

Beleidsplan schulddienstverlening 2016-2019

Gemeente Ridderkerk

RIDDERKERK



Inhoud

1	Inleiding.....	1
2	Visie op schulddienstverlening.....	1
3	Doel.....	2
4	Keuzes	2
4.1	Schulddienstverlening in plaats van schuldhulpverlening	2
4.2	Niemand is bij voorbaat uitgesloten	3
5	Uitgangspunten.....	4
6	Doelgroepen	5
6.1	Risicogroepen	5
6.2	Gezinnen met minderjarige kinderen	5
6.3	Zelfstandigen.....	6
7	Resultaten	6
8	Middelen	9
9	Financiën en personele inzet	11
	BIJLAGE I: Wanneer zijn schulden problematisch.....	13
	BIJLAGE II: Criteria voor schulddienstverlening	15
9.1	Criteria voor toelating	15
9.2	Criteria voor weigering	16
	BIJLAGE III: Kwaliteit van de schulddienstverlening	18
9.1	De uitvoering	18
9.2	Preventie en vroegsignalering	18
9.3	Nazorg	19
9.4	Klanttevredenheid	20
	BIJLAGE IV: Rolverdeling.....	21

1 Inleiding

Dit beleidsplan 2016-2019 is het vervolg op het bestaande "Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening". In dit nieuwe beleidsplan wordt waar mogelijk voortgebouwd op het bestaande beleidsplan, en waar nodig aangepast aan nieuwe inzichten, nieuwe ontwikkelingen en aanbevelingen en adviezen die in de afgelopen periode tot ons zijn gekomen.

In de voorgaande jaren was er vanwege de economische crisis een forse toename zichtbaar van het aantal huishoudens met problematische schulden. Deze problematiek is nog steeds aanwezig, hoewel de economie zich intussen wel aan het herstellen is. Er is daarom nog steeds een noodzaak voor een degelijke aanpak van de schuldenproblematiek.

Het bestaande beleidsplan is vastgesteld voor de jaren 2012 tot en met 2015; het nieuwe beleidsplan moet worden vastgesteld voor de volgende vier jaren.

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is bepaald, dat de gemeenteraad een plan vaststelt "dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente". Dit plan dient steeds voor ten hoogste vier jaar te worden vastgesteld.

De Wgs bepaalt verder, dat het beleidsplan in ieder geval bevat:

- welke resultaten de gemeente wil behalen (zie hoofdstuk 7);
- welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd (zie bijlage III);
- welke termijn de gemeente hanteert waarin na aanmelding het eerste gesprek plaatsvindt (zie bijlage III, paragraaf 9.1 ;
- hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven (zie paragraaf 6.2).

In de bijlagen wordt een nadere uitleg gegeven over enkele begrippen.

2 Visie op schulddienstverlening

De visie van de gemeente is ten opzichte van het bestaande beleidsplan ongewijzigd gebleven:

Schulden mogen geen belemmering vormen voor participatie. Aan alle inwoners met problematische schulden wordt de mogelijkheid geboden voor begeleiding om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner staat centraal. De gemeenten voeren de regie op het proces, maar de inwoner is zelf verantwoordelijk voor het slagen van een traject.

In deze visie stellen we dat participatie, inclusief arbeidsparticipatie, voorop staat. De inwoner is en blijft probleem eigenaar, en de verantwoordelijkheid voor het oplossen van

de problemen ligt dan ook in de eerste plaats bij hemzelf. De gemeente en de maatschappelijke partners helpen hem waar en wanneer dit nodig is.

3 Doel

Het doel van schulddienstverlening is om inwoners schuldenvrij te laten zijn en te houden.

We willen bereiken, dat inwoners hun financiële beheer zodanig op orde hebben, dat zij geen (problematische) schulden hebben.

En als er wel schulden zijn, dat deze door de inwoner zelf kunnen worden geregeld, waar nodig met advies en ondersteuning door de gemeente of de maatschappelijke partners.

En als de inwoner niet zelf in staat is om zijn schulden te regelen, dan willen we ervoor zorgen dat een schuldenregeling tot stand komt, of dat een juiste doorgeleiding naar de WSNP of beschermingsbewind plaats vindt.

In alle gevallen willen we ervoor zorgen, dat de (financiële) situatie bij de inwoner vanaf de aanmelding op zijn minst stabiel is.

Dit beleidsplan geeft aan hoe we dit doel willen bereiken.

We bieden een breed pallet aan verschillende vormen van dienstverlening, ondersteuning en begeleiding dat beschikbaar is voor zoveel mogelijk inwoners. De vorm en de mate van de dienstverlening sluit aan bij de specifieke situatie en problematiek bij de inwoner, en bij zijn eigen mogelijkheden. In hoofdstuk 8 beschrijven we het pallet aan beschikbare middelen.

Met dit pallet zijn we, gemeente én de maatschappelijke partners gezamenlijk, in staat om elke inwoner in elke situatie een passende ondersteuning te bieden.

We kiezen bewust de term "passende ondersteuning". Het pallet varieert van zware wettelijke trajecten tot advisering. We willen de ondersteuning bieden die uitgaat van de eigen mogelijkheden van de inwoner en de ernst en aard van zijn situatie. De ondersteuning aan de inwoner moet niet te zwaar en ook niet te licht zijn, maar precies goed.

4 Keuzes

4.1 Schulddienstverlening in plaats van schuldhulpverlening

De Wgs spreekt van "schuldhulpverlening". De term "schulddienstverlening" wordt ook vaak gebruikt. Er zijn verschillen tussen deze twee begrippen.

In de Wgs wordt schuldhulpverlening omschreven als: "het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg".

Hieruit blijkt, dat schuldhulpverlening betrekking heeft op de kern van de activiteit: het regelen van schulden. Dit is dan ook meteen de minimale, wettelijke verplichting van de gemeente ingevolge deze wet.

De Wgs legt de gemeente de verplichting op om inwoners met een problematische schuldenlast te helpen de schulden af te lossen. Een schuldenproblematiek staat echter zelden op zichzelf. De schulden kunnen het gevolg zijn van inkomensverlies, of van overconsumptie, en kunnen vervolgens leiden tot verdere problemen voor het gezin. Bij een ondersteuning die zich enkel richt op het oplossen van de schulden, zonder daarbij de (eventuele) overige problemen en oorzaken te betrekken, ontstaat het risico dat de andere problemen niet kunnen worden opgelost, of worden genegeerd of zelfs verergerd. Zo kan de gezondheid van de gezinsleden schade oplopen, kunnen kinderen verstoken blijven van participatiemogelijkheden, kan werkloosheid en voort blijven duren, enzovoort.

Wanneer we kiezen voor de beperkte wettelijke schuldhulpverlening, dan wordt onvoldoende rekening gehouden met de overige aanwezige problematiek. De schuldhulpverlener is dan geen echte maatschappelijke partner, maar een instantie die zich enkel met de eigen taak bezig houdt. Er is wel contact tussen de schuldhulpverlener en de andere hulpverleners, maar er is geen samenwerking.

