

## Beleidsplan Gemeentelijke Schuldhulpverlening 2021-2024

De raad van de gemeente Hof van Twente;  
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 15 december 2020,  
besluit:  
vast te stellen het Beleidsplan Gemeentelijke Schuldhulpverlening 2021-2024

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Hof van Twente d.d. 9 februari 2021.

De raad van Hof van Twente,

de griffier, de voorzitter,

mr. A. Venema drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM

### Toelichting

#### Algemeen

De Verordening beslistermijn schuldhulpverlening geeft uitvoering aan artikel 4a, derde lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: wet), zoals deze met ingang van 1 januari 2021 geldt. Artikel 4a van de wet is ingevoerd bij Wet van 24 juni 2020 tot wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens (Stb. 239).

Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1. Beslistermijn schuldhulpverlening

De wet regelt dat inwoners met problematische schulden bij gemeenten terecht kunnen voor onder meer advies, schuldbemiddeling of een saneringskrediet. Het uitgangspunt is dat schuldhulpverlening breed toegankelijk is. Daarbij is van belang dat het voor de inwoner duidelijk is binnen welke termijn na het eerste gesprek over de hulpvraag wordt besloten of diegene voor een schuldenregeling in aanmerking komt.

Om deze reden is bij de genoemde wetwijziging in navolging van het advies van de Nationale Ombudsman besloten een wettelijke termijn op te nemen waarbinnen de gemeente na het eerste gesprek over de hulpvraag moet besluiten of iemand voor een schuldenregeling in aanmerking komt. Niet alleen burgers dienen zich aan wettelijke termijnen te houden. Ook van een dienende overheid mag verwacht worden dat zij op een verzoek van een burger binnen een redelijke, door de raad in een gemeentelijke verordening vastgestelde, termijn reageert.

Deze termijn mag volgens artikel 4a, derde lid, van de wet niet langer zijn dan acht weken. Dit is gelijk aan de maximale redelijke termijn die in artikel 4:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt gesteld. Een kortere beslistermijn vaststellen is wel toegestaan. De beslistermijn is bepaald op 8 weken, omdat in de regio afspraken zijn gemaakt met o.a. de Stadsbank waarbij ook een periode van 8 weken wordt gehanteerd. Op die manier wordt uniform gewerkt en is de regeling goed uit te voeren.

### Artikel 2 Inwerkingtreding en citeertitel

De datum van inwerkingtreding valt samen met de inwerkingtreding van artikel 4a van de wet.

### ALLEEN SAMEN KOMEN WE ERUIT

Schulden los je vaak niet alleen op

Beleidsplan Gemeentelijke Schuldhulpverlening 2021 – 2024  
Hof van Twente, januari 2021

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1 Inleiding pag. 2

Hoofdstuk 2 Visie op schuldhulpverlening pag. 3  
Hoofdstuk 3 Landelijke ontwikkelingen per 1 januari 2021 pag. 4  
Hoofdstuk 4 Evaluatie pag. 6  
Hoofdstuk 5 Wat doen we nu pag. 8  
Hoofdstuk 6 Wat speelt er verder pag. 11  
Hoofdstuk 7 Wat gaan we doen in 2021 pag. 12  
Bijlage pag. 14

## **Hoofdstuk 1 Inleiding**

De afgelopen jaren is veel bereikt op het gebied van schuldhulpverlening en hebben we veel van onze inwoners kunnen helpen met hun financiële problemen. Door een goede samenwerking met de woningcorporaties Viverion en Wonen Delden hebben we onder andere kunnen voorkomen dat mensen vanwege een huurschuld uit hun woning zijn gezet. Om mensen met financiële problemen eerder te bereiken zijn met de pilot "Vroeg Eropaf" gestart. Naast de reguliere schuldhulpverleningstrajecten hebben we ook meerdere mensen in de bijstand geholpen met een problematische betalingsachterstand bij hun zorgverzekeraar of het CAK als het gaat om de wanbetalersregeling.

Maar er staat ons ook nog een grote opgave te wachten.

De maatschappelijke bewustwording rondom risicovolle en problematische schulden is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Naar schatting hebben bijna 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens problematische schulden of een risico hierop.

Dit gegeven staat nog helemaal los van de gevolgen van de maatregelen die in 2020 genomen zijn om het Coronavirus te bestrijden. Ten tijde van het moment waarop dit document tot stand is gekomen was het moeilijk in te schatten hoe groot die gevolgen kunnen zijn. Wel gaan de deskundigen er van uit dat veel mensen te maken krijgen met een groot en mogelijk langdurig inkomensverlies met schulden of betalingsproblemen als gevolg. De harde realiteit is dat op dit moment meer dan een miljoen mensen dagelijks ervaren wat het betekent om te leven met schulden en dat deze groep alleen maar groter dreigt te worden. Het voorkomen en aanpakken van armoede en schuldenproblematiek vereist nauwe samenwerking met alle betrokken partijen. Dit is de reden dat in 2018 de Brede Schuldenaanpak is geïntroduceerd, waar alle betrokken partijen, vanuit een gedeeld beeld en dezelfde uitgangspunten, het schuldenbeleid invullen en uitvoeren.

