

## Beleidsregels Schuldhulpverlening en Budgetbeheer Gemeente Heerenveen 2021

Het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente Heerenveen:

### Gelet op

De Algemene wet bestuursrecht en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2021 en het Uitvoeringsprogramma Schulden, Laaggeletterdheid en Armoede 2021 – 2022

### Overwegende dat

- het wenselijk is regels vast te stellen voor de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening

**Besluit** vast te stellen:

### Beleidsregels Schuldhulpverlening en Budgetbeheer 2021

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- College*  
College van burgemeester en wethouders van de gemeente Heerenveen
- Inwoner*  
Ingezetene die op grond van de Wet basisregistratie personen bij de gemeente Heerenveen is ingeschreven
- Cliënt*  
Persoon aan wie op grond van deze wet schuldhulpverlening wordt gegeven
- Integrale schuldhulpverlening*  
Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost.  
Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan (preventie en vroegsignalering) en terugkeren (coaching en nazorg). Om integrale schuldhulpverlening te kunnen bieden is het in de gewijzigde Wgs mogelijk intern informatie op te vragen over de hulpverlening die de inwoner reeds ontvangt. Daarnaast is er een grondslag gecreëerd om de gegevens te hergebruiken voor zover noodzakelijk voor de schuldhulpverlening
- Schuldregelingstraject*  
Een minnelijk traject in de vorm van schuldbemiddeling, schuldsanering of betalingsregeling, gericht op het oplossen van schulden
- Schuldregelingsovereenkomst*  
Een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de schuldenaar en het NVVK-lid (de gemeente) ten behoeve van de schuldregeling zijn opgenomen
- Zelfstandige*  
In het kader van schuldhulpverlening, wordt een zelfstandige gedefinieerd als een persoon of directeur-grotaandeelhouder die voor de voorziening in zijn levensonderhoud geheel of voor een gedeelte is aangewezen op de inkomsten uit arbeid in de eigen onderneming dan wel in de functie van directeur-grotaandeelhouder en in privé aansprakelijk is voor zakelijke schulden
- Gedragscode Schuldhulpverlening NVVK*  
De gedragscode Schuldhulpverlening, zoals vastgesteld door de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)
- Aanvraag*  
Er is in ieder geval sprake van een aanvraag wanneer de inwoner - na een melding - in het eerste gesprek na de melding aangeeft dat hij schuldhulpverlening wil. Hierbij geldt het Verwijsformulier als formeel document voor een aanvraag voor gemeentelijke schuldhulpverlening
- Plan van aanpak*  
Het Plan van Aanpak is een plan dat wordt voorgelegd aan de inwoner voordat hij/zij cliënt wordt. Het omvat globaal de financiële gegevens, een analyse van de situatie, de producten/diensten die de inwoner ontvangt en een stappenplan dat toewerkt naar een wenselijk eindresultaat met de daaraan verbonden tussenstappen en evaluatiemomenten. Het Plan van aanpak wordt bijgevoegd bij de beschikking voor toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening
- Fraude*

Onder fraude binnen de schuldhulpverlening wordt verstaan een opzettelijk handelen of nalaten waarbij misleiding wordt gebruikt om een wederrechtelijk voordeel te behalen ten koste van een bestuursorgaan

Alle overige begrippen die in deze beleidsregels worden gebruikt en niet nader worden omschreven hebben dezelfde betekenis als in de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

### **Artikel 2 Doelgroep schuldhulpverlening**

1. Alle inwoners van de gemeente Heerenveen van 18 jaar en ouder kunnen zich tot het college wenden voor schuldhulpverlening.
2. Als de inwoner een zelfstandige is, kan hij een verzoek indienen voor schuldhulpverlening, mits er geen hulp mogelijk is vanuit het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz 2004), dan wel wanneer er flankerende hulp naast het Bbz wordt gevraagd.
3. Uitgesloten van schuldhulpverlening is de vreemdeling die onrechtmatig in Nederland verblijft in de zin van artikel 8, onder a tot en met e en l, van de Vreemdelingenwet 2000.

### **Artikel 3 Vroegsignalering**

Een belangrijke wijziging in de Wgs betreft het onderdeel vroegsignalering. Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van inwoners met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. Hierbij gaat het in ieder geval om signalen van betalingsachterstanden op het gebied van huur, zorgverzekering, gas, water en elektra. Na ontvangst van een signaal volgt een aanbod vanuit het college voor een eerste gesprek. Wanneer de inwoner in dit eerste gesprek aangeeft schuldhulpverlening te willen ontvangen volgt een verwijzing naar de gemeentelijke schuldhulpverlening en is er sprake van een aanvraag op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

### **Artikel 4 Aanbod schuldhulpverlening**

1. Het college verleent schuldhulpverlening aan inwoner indien het college dat noodzakelijk acht, waarbij laagdrempeligheid een uitgangspunt is.
2. Bij de uitvoering van de schuldhulpverlening werkt het college conform de uitgangspunten van de NVVK-belofte.
3. Het college heeft de mogelijkheid om op het gebied van schuldhulpverlening in ieder geval de volgende dienstverlening aan te bieden, die in de toelichting nader worden beschreven:
  - a. Informatie en advies;
  - b. Toeleiding en uitvoering minnelijk (schuldtregelings)traject;
  - c. Toeleiding wettelijk (Wsnp)traject;
  - d. Adviesrecht (is in onderzoek);
  - e. Vormen van Budgetbeheer en (optioneel) Budgetcoaching;
  - f. Saneringskrediet/herfinanciering;
  - g. Flankerende instrumenten (o.a. Budgetmaatjes).
4. De vorm waarin het college schuldhulpverlening aanbiedt, is van meerdere factoren afhankelijk en kan per situatie verschillen (maatwerk). Maatwerk is gebaseerd op een analyse van de hulpvraag, de schulden, de onderliggende problematiek, gezinssamenstelling. De factoren die een rol kunnen spelen zijn:
  - Aard, zwaarte en/of omvang van de schulden;
  - Sprake van een dreigende situatie;
  - De psychosociale situatie van de cliënt;
  - Financiële vaardigheid van de cliënt;
  - Eventueel eerder gebruik van schuldhulpverlening door cliënt;
  - Minderjarige kinderen;
  - Ervaringen met schuldeisers en ketenpartners.

