

Plan Schulddienstverlening 2022 – 2025

De raad van de gemeente Borsele,

gelet op artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening,

B e s l u i t:

1. De beleidsregels schulddienstverlening 2020 Afdeling Werk Inkomen en Zorg, GR Samenwerking de Bevelanden in te trekken.
2. Het Beleidsplan Schulddienstverlening 2022-2025 vast te stellen.

1 Inleiding en achtergrond

1.1 Wettelijke kaders

Gemeenten hebben sinds 2012 een zorgplicht voor mensen die zelf niet meer uit hun schulden komen op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad een plan voor maximaal 4 jaar vaststelt dat richting geeft aan integrale schuldhulpverlening aan inwoners van de gemeente. Gemeenten hebben daarbij wel een grote vrijheid in de wijze waarop zij hun dienstverlening vormgeven. De belangrijkste consequenties die voortvloeien uit de wet zijn:

- De gemeente moet voorzien in een integrale aanpak, wat wil zeggen dat er in het aanbod van schuldhulpverlening niet alleen aandacht is voor de financiële problematiek van een schuldenaar, maar ook voor eventuele daarmee samenhangende immateriële problematiek.
- Gemeenten moeten maatregelen benoemen die de kwaliteit borgen van de integrale hulpverlening.
- De gemeente moet voorzien in activiteiten in het kader van preventie en nazorg.
- Gemeenten moeten beschrijven hoe zij Vroegsignalering van betalingsproblemen uitvoeren.
- Schuldenaren die zich melden voor hulp moeten binnen vier weken een intakegesprek krijgen. Als er sprake is van een crisissituatie, zoals een dreigende huisuitzetting moet de intake binnen drie werkdagen plaatsvinden.
- Gemeenten moeten specifiek aandacht hebben voor schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen.
- Gemeenten moeten specifiek aandacht hebben voor zelfstandig ondernemers met schulden.
- Er moet gewerkt worden met een beschikking en een plan van aanpak, waardoor cliënt de mogelijkheid heeft in bezwaar te gaan.

Het huidige Beleidsplan Schulddienstverlening loopt af per 1 januari 2022. Dit plan is de opvolger daarvan met daarin de nieuwe ontwikkelingen en maatregelen voor de aanpak van schulden.

1.2 Onderscheid schuldhulpverlening en schulddienstverlening

Wij maken een onderscheid tussen schuldhulpverlening en schulddienstverlening.

Schuldhulpverlening zijn de minnelijke schuldregelingen¹ en het budgetbeheer die de gemeente, als onderdeel van de schuldhulpverlening, verricht. Schulddienstverlening is de dienstverlening die ten aanzien van personen met schulden geleverd wordt in de gehele keten. Hieronder valt onder andere maatschappelijk werk, verslavingszorg, bewindvoerders/budgetbeheerders, schuldeisers, vrijwilligersorganisaties etc.

Beiden worden voor de Bevelandse gemeenten uitgevoerd door de afdeling Werk, Inkomen en Zorg van GR de Bevelanden (hierna afdeling WIZ).

1.3 Relatie met het gemeentelijk armoedebeleid

Sinds 2017 hebben de Bevelandse gemeenten hun armoedebeleid vastgelegd in een kadernota. Vanaf 2021 zijn de kaders voor armoede en schulden samengevoegd in de Kadernota Armoede en Schulden 2021-2024 (hierna: de kadernota). In de kadernota gaan we uitgebreid in op de oorzaken en gevolgen van armoede en schulden en welke groepen inwoners het meeste risico lopen. De doelstelling in de kadernota luidt: "Gemeenten willen in eerste instantie zoveel mogelijk voorkómen dat mensen financiële problemen krijgen en in een armoedesituatie terechtkomen. Mensen die al in een dergelijke situatie zitten, willen we met onze regelingen en voorzieningen zo goed mogelijk helpen zodat die situatie zo kort mogelijk duurt en de gevolgen van armoede en schulden zo beperkt mogelijk blijven."

1) Minnelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen (MSNP): schuldregeling waarbij de schuldeisers vrijwillig meewerken

Binnen de kaders van de kadernota én de wettelijke kaders voeren wij onze schuldhulp- en dienstverlening uit. De manier waarop we dit doen, beschrijven we in dit Plan Schulddienstverlening.

1.4 Actieplan Brede Schuldanaanpak

Vanaf 2018 wordt landelijk gewerkt aan een 'Brede Schuldanaanpak'. Dit samenwerkingsverband omvat tientallen maatregelen en wetgevingstrajecten die zijn bedacht en uitgevoerd of nog in gang gezet worden om schuldenproblematiek terug te dringen. Er zijn niet eerder zoveel initiatieven ontplooid en zoveel maatregelen genomen om mensen te helpen om hun (problematische) schulden de baas te worden. Wij willen zoveel mogelijk aanhaken bij deze initiatieven met onze dienstverlening. Wij realiseren ons dat problematische schulden grote maatschappelijke gevolgen hebben en willen dat terugdringen en mensen met schulden beter helpen.

1.5 Omvang problematiek en gevolgen coronacrisis

Bijlage 1 bevat een overzicht van het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden vanaf 2017 tot en met oktober 2020 (laatst bekende cijfers). Hieruit blijkt dat in oktober 2020 ruim 2400 huishoudens in de Bevelandse gemeenten geregistreerd waren met problematische schulden.

Naar verwachting zullen door de coronacrisis meer mensen in de schulden komen. Zelfstandig ondernemers, flexkrachten en jongeren lopen allemaal een groot risico om in de schuldhulp te belanden. Het gaat vaak om mensen die eerder geen schulden hadden. Hoe groot de toestroom in de schuldhulpverlening zal worden, is niet te voorspellen. Bekendheid bij de diverse doelgroepen van de mogelijkheden voor hulp bij schulden is essentieel en zal de komende periode volop onze aandacht moeten hebben.

1.6 Relevante documenten

De Kadernota Armoede en Schulden 2021 - 2024 beschrijft de kaders van het gemeentelijk armoede- en schuldenbeleid.

In de Beleidsregels schulddienstverlening GR de Bevelanden werken wij een aantal aspecten verder uit, zoals de toelatingsvoorwaarden voor schuldhulpverlening, de werkwijze van schulddienstverlening in het algemeen en specifiek van vroegsignalering.

Het Werkproces schulddienstverlening januari 2019 geeft een uitvoerige beschrijving van de producten en diensten die de afdeling WIZ biedt.

1.7 Proces totstandkoming

Dit plan is ambtelijk voorbereid met de gemeenten en de cliëntenraad WIZ (Bevelands Belang Werk en Inkomen) en we spraken met verschillende samenwerkingspartijen. De gemeenteraden zijn betrokken bij de totstandkoming van de kadernota zodat die input ook geborgd is in dit plan. We stemden het plan ten slotte bestuurlijk af met de Bevelandse gemeenten.

