

Terneuzenaren schuldenvrij | Beleidsplan schuldhulpverlening

1. Beleidskader sociaal domein: iedereen doet mee in Terneuzen

Het gemeentelijke beleid schuldhulpverlening sluit aan bij het beleidskader Sociaal Domein in Terneuzen. De bedoeling van onze inspanningen op het sociaal domein is dat alle inwoners van Terneuzen actief kunnen deelnemen aan de samenleving, gezond en zelfredzaam zijn. Dit betekent dat we er naar streven dat inwoners in ieder geval:

- gezond en veilig opgroeien en zich optimaal ontwikkelen;
- een zinvolle dagbesteding hebben (van betaald werk tot vrijwilligerswerk);
- een inkomen hebben waarmee ze rond komen;
- hun financiën op orde hebben;
- een eigen huishouding voeren en voor zichzelf zorgen;
- een geschikte en schone woonruimte hebben, waarin zij zelfstandig en veilig wonen.

Autonomie en zelfbeschikking

We gaan er vanuit dat mensen autonoom zijn en zelf beschikken over hun leven. Dit geldt ook voor mensen met een sociaal-maatschappelijke kwetsbaarheid. We erkennen, waarderen en respecteren ieders eigenheid.

Herstel regie en zelfredzaamheid

Centraal in de dienstverlening aan en ondersteuning van inwoners staat het behoud en herstel van regie en zelfredzaamheid. We sluiten aan bij wat mensen kunnen en kunnen leren. Dit doen we door hun inzicht in hun situatie en hun eigen mogelijkheden te vergroten.

We doen wat nodig is: passend maatwerk voor iedereen

Uitgaan van eigenheid en regie van inwoners betekent dat we mensen ondersteunen op een wijze die bij hen past. Ondersteuning die aansluit bij de oplossingen die inwoners zelf aandragen en waarvoor ze zelf in beweging komen.

Inclusief Terneuzen

Belangrijkste doel van de inspanningen van de gemeente Terneuzen op het sociaal domein is dat **iedereen kan (en mag) meedoen in Terneuzen**.

We willen een samenleving waarin iedereen mee kan doen. Dit geldt voor alle inwoners, van alle leeftijden. Zo'n samenleving is **in elk opzicht een inclusieve samenleving**. En een samenleving waarin het veilig is om in op te groeien en om je te ontwikkelen. Een vitale samenleving waarin alle mensen zich uitgenodigd en uitgedaagd voelen om het beste in zichzelf naar boven te halen. Een samenleving waarin mensen goed voor zichzelf en elkaar zorgen. Kortom, een samenleving met ruimte voor inwoners en hun initiatieven. Een samenleving die iedere inwoner in zijn waarde laat en blijft benaderen als mens.

Op het goede spoor

Om de ambities waar te kunnen maken, volgen we een aantal sporen:

- **Een goede basis:** we zorgen voor goede basisvoorzieningen en een goede infrastructuur. Deze zorgen ervoor dat mensen zich optimaal kunnen ontwikkelen, (al dan niet arbeidsmatig) participeren, zelfstandig en zelfredzaam kunnen zijn, voor elkaar kunnen zorgen en uitgenodigd worden om gezond te leven (bewegen, gezonde voeding, ontmoeting, ontspanning). We hebben het dan bijvoorbeeld over goed onderwijs, kinderopvang, over sport- en culturele voorzieningen, over preventieve jeugdgezondheidszorg, ondersteuning van mantelzorgers. Het gaat dan ook over beweegvriendelijke en veilige inrichting van de openbare ruimte. Van belang hierbij is dat deze voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn, ongeacht beperking. En belangrijk is dat deze voorzieningen daadwerkelijk waarde toevoegen en werken vanuit dezelfde uitgangspunten. Hoe beter we de basis op orde hebben, des te

minder mensen gebruik hoeven te maken van professionele ondersteuning.

- **Vroeg erbij:** we zorgen ervoor dat als er problemen ontstaan we zo snel mogelijk ondersteuning inzetten. Vroegtijdige aanpak voorkomt dat problemen groter en complex worden. Dit vraagt om goed vormgeven van vroegtijdige signalering.

