

Beleidsplan  
'Een integrale aanpak  
schuldhulpverlening 2017 - 2020  
in Venlo'

Bibliotheek  
Proteion-Welzijn  
Samen-zijn-wij-Venlo  
Vitae-Bewindvoeringen  
Bewonersondersteuners  
Mozaiek-Bewindvoeringen GGD  
Clientenraad-sociale-dienst--enlo  
Dichterbij  
Labyrinth-Bewind  
Informatie-&Advies  
Schuldhelpmaatje-Venlo  
Stichting-Lezen-&Schrijven-Regio-Venlo  
Maatschappelijk-Netwerk-Limburg-BV  
Opleidingen  
Stichting-Leergeld  
Stichting-'t-Groenewold  
Leger-Des-Heils  
Internationaal-schakelklas  
Eapn-Nederland  
KanDoen

Gilde Stichting-Jongerenkerk VVV-Venlo  
Antares Vluchtelingenwerk OBIN  
Radar-Uitvoering Zorgconsulent-Zuid  
Plangroep Humanitas Parochiefederatie Sociale-wijkteams  
Groenveld-Venlo Jeudcultuurfonds Synthese  
Wonen-Limburg Jeugdportfonds Gemeente-Venlo Wel.kom  
Compass Woonwenz MetGGZ

*Waar een wil en  
ondersteuning is, .....*

*..... is een financieel zo  
stabiel mogelijke toekomst  
mogelijk*



## Voorwoord

De schuldenproblematiek in ons land is nog steeds verontrustend te noemen, ondanks het economisch herstel. Ook in Venlo laten de cijfers geen rooskleurig beeld zien. Daardoor staat het terugdringen van de schuldenproblematiek terecht op de politieke agenda.

We vinden het belangrijk dat mensen in Venlo mee kunnen doen. Ondersteuning bij het voorkomen of oplossen van problematische schulden is daarom in Venlo een belangrijke prioriteit. In Venlo heeft iedereen die financiële problemen ervaart of problematische schulden heeft recht op hulp. Daarom is het belangrijk de toegangspoort tot schuldhulpverlening zo laagdrempelig mogelijk te houden en ook die Venlonaren te vinden die lang met problemen blijven rondlopen en de weg naar schuldhulpverlening nog niet weten te vinden.

De schuldhulpverlening is landelijk en in Venlo flink in beweging. We hebben de afgelopen jaren in Venlo een goede kwaliteitsbodem gelegd onder de aanpak integrale schuldhulpverlening. Maar we zijn er nog niet. Ondanks de behaalde goede resultaten, die voortvloeien uit het bestaande beleid, is de schuldenproblematiek ook in Venlo groeiende en vraagt zij een voortdurende alertheid en extra inspanning om deze problematiek blijvend aan te pakken.

Als gemeente zijn we verheugd en dankbaar dat het beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2017 - 2020 in samenwerking met zoveel betrokken organisaties tot stand is gekomen. Dit is geheel in lijn met het coalitieprogramma 2014 – 2018 'Verbinden vanuit Vertrouwen en Verantwoordelijkheid' en met onze besturingsfilosofie (van 1000 medewerkers naar 100.000 mee werkers). Veel waardevolle informatie is opgehaald, verwerkt in deze nota en vertaald in acht speerpunten.

Deze acht speerpunten zullen in het eerste kwartaal van 2017 nog concreter uitgewerkt worden in een uitvoeringsplan integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020. Met name in dit uitvoeringsplan maken we de concrete vertaalslag met de opgehaalde input uit de aanpak DATT werkt in Venlo en de werkgroep schuldhulpverlening van Bindkracht.

Belangrijkste vernieuwing in dit *kader stellende* beleidsplan 'integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 – 2020 in Venlo' is de andere manier van kijken naar wat armoede en schulden doen met mensen. Het kan niet anders zijn dan dat dit gevolgen heeft voor het bejegenen van mensen. Zelfredzaamheid is, zeker in eerste fase van de ondersteuning bij problematische schulden, vaak nog een brug te ver. Uiteraard blijft (toewerken naar) het nemen van eigen verantwoordelijkheid een belangrijk doel.

Tevens is nieuw dat we in 2017 de mogelijkheden onderzoeken van een aanpak om ook kwetsbare zzp-ers te ondersteunen, zodat problematische schulden kunnen worden voorkomen en mensen leren goed met hun geld om te gaan.

Belangrijkste vernieuwing in het *uitvoeringsplan* zal zijn dat we de aanpak integrale schuldhulpverlening nog veel meer met andere beleidstermijnen verbinden. Naast aandacht voor een laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening zal extra worden ingezet op preventie en vroeg signalering.

Het uitvoeringsplan integrale schuldhulpverlening zal nog in zijn geheel ter advies worden voorgelegd aan de adviesraad van het sociale domein en op deelaspecten aan andere betrokkenen bij een bepaald speerpunt.

We zetten de komende jaren de constructieve en vruchtbare samenwerking met Venlose burgers, vrijwilligers, professionals en organisaties graag voort om de integrale aanpak schuldhulpverlening in Venlo nog verder te verbeteren.

## Samenvatting

Voor u ligt het beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2017 - 2020: een integrale aanpak van de schuldhulpverlening in Venlo. Dit beleidsplan beschrijft de kaders ter vaststelling door de raad.

De uitwerking van de kaders in een uitvoeringsplan integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020 zal door het college in het eerste kwartaal van 2017 worden vastgesteld en middels een raadsinformatiebrief ter informatie worden aangeboden aan de gemeenteraad.

Er zijn meerdere aanleidingen voor een nieuw beleidsplan schuldhulpverlening. De belangrijkste aanleiding is dat het huidige beleidsplan is verlopen en dat elke gemeente wettelijk gezien over een nieuw (kader stellend) beleidsplan integrale schuldhulpverlening moet beschikken, dat dient te worden vastgesteld door de raad.

Bij het tot stand komen van deze beleidsnotitie zijn meer dan 40 Venlose (schuldhulp- en armoedebestrijdings)organisaties betrokken die hebben deelgenomen aan de pilot DATT werkt in Venlo. Ook de werkgroep schuldhulpverlening van Bindkracht, de adviesraad van het sociale domein en de cliëntenraad zijn bij de totstandkoming van deze notitie betrokken. Uiteraard heeft er ook intern integrale afstemming plaatsgevonden tussen diverse beleidsterreinen binnen de gemeente Venlo.

*Missie, visie en beleidsuitgangspunten van de aanpak integrale schuldhulpverlening:*

*Missie:* de integrale aanpak schuldenproblematiek bevordert participatie van (kwetsbare) burgers in Venlo

Waar doen we het voor? We willen de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners dusdanig bevorderen dat schulden geen belemmering vormen voor maatschappelijke participatie, waardoor de kwaliteit van leven toeneemt.

Daarnaast willen we als gemeente onnodige maatschappelijke kosten, als gevolg van schuldenproblematiek bij inwoners, voorkomen.

*Visie:* een samenhangend hulpaanbod van preventie, curatie en nazorg met als doel zowel financiële problemen als de oorzaak hiervan op te lossen of te stabiliseren, zodanig dat deze geen belemmering vormen om te kunnen participeren in de samenleving, waarbij maatwerk wordt toegepast.

De eigen verantwoordelijkheid en gedragsverandering van de burger staan hierbij voorop.

*Vijf beleidsuitgangspunten:*

1. We geloven in het zelf organiserend vermogen van de samenleving en de zelfredzaamheid van mensen. Mensen die daarbij (tijdelijk) een extra steun in de rug nodig hebben wordt die steun geboden.
2. De ambitie is elke schuldenaar een zo stabiel mogelijke financiële toekomst te bieden waardoor schulden geen belemmering vormen voor volwaardige deelname aan de samenleving.
3. Schuldhulpverlening heeft door een integrale aanpak een blijvend effect.
4. Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.
5. Het principe van wederkerigheid wordt toegepast door gebruik te maken van ervaringsdeskundigheid.

De belangrijkste conclusies van het (herijkte) beleid zijn:

- Veel van het huidige beleid staat nog. We hebben een goede kwaliteitsbodem gelegd onder de Venlose aanpak integrale schuldhulpverlening.

- We ontwikkelen vooral door en verbinden met andere beleidsthema's. Ook het proces sociale wijkteams van 2D naar 3D (participatiewet inclusief schuldhulpverlening) start in 2017 en zal uiteindelijk de integrale aanpak en werken vanuit alle leefdomeneinen, versterken.
- Nieuw in dit kader stellend beleidsplan is de andere manier van kijken naar wat armoede en schulden doen met mensen. Het kan niet anders zijn dan dat dit gevolgen heeft voor het bejegenen van mensen. Zelfredzaamheid is, zeker in eerste fase van de ondersteuning bij problematische schulden, vaak nog een brug te ver. Uiteraard blijft (toewerken naar) het nemen van eigen verantwoordelijkheid een belangrijk doel.
- Nieuw is tevens dat we in 2017 de mogelijkheden onderzoeken van een aanpak om ook kwetsbare zzp-ers te ondersteunen, zodat problematische schulden kunnen worden voorkomen en mensen leren goed met hun geld om te gaan (Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004, Bbz).
- Nieuw in het uitvoeringsplan zal zijn dat we de aanpak integrale schuldhulpverlening (nog meer) met andere beleidstermijnen verbinden middels acht speerpunten.

#### *Landelijke en lokale kaders (zie bijlage 1)*

De wet op de schuldhulpverlening (Wgs) die is ingegaan op 1 juli 2012 vormt het belangrijkste kader voor de schuldhulpverlening in de gemeente.

Andere wettelijke kaders zijn de algemene wet bestuursrecht (Awb, de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp), de NVVK-normering en de 3 decentralisaties: Wmo 2015, Participatiewet en de Jeugdwet.

Vier jaar na de invoering zijn de effecten van de Wet op de Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) onderzocht door het rijk. De conclusie is kortweg: er is veel werk verzet door gemeenten en er zijn stappen voorwaarts gezet, maar de schuldhulpverlening kan en moet nog beter. Resultaten van andere onderzoeken bevestigen dit beeld.

Venlose kaders voor de schuldhulpverlening zijn: het coalitieprogramma 2014 - 2018, de sociale structuurvisie 2022, het beleidsplan Venlo verbindt – decentralisaties gemeente Venlo 2014 en het armoedebeleid 2014 - 2018.

#### *Schuldenproblematiek in Venlo: omvang en terugblik*

De schuldenproblematiek in ons land is nog steeds verontrustend te noemen. De situatie is ook in de Gemeente Venlo niet rooskleurig.

Met de (doorontwikkeling van de ) aanpak integrale schuldhulpverlening zijn goede resultaten geboekt bij de uitvoering van het bestaande beleid. De Venlose schuldenproblematiek en de behaalde resultaten voortvloeiend uit het bestaande beleid hoeven niet in tegenspraak met elkaar te zijn maar vragen wel een voortdurende alertheid en extra inspanning om deze problematiek die groeiende is, ook in Venlo, blijvend aan te pakken.

#### *Doelgroepen schuldhulpverlening en doorlooptijden*

Tot de doelgroep van de schuldhulpverlening behoort elke burger die financiële problemen ervaart of problematische schulden heeft. Er zijn een viertal groepen die bijzondere aandacht verdienen: gezinnen met minderjarige kinderen, jongeren, recidivisten en zelfstandigen (kwetsbare zzp-ers).

We voldoen aan de eisen van de Wgs die gesteld worden aan de wacht- en doorlooptijden.

#### *Doelstellingen van de integrale schuldhulpverlening*

We bouwen voort op de doelstellingen zoals geformuleerd bij de aanbestedingen schuldhulpverlening en budgetbeheer/bewindvoering:

Doelstelling 1: zo snel mogelijk toe leiden naar een hanteerbare situatie die geen belemmering meer vormt voor participatie  
Doelstelling 2: klantgerichte en efficiënte werkwijze  
Doelstelling 3: optimaliseren en versterken van de ketensamenwerking

*Wat willen we de komende jaren bereiken*

De te behalen resultaten zijn uitgesplitst naar preventie, vroeg signalering, curatie en nazorg. Bij de concrete uitwerking van de speerpunten in het uitvoeringsplan zal aandacht zijn voor een samenhangend hulpaanbod voor en tussen deze verschillende 'fasen' in de aanpak integrale schuldhulpverlening. Belangrijk is daarbij (nog) meer in te zetten op preventie en vroeg signalering.

*Speerpunten die concreter zullen worden uitgewerkt in het uitvoeringsplan:*

Om bovenstaande resultaten te kunnen bereiken, hebben we acht speerpunten benoemd voor de komende beleidsperiode. De keuze voor deze speerpunten is in co-creatie tot stand gekomen.

In dit kader stellend beleidsplan dat ter vaststelling voorligt aan de raad benoemen we alvast, ter informatie, deze speerpunten.

In het uitvoeringsplan 'integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020' zullen deze speerpunten verder worden uitgewerkt met concrete acties/activiteiten.

De acht speerpunten zijn:

1. Laagdrempelige toegang schuldhulpverlening, in de nabije toekomst via sociale wijkteams
2. Sturen op kwaliteit en resultaat
3. Samenwerken met partners in het kader van vroeg signalering van betalingsachterstanden
4. Preventie door het bevorderen van zelfredzaamheid
5. Gebruik maken van de (eigen) kracht van de samenleving
6. Bestendigen van de ketensamenwerking en onderlinge afstemming
7. Ontschotten (van beleid en wetten)
8. Verbinden met andere (leef) domeinen: laaggeletterdheid en armoedebeleid

We geven in paragraaf 4.5 ter informatie alvast een korte doorkijk van de diverse onderdelen/activiteiten per speerpunt.

*Kwaliteitsborging, monitoring en evaluatie, communicatie en vervolg*

De gemeente Venlo voldoet aan de eisen van de Wgs om te kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.

Om te kunnen bepalen of de gestelde doelen en te behalen resultaten van het beleid ook daadwerkelijk behalen, zullen de effecten periodiek gemeten worden met diverse instrumenten. Tevens zal een communicatieplan worden opgesteld i.s.m. de afdeling communicatie.

*Financiële context*

Het budget van schuldhulpverlening maakt onderdeel uit van het armoedebeleid.

## Leeswijzer

Het beleid integrale aanpak schuldhulpverlening is opgedeeld in twee delen:

### *1) De kaderstelling ter vaststelling door de raad*

In hoofdstuk 1 starten we met een beschrijving van het waarom van een nieuw beleidsplan integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020. Daaruit blijkt dat er meerdere aanleidingen zijn voor een herijking van het beleid. We ronden hoofdstuk 1 af met een beschrijving van de organisaties die betrokken zijn bij de totstandkoming van het nieuwe beleid.

In hoofdstuk 2 starten we met een beschrijving van de missie, de doorontwikkelde visie en beleidsuitgangspunten van de integrale aanpak schuldhulpverlening.

In hoofdstuk 3 geven we een beeld van de omvang van de schuldenproblematiek, ook in Venlo. We ronden hoofdstuk 3 af met de resultaten van de schuldhulpverlening tot nu toe in Venlo.

We beginnen hoofdstuk 4 met een beschrijving van de doelgroepen van schuldhulpverlening, de doorlooptijden, de doelstellingen van de integrale schuldhulpverlening en welke resultaten we willen bereiken. Vervolgens geven we een doorkijk naar de speerpunten die verder uitgewerkt zullen gaan worden in het uitvoeringsplan integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020. We ronden dit hoofdstuk af met een uitwerking van de kaders voor kwaliteitsborging, de monitoring en evaluatie, de communicatie en het vervolg.

In hoofdstuk 5 sluiten we af met een beschrijving van de financiële context.

In bijlage 1 worden de landelijke en lokale kaders beschreven.

In bijlage 2 wordt, als achtergrondinformatie, de huidige werkwijze van de Venlose schuldhulpverlening beschreven.

In bijlage 3 is het advies van de adviesraad van het sociale domein toegevoegd.

In bijlage 4 zijn de in deze notitie gebruikte afkortingen en begrippen nog eens overzichtelijk bij elkaar gezet.

Veel van het beleidsplan schuldhulpverlening 2012 - 2015 is nog van kracht en we bouwen hierop voort. Her en der kiezen we ervoor stukjes tekst uit dit beleidsplan in de nota terug te laten komen. Dan zetten we die in een apart kader. Het beleidsplan schuldhulpverlening 2012 - 2015 wordt ter informatie als bijlage gevoegd bij het college- en raadsvoorstel.

### *2) Het uitvoeringsplan ter vaststelling door het college en ter informatie voor de raad*

Nadat dit kader stellend beleidsplan 'een integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020 in Venlo' door de de raad is vastgesteld zullen deze kaders worden uitgewerkt in een uitvoeringsplan.

Dit uitvoeringsplan zal in het eerste kwartaal 2017 door het college worden vastgesteld en middels een raadsinformatiebrief (RIB) ter informatie worden aangeboden aan de raad.

