

Beleids- en uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2020-2024

1. Inleiding

Armoede en schulden zijn een groeiend probleem in Nederland. 32% van de Nederlandse huishoudens heeft één of meerdere betalingsachterstanden. Eén op de vijf huishoudens heeft risicovolle schulden of zit al in een schuldhulpverlening. In 2012 was dit nog één op de zes huishoudens.¹ Uitgaande van één op de vijf huishoudens betekent dat in Winterswijk in 2018 2.537 huishoudens risicovolle schulden hadden van de 12.685 huishoudens². Mensen die bij de schuldhulpverlening aankloppen, hadden in 2018 gemiddeld € 43.300 schuld aan veertien schuldeisers.³ Volgens Stadsbank Oost Nederland was in 2019 de gemiddelde schuldenlast van klanten uit Winterswijk met schuldbemiddeling € 37.354.

2019	€ 37.354
2018	€ 35.569
2017	€ 41.753
2016	€ 30.208
2015	€ 22.695

Schulden hebben zowel gevolgen voor de maatschappij als voor het individu. Armoede en schulden gaan vaak samen met een lage maatschappelijke participatie. Op het gebied van werk blijkt dat mensen met schulden minder productief zijn en een hoger ziekteverzuim hebben. Ook hebben inwoners met schulden minder kansen op de arbeidsmarkt, met als gevolg dat ze zich minder goed redden op eigen kracht.⁴ Gezondheidsproblemen als stress, slapeloosheid en depressie komen voor bij 53% van mensen die schulden hebben. Er is vaak sprake van een ongezonde leefstijl, hoge ziektekosten en intensieve hulpverlening.⁵ De kosten hiervan zijn aanzienlijk, niet alleen voor gemeenten.

Zowel de wijze van denken als het handelen van mensen wordt beïnvloed door het tekort aan financiële middelen.⁶ Zo blijkt dat de schuldenproblematiek een groot deel van het denkvermogen inneemt. Geconstateerd wordt dat bij langdurige financiële problemen:

- Er minder aandacht is voor gezond eten, opvoeding van kinderen, medicijntrouw;
- De kwaliteit van besluiten daalt (IQ kan dalen met 13 punten);
- Er risico is op een fatalistische levenshouding (inspanning heeft geen zin);
- Mensen zich enkel richten op het rondkomen per dag en niet naar financiële lange termijn oplossingen kijken (mensen zijn aan het overleven);
- De vaardigheden die bijdragen aan het oplossen van schulden, zoals plannen en organiseren onder druk komen te staan.

De gevolgen van schulden zijn dus groot, zowel in materiële als in immateriële zin. Dat vraagt om een aanpak waarbij schulden (zo veel mogelijk) worden voorkomen en als er al schulden zijn een effectieve aanpak om de schulden te helpen oplossen en recidive te voorkomen. Schulden en armoede gaan hand in hand. Effectieve schuldhulpverlening is daarom een belangrijk instrument om onze ambitie Armoedevrij Winterswijk in 2040 te realiseren.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening. Dat is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Daarin is ook bepaald dat de gemeenteraad een plan moet vaststellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente. Met dit plan, waarin zowel het beleid als de uitvoering wordt beschreven, wordt hier invulling aan gegeven.

1) Armoede en schulden in Nederland, Divosa, 2018

2) Bron CBS, 2018

3) Jaarverslag 2018 NVVK

4) CBS & SCP, Armoedesignalement, 2013

5) Nibud, Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden, 2014

6) Mullainathan en Shafir, Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, 2014

2. Huidige situatie

Sinds de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in 2012 is de schuldhulpverlening qua beleid belegd bij Sociale Dienst Oost Achterhoek (SDOA). SDOA onderhoudt de contacten met de Stadsbank Oost Nederland (SON), die zich vooral richt op de bancaire taken voor schuldhulpverlening. Daarnaast hebben de Regionale Organisatie Zelfstandigen, Humanitas en de Post een taak bij de schuldhulpverlening. In 2.1 tot en met 2.6 staat omschreven wat de verschillende partijen doen op het gebied van de schuldhulpverlening.

