

Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2020 – 2023 Haaksbergen (4.31a)

Samenvatting

In dit beleidsplan wordt/worden onder meer:

- de visie op en uitgangspunten van integrale schuldhulpverlening beschreven;
- de organisatie van de uitvoering beschreven;
- te behalen resultaten, maatregelen om kwaliteit te borgen en schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen aan de orde gesteld;
- de projecten en activiteiten in de komende beleidsperiode benoemd.

De gemeenteraad van Haaksbergen;

Voorstel van het college van: 21 april 2020

Wettelijke basis:

Bepalingen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (artikel 2) en de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Vast te stellen het Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2020 – 2023

1 Achtergrond

Financiële zorgen isoleren inwoners. Aanhoudende stress belemmert dat inwoners actief en oplossingsgericht met hun problematiek aan de slag gaan en versterkt het gevoel van eenzaamheid. De aanhoudende zorgen en stress dragen eraan bij dat mensen veel meer bij de dag gaan leven, meer moeite hebben om in actie te komen, vol te houden en emoties en verlangens te reguleren. Schulden trekken ook een zware wissel op het gezinsleven. Kinderen van ouders met schulden komen op latere leeftijd zelf ook vaker in de financiële problemen terecht. We willen daarom dat inwoners met financiële zorgen de Noaberpoort weten te vinden. Zo kunnen we met de betrokkene en met een netwerk van vrijwilligers en professionals inwoners waar nodig snel en integraal ondersteunen. Dat gaat verder dan het puur en alleen financieel ondersteunen van mensen met schulden, waarbij het oplossen van de schulden het (enige) doel is.

We bieden dienstverlening aan waarbij ook de achterliggende oorzaak van de schuldenproblematiek wordt meegenomen. Het gaat niet alleen om het oplossen (of hanteerbaar maken) van de schulden, maar ook het meer financieel vaardig maken van mensen. Alleen wanneer ook aandacht is voor de gedragsmatige en psychologische component en voor de achterliggende oorzaken kunnen we schuldenproblematiek zo effectief mogelijk aanpakken.

Ontwikkeling in cijfers landelijk

De meest recente cijfers over het aantal mensen met problematische schulden dateren uit december 2018. Uit het onderzoek Financiële Problemen 2018 van het Nibud blijkt dat, net als in 2015, nog steeds één op de vijf huishoudens in Nederland betalingsproblemen heeft. Bij de helft ervan gaat het om ernstige betalingsproblemen: de groep met problematische schulden. Het Nibud concludeert ook dat in 2018 te weinig mensen met ernstige betalingsproblemen gebruik maken van hulpverlening. 34 procent van de huishoudens heeft geen enkele vorm van hulpverlening. Bij meer dan 50 procent ontbreekt professionele hulp. Lokale cijfers over het gebruik van schuldhulpverlening in 2018/2019 zijn opgenomen in bijlage 1.

Voor de komende beleidsperiode zijn bewustwording en bereik van huishoudens belangrijke aandachtspunten. Er moet meer gebeuren om mensen met financiële problemen er bewust van te maken dat zij hulp nodig hebben.

Maar de doelgroep blijkt lastig te bereiken en ook schaamte bij mensen speelt een rol. Van belang is dat we informatie op een niet-stigmatiserende wijze aanbieden. Bijvoorbeeld doordat 'werkende armen'(i) die wel in aanmerking komen denken dat de regelingen van gemeenten niet voor hen bedoeld zijn. Ook de communicatie over schuldhulpverlening vanuit de gemeente kan verder verbeterd worden. Inwoners moeten weten waar zij zich kunnen melden met financiële zorgen en welke ondersteuning daarbij mogelijk is. Voor de inhoud van die boodschap is van cruciaal belang dat deze aansluit en begrepen wordt.

Leeswijzer

In dit beleidsplan beschrijven we in hoofdstuk 2 het juridisch kader, in hoofdstuk 3 de doelstellingen en in hoofdstuk 4 onze visie op integrale schuldhulpverlening en de uitgangspunten die daarbij horen. In hoofdstuk 5 gaan we in op de organisatie van de uitvoering. Vervolgens benoemen we in hoofdstuk 6 projecten, regelingen en activiteiten in deze beleidsperiode. In hoofdstuk 7 gaan we in op evaluatie en monitoring van de komende beleidsperiode. Hoofdstuk 8 sluit het plan af met de inwerkingtreding van dit plan en de intrekking van het in 2012 vastgestelde plan.

2 Juridisch kader

2.1 Algemeen

In 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) ingevoerd. Op 31 oktober 2012 heeft de raad het Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012-2016 vastgesteld. Deze uitvoeringspraktijk is ongewijzigd voortgezet in 2017 – 2019. Niet alleen vanwege de wettelijke verplichting vanuit de Wgs, maar ook maatschappelijke ontwikkelingen, een steeds complexer wordende samenleving en toegenomen inzichten over de invloeden van financiële schaarste maken een nieuw plan noodzakelijk. Daarbij gaan we bovendien uit van de nieuwe kaders zoals die zijn opgenomen in de aangekondigde wetswijziging van de Wgs (ii).

In dit plan wordt in ieder geval beschreven:

- welke resultaten we in de door het plan bestreken periode wenst te behalen (hoofdstuk 3);
- welke maatregelen we nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd (hoofdstuk 7);
- het maximaal aantal weken dat we nastreven met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid Wgs, genoemde periode (binnen 4 weken een eerste gesprek) (hoofdstuk 5), en
- hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven (hoofdstuk 5).

2.2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Inhoud van de wet

De Wgs is een kaderwet. Dit betekent dat de gemeente ruime beleidsvrijheid heeft ten aanzien van de inrichting van de schuldhulpverlening. De Wgs schrijft heel beperkt voor hoe gemeenten de schuldhulpverlening moeten uitvoeren, maar dwingt wel om hierover een visie te formuleren en deze vast te leggen in een beleidsplan. Verder moet de schuldhulpverlening 'integraal' worden uitgevoerd. Dat wil zeggen dat niet alleen de schulden moeten worden aangepakt, maar ook de oorzaken en problemen op aangrenzende levensdomeinen.

Artikel 2 van de Wgs bepaalt het volgende:

1. *De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente.*
2. *De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.*
3. *Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.*
4. *In het plan wordt in ieder geval aangegeven:*
 - a. *welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;*
 - b. *welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;*
 - c. *het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde periode, en*
 - d. *hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.*

5. *In het plan kan de gemeenteraad aangeven onder welke voorwaarden het college de verzoeker verplicht te beschikken over een basisbetaalrekening als bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht .*

Op grond van artikel 3 van de Wgs is het college verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan. Verzoeken om schuldhulpverlening worden dan ook aan het college gericht.

In de Wgs worden maximale wachttijden genoemd (artikel 4). Bij een 'normale' schuldensituatie moet binnen vier weken na het verzoek tot schuldhulpverlening het eerste gesprek plaatsvinden om de hulpvraag vast te stellen. Bij een crisissituatie is deze wachttijd drie werkdagen. Er is in ieder geval sprake van een crisissituatie (iii) in de volgende gevallen: aanzegging woningontuiming met ontruimingsdatum en aankondiging afsluiting gas, elektra of water met datum.

Een belangrijk uitgangspunt van de Wgs is dat er sprake moet zijn van een brede toegang. Schuldhulpverlening staat in beginsel open voor alle inwoners van Haaksbergen.

Met de vaststelling van dit beleidsplan voldoet de gemeenteraad aan artikel 2 van de Wgs.

3 Resultaten

In deze beleidsperiode hanteren we de volgende resultaten:

3.1. Preventie van schulden

Door samenwerking met ketenpartners komen we eerder in contact met inwoners die in financiële problemen dreigen te raken.

Door middel van voorlichting willen we zo vroeg mogelijk inzetten op het voorkomen van financiële zorgen bij inwoners. Daarbij ligt de focus op de doelgroep jongeren.

3.2. Actieve, laagdrempelige en integrale schuldhulpverlening

Samen met vrijwilligers, ketenpartners en betrokken inwoners creëren we een brede en laagdrempelige ondersteuning, zodat inwoners met financiële vraagstukken of die problemen ervaren hun situatie kunnen verbeteren.

We zorgen dat inwoners ons aanbod weten te vinden, dat ze geen (bureaucratische) drempels ervaren en dat er goed wordt samengewerkt door betrokken partners.

We zorgen dat wanneer inwoners vanuit eigen kracht en stimulering daarvan onvoldoende zelf tot verbetering komen, zij tijdig integrale ondersteuning ontvangen. Zo lang dit mogelijk is bieden we die ondersteuning vanuit de Noaberpoort. Bij niet-regelbare schulden vragen we de Stadsbank Oost-Nederland (hierna: Stadsbank) om in te stappen in het traject met de inwoner.

