

Datum raadsvergadering	18 juli 2012	Registratienr.	SZ 12.3132704
Raadscommissie	Werk&Inkomen	Datum B&W besluit	19 juni 2012
Datum raadscommissie	11 juli 2012	Portefeuillehouder	Wethouder Pastoor
Publiciteit	Persconferentie PC	Steller	G.J.A. Jonkman
Bijlagen	1	Telefoon	5511
		E-mail	gerbert.jonkman@groningen.nl

Onderwerp

Plan schuldhulpverlening 2012-2015

Concept raadsbesluit

De raad besluit:

- I. het Plan schuldhulpverlening 2012-2015 vast te stellen;
- II. het college op te dragen het Plan schuldhulpverlening 2012-2015 uit te voeren en indien nodig beleidsregels op te stellen;
- III. de financiële gevolgen te betrekken bij de begroting voor 2013.

Publiekssamenvatting

Op 1 juli 2012 treedt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking. Deze kaderwet verplicht gemeenten tot het vaststellen van een plan betreffende integrale schuldhulpverlening voor de duur van maximaal vier jaar. De gemeente heeft in het verleden expliciet de keuze gemaakt om schuldhulpverlening zelf uit te voeren. De uitvoering berust bij de Groningse Kredietbank.

Het nieuwe wettelijke kader brengt hierin geen verandering. Sedert 1 juni 2012 is de Groningse Kredietbank een gecertificeerde organisatie. De NEN 8048 certificering biedt burgers, schuldeisers en hulpverlening zekerheid over de kwaliteit van het schuldhulpverleningsproces en staat garant voor transparantie en professionaliteit.

Schuldhulpverlening is een belangrijk onderdeel van het gemeentelijk armoedebeleid. Kern van onze visie op het armoedebeleid is dat het leven van de mensen die in armoede leven fundamenteel en duurzaam zal moeten veranderen. Mensen in een armoedesituatie moeten zélf, indien mogelijk, meer op eigen kracht doen en meer gebruik maken van hun eigen sociale netwerken. Wij gaan onze dienstverlening goed en efficiënt organiseren en maatschappelijke problemen integraler aanpakken. Door de inzet van schuldhulpverlening creëren we financiële stabiliteit, waardoor het activeren van mensen en het bevorderen van de zelfredzaamheid kans van slagen heeft.

Voorgesteld besluit

De raad besluit:

- I. het Plan schuldhulpverlening 2012-2015 vast te stellen;
- II. het college op te dragen het Plan schuldhulpverlening 2012-2015 uit te voeren en indien nodig beleidsregels op te stellen;
- III. de financiële gevolgen te betrekken bij de begroting voor 2013.

Inleiding

Op 1 juli 2012 treedt de Wgs in werking. Deze kaderwet verplicht gemeenten tot het organiseren van schuldhulpverlening voor haar burgers. Ingevolge artikel 2 van de Wgs moet de gemeenteraad een plan betreffende integrale schuldhulpverlening vaststellen. In artikel 4 van de Wgs is opgenomen dat indien een persoon zich tot de gemeente wendt voor schuldhulpverlening, binnen vier weken het eerste gesprek dient plaats te vinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

Voor crisissituaties dient het gesprek binnen drie werkdagen plaats te vinden.

Door de invoering van de Wgs worden besluiten in het kader van schuldhulpverlening vatbaar voor bezwaar en beroep.

Beoogd resultaat

Met de vaststelling van het plan door de raad beogen we vorm en inhoud te geven aan de zorgplicht en regierol van de gemeente op het gebied van integrale schuldhulpverlening. We voldoen daarmee aan de wettelijke verplichting zoals gesteld in artikel 2 van de Wgs. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.

De uitgangspunten voor schuldhulpverlening zijn:

- een brede doelgroep;
- maatwerk en vraaggerichte dienstverlening;
- een integrale aanpak;
- eigen verantwoordelijkheid van de klant;
- preventie en nazorg.

In het plan wordt verder opgenomen wat de te bereiken resultaten zijn, hoe de kwaliteit wordt geborgd en hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. In het plan wordt aan het college de bevoegdheid gegeven beleidsregels over onder andere de toegang tot schuldhulpverlening vast te stellen.