- **Passende ondersteuning:** we zorgen voor ondersteunings- en hulpaanbod dat past bij wat mensen hier nodig hebben, dat aansluit bij onze basisvoorzieningen, effectief, dichtbij en betaalbaar.

- **Stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatieven en zelfregie:** we geven burgers de ruimte om voor zichzelf en elkaar te zorgen. Dit doen we door initiatieven van burgers te ondersteunen. Vrijwilligers, inwoners, buurten, sociale cohesie zijn belangrijk om een stad een prettige plek om te wonen te maken. Initiatieven die aansluiten bij het sociaal domein faciliteren we.

Voorwaarden voor succes

Om ervoor te zorgen dat inwoners zo snel en goed mogelijk ondersteund worden nu en in de toekomst, richten we ons op de volgende zaken.

- Integrale benadering van vragen

Effectieve ondersteuning vraagt om een integrale benadering van de vraag. We kijken met inwoners integraal naar behoeften en mogelijkheden. Integraal wil zeggen dat we bij een aanvraag of melding naar de gehele leefsituatie kijken van de betreffende inwoner en naar die van zijn of haar gezin. Daarbij zorgen we ervoor dat een inwoner met een vraag één centrale contactpersoon heeft. (1 gezin, 1 plan, 1 casusregisseur.)

- Samenwerking

Om te zorgen dat we de juiste dingen doen en op de goede manier gaan we de dienstverlening inrichten samen met inwoners en relevante partijen. We houden vast aan het principe van gezamenlijke verantwoordelijkheid, zoals bij de inkoop van de Wmo, en breiden dit waar mogelijk uit.

- Monitoring

Ontwikkelingen in de samenleving gaan snel en zijn niet te voorspellen. Om ervoor te zorgen dat we de juiste ondersteuning blijven bieden, houden we vinger aan de pols en stellen we zo snel mogelijk bij.

- Kostenbeheersing

We kunnen ons geld maar een keer uitgeven. Om het aan de juiste zaken uit te geven is het nodig dat we onderzoek blijven doen naar de effectiviteit en rechtmatigheid van de geleverde ondersteuning. We zetten in op kwaliteitsbewaking en we onderzoeken de aanpak van complexe ondersteuningsvragen en dure zorg. We zetten in op efficiënte ondersteuning waarbij we ook 'buiten de lijnen' kleuren indien dit zorgt voor het substantieel terugdringen van maatschappelijke kosten.

Afstemmen van gemeentelijk beleid

Voor de gemeentelijke organisatie betekent bovenstaande dat we intern nog meer moeten samenwerken. Dit doen we door binnen het sociaal domein en gemeente breed in het beleid niet de uitvoering van wettelijke taken maar de aanpak van maatschappelijke vraagstukken centraal te stellen. Dit betekent tevens dat we ook vanuit andere begrotingsposten kunnen bijdragen aan de doelstellingen in het sociaal domein.

2. Wettelijk kader: de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Om de effectiviteit en de kwaliteit van de schuldhulpverlening een impuls te geven is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ontwikkeld en vastgesteld. De wet is kaderstellend en bepaalt dat schuldhulpverlening een wettelijke taak is van gemeenten. Gemeenten zorgen voor vaststelling en uitvoering van lokaal beleid. We zijn als gemeente regisseur van het beleid en bepalen, in overleg met ketenpartners, wie welke rol heeft in de uitvoering en wie de regie op de klant heeft. Op het moment van schrijven van dit plan bereidt het ministerie een wetswijziging van de Wgs in voor. Het doel van de wijziging is om expliciet te regelen dat gemeenten in het kader van vroegsignalering informatie mogen opvragen bij bepaalde schuldeisers. Ook voorziet het wetsvoorstel in het omgaan met persoonsgegevens tijdens alle fasen van schuldhulpverlening. Het is de bedoeling dat de nieuwe Wgs halverwege 2020 in werking treedt. We proberen als dat kan nu al te handelen zoals bedoeld in de nieuwe wet.