Dit heeft er onder andere toe geleid dat er per 1 januari 2021 maar ook nog daarna, meerdere regelingen van kracht worden die moeten leiden tot aanzienlijke verbetering van de schuldhulpverlening.

Enkele van deze nieuwe regelingen liggen buiten de invloedssfeer van de gemeente. Maar er zijn ook zaken waar wij als gemeente wel invloed op hebben en waar wij zelf op kunnen sturen om de aanpak van schuldhulpverlening zo goed mogelijk te organiseren. In dit document wordt een eerste aanzet voor een plan van aanpak voorgesteld over hoe wij hier de komende jaren vorm aan gaan geven. Omdat we nu nog verkeren in een periode van grote onzekerheid over de effecten van de coronamaatregelen en vanwege de vele veranderingen in de schuldhulpverlening per 1 januari 2021, willen we u jaarlijks op de hoogte houden van de ontwikkelingen en resultaten. Ook de monitor Sociaal Domein zal vanaf dit jaar met cijfers over schuldhulp worden uitgebreid.

We hebben ervoor gekozen om zowel de evaluatie, de landelijke ontwikkelingen en ons plan voor de aanpak van schulden in een document aan te bieden, zodat u in een goed overzicht krijgt van alle ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening.

## **Hoofdstuk 2 Visie op schuldhulpverlening**

Onze visie op schuldhulpverlening is niet anders dan vier jaar geleden.

De gemeente wil daar waar mogelijk, problematische schulden zoveel mogelijk zien te voorkomen. Schulden vormen een belemmering voor de deelname aan de maatschappij en daarom wordt aan alle inwoners, binnen het gestelde (wettelijke) kader, ondersteuning geboden om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Hierbij staat de zelfredzaamheid van de burger centraal. De gemeente biedt de kans om de schuldsituatie te voorkomen c.q. op te lossen, maar de burger blijft zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

Wat we hieraan wel willen toevoegen is, dat schuldhulp onlosmakelijk verbonden is met onze visie op "De Gezonde Verbinding".

Schuldhulp kan niet los worden gezien van de andere vormen van dienstverlening of anders gezegd, mensen met financiële zorgen hebben vaak ook andere zorgen. Dit vraagt om een integrale aanpak en dat vinden we terug in onze visie op de Gezonde Verbinding.

Schulden kunnen het gevolg zijn van werkloosheid, ziekte, pech, een verkeerd bestedingspatroon enz. Vervolgens kan het hebben van schulden ook leiden tot werkloosheid, gezondheidsklachten, relatieproblemen en meer.

Het oplossen van schulden is dus niet alleen een kwestie van de schulden saneren.

Om een klein voorbeeld te geven: als schulden zijn ontstaan door het verlies van werk, dan

is het helpen bij het vinden van ander werk, mogelijk net zo belangrijk als het oplossen van de schulden.

We zullen dus aandacht moeten hebben voor oorzaak en gevolg. Dit vraagt om een integrale aanpak waarbij we intern samenwerken met ons Team Zorg (intern), maar ook extern met de Stadsbank Oost Nederland, Salut, Mediant, Werkplein Midden Twente en vele anderen.

Uiteindelijk is ons doel om mensen te helpen bij het oplossen van hun schulden, ze weer onafhankelijk en zelfredzaam te maken en nieuwe schulden te voorkomen.

### **Hoofdstuk 3 Landelijke ontwikkelingen per 1 januari 2021**

Om mensen met problematische schulden sneller en beter te helpen, neemt het kabinet maatregelen onder de noemer Brede Schuldenaanpak. Het gaat om een heel pakket aan maatregelen die verspreid worden ingevoerd. Het doel is om alle belemmeringen die een goed schuldhulpverleningstraject in de weg staan zoveel mogelijk weg te nemen. Een deel van die maatregelen worden per 1 januari 2021 ingevoerd. Voor andere maatregelen is meer tijd nodig om die op een goede manier te implementeren.

Wat is al duidelijk:

#### 1. Wet vereenvoudiging beslag vrije voet

Mensen met schulden of betalingsproblemen krijgen al snel te maken met een deurwaarder of een incassobureau. Een deurwaarder heeft uiteindelijk de mogelijkheid om beslag te leggen op het inkomen.