1.8 Opzet van dit plan

Het plan is opgebouwd aan de hand van de kaders zoals vastgelegd in de kadernota. We verbinden deze met de kaders uit de Wgs. Hiermee creëren we een overzichtelijk geheel aan maatregelen voor de komende beleidsperiode. We nemen ook de aanbevelingen mee naar aanleiding van de evaluatie van het armoede- en schuldenbeleid van de afgelopen beleidsperiode, deze staat uitgebreid beschreven in de kadernota.

2 Een integrale aanpak

Kadernota Armoede en Schulden: De aanpak van armoede en schulden is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.
--

Kader Wgs: gemeenten moeten schuldhulpverlening integraal oppakken en de kwaliteit daarvan borgen.
--

Aanbevelingen evaluatie beleid 2017 – 2020

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Geef de integrale aanpak samen met organisaties in het sociaal domein vorm en maak gebruik van elkaars krachten waarbij ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid bijdraagt aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid.- Bied meer mogelijkheden voor organisaties om elkaar te ontmoeten.- Betrek ook waar mogelijk de inwoners zelf waar het om gaat. |
|--|

Bij de aanpak van schulden moet niet alleen aandacht zijn voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor de omstandigheden die mogelijk hebben geleid tot het ontstaan van schulden of omstandigheden die het oplossen van schulden in de weg kunnen staan. Wij kijken daarom ook naar de oorzaken van de ontstane schulden. Waar nodig schakelen we andere hulp in binnen het sociaal domein.

2.1 Interne samenwerking

De interne samenwerking bij de afdeling WIZ is uitgewerkt in werkprocessen. Er wordt over en weer verwezen en contact gelegd door de klantmanagers van de verschillende disciplines als blijkt dat er schulden of achterstanden zijn, of als de cliënt kosten maakt waarvoor recht op bijstand is.

Met de herstructurering van de afdeling WIZ per 2022 kan hier nog meer invulling aan worden gegeven door de invoering van multidisciplinaire teams waarvan ook schulddienstverlening onderdeel uitmaakt.

2.2 Samenwerking sociaal domein

Schulddienstverlening maakt deel uit van het brede sociaal domein. Om integraal te werken is het belangrijk goede verbindingen te leggen tussen de verschillende beleidsvelden, zodat inwoners met (dreigende) schulden de hulp en ondersteuning krijgen die nodig is. Zij kunnen met hun financiële problemen op meerdere plaatsen terecht met hun hulpvraag en worden doorverwezen naar schulddienstverlening wanneer de problematiek niet eenvoudig is op te lossen.

Er zijn veel partners die inwoners frequent tegenkomen/begeleiden waar ook financiële problemen spelen. Bij de Stichting Maatschappelijk Werk en Welzijn Oosterschelderegio (SMWO) bijvoorbeeld spelen bij 75% van de hulpvragen ook financiële problemen een rol. De sociaaljuridisch dienstverleners van het SMWO hebben een belangrijke taak in de financiële begeleiding van inwoners van de Bevelandse gemeenten. Zij zagen de afgelopen jaren een flinke toename van het aantal hulpvragen en die toename is nog steeds gaande.

Wanneer er op meerdere leefgebieden problemen zijn, legt de schuldhulpverlener contact met de procescoördinator sociaal domein om een signaal af te geven gericht op afstemming met overige hulpverleners, of juist omdat er onvoldoende hulp aanwezig is en er zorgen zijn om de persoon of het gezin. De praktijk leert dat de samenwerking nog meer uitwerking van de kaders behoeft.

Bij een aangezegde woningontruiming worden signalen direct doorgezet naar de desbetreffende gemeente met het verzoek dit signaal op te pakken. Doorgaans schakelt de gemeente het maatschappelijk werk in om in contact te komen met de schuldenaar. Indien nodig wordt het team schulddienstverlening erbij betrokken om de crisis af te wenden.

Cruciaal voor een integrale samenwerking is de bekendheid van organisaties met elkaars werkzaamheden. Vanuit de kadernota Armoede en Schulden bestaat het initiatief om een platform op te richten met een aantal belangrijke samenwerkingspartijen. Dit platform dient meerdere doelen:

1. De mogelijkheid bieden aan organisaties om elkaar te ontmoeten
2. Monitoring van het beleid: wat leren we uit de uitvoeringspraktijk en is het nodig beleid aan te passen?

Actie: We zetten meer in op afstemming binnen het sociaal domein met de gemeentelijke teams en we maken een begin met deze platformbijeenkomsten.

2.3 Samenwerking vrijwilligers

Er is een intensieve samenwerking met twee vrijwilligersorganisaties: SchuldHulpVrijwilligers Zeeland (SHV Zeeland, onderdeel van het Leger des Heils) en Humanitas (project thuisadministratie). De werkwijze die de afdeling WIZ heeft met SHV Zeeland en Humanitas is gericht op zowel preventie van schulden (hulp bij thuisadministratie) als op het voorbereiden van schuldtrajecten als er al problematische schulden zijn. De trajecten bij SHV Zeeland kunnen zowel kort- als langdurig zijn (in principe maximaal 2 jaar, maar soms langer als dat nodig is). SHV Zeeland ziet net als het SMWO een stijging van het aantal hulpvragen en signaleert een toegenomen complexiteit van de casussen. Trajecten bij Humanitas duren maximaal 1 jaar. De gemeenten hebben met beide organisaties al een jarenlange subsidierelatie.

In de gemeenten zijn lokaal ook vrijwilligers actief die hulp kunnen bieden bij administratie via:

- Het Vrijwilligers Huis in Borsele
- Buurtteam Kapelle
- Het Steunpunt Vrijwilligerswerk & Mantelzorg Noord-Beveland

Deze vrijwilligers bieden op dit moment vooral hulp bij het invullen van formulieren en het aanvragen van regelingen en voorzieningen. De Vrijwillige Thuisadministratie in Borsele helpt ook met het ordenen van de administratie.

Actie: In 2022 bekijken we of het aanbod van de diverse organisaties effectiever ingezet kan worden voor schulddienstverlening. Hiervoor zullen we meer zicht moeten krijgen op de doelen van de organisaties en de mogelijkheden die zij hebben om hun werkzaamheden uit te breiden.

2.4 Kwaliteitsborging integrale hulpverlening

De kwaliteitsborging van de integrale hulpverlening gebeurt op de volgende manier:

1. De NVVK², de branchevereniging van schuldhulpverlenende instanties in Nederland, heeft gedragsregels ontwikkeld waarin richtlijnen zijn opgenomen voor goede schuldhulpverlening. GR de Bevelanden is actief lid van de NVVK. Het werken volgens deze gedragscodes borgt de kwaliteit van onze schuldhulpverlening. De NVVK voert ook regelmatig audits uit om de kwaliteit te toetsen.