We gaan nadrukkelijker de verbinding leggen tussen financiële zorgen van inwoners en andere domeinen zoals de Participatiewet, Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

4 Visie en uitgangspunten

Elke inwoner van Haaksbergen moet kunnen meedoen in de samenleving. Het hebben van financiële zorgen vormt een belemmering om actief deel te nemen in de maatschappij. Aan inwoners met financiële zorgen biedt de gemeente Haaksbergen integrale schuldhulpverlening aan, vanuit de mogelijkheden van de inwoners zelf en het principe zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig. Tevens wil Haaksbergen voorkomen dat inwoners problematische schulden maken en daarom actief inzetten op vroegsignalering.

Uitgangspunten bij deze visie:

1. De gemeente voert regie over het schulddienstverleningstraject
2. Integrale dienstverlening: we kijken naar alle levensdomeinen
3. We zorgen voor een eenduidige en laagdrempelige toegang

4. We leveren kwaliteit: deskundige dienstverlening, korte doorlooptijden en borgen van nazorg
5. We passen maatwerk toe passend bij de hulpvraag en mogelijkheden van de inwoner, de zwaarte van de ondersteuning en de competenties die voor die ondersteuning nodig zijn.

Nota bene. Een integraal ondersteuningstraject vereist dat wordt samengewerkt door vrijwilligers en professionals vanuit de gemeente met andere betrokken partners.

De Noaberpoort als laagdrempelig inloop- en aanmeldpunt, ook bij vragen op het gebied van financiën, inkomen en schulden. Een duidelijk startpunt voor de inwoner staat voorop. Vanuit korte lijnen tussen de onderlinge professies en in samenspraak met de inwoner beoordelen we de vervolginzet afgestemd op de individuele behoefte. We voeren als gemeente meer dan nu het geval is de regie op het proces van schuldhulpverlening. We hebben zicht op wie er binnen komt (aangemeld is), we voeren procesregie op de voortgang in het samenspel met betrokkenen en we zetten in op nazorg. Ook organiseren we de schuldhulpverlening bij voorkeur zo dichtbij als mogelijk: niet-problematische schulden proberen we vanuit de Noaberpoort (zowel vrijwillige als professionele ondersteuning) op te lossen. Bij problematische schulden (zie verderop) geleiden we de inwoner 'warm'(iv) door naar de Stadsbank. In gevallen waarin beschermingsbewind moet worden aangevraagd zijn er naast de Stadsbank andere aanbieders van beschermingsbewind.

Door de screening, selectie en doorgeleiding intern te houden hebben we beter zicht op wat er gebeurt en kunnen we zelf verbinding leggen met ondersteuning op andere leefgebieden. Door niet-problematische schulden zelf op te lossen bieden we laagdrempelige ondersteuning voor inwoners en voorkomen we relatief dure trajecten bij de Stadsbank.

5 Organisatie uitvoering integrale schuldhulpverlening

Op basis van de visie en de uitgangspunten ziet de organisatie van de uitvoering in Haaksbergen er als volgt uit:

5.1 Integrale aanpak

A. (Aan)melding

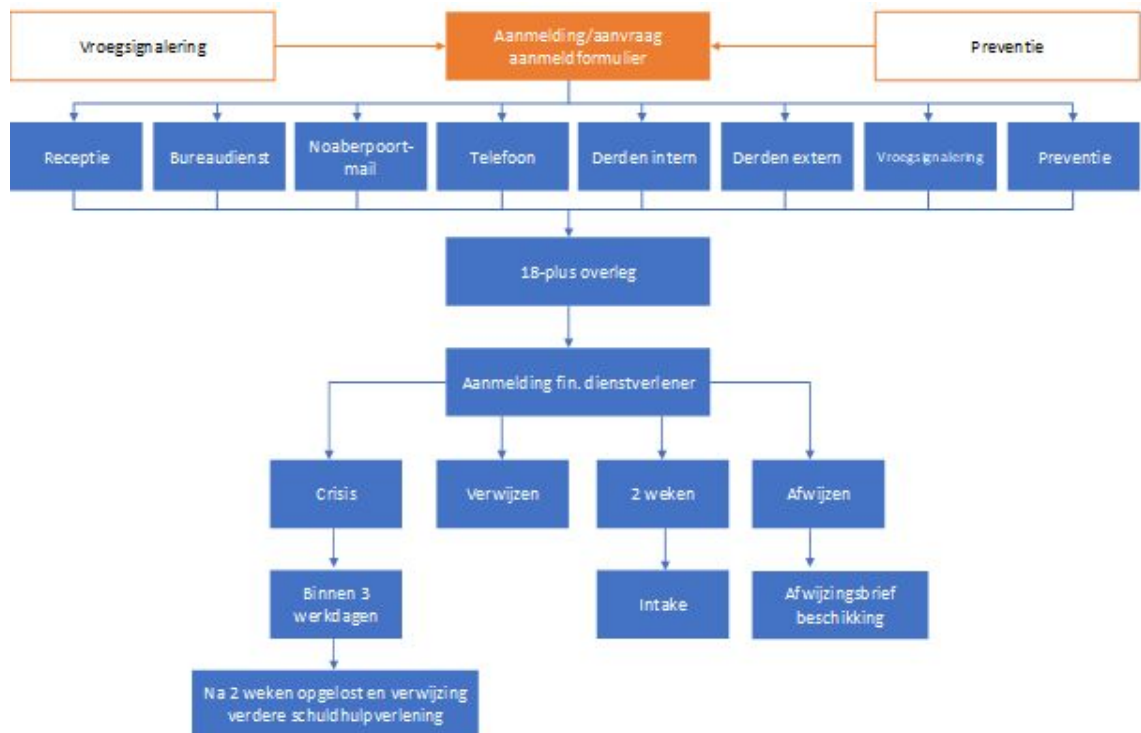
In Haaksbergen kunnen inwoners bij de Noaberpoort terecht voor vragen en advies of ondersteuning bij schulden.

Voor vragen over formulieren en kwijtscheldingen zijn er op twee momenten in de week spreekuren van de formulierenbrigade. De ondersteuning die daaruit mogelijk volgt kan op andere momenten in de week opgevolgd worden.

Wanneer inwoners zich telefonisch melden via het callcenter of via de gastvrouwen dan worden deze doorgeleid naar een financieel dienstverlener. Er zijn meerdere financieel dienstverleners aanwezig in de Noaberpoort. Zij worden financieel dienstverleners genoemd om de drempel voor mensen zo laag mogelijk te houden om contact te leggen met de Noaberpoort voor financiële vraagstukken. Ook bijvoorbeeld bij beginnende betalingsachterstanden.

Ook voor collega's in de Noaberpoort zijn deze financieel dienstverleners aanspreekpunt als er in gezinssystemen financiële problemen aan het licht komen. Tot slot geldt dat voor de crisismeldingen (afsluitingen energie/water) en voor het project vroegsignalering van schulden de financieel dienstverleners als eerste met de melding aan de slag gaan.

In schema ziet dit er als volgt uit:



B. Intake

De financieel dienstverlener van de Noaberpoort plant een intakegesprek met de inwoner. Om een goede inschatting van de situatie te maken vindt het intakegesprek bij voorkeur plaats in de vorm van een huisbezoek. Ook is het mogelijk om het intake gesprek in de Noaberpoort te voeren of in bijzondere gevallen digitaal. Afhankelijk van de aard van de melding kan de financieel dienstverlener beoordelen of hij direct een collega-hulpverlener meeneemt naar de intake (bijvoorbeeld de betrokken regisseur, een maatschappelijk werker of een vrijwilliger van de formulierenbrigade).

De intake vindt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de aanmelding plaats. Dit geldt ook voor het project vroegsignalering. Uitzondering op de termijn van twee weken betreft een crisismelding. Bij aankondiging afsluiting worden binnen drie dagen onaangekondigd één of meer (maximaal 3) huisbezoeken uitgevoerd.

Na het intakegesprek heeft de financieel dienstverlener een eerste beeld van de situatie en zet deze de opvolging in gang. De financieel dienstverlener bespreekt ook de oorzaak van de schulden met de inwoner en gaat na of er problemen op andere leefgebieden zijn.

Opvolging na eerste intakegesprek

Na het intakegesprek volgt een inventarisatiefase. In het geval van aanwezige schulden wordt aan de inwoner gevraagd mee te werken aan het (verder) in beeld brengen van de situatie.