Kader

Op 1 juli 2012 treedt de Wgs in werking, die gemeenten een wettelijke zorgplicht oplegt op het terrein van de integrale schuldhulpverlening. Artikel 2 van de Wgs bepaalt dat de gemeenteraad het plan inzake de integrale schuldhulpverlening telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren dient vast te stellen. In de meeste gemeenten is schuldhulpverlening een belangrijk onderdeel van het armoedebeleid. Zo ook in Groningen.

In de Visienota *Samen actief tegen armoede* hebben we aangegeven dat we het onacceptabel vinden dat in Groningen mensen in armoede moeten leven. Groningen wil een sociale stad zijn én blijven. Het belangrijkste uitgangspunt in onze visie is dat het leven van de mensen die in armoede leven fundamenteel en duurzaam moet veranderen. Dit kunnen we alleen bereiken als wij de bestrijding van armoede voortaan *anders* aanpakken. Wij moeten onze dienstverlening goed en efficiënt organiseren en we moeten maatschappelijke problemen integraler aanpakken. Maar het betekent ook dat mensen in een armoedesituatie zélf, indien mogelijk, meer op eigen kracht doen en meer gebruik maken van hun eigen sociale netwerken. Activering naar *werk* en/of *maatschappelijke* activering kan een antwoord zijn in de strijd tegen armoede. Het activeren van mensen en het bevorderen van de zelfredzaamheid heeft alleen dan kans van slagen als de zogenaamde levensbasis bij mensen op orde is: rust en zekerheid op het gebied van wonen, de toelevering van energie, de betaling van de premie voor de ziektekostenverzekering en de afbetaling van schulden. Om deze reden hebben wij de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de schuldhulpverlening.

Argumenten/afwegingen

De gemeente heeft in het verleden expliciet de keuze gemaakt om schuldhulpverlening zelf uit te voeren. Hier was toen nog geen wettelijk kader voor. De uitvoering berust bij de Groningse Kredietbank. Het nieuwe wettelijke kader brengt hierin geen verandering. Schuldhulpverlening blijft een belangrijk onderdeel van het gemeentelijk armoedebeleid.

De Groningse Kredietbank functioneert binnen de gemeente als centraal meldpunt voor integrale schuldhulpverlening en kent een inloopsprekkuur. Iedere burger met financiële problemen kan zich melden. Het aanmeldgesprek schuldhulpverlening vindt direct plaats, zodat ruimschoots kan worden voldaan aan de door de Wgs gestelde normtijden (eerste gesprek binnen vier weken).

Met het vaststellen van dit plan beogen we vorm en inhoud te geven aan de zorgplicht en regierol van de gemeente ten aanzien van integrale schuldhulpverlening. Het plan geeft het huidige beleid en de in de gemeente Groningen geldende uitgangspunten voor schuldhulpverlening weer.

Maatschappelijk draagvlak/participatie

In de gemeente Groningen is reeds jaren het Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening actief. Via dit platform en de daaruit voortvloeiende samenwerking geven de gemeente, de hulpinstellingen en de vrijwilligersorganisaties, die vanuit hun eigen deskundigheid werkzaam zijn op deelgebieden van de (schuld)hulpverlening, gezamenlijk vorm aan de integrale aanpak.

In het kader van het formuleren van het nieuwe armoedebeleid in de gemeente Groningen is onderzoek gedaan onder minima, ervaringsdeskundigen, belangenbehartigers en hulpverleners. Zij hebben aangegeven dat schuldhulpverlening een van de speerpunten van het nieuwe armoedebeleid moet zijn. Het nieuwe armoedebeleid is neergelegd in de Visienota *Samen actief tegen armoede*.

Financiële consequenties

De kosten voor schuldhulpverlening zijn voor het jaar 2012 gedekt (conform begroting 2012). De financiële dekking voor de uitwerking van de visie op het nieuwe armoedebeleid en schuldhulpverlening wordt in de kadernota voor het nieuwe armoedebeleid - tegelijkertijd met de begroting voor 2013 - in november 2012 aan uw raad gepresenteerd.