### **Artikel 5 Verplichtingen**

1. Voor de inwoner geldt tijdens de aanvraagprocedure nog niet de inlichtingenplicht; wel gelden onverminderd de bepalingen uit de Awb voor de inwoner.
2. Voor de cliënt geldt na toelating tot schuldhulpverlening wel de inlichtingenplicht.
3. De inwoner of cliënt hoeft geen gegevens te verstrekken die de gemeente zelf kan verkrijgen.
4. De medewerkingsplicht geldt alleen voor de cliënt die is toegelaten tot schuldhulpverlening en bestaat in ieder geval uit:
  - a. Zorgen dat er tijdens het traject voor schuldhulpverlening geen nieuwe schulden ontstaan;
  - b. Het verstrekken van volledige en juiste informatie;

- c. Zoveel mogelijk afloscapaciteit creëren door het verruimen van het inkomen, het inzetten van beschikbaar vermogen en het minimaliseren van de uitgaven;
  - d. Zich houden aan de verplichtingen en afspraken van de schuldregelingsovereenkomst, de overeenkomst tot budgetbeheer en het plan van aanpak;
  - e. Het aanspreken van alle voorliggende voorzieningen.
5. Naast deze algemene verplichtingen tot medewerking, kan het college in de beschikking in individuele gevallen aanvullende bijzondere verplichtingen opnemen.

#### **Artikel 6 Weigeren en beëindigen schuldhulpverlening**

1. Indien inwoner of cliënt niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 5, kan het college besluiten om schuldhulpverlening te weigeren dan wel te beëindigen.
2. Alvorens ingevolge lid 1 te besluiten tot weigering dan wel beëindiging, krijgt de inwoner of cliënt bij het niet nakomen van de verplichtingen, zoals genoemd in artikel 5 van deze beleidsregels, de mogelijkheid geboden om alsnog, binnen de gestelde termijn, de verplichtingen na te komen.
3. De schuldhulpverlening wordt in ieder geval geweigerd of beëindigd indien naar het oordeel van het college:
  - a. inwoner of cliënt niet (langer) behoort tot de doelgroep, zoals bepaald onder artikel 2;
  - b. inwoner of cliënt in staat is om zijn schulden zelf te regelen dan wel in staat is de schulden zelfstandig te beheren;
  - c. de geboden hulpverlening, gelet op de omstandigheden in de levenssfeer van inwoner of cliënt, niet (langer) passend is;
  - d. uit omstandigheden of houding en gedrag blijkt dat inwoner of cliënt één of meerdere verplichtingen zoals genoemd in artikel 5 van deze beleidsregel niet of in onvoldoende mate is nagekomen of zal kunnen nakomen;
  - e. inwoner of cliënt zich ernstig misdraagt ten opzichte van de medewerkers, belast met werkzaamheden die voortkomen uit de schuldhulpverlening;
  - f. inwoner of cliënt op grond van, zo later is gebleken, onjuiste gegevens schuldhulpverlening is toegekend, en waarbij het college tot een ander besluit zou zijn gekomen als deze gegevens ten tijde van de besluitvorming bekend waren geweest;
  - g. het schuldhulpverleningstraject succesvol is afgerond.
4. De schuldhulpverlening wordt tevens beëindigd wanneer cliënt hier schriftelijk om verzoekt.
5. De schuldhulpverlening eindigt van rechtswege wanneer cliënt is komen te overlijden.
6. De schuldhulpverlening kan worden geweigerd of beëindigd wanneer inwoner of cliënt fraude heeft gepleegd zoals omschreven in artikel 1.

#### **Artikel 7 Beëindigen en weigeren schuldregelingstraject**

1. Het *schuldregelingstraject* is een aanbod binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening.
2. Het college weigert of beëindigt een *schuldregelingstraject* als die niet redelijkerwijs kan slagen vanwege de aanwezigheid van schulden die wettelijk niet, of nog niet geheel of gedeeltelijk, kwijtschelden kunnen worden en waarvan aflossing niet kan worden uitgesteld tot na afloop van een te treffen *schuldregeling*.
3. Het college weigert of beëindigt een *schuldregelingstraject* wanneer er minder dan 3 jaar voorafgaand aan de aanvraag schuldhulpverlening een *schuldregeling* succesvol is afgerond.
4. Het college weigert of beëindigt een *schuldregelingstraject* voor de inwoner of cliënt die veroordeeld is voor fraude zoals omschreven in artikel 1.
5. Van een weigering of beëindiging als bedoeld in lid 4 van dit artikel kan worden afgezien wanneer de fraudevordering niet te verwijten valt, of wanneer de fraudegedraging meer dan 2 jaar geleden plaatsvond, of wanneer een *schuldregelingstraject* in het belang is van de gezamenlijke schuldeisers.

#### **Artikel 8 Recidive – hernieuwde aanvraag**

1. Het college kan – met uitzondering van het geven van informatie en advies – de toegang tot schuldhulpverlening weigeren indien:
  - a. minder dan 12 maanden voorafgaand aan de hernieuwde aanvraag schuldhulpverlening is beëindigd op grond van artikel 6, lid 1 of lid 3, sub d en e van deze beleidsregels, danwel eenzelfde aanvraag onder dezelfde omstandigheden is afgewezen of buiten behandeling is gesteld;
  - b. minder dan 2 jaar voorafgaand aan de hernieuwde aanvraag schuldhulpverlening een schuldsanering in het kader van de Wsnp succesvol is afgerond; of
  - c. inwoner zich meldt voor schuldhulpverlening binnen 2 jaar na afwijzing van een verzoekschrift Wsnp, tenzij de afwijzreden van de Wsnp ten tijde van de aanvraag schuldhulpverlening niet langer van toepassing is.

2. In afwijking van het eerste lid, onderdeel a, van dit artikel kan het college wel een aanbod voor schuldhulpverlening doen indien:
  - a. iedere vorm van verwijtbaarheid ontbrak bij de eerdere weigering of beëindiging;
  - b. als de oorzaak van een eerdere weigering of beëindiging inmiddels is weggenomen;
  - c. als inwoner in een acute noodsituatie verkeert.
3. In geval van een afwijzing van een hernieuwde aanvraag schuldhulpverlening op grond van lid 1 van dit artikel zal de gemeente dit besluit gemotiveerd laten weten aan de inwoner.