Om te voorkomen dat op het hele inkomen beslag wordt gelegd is er een zogenaamde "beslagvrije voet"; zodat er genoeg geld overblijft voor de kosten van levensonderhoud. In de oude situatie zorgde dat systeem nogal eens voor de nodige problemen. De persoon in kwestie moest namelijk zelf gegevens aandragen aan de hand waarvan de deurwaarder de hoogte van de beslagvrije voet kan bepalen. Maar al te vaak bleken mensen niet in staat om tijdig de juiste gegevens aan te leveren, waardoor de deurwaarder voor een veel te hoog bedrag beslag ging leggen. Met als gevolg dat mensen helemaal niet meer rond konden komen.

Met de komst van de nieuwe wet wordt dit voorkomen. Standaard wordt nu aangehouden dat 95% van de bijstandsnorm vrij besteedbaar blijft en dat 5% van de bijstandsnorm altijd aangewend moet worden voor het aflossen van schulden. Dat geldt nu ook voor de kostendelersnorm, wat voorheen niet altijd het geval was.

Binnen onze organisatie krijgen met name de afdeling gemeentelijke Belastingen en de administratie van Werk en Inkomen hier in de uitvoering mee te maken. Ook zijn er raakvlakken bij Verhaal en terugvordering van bijstand.

Tot slot; er is per 1 januari een burgerportaal waar inwoners alle informatie kunnen vinden die met de berekening van de beslagvrije voet te maken hebben.

#### 2. Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag

Wanneer er meerdere schuldeisers of crediteuren zijn die tegelijkertijd gebruikmaken van hun incassovoegdheden, is de kans groot dat de schuldenaar geconfronteerd wordt met een te laag vastgestelde beslagvrije voet en dus een te laag inkomen heeft om van te leven. Daarnaast worden er door onwetendheid omtrent de beslagpositie van de schuldenaar, proces- en executiekosten gemaakt. Dit heeft een schulden ophogend effect tot gevolg.

De Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag heeft als doel de gegevensuitwisseling tussen beslag leggende partijen in geval van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen, te verbeteren. Er kan zo beter inzicht worden verkregen in de mate waarin de afloscapaciteit van de schuldenaar onder druk staat. Op basis daarvan kan een afweging worden gemaakt over de wenselijkheid van incassohandelingen en de hiermee gemoeide kosten. Verder kan aan de hand van de informatie worden vastgesteld wie de coördinerende deurwaarder is of welke partij deze rol toekomt. Voor de gemeente is dit alleen van belang als de gemeente zelf beslag wil leggen.

#### 3. Verbinden schuldendomein

Dit project draagt bij aan het optimaliseren van de ketensamenwerking (gemeenten, UWV, SVB) rond de aanpak van schulden. Door te werken aan een betere onderlinge verbinding van diverse – lokale en landelijke – lopende initiatieven op dit gebied. De focus ligt daarbij op advies en ondersteuning vanuit informatiekundige oplossingen. Dit is anders gezegd een vrij technisch verhaal.

#### 4. Collectief schulden regelen

Op dit moment kost het veel tijd om tot een goede schuldenregeling of sanering te komen. In iedere individuele situatie moet de schuldhulpverlener met alle schuldeisers tot een regeling komen. Als er maar 1 schuldeisers dwars ligt kan dit proces vele maanden in beslag nemen. Bij het collectief schulden regelen is het de bedoeling om vooraf met meerdere schuldeisers goede afspraken te maken, zodat bij het indienen van schuldsanering direct tot afspraken kan worden gekomen. De Stadsbank Oost Nederland is al begonnen om hierover met de grotere regionale schuldeisers afspraken te maken. Vervolgens kunnen wij ook op lokaal niveau, zoals met Viverion en Wonen Delden hierover het gesprek aangaan. En natuurlijk

spelen we hier als gemeenten ook zelf een rol als het gaat om gemeentelijke belastingen. Zodra de Stadsbank het schuldentraject start wordt in overleg met de schuldeisers de directe invordering van schulden zoveel mogelijk opgeschort (pauzeknop voor schulden).

#### 5. Waarborgfonds voor saneringskredieten

Niet per 1 januari 2012 maar hopelijk wel snel dit jaar komt de overheid met een Waarborgfonds voor schuldsaneringen. Op dit moment is het zo geregeld dat de Stadsbank een saneringskrediet verstrekt waar de gemeente gevraagd wordt om daar borg voor te gaan staan. Dat gebeurt regelmatig en in de meeste gevallen worden we daar ook niet op aangesproken maar het komt wel voor. Het afgeven van een dergelijke borgstelling gebeurt binnen de kaders van de Bijzondere bijstand.

Tot zover de veranderingen waar we wel mee te maken krijgen maar zelf geen of maar een bescheiden rol in vervullen.

Veranderingen waar we wel actief of direct mee te maken krijgen zijn :

1. Vroegsignalering (zie hoofdstuk 5)
2. Adviesrecht bij bewindvoering (zie hoofdstuk 5)

#### **Hoofdstuk 4 Evaluatie**

Het vorige beleidsplan is in 2017 geschreven. Sindsdien zijn we met diverse beleidsvoornemens aan de slag gegaan. In dit hoofdstuk doen we daar verslag van.

