

Besluit van de gemeenteraad van de gemeente Westland houdende regels omtrent integrale schuldhulpverlening

1. Inleiding

De Ombudsman constateert in zijn onderzoek 'Een open deur' uit 2018 dat een groeiend aantal burgers moeite heeft om financieel rond te komen. Ging het voorheen bijna uitsluitend om mensen met lage inkomens of een uitkering, nu melden ook huizenbezitters, mensen met hogere inkomens, zzp-ers en jongeren zich vaker. Dit vraagt om een brede toegang tot de schuldhulpverlening. Daarnaast adviseert de VNG in een brief op 9 juni 2020 ('verbinden van schulden') aan haar leden de belangrijkste doelen voor een brede aanpak schuldhulpverlening. Deze bestaan uit: het voorkomen van problematische schulden (preventie), het treffen van maatregelen om problematische schulden terug te dringen (vroegsignalering), afspraken om inwoners met schulden effectiever te helpen (saneringskredieten).

We realiseren ons dat de ontwikkeling van het schuldhulpbestand voor de komende jaren moeilijk is te voorspellen. In de eerste plaats kunnen als gevolg van de coronacrisis meer mensen in de schulden komen door verlies van werk. Daarnaast blijkt uit landelijk onderzoek dat slechts een deel van de mensen met problematische schulden in beeld zijn bij gemeenten.

1.2. Impact

Maatschappelijk gezien kunnen schulden desastreus zijn op het gebied van geestelijke en lichamelijke gezondheid. Zo kunnen schulden een groot effect op gezinsproblematiek hebben. Het aanpakken van schulden is een belangrijke impuls voor het weer gezond worden op diverse leefgebieden. Dit vraagt een integrale aanpak waarbij er niet alleen aandacht is voor het oplossen van schulden, maar ook voor de omstandigheden waarin de schulden zijn ontstaan.

De gemeenteraad is in de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verplicht om telkens voor de duur van ten hoogste vier jaar vast te stellen. Een plan dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening. Het plan dient in te gaan op de te behalen resultaten, maatregelen om de kwaliteit te borgen, de maximaal na te streven wachttijd en op de hulpverlening aan gezinnen met kinderen. Daarnaast moet worden voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. Tot slot moet worden vastgelegd hoe de samenwerking tussen schuldeisers wordt vormgegeven.

In het Sociaal Beleidskader 'Kernachtig Sociaal' is de ambitie opgenomen dat "zoveel mogelijk mensen economisch zelfredzaam zijn en daardoor kunnen voorzien in hun onderhoud en kunnen meedoen in de samenleving. Zoveel mogelijk kinderen die opgroeien in een gezinssituatie op het bestaansminimum hebben toegang tot de voorzieningen zodat zij sociaal en maatschappelijk kunnen meedoen." Dit integraal beleidsplan Schuldhulpverlening gemeente Westland 2021 – 2024 geeft uitvoering aan het bereiken van de gestelde ambitie.

De komende vier jaar maken we maximaal gebruik van het maatschappelijk middenveld wanneer het om een preventieve aanpak gaat. We krijgen sneller en beter zicht op inwoners met beginnende schulden en gaan daar vroeg op af. Daar waar mogelijk lossen we in één keer de schulden af door de inzet van saneringskredieten.

Het gaat hierbij niet om een op zichzelf staand, lijvig plan. Schuldhulpverlening is onderdeel van het brede sociaal domein.

Leeswijzer

In dit integraal beleidsplan kijken we eerst terug op de belangrijkste doelstellingen uit het vorige beleidsplan. Vervolgens wordt er een beeld geschetst van de landelijke schuldproblematiek. Vandaaruit worden uitgangspunten benoemd die voortkomen uit de wettelijke verplichtingen van de Wgs, afspraken vanuit het Sociaal Beleidskader (SBK), de kwaliteitseisen vanuit de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet Nvvk en de ontwikkelingen die dat teweeg brengen. Daarna bespreken we de drie doelen die bijdragen aan een brede aanpak voor schuldhulpverlening. Voor deze doelen hebben we geformuleerd waar we aan het eind van de beleidsperiode willen staan. Ten slotte gaan we in de uitvoeringsparagraaf dieper in op de uitdagingen, wat dat betekent voor schuldhulpverlening en waar we de komende periode het verschil willen maken.

2. Terugblik beleidsperiode 2017 - 2020

De gemeente Westland is een lerende organisatie. De terugblik op de vier doelstellingen uit het vorige beleidsplan geeft ons input voor de beleidsdoelstellingen voor dit nieuwe beleidsplan. De nieuwe doelen moeten bijdragen aan het voorkomen van problematische schulden. Ontstaan deze wel, dan bieden we ondersteuning om de ontstane schulden op te lossen of beheersbaar te maken. Schuldhulpverlening moet zoveel als mogelijk een duurzame oplossing bieden. Deze terugblik is samen met de uitvoerende professionals tot stand gekomen.

