

Beleidsplan Schulddienstverlening 2021

De gemeenteraad van Gennep,

- gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van Gennep d.d. 16 maart 2021;
- gehoord de voorbereidende raadsvergadering d.d. 6 april 2021;
- gelet op artikel 2 van de Wet schuldhulpverlening gemeenten;

besluit:

1. De volgende beleidskaders voor schulddienstverlening vast te stellen:
 1. Schulddienstverlening is integraal onderdeel van Ontmoeten Meedoen Ondersteunen;
 2. We faciliteren een samenwerkingsnetwerk van organisaties die inwoners ondersteunen;
 3. We zetten in op preventie en op het vroegtijdig signaleren en aanpakken van problemen;
 4. Elke ondersteuning is mede gericht op het vergroten van de eigen kracht van de inwoner;
 5. De ondersteuning regisseren we vanuit de methodiek van Team Toegang;
 6. We passen de Visie op Dienstverlening van de gemeente Gennep toe;
 7. We vragen inwoners en ervaringsdeskundigen om ons in de vorming en in de uitvoering van beleid te ondersteunen;
 8. Gennep hanteert geen wachtlijsten in de schulddienstverlening;
 9. Waar schuldhulp geen soelaas biedt, zetten we andere passende ondersteuning in;
 10. We werken volgens landelijk erkende kwaliteitsstandaarden.
2. Daarmee tevens het beleidsplan "Uit de schuld...." vast te stellen.

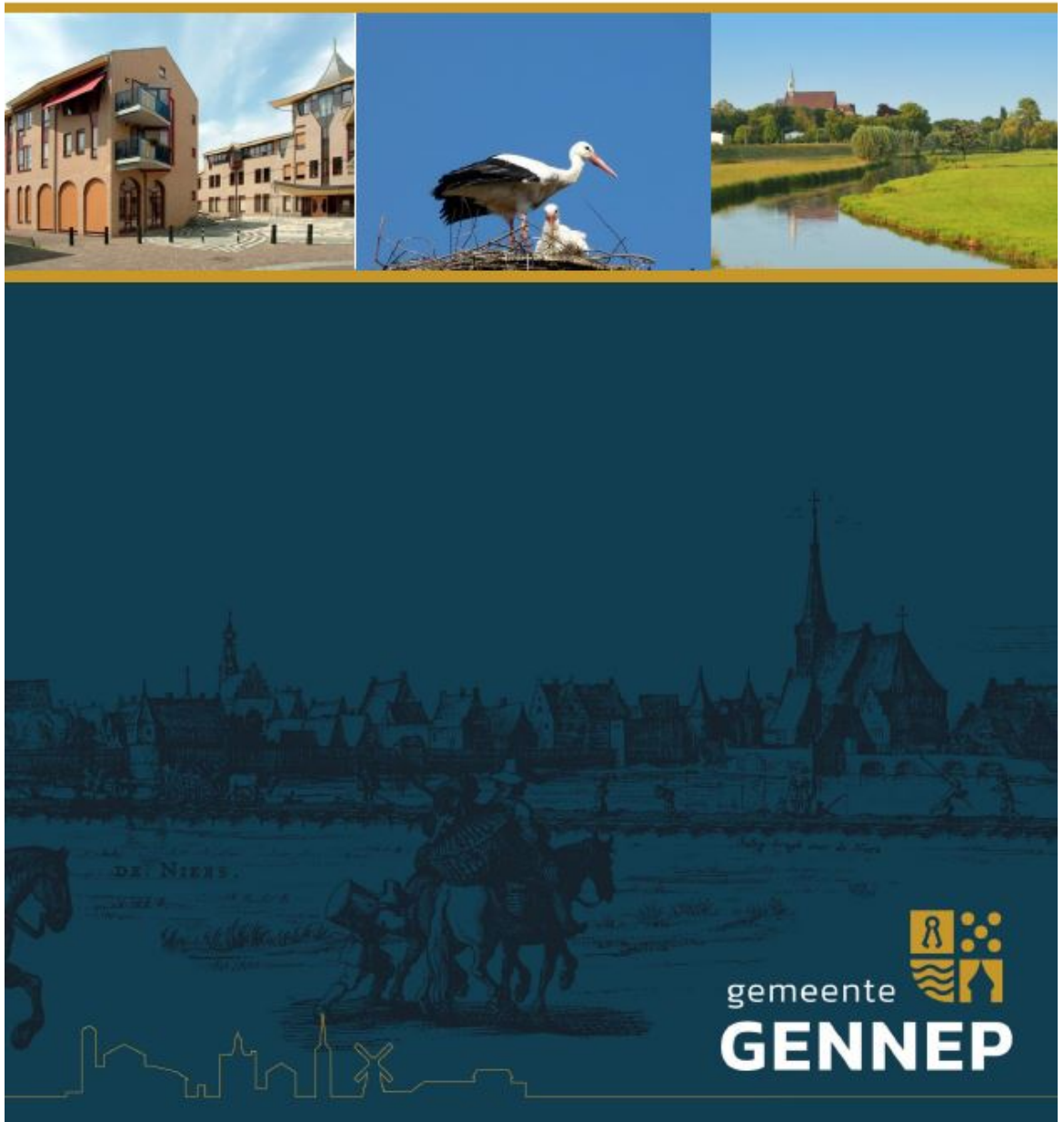
Aldus besloten in de openbare besluitvormende raadsvergadering d.d. 19 april 2021.

De griffier, Jos van der Knaap

de voorzitter, Hans Teunissen

Uit de schuld...

Beleidsplan Schulddienstverlening Gennepe





Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
2	BELEIDSKADERS IN GENNEP	5
3	ONZE AMBITIES – GLOBAL GOALS	5
	GLOBAL GOAL 1: BESTRJDEN VAN ARMOEDE	5
	GLOBAL GOAL 3: GEZONDHEID EN WELZIJN	6
	GLOBAL GOAL 17: PARTNERSCHAP BIJ DOELSTELLINGEN	6
4	THEORETISCH, LOKAAL EN WETTELIJK KADER	7
4.1	THEORETISCH KADER	7
4.2	LOKAAL KADER - OMO	8
4.3	INSTRUMENTEN UIT WETGEVING	11
4.4	KWALITEITSSTANDAARD VAN DIENSTVERLENING	12
5	SAMENWERKING EN PREVENTIE	14
5.1	PARTNERS IN HET VELD	14
5.2	INSPRAAK EN ERVARING VAN EN NAMENS INWONERS	15
5.3	VROEGSIGNALERING	17
5.4	ALGEMENE VOORLIGGENDE VOORZIENINGEN	18
5.5	VOORLICHTING EN CURSUSSEN	19
6	SCHULDREGELINGEN	19
6.1	DOELGROEPBEPALING	20
6.2	DIENSTVERLENINGSNORMEN	20
6.3	MINNELIJKE SCHULDREGELINGEN	21
6.4	WETTELIJKE (VERPLICHTE) SCHULDSANERING	22
6.5	ALTERNATIEVEN ALS REGELING EN SANERING NIET LUKKEN	23
6.6	NAZORG	23



7	<u>DUURZAME BEGELEIDING</u>	24
7.1	WAAR ZELFREDZAAMHEID TEKORT SCHIET	24
7.2	STEUN IN HET EIGEN NETWERK	24
7.3	BUDGETBEHEER	24
7.4	BEWINDVOERING	25
8	<u>KENGETALLEN, MONITORING EN BEGROTING</u>	25
9	<u>LIJST VAN BIJDRAGERS</u>	28
10	<u>LITERATUURLIJST</u>	29
	<u>BIJLAGE – STAPPENPLAN SCHULDDIENSTVERLENING</u>	30

19 april 2021

Vastgesteld door de Gemeenteraad van Gennepe



Voorwoord

Schulden? Daar zouden we heel kort over kunnen zijn: Je wil ze niet. Niemand wil ze. En toch zitten veel mensen met problematische schulden in hun maag. Dat kan tot sociaal isolement, depressie, angst en gezondheidsklachten leiden, maar ook tot huisuitzetting, afsluiting van gas, water en licht en nog veel meer narigheid. En niet alleen voor de schuldenaar zelf; ook zijn/haar naasten kunnen eronder gebukt gaan.

Dat willen wij allemaal niet in onze gemeente – nu niet en in de toekomst niet. Daarom presenteren wij 'Uit de schulden...': het Beleidsplan Schulddienstverlening Gennep. Het behelst een moderne, maatschappelijke visie op het fenomeen en koppelt daar een effectieve aanpak aan. We integreren de schuldenproblematiek fundamenteel in ons Sociale Domein en ons eveneens herijkte OMO-beleid. Dat heeft twee belangrijke pijlers. Ten eerste de modernisering van de schulddiensttrajecten, waar we in het belang van onze cliënten beter op willen gaan sturen en monitoren. Ten tweede: preventie en vroegsignalering. Vroeg erbij zijn kan immers veel ellende voorkomen. Met de belangrijkste schuldeisers hebben we signaleringsafspraken, de keukentafelgesprekken (Team Toegang) leveren een waardevolle bijdrage, de lijntjes met woningcorporaties zijn kort en 'in het veld' werken we intensief samen met bijvoorbeeld het Armoedeplatform en bewindvoerders.