De NVVK werkt momenteel aan een nieuw Kwaliteitskader. Uitgangspunt hiervoor is de NVVKbelofte. De NVVK-belofte is ontstaan door de, samen met de VNG ontwikkelde Basisnorm schuldhulpverlening. De bestuurlijke uitgangspunten van de VNG zijn uitgewerkt in zes uitgangspunten die de basis vormen voor de 'nieuwe' schuldhulpverlening:

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

Bijlage 2 bevat een nadere beschrijving van deze uitgangspunten.

Een belangrijk doel van de uitgangspunten is het stress-sensitieve werken in de schuldhulpverlening. In dat kader werken wij toe naar één toegang waar de inwoners terecht kunnen en ontzorgen wij hen door minder gegevens uit te vragen.

Actie: We gaan in de komende beleidsperiode een verdiepingsslag maken in het stress-sensitief werken.

Alle NVVK-leden worden volgens het nieuwe Kwaliteitskader geaudit op de volgende onderwerpen:

1. Koers
2. Leiderschap
3. Organisatie
4. Financiële dienstverlening
5. Professionals
6. Externe samenwerking, uitbesteding en inkoop
7. Reflecteren, verbeeren en verantwoorden.

Voor de GR de Bevelanden start audit eind 2021.

2. De afdeling WIZ stelde een intern controle plan vast per januari 2019. De onderzoeken op basis van dit plan moeten een duidelijk en afdoend beeld over de getrouwheid en rechtmatigheid van de uitvoering op de producten van de schulddienstverlening kunnen geven.

2.5 Resultaten

De Wgs schrijft voor dat het beleidsplan de gewenste resultaten in de beleidsperiode beschrijft. Er wordt daarbij niet aangegeven op welk niveau die resultaten betrekking moeten hebben. Wij monitoren de aantallen meldingen schulddienstverlening, de aantallen aanvragen voor schuldhulpverlening, de aantallen huurachterstanden en het aantal vooraankondigingen van woningontuimingen. Deze cijfers komen terug in de kwartaalrapportages.

2) Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet

3 Vroegtijdig en preventief

Kadernota Armoede en Schulden: Inwoners met kans op armoede en/of schulden worden vroegtijdig geholpen, zodat grotere financiële problemen kunnen worden voorkomen.

Kader Wgs: De gemeente moet voorzien in activiteiten in het kader van preventie en nazorg en zij moeten vroegsignalering uitvoeren om bij beginnende betalingsproblemen grotere problemen te voorkomen.

Aanbevelingen evaluatie beleid 2017 – 2020

Bied meer begeleiding bij financiële zaken, zoals een financieel adviseur waar iemand terecht kan als er iets wijzigt in de persoonlijke situatie (inzet op life events) of budgetbeheer als iemand (nog) niet in staat is om financiën zelf te beheren.

3.1 Preventie

In de Wgs is opgenomen dat gemeenten moeten voorzien in activiteiten gericht op preventie.

Preventie is het voorkomen dat er financiële problemen ontstaan door van tevoren in actie te komen. Preventie kan echter ook worden ingezet om grotere financiële problemen of herhaling te voorkomen. De definitie van preventie volgens het Nibud: "Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden."

In deze beleidsperiode willen we inzetten op een aantal preventieve maatregelen:

1. Life-events
2. Werkgevers
3. Startpunt Geldzaken
4. Vrijwillig budgetbeheer

3.1.1 Life-events

Ook in de kadernota Armoede en Schulden schreven we over het belang van inzet op life-events. Er zijn diverse belangrijke levensgebeurtenissen die kunnen leiden tot financiële problemen. Door vroegtijdige voorlichting aan inwoners over de gevolgen van deze gebeurtenissen, kunnen we grote financiële problemen voorkomen.

Bekend is dat in het merendeel van de financiële hulpvragen bij het SMWO een levensgebeurtenis de aanleiding is. De sociaaljuridisch medewerkers van het SMWO hebben dan ook de expertise in huis om inwoners op dit gebied voor te lichten.

Actie: We onderzoeken de komende periode hoe hun expertise hiervoor meer ingezet kan worden. In ieder geval ontwikkelen we samen met het SMWO een duidelijke flyer voor inwoners. Deze flyer zullen we via verschillende vindplaatsen verspreiden.

3.1.2 Werkgevers

Ook werkgevers hebben te maken met negatieve gevolgen van werknemers met schulden. Het kan leiden tot ziekteverzuim en extra kosten voor de werkgever door bijvoorbeeld het uitvoeren van loonbeslag. Zij zijn daarom gebaat bij kennis over de gevolgen van schulden en kunnen een rol spelen om deze bespreekbaar te maken met hun werknemers. Zij hebben een signaalfunctie en kunnen werknemers doorverwijzen. Het is zinvol om werkgevers waar deze problemen vaak voor kunnen komen, voor te lichten over de mogelijkheden van hulp bij schulden. We denken hierbij ook vooral aan werkgevers waar veel arbeidsmigranten werken. We zien namelijk steeds vaker dat buitenlandse werknemers betalingsproblemen krijgen.

Actie: Samen met onze samenwerkingspartners gaan we de voorlichting aan werkgevers vormgeven.

3.1.3 Startpunt Geldzaken

Vanaf 2019 is GR de Bevelanden namens de gemeenten lid van Startpunt Geldzaken. Met online geldplannen kunnen alle inwoners hun financiën op orde krijgen en houden. Communicatie over deze geldplannen is cruciaal. Het zijn nu met name de vrijwilligers die voor hun cliënten de geldplannen

gebruiken en er enthousiast over zijn. In het kader van preventie is het echter belangrijk dat inwoners de geldplannen al kennen voordat er grotere financiële problemen ontstaan.

Actie: We zetten de komende periode meer in op het bekendmaken van Startpunt Geldzaken.

3.1.4 Vrijwillig budgetbeheer

Als voor een inwoner een schuldtraject wordt gestart, stellen wij de voorwaarde dat wij het budget (inkomen) gaan beheren. Hiermee zorgen we er voor dat vaste lasten altijd op tijd betaald worden. We zien steeds vaker dat andere inwoners ook moeite hebben met het betalen van vaste lasten. Denk bijvoorbeeld aan buitenlandse werknemers of andere minder financieel zelfredzame mensen. Om schulden te voorkomen kan het zinvol zijn om vrijwillig budgetbeheer aan te bieden.

Actie: We onderzoeken de inzet van vrijwillig budgetbeheer.