Doelstelling	Afgerond	We gaan verder met
Meer inzetten op preventie, vroegsignalering	Structurele inzet van budgettrainingen waarbij samen met schuldhulpvrager doelen worden gesteld.	Budgettraining: gedragsverandering, gericht op financiële zelfredzaamheid.
	Aanstellen trainer / voorlichter.	Voorlichting op scholen en bedrijven, in samenwerking met maatschappelijke partners Moedige Dialoog Westland (MDW) Informatieverstrekking aan jongeren.
	Samenwerking met energieleveranciers, zorgverzekeraars en woningcorporaties	Samenwerking concretiseren door met nutsbedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties afspraken te maken over gegevensdeling betalingsachterstanden
	Structurele inzet van nazorg na beëindiging shv-traject. Klanttevredenheidsonderzoek 2019: schuldhulpvragers ervaren trots en hebben lering getrokken voor financiële toekomst.	Inzet van maatwerk binnen nazorg en vroegsignalering betrekken op het moment dat er schulden ontstaan bij schuldhulpvragers met een lopend shv-traject.
Ontwikkelen aanbod jongeren	Inzet van saneringskredieten voor jongeren in pilotvorm. Doelgroep uitgebreid mensen met een vast inkomen. Geeft rust en overzicht.	Structurele inzet van het instrument saneringskredieten dat kan worden ingezet naast het bestaande instrument van schuldbemiddeling.
Goede samenwerking partners	Structurele samenwerking als een gelijkwaardige partij met maatschappelijke partners in MDW.	Inzet van ervaringsdeskundigen naar werkgevers. Bewustwording problematiek en kosten werknemers met schulden en toeleiding SHV. Beter in kaart brengen van preventieve aanbod gericht op onderwijs.
Voorkomen uitval	Binnen de budgettraining aandacht voor gedragsverandering	Aandacht voor gedragsverandering na stabilisatie van de financiële positie van de schuldhulpvrager.
Nazorg	Aanbod nazorg voor iedere schuldhulpvrager met een beëindigd SHV-traject	In de nazorgfase ketenpartners betrekken en aandacht hebben voor nieuwe schulden en de samenwerking zoeken met de betreffende schuldeiser.

2.1. Conclusie

We hebben op de vier doelstellingen van het vorige beleidsplan ingezet.

- Een belangrijk deel van het maatschappelijk middenveld in Westland is betrokken bij preventie van schulden, inmiddels verenigd in de Moedige Dialoog Westland.
- We zagen dat de Pilot saneringskredieten een succes was en daarom hebben we de doelgroep uitgebreid voor mensen met een vast inkomen.
- Voor wat betreft vroegsignalering moet er nog worden doorontwikkeld. Hierop komen we terug in onze beleidsdoelstellingen.
- Ook op het gebied van voorkomen van uitval moet nog worden doorontwikkeld omdat de ervaring is dat contactmomenten belangrijk zijn. Hierop komen we terug in het Uitvoeringsplan.

Ten slotte hebben we over de periode 2018 – 2020 incidentele rijksmiddelen ontvangen voor de impuls op het armoedebeleid. In 2019 hebben we € 18.876 uitgegeven aan een kwartiermaker voor de Moedige Dialoog Westland (zie corsanummer 19-0144239). Het doel was de gemeente gelijkwaardig te laten participeren binnen de MDW per 1 januari 2020. Dit is inmiddels gerealiseerd.

In 2020 hebben we de folder ' Rondkomen met een laag inkomen' gedrukt. De kosten bedragen € 3.485. Aan het eind van 2020 wordt de campagne preventie schulden jongeren gelanceerd. Hiervoor hebben

we een bedrag van € 10.000 gereserveerd. Hoe we de resterende gelden de komende jaren besteden staat in het bestedingsplan (Hoofdstuk 8).

3. Achtergrond

De gemeente is wettelijk verplicht uitvoering te geven aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Hiervoor dient de gemeenteraad vierjaarlijks een richtinggevend plan vast te stellen. Het plan dient in te gaan op: de te behalen resultaten, de maatregelen om de kwaliteit te borgen, de maximaal na te streven wachttijd, en op de hulpverlening aan gezinnen met kinderen. Het huidige plan loopt af op 31 december 2020. Dit betekent dat we per 1 januari 2021 een nieuw plan moeten vaststellen.

3.1. Wat is schuldhulpverlening?

Westland ontvangt geld van de Rijksoverheid om inwoners te helpen bij het oplossen van hun schulden. De gemeente kan, binnen het kader van de wet, zelf bepalen hoe zij hulp biedt. Het gaat hierbij om hulp bij de financiële problemen maar ook met het vinden van werk of gezinsproblemen. Westland kent verschillende soorten hulp, te weten: **minnelijk traject**, **wettelijk traject**, **budgetbeheer**, **budgetadvies** en **preventie**.

Minnelijk traject

De gemeente maakt de gemeente afspraken met de schuldeisers over de aflossing van de schulden. Dit heet schuldbemiddeling. De gemeente geeft soms ook een lening (saneringskrediet) waarmee iemand met schulden alle schulden aflost. Er is dan nog maar 1 schuld, namelijk bij de gemeente. Dit heet schuldsanering.

