

# **Beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2015**

**WERK, INKOMEN EN ZORG**

**team** WISTA

**steller** ECP Vogels

**doorkiesnummer** +31 77 3596833

**registratienummer**

**datum** 1 oktober 2012







# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Visie.....</b>	<b>2</b>
2.1	Schuldhelpverlening is nodig.....	3
2.2	Sociale redzaamheid.....	3
2.3	Dienstverlening op maat.....	4
2.4	Integrale aanpak.....	5
2.5	Preventie.....	6
<b>3</b>	<b>Schuldhelpverlening 2012-2015.....</b>	<b>7</b>
3.1	Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare.....	7
3.1.1	Regelbaar schuldenpakket.....	9
3.1.2	Onregelbaar schuldenpakket.....	9
3.2	Doelgroep.....	9
3.3	Preventie-activiteiten.....	10
3.3.1	Vroegsignalering.....	11
3.3.2	Informatie en advies.....	11
3.3.3	Nazorg.....	11
3.4	Wacht- en doorlooptijden.....	12
<b>4</b>	<b>Resultaten en kwaliteitsborging.....</b>	<b>13</b>
4.1	Wat willen we de komende jaren bereiken.....	13
4.2	Kwaliteitsborging.....	13
<b>5</b>	<b>Juridische context.....</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Financiële context.....</b>	<b>15</b>
	<b>Naslagwerk.....</b>	<b>16</b>



# 1 Inleiding

In 2007 heeft het college van burgemeester en wethouders besloten om in Venlo te komen tot een professionele, resultaatgerichte en integrale inzet van schuldhulpverlening. Uit de 'Evaluatie integrale schuldhulpverlening gemeente Venlo' uit 2012 blijkt dat dat gelukt is.

Ondanks deze resultaten is een heroverweging van het beleidskader rondom schuldhulpverlening aan de orde. Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking getreden. Deze wet stelt extra eisen aan het beleidskader omdat het een kaderstellende wet is die bepaalt dat schuldhulpverlening een wettelijke taak is van de gemeente en dat de gemeente zelf bepaalt hoe ze daar invulling aan geeft. De wet verplicht de gemeenteraad een (maximaal) vierjarig plan vast te stellen. In het plan moet in ieder geval worden aangegeven (artikel 2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening):

- Welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
- Welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd tot het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
- Hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

In dit beleidsplan wordt weergegeven wat we in de periode van 2012 tot en met 2015 op het gebied van schuldhulpverlening gaan doen en hoe we dat gaan doen. Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit plan.

Ter voorbereiding van dit beleidsplan is samengewerkt met diverse gemeenten in de regio Noord-Limburg (Beesel, Venray, Horst aan de Maas, Peel en Maas, Bergen en Gennep). Samen is de visie op schuldhulpverlening voorbereid zodat schuldhulpverlening door alle gemeenten in de regio op dezelfde wijze wordt benaderd.

Samen met Divosa heeft de gemeente Venlo ook een tweetal regionale bijeenkomsten georganiseerd om de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor te bereiden.

## 2 Visie

Schuldhelpverlening is een onderwerp dat in alle facetten flink in beweging is. Uit landelijke cijfers blijkt dat steeds meer en vooral andere klanten hebben te maken met problematische schulden. Behoorden voorheen mensen met lage inkomens of een uitkering tot de risicogroep die door schulden getroffen werd, nu wordt een verschuiving gesignaleerd naar ook hogere inkomensgroepen. Baanverlies in combinatie met onder andere (hoge) hypotheek is hier onder meer debet aan. Ook is de ervaring dat er een verandering is in aard en omvang van de schulden. Schulden zijn de afgelopen jaren hoger geworden en het aantal schuldeisers per schuldenaar is gestegen.<sup>1</sup>

In de 'Evaluatie integrale schuldhelpverlening gemeente Venlo' uit 2012 zijn deze trends ook zichtbaar in Venlo.

Door deze beweging wordt de gemeente gedwongen om op een andere manier naar schuldhelpverlening te kijken. Er moeten keuzes gemaakt worden ten aanzien van de omvang van de helpverlening die de overheid kan bieden. Deze keuzes zijn gebaseerd op 5 uitgangspunten:

1. We gaan aansturen op meer zelforganiserend vermogen in de samenleving. De nadruk komt te liggen op de zelfredzaamheid van mensen.
2. De ambitie om elke schuldenaar een schuldenvrije toekomst te bieden is vaak te hoog gegrepen. Kerndoel van schuldhelpverlening is dat schulden geen belemmering vormen voor volwaardige deelname aan de samenleving.
3. Schuldhelpverlening heeft door een integrale aanpak een duurzaam 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.

