

RIDDERKERK



**Beleidsplan schulddienstverlening  
2016-2019**

**CONCEPT**



## Inhoud

1	Inleiding.....	1
1.1	Schuldhelpverlening versus schulddienstverlening .....	1
1.2	Wat is er veranderd sinds 2012.....	2
2	Visie op schulddienstverlening.....	2
3	Wanneer zijn schulden problematisch.....	3
4	Terugblik op het bestaande plan.....	4
4.1	Cijfers.....	4
5	Uitgangspunten.....	6
6	Doelgroep.....	6
6.1	Risicogroepen .....	6
6.2	Gezinnen met minderjarige kinderen .....	6
6.3	Zelfstandigen.....	7
7	Doelstelling.....	7
7.1	Resultaten.....	7
8	Criteria voor schulddienstverlening .....	8
8.1	Criteria voor toelating .....	8
8.2	Criteria voor weigering.....	10
9	Kwaliteit van de schulddienstverlening .....	10
9.1	De uitvoering .....	11
9.2	Preventie en vroegsignalering .....	11
9.3	Nazorg .....	11
9.4	Klanttevredenheid .....	13
10	Rolverdeling .....	13
11	Financiën en personele inzet .....	15



# 1 Inleiding

Dit beleidsplan 2016-2019 is het vervolg op het bestaande "Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening" voor de gemeenten Ridderkerk, Barendrecht en Albrandswaard. 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.

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

Er waren twee redenen voor het bestaande beleidsplan.

Ten eerste was de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht geworden. Deze wet bepaalt, 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.

Ten tweede 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.

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

- welke resultaten de gemeente wil behalen;
- welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- welke termijn de gemeente hanteert waarin na aanmelding het eerste gesprek plaatsvindt;
- hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

## 1.1 *Schuldhulpverlening versus schulddienstverlening*

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 verplichting van de gemeente ingevolge deze wet.

Schulddienstverlening plaatst de schuldenproblematiek in een breder kader.

Door mensen financiële begeleiding te bieden, kan worden voorkomen dat ze in een problematische schuldsituatie komen.

Door het aanbieden van trainingen worden mensen geleerd om financieel zelfredzaam te zijn.

Door preventie en voorlichting kan worden voorkomen dat schulden ontstaan.

In de meer ernstige situaties kan beschermingsbewind een oplossing zijn.

De bijdragen die maatschappelijke partners leveren, zoals de schuldhulpmaatjes en de thuisadministratie, maken ook deel uit van de aanpak van schulden.

Dit zijn enkele voorbeelden van activiteiten en voorzieningen, die niet onder de Wgs vallen, maar die de aanpak van de schuldenproblematiek wel completeren. Deze verbreding van schuldhulpverlening noemen we schulddienstverlening. Het omvat alle voorzieningen, acties, enzovoort, door de gemeente maar ook door anderen, die gericht zijn op de aanpak van niet alleen de schulden zelf, maar ook van de oorzaken en gevolgen van schulden.

We kiezen er dan ook voor om vanuit de benadering van de schulddienstverlening de schuldenproblematiek aan te pakken, in plaats van de beperkte wettelijke term schuldhulpverlening.

## 1.2 Wat is er veranderd sinds 2012

In 2012 was de economische crisis in volle gang. Door werkloosheid kwam een nieuwe groep schuldenaren in beeld: mensen die nooit eerder financiële problemen kenden, maar door inkomensverlies en het uitblijven van een nieuwe baan hun rekeningen niet meer konden betalen. Bij deze groep is er vaak sprake van een hypotheekschuld, persoonlijke leningen en/of schulden bij een credit cardbedrijf en een uitgavenpatroon dat niet is afgestemd op het lagere inkomen.

Nu is de crisis voorbij, althans officieel, en trekt de werkgelegenheid weer aan. We zien nu, dat veel schulden voortkomen uit hogere zorgkosten en hogere woonlasten. Dit blijkt uit een onderzoek van het NIBUD van december 2015.

In Ridderkerk merken we ook een verschuiving op. Er is een duidelijke toename van mensen met inkomsten uit arbeid, met schulden waar vooral hypotheekschulden onderdeel van zijn.

De huishoudens zijn wel beter gaan budgetteren. Het aantal mensen met schulden is tamelijk stabiel gebleven. Het aantal mensen met roodstand op de bank is in 2015 gehalveerd ten opzichte van 2005<sup>1</sup>.