3.2 Vroegsignalering

Vroegsignalering betekent het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met betalingsproblemen. Hiermee maken we vroegtijdige hulpverlening mogelijk door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. Het vroegtijdig signaleren van financiële problemen kan erger voorkomen. Met ingang van 1 januari 2021 is vroegsignalering als taak voor gemeenten in de wet verankerd en is er een wettelijke grondslag om met woningcoöperaties, water- en energieleveranciers en zorgverzekeraars gegevens uit te wisselen over inwoners met achterstanden. Met een aantal grote gemeenten in het land lopen momenteel pilots om ook andere partijen aan te laten sluiten, zoals bijvoorbeeld hypotheekverstrekkers en gemeentelijke belastingen.

Vanaf 1 mei 2019 deed het team Schulddienstverlening WIZ ervaring op met vroegsignalering in de pilot Vroegsignalering. Met deze ervaringen is inhoud gegeven aan de wettelijke taak en hebben de gemeenten voor 2021 en 2022 middelen beschikbaar gesteld. De nadere uitwerking van de wijze waarop de gemeente deze taak uitvoert, wordt vastgelegd in de Beleidsregels schulddienstverlening.

Actie: Wij evalueren de werkwijze van vroegsignalering in 2022.

4 Een toegankelijke, efficiënte en effectieve hulpverlening

Kadernota Armoede en Schulden: Onze hulp- en dienstverlening is laagdrempelig, logisch en begrijpelijk en onze communicatie sluit aan bij de leefwereld van de mensen.
--

Kaders Wgs:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - De toegang tot schuldhulpverlening moet laagdrempelig zijn, ook voor zelfstandig ondernemers en jongeren. - Schuldenaren die zich melden voor hulp moeten binnen vier weken een intakegesprek krijgen. Als er sprake is van een crisissituatie, zoals een dreigende huisuitzetting moet de intake binnen drie werkdagen plaatsvinden. - Er moet gewerkt worden met een beschikking en een plan van aanpak, waardoor cliënt de mogelijkheid heeft in bezwaar te gaan. |
|--|

Aanbevelingen evaluatie beleid 2017 – 2020
--

Stem de communicatie beter af op de doelgroep: eenvoudiger taalgebruik in woord en geschrift.

4.1 Ontzorgen inwoners met schulden

Onderzoeken in de afgelopen jaren laten zien dat mensen met schulden veel stress ervaren met als gevolg dat zij onder andere niet kunnen voldoen aan allerlei voorwaarden om hun schulden aan te pakken. Daarom is in de gewijzigde Wgs vanaf 2021 met name ingezet op het ontzorgen van inwoners met schulden. Belangrijkste wijziging is dat schuldhulpverleners zelf gegevens op kunnen vragen bij schuldeisers; de inwoners zijn daarvoor niet meer verantwoordelijk. Gemeenten kunnen hiervoor verschillende bronnen raadplegen. Dit moet leiden tot een snellere aanpak van de schulden waardoor eerder schuldenrust ontstaat.

Ook de nieuwe Wet vereenvoudiging beslagvrije voet vanaf 1 januari 2021 ontzorgt inwoners. Gegevens die nodig zijn voor de vaststelling van de beslagvrije voet kunnen geautomatiseerd worden opgehaald door schuldhulpverleners en andere instanties die met beslagleggingen te maken hebben. Ook wordt

hierdoor een correcte vaststelling van de beslagvrije voet gegarandeerd. Inwoners kunnen zelf nog wel achteraf controleren of dat inderdaad het geval is.

Bovenstaande maatregelen in wetgeving zijn het gevolg van de Brede Schuldenaanpak van het kabinet. Ontzorgen van inwoners met schulden - door rekening te houden met de stress - is een speerpunt in die aanpak. Een stress-sensitieve dienstverlening is ook een belangrijk uitgangspunt van de NVVK. Als NVVK-lid worden wij geacht hier ook zoveel mogelijk op in te zetten.

4.2 Doelgroep en toegang schuldhulpverlening

Alle inwoners hebben recht op schuldhulpverlening. Dit betekent dat we op voorhand niemand uitsluiten. Een schuldenvrije toekomst is voor iedere inwoner ons uitgangspunt.

We weten dat het voor mensen nog steeds een hoge drempel kan zijn om hulp te vragen bij schulden. Veel inwoners weten niet de juiste weg te vinden naar de schulddienstverlening of schamen zich ervoor. Hierdoor lopen beginnende schulden op tot problematische schulden en ervaren inwoners ook problemen op allerlei andere leefgebieden. We richten onze toegang daarom zo laagdrempelig mogelijk in. Dit doen wij door bij een eerste gesprek de uitvraag van gegevens te beperken tot een identiteitsbewijs en door het houden van gesprekken. Met de herstructurering van de afdeling WIZ per 2022 zullen medewerkers meer werkzaam zijn op de lokale gemeentehuizen. Hiermee zullen ook de schuldhulpverleners beter bereikbaar worden voor de inwoners van de gemeenten en omliggende dorpen.

Actie: We zorgen ervoor dat inwoners én verwijzers goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden van hulp bij schulden.

4.2.1 Fraude en recidive

Fraude en recidive kunnen een reden zijn om iemand de toegang tot schuldhulpverlening te weigeren. Ons beleid is dat we in alle gevallen een individuele afweging maken. Fraude en recidive zijn niet per definitie een reden om iemand uit te sluiten van hulpverlening. Er kunnen altijd (verzachtende) omstandigheden zijn waardoor wij toch hulp bij schulden bieden.

De verdere uitwerking van deze begrippen wordt vastgelegd in de Beleidsregels schulddienstverlening GR de Bevelanden.

4.2.2 Zelfstandig ondernemers

Met de wijziging van de Wgs per 1 januari 2021 is nog eens benadrukt dat ook zelfstandig ondernemers behoren tot de doelgroep van schuldhulpverlening. In ons beleid tot 2022 sloten we ondernemers uit zolang zij nog een lopend bedrijf hadden (inschrijving bij Kamer van Koophandel). Inmiddels hebben wij voor zelfstandig ondernemers een aanpak voor schuldhulpverlening afgesproken. In een tweejarige pilot zullen wij de ondernemers met problematische schulden doorverwijzen naar een gespecialiseerd extern bureau. De kosten van deze trajecten komen voor rekening van de gemeente. Hiermee voorziet de gemeente in een adequaat aanbod voor deze doelgroep. De nadere uitwerking van deze aanpak leggen wij vast in de Beleidsregels schulddienstverlening GR de Bevelanden.