2.1 Schuldhulpverlening

Gemeenten hebben de regierol in de aanpak van schulden en armoede. Schuldhulpverlening omvat alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden. Schuldhulpverlening bestaat uit verschillende fasen: schuldpreventie, vroegsignalering, schuldenregeling (al dan niet met kwijtschelding) en nazorg. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schrijft aan gemeenten voor dat zij voorzien in passende ondersteuning bij schulden. Dit kan op allerlei manieren: een minnelijke regeling (een regeling met de schuldeisers), duurzame financiële dienstverlening, budgetcoaching door een vrijwilliger enzovoorts. De uitvoering van de schuldhulpverlening is in Nederland ook gereguleerd in twee andere wetten: de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) en de Wet curatele, beschermingsbewind en mentorschap.

2.2 Stadsbank Oost Nederland

De Stadsbank is een gemeenschappelijke regeling voor 22 gemeenten in Twente en de Achterhoek. De Stadsbank voert voor SDOA-gemeenten de volgende vormen van schuldhulpverlening uit:

- preventie en voorlichting
- creatie en beheer minnelijke trajecten
- kredietverstrekking (sociale leningen, herfinancieringen en saneringskredieten)
- budgetbeheer
- budgetzorg
- beschermingsbewind
- Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

Inwoners kunnen rechtstreeks contact opnemen met de Stadsbank. De Stadsbank regelt problematische schuldsituaties van intake tot en met het einde van het schuldhulpverleningstraject.

De Stadsbank houdt wekelijks een spreekuur op de Post en heeft tweewekelijks een casusoverleg met enkele sociaal werkers van het Sociaal team.

Voor de toekomst richt de SON zich op de volgende zaken:

- onderzoek naar een preventieve aanpak voor risicovolle doelgroepen;
- mogelijkheden qua nazorg om recidive te voorkomen;
- meer inzetten op gedragsveranderingen;
- een meer sluitende keten realiseren met partners;
- aansluiting bij collectief schuldregelen (Schuldenlab);
- meer inzetten op digitale innovaties en datagedreven aanpakken om dienstverlening te optimaliseren.

2.3 Regionale organisatie zelfstandigen (ROZ)

ROZ voert het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) uit voor zeventien gemeenten in Twente en de Achterhoek waaronder de SDOA-gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk. De regeling Bbz is bedoeld voor situaties waarin zelfstandigen willen starten, doorgaan of beëindigen waarbij reguliere banken vanwege de financiële risico's niet willen meewerken aan een oplossing. Ondernemers kunnen een aanvraag doen voor inkomensaanvulling of krediet. ROZ verzorgt ook schuldhulpverlening voor ondernemers en ex-ondernemers. ROZ is structureel aanwezig op het Loopbaanplein in Winterswijk.

2.4 Humanitas

Humanitas Thuisadministratie heeft een belangrijke rol bij de schuldhulpverlening. Vrijwilligers van Humanitas bieden ondersteuning bij de financiële administratie: het op orde brengen en houden van de financiële administratie. Daarnaast helpen zij mensen om uit de schulden te komen in die gevallen waarin hulp van de Stadsbank (nog) niet wordt geboden. Zij helpen mensen, die voor een schuldenregeling zijn aangemeld bij de Stadsbank met het op een goede manier aanleveren van documenten voor de Stadsbank.

Humanitas ontvangt voor deze dienstverlening gemeentelijke subsidie.

2.5 Sociale Dienst Oost Achterhoek

Eind 2019 hebben de gemeenteraden van SDOA-gemeenten op basis van 'Samen aan het Stuur' besloten SDOA te positioneren als een tweedelijns uitvoeringsorganisatie voor werk en inkomen, waarbij de

gemeente verantwoordelijk wordt voor de integrale toegang en de regie op de dienstverlening aan de inwoners. Er komt dan één integrale toegang voor het gehele sociale domein. Daarnaast worden ook het minimabeleid en de schuldhulpverlening onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening. De implementatie van Samen aan het Stuur wordt voorbereid in 2020. In 2021 moet de nieuwe organisatiestructuur van start gaan.

2.6 Sociaal Team

Het Sociaal Team werkt nauw samen met de Stadsbank en Humanitas waar het gaat om schuldhulpverlening. Het team voert taken uit op het gebied van het voorkomen van financiële problemen, het regelen van schulden, waarvoor geen hulp van de Stadsbank nodig is, het ondersteunen van inwoners met financiële problemen onder andere door budgetcoaching. Er wordt gekeken of de inwoner de toeslagen en regelingen ontvangt waar hij recht op kan hebben (denk aan huur- en zorgtoeslag, kindgebondenbudget, kindregelingen). Daarnaast biedt het team ondersteuning aan mensen in het stabiliseringstraject.