##### **Mobility Mentoring**

In 2017 is deze methode in Nederland geïntroduceerd door Nadja Jungmann en gaat over hoe inzichten uit de hersenwetenschap kunnen leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.

Het hebben van schulden heeft grote gevolgen voor hoe je dagelijks leven er uit ziet en leidt vaak tot chronische stress. In de schulden zitten kan ook invloed hebben op het menselijk brein. Het is in veel gevallen aanleiding voor een negatief zelfbeeld, levert spanningen op in de thuissituatie of mensen kunnen hun werk niet meer uitoefenen. Een vaak gehoord verhaal is dat mensen van dag tot dag leven of beter gezegd overleven en alleen nog maar korte termijn beslissingen kunnen nemen. De impact van geldstress op gedrag kan groot zijn. Stress door schaarste, armoede en schulden beïnvloedt de werking én ontwikkeling van de hersenen. Schaarste kan leiden tot een (tijdelijke) daling van het IQ met zo'n 13 punten. Bij de schuldhulpverlening wordt middels de methode van mobility mentoring de cliënt in zijn waarde gelaten en rekening gehouden met de gevolgen van het hebben van schulden zoals hierboven omschreven. De schuldhulpverlener gaat feitelijk naast de klant staan en helpt met een stimulerende en positieve benadering de klant zelf de juiste keuzes te maken. Hierdoor wordt de zelfredzaamheid bevordert en groeit het zelfvertrouwen en worden mensen in hun eigen kracht gezet.

De Stadsbank Oost Nederland heeft alle medewerkers een training laten volgen om het bewustzijn van deze problematiek onder de medewerkers te vergroten. Dit komt de dienstverlening aan onze cliënten zeker ten goede.

Wel wordt erkent dat als volledig volgens deze methode zou moeten worden gewerkt, dit wel gevolgen heeft voor de formatie omdat het erg tijdrovend is. Maar door de grondwaarden van deze methode mee te geven aan de medewerkers van de Stadsbank, is een goede basis gelegd voor de dienstverlening, waarmee op dit moment kan worden volstaan. Om volledig volgens deze methode te gaan werken vraagt een grote financiële investering omdat dan de caseload per medewerker drastisch naar beneden zal moeten worden bijgesteld.

Onze eigen consultants van Werk en Inkomen zijn ook op de hoogte welke impact geldstress en schulden kunnen hebben op het persoonlijke functioneren en welzijn van klanten en hun directe omgeving. Zij hebben hier oog voor bij de begeleiding van klanten wanneer zij hen laten re-integreren en participeren.

##### *Debt ? To no debt*

In het vorige beleidsplan is ook aandacht geschonken aan een pilot van de gemeente Leiden om jongeren met schulden een nieuwe kans te geven. De pilot komt er op neer dat de gemeente de jongeren een lening geeft om alle schulden af te lossen en met de jongeren afspraken maakt over de terugbetaling, die vaak over een lange tijd wordt uitgesmeerd. In de loop der jaren heeft deze pilot in enkele gemeentes geleid tot de invoering van vergelijkbare pilots, zoals het Jongeren Perspectief Fonds. In deze pilot krijgen jongeren ook een lening maar wordt er wel een tegenprestatie geëist.

Aan een dergelijke regeling zit een groot risico voor de gemeente. Jongeren kunnen snel verhuizen naar een andere gemeente of om andere redenen onder de radar verdwijnen. We kunnen dan alleen maar invorderen, als dat al mogelijk is, en is er geen sprake meer van een integrale aanpak.

Als Hof van Twente nemen we de schuldenproblematiek van jongeren serieus maar zien we de oplossing toch meer in het verstrekken van maatwerk en helpen we de jongeren niet alleen met de schulden maar begeleiden we ze ook terug naar school of naar werk.

Met andere woorden. We vinden de onderliggende problematiek zeker zo belangrijk en

kiezen voor een integrale aanpak in de vorm van maatwerk zoals bedoeld in onze visienota de Gezonde verbinding.

#### *Menzis*

Een voornemen uit het vorig beleidsplan waar we inmiddels goede resultaten mee hebben geboekt is de zogenaamde RUB regeling met Menzis en sinds dit jaar ook met het Zilveren Kruis (RUB staat voor: Regeling Uitstroom Bijstandsgerechtigden).

Dit project is in onze gemeente van gestart in 2018 en bedoeld voor de zogenaamde wanbetalers (met hoge betalingsachterstanden) die van de gemeente een bijstandsuitkering ontvangen.

Zoals wellicht bekend, word je als je 6 maanden geen premie voor je zorgverzekering hebt betaald, aangemeld bij het CAK/VGZ. Het CAK/VGZ laat de premie vervolgens inhouden op het inkomen. De premie is hoger dan die van de zorgverzekeraar. Vanaf dat moment ben je alleen nog maar verzekerd voor de Basisverzekering en ben je dus niet langer aanvullend verzekerd. Vervolgens moet je met de ziektekostenverzekeraar een aflossingsregeling treffen voor de schuld.