4.3 Aanbod producten

De afdeling WIZ biedt in het kader van schuldhulp- en -dienstverlening de volgende producten:

1. Betalingsregeling (niet-problematische schulden)
2. Vroegsignalering van betalingsachterstanden vaste lasten
3. Minnelijke schuldregeling natuurlijke personen (MSNP)
4. Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)
5. Duurzame financiële dienstverlening
6. Inkomensbeheer
7. Exitgesprek
8. Nazorg

De producten worden uitgebreid beschreven in het Werkproces Schulddienstverlening (januari 2019). Wij bieden deze producten binnen de zeven modules van het werkproces:

1. Module Preventie
2. Module Vroegsignalering
3. Module Informatie en Advies
4. Module Crisisinterventie
5. Module Aanmelding en Intake
6. Module Stabilisatie

7. Module Flankerende hulp

Deze modules zijn gebaseerd op de modules zoals vastgesteld door de NVVK.

4.4 Nazorg

Uit onderzoek blijkt dat de kans op recidive tamelijk groot is. Binnen een half jaar na het oplossen van een betalingsprobleem heeft 18,7% opnieuw een betalingsprobleem. Dat percentage loopt in de jaren erna gestaag op. En na 5 jaar is de kans op recidive nog altijd vijfmaal groter in vergelijking met iemand die niet eerder een betalingsprobleem heeft gehad. Mensen die niet eerder een betalingsprobleem hebben gehad, hebben een kans van minder dan 1% om een probleem te krijgen (Schuldenmonitor 2020 BKR). Dit maakt dat nazorg een belangrijke activiteit is om recidive te voorkomen.

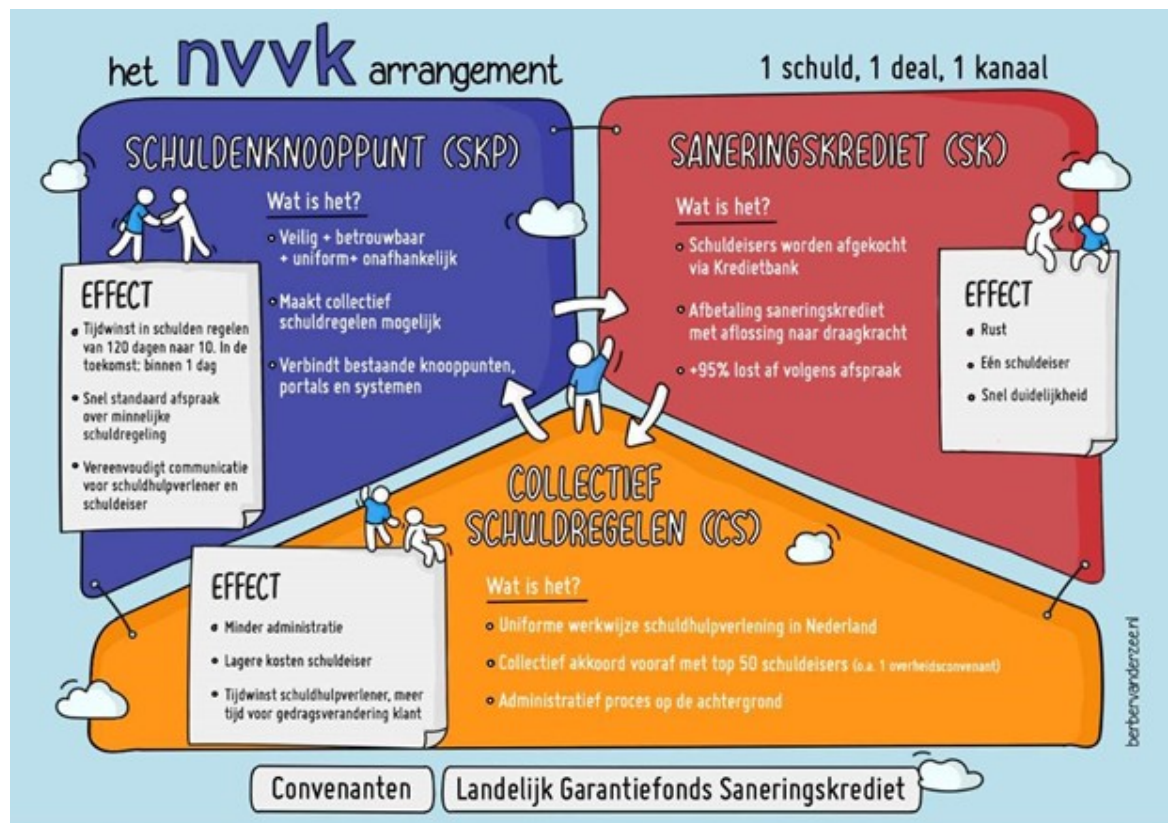
Binnen de schulddienstverlening vindt nazorg plaats bij ieder beëindigd minnelijk schuldhulpverleningstraject. Binnen 6 maanden na het beëindigen van de schuldregeling neemt de schuldregelaar telefonisch dan wel via mail contact op met de schuldenaar om de gemaakte afspraken in het plan van aanpak te bespreken. Wanneer er opnieuw problemen zijn ontstaan wordt de schuldenaar geadviseerd hoe om te gaan met de financiële problemen. Eventueel kan een doorverwijzing plaatsvinden naar een samenwerkingspartner. Voor een persoonlijk gesprek kan de schuldenaar verwezen worden naar het spreekuur.

Wanneer de minnelijke schuldregeling met succes is afgerond, stopt ook het budgetbeheer. Als blijkt dat een cliënt nog onvoldoende vaardigheden bezit om zelf de financiën te regelen, adviseren wij de cliënt om zich te wenden tot een extern bureau budgetbeheer of om beschermingsbewind aan te vragen.

Actie: Wij vinden het belangrijk om in deze beleidsperiode de nazorg verder te optimaliseren als instrument om recidive te voorkomen. Daarmee wordt het gelijktijdig een preventief instrument.

4.5 NVVK-arrangement

De NVVK introduceerde in 2021 het NVVK-arrangement:



Het NVVK-arrangement is ontwikkeld in samenwerking met andere organisaties, waaronder SchuldenLab en de VNG. Aanleiding was de toename van schulden en de daaruit voortvloeiende toegenomen werkzaamheden om die schulden aan te pakken. Ook de Wgs is per 1 januari 2021 zodanig gewijzigd dat schuldtrajecten sneller uitgevoerd kunnen worden door de schuldhulpverlener. Dit heeft met name te maken met de mogelijkheid om gegevens uit te kunnen wisselen. Ook hiermee kunnen de inwoners

die schulden hebben, worden ontzorgd. Het bieden van stress-sensitieve dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt in de nieuwe manier van schuldregelen.