In 2007 in het stuk 'Visie integrale schuldhelpverlening gemeente Venlo' is de doelstelling van schuldhelpverlening als volgt geformuleerd:

"Een klant begeleiden naar een leven waarin financiële problemen geen belemmering meer vormen voor maatschappelijke participatie, liefst schuldenvrij."

De doelstelling draait om het hanteerbaar maken van schulden en om de schulden beheersbaar te houden. Dit om iemand niet te belemmeren bij de participatie in de maatschappij. Een schuldenvrije toekomst is daarbij niet voor iedereen het uitgangspunt. Deze visie past nog steeds bij beweging die op het terrein van de schuldhelpverlening heeft plaatsgevonden.

Samengevat is schuldhelpverlening het bieden van noodzakelijke ondersteuning door middel van preventie, curatie en nazorg, zodanig dat het maximaal haalbare wordt bereikt ten aanzien van (financiële) zelfredzaamheid, waarbij dit geen belemmering mag zijn voor maatschappelijke participatie, en de burger zijn eigen verantwoordelijkheid draagt.

Dit hoofdstuk begint met een toelichting waarom participatie en het beperken van maatschappelijke kosten voor de gemeente de belangrijkste aanleidingen vormen om schuldhelpverlening aan te bieden. Vervolgens lichten we de vier uitgangspunten van de visie kort toe.

---

<sup>1</sup> Gemeenten en Schuldhelpverlening, Bouwstenen voor de ontwikkeling voor visie en beleid, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid



## 2.1 Schuldhulpverlening is nodig

Financiële problemen zijn om meerdere redenen onwenselijk. In de eerste plaats leveren ze voor de huishoudens die ermee te maken hebben vaak veel stress op. Naarmate de financiële problemen groter zijn, trekken ze vaker een wissel op andere levenssterreinen. De directe leefwereld wordt kleiner doordat de sociale contacten minder worden.

Schuldensituaties zijn ook om maatschappelijke redenen onwenselijk. Recent onderzoek toont aan dat de inzet van schuldhulpverlening leidt tot baten op andere terreinen<sup>2</sup>. Uit het 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 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.

## 2.2 Sociale redzaamheid

In het huidige tijdsgewricht wordt er veel meer nadruk gelegd op eigen verantwoordelijkheid. Zelfsturing en zelfregie is ook het uitgangspunt in de Kaderstellende notitie raads werkgroep Stad van Actieve Mensen 'Burgers aan Zet'. Volgens deze notitie moeten we niet "pamperen", onbeperkt middelen inzetten of de verantwoordelijkheid overnemen, maar de vraag stellen: wat doen en kunnen mensen zelf en wat hebben ze vervolgens eventueel nodig aan facilitering of ondersteuning? Burgers worden uitgenodigd om hun eigen kracht en creativiteit maximaal in te zetten en te benutten. In de Sociale Structuurvisie Venlo 2022<sup>3</sup> is nadere invulling gegeven aan onder andere deze notitie.

In dit beleidsplan wordt de sociale structuurvisie concreet uitgewerkt voor het domein van schuldhulpverlening. Het uitgangspunt voor schuldhulpverlening is de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoners zelf. Bij problemen gaan we er vanuit dat burgers die zelf oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk daarbij betrekken. Onze rol ligt hierbij in het beïnvloeden van dit verantwoordelijkheidsbesef. Dit houdt in dat de burger geconfronteerd wordt met hoe zijn/haar handelen/gedrag van invloed is (geweest) op de schuldsituatie. Maar ook dat tijdens de schuldenaankpak een beroep wordt gedaan op het handelen en de eigen verantwoordelijkheid van de burger in relatie tot de gemaakte afspraken. Er wordt gestuurd op een actieve houding van de burger.

De professional vormt het sluitstuk van de dienstverlening. Deze dienstverlening is zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig. Uiteraard blijft ten alle tijden gelden: als snel ingrijpen nodig is, gaan we er meteen op af.