In de praktijk blijkt dat dit zorgt voor een onhoudbare en onwenselijk situatie voor de betrokkenen, zeker als ze een laag inkomen hebben. Een hogere premie, niet aanvullend verzekerd met soms hoge ziektekosten tot gevolg en ook nog een betalingsregeling treffen met de zorgverzekeraar.

De RUB afspraken zien er samengevat als volgt uit:

De volledige schuld bij Menzis of Zilveren Kruis wordt in een keer afgekocht met een bedrag van 900 (Menzis) of 1260,00 (ZK).

De gemeente verstrekt de verzekerde hiervoor een lening, die in 36 maanden met max.35,00 per maand wordt terugbetaald.

De verzekerde is vanaf dat moment weer aanvullend verzekerd inclusief een verzekering voor het Eigen Risico.

2017: 16 verzekerden voor de RUB

2018: 3 verzekerden

2019: 9 verzekerden

2020: 5 verzekerden (inclusief Zilveren Kruis)

## **Hoofdstuk 5 Wat doen we nu**

### ***Reguliere schuldhulp***

Hoe ziet onze gemeentelijke schuldhulpverlening er uit?

De uitvoering van de gemeentelijke schuldhulp in onze gemeente is door het college gemandateerd aan de Stadsbank Oost Nederland (SON). Iedereen kan zich daar zelf melden of daar naar verwezen worden. Als een aanvraag binnenkomt, wordt een intake gehouden, vindt een beoordeling plaats, een plan van aanpak opgesteld en wordt indien van toepassing een beschikking afgegeven.

De standaard producten die hier worden aangeboden zijn:

- Budgetbeheer
- Budgetzorg
- Schulden oplossen
- Beschermingsbewind
- Persoonlijke lening
- Verklaring wsnp

Samen met de klant wordt gekeken welke hulp nodig is. De Stadsbank werk zelfstandig onder mandaat, maar zoekt indien wenselijk contact met de gemeente.

Voor het resultaat en de kosten over de afgelopen jaren verwijzen we naar de bijlage.

Daarnaast vervult ook Salut met "de Omslag" ook een belangrijke rol in onze gemeentelijke schuldhulpverlening. Onder het waakzaam oog van een professionele medewerker begeleiden getrainde vrijwilligers mensen die moeite hebben met het bijhouden van hun administratie. Soms tijdelijk, maar er zijn ook situaties dat voor een langere periode begeleiding nodig is. Soms is de vrijwilliger ook alleen maar betrokken om het proces bij de Stadsbank soepel en snel te laten verlopen.

### ***Pilot Menzis***

Naast de uitvoering van de RUB zoals hiervoor besproken, zijn we met Menzis als grootste zorgverzekeraar in onze gemeente, gaan kijken wat we nog meer konden doen om de enorme lijst met betalingsachterstanden aan te pakken.

Maandelijks stelt Menzis vast dat er ruim 500 inwoners op de een of andere manier achter lopen met hun betalingsverplichtingen. Gelukkig zijn dat lang niet altijd problematische schulden. In het kader van Vroegsignalering moeten we hier wel alert op zijn, omdat een kleine betalingsachterstand, uiteindelijk toch kan leiden tot een grotere (problematische) schuld.

Zo heeft Menzis in overleg met de gemeente alle mensen met een achterstand een brief gestuurd. In eerste instantie met het verzoek om rechtstreeks met Menzis een



betalingsregeling te treffen. Maar ook werden mensen verwezen naar de gemeente, Salut of de Stadsbank om hulp te vragen als er ook nog andere financiële problemen zijn. Zelf zijn we onze eigen klanten in de bijstand gaan benaderen of wij in dit kader iets voor ze konden betekenen, bijvoorbeeld om de premie in te houden en door te betalen via de uitkering.

Bij aanvang van de pilot werd al snel een daling gezien van het aantal betalingsachterstanden.

#### *Overleg met Viverion en Wonen Delden*

Misschien wel een van de meest belangrijke initiatieven op dit terrein is het structurele overleg met Viverion en sinds kort ook met Wonen Delden.

Doel van dit overleg is om samen met Salut en de Stadsbank problematische betalingsachterstanden aan te pakken of te voorkomen.

Deze aanpak heeft er voor gezorgd dat er in onze gemeente geen of nauwelijks sprake is van woningontruiming vanwege enkel een huurschuld.

In eerste instantie proberen de woningcorporaties zelf tot een betalingsregeling te komen.

Lukt dat niet dan wordt ook door Salut (in overleg met de andere betrokkenen) contact gezocht met de bewoners om tot een goede regeling te komen. Helaas staat toch niet iedere huurder open voor deze vorm van dienstverlening en moet er alsnog een deurwaarder aan te pas komen. Vaak mondt dit uit in een aankondiging van een ontruiming.