Realisering en evaluatie

De gemeenteraad wordt jaarlijks geïnformeerd over de resultaten van de schuldhulpverlening. Indien de resultaten daartoe aanleiding geven kan het plan worden bijgesteld.

Plan schuldhelpverlening 2012 - 2015

juni 2012

1. Inleiding

Schuldhelpverlening is een belangrijk onderdeel van het gemeentelijk armoedebeleid. De vraag naar schuldhelpverlening blijft toenemen, terwijl gemeenten de komende jaren te maken krijgen met krimpnde budgetten. Op 1 juli 2012 treedt de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) in werking. Deze kaderwet verplicht gemeenten tot het organiseren van schuldhelpverlening voor haar burgers. De gemeenteraad moet een plan betreffende integrale schuldhelpverlening vaststellen. Door de invoering van deze wet worden besluiten in het kader van schuldhelpverlening vatbaar voor bezwaar en beroep.

2. Doel en opbouw beleidsplan

Met dit Plan beogen we vorm en inhoud te geven aan de zorgplicht en regierol van de gemeente ten aanzien van integrale schuldhelpverlening.

Integrale schuldhelpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhelpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg). Bij het vinden van een oplossing voor de niet-financiële problemen wordt samengewerkt tussen verschillende gemeentelijke diensten en ketenpartners.

Dit Plan is als volgt opgebouwd:

We gaan achtereenvolgens in op de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (hoofdstuk 3), de ontwikkelingen (hoofdstuk 4), het beleidskader (hoofdstuk 5), de visie en uitgangspunten van integrale schuldhelpverlening (hoofdstuk 6), de uitvoering van integrale schuldhelpverlening (hoofdstuk 7), de doelstellingen en resultaten (hoofdstuk 8), de kwaliteitsborging (hoofdstuk 9), de wacht- en doorlooptijden (hoofdstuk 10), de jaarlijkse verantwoording (hoofdstuk 11), de juridische gevolgen van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (hoofdstuk 12) en ten slotte de financiën (hoofdstuk 13).

3. Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs)

De Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) treedt per 1 juli 2012 in werking. Als gevolg van deze wet krijgen gemeenten een wettelijke zorgplicht op het terrein van de integrale schuldhelpverlening. De wet schrijft voor dat de gemeenteraad een plan dient vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhelpverlening aan inwoners van haar gemeente. Het plan wordt voor een periode van ten hoogste vier jaren vastgesteld en kan tussentijds gewijzigd worden. Dit Plan bevat de hoofdzaken van het huidige beleid en de in de gemeente geldende uitgangspunten betreffende integrale schuldhelpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. In het plan wordt opgenomen wat de te bereiken resultaten zijn, hoe de kwaliteit wordt geborgd en hoe schuldhelpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. Daarnaast kan het college beleidsregels formuleren over onder andere de toegang tot de integrale schuldhelpverlening.

4. Ontwikkelingen

De laatste jaren is onder invloed van het voortduren van de economische crisis sprake van een groeiende schuldenproblematiek onder burgers¹. De vraag naar gemeentelijke schuldhulpverlening blijft toenemen². Naast een grote toeloop van klanten met financiële problemen zien we dat schuldendossiers ingewikkelder worden en het gemiddeld schuldbedrag en het aantal schuldeisers per dossier blijven oplopen³. Dit maakt de uitvoering van schuldhulpverlening ingewikkeld en het is vaak moeilijk om de financiële situatie van klanten stabiel te krijgen⁴. Gevolg daarvan is dat trajecten langer kunnen duren. Tegelijkertijd zien we nieuwe groepen schuldenaren, zoals burgers met een (boven)modaal inkomen, eigen woningbezitters, jongeren, oud-studenten met enorme studieschulden, en (ex-)zelfstandigen⁵.