Wettelijk traject

Als een minnelijk traject niet lukt wordt een **wettelijk traject** op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (wsnp) ingezet. Dan beslist de rechter hoe de schulden worden aangepakt.

Budgetbeheer

Dit betekent dat de gemeente of een schuldhulpverlener het inkomen beheert en zorgt voor de betalingen. Zo ontstaan er geen nieuwe schulden of betalingsachterstanden. Als de gemeente budgetbeheer verplicht oplegt, moet de cliënt daaraan meewerken.

Budgetadvies

Hierbij geeft de gemeente of schuldhulpverlener advies over het op orde houden van inkomsten en uitgaven.

Preventief aanbod

De gemeente heeft een **preventief** aanbod om (verdere) schulden te voorkomen. Dit is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden of erger voorkomen.

3.2. Probleemstelling

Gemeente Westland heeft een passend antwoord op de groeiende vraag van inwoners met problematische schulden. Het landelijke beeld is dat de schuldenproblematiek van huishoudens in de afgelopen jaren is verhard. Bijna één op de vijf Nederlandse huishoudens heeft een risicovolle of problematische schuld. Een deel van hen zit in een schuldhulpverleningstraject, maar het grootste deel, bijna 1,2 miljoen huishoudens, nog niet. Een landelijke trend is dat mensen zich steeds later aanmelden, als er al erg veel schulden zijn. Volgens het Nibud genereert een huishouden met problematische schulden circa € 10.000 per jaar aan schuldgerelateerde kosten van waarvan de helft voor rekening van de gemeente komt. De gemiddelde schuldhogte in Nederland lag het afgelopen jaar al op een niveau van € 42.000.

Het belang van het voorkomen van schulden en goede schuldhulpverlening is groot. Maatschappelijk gezien kunnen schulden desastreus zijn op het gebied van geestelijke en lichamelijke gezondheid. Zo kunnen schulden een groot effect op gezinsproblematiek hebben. Dikwijls komen schulden niet alleen en hebben gezinnen te maken met multiproblematiek. Kinderen die in armoede opgroeien kampen dikwijls met een ontwikkelingsachterstand. Het aanpakken van schulden is een belangrijke impuls voor het weer gezond worden op diverse leefgebieden. Dit vraagt een integrale aanpak waarbij er niet alleen aandacht is voor het oplossen van schulden, maar ook voor de omstandigheden waarin de schulden zijn ontstaan.

Het Westlandse beeld is vergelijkbaar met de landelijke trend. De gemiddelde hoogte van de schuld van personen in een traject bedraagt € 45.000 met een gemiddeld aantal van 14 schulden. Schuldhulpverlening heeft ongeveer 300 personen in traject. Landelijke cijfers laten eenzelfde beeld zien.

Dikwijls krijgen huishoudens waar deze personen onderdeel van uitmaken ook op andere leefgebieden hulpverlening. Denk aan medische zorg, hulp in het gezin, maar ook psychosociale hulpverlening.

Ook in Westland hebben we niet alle problematische schuldensituaties in beeld. Huishoudens zoeken in de regel pas na 5 jaar hulp terwijl ze al wel met problematische schulden geconfronteerd worden. Dit vraagt om een integrale aanpak waarbij we er vroeg bij zijn. Hierdoor kan erger worden voorkomen en kunnen mensen sneller aan hun toekomst werken.

4. Visie en Uitgangspunten bestaand beleid en regelgeving

4.1. Visie en missie

Het welzijn van mensen en hun deelname aan de maatschappij komt onder druk te staan als zij financiële problemen ervaren. Daarom moeten financiële problemen en problematische schulden worden voorkomen en aangepakt. De missie van de gemeente is om Westlanders (economisch) zelfredzaam te maken.

Daarom is het motto voor de komende vier jaar: **samen** met onze partners, willen we als gemeente Westland schulden zoveel mogelijk **voorkomen, vinden en duurzaam oplossen** zodat iedere Westlander kan **meedoen**.

De gemeente Westland wil het aantal mensen met schulden terugdringen en bijdragen aan het voorkomen van persoonlijke problemen, sociale uitsluiting en maatschappelijke kosten. Schulden komen nu vaak pas in beeld als het ook effect heeft op andere gebieden zoals gezondheid, opvoeding, onderwijs, werk en participatie. Hoe eerder iemand met schulden in beeld komt bij schuldhulpverlening hoe makkelijker het is om tot een oplossing te komen en hoe lager de maatschappelijke kosten op de langere termijn zijn.

“In Westland investeren we met onze maatschappelijke partners in preventie en vroegsignalering. Op termijn wordt niet alleen een kostenbesparing voor de maatschappij en de gemeente beoogd, maar we zien ook vooral andere positieve effecten zoals minder gezondheidsproblemen, minder psychische problemen, kinderen groeien op in een financieel stabiele situatie, kansen op de arbeidsmarkt worden groter en daardoor minder mensen in de bijstand, minder huiselijk geweld, minder mensen in beschermingsbewind en een schuldenvrije toekomst voor meer huishoudens.”