Als gemeente proberen we dan nog met een laatste redmiddel in de vorm van een lening en goede afspraken een ontruiming te voorkomen. Op de eerste plaats is dit in het belang van betrokkene en eventuele medebewoners zelf, maar ook voor de gemeente of maatschappij omdat een uithuiszetting leidt tot hoge maatschappelijke kosten.

Het spreekt voor zich, dat ook hier altijd sprake is van een integrale aanpak en aandacht is voor de onderliggende problematiek. Indien nodig wordt de hulp ingeschakeld van Mediant, Tactus of andere organisaties.

#### *Vroegsignalering "vroeg eropaf"*

De afgelopen 2 jaar is veel tijd en energie gaan zitten in de invoering en doorontwikkeling van de Twentse pilot Vroeg Erpaf

Hof van Twente is begin vorig als een van de eerste gemeente begonnen met de deelname aan deze pilot. Inmiddels zijn nu alle gemeenten in Twente aangesloten en zullen ook anderen gemeenten in Nederland moeten beginnen omdat Vroegsignalering per 1 januari 2021 een wettelijke verplichting wordt

Bij Vroegsignalering ontvangt de gemeente van diverse grote organisaties zoals zorgverzekeraars, woningcorporaties en energiebedrijven signalen over betalingsachterstanden van onze inwoners. Zodra er door deze organisaties een achterstand wordt vastgesteld van meer dan 1 maand, wordt dit gemeld en ingevoerd in een landelijk systeem. Aan het eind van een periode worden alle signalen aan de gemeente doorgegeven. Vanzelfsprekend wordt de betrokken inwoner hier door de crediteur over ingelicht en wordt verder voldaan aan alle regels om de privacy van de mensen te beschermen.

Nadat wij als gemeente de signalen hebben ontvangen gaan we "matchen". Er is sprake van een match als er voor 1 adres 2 of meerdere signalen binnenkomen.

In het kader van onze pilot gaan we onaangekondigd op huisbezoek en proberen we in gesprek te komen met de bewoners. Het doel van dit gesprek is in eerst instantie te laten weten dat we hulp komen bieden en mee willen denken aan een oplossing om te voorkomen dat de problemen groter worden. Dit aanbod is altijd vrijblijvend, maar in het gesprek hopen we toch de mensen te overtuigen van het belang om zo snel mogelijk aan een structurele oplossing te gaan werken, waar wij als gemeente natuurlijk bij willen helpen.

Zoals eerder in dit document is aangegeven, heeft Corona ook hier roet in het eten gegooid en zijn we niet in alle gevallen op huisbezoek geweest, maar hebben we de inwoners telefonisch of via de mail benaderd.

De reacties op ons contact zijn heel erg wisselend en varieert van "waar bemoeien jullie je mee" tot "wat fijn dat er eindelijk iemand naar ons wil luisteren".

De afgelopen periode zijn we ook gaan experimenteren met enkelvoudige signalen en hebben wij ook deze mensen via de mail of zo mogelijk telefonisch benaderd.

Wat vroegsignalering oplevert is moeilijk eenduidig aan te geven. Sinds begin van dit jaar doen we mee met een landelijke monitor, maar de resultaten daarvan zullen pas in de loop van 2021 bekend worden.

We hebben er natuurlijk wel een gevoel bij wat het oplevert. We hebben in de afgelopen periode echt wel zaken kunnen oppakken waarvan we kunnen zeggen, "dit is waar het voor doen". Mensen waren ontvankelijk, gemotiveerd en wilden niets liever dan werken aan een structurele oplossing van het problemen.

Er zijn echter ook veel situaties waar we met geen mogelijkheid een voet tussen de deur krijgen. Verder is het moeilijk te meten, wat mensen doen nadat wij contact hebben gezocht. Sommige mensen zullen alsnog gauw betalen als dat kan of een regeling treffen, terwijl anderen er niets mee doen of hun eigen oplossing zoeken. In een enkel geval merken we

wel dat mensen in eerste instantie afhoudend reageren en pas na maanden terug komen op ons aanbod. De monitor waar over gesproken is, zal mogelijk ook niet alles in beeld brengen, maar door een eigen administratie bij te houden en het over een langere periode vergelijken van signalen kan pas op termijn een goed beeld geven van de resultaten.

## **Hoofdstuk 6 Wat speelt er verder**

### *Bewindvoering*

Zoals bekend is hebben we de afgelopen jaren een enorme stijging gezien van de kosten van bewindvoering. Deze toename wordt veroorzaakt door het gegeven dat sinds 2015 bewindvoering ook openstaat voor mensen met problematische schulden en niet alleen maar voor mensen die vanwege een bepaalde reden hun inkomen niet kunnen beheeren. In veel gevallen komen de kosten, nadat de rechtbank zich hierover heeft uitgesproken, terecht bij de gemeente en worden dan vergoed ten laste van de bijzondere bijstand. Deze kostenpost is de grootste binnen de kaders van de bijzondere bijstand en daar valt tot nu toe nauwelijks op te sturen.