5. Beleidskader

Het kabinet heeft besloten en in de Voorjaarsnota 2012 kenbaar gemaakt, dat de Wet werken naar Vermogen (WWNV) geen doorgang vindt en dat de per 1 januari 2013 geplande overheveling van de begeleiding naar de Wet maatschappelijk ondersteuning (AWBZ/WMO) wordt teruggedraaid. De voorbereiding van de decentralisatie in het kader van de Wet op de jeugdzorg gaat gewoon door. Het programma *Groningen voor elkaar* wordt voortgezet. Daarnaast treedt per 1 juli 2012 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking, die gemeenten een wettelijke zorgplicht oplegt op het terrein van de integrale schuldhulpverlening. Artikel 2 van de Wgs bepaalt dat de gemeenteraad het plan inzake de integrale schuldhulpverlening telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren dient vast te stellen. In de meeste gemeenten is schuldhulpverlening een belangrijk onderdeel van het armoedebeleid.

Visienota Samen actief tegen armoede

Sociale stad

In onze visie is het onacceptabel dat in Groningen mensen in armoede moeten leven. Groningen wil een sociale stad zijn én blijven. Een stad waarin wij ondanks de bezuinigingen alles op alles zetten om te voorkomen dat meer mensen in een armoedesituatie terecht komen.

Anders aanpakken

Het belangrijkste uitgangspunt in onze visie is dat het leven van de mensen die in armoede leven fundamenteel en duurzaam moet veranderen. Dit kunnen we alleen bereiken als wij de bestrijding van armoede voortaan *anders* aanpakken. Een andere aanpak voor ons als

¹ Volgens het Nibud loopt ruim 30% van de burgers achter met betalingen en 70% heeft meerdere soorten schulden. Het Nibud vindt het toenemend aantal leningen bij huishoudens verontrustend (onderzoek Geldzaken in de Praktijk, 2012).

² In 2011 bedroeg het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening bij de Groningse Kredietbank 2371. In het eerste kwartaal van 2012 was er sprake van een stijging van 11% ten opzichte van het eerste kwartaal van vorig jaar.

³ Uit landelijke cijfers opgenomen in het jaarverslag 2011 van de NVVK blijkt dat de gemiddelde hoogte van het schuldbedrag per dossier € 30.742 bedraagt, terwijl er gemiddeld 16 aparte schuldeisers per dossier aanwezig zijn.

⁴ Schuldsituaties worden instabieler omdat steeds meer schuldeisers (zorgverzekeraars, verhuurders en de fiscus) eigen incassobevoegdheden hebben gekregen. Uit het onderzoek van o.a. de KBvG, 'Paritas Passé', debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incassobevoegdheden, uit 2012 blijkt dat steeds meer huishoudens daardoor onder het bestaansminimum terecht komen.

⁵ Uit cijfers van de Groningse Kredietbank uit 2011 blijkt dat ongeveer tweederde van de klanten een minimuminkomen heeft.

overheid, maar ook voor de maatschappelijke instellingen, die inhoudt dat we creatief en inventief met de schaarse middelen om moeten gaan. Wij moeten onze dienstverlening goed en efficiënt organiseren en we moeten maatschappelijke problemen integraler aanpakken. Maar het betekent eveneens een andere aanpak voor de mensen in een armoedesituatie zélf. Zij moeten – indien mogelijk – meer op eigen kracht doen en meer gebruik maken van hun eigen sociale netwerken.

Betaald werk is beste manier van armoedebestrijding

Het hebben van werk is en blijft de beste manier van armoedebestrijding. Tegelijkertijd realiseren wij ons dat betaald werk niet voor iedereen is weggelegd. Werk is niet voor iedereen een passend antwoord in het geval van armoedeproblematiek. Maar als activering naar *werk* niet tot de mogelijkheden behoort, kan *maatschappelijke* activering nog steeds een antwoord zijn in de strijd tegen armoede.

Kanteling WMO en vernieuwing sociaal domein

De ondersteuning die wij als overheid bieden is in eerste instantie gericht op het creëren van omstandigheden die het mogelijk maken dat mensen (uiteindelijk) zelf hun leven kunnen veranderen. Daarnaast moeten we zorgen voor een vangnet voor de mensen die het niet op eigen kracht redden. We sluiten hiermee met ons armoedebeleid aan bij de methodiek van de WMO. Met de kanteling van de WMO en de vernieuwing van het sociaal domein willen wij de zelfredzaamheid van burgers stimuleren, maar tegelijkertijd de ondersteuning van de mensen die het nodig hebben, goed organiseren.