#### **Artikel 9 Doorlooptijden**

1. Het college heeft uiterlijk binnen vijftien werkdagen na datum aanvraag een intakegesprek met inwoner over de (financiële) hulpvraag.
2. Het college neemt bij een melding van een crisissituatie binnen 24 uur contact op met de inwoner of, bij melding door een ketenpartner, met de persoon die zich in de crisissituatie bevindt. Deze doorlooptijd geldt op werkdagen.
3. Uitzondering op lid 1 van dit artikel betreft een verzoek van een inwoner die onder bewind staat. In dergelijke gevallen vindt een intakegesprek plaats wanneer het dossier compleet is om het schuldregelingstraject te kunnen starten.
4. Vanaf het moment dat er een verzoek tot gemeentelijke schuldhulpverlening is ingediend bij de gemeente geldt de verordening Beslistermijn Wgs en is tevens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing.

#### **Artikel 10 Hardheidsclausule**

Ingeval onverkorte toepassing van deze beleidsregels zou leiden tot een klaarblijkelijke hardheid op grond van de specifieke individuele situatie, kunnen burgemeester en wethouders afwijken van deze beleidsregels.

#### **Artikel 11 Inwerkingtreding en citeertitel**

De Beleidsregels Schuldhulpverlening 2020, vastgesteld bij collegebesluit van 17 maart 2020 worden ingetrokken.

Deze beleidsregels treden in werking op de eerste dag na bekendmaking ervan en worden aangehaald als: "Beleidsregels schuldhulpverlening en budgetbeheer gemeente Heerenveen 2021".

*Aldus besloten in de vergadering van het college van 23 november 2021.*

*De gemeentesecretaris  
De heer J. van Leeuwestijn*

*De burgemeester  
De heer T.J. van der Zwan*

## TOELICHTING BELEIDSREGELS SCHULDHULPVERLENING EN BUDGETBEHEER GEMEENTE HEERENVEEN 2021

### Algemene toelichting

Deze beleidsregels komen in de plaats van de Beleidsregels schuldhulpverlening 2020 en zijn een uitvloeisel van de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening die per 1 januari 2021 in werking is getreden. Belangrijke wijzigingen in de nieuwe wet zijn de verplichting tot vroegsignalering door het college en de uitbreiding qua mogelijkheden rondom gegevensdeling voor het college. Vroegsignalering is opgenomen als artikel en wordt daar nader toegelicht. Gegevensdeling is niet onder een begripsbepaling of artikel te scharen en wordt derhalve hieronder uitgewerkt in de algemene toelichting.

### Gegevensdeling

Binnen de schuldhulpverlening zijn er drie fases waarbij er sprake kan zijn van gegevensdeling. Het betreft de fase van preventie, vroegsignalering en schuldhulpverlening. Voor iedere fase geldt een ander regime van gegevensdeling. In de bijlage Gegevensdeling is uitgewerkt welke gegevens in welke fase gedeeld mogen worden.

Deze beleidsregels betreffen een weergave over de wijze waarop het college de toegekende bevoegdheden vanuit de Wgs hanteert. Hierbij gelden vooral de termen preventief, vroeg erbij, laagdrempelig, zorgvuldig en snel.

### Artikelsgewijze toelichting

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

De begrippen *cliënt* en *inwoner* zijn gebaseerd op artikel 1 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Het begrip verzoeker is verdwenen uit de wet. De verzoeker betrof de persoon die zich tot het college had gewend voor schuldhulpverlening. In de nieuwe Wgs is er nu het begrip cliënt, die wordt gedefinieerd als de persoon aan wie op grond van deze wet schuldhulpverlening wordt gegeven. Het gevolg hiervan is dat er in de aanvraagfase nog sprake is van een inwoner en geen cliënt en dat de inlichtingenplicht op grond van de Wgs nog niet geldt. In de toelichting op artikel 5 wordt dit verduidelijkt.

Schuldhulpverlening aan een *zelfstandige* is mogelijk, waarbij het college het Bijstandsbesluit zelfstandigen (Bbz) als voorliggende voorziening aanmerkt. De regeling Bbz wordt voor de gemeente Heerenveen uitgevoerd door Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF). Wanneer een zelfstandige zich meldt voor schuldhulpverlening bij het college, zal deze worden doorverwezen naar BZF ter advisering over de (on)mogelijkheden van het Bbz. Wanneer Bbz niet aan de orde is en de schulden gesaneerd moeten worden, dan kan het college de zelfstandige doorverwijzen naar een gecertificeerde organisatie die de sanering gaat uitvoeren. Het college draagt dan – na beoordeling (en de uitvoering) van het plan van aanpak – zorg voor de kosten van dit traject wanneer blijkt dat de zelfstandige deze niet zelf kan dragen.

De *Gedragscode Schuldhulpverlening NVVK* is een gedragscode van de Nederlandse Vereniging van Volkskrediet (NVVK) en bestaat sinds 1979. Eventuele aanpassingen binnen de gedragscode vinden plaats door vaststelling tijdens de jaarlijkse Algemene ledenvergadering. Als gemeente Heerenveen zijn wij sinds 1 augustus 2018 - als 2e gemeente in Friesland en na een zorgvuldige audit - toegetreden tot de NVVK. De Gedragscode Schuldregeling wordt breed geaccepteerd als de basis voor schuldregelingen in Nederland.

De gedragscode gaat in op de methodiek die door de NVVK-leden wordt ingezet bij de uitvoering van hun werkzaamheden en beoogt de herkenbaarheid, transparantie en toetsbaarheid van de hulp- en dienstverlening door ons als NVVK-lid te bevorderen. Hierbij versterken de onderliggende modules de onderlinge samenhang. Aangezien wij – net als vele andere NVVK-leden - niet alle diensten of producten leveren op het gebied van schuldhulpverlening - zijn alleen modules van dienstverlening die wij bieden op ons van toepassing.

Een *aanvraag* voor schuldhulpverlening is aan de orde zodra een inwoner zich heeft gemeld en hij in een gesprek heeft aangegeven schuldhulpverlening te willen hebben. De aanvraag wordt geformaliseerd door een door inwoner ondertekend Verwijsformulier. De aanvraagdatum betreft de datum van het gesprek waarin is bepaald dat er een verwijzing naar schuldhulpverlening noodzakelijk is. Deze datum staat genoteerd op het Verwijsformulier. Een verwijzing naar schuldhulpverlening vindt plaats door gemeentelijke medewerkers die uitvoeringstaken binnen het sociaal domein uitvoeren en voor zelfstandigen en ondernemers door Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF) die (als eerste) het gesprek aan gaan:

- # in het kader van vroegsignalering;
- # in het kader van het zogenaamde Contactgesprek tijdens de bijstandsuitkering; of
- # over de hulpvraag van de inwoner<sup>1</sup>.