Wanneer we kiezen voor schulddienstverlening, dan kijken we niet alleen naar de schuldenproblematiek, maar ook naar de oorzaken van de schulden en de problemen die het gevolg kunnen zijn. Er is een verbinding met de andere hulpverleners, en het schuldenprobleem wordt aangepakt in samenwerking met de partners.

Daarom is te kiezen voor schulddienstverlening in plaats van schuldhulpverlening: het oplossen van schulden vindt plaats als onderdeel van een breder pakket aan ondersteuning. Ofwel maatwerk en een integrale aanpak, in samenwerking en onderlinge afstemming met de verschillende hulpverleners. Immers, problemen zijn er in alle vormen en maten. De enkele schuldhulpverlening beperkt zich tot standaardoplossingen, die niet altijd passend hoeven te zijn.

Met deze keuze doen we meer dan we wettelijk verplicht zijn, maar niet meer dan we nu al feitelijk doen. We kiezen er echter expliciet voor, om schulddienstverlening onderdeel te laten zijn, of een instrument te laten zijn voor de ondersteuning aan inwoners. De schulddienstverlener is een partner die meedenkt en meewerkt met de andere partners.

4.2 Niemand is bij voorbaat uitgesloten

In beginsel heeft vrijwel elke volwassen inwoner toegang tot de schulddienstverlening, maar de Wgs geeft een viertal gronden, op basis waarvan een inwoner de toegang tot de schulddienstverlening kan worden geweigerd of voortijdig kan worden beëindigd. Wanneer de inwoner fraudeschulden heeft of wanneer hij al eerder een schuldregeling heeft doorlopen, dan kan toegang worden geweigerd. Wanneer hij niet meewerkt of wanneer hij onvoldoende of onjuiste inlichtingen verstrekt kan de dienstverlening voortijdig worden beëindigd.

Het feit dat een of meer van deze uitsluitingsgronden aanwezig zijn hoeft op zich niet tot een uitsluiting te leiden. De achtergronden en de individuele omstandigheden kunnen aanleiding geven om een inwoner toch toe te laten.

Wanneer we kiezen om de uitsluitingsgronden strikt te hanteren, kunnen inwoners worden uitgesloten die de hulp hard nodig hebben, maar die door misschien een enkele misstap in het verleden hiervan verstoken blijven. Daarbij kan het uitsluiten van inwoners leiden tot een verdere escalatie van de problemen. Er kunnen betalingsachterstanden ontstaan, waardoor een woningontzuiming wordt aangezegd, of afsluiting van gas, water en electra, of de inwoner komt in de bronheffing terecht vanwege het niet betalen van de premies voor zijn ziektekostenverzekering. Met het uitsluiten van inwoners verdwijnt het probleem niet.

Wanneer we kiezen om deze inwoners niet categorisch uit te sluiten, hoeft een misstap in het verleden niet direct consequenties te hebben. We stellen dan het oplossen van de problemen boven het (vroegere) gedrag van de inwoner.

Daarom is te kiezen om in principe iedereen toegang te geven tot de schulddienstverlening, en in de voorkomende gevallen en de individuele omstandigheden en de achtergronden van het aanwezig zijn van een uitsluitingsgrond in overweging te nemen alvorens een besluit tot weigering te nemen.

De schulddienstverlening blijft dan nog steeds beschikbaar voor inwoners, die in het verleden wellicht een verkeerde keuze hebben gemaakt, bijvoorbeeld doordat ze hun problemen hadden onderschat, of die vanwege één enkele fout nu verstoken blijven van hulp.

Hiermee toont de gemeente zich coulant tegenover inwoners, die eigenlijk hun kans al hebben gehad. Het kan ertoe leiden dat het beeld ontstaat dat de inwoner het niet zo nauw hoeft te nemen: de gemeente helpt toch wel.

Dit zal echter niet het geval zijn. Bewuste fraudeurs, hardleerse recidivisten en halsstarrige weigeraars om mee te werken kunnen worden geweigerd.

In bijlage II gaan we nader in op de criteria voor toelating en weigering.

5 Uitgangspunten

De uitgangspunten van het bestaande beleidsplan zijn voor het nieuwe beleidsplan nog meer dan voorheen van toepassing. De verbinding met het minimabeleid en plaatsing in het sociale domein komen met deze uitgangspunten tot hun recht.

Integrale aanpak

Een integrale benadering houdt in dat er bij schulddienstverlening niet alleen oog is voor de financiële problemen van de inwoner. Ook wordt gekeken naar de omstandigheden die van invloed zijn op de financiële problemen. Om de financiële problematiek duurzaam op te kunnen lossen, is het van belang dat de oorzaak van de problematiek duidelijk is.

Daarbij wordt bekeken of de inwoner problemen heeft waarvoor ook andere hulpverlening ingezet moet worden. Het achterliggend doel van de integrale aanpak is te

komen tot een duurzaam resultaat. Het vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner en participatie in de samenleving staat daarbij centraal.

Maatwerk en vraaggerichte dienstverlening

Welke vorm van hulp ingezet wordt en welke partners daarbij betrokken worden, is afhankelijk van de situatie waarin de inwoner zich bevindt en welke problemen aan de situatie ten grondslag liggen. De inzet van schulddienstverlening is dus maatwerk. In sommige gevallen kan een adviesgesprek voldoende zijn om grotere schulden te voorkomen. In andere gevallen is het starten van een langer schuldhulpverleningstraject noodzakelijk. Wanneer sprake is van een crisis wordt direct hulp ingezet.

Op basis van de persoonlijke en gezinssituatie wordt een passende vorm van hulp- en dienstverlening gezocht. Daarbij vindt afstemming plaats met partners binnen de zorgstructuren van de gemeente.

Binnen deze hulpverlening wordt het netwerk van de inwoner zoveel mogelijk betrokken en ingezet. Dit netwerk kan bestaan uit familie, vrienden, burens, maar ook uit vrijwilligers.

6 Doelgroepen

Iedere inwoner die 18 jaar en ouder is en is ingeschreven in de gemeente Ridderkerk behoort tot de doelgroep.

Er geldt geen inkomens- of vermogensgrens.

De bron van inkomsten is niet van belang¹. Daarom kunnen ook zelfstandigen in aanmerking komen voor schulddienstverlening.

6.1 Risicogroepen

De doelgroep betreft niet alleen de inwoners die schulden hebben. In het kader van preventie onderscheiden we risicogroepen, en zoeken deze op om voorlichting te geven, te adviseren, enzovoort. Zo blijken jongeren een risico te lopen vanwege een consumptiegedrag dat niet bij hun inkomen past. Typerend voor deze groep zijn schulden bij telefoonproviders, reisorganisaties en betalingsachterstanden in de premies voor de ziektekostenverzekering.