Het NVVK-arrangement bestaat uit drie onderdelen; ieder onderdeel van het arrangement leidt afzonderlijk tot versnelling van de schuldhulpverlening, maar samen zorgen zij voor de meeste procesversnelling. Het doel van het arrangement is tweeledig:

- a. de gemeentelijke schuldhulpverlening sneller en efficiënter kunnen uitvoeren
- b. én inwoners met schulden ontzorgen.

Met de tijdswinst die het gemeenten oplevert kunnen zij meer inzetten op gedragsverandering zodat inwoners duurzaam uit de schulden komen én blijven. De drie onderdelen van het arrangement worden beschouwd als dé nieuwe standaard waarop schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.

Actie: Wij onderzoeken de mogelijkheden om aan te sluiten op het arrangement en zullen de werkwijze op basis hiervan nader beschrijven in de Beleidsregels schulddienstverlening.

4.6 Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind

Met ingang van 1 januari 2021 is de nieuwe Wet adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags) in werking getreden. Schuldenbewind houdt in dat iemand vanwege problematische schulden in beschermingsbewind zit. Dit is sinds 2014 mogelijk en leidde sindsdien tot een toename van het aantal mensen in bewindvoering en een toename van de uitgaven bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten.

Met de invoering van de Ags kunnen gemeenten de kantonrechter adviseren of de belangen van mensen met problematische schulden op een meer passende en minder verstrekkende manier kunnen worden behartigd. De gemeente bekijkt of er een mildere vorm van hulpverlening mogelijk is. Hiermee kunnen hoge bewindvoeringskosten worden voorkomen. De rechtbank neemt dit advies mee in de beoordeling over het schuldenbewind en kan ervoor kiezen om geen schuldenbewind uit te spreken, maar te kiezen voor een andere voorziening.

Er is sprake van een zogenaamde opt-in regeling. Gemeenten kunnen op ieder moment bij de rechtbank aangeven of zij van het adviesrecht gebruik willen maken. Als gemeenten gebruik willen maken van het adviesrecht is het noodzakelijk om zowel met bewindvoerders als de rechtbank tot goede samenwerkingsafspraken te komen.

Actie: Wij stellen voor om in de komende beleidsperiode te onderzoeken of het voor de Bevelandse gemeenten zinvol is gebruik te maken van dit adviesrecht.

4.7 Nederlandse Schuldhulproute

De afgelopen jaren zijn door de toename van de schuldenproblematiek in Nederland veel initiatieven ontplooid om burgers die met deze problematiek te maken hebben, te ondersteunen. Eén van die initiatieven (Geldfit) is doorontwikkeld tot de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). De NSR brengt inmiddels meerdere initiatieven samen in één website. Doelstelling is met gemeenten, bedrijven en schuldhulporganisaties te zorgen voor één centrale schuldhulproute voor iedereen. Inwoners kunnen eenvoudig bepalen bij welke organisatie zij het beste aan kunnen kloppen voor hun specifieke problemen.

Actie: In deze beleidsperiode brengen we een advies uit over aansluiting op de NSR.

5 Specifieke doelgroepen

Kinderen die opgroeien in armoede zijn een prioriteit voor het armoede- en schuldenbeleid. Naast deze doelgroep zijn er nog een aantal groepen inwoners waarvoor we specifiek aandacht hebben in dit plan: jongeren en laaggeletterden. Deze beschrijven we in dit hoofdstuk. De zelfstandig ondernemers zijn als aparte doelgroep beschreven in paragraaf 4.2.2.

5.1 Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Doel kadernota: Kinderen moeten gelijke kansen hebben in het onderwijs en de samenleving, zij mogen niet de dupe zijn van de financiële problemen thuis.
--

Kader Wgs: Gemeenten moeten specifiek aandacht hebben voor schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen.
--

Aanbevelingen evaluatie beleid 2017 – 2020
--

Aandacht voor kinderen die opgroeien in armoede is belangrijk, maar kijk ook naar de oorzaken van de financiële problemen in het gezin.

Zoals bij alle aanvragen voor schuldhulpverlening, kijken wij ook bij gezinnen met inwonende minderjarige kinderen naar de achterliggende problematiek van de ontstane schulden. Reden dat deze specifieke doelgroep in de wet wordt genoemd, is dat we ten alle tijden willen voorkomen dat gezinnen met minderjarige kinderen op straat komen te staan als er problematische schulden zijn.

Wij bekijken altijd alle mogelijkheden om een woningontuiming of afsluiting gas, water en elektra te voorkomen, mits de ouders de medewerking verlenen en zich houden aan de voor hen van toepassing zijnde voorwaarden. Bij onvoldoende medewerking kunnen wij een ontuiming of afsluiting niet voorkomen en schakelen wij relevante partijen in het Sociaal Domein in om de kwetsbare positie van de kinderen te bewaken. Als er minderjarige kinderen in het geding zijn zal altijd melding worden gedaan bij Veilig Thuis. Ouders hebben immers een zorgplicht en het niet zorgen voor een huis wordt gezien als een verwaarlozing.

5.2 Jongeren

Onder deze doelgroep verstaan wij jongeren in de leeftijd van 17 tot 27 jaar. Schuldhulpverlening voor deze jongeren heeft een andere aanpak nodig dan de reguliere schuldhulpverlening. Zij kunnen vaak niet voldoen aan de maximale werkinzet die vereist wordt bij het overeenkomen van een schuldregeling. Vaak ontbreekt een voldoende inkomen en hebben zij zich onvoldoende verzekerd.

Een aanpak speciaal voor jongeren is urgenter geworden als gevolg van corona. Sinds het begin van de coronacrisis kennen jongeren een inkomensdaling van 33%, bleek uit Nibud-cijfers. De cijfers over hun inkomensdaling voorspellen een forse toestroom in de schuldhulpverlening. Alle redenen om aandacht te geven aan deze opkomende doelgroep want schulden hebben veel impact op het leven en de toekomst van de jongere.

De schuldhulpverlening moet uitgaan van het perspectief en de mogelijkheden van de jongere. Een andere benaderingswijze en gespecialiseerde hulpverlening is gewenst. Er zijn diverse landelijke initiatieven voor deze doelgroep.

Actie: We onderzoeken in deze beleidsperiode welke initiatieven we kunnen inzetten om deze groep zo goed mogelijk te bereiken en te ondersteunen. We zoeken hierbij ook de samenwerking met relevante partners in het sociaal domein.

5.3 Laaggeletterden

Uit onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen in 2018 blijkt dat ruim de helft van de mensen met schulden laaggeletterd is. Voor deze mensen is het door hun laaggeletterdheid moeilijk om financieel zelfstandig te zijn. Het hebben van schulden in combinatie met een gebrekkig tekstbegrip, reken- en digitale vaardigheden leidt tot schaamte en stress. Dit weerhoudt mensen ervan om hulp te zoeken. Door schulden en laaggeletterdheid samen aan te pakken werken we aan een duurzame en toekomstgerichte oplossing voor hen.