De Wet wijziging Curatele, Beschermingsbewind en Mentorschap heeft de criteria voor beschermingsbewind verruimd. Dit heeft ertoe geleid, dat aanzienlijk meer mensen onder bewind zijn gesteld. We hebben als gemeente nauwelijks grip op bewindvoeringen. Wij hebben geen enkel zicht op het aantal inwoners dat onder bewind is gesteld of welke inwoners dit zijn. Het is ook niet bekend bij welke bewindvoerders de inwoners zijn ondergebracht, en er is geen enkel inzicht in de kwaliteit van de bewindvoering. Zo blijven deze mensen buiten beeld bij de hulpverlening of de sociale gebiedsteams. Alleen wanneer een inwoner bijzondere bijstand aanvraagt voor de kosten van bewindvoering komen wij op de hoogte van de naam en adres van de inwoner en zijn bewindvoerder. Dit betreft echter slechts een deel van het totale aantal onder bewind gestelden. Intussen heeft het kabinet wel maatregelen aangekondigd om de gemeenten meer grip te geven. Zo heeft de Tweede Kamer in december 2015 een motie<sup>2</sup> aangenomen die ertoe strekt, dat een rechtbank zich eerst tot de gemeente moet wenden voor advies over andere, lichtere vormen van hulp dan beschermingsbewind.

## 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*

---

<sup>1</sup> Volgens het NIBUD

<sup>2</sup> Motie van de leden Pieter Heerma en Schouten van 2 december 2015, nr. 34300 XV/39.

*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.*

### 3 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.

	<b>regelbare schuldenaar:</b> gemotiveerd, werkt mee en kan aflossen	<b>niet-regelbare schuldenaar:</b> is door een belemmering niet in staat om mee te werken, of is niet gemotiveerd, of weigert mee te werken
<b>regelbare schuld:</b> er zijn geen schulden die - wettelijk - volledig en/of bij voorrang moeten worden voldaan	minnelijk traject zelf regelen	beschermingsbewind + minnelijk traject zelf regelen
<b>niet-regelbare schuld:</b> 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 belastingsschulden 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 hypotheecaire 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.

## 4 Terugblik op het bestaande plan

In 2014 heeft een evaluatie plaatsgevonden over de eerste anderhalf jaar van het bestaande beleidsplan.

Op verschillende onderdelen is de dienstverlening verder verbeterd op punten van communicatie en informatie, heeft nadere afstemming plaatsgevonden tussen de verschillende partners en zijn verdere afspraken gemaakt met onder andere woningcorporaties en energie- en waterleveranciers.

De doelstellingen zijn grotendeels behaald. Hierbij past wel de kanttekening dat niet alle doelstellingen meetbaar waren geformuleerd.

### 4.1 Cijfers

In 2015 zijn in totaal 563 inwoners aangemeld. Hiervan hebben 224 inwoners zich zelf gemeld, en zijn 339 inwoners aangemeld door derden (woningverenigingen, energiebedrijven, waterbedrijven en ziektekostenverzekeraars). Een aanmelding door derden houdt in, dat de inwoner door de derde partij wordt geattendeerd op de mogelijkheid van schulddienstverlening. Het is aan de inwoner zelf om zich ook



daadwerkelijk aan te melden. De respons hierop is niet groot: van de 339 aanmeldingen zijn slechts 39 inwoners ook daadwerkelijk verschenen.

Op basis van de screening wordt besloten om de inwoner door te geleiden naar PLANgroep, of door te verwijzen naar een maatschappelijke partner, of de inwoner een advies te geven.

<b>Aanmeldingen in 2015</b>		
Reguliere aanmeldingen	224	
Aanmeldingen door derden (Woningbouwverenigingen, Nutsbedrijven, Waterbedrijven en Ziektekostenverzekeraars)	339	
Aantal verschenen op screening	163	
Aantal niet verschenen op screening bij reguliere aanmeldingen	63	
Aantal niet verschenen bij meldingen door derden	300	
Aantal doorverwezen naar partners	69	
Aantal doorverwezen voor intake PLANgroep	81	
Aantal niet toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening	42	
Aantal recidivisten toegelaten	8	
Aantal recidivisten niet toegelaten	19	

N.B. Het totale aantal aanmeldingen komt niet overeen met het totaal van de daarop volgende acties. Dit komt omdat dit overzicht een momentopname is. Sommige aanmeldingen waren nog in uitnodiging voor een screening, of sommige doorverwijzingen vonden plaats in het begin van het jaar naar aanleiding van een aanmelding uit het voorgaande jaar.

De schulddienstverlening in Ridderkerk staat niet op zichzelf. Er zijn directe contacten met de andere hulpverleners in de gemeente. Dit maakt ook, dat inwoners beter kunnen worden doorverwezen voor meer toegespitste of aanvullende hulpverlening.

De meeste doorverwijzingen vinden plaats richting schuldhulpmaatjes, en ook naar het maatschappelijk werk.

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

## 6 Doelgroep

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

Er geldt geen inkomens- of vermogensgrens.

De bron van inkomsten is niet van belang. 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.