We geven in hoofdstuk 4 ter informatie alvast een overzicht van de speerpunten die in het uitvoeringsplan uitgewerkt worden. We geven bij elk speerpunt al een aantal activiteiten/acties aan, zodat hierbij al een concreet beeld ontstaat.

We willen, gezien het feit dat de ontwikkelingen in de schuldhulpverlening continu in beweging zijn, de ruimte houden om flexibel mee te kunnen bewegen. Dit om onze dienstverlening zo optimaal mogelijk ingericht te houden voor de kwetsbare burger met problematische financiële problemen en schulden.

# Inhoudsopgave

Voorwoord  
Samenvatting  
Leeswijzer

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Waarom een nieuw beleidsplan schuldhulpverlening 2017 - 2020?	1
1.2	Wie is betrokken bij deze beleidsnotitie	2
<b>2</b>	<b>Missie, visie en beleidsuitgangspunten</b>	<b>4</b>
2.1	Missie op schuldhulpverlening	4
2.2	Visie op schuldhulpverlening	4
2.3	Vijf beleidsuitgangspunten	5
<b>3</b>	<b>De schuldenproblematiek in Venlo: omvang en terugblik</b>	<b>7</b>
3.1	Enkele landelijke cijfers	7
3.2	Venlose cijfers	8
3.3	Kosten en rendement van de schuldenproblematiek voor de samenleving	10
3.4	Resultaten aanpak integrale aanpak schuldhulpverlening in Venlo	10
3.5	Conclusie en samenvatting van de belangrijkste resultaten	12
<b>4</b>	<b>Doelstellingen van de aanpak integrale schuldhulpverlening en wat we de komende jaren willen bereiken</b>	<b>13</b>
4.1	Doelgroep(en) schuldhulpverlening	13
4.2	Doorlooptijden	16
4.3	Doelstellingen van de integrale schuldhulpverlening	16
4.4	Wat willen we de komende jaren bereiken	17
4.5	Speerpunten	18
4.6	Kwaliteitsborging	20
4.7	Monitoring en evaluatie	21
4.8	Communicatie	22
4.9	Vervolg	22
<b>5</b>	<b>Financiële context</b>	<b>23</b>
<b>I.</b>	<b><u>Bijlage : Landelijke en lokale kaders</u></b>	<b>25</b>
1.	Wet op de schuldhulpverlening	25
2.	Algemene Wet Bestuursrecht (Awb)	26
3.	Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)	26
4.	NVVK	27
5.	De Wmo 2015, Participatiewet en de Jeugdwet	27
6.	Landelijke kaders	28
7.	Venlose kaders	29

Bijlage II : Werkwijze schuldhulpverlening gemeente Venlo  
Bijlage III: Advies van de adviesraad van het sociale domein  
Bijlage IV: Lijst met afkortingen en begrippen  
Bijlage V : Betrokken organisaties bij DATT werkt in Venlo



# 1 Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2017 - 2020: 'een integrale aanpak schuldhulpverlening in Venlo'. In dit plan informeren wij u over de doorontwikkeling van die integrale aanpak. Dit beleidsplan is het kader stellend gedeelte ter vaststelling door de raad. Sinds 2012 zijn gemeenten wettelijk verplicht door de gemeenteraad een beleidsplan schuldhulpverlening vast te laten stellen (Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening – Wgs). Waaraan een beleidsplan schuldhulpverlening volgens de Wgs moet voldoen staat beschreven bijlage 1.

Al in 2007 heeft het college van B & W besloten om in Venlo te komen tot een professionele, resultaatgerichte en integrale inzet van schuldhulpverlening. Op 28 november 2012 heeft dit nader vorm gekregen met de vaststelling van het Venlose beleidsplan schuldhulpverlening 2012 - 2015. De meeste onderdelen uit het beleidsplan van 2012 zijn nog steeds van kracht.

## 1.1 Waarom een nieuw beleidsplan schuldhulpverlening 2017 - 2020?

Hiervoor zijn meerdere aanleidingen:

- Het huidige beleidsplan schuldhulpverlening 2012 - 2015 is verlopen. Vorig jaar is door de raad in raadsvoorstel 27 (20-04-2016) geaccordeerd dit beleidsplan nog voor één jaar door te laten lopen.
- Ontwikkelingen met betrekking tot het beleidsterrein schuldhulpverlening. Venlose ontwikkelingen zijn onder andere:
  - de nieuwe aanbesteding schuldhulpverlening (deze is opnieuw gegund aan Conclusion B.V. onderdeel Plangroep<sup>1</sup>). Voor de leesbaarheid gebruiken we verder Plangroep.
  - de aanbesteding bewindvoering en budgetbeheer, waardoor de gemeente Venlo over een poule van budgetbeheerders en bewindvoerders beschikt. Dit is een unieke aanpak in den lande;
  - aanpassingen in de werkwijze van de gemeentelijke klantadviseurs schuldhulpverlening, inclusief het werken met een coördinator schuldhulpverlening.Landelijke ontwikkelingen m.b.t. de schuldhulpverlening zijn onder andere:
  - de evaluatie van de Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze is door het Rijk uitgevoerd in de eerste helft van 2016;
  - nieuwe inzichten met betrekking tot gedrag van mensen in langdurige armoede en schulden;
  - invoering nieuwe beslagvrije voet; De bedoeling is dat de berekening ervan veel eenvoudiger wordt gemaakt. Dit is inmiddels wel uitgesteld naar 2018;
  - de Wet verbetering wanbetalersregeling ziektekostenverzekering; Deze wet biedt gemeenten mogelijkheden om bijstandsgerechtigden uit te laten stromen uit het bestuursrechtelijke premieregime;
  - De invoering van het breed wettelijk Moratorium.
- In 2016 heeft Venlo meegedaan aan de pilot DATT<sup>2</sup> werkt in Venlo (De ArmoedeTroef Toolbox), met als doel het versterken van de ketensamenwerking armoedebeleid en schuldhulpverlening. We willen de resultaten hiervan bestendigen.

---

<sup>1</sup> Conclusion B.V. onderdeel Plangroep voert in Venlo de (minimaal drie-jarige) schuldhulptrajecten uit volgens de NVVK-norm. NVVK is de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

<sup>2</sup> MDRplus (een Rotterdamse organisatie) en Plangroep (beide organisaties hebben veel ervaring met schuldhulpverlening en armoedeproblematiek) hebben in co-creatie een aanpak ontwikkeld om duurzaam armoede- en schuldenproblematiek tegen te gaan: DATT werkt: de Armoede Troef Toolbox.

- De drie grote transities in het sociale domein (WMO, Jeugdwet en Participatiewet) sluiten nog niet goed aan op de huidige aanpak van de schuldhulpverlening en visa versa.
- Er is behoefte aan versterking van de verbinding tussen schuldhulpverlening en andere beleidsthema's zoals het aanpakken van laaggeletterdheid, het armoedebeleid, het debiteurenbeleid.
- Er is behoefte aan een kader voor de wijze van samenwerking met vrijwilligersorganisaties en getrainde vrijwilligers die zich bezig houden met schuldhulpverlening.

## 1.2 Wie is betrokken bij deze beleidsnotitie

Bij de totstandkoming van deze beleidsnotitie zijn de volgende organisaties betrokken:

- *Venlose (schuldhulp- en armoedebestrijdings)organisaties*  
Meer dan 40 Venlose schuldhulp- en (armoedebestrijdings)organisaties hebben deelgenomen aan de pilot DATT werkt in Venlo (De Armoede Troef Toolbox en hebben tevens input geleverd voor dit beleidsplan.

- *De werkgroep schuldhulpverlening van Bindkracht<sup>3</sup>*

De werkgroep schuldhulpverlening richt zich op mensen met schulden of die dreigen in schulden te komen. De partners in deze werkgroep werken vooral samen op casusniveau.

Aan deze Werkgroep nemen deel: MetGGZ, Wel.Kom, Schuldhulpmaatje Venlo, Mee, Humanitas thuisadministratie, Stuurgroep Bindkracht, Jongerenkerk Venlo, stichting 't Groenewold en de gemeente Venlo.

Op verzoek van de gemeente Venlo heeft Bindkracht tijdens een tweetal bijeenkomsten van de werkgroep schuldhulpverlening aandacht besteed aan het bespreken van en adviseren over het beleidsplan schuldhulpverlening 2017 - 2020. Met name het inzetten van getrainde vrijwilligers bij financiële problemen en schulden is uitgebreid besproken. Hoe te komen tot een nog betere afstemming en samenwerking tussen getrainde vrijwilligers in de schuldhulpverlening en de professionele schuldhulpverlening zal concreter worden uitgewerkt in het uitvoeringsplan integrale schuldhulpverlening.

### **Wat is 'DATT werkt'?**

Venlo heeft in de periode mei t/m september 2016 meegedaan aan de pilot DATT werkt, gefinancierd door het Ministerie van SZW. DATT werkt staat voor Armoede Troef Toolbox en heeft tot doel het versterken van de ketensamenwerking op het gebied van armoede en schuldhulpverlening. Het project 'DATT' werkt helpt gemeenten om effectiever schulden en armoede onder burgers aan te pakken en te bestrijden. De aanpak stimuleert om als ketenpartners gezamenlijk knelpunten aan te pakken en verbetertrajecten te ontwikkelen.

De pilot bestaat uit:

- regiebijeenkomst voor bestuurders en managers van maatschappelijke- en vrijwilligersorganisaties
- twee bijeenkomsten voor sleutelfunctionarissen die vervolgens weer gezamenlijk mede vorm hebben geven aan een conferentie "Bekend maakt bemind" (juli 2016)
- de afronding van het project bestond uit twee dagen in september 2016 waarin vooral gewerkt werd aan het uitwerken van concrete verbeterpunten.

De opbrengst en de acties die uit 'DATT werkt' voortvloeien worden verbonden met Bindkracht. Dat vraagt dan wel extra inzet en deelname van derden aan de stuurgroep Bindkracht of aan de diverse werkgroepen, ook om te voorkomen dat er parallelle structuren naast elkaar ontstaan die zich met dezelfde problematiek bezighouden.

<sup>3</sup> Bindkracht is in voorjaar 2013 ontstaan vanuit een expertmeeting tussen professionals, welzijnswerkers, wethouders en gemeenteraadsleden. Aanleiding hiervoor was de economische crisis die steeds meer mensen in de problemen heeft gebracht en die de tweedeling in de samenleving als gevolg hiervan vergroot. Bindkracht heeft als kerndoel: armoede uitsluiten.

o *De adviesraad van het sociale domein.*

In de vergadering van 14 november 2016 heeft de Adviesraad Sociaal Domein Venlo uitgebreid gesproken over het (concept) Beleidsplan integratie schuldhulpverlening 2017-2020, deel 1: het kader stellend deel ter vaststelling door de Raad. Afgesproken is dat de Adviesraad de stukken over deel 2, het uitvoerend deel ter informatie voor de Adviesraad en Cliëntenraad, tijdig zal ontvangen opdat een verantwoord (on)gevraagd advies gegeven kan worden. Het schriftelijk advies over deel 1 is binnenkomen op 25 november 2016 en is integraal bijgevoegd in bijlage 3.

o *De cliëntenraad*

De cliëntenraad is in juni 2016 geïnformeerd over het nieuw op te stellen beleidsplan schuldhulpverlening 2017- 2020 in een interactieve bijeenkomst waar tevens de thema's vluchtelingen/statushouders en laaggeletterdheid zijn besproken. In oktober 2016 is in de cliëntenraad uitleg gegeven over de aanpak en werkwijze van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Als belangrijkste aandachtspunten werd door de cliëntenraad meegegeven:

- houd de toegangspoort voor de schuldhulpverlening zo laagdrempelig als mogelijk;
- onderzoek of het mogelijk is dreigende huisuitzettingen bij problematische schulden voor gezinnen met minderjarige kinderen *altijd* te voorkomen.

o *Interne integrale afstemming beleidsterreinen binnen de gemeente Venlo*

Het team klantadviseurs schuldhulpverlening (inclusief coördinator) is nauw betrokken geweest bij het proces DATT werkt en bij de totstandkoming van het nieuwe beleidsplan integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020.

Daarnaast is er diverse keren overleg geweest met het team debiteuren van de afdeling SLW met de bedoeling te komen tot een debiteurenbeleid met een sociaal gezicht. Ook heeft geregeld overleg plaatsgevonden over de (mogelijke) stapeling van zorgkosten tussen de beleidsadviseurs van de afdeling Samen Leven & Werken en Maatschappelijke Ontwikkeling die zich bezig houden met de zorgkosten binnen de WMO, de Wet op de Jeugdzorg en met het minima- en armoedebeleid. De verkregen informatie is met elkaar verbonden in een integraal document betreffende de (zorg)kosten waar mensen mee te maken kunnen krijgen.

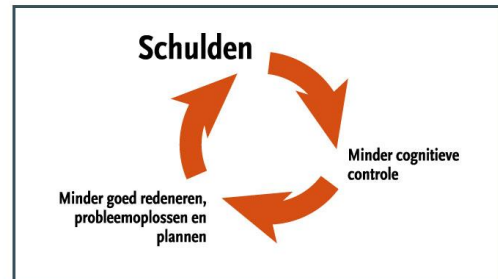
Als laatste: er vindt geregeld overleg plaats voor goede afstemming met andere beleidsthema's zoals armoede, laaggeletterdheid etc.

## 2 Missie, visie en beleidsuitgangspunten

Er is al vele jaren gewerkt aan het tegengaan van schuldenproblematiek in de gemeente Venlo. In het beleidsplan schuldhulpverlening 2017 - 2020 bouwen we voort op wat al is opgebouwd. We behouden wat goed is, ontwikkelen door en verbinden (nog meer) met andere beleidskaders binnen de gemeente Venlo en nieuwe ontwikkelingen en inzichten in de samenleving.

Daarom beginnen we dit beleidsplan met een beschrijving van de missie, de doorontwikkelde visie en de beleidsuitgangspunten van de aanpak integrale schuldhulpverlening.

Onze missie bij schuldhulpverlening ontleen we aan het grotere strategische beleidskader van de gemeente Venlo, zoals vastgelegd in de Sociale Structuurvisie 2022 'Ik ken jouw naam, jij de mijne'.



### 2.1 Missie op schuldhulpverlening

Missie: de integrale aanpak schuldenproblematiek bevordert participatie van (kwetsbare) burgers in Venlo.

Waar doen we het voor? We willen de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners dusdanig bevorderen dat schulden geen belemmering vormen voor maatschappelijke participatie, waardoor de kwaliteit van leven toeneemt.

Daarnaast willen we als gemeente onnodige maatschappelijke kosten, als gevolg van schuldenproblematiek bij inwoners, voorkomen.

### 2.2 Visie op schuldhulpverlening

In onze visie richt schuldhulpverlening zich op:

*een samenhangend hulpaanbod van preventie, curatie en nazorg met als doel zowel financiële problemen als de oorzaak hiervan op te lossen of te stabiliseren, zodanig dat deze geen belemmering vormen om te kunnen participeren in de samenleving, waarbij maatwerk wordt toegepast.*

De eigen verantwoordelijkheid en gedragsverandering van de burger staan hierbij voorop.

In het beleidsplan schuldhulpverlening 2012 - 2015 hebben we op basis van deze visie 5 beleidsuitgangspunten geformuleerd. Deze uitgangspunten voldoen nog grotendeels. Er is echter één essentiële wijziging in beleidsuitgangspunt 1. Deze aanpassing komt voort uit nieuwe inzichten<sup>4</sup>, met name ten aanzien van het denken en gedrag van mensen in een schuldensituatie.

<sup>4</sup> Nibud, zie kader blz 5

## 2.3 Vijf beleidsuitgangspunten

We benoemen de 5 beleidsuitgangspunten opnieuw -we hebben wel de formulering geactualiseerd- en geven vervolgens een toelichting op de nieuwe zienswijze op beleidsuitgangspunt 1.

1. We geloven in het zelf organiserend vermogen van de samenleving en de zelfredzaamheid van mensen. Mensen die daarbij (tijdelijk) een extra steun in de rug nodig hebben wordt die steun geboden.
2. De ambitie is elke schuldenaar een zo stabiel mogelijke financiële toekomst te bieden waardoor schulden geen belemmering vormen voor volwaardige deelname aan de samenleving.
3. Schuldhulpverlening heeft door een integrale aanpak een blijvend effect.
4. Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.
5. Het principe van wederkerigheid wordt toegepast door gebruik te maken van ervaringsdeskundigheid.

Recente inzichten uit onderzoek laten zien dat veel mensen met problematische schulden en/of langdurige armoede er niet meer op eigen kracht uitkomen. Ze zijn (tijdelijk) te weinig zelfredzaam, om dat, zonder steun van derden te kunnen. Met zelfredzaamheid bedoelen we het vermogen van iemand om voor zichzelf te zorgen. Men kan eigen problemen oplossen en gaat zelfstandig door het leven. Zelfredzaamheid, op deze manier gedefinieerd, is voor veel mensen met problematische schulden en/of langdurige armoede (nog) een brug te ver. Sommigen lukt het zelfs niet hun eigen hulpvraag te formuleren.