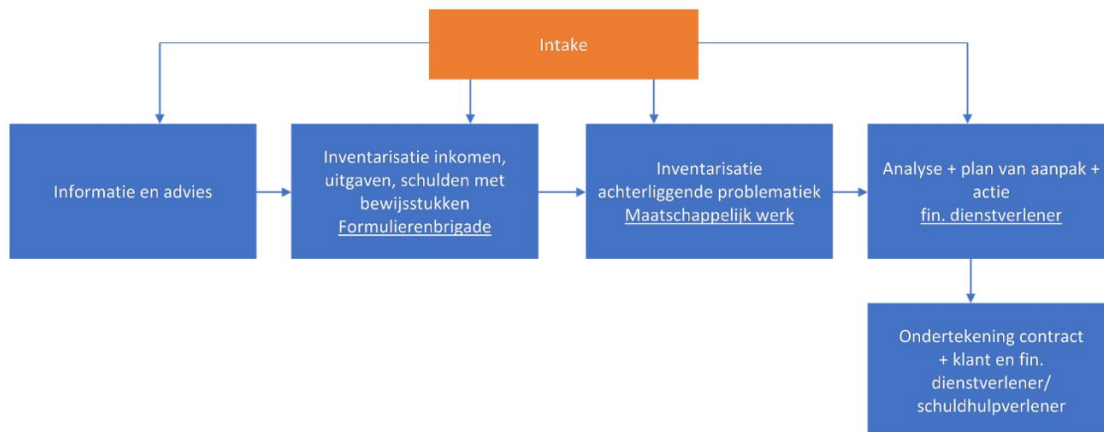
Voor het in beeld brengen van de situatie werkt de financieel dienstverlener samen met een vrijwilliger van de formulierenbrigade (zie uitleg verderop). Nadat instemming is gegeven door de inwoner, maakt de formulierenbrigade een overzicht inkomsten en uitgaven, uitstaande schulden, hoe inkomsten en uitgaven verruimd kunnen worden (door middel van een voorzieningencheck) of hoe de inkomsten stabiel gehouden kunnen worden (geen toename schulden).

Na de inventarisatie volgt een analyse van de situatie. Als het beeld van de situatie duidelijk is, kan de financieel dienstverlener van de gemeente beoordelen of er sprake is van problematische, dan wel niet-problematische schulden. Ook beoordeelt de financieel dienstverlener hoe de opvolging eruit moet zien.

De beoordeling kent grofweg de volgende opvolging:

- Informatie en advies, inkomensverruimende regelingen, aanbod budgetcoaching.
- Plan van aanpak voor regelbare schulden/100% afbetalen (bij niet-problematische schulden).
- Inschakelen van flankerende hulp (zoals maatschappelijk werk).
- Doorgeleiding naar de Stadsbank (bij problematische schulden).

In schema ziet dit er als volgt uit:



C. Integrale ondersteuning en monitoring

De financieel dienstverlener beoordeelt naast de opvolging van de situatie ook welke afstemming er nodig is om duurzaam tot oplossingen te komen voor de financiële situatie die in onbalans is geraakt. Duurzame oplossingen betekenen in dit geval:

- Dat aan de oorzaak van het probleem wordt gewerkt.
- Voorkomen van nieuwe schulden.
- Dat er oplossingen worden getroffen (zoals een betalingsregeling) die door de inwoner kan worden nagekomen.
- Aandacht te hebben voor de vaardigheden van inwoners die nodig zijn:
 - werken aan de motivatie;
 - cognitieve vaardigheden ondersteunen (voldoende financiële geletterdheid); en
 - het wegnemen van stress zodat zij goed in staat zijn om hun problemen op te lossen.

Voor wat betreft de schuldhulpverlening heeft de financieel dienstverlener de regie op lopende zaken. Dit betekent dat deze kennis heeft van de voortgang die wordt geboekt op onderdelen zoals uitgevoerd door andere betrokken partijen (zie verderop) en toeziet op het bereiken van resultaten.

In het geval er ook betrokkenheid is vanuit de Wmo of Jeugdwet heeft de regisseur Wmo of Jeugd regie over het totale ondersteuningsplan. Deze zoekt afstemming met de financieel dienstverlener als het gaat om de financiële situatie van de inwoner(s).

D. Nazorg

Wanneer een inwoner een schulddienstverleningstraject doorloopt en een oplossing voor de schulden nabij is, is het van belang tijdig nazorg aan te bieden en in te richten. Budgetcoaching is hierbij een belangrijk middel. Budgetmaatjes helpen inwoners om het overzicht in hun financiën en de administratie op orde te krijgen en een gezonde financiële zelfstandigheid terug krijgen.

5.2 Problematisch en niet-problematisch

- Bij problematische schulden volgt warme doorgeleiding naar de Stadsbank. De definitie van problematische schulden luidt: *Er is sprake van problematische schulden wanneer het bedrag dat in 36 maanden kan worden afgelost op de schulden, lager is dan de totale schuldenlast (Panteia, 2013).* Deze situatie geeft aan dat de ontstane schuld(en)/ achterstand(en) niet meer regelbaar zijn en er dus sprake is van een problematische schuldensituatie. Naast het criterium “wanneer schulden niet binnen drie jaar afgelost kunnen worden” geldt ook een doorgeleiding naar de Stadsbank als schuldeisers niet willen meewerken aan een regeling en wanneer er sprake is van een crisissituatie waarbij de financieel dienstverlener niet binnenkomt op huisbezoek (inwoner niet thuis of weigert bezoek) of deze niet zelf tot afspraken kan komen tussen de inwoner en de schuldeiser. Bij problematische schulden stelt de Stadsbank een plan van aanpak op met de inwoner. Ook geeft de Stadsbank namens het college een beschikking af voor toelating, dan wel afwijzing/stopzetting van een traject voor schuldhulpverlening.

Bij mensen bij wie het niet lukt de schulden duurzaam op te lossen of met een verhoogd risico op het maken van nieuwe schulden kunnen langdurige hulptrajecten ingezet worden, bijvoorbeeld middels budgetbeheer en beschermingsbewind.

- Bij niet-problematische schulden wordt door de financieel dienstverlener een oplossing getroffen voor de ontstane schuld(en)/ achterstand(en). Met inkomensverruimende maatregelen of een betalingsregeling kan een oplossing gevonden worden voor de situatie zolang de betalingsregeling past binnen het budget van de inwoner. Hierbij zal de formulierenbrigade de financieel dienstverlener waar mogelijk ondersteunen. Bij niet-problematische schulden stelt de financieel dienstverlener een plan van aanpak op met de inwoner en het college geeft na wijziging van de Wgs per 2021 een beschikking af voor toelating, dan wel afwijzing/stopzetting van een traject voor schuldhulpverlening.

5.3 Betrokken partijen

In Haaksbergen zijn de volgende partijen betrokken bij de (primaire) schulddienstverlening:

- Financieel dienstverleners/schuldhulpverleners
- Formulierenbrigade
- Budgetmaatjes en de coördinator budgetmaatjes (Diaconaal Maatschappelijk Werk)
- Stadsbank

Financieel dienstverleners – taken en verantwoordelijkheden:

Financieel dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het aannemen van de aanmelding van de inwoner, de intake, het inzetten van de opvolging van de intake (plan van aanpak), bewaken van de integrale ondersteuning en monitoring. De financieel dienstverlener wijst de inwoner ook op de mogelijkheid voor informatie en advies van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De onafhankelijk cliëntondersteuners zijn werkzaam in de Noaberpoort.

Omdat financieel dienstverleners betrokken zijn in het verdeeloverleg Wmo en Jeugd kunnen zij in het geval van schuldenproblematiek afstemmen met reeds betrokken regisseur(s) of afspraken maken over flankerende hulp. Deze afstemming is niet aan de orde in het geval mensen enkel informatie en advies wensen en geen hulpvraag op het gebied van schulden hebben.

De financieel dienstverleners zijn aanspreekpunt voor de vrijwilligers van de formulierenbrigade bij verwijzing naar de Stadsbank (in geval van problematische schulden) en verwijzing naar derden (in geval van bijkomende problematiek).

Formulierenbrigade – taken en verantwoordelijkheden

De formulierenbrigade bestaat uit vrijwilligers, waaronder ervaringsdeskundigen. Coördinatie, aansturing en scholing van vrijwilligers is de verantwoordelijkheid van de financieel dienstverlener.

- Vrijwilligers ondersteunen inwoners bij het invullen van formulieren (inwoner blijft verantwoordelijk)
- Kortdurende contacten bij eenvoudige aanvragen (zoals toeslagen en kwijtscheldingen)
- Voorzieningencheck: nalopen of inwoners optimaal gebruik maken van voorzieningen en regelingen
- Ondersteuning bij ordenen administratie (dit betreft een kortdurende interventie, maximaal 1 maand). Bij een langerdurende ondersteuning bij het voeren van de financiën en motivatie van de inwoner, wordt de inwoner voor budgetbegeleiding door de financieel dienstverlener verwezen naar een budgetmaatje.
- In geval van schulden: inventarisatie situatie (inkomen, uitgaven, schulden).
 - Indien niet-problematische schulden: in afstemming met financieel dienstverlener inwoner ondersteunen bij het treffen van een betaalregeling om de schulden op te lossen.
 - Indien problematische schulden: overdracht dossier (inclusief bewijsstukken) naar Stadsbank. Streven is binnen 2 werkdagen.
- In afstemming met financieel dienstverlener verwijzen naar derden. Bijvoorbeeld bij psychosociale problemen volgt een warme doorgeleiding naar maatschappelijk werk in de Noaberpoort.