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.

We gaan deze gezinnen wel melden bij de sociale gebiedsteams en eventueel het Zorgnetwerk. Overigens alleen als de ouder(s) hier toestemming voor geeft/geven. De

sociale gebiedsteams of het Zorgnetwerk 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 uit het budget maatwerk minima-ondersteuning (zie de Armoedenota 2016-2020).

### 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 Bbz<sup>3</sup> 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 dienstverlener<sup>4</sup>.

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 Doelstelling

In zijn algemeenheid willen we 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 bewindvoering plaats vindt.

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

### 7.1 Resultaten

Om de effectiviteit van de schulddienstverlening inzichtelijk te maken, wordt de algemene doelstelling vertaald in een aantal concrete doelen<sup>5</sup>.

#### A) Preventie en vroegsignalering

1. Het preventieplan beschrijft concreet en SMART de preventieactiviteiten.

<sup>3</sup> Besluit bijstandsverlening zelfstandigen

<sup>4</sup> Op het moment van schrijven van deze nota zijn offertes van een aantal aanbieders in beoordeling.

<sup>5</sup> Niet alle benoemde resultaten zijn kwantificeerbaar, en daardoor niet goed meetbaar. In het definitieve beleidsplan willen we deze resultaten benoemen in meetbare termen, en daarmee SMART formuleren.

2. De sociale gebiedsteams betrekken de financiële situatie van de huishoudens waar zij contact mee hebben in hun dienstverlening.

#### B) Aanmeldingen en intakes

1. De toegang tot schulddienstverlening is laagdrempelig en eenvoudig.
2. De informatievoorziening aan de inwoner bij de aanmelding is volledig en begrijpelijk.
3. De intakes volgen op de kortst mogelijke termijn na de aanmelding.
4. De financiële situatie van de inwoner is in de intake-fase gestabiliseerd.

#### C) Vervolgtraject

1. Uit de intake volgt het best passende advies voor de inwoner, d.w.z., het vervolgtraject 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.
2. Het vervolgtraject leidt tot het gewenste resultaat.
  - Met een advies heeft de inwoner zichzelf kunnen helpen;
  - Met een doorverwijzing krijgt de inwoner de hulp en ondersteuning die hij nodig heeft;
  - Met een minnelijke regeling worden zijn schulden geregeld;
  - Met een budgetbeheer worden geen nieuwe schulden gemaakt.

#### D) Doorverwijzingen

1. Inwoners worden naar de juiste hulpverlener 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.

#### E) Nazorg

1. Alle inwoners van wie de dienstverlening is beëindigd worden in ieder geval gebeld.
2. Inwoners van wie de dienstverlening voortijdig is beëindigd, of die na aanmelding of intake wegblijven, worden thuis bezocht, tenzij een huisbezoek geen nieuwe informatie zal toevoegen aan de reeds bekende informatie over de inwoner en zijn situatie.

## 8 Criteria voor schulddienstverlening

De rekenkamer heeft enkele aanbevelingen gedaan ten aanzien van de helderheid van de criteria voor toelating dan wel weigering van schulddienstverlening. In navolging op de aanbevelingen van de rekenkamer worden de criteria voor toelating dan wel afwijzing beschreven.

### 8.1 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"> <li>- De aanvrager moet inwoner zijn (ingeschreven in de BRP) van Ridderkerk.</li> <li>- De inwoner dient zich bij zijn eigen gemeente aan te melden.</li> </ul>
Advies	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere inwoner heeft recht op advies, ongeacht zijn (gebrek aan) bereidheid om mee te werken of de aard van zijn schulden.</li> </ul>
Budgetbeheer-enkel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De aanvrager is, om wat voor reden dan ook, niet in staat om zelfstandig zijn eigen financiële beheer te voeren.</li> <li>- De inwoner loopt een risico op schulden.</li> </ul>
Budgetbeheer-vrijwillig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere inwoner kan zich onder budgetbeheer stellen. De kosten hiervan komen voor eigen rekening.</li> </ul>
Budgetbeheer-combinatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere inwoner voor wie een schuldregeling wordt gerealiseerd.</li> <li>- Het budgetbeheer loopt vanaf het moment van toelating tot de beëindiging van een schuldregeling.</li> </ul>
Schuldregeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De aanvrager is in staat en bereid om mee te werken (hij is een regelbare klant) én</li> <li>- De schulden zijn regelbaar.</li> </ul>
Schuldsanering	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De aanvrager is toegelaten tot een schuldregeling, en</li> <li>- Op basis van een beoordeling van de schuldhulpverlener komt hij in aanmerking voor een saneringskrediet.</li> </ul>
Schuldhulpmaatjes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere inwoner die zich heeft aangemeld of wil aanmelden voor schuldhulpverlening.</li> <li>- Iedere inwoner die een schuldregeling of WSNP volledig heeft doorlopen.</li> <li>- Iedere inwoner voor wie het budgetbeheer of bewindvoering is beëindigd.</li> <li>- Iedere inwoner, van wie een schuldregeling of WSNP is beëindigd vanwege onvoldoende medewerking kan op individuele gronden worden toegelaten, naar beoordeling van Karaat.</li> </ul>
WSNP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere inwoner die voldoet aan de bepalingen in artikel 288 van de Faillissementswet, onder andere en met name: <ul style="list-style-type: none"> <li>o De inwoner zal niet voort kunnen gaan met het betalen van zijn schulden;</li> <li>o De inwoner is in de voorafgaande 5 jaren te goeder trouw geweest;</li> <li>o De inwoner komt de verplichtingen ingevolge de WSNP naar behoren na en spant zich in om zoveel mogelijk baten te verwerven voor de aflossingen.</li> </ul> </li> </ul>
Beschermingsbewind	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere inwoner die voldoet aan de bepalingen ingevolge de Wet Curatele, Bewind en Mentorschap.</li> </ul>
Nazorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere inwoner die een schuldregeling of WSNP volledig heeft doorlopen.</li> <li>- Iedere inwoner bij wie een bewind of budgetbeheer is beëindigd.</li> <li>- Iedere inwoner, van wie een schuldregeling of WSNP is</li> </ul>