Faciliteren van zelfredzaamheid door ontmoeting

Het inzetten van ervaringsdeskundigen, het creëren van zelfhulpgroepen, het stimuleren van informele ontmoetingen en het faciliteren van particuliere initiatieven zijn voorbeelden van hoe de gemeentelijke overheid ervoor kan zorgen dat mensen die in een armoedesituatie verkeren hun eigen kracht en zelfredzaamheid ontplooien. Ook hulpverleners en vrijwilligers uit de wijk kunnen aanschuiven bij informele ontmoetingen. Op die manier kunnen zij met (meer) mensen in armoedesituaties in contact komen en hun onderlinge verbondenheid en die met de wijk versterken.

Rust en zekerheid als basis

Het activeren van mensen en het bevorderen van de zelfredzaamheid heeft alleen dan kans van slagen als de zogenaamde levensbasis bij mensen op orde is. En daarmee bedoelen we dat er sprake moet zijn van rust en zekerheid op het gebied van wonen, de toelevering van energie, de betaling van de premie voor de ziektekostenverzekering en de afbetaling van schulden. Om deze reden hebben wij de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de schuldhulpverlening, de inkomensondersteunende maatregelen en in het opzetten van een collectieve ziektekostenverzekering voor minima. Ook in het voorkomen van huisuitzettingen hebben we het nodige gedaan. In onze visie is het belangrijk dat we hiermee doorgaan.

Speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen

Uit het onderzoek van het ITJ⁶ kwam naar voren dat in verhouding veel kinderen in Groningen in een armoedesituatie opgroeien. In het armoedebeleid richten we ons op de aanpak van de armoedeproblematiek van de gezinnen waar deze kinderen opgroeien.

⁶ Integraal Toezicht Jeugdzaken, onderzoek Het kind van rekening, 2011.

Onderzoek

In het kader van het formuleren van nieuw armoedebeleid in de gemeente Groningen is onderzoek gedaan onder minima, ervaringsdeskundigen, belangenbehartigers en hulpverleners. Zij hebben aangegeven dat schuldhulpverlening een van de speerpunten van het nieuwe armoedebeleid moet zijn.

6. Visie en uitgangspunten van integrale schuldhulpverlening

6.1. Visie

Burgers die in een (problematische) schuldsituatie terechtkomen zijn hiervoor primair zelf verantwoordelijk. Zij moeten bewust worden gemaakt van het eigen handelen en daarmee hun zelfredzaamheid vergroten. We zien ons als gemeente als de publieke dienstverlener voor integrale schuldhulpverlening en sociaal verantwoorde financiële dienstverlening aan onze burgers. We pakken (problematische) schuldproblematiek aan door een laagdrempelige, integrale schuldhulpverlening. Daarnaast proberen we schuldproblematiek zoveel mogelijk te voorkomen.

Gemeente Groningen

De Groningse Kredietbank functioneert in de gemeente Groningen als Centraal Meldpunt en biedt diverse producten van schuldhulpverlening (van preventie tot en met nazorg). We ondersteunen onze burgers, die in een schuldsituatie zijn geraakt of daarin dreigen te geraken, en bevorderen hun zelfredzaamheid. We stellen de klant centraal bij de wijze waarop we onze producten aanbieden en uitvoeren. Daarbij spreken we de klant aan op zijn eigen verantwoordelijkheid. Onze organisatie is flexibel en we zoeken voortdurend naar de optimale dienstverlening, waarbij we streven naar de beste prijs/kwaliteit verhouding. In de integrale aanpak van schuldenproblematiek werken we in onze dienstverlening aan de klant nauw samen met onze ketenpartners, in het bijzonder met het maatschappelijk werk en de hulpinstellingen.

Regiogemeenten

De Groningse Kredietbank voert de schuldhulpverlening uit voor een zevental gemeenten in de regio: de gemeenten Zuidhorn, Grootegast, Winsum, De Marne, Slochteren, Bedum en Ten Boer. Zij heeft zitting op de plaatselijke zorgklokken en houdt spreekuur op locatie. Er wordt nauw samengewerkt met het maatschappelijk werk en de hulpinstellingen, die actief zijn in de regio.