Het beleidsplan is mede tot stand gekomen dankzij de inbreng en visie van tal van mensen vanuit uiteenlopende maatschappelijke organisaties en specialismen in Gennep. Ik wil ze van harte bedanken voor hun bijdrage aan het interactieve proces.

Tot slot nog dit: Uit de titel van dit Beleidsplan volgt, dat wij niet spreken van schuldhulpverlening, maar van schulddienstverlening. Met het wederzijdse belang in ons vizier plaatsen wij ons graag op gelijke ooghoogte met de mensen die moeilijk (kunnen komen te) zitten. Aan hen verlenen wij een dienst. En een dienst verleen je, als je een plicht voelt.

Rob Janssen,
wethouder.



1 Inleiding

Met het vaststellen van deze nota voldoet de gemeenteraad aan de planverplichting die opgenomen is in de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. We vervangen de oude beleidsnota en ronden de daarin ingezette ontwikkelingen af: vroegsignalering, inbedding in het sociaal domein, méér preventie.

Leeswijzer

De nota is opgebouwd van breed naar smal: van uitgangspunten en ambities, via achtergronden, naar preventieve interventies, eenvoudige interventies, ingrijpende interventies, nazorg.

De nota is deels beschrijvend van aard en deels normatief (hier maakt de gemeente keuzes). De hoofdkeuzes (beleidskaders) zijn opgenomen in hoofdstuk 2 hieronder. De wat meer operationeel gekleurde keuzes zijn in de tekst gemarkeerd met een aandachtsbolletje.

2 Beleidskaders in Gennep

1. Schulddienstverlening is integraal onderdeel van Ontmoeten Meedoen Ondersteunen;
2. We faciliteren een samenwerkingsnetwerk van organisaties die inwoners ondersteunen;
3. We zetten in op preventie en op het vroegtijdig signaleren en aanpakken van problemen;
4. Elke ondersteuning is mede gericht op het vergroten van de eigen kracht van de inwoner;
5. De ondersteuning regisseren we vanuit de methodiek van Team Toegang;
6. We passen de Visie op Dienstverlening van de gemeente Gennep toe;
7. We vragen inwoners en ervaringsdeskundigen om ons in de vorming en in de uitvoering van beleid te ondersteunen;
8. Gennep hanteert geen wachtlijsten in de schulddienstverlening;
9. Waar schuldhulp geen soelaas biedt, zetten we andere passende ondersteuning in;
10. We werken volgens landelijk erkende kwaliteitsstandaarden.

3 Onze ambities – Global Goals

De gemeente Gennep is een Global Goals gemeente. De schulddienstverlening past naadloos bij de Global Goals. Wij streven ernaar dat we deze en volgende raadsperiode de volgende doelen bereiken:

GLOBAL GOAL 1: BESTRIJDEN VAN ARMOEDE

“..... Zien we nauwelijks nog aanvragen wegens problematische schulden, omdat we problemen vroegtijdig hebben gesignaleerd en samen met de inwoner aangepakt”

“..... Zijn voorliggende voorzieningen zodanig toegankelijk, dat geen inwoners in de problemen komen uit onbekendheid met regelingen ”

GLOBAL GOAL 3: GEZONDHEID EN WELZIJN

“..... voeren ervaringsdeskundigen (inwoners met schuldproblemen) zonder schroom met ons het gesprek over de kwaliteit en effectiviteit van onze dienstverlening.....”

“..... spelen we in de schulddienstverlening optimaal in op de psychosociale en maatschappelijke impact van het leven met en zonder schulden en zijn schulden geen belemmering voor andere ondersteuning en in het dagelijkse leven ”

GLOBAL GOAL 17: PARTNERSCHAP BIJ DOELSTELLINGEN

“..... Hebben wij samen met het onderwijs voor jongeren een programma om financiële zelfredzaamheid en zelfstandigheid onder de knie te krijgen”

“..... werken we volledig integraal samen in het sociaal domein en is schulddienstverlening (waar aan de orde) een vanzelfsprekend onderdeel van de aanpak één gezin, één plan....”

“..... Werken wij met bewindvoerders en andere partners in het veld samen aan een zo groot mogelijke zelfstandigheid van inwoners met schuldproblemen”



4 Theoretisch, lokaal en wettelijk kader

Gemeenten in Nederland hebben een opdracht om schulddienstverlening voor hun inwoners te regelen. Deze opdracht is neergelegd in wetgeving. Wetgeving die op veel onderdelen gedetailleerd ingaat op rechten en plichten van gemeente en inwoners. In die voorschriften zijn de redenen en doelen voor schulddienstverlening soms niet meer direct herkenbaar. Wij vinden het echter belangrijk om te werken vanuit doelen voor de inwoners en niet vanuit de (beperkingen van) regels en instrumenten die ons ten dienste staan. Daarom gaan we in dit hoofdstuk allereerst in op het theoretisch kader voor ons handelen (de doelen) en aansluitend op de wettelijke instrumenten die we daarvoor hanteren (de regels).

4.1 THEORETISCH KADER

Veel mensen hebben schulden. Denk alleen al aan de hypotheek voor huizen, waaraan we in Nederland volstrekt gewend zijn. Maar we hebben bijvoorbeeld ook een mobiele telefoon met abonnement en leasecontract voor het toestel. Of roodstaan bij de bank. De meeste schulden zijn niet problematisch: we zijn in staat en bereid om ze tijdig af te lossen en doen dat ook.

Schulddienstverlening begint daar waar schulden wel problematisch worden, wanneer we ze niet meer kunnen terugbetalen. Dat lijkt een helder criterium. Maar er is geen vastomlijnd omslagpunt: er is een stadium dat schulden problematisch dreigen te worden, maar het nog niet zijn. Omdat wij in het sociaal domein hechten aan preventie, gaat ons beleid óók over dit (voor-) stadium.

Soorten schulden

Niet alle schulden zijn hetzelfde. Grosso modo zijn er drie vormen te onderscheiden naar ontstaansreden:

- Schulden door gebrek aan voldoende inkomen
- Aanpassingsschulden bij daling van inkomen
- Verkwistingsschulden (overbesteding)

Bij schulden die ontstaan uit *gebrek aan voldoende inkomen*, zien we vaak dat inwoners niet weten dat ze recht hebben op inkomensondersteuning, of dat ze daar onvoldoende gebruik van maken. De belastingtoeslagen zijn in recente jaren daarvan het meest sprekende voorbeeld.

Als *aanpassingsschulden* zagen we in de kredietcrisis van 2008 dat mensen hun baan verloren (gezinnen soms beide banen) en er niet in slaagden om hun uitgaven snel genoeg aan te passen. De huidige coronacrisis kan hetzelfde gevolg gaan krijgen als na de steunpakketten geen economisch herstel volgt.

Als *verkwistingsschulden* zien we tenslotte dat personen ongeacht hun inkomenssituatie de tering niet naar de nering zetten. Vaak spelen er onderliggende persoonlijke kenmerken, zoals verslaving, psychische problemen of lichte verstandelijke beperkingen.

De reden voor schulden is niet onbelangrijk voor de te treffen praktische oplossing. De reden voor de schulden is echter zelden doorslaggevend voor *de manier waarop* de inwoner wordt ondersteund. Navolgende paragrafen zijn op alle soorten schulden toepasbaar, ondanks de reden van hun ontstaan.

- Schuldienstverlening wordt ingezet *ongeacht de ontstaansreden* van schulden.

Hoe schulden het handelingsperspectief van mensen beperken (De Schaarstetheorie).

Er is veel onderzoek gedaan naar schulddienstverlening. De ondersteuning bereikt vaak niet het gewenste doel. Mensen haken in het aanvraagstadium af. Of ze komen de zware plichten niet na die een schuldentrajact met zich meebrengt. Of er is kort na de schuldregeling weer recidive.

De belangrijkste conclusie uit onderzoek naar de oorzaken hiervan is, dat schulden het mentaal functioneren beïnvloeden. Mensen met problematische schulden verliezen gaandeweg het zelfvertrouwen en de mogelijkheid om te plannen voor de lange termijn. Hun blikveld verengt tot de noodzaak om de urgentste schuld in te lossen, of morgen nog boodschappen te kunnen doen. Kort gezegd: men komt in overlevingsmodus. Scharste en het lenigen van onmiddellijke behoefte, gaat hun leven bepalen. Dysfunctioneel, kortzichtig, gedrag hoort daar bijna automatisch bij. Sommige onderzoeken wijzen zelfs uit dat langdurig leven in schulden, leidt tot achteruitgang in het mentaal functioneren en een dalend IQ. De invloed van drukkende schulden op het persoonlijk functioneren wordt in de literatuur aangeduid als "De Scharstetheorie".

Wij onderkennen deze feiten. Wij houden hier op drie manieren rekening mee in de bepaling van het beleid en in de uitvoering daarvan:

- We handelen snel, doortastend en oplossingsgericht, zodat weer perspectief op; zelfstandigheid ontstaat;
- We werken aan herstel van het zelfvertrouwen en beseffen dat dit tijd kost;
- Waar nodig geven we de inwoner een herkansing.