Jongeren, met name in de leeftijd tot 21 jaar, hebben vaak onvoldoende inkomen om een schuldregeling mogelijk te maken. Daarom zullen de preventie-activiteiten voor een belangrijk deel op deze groep worden gericht.

We adviseren ook inwoners, die financiële problemen verwachten, bijvoorbeeld vanwege een verlies van inkomsten of een echtscheiding.

6.2 Gezinnen met minderjarige kinderen

De Wgs vraagt speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen.

Een – succesvolle – schulddienstverlening is afhankelijk van de regelbaarheid van zowel de schulden als de schuldenaar. Dit is voor deze gezinnen niet anders.

¹ Met uitzondering van inkomsten uit studiefinanciering. Studenten komen hierdoor niet in aanmerking voor schulddienstverlening.

We gaan deze gezinnen wel melden bij de wijkteams. Overigens alleen als de ouder(s) hier toestemming voor geeft/geven. De wijkteams kunnen de situatie in het gezin in het oog houden, en ingrijpen wanneer dit nodig is. Dit kan dan bestaan uit extra begeleiding, of uit het aanbieden van een extraatje voor de kinderen.

6.3 Zelfstandigen

De economische crisis heeft ook zelfstandige ondernemers in problemen gebracht. Veel ZZP-ers, maar ook middenstanders kunnen zich ternauwernood redden of hebben hun onderneming moeten beëindigen. Via de Bbz² kan ondersteuning worden geboden, maar niet voor schulden.

De reguliere schulddienstverlening, die voor particulieren beschikbaar is, kan niet voor zelfstandigen worden ingezet zolang de onderneming nog overeind staat. In een dergelijke situatie is de inkomenssituatie vaak complex, terwijl ook de aard van de schulden vaak van een andere orde zijn dan bij particulieren. Het gaat vaak om aanzienlijk hogere bedragen, er zijn vaak belastingvorderingen en vorderingen van toeleveranciers. Daarbij is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de onderneming kan blijven voortbestaan.

De schulddienstverlening aan zelfstandigen vraagt daarom om een bijzondere expertise. Wij vinden het van groot belang dat ook zelfstandigen worden geholpen wanneer zij financiële problemen hebben. Daarom wordt deze schulddienstverlening dan ook ingekocht bij een gespecialiseerde dienstverlener³.

De schulddienstverlening wordt waar mogelijk in combinatie met een Bbz-traject uitgevoerd. Dat wil zeggen, dat met ondersteuning via de Bbz de onderneming in stand wordt gehouden. Hierdoor ontstaat geen kapitaalverlies en kan de zelfstandige nog inkomen genereren uit zijn onderneming.

Bijkomend voordeel is, dat de kosten van de schulddienstverlening als Bbz-verstrekking kunnen worden aangemerkt. Hierdoor is een deel van de kosten declarabel op basis van de systematiek die voor het Bbz-budget van het rijk geldt.

7 Resultaten

De doelen van de schulddienstverlening worden vertaald naar de volgende resultaten. Daar waar het mogelijk is om het resultaat in cijfers uit te drukken wordt aangegeven op welke wijze deze resultaten meetbaar worden gemaakt.

		Meting
A) Preventie en vroegsignalering		
1	Jaarlijks wordt een preventieplan opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> Het preventieplan wordt jaarlijks in de vierde kwartaal vastgesteld door het college en ter informatie aan de raad

² Besluit bijstandsverlening zelfstandigen

³ Op het moment van schrijven van deze nota zijn offertes van een aantal aanbieders in beoordeling.

		gezonden.
2	Het preventieplan beschrijft concreet en SMART de preventieactiviteiten.	
3	De sociale gebiedsteams betrekken de financiële situatie van de huishoudens waar zij contact mee hebben in hun dienstverlening.	
B) Aanmelding en screening		
1	De toegang tot schulddienstverlening is laagdrempelig en eenvoudig.	
2	De informatievoorziening aan de inwoner bij de aanmelding is volledig en begrijpelijk.	
3	De screenings volgen op de kortst mogelijke termijn na de aanmelding.	<ul style="list-style-type: none"> • gemiddeld aantal dagen tussen aanmelding en screening.
4	De financiële situatie van de inwoner is in de screening-fase gestabiliseerd.	<ul style="list-style-type: none"> • aantal gestabiliseerde situaties.
C) Vervoltraject		
1	Uit de screening volgt het best passende advies voor de inwoner, d.w.z., het vervoltraject is niet te licht en niet te zwaar, maar precies goed met het oog op de (financiële, sociale en persoonlijke) omstandigheden van de inwoner en zijn eigen mogelijkheden.	<ul style="list-style-type: none"> • aantal trajecten dat naderhand wordt gewijzigd.
2	Het vervoltraject leidt tot het gewenste resultaat:	
a)	Met een advies heeft de inwoner zichzelf kunnen helpen	<ul style="list-style-type: none"> • aantal inwoners die na advies geholpen zijn vs. aantal inwoners die na advies terugkomen.
b)	Met een doorverwijzing krijgt de inwoner de hulp en ondersteuning die hij nodig heeft;	<ul style="list-style-type: none"> • aantal doorverwezen inwoners die met de hulp en ondersteuning zichzelf kunnen redden vs. aantal inwoners die toch professionele hulp nodig hebben.
c)	Met een minnelijke regeling worden zijn schulden geregeld;	<ul style="list-style-type: none"> • aantal tot stand gekomen regelingen. • aantal geslaagde regelingen. • aantal voortijdig gestopte

		regelingen.
d)	Met een budgetbeheer worden geen nieuwe schulden gemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> • aantal klanten in budgetbeheer dat geen nieuwe of hogere schulden krijgt vs. aantal klanten met nieuwe of hogere schulden.
e)	Wanneer een wettelijk traject moet worden ingezet, wordt voor/namens de klant een verzoekschrift ingediend voor toelating tot de WSNP.	<ul style="list-style-type: none"> • aantal ingediende verzoekschriften. • aantal tot de WSNP toegelaten klanten.
f)	Wanneer een beschermingsbewind noodzakelijk is, wordt voor/namens de klant een verzoekschrift ingediend voor onder bewind stelling.	<ul style="list-style-type: none"> • aantal ingediende verzoekschriften. • aantal inwoners aan wie bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten wordt verstrekt.
D) Doorverwijzingen		
1	Inwoners worden naar de juiste hulpverlener doorverwezen.	<ul style="list-style-type: none"> • aantal doorverwezen inwoners per hulpverlenende instantie. • aantal doorverwezen inwoners dat niet door de hulpverlener kan worden geholpen • aantal inwoners dat naar een andere hulpverlener wordt doorverwezen.
2	Maatschappelijke partners geven in ieder geval periodiek een terugkoppeling aan de gemeente over de stand van zaken bij de naar hen doorverwezen inwoners, en geven desgevraagd ook tussentijds een terugkoppeling.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie van de samenwerking. Onderdeel van de jaarlijkse evaluatie van de schulddienstverlening.
E) Nazorg		
1	Alle inwoners van wie de dienstverlening is beëindigd worden in ieder geval gebeld. Wanneer het wenselijk of noodzakelijk wordt geacht (door de klantmanager) wordt een huisbezoek afgelegd.	<ul style="list-style-type: none"> • aantal beëindigingen. • aantal gebelde (ex-) klanten. • aantal huisbezoeken
2	Inwoners van wie de dienstverlening voortijdig is beëindigd, of die na aanmelding of screening wegblijven, worden thuis bezocht, tenzij een huisbezoek geen nieuwe informatie zal toevoegen	<ul style="list-style-type: none"> • aantal voortijdige beëindigingen. • aantallen naar fase bij voortijdige beëindiging (niet