We weten inmiddels dat mensen anders gaan handelen bij schaarste. Alle aandacht gaat naar het gebrek. Er is minder aandacht voor andere belangrijke zaken (medicijntrouw, gezond eten, opvoeding van de kinderen etc.). Mensen hebben een korte termijn horizon en de kwaliteit van de besluitvorming neemt af (tijdelijke daling IQ met 13 punten). Mensen zien zichzelf niet meer als iemand die het verschil maakt of kan maken (fatalisme)<sup>5</sup>.

Kortom: de stress, het verdriet, de schaamte en de boosheid zorgen ervoor dat mensen nog meer verkeerde keuzes maken of slechts naar de korte termijn kijken. Gevolg: de ellende wordt alleen maar groter.

Bovenstaande nieuwe inzichten geven tevens de belangrijkste verandering aan als het gaat om het herijken van het nieuwe beleid integrale aanpak schuldhulpverlening:

Het NIBUD heeft de belangrijkste factoren die schulden veroorzaken laten onderzoeken. Deze zijn:

- Persoonlijke oorzaken  
In deze categorie vallen bijvoorbeeld iemands opleidingsniveau, diens algemene ontwikkeling en vaardigheden, maar ook eigenschappen als 'vermijdende persoonlijkheid', nonchalance op het vlak van financiën, administratieve slordigheid, en moeite met controle uitoefenen op eigen impulsen.
- Situationele oorzaken  
De situatie waarin mensen terecht komen, kan daarnaast ernstig bijdragen aan schulden en armoede. Te hoge lasten, het verlies van werk, onvoorziene extra uitgaven, hoge zorgkosten en te complexe financiële producten.

Beide componenten – persoonlijke en situationele factoren – interacteren ook nog eens met elkaar, wat het vraagstuk en de zoektocht naar een succesvolle aanpak extra ingewikkeld maakt.

<sup>5</sup> Uit het onderzoek over 'schaarste' van Harvard-econoom Sendhil Mullainathan en Princeton-psycholoog Eldar Shafir, blijkt dat armoede en schulden effect hebben op alle leefgebieden. Dit staat uitgebreid beschreven in hun boek getiteld: Schaarste, hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, 2013.

*willen we echt duurzame resultaten behalen bij het bestrijden van armoede en schulden, dan kan het niet anders zijn dan dat dit consequenties heeft voor onze benadering en aanpak van mensen in armoede en schulden.*

Belangrijkste verandering in het beleid is dan ook de andere manier van kijken naar wat armoede en schulden doen met mensen.

We ontwikkelen, vanuit dit nieuwe inzicht, door en verbinden met andere beleidsthema's. Ook bij het proces van 2D naar 3D (participatiewet, inclusief schuldhulpverlening) om de toegangspoort voor *alle* hulpvragen, -dus ook voor schuldhulpverlening- via de sociale wijkteams te laten verlopen is het belangrijk te werken vanuit deze nieuwe inzichten, zodat dit uiteindelijk de integrale aanpak en het werken vanuit alle leefdomeinen, versterkt.

### 3 De schuldenproblematiek in Venlo: omvang en terugblik

Dit hoofdstuk starten we met een beschrijving van de omvang van de schuldenproblematiek aan de hand van enkele landelijke cijfers. Vervolgens zoomen we in op de Venlose situatie. We ronden dit hoofdstuk af met een beschrijving van behaalde resultaten van de Venlose schuldhulpverlening. We verbinden deze resultaten met het in 2016 uitgevoerde rekenkameronderzoek Dienstverlening onderdeel 'ik heb (te) weinig geld' en de landelijke evaluatie van de Wgs. We eindigen dit hoofdstuk met een conclusie over hoe Venlo het doet in het licht van het rekenkameronderzoek en de landelijke evaluatie van de Wgs.

#### 3.1 Enkele landelijke cijfers<sup>6</sup>

De gemiddelde schuld in ons land, -dat toch behoort tot een van de rijkste ter wereld-, is inmiddels opgelopen tot 43.000 euro (hypotheekschulden niet meegerekend). De helft van de Nederlandse huishoudens heeft maandelijks moeite om rond te komen. Ongeveer een derde van de huishoudens heeft betalingsachterstanden en 10% is niet in staat om die achterstanden in te lopen. Een op de tien huishoudens loopt het risico terecht te komen in een schuldhulpverleningstraject.

##### Schulden en schuldhulpverlening

- Aantal aanvragen voor schuldhulp is in 12 jaar gestegen van 30.400 naar 90.400 in Nederland.
- Schulden zijn steeds complexer. In 2015 gemiddeld 42.900 euro bij 14 schuldeisers.
- De helft van Nederlandse huishoudens komt maar moeilijk rond.
- 1 op de 3 huishoudens heeft betalingsachterstanden.
- 10% kan betalingsachterstanden niet in 3 jaar wegwerken. Nog eens 10% dreigt in dezelfde situatie terecht te komen<sup>7</sup>.



##### Belangrijkste oorzaak betalingsachterstanden<sup>8</sup>

2012	2015
1. Ik had wel kunnen betalen, maar het is aan mijn aandacht ontglipt (34%)	1. Mijn vaste lasten zijn te hoog (27%)
2. Als gevolg van inkomensdaling (25%)	2. Als gevolg van inkomensdaling (26%)
3. Ik moest onverwacht belasting/toeslagen terugbetalen (21%)	3. Ik had te hoge zorgkosten (22%)

##### Van minima tot modaal

Anders dan we meestal denken, vormen uitkeringsgerechtigden en andere minimahuishoudens niet de enige probleemgroep. Driekwart van de huishoudens met schulden hebben een maandinkomen tussen 1.000 en 3.000 euro, blijkt uit Nibud-onderzoek. Ook gezinnen met een modaal inkomen houden het hoofd dus lang niet altijd boven water<sup>9</sup>.

<sup>6</sup> Uit de presentatie 'Economisch keuzegedrag' van sociaal en economisch psycholoog en bijzonder hoogleraar Wilco van Dijk van de Universiteit Leiden (bekleed Nibud-leerstoel) tijdens het jaarcongres van Divosa in september 2016

<sup>7</sup> Bron NVVK, Plaatje: Aanmeldingen schuldhulpverlening 2007-2015 op peildatum 31-12-2015

<sup>8</sup> NIBUD

<sup>9</sup> Bron: Panteia, 2015

### 3.2 Venlose cijfers<sup>10</sup>

Het is lastig om vergelijkbare cijfers te vinden voor schulden en schuldhulpverlening specifiek voor Venlo. Door veranderende werkprocessen binnen de schuldhulpverlening en de toegangspoort tot hulpvragen, zijn cijfers niet zonder meer te vergelijken (bijv. de start van de implementatie van de sociale wijkteams en Informatie & Adviespunten).

Er zijn wel trends aan te geven:

a. *Venlo scoort hogerals het gaat om mensen met een lage koopkracht of onder of rond het sociaal minimum dan het landelijk gemiddelde.* In 2013 viel bijna een kwart (23%) onder deze groep.

Huishoudens						
	Met een laag inkomen		Met een lage koopkracht		Onder of rond sociaal minimum	
	Venlo	Nederland	Venlo	Nederland	Venlo	Nederland
2011	45%	40%	9%	8%	11%	9%
2012	45%	40%	10%	8%	11%	9%
2013	45%	40%	11%	9%	12%	10%

Tabel 1: huishoudens met laag inkomen of lage koopkracht in Venlo resp. Nederland

b. Alhoewel in Venlo het aantal mensen in de bijstand in 2015 iets is gestegen ten opzichte van het landelijk gemiddelde zien we ook in Venlo een verschuiving<sup>11</sup> als het gaat om de mensen die aankloppen voor schuldhulpverlening: 1/3 beschikt over een bijstandsuitkering, 1/3 over een ander soort uitkering en 1/3 werkt in loondienst.

c. Ook zien we een relatief laagopgeleide beroepsbevolking tussen 15 - 65 jaar, namelijk 214 personen per 1000 inwoners (tegen landelijk gemiddelde van 181). Voor wat betreft laag geletterdheid scoort Venlo zorgwekkend hoog, namelijk 16+% van de gehele bevolking ten opzichte van een landelijk gemiddelde van 11,9%. Aangetoond is dat mensen die laaggeletterd zijn (en vaak ook laag gecijferd) een groter risico lopen op problematische schulden.

d. De gemeente Venlo heeft, per 31 december 2014, 2.080 wanbetalers<sup>12</sup> op een (zorg)premiebetalende bevolking van 83.200. Hiermee staat Venlo op de 30<sup>ste</sup> plek van de gemeenten met het hoogste aantal wanbetalers in Nederland. Een wanbetaler is een persoon die met zes maandpremies achterstand op betaling van de ziektekostenverzekering is aangemeld bij het Zorginstituut Nederland.

e. Op peildatum 1 oktober 2016 tellen we in de monitor van het sociale domein 1.340 lopende trajecten schuldhulpverlening verspreid over heel de gemeente Venlo. Het gaat hier om burgers die in de opstartfase zitten van een minnelijke regeling, in de minnelijke regeling zelf, of mensen die in de wsnp zitten maar nog begeleiding krijgen van Plangroep. We constateren een terugloop van het aantal aanmeldingen bij de gemeentelijke

<sup>10</sup> Website: Waar staat je gemeente en website: Stichting Lezen en Schrijven

<sup>11</sup> Voorheen behoorden vooral mensen met een uitkering en een laag inkomen tot de risicogroepen

<sup>12</sup> Bron: Centraal Bureau van de Statistiek



In 2015 hebben zich 674 personen gemeld bij de schuldhulpverlening van de gemeente Venlo. Van deze meldingen is:  
 48% procent (318) aangemeld voor een schuldhulptraject (minnelijk traject/wettelijk WSNP traject) bij Conclusion B.V. voormalig Plangroep  
 45% (301) van het totaal aantal meldingen op een andere manier geholpen. Bijvoorbeeld middels begeleiding door de klantadviseur bij lichte financiële problemen of doorverwijzing naar andere hulpverlening als een traject schuldhulpverlening nog te vroeg is.

Aantallen dossiers Plangroep in 2015, 2014 en 2013			
	2015	2014	2013
Dossiers op 1 januari (in verschillende fases van het traject <sup>1</sup> )	1193	1352	1098
Nieuwe dossiers (aanmeldingen van uit klantadviseurs gemeente)	318	389	517
Afgesloten dossiers	422	548	263
Dossiers op 31 december	1098	1193	1352

*Tabel 2: Doorloop aantallen dossiers Plangroep*

Bron: raadsinformatiebrief 62, 2016: Stand van zaken van het uitvoeringsprogramma van het armoedebeleid met extra aandacht voor schuldhulpverlening<sup>7</sup>

schuldhulpverlening maar kunnen cijfers van eerdere jaren niet zonder meer met elkaar vergelijken. Tevens zien we een afname van het aantal dossiers dat -na de intakefase door de klantadviseurs schuldhulpverlening- daadwerkelijk doorgezet kan worden naar Plangroep voor een schuldhulptraject.

Het zou voorbarig zijn hier de conclusie aan te verbinden dat er daarom dus minder mensen met problematische schulden zijn in Venlo. Een andere verklaring is dat mensen met problematische schulden (te) lang worden vastgehouden bij de diverse toegangspoorten (Informatie & Advies punten, de sociale wijkteams, de aanwezigheid van meerdere vrijwilligersorganisaties in de schuldhulpverlening etc.).

Wanneer mensen zich dan uiteindelijk melden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening zijn zaken (soms onnodig) complex waardoor het ingewikkelder wordt schuldenregelingen te treffen met het perspectief op een schuldenvrije toekomst.

Daarom is het belangrijk in een zo vroeg mogelijk stadium mensen met problematische schulden toe te leiden naar professionals in de schuldhulpverlening die problemen vanuit een schuldenperspectief kunnen benaderen. Schuldhulpverlening is een specialisme en hoe sneller een burger wordt doorverwezen naar de juiste professional, hoe groter de kans van slagen is tot een oplossing te komen voor problematische schulden.

Goede bedoelingen van hulpverleners of vrijwilligers, zoals het maken van betalingsafspraken zonder dat men het overzicht heeft, kunnen zeer nadelig werken voor de burger. Wanneer een betalingsafpraak niet kan worden nagekomen en iemand uiteindelijk wel een schuldhulptraject aangaat kan dit problemen opleveren met het akkoord gaan van de schuldeisers.

En misschien nog wel belangrijker: de motivatie van de burger. Dit kwam ook herhaaldelijk terug tijdens de bijeenkomsten van De Armoede Troef Toolbox. De motivatie van een schuldenaar is een hele belangrijke factor voor het doen laten slagen van een traject. Hoe

langer het duurt voor een klant uit de problemen komt hoe moeilijker het is om de motivatie vast te houden<sup>13</sup>.

### 3.3 Kosten en rendement van de schuldenproblematiek voor de samenleving

Niet alleen de schuldenproblematiek neemt toe in Nederland, maar ook de groep mensen die in armoede leeft. En dat heeft gevolgen voor de manier waarop mensen maatschappelijk actief kunnen zijn en mee kunnen doen. Mensen met schulden en mensen in langdurige armoede leven geïsoleerder en ongezonder en participeren minder. Dat brengt hoge kosten met zich mee. Er zijn zelfs rekenvoorbeelden dat een huishouden met (een risico op) problematische schulden de samenleving over een periode van tien jaar ongeveer 100.000 euro zou kosten<sup>14</sup>. Recente inzichten uit onderzoek laten tevens zien dat veel mensen er niet meer op eigen kracht uitkomen. Zelfredzaamheid is voor velen nog een brug te ver. Wat schuldhulpverlening oplevert laat zich moeilijk vertalen naar geld. Er is altijd sprake van een investering door de maatschappij in een persoon in de hoop dat dit rendement biedt op langere termijn. Maatschappelijk rendement door een investering in schuldhulpverlening is daar niet gemakkelijk in concrete bedragen uit te drukken. Op het gebied van armoedebestrijding kan in algemene zin gesteld worden dat een investering in schuldhulpverlening rendement oplevert omdat sprake is van minder oninbare

Recent onderzoek toont aan dat de inzet van schuldhulpverlening leidt tot baten op andere terreinen. Uit dit onderzoek blijkt dat de kosten-baten verhouding landelijk gemiddeld 1:2,34 is. Elke euro die schuldhulpverlening kost, levert de maatschappij dus een voordeel van € 2,34 op. Uit de analyse van de batenplaatsen blijkt dat het voorkomen van kosten voor uitkering (WW en WWB) het hoogst zijn. Een stabiele financiële situatie leidt tot het eerder aanvaarden van werk. Uiteindelijk zal een bezuiniging geld kosten in plaats van opleveren.

*Bron: beleidsplan schuldhulpverlening 2012 - 2015*

vorderingen, minder en/of kortere bijstandsuitkeringen en minder uitgaven aan minimaregelingen.

### 3.4 Resultaten aanpak integrale aanpak schuldhulpverlening in Venlo

#### *a. Het rekenkameronderzoek over dienstverlening in Venlo*

Het in 2016 gehouden rekenkameronderzoek over de dienstverlening aan burgers, waarbij één van de vragen was *'ik heb (te) weinig geld'*, laat zien dat er al veel goed gaat als het gaat om het dienstverleningsproces schuldhulpverlening, maar dat er ook nog verbeterpunten zijn.

De voorgestelde verbeteringen hebben als gemeenschappelijk kenmerk dat:

- zij zich *richten op het toegankelijker maken van de procedure*
- alsmede op *het vereenvoudigen van sommige stappen in de procedure*

Beide ambities komen samen in het meest gesteunde 'verbetervoorstel' om *de toegang tot de schuldhulpverlening meer te verbinden met de activiteiten die plaatsvinden in de 'Huizen van de Wijk', alsmede met de sociale wijkteams*. Dit is namelijk nu nog weinig het geval.

<sup>13</sup> Onderbouwing is gebaseerd op ervaringen klantadviseurs schuldhulpverlening gemeente, schuldhulpverleners van Conclusion B.V, onderdeel Plangroep en NVVK/Nibud.

<sup>14</sup> Ministerie van SZW, 2011

Een dergelijke verbetering zorgt er voor dat inwoners van Venlo die behoefte hebben aan ondersteuning niet alleen makkelijker toegang hebben tot de hulpverlening. Het zorgt er ook voor dat direct bij aanvang aan de orde kan komen of de schulden mede samenhangen met andere problemen. Hierdoor kan eerder -indien nodig- gekozen worden voor een samenhangende multidisciplinaire aanpak.