4.2. Uitgangspunten

De uitgangspunten voor ons schuldhulpverleningsplan vinden we in een aantal documenten.

4.2.1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (wettelijk kader)

De Wgs geeft gemeenten de kaders voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Het hoofddoel is de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening te vergroten. Schulden zijn een belemmering voor (arbeids)participatie. Daarom is het van belang om schulden in een zo'n vroeg mogelijk stadium te herkennen en op te lossen. De eigen verantwoordelijkheid van de schuldhulpvrager blijft vooropstaan maar er moet oog blijven voor de kwetsbaarheid van mensen. Als mensen toch ondersteuning nodig hebben kunnen ze bij de gemeente terecht.

Om de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening te vergroten wordt de Wgs per 1 januari 2021 aangepast. De belangrijkste aanpassing is vroegsignalering. Leveranciers van energie en/of water, de zorgverzekeraar of woningcorporatie moeten betalingsachterstanden van hun klanten melden bij de gemeente. Vervolgens moeten we deze inwoners een gesprek aanbieden. Daarnaast heeft de Wgs nog een aantal wettelijke eisen opgesteld die hieronder aan de orde komen. Vermeld moet worden dat wij reeds aan deze wettelijke eisen voldoen.

4.2.2. Wacht- en doorlooptijd

De Wgs stelt voorwaarden aan de tijd die een verzoeker maximaal moet wachten tussen de eerste aanmelding voor schuldhulpverlening en het gesprek waar de hulpvraag van de verzoeker wordt vastgesteld. De gemeente voert een eerste gesprek met de inwoner binnen vier weken:

- na het verzoek om schuldhulp, of
- naar aanleiding van een signaal van schuldeisers.

In beide gevallen geldt dat de inwoner het aanbod voor schuldhulpverlening heeft geaccepteerd. Na dit eerste gesprek ontvangt de aanvrager binnen 8 weken een beschikking met daarin een plan van aanpak of een weigering tot schuldhulpverlening.

In het geval van dreigende schulden is de wachttijd maximaal 3 werkdagen. Onder bedreigende situatie wordt verstaan een gedwongen woningontruiming of beëindiging van de levering van gas, water, elektriciteit of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. Binnen het Laatste Kans Beleid is geregeld dat wordt voorkomen dat huurders hun huis worden uitgezet.

In het plan van aanpak worden de te ondernemen acties, doorlooptermijnen en afspraken opgenomen. De schuldhulpvrager krijgt op deze manier inzicht in de doorlooptijd van het eigen traject. Voor de individuele doorlooptijd is geen termijn vastgesteld, omdat die per schuldhulpvrager zal verschillen. Zo maakt het veel uit of er enkel sprake is van een financieel probleem of dat er ook sprake is van problemen als verslaving of psychische problemen. Voor het halen van alle genoemde termijnen geldt als voorwaarde dat de schuldhulpvrager meewerkt aan de aangeboden schuldhulpverlening.

4.2.3. Integrale aanpak

De integrale aanpak bestaat uit:

- *Preventie en voorlichting*: het voorkomen van schulden;
- *Laagdrempelige toegang* tot schuldhulpverlening;
- *Curatie*: hulpverlening bij de oplossing, beheersing en/of stabilisatie van schulden;
- *Nazorg*: het voorkomen van terugval.

Voor veel inwoners met schulden geldt dat ze niet alleen een financieel probleem hebben, maar ook andere daarmee samenhangende problemen. Daarbij dragen de andere problemen soms bij aan het ontstaan van de schuldsituatie en zijn deze in andere gevallen juist door de financiële problemen veroorzaakt. Voor een duurzame oplossing is het van belang dat niet alleen de financiën maar ook de andere problemen worden aangepakt. Er is dus sprake van 'integrale dienstverlening'. Als sprake is van met elkaar samenhangende problemen wordt de schuldhulpvrager gevraagd zich op alle terreinen in te zetten waar de problematiek speelt. Het uitgangspunt bij hulp is steeds: één gezin, één plan, één aanspreekpunt. Waar nodig en waar het kan vervult de gemeente een regisserende functie en wordt de inwoner overgedragen aan partners.

Integrale schuldhulpverlening betekent ook kijken naar de mogelijkheden om aan het werk te gaan of meer te gaan werken dan op basis van de huidige uren wordt gedaan. Andersom kan een gestabiliseerde schuldsituatie de schuldhulpvrager rust geven, waardoor hij juist in staat wordt gesteld om meer te participeren of zelf meer te gaan werken. Schuldhulpverlening in relatie tot participatie betekent ook dat kinderen kunnen meedoen in de maatschappij. Dit doordat het financieel mogelijk wordt voor een gezin om een kind lid te laten worden van bijvoorbeeld een sport- of muziekvereniging.