De Wgs schrijft de gemeenteraad voor om een beleidsplan op te stellen. Dit plan stelt de raad voor maximaal 4 jaar vast. Onderdelen van het beleidsplan zijn de visie op

schuldhulpverlening, de doelgroepen en de resultaten. In het plan moet nadrukkelijk aandacht zijn voor preventie, nazorg en het integrale karakter van de hulpverlening. In de nieuwe Wgs zal de nadruk hierop groter zijn.

Uitvoeringsplan

De uitvoering, de manier waarop we schuldhulpverlening organiseren, de kwaliteit en de juridische context worden in het beleidsuitvoeringsplan opgenomen. De beleidsregels schuldhulpverlening en het uitvoeringsplan zijn een bevoegdheid van het college van burgemeester en wethouders. Zoals afgesproken komen deze wel ter kennisname naar de gemeenteraad. Het nog op te stellen uitvoeringsplan en de nieuwe beleidsregels stemmen we af op de nieuwe wet.

3. De stand van zaken

Steeds meer mensen hebben te maken met problematische schulden. Ook in onze gemeente is dit niet veel anders dan in andere gemeenten. Schulden komen in alle lagen van de bevolking voor. Het verliezen van je baan in combinatie met onder andere (hoge) hypotheek zijn hier onder meer de oorzaak van. Vooral werkenden zijn de laatste jaren meer en meer in financiële problemen terecht gekomen.

Daarnaast zien we nog steeds te veel jongeren met problematische schulden. In Nederland zijn mensen die in de financiële problemen kwamen in meer dan 20% van de gevallen ouders met kinderen. We zien een zekere stabilisatie in aantallen.

De zwaarte van de problematiek neemt verder toe. Schulden zijn vaak hoog. Het aantal schuldeisers per klant ook. Schuldhulpverlening is complex en arbeidsintensief. Trajecten zijn vaak een kwestie van een lange adem en kleine stapjes vooruit.

De cijfers zijn nog steeds zorgwekkend omdat het voor mensen met financiële problemen moeilijker is om maatschappelijk actief te zijn. Mensen met schulden ervaren meer stress en zijn minder gezond. Voor gezinnen met kinderen met schulden is de kans op sociale uitsluiting van hun kinderen vergroot.

Landelijke aantallen

Veel mensen hebben een hypotheek- of studieschuld, maar dat hoeft geen probleem te zijn. Wanneer de vaste lasten echter niet meer betaald kunnen worden, spreken we van schulden in de zin van financiële problemen. Financiële problemen hebben een grote impact op iemands leven en op de maatschappij, en daarom is het zaak ze zo vroeg mogelijk op te sporen en te verhelpen. De ervaring leert dat mensen gemiddeld vijf jaar wachten voordat zij hulp zoeken bij de gemeente of andere schuldhulpverleningsinstanties. Met als gevolg dat in vijf jaar een kleine betalingsachterstand is uitgelopen tot een grote schuld. In 2018 hebben 86.200 mensen zich gemeld met een vraag om financiële hulp bij een organisatie die lid is van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), gericht op schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Dat is een terugloop van tien procent ten opzichte van het jaar daarvoor (NVVK, 2019). De schuldproblematiek lijkt echter niet te zijn afgenomen. Nog steeds heeft een op de vijf huishoudens financiële problemen (Schonewille en Crijnen, 2018). Hiervan heeft ongeveer de helft lichte en de andere helft zware financiële problemen. Het totaal aantal huishoudens met ernstige financiële problemen wordt geschat op tussen de 500.000. Slechts een klein deel van de huishoudens met ernstige financiële problemen weet dus de weg te vinden naar de schuldhulpverlening.

Uit: veel schuldenaren weten schuldhulp slecht te vinden (Nibud, 2019)

Aantallen Terneuzen

	aanmeldingen voor info, advies, hulpvraag	aanvragen	aantal schuldeisers	gemiddelde schuld	budgetcoaching training	budgetbeheer rekening
	<i>aantal</i>	<i>aantal</i>	<i>aantal</i>	<i>bedrag</i>	<i>aantal</i>	<i>aantal</i>
2015	467	317	15	15.000	50	119
2016	314	240	8	30.000	84	121
2017	428	217	9	18.000	22 + 58*	156
2018	431	201	14	32.000	8 + 57*	149