*b. De uitkomsten landelijke evaluatie Wgs afgezet tegen Venlose resultaten*

De uitkomsten van de landelijke evaluatie van de Wgs laten zien dat we in Venlo flink aan de weg getimmerd hebben:

1. *De Wgs heeft bijgedragen aan de beoogde kwaliteitsbodem, maar die is landelijk nog maar ten dele gelegd.*  
In Venlo hebben we deze kwaliteitsbodem wel doorontwikkeld voor de aanpak en werkwijze integrale aanpak schuldhulpverlening.
2. *Het overgrote deel (98%) van de gemeenten heeft een beleidsplan schuldhulpverlening, maar nog niet alle in de wet genoemde onderwerpen komen daarin aan bod.*  
Venlo beschikt over een beleidsplan schuldhulpverlening waarin wel alle onderdelen aan bod komen.
3. *Gemeenten hebben hun regierol versterkt en ze hebben meer grip op de schuldhulpverlening.*  
Vanuit het perspectief van de gemeente hebben we de aanpak integrale schuldhulpverlening goed op de rails staan en hebben we de regierol versterkt. Op klantniveau reageren onze klantadviseurs schuldhulpverlening op signalen van schuldenaren/Plangroep/en derden maar gaan niet actief kijken hoe het met iemand is. Dit zou wellicht wel een goede zaak zijn gezien de nieuwste inzichten op wat armoede en problematische schulden met iemand doen. Bij burgers die in de opstartfase van bewind en/of budgetbeheer zitten proberen we wel een actieve regierol op te pakken.
4. *Sinds 2012 is het pakket schuldhulpverleningsinstrumenten verbreed en gemeenten zeggen meer maatwerk te leveren.*  
Door te werken met een specialistisch team van klantadviseurs in de schuldhulpverlening inclusief coördinator schuldhulpverlening wordt per klant bepaald wat nodig is. Tevens beschikken we inmiddels over een poule van bewindvoerders en budgetbeheerders die als voorbereiding op een schuldhulptraject of parallel aan een schuldhulptraject bij Plangroep worden ingezet. Dit is een unieke aanpak in Nederland.
5. *De integraliteit in de uitvoering is mede dank zij de Wgs toegenomen.*  
In Venlo zetten we de doorontwikkeling verder in om zo integraal mogelijk te werken. In deel 2 (het uitvoeringsplan) van het beleidsplan schuldhulpverlening 2017 - 2020 leggen we (nog meer) verbindingen tussen de diverse beleidsthema's.
6. *Gemeenten spannen zich in voor een brede toegang, maar het is moeilijk hard te maken in welke mate ze daar ook in slagen.*  
De toegangspoort tot de gemeentelijke schuldhulpverlening is vooralsnog centraal geregeld. Het Venlose beleidskader voor hulpvragen is dat de toegangspoort zoveel als mogelijk moet gaan lopen via de sociale wijkteams met als uitgangspunt: één gezin, één plan, één regisseur. Het proces van 2D naar 3D wordt in 2017 opgepakt.
7. *De wettelijke verplichting voor gemeenten om beschikkingen af te geven, levert in de praktijk problemen op.*  
Nee, dat levert in Venlo geen problemen op. Zodra iemand "klaar" is om een schuldenregeling bij Plangroep aan te gaan, geeft de klantadviseur schuldhulpverlening hiervoor een beschikking af. Dit geldt overigens ook voor negatieve beschikkingen. Bij bezwaren zou er wel beter afgestemd kunnen worden tussen de verschillende teams als een beschikking negatief uitvalt.

8. *Gemeenten hanteren naast de in de Wgs genoemde weigeringsgronden ook andere, maar geven zelf aan daar in de uitvoering ruimhartig mee om te gaan.*  
Venlo hanteert een zeer soepel beleid als het gaat om de toegang tot schuldhulpverlening. Niemand wordt hier uitgesloten. Wat overigens niet wil zeggen dat voor iedereen een schuldtraject opgestart kan worden of dat voor iedereen een schuldenvrije toekomst is weggelegd. Gestreefd wordt minimaal zodanig financieel te stabiliseren dat schulden geen belemmering (meer) vormen om mee te kunnen doen.
9. *De beperking van de wachttijd is ten dele gerealiseerd; het grootste deel (80%) van de gemeenten geeft, zoals de wet voorschrijft, de hulpvrager inzicht in de doorlooptijd.*  
Tot nu toe zijn er in Venlo geen wachttijden. Doorlooptijden zijn sneller dan de wettelijk voorgeschreven termijnen en worden goed doorgesproken met de klant.
10. *Schuldeisers missen bij veel gemeenten nog de minimale mate van standaardisatie die nodig is voor efficiënte samenwerking rond vroeg signalering.*  
We hebben convenanten gesloten voor vroeg signalering met woningcorporaties en WML. Tevens werken we samen met vrijwilligersorganisaties in de schuldhulpverlening die veel bij mensen thuis komen (bijvoorbeeld Humanitas thuisadministratie en SchuldHulpMaatje)
11. *De invloed van de Wgs is voor de andere betrokken partijen minder zichtbaar dan voor gemeenten.*  
We werken er hard aan om de rol en wettelijke taak van de gemeente onder de aandacht te brengen en toe te lichten. Daarbij geven we steeds duidelijk aan wat onze rol, wettelijke taak én deskundigheid in deze is.

### **3.5 Conclusie en samenvatting van de belangrijkste resultaten**

We mogen concluderen dat we in Venlo veel gerealiseerd hebben als het gaat om de voortgang, doorontwikkeling en behaalde resultaten van de schuldhulpverlening. Samen met verschillende partners in de wijken zijn we op de goede weg. Dit neemt niet weg dat er voortdurend werk aan de winkel blijft om armoede en financiële problemen te bestrijden en liefst te voorkomen, zodat alle Venlonaren, jong en oud, naar vermogen zo optimaal mogelijk maatschappelijk mee kunnen (blijven) doen.

## **4 Doelstellingen van de aanpak integrale schuldhulpverlening en wat we de komende jaren willen bereiken**

In hoofdstuk 2 hebben we de missie, visie en beleidsuitgangspunten beschreven van de aanpak integrale schuldhulpverlening voor de periode 2017 - 2020.

Samenvattend zijn de belangrijkste elementen in onze visie waarop schuldhulpverlening zich richt:

- Noodzakelijke ondersteuning d.m.v. preventie (incl. vroeg signalering), curatie en nazorg
- Samenhangend hulpaanbod
- Maximaal haalbare financiële zelfredzaamheid
- Oorzaken van financiële problemen oplossen of stabiliseren en nieuwe voorkomen
- Geen belemmering voor maatschappelijke participatie
- Eigen verantwoordelijkheid van de klant
- Maatwerk
- Waar nodig (tijdelijke) extra steun
- Gebruik maken van de kracht van de samenleving door het inzetten van ervaringsdeskundigheid en getrainde vrijwilligers
- Voldoende aandacht voor psychologische oorzaken en gevolgen en andere omgevingsvariabelen
- Aanpak heeft blijvend effect

De wet op de schuldhulpverlening schrijft voor dat we een aantal zaken beschrijven in een beleidsplan schuldhulpverlening. We starten dit hoofdstuk met een beschrijving van de doelgroepen van schuldhulpverlening, de doorlooptijden, de doelstellingen van de integrale schuldhulpverlening en welke resultaten we willen bereiken. Vervolgens geven we een doorkijk naar de speerpunten die verder uitgewerkt zullen gaan worden in het uitvoeringsplan integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020.

Voor wat betreft de uitvoering willen we namelijk flexibel kunnen (blijven) meebewegen met de verandering en ontwikkelingen in de schuldhulpverlening en in de samenleving. We ronden dit hoofdstuk af met een uitwerking van de kaders voor kwaliteitsborging, de monitoring en evaluatie, de communicatie en het vervolg.

### **4.1 Doelgroep(en) schuldhulpverlening**

Tot de doelgroep behoort elke burger die financiële problemen ervaart of problematische schulden heeft. Er wordt geen maximale inkomensgrens gehanteerd voor de toegang tot schuldhulpverlening. Daarmee wordt aangesloten bij het landelijke uitgangspunt dat schuldhulpverlening breed toegankelijk dient te zijn en dat er op voorhand geen groepen mogen worden uitgesloten.

We constateren dat het hebben van schulden niet meer het exclusieve probleem is voor 'traditionele' risicogroepen, zoals uitkeringsgerechtigden, mensen met een zeer laag inkomen en eenoudergezinnen. Sinds de kredietcrisis in 2008 zijn door ontslag, echtscheiding en de crisis op de woningmarkt ook mensen met een normaal inkomen (of hoger) in de problemen geraakt. Tevens zien we een groeiende groep mensen die structureel te kort komt op hun vaste lasten door het niet evenredig stijgen van het inkomen met de kosten van levensonderhoud. Steeds meer jongeren, werkenden, eigen huizenbezitters en ondernemers (kwetsbare zzp-ers) kampen met problematische schulden.

Dit stelt gemeenten voor een nieuwe uitdaging: anders dan uitkeringsgerechtigden zijn deze doelgroepen vaak niet bij de gemeente in beeld. Een belangrijke vraag en uitdaging is hoe kunnen deze groepen toch bereikt kunnen worden om ervoor te zorgen dat hun schuldenproblematiek niet (verder) uit de hand loopt.

Daarom benoemen we een aantal groepen dat bijzondere aandacht verdient. Het gaat om gezinnen met kinderen, jongeren en recidivisten. Ook zelfstandigen, alhoewel niet vallend onder de verantwoordelijkheid van de Wgs, benoemen we als aparte aandachtsgroep.

#### - *Gezinnen met minderjarige kinderen*

De tekst uit het beleidsplan schuldhulpverlening 2012- 2015 is nog onverminderd van kracht: We vinden het belangrijk dat bij gezinnen met minderjarige kinderen het contact wordt gezocht in de keten van zorg met als uitgangspunt: één gezin, één plan, één regisseur.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de gemeente in haar beleidsplan expliciet vastlegt wat de inzet is ten behoeve van gezinnen met kinderen. Het is onwenselijk dat kinderen de dupe worden van het gedrag van de ouders. Dit om te voorkomen dat de kinderen in een onstabiele situatie terecht komen. Bij het aanbieden van een schuldhulpverleningstraject zullen we daarom altijd rekening houden met het belang van het kind. Ook bij de integrale aanpak wordt aandacht besteed aan de kinderen. Kinderen kunnen blijven meedoen in de samenleving omdat kinderen van ouders met schulden onder de doelgroep van het Jeugdsportfonds en Jeugdcultuurfonds vallen. Daarnaast hanteren we als uitgangspunt dat iedereen die zich meldt, direct in behandeling wordt genomen en dat we zorgen voor een passend aanbod. Mocht er op enig moment toch een wachtlijst ontstaan, dan zullen we gezinnen met kinderen voorrang geven.

*Bron: beleidsplan schuldhulpverlening 2012 - 2015*

Hierbij kan tevens een ondersteunend aanbod voor kinderen ingezet worden (Venloos kindpakket) waardoor kinderen niet de dupe worden van de schulden van hun ouders. Ook het gesprek aangaan met woningcorporaties of zij bij gezinnen met minderjarige thuiswonende kinderen bij problematische schulden bereid zijn een huisuitzetting te voorkomen of op te schorten, vinden we belangrijk. Wellicht is het een idee hierover ook met banken en andere hypotheekverstrekkers het gesprek aan te gaan.

#### - *Jongeren*

De tekst uit het beleidsplan 2012- 2015 is nog onverminderd van kracht:

Ervaring leert ons dat het lastig is de juiste aanpak te vinden voor jongeren als het gaat om

Sommige jongeren hebben op jonge leeftijd al forse schulden; sommigen omdat er een tekortkoming in de opvoeding is, sommigen door slechte keuzes en pech, anderen vanwege beperkte verstandelijke vermogens. De groep jongeren kijkt hierin niet af van de reguliere klanten. Bijkomend probleem is dat veel jongeren geen aflossingscapaciteit hebben of DUO-schulden (de voormalige Informatie Beheer Groep), die een schuldregeling op korte of middellange termijn mogelijk maken. Deze groep jongeren heeft vaak een onregelbaar schuldenpakket en zijn vaak onregelbare schuldenaren; het inkomen is nog erg onzeker en het nakomen van basale afspraken lukt vaak niet.

Het is belangrijk om deze moeilijke groep de maximale ondersteuning te bieden zodat schulden een goede start in het leven niet in de weg zitten. Voor jongeren worden daarom samen met de integrale aanpak bij voorkeur de volgende instrumenten ingezet:

- administratie op orde
- inkomsten en uitgaven op orde
- check of hoogte van het opgelegde beslag correct is
- maximaal beroep op inkomensondersteunende maatregelen
- ondersteuning in communicatie met schuldeisers/incassobureau.

Na een periode van begeleiding kan de jongere vervolgens in aanmerking komen voor een schuldhulpverleningstraject. Tot de jongere 21 jaar is worden tevens de ouders aangesproken op hun verantwoordelijkheid.

*Bron: beleidsplan schuldhulpverlening 2012 - 2015*

het voorkomen van en het oplossen van schulden. De praktijk laat ook zien dat het niet alleen kwetsbare en laagopgeleide jongeren zijn die risico lopen, maar ook studenten.

Informatie, advies en voorlichting over geld én ook over het goed kunnen omgaan met financiële verplichtingen zou (veel) financiële problemen kunnen helpen voorkomen. Als voorbeeld noemen we de verplichte zorgverzekering die jongeren moeten afsluiten vanaf 18 jaar. Het is interessant om specifiek voor de doelgroep jongeren *good practices* in den lande te onderzoeken naar methodieken -en op grond van deze ervaringen keuzes te maken voor het inzetten in Venlo- die aansluiten bij de leefwereld van jongeren waardoor de kans van slagen op het voorkomen van en het oplossen van schulden substantieel toeneemt.

#### - *Recidivisten*

Het komt met enige regelmaat voor dat mensen die eerder in de schuldhulpverlening hebben gezeten zich opnieuw melden voor schuldhulpverlening.

We streven naar een duurzaam resultaat maar dat zal niet in alle gevallen mogelijk blijken te zijn.

We zullen bij onze aanpak rekening houden met de huidige kennis van en inzichten in wat armoede en schulden met iemand doen en waarom het soms zo moeilijk is voor iemand gemotiveerd te zijn en te blijven om iets aan zijn/haar schulden te doen.

Ook het inzetten van extra ondersteuning door getrainde vrijwilligers kan mensen helpen hulp te aanvaarden en vol te houden.

Schuldhulpverlening blijft echter een voorziening waar geen ongelimiteerd gebruik van kan worden gemaakt. We houden de toegang beperkt tot eens in de 5 jaar.

Alleen als men kan aantonen dat de situatie substantieel is veranderd, wordt een heraanmelding binnen 5 jaar opnieuw in behandeling genomen.

De situatie is veranderd als er sprake is van een wijziging in het gedrag, waardoor een schuldhulpverleningstraject wel een kans van slagen heeft.

#### - *Zelfstandigen*

Er melden zich steeds meer schuldenaren die werken als zelfstandige. Voor ondernemers is de minnelijke (msnp) en wettelijke schuldhulpverlening (wsnp) vrijwel uitgesloten.

Dit is wettelijk nergens vastgelegd maar bij deze regelingen zijn spelregels opgesteld die niet door de zelfstandige kunnen worden nagekomen.

De belangrijkste is dat bij elke schuldregeling of sanering<sup>15</sup> er uit gegaan wordt van een beslagvrijevoet die op het netto inkomen meteen bij de uitbetaling wordt toegepast. Zo weten de schuldenaar, de schuld eiser en de regelaar dat geen van de partijen wordt benadeeld bij de afgesproken regeling.

Deze beslagvrijevoet kan niet voor een zelfstandige gelden. Dit omdat deze persoon twee inkomsten en uitgaven patronen heeft (zakelijk en privé). Daarnaast zijn er bezwarende factoren als werkkapitaal, op en afnemende schulden in de vorm van debiteuren en het fenomeen afschrijvingen.

Al deze zaken staan een minnelijk en of wettelijk schuldhulptraject in de weg. Bij een zelfstandige zijn de winst, de verdiensten en de schulden voor meerdere interpretaties vatbaar. Daarnaast zijn deze pas ver na het boekjaar en de daadwerkelijke verdienperiode te bepalen. Eea staat de reguliere schuldhulptrajecten in de weg.

Wel kunnen ondernemers met schulden, zakelijk en of privé, zich voor een schuldsanering melden bij de Klantadviseurs zelfstandigen van de gemeente. Er wordt dan, rekening houdend met diverse wettelijke voorwaarden, gekeken of middels een Bbz krediet (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004) de schulden afgekocht of opgelost kunnen worden. De belangrijkste voorwaarde is dat na het verstrekken van het krediet er een sanering kan

---

<sup>15</sup> Bij ondernemers wordt meestal gesproken over schuldsanering.

worden gerealiseerd, het bedrijf weer levensvatbaar is en er genoeg ruimte over blijft om af te gaan lossen op het krediet.