De gemeente kan deze integrale aanpak niet zelfstandig tot stand brengen. Er vindt daarom afstemming plaats met partners uit het maatschappelijk middenveld om een optimale samenwerking tot stand te brengen. De gemeente heeft als wettelijk verantwoordelijke een centrale rol en spilfunctie bij het blijvend realiseren van een goede samenwerking. Het is van belang dat we weten van elkaar wie wat doet en elkaar aanvullen. De gemeente voert de regie op schuldhulpverlening door ervoor te zorgen dat ze de juiste partners bij elkaar brengt en aan elkaar verbindt.

4.2.4. Preventie

Preventief handelen – zoals het geven van voorlichting - kan er toe leiden dat voorkomen wordt dat (nieuwe) schulden ontstaan of dat schulden groter worden. Een belangrijke partner hierin is de Moedige Dialoog Westland.

4.2.5. Vroegsignalering

De Wgs verplicht om samen te werken met de nutsbedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties. We gaan vroegtijdig met elkaar in gesprek gegaan als er zorgen zijn rond wonen en schulden. Als gemeente willen we er eerder bijzijn om escalatie te voorkomen. Dit doen we op basis van signalen die we met elkaar delen. Doel is om huisuitzettingen en afsluitingen te voorkomen.

4.2.6. Dienstverlening gezinnen met kinderen

Voor deze doelgroep wordt extra ingezet op preventie en vroegsignalering via de ketensamenwerking met Moedige Dialoog Westland, onderwijs, leerplicht en voortijdig school verlaten (VSV). Omdat dit beleidsplan al integraal is opgesteld en in eventuele crisissituaties voorziet is prioriteren binnen schuldhulpverlening niet nodig. Hiermee is er een sluitend aanbod voor deze doelgroep.

4.2.7. Kwaliteitsmaatregelen

De Wgs geeft aan dat het meerjarige beleidsplan duidelijkheid moet geven over welke maatregelen genomen worden om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Wij doen dat door middel van de volgende inzet:

- invulling geven aan de regierol van de Gemeente;
- werken volgens de huidige modules schuldhulpverlening NVVK;
- zorgen dat bij het treffen van schuldregelingen gewerkt wordt volgens de gedragscode NVVK;
- aansluiten bij de planning & control-cyclus;
- zorgen voor goede management informatie, registratie en tijdige bijsturing;
- het trainen en opleiden van onze medewerkers.

4.3 Sociaal Beleidskader “Kernachtig Sociaal”

4.3.1. Armoedemonitor

In dit beleidskader is onze ambitie: een sterke samenleving waarin iedereen meedoet. Monitoring is een instrument om te kunnen vaststellen of we hebben bereikt wat we willen en helpt ons bij te sturen waar dat nodig is. We willen inzicht krijgen in de samenhang tussen maatregelen en activiteiten in het kader van SHV en minimaregelingen. Dit biedt de mogelijkheid op regievoering op effectieve inzet SHV en minimaregelingen. Voor een goede sturing op kwaliteit en effectiviteit van onze dienstverlening is het van belang zicht te krijgen op onze klantreizen. We gaan hiervoor een interne monitor bouwen. Aan de hand van uitkomsten van de monitor kunnen we besluiten om in de toekomst efficiënte en effectieve maatregelen te nemen op het gebied van armoedebeleid.

4.3.2. Doelgroepen

In het uitvoeringsprogramma van het SBK hebben we de ambitie om preventie en vroegsignalering van schuldenproblematiek te optimaliseren door de samenwerking tussen partners te verbeteren en het preventieve aanbod uit te breiden. We investeren in de financiële zelfredzaamheid, omdat meer mensen financieel in de knel zijn gekomen (ook werkenden) en te veel jongeren te makkelijk geld uitgeven, waardoor ze in de schulden komen.

4.3.3. Jongeren

Voor deze doelgroep willen we vooral de aandacht richten op het (leren) omgaan met geld en het voorkomen van schulden. Dit doen we door middel van voorlichting aan jongeren en door intensiever samen te werken met het onderwijs.

4.3.4. Ondernemers

Door meer voorlichting te geven aan ondernemers willen wij meer bekendheid geven aan schuldhulpverlening en alle hieraan gelieerde onderwerpen zoals bijvoorbeeld ons minimeerbeleid. Daarnaast willen we meer informeren over het bespreekbaar maken van werknemers met schulden.

4.4. Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)

Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen bieden is de gemeente Westland lid van de NVVK. De gemeente werkt volgens de modules schuldhulpverlening NVVK en bij het treffen van schuldregelingen volgens de gedragscode NVVK. Het lidmaatschap van deze branchevereniging voor schuldhulpverlening betekent dat wij werken volgens de gedragscode en uitvoeringsmodules van de NVVK. Daardoor zijn wij voor schuldeisers een erkende instantie en biedt het hen zekerheid over de werkwijze binnen het schuldhulpverleningstraject. Zij zijn hierdoor sneller geneigd mee te werken aan een minnelijke schuldregeling.