Verschillende vrijwilligers in de formulierenbrigade zijn ervaringsdeskundig op dit terrein.

Budgetmaatjes – taken en verantwoordelijkheden

Budgetmaatjes helpen inwoners bij het op orde houden van hun financiën. Verwijzing naar een budgetmaatje vindt plaats na verwijzing door een financieel dienstverlener, de formulierenbrigade of de Stadsbank (vi). Dit betekent dat er een beeld is van de schuldensituatie van de inwoner en gewerkt is/wordt aan het oplossen van de schulden. Een budgetmaatje kan na instemming van de inwoner langere tijd ondersteuning bieden bij het op orde houden van de financiën.

De coördinator budgetmaatjes (Diaconaal Maatschappelijk Werk) zorgt voor de matching tussen een inwoner met een ondersteuningsvraag en de inzet van een budgetmaatje. Daarnaast verzorgt de coördinator de scholing en begeleiding van de budgetmaatjes.

Daarnaast worden budgetmaatjes ingezet in het kader van uitstroom/nazorg na een traject bij de Stadsbank.

Budgetmaatjes werken onder de vlag van de Stichting Noodfonds Haaksbergen. Stichting Noodfonds Haaksbergen kan daarnaast eenmalig financiële en materiële hulp verlenen aan mensen in Haaksbergen die in een financiële noodsituatie verkeren. Het betreffen noodsituaties die men niet zelf op kan lossen, ook niet via reguliere voorzieningen zoals (bijzondere) bijstand of verzekering. Stichting Noodfonds Haaksbergen wordt gesubsidieerd door de gemeente Haaksbergen.

Stadsbank – taken en verantwoordelijkheden

De Stadsbank biedt voor inwoners die doorverwezen worden doorverwezen door de financieel dienstverlener of inwoners die zichzelf melden bij de Stadsbank de volgende producten aan:

- Budgetbeheer
- BudgetZorg
- Beschermingsbewind
- Persoonlijke lening (herfinanciering 100%)
- Schulden oplossen, niet leidend tot 100% betaling (Afkoop schulden, saneringskrediet, schuldbemiddeling)
- Schulden oplossen met een verklaring Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

Nota bene. In de lijst met begrippen in bijlage 2 bij dit plan worden de verschillende producten uitgelegd.

De Stadsbank streeft ernaar om binnen 2 weken na aanmelding een intakegesprek te hebben, uiterlijk binnen 4 weken (volgens de wettelijke termijn).

Uitzondering hierop geldt indien sprake is van een crisissituatie: geplande woningontuiming of geplande afsluiting van energie of water. In dat geval moet een intakegesprek plaatsvinden binnen drie werkdagen na aanmelding.

In Haaksbergen beschikken we over een digitale sociale kaart op het gebied van schuldhelpverlening op de website van de Noaberpoort. Deze informatie is voor inwoners bedoeld en wordt door voortdurend actueel gehouden.

Basisbetaalrekening (vii)

De gemeenteraad kan in dit beleidsplan aangeven onder welke voorwaarden het college de verzoeker verplicht te beschikken over een basisbetaalrekening (artikel 2, vijfde lid, van de Wgs). Een basisbetaalrekening is een betaalrekening, met inbegrip van bijbehorende betaalinstrumenten, waarbij debetstand niet mogelijk is (art. 1:1 van de Wet op het financieel toezicht).

Het college verplicht de verzoeker over een basisbetaalrekening te beschikken indien uit de door de Stadsbank uitgevoerde zelfredzaamheidstoets blijkt dat de aanvrager niet financieel zelfredzaam is.

5.4 Specifieke doelgroepen en afspraken

Aanvullend op de hiervoor beschreven organisatie van de uitvoering gelden in Haaksbergen onderstaande specifieke afspraken.

5.4.1 Gezinnen met kinderen (viii)

We vinden het belangrijk dat kinderen zonder financiële zorgen kunnen meedoen in de samenleving, ongeacht de financiële situatie van hun ouders. De gevolgen van een tekort aan geld van de ouders zijn zeer ingrijpend voor het sociale welbevinden, de ontwikkeling van cognitieve en mentale vermogens, en uiteindelijk ook de onderwijs- en arbeidsmarktkansen van kinderen.

Door deze kinderen en hun gezinnen te ondersteunen verwachten we de inzet van (jeugd)hulp in de toekomst te voorkomen c.q. te beperken. We sluiten in de uitvoering daarom aan bij de Noaberpoort zodat de situatie van een gezin integraal bekeken wordt en de in te zetten zorg en hulp in afstemming wordt aangeboden.

Jeugdregisseurs vragen inwoners naar de financiële situatie van een gezin. De praktijk laat zien dat inwoners in eerste instantie vaak aangeven dat de financiële situatie onder controle is. Maar later in het jeugdhulptraject blijken er dan toch financiële zorgen te zijn. Jeugdregisseurs zijn op de hoogte van de mogelijkheden en spelers op het gebied van schuldhulpverlening in Haaksbergen. Zij bieden de inwoner bijvoorbeeld aan in gesprek te gaan met een financieel dienstverlener. Zij kunnen vervolgens de Stadsbank, cliëntondersteuning, een budgetmaatje of hulp vanuit de formulierenbrigade aanbieden.

Belangrijk is een laagdrempelige mogelijkheid voor een gesprek met een financieel dienstverlener, omdat inwoners niet 'gelabeld' willen worden. De groep inwoners met financiële zorgen is zeer divers. Het betreft zowel werkenden, als mensen met een uitkering (bijvoorbeeld participatiewet of Wajong), als mensen met AOW (met of zonder pensioen). Het kan gaan om individuen en gezinssystemen.

Ook voor klantmanagers vanuit de Participatiewet is van belang dat zij goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden en organisatie van schuldhulpverlening in Haaksbergen. Zij moeten weten wanneer ze mensen kunnen verwijzen naar een financieel dienstverlener in Haaksbergen. Immers, het hebben van schulden vormt vaak een belemmering in de zoektocht naar werk. Verder geldt dat inwoners bij de aanvraag van een Participatiewet uitkering ondersteund kunnen worden door een financieel dienstverlener. Schuldenproblematiek wordt in het aanmeldingsgesprek besproken.

De positie van de Noaberpoort als integrale toegang tot het gehele sociale domein wordt versterkt door ook de financiële situatie van inwoners met een hulpvraag te bespreken. Dit schept duidelijkheid voor onze inwoners.

Voor kinderen van ouders met een inkomen tot 115% van de bijstandsnorm stellen we een kindpakket beschikbaar in de in januari 2020 geldende Verordening minimabeleid. Het kindpakket bestaat uit een bijdrage voor onderwijs, zwemles, sportieve en culturele activiteiten. We onderzoeken de mogelijkheid om het kindpakket ook beschikbaar te stellen voor kinderen van ouders met een hoger inkomen die deelnemen aan een minnelijk schuldregeling of WSNP-traject en hierdoor feitelijk beschikken over een inkomen onder de toepasselijke norm. Hiervoor zal een aanpassing van de Verordening minimabeleid nodig zijn.

5.4.2 Zelfstandig ondernemers (ROZ)

Alhoewel de economie een opleving laat zien, zijn er nog altijd veel ondernemers met financiële problemen. Onder gemeenten heerst er onduidelijkheid over de toegang van zelfstandigen tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. In de nieuwe Wgs is ook aandacht voor een brede toegang tot schuldhulpverlening voor onder andere zelfstandigen.

In Haaksbergen kunnen zelfstandigen zich al jaren melden voor schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening aan zelfstandigen vereist specifieke expertise en goede samenwerking tussen uitvoerders van diverse regelingen. Dit is in mandaatbesluiten neergelegd bij de Uitvoeringsorganisatie Sociale Zaken Midden Twente (hierna: Uitvoeringsorganisatie), middels de Mandaatbesluiten samenwerking schuldhulpverlening (ex-) ondernemers en startersadvisering Haaksbergen en Hengelo.

Tijdens het gesprek ter vaststelling van de hulpvraag wordt door medewerkers van de Noaberpoort op laagdrempelige wijze nagegaan welke dienstverlening het meest passend is. Zo nodig volgt een warme overdracht richting de Regionale Organisatie Zelfstandigen (hierna: ROZ). ROZ begeleidt en adviseert bij het afwikkelen van schulden en probeert daarbij de oorzaken in kaart te brengen. Afhankelijk van de situatie kunnen ook andere instrumenten worden ingezet, waaronder bijvoorbeeld een kredietverstrekking vanuit het Bijstandsbesluit zelfstandigen 2004 (Bbz 2004). In de komende beleidsperiode willen we de afstemming tussen en inzicht in elkaars werkwijzen verder versterken in samenwerking met de Uitvoeringsorganisatie.