Er is een groeiende groep (kwetsbare) zzp-ers die van huis uit geen ondernemer is en daardoor niet over de juiste ondernemerskennis en -vaardigheden beschikt. Als voorbeelden noemen we mensen die voorheen werkzaam waren in de zorg en in de bouw, die noodgedwongen in een zzp-constructie zijn 'geduwd'. Vaak gaat het in de startfase van hun zzp-er zijn al fout omdat ze niet voldoende geïnformeerd zijn over de gevolgen van loonberekening, belastingdruk e.d. bij het werken in een zzp constructie. Meestal lopen hun zakelijke en privé administraties door elkaar. Hierdoor komen zij vaak onnodig in de schulden terecht. Deze groep zou goed geholpen zijn met een juiste (intensieve) begeleiding bij de startfase van hun loopbaan als zzp-er c.q. bedrijf.

Daarom onderzoeken we in 2017 de mogelijkheden van een aanpak om deze kwetsbare groep te ondersteunen (met als wettelijk kader het besluit bijstandsverlening zelfstandigen, Bbz). Welke gerichte begeleiding en/of training kan worden ontwikkeld en ingezet voor deze kwetsbare groep zzp-ers zodat problematische schulden kunnen worden voorkomen en mensen leren goed met hun geld om te gaan?

## 4.2 Doorlooptijden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening stelt eisen aan de wachttijden. Zo mag de wachttijd tussen het moment dat iemand zich meldt voor schuldhulpverlening bij de gemeente en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld niet langer zijn dan vier weken.

De gemeente Venlo hanteert een termijn van 10 werkdagen waarbinnen we de cliënt spreken. Indien de inschatting van de klantadviseur schuldhulpverlening is dat een schuldhulptraject tot de mogelijkheden behoort vindt binnen 12 werkdagen de doorverwijzing naar Plangroep plaats. Indien er sprake is van een bedreigende situatie<sup>16</sup>, moet het eerste gesprek (volgens de wettelijke termijn) waarin de hulpvraag wordt vastgesteld binnen drie werkdagen plaatsvinden. Wij streven ernaar dit binnen één werkdag te doen. Daarmee voldoen we aan de gestelde termijnen. Daarnaast richten we onze werkprocessen zodanig efficiënt in dat binnen 2 weken een eerste gesprek plaatsvindt terwijl hier wettelijk 4 weken voor staan.

## 4.3 Doelstellingen van de integrale schuldhulpverlening

Bij de aanbestedingen schuldhulpverlening en budgetbeheer/bewindvoering zijn doelstellingen geformuleerd waarop we voortbouwen in het beleidsplan integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020.

### Doelstelling 1: zo snel mogelijk toe leiden naar een hanteerbare situatie die geen belemmering meer vormt voor participatie

De aanpak van problematische schulden of financiële problematiek is zodanig dat cliënten zo snel mogelijk worden toegeleid naar een situatie waarbij financiële problemen zodanig zijn aangepakt dat zij geen belemmering meer vormen voor maatschappelijke- en/of arbeidsparticipatie voor de betreffende cliënt.

---

<sup>16</sup> Onder een bedreigende situatie wordt volgens de wet verstaan: gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. Hierbij merken we op dat ontbinding van de zorgverzekering niet meer mogelijk is; mensen blijven altijd verzekerd voor in ieder geval de basisverzekering.



Bij deze doelstelling is het belangrijk te vermelden dat een schuldenvrije toekomst daarbij niet voor iedereen het uitgangspunt c.q. haalbaar is.

Doelstelling 2: klantgerichte en efficiënte werkwijze

Het inrichten van het schuldhulpverleningsproces op een klantgerichte en efficiënte wijze, met zo kort mogelijke doorlooptijden, gebruik makend van een digitale werkwijze en digitale dossieropbouw.

Doelstelling 3: optimaliseren en versterken van de ketensamenwerking

Het optimaliseren van de samenwerking tussen zowel de Gemeente Venlo en de betrokken ketenpartners/partijen die betrokken zijn in het schuldhulptraject.

#### **4.4 Wat willen we de komende jaren bereiken**

In deze paragraaf leggen we een verbinding tussen de doelstellingen van de integrale schuldhulpverlening en wat we de komende jaren willen bereiken. We 'vertalen' de doelstellingen in te behalen resultaten, uitgesplitst naar preventie, vroeg signalering, curatie en nazorg.

Samen zijn wij Venlo: in Venlo vinden en willen we dat iedereen naar vermogen mee kan doen en meedoet. Dit vanuit de gedachte dat we een stad van actieve mensen zijn en dat door vitaliteit de kwaliteit van leven toeneemt. Problematische schulden hebben een sterk negatieve uitwerking op participatie en kwaliteit van leven en gaan vaak samen met andere problemen.

De belangrijkste gewenste resultaten van de uitvoering van de integrale aanpak schuldhulpverlening zijn dan ook dat -door de afname van de schuldenproblematiek- de participatie en de kwaliteit van leven van inwoners van Venlo toenemen en maatschappelijke kosten afnemen.

Om bovenstaande resultaten te bereiken willen we inwoners met potentiële problemen in een vroeg stadium bereiken. Daarom besteden we veel aandacht aan preventie en vroeg signalering. Indien er al problematische schulden zijn, willen we tijdig aan tafel zitten om ondersteuning te bieden bij het oplossen of stabiliseren van de schulden en bij de achterliggende problematiek. Ook is er aandacht voor preventie (ook in de vorm van een goede nazorg) door aandacht te besteden aan gedragsverandering om nieuwe schulden te voorkomen.

Uitgesplitst naar preventie, vroeg signalering, curatie en nazorg willen we de volgende resultaten behalen:

Preventie: voorkomen van problematische schulden.

*Resultaat:* door het bevorderen van de zelfredzaamheid weten inwoners van Venlo hoe problematische schulden te voorkomen. Enerzijds door het versterken van de zelfredzaamheid van een individu, maar ook door het vormen van hechte gemeenschappen die elkaar kennen en helpen en op die manier een bijdrage leveren aan het voorkomen van schulden (samenredzaamheid).

Vroeg signalering: het opsporen van burgers met een verhoogd risico op problematische schulden.

*Resultaat:* door het samenwerken met ketenpartners komen inwoners van Venlo met schulden eerder in beeld en worden eerder geholpen.  
Ten minste 10% van de aanvragen komt voort uit de inzet van vroeg signalering.

Curatie: schuldhulpverlening waarbij een schuldregeling via de schuldbemiddeling of saneringskrediet wordt getroffen, alsmede de controle van de uitvoering van de schuldregeling.

*Resultaat :* door het bevorderen van effectiviteit en maatwerk vinden inwoners van Venlo met problematische schulden snel hun weg naar de schuldhulpverlening. Er wordt weer perspectief geboden, waarbij direct betrokkenen niet worden gedupeerd.

Nazorg: combinatie van activiteiten die worden ingezet om recidive te voorkomen.

*Resultaat:* door het bevorderen van zelfredzaamheid weet de schuldenaar na succesvolle afloop van een schuldhulptraject hoe nieuwe schulden te voorkomen (het voorkomen van recidive).

## 4.5 Speerpunten

Om bovenstaande resultaten te kunnen bereiken, hebben we acht speerpunten benoemd voor de komende beleidsperiode.

De keuze voor deze speerpunten is in co-creatie tot stand gekomen door de samenwerking met alle organisaties die hebben meegedaan aan DATT werkt in Venlo en de input die is gegeven door de werkgroep schuldhulpverlening van Bindkracht, de cliëntenraad en de adviesraad van het sociale domein.

In dit eerste kaderstellend deel van het beleidsplan dat ter vaststelling voorligt aan de raad, benoemen we alvast deze speerpunten.

In het tweede deel: 'het uitvoeringsplan van het nieuwe beleidsplan integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020' zullen deze speerpunten verder worden uitgewerkt in een uitvoeringsplan met concrete acties/activiteiten.

De acht speerpunten zijn:

1. Laagdrempelige toegang schuldhulpverlening, in de nabije toekomst via sociale wijkteams
2. Sturen op kwaliteit en resultaat
3. Samenwerken met partners in het kader van vroeg signalering van betalingsachterstanden
4. Preventie door het bevorderen van zelfredzaamheid
5. Gebruik maken van de (eigen) kracht van de samenleving
6. Bestendigen van de ketensamenwerking en onderlinge afstemming
7. Ontschotten (van beleid en wetten)
8. Verbinden met andere (leef)domeinen: laaggeletterdheid en armoedebeleid

We geven ter informatie alvast een globale doorkijk van de diverse onderdelen c.q. activiteiten per speerpunt:

### Speerpunt 1: Laagdrempelige toegang schuldhulpverlening, in de nabije toekomst via sociale wijkteams

- Laagdrempelig houden van de toegangsgangpoort(en) tot schuldhulpverlening;

- Toerusten van professionals in de keten op het herkennen en bespreekbaar maken van problematische schuldenproblematiek;
- Aandacht voor (scholing van de) nieuwste inzichten m.b.t. wat armoede en schulden met iemand doen;
- Integrale aanpak: één gezin, één plan, één regisseur. Financiële situatie is standaard 1 van de leefdomeinen die in keukentafelgesprek aan bod komen;
- Zorgdragen voor informatie over schuldhulpverlening bij Informatie en advies / Huizen van de Wijk.

#### Speerpunt 2: Sturen op kwaliteit en resultaat

- Goede samenwerking met schuldeisers;
- Doorontwikkeling poule van budgetbeheerders en bewindvoerders;
- Digitalisering (kwaliteit);
- Doorlooptijden;
- Actualiseren van de beleidsregels schuldhulpverlening aan nieuwe kaders;
- Aanpak fraude en fraudesignalen;
- Beleidsplan schuldhulpverlening vanaf 2018 integraal onderdeel van het armoedebeleid;
- Monitoring en evaluatie, aandacht voor communicatie. Communicatieplan i.s.m. de afdeling communicatie.

#### Speerpunt 3: Samenwerken met partners in het kader van vroeg signalering van betalingsachterstanden

- Continueren van de samenwerking met de woningcorporaties en WML op vroeg signalering en het voorkomen van huisuitzettingen en waterafsluitingen;
- Onderzoeken van andere mogelijkheid tot samenwerken op vroeg signalering. (werkgevers, energiebedrijven, zorgverzekeraars, banken, andere hypotheekverstrekkers etc.);
- Afsluiten van convenant met zorgverzekeraars (Wet verbetering wanbetalersregeling ziektekostenverzekering).

#### Speerpunt 4: Preventie door het bevorderen van zelfredzaamheid

- Het continueren van budgetlessen voor alle jongeren en volwassenen die een uitkering hebben aangevraagd;
- Het (geregeld) geven van voorlichting en advies;
- Het ondersteunen van mensen met financiële problemen door getrainde vrijwilligers bij het op orde krijgen van de administratie *of*
- Het vroegtijdig, of parallel aan een schuldhulptraject inzetten, van budgetbeheer of bewindvoering voor burgers met problematische schulden;
- Het zoeken naar en versterken van ondersteuning in het eigen netwerk bij het beheren van de financiën;
- Het aanleren van vaardigheden en verantwoord gedrag tijdens en na het schuldhulptraject;
- Het onderzoeken van de mogelijkheden van een aanpak vanuit het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz). Welke gerichte begeleiding en/of training kan worden ontwikkeld en ingezet voor deze kwetsbare groep zzp-ers?
- Opstellen van een Venloos (maatwerk) preventieplan in samenwerking met het Nibud.

#### Speerpunt 5: Gebruik maken van de (eigen) kracht van de samenleving

- Continueren en doorontwikkelen van de samenwerking met vrijwilligersorganisaties in de schuldhulpverlening;
- Voortzetting samenwerking werkgroep schuldhulpverlening van Bindkracht;
- Wederkerigheid en het werken met ervaringsdeskundigen;

- Stimuleren van het vormen van netwerken en hechte gemeenschappen (samenkracht en samenredzaamheid) die kunnen ondersteunen bij (het voorkomen van) financiële problemen, met andere woorden: hoe helpen we als burgers elkaar om niet in de financiële problemen te komen cq deze vroegtijdig bij hulpverleners te signaleren.

#### Speerpunt 6: Bestendigen van de ketensamenwerking en onderlinge afstemming

- Kijkje in elkaars keuken, meelopen met elkaar;
- Continueren en bestendigen samenwerking met ketenpartners, ook zij zijn onderdeel van de oplossing, met name als het gaat om multi- en/of gedragsproblematiek.

#### Speerpunt 7: Ontschotten (van beleid en wetten)

- Ontwikkelen van een integraal sociaal intern debiteuren beleid, waarbij tevens aandacht voor en inzicht in de stapeling van (zorg)kosten;
- Ontwikkelen van een integraal sociaal handhavingsbeleid door goede (interne) afstemming tussen uitvoering participatiewet (inclusief wet Taaleis) en trajecten schuldhulpverlening voor mensen met een bijstandsuitkering.

#### Speerpunt 8: Verbinden met andere (leef)domeinen: laaggeletterdheid en armoedebeleid

- Toerusten op herkennen van en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid
- (Het bevorderen van) taal- en rekenlessen (incl. digitale vaardigheden) voor laaggeletterden;
- Het begrijpelijk opstellen van formele brieven door gemeente ambtenaren;
- Gebruik maken van mogelijkheden van het armoedebeleid voor mensen met problematische schulden.

## **4.6 Kwaliteitsborging**

De gemeenteraad en het college dienen volgens de Wgs vast te stellen welke maatregelen zij nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale aanpak schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.

### *- Het team schuldhulpverlening van de gemeente Venlo*

Het team schuldhulpverlening van de gemeente Venlo bestaat uit geschoolde specialisten in het domein van de schuldhulpverlening die hun kennis up to date houden. Sinds 2014 is er een coördinator schuldhulpverlening voor het team schuldhulpverlening aangesteld zodat verwacht mag worden dat de kwalitatieve doorontwikkeling van de aanpak integrale schuldhulpverlening op een professionele wijze wordt aangestuurd. Het werken op deze manier heeft enorm bijgedragen aan de goede kwaliteitsbodem die is gelegd onder de integrale aanpak schuldhulpverlening in Venlo.

### *- Financieel technisch schuldhulpverlening uitgevoerd door Plangroep*

Aangezien de uitvoering van de financieel-technische schuldhulpverlening opnieuw is aanbesteed, zijn de kwaliteitscriteria in de aanbestedingsdocumenten opgenomen. Het gaat daarbij om de volgende criteria:

1. de uitvoerder is lid van de NVVK;
2. de gedragscodes van de NVVK worden nageleefd;
3. er vindt een goede, correcte registratie plaats.

In 2015 heeft er een nieuwe aanbesteding plaatsgevonden. Conclusion B.V. onderdeel Plangroep, die dit al vanaf 2009 verzorgt voor de gemeente Venlo, voldeed het beste aan de gestelde voorwaarden en werkwijze van de gemeente Venlo en is daarom opnieuw gegund.

## 4.7 Monitoring en evaluatie

Om te kunnen bepalen of we de gestelde doelen en de te behalen resultaten van het beleid op de integrale schuldhulpverlening ook daadwerkelijk bereiken, is het van belang de effecten periodiek te meten.

Hiervoor willen we, verspreid over de vier beleidsjaren, gebruik maken van diverse instrumenten. We denken daarbij onder andere aan:

- 1) Monitor sociaal domein
- 2) Stadspeiling
- 3) Klanttevredenheidsonderzoek
- 4) Monitoring van de werkprocessen

De uitkomsten kunnen aanleiding zijn en als input gebruikt worden om het beleid en de uitvoering tussentijds bij te stellen.

### *ad 1) monitor sociaal domein*

We maken gebruik van indicatoren, die zijn opgenomen in de monitor sociaal domein.

<b>Doel</b>	<b>Bevorderen van financiële zelfredzaamheid</b>
<b>Beoogde effecten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Inwoners zijn in staat zelfstandig een financiële huishouding te voeren en kunnen duurzaam zonder financiële problemen leven.</li><li>✓ Afname van (problematische) schuldenproblematiek.</li></ul>

### *ad 2) Stadspeiling*

De Venlose bevolkingsenquête (de Stadspeiling) vindt één keer per twee jaar plaats. Volgend jaar (2017) staat het onderzoek weer op de planning. We bekijken of het mogelijk is een vragenblok over schuldenproblematiek op te laten nemen. Vragen hiervoor kunnen worden 'gefilterd' uit bovenstaand beschreven doel en effecten.

### *ad 3) Klanttevredenheidsonderzoek*

Om dienstverlening schuldhulpverlening goed in te kunnen richten is het belangrijk jaarlijks te onderzoeken hoe klanten deze dienstverlening (hebben) ervaren en beoordelen. Hierbij kunnen vragen meelopen in de jaarlijkse sociaal domein tevredenheidsonderzoeken.