	aan de reeds bekende informatie over de inwoner en zijn situatie.	verschenen, tijdens traject, enz.). • aantallen naar reden van voortijdige beëindiging. • aantal huisbezoeken t.o.v. aantal voortijdige beëindigingen.
--	---	--

8 Middelen

We willen de resultaten, en daarmee het uiteindelijke doel bereiken met de inzet van middelen en mensen die passend zijn voor de situatie en de eigen mogelijkheden van de individuele inwoner.

In volgorde van zwaarte bestaat het pallet uit:

Middel	Wanneer wordt dit middel ingezet	Wat houdt het middel in
Advisering	De inwoner is zelf goed in staat om zijn problemen zelf op te lossen.	De klantmanager adviseert de inwoner wat hij kan of moet doen om zijn problemen op te lossen.
Doorverwijzing	De inwoner kan met (enige) hulp, begeleiding of coaching zelf zijn problemen oplossen.	De klantmanager verwijst de inwoner naar, in beginsel, Vraagwijzer. Daar kan de inwoner hulp krijgen bij het ordenen van zijn administratie.
Budgetbeheer	<p>De inwoner heeft moeite om rond te komen met zijn inkomen, maar heeft (nog) geen problematische schulden.</p> <p>Maar ook inwoners voor wie een schuldenregeling wordt ingezet kunnen in een budgetbeheer worden ondergebracht, als hiermee de afdracht van de beschikbare aflossingscapaciteit zeker kan worden gesteld.</p>	<p>PLANgroep beheert het inkomen van de inwoner. PLANgroep ontvangt zijn inkomen op een derdenrekening, en zorgt voor de betaling van de vaste lasten, aflossingen, enzovoort. PLANgroep keert leefgeld uit aan de inwoner.</p> <p>Afhankelijk van de wensen en eigen vermogens van de inwoner kan het budgetbeheer bestaan uit het enkel doorbetalen van de vaste lasten, waarna de inwoner het volledige restant krijgt uitgekeerd, tot</p>

		een volledig beheer, waar PLANgroep alle betalingen verzorgt en wekelijks een bedrag aan leefgeld uitkeert.
Minnelijke schuldregeling	De inwoner heeft regelbare schulden en kan en wil meewerken.	De schulddienstverlener benadert de schuldeisers en doet hen een voorstel voor een betaling van een deel van de vordering, waarna het restant wordt kwijtgescholden (finale kwijting). Dit voorstel is gebaseerd op het bedrag dat de inwoner maximaal kan opbrengen in drie jaar. (Incidenteel kan een regeling 5 jaar belopen).
Beschermingsbewind	De inwoner is niet in staat om zelf financiële verantwoordelijkheid te dragen. Het kan gaan om mensen met een beperking, of mensen die zonder strikte begeleiding niet zelf in staat zijn om een financieel beheer te voeren.	De schulddienstverlener, of de bewindvoerder, of een familielid dient een verzoek in bij de rechtbank om de inwoner onder bewind te stellen. De rechtbank wijst een bewindvoerder aan. Dit kan een professionele bewindvoerder zijn, maar ook een familielid.
Wettelijk traject	De inwoner heeft niet-regelbare schulden, of niet alle schuldeisers willen meewerken.	De schulddienstverlener richt een verzoek aan de rechtbank om de inwoner toe te laten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). Er wordt een bewindvoerder aangesteld voor de verdere behandeling van dit traject.
Nazorg	De schulddienstverlening is beëindigd. Hetzij omdat het traject is afgerond, hetzij voortijdig. Er zijn diverse redenen voor een voortijdige beëindiging.	De klantmanager, schulddienstverlener of preventiemedewerker neemt contact op met de inwoner. Dit kan telefonisch zijn, of er kan een huisbezoek plaatsvinden. Dit is afhankelijk van de bekendheid met de inwoner,

		<p>de houding van de inwoner (hij wil geen bemoeienis van de gemeente), of de omstandigheden waaronder de beëindiging heeft plaatsgevonden.</p> <p>We gaan investeren in de relatie tussen de inwoner en de schulddienstverlener. Hiermee willen we bereiken, dat de inwoner eerder geneigd zal zijn om nazorg te accepteren.</p>
Preventie	Iedereen kan in een problematische schuldsituatie terecht komen. Er zijn ook bepaalde groepen, die een vergroot risico lopen, en groepen (scholieren) die we al in een vroeg stadium enig financieel besef willen bijbrengen.	Op basis van een jaarlijks op te stellen preventieplannen worden activiteiten gepland, die zich richten op specifieke groepen. Via de wijkteams, maar feitelijk via elke weg die zich voordoet, willen we individuele inwoners in een vroeg stadium vinden. Er wordt aangehaakt bij initiatieven en acties die landelijk zijn opgezet, of bij initiatieven van burgerpartijen.

9 Financiën en personele inzet

Kosten

Het aanbieden van schulddienstverlening brengt kosten met zich mee voor de gemeente door het inkopen van schuldhulptrajecten en de eigen personele inzet.

Het economische herstel leidt tot een afname van de schuldenproblematiek. We zien sinds 2013 al een afname in het aantal nieuwe dossiers. In 2015 zijn er meer dossiers afgesloten dan er bij zijn gekomen.

	2015	2014	2013
Aantal dossiers op 1 januari	353	341	316
Aantal nieuwe dossiers	88	145	161
Aantal afgesloten dossiers	95	133	136
Aantal dossiers op 31 december	346	353	341

Niettemin is de problematiek nog steeds aanwezig. De afname kan ook niet direct leiden tot een afname van de kosten. Veel trajecten die in voorgaande jaren zijn gestart, lopen nog steeds door, en zo ook de bijbehorende kosten.

De kosten gaan pas afnemen wanneer trajecten worden afgerond en, vooral, wanneer inwoners zelfredzaam zijn geworden en geen schulddienstverlening meer nodig hebben.

We verwachten daarom, behoudens economische ontwikkelingen, dat de kosten op zijn vroegst vanaf 2018 merkbaar zullen afnemen.