3. Doelstelling en uitgangspunten van het beleid

3.1 Doelstelling

Wij willen met een effectieve schuldhulpverlening in de eerste plaats voorkomen dat mensen (opnieuw) in de schulden komen. Als mensen wel schulden hebben, bieden wij waar nodig ondersteuning op maat aan die laagdrempelig en integraal is.

3.2 Uitgangspunten van het beleid

We hebben de volgende uitgangspunten:

1. Grote inzet op preventie en vroegsignalering
2. Brede laagdrempelige toegang tot de schuldhulpverlening
3. Intakegesprek binnen twee weken
4. Integrale hulpverlening, daar waar mogelijk in relatie tot (re)integratie
5. Hulpverlening sluit aan bij de leefwereld van de inwoner en is stress-sensitief
6. Goede nazorg om recidive te voorkomen

4. Hoe gaan we dat doen?

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de in het vorige hoofdstuk genoemde uitgangspunten aangegeven hoe we de integrale schuldhulpverlening uit gaan voeren.

4.1 Grote inzet op preventie en vroegsignalering

Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt zeker ook voor het voorkomen van schulden. Uit het rapport Weten is nog geen doen⁷ blijkt dat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Voor veel mensen zijn de regels te ingewikkeld en bovendien wordt te weinig rekening gehouden met de psychologie van mensen.

We willen inwoners helpen die vragen hebben op financieel gebied en wij willen inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium ondersteunen bij het oplossen van hun financiële problemen. De ondersteuning richt zich op (het vergroten van) de zelfredzaamheid, maar als zelfredzaamheid niet haalbaar is, wordt met de inwoner gezocht naar een structurele oplossing, waarbij de inwoner (deels) ontzorgd wordt.

In onze aanpak houden wij er rekening mee dat er een taboe rust op armoede en schulden.

Met preventie en vroegsignalering willen we zorgen dat onze inwoners zo veel mogelijk financieel zelfredzaam zijn, financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium worden opgelost en uiteindelijk minder mensen schuldhulpverlening nodig hebben.

Preventie

Op gebied van preventie worden in Winterswijk verschillende activiteiten uitgevoerd. Daarbij gaat het om toegankelijke informatie en advies, het bevorderen van kennis en het aanleren van vaardigheden. Er zijn trainingen en cursussen voor budgettering, financiële administratie en digitalisering. Daarnaast wordt door Humanitas ondersteuning gegeven bij de financiële administratie en bij het invullen van formulieren. Er wordt ook voorlichting gegeven op scholen. De preventie wordt in het kader van Armoedevrij Winterswijk in 2040 nog verder uitgebreid waarbij er aandacht is voor:

- Taboe doorbreken

Geldproblemen houden we in Nederland vaak voor onszelf. Meestal vanuit schaamte of trots. Hierdoor kunnen schulden zich opstapelen. Erover praten, in het eigen netwerk en met hulpverlening, kan echter een eerste stap zijn naar een oplossing. Met de landelijke campagne Kom uit je Schuld wil het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het heersende taboe op geldproblemen en schulden doorbreken.

7) Weten is nog geen doen – rapport van Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017)

Wij haken aan bij deze campagne. We gaan inwoners actief te benaderen en hun vertrouwen winnen, waarbij we rekening houden met de schaamte die inwoners ervaren voor hun problemen. Maar ook verhalen van ervaringsdeskundigen die, door te spreken over hun probleem, uit de schulden zijn gekomen, kunnen daar een waardevolle bijdrage aan leveren.

We willen het gesprek over armoede en schulden op gang brengen, een luisterend oor bieden, ervaringsdeskundigen inzetten om zo het taboe rondom armoede en schulden te doorbreken en inwoners te bewegen om (eerder) hulp te vragen bij hun financiële problemen. Naast de face tot face contacten op inlooplekken (zie ook laagdrempelige dienstverlening) maken we ook gebruik van social media, de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad, de website en animatiefilmpjes die op informatieschermen bij verschillende instellingen worden vertoond.

Ook op scholen worden armoede en schulden bespreekbaar gemaakt bijvoorbeeld met behulp van de methodieken Over de streep en Speaking minds, door theatervoorstellingen en activiteiten en lessen tijdens de jaarlijkse Week van het geld.