4.2 LOKAAL KADER - OMO

De schulddienstverlening is onderdeel van het sociaal domein en daarmee ook onderdeel van het beleidsprogramma Ontmoeten Meedoen Ondersteunen. Onlangs is dit programma door de raad opnieuw vastgesteld in de notitie Blijven(d) Ontmoeten, Meedoen en Ondersteunen. We zijn inmiddels gewend geraakt om dit beleid in de wandelgangen aan te duiden als OMO.

We richten de schulddienstverlening in via de principes van OMO:

- We vergroten de kracht van de inwoner (en de gemeenschap);
- We investeren in preventie (en positieve gezondheid);

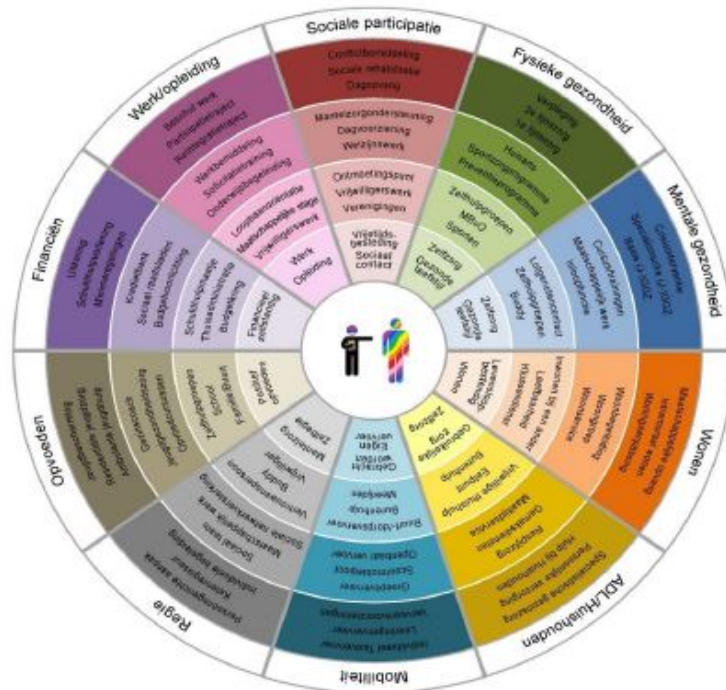
- Kwetsbare inwoners worden ondersteund;
- We werken aan een inclusieve samenleving;
- We werken vanuit een integrale en samenhangende aanpak.

De twee elementen die voor de schulddienstverlening net wat minder van toepassing zijn, hebben we hierboven tussen haakjes weergegeven.

Eén gezin, Eén Plan (Arrangementenwaaier in Team Toegang)

Uit de vorige paragraaf volgt dat schuldproblemen invloed hebben op het bredere persoonlijke en maatschappelijke functioneren. Schulden kunnen leiden tot andere problemen, op het vlak van gezondheid, behoud van werk, omgang met anderen, de huiselijke situatie.

Ook omgekeerd kunnen problemen in andere leefgebieden leiden tot schulden. Of de inwoner zich uiteindelijk meldt vanuit het ene leefgebied of vanuit het andere, is soms toevallig bepaald. voor de ondersteuning is het ook niet doorslaggevend. We benaderen de inwoners (en diens huishouden) volgens de aanpak van Eén Gezin, Eén Plan, ongeacht waarvoor deze zich in eerste instantie heeft gemeld. Dit doen we vanuit het gesprek en uiteraard in overleg met de inwoner zelf. Daarbij brengen we de volgende leefgebieden in beeld:



Vaak haken problemen in elkaar, versterken elkaar. Oorzaak en gevolg zijn niet altijd goed van elkaar te onderscheiden. Oplossingen in één domein vereisen meestal ook oplossingen in een ander domein: om schulden op te lossen is het goed om je inkomen te vergroten. Om een betere baan te vinden is het goed om “de kop vrij” te hebben en niet in te zitten over schulden. Er is een wisselwerking tussen deze twee leefdomeinen.

- We zullen schuldverlening in beginsel niet volgtijdelijk, maar parallel inzetten aan andere vormen van ondersteuning die voor de betreffende inwoner aan de orde kunnen zijn.

Model voor fasen van dienstverlening

Uiteindelijk is elke dienstverlening dit gaat over persoonlijke ondersteuning van inwoners, individueel maatwerk. We kunnen de dienstverlening echter wel degelijk verschillende fasen of stadia onderscheiden, van basaal naar toegespitst, van breed naar smal.



In de bovenstaande dubbele piramide zijn van onder naar boven de instrumenten steeds specifiek, voor een steeds kleinere doelgroep en ook duurder. Ook zie je van beneden naar boven een steeds afnemende zelfredzaamheid, zelfregie en autonomie.

Vanwege de afnemende autonomie en de toenemende kosten, is het gemeentelijk beleid erop gericht om de dienstverlening zoveel mogelijk vorm te geven in de eenvoudigere en bredere voorzieningen. Zoveel mogelijk: dat wil zeggen dat ‘zwaardere’ vormen van dienstverlening toch worden ingezet wanneer dat nodig is. Bij het inzetten daarvan zal telkens ook een plan worden gemaakt voor verhoging van de zelfredzaamheid om de dienstverlening uiteindelijk te kunnen afbouwen.

- Elke ondersteuning bevat ook een plan voor het vergroten van de eigen kracht van de inwoner.

Regievoering vanuit methodiek van Team Toegang

De aanvraag van schulddienstverlening, de diagnose en ook de begeleiding naar zelfredzaamheid, passen bij de dienstverlening in het Sociaal Domein die de gemeente Gennep heeft ingericht binnen Team Toegang. Team toegang werkt vanuit één gezin, één plan, één regisseur. De inwoner maakt een klantreis, waarin een vast aanspreekpunt (casusregisseur) de inwoner ondersteunt in zijn mogelijkheden om problemen op te pakken en op te lossen. Hiermee regisseert de gemeente het proces van de inwoner naar zo groot mogelijke zelfredzaamheid en autonomie. De regievoering vindt plaats dichtbij de inwoner en zijn leefomgeving. De dienstverlening van Team Toegang is oplossingsgericht, integraal en voert wetgeving uit naar het achterliggende doel. De dienstverlening is ingericht op de menselijke maat.

Schuldenproblematiek is vaak geen op zichzelf staand probleem. Zodra een casusregisseur signalen ontvangt van mogelijke schulden, wordt schulddienstverlening bij de situatie te betrokken. De casusregisseur werkt immers met de arrangementenwaaier, gebaseerd op 10 levensdomeinen (zie paragraaf 4.2). Schuldenproblematiek is daarin opgenomen. Mede door samenwerking met het voorliggend veld en door de aanpak te richten op zelfredzaamheid en autonomie wordt er gewerkt aan een duurzame samenleving.

- De schulddienstverlening wordt uitgevoerd vanuit de methodiek van het Team Toegang.

4.3 INSTRUMENTEN UIT WETGEVING

In de vorige paragrafen hebben we ons geconcentreerd op de bredere inhoudelijke achtergronden. Maar het beleid moet natuurlijk ook handen en voeten krijgen. De hiervoor in te zetten instrumenten volgen uit wetgeving en landelijke richtlijnen. De instrumenten zetten we in naar de bedoeling en met inachtneming van de menselijke maat. Dit werken we hier ter informatie kort uit en wordt in hoofdstuk 7 meer inhoudelijk beschreven.

De minnelijke schuldenregeling

In de Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening, is aan gemeenten de opdracht gegeven om aanvragers van schuldhulp een begeleidingsaanbod te doen. Dit is erop gericht om binnen 36 maanden schuldenvrij te worden ("schone lei"). Hierbij vraagt de gemeente aan schuldeisers om vrijwillig in te stemmen met een gedeeltelijke aflossing tegen finale kwijting. Alle schuldeisers moeten het eens zijn. Eén schuldeiser kan dus de hele regeling blokkeren. Als een minnelijke schuldregeling niet mogelijk is, zal bij de rechter gevraagd worden om een wettelijke – afgedwongen – schuldregeling. Het is in ieders belang om dat indien mogelijk te voorkomen.

- Als de gemeente zelf schuldeiser is, gaat zij in beginsel akkoord met minnelijke schuldregeling.

De gerechtelijke schuldenregeling

Lukt de minnelijke schuldregeling niet door de opstelling van één of meerdere schuldeisers, dan moet de gemeente gerechtelijke schuldregeling inzetten. Dit gebeurt op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). Ook dit is in beginsel gericht op de schone lei: het binnen 36 maanden schuldenvrij worden. De rechtbank kan een percentagevoorstel dwingend opleggen aan alle schuldeisers.

- Als andere schuldeisers de regeling blokkeren, dient de gemeente een WSNP verzoek in bij de rechter.

