in het herkennen van signalen en gerichte informatie over waar deze signalen afgegeven kunnen worden, wordt vroegsignalering versterkt.

Ook afspraken met woningcorporaties, energieleveranciers en WML, met als doel het voorkomen van huisuitzetting of het afsluiten van gas/water/licht, helpen daarbij. Een betalingsachterstand is een duidelijk signaal en heeft een voorspellende waarde voor het ontstaan van financiële problemen. Het signaleren en melden daarvan bevordert een tijdige aanpak van problemen.

### Hulp bij het invullen van formulieren

Inwoners kunnen hulp krijgen bij het invullen van formulieren en leren om het formulier de volgende keer zelf in te vullen. Ook kunnen zij hulp krijgen bij het ordenen van de administratie, waarbij ze, indien mogelijk, leren dit voortaan zelf te doen.

### **3.3.2 Vergroten van de financiële zelfredzaamheid**

Door het investeren in de capaciteiten van de inwoner, wordt de mogelijkheid geboden om in de toekomst zelf financiële problemen het hoofd te bieden. Dit proces is toekomstgericht en loopt naast de ondersteuning voor het oplossen van de huidige schuldensituatie. Het vergt een andere focus van de hulpverlener. Geen focus meer op het bieden van zorg en ondersteuning, maar een blik op de behoefte van de inwoner. De hulpverlener werkt samen met de inwoner en coacht. Belangrijk is dat de hulpverlener zelf durft los te laten, om de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de inwoner te stimuleren en zo (weer) de regie te geven over zijn eigen leven.

## **Hoofdstuk 4 UITVOERING VAN SCHULDHULPVERLENING**

### **4.1 BORGING VAN KWALITEIT**

De Wgs verplicht om in het beleidsplan te beschrijven welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop integrale schuldhelpverlening wordt uitgevoerd. De gemeente Meerssen stelt aan de uitvoeringsorganisatie van professionele schuldhelpverlening de eis dat zij werkt conform de richtlijnen en gedragscodes van de NVVK, de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (vereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren). De NVVK is de koepelorganisatie van schuldhelpverlenende instanties in Nederland. De NVVK heeft gedragsregels ontwikkeld waarin richtlijnen zijn opgenomen voor goede schuldhelpverlening. Het werken volgens deze gedragscodes levert een goede bijdrage aan de kwaliteit.

Verder is het van essentieel belang dat alle partijen die betrokken zijn bij de schuldhelpverlening aantoonbaar beschikken over voldoende capaciteit en deskundigheid, om op die manier de kwaliteit van dienstverlening te borgen. Daaronder wordt in ieder geval ook verstaan klantbejegening en de inhoud van het proces.

Om tussentijds op een praktisch niveau te kunnen sturen worden met de uitvoeringsorganisatie van de professionele schuldhelpverlening duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. Hierin worden ook afspraken opgenomen omtrent de aan te leveren managementinformatie. Op basis van de managementinformatie wordt de kwaliteit en de effectiviteit van de schuldhelpverlening gemonitord.

Op klantniveau bestaat, afhankelijk van de noodzaak en situatie, frequentere samenwerking. Hierbij wordt de samenwerking met andere ketenpartners dan de gemeente en de uitvoerende partijen, als voorwaarde gesteld om de integraliteit te waarborgen.

### **4.2 WACHT- EN DOORLOOPTIJDEN**

Eisen aan de wacht- en doorlooptijd zijn specifiek opgenomen in de Wgs, met als doel de wachttijden te verminderen.

#### 4.2.1 Wachtijd

De wachttijd is de periode tussen het eerste contact (aanmeldgesprek) met de inwoner en het intakegesprek. In het intakegesprek wordt de hulpvraag vastgesteld. Op grond van de Wgs bedraagt de maximale wachttijd vier weken (artikel 4, leden 1 en 2 van de Wgs). De gemeente heeft dus vier weken de tijd om een intakegesprek te voeren. In geval van een crisissituatie is de wachttijd drie werkdagen. Een crisissituatie speelt bij gedwongen woningontbinding, beëindiging van levering van gas, elektra of water of opzegging/ontbinding van de zorgverzekering.

#### 4.2.2 Doorlooptijd

De Wgs bepaalt in artikel 4 lid 3 dat de gemeente inzicht geeft in de doorlooptijd van het aanmeldgesprek tot het bereiken van het resultaat. Dit betekent dat inwoners inzicht moeten hebben in de doorlooptijd van een traject. Dit is niet een standaard aantal weken, dit zal per inwoner verschillen (maatwerk). Belangrijk is dat de inwoner weet wat hij kan verwachten en weet wat hij zelf moet doen om de doorlooptijd te behalen. Voor wat betreft de doorlooptijd wordt aangesloten bij de richtlijnen die daarover worden gegeven door de brancheorganisatie NVVK. De doorlooptijden zijn wettelijk bepaald. Dit houdt in dat na 8 weken na indiening van de aanvraag hierop een besluit genomen moet worden.