Verder geldt dat ervencoaches (sparringpartner en wegwijzers voor burgers en boeren in het buitengebied op ruimtelijk, milieutechnisch en sociaal vlak) in de sociale kaart waarover zij beschikken duidelijke verwijzingen hebben naar schuldhulpverlening in de Noaberpoort en naar de ROZ.

5.4.3 Inwoners met een Licht verstandelijke beperking (LVB)

Mensen met een LVB komen bovengemiddeld vaak in financiële problemen. Uit onderzoek blijkt dat de oorzaken van schulden onder mensen met een LVB grote gelijkenis vertonen met de oorzaken van schulden onder mensen zonder LVB (ix). Zeker bij mensen met een LVB is het van belang dat eventuele financiële problemen in een vroegtijdig stadium worden gesignaleerd en dat mensen actief worden opgezocht in het kader van schuldpreventie. Ook is het van belang dat voorzieningen zodanig zijn vormgegeven dat ook mensen met een LVB in staat zijn om deze te gebruiken. Goede en eenvoudige communicatie is hierbij van groot belang. We zoeken de komende beleidsperiode verdere samenwerking met het Taalhuis (zie hoofdstuk 6).

5.4.4 Maatschappelijke begeleiding nieuwkomers

De Noaberpoort biedt maatschappelijke begeleiding bij de eerste huisvesting en opvang van statushouders en tevens begeleiding tijdens de asielprocedure. Statushouders in Haaksbergen krijgen de eerste drie maanden intensieve begeleiding onder andere op het gebied van wonen, inkomen, financiën, zorg, wet en regelgeving. Na deze periode bezoeken mensen het spreekuur met post en/of vragen of worden er huisbezoeken ingepland.

Voor problemen op het gebied van financiën schakelt de functionaris maatschappelijk begeleider nieuwkomers advies (en hulp) in van de financieel dienstverlener.

5.4.5 Samenwerking met de woningcorporatie

In Haaksbergen is woningcorporatie Domijn de verhuurder van woningen voor mensen met een lager inkomen. Om de ondersteuning te versterken voor huurders met financiële zorgen zijn de volgende afspraken met Domijn gemaakt:

- Domijn is partner in het project vroegsignalering van schulden. Bij matches waarbij een achterstand bij Domijn één van de factoren is, neemt de financieel dienstverlener contact op met Domijn over het opzoeken van de huurder.
- Er is een 6 wekelijks overleg tussen de gemeente en Domijn waarin huurders waar zorgen over zijn besproken worden zodat er gezamenlijk passende interventies kunnen worden ingezet. In dit overleg worden ook de situaties doorgesproken van huurders met achterstanden die qua termijnen vallen buiten het project vroegsignalering van schulden (achterstanden tussen de 60 en 100 dagen).
- Voordat een vordering uit handen wordt gegeven, wordt eerst contact opgenomen met de financieel dienstverlener en wijk-GGD of procesondersteuner Zorg en Veiligheid voor een eventuele doorgeleiding in verband met bijkomende problematiek (psychische zorg, verslavingszorg etc.). Dit om uithuiszetting te voorkomen.
- Domijn wijst nieuwe huurders op de voorzieningencheck die ook de formulierenbrigade toepast. Zo kan bij nieuwe huurders worden voorkomen dat zij niet de toeslagen/regelingen aanvragen die helpend zijn voor een financieel gezonde huishouding.

5.5 Recente ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening

Matches vanuit project vroegsignalering

In juli 2019 is in Haaksbergen gestart met het project vroegsignalering van schulden.

Met het Convenant Vroegsignalering van Schulden in Twente zijn gemeente en belangrijke vaste lasten partijen een samenwerking aangegaan vanuit de gedachte dat een gecoördineerde aanpak een grotere kans biedt op het structureel oplossen van betalingsproblemen van huishoudens en daarmee ook in het belang is van partijen en van de maatschappij. Vroegsignalering van schulden wordt gezien als een goede oplossing om problematische schulden bij mensen te voorkomen. Op het moment dat schulden vroegtijdig opgespoord worden, zijn er meer mogelijkheden om hulp te bieden. Hiermee wordt voorkomen dat achterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie.

De partijen zijn de colleges van de 14 Twentse gemeenten, woningbouwcorporaties, meerdere energiebedrijven, een waterbedrijf (Vitens), het Gemeentelijk Belastingenkantoor Twente (GBT) en meerdere zorgverzekeraars. Zij leveren maandelijks aan een derde partij (Inforing) betalingsachterstanden aan, wanneer er een match ontstaat (2 of meer betalingsachterstanden op hetzelfde adres) wordt de inwoner door de gemeente bezocht. Voor de uitvoering van vroegsignalering van schulden geldt dat de financieel dienstverleners van de gemeente Haaksbergen de huisbezoeken uitvoeren en dat zij (indien gewenst) met de formulierenbrigade de intakefase doorlopen en de opvolging in gang zetten.

In het geval er sprake is van een problematische schuld, dan wordt de inwoner doorverwezen naar schuldhelpverlening van de Stadsbank.

Nazorg na traject bij de Stadsbank

Met de budgetmaatjes en de Stadsbank is eind 2019 een pilot gestart om mensen die vanuit budgetbeheer van de Stadsbank gaan uitstroom te ondersteunen naar financiële zelfredzaamheid. Het aantal inwoners in Haaksbergen dat na een BBR-traject (BBR: Budget Beheer Rekening) zelfstandig zijn/haar financiën kan beheren is te laag. We willen inwoners gedurende het BBR-traject nadrukkelijker ondersteunen naar financiële zelfredzaamheid door het inzetten op gedrag en het aanleren van vaardigheden. Doelstelling van de pilot is: door begeleiding bij gedragsmatige aspecten en vaardigheden van inwoners met een aflopende BBR is de succesvolle uitstroom(x) van de pilotgroep tenminste 60%. De komende periode willen we op basis van de ervaringen met uitstroom in/na budgetbeheer beoordelen of de werkwijze succesvol is en of dergelijke budgetbegeleiding ook ingezet kan worden bij (een deel van de) klanten in beschermingsbewind bij de Stadsbank.

Ontwikkelingen integrale schuldenaanpak regio

In de regio Twente zijn in het kader van de Werkagenda Twente "Integrale samenwerking in de regio Twente 2019-2022" onder de themalijn integrale schuldenaanpak een aantal initiatieven in gang gezet. Haaksbergen neemt al deel aan de gemeentepolis voor minima, het project vroegsignalering van schulden en de regeling uitstroom bijstandsgerechtigden (RUB). Doel van de gemeentepolis is een goede zorgverzekering aanbieden en voorkomen van zorgmijding en schulden voor alle minima in Twente. In de RUB-regeling kunnen gemeenten bijstandsgerechtigden die in de regeling 'wanbetalers' zitten helpen om uit deze regeling te komen. Door de regeling hoeven deelnemende inwoners niet langer een hoge boete te betalen aan het CAK (bestuursrechtelijke premie) en wordt de schuld daadwerkelijk afgelost. Daardoor kunnen inwoners zich weer aanvullend verzekeren en wordt de bestuursrechtelijke premie niet langer ingehouden op hun uitkering (bronheffing). Mensen lossen in 36 maanden hun schuld af. Haaksbergen biedt deze regeling nu 3 jaar aan. Van de startende inwoners in 2018 zijn 2 inwoners succesvol vroegtijdig uitgestroomd. In januari 2020 nemen 15 verzekerden deel aan de RUB.

Om het aantal wanbetalers bij zorgverzekeraars terug te dringen zal Haaksbergen in navolging van andere Twentse gemeenten in 2020 ook inhouden (op de bijstandsuitkering) en doorbetalen (van de zorgverzekeringpremie) introduceren. Hiervoor zijn afspraken uitgewerkt met de Uitvoeringsorganisatie. Uitvoering geven aan het landelijk convenant tegen kinderarmoede wordt uitgewerkt in het nieuwe plan Sociaal Domein waar ook armoede- en minimabeleid onderdeel van gaan uitmaken.

Overzichtskaat minimaregelingen

In Haaksbergen is er door de werkgroep noodvoorzieningen een overzichtsplacemat gemaakt met regelingen/voorzieningen voor minima in Haaksbergen genaamd "Wat is er allemaal in Haaksbergen". Betrokken partijen (stichtingen en verwijzers) zijn op de hoogte van dit overzicht. De regelingen voor mensen met een laag inkomen zijn bovendien opgenomen op de website van de Noaberpoort. Doel van het overzicht is dat voor inwoners duidelijk is welke inkomensverruimende mogelijkheden er voor hen zijn en dat zij indien aan de orde een beroep kunnen doen op de juiste voorziening(en).