Er zijn een aantal concrete acties die we uitzetten om de zelfredzaamheid te stimuleren. In de eerste plaats gaan we samenwerken met Schuldhulpmaatje. De vrijwilligers hebben een opleiding gevolgd en zijn gestart met het begeleiden van mensen met schulden. Daarnaast gaan we starten met het organiseren van workshops. Tijdens deze workshops geven we voorlichting over het schuldhulpverleningstraject maar belangrijk is ook het contact met lotgenoten dat ontstaat tijdens zo'n workshop. Mensen krijgen de gelegenheid om ervaringen te delen maar ook om tips uit te wisselen.

Tenslotte wordt wederkerigheid geïntroduceerd bij het schuldhulpverleningstraject. Iemand die een schuldhulpverleningstraject heeft doorlopen of iemand die van een minimum

---

<sup>2</sup> Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening, Hogeschool Utrecht en Regioplan

<sup>3</sup> Sociale Structuurvisie Venlo 2022 "Ik ken jouw naam, jij de mijne. Samen zijn wij Venlo", nummer 12-15946

inkomen moet rondkomen kan namelijk een goede buddy zijn voor iemand die aan het begin van een schuldhulpverleningstraject staat.

### 2.3 Dienstverlening op maat

In het verleden werd bij schuldhulpverlening geprobeerd om voor iedereen die zich meldt een schuldenvrije toekomst te realiseren. Als bij de aanmelding al direct duidelijk is dat iemand moeite heeft om zijn financiën zelf te beheren, wordt budgetbeheer ingezet. Kortom: voor iedereen was de dienstverlening hetzelfde.

Het huidige tijdsgewricht vraagt om maatwerk. Steeds meer groeit het besef dat naast de omvang van de schulden, het type schulden, het bestaan van eventuele andere problemen (zoals verslaving en psychosociale problematiek) en het gedrag van een schuldenaar een belangrijke factor is in het ontstaan van een schuldsituatie en daarmee betrokken moet worden bij het zoeken naar oplossingen voor de schuldsituatie.

De gemeente Tilburg heeft hiertoe onderstaand kwadrant ontwikkeld:

		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 dan wel 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.

Door met dit kader te werken, steken we geen onnodige energie in dossiers waarbij op voorhand al duidelijk is dat de schuldenaar niet of onvoldoende te helpen is. Daarnaast kan het kwadrant ook een andere functie hebben. Het kan een rol spelen in het managen van verwachtingen bij schuldenaren, crediteuren en ketenpartners. Door aan schuldenaren al zo

snel mogelijk toe te lichten wat op dat moment het hoogst haalbare is, wordt voorkomen dat zij gedesillusioneerd uitvallen. Hiermee wordt voorkomen dat zij niet alleen het vertrouwen in de hulpverlening maar ook het vertrouwen in anderen (gemeentelijke) instanties verliezen. Het is ook van belang dat ketenpartners een goed beeld hebben van de (on)mogelijkheden van de schuldhulpverlening. Zij spelen namelijk een belangrijke rol bij het 'schuldschuldregeling' maken van een schuldenaar. Daarvoor is het van belang dat zij een helder beeld hebben van de problematiek van hun cliënt alsmede de stappen die iemand moet zetten om in aanmerking te komen voor een schuldschuldregelingstraject. Ook crediteuren hebben belang bij deze werkwijze. Door hen, met dit model, uit te leggen dat het van schuldenaar tot schuldenaar verschilt wat het hoogst haalbare is, kan een nadrukkelijker beroep gedaan worden op crediteuren om mee te werken.

## **2.4 Integrale aanpak**

Een integrale aanpak zorgt voor een duurzame oplossing. 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.

De ketenpartners hebben een belangrijke rol bij de aanpak van de onderliggende problematiek. Om tot het hoogst mogelijk haalbare niveau van financiële zelfredzaamheid te komen is daarom ook inzet van andere partijen nodig. Bij iemand die verslaafd is bijvoorbeeld heeft het geen zin schuldhulpverleningsinstrumenten in te zetten die tot gedragsverandering moeten leiden. Een verslaafde zal eerst van zijn verslaving af moeten willen komen en daarbij hulp moeten zoeken. Zodra een klant deze eigen verantwoordelijkheid heeft genomen, staan ook mogelijkheden tot gedragsverandering open. Na of ook al tijdens de behandeling tegen de verslaving kunnen instrumenten ingezet worden om een stabiele situatie te creëren en om uiteindelijk een duurzaam resultaat te bereiken waarbij het gedrag en de leefsituatie van de klant verandert. Belangrijk is dat voor alle partners de klant centraal staat.