Voor wat betreft de uitvoering wordt gestreefd naar een kortere periode dan 4 weken om de dienstverlening aan de inwoner te optimaliseren.

### 4.3 BETERE SAMENWERKING TUSSEN BEWINDVOERDERS EN GEMEENTEN

Landelijk zijn er signalen over stroef verlopende contacten tussen bewindvoerders en gemeenten en de nadelige gevolgen daarvan voor burgers die onder bewind zijn gesteld. De Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) heeft hier actie op ondernomen met het project 'Samen Verder'. Doel van dit project is om activiteiten te stimuleren die een duurzame bijdrage leveren aan het tegengaan van armoede- en schuldenproblematiek, de samenwerking tussen gemeenten en beschermingsbewindvoerders verbeteren en de cliënten beter helpen.

Vanuit (regionale) bijeenkomsten en pilots zijn aanbevelingen geformuleerd op het gebied van communicatie, werkprocessen, rolverdeling en rolverheldering, die de basis vormen voor het nieuwe landelijke convenant met een intentieverklaring tot samenwerking.

De gemeenten in Maastricht en Heuvelland herkennen de genoemde signalen. We zien daarnaast een stijging van bijzondere bijstand voor kosten van beschermingsbewind en stellen in sommige gevallen vraagtekens bij noodzaak en tijdsduur van bewindvoering. Het project van de branchevereniging en het daaruit voortgekomen convenant beschouwen we dan ook als een kans om de dialoog aan te gaan met bewindvoerders en inkomensbeheerders in de regio en zo toe te werken naar meer en betere samenwerking, waarbij specifiek ingegaan wordt op de aanbevelingen van 'Samen Verder' en het nieuwe landelijke convenant.

Enerzijds willen we dat burgers die aangewezen zijn op beschermingsbewind, daarvan ook in de toekomst gebruik kunnen blijven maken. Maar anderzijds geldt dat er meer vormen van ondersteuning mogelijk zijn. Waar het dan om gaat is dat we de best passende en de minst ingrijpende voorziening inzetten voor burgers die financiële ondersteuning nodig hebben. Dat is een belang dat we delen met de bewindvoerders.

Door nu de samenwerking met bewindvoerders op te zoeken, met elkaar in gesprek te gaan en van elkaar te leren, kunnen we gezamenlijk stappen zetten om de burger optimaal te ondersteunen. En daarbij voorkomen we dat we ingrijpende maatregelen moeten nemen om de kostenstijging te beïnvloeden.

We willen dat mensen de juiste vorm van ondersteuning krijgen. Dat is ook de strekking van de afspraken die in het kader van het project 'Samen Verder' gemaakt zijn. Lokaal gaan we samen met de bewindvoerders invulling geven aan de afspraken.

In de concepttekst van het convenant dat in het project 'Samen Verder' ontwikkeld is, wordt verwezen naar het VN verdrag van de rechten van de mens en artikelen 1:446a en 1:449 van het burgerlijk wetboek, waaruit blijkt dat beschermingsbewind opgeheven moet worden als met een meer passende en minder verstrekkende maatregel kan worden volstaan.

Dus als bewindvoering nodig is, wordt dat natuurlijk ook ingezet. Maar als bewindvoering niet nodig is, dan zijn wij als gemeente verantwoordelijk voor de juiste vorm van ondersteuning. En als later alsnog bewindvoering nodig blijkt te zijn, dan zullen we verwijzen naar de oorspronkelijke convenantpartners.

Uitgangspunt is dat we de best passende en minst ingrijpende voorziening inzetten voor burgers die financiële ondersteuning nodig hebben.

Om tot de juiste inschatting te komen, willen we gebruik maken van het wetenschappelijk ontwikkelde screeningsinstrument Mesis en dat willen we vastleggen in een het convenant.

Van essentieel belang is het dat de cliënt bij de aanvang van het proces goed wordt gescreend en dat op grond van een juiste onafhankelijke diagnose een realistisch plan wordt opgesteld. Vanuit de keuze om de cliënt de eigen zelfredzaamheid te laten benutten is het noodzakelijk om objectief te meten

welke capaciteiten er zijn of kunnen komen. De diagnose kan vervolgens leiden tot het formuleren van een behandelplan.

Het presenteren van een onafhankelijke diagnose en behandelplan kan dan meegenomen worden bij aanvragen voor bewindvoering en – indien aan de orde - leiden tot conclusies van rechtbanken om niet mee te gaan in verzoeken van of namens de cliënt tot het instellen van beschermingsbewind. Door deze manier van werken mag een reductie van bewindvoering(skosten) verwacht worden. Verder worden thema's als communicatie, werkprocessen, rolverdeling, taakverheldering en kwaliteitsborging opgenomen in het convenant in de regio Maastricht-Heuvelland.

*Meerssen, 14 december 2017*