Per 1 januari 2021 komt daar enige verandering in, want dat krijgen we als gemeente advies of inspraakrecht.

Dit houdt in, dat we als gemeente bij aanvang van het verzoek om iemand onder bewind te stellen, de rechtbank van advies mogen dienen. Hoe dat precies er in de praktijk precies gaat uitzien moet we afwachten. Als gemeente zouden we bijvoorbeeld kunnen stellen, dat bewindvoering een bepaalde situatie een te zwaar middel is en wij een alternatief zien in een budgetbeheerrekening bij de Stadsbank.

Momenteel zitten we in de fase om dit proces met de rechtbank in Almelo te bespreken. Hof van Twente is vertegenwoordigd in de ambtelijke werkgroep, die hiermee aan de slag is gegaan.

Hoewel dit adviesrecht een stap in de goede richting is, moeten we hier ook niet al te hoge verwachtingen van hebben. Waar mogelijk meer voordeel te halen valt, is de onderliggende gedachte van deze verandering.

De bewindvoerder moet namelijk een plan van aanpak aanleveren over hoe hij de klant de komende periode gaat begeleiden, de schuldsituatie gaat aanpakken en hoe hij in een periode van ongeveer 3 jaar de klant weer zelfredzaam maakt.

De gemeente kan de bewindvoerder hier min of meer op gaan controleren en bij een negatieve bevinding, de rechtbank hiervan in kennis stellen.

Maar beter zou zijn, en daar ligt de uitdaging, om samen met de bewindvoerder op te trekken en samen te werken om het optimale resultaat te behalen. Alleen als dat lukt, is de verwachting, zullen meer mensen na verloop van tijd het weer zonder bewindvoerder kunnen stellen, waardoor de kosten voor de gemeente op lange termijn zullen gaan dalen.

Deze aanpak heeft echter nog consequenties voor de formatie van de afdeling. Het zal veel tijd kosten om alle 160 dossier waar bewindvoering een rol speelt, op deze manier op te pakken. Het komend halfjaar zullen we ons hier samen met andere Twentse gemeenten over buigen (zie ook hoofdstuk 7) en kijken op welke wijze wij hier mee willen en kunnen omgaan.

## **Hoofdstuk 7 Wat gaan we doen in 2021**

Onze huidige activiteiten continueren zoals:

- Mensen met schulden verwijzen naar de Stadsbank en Salut zodat ze gebruik kunnen maken van het brede pakket aan voorzieningen
- Zorgen voor een goede samenwerking met en tussen alle partijen die een rol vervullen in de gemeentelijke schuldhulpverlening (Salut, Stadsbank Oost Nederland, woningcorporaties en gemeente)
- De reguliere bijeenkomsten met de woningcorporaties voortzetten om mensen vroegtijdig met hun betalingsproblemen te helpen om daarmee woningontruimingen te voorkomen.
- Casussen waarbij sprake is van schulden / geldstress integraal benaderen.
- Nieuwe landelijke ontwikkeling nauwlettend volgen
- Alle ontwikkelingen die vanuit het Rijk worden opgestart om de dienstverlening in het kader van schuldhulpverlening nauwlettend volgen en waar van toepassing op onze organisatie en waar het ook mogelijk is, opvolgen, bijvoorbeeld onze rol pakken als het gaat om collectief schuldenregelen (zie Hoofdstuk 3 onder punt 4).

Nieuwe taken voor de gemeente:

- Vroegsignalering

Dit wordt per 1 januari 2021 een wettelijke verplichting die we ook gaan uitvoeren.

De wijze waarop we dat gaan doen zullen we gaan onderzoeken, samen met andere Twentse gemeenten waarbij we onze pilot als input gebruiken. We zullen per 1 januari in ieder geval de minimale variant gaan uitvoeren en alle inwoners waar we een signaal van krijgen schriftelijk of per mail benaderen en verwijzen naar de Stadsbank of Salut. Waar ruimte is zullen we ook proberen persoonlijk contact te

leggen en het gesprek aan te gaan.

- Bewindvoering

Hier komt het adviesrecht als mogelijke nieuwe taak op ons af en ook hier zullen we samen met andere Twentse gemeenten gaan onderzoeken hoe wij dit in onze organisatie mogelijk gaan implementeren. In tegenstelling tot vroegsignalering is dit geen wettelijke verplichting en kunnen we er voor kiezen af te zien van het adviesrecht. We wachten eerst het gesprek met de Rechtbank in Almelo af, want we vinden het belangrijk dat we in Twente op een lijn komen te zitten. Daarnaast zullen we als gemeente gaan onderzoeken hoe wij hier binnen onze eigen werkprocessen mee om moeten gaan.