Saneringskrediet, reservering, beheer en bewindvoering

De gemeente kan flankerend begeleiding inzetten. Aflossingscapaciteit wordt maandelijks van het inkomen afgehouden en na 36 maanden aan schuldeisers uitgekeerd. Voor zover het nodig is, regelt de gemeente budgetbeheer of bewindvoering om de reservering te garanderen. Bij grote ondersteuningsbehoefte kan de gemeente het schuldenpakket soms vooraf overnemen in een saneringskrediet. Bewindvoering en omzetting in een saneringskrediet zijn zware instrumenten die autonomie, eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid beperken. Ze verhogen de kans op terugval na afronding van de begeleiding.

- In beginsel wordt gewerkt met een reservering en/of beperkte vormen van budgetbeheer, om de zelfredzaamheid eigen kracht en autonomie van de aanvrager te bevorderen.

4.4 KWALITEITSSTANDAARD VAN DIENSTVERLENING

Bij het inrichten van de schulddienstverlening richten we ons naar de visie op dienstverlening "Samen maken we Gennep" die we in Gennep hebben vastgelegd:

- Werken naar de bedoeling;
- Persoonlijk en nabij;
- Daadkrachtig;
- Duidelijk.

Wij kiezen hierbij bewust voor de omschrijving "schulddienstverlening" en niet voor het meer gebruikelijke "schuldhulpverlening". De inwoner staat niet in een afhankelijke relatie met ons als hulpvrager, maar kan van onze dienstverlening gebruik maken om zelf zijn leven in te richten. Op die manier handelen we met de menselijke maat en kan de inwoner rekenen op een dienstbare overheid. De gemeente Gennep houdt zich daarbij uiteraard aan de wettelijke kaders die neergelegd zijn in de Wet gemeentelijk schuldhulp (Wgs), de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP), de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de gemeentelijke Verordening Schuldhulpverlening.

De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (Nvvk) heeft voor de schulddienstverlening landelijk erkende en gezaghebbende richtlijnen opgesteld. De gemeente volgt die richtlijnen. Waar werk

wordt uitbesteed aan derden, gebeurt dat alleen aan partijen die een erkenning van de Nvvk hebben en waarvan de verwerking onder audit van de Nvvk plaatsvindt.

- De gemeentelijke visie op dienstverlening wordt gevolgd;
- De wettelijke normen en Nvvk standaarden worden gevolgd.



5 Samenwerking en preventie

Voorkomen is beter dan genezen. Het is beter om problematische schulden te voorkómen, dan ze te bestrijden als ze er eenmaal zijn. Dit voorkómen ligt echter niet in de macht van een gemeente. Waar een schuldenregeling zonder de hulp en inzet van partners kan worden uitgevoerd, is preventie niet mogelijk zonder een voorliggend en ondersteunende veld. Dat vraagt een goede samenwerking van allerlei maatschappelijke partijen. De gemeente zal in die samenwerking een belangrijke rol vervullen, maar dat hoeft niet persé de leidende rol te zijn. We willen óók in de collectiviteit van de samenleving de inwonerkraft de ruimte geven.

5.1 PARTNERS IN HET VELD

Professionele partijen

In de bestrijding en beheersing van schulden zijn als professionele partners de bewindvoerders actief. Met een vijftal in Gennep werkzame bewindvoerders heeft de gemeente een structureel afstemmingsoverleg gestart. Ook is er een convenant over de inzet van budgetbeheer en bewindvoering t.a.v. verkwistingsschulden opgesteld. De gemeente is wettelijk medeadviseur bij de rechtbank op het moment dat een nieuwe bewindvoering wordt aangevraagd en adviseert in afstemming met de bewindvoerders.

Het partnerschap met bewindvoerders heeft in sommige opzichten de trekken van een opdrachtgeverschap: vaak draagt de gemeente via de bijzondere bijstand de kosten van bewindvoering of budgetbeheer.

Daarnaast werkt de gemeente samen met de twee sociale woningcorporaties. De schulddienstverlening heeft een plek in de prestatieafspraken die de gemeente jaarlijks met hun besturen maakt. De operationele lijnen tussen gemeente en woningcorporaties zijn kort. Zo worden betalingsproblemen vroegtijdig gesignaleerd en opgepakt en onnodige huisuitzettingen voorkomen.

Ook met de wijkagenten zijn afstemmingsafspraken getroffen. Zij verwijzen inwoners regelmatig naar het ondersteuningsaanbod van de gemeente, waaronder schulddienstverlening. Bij toestemming van de betrokken inwoner, vindt er ook een warme overdracht en inhoudelijke afstemming plaats.

Tot slot zijn er nog onze professionele partijen in zorg en gezondheidszorg. Zij treden vaak op als verwijzer en bieden soms ook flankerende zorgondersteuning. Deze relatie kan verder uitgebouwd worden. We streven ernaar om schuldenproblematiek een vaste plek te geven in de aanpak

“positieve gezondheid” en ook de dorpsondersteuners hier een rol te geven.

Het onderwijs kan een belangrijke vindplaats zijn voor kinderen en gezinnen in armoede. De gemeente nodigt scholen uit om een signalerende en verwijzende rol te spelen. We zien bij scholen terughoudendheid, uit het oogpunt van privacy, maar ook uit oogpunt van begrenzing van de verantwoordelijkheden.

Maatschappelijke partijen

Wij ontmoeten veel maatschappelijke partijen uit Gennep in het dagelijks werk. Ook hier geldt dat wij werken vanuit nabijheid. De schaal van Gennep maakt het mogelijk dat lijnen tussen gemeente en maatschappelijke partijen kort zijn, dat er onderling vertrouwen is. We werken op een aantal manieren met de maatschappelijke partijen samen:

- Ze zijn ons klankbord in het Armoedeplatform, voor de voorbereiding en de uitvoering van beleid (zie ook de volgende paragraaf);
- Ze bieden praktische hulp en ondersteuning aan inwoners om te voorkomen dat ze in problematische schulden terechtkomen (kringloop, formulierenhulp, voorzieningenwijzer);
- Ze verwijzen inwoners met problematische schulden naar het ondersteuningsloket en helpen zo bij de vroegsignalering;
- Ze helpen op individueel niveau bij het bieden van ondersteuning en oplossingen om de schuldregeling tot een succes te maken.

Het vertrekpunt bij de maatschappelijke partijen ligt bij de inzet van deskundige vrijwilligers. Dit is een vertaling van de samenlevingskracht die een belangrijke pijler is van ons sociaal beleid. Zij worden professioneel gefaciliteerd.

5.2 INSPRAAK EN ERVARING VAN EN NAMENS INWONERS

Adviesraad sociaal domein

De schulddienstverlening is onderdeel van het sociaal domein. In de voorbereiding van beleidsvoorstellen in het sociaal domein, is een advisering door de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) een vast onderdeel van de voorbereiding, dat ook formeel geborgd is.

De ASD wordt bemenst door vrijwilligers uit de Gennepse samenleving, die het inwonersperspectief verwoorden. Zij zijn over het algemeen zelf geen ervaringsdeskundigen, maar hebben uit (actuele of vroegere) maatschappelijke functies, een brede blik op de effecten van beleid in de samenleving. De ASD geeft ons gevraagd en ongevraagd advies, ook over de schulddienstverlening.

- We blijven de ASD vragen om inbreng over de schulddienstverlening.

Armoedeplatform

De gemeente faciliteert een samenwerkingsplatform van maatschappelijke partijen die inwoners met een laag inkomen ondersteunen:

- Stichting Leergeld Stuwwal;
- Jeugdfonds Sport;
- Jeugdfonds Cultuur;
- Stichting Maatschappelijk Gennep (Mage);
- Kledingbank Limburg;
- Voedselbank Noord-Limburg;
- Synthese / Papierbrigade en Voorzieningenwijzer;

- Doe je Mee;
- Adviesraad Sociaal Domein;
- De gemeente met Team Toegang.

De partijen komen in principe eenmaal per kwartaal bij elkaar. Zij onderhouden daar het onderlinge netwerk. Zij organiseren een gezamenlijke jaarlijkse activiteit voor inwoners met een laag inkomen. Zij vormen een informeel klankbord voor gemeentelijk beleid en uitvoering, dat waar nodig of wenselijk via de Adviesraad Sociaal Domein omgezet kan worden in een formele advisering. De samenwerkende partijen dragen er toe bij om in het voorliggende veld (preventief) inwoners te ondersteunen en problemen te voorkomen.

- We vragen de deelnemers in het Armoedeplatform om mee te blijven werken aan het versterken van het voorliggende veld.

Clëntenplatform

Gennep is een kleine gemeenschap, waar anonimiteit geen gegeven is en schaamte een rol kan spelen bij het meepraten over problematiek zoals schulden. Pogingen om, samen met ASD, Armoedeplatform, Gemeentelijke Team Toegang en in Gennep werkzame bewindvoerders, potentiële deelnemers in een cliëntenplatform te werven, zijn tot dusver niet geslaagd. Cliënten die wij rechtstreeks benaderden, gaven aan dat zij hun verhalen liever niet met buitenstaanders delen.

Wij hechten er echter wel aan om een cliëntenplatform in te richten met ervaringsdeskundigen. We gaan in 2021 onderzoeken of het mogelijk is om onder onafhankelijke voorzitterschap en onder voldoende garantie voor anonimiteit toch een, informeel vormgegeven, platform in te richten om gevraagd en ongevraagd te adviseren over beleid én uitvoering van de schulddienstverlening.