Om deze integrale aanpak te realiseren wordt de samenwerking met ketenpartners geïntensiveerd. 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>4</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.

Een integrale aanpak voorkomt dat iemand tussen wal en schip valt. Een schuldenaar die niet regelbaar is, raakt niet buiten beeld. Alle ketenpartners zullen gaan samenwerken om de schuldenaar klaar te maken voor een schuldhulpverleningstraject.

---

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

## 2.5 Preventie

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is opgenomen dat het door de gemeenteraad vast te stellen beleidsplan de hoofdzaken bevat betreffende 'het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen'. De gemeente moet dus inzetten op preventie.

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden (definitie Schuldpreventiewijzer, een initiatief van onder meer Divosa, VNG, Nvvk en Nibud). Schuldpreventie draait om het beïnvloeden van gedrag.

In het vorige beleidsplan is de koers hiervoor al uitgezet, er werd beoogd een goede balans te vinden tussen preventieve en curatieve activiteiten.

Om de volgende redenen is schuldpreventie van belang:

- Steeds meer mensen hebben financiële problemen, met als mogelijk gevolg geringere participatie en maatschappelijke kosten.
- Gebrek aan kennis, vaardigheden en inzicht in het belang van een gezonde financiële situatie vormen een belemmering om invulling te geven aan eigen verantwoordelijkheid.
- Preventie is een integraal onderdeel van schuldhulpverlening.
- Als er eenmaal schulden zijn is het moeilijk deze op te lossen. "Voorkomen is beter".
- "Jong geleerd is oud gedaan". Kinderen al vroeg verantwoordelijk financieel gedrag aanleren kan voorkomen dat ze later financiële problemen krijgen.
- Voor preventie geldt bij uitstek het motto "Voor en door klanten". We zullen zoveel mogelijk gebruik gaan maken van ervaringsdeskundigen.

### **3 Schuldhulpverlening 2012-2015**

In dit hoofdstuk wordt de visie zoals in hoofdstuk 2 is beschreven concreet gemaakt. De vraag is hoe we schuldhulpverlening gaan uitvoeren om de visie werkelijkheid te laten worden.

#### **3.1 Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare**

Schuldhulpverlening biedt een grote diversiteit aan instrumenten die ingezet kunnen worden. Hierbij kan gedacht worden aan informatie en advies, stabilisatie, budgetcoaching, schuldbemiddeling en dergelijke. Het heeft geen zin iedere klant eenzelfde standaardpakket van instrumenten aan te bieden; voor sommigen is een schuldevrije toekomst mogelijk, voor een ander houdt het op bij het beheersbaar maken van de schulden. Daarom is maatwerk noodzakelijk.

Het Tilburgs kwadrant geeft globaal aan welke dienstverlening aan bepaalde schuldenaren met een bepaald schuldenpakket geboden kan worden. Dit model kan echter verder verfijnd worden. Bij de regelbaarheid van de schuldenaar zijn de motivatie van de klant en diens vaardigheden essentieel. Een schuldenaar is slechts regelbaar als hij gemotiveerd is of te motiveren is en als hij over de benodigde vaardigheden beschikt of deze kan aanleren. Deze aspecten zijn verder uitgewerkt in het onderzoek van Regioplan naar de klantprofielen<sup>5</sup>.

Bij de uitwerking van het onderzoek is als uitgangspunt gehanteerd dat het gedrag van een schuldenaar een belangrijke factor is in het ontstaan van een schuldsituatie en daarmee betrokken moet worden bij het zoeken naar oplossingen voor de schuldsituatie. In het onderzoek naar de klantprofielen wordt gekeken welke onderscheidende kenmerken in het gedrag van invloed zijn. Gebleken is dat vaardigheden en intentie c.q. motivatie het meest bepalend zijn voor de vraag wat het hoogst haalbare is en dus centraal zou moeten staan in elk plan van aanpak om een schuldsituatie op te lossen.