*vanaf 2017 is de budgetcursus apart geregistreerd

	alleenstaande	alleenstaande	gezin zonder	gezin met	tot 26 jaar	werk	uitkering	studiefinanciering
	%	%	kinderen	kinderen	%	%	%	%
		ouder						
2015	65	13	12	10	9	27	67	3
2016	60	16	11	13	14	20	69	5
2017	61	15	9	14	14	35	58	2
2018	60	16	9	15	7	29	61	5

Doelgroepen

Het geschetste landelijke beeld klopt grotendeels ook voor Terneuzen. De doelgroep bestaat ook hier voornamelijk uit mensen met een uitkering en een laag inkomen. Wij hebben in Terneuzen geen specifiek doelgroepen beleid. Alle trajecten die we inzetten zijn maatwerk. Omdat we willen voorkomen dat schulden te hoog en onbeheersbaar zijn, richten we ons met nadruk op jongeren en gezinnen met kinderen. Vooral voor jonge mensen is het van belang om vroeg in te grijpen. Vroeg ingrijpen is ook bij statushouders belangrijk. Daarom komen statushouders standaard in budgetbeheer als ze in de gemeente komen wonen.

Inzet in de voorgaande beleidsperiode

In de jaren van het vorige beleidsplan (2014 tot nu) zetten we ons in voor het verlagen van de drempel voor schuldhulpverlening. Voor klanten en samenwerkingspartners was de gemeente als schuldhulpverlener en uitvoerder van de Wgs nieuw en niet altijd makkelijk te vinden. We investeerden in voorlichting (van folders tot congressen) met als doel de toegankelijkheid te vergroten. Meer bekendheid van gemeentelijke schuldhulpverlening kan stijging van bewindvoering(skosten) voorkomen. We investeren in het maken van samenwerkingsafspraken met partners als de woningcorporaties, energieleveranciers, zorgverzekeraars, enzovoort. Direct actie ondernemen bij signalen staat in de kinderschoenen en werken we de komende periode verder uit.

In de uitvoering lag de nadruk op intensieve begeleiding. Statushouders budgetteren we altijd als ze aankomen in Terneuzen. Zo voorkomen we het ontstaan van schulden.

In juli 2019 stopte de Kredietbank West Brabant met alle activiteiten voor andere gemeenten dan Breda. Het regelen van schulden brachten we als gevolg hiervan onder bij een andere externe partij. We leveren mensen aan voor de schuldenregeling. Dit verloopt goed, snel en voor dezelfde kosten als voorheen bij de kredietbank. Hoe we dat structureel regelen komt in het uitvoeringsplan te staan.

4. Beleidskader voor schuldhulpverlening

We willen dat alle inwoners van Terneuzen actief kunnen deelnemen aan de samenleving, gezond en zelfredzaam zijn. Goed kunnen leven. Mensen met schulden hebben het moeilijk. Schulden kunnen leiden tot stress, gezondheidsproblemen, uitsluiting en armoede.

We willen dat Terneuzenaren schuldenvrij zijn. Daarom zetten we in op het begeleiden van mensen met schulden. Met als doel dat ze hun financiën op orde hebben en een inkomen hebben waarmee ze rond komen. Voor mensen waar dat doel niet haalbaar is stabiliseren we de situatie zodat schulden beheersbaar zijn. We helpen ze op weg een eigen

huishouding te voeren en voor zichzelf te zorgen. Hierdoor ontstaat rust in de (financiële) situatie. Meedoen wordt (weer) mogelijk.

Goede basisvoorzieningen en burgerinitiatieven voorkomen dat mensen een beroep doen op schuldhulpverlening. We bieden passende ondersteuning en streven ernaar er zo vroeg mogelijk bij te zijn. De passende ondersteuning voor schuldhulpverlening zijn de producten en werkwijze die we inzetten: budgetbeheer, budgetcursussen, een schuldhulpverleningsplan, een minnelijke schuldenregeling, breed wettelijk moratorium, dwangakkoord, WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen), kredietverlening en een crisisaanpak. We zetten in op preventie. Maar als onze inwoners een beroep doen op schuldhulpverlening willen we dat ze de grip op hun leven zo snel mogelijk kunnen herstellen.