1) Dit kan ook een inwoner zijn van de gemeente Heerenveen die zich als zelfstandige of ondernemer meldt

Onder *fraude* wordt verstaan een opzettelijk handelen of nalaten waarbij misleiding wordt gebruikt om een wederrechtelijk voordeel te behalen ten koste van een bestuursorgaan. De inwoner die fraude heeft gepleegd moet in verband met die fraude onherroepelijk strafrechtelijk veroordeeld zijn of aan hem moet een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt hem leed toe te voegen, opgelegd zijn.

Het gaat hier om een bevoegdheid van het college om schuldhulpverlening te weigeren en dus niet om een verplichting om schuldhulpverlening te weigeren in geval van fraude met als gevolg een financiële benadeling van een bestuursorgaan. De bevoegdheid tot weigeren schuldhulpverlening kan middels de beleidsregels strikter worden ingevuld dan in de wet is vastgelegd.

Om de schuldhulpverlening te kunnen weigeren op grond van artikel 3 lid 3 Wgs moet zijn voldaan aan vier voorwaarden:

1. de schuldenaar moet fraude hebben gepleegd;
2. die fraude moet hebben geleid tot een financiële benadeling;
3. er moet sprake zijn van financiële benadeling van een bestuursorgaan; en
4. de schuldenaar moet in verband met de fraude:
  - a. onherroepelijk strafrechtelijk zijn veroordeeld; of
  - b. een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, zijn opgelegd.

Ook een afstemming van de bijstandsuitkering kan onder deze definitie van fraude vallen. Er is dan weliswaar geen sprake van een bestuurlijke boete, maar de CRvB heeft al meerdere malen geoordeeld dat de afstemming van bijstand wel moet worden aangemerkt als een punitieve sanctie zoals bedoeld in art. 15 IVBPR<sup>2</sup>. De afstemming voegt leed toe en voldoet daarmee aan de definitie.

Het is belangrijk om te beseffen dat als een schuldenaar een schuld op grond van de Fraudewet heeft, dit niet per definitie betekent dat hij op grond van artikel 3, lid 3 Wgs kan worden geweigerd.

Dit komt omdat in het algemeen al veel eerder is voldaan aan de eisen of voorwaarden van de Fraudewet. Om de schuldenaar te kunnen weigeren op grond van de Wgs moet aan zwaardere eisen en voorwaarden worden voldaan. Onderstaand schema geeft de verschillen goed weer:

Fraudewet	Wgs
De gedraging moet hebben plaatsgevonden na 1-1-2013.	Wanneer de fraude heeft plaatsgevonden, is niet relevant.
Er is sprake geweest van een schending van de inlichtingenplicht. Opzet is soms wel en soms niet vereist	Er moet sprake zijn van fraude. Opzet is altijd vereist!
Of de gedraging heeft geleid tot een benadeling van het bestuursorgaan is niet relevant. (Dit kan wel gevolgen hebben voor de hoogte van de boete of het kunnen geven van een waarschuwing)	Er moet sprake zijn van een financiële benadeling.
Ten aanzien van de gedraging is: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. een bestuurlijke boete opgelegd; of</li> <li>b. aangifte gedaan op grond van het Wetboek van Strafrecht.</li> </ol>	De schuldenaar moet in verband met de fraude: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. een <i>onherroepelijke</i> bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, opgelegd hebben gekregen; of</li> <li>b. <i>onherroepelijk</i> strafrechtelijk zijn veroordeeld.</li> </ol>

## Artikel 2 Doelgroep schuldhulpverlening

Betreft een specifiekere uitwerking van hetgeen in artikel 3 van de Wgs wordt benoemd. De schuldhulpverlening staat in beginsel voor iedere inwoner van 18 jaar of ouder van de gemeente Heerenveen open, waarbij ook specifiek zelfstandig ondernemers worden genoemd.

Uitgesloten van schuldhulpverlening zijn vreemdelingen die geen verblijfsvergunning op grond van artikel 8, onderdeel a t/m d van de Vreemdelingenwet 2000 hebben. Ook de vreemdeling die niet valt onder de noemer gemeenschapsonderdaan op grond van een regeling krachtens het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie dan wel de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte wordt uitgesloten.

Tot slot wordt ook de vreemdeling – waarbij geen verblijfsrecht ontleent kan worden aan het Associatiebesluit 1/80 van de Associatieraad EEG/Turkije zoals vastgesteld in artikel 8, onderdeel l van de Vreemdelingenwet – uitgesloten van schuldhulpverlening.