Het Tilburgs kwadrant is daarom aangevuld met de klantprofielen. Dit levert het volgende schema op:

---

<sup>5</sup> Klantprofielen voor schuldhulpverlening, eindrapport, Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, juni 2011

**Schuldenaar**

**Wel regelbaar**

**Niet regelbaar**

Gemotiveerd	Onvoldoende financieel vaardig, wel leerbaar	Onvoldoende vaardig, niet leerbaar	Onvoldoende gemotiveerd maar door juiste inzet wel gemotiveerd te krijgen	Onvoldoende gemotiveerd, geen reden om te veronderstellen dat inzet op motivatie leidt tot voldoende verschil
	Onvoldoende financieel vaardig, niet leerbaar	Onvoldoende financieel vaardig, wel leerbaar	Onvoldoende financieel vaardig, niet leerbaar	Onvoldoende financieel vaardig, wel leerbaar
Financieel vaardig	Onvoldoende financieel vaardig, wel leerbaar	Onvoldoende financieel vaardig, niet leerbaar	Financieel vaardig	Financieel vaardig
Direct schulden regelen	Leertraject en stabiliseren daarna maximaal haalbare	Motiveren, daarna schuldregelen	Combineren motiveren en leren daarna maximale eventueel schuldregelen	Opstart bescherming of beheer daarna maximaal haalbare
	Opstart beschermings bewind of beheer daarna maximaal haalbare	Motiveren, daarna schuldregelen	Motiveren en leren daarna maximale eventueel schuldregelen	Als er om goede redenen niet verwacht mag of kan worden dat schuldenaar te motiveren is, wordt schuldhulp beëindigd
Wel regelbaar			Niet regelbaar	
Schuldsituatie			Schuldensituatie is alleen te stabiliseren	Gemeente kan niets of nauwelijks iets betekenen

### **3.1.1 Regelbaar schuldenpakket**

De klantprofielen vormen een verfijning van het bovenste deel van het Tilburgs kwadrant, het deel waar de schulden regelbaar zijn. Het geeft concrete handvaten voor wat in een bepaalde situatie het maximaal haalbare is. Daar waar iemand gemotiveerd is en financieel vaardig, is een schuldregeling mogelijk. Deze situatie schetst de 'ideale klant'. In veel gevallen gaat er een traject aan vooraf waarin iemand gemotiveerd wordt of financieel vaardig gemaakt. De mate waarin dit slaagt, bepaald welke schuldhelpverlening maximaal haalbaar is. De verschillende trajecten kunnen ook samenlopen, bijvoorbeeld als het gemis aan financiële vaardigheid wordt gecompenseerd door het starten van bewindvoering.

### **3.1.2 Onregelbaar schuldenpakket**

Bij een onregelbaar schuldenpakket is het stabiliseren van de situatie het hoogst haalbare. Inkomen en uitgaven moeten op orde gebracht worden, betaling van de vaste lasten moet geborgd worden en de administratie moet op orde gebracht worden. Daar waar ook de schuldenaar niet regelbaar is, is er sprake van problematiek op meerdere terreinen en is een schuldregeling pas na heel lange tijd of zelfs nooit mogelijk. Begeleiding door een helpverlenende instantie is hierbij aan de orde. Vanuit schuldhelpverlening kan wel ondersteuning bij de financiën geboden worden, zoals advisering bij inkomensvergrotenende en uitgavenbesparende maatregelen, hulp bij de omgang met schuldeisers en deurwaarders, de administratie op orde brengen en het borgen van de vaste lasten.

In alle gevallen geldt dat altijd maatwerk nodig is. Het schema geeft slechts indicaties voor de mogelijke denkrichtingen.

## **3.2 Doelgroep**

Schulden zijn een breed maatschappelijk probleem en komen in alle bevolkingsgroepen voor. Met schuldhelpverlening blijven we ons daarom richten op alle inwoners van de gemeente Venlo die financiële problemen ervaren. Schuldhelpverlening is een laagdrempelige voorziening voor iedereen.

Mede door deze laagdrempeligheid is de diversiteit onder de aanvragers de afgelopen jaren steeds groter geworden. In het verleden hadden de aanvragers vaak een bijstandsuitkering of een ander inkomen op het minimum. Steeds vaker hebben mensen een modaal of zelfs hoger inkomen.

Vanwege de diversiteit onder de aanvragers zijn er een aantal groepen die bijzondere aandacht verdienen. Het gaat om zelfstandigen, jongeren, gezinnen met kinderen en recidivisten.

#### *Zelfstandigen*

Er melden zich steeds meer schuldenaren die werken als zelfstandige. Voor zelfstandigen kunnen regelingen als het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (Bbz 2004) een oplossing bieden. De Bbz zien we als een voorliggende voorziening.