Er is in ieder geval geen sprake van een toename van het aantal aanmeldingen. Daarom verwachten we dat het huidige budget (voor 2016) van € 260.800,- toereikend zal zijn.

Indien er desondanks overschrijdingen op het budget blijken, dan zullen deze overschrijdingen worden gemeld in de Tussenrapportages.

Baten

De doelstellingen maken duidelijk dat een investering in schulddienstverlening leidt tot resultaat op andere terreinen. Het maatschappelijk rendement van een investering in schulddienstverlening is echter nog moeilijk in concrete bedragen uit te drukken. Op het gebied van armoedebestrijding kan in algemene zin gesteld worden dat een investering in schulddienstverlening rendement oplevert omdat sprake is van minder oninbare vorderingen, minder en/of kortere bijstandsuitkeringen en minder uitgaven aan minimaregelingen. Verder is de algemene aanname dat minder beroep wordt gedaan op maatschappelijke opvang en minder sprake is van woningontruimingen en herhuisvesting.

Wanneer er sprake is van multiproblematiek moet het rendement en de baten gedeeld worden met de inzet op andere beleidsterreinen. Door de integrale aanpak wordt resultaat van en voor de inwoner een breed resultaat van de inzet van meerdere partijen. De concrete financiële rendement cijfers worden daardoor (nog) minder inzichtelijk.

Personele inzet

Buiten de inzet van PLANgroep levert de gemeente een klantmanager voor de screening-gesprekken, en een preventiemedewerker.

Daarnaast wordt er beleids capaciteit ingezet Hieronder rekenen we ook de rol van regisseur.

Met het aflopen van de gunning aan PLANgroep worden de opties voor de uitvoering vanaf maart 2017 onderzocht. Uitgangspunten hierbij zijn de kosten en de kwaliteit van de dienstverlening.

BIJLAGE I: Wanneer zijn schulden problematisch

Het hebben van een schuld hoeft niet direct een probleem te zijn. Wanneer men de aflossingsverplichtingen op de schulden kan nakomen is er feitelijk niets aan de hand. De problematiek ligt dan ook niet in de (totale) hoogte van de schulden, maar in de verhouding tussen de aflossingsverplichtingen en de aflossingscapaciteit. Wanneer de capaciteit groter is dan de verplichtingen, is er geen probleem. Als gemeente hoeven we dan ook niet in te grijpen. Pas wanneer de verplichtingen groter zijn dan de capaciteit, is er een problematische schuld, en is ingrijpen geboden.

Als we dieper op de schuldenproblematiek ingaan, kunnen we een onderscheid maken tussen regelbare en niet-regelbare schulden, en tussen regelbare en niet-regelbare schuldenaren.

	regelbare schuldenaar: gemotiveerd, werkt mee en kan aflossen	niet-regelbare schuldenaar: is door een belemmering niet in staat om mee te werken, of is niet gemotiveerd, of weigert mee te werken
regelbare schuld: er zijn geen schulden die -wettelijk - volledig en/of bij voorrang moeten worden voldaan	- minnelijk traject - zelf regelen	- beschermingsbewind + minnelijk traject - zelf regelen
niet-regelbare schuld: er zijn schulden die wettelijk geheel moeten worden voldaan, b.v. CJIB-boetes, fraude-vorderingen, of niet alle schuldeisers werken mee	- wettelijk traject (WSNP)	- wettelijk traject (WSNP) - zelf regelen

Op grond van diverse wet- en regelgeving gaan bepaalde vorderingen voor op andere vorderingen.

Vorderingen van een sociale dienst (fraudevorderingen, maar ook leenbijstand), belastingvorderingen en nog een aantal andere vorderingen hebben voorrang. Dit worden preferente vorderingen genoemd. Vorderingen vanwege consumptieve kredieten (kopen op afbetaling, credit cards, huurschulden) heten concurrente vorderingen. Bij een loonbeslag worden eerst de preferente vorderingen betaald, en daarna pas de

concurrente vorderingen. Sommige vorderingen moeten altijd geheel worden voldaan, bijvoorbeeld belastingschulden en boetes van het CJIB.

Wanneer preferente vorderingen deel uitmaken van de totale schuldenlast, is een minnelijke regeling meestal niet mogelijk. Er is namelijk een grote kans dat de concurrente schuldeisers niet willen meewerken, omdat het grootste deel van de aflossingscapaciteit naar de preferente schuldeisers gaat, waardoor er voor hen nog nauwelijks iets overblijft.

Sommige schuldeisers kunnen ook gebruik maken van een verrekeningsbevoegdheid. De belastingdienst kan vorderingen direct verrekenen met bijvoorbeeld toeslagen en teruggaven. De gemeente kan vorderingen van de sociale dienst direct verrekenen met een lopende uitkering.

Hypotheekschulden staan vaak geheel buiten een schuldregeling, maar kunnen wel belemmerend werken. In de regel is de woning het onderpand voor de hypothecaire lening. Maar in geval van een schuldregeling kan de schuldenaar vaak niet meer voldoen aan zijn hypotheekverplichtingen.

Sinds enkele jaren kunnen ziektekostenverzekeraars achterstallige premies innen via een bronheffing. Bij een premieachterstand wordt een bestuurlijke boete opgelegd. Deze bestuurlijke boete wordt geïnd op het bruto inkomen. Een normaal loonbeslag wordt gebaseerd op het netto inkomen. Hierdoor kan het zijn, dat na inhouding via een bronheffing er nog steeds een beslag kan worden gelegd op het netto loon tot de beslagvrije voet.

Zo is een minnelijke schuldenregeling alleen mogelijk voor inwoners die regelbare schulden hebben én die kunnen en willen meewerken aan de regeling.

Hierdoor zouden inwoners met niet-regelbare schulden, en inwoners die niet kunnen of willen meewerken zijn uitgesloten van ondersteuning.

Dit betekent niet dat deze inwoners in de kou blijven staan. Zij blijven nog steeds tot de doelgroep behoren. Wanneer een schuldregeling niet mogelijk is, wordt gezocht naar een andere vorm van ondersteuning.

De verantwoordelijkheid blijft echter bij de inwoner. Wanneer hij niet mee wil werken, kan toelating worden geweigerd. Het is dan aan hemzelf om zijn schulden zelf te regelen.

BIJLAGE II: Criteria voor schulddienstverlening

Toelating tot de schulddienstverlening is geen vanzelfsprekendheid, hoewel veruit het grootste deel van de inwoners wel aanspraak op hulp kan maken. Om helderheid te geven over toelating of weigering tot de schulddienstverlening worden de criteria benoemd.