2) Internationaal verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten

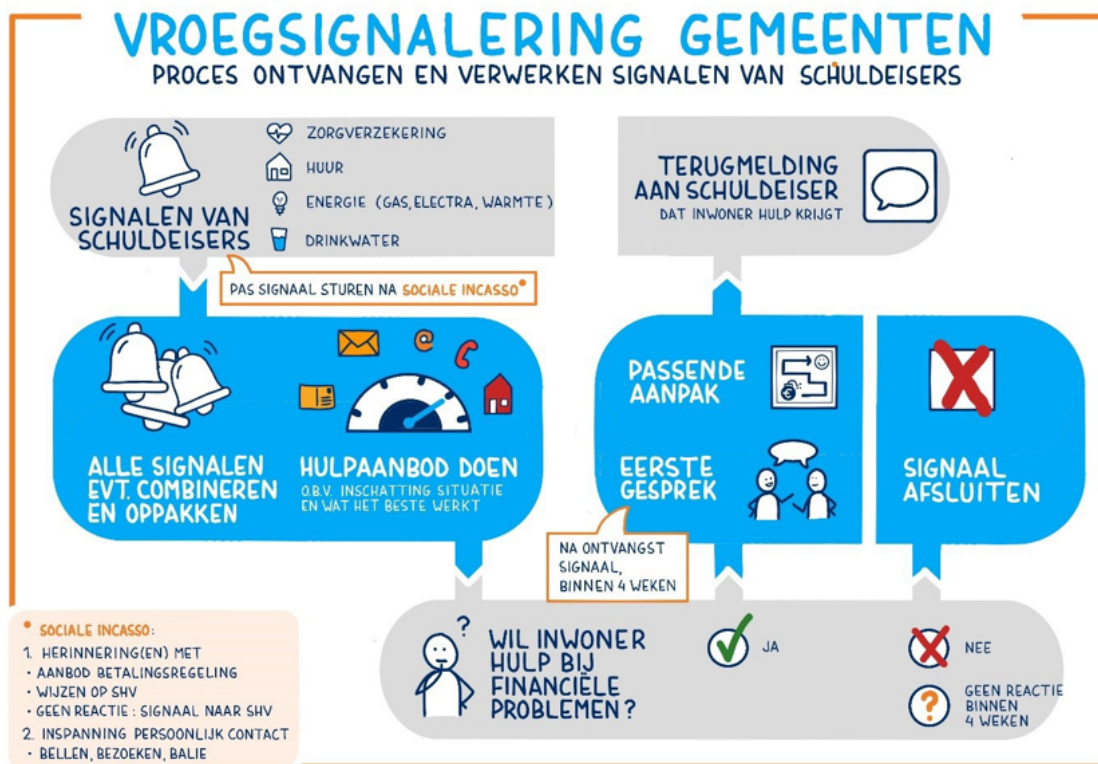
### Artikel 3 Vroegsignalering

Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is 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.

Onze gedefinieerde (hoofd)doelstelling van vroegsignalering is:

We lokaliseren beginnende schulden en bieden in een vroeg stadium integrale ondersteuning aan de inwoner bij dreigende financiële problemen, waardoor het aantal problematische schuldenaren in de gemeente vermindert en hierdoor ook de maatschappelijke kosten verminderen.

Vanaf 1 maart 2021 is het college gestart met vroegsignalering. Vanaf deze datum wordt er gereageerd op signalen van verhuurders, aanbieders van gas, elektra en water en op signalen van zorgverzekeraars. Op basis van de binnenkomende signalen neemt de medewerker voor de vroegsignalering contact op met de inwoner over de mogelijkheden voor een hulpaanbod. De wijze van contact varieert van het sturen van een sms of e-mail, een telefonisch contact, het sturen van een brief of infokaart tot het afleggen van een huisbezoek. Deze wijze van contact is afhankelijk van het aantal en het soort signalen. Over deze contactmomenten en het proces rondom vroegsignalering zijn afspraken gemaakt met de belangrijkste lokale partijen. Dit betreft een dynamisch document welke regelmatig geëvalueerd zal worden, omdat vroegsignalering iets nieuws is voor het college en de impact nog lastig is in te schatten. Schematisch komt ons proces overeen met onderstaand voorbeeld vanuit de VNG:



Afhankelijk van de hulpvraag kan het hulpaanbod variëren van:

- # een gesprek en/of advies van de medewerker vroegsignalering;
- # een verwijzing naar een organisatie uit het maatschappelijk middenveld (bv. De Barones, Caleidoscoop of Humanitas Thuisadministratie) voor vrijblijvende kortdurende ondersteuning op financieel (administratief) gebied;
- # verwijzing naar de Meitinker voor domeinoverstijgende problematiek;
- # verwijzing naar Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF) bij een ondernemer of zelfstandige;
- # directe verwijzing naar de gemeentelijke schuldhulpverlening wanneer de schuldenproblematiek (te) groot blijkt te zijn.

In het geval van een verwijzing vanuit vroegsignalering naar de gemeentelijke schuldhulpverlening is er sprake van een aanvraag in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

#### **Artikel 4 Aanbod schuldhulpverlening**

In het eerste lid van dit artikel is aangegeven dat het college schuldhulpverlening verleent wanneer het dit noodzakelijk acht, waarbij een verzoek tot een (vrijblijvend) informatie- en adviesgesprek te allen tijde tot de mogelijkheden behoort en laagdrempeligheid de norm is.

Hiermee wordt enerzijds recht gedaan aan het beleidsmatige uitgangspunt van de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner. Daar waar de inwoner in staat moet worden geacht om de schuldenproblematiek zelf aan te pakken en te regelen kan schuldhulpverlening achterwege blijven. Anderzijds wordt recht gedaan aan het feit dat schuldhulpverlening selectief en gericht moet worden ingezet. Het gaat om maatwerk. De inzet van schuldhulpverlening kan per inwoner verschillen. Dit wordt in een beschikking – met daaraan gekoppeld een Plan van aanpak – gemotiveerd. Het aanbod van schuldhulpverlening wordt afgestemd op de persoonlijke en financiële situatie van inwoner.

De noodzakelijkheid is in ieder geval aan de orde wanneer er sprake is van (problematische) schulden of dreigende betalingsachterstanden of wanneer inwoner opgehouden is met betalen.

Aangezien schulden vaak niet een op zichzelf staand probleem zijn, wordt er binnen de gemeente in situaties die daar om vragen op een integrale wijze gewerkt. Denk hierbij o.a. aan een combinatie van financiële problemen, werkloosheid en opvoedproblematiek binnen een gezin. Integraal werken houdt in dat er meerdere specialistische medewerkers in samenhang en met de inwoner of cliënt samenwerken aan een oplossing voor de situatie. Wanneer in dergelijke situaties schuldhulpverlening (nog) niet of (nog) onvoldoende kan bijdragen aan de oplossing zal deze tijdelijk niet worden ingezet of beëindigd. Op het moment dat dit wel weer het geval is, zal opnieuw een aanbod kunnen worden gedaan. Insteek is dat de inwoner – zolang de oplossing nog niet afdoende is – in beeld blijft bij het college.

In het tweede lid geeft het college duiding aan het lidmaatschap van de NVVK sinds 1 augustus 2018 en daarmee het werken conform de uitgangspunten van deze vereniging. Nieuw hierin is de ontwikkeling van de zogenaamde NVVK-belofte. Hierin zijn onderstaande 6 uitgangspunten voor schuldhulpverlening beschreven:

1. Aanmelding zonder drempels
2. Hulp op basis van vertrouwen
3. Duidelijkheid waar je aan toe bent
4. Geen klanten buiten de boot
5. Druk schuldeisers verlagen
6. Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Het derde lid somt een aantal soorten dienstverlening op die het college kan aanbieden aan de inwoner of cliënt. Onderstaand een korte toelichting.