- We streven ernaar om in 2021 een onafhankelijk cliëntenplatform van ervaringsdeskundigen in te richten.

Clëntervaringsonderzoek

De gemeente voert jaarlijks (samen met buurgemeenten) een cliëntervaringsonderzoek uit voor het sociaal domein. In dit onderzoek wordt via anonieme vragenlijsten aan inwoners gevraagd naar hun ervaringen met dienstverlening van de gemeente bij WMO, Jeugdhulp of inkomensondersteuning. De vragenlijsten worden óók afgenomen bij aanvragers van minimavoorzieningen, waar schulddienstverlening een onderdeel van is.

Het nut van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek werd afgelopen jaren beperkt door de lage respons. Deze komt over het algemeen niet uit boven de 15%. Bij de kleine aantallen van cliënten voor schulddienstverlening, betekent dit dat het aantal respondenten te laag is voor betrouwbare uitkomsten.

Uit een regionale evaluatie is de lage frequentie van de onderzoeken naar voren gekomen als één van de oorzaken van de lage respons. De vragenlijst wordt eenmaal per jaar afgenomen. Er zit teveel tijd tussen het indienen van de aanvraag en het afnemen van de vragenlijst. Met ingang van 2021

wordt de vragenlijst daarom elke maand afgenomen om de respons en betrouwbaarheid te verhogen. De resultaten van maandelijkse metingen zullen we met ingang van 2021 ook direct inzetten om de uitvoering bij te sturen en te verbeteren.

- We versterken het cliëntervaringsonderzoek in 2021 en latere jaren.

5.3 VROEGSIGNALERING

De schulddienstverlening is traditioneel gericht op het bestrijden van bedreigende schulden, schuldsituaties waar inwoners zelf niet meer uitkomen. Inwoners melden zich vaak zelf ook laat: als het water aan de lippen staat. De schulddienstverlening wordt daardoor in veel gevallen een kwestie van het dempen van de put, als het kalf verdronken is. Zowel in gemeentelijk beleid als in landelijk beleid en wetgeving ervaren we dit als een knelpunt: er is te weinig oog voor preventie, interventie komt laat en is daardoor onnodig ingrijpend, belastend en duur.



De gemeente Gennep (net als veel, maar niet alle, andere gemeenten) is de afgelopen jaren steeds meer gaan inzetten op vroegsignalering: we hebben afspraken met belangrijke schuldeisers, verhuurders, nutsbedrijven en zorgverzekeraars. Zij melden beginnende schulden actief aan de gemeente en de gemeente doet aan de inwoner spontaan een ondersteuningsaanbod. We noemen dit vroegsignalering. Dit werkt beter dan afwachten tot het water aan de lippen staat.

Er is recentelijk spanning ontstaan tussen vroegsignalering en privacy-kaders. De nieuwe AVG belemmerde de afgelopen jaren de vroegsignalering. Met ingang van 2021 is vroegsignalering daarom een wettelijk verplichte taak geworden; De AVG mag de uitvoering van de wettelijke taak niet langer belemmeren.

De gemeente Gennep heeft al enkele jaren afspraken met twee zorgverzekeraars, twee woningcorporaties, de waterleidingmaatschappij en een nutsbedrijf. We hebben in 2020 voorbereidingen getroffen om dit uit te breiden naar een landelijk netwerk met alle grote schuldeisers. Dit is "Vindplaats voor Schulden" (VPS) en is vanaf januari 2021 operationeel. Gennep werkt nu met alle zorgverzekeraars, verhuurders en nutsbedrijven samen via een centraal

coördinatiepunt: De schuldeisers melden alle betalingsachterstanden bij VPS. Deze brengt de signalen per inwoner bij elkaar. Wordt één inwoner gelijktijdig voor twee betalingsachterstanden gemeld, Dan zorgt VPS voor de vroegsignalering: de woongemeente (in dit geval Gennep) krijgt een verzoek om ondersteuning te gaan aanbieden.

In Gennep bespreken we de vroegsignalen binnen het Team Toegang. Waar al (andere) ondersteuning loopt, brengen we het signaal onder dezelfde casusregie (Eén Gezin, Eén Plan). Waar nog geen ondersteuning loopt, zoekt de gemeente Gennep actief contact met de betrokkene. In eerste instantie is dat schriftelijk, maar als schriftelijk geen contact gekregen kan worden en schuldsignalen houden aan, dan zal persoonlijk contact gezocht worden. Op deze manier worden drempels om ondersteuning te vragen, zo laag mogelijk gehouden.

- Gennep volgt signalen uit vroegsignalering van schulden integraal en actief op.

5.4 ALGEMENE VOORLIGGENDE VOORZIENINGEN

In het sociaal domein vinden we het belangrijk dat er algemeen toegankelijke voorzieningen zijn voor eenvoudige ondersteuning. Dit helpt problemen te voorkomen zodat meer gespecialiseerde individuele hulp niet nodig zal zijn. Op het terrein van schulddienstverlening zijn er enkele algemene voorzieningen, deels vanuit de samenleving en het veld, deels gefaciliteerd door de gemeente.

Formulierenhulp: Soms ontstaan schulden door het verkeerd invullen van formulieren, of het niet tijdig vragen van tegemoetkomingen waar mensen recht op hebben. Zoals in de afgelopen jaren is gebleken aan de hand van de toeslagenaffaire, zijn veel Nederlandse huishoudens in meer of mindere mate afhankelijk van inkomensondersteuning door de overheid. Ook is het vinden van een betaalbare en passende zorgverzekering vaak geen eenvoudige opgave. Inwoners met een laag inkomen worden hierin gesteund door een vrijwilligersproject dat hen hierbij helpt: De papierenbrigade. Woningbouwvereniging Destion heeft in 2019 en 2020 een pilot uitgevoerd met advisering over deze voorliggende voorzieningen aan de hand van een tool: De Voorzieningenwijzer. Dit bleek voor sommige huishoudens tot bijna een volledig maandinkomen aan besparing of ondersteuning op te leveren, zodat zij veel minder risico lopen op problematische schulden. De Papierbrigade gaat met ingang van 2021 deze voorzieningenwijzer inzetten.

Geldplannen: In samenwerking met het Nederlands Instituut voor Budgetvoorlichting NIBUD, biedt Gennep we aan inwoners de mogelijkheid aan om hun financiële huishouden beter te beheren en te plannen. Het is de moderne vorm van het oude huishoudboekje, online en ondersteund met diverse rekentools en de mogelijkheden om eigen overzichten op maat te maken. De Geldplannen kunnen door elke inwoner gebruikt worden. Zij steunen de zelfredzaamheid. We gaan in de loop van 2021 beoordelen of de geldplannen voldoende voorzien in een behoefte en voortgezet kunnen worden.

De Papierbrigade en de geldplannen bieden ondersteuning bij materiële vraagstukken. Er is daarnaast ook op immaterieel vlak veel onderlinge steun en hulp. Dit kan inwoners op weg helpen om (tijdig) hun zaken beter te regelen. Al deze mogelijkheden worden sinds 2020 voor Gennep

gebundeld in de KonnectKever. Ook dit is een voorziening in het voorliggende veld die kan helpen voorkomen dat problemen uit de hand lopen.

Maatschappelijke organisaties helpen inwoners met een laag inkomen om kosten op te vangen en daarmee mede het risico op schulden te beperken. Voedselbank, Kledingbank, Sociale Kringloop, Jeugdfondsen zijn bekende voorbeelden.

Tot slot let de gemeente er zelf op dat inwoners met een laag inkomen regelmatig attent worden gemaakt op ondersteuning die de gemeente kan bieden. Jaarlijks verspreid de gemeente actief en persoonlijk een geactualiseerde folder. Daarnaast zijn er twee of drie keer per jaar activiteiten waarover inwoners met een laag inkomen actief en persoonlijk worden geïnformeerd. De gemeente zorg er ook voor dat potentiële verwijzers, zoals huisartsen, therapeuten en thuishulpen, op de hoogte zijn van deze informatie.

5.5 VOORLICHTING EN CURSUSSEN

Het gemeentelijk beleid is erop gericht om problemen te voorkomen of vroegtijdig aan te pakken. Zo voorkom je individuele en maatschappelijke schade, maar ook zware en dure interventies om achteraf problemen op te lossen.

Op dit moment investeert de gemeente Gennep nog niet in preventie door voorlichting of cursussen. Er is landelijk wel aandacht voor en er zijn cursusvormen beschikbaar die kunnen worden ingekocht. Het is niet eenvoudig om mensen bij elkaar te krijgen voor een groepsgewijze cursus of voorlichting. Schaamte speelt hierbij een rol. We zetten onze partners in om taboes te doorbreken en schulden bespreekbaar te maken. We gaan in de komende jaren samen met onze partners minimaal één periodieke cursus per jaar organiseren als pilot.