9.1 Criteria voor toelating

1. De aanvrager moet inwoner zijn (ingeschreven in de BRP) van Ridderkerk. De inwoner dient zich bij zijn eigen gemeente aan te melden.
2. Iedere inwoner heeft recht op advies, ongeacht zijn bereidheid om mee te werken of de aard van zijn schulden.
3. Inwoners, die in staat zijn om, al dan niet met advies of ondersteuning, zelf hun schulden te regelen, worden geacht om eventueel met advies en/of ondersteuning zelfredzaam te zijn.
4. Inwoners, die in staat zijn en bereid zijn om mee te werken aan een schuldregeling, terwijl hun schuldenlast regelbaar is, worden toegelaten tot de schulddienstverlening.
5. Inwoners, die wel bereid maar niet in staat zijn om mee te werken worden doorverwezen naar een maatschappelijke partner, of er wordt voor hen een traject richting budgetbeheer of bewindvoering ingezet.
6. Inwoners, die in staat zijn en bereid zijn om mee te werken aan een schuldregeling, maar een niet-regelbare schuldenlast hebben, worden toegeleid naar de WSNP of bewindvoering.

Voorziening	Criteria voor toelating
Algemeen, voor elke voorziening	<ul style="list-style-type: none">– De aanvrager moet inwoner zijn (ingeschreven in de BRP) van Ridderkerk.– De inwoner dient zich bij zijn eigen gemeente aan te melden.
Advies	<ul style="list-style-type: none">– Iedere inwoner heeft recht op advies, ongeacht zijn (gebrek aan) bereidheid om mee te werken of de aard van zijn schulden.
Budgetbeheer-enkel	<ul style="list-style-type: none">– De aanvrager is, om wat voor reden dan ook, niet in staat om zelfstandig zijn eigen financiële beheer te voeren.– De inwoner loopt een risico op schulden.
Budgetbeheer-vrijwillig	<ul style="list-style-type: none">– Iedere inwoner kan zich onder budgetbeheer stellen. De kosten hiervan komen voor eigen rekening.
Budgetbeheer-combinatie	<ul style="list-style-type: none">– Iedere inwoner voor wie een schuldregeling wordt gerealiseerd.– Het budgetbeheer loopt vanaf het moment van toelating tot de beëindiging van een schuldregeling.
Schuldregeling	<ul style="list-style-type: none">– De aanvrager is in staat en bereid om mee te werken (hij is een regelbare klant) én– De schulden zijn regelbaar.
Schuldsanering	<ul style="list-style-type: none">– De aanvrager is toegelaten tot een schuldregeling, en– Op basis van een beoordeling van de schuldhulpverlener komt hij in aanmerking voor een saneringskrediet.

Schuldhulpmaatjes	<ul style="list-style-type: none"> – Iedere inwoner die zich heeft aangemeld of wil aanmelden voor schuldhulpverlening. – Iedere inwoner die een schuldregeling of WSNP volledig heeft doorlopen. – Iedere inwoner voor wie het budgetbeheer of bewindvoering is beëindigd. – Iedere inwoner, van wie een schuldregeling of WSNP is beëindigd vanwege onvoldoende medewerking kan op individuele gronden worden toegelaten, naar beoordeling van Karaat.
WSNP	<ul style="list-style-type: none"> – Iedere inwoner die voldoet aan de bepalingen in artikel 288 van de Faillissementswet, onder andere en met name: <ul style="list-style-type: none"> ○ De inwoner zal niet voort kunnen gaan met het betalen van zijn schulden; ○ De inwoner is in de voorafgaande 5 jaren te goeder trouw geweest; ○ De inwoner komt de verplichtingen ingevolge de WSNP naar behoren na en spant zich in om zoveel mogelijk baten te verwerven voor de aflossingen.
Beschermingsbewind	<ul style="list-style-type: none"> – Iedere inwoner die voldoet aan de bepalingen ingevolge de Wet Curatele, Bewind en Mentorschap.
Nazorg	<ul style="list-style-type: none"> – Iedere inwoner die een schuldregeling of WSNP volledig heeft doorlopen. – Iedere inwoner bij wie een bewind of budgetbeheer is beëindigd. – Iedere inwoner, van wie een schuldregeling of WSNP is beëindigd vanwege onvoldoende medewerking kan op individuele gronden worden toegelaten, naar beoordeling van Karaat.

9.2 Criteria voor weigering

De Wgs geeft twee omstandigheden die in ieder geval een uitsluitingsgrond kunnen leveren: in geval van recidive en wanneer er sprake is van fraude. De gemeente is echter vrij om te bepalen of deze uitsluitingsgronden wel of niet worden toegepast.

We spreken van recidive wanneer iemand binnen 5 jaar na een schuldregeling zich opnieuw meldt met een nieuwe schuldenlast.

Bij fraude moet het gaan om fraude ten nadele van een bestuursorgaan. Bijvoorbeeld sociale zekerheidsfraude.

Inwoners worden echter niet zonder meer uitgesloten.

In geval van recidive wordt onderzocht waarom het eerste traject niet gelukt is en waarom de inwoner voor de tweede keer gebruik wil maken van schulddienstverlening. Wanneer de inschatting is dat met behulp van een integrale aanpak wél een duurzame oplossing gerealiseerd kan worden, kan nogmaals hulp geboden worden.

Wanneer sprake is van fraude mag alsnog hulp geboden worden, bijvoorbeeld als de schulden die gemaakt zijn als gevolg van fraude inmiddels zijn afgelost en dus geen deel uitmaken van de huidige schuldenproblematiek.

Ook de aard van de fraude wordt mee in overweging genomen. In veel gevallen is er geen sprake van een opzettelijke fraude, maar van een misverstand, of een fout in de verstrekking van de inlichtingen. Een weigering tot de schulddienstverlening is dan feitelijk een dubbele straf: eerst is er de sanctie die vanuit de uitkering is opgelegd (een bestuurlijke boete), en vervolgens geen hulp bij het oplossen van de schulden. Verder is ook de inschatting van belang dat de inzet van schulddienstverlening daadwerkelijk leidt tot een duurzame oplossing.

Naast deze uitsluitingsgronden kan iemand ook worden geweigerd, of kan een al ingezet traject voortijdig worden beëindigd, wanneer de inwoner zich niet aan de verplichtingen houdt. De Wgs stelt twee verplichtingen: een inlichtingenplicht en een medewerkingsplicht.

De inwoner is verplicht om alle inlichtingen te verstrekken die – redelijkerwijs – van invloed kunnen zijn op de schulddienstverlening die hem wordt geboden.

De inwoner is ook verplicht om volledig mee te werken. Hij moet onder andere gemaakte afspraken nakomen. We verlangen ook, dat de inwoner zoveel mogelijk zijn eigen kracht benut. Het verhelpen van schulden is in de eerste plaats een taak van de inwoner zelf.

Evenals bij het bestaande beleidsplan zullen ook nu weer beleidsregels worden opgesteld voor deze nadere weigeringsgronden⁴.

⁴ Het college stelt de beleidsregels vast. De beleidsregels geven de juridische basis voor een besluit tot weigering of voortijdige beëindiging.