- Laagdrempelige dienstverlening

Voor sommige mensen blijkt het een te hoge drempel om bij de Post hulp te vragen bij armoede en schulden. Dit ondanks dat men hier elke werkdag 's ochtends terecht kan zonder afspraak. Het Sociaal Team heeft daarom ook een outreachende aanpak. Een sociaal werker, twee ervaringsdeskundigen en een budgetcoach gaan letterlijk de wijk in om het gesprek aan te gaan en ondersteuning te bieden aan mensen met vragen over financiële zaken en mensen met (beginnende) schulden. Zij komen op verschillende locaties zoals bij scholen, (sport)verenigingen, kringloopwinkel en het uitgiftepunt van voedselpakketten.

- Inzet van ervaringsdeskundigen

Er zijn sinds oktober 2019 twee parttime medewerkers die zelf ervaring hebben met armoede en schulden. Zij werken als ervaringsdeskundigen binnen het Sociaal Team. Met de inzet van deze medewerkers willen we enerzijds mensen met financiële problemen (eerder) bereiken en anderzijds willen we gebruik maken van hun kritische blik op de ingesleten werkwijzen in onze dienstverlening en die van andere professionele instellingen.

- Systeem versimpelen

Gemeentelijke belastingen

We hebben de procedure kwijtschelding gemeentelijke belastingen vereenvoudigd en deels geautomatiseerd. De voorlichting over kwijtschelding is geïntensiveerd onder andere via animatiefilmpje.

Simpele taal

Brieven en websites, zeker die van de overheid, moeten goed te begrijpen zijn voor iedereen. Er is groep van zo'n tien lezers en schrijvers aan de slag om brieven simpeler en leesbaarder te maken. Zij kijken naar de website en brieven van de gemeente en de sociale dienst, maar ook naar die van landelijke organisaties.

Daarnaast worden met animatiefilmpjes informatie gegeven over financiële onderwerpen.

Lokale instellingen werken samen

In Winterswijk zijn veel organisaties die, als aanvulling op de wettelijke inkomensondersteuning, (materiële) ondersteuning bieden aan mensen met een laag inkomen zoals de Kledingbank, Voedselbank, stichting Leergeld, het Sociaal Steunpunt. Deze organisaties werken samen door één aanvraagformulier te gebruiken, waarin alle inkomensondersteunende voorzieningen zijn opgenomen. De intake wordt door een sociaal werker van het Sociaal Team gedaan. Deze toetst waar de inwoner voor in aanmerking komt en kijkt breed naar wat er misschien nog meer nodig is.

Alle voorzieningen zijn overzichtelijk opgenomen in een folder (die huis-aan-huis wordt verspreid) en op de website.

We hopen met deze aanpak inwoners eerder te bereiken en te kunnen ondersteunen waar nodig en de toegang tot de ondersteuning te versimpelen.

De lokale organisaties bundelen hun krachten en gaan samenwerken in de stichting Platform Armoedevrij Winterswijk.

18-/18+

Als een jongere 18 jaar wordt, verandert er op financieel gebied het een en ander. Veel verantwoordelijkheden verschuiven van de ouder naar het kind en er moeten een aantal zaken geregeld worden. Een werkgroep gaat aan de slag met jongeren en ouders om te zorgen voor begrijpelijke informatie voor als jongeren 18 jaar worden.

Life events

Naast het bereiken van de 18 jarige leeftijd zijn er meer zogenaamde life-events aan te wijzen die gevolgen (kunnen) hebben op financieel gebied. Dit gaat onder andere over echtscheidingen, overlijden van een partner, het krijgen van een kind, werkloosheid.

We gaan communicatiemiddelen en voorlichting ontwikkelen om inwoners bewust te maken van de gevolgen van een life-event en te wijzen op manieren om problemen te voorkomen.

Intake SDOA

Binnen het intakeproces van de SDOA is aandacht voor verschillende leefgebieden, waaronder mogelijke financiële problematiek. Bij nieuwe klanten is een eventuele inkomensterugval onderwerp van gesprek. Wanneer er sprake is van financiële instabiliteit of een financiële hulpvraag, dan wordt er actief doorverwezen naar een passend schuldhulpverleningstraject.

Vroegsignalering

Vroeg Eropaf! aanpak

Mensen met schulden wachten vaak lang voor ze om hulp vragen. Gemiddeld is de schuld dan opgelopen tot meer dan € 40.000 en zijn er gemiddeld veertien schuldeisers in het geding. Zo'n schuld is dus gedurende een langere periode opgebouwd. Wanneer vroegtijdig gesignaleerd kan worden dat iemand een betalingsachterstand oploopt, zijn er meer mogelijkheden om hulp te bieden.