Het Samenwerkingsverband Oosterschelderegio (SWVO) is sinds 2016 bezig met een aanpak laaggeletterdheid. In Zeeland is ongeveer 13% laaggeletterd, landelijk is dat ongeveer 12% (Geletterdheidsinzicht - Home). Met middelen vanuit het rijk is een provinciaal beleidsplan 2021-2024 vastgesteld. Momenteel wordt geschreven aan een nieuw beleidsplan voor de Oosterschelderegio voor de periode 2022 – 2024. Afsproken is dat schuldhulpverlening daar ook een plek in krijgt.

Actie: We gaan deze beleidsperiode verkennen hoe we de samenwerking met name op het preventieve vlak kunnen vormgeven. Hierin nemen we ook het taalhuisnetwerk mee waar diverse organisaties samenwerken vanuit het taakveld volwasseneducatie en de aanpak laaggeletterdheid.

Verder is er een training van de stichting Lezen en Schrijven voor professionals en vrijwilligers gericht op het herkennen van laaggeletterdheid die we kunnen inzetten.

5.4 Statushouders

Per 1 januari 2022 treedt de nieuwe Wet inburgering in werking. Gemeenten krijgen een belangrijke rol bij de begeleiding van nieuwkomers die inburgeringsplichtig zijn. Het doel van de nieuwe wet is dat inburgeringsplichtigen zo snel mogelijk meedoen in Nederland en dat ze daarnaast zo snel mogelijk werk vinden.

Eén van de taken voor gemeenten is het financieel ontzorgen van bijstandsgerechtigde statushouders tijdens de eerste zes maanden van hun verblijf in de gemeente. Concreet betekent dit onder andere het doorbetalen van de vaste lasten gedurende zes maanden. Het doel hiervan is het voorkomen van financiële problemen en het creëren van financiële rust en zelfredzaamheid. Hoe de afdeling WIZ hier namens de Bevelandse gemeenten uitvoering aan gaat geven vanaf 2022 wordt momenteel onderzocht. Aanbevolen wordt in ieder geval om tijdens de periode van zes maanden ook in te zetten op het aanleren van de vaardigheden waarmee zij zelf hun vaste lasten kunnen betalen en andere financiële zaken kunnen regelen. Alleen het doorbetalen van de vaste lasten is onvoldoende om inwoners financieel zelfredzaam te maken.

6 Uitvoeringsagenda

In deze beleidsperiode 2022 – 2025 zetten we in op:

Een integrale aanpak:

Verdere afstemming over kaders van samenwerking binnen het sociaal domein	2022
Oprichten van een platform met samenwerkingspartners rondom schulden en armoede	2022
Onderzoek naar de effectiviteit van het aanbod van vrijwillige hulp bij financiën	2024
Voorlichting over hulp bij schulden aan diverse organisaties in het sociaal domein	2022 (structureel)
Verdiepingsslag stress-sensitief werken volgens de NVVK-uitgangspunten	2022

Vroegtijdig en preventief

Communicatie over hulp bij schulden uitbreiden en optimaliseren	2022 (structureel)
Ontwikkelen van een flyer over life-events en voorlichting aan signaalpartners	2022
Onderzoek mogelijkheden voor uitbreiding ondersteuning door het SMWO bij life-events	2022
Voorlichting aan werkgevers in samenwerking met samenwerkingspartners	2023 (structureel)
Communicatie over Startpunt Geldzaken	2022 (structureel)
Onderzoek inzet vrijwillig budgetbeheer	2023
Evaluatie uitvoering Vroegsignalering van betalingsproblemen	2022

Een toegankelijke, efficiënte en effectieve hulpverlening

Pilot schuldhulpverlening aan zelfstandig ondernemers	2022-2023
Optimaliseren nazorg	2023
Aansluiten op het NVVK-arrangement: inzet saneringskredieten, aansluiten Schuldenknooppunt en Collectief schuldregelen	2022-2023
Onderzoek naar het gebruik van het Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind	2024
Onderzoek naar aansluiting op de Nederlandse Schuldhulproute	2022

Specifieke doelgroepen

Aanpak voor jongeren ontwikkelen	2023
Onderzoek preventie schulden laaggeletterden	2022-2023

We kiezen er bewust voor om de acties te verdelen over de eerste drie jaren van de beleidsperiode, 2022 tot en met 2024. Het is niet ondenkbaar dat er in de komende jaren nog meer landelijke ontwikke-

lingen zullen komen in de schuldenaanpak. Dit zal samenhangen met de gevolgen van de coronacrisis. We zullen onze activiteiten dan ook waar mogelijk en nodig aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen.

7 Financiën

7.1 Begroting

Uitvoeringslasten GR de Bevelanden 2022 – 2025					
Borsele	Goes	Kapelle	Noord-Beveland	Reimerswaal	Totaal
€ 71.188	€ 234.544	€ 26.544	€ 32.222	€ 77.932	€ 442.112
Startpunt Geldzaken inclusief communicatiebudget					
Borsele	Goes	Kapelle	Noord-Beveland	Reimerswaal	Totaal
€ 2.564	€ 4.197	€ 1.399	€ 933	€ 2.564	€ 11.657
Inzet vrijwillig budgetbeheer (1)					
Borsele	Goes	Kapelle	Noord-Beveland	Reimerswaal	Totaal
PM	PM	PM	PM	PM	PM
Begroting Vroegsignalering (2)					
Borsele	Goes	Kapelle	Noord-Beveland	Reimerswaal	Totaal
€ 43.881	€ 73.490	€ 24.500	€ 14.265	€ 43.864	€ 200.000
Aanpak schuldhulpverlening zelfstandig ondernemers (3)					
Borsele	Goes	Kapelle	Noord-Beveland	Reimerswaal	Totaal
PM	PM	PM	PM	PM	PM
Aansluiting NVVK-arrangement (4)					
Borsele	Goes	Kapelle	Noord-Beveland	Reimerswaal	Totaal
PM	PM	PM	PM	PM	PM
Aanpak jongeren (5)					
Borsele	Goes	Kapelle	Noord-Beveland	Reimerswaal	Totaal
PM	PM	PM	PM	PM	PM

- 1) Het onderzoek naar de inzet van vrijwillig budgetbeheer zal leiden tot een advies waarin de bijbehorende uitgaven worden meegenomen.
- 2) Voor Vroegsignalering hebben gemeenten middelen beschikbaar gesteld voor 2021 en 2022. Voor 2022 wordt in totaal € 200.000,- beschikbaar gesteld. Hierna wordt besloten over de voortzetting van de afgesproken werkwijze.
- 3) Wegens de onzekerheid over het aantal ondernemers dat zich zal melden voor schuldhulpverlening, is besloten om te starten met een pilot van twee jaar en de aantallen en uitgaven driemaandelijks te monitoren. Na evaluatie kunnen gemeenten hiervoor de benodigde middelen begroten.
- 4) Aan de aansluiting op het NVVK-arrangement zijn per onderdeel van het arrangement kosten verbonden. Deze brengen we nog in beeld in een separaat advies.
- 5) Het onderzoek naar een aanpak voor jongeren zal leiden tot een advies waarin ook eventuele bijbehorende uitgaven worden meegenomen.