BIJLAGE III: Kwaliteit van de schulddienstverlening

Het mag voor zich spreken, dat we de hoogst mogelijke kwaliteit nastreven.

Kwaliteitskenmerken zijn onder meer:

- Het bereiken van de resultaten;
- Een hoge klanttevredenheid;
- Snelle en deskundige behandeling.

De uitvoering van de schulddienstverlening moet aan deze kenmerken voldoen.

9.1 De uitvoering

De behandeling van meldingen en het voeren van de screeninggesprekken gebeurt door een eigen klantmanager van de gemeente.

De Wgs stelt een maximale termijn van 4 weken tussen de melding en het intakegesprek. In geval van een crisis (b.v. een woningontuiming) geldt een termijn van maximaal 3 dagen. Bij een crisis vindt onmiddellijk actie plaats.

De screeninggesprekken vinden zo snel mogelijk plaats na de melding. De termijn van 4 weken zal zeker niet worden overschreden.

Op dit moment wordt de schulddienstverlening uitgevoerd door een externe partij. Na een aanbestedingsprocedure is de uitvoering gegund aan PLANgroep.

De gunning aan PLANgroep loopt af per maart 2017. Daarom wordt nu reeds bezien welke opties beschikbaar zijn en zal daar een keuze in worden gemaakt. Naast een nieuwe aanbesteding kan ervoor worden gekozen om de uitvoering zelf te doen, of om de schulddienstverlening in te kopen bij een andere gemeente. Op het moment van schrijven van deze nota is gestart met een werkgroep om de opties te inventariseren en uit te werken.

9.2 Preventie en vroegsignalering

In Ridderkerk is in 2015 een preventiemedewerker aangesteld. In 2015 hebben ook al enkele preventie-activiteiten plaats gevonden. Deze activiteiten zullen worden voortgezet.

In samenwerking met de maatschappelijke partners worden zo veel mogelijk bronnen benut waar we problemen in een zo vroeg mogelijk stadium kunnen signaleren. Zo zijn er afspraken gemaakt met de woningbouwverenigingen en met energieleveranciers om een melding te maken wanneer een inwoner een betalingsachterstand heeft op de maandelijkse lasten. De woningbouwvereniging of de leverancier wijst de inwoner op de mogelijkheid van schulddienstverlening en maakt een melding aan de schulddienstverlener. Het is echter aan de inwoner zelf om te besluiten om hulp te vragen.

Knelpunt hierbij is echter de privacy-wetgeving. Het is feitelijk niet toegestaan om dergelijke informatie over betalingsachterstanden door te geven aan de gemeente. Dit maakt dat ingrijpen in de situatie niet mogelijk is als de inwoner daar niet zelf om vraagt. Maar wanneer de inwoner al hulp of ondersteuning ontvangt via het gebiedsteam of een bij het gebiedsteam aangesloten hulpverlener in het gebiedsteam of het Lokaal Zorgnetwerk, dan kan de melding aanleiding zijn om bij de inwoner op bezoek te gaan.

9.3 Nazorg

De Wgs noemt nazorg als een van de taken van de gemeente.

De nazorg richt zich op inwoners, voor wie een schulddienstverlening is beëindigd.

Het gaat dan om inwoners:

- die zich hebben aangemeld maar daarna niets meer van zich laten horen;
- aan wie een advies is gegeven;
- die zijn doorverwezen naar een maatschappelijke partner;
- van wie een budgetbeheer is beëindigd;
- die zijn toegelaten tot schulddienstverlening, maar niets van zich laten horen;
- bij wie een minnelijke regeling voortijdig is beëindigd;
- die een minnelijke regeling hebben afgerond;

De bedoeling van de schulddienstverlening is, dat een inwoner die hiervan gebruik maakt ook daadwerkelijk geholpen is, in de zin van het schuldenvrij geraken of financieel zelfredzaam zijn.

De nazorg dient ertoe om erop toe te zien dat dat ook daadwerkelijk het geval is, en ook om te voorkomen dat de inwoner opnieuw in financiële problemen komt.

Omdat het aanbod aan instrumenten voor schulddienstverlening divers is, en het ook een gevarieerde doelgroep betreft, zijn er verschillende vormen en niveaus van nazorg. De nazorg kan variëren van bellen om navraag te doen tot begeleiding en coaching gedurende een bepaalde tijd.

Reden voor nazorg	Soort nazorg	Door wie
Wel gemeld, maar is weggebleven	<ul style="list-style-type: none">- Eén, hooguit twee keer bellen om navraag te doen.- Evt. huisbezoek.	Klantmanager gemeente.
Advies gegeven	<ul style="list-style-type: none">- Te kennen geven dat ze altijd terug kunnen komen.- Eén, hooguit twee keer bellen om te vragen of het advies heeft geholpen.- Evt. uitnodigen voor een vervolggesprek.	Klantmanager gemeente.
Doorverwijzing naar maatschappelijke partner	<ul style="list-style-type: none">- Terugkoppeling van maatschappelijke partner.- Zo nodig actie.	Klantmanager gemeente. Maatschappelijke partners.
Beëindigd budgetbeheer	<ul style="list-style-type: none">- Eén of meerdere eindgesprekken.- Begeleiding en/of coaching.	Preventiemedewerker. Schuldhulpmaatjes.
Wel toegelaten, maar is weggebleven	<ul style="list-style-type: none">- Eén, hooguit twee keer bellen om navraag te doen.	Schulddienstverlener.

	<ul style="list-style-type: none"> - Huisbezoek - Zo nodig actie. 	
Voortijdig einde minnelijke regeling.	<ul style="list-style-type: none"> - Eén, hooguit twee keer bellen om navraag te doen. - Evt. huisbezoek 	Preventiemedewerker.
Afgeronde minnelijke regeling	<ul style="list-style-type: none"> - Eén, hooguit twee keer bellen om navraag te doen. - Naar behoefte begeleiding en/of coaching. 	Preventiemedewerker. Schuldhulpmaatje.

In dit onderdeel ontbreken twee groepen: personen van wie een bewindvoering is opgeheven, en personen waarbij een WSNP-traject is beëindigd. Deze groepen zijn geheel buiten beeld bij de gemeente. Daarom kunnen deze personen ook niet actief worden benaderd. Indien zij zich melden, bij de gemeente of bij een van de maatschappelijke partners, kan worden beoordeeld of en zo ja welke dienstverlening kan worden geboden.

9.4 Klanttevredenheid

We hechten een groot belang aan de bejegening van de inwoner. De mate waarin hij zich gehoord en begrepen voelt, de manier waarop de contacten tussen hem en de klantmanager verlopen, en het respect voor de inwoner zijn belangrijke graadmeters voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Via een klanttevredenheidsonderzoek willen we van de inwoner horen hoe hij de dienstverlening ervaart. Op basis daarvan kunnen wij onze dienstverlening steeds verder verbeteren.