We zoeken voor cursussen ook de aansluiting bij jongeren in het onderwijs. Omgaan met geld en met schulden wordt in 2021 ingebouwd in de cultuureducatieplannen voor het primair onderwijs. We onderzoeken of dit uitgebreid kan worden naar het voortgezet onderwijs. Vooral de leeftijdsgroep rond de 13 – 16 jaar, die begint met het zelf beheren van haar geld, en die ook voor het eerst eigen inkomen krijgt, is een interessante doelgroep. Voor deze jongeren zijn de leeransen het grootst.

- Gennep gaat als pilot relevante cursussen aanbieden.

6 Schuldregelingen

Het regelen van schulden is het sluitstuk van de schulddienstverlening, als andere vormen van ondersteuning niet hebben voorkomen dat er problematische schulden zijn ontstaan die niet meer oplosbaar zijn.

6.1 DOELGROEPBEPALING

Schuldregelingen staan open voor alle inwoners die aflossings- en betalingsproblemen hebben rond schulden die zij niet meer zelf kunnen oplossen. Soms zijn schuldregelingen niet mogelijk als er onvoldoende inkomen is (zelfstandige met bedrijfsverliezen) of onregelbare schulden (zwaarwegende boete- of fraudedossiers). Als om dergelijke praktische redenen een schuldregeling niet kan plaatsvinden, zoekt de gemeente samen met de inwoner een passend alternatief. Dit kan een beroep op de wettelijke schuldsanering zijn of een ander passend aanbod. In de beschikking op een aanvraag wordt dit neergelegd.

De gemeente heeft speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige inwonende kinderen. Het is belangrijk om zoveel mogelijk te voorkomen dat kinderen in hun ontwikkeling naar volwassenheid belemmerd worden door schulden van hun ouders. De gemeente zal in ieder geval zoveel mogelijk voorkomen dat gezinnen met kinderen hun zorgverzekering of woning verliezen en/of afgesloten worden van nutsvoorzieningen. Waar nodig wordt het moratorium ingezet (zie paragraaf 6.4).

Ook is het belangrijk dat jongeren tijdens het opgroeien al handvatten krijgen om in de toekomst financieel zelfredzaam te zijn (zie paragraaf 5.5).

Een bijzondere vermelding verdient de groeiende groep van zelfstandigen (zoals ZZP-ers). Zij zijn "natuurlijk persoon", waar de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) zich op richt. Zij zijn daarmee deel van de doelgroep van de schulddienstverlening. Vaak lopen echter zakelijke en privéschulden door elkaar heen, waardoor het moeilijk is om de instrumenten uit de standaard schuldregeling en schuldsanering toe te passen. De gemeente zet hier de instrumenten van het BBZ in (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen) of de dienstverlening van gespecialiseerde adviseurs.

6.2 DIENSTVERLENINGSNORMEN

In de dienstverlening staan de waarden die wij hanteren in het sociaal domein voorop. Toegespitst op de schulddienstverlening zijn de belangrijkste stappen:

- Vertrouwen opbouwen;
- Stabiliseren;
- Bureaucratische drempels overwinnen;
- Heldere afspraken over het traject maken.

Aan het begin van de dienstverlening, reikt de gemeente een stappenplan uit, waarin de dienstverlening wordt uitgelegd en aan de hand waarvan concrete persoonlijke afspraken worden gemaakt. De doorlooptijden die daarbij worden gehanteerd zijn vormgegeven in "harde" meetbare dienstverleningsnormen:

- gemeente Gennep hanteert geen wachtlijsten;
- We beoordelen binnen vijf werkdagen na ontvangst van een aanvraag, of er noodzaak is voor snel ingrijpen (zie volgende paragraaf, moratorium).

- We plannen binnen drie weken na melding het eerste gesprek;
- binnen vijf weken daarna stellen we met de inwoner een dienstverleningsplan op.

We voorzien voor het aanvragen van schulddienstverlening géén digitaal aanvraagkanaal. We vinden het van belang dat er een goede persoonlijke relatie wordt opgebouwd tussen de aanvrager en Team Toegang. Zonder deze relatie is effectieve dienstverlening niet mogelijk. Hiervoor is het digitaal kanaal niet geëigend. We maken het voor de inwoner wel mogelijk om digitaal zijn financiële reserveringen te raadplegen en de voortgang van zijn financieel dossier.

Schulddienstverlening is een wettelijk taak voor de gemeente, maar mag soms toch geweigerd worden. Er zijn wettelijke weigeringsgronden bij recidive en/of bij verwijtbare schulden ten aanzien van bestuursorganen (boetes, terugvorderingen). In beginsel hanteert de gemeente deze weigeringsgronden *niet*. We vinden het maatschappelijke belang van *meedoen* voor inwoners zwaarwegend, ook als zij in het verleden verwijtbaar gedrag hebben getoond. Wel kan het dienstverleningsaanbod worden aangepast, strenger of soberder worden gemaakt, met name als er sprake is van terugkerende verwijtbaar gedrag.

6.3 MINNELIJKE SCHULDREGELINGEN

Tijdens de minnelijke schuldregeling bemiddelt de gemeente tussen inwoner en schuldeisers, om een gedeeltelijke aflossing tegen finale kwijting te krijgen binnen een redelijke termijn: De Schone Lei.

Het proces van minnelijke schuldregeling

De processtappen van de minnelijke schuldregeling zien er als volgt uit:



Inhoud van de minnelijke schuldregeling

In de Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening, is aan gemeenten de opdracht gegeven om aanvragers van schuldhulp een begeleidingsaanbod te doen waardoor ze in beginsel binnen 36 maanden schuldenvrij worden. Hierbij wordt het totaal van de schulden geïnventariseerd, wordt de aflossingscapaciteit in beeld gebracht en wordt een aflossingsplan opgesteld. Omdat er in de regel niet voldoende inkomen zal zijn om 100% van de schulden binnen 36 maanden te voldoen, wordt aan

schuldeisers gevraagd om genoeg te nemen met een gedeeltelijke aflossing tegen finale kwijting: een percentagevoorstel.

Vaak zien we in het aanvraagstadium een of enkele urgente schulden, bijvoorbeeld huurschuld of nutslasten, waardoor onmiddellijke huisuitzetting of afsluiting aan de orde is. We hebben met de meeste schuldeisers goede samenwerkingsrelaties en kunnen zorgen voor een moratorium: hierdoor worden de maatregelen opgeschort zodat ruimte ontstaat voor een stabilisatie. Dit geeft mensen ook de ruimte "in het hoofd" om weer adequaat te kunnen gaan reageren (zie paragraaf 4.1, het onderdeel schaarste theorie). Indien nodig kunnen we een moratorium door een rechterlijke uitspraak verplicht laten opleggen aan schuldeisers.

Als stelregel bij de schuldregeling geldt de gelijkheid van schuldeisers. Alle schuldeisers moeten het eens zijn met het percentagevoorstel. Eén schuldeiser kan dus de hele regeling blokkeren. De meest gangbare schuldeisers (institutioneel, professioneel) hebben beleid geformuleerd waarin zij instemmen met minnelijke regelingen. Overheidsschuldeisers zijn echter vaak gebonden aan beperkingen waardoor verwijtbare schulden (boetes, fraudevorderingen e.d.) een minnelijke regeling kunnen blokkeren. De gemeente is zelf soms ook (overheids-) schuldeiser.

Als een minnelijke schuldregeling niet mogelijk is, zal in de regel een verzoek bij de rechter worden ingediend, voor een wettelijke schuldregeling. Het is in ieders belang om dat indien mogelijk te voorkomen. De administratieve handelingen ter voorbereiding en afhandeling van percentagevoorstellen worden door de gemeente uitbesteed. Deze zijn te specialistisch om in eigen beheer te kunnen uitvoeren.

6.4 WETTELIJKE (VERPLICHTE) SCHULDSANERING

De schuldenaar kan de gemeente dus vragen een traject uit de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) voor hem aan te vragen als een minnelijke regeling niet lukt. De rechter kan schuldeisers dwingen om aan deze wettelijke schuldsanering mee te werken. Dit heeft dus in tegenstelling tot de minnelijke regeling, voor hen een verplichtend karakter.

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

Binnen een termijn van enkele weken na het verzoekschrift roept de rechtbank een zitting uit. Tijdens deze zitting vraagt de rechter om aanvullende informatie en toetst hij of de aanvrager werkelijk bereid en in staat is om de verplichtingen na te leven.

Als de rechter concludeert dat de aanvrager wil en kan meewerken, maar de minnelijke regeling wegens de opstelling van (een) schuldeiser(s) niet mogelijk was, zal deze de schuldsanering uitspreken. De rechter zal dan schuldeisers verplichten om mee te werken aan een gedeeltelijke aflossing tegen volledig kwijting: Na een periode van 3 tot maximaal 5 jaar worden de overblijvende schulden kwijtgescholden ("schone lei").

Als iemand is toegelaten tot de Wsnp benoemt de rechter een bewindvoerder die de wettelijke regeling uit gaat voeren. Het gereserveerde geld tijdens het minnelijke traject, wordt ingelegd in de boedel. Deze wordt beheerd door de bewindvoerder. De bewindvoerder ziet er op toe dat de schuldenaar de regels van de Wsnp nakomt. Hij onderzoekt de situatie van de schuldenaar en informeert de schuldeisers en de rechter-commissaris.