#### *Jongeren*

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 wijkt 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.

#### *Gezinnen met kinderen*

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.

#### *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 zijn.

Een substantieel deel van de heraanvragen is te verklaren uit gebrekkige motivatie. Mensen haken voortijdig af en melden zich later opnieuw als de financiële situatie echt niet meer houdbaar is. Naast de goedwillende aanvragers is er ook een strategischer groep die af en aan om hulp vraagt als de situatie dreigt te escaleren. Zij vragen om hulp vanwege een dreigende huisuitzetting, maar zodra deze is afgewenteld trekken zij zich terug uit de hulpverlening en neemt hun schuldsituatie verder toe.

Schuldhulpverlening is echter geen voorziening waar ongelimiteerd gebruik van kan worden gemaakt. De toegang wordt daarom beperkt tot eens in de 5 jaar. Alleen als men gemotiveerd kan aantonen dat de situatie 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.

### **3.3 Preventie-activiteiten**

Net als in de gezondheidszorg geldt ook voor schuldsituaties dat voorkomen altijd beter is dan genezen. Met preventie voorkomen we dat mensen in financiële problemen komen en sporen we vroegtijdig financiële problemen op bij risicogroepen. Dit gebeurt op drie manieren, vroegsignalering, informatie en advies en nazorg.



### **3.3.1 Vroegsignalering**

Ketenpartners hebben een cruciale rol in de preventie van schulden en vroege signalering. Het gaat om intermediairs als woningcorporaties, maatschappelijk werkers, thuiszorgwerkers, huisartsen en leraren. Hun professie richt zich niet op schulden maar de signalen en consequenties van financiële problemen spelen zich voor hun ogen af. Zij hebben de positie om vroeg te signaleren of financiële problematiek een issue is en waar nodig door te verwijzen.

Om de kennis van intermediairs optimaal te kunnen gebruiken, is samenwerking nodig. Zo is in 2012 met de woningcorporaties een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Streven in deze samenwerking is het aantal huisuitzettingen te laten dalen. Met de samenwerking is er een weg ingeslagen om dit te bewerkstelligen.

Wellicht zijn er meer samenwerkingsovereenkomsten mogelijk. Bijvoorbeeld met werkgevers. Ook zij hebben belang bij schuldhulpverlening omdat werknemers kunnen uitvallen op het werk vanwege financiële problemen.

Het sluiten van samenwerkingsovereenkomsten met intermediairs is de formele weg die bewandeld kan worden. Samenwerking kan ook op kleinere schaal door het geven van voorlichting aan intermediairs en ketenpartners en het onderhouden van contact. De partners en de gemeente moeten namelijk weten wat ze voor elkaar kunnen betekenen en wie de contactpersonen zijn. Dit is ook van belang voor het goed laten functioneren van de integrale aanpak. Regelmatig contact is hier de sleutel.

### **3.3.2 Informatie en advies**

Door het aanbieden van informatie en advies, kunnen klanten in een vroeg stadium geholpen worden. Door klanten vroegtijdig op het juiste spoor te zetten kan het ontstaan van schuldenproblematiek worden voorkomen.

Het is belangrijk dat deze informatie en advies laagdrempelig wordt aangeboden. Alleen dan zullen we diegenen bereiken die we ook moeten bereiken. Daarom is dit een van de vormen van dienstverlening die we in de wijk zullen gaan aanbieden. Informatie en advies kan gegeven worden door medewerkers van de gemeenten, maar ook ervaringsdeskundigen zullen hier een rol in gaan spelen.

### **3.3.3 Nazorg**

Met nazorg willen we voorkomen dat klanten opnieuw schulden maken en een hernieuwd beroep op schuldhulpverlening doen, en werkt dus preventief. Nazorg is maatwerk, afhankelijk van de individuele omstandigheden van de klant. De begeleiding wordt afgebouwd en de klant moet dan in principe zelfstandig verder. Om de klant in de eerste periode na een schuldhulpverleningstraject te begeleiden kunnen we vrijwilligers inzetten die helpen de administratie op orde te houden, kunnen mensen die zelf een schuldhulpverleningstraject hebben doorlopen als buddy worden ingezet of kunnen budgetcursussen gevolgd worden. Deze acties zijn gericht op het vergroten van de zelfstandigheid van de klant.