	beëindigd vanwege onvoldoende medewerking kan op individuele gronden worden toegelaten, naar beoordeling van Karaat.
--	--

## 8.2 Criteria voor weigering

Toelating tot de schulddienstverlening is geen vanzelfsprekendheid. 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 wèl 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. In dit geval 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 weigeringsgronden<sup>6</sup>.

## 9 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.

<sup>6</sup> Het college stelt de beleidsregels vast.

### 9.1 De uitvoering

De behandeling van aanmeldingen 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 aanmelding en het intakegesprek. In geval van een crisis (b.v. een woningontruiming) geldt een termijn van maximaal 3 dagen. Bij een crisis vindt onmiddellijk actie plaats.

De screeninggesprekken vinden zo snel mogelijk plaats na de aanmelding. 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 gezien 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"> <li>- Eén, hooguit twee keer bellen om navraag te doen.</li> <li>- Evt. huisbezoek.</li> </ul>	Klantmanager gemeente.
Advies gegeven	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te kennen geven dat ze altijd terug kunnen komen.</li> <li>- Eén, hooguit twee keer bellen om te vragen of het advies heeft geholpen.</li> <li>- Evt. uitnodigen voor een vervolgesprek.</li> </ul>	Klantmanager gemeente.
Doorverwijzing naar maatschappelijke partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terugkoppeling van maatschappelijke partner.</li> <li>- Zo nodig actie.</li> </ul>	Klantmanager gemeente. Maatschappelijke partners.
Beëindigd budgetbeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eén of meerdere eindgesprekken.</li> <li>- Begeleiding en/of coaching.</li> </ul>	Preventiemedewerker. Schuldhulpmaatjes.
Wel toegelaten, maar is weggebleven	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eén, hooguit twee keer bellen om navraag te doen.</li> <li>- Huisbezoek</li> <li>- Zo nodig actie.</li> </ul>	Schulddienstverlener.
Voortijdig einde minnelijke regeling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eén, hooguit twee keer bellen om navraag te doen.</li> <li>- Evt. huisbezoek</li> </ul>	Preventiemedewerker.
Afgeronde minnelijke regeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eén, hooguit twee keer bellen om navraag te doen.</li> <li>- Naar behoefte begeleiding en/of coaching.</li> </ul>	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.

## 10 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.

Steeds meer overheidsschuldeisers (onder andere de belastingdienst) krijgen meer bevoegdheid om bedragen te vorderen, ongeacht of er voldoende op de rekening van de inwoner staat voor het bekostigen van bijvoorbeeld een maaltijd. De gemeente heeft weinig invloed op deze landelijke ontwikkelingen. Wel kan in samenwerking met schuldeisers gewerkt worden aan een preventieve aanpak en het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden. De rol die de gemeente daarin neemt, wordt in de volgende paragraaf toegelicht.

#### *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 schuldhelpverlener 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 schuldhelpverlener, 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.

## 11 Financiën en personele inzet

### *Kosten*

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

Het economische herstel leidt tot een afname van de schuldenproblematiek. We zien in 2015 al de eerste tekenen in de zin van een lager aantal aanmeldingen. Niettemin is de problematiek nog steeds aanwezig, gezien de 563 aanmeldingen in 2015. Dit zijn nog altijd ruim 10 aanmeldingen per week.

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.

### *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.