Vroegsignalering van schulden is een goede oplossing om problematische schulden bij mensen te voorkomen en daarmee een belangrijk instrument voor effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening. Op het moment dat schulden vroegtijdig opgespoord worden, zijn er meer mogelijkheden om hulp te bieden. Hiermee wordt voorkomen dat achterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie met alle mogelijke gevolgen van dien.

Samen met de gemeenten Berkelland en Oost Gelre (de andere twee andere SDOA-gemeenten) gaan we aan de slag met vroegsignalering via een regie- en matchingsysteem. De SDOA ontvangt de betalingsachterstanden van de signaalpartners en zet deze door naar de gemeente. Vervolgens leggen medewerkers van het Sociaal Team contact met de inwoner en bieden hulpverlening op maat aan: de Vroeg eropaf! aanpak.

Met de signaalpartners gaan de drie SDOA-gemeenten een samenwerkingsovereenkomst aan met de volgende doelen:

1. De samenwerking is gericht op het voorkomen van problematische schulden en het oplossen van schulden van inwoners bij de signaalpartners.
2. De aanpak richt zich op het herstellen van tijdige en regelmatige betaling van de vaste lasten.
3. Door vroegsignalering wordt beoogd om inwoners met schulden eerder in beeld te hebben bij de gemeente en passende schuldhulpverlening in te zetten, waarmee **problematische** schulden en de daarbij behorende gevolgen zoals huisuitzetting e.d worden teruggedrongen.
4. Door de outreachende hulpverlening wordt beoogd een zo compleet mogelijk beeld van de klant te krijgen, waarbij er naast financiële problemen ook aandacht is voor problemen op andere levensgebieden.

De gemeenten gaan zich allereerst richten op betalingsachterstanden bij de volgende signaalpartners:

- woningcoöperaties
- zorgverzekeraars
- gasleveranciers
- het waterbedrijf
- energieleveranciers

In een later stadium kunnen nieuwe signaalpartners worden toegevoegd.

Het proces vroegsignalering wordt zo ingericht dat voldaan wordt aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Gemeentelijke belastingen

Naast de vroegsignalering via het regie- en matchingsysteem nemen we contact op met inwoners die (voor het eerst) kwijtschelding of een betalingsregeling vragen voor de gemeentelijke belastingen. Bij hen is blijkbaar een wijziging gekomen in de financiële situatie. We informeren de inwoner over de ondersteuning die geboden kan worden. Op termijn breiden we deze aanpak uit naar de inwoners, waarvan de vordering moet worden overgedragen aan de deurwaarder.

CAK-lijst

Sinds 1 juli 2017 is in de Zorgverzekeringswet een bepaling opgenomen dat het Centraal Administratie Kantoor (CAK) gegevens mag delen met gemeenten. Op die manier kunnen wij als gemeente zicht krijgen op een groep inwoners die zes maanden of langer de premie van de zorgverzekering niet hebben betaald. Het CAK int de premie van de basisverzekering door deze iedere maand in te houden op de uitkering, salaris of pensioen. Dit is de zogenaamde bronheffing. Naast de premie wordt ook een bestuursrechtelijke boete ingehouden. Dit betekent dat inwoners met een bronheffing meer per maand betalen voor de basisverzekering en niet (meer) aanvullend verzekerd kunnen worden.

Wij gaan aan de hand van de CAK lijst contact opnemen met inwoners en bieden hen aan om te helpen bij het oplossen van de schuld bij de zorgverzekeraar en eventuele andere betalingsachterstanden.

Energieleveranciers en waterbedrijf

De energieleverancier stuurt minimaal één herinnering als de energierekening of de maandelijkse voorschotten niet worden betaald. Bij deze herinnering wijst de leverancier op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening. Als de inwoner niet betaalt of niet reageert op de brief/brieven dan stuurt de energieleverancier een brief 'einde levering' voor de afsluiting van energie. De energieleverancier stuurt de contactgegevens van de inwoner en informatie over de hoogte van diens schuld aan de gemeente. Deze werkwijze geldt ook voor betalingsachterstanden bij waterbedrijf Vitens.

Als de inwoner niet zelf contact opneemt met ons naar aanleiding van de brieven, nemen wij contact op met hem en bieden aan om te helpen bij het oplossen van de schuld bij de energieleverancier of het waterbedrijf en eventuele andere betalingsachterstanden.