De schuldenaar moet de bewindvoerder informeren over alles wat van belang kan zijn voor de wettelijke schuldsanering. De eerste maanden is er een postblokkade. Alle post loopt via de bewindvoerder, zodat hij kan controleren of de schuldsanering goed verloopt en of de door de inwoner verstrekte informatie klopt.

6.5 ALTERNATIEVEN ALS REGELING EN SANERING NIET LUKKEN

Als een schuldregeling niet lukt omdat schuldeisers niet meewerken wordt zoals al eerder aangeven, de wettelijke schuldsanering ingezet. Die is afdwingbaar.

Het kan ook zijn dat schuldregeling niet lukt vanwege onvoldoende medewerking van de inwoner zelf. Die medewerking kunnen we natuurlijk niet afdwingen. We zullen we proberen om het contact en gesprek met de inwoner open te houden en hanteren het mislukken van een schuldregeling niet als een weigeringsgrond voor een nieuwe poging.

Mocht om een andere reden schuldregeling niet lukken of niet nodig zijn (omdat schulden nog niet bedreigend worden gevonden), dan biedt de gemeente de reguliere ondersteuning, zoals de papieren brigade. Lukt het de inwoner niet om inkomsten en uitgaven duurzaam op elkaar afgestemd te krijgen, dan kan ook een verwijzing plaatsvinden naar budgetbeheer of bewindvoering, vormen van duurzame begeleiding. Zie het volgende hoofdstuk.

6.6 NAZORG

Als een schuldregeling is afgerond, blijkt vaak de kans op terugval groot als alle ondersteuning ineens wegvalt. De gemeente maakt met de inwoner altijd een nazorgafpraak, om te borgen dat deze ook blijvend in staat is om schuldenvrij te leven.

In de methodiek van Team Toegang wordt er daarom gewerkt aan het versterken van het eigen netwerk van de inwoner, vóórdat de dienstverlening helemaal wordt losgelaten. Dit passen we ook toe bij schulddienstverlening. Als het niet mogelijk is om de dienstverlening helemaal los te laten, dan staan nog de instrumenten van duurzame begeleiding ten dienste. Die worden beschreven in het navolgende hoofdstuk.

7 Duurzame begeleiding

Als inkomen en uitgaven en/of een schuldensituatie duurzaam niet onder controle gekregen kan worden, zijn vormen van duurzame begeleiding mogelijk.

7.1 WAAR ZELFREDZAAMHEID TEKORT SCHIET

We vinden het vanuit de uitgangspunten van het OMO beleid, noodzakelijk om te blijven sturen op zo groot mogelijke zelfredzaamheid. Dat verhoogt de autonomie van de inwoner. Het beperkt ook de kosten voor de samenleving. Bij elke vorm van duurzame ondersteuning hoort daarom ook een plan om deze zo beperkt mogelijk te houden en af te bouwen.

Er zijn verschillende vormen van duurzame begeleiding. Vormen die aangeduid worden als budgetbeheer zijn vrijwillig en kunnen te allen tijde beëindigd worden. Bewindvoering heeft een dwingend karakter, wordt door de rechter uitgesproken en kan alleen door de rechter worden opgeheven. Waar mogelijk hebben lichtere vormen van budgetbeheer de voorkeur boven bewindvoering.

- Lichte vormen van duurzame begeleiding hebben de voorkeur boven zware vormen.

Zowel budgetbeheer als bewindvoering zijn kwetsbare arrangementen. Een derde krijgt de beschikking over geld van de inwoner en zou dat slecht kunnen beheren en/of daarvan misbruik kunnen maken. Budgetbeheer en Bewindvoering kunnen daarom alléén door professionele partijen worden uitgevoerd, die ook onder beroepsmatig toezicht staan van Nvkv of rechtbank.

- Er wordt alleen gewerkt met professionele partijen bij budgetbeheer of bewindvoering.

7.2 STEUN IN HET EIGEN NETWERK

Waar budgetbeheer nog (net) niet nodig is, of niet meer nodig is, zullen wij de inwoner stimuleren om in het eigen sociale netwerk steun te zoeken. Dit past binnen onze werkwijze in het sociaal domein. Het is de concrete vertaling van het bevorderen van inwonerkraft. We zien dat inwoners veel schroom hebben om de ondersteuning in het eigen netwerk te vinden, maar nemen dit wel standaard op in de advisering rond schulden.

7.3 BUDGETBEHEER

Wanneer de inwoner niet meer binnen het eigen sociale netwerk steun kan vinden, dan kunnen we helpen bij vrijwillige vormen van budgetbeheer.

In de meest eenvoudige vorm, zorgt een budgetbeheerder dat maandelijks het inkomen in de gaten wordt gehouden en de vaste lasten worden betaald. Voor de rest van de uitgaven en sparen voor onverwachte kosten, blijft de inwoner zelfstandig verantwoordelijk.

In een meer uitgebreide vorm, worden alle geldstromen beheerd en wordt met de inwoner alleen nog een zakgeld afgesproken voor dagelijkse boodschappen en kleine uitgaven. De precieze

afspraken zijn maatwerk. Bij zwaardere vorm van budgetbeheer wordt zoveel mogelijk afgesproken om stapsgewijze steeds meer het eigen geld te leren beheren en het budgetbeheer naar verloop van tijd af te bouwen.

De inwoner spreekt het budgetbeheer in de regel zelf af. Waar hij niet over voldoende middelen beschikt om de kosten te dragen, kunnen die onder de bijzondere bijstand vergoed worden door de gemeente. De gemeente zal dan beoordelen of de kosten noodzakelijk zijn, bijzondere zijn en niet vanuit het eigen inkomen kunnen worden voldaan.

7.4 BEWINDVOERING

De bewindvoering wordt door een rechter uitgesproken. Dit kan gebeuren op verzoek van de inwoner zelf, of op verzoek van een daartoe gerechtigde belanghebbende. Bij bewindvoering verliest de inwoner de beschikkingsbevoegdheid over zijn inkomen en bezittingen. Dit is een forse ingreep op zijn rechten en op zijn autonomie. Er worden daarom zware kwaliteitseisen gesteld aan bewindvoerders en zij werken onder rechterlijk toezicht. Zij moeten periodiek rapporteren aan de rechtbank. De mogelijkheden voor bewindvoering zijn de laatste jaren sterk uitgebreid.

De bewindvoering wegens “verkwisting of problematische schulden” is in 2014 ingevoerd. Bewindvoerders zijn vrijgevestigde professionals. Hun werkzaamheden worden door de rechter bepaald en hun tarieven jaarlijks door de minister van rechtsbescherming vastgesteld. Omdat de meeste inwoners waarvoor bewindvoering wordt uitgesproken, een inkomen hebben dat lager is dan 120% van de bijstandsnorm, worden bewindvoeringskosten door de gemeente als bijzondere bijstand vergoed. Deze voorziening is duur en wordt veel toegepast. Meer dan een derde deel van de bijzondere bijstand wordt inmiddels besteed aan bewindvoeringskosten.

De gemeente heeft enige inspraakrecht bij de rechtbank over bewindvoering wegens verkwisting of problematische schulden. Wij hebben een convenant opgesteld met bewindvoerders om hieraan in onderling overleg goed gestalte te geven, zodat de juiste ondersteuning bij de juiste inwoner terecht komt, zonder teveel bureaucratie en kans op vertraging.

8 Kengetallen, monitoring en begroting

Op dit moment leunt de gemeente Gennep voor de kengetallen en monitoring nog op de externe deskundige die ingezet wordt bij het financieel-technische gedeelte van de schuldregeling. Door aanpassingen in de werkwijze in 2019 en door een bedrijfsovername in 2020, zijn er over die jaren geen consistente kengetallen beschikbaar. Met ingang van 2021 integreren wij de registratie en monitoring daarom in de gemeentelijke administratie, zodat wij onze eigen sturing kunnen verbeteren.

Huidige aantallen (2019)

schuldregelingen gevorderd tot heronderzoek	25
---	----

schuldberegeling nog in stabilisatiefase	17
Lopende schuldbemiddeling	4
Wettelijke schudsanering ingezet	7
Nieuwe meldingen	36

Sommige personen komen in één jaar in verschillende fasen terug. Het aantal “unieke personen” bedraagt op jaarbasis rond de 60 inwoners.

Er zijn inmiddels 21 convenanten voor vroegsignalering gesloten met institutionele schuldeisers.

Monitoring en kritische proces indicatoren vroegsignalering

Zoals aangegeven wordt met ingang van 2021 de monitoring binnen de gemeentelijke administratie ingericht. We gaan daarbij een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) monitoren. We zijn in het formuleren daarvan bijgestaan door de rekenkamercommissie van de gemeenteraad, die hiervoor een ex-ante onderzoek heeft uitgevoerd.

(KPI 1) Uiterlijk eind 2021 moet het stelsel van vroegsignalering geheel (100%) zijn ingericht. Dat betekent dat we dan getekende en operationele convenanten hebben met alle landelijke zorgverzekeraars en nutsleveranciers, plus de twee Gennepse woningcorporaties.