Vrij te laten bedrag

Wanneer teveel uitkering is versterkt, verrekenen we het teveel betaalde bedrag met de uitkering. Er is een minimaal bedrag nodig om van te leven: de beslagvrije voet. Het vaststellen van de beslagvrije voet is een ingewikkeld proces. Vanuit het rijk is nieuwe wet- en regelgeving te verwachten met betrekking tot de berekening van het vrij te laten bedrag. Vooruitlopend op de inwerkingtreding van het Wetsvoorstel vereenvoudiging beslagvrije voet gaan wij bij de berekening van een vordering voortaan minimaal uit van een beslagvrije voet ter hoogte van 95 procent van de bijstandsnorm.

6 Projecten en activiteiten in deze beleidsperiode

Actie	Planning	Resultaat
Verwijzers, vrijwilligers en medewerkers Noaberpoort, klantmanagers van de Uitvoeringsorganisatie en de ROZ informeren over nieuwe structuur organisatie van de uitvoering door financieel dienstverleners en beleidsmedewerker.	Kwartaal 2 2020	Duidelijke lijnen in de uitvoering voor inwoners met een hulpvraag en voor vrijwilligers en professionals die betrokken worden
Informeren huisartsen en voortgezet onderwijs-school over de Noaberpoort als laagdrempelig punt voor financiële zorgen.	Kwartaal 3 2020	Vroege signalering en tijdige doorverwijzing van inwoners met financiële zorgen.

Verkennen van invoering van een spreekuur voor informatie en advies over financiën: "de budgetpoort"	Kwartaal 3 2020	Naar aanleiding van de verkenning komen tot een weloverwogen besluit om een extra spreekuur in te zetten
Kennisuitwisseling ROZ, financieel dienstverleners en vrijwilligers.	Kwartaal 4 2020	Snelle en juiste doorverwijzingen naar ROZ en korte lijnen bij afschaling en flankerende hulp
Gastlessen aan jongeren. We willen in de komende beleidsperiode ervaring opdoen met tenminste één gastles op voortgezet onderwijs het Assink en deze laten verzorgen door de Stadsbank.	2021	Jongeren bewust maken van de impact van geldzorgen, hen aanreiken hoe geldzorgen te voorkomen en op welke wijze de gemeente indien nodig hulp kan bieden
Verkennen of en voor welke doelgroepen het mogelijk wenselijk is een cursus budgetteren te organiseren.	2021	Naar aanleiding van de verkenning komen tot een weloverwogen besluit om een cursus budgetteren in te kopen en aan te bieden aan inwoners
Opzetten vernieuwde werkwijze administratieve organisatie schuldhulpverlening binnen Noaberpoort.	2020-2021	Een administratieve organisatie die aansluit bij de bedoeling van de wetswijziging van de Wgs: gemeente houdt de regie, signalen worden adequaat opgepakt, inwoners krijgen een officiële beschikking en plan van aanpak voor een schuldhulpverleningstraject
Verder verbinden en benutten competenties vrijwilligers (overleg en gezamenlijke scholing).	2020-2023	Korte lijnen in de samenwerking, snelle inzet en expertise bij passende hulpvragen
Doorontwikkeling Stadsbank.	2020-2023	Een (modulair) aanbod van de Stadsbank dat aansluit bij (een aanvulling is op) de lokale inrichtingskeuzes van de gemeente Haaksbergen
Professionalisering dienstverlening.	2020-2023	Het effect van geldzorgen op het functioneren van mensen is onderdeel van de werkwijze van regisseurs in afspraken die zij maken met inwoners en samenwerkingspartners

Professionalisering dienstverlening – Uit onderzoek blijkt dat dat een tekort aan geld het denken van mensen zodanig in beslag neemt, dat zij vrijwel volledig zijn gericht op het overleven op de korte termijn. Hierdoor besteden mensen vaak te weinig aandacht aan andere belangrijke zaken (bijvoorbeeld het zoeken van werk) of nemen onverstandige beslissingen.

Bij problematische schulden is het dan ook belangrijk om ook oog te hebben voor het 'doenvermogen' (term Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid) van mensen. Dat heeft betrekking op niet-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen en een plan maken, in actie komen, volhouden en omgaan met verleidingen en tegenslag.

Stress-sensitieve dienstverlening en het maken van korte-termijn-afspraken kunnen hierbij uitkomst bieden. We volgen hierin de ervaringen van andere gemeenten met programma's zoals 'mobility mentoring'. Daarnaast willen we investeren in verhoging van de kennis van professionals over de invloed van schulden op het gedrag van mensen en innovatieve handelwijzen, bijvoorbeeld door het aanbieden van een cursus over de invloed van schaarste en stress op het menselijk handelen. Hiermee kunnen we mensen met financiële problemen beter ondersteunen.

Samenwerking Taalhuis - Het beheersen van de Nederlandse taal (geletterdheid) is cruciaal om te kunnen participeren in de samenleving. Uit onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen volgt echter dat maar liefst de helft van de mensen met schulden laaggeletterd is. Via het Taalhuis Haaksbergen (xi) worden inwoners ondersteund bij het leren spreken, lezen en begrijpen van de Nederlandse taal. Vandaag de dag wordt in steeds meer situaties een beroep gedaan op de digitale vaardigheden van mensen. Het terugdringen van laaggeletterdheid richt zich daarom ook hierop. Vanuit het Taalhuis wordt een cursus Digisterker aangeboden die mensen leert hoe te werken met de elektronische overheid, zoals bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst. In de komende beleidsperiode willen we de betrokken vrijwilligers en professionals bij schuldhulpverlening een training "Herkennen en signaleren van laaggeletterdheid" laten volgen vanuit het Taalhuis, zodat zij inwoners snel en adequaat naar het Taalhuis kunnen verwijzen indien nodig. Daarnaast willen we verkennen of we de Taalmeter kunnen toepassen in het schuldhulpverleningstraject. De Taalmeter is een online instrument waarmee binnen een paar minuten duidelijk wordt of iemand mogelijk laaggeletterd is.

Beschermingsbewind - De afgelopen jaren is landelijk het aantal mensen in beschermingsbewind fors gestegen. Het feit dat inwoners met een laag inkomen voor de kosten van bewindvoering een beroep kunnen doen op bijzondere bijstand, betekent een forse kostenstijging voor gemeenten. Bewindvoering wordt opgelegd door de rechtbank, nadat een aanvraag is gedaan door de betrokkene zelf, een familielid of hulpverleningsorganisatie. Daarbij is niet altijd gezegd dat bewindvoering ook altijd het meest passende instrument is. Om dit probleem het hoofd te bieden, ligt er nu een wetsvoorstel dat een adviesrecht voor gemeenten creëert, zodat de rechter bij de beoordeling van het verzoek tot het instellen van beschermingsbewind alternatieve vormen van ondersteuning in zijn afweging kan betrekken. Over de status van het advies in de juridische procedure en de uitvoeringskosten die met het instrument gepaard gaan heerst nog onduidelijkheid. Wij volgen deze landelijke ontwikkeling met belangstelling. Daarnaast heeft een recente uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (augustus 2019) duidelijk gemaakt dat gemeenten het plan van aanpak voor beschermingsbewind mogen opvragen voor de beoordeling van

een aanvraag voor bijzondere bijstand. Het college bekijkt met de Uitvoeringsorganisatie hoe het college we hiermee om wil gaan.

7 Kwaliteit en effectiviteit

7.1 Kwaliteit

Op basis van de Wgs dient in dit beleidsplan te worden beschreven welke maatregelen worden genomen om de kwaliteit van de schulddienstverlening te waarborgen. In dit kader heeft de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) (xii) gedragscodes opgesteld. Alhoewel gemeente Haaksbergen geen lid is van de NVVK, beschouwt zij haar kwaliteitsnormen als leidend. Dat geldt niet alleen voor de gemeente zelf, maar ook voor uitvoerders van gemeentelijke (deel)taken rondom schuldhulpverlening, waaronder de Stadsbank.

Daarnaast is het zaak dat alle partijen die actief zijn in de schuldhulpverlening aantoonbaar beschikken over voldoende capaciteit en deskundigheid. Gemeente Haaksbergen beschikt binnen de Noaberpoort over een kwaliteitsmedewerker die toeziet op de kwaliteit en uniforme werkwijze van de uitvoering. Op onderdelen is de kwaliteitsmedewerker betrokken bij schuldhulpverlening, waaronder de administratieve organisatie.