7.2 Extra middelen voor aanpak armoede en schulden

Gemeenten ontvangen sinds 2013 structureel extra middelen van het rijk (de zogenaamde Klijnsmagelden) om de aanpak van armoede en schuldenproblematiek te intensiveren. De middelen zijn niet geoormerkt en worden via het Gemeentefonds aan gemeenten beschikbaar gesteld. Het is aan de gemeenten zelf om te beslissen of zij deze middelen voor dit doel inzetten.

In onderstaande tabel staan de budgetten per gemeente.

Budget armoedebeestr		ijding en schuldp preventie (meicir culaire 2017)		
Borsele	Goes	Kapelle	Noord-Beveland	Reimerswaal
€ 43.700	€ 105.807	€ 16.000	€ 20.000	€ 38.400

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van de gemeente Borsele op 10 maart 2022.

*Dhr. G. Dijksterhuis,
voorzitter*

*Dhr. P. De Vree,
griffier*

Bijlage 1 Overzicht huishoudens met geregistreeerde problematische schulden per gemeente

Jaar	Gemeente	Aandeel huishoudens met geregistreeerde problematische schulden*	Aantal huishoudens met geregistreeerde problematische schulden	Aantal huishoudens zonder schulden
2017	Borsele	4,7%	440	9000
2018	Borsele	5,2%	500	8990
2019	Borsele	4,7%	440	8950
2020 (okt)	Borsele	4,3%	410	9120
2017	Goes	5,8%	990	16120
2018	Goes	6,4%	1110	16260
2019	Goes	5,9%	1040	16380
2020 (okt)	Goes	5,9%	1060	16990
2017	Kapelle	3,2%	160	4990
2018	Kapelle	3,6%	190	5030
2019	Kapelle	3,5%	180	5000
2020 (okt)	Kapelle	3,5%	190	5170
2017	Noord-Beveland	6,3%	220	3270
2018	Noord-Beveland	6,6%	230	3280
2019	Noord-Beveland	6,5%	230	3310
2020 (okt)	Noord-Beveland	6,5%	240	3460
2017	Reimerswaal	5,6%	500	8290
2018	Reimerswaal	5,9%	530	8440
2019	Reimerswaal	6,1%	540	8270
2020 (okt)	Reimerswaal	5,7%	530	8700
2017	Nederland	7,8%		
2018	Nederland	8,3%		
2019	Nederland	8,1%		
2020 (okt)	Nederland	7,6%		

Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek

*De definitie die het CBS hanteert is als volgt: "met behulp van registraties over betalingsachterstanden bij de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), bij BKR geregistreeerde betalingsachterstanden en minnelijke trajecten, wanbetalers van de zorgverzekering, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en het Centraal Curatele en Bewind Register (CCBR) is afgeleid welke huishoudens te maken hebben met geregistreeerde problematische schulden."

Bijlage 2 De zes uitgangspunten van de NVVK-belofte

1. Aanmelding zonder drempels betekent voor mij als klant dat:
 - Ik weet waar ik mij moet melden voor financiële hulpverlening.
 - Ik mij telefonisch, via de website of via de mail op ieder moment kan aanmelden.
 - Er binnen 2 werkdagen contact met mij wordt opgenomen om binnen 10 dagen een afspraak in te plannen voor een intake.
 - Ik met alle vragen over financiële problemen welkom ben, klein of groot.
 - Ik geen informatie mee hoeft te nemen naar het aanmeldingsgesprek.
 - Ik zo nodig hulp krijg om alle informatie te verzamelen om een aanvraag te doen voor schuldhulpverlening.
2. Hulp op basis van vertrouwen betekent voor mij als klant dat:
 - De gesprekken gericht zijn op het creëren van vertrouwen.
 - Er begrip is voor stress met bijbehorend gedrag, en achterliggende problemen.
 - Ik de ruimte krijg om fouten te maken, en als het even niet lukt, de hulpverlener mij niet in de steek laat.
3. Duidelijkheid waar je aan toe bent betekent voor mij als klant dat:
 - Ik duidelijk uitgelegd krijg hoe het traject in elkaar steekt en wat ik kan verwachten.
 - Ik zo nodig alle informatie op mijn eigen (taal)niveau uitgelegd krijg, in tekst of met plaatjes.
 - Ik op de hoogte gehouden wordt van de voortgang van mijn traject.
4. Geen klanten buiten de boot betekent voor mij als klant dat:
 - Ik nog altijd word geholpen met mijn financiële problemen, in wat voor situatie of omstandigheden ik ook verkeer.
 - Als ik nog niet kan beginnen aan een schuldregeling, ik wel geholpen word alle voorbereidingen te treffen om de financiële problemen stabiel te houden.
 - De financieel hulpverlener goed samenwerkt met mijn andere hulpverleners.
 - Als ik andere zorgen heb de financiële hulpverlening zich inspant toch een schuldregeling op te starten.
5. Druk schuldeisers verlagen betekent voor mij als klant dat:
 - De financieel hulpverlening mij zo nodig ondersteunt in het contact met schuldeisers en deurwaarders, waardoor ik minder stress heb.
 - De financieel hulpverlener in het contact met de schuldeisers probeert verhoging van kosten te voorkomen.
 - De financieel hulpverlener zijn uiterste best doet op problemen die direct impact hebben op mijn leefsituatie, te helpen oplossen.
 - Ik, na ondertekening van een voorstel voor het krijgen van een schuldregeling, zo snel mogelijk weet of alle schuldeisers hiermee akkoord zijn.
 - De financieel hulpverlener goede relaties met schuldeisers onderhoudt.
6. Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij betekent voor mij als klant dat:
 - Ik de ondersteuning en nazorg krijg die ik nodig heb, zo kort als kan, zo lang als nodig.
 - Ik ook geholpen word met het veranderen van mijn gedrag en zelfredzaam zijn, zodat ik niet terugval.
 - De financieel hulpverlener alle (wettelijke) middelen benut om een schuldregeling op te zetten, ook als de schuldeisers niet mee willen werken.