Aandachtspunten hierbij zullen zijn:

- de veranderde werkwijze die eind 2015 is doorgevoerd met betrekking tot het (anders) inzetten van budget beheer en bewindvoering.
- de veranderde werkwijze als het gaat om de toegangspoort schuldhulpverlening, namelijk van het gemeentelijk 'loket' schuldhulpverlening naar de sociale wijkteams. Dit proces van 2D (WMO en jeugdwet) naar 3D (Participatiewet inclusief schuldhulpverlening) zal in 2017 van start gaan.

### *ad 4) monitoring van de werkprocessen*

Gezien de ontwikkeling dat ook voor schuldhulpverlening de toegangspoort via het sociale wijkteam gaat lopen is het belangrijk aan de voorkant van dit proces een efficiënt systeem in te richten voor monitoring en evaluatie. Ons huidige systeem is daar (nog) te weinig op ingericht. Belangrijke factoren om daarbij mee te nemen zijn:

- welke wijk/postcode
- algemene gegevens: geslacht/inkomen

- recidive schuldhulpverlening
- welke andere hulpverlening is er (geweest)
- een link met de backoffice – vorderingen, debiteurenbeleid
- link met signalen (bijv. van woningbouw, en wellicht ook vanuit sociaal wijkteam).

#### **4.8 Communicatie**

De communicatie in de aanpak van armoede en schuldenproblematiek is gericht op de inwoners met een laag inkomen en/of een schuldenproblematiek.

De kernboodschap in de communicatie met inwoners heeft alles te maken met preventie en vroegtijdig in actie komen in combinatie met de eigen verantwoordelijkheid.

Uitgangspunten en acties:

- Inwoners van Venlo zijn zelf verantwoordelijk voor een gezonde financiële huishouding;
- Voor degene voor wie dit (lastig) is vanwege persoonlijke en situationele omstandigheden bieden we als gemeente een vangnet en een steun in de rug in de vorm van integrale schuldhulpverlening;
- Daarom zullen we onze laagdrempelige regelingen en dienstverlening (meer) onder de aandacht brengen en alsmede de partners waarmee we samenwerken;
- Om dat te (kunnen) bereiken stellen we in samenwerking met de afdeling communicatie een communicatieplan op over de problematiek van financiële problemen en schulden en over het aanbod van schuldhulpverlening. We zetten daarbij niet alleen in op preventie, vroeg signalering, curatie en nazorg maar ook op specifieke risicogroepen en -wijken;
- We zullen onze communicatie over schuldhulpverlening afstemmen en op dezelfde wijze vorm geven als Samen Zijn Wij Venlo.

#### **4.9 Vervolg**

In paragraaf 4.5 hebben we een overzicht gegeven van de speerpunten zoals we die gaan uitwerken in het uitvoeringsplan 'een integrale aanpak schuldhulpverlening 2017 - 2020 nadat uw raad de kaders in het voorliggende beleidsplan heeft vastgesteld.

Dit uitvoeringsplan zal in het eerste kwartaal 2017 door het college worden vastgesteld en middels een raadsinformatiebrief (RIB) ter informatie worden aangeboden aan uw raad.

Het uitvoeringsplan schuldhulpverlening zullen we, gezien de snelle ontwikkelingen in de schuldhulpverlening en de dynamiek in de samenleving, periodiek bijstellen.

De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de stand van zaken en de doorontwikkeling van de schuldhulpverlening. We zullen dat zoveel mogelijk in samenhang doen met het armoedebeleid.

## 5 Financiële context

Het budget van schuldhulpverlening maakt onderdeel uit van het beschikbare budget van het armoedebeleid.

Onderstaande tabel geeft een meer jaren doorkijk van de financiële situatie van het totale armoedebeleid en meer specifiek voor schuldhulpverlening voor de komende jaren.

Begroting armoedebeleid	Jaar					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Begroting	Begroting	Begroting	Begroting	Begroting	Begroting
<b>Schuldhulpverlening</b>	<b>1.072.380</b>	<b>1.166.711</b>	<b>1.166.694</b>	<b>1.166.692</b>	<b>1.166.692</b>	<b>1.166.692</b>
<b>Armoedebeleid</b>	<b>6.097.089</b>	<b>6.261.682</b>	<b>6.259.933</b>	<b>6.235.176</b>	<b>6.234.954</b>	<b>6.234.954</b>

Kosten die uit het budget schuldhulpverlening worden betaald zijn onder andere de schuldhulptrajecten Plangroep, budgetbeheer, workshops budgetteren en subsidies voor ondersteuning van vrijwilligersorganisaties in de schuldhulpverlening.

In 2015 en tot nu toe in 2016 hebben minder mensen schuldhulpverlening aangevraagd dan verwacht waardoor de kosten van de formele schuldhulptrajecten lager zijn uitgevallen. In 2015 was realisatie voor schuldhulpverlening 1.027.416 euro. De prognose voor de realisatie 2016 (gegevens bekend t/m sept) is 860.000 euro. Er zijn in 2016 van rijkswege geen extra middelen beschikbaar gesteld. Voor 2017 e.v. is hierover, specifiek voor schuldhulpverlening, vooralsnog vanuit het rijk niets bekend gemaakt.

Op het totale armoedebeleid is de prognose voor de realisatie 2016 een tekort van 300.000,- euro.

Doordat we in 2017 het proces van 2D naar 3D (participatiewet, inclusief schuldhulpverlening) via de sociale wijkteams zullen gaan inrichten, is de inschatting dat enerzijds mensen met lichte financiële problemen eerder in beeld zijn waardoor geen formele schuldhulptrajecten noodzakelijk zijn. Anderzijds is de inschatting dat, door het beter toerusten van professionals in de sociale wijkteams om problematische schulden te herkennen en bespreekbaar te maken, het aantal schuldhulptrajecten bij Plangroep zal toenemen.

Een aandachtspunt daarbij is dat, als de sociale wijkteams de (formele) toegangspoort worden tot hulpvragen bij financiële problemen en schulden, kennis en kunde van financiële hulpverlening in de sociale wijkteam van wezenlijk belang zijn. Dan ligt het meest voor de hand dat de klantadviseurs schuldhulpverlening onderdeel gaan uitmaken van de sociale wijkteams, zodat mensen met problematische schulden snel bij een vakspecialist op dit gebied terecht kunnen.

Sinds 2014 is er een coördinator schuldhulpverlening voor het team klantadviseurs aangesteld zodat verwacht mag worden dat de kwalitatieve doorontwikkeling van de aanpak integrale schuldhulpverlening op een professionele wijze wordt aangestuurd. Het werken op deze manier heeft enorm bijgedragen aan de goede kwaliteitsbodemp die is gelegd onder de integrale aanpak schuldhulpverlening in Venlo.

Sinds 2015 wordt er subsidie verstrekt aan vrijwilligersorganisaties in de schuldhulpverlening. Het (extra) inzetten van getrainde vrijwilligers wordt ervaren als ondersteunend.

De pilot met kwetsbare zzp-ers en (het voorkomen van) problematische schulden kan binnen het budget voor schuldhulpverlening worden uitgevoerd. Het beschikbare budget voor schuldhulpverlening is niet exclusief voor natuurlijke personen en kan dus ook ingezet worden voor het voorkomen en oplossen van problematische schulden van kwetsbare zzp-ers.



## **I. Bijlage : Landelijke en lokale kaders**

Schuldhelpverlening is één van de uitvoeringselementen van het armoedebeleid. Daarnaast hangt schuldhelpverlening samen met de Participatiewet (Pw), de Wmo, de wet op de jeugdzorg en het transformatieproces in het sociaal maatschappelijk domein. Het is van belang een duidelijke relatie te leggen tussen het armoedebeleid en schuldhelpverlening, de uitgangspunten van deze wetten en het bijbehorende transformatieproces, want:

Problematische schulden staan nooit op zichzelf.

Vaak is er meer aan de hand: geen werk, gezondheidsklachten, relationele problemen, het ontbreken van een sociaal netwerk of moeite hebben met het doolhof aan regelgeving<sup>17</sup>.

Daarom hebben we bij het voorkomen en bestrijden van schulden te maken met diverse wettelijke kaders, te weten:

- Wet op de schuldhelpverlening (Wgs)
- Algemene wet bestuursrecht (Awb)
- Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

De gemeenten mogen zelf de schuldhelpverlening vormgeven en regels voor schuldhelpverlening vaststellen.

Wel zijn er andere wettelijke bepalingen, landelijke convenanten en lokaal beleid waarmee rekening moet worden gehouden. De belangrijkste zijn:

- De NVVK-normering
- De drie decentralisaties Wmo, Participatiewet en Wet op de jeugdzorg

In paragraaf 1 t/m 5 lichten we de belangrijkste wettelijke kaders toe.

In paragraaf 6 beschrijven we de landelijke kaders aan de hand van:

- De resultaten van de landelijke evaluatie Wet op de Gemeentelijke Schuldhelpverlening (Wgs)
- De resultaten van het onderzoek van de nationale Ombudsman: 'Burgerperspectief op schuldhelpverlening'
- Een beschrijving van enkele landelijke ontwikkelingen vanuit het kabinet

In paragraaf 7 ronden we dit hoofdstuk af met de Venlose beleidskaders, te weten:

- Het coalitieprogramma 2014 - 2018
- De sociale structuurvisie
- De beleidsnota: Een bijzondere tijd: Beleidsplan Venlo Verbindt – Decentralisaties gemeente Venlo 2014
- Het beleidsplan armoedebeleid 2014 - 2018

### **1. Wet op de schuldhelpverlening**

De wet op de schuldhelpverlening (Wgs) is ingegaan op 1 juli 2012 en vormt het belangrijkste kader voor de schuldhelpverlening in de gemeente. Met het ingaan van de Wgs hebben gemeenten expliciet de verantwoordelijkheid gekregen om schuldhelpverlening aan te bieden en uit te (laten) uitvoeren. Daarmee beoogt de wet een kwaliteitsbodem<sup>18</sup> te leggen onder de schuldhelpverlening met als doel: het voorkomen en wegnemen van schuldenproblematiek daar waar deze een drempel vormt om te participeren in de samenleving.

---

<sup>17</sup> De eindjes aan elkaar knopen, cruciale vragen bij financiële problemen in de wijk, VNG en Platform 31, september 2015

<sup>18</sup> Met de kwaliteitsbodem wordt bedoeld het hebben van een beleidsplan schuldhelpverlening en het voldoen aan een aantal voorwaarden en richtlijnen voor die schuldhelpverlening

Voor 2012 bood de gemeente Venlo ook al schuldhulpverlening aan haar inwoners. Het enige wettelijke kader bestond destijds uit de zorgplicht die de gemeente voor haar inwoners heeft via de Gemeentewet.

Belangrijke onderdelen in de Wgs zijn:

- 1) De gemeenteraad stelt een beleidsplan schuldhulpverlening vast. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit plan.
- 2) De beleidsplannen voor de integrale aanpak van de schuldhulpverlening worden per gemeente voor een periode van maximaal vier jaar opgesteld. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
  - o welke resultaten de gemeente wenst te behalen;
  - o welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te borgen;
  - o het maximaal aantal weken tussen de aanvraag voor ondersteuning en het eerste gesprek waarin de hulpvraag van de schuldenaar wordt vastgesteld<sup>19</sup>.
  - o hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven;
  - o het college geeft globaal inzicht in de doorlooptijd<sup>20</sup>, dat wil zeggen: het aantal weken tussen het eerste gesprek en het bereiken van het resultaat<sup>21</sup>.
- 3) De schuldhulpverlening moet breed toegankelijk zijn: er worden geen groepen op voorhand uitgesloten. Wel mogen gemeenten individuele toegangseisen formuleren voor toelating tot een traject gericht op een schuldenvrije toekomst. Daarnaast kan het college van B & W beleidsregels vaststellen waarin wordt vastgelegd op basis van welke individuele omstandigheden een natuurlijk persoon de toegang tot de schuldhulpverlening kan worden ontzegd.

## **2. Algemene Wet Bestuursrecht (Awb)**

Het college besluit of er schuldhulpverlening wordt aangeboden of geweigerd. Dit is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat betekent dat er bezwaar en beroep mogelijk is op het besluit om een huishouden wel/niet toe te laten tot de schuldhulpverlening. Een zorgvuldige afweging van het aanbod en dossiervorming zijn daarvoor noodzakelijk.

## **3. Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)**

Deze wet regelt de wettelijke schuldhulpverlening via de rechter. Vanuit het Rijk is aan gemeenten de wettelijke verplichting opgelegd om een zogenaamde Wsnp-verklaring af te geven. Hierin geeft de gemeente aan waarom het minnelijke traject mislukt is. Op basis van

---

<sup>19</sup> Volgens artikel 4 lid 1 van de Wgs dient dit gesprek in ieder geval binnen 4 weken na aanmelding plaats te vinden. In Venlo streven we ernaar dit binnen de termijn van 2 weken te laten plaatsvinden.

<sup>20</sup> Er gelden regels voor wacht- en doorlooptijden: de maximale wachttijd bedraagt 4 weken. Voor dreigende schulden geldt een maximum van 3 werkdagen.

<sup>21</sup> In Venlo hebben de klantadviseurs schuldhulpverlening werkzaam binnen de gemeente Venlo het mandaat (de bevoegdheid) om in de naam van de gemeente deze bevoegdheid uit te voeren. Conclusion B.V. onderdeel Plangroep voert in Venlo de (minimaal drie-jarige) schuldhulptrajecten uit volgens de NVVK-norm. NVKK is de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

deze verklaring kan de klant een verzoek bij de rechter indienen voor het wettelijk schuldsaneringstraject.

#### 4. NVVK

NVVK is de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren voor het tegengaan van financiële misstanden in het sociale domein.

Conclusion B.V. onderdeel Plangroep voert in Venlo de (minimaal driejarige) schuldhulptrajecten uit volgens de NVVK-norm. Daarmee is in de gemeente Venlo tevens geborgd dat er gewerkt wordt via de richtlijnen van de NVVK.

#### 5. De Wmo 2015, Participatiewet en de Jeugdwet

Deze drie wetten zijn op 1 januari 2015 gedecentraliseerd naar gemeenten. Ze betekenen een decentralisatie van rijks/provincietaken naar de gemeente (de zogenoemde 3D's). Doel van de 3 D's (zorg, werk en jeugd) is onder meer een meer integrale en vraaggerichte benadering van inwoners met hulpvragen. Hierdoor komen problemen op alle leefgebieden naar voren. Geldproblemen spelen hierbij vaak een rol. Het is daarom zaak te zorgen voor een goede aansluiting van de schuldhulpverlening op de integrale dienstverlening (sociale wijkteams) en vice versa.

##### ○ *De Participatiewet (Pw)*

Belangrijke uitgangspunten van de Participatiewet zijn: Werk gaat boven uitkering en Verantwoordelijkheid om in eigen onderhoud te kunnen voorzien. Schulden kunnen een belemmering zijn voor de re-integratie. Schuldhulpverlening kan daarom onderdeel uitmaken van een re-integratie traject (o.a. door goede afstemming tussen klantadviseurs schuldhulpverlening en de coaches die de participatiewet uitvoeren). Daarnaast is er bijzondere bijstand die een rol speelt bij deze groep. Door de decentralisaties van 2015 is voor een grotere groep mensen met een arbeidsbeperking de gemeente het sluitstuk van sociale voorzieningen geworden (voorheen deels Wajong en WSW).

##### ○ *De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015)*

Maatschappelijke participatie is een centrale doelstelling binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De gemeente is verantwoordelijk voor een belangrijk deel van de ondersteuning aan burgers die zelf onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat tot participatie. Goede schuldhulpverlening, met aandacht voor preventie en nazorg draagt daaraan bij en is daarmee een belangrijk instrument om kwetsbare burgers te helpen om (blijvend) te kunnen participeren in de samenleving.

##### ○ *De Jeugdwet*

Ook de ondersteuning voor de doelgroep tot 18 jaar is gedecentraliseerd naar de gemeenten. Als gezinnen met inwonende minderjarige kinderen een beroep doen op schuldhulpverlening is er sprake van extra kwetsbaarheid. Daarom is deze groep ook als aparte doelgroep in de Wgs opgenomen. Voor (kwetsbare) gezinnen is het van belang dat de schuldhulpverlening en de Jeugdhulpverlening elkaar weten te vinden.

## 6. Landelijke kaders

### - *Resultaten landelijke evaluatie Wet op de Gemeentelijke Schuldhulpverlening*

Vier jaar na de invoering zijn de effecten van de Wet op de Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) onderzocht. De conclusie is kortweg: er is veel werk verzet door gemeenten en er zijn stappen voorwaarts gezet, maar de schuldhulpverlening kan en moet nog beter. De mogelijkheden die de Wgs biedt worden nog niet ten volle benut. Inclusieve en hoogwaardige schuldhulpverlening in alle gemeenten kan enkel door een gezamenlijke inzet van het kabinet<sup>22</sup> en betrokken partijen<sup>23</sup>.