Het minnelijke schuldhulptraject wordt uitgevoerd volgens de NVVK-richtlijnen om binnen een periode van 120 dagen een schuldregeling tot stand te brengen. In die periode vindt inventarisatie van alle schulden plaats, wordt de afloscapaciteit berekend en schuldeisers om akkoord gevraagd op een voorstel tot regeling van de schuld. Als alle schuldeisers met een aanbod instemmen start de schuldregeling. De schuldregeling heeft een looptijd van maximaal 36 maanden.

4.5. Motie meerjarenaanpak schuldhulpverlening

In de raadsvergadering van 8 juli 2020 is een motie voor een meerjarenaanpak schuldhulpverlening (SHV) en ondersteuning aangenomen. De strekking van de motie is dat de raad een integrale aanpak wil van de schuldhulpverleningsproblematiek, met als doel het verbeteren van de kwaliteit van leven en afname van (de met schulden vaak gepaard gaande) zorgkosten. Vroegsignalering in samenwerking met schuldeisers wordt in deze motie als belangrijke instrument gezien en het maatschappelijk middenveld als belangrijke samenwerkingspartner.

Daarbij verwijst de motie naar een proef in Den Haag voor multiprobleem-gezinnen, het zgn. Sociaal Hospitaal. Deze Sociaal Hospitaal aanpak valt buiten de scope van dit beleidsplan.

Voor de lange termijn werken we aan een transformatieaanpak van het Sociaal Domein. Daarbij verkennen we, door middel van het opzetten van een businesscase, de wenselijkheid en de mogelijkheden om op een andere manier inwoners te ondersteunen die zowel schulden hebben als andere pro-

blemen in het sociaal domein. We gaan op zoek naar doorbraakmethoden die werken. Denk aan beproefde methoden van SchuldenLabNL inclusief het Collectief Schuldregelen. Op het moment dat dit onderzoek perspectief biedt komen we hierop terug om hiermee dit beleidsplan aan te scherpen.

5. Beleidsdoelstellingen

De terugblik op de doelen van de vorige beleidsperiode in hoofdstuk 1 vormt de start van de huidige doelstellingen. Door middel van een integrale aanpak van schuldhulpverlening willen we effectieve dienstverlening bieden. We willen samen met onze partners schulden zoveel mogelijk voorkomen, vinden en duurzaam oplossen zodat iedere Westlander kan meedoen. De volgende drie doelen dragen hieraan bij:

5.1. Preventie

Partners uit het maatschappelijk middenveld in Westland zijn betrokken bij preventie van schulden. Zij weten als geen ander wat er in de Westlandse samenleving speelt, waaraan behoefte is en staan in verbinding met inwoners. Dit maatschappelijk middenveld heeft zich verenigd in De Moedige Dialoog Westland (MDW). Dit is een publiek-private netwerkorganisatie van ketenpartners en bestaat uit: Bibliotheek Westland, Diaconaal Platform Westland waar ook de Moskee Westland Al Almouwahidini lid van is, gemeente Westland, JGZ Zuid-Holland West, Rabobank Westland, Schuldhulpmaatjes, Sociaal Kernteam Westland en Vitis Welzijn. Het doel is om inwoners te vinden, te informeren en te motiveren om het moedige gesprek aan te gaan over financiële problemen. We identificeren knelpunten, activeren elkaar en ontwikkelen aanbod. De deelnemers aan MDW delen hun kennis en kunde over het versterken van financiële zelfredzaamheid en dragen dit over binnen hun organisatie en daarmee aan de inwoners. MDW heeft een belangrijke rol bij een duurzame aanpak van geldstress, armoede en schulden. De gemeente is actief en als een gelijkwaardige partner betrokken bij MDW. Het initiatief voor een preventieve aanpak ligt bij MDW. Hoewel MDW een doorontwikkeling is uit het vorige beleidsplan is deze aanpak is nieuw.

Doelstelling I

Samen met deze partners van de Moedige Dialoog Westland doen we meer om inwoners en ondernemers eerder te informeren en toe te leiden naar een passende ondersteuning en sluiten we meer aan vanuit hun behoefte.

5.2. Vroegsignalering

De Wgs geeft gemeenten het wettelijk kader voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Om de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening te vergroten wordt de Wgs per 1 januari 2021 aangepast. De belangrijkste aanpassing is de vroegsignalering. Leveranciers van energie of water, de zorgverzekeraar of woningcorporatie moeten betalingsachterstanden van hun klanten melden bij de gemeente. We starten als gemeente de samenwerking met Wonen Wateringen, Arcade Wonen, Vestia, Evides, Zeker Energie, Vattenfall, DSW, CZ, Zilveren Kruis en leggen dit vast in een convenant. Deze partijen zullen nog verder worden uitgebreid. De aanpak is 'outreaching'. Na een signaal volgt een contactmoment door schuldhulpverlening.

Doelstelling II

We benaderen inwoners sneller en laagdrempeliger. We wachten niet tot een inwoner zich meldt, maar reageren actief op signalen van woningcorporaties, ziektekostenverzekeraars en leveranciers van gas, water en / of elektriciteit.