BIJLAGE IV: Rolverdeling

Ook in de schulddienstverlening is er sprake van een integrale aanpak. Deze aanpak is gericht op de samenwerking en afstemming tussen de betrokken partners, het bieden van maatwerk en vooral de eigen kracht van de inwoner. In dit hoofdstuk beschrijven wij de rol die iedere betrokkene heeft in de schulddienstverlening.

De inwoner: eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid

De eindverantwoordelijkheid voor het slagen van een traject ligt bij de inwoner. Het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de eigen inzet. Van de inwoner wordt verwacht dat hij of zij de eigen verantwoordelijkheid neemt. Dit betekent dat afspraken worden nagekomen, dat informatie op tijd wordt aangeleverd, dat tijdens het traject geen nieuwe schulden worden gemaakt en dat inzet wordt getoond. Tevens wordt van de inwoner verwacht dat al het mogelijke gedaan wordt om de aflossingsmogelijkheid te vergroten door te solliciteren, mee te werken aan een re-integratietraject of aanvulling op het inkomen aan te vragen. De inwoner ondertekent bij aanvang van een traject een contract waar deze afspraken en verantwoordelijkheden in beschreven staan.

Wanneer de inwoner niet meewerkt in een traject kan besloten worden om een traject te weigeren dan wel te beëindigen.

Niet alle inwoners kunnen eigen verantwoordelijkheid nemen. Wanneer blijkt dat de inwoner hier niet toe in staat is, wordt gezocht naar ondersteuning binnen de hulpverlening van de zorgstructuren van de gemeente. Ook wordt zo veel mogelijk het netwerk van de inwoner (buren, vrienden, familie en vrijwilligers) betrokken bij het proces. Het doel van de inzet van deze hulp is op de lange termijn de zelfredzaamheid van de inwoner te vergroten.

De vrijwilliger: ondersteuning

Wanneer blijkt dat de inwoner niet kan terugvallen op het eigen netwerk, kan de ondersteuning van een vrijwilliger zeer waardevol zijn. Een belangrijke rol hierin is weggelegd voor de schuldhulpmaatjes.

Belangrijke uitgangspunten bij de inzet van vrijwilligers zijn dat zij professionele ondersteuning en training krijgen om deze taak goed te kunnen vervullen en dat via de schuldhulpverlener of gemeentelijke klantmanager een goede afstemming plaats vindt met de professionele hulpverleners.

De schulddienstverlener: intermediair

De schulddienstverlener opereert als intermediair tussen de inwoner en schuldeisers. De eerste verantwoordelijkheid is te komen tot een schuldregeling, waar schuldeisers akkoord mee gaan. De schulddienstverlener stelt een plan van aanpak op en zorgt voor een goede en tijdige uitvoering van de verschillende onderdelen binnen het traject. Daarbij zorgt de schulddienstverlener voor samenwerking en afstemming van hulp binnen de zorgstructuren van de gemeente en indien nodig ook met organisaties die buiten dit netwerk vallen. De schulddienstverleningsinstantie is daarbij ook verantwoordelijk voor het opstellen van de rapportage en managementinformatie.

Het tweede aspect is dat de schulddienstverlener de inwoner ondersteunt bij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid door middel van advies en training, zodat de

financiële zelfredzaamheid van de inwoner duurzaam verbetert. Op deze manier wordt voorkomen dat de inwoner na afloop van het traject terugvalt in de oude situatie.

De schuldeisers: medewerking

De inwoner is afhankelijk van de schuldeisers of zij akkoord gaan met een schuldregeling. In verband met deze afhankelijke relatie is het van groot belang dat de schulddienstverlener een goede relatie heeft met de schuldeisers, zodat zij zoveel mogelijk bereid zijn om mee te werken aan een schuldregeling.

Met name overheidsschuldeisers hebben bijzondere incassobevoegdheden om bedragen te vorderen. Instanties als de belastingdienst, maar ook de gemeente kunnen bijvoorbeeld vorderingen direct verrekenen met toeslagen, (heffings)kortingen, of lopende uitkeringen. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft onlangs (4 april 2016) een Rijksincassovisie gepresenteerd aan de Tweede Kamer. De visie moet leiden tot een betere afstemming en samenwerking tussen overheidsschuldeisers, waarbij beter rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en omstandigheden van de schuldenaar. Maar wel met de notie dat mensen zelf verantwoordelijk zijn voor het nakomen van financiële verplichtingen.

De gemeente: regierol

De gemeente heeft de wettelijke taak de regie te voeren op schulddienstverlening. Dit houdt in dat ze zorgt dat een integrale aanpak tot stand komt door de juiste partners met elkaar te verbinden.

Tevens zorgt ze dat de kwaliteit en het resultaat worden geborgd en gemonitord. De gemeente geeft deze rol inhoud door een regisseur schulddienstverlening in te zetten. De regisseur neemt deel in het Lokaal Zorgnetwerk en bewaakt of de juiste hulp- en dienstverlening wordt ingezet en of het proces goed verloopt. Daarvoor vindt ook afstemming plaats met de gemeentelijke klantmanagers.

De uitvoering van het plan van aanpak door de schulddienstverlener start na instemming van de gemeentelijke regisseur. De gemeente ontvangt vervolgens van de schuldhulpverlener managementinformatie over de voortgang van het traject. De gemeente is tevens verantwoordelijk voor preventie en nazorg. Eén van de onderdelen van preventie is dat de gemeente toewerkt naar afspraken met schuldeisers als woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energieleveranciers om schulden vroegtijdig te signaleren.

De maatschappelijke partners: samenwerking

Schulddienstverlening staat niet op zich. De ketenpartners van schulddienstverlening binnen de zorgstructuren van de gemeente werken nauw samen. In de meest vergaande vorm van integraal werken op basis van het concept "één klant-één plan". Dit houdt in dat de organisaties die betrokken zijn bij de inwoner de hulp op elkaar afstemmen. Per casus worden in het netwerk van partners informatie uitgewisseld, afspraken gemaakt, vindt afstemming plaats en wordt de voortgang bewaakt. Het inhoudelijke casemanagement wordt vaak gevoerd door de schuldhulpverlener, maar wanneer sprake is van multiproblematiek hebben meerdere partners een rol in het laten slagen van het traject.

Bij de start van een hulpverleningstraject wordt bepaald waar de zwaarte van het probleem ligt en wie optreedt als casemanager. Het uitgangspunt is dat de partners elkaar nodig hebben om de hulpverlening in het algemeen te laten slagen.

Afhankelijk van de complexiteit van de problematiek van de inwoner kan aanmelding bij verschillende instanties zowel binnen het gemeentelijke zorgnetwerk, als daarbuiten, plaatsvinden. Dat betekent dat ook de regie op het totale hulpverleningsplan, afhankelijk van de problematiek, bij een andere organisatie dan de gemeente of de schulddienstverlener kan liggen.