Werkgevers benaderen

62% van de werkgevers heeft te maken met personeel met financiële problemen. Een werkgever is al snel € 13.000 euro per jaar kwijt aan een werknemer met financiële problemen die fulltime werkt en een modaal salaris verdient.⁸ Deze kosten zitten met name in het verwerken van het loonbeslag, (ziekte)verzuim en productiviteitsverlies. In het kader van Winterswijk Armoedevrij in 2040 gaan twee lokale (particuliere) budgetcoachingspraktijken werkgevers informeren hoe zij financiële problemen van hun werknemers kunnen herkennen en bespreekbaar kunnen maken. Zij hebben samen met de gemeente een flyer met informatie gemaakt en wijzen werkgevers op het lokale aanbod op het gebied van schuldhulpverlening.

4.2 Brede laagdrempelige toegang tot de schuldhulpverlening

De toegang

De toegang tot de schuldhulpverlening ligt bij Stadsbank Oost Nederland, die spreekuren houdt in De Post. We willen de intake voor de schuldhulpverlening in de nabije toekomst bij de gemeente beleggen. Het voordeel hiervan is dat wij dan van het begin af aan betrokken zijn bij inwoners met schulden. Wij kunnen dan met de inwoner een integraal plan maken voor de aanpak van de schuldproblematiek en de andere (daarmee samenhangende) problematiek, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de lokale (voorliggende) voorzieningen.

De overname van de intake van de Stadsbank doen we nadat de intake voor de Participatiewet in 2021 is overgenomen van de SDOA.

We doen dit bewust gefaseerd, zodat het Sociaal Team in de gelegenheid is om de veranderingen in het takenpakket goed te implementeren.

De gemeente i.c. het Sociaal Team wordt uiteindelijk dus verantwoordelijk voor een brede intake, waaronder de intake voor de schuldhulpverlening. De Stadsbank Oost Nederland wordt dan net als de SDOA een tweede-lijnsorganisatie.

De overname van de intake van de Stadsbank levert enerzijds een besparing op van de kosten die wij via SDOA aan de Stadsbank betalen. Anderzijds is met een brede intake meer tijd gemoeid dan nu bij de Stadsbank. Per saldo zal deze werkwijze aan de voorkant meer geld kosten (naar schatting 0,5 fte meer personele inzet) maar op de langere termijn zal het kostenbesparend werken.

De overname van de intake en de afstemming met de Stadsbank wordt in 2021 verder uitgewerkt.

Breed en laagdrempelig

De toegang tot schuldhulpverlening voor inwoners wordt breed en laagdrempelig. Dat wil zeggen dat geen groepen op voorhand worden uitgesloten. Iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulpverlening moet zijn situatie kunnen toelichten in een persoonlijk gesprek bij de Post. Wij stellen niet vooraf voorwaarden in de vorm van het eerst invullen van formulieren of het verplicht eerst volgen van workshops. Dat schrikt mensen, soms onbedoeld, af. Iedere aanvraag wordt individueel en integraal beoordeeld. Het besluit of iemand wordt toegelaten tot een schuldhulptraject wordt duidelijk en begrijpelijk toegelicht bij voorkeur ook in een persoonlijk gesprek (naast het schriftelijk besluit).

Een dergelijke toegang sluit aan bij de uitgangspunten die de Nationale Ombudsman heeft geformuleerd naar aanleiding van het onderzoek⁹ in 2018 over de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening.

4.3 Intakegesprek binnen twee weken

We gaan ervan uit dat inwoners die zich melden voor hulp bij schulden zo snel mogelijk worden geholpen. In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is bepaald dat de gemeente er voor moet zorgen dat binnen vier weken na melding een eerste gesprek plaatsvindt (intake), waarin de hulpvraag wordt

8) Personeel met schulden, Nibud, 2017

9) Een open deur?, Nationale Ombudsman, 2018

vastgesteld. In die wet is ook bepaald dat in het beleidsplan moet worden vastgelegd welke termijn de gemeente nastreeft. De Stadsbank hanteert voor de niet spoedeisende situaties de wettelijke termijn van maximaal vier weken. Wanneer de intake bij de gemeente plaatsvindt, gaan wij uit van een termijn van maximaal twee weken voor de niet spoedeisende situaties.

Is er sprake van spoed of een dreigende situatie (dreigende woningontzuiming, afsluiting gas, elektriciteit of water of beëindiging zorgverzekering) dan moet een gesprek binnen drie werkdagen plaatsvinden.