5.3. Saneringskredieten

Bij de inzet van een schuldsanering wordt op verzoek van schuldhulpverlening aan een maatschappelijk werkende kredietbank een krediet verstrekt waarmee de schulden in één keer wordt afgelost. De afdeling schuldhulpverlening geeft hiervoor een borgstelling af. De schuldhulpvrager heeft daarna nog maar één schuldeiser: de kredietbank. Ontwikkelingen rond de coronacrisis kan maken dat deze doelstelling in aantallen bijgesteld moet worden. De structurele inzet van saneringskredieten is nieuw.

Doelstelling III

We zorgen voor rust voor schuldhulpvragers. We zetten bij voorkeur een saneringskrediet in tenzij het minnelijke traject een meer passende oplossing blijkt. We willen uiteindelijk toegroeien naar 60% saneringskrediet en 40% minnelijke regeling, gebaseerd op ervaringen van de afgelopen 4 jaar.

Deze doelen koppelen we aan concrete acties en indicatoren.

Actie 1	Preventie
Wie	Bibliotheek Westland, Diaconaal Platform Westland waar ook de Moskee Westland Al Almouwahidin lid van is, gemeente Westland, JGZ Zuid-Holland West, Rabobank Westland, Schuldhulpmaatjes, Sociaal Kernteam Westland en Vitis Welzijn.
Doel	Samen met deze partners van de Moedige Dialoog Westland doen we meer om inwoners en ondernemers eerder te informeren en toe te leiden naar een passende ondersteuning en sluiten we meer aan vanuit hun behoefte.
Wat	Structurele bijdrage deelname
Wanneer	Start op 1 januari 2021
Indicator	Ieder kalenderjaar minimaal 2 dialoogsessies. Uitbreiden netwerk door het meten van het aantal mailadressen voor de nieuwsbrief van de Moedige Dialoog Westland

Actie 2	Vroegsignalering
Wie	Gemeente, Wonen wateringen, Arcade Wonen, Vestia, Evides, Zeker Energie DSW, CZ, Vattenfall, Zilveren Kruis. Deze partijen zullen nog verder worden uitgebreid.
Doel	We benaderen inwoners sneller en laagdrempeliger. We wachten niet tot een inwoner zich meldt, maar reageren actief op signalen van woningcorporaties, ziektekostenverzekeraars en leveranciers van gas, water en / of elektriciteit
Wat	Proces van signaleren en melden ontwerpen en implementeren. Proces van opvolging ontwerpen en implementeren. Fte berekening in de bijlage 'Impulsgelden'
Wanneer	Start op 1 januari 2021
Indicator	Aantal signalen in relatie tot ontwikkeling aantal problematische schulden Jaar 2021 is nulmeting

Actie 3	Saneringskredieten
Wie	Inzet maatschappelijk werkende kredietbank voor verlening saneringskrediet.
Doel	We zorgen voor rust voor schuldhulpvragers. We zetten bij voorkeur een saneringskrediet in tenzij het minnelijke traject een meer passende oplossing blijkt.
Wat	Structurele bijdrage dienstverlening kredietbank Borgstelling 5 – 10% van de uitstaande kredieten
Wanneer	Aanbestedingstraject start in januari 2021 en wordt medio mei 2021 afgerond.
Indicator	Groeimodel naar 60% saneringskrediet en 40% minnelijke regeling

6. Financiering

Investeren in preventie, vroegsignalering en saneringskredieten leidt op termijn tot afvlakking, stabilisering en uiteindelijk tot een afname van aanvragen schuldregeling. Investeren in schuldhulpverlening is noodzakelijk om de preventie, vroegsignalering, inzet van saneringskredieten en het gewens-te dienstverleningspakket te kunnen bieden. Met dit dienstverleningspakket worden inwoners optimaal bediend en worden uitval en recidive verminderd.

Voor het dienstverleningsaanbod is structureel binnen taakveld 6.71 van de begroting € 1,4 miljoen beschikbaar. Waarvan € 1,1 miljoen personele inzet bedraagt. Het overige budget gebruiken we voor inkoop van diensten. Onder de personele kosten vallen de manager, een procesbegeleider, kwaliteitsmedewerkers (2), consultants schuldhulpverlening (8), budgetbeheerders (7) en administratieve krachten (2). In totaal 21 personen.

6.1. Impulsmiddelen armoedebeleid

Voor deze beleidsperiode is er extra incidenteel € 285.000 beschikbaar. Dit geld is afkomstig uit rijksmiddelen voor impuls armoedebeleid 2018-2020. Deze gelden zijn een kans om de toegang en de effectiviteit van schuldhulpverlening een impuls te geven. In het bestedingsplan leggen we uit waar we dit geld voor gebruiken.

7. Uitvoering

Wat betekenen deze uitgangspunten en beleidsdoelen voor de uitvoerende professionals en hoe gaan we de komende periode het verschil maken? Dat beschrijven we in het 'Uitvoeringsplan Integrale Schuldhelpverlening Gemeente Westland 2021 – 2024' (zie bijlage). In dit Uitvoeringsplan staan we stil bij de:

- klantreis binnen het schuldhelpverleningstraject;
- afspraken met schuldeisers;
- training van de professional;
- structurele inzet van saneringskredieten;
- het inregelen van de ICT-ondersteuning.