Het kabinet vindt het belangrijk dat iedereen die er niet in slaagt zijn problematische schulden zelf op te lossen, zich tot de gemeente kan wenden voor passende ondersteuning en daar ook gehoor vindt. Mensen mogen zich niet in de steek gelaten voelen.

In hoofdstuk 3 hebben we de belangrijkste conclusies van de landelijke evaluatie van de Wgs met Venlose situatie beschreven.

### - *Resultaten van het onderzoek van de nationale Ombudsman: 'Burgerperspectief op schuldhulpverlening, mei 2016'*

Naast bovenstaande evaluatie vanuit SZW heeft ook (onder andere) de nationale Ombudsman de resultaten van de gemeentelijke schuldhulpverlening onderzocht vanuit het perspectief van de burger. De belangrijkste uitkomsten van dit evaluatieonderzoek zijn:

- veel gemeenten stellen hoge eisen aan hulpzoekers;
- er is een beperkt aanbod van schuldhulp;
- toename van het aantal huishoudens in de schulden én het complexer worden van die schuldsituaties;
- de financiële expertise van schuldhulp binnen de sociale wijkteams is niet altijd voldoende;
- het vergt steeds meer tijd en specifieke deskundigheid van de schuldhulpverleners en de ondersteunende vrijwilligers om hun werk goed te kunnen doen.

Dit zijn zaken om in ons Venlose schuldhulpverleningsbeleid aandacht voor te hebben en op te pakken.

### - *Landelijke ontwikkelingen vanuit het kabinet*<sup>24</sup>

Het kabinetsbeleid heeft aandacht voor de volgende zaken:

#### o *Moratorium*

Allereerst de psychische gesteldheid van schuldenaren. '*Deze mensen krijgen een enorme opdoffer als ze in de schulden komen*'. Het moratorium<sup>25</sup> waar Klijsma zich al tijden sterk

---

<sup>22</sup> Rapport 'Een onbemind probleem'. De overheid faalt bij burger met schulden (Roel in 't Veld, Universiteit van Tilburg, nov 2016).

<sup>23</sup> o.a. Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK), Divosa, Sociaal Werk Nederland en de Landelijke Cliëntenraad (LCR).

<sup>24</sup> Uit het verslag van de lezing van staatsecretaris Jette Klijsma op het Divosa jaarcongres Armoede en schulden, 16 september 2016

<sup>25</sup> Met de introductie van dit zogeheten 'breed moratorium' wil de regering de schuldhulpverlening een instrument geven daar waar de inzet van incassomaatregelen de inzet van de schuldhulpverlening te niet doet dan wel in hoge mate frustrereert. De met het moratorium te realiseren tijdelijke afkoelingsperiode (van maximaal 6 maanden) moet de schuldenaar en

voor maakt, zit er aan te komen. De rustpauze moet deze mensen helpen even op verhaal te komen voordat ze aan een intensief traject beginnen. Tegelijkertijd is het moratorium ingrijpend voor schuldeisers, stelt Klijnsma heel nadrukkelijk, dus het mag niet te pas en te onpas ingezet worden.

- *Brede toegang voor iedere burger*

Tweede belangrijk punt: de brede toegang tot de schuldhulpverlening. De deur mag 'nooit dichtgegooid' worden voor bepaalde groepen. Strijdbaar: "Zeg dit dus tegen uw college van B&W als u dit opgedragen wordt!"

- *Rijksincassobureau*

Derde punt is het Rijksincassobureau. Die moet de communicatie richting burgers verbeteren en voorkomen dat overheidsinstanties over elkaar heen buitelen om schulden te innen. Dit is een belangrijke stap om problematische schulden tegen te gaan. Belangrijk volgens Klijnsma maar er is nog een lange weg te gaan. "Zelfs bij Financiën en Justitie komen ze in beweging", merkt de staatssecretaris. "Maar het gaat langzaam. Dus vraag ik u: help me en hou ze de komende jaren bij de les!"

- *Eenvoudige beslagvrije voet*

En tot slot: de vereenvoudiging van de beslagvrije voet. Die zit er aan te komen. "Het is een complexe wetwijziging, maar als het even meezit, lukt dit nog voor het einde van de regeerperiode", verwacht Klijnsma.

## 7. Venlose kaders

- *Het coalitieprogramma 2014 - 2018*

Het Coalitieprogramma programma 2014 - 2018 'Verbinden vanuit vertrouwen en verantwoordelijkheid' vormt de basis van de Venlose kaders. De gemeente wil een toekomstperspectief voor iedereen bieden en dit doen we samen. In dit kader zijn er 12 programma's opgesteld.

Schuldhulpverlening is een onderdeel van het armoedebeleid, dat valt onder Programma 3: Participatie en Werkgelegenheid.

Het armoedebeleid heeft ook een relatie met:

- Programma 4: Zorg en Welzijn
- Programma 5: Onderwijs en Jeugd.
- Programma 7: Sport- en Cultuurbevordering

- *Sociale structuurvisie 2022<sup>26</sup>.*

Als belangrijkste opgave is in de sociale structuurvisie verwoord: 'het vermogen van de stad om iedere inwoner van Venlo een omgeving te bieden waarin voldoende mogelijkheden zijn om zich te ontplooiën en een zinvolle bijdrage te leveren aan de stedelijke samenleving'. De gemeente investeert in inwoners met een achterstand door een veilige omgeving te bieden en, waar nodig, een vangnet. De integrale aanpak schuldhulpverlening vloeit voort uit deze visie.

---

schuldhulpverlener de noodzakelijke rust geven om in samenspraak met de schuldeisers de nodige stappen te kunnen zetten om tot een stabiele financiële situatie te komen.

<sup>26</sup> Sociale Structuurvisie *Ik ken jouw naam, jij de mijne. Samen zijn wij Venlo, 2012-73*

- *Een bijzondere tijd: Beleidsplan Venlo Verbindt – Decentralisaties gemeente Venlo 2014*

In september 2014 is het beleidsplan 'Een bijzondere tijd: Beleidsplan Venlo Verbindt – Decentralisaties gemeente Venlo 2014' gereed gekomen. In dit plan stellen we de mens centraal en niet onze regelingen, procedures en budgettaire schotten. Daarom is het één plan voor drie wetten. Een uitgangspunt dat ook terugkomt in onze sociale structuurvisie. Uitgangspunten hierbij zijn vertrouwen, betrokkenheid, toegankelijkheid, gelijkwaardigheid en wederkerigheid.

In de uitwerking van de sociale structuurvisie zijn een aantal kaders vastgesteld voor samenwerking in de wijk:

1. Eigen kracht en eigen regie van de Venlonaar staan altijd voorop.
2. We werken wijkgericht en sluiten aan bij Venlose gemeenschappen.
3. We gaan uit van een algemeen toegankelijke samenleving zonder hindernissen.
4. Algemene ondersteuning gaat voor individuele begeleiding.
5. Individuele begeleiding organiseren we op maat en vraaggericht.
6. Als het nodig is, grijpen we in.
7. 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur is de basis ('professional' is gewijzigd in 'regisseur').
8. We zetten in op structurele samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten.
9. We gaan uit van zo min mogelijk regels en maximale ruimte voor beroepskrachten.

*Uitgangspunten voor verandering*

Tevens worden een aantal uitgangspunten voor verandering benoemd die ons helpen om focus te houden bij de cultuuromslag en een goede dialoog te voeren.

Deze uitgangspunten zijn:

1. Gebruik maken van de kracht van de samenleving
2. Uitgaan van vertrouwen (loslaten)
3. Maatwerk leveren
4. Samenwerken en kennisdelen

Bovengenoemde kaders en uitgangspunten vormen steeds de leidraad bij de doorontwikkeling van de integrale aanpak schuldhulpverlening van de gemeente Venlo.

- *Armoedebeleid*

In april 2015 is het herijkte beleidsplan armoedebeleid 2015 - 2018 gereed gekomen. Kern van dit plan is dat het bestaande armoedebeleid wordt voortgezet, aangevuld met een zevental speerpunten:

- 1) Eigen kracht en zelfredzaamheid
- 2) Kinderen en armoede
- 3) Preventie en schuldhulpverlening
- 4) Netwerken
- 5) Noodfonds in relatie tot bestaande fondsen
- 6) Gezondheid en sport
- 7) Sociale wijkteam en Huizen van de Wijk

Schuldhulpverlening is een belangrijk deel van het armoede beleid. Er is een causaal verband tussen armoede en schulden, dat blijkt steeds weer uit talloze onderzoeken. Daarom is 'preventie en schuldhulpverlening' binnen de integrale aanpak van het armoedebeleid tevens als één van de speerpunten benoemd. Het is wenselijk dit in de toekomst zo te blijven doen.

## II. Bijlage : Werkwijze schuldhulpverlening gemeente Venlo

In deze bijlage beschrijven we de werkwijze van de schuldhulpverlening van de gemeente Venlo.

- Twee fases

Een schuldhulpverleningstraject is in Venlo opgesplitst in twee fases. De coaches van de afdeling Samen Leven en Werken hebben de regie over de trajecten schuldhulpverlening. Een melding wordt dan ook als eerste door hen opgepakt. Deze zogenaamde klantadviseurs schuldhulpverlening werken gebiedsgericht of anders gezegd: zij hebben allemaal een bepaald stadsdeel als werkgebied.

Bij deze tweefasen aanpak is van belang om de rolverdeling tussen klantadviseurs schuldhulpverlening van de gemeente Venlo en de uitvoering door Plangroep<sup>27</sup> helder in beeld te hebben. Met deze aanpak voldoen we aan de wettelijke eisen, en door het optimaliseren van werkprocessen proberen we de wachttijd voor iedereen kort te houden. In Venlo bestaan er op dit moment geen wachtlijsten. Cliënten weten zo snel mogelijk waar ze aan toe zijn en welke dienstverlening ze van de gemeente kunnen verwachten.

- *Melding bij schuldhulpverlening*

Een melding van iemand met problematische schulden kan op verschillende manieren binnenkomen bij schuldhulpverlening van de gemeente Venlo. Mensen kunnen zich uit eigen beweging melden of worden aangemeld door een familielid of naaste. Een ander deel van de meldingen bereikt ons via de sociale wijkteams, via de Informatie & Advies punten (I&A punten), de ketenpartners waaronder vrijwilligersorganisaties, de woningcorporaties, WML etc.

### **Fase 1: de rol van de klantadviseurs van de gemeente Venlo**

Voor iedereen die zich meldt met schuldenproblematiek volgt een aanmelding, screening en gedeeltelijke intake uitgevoerd door klantadviseurs schuldhulpverlening van de gemeente Venlo. In deze fase gaat het niet over het oplossen van financiële problemen maar vooral over het blootleggen van de oorzaken van de ontstane situatie. Een reële inschatting van een passend traject volgt. Er zijn dan diverse mogelijkheden:

- Cliënten kunnen direct doorwezen worden naar Plangroep met als doel een schuldenvrije toekomst.
- Doorverwijzing naar Plangroep met als doel hanteerbaar maken van de situatie waarna mogelijk een schuldenvrije toekomst.
- Doorverwijzing naar een of meerdere ketenpartners met als doel belemmeringen wegnemen waarna doorverwijzing Plangroep alsnog plaatsvindt.
- Doorverwijzen naar ketenpartners (budgetbeheer, bewindvoering, getrainde vrijwilligers schuldhulpverlening) met als doel hanteerbaar maken van de schulden waarbij we wel zorgen voor een stabiele financiële situatie (eigen traject). Tijdens dit eigen traject heeft de klantadviseur schuldhulpverlening intensief contact met de cliënt. Maximale duur van een eigen traject is zes maanden. Dit blijft maatwerk, afhankelijk van de situatie van de cliënt.

Om te kunnen bepalen wat de gemeente Venlo voor een individuele schuldenaar kan betekenen, werken we met een kader (Tilburgs kwadrant) dat vastgesteld is door de gemeenteraad op 18 december 2012. Dit is nog steeds het werkkader van de coach waarbij twee vragen centraal staan:

- Is de schuldenaar regelbaar?
- Is de schuldsituatie regelbaar?

---

<sup>27</sup> In de dagelijkse praktijk werken we met de naam Plangroep en niet met Conclusion B.V. Met beide namen wordt dezelfde aanbieder bedoeld.

		Schuldenaar	
		Wel regelbaar	Niet regelbaar
Schuldsituatie	Wel regelbaar	Schuldsituatie is op te lossen met een schuldregeling	Mogelijkheden hangen af van individuele dossier: soms schuldregeling, stabiliseren of geen oplossing
	Niet regelbaar	Schuldsituatie is alleen te stabiliseren	Gemeente kan niets of nauwelijks iets betekenen

Het is hierbij van belang om te weten wat verstaan wordt onder de regelbaarheid van een schuldpakket en de regelbaarheid van een schuldenaar.

De regelbaarheid van een schuldenpakket: de mate waarin de schulden in aanmerking komen voor een schuldregeling met kwijtschelding. Als er bijvoorbeeld sprake is van een bepaald soort boete bij het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) of een vordering die nog betwist wordt, is het juridisch niet mogelijk om een schuldregeling met kwijtschelding op te starten. Het schuldenpakket is dan niet regelbaar.

De regelbaarheid van de schuldenaar: de mate waarin iemand zich kan en wil houden aan de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om een schuldregeling met kwijtschelding te doorlopen.

Vooraf brengen de klantadviseurs schuldhelpverlening van de gemeente zo optimaal mogelijk belemmeringen in kaart en zorgen dat de cliënt waar nodig (andere) adequate hulpverlening krijgt. Pas daarna wordt een cliënt doorverwezen naar Plangroep zodat er zo ongehinderd mogelijk een zwaar en kostbaar traject van schuldhelpverlening doorlopen kan worden. Schuldhelpverlening is namelijk niet alleen een kostbaar maar ook een zwaar (minimaal driejarig) proces voor een cliënt met veel arbeidsintensieve stappen, waarbij steeds uitgegaan wordt van maatwerk.

Door het inzetten van klantadviseurs schuldhelpverlening is het merendeel van onze cliënten geholpen in deze "eerste fase".

De klantadviseur schuldhelpverlening van de gemeente Venlo maakt een Plan van Aanpak en legt dit vast in een officiële beschikking. Hiermee worden de rechten en plichten van de cliënt met betrekking tot de schuldhelpverlening schriftelijk vastgelegd.

### **Fase 2: doorverwijzing naar Plangroep voor een schuldtraject**

Sinds september 2009 is Plangroep door de gemeente Venlo ingehuurd om schuldhelpverlening te bieden aan alle burgers die financiële problemen hebben. In 2015 heeft er een nieuwe openbare Europese aanbesteding schuldhelpverlening plaatsgevonden en is wederom de uitvoering van trajecten schuldhelpverlening gegund aan Conclusion B.V. onderdeel Plangroep.



Wanneer wordt ingeschat dat een schuldentraject een realistische kans van slagen heeft wordt een cliënt doorverwezen naar Plangroep zodat er zoveel mogelijk schuldhulpverleningstrajecten slagen. Trajecten kunnen overigens ook gelijktijdig ingezet worden. De klantadviseurs schuldhulpverlening blijven ook tijdens deze fase de regie voeren over deze trajecten. Deze regierol houdt o.a. in het monitoren van cliënten gedurende het gehele traject met als doel belemmeringen zo tijdig mogelijk aanpakken, uitval voorkomen, doorlooptijd optimaliseren en nazorg inzetten op basis van maatwerk.

Om dit te kunnen realiseren worden er bij Plangroep producten afgenomen met daarbij afgesproken termijnen. Plangroep indiceert en rapporteert vooraf de producten die nodig zijn voor de casus en er wordt per afgerond product aan de gemeente gerapporteerd.

In deze tweede fase treedt Plangroep op als tussenpersoon van de cliënt en zijn schuldeisers, waarbij deze de belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk dient te behartigen.

- Minnelijke Schuldhulpverlening Natuurlijke Personen (MSNP)

Daar waar een schuldenvrije toekomst wel tot de mogelijkheden behoort, wordt eerst getracht op minnelijk niveau<sup>28</sup> een schuldregeling tot stand te brengen. Wanneer blijkt dat de cliënt in staat is om alle schulden binnen 36 maanden in zijn geheel af te lossen, dan wordt er een betalingsregeling getroffen. Indien alle schuldeisers hun medewerking verlenen komt een dergelijke schuldregeling tot stand. Dit is in de meerderheid van de gevallen. In alle gevallen wordt er getracht een maximaal resultaat voor schuldeisers te bewerkstelligen rekening houdende met de financiële mogelijkheden en maximale inspanningsplicht van de cliënt. De schulden kunnen geregeld worden middels een betalingsregeling, een eenmalig advies of als dit niet mogelijk is een minnelijke schuldregeling.

- Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)

Als ook deze mogelijkheden niet haalbaar blijken te zijn is de WSNP<sup>29</sup> (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) vaak het laatste redmiddel.

- Werken volgens regels NVVK

Plangroep streeft naar een oplossing binnen het 120-dagenmodel (conform regels NVVK). Dit beschrijft de werkmethode in het minnelijk traject van de schuldregeling. Door het inzetten van alle beschikbare middelen binnen het kader van de gedragscode schuldregeling wordt getracht de schuldeisers in te laten stemmen met de regeling. Hierdoor wordt hoger resultaat behaald. Het traject kan door deze constructie langer duren (dan 120 dagen). De termijn van reserveren gaat in bij het aanschrijven van de schuldeisers. De aanschrijving van schuldeisers vindt plaats als de situatie van de schuldenaar stabiel is en dat verschilt per situatie. Plangroep stemt dit verder af met de aanvrager. De termijn waarbinnen het akkoord wordt bereikt met de schuldeisers kan verschillen, maar de termijn voor 36 dagen blijft

---

<sup>28</sup> Minnelijke Schuldhulpverlening Natuurlijke Personen (MSNP). Is schuldbemiddeling. Dit wordt toegepast bij problematische schulden om schulden en situatie te stabiliseren. Hierdoor is het mogelijk aflosregelingen te treffen. MSNP komt overeen met WSNP, alleen is deze regeling niet opgelegd door de rechter. Er gelden dus geen bindende voorwaarden.

<sup>29</sup> Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Is rechterlijke beslissing. Kan alleen als cliënt met schuldhulpverlening schulden niet opgelost krijgt. Cliënt moet voldoen aan voorwaarden, zoals problematische schulden, 5 jaar niet bewust schulden gemaakt. Geen sprake van fraude, misdrijf of onverantwoordelijk gedrag, bewijs dat schuldhulpverlening niet is gelukt, niet eerder WSNP gehad (of laatste 10 jaar niet). In staat zijn verplichtingen na te komen door voor zoveel mogelijk inkomsten te zorgen.

gehandhaafd. Indien in casussen toch deze 120 dagen termijn wordt overschreden dan is dat altijd met het doel om alsnog een minnelijk akkoord te bereiken. Dit minnelijk traject is namelijk voor de klant een iets minder zwaar traject dan het wettelijk traject.

- Het (extra) inzetten van bewindvoering en budgetbeheer

Indien noodzakelijk zet de klantadviseur schuldhulpverlening als extra ondersteuning budgetbeheer of bewindvoering in.

Deze ondersteuning wordt sinds 2015 direct opgestart met budgetbeheerders en bewindvoerders waarmee een samenwerking is vanuit de poule budgetbeheerders en bewindvoerders. Wanneer de financiële situatie van de schuldenaar voldoende stabiel is wordt deze aangemeld bij de contractpartner voor een schuldhulptraject. De kosten van budgetbeheer en bewindvoering als extra ondersteuning bij problematische schulden wordt voor mensen op bijstandsniveau betaald uit de bijzondere bijstand. Mensen met schulden boven bijstandsniveau krijgen dit sinds 2015 ook betaald uit het budget voor schuldhulpverlening. Het betreft hier mensen waarbij het noodzakelijk wordt geacht door het team schuldhulpverlening dat zij financiële ondersteuning krijgen in de vorm van budgetbeheer dan wel bewindvoering.

De mogelijkheid bestaat om de kosten voor budgetbeheer en bewindvoering te corrigeren op het Vrij Te Laten<sup>30</sup> Bedrag. Dit zou dan uitgevoerd moeten worden door de contractpartner en kan gevolgen hebben voor het verloop van het schuldhulptraject.

Om te voorkomen dat mensen gedemotiveerd raken of door deze kosten geen hulp aanvaarden kiezen we er in Venlo voor deze kosten ook voor de groep boven bijstandsniveau te vergoeden. Deze aanpak draagt er aan bij dat het merendeel van de mensen al in fase 1 door onze klantadviseurs kan worden geholpen.

#### Unieke aanpak in Venlo

Samenwerking binnen de schuldhulpverlening is altijd belangrijk geweest. Deze samenwerking is gericht op meer aansluiting en afstemming op de keten schuldhulpverlening. Op deze manier wordt samenwerking beter afgestemd (maatwerk) en voorkomen we overlap en versnippering. Daarnaast spelen zelfredzaamheid en het teruglopen van de beschikbare budgetten (bezuinigingen) een belangrijke rol om budgetbeheer en bewindvoering anders in te gaan richten (voorheen werd budgetbeheer door Plangroep uitgevoerd). Daarom is in 2015 voor budgetbeheer en beschermingsbewind in Venlo een apart proces van bestuurlijke aanbesteding opgestart en afgerond. De bestuurlijke aanbesteding heeft geresulteerd in een poule beschikbare budgetbeheerders en bewindvoerders, waaruit burgers kunnen kiezen. Uiteraard is het voor budgetbeheerders en bewindvoerders tussentijds mogelijk nog aan te sluiten bij (één van) beide poulen.

- Nazorg

Nazorg is de slotfase van de dienstverlening schuldhulpverlening. Er wordt gekeken of de geboden hulp een duurzame oplossing heeft geboden voor de (financiële) problemen van de burger. Is dit niet het geval, dan kan er sprake zijn van hernieuwde dienstverlening. Er wordt dan gekeken welke vorm van dienst- of hulpverlening nodig is en wat de oorzaak is van de (nieuwe) problemen.

---

<sup>30</sup> Het Vrij te laten bedrag (Vtlb) is het bedrag dat u tijdens de schuldregeling over houdt om van te leven. Het Vtlb wordt meestal berekend met de [Recofa-methode](#). Die methode wordt ook gebruikt in de wettelijke schuldsaneringsregeling, de WSNP. In de methode is bepaald dat het Vtlb ongeveer 95% van de voor u geldende [bijstandsnorm](#) is. Bij het bepalen van het Vtlb kan rekening worden gehouden met inkomen uit werk, bijzondere omstandigheden en bijzondere kosten. Het Vtlb kan hierdoor meestal worden verhoogd.

Bij de uitvoering van schuldhulpverlening volgens de Gedragscode NVVK zit nazorg standaard in het schuldhulpverleningstraject. De gemeente hoeft daarvoor geen aparte regels op te stellen. Door nazorg kunnen nieuwe schulden en/of problemen met betalen worden voorkomen.

Zowel bij preventie als nazorg kunnen (vrijwillige) ketenpartners een belangrijke rol hebben.

- Integrale aanpak

Bij de integrale aanpak wordt niet alleen gekeken naar de financieel-technische kant van de schulden maar ook naar de onderliggende oorzaken. Voor veel schuldenaren geldt dat ze niet alleen een financieel probleem hebben, maar ook andere, daarmee samenhangende problemen. Als gedrag of achterliggende problematiek de oorzaak is van de schuldsituatie dan ligt de sleutel voor de oplossing ook in die hoek.

Om deze integrale aanpak te realiseren wordt intensief samengewerkt met ketenpartners (w.o. ook vrijwilligersorganisaties). Zodra de schuldenaar in staat is om zich te houden aan de voorwaarden van een schuldhulpverleningstraject kan dit opgestart worden. Een goede afstemming tussen de betrokken partijen is hiervoor noodzakelijk en kan een effectieve afwikkeling van het hulpverleningstraject vergroten en de kans op recidive verkleinen. Met ketenpartners wordt samengewerkt volgens de hulpverleningsvisie<sup>31</sup> van de gemeente Venlo. Het is belangrijk van elkaar te weten wie wat doet en met welk resultaat. Dit voorkomt dat instanties langs elkaar heen werken. Deze samenwerking willen we de komende beleidsperiode verder bestendigen en doorontwikkelen.

---

<sup>31</sup> Visie hulpverlening, raadsbesluit van 18 februari 2009, nummer 2009 4

### **III. Bijlage: advies van de adviesraad van het sociale domein**

Venlo, 25 november 2016

Geacht College,

In de vergadering van 14 november 2016 heeft de Adviesraad Sociaal Domein Venlo uitgebreid gesproken over het (concept) Beleidsplan integratie schuldhulpverlening 2017-2020, deel 1: het kader stellend deel ter vaststelling door de Raad. Helaas had een aantal leden van de Adviesraad het plan niet kunnen bestuderen, dit vanwege de te late toezending van de stukken.

Afgesproken is dat de Adviesraad de stukken over deel 2, het uitvoerend deel ter informatie voor de Adviesraad en Cliëntenraad, tijdig zal ontvangen opdat een verantwoord (on)gevraagd advies gegeven kan worden.

Voorafgaand aan de discussie over het Beleidsplan heeft mevrouw C. Thijssen (ambtenaar) de Adviesraad uitgebreid door een samenvatting van het Beleidsplan geleid.

De Adviesraad zal in dit advies niet op detailpunten ingaan. Veel van wat is verwoord in het concept Beleidsplan is een aanhaling van het bestaand beleid.

Maar de Adviesraad wil enkele punten/thema's nadrukkelijk onder uw aandacht brengen. Punten die wellicht nopen tot uitgebreidere en/of nieuwe acties.

- In de Beleidsnota wordt een beeld geschetst van de schuldenproblematiek in Venlo. Deze situatie in de Gemeente Venlo is niet rooskleurig, eerder verontrustend (zie hoofdstuk 3). Positief is het derhalve dat er voortgang, doorontwikkeling en veel resultaten geboekt zijn (zie hoofdstuk 3) bij de uitvoering van bestaand beleid. De Venlose schuldenproblematiek en de behaalde resultaten voortvloeiend uit het bestaande beleid hoeven niet in tegenspraak met elkaar te zijn maar vragen wel een voortdurende alertheid en extra inspanning om deze problematiek die groeiende is, blijvend aan te pakken.
- De koppeling van het nieuwe Beleid aan de ontwikkeling van de Huizen van de Wijk – Sociale Wijkteams is juist. Maar het verontrust de Adviesraad dat er signalen zijn binnengekomen dat de materiële inrichting van sommige Huizen te wensen overlaat, wat helaas ook gezegd kan worden over de immateriële inrichting, de deskundigheid van de informatie verschaffers en hulpverleners. Deskundigheid, empathisch vermogen en omgaan met privacy zijn bij de schuldhulpverlening vereisten.
- Een groot probleem bij de schuldhulpverlening is, "hoe bereik ik de doelgroep?". Hoe kunnen wij de drempel voor de burger die in problemen zit (problemen die vaak steeds erger worden) lager maken. Maar ook, hoe kunnen wij de burgers in Venlo duidelijk maken dat dit probleem in onze omgeving veelvuldig voorkomt. Ook de Adviesraad zal blijven nadenken om te komen met voorstellen om de bereikbaarheid te vergroten. Genoemd worden een intensievere betrokkenheid van de huisartsenorganisaties, Jeugdhulpverlening, het inschakelen van "ervaringsdeskundigen".

Hopende u hiermee naar behoren te hebben geadviseerd, tekent namens de Adviesraad Sociaal Domein

Frank Lambriks  
voorzitter

NB: Het zou de leesbaarheid van het Beleidsstuk bevorderen als er een afkortingenlijst wordt bijgevoegd.

#### **IV. Bijlage: Afkortingen en begrippen**

##### **AFKORTINGEN**

Awb	Algemene Wet bestuursrecht
Bbz	Besluit bijstandsverlening zelfstandigen
DUO	De voormalige Informatie en Beheer Groep
Msnp	Minnelijke Schuldhulpverlening Natuurlijke Personen
NVVK	Branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren
Pw	Participatiewet
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsnp	Wet schuldsanering natuurlijke personen (wettelijk traject)

##### **BEGRIPPEN**

Aanmelding	Burger die zich wendt tot het college met het verzoek om hulp bij financiële problemen.
Beslagvrije voet	Bestaansminimum waarover de burger tenminste moet kunnen beschikken voor het levensonderhoud. De beslagvrije voet bestaat in de basis uit 90% van de bijstandsnorm.
Bewindvoering	Bewindvoering is een voorziening die bedoeld is voor mensen die door hun lichamelijke of geestelijke situatie of vanwege een problematische schuldsituatie problemen hebben met hun financiële administratie en/of het omgaan met geld. Het bewind is erop gericht misbruik van hen te voorkomen.
Budgetbeheer	Het geheel van activiteiten in het kader van het beheren van het inkomen van de klant overeenkomstig het vastgestelde budgetplan.
Budgetcoaching	Het aanleren van kennis en vaardigheden, om in de toekomst financiën zelfstandig te beheren (financiële zelfredzaamheid).
Curatie/schuldhulpverlening	Schuldhulpverlening waarbij een schuldregeling via de schuldbemiddeling of saneringskrediet wordt getroffen, alsmede de controle van de uitvoering van de schuldregeling.
Crisis	De situatie waarin sprake is van een dreigende huisuitzetting en/of afsluiting van gas, elektriciteit en/of water.
Klant	Met klant bedoelen we de burger in Venlo met financiële problemen.
Minnelijk traject	De schuldenaar is verplicht voorafgaand aan het wettelijk traject er alles aan te doen de schulden minnelijk te regelen (msnp). Het woord minnelijk geeft aan dat de schulden in den minne worden geregeld met de schuldeisers. De schuldhulpverlener doet bij de schuldeisers een voorstel waarin staat welk bedrag maandelijks kan worden afgelost voor een periode van 36 maanden. De hoogte van dit bedrag wordt berekend volgens

	landelijke normen. Gewaarborgd wordt dat de schuldenaar een inkomen op of rond het bijstandsniveau behoudt.
Moratorium	Afkoelingsperiode, waarin schuldeisers alle invorderingsmaatregelen opschorten.
Nazorg	Combinatie van activiteiten die worden ingezet om recidive te voorkomen.
Onzichtbare schuldenaren	Huishoudens met (een risico op) problematische schulden die geen gebruik maken van formele schuldhulpverlening.
Preventie	Voorkomen van problematische schulden.
Problematische schulden	Situatie waarin de aanwezige schulden niet binnen 36 maanden kunnen worden terugbetaald.
Recidive	Terugval in de problematische schuldsituatie. In de praktijk wordt ook van recidive gesproken indien een burger zich opnieuw aanmeldt voor schuldhulpverlening.
Saneringskrediet	Vorm van schuldenregeling waarbij een nieuw krediet wordt afgesloten om (een deel van) de schulden af te betalen
Vroeg signalering	Het opsporen van burgers met een verhoogd risico op problematische schulden.
Wachttijd	Periode tussen de aanmelding en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.
Wet Dwangsom	Wet die doeltreffende rechtsmiddelen biedt tegen het niet tijdig nemen van een besluit door een bestuursorgaan.
Wettelijk traject	Het wettelijke traject is de uitvoering van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De gemeente geeft de Wsnp-verklaring af. De rechter bepaalt of de persoon in aanmerking komt voor een wettelijke schuldsanering. Het traject van de wettelijke schuldenregeling duurt gemiddeld 3 tot 5 jaar. Een bepaald percentage van de totaalschuld wordt hiermee aan de schuldeisers betaald. Een aangewezen bewindvoerder draagt zorg voor de belangen van de schuldeisers, of zorgt dat de aflossing plaatsvindt. Alle post gaat direct naar de bewindvoerder.
Zelfredzaamheid	Het vermogen van iemand om voor zichzelf te zorgen. Men kan eigen problemen oplossen en gaat zelfstandig door het leven, ofwel weet zichzelf te redden.
Zichtbare schuldenaren	Huishoudens die in beeld zijn bij formele schuldhulpverleningsinstanties.

## V. Bijlage: betrokken organisaties bij DATT werkt in Venlo

Antares  
Bibliotheek  
Cliëntenraad sociale dienst Venlo  
GGD  
Gilde Opleidingen  
Dichterbij  
Humanitas  
Leger Des Heils  
MetGGZ  
Stuurgroep Bindkracht  
Werkgroep schuldhulpverlening van Bindkracht  
Plangroep  
Radar Uitvoering  
Stichting Jongerenkerk  
Stichting 't Groenewold  
Stichting Lezen & Schrijven  
Synthese  
Wel.kom  
Wonen Limburg  
Woonwenz  
Schuldhulpmaatje Venlo  
Gemeente Venlo  
Sociale wijkteams  
Informatie & Advies  
Bewonersondersteuners  
KanDoen  
Compass  
Eapn Nederland  
Bewindvoering Regio Venlo  
Internationaal schakelklas  
Labyrinth Bewind  
Stichting Leergeld  
Samen zijn wij Venlo  
Proteion Welzijn  
Maatschappelijk Netwerk Limburg BV  
Mozaïek Bewindvoeringen  
Zorgconsulent Zuid  
Zorg & Budget  
Groenveld Venlo  
Jeugdcultuurfonds  
Jeugdsportfonds  
OBIN  
Vitae Bewindvoeringen  
VVV Venlo  
Vluchtelingenwerk  
Parochiefederatie