#### **Artikel 4, lid 3 sub a Informatie en advies**

Het doel van Informatie en advies is het geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder gebruik te maken van de andere beschikbare dienstverlening of producten in deze beleidsregels. Aangezien dit onderdeel van het aanbod niet gericht is op een rechtsgevolg is er geen sprake van een besluit en ontvangt de inwoner hiervoor geen besluit door middel van een beschikking.

Onder Informatie en advies wordt ook verstaan het doorverwijzen naar derden, waarbij gedacht kan worden aan de doorverwijzing van een zelfstandige met schuldenproblematiek naar Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF) voor advies en mogelijke dienstverlening of een doorverwijzing naar een beschermingsbewindvoerder.

#### **Artikel 4, lid 3 sub b (Toeleiding) en uitvoering minnelijk traject**

Het minnelijk traject is een vrijwillige schuldregeling en bestaat uit 3 fases.

##### **Fase 1: Stabilisatiefase**

Deze eerste fase komt voor het echte schuldregelingstraject. In deze fase wordt alles op orde gebracht om de kans van slagen in het minnelijke traject te vergroten. Afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid kan er eventueel budgetbeheer of zelfs (indien dit ten tijde van het informatie en adviesgesprek niet is gebeurd) nog beschermingsbewind aangevraagd worden. In deze eerste fase zoekt het college meestal nog geen contact met de schuldeisers.

##### **Fase 2: Schuldregelingsfase**

In deze fase wordt er door het college contact opgenomen met de schuldeisers en wordt er op basis van de aflossingscapaciteit een betalingsvoorstel gedaan. Gaan alle schuldeisers akkoord met het betalingsvoorstel en voldoet cliënt 3 jaar lang aan alle voorwaarden van de regeling? Dan wordt het restant van de schulden kwijtgescholden. Cliënt lost in principe nooit meer dan 3 tot 5 jaar af, maar het streven is om de schulden in die periode volledig af te lossen.



### Fase 3: Nazorgfase

De nazorgfase omvat het geheel van activiteiten, dat plaatsvindt na beëindiging van een traject in de schuldhulpverlening. Het is gericht op het behouden van de zelfredzaamheid op het gebied van financiën en hiermee voorkomen van terugval.

Dit betreft geen verplichtend, maar een vrijblijvend aanbod waarop inwoner – aansluitend op het afgeronde schuldhulpverleningstraject – een beroep kan doen. Wanneer de situatie van de inwoner hiertoe aanleiding geeft, zal het college actiever inzetten op nazorg.

### **Artikel 4, lid 3 sub c (Toeleiding) wettelijk traject**

De toeleiding naar een wettelijk traject via de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) start meestal met een poging tot een minnelijk traject. Wanneer niet alle schuldeisers willen meewerken aan een minnelijk traject, dan kan dit via de rechtbank worden afgedwongen.

De cliënt (als zijnde schuldenaar) kan het college vragen een WSNP traject voor hem of haar aan te vragen. De verklaring en het verzoekschrift dienen door het college te worden afgegeven bij de rechtbank. De rechter kan schuldeisers verplichten om mee te werken. Na een periode van 3 tot maximaal 5 jaar worden de overblijvende schulden kwijtgescholden.

### **Artikel 4, lid 3 sub d Adviesrecht**

Vanaf 2021 is er op het gebied van onder bewindstelling wegens schulden voor gemeenten de gelegenheid om gebruik te maken van het zogenaamde Adviesrecht. Kern van het Adviesrecht is dat het college bij de rechtbank kan aangeven dat zij graag advies wenst te geven bij een onder bewindstelling wegens schulden van een inwoner.

Inwoners met problematische schulden kunnen worden geholpen met schuldbewind. Een bewindvoerder beheert dan hun financiën en stabiliseert de situatie. Schuldbewind is een ingrijpende maatregel. Gemeenten kunnen inwoners met schulden mogelijk ook ondersteunen met lichtere vormen van hulp.

De nieuwe wet regelt dat gemeenten in ieder geval drie maanden nadat schuldbewind is ingesteld de rechter mogen adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind, of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. Gemeenten kunnen zo hun rol bij schuldhulpverlening beter vervullen. Dit draagt bij aan de samenwerking tussen rechtbanken, gemeenten en bewindvoerders. Het gebruik van dit instrument wordt in regionaal verband onderzocht en de uitkomst wordt verwacht in de 1e helft van 2022.

### **Artikel 4, lid 3 sub e Vormen Budgetbeheer en (optioneel) Budgetcoaching**

Het college biedt vormen van budgetbeheer aan voor cliënten die om verschillende redenen (tijdelijk) niet in staat zijn zelf te zorgen voor een stabiele financiële huishouding. Mogelijke redenen zijn onvoldoende kennis en kunde, life-events (scheiding, overlijden, werkloosheid etc.) of andere problematiek die de zelfredzaamheid (tijdelijk) in de weg staan. Budgetbeheer in het kader van de ontzorgplicht binnen de nieuwe wet inburgering valt hier niet onder.

Budgetbeheer kan worden aangeboden in combinatie met een schuldenregeling, maar kan ook preventief worden ingezet, om schulden te voorkomen.

Budgetbeheer en preventief budgetbeheer heeft als voornaamste doel de inkomsten en uitgaven van de inwoner of cliënt (deels) te beheren en in evenwicht te houden. Vanuit dit evenwicht is het doel de (financiële) zelfredzaamheid van de inwoner of cliënt te vergroten. Hiervoor is er de mogelijkheid tot de inzet van budgetcoaching, waarin de cliënt begeleid wordt om deze zelfredzaamheid te vergroten.

Ingeval de diverse vormen van budgetbeheer wordt een overeenkomst tot budgetbeheer opgesteld en een plan van aanpak waarin (leer)doelen en afspraken hierover worden vastgelegd.

Aan het budgetbeheer worden enkele voorwaarden gesteld, te weten:

- a. Inwoner of cliënt is in bezit van een betaalrekening, waarop het niet mogelijk is debet te staan;
- b. Budgetbeheer wordt - afhankelijk van de situatie van inwoner of cliënt - door het college aangeboden voor maximaal een jaar. In individuele gevallen kan deze periode met maximaal een jaar worden verlengd. Uitzondering hierop is de inwoner of cliënt die zich in een schuldregeling bevindt. Deze kan budgetbeheer aangeboden krijgen gedurende de periode van schuldregeling en de eventuele periode van nazorg;
- c. Inwoner of cliënt blijft verantwoordelijk voor zijn financiën;
- d. Er komt elke maand voldoende inkomen binnen op de beheerrekening ten gunste van de inwoner of cliënt;
- e. Inwoner of cliënt moet tijdens het traject werken aan een structurele oplossing voor het beheer van zijn financiën;
- f. Inwoner of cliënt moet zich houden aan de bepalingen van de overeenkomst tot budgetbeheer.