8. Bijlage Bestedingsplan impulsmiddelen

Incidenteel is voor de periode 2019 - 2024 € 311.964 beschikbaar. Dit bedrag is gevormd uit rijks-middelen voor impuls armoedebeleid 2018-2020. In dit bestedingsplan leggen we uit waar we dit geld voor gaan gebruiken. We hebben eind 2020 nog € 285.000 over. Daarvoor gaan we het volgen-de doen:

2021

Versterkte inzet op Vroegsignalering en voorkomen van schulden

Met ingang van 1 januari 2021 starten we met gegevensdeling van betalingsachterstanden bij woningcorporaties, gas- water en lichtleveranciers en zorgverzekeraars. Wanneer we de samenloop van eenvoudige signalen van een persoon matchen zullen er – gebaseerd op een landelijke CBS-prognose, naar schatting 44 casussen per maand overblijven. De praktijk zal moeten uitwijzen wat de werkelijke aantallen zijn. Op deze matches past een outreachende aanpak. Dit zal door het team 'Vroeg Erop Af Westland' uitgevoerd worden. Ervaringen uit de uitvoeringspraktijk van andere gemeenten leren ons dat het proces van het erop af gaan zo'n 8 uur per signaal in beslag neemt. De afdeling schuldhulpverlening heeft budget voor 1,5 fte. Dit vullen we in 2021 aan met 1 fte vanuit de impuls gelden. Met deze inzet kunnen we 300 gecombineerde signalen per jaar oppakken. In Q4 van 2020 worden deze consultants geworven waarbij het de bedoeling is dat deze in januari 2021 starten.

Uit impuls gelden wordt hiermee de inzet 1 fte consulent ' vroegsignalering ' gedurende een jaar gefinancierd . Kosten € 99.000 incl. opslag 35% bedrijfsvoering.

2021

Monitor klantreis (armoedemonitor)

We richten een armoedemonitor in. Hierover is de raad geïnformeerd in de zomer van 2019 (coursa-nummer 19-0144239). Monitoring is een instrument om te kunnen vaststellen of we hebben bereikt wat we willen en helpt ons bij te sturen waar dat nodig is. Dit brengt de ontwikkeling van een goede monitor(ing) met zich mee. Op dit moment vindt er in samenspraak met applicatiebeheer inspanning plaats om het SHV systeem – Stratech – op orde te krijgen.

Een belangrijk onderdeel van de armoedemonitor is het volgen van de klantreis. In het kader van het beleidsplan SHV weten we inwoners met betalingsachterstanden steeds eerder te bereiken. Daarnaast verkort de structurele inzet van saneringskredieten de doorlooptijden binnen SHV en is er meer tijd voor begeleiding op gedragsverandering. De verwachting is dat structurele inzet van dit instrument ruimte creëert om meer hulpvragers te helpen. Daarnaast is het de verwachting dat deze mensen minder gebruik hoeven te maken van bijzondere bijstand. Met andere woorden: je wilt kunnen zien dat er door de inzet van vroegsignalering een bepaald effect is behaald zodat je meer grip krijgt op wat er nodig is om ambities uit het SBK te halen voor wat vroegsignalering betreft.

De kosten voor de monitor worden voorlopig op PM gezet. Gekeken wordt hoe deze monitor geborgd kan worden binnen de brede ontwikkeling van de monitor sociaal domein.

2021 – 2024

Doorontwikkeling trainingen

De afdeling schuldhulpverlening heeft een voorlichter aangetrokken die o.a. voorlichting geeft aan ondernemers en scholen om meer bekendheid aan schuldhulpverlening te geven. Daarnaast ontwikkelt deze professional trainingen voor schuldhulpvragers en krijgt hij ruimte voor het ontwikkelen van innovatieve aanpak. Bijvoorbeeld het met de scholen ontwikkelen van een lespakket op maat waarbij het niveau van de lessen wordt aangepast op het niveau van de leerlingen.

We reserveren een bedrag van € 50.000 voor de komende vier jaar.

Integrale aanpak

Met de motie meerjarenaanpak schuldhulpverlening heeft de raad gevraagd om een integrale aanpak van de schuldhulpverleningsproblematiek. Dit past binnen de transformatieaanpak van het Sociaal Domein.

We reserveren een bedrag van € 27.000 voor de ontwikkeling van een aanpak.

Omschrijving	2021	2022	2023	2024
Fte vroegsignalering*	99.000	99.000		
Monitor klantreis	PM			
Trainingen	15.000	15.000	15.000	5.000
Integrale aanpak	27.000			
Totaal	141.000	114.000	15.000	5.000

** voor 2023 en verder zal gekeken worden of met de extra fte inzet wordt doorgedaan, dekking zal dan binnen sociaal domein gevonden moeten worden*

Voorgesteld zal worden het overschot eind 2020 te storten in de reserve sociaal domein. Bovenstaande bestedingsvoorstel zal dan worden verwerkt bij de eerste actualisatie 2021.