Vroeg erbij: vroegsignalering

Alleen een deel van de problematiek in Terneuzen is bij de gemeente bekend. Veel mensen met schulden weten de weg naar schuldhulpverlening nog niet te vinden. De afgelopen jaren richtten we ons op ons netwerk zodat snelle doorverwijzing mogelijk is. We zullen de komende jaren vooral inzetten op vroegsignalering. Door het zo vroeg mogelijk signaleren van problemen is er uiteindelijk minder professionele ondersteuning nodig. Als een samenwerkingspartner een eerste betalingsachterstand meldt (bijvoorbeeld van huur, of ziektekostenpremie, banken) kunnen ergere problemen voorkomen worden. We verwachten dat financiële problemen als we er vroeg bij zijn, kleiner zijn en sneller kunnen worden opgelost. Dit leidt op langere termijn tot lagere instroom en minder schuldenregelingen.

Maatwerk

Mensen met problematische schulden zijn (tijdelijk) niet zelfredzaam. Het doel van de schuldhulpverlening is naast het bieden van een oplossing voor de schulden ook het zorgen voor gedragsverandering en het leren van vaardigheden. Zodat mensen zelf hun financiën (en daarmee samenhangende problemen) kunnen regelen. Meer en meer doen we een beroep op de eigen verantwoordelijkheid. Hierbij zetten we ook het sociale netwerk van de klant in. Maatwerk houdt in dat we doen wat nodig is. Dit kan voor iedereen een ander traject met andere hulpverleners betekenen. Na afloop van een schuldenregeling verlenen we altijd nazorg. We vragen hoe het gaat en mensen kunnen nog met vragen bij ons terecht. De bedoeling is terugval voorkomen.

Integraal

Bij het bieden van hulp en inzet van gemeentelijk geld gaan we uit van een activerende overheid. Deze stuurt op meer zelforganiserend vermogen en de mogelijkheid om mee te doen in de samenleving. We kijken niet naar enkelvoudige problemen maar naar de hele situatie. We kijken niet naar het individu maar naar het totale gezin(ssysteem). Onder mensen die een beroep doen op de schuldhulpverlening heeft een steeds groter deel meerdere problemen, zoals psychische of psychiatrische problemen, werkloosheid, relatiebreuk, verslaving of ziekte. Een groot gedeelte van de mensen dat zich meldt bij de gemeente voor ondersteuning op het gebied van schulden heeft contact met een andere vorm van hulpverlening.

We zorgen dat er bij een traject een casusregisseur is. We werken bij het bieden van ondersteuning samen met alle integrale partijen. In de komende jaren geven we ons zelf de opdracht integraal werken door te ontwikkelen. We moeten nu niet alleen opschrijven in notities wat we willen maar ook de daad bij het woord voegen.

Een integrale aanpak is ook een preventieve aanpak. Een integrale, preventieve aanpak kan meehelpen aan het bereiken van andere doelen zoals bijvoorbeeld (arbeids)participatie, het voorkomen of stoppen van geweld binnen een gezin, het verkleinen van spanning in een gezin, het verbeteren van de opvoeding van kinderen en het verbeteren van de lichamelijke en geestelijke gezondheid van de klanten.

Resultaten

Het streven is dat preventief werken er toe leidt dat er binnen 3 jaar 25% minder aanvragen voor schuldhulpverlening zijn.

35% van de tot de schuldhulpverlening toegelaten klanten is na drie jaar schuldenvrij.

Voor alle andere tot de schuldhulpverlening toegelaten klanten worden de schulden beheersbaar.

100% van de klanten krijgt nazorg: dit leidt tot minimale uitval en minimale recidive.

Nieuwe taken uitwerken

Samengevat levert dit de volgende concrete taken voor de uitvoering van de schuldhelpverlening op:

- vroeg erbij, vroegsignalering;
- drempel verlagen, schaamte aanpakken;
- aansluitende armoede aanpak;
- casusregie invoeren en uitwerken;
- maatwerk;
- verder verbeteren samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties binnen het sociaal domein;
- monitoren van de resultaten.

Deze taken werken we nader uit in het beleidsuitvoeringsplan.