Een kwalitatief goede dienstverlening is gebaat bij een adequaat niveau van klachtenbehandeling en bezwaarbehandeling. Op het moment dat een inwoner niet tevreden is over de dienstverlening van of namens de gemeente Haaksbergen, dan horen wij dat graag. Hiervoor kennen we een klachtenprocedure die op de website van de gemeente te vinden is. Klachten zijn vaak goede leermomenten. Niet alleen kan een klacht betrekking hebben op de wijze waarop de gemeente of een door haar ingeschakelde partner handelt, maar ook over de bejegening. Los daarvan staat tegen de weigering van een aanvraag tot toegang tot schuldhulpverlening bezwaar en beroep open.

Aan de hand van signalen van inwoners hebben wij de mogelijkheid om toezicht te houden op de toegang tot en de kwaliteit van de schuldhulpverlening. Klachtsignalen kunnen dienen als input voor werkoverleggen waarbij de dienstverlening in het algemeen aan de orde komt en meer specifiek wordt besproken welke zaken anders dienen te worden georganiseerd.

Ten slotte willen we de kwaliteit van de dienstverlening bevorderen door, onder meer via cursussen, het kennisniveau van medewerkers te actualiseren en intensiveren.

Specifieke aandacht dient er ook te zijn voor de doorlooptijd van schuldhulpverlening. Zoals genoemd krijgt een inwoner met een verzoek om toegelaten te worden tot schuldhulpverlening in geval van een normale schuldsituatie binnen vier weken een gesprek om de hulpvraag vast te stellen. Wanneer sprake is van een crisissituatie is deze wachttijd slechts drie werkdagen.

Ondanks het feit dat er op voorhand geen doorlooptijd per individueel traject valt te geven, dient de inwoner inzicht te krijgen in de doorlooptijd van het persoonlijke traject. In een minnelijk schuldtraject – waarin de schulddregelaar probeert overeenstemming met de schuldeisers te krijgen over een schuldregelingsvoorstel – moet binnen 120 dagen duidelijk worden of een schuldregeling tot stand kan worden gebracht. De looptijd van de schuldregeling is maximaal 36 maanden.

7.2 Effectiviteit

De gemeente verzamelt diverse gegevens om de resultaten van de financiële dienstverlening inzichtelijk te maken. Hierbij wordt aangetekend dat onderzoek naar de effectiviteit van schuldhulpverlening ingewikkeld en kostbaar is. De effecten van interventies kunnen bovendien niet los worden gezien van externe ontwikkelingen. Rekening houdend met het voorgaande bestaat toch de wens tot enige sturing op de resultaten. Daarbij zijn, naast de reeds genoemde doorlooptijd, de volgende factoren van belang:

- Het aantal doorgeleidingen vanuit de Noaberpoort naar samenwerkingspartners en (vrijwilligers)organisaties.

Voor dienstverlening van de Stadsbank (xiii):

- Het percentage klanten dat binnen 4 weken (3 dagen bij een crisissituatie) op het eerste gesprek is geweest (prestatie-indicator 89% waarbij het lukt binnen de gestelde termijn).
- Het percentage succesvol afgehandelde crisisinterventies (prestatie-indicator 88% succesvol afgehandeld). Met een succesvol afgehandelde crisisinterventie wordt bedoeld dat de dreigende ontruiming en/of afsluiting van de nutsvoorzieningen is afgewend.
- Het percentage minnelijke trajecten waarbij een akkoord is bereikt met de schuldeisers (prestatie-indicator 61% trajecten met een akkoord).

- Het percentage klanten dat door middel van BBR binnen een termijn van maximaal drie jaar zelfstandig hun financiën kunnen beheren (prestatie-indicator 56% dat na maximaal drie jaar zelfstandig financiën kan beheren).
- Het percentage succesvol afgeronde minnelijke schuldregelingen (prestatie-indicator 94% succesvol).
- De prestatie-indicator klanten die na een tussentijdse beëindiging van een minnelijke regeling binnen 1 jaar terugkomt (0,1%).
- De prestatie-indicator klanten die na een succesvolle afronding van een minnelijke regeling binnen drie jaar terugkomt (0,2%) .

Om de effectiviteit van de schuldhulpverlening verder te onderzoeken worden de rapportages van partners bestudeerd en vinden er op regelmatige basis gesprekken plaats met betrokken partijen. Zie in bijlage 1 de kengetallen over 2018.

8 Inwerkingtreding

Dit beleidsplan treedt in werking op 1 juli 2020. Het op 31 oktober 2012 vastgestelde Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012 – 2016 wordt op 1 juli 2020 ingetrokken.

Bijlage 1 Kengetallen partners schuldhulpverlening

Aantallen Stadsbank

Producten	2017	2018	Gerealiseerd t/m juli 2019	prognose hele jaar 2019
Aanmeldingen	40	41	21	45
Indicatiestellingen	36	40	21	43
Crisis	1	5	0	5
Multidisciplinair Overleg (MDO)	6	0	0	0
Opstart Budgetbeheer Rekening (BBR)	22	21	9	19
Actieve Budgetbeheer Rekening (BBR) per 31-12	102	94	87	87
Beëindiging Budgetbeheer Rekening (BBR)	22	26	12	21
Beschermingsbewind	23	22	25	25
Bemiddeling schuldregeling	19	15	13	20
Beheer standaard betalingsregeling	0	0	0	0
Beheer standaard schuldbemiddeling	14	10	9	9
Voorlopige voorziening art 284 lid 4 Faillissementswet	0	0	0	0
Verklaring en verzoekschrift art 285 Faillissementswet	10	7	1	7
Verklaring en verzoekschrift art 285 Faillissementswet a	0	0	1	1
Dwangakkoord	0	0	0	0
Moratorium art 287 b Faillissementswet	0	1	0	1
Nazorg	11	7	8	13

Aantallen Formulierenbrigade

De formulierenbrigade kende in december 2019 8 vrijwilligers en een coördinator. De formulierenbrigade had in de periode mei t/m december 2018 (xiv) contacten met inwoners uit Haaksbergen, zowel op afspraak als via het spreekuur, telefoon of e-mail.

Zij hielpen in de periode mei t/m december 2018 182 inwoners met schulden. Daar waar inwoners zijn aangewezen op een traject bij de Stadsbank kan een vrijwilliger van de formulierenbrigade binnen twee werkdagen een compleet dossier aanleveren bij de Stadsbank. In 2018 zijn vanuit de formulierenbrigade 44 personen doorgeleid naar de Stadsbank.

Aantallen Budgetmaatjes (xv)

Eind 2018 waren er 11 budgetmaatjes actief in Haaksbergen. Er zijn 22 nieuwe aanmeldingen opgepakt. Vier aanmeldingen zijn niet opgestart vanwege gebrek aan motivatie (niet willen) of een verkeerde verwijzing. Eind 2018 hadden budgetmaatjes in totaal 30 cliënten in hun bestand.

Van de afgesloten trajecten in 2018 zijn er vijftien met goed gevolg afgesloten, twee cliënten zijn verhuisd en vijf cliënten zijn doorverwezen naar een andere instantie.

Aantallen Vroegsignalering

In 2019 zijn er sinds de start van vroegsignalering in juli tot eind december 51 huishoudens bezocht in het kader van dit project. Soms betrof het huishouders met meer dan één schuldenaar.

Van de inwoners die met succes bezocht zijn middels een huisbezoek of die zelf contact hebben opgenomen naar aanleiding van de flyer geldt dat in de meeste gevallen cliënten na bezoek zelf aangegeven hebben de achterstanden te gaan betalen. In een deel van de gevallen is schuldhulpverlening van de gemeente ingezet of van de Stadsbank. Een enkeling weigerde hulp.

Het project voorziet in een "Heropaf-fase". Dit betekent dat met mensen opnieuw contact wordt opgenomen zes maanden na het eerste contact om te bezien hoe het met inwoners gaat en of zij hun afspraken zijn nagekomen. Ten tijde van het schrijven van dit plan was deze informatie nog niet beschikbaar.

Aantallen crisismeldingen

Er zijn in 2019 9 huishoudens bezocht vanwege een bericht van een water- of energiebedrijf met een aankondiging afsluiting. Drie inwoners hebben geen hulp aanvaard. Drie inwoners hebben hulp aanvaard en zijn doorgeleid naar de Stadsbank. En drie inwoners hebben na meerdere pogingen tot een huisbezoek een flyer ontvangen met de oproep contact op te nemen met de Noaberpoort. Van deze personen heeft nog niemand contact opgenomen.

Financiën schuldhulpverlening

Voor 2020 is een bedrag voor schuldhulpverlening begroot van à €157.500,00. Dit bedrag is exclusief de volgende uitgaven: personele inzet financieel dienstverleners, inzet formulierenbrigade en uitgaven

bijzondere bijstand voor beschermingsbewind. De verdeling van het totale budget schuldhulpverlening in 2019 was: Stadsbank 94%, Noodfonds (subsidie budgetmaatjes) 4%, dienstverlening ROZ 2%.