4.4 Integrale hulpverlening, daar waar mogelijk in relatie tot (re)integratie

Schuldproblematiek staat vaak niet op zichzelf. Naast financiële problemen spelen er soms ook psychosociale of fysieke problemen, problemen rond de woonsituatie, problemen met werk of in de gezinssituatie. Deze problemen kunnen de oorzaak zijn van de schulden of kunnen het oplossen van schulden in de weg staan. Het is dan ook goed om deze problemen integraal aan te pakken en hierbij goed samen te werken met partners binnen en buiten de gemeente.

Het Sociaal Team is verantwoordelijk voor het casemanagement en volgt de inwoner die in de schuldregeling zit. De Stadsbank voert de bancaire taken uit (budgetbeheerrekening, schuldenregelingen etc). Andere organisaties bieden de hulp op gebied van Jeugdzorg, Verslavingszorg, arbeidsmarktoeleiding etc.

Naast participatie in de maatschappij is participatie op het gebied van betaald werk erg belangrijk voor de eigen kracht en financiële zelfredzaamheid. Daar waar de schuldenproblematiek een belemmering is voor het vinden en aanvaarden van werk in het kader van de Participatiewet wordt het deelnemen aan een schuldhelpverleningstraject integraal in het individueel ontwikkel- cq trajectplan opgenomen. Het Sociaal Team en SDOA werken hiervoor nauw samen.

4.5 De hulpverlening sluit aan bij de leefwereld van de inwoner en is stress-sensitief

Wij gaan niet uit van een standaard aanpak. We leveren maatwerk. Wij richten ons op de individuele inwoner en sluiten aan bij zijn leefwereld. Wat heeft deze inwoner nodig om toe te werken naar een schuldenvrije situatie? De ondersteuning sluit aan bij de eigen mogelijkheden en capaciteiten van de inwoner. Daarbij is de aanpak niet alleen gericht op het probleem, maar zeker ook op de bewustwording bij de inwoner en zijn eigen invloed daarop.

Het is al eerder genoemd dat het langdurig leven in armoede en schulden enorme stress op kan leveren. Langdurige stress leidt tot fysieke en mentale klachten en beïnvloedt het gedrag. Stress heeft ook invloed op je denkvermogen. Stress leidt tot een korte-termijn-visie en tot gedrag dat je in betere omstandigheden niet vertoont. Gedrag dat niet zelden leidt tot meer problemen en zelfs zeer destructief kan zijn. Aanhoudende stress is dus een belangrijke verklaring voor het soms improductieve gedrag van mensen met schulden.

Schuldhelpverlening kan alleen effectief zijn als deze stress-sensitief is. Stress-sensitieve hulpverlening richt zich allereerst op het verminderen van de stress. De hulpverlening wordt zo aangeboden dat deze niet bijdraagt aan het stressniveau. De hulpverlener gaat naast de hulpvrager staan, in plaats van ertegenover of erboven. Als de hulpvrager zelf acties moet uitvoeren, worden die één voor één van hem gevraagd en er wordt gezorgd dat er duidelijke uitleg en reminders zijn. Ieder stapje vooruit wordt gewaardeerd.

Stress-sensitief dienstverleners is een omslag in de hulpverlening en kan alleen worden uitgevoerd als de medewerkers (zowel de professionals als de vrijwilligers) in de keten van de schuldhelpverlening hierin getraind zijn en de hulpverlening goed op elkaar wordt afgestemd. Het stress-sensitief dienstverleners zal in de loop van 2021 een feit zijn.

4.6 Goede nazorg om recidive te voorkomen

Na het afronden van het schuldhelpverleningstraject laten we de inwoner niet zo maar los. We regelen goede nazorg, die onder de verantwoordelijkheid valt van het Sociaal Team. Per persoon wordt gekeken wat er nodig is om weer op eigen kracht verder te kunnen. Dit traject start drie tot zes maanden voor het einde van het schuldhelpverleningstraject. In het jaar na het einde van het traject volgen nog twee nazorggesprekken. Als het nodig is, wordt extra ondersteuning (budgetbeheer en/of scholing) geboden om te voorkomen dat iemand terugvalt.

Sommige inwoners zullen blijvend ondersteund worden (ontzorging), omdat zij niet voldoende financieel redzaam kunnen worden.