Tijdens de looptijd van het schuldhulpverleningstraject wordt aandacht geschonken aan het sociale netwerk. Dit netwerk kan ook ingezet worden om nazorg te waarborgen.

### 3.4 Wacht- en doorlooptijden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening stelt eisen aan de wachttijden. Zo mag de wachttijd tussen het moment dat iemand zich meldt voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld niet langer zijn dan vier weken. Indien er sprake is van een bedreigende situatie<sup>6</sup>, moet het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld binnen drie werkdagen plaats vinden.

Op dit moment voldoen we aan de gestelde termijnen. We streven er niet alleen naar om aan de wettelijke eisen te blijven voldoen maar, door optimalisatie van de werkprocessen, de wachttijd voor iedereen kort te houden. Klanten weten zo snel mogelijk waar ze aan toe zijn en welke dienstverlening ze van de gemeente kunnen verwachten.

Volgens de huidige aanbesteding mag een schuldhulpverleningstraject niet langer duren dan 10 maanden; dit is exclusief de doorlooptijd vanaf de start van een geslaagde minnelijke of wettelijke regeling, omdat die vanaf de start meestal 36 maanden duurt. Binnen 10 maanden moet dus een toetsbaar resultaat zijn behaald.

---

<sup>6</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.

## 4 Resultaten en kwaliteitsborging

In de vorige hoofdstukken is beschreven wat wij de komende jaren willen doen en hoe wij dit willen doen. In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten die we willen bereiken. In de Evaluatie integrale schuldhulpverlening gemeente Venlo is teruggekeken naar de afgelopen jaren. Nu leggen we vast welke resultaten we de komende vier jaar willen bereiken en hoe we dit gaan meten/welke indicatoren we vaststellen. Tot slot geven we aan wat we doen om de kwaliteit te borgen.

### 4.1 Wat willen we de komende jaren bereiken

De doelen die we de komende jaren willen bereiken zijn geformuleerd naar aanleiding van de visie op schuldhulpverlening zoals omschreven in hoofdstuk 2.

1. We gaan efficiënter werken: we richten onze werkprocessen efficiënt in om kortere wachttijden te bereiken. Het eerste gesprek vindt zo snel mogelijk plaats. In plaats van de wettelijke termijn van 4 weken, proberen we het eerste gesprek binnen 2 weken te laten plaatsvinden.
2. We gaan effectiever werken: we steken geen energie in trajecten waarbij de schuldenaar zijn verantwoordelijkheid niet neemt. Bij de aanmelding wordt de hulpvraag vastgesteld en beoordeeld of een schuldhulpverleningstraject wenselijk en haalbaar is. Door de klant te wijzen op zijn eigen verantwoordelijkheid en hem een beroep te laten doen op zijn eigen (mate van) zelfredzaamheid en zijn eigen sociale netwerk verrichten wij niet het werk dat de klant zelf kan doen. Ook wordt integraal beoordeeld of andere hulpverlening aan de orde is. Hierdoor zal ook de uitval tijdens een traject afnemen.
3. We streven ernaar dat het aantal geslaagde trajecten zal toenemen: door in te zetten op wat maximaal haalbaar is voor een klant, kan dit resultaat ook bereikt worden. Een schuldregeling wordt pas ingezet wanneer de klant daar klaar voor is en we accepteren dat in sommige gevallen een schuldregeling niet mogelijk zal zijn;

De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de stand van zaken.

### 4.2 Kwaliteitsborging

In de wet is ook de verplichting opgenomen dat de gemeenteraad en het college in het beleidsplan vaststellen welke maatregelen zij nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Aangezien de uitvoering van de financieel-technische schuldhulpverlening is aanbesteed, zijn de kwaliteitscriteria in de aanbestedingsdocumenten opgenomen. De volgende criteria zijn relevant:

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

Ook bij een volgende aanbesteding zullen deze kwaliteitseisen gesteld worden.

## 5 Juridische context

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kent juridische gevolgen voor de dagelijkse praktijk. De beginselen van de Algemene wet bestuursrecht zijn van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit was voor de invoering van de wet niet het geval. Dit betekent dat aan het indienen van een aanvraag voor schuldhulpverlening juridische gevolgen kleven. Concreet betekent dit dat met de invoering van de wet ook een procesgang naar bezwaar en beroep mogelijk is geworden. Daarnaast moet het college binnen 8 weken een besluit nemen op een aanvraag. Hierbij is de Wet dwangsom van toepassing. Dit is een belangrijk aspect van de wet die ons dwingt de processen en procedures goed in te richten.