Bijlage 2 Begrippenlijst

BBR – Budget Beheer Rekening: Een bankrekening waarmee budgetbeheer kan worden uitgevoerd. Zie voor meer informatie budgetbeheer. De Stadsbank beoordeelt ieder jaar of een BBR nog noodzakelijk is. Zo ja, dan blijft de gemeente de BBR betalen. Zo nee, maar de inwoner wil wel de BBR houden, dan betaalt de inwoner de kosten voor BBR zelf.

Bewind(voering): De financiële belangen van de persoon die onder bewind staat worden behartigd door een ander, de bewindvoerder. De bewindvoerder beslist, zo mogelijk in overleg met de betrokkene, over zijn goederen en vermogen. De kantonrechter benoemt de bewindvoerder. In het kader van schuldhulpverlening is er een verschil tussen beschermingsbewind en Wsnp-bewind. De beschermingsbewindvoerder is er voor de persoon die onder bewind staat. Hij behartigt de financiële belangen. Hier hoort ook bij dat de bewindvoerder er zorg voor moet dragen dat de schulden worden betaald. Een schuldsaneringsbewindvoerder (Wsnp-bewind) heeft een andere rol. Zij behartigen vooral de belangen van de schuldeisers.

Budgetbeheer: Budgetbeheer omvat alle activiteiten in het kader van het beheren van de inkomsten van de klant en het verrichten van betalingen, overeenkomstig het vastgestelde budgetplan. Het doel van budgetbeheer is het garanderen dat betalingen tijdig gedaan worden en dat er geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. De klant blijft de hoofdverantwoordelijkheid dragen. Doenvermogen: Het geheel van non-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen en een plan maken, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag.

Dwangakkoord: Lukt het niet een akkoord en een minnelijke schuldregeling te bereiken met alle schuldeisers, dan kan de Stadsbank overgaan tot het aanvragen van een dwangakkoord via de rechtbank. De rechtbank bepaalt dan wat redelijk is en alle schuldeisers zijn gedwongen akkoord te gaan met het door de rechter vastgestelde dwangakkoord.

Financieel zelfredzaam: Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op korte als op lange termijn.

Integrale dienstverlening: Een integrale aanpak van problematische schulden kenmerkt zich door het tegelijkertijd werken aan financieel-technische en andersoortige problemen.

Maatwerk: De mogelijkheid binnen de algemene kaders aanpassingen te doen voor zover vereist voor de individuele situatie en/of lokale omstandigheden.

Mobility Mentoring: Een methode waarbij theoretische inzichten uit de hersenwetenschap ingezet worden om klanten te coachen naar duurzame financiële zelfredzaamheid. Door met speciaal ontwikkelde stress-sensitieve instrumenten klanten te ondersteunen om doelgericht te handelen met daarbij stress-sensitieve begeleiding (mentoring) en dienstverlening die zo is opgezet dat deze geen extra stress oplevert.

Moratorium: Een moratorium is een juridisch rechtsmiddel, waarmee het de schuldeiser(s), voor een bepaalde tijd onmogelijk wordt gemaakt incassomaatregelen (op het gebied van energiekosten, huur en zorgverzekeringspremie) op te leggen aan cliënten. Tijdens het moratorium kan de kredietbank dan proberen om een minnelijk traject tot stand te brengen.

Nazorg: Het is belangrijk om nog een tijdje de vinger aan de pols te houden. De schuldhulpverlener kijkt of de cliënt op eigen benen kan staan en of het risico bestaat dat er nieuwe schulden ontstaan.

NVVK: Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. Dit is een organisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

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

ROZ: Regionale Organisatie Zelfstandigenregelingen Twente.

Saneringskrediet: Doel van een saneringskrediet is om de totale schuldenlast ineens tegen finale kwijting af te kopen, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast. Dit gebeurt door het afsluiten van een kredietovereenkomst.

Schuldbemiddeling: Een schuldbemiddeling is een overeenkomst waarin tussen de schuldenaar en de schuldeiser(s) wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald in termijnen naar draagkracht tegen finale kwijting en/of ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid.

Schuldhelpverlening: Schuldhelpverlening omvat alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden. Schuldhelpverlening bestaat uit verschillende fasen: schuldpreventie, vroegsignalering, curatie in de vorm van schuldregelingen (al dan niet met kwijtschelding) en nazorg. (Een andere veel gebruikte term is 'schulddienstverlening').

Schuldregeling: Het doel van de schuldregeling is het bewerkstelligen van een minnelijke regeling - waarin de schuldregelaar probeert overeenstemming met de schuldeisers te krijgen over een schuldregelingsvoorstel - van de totale schuldenlast.

Verzoekschrift voor het uitspreken van de toepassing van een schuldsaneringsregeling:

De schuldenaar kan de gemeente vragen een Wsnp traject voor hem aan te vragen. De verklaring en het verzoekschrift dienen door de gemeente te worden afgegeven bij de rechtbank. Men kan niet direct zelf een verzoekschrift sturen naar de rechtbank. De schuldhelpverlener uit het minnelijke traject kan hierbij adviseren. Hij heeft een voorbeeld van het verzoekschrift en weet welke stukken mee gestuurd moeten worden

Vroegsignalering: Het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening.

Vrij Te Laten Bedrag: De schuldhelpverlener berekent het VLTB aan de hand van de persoonlijke situatie van de schuldenaar. Alle inkomsten boven het VTLB worden over een periode van drie jaar ingezet voor de aflossing van de schulden.

Wgs: Wet gemeentelijke schuldhelpverlening.

Wsnp-traject: het treffen van een schuldregeling na tussenkomst van de rechter volgens de Wet schuldsanering natuurlijke personen. Het Wsnp-traject wordt ingezet als een oplossing niet via de gemeentelijke schuldhelpverlening bereikt kan worden. Het Wsnp-traject is niet onderzocht in deze studie.

Overzicht eindnoten

- i. Het betreft mensen die in armoede leven maar die wel gewoon een baan hebben. Er zijn volgens het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) 2 belangrijke oorzaken: ze maken weinig uren, óf hanteren een laag tarief als zelfstandige. Zelfstandigen kunnen terecht bij ROZ, zie p. 18.
- ii. Het wetsvoorstel is op 14-10-2019 ingediend bij Tweede Kamer.
- iii. Nota bene: Artikel 4, tweede lid, van de Wgs bepaalt: Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. Bij de zorgverzekering geldt echter dat geen sprake is van opzegging/ontbinding, als een inwoner niet betaalt. Na 6 maanden niet betalen meldt de zorgverzekeraar de verzekerde aan bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Aan het CAK moet een hogere premie worden voldaan. Deze hogere premie heet 'bestuursrechtelijke premie'.
- iv. Warme doorgeleiding betekent in dit geval dat we het dossier dat met de inwoner is opgesteld overdragen aan de Stadsbank.
- v. Hiermee heeft de gemeente artikel 2, vierde lid, onderdeel c, van de Wgs uitgewerkt.
- vi. Naast de gemeentelijke schulddienstverlening worden budgetmaatjes ook rechtstreeks ingeschakeld door de Diaconie Haaksbergen.
- vii. Hiermee heeft de gemeente artikel 2, vijfde lid, van de Wgs uitgewerkt.
- viii. Hiermee heeft de gemeente artikel 2, vierde lid, onderdeel d, van de Wgs uitgewerkt.
- ix. 'LVB, schulden en werk. Verkenning van de ondersteuningsbehoefte van mensen met een licht verstandelijke beperking bij de aanpak van financiële problemen ter bevordering van hun arbeidsmarktparticipatie', Hogeschool van Amsterdam 2018.
- x. Percentage klanten dat door middel van BBR na afloop van een termijn van 3 jaar zelfstandig hun financiën kunnen beheren.
- xi. Het Taalhuis is een samenwerking van organisaties uit Haaksbergen met het doel om mensen te ondersteunen bij het leren spreken, lezen en begrijpen van de Nederlandse taal.
- xii. Dit is een vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.
- xiii. De prestatie-indicatoren zijn in samenspraak met de beleidsmedewerkers van de aangesloten gemeenten ontwikkeld. Afgesproken is dat de Stadsbank deze indicatoren vanaf het basisjaar 2017 jaarlijks meet op basis van de huidige dienstverlening. De jaarlijkse resultaten worden in de P&C-cyclus opgenomen (begroting/jaarrekening), waarbij een toelichting wordt gegeven bij significante afwijkingen ten opzichte van eerdere jaren. In onderstaande opsomming zijn de streefcijfers voor 2020 opgenomen op basis van de realisatie in voorgaande jaren.
- xiv. Omdat het jaarverslag 2019 nog niet beschikbaar is in januari 2020 is gebruik gemaakt van de cijfers uit het jaarverslag 2018.
- xv. Omdat het jaarverslag 2019 nog niet beschikbaar is in januari 2020 is gebruik gemaakt van de cijfers uit het jaarverslag 2018.