5. Een fonds voor kleine schulden

Naast de inrichting en uitvoering van de integrale schuldhelpverlening met een toegang bij het gemeentelijke loket is een gemeentelijk fonds voor kleine schulden een oplossing om situaties snel vlot te trekken. Zo'n fonds is dan bedoeld om in niet al te complexe schuldsituaties (schulden tot bijv. € 3.000) snel tot op een oplossing te komen om erger te voorkomen en om de weg vrij te maken voor een bijvoorbeeld een werkaanvaardingstraject. In de praktijk zal het vaak gaan om jongvolwassenen met schulden. Voor het overnemen van de schulden wordt in beginsel een lening verstrekt tegen een zo laag mogelijk rentetarief. Eventuele kwijtschelding van (een deel van) de lening kan bijvoorbeeld worden ingezet als onderdeel van een traject.

De wenselijkheid en de haalbaarheid van een dergelijk fonds gaan we in 2022 bekijken, nadat we enige tijd ervaring hebben opgedaan met de in hoofdstuk 4 omschreven werkwijze.

6. Bewindvoering

Mensen met problematische schulden kunnen sinds januari 2014 worden geholpen met schuldbewind. Een bewindvoerder beheert dan hun financiën en stabiliseert de situatie. Schuldbewind is een ingrijpende maatregel. Gemeenten betalen via de bijzondere bijstand de kosten van de bewindvoering voor inwoners, die die kosten niet zelf kunnen betalen, omdat hun inkomen te laag is. De kosten van de bijzondere bijstand zijn de laatste jaren sterk gestegen. Niet alleen bij SDOA, dit is een landelijk beeld.

Bewindvoering wordt opgelegd door de rechter. Gemeenten hebben geen invloed op het wel of niet toewijzen van bewindvoering en hebben maar een beperkte invloed op de kwaliteit van de bewindvoering. Als de gemeente negatieve signalen opvangt over een bewindvoerder kan dit worden doorgegeven aan de rechtbank. Die signalen moeten dan wel bij de gemeente bekend zijn.

Kosten bewindvoering Winterswijk	
2017	€ 193.926
2018	€ 207.947
2019	€ 315.031

Er is onlangs een wetsvoorstel ingediend bij de Tweede kamer waarin het adviesrecht van gemeenten bij schuldbewind is geregeld. Gemeenten kunnen de rechter dan adviseren of de inwoner het beste kan worden geholpen door een beschermingsbewindvoerder, dan wel dat ze verder worden ondersteund door de gemeentelijke schuldhelpverlening.

Het wetsvoorstel regelt dat gemeenten drie maanden nadat schuldbewind is ingesteld de rechter mogen adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind, of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. Het wetsvoorstel stelt gemeenten zo in staat hun regierol bij schuldhelpverlening beter te vervullen en draagt bij aan de samenwerking tussen rechtbanken, gemeenten en bewindvoerders.

We gaan in SDOA-verband bekijken we hoe we meer grip kunnen krijgen op de kwaliteit en de kosten van bewindvoering.

7. Monitoring en middelen

7.1 Monitoring

De effecten van dit beleidsplan worden in samenhang met de monitor in het kader van de opgave Armoedevrij Winterswijk gemeten.

7.2 Middelen

In onderstaande tabel wordt het meerjarig middelenkader voor de uitvoering van dit beleids plan weergegeven.

Begrote extra kosten	2020	2021	2022	2023
Sociaal werker (lage drempel fin problemen) Soc.Team 0,88 fte	€ 66.000	€ 67.500	€ 69.000	€ 72.500
Budgetcoach Soc. Team	€ 34.000	€ 34.500	€ 35.000	€ 35.500
Sociaal werker (Vroegsignalering) 1 fte	€ 42.000	€ 72.000	€ 73.500	€ 75.000
Vroegsignalering (regie- en matchingsyst.)	€ 2.760	€ 4.140	€ 4.140	€ 4.140
Projectleider. SDOA voor vroegsignalering + inrichtingskosten	€ 9.648			
Scholing vroegsignalering	€ 5.000			
Training stress-sensitieve dienstverl.	€ 7.500	€ 7.500		
Soc.werker intake schuldhelpverl. 0,5 fte		€ 37.500	€ 37.500	€ 37.500
Ervaringsdeskundigen 1,22 fte	€ 74.000	€ 75.000	€ 76.000	€ 77.000
Fonds kleine schulden			pm	pm
Totaal	€ 240.908	€ 298.140	€ 295.140	€ 301.640