#### **Artikel 4, lid 3 sub f Saneringskrediet**

In juni 2020 is er in samenwerking met de Kredietbank Salland e.o. gestart met een pilot rondom de inzet van een Saneringskrediet. Deze wordt begin 2022 geëvalueerd en zal leiden tot een advies over een (mogelijk) vervolg.

Bij de inzet van een saneringskrediet is er feitelijk sprake van afkoop van de schulden van de schuldenaar (cliënt). Nadat schuldeisers akkoord zijn gegaan met het voorstel over het af te lossen deel van de schuld, wordt deze ingeval een saneringskrediet per direct beschikbaar gesteld aan schuldeisers middels een saneringskrediet. Schuldeisers hebben hierdoor direct hun deel van de schuld in het bezit en schuldenaar heeft nog maar één partij aan wie hij/zij zijn of haar schuld/krediet moet aflossen.

Gedurende de pilot gelden de volgende criteria:

- Er dient bij de cliënt sprake te zijn van een stabiel inkomen en weinig tot geen perspectief op inkomensverbetering 36 maanden na verstrekking krediet en;
- Er dient sprake te zijn van een afloscapaciteit tot het verstrekte (krediet)bedrag van maximaal € 5.000,- welke in 36 maanden kan worden afgelost;
- Ingeval jongeren (18 – 27 jaar) die een opleiding (willen) volgen geldt maatwerk en mag – bij het niet (volledig) kunnen voldoen aan de afloscapaciteit – een uitzondering worden gemaakt op dit criterium.

Krediet voor de volledige herfinanciering van schulden

Een andere optie voor kredietverstrekking betreft de volledige herfinanciering van een schuld. Van herfinanciering is sprake wanneer de schuld volledig (100%) kan worden afgelost door de cliënt. Dit houdt in dat de cliënt voldoende aflossingscapaciteit heeft om binnen maximaal 36 maanden de volledige schuld af te lossen. Nadat afspraken met schuldeiser(s) zijn gemaakt over de aflossing ineens van de schuld, wordt deze per direct beschikbaar gesteld via een krediet aan cliënt en betaalbaar gesteld aan de schuldeisers. Schuldeisers hebben hierdoor direct hun volledige bedrag van de schuld in het bezit en cliënt (als zijnde schuldenaar) heeft via het verstrekte krediet nog maar één partij aan wie hij moet aflossen.

Aangezien het college geen kredieten mag verstrekken, is het verstrekken van het saneringskrediet en kredieten voor de volledige herfinanciering van schulden belegd bij een organisatie<sup>3</sup> die hier op grond van de Wet financieel toezicht (Wft) toe bevoegd is. Voor het verstrekken van een saneringskrediet en een krediet voor de volledige herfinanciering van de schulden kunnen kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 4, lid 3 sub g Flankerende instrumenten**

Met flankerende instrumenten wordt bedoeld dat het college ook hulp- en dienstverlening biedt *ter ondersteuning* aan de schuldregelende activiteiten of preventief hieraan. Een voorbeeld op het gebied van ondersteunende hulp- en dienstverlening of preventie is de inzet van de (vrijwillige) Budgetmaatjes van Caleidoscoop. Zij kunnen cliënt o.a. ondersteunen bij het inzichtelijk krijgen en houden van hun financiën.

In het 4e lid wordt benoemd dat de inzet van schuldhulpverlening per cliënt kan verschillen. Dit wordt in een beschikking gemotiveerd. Het aanbod van schuldhulpverlening wordt afgestemd op de persoonlijke en financiële situatie van inwoner of cliënt (maatwerk).

#### **Artikel 5 Verplichtingen**

Met de invoering van de gewijzigde Wgs per 1 januari 2021 geldt op grond van de Wgs geen inlichtingenplicht tijdens de aanvraagfase. Reden hiervoor is dat er in deze fase nog sprake is van een inwoner en nog niet van een cliënt. Doordat het voor de beoordeling van de aanvraag noodzakelijk is om relevante gegevens te ontvangen van de inwoner, kunnen wij terugvallen op artikel 3.2<sup>4</sup> van de Algemene wet bestuursrecht.

Met zowel de verplichting tot het verstrekken van inlichtingen en het verlenen van medewerking wordt een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner of cliënt. Het college onderzoekt de aangeleverde gegevens op juistheid en volledigheid. Gegevens waarover het college reeds kan beschikken vallen niet onder de inlichtingenplicht.

3) Kredietbank Salland e.o.

4) Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.

De onder lid 4 vermelde opsomming is niet limitatief. Afhankelijk van het aanbod en de situatie van inwoner of cliënt kunnen aanvullende verplichtingen (lid 5) gelden. Enkele voorbeelden zijn: Binnen een bepaalde termijn aangifte inkomstenbelasting te doen of om de auto te verkopen.

#### **Artikel 6 Weigeren en beëindigen schuldhulpverlening**

In verband met de eigen verantwoordelijkheid en de beperkte middelen voor schuldhulpverlening is in dit artikel opgenomen dat het college in bepaalde gevallen geen aanbod schuldhulpverlening kan doen of de lopende schuldhulpverlening kan beëindigen.

Op het moment dat inwoner of cliënt niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals is vermeld in artikel 5, kan het college besluiten om schuldhulpverlening af te wijzen dan wel te beëindigen. Alvorens er een besluit tot weigering dan wel beëindiging wordt genomen biedt het college een hersteltermijn in het geval een inwoner of cliënt de verplichtingen zoals genoemd in artikel 5 niet nakomt. De duur van de hersteltermijn moet redelijk zijn. Deze is afhankelijk van de verplichting zoals genoemd in artikel 5. Een termijn van circa 2 weken zal veelal voldoende moeten zijn, wat niet betekent dat dit in alle gevallen de uiterlijke termijn is. Indien de inwoner of cliënt binnen de termijn nog niet de verplichting(en) nakomt dan kan het college besluiten over te gaan tot weigeren of beëindigen van schuldhulpverlening.