Daarnaast ligt er een wetsvoorstel dat private schuldhulpverlening mogelijk maakt. Totdat het wetsvoorstel wordt aangenomen is schuldhulpverlening een exclusieve taak van de gemeente, daarna mogen private partijen de markt betreden.

Dit wetsvoorstel kan aanzienlijke gevolgen hebben voor de gemeente. Een private schuldhulpverlener verleent zijn diensten met winstoogmerk en verdient zijn geld wanneer het technische gedeelte van de schuldbemiddeling succesvol is afgerond. Vanwege deze aanpak zullen private partijen alleen klanten aannemen waarbij de kans op het tot stand komen van een schuldregeling groot is. Lopende het proces kan het zijn dat een private schuldhulpverlener er geen brood meer in ziet en de schuldenaar wegstuurt. Vervolgens zijn de problemen bij de schuldenaar toegenomen en komt hij alsnog bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. De moeilijkere, en ook duurdere, klantgroepen zullen dus terechtkomen bij de gemeente.

Ook is het belangrijk dat de private schuldhulpverlening aandacht heeft voor de integrale benadering van schuldhulpverlening. Vanwege de no cure – no pay aanpak heeft hij geen belang om te investeren in de (financiële) zelfredzaamheid van de schuldenaar.

Kortom: op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening heeft de gemeente de regie gekregen over schuldhulpverlening. Deze regierol wordt lastig uit te voeren als particuliere partijen gaan toetreden tot de markt. De gemeente heeft namelijk geen mogelijkheden om de kwaliteit van de private aanbieders te borgen.

## 6 Financiële context

De afgelopen jaren hebben meer mensen dan verwacht schuldhulpverlening aangevraagd waardoor de kosten hoger waren dan verwacht. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening verplicht gemeenten om een aantal doelstellingen ten aanzien van schuldhulpverlening te realiseren. Hiervoor worden voor 2012 e.v. van rijkswege geen extra middelen beschikbaar gesteld. Vandaar dat in dit plan keuzes zijn gemaakt; welke mensen bieden we ondersteuning aan en welke ondersteuning bieden we dan.

Er zijn tevens externe factoren die ook wij niet in de hand hebben. Een steeds verder gaande economische recessie kan ertoe leiden dat steeds meer mensen hun financiële verplichtingen niet meer kunnen nakomen, met als gevolg een extra beroep op gemeentelijke schuldhulpverlening. Ook de mogelijkheid van private schuldhulpverlening kan voor extra druk zorgen. Dit kan een risico inhouden voor de toekomstige financiering van de schuldhulpverlening. Als het risico zich manifesteert, leggen we een advies voor hoe hier mee om te gaan. Een optie is om inkomsten te gaan genereren door bijvoorbeeld een eigen bijdrage te vragen.

Onderstaande meerjarendoorkijk geeft de financiële situatie voor schuldhulpverlening voor de komende jaren weer. Het wegvallen van de tijdelijke middelen is hierin verwerkt.

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Tijdelijke middelen	€ 325.000				
Begroting	€ 595.000	€ 1.135.000			
Totaal	€ 920.000	€ 1.135.000	€ 1.143.000	€ 1.143.000	€ 1.143.000

## Naslagwerk

Gemeenten en schuldhulpverlening, Bouwstenen voor de ontwikkeling van visie en beleid, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, september 2011

Schuldhulpverlening, Strategische keuzes voor gemeenten, Divosa, september 2010

Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening, Hogeschool Utrecht en Regioplan, juli 2011

Klantprofielen voor schuldhulpverlening, eindrapport, Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, juni 2011

SchuldPreventieWijzer, N. Jungmann en F. van Iperen, januari 2011

Beleidsplan schuldhulpverlening van de gemeenten Venray, Eindhoven en Breda

Visie hulpverlening Venlo, raadsbesluit van 18 februari 2009, nummer 2009 4

Sociale Structuurvisie Venlo 2022 "Ik ken jouw naam, jij de mijne. Samen zijn wij Venlo", nummer 12-15946

De meeste naslagwerken zijn te raadplegen via de website [www.effectieveschuldhulp.nl](http://www.effectieveschuldhulp.nl).