Wat gaan we nog meer doen

- Campagne "kom jij er uit?"

Afgelopen jaar is deze landelijke campagne gestart. Eerst onder de titel "Kom uit je schuld". Vanwege de nadruk op het woord "schuld" en de negatieve lading die dit woord heeft, is gekozen voor een andere titel.

Wij gaan komend jaar deze campagne ook gebruiken om onze inwoners te wijzen op de mogelijkheid iets met je schulden te doen door hulp te zoeken.

Hiervoor is een film in ontwikkeling speciaal voor inwoners in Hof van Twente.

- Gevolgen van de Coronamaatregelen

Op dit moment merken we nog niets van de maatregelen die genomen worden om het Covid-19 virus te bestrijden.

Algemeen wordt aangenomen dat we daar toch in de loop van het jaar mee te maken gaan krijgen. Naar de mate waarin kunnen we alleen maar gissen. Dat maakt het ook lastig om nu al met een concreet plan van aanpak te komen. Wel staan we samen met alle andere betrokken partijen klaar om op te schalen zodra dat nodig is.

- Aandacht voor speciale doelgroepen

Zelfstandig ondernemers

Vanzelfsprekend is schuldhulpverlening er voor iedereen en alle doelgroepen, maar komend jaar willen we toch 2 groepen extra in de gaten houden. Dat zijn de zelfstandig ondernemers en statushouders.

Wat betreft de zelfstandig ondernemers weten we dat deze groep als gevolg van de Coronamaatregel financieel ernstig geraakt kan worden en ondanks de landelijke overheidssteun te kampen kan krijgen met schulden. Ook hier geldt dat er vanuit het ROZ alle steun wordt geboden voor de ondernemer met schulden en geholpen wordt met een passende oplossing.

Statushouders

Speciale aandacht gaan we ook schenken aan de statushouders in onze gemeente. Deze groep heeft het over 't algemeen ook extra moeilijk, omdat ze op tal van terreinen moeten gewennen. Uit de praktijk blijkt ook men vaak moeite heeft met het beheren van hun inkomsten en uitgaven. Daar komt bij dat ze nagenoeg altijd beginnen met een schuld vanwege de lening voor hun woninginrichting. In de nieuwe wet, die overigens is uitgesteld tot 1 januari 2022, staat dat de gemeente de verplichting heeft de statushouder op dit gebied te ontzorgen en ze geleidelijk toe te laten groeien naar zelfredzaamheid, om zodoende financiële problemen in de toekomst te voorkomen. Wij wachten niet op deze wetswijziging maar willen daar dit jaar mee beginnen. Overigens is het nu ook al gebruikelijk om voor statushouders de vaste laste op de uitkering in te houden en door te betalen.

- Monitoring en verslag

Zoals al is aangegeven gaan we de uitgaven vanaf dit jaar meenemen in de monitor Sociaal Domein. Omdat er de komende tijd zoveel gaat veranderen vinden we het belangrijk om jaarlijks een update te verzorgen en niet pas over 4 jaar.

Ook gaan we het gesprek voortzetten met de Stichting Urgente Noden en lokale kerken samenwerking op meerdere terreinen waaronder schuldhulpverlening.

## Bijlage

### Resultaten en kosten Stadsbank Oost Nederland

Product	2017	2018	2019	2020 t/m 3 e kwartaal
Aanmeldingen	70	67	48	40
Indicatiestelling	69	49	41	33
Waarvan crisis	2	4	0	1
MDO	3	0	0	0
Opstart BBR	37	25	20	12
Einde BBR	34	38	22	18
Actueel BBR 31-12	179	167	162	151



Actueel BW 31-12	29	30	30	31
Start Schuldbemiddeling	27	32	18	17
Actuele schuldbemiddeling	28	26	29	23
Verwijzing WSNP	13	17	8	2
Dwangakkoord	0	1	1	1
Nazorg	2	20	8	10

Jaarlijkse kosten (€)	€	€	€
	246.331	254.857	209.335
Standaard dienstverlening	84.813	91.960	88.996
Beschermingsbewind (excl. BTW)			
Bestaanskosten	121.085	121.455	120.339
Additionele dienstverlening	3.025	-	-
*Incidentele bijdrage 2018	-	7.199	-

### Resultaten ROZ schuldhulpverlening aan ondernemers.

Totaal sinds 2017: 15 schuldhulp trajecten

#### Resultaten Salut "de Omslag"

Bij de Omslag lag het gemiddeld aantal begeleidingen in 2019 op 70, verzorgd door 30 vrijwilligers. Van de 46 nieuwe aanmeldingen kwam het bij 24 tot een daadwerkelijke begeleiding.

#### Kosten bewindvoering (bijzondere bijstand)

2017	100.651
2018	138.471
2019	196.987
2020	175.413 (uitgaven t/m 31 oktober 2020)