(KPI 2) We registreren alle vroegsignalen. In 100% van de gevallen worden die binnen vier weken opgevolgd met een brief. Bij herhaalde signalen én bij bekendheid van het gezin in het sociaal domein wordt in alle gevallen binnen vier weken persoonlijk contact gezocht voor een dienstverleningsaanbod.

(KPI 3) We monitoren het aantal vroegsignalen waar een persoonlijk gesprek op volgt met een dienstverleningsaanbod. We monitoren het aantal vroegsignalen waar uiteindelijk alsnog een schuldberegeling of schuldsanering wordt ingezet (preventie-quote).

Monitoring en kritische proces indicatoren schuldberegeling en schuldsanering

(KPI 4) We monitoren het aantal meldingen. We monitoren hoeveel meldingen uitmonden in een intake, stabilisatie, persoonlijk plan en beschikking¹. We monitoren of de wettelijke termijn, neergelegd in de verordening, hiervoor wordt gehaald.

(KPI 5) We monitoren hoeveel schuldberegelingen en hoeveel schuldsaneringen worden afgerond met een schone lei en de gemiddelde doorlooptijd vanaf de eerste melding tot aan de schone lei verklaring. We monitoren daarbij ook de tussentijdse uitval en de reden daarvan.

¹ Bij de intake, stabilisatie en persoonlijk plan worden afspraken op cliëntniveau vastgelegd. De rekenkamercommissie heeft geadviseerd om die persoonlijke afspraken in KPI's nader door te detailleren en op populatieniveau meetbaar te maken. Dit is met voorhanden technische voorzieningen echter niet mogelijk.

(KPI 6) We monitoren hoeveel nieuwe meldingen plaatsvinden binnen drie jaar na een eerdere schuldregeling of schuldsanering (schone lei verklaring). We monitoren hoeveel nieuwe meldingen plaatsvinden na een eerder onsuccesvol afgerond traject.

Begroting

Ureninvestering binnen Team Toegang	€ 55.000
Backoffice werkzaamheden schuldregeling	€ 10.000
Kosten aansluiting vroegsignaleringsysteem	€ 5.000

9 Lijst van bijdragers

Adviesraad Sociaal Domein

Armoedeplatform Gennep bestaande uit:

- Papierenbrigade;
- Voorzieningenwijzer;
- Voedselbank Limburg Noord;
- Stichting Leergeld;
- Kledingbank Limburg;
- Stichting Mage.

Bewindvoerders uit Platform Geldhulp Gennep
Schulddienstverlener PlanGroep

10 Literatuurlijst

Uitvoering Schuldhulpverlening nader bekeken, Nota van bevindingen Inspectie SZW, Utrecht, december 2019

Een hindernisbaan zonder finish, obstakels in de schuldhulpverlening, rapport Nationale Ombudsman, Den Haag, 2020

Op weg naar effectieve schuldhulp, Kosten en baten van schuldhulpverlening, APE i.o.v. Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag, 2011

De Global Goals in het gemeentelijk beleid, Een handreiking voor Nederlandse gemeenten Vereniging Nederlandse Gemeenten, Den Haag, 2018

Daminger, A., Hayes, J., Barrows, A., Wright, J., Poverty interrupted, applying behavioral science to the context of chronic scarcity, whitepaper 2015

Greef, M.H.G. de, Het oplossen van problematische schuldsituaties. Een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisatorische samenwerking en huishoudenkenmerken op de effectiviteit van schuldregelingen.

Jungmann, N., Menger, A., Anderson, M., Stam, D. . Gevangen in schuld, over de uitzichtloze schuldsituaties van cliënten van de verslavingsreclassering. Hogeschool Utrecht, 2014

Maven B., Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Amsterdam, 2014

Van de Meerendonk, A., Schut, M., Verkenning regievoering schuldhulpverlening, Magazijn 13/ Stimulansz Den Haag/Utrecht, 2012

Middendorp, J., Gesthuizen, M., Van Geuns, R., Schuldhulpverlening: knelpunt dilemma's van coördinatoren die vrijwilligers aansturen, Journal of Social Intervention: Theory and Practice – 2017 – Volume 26, Issue 1, pp. 23–46

Westhof, F., De Ruig, L., Kerckhaert, A., Huishoudens in de rode cijfers 2015, Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden, Panteia/Stimulansz, Zoetermeer 2015

Wiedenbrugge, M., Is de schuldenindustrie failliet? Sociaal Bestek 82, 47-50, Springerlink, Houten 2020

Praktijkgerichte informatie is ook te vinden op websites van de brancheorganisaties:

www.divosa.nl, www.nvvk.nl, www.nbp.nl, www.lobm.nl, www.horus.nl



Bijlage – Stappenplan schulddienstverlening

Ik heb me aangemeld voor schuldsanering, wat nu?

U hebt schulden en u hebt zich aangemeld bij de gemeente. U doet dat bij Team Toegang

0-2 weken aanmelding door Team Toegang
Team Toegang zal u, na screening, aanmelden bij Schulddienstverlening van de gemeente Gennepe.

2-7 weken aanmelding en intake

Na aanmelding door Team Toegang, wordt u uitgenodigd voor een aanmeldgesprek. In het aanmeldgesprek wordt er bekeken hoe wij u kunnen bijstaan bv. middels een advies of een te plannen intakegesprek als uw schulden problematisch zijn. Tijdens het intakegesprek wordt er dieper ingegaan op het ontstaan van de schulden en of er belemmerende factoren zijn voor een schuldsanering, zoals:

- Niet saneerbare boetes; Alimentatieplicht, enz.

Ook wordt gekeken in hoeverre de schulden u belemmeren in het dagelijkse leven? Wat wilt u bereiken, naar welk doel wilt u uiteindelijk toewerken?

Er wordt een Plan van Aanpak opgesteld waarin beschreven wordt welke stappen nodig zijn om uiteindelijk tot uw doel te komen. U blijft altijd zelf verantwoordelijk voor uw traject.

7 - 42 weken zijn de stabilisatieweken.

Deze periode wordt vooral benut om na te gaan of zowel de financiële- als gezinssituatie stabiel is. Hiervoor is vaak een gedragsverandering nodig en een aanpassing van het bestedingspatroon. U moet rondkomen van een vastgesteld bedrag. Bij het opstarten van de schuldregeling, kan er voor u een beheerrekening worden geopend. Hierop kan dan de maandelijkse afloscapaciteit voor de schuldeisers worden gereserveerd om hen jaarlijks te kunnen uitbetalen. Hiervoor is het noodzakelijk dat al uw inkomsten en toeslagen op de beheerrekening worden gestort.

Wij kennen drie vormen van beheer, nl:

- Financieel beheer – Wij houden alleen de maandelijkse afloscapaciteit in. U houdt zelf het eigen beheer over uw financiën en betaalt uw eigen rekeningen;

- Beperkt budgetbeheer – Wij betalen alleen de huur, energie en zorgkosten en storten het restant

door naar u. In het geval van een schuldenregeling wordt

ook de afloscapaciteit op de beheerrekening gereserveerd.

- Uitgebreid budgetbeheer – Wij betalen alle rekeningen en u ontvangt alleen leefgeld. In het geval van een schuldenregeling wordt ook de afloscapaciteit op de beheerrekening gereserveerd.

42 - 44 weken completeren van dossier

U krijgt nog een paar weken de tijd om het dossier te completeren en de meest recente stukken voor het aanvragen van een schuldenregeling in te dienen;

44 – 68 Schuldenregelen incl. evt. dwangakkoord
In deze periode vindt het echte schuldregelen plaats..

- Wij schrijven alle schuldeisers aan met het verzoek tot een saldo-opgaven;

- Zodra de totale schuldenlast bekend is ontvangt u een schuldenoverzicht met het verzoek deze goed te controleren en bij akkoord het schuldenoverzicht ondertekend te retourneren;

- Na ontvangst van getekend schuldenoverzicht doen wij saneringsvoorstellen aan de schuldeisers;

- Bij akkoord van alle schuldeisers is er een geslaagd minnelijk traject tot stand gekomen en wordt er contact met u opgenomen voor afhandeling.

- Zijn niet alle schuldeisers akkoord, dan volgt in overleg met u, een aanvraag dwangakkoord of WSNP.

In deze maanden heeft u nagenoeg geen last meer van schuldeisers en hoort u weinig tot niets van ons tot de uitkomst van de schuldenregeling.

Door verschillende omstandigheden kan deze periode uitlopen. Ervaring leert dat dit traject niet zelden meer dan zes maanden duurt.

Indien minder dan 50% van de schuldeisers niet akkoord is, kan bij de rechtbank een dwangakkoord worden aangevraagd. Dit is een verzoek om de onwillige schuldeisers alsnog te dwingen akkoord te gaan met de minnelijke regeling.

Na week 68: WSNP.

Zijn schuldeisers voor meer dan 50% van de schuldenlast niet akkoord dan zal in overleg met u WSNP (wettelijke regeling) worden aangevraagd.