In lid 3 van artikel 6 worden de situaties omschreven waarbij het college in ieder geval besluit af te zien van een hersteltermijn.

Ingeval overlijden - zoals genoemd in artikel 6, lid 5 - waarbij nog sprake is van een partner, is beëindiging afhankelijk van of de partner als cliënt wordt aangemerkt. Wanneer dit niet het geval is, eindigt de schuldhulpverlening.

Wanneer er sprake is van fraude dan kan besloten worden tot weigering of beëindiging van schuldhulpverlening. Om de schuldhulpverlening te kunnen weigeren op grond van artikel 3 lid 3 Wgs moet zijn voldaan aan vier voorwaarden:

1. de schuldenaar moet fraude hebben gepleegd;
2. die fraude moet hebben geleid tot een financiële benadeling;
3. er moet sprake zijn van financiële benadeling van een bestuursorgaan; en
4. de schuldenaar moet in verband met de fraude:
  - a. onherroepelijk strafrechtelijk zijn veroordeeld; of
  - b. een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, zijn opgelegd.

Wanneer de schuldhulpverlening wordt afgewezen of beëindigd, dan vindt - waar nodig - overdracht naar flankerende hulpverlening plaats.

#### **Artikel 7 Weigeren en beëindigen *schuldregelingstraject***

Een onderdeel van schuldhulpverlening kan het opzetten van een schuldregeling zijn. Zonder de ondersteuning van schuldhulpverlening te beëindigen, kan op grond van dit artikel de toegang tot het onderdeel *schuldregeling* binnen de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) wel worden geweigerd of beëindigd.

Een voorbeeld voor lid 2 van dit artikel betreft een schuld - die ten gevolge van door een misdrijf veroorzaakte lichamelijke schade - tot een opgelegde schadevergoeding heeft geleid.

Wanneer er minder dan 2 jaar geleden een *schuldregeling* succesvol is afgerond, wordt een nieuw verzoek hiertoe geweigerd. Dit geldt ook wanneer er minder dan 2 jaar geleden een saneringskrediet is verstrekt.

Een weigering of beëindiging op grond van fraude is aan de orde wanneer het sociale zekerheidsfraude<sup>5</sup> of fraude op het gebied van belastingen en toeslagen betreft.

Lid 5 beschrijft de mogelijkheid om af te zien van deze weigering of beëindiging.

Het weigeren van de toegang tot of beëindigen van een *schuldregelingstraject* betekent niet (automatisch) dat de schuldhulpverlening wordt geweigerd of beëindigd. Voor beëindigen van de schuldhulpverlening geldt artikel 6 van deze beleidsregels.

5) Fraude door het onterecht incasseren van een te hoog bedrag van een sociale uitkering (werknemerskant) en het niet of te weinig afdragen van premies (werkgeverskant).

### **Artikel 8 Recidive – hernieuwde aanvraag**

Hierin wordt beschreven op welke wijze een hernieuwde aanvraag voor schuldhulpverlening wordt beoordeeld. Uitgesloten van deze beoordeling zijn het onderdeel Informatie en advies, omdat dit altijd beschikbaar is voor iedere inwoner van de gemeente Heerenveen en waarvoor geen besluit nodig is. Het eerste lid van artikel 8 beschrijft de mogelijkheden die het college heeft om - gezien een voorgeschiedenis - de algehele schuldhulpverlening te weigeren, waarbij het 2e lid het college specifieke mogelijkheden geeft om hier van af te kunnen zien.

Het 3e lid waarborgt de rechtszekerheid van de inwoner, omdat het besluit tot afwijzing van de hernieuwde aanvraag gemotiveerd kenbaar wordt gemaakt en hierop bezwaar en beroep mogelijk is.

### **Artikel 9 Doorlooptijden**

Artikel 4 lid 1 Wgs bepaalt dat het college de inwoner vooraf een globaal inzicht geeft in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van een resultaat. Deze zogenaamde doorlooptijd zal individueel kunnen verschillen. Het aantal weken dat verstrijkt tussen het moment waarop de hulpverlening start en het bereiken van een resultaat is immers bij uitstek de periode waarin het bieden van maatwerk aan de orde is. Zo maakt het voor de lengte van de doorlooptijd veel uit of een inwoner uitsluitend een financieel probleem heeft, of dat die financiële problemen direct samenhangen met bijvoorbeeld psychosociale problematiek.

De wetgever heeft het in de Memorie van Toelichting over *een* resultaat, niet het *eind* resultaat. Dat het niet gaat om het ultieme resultaat (een schuldenvrije toekomst) blijkt ook uit de wettekst zelf. Immers die spreekt over het "aantal weken." Een resultaat is bijvoorbeeld bereikt bij het opstarten van een schuldregeling, betalingsregeling, weigering van één of meer schuldeisers om mee te werken aan een voorstel, uitval van de schuldenaar of een adviesgesprek waarna inwoner het probleem zelf kan oplossen.

Vanwege de snelheid vindt het college een periode van maximaal 15 werkdagen tussen datum aanvraag (= datum melding) en (eerste) intakegesprek belangrijk. Ook is besluitvorming over toelating of afwijzing in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening binnen de periode die de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (max. binnen 8 weken) hierin voorschrijft voor het college van belang. Bij dit besluit zal een concreet plan van aanpak worden bijgevoegd, waar in ieder geval de beslagvrije voet in acht wordt genomen.

Bij de inwoner die onder bewind staat is sprake van zowel een door ons opgesteld (summer) plan van aanpak, als een specifiek plan (van aanpak) opgesteld door de bewindvoerder. Dit plan van de bewindvoerder wordt periodiek door de rechtbank beoordeeld.

Bij een crisissituatie wordt er vanzelfsprekend sneller gehandeld en wordt er binnen 24 uur na de melding contact opgenomen met de inwoner of degene die namens de inwoner de melding heeft gedaan. Een crisissituatie is aan de orde wanneer er sprake is van een dreigende huisuitzetting en/of afsluiting van energie en/of water van de inwoner.

### **Artikel 10 Hardheidsclausule**

Dit artikel geeft ruimte aan het college om in bijzondere en/of onvoorziene gevallen af te wijken van de regels zoals neergelegd in deze beleidsregels.

### **Artikel 11 Inwerkingtreding en citeertitel**

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.