6.2. Uitgangspunten

In bovenstaande visie ligt een vijftal uitgangspunten besloten:

- Een brede doelgroep
- Maatwerk en vraaggerichte dienstverlening
- Een integrale aanpak
- Eigen verantwoordelijkheid van de klant
- Preventie en nazorg

Hieronder wordt nader ingegaan op deze uitgangspunten.

6.2.1. Doelgroep

De toegang tot schuldhulpverlening staat in principe open voor iedere inwoner vanaf 18 jaar met (dreigende) financiële problemen⁷.

Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Gezinnen met minderjarige kinderen worden beschouwd als een belangrijke en kwetsbare doelgroep. Het is altijd onwenselijk dat een huisuitzetting of energieafsluiting plaatsvindt, maar de risico's zijn in deze doelgroep groter. Aan deze doelgroep zal voorrang worden gegeven mochten er wachttijden voor schuldhulpverlening gaan ontstaan. Ook wordt deze doelgroep als risicogroep aangemerkt in het kader van de uitvoering van preventie en vroegsignalering.

Hoewel we als gemeente een brede toegang tot schuldhulpverlening voorstaan, zijn er doelgroepen denkbaar die van schuldhulpverlening kunnen worden uitgesloten.

6.2.1.1. Uitsluitingen

De inzet van schuldhulpverlening moet effectief zijn. Om die reden biedt de Wgs de mogelijkheid aan gemeenten om doelgroepen uit te sluiten van schuldhulpverlening.

Zelfstandigen

Zelfstandig ondernemers kunnen in beginsel geen beroep doen op de reguliere schuldhulpverlening. Voor schuldhulpverlening aan zelfstandigen is zeer specialistische kennis vereist die niet binnen de Groningse Kredietbank aanwezig is. Inwoners met zakelijke schulden waarvan de onderneming inmiddels is stopgezet en die zijn uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel worden wel toegelaten tot schuldhulpverlening. Datzelfde geldt voor inwoners die bereid zijn hun bedrijf binnen 3 maanden stop te zetten.

In voorkomende gevallen kunnen zelfstandigen in financiële problemen een beroep doen op het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz), welke regeling wordt uitgevoerd door de afdeling Zelfstandigen van de dienst Sociale Zaken en Werk.

Recidive

De mogelijkheid bestaat om inwoners de toegang tot schuldhulpverlening te weigeren als er sprake is van recidive. Hiervan is sprake als een inwoner zich al eerder tot de gemeente heeft gewend voor minnelijke schuldhulpverlening en het hem of haar te verwijten is dat dit geen (blijvende positieve) resultaten heeft opgeleverd. Omdat schulden een belemmering vormen voor participatie wordt deze mogelijkheid niet onverkort toegepast.

Fraude

De toegang tot schuldhulpverlening mag ook worden geweigerd indien de inwoner fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en de inwoner in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke sanctie is opgelegd. Ook van deze uitsluitingsgrond wordt niet zonder meer gebruik gemaakt, maar worden de feiten en omstandigheden van het geval en de mogelijkheden voor schuldhulp zorgvuldig gewogen.

Het college kan in beleidsregels nadere criteria omtrent uitsluiting vaststellen.

⁷ Natuurlijke personen vanaf 18 jaar. Preventieactiviteiten kunnen ook worden ingezet ten bate van doelgroepen onder de 18 jaar.

6.2.2. Maatwerk en vraaggerichte dienstverlening

Schuldhelpverlening is maatwerk, vraaggericht en resultaatgericht. De klant is probleemeigenaar. De hulpvraag van de klant staat centraal bij het zoeken naar een oplossing van zijn financiële problemen. De dienstverlening wordt primair gericht op de situatie en de omstandigheden van de klant. Financiële rust en stabiliteit van de gezinshouders staan voorop. Voor een structurele oplossing van de financiële problemen spelen naast financiële stabiliteit verder de regelbaarheid van de schulden, de houding en het gedrag van de klant, de mate van zelfredzaamheid van de klant en de (financiële) vaardigheden van de klant een grote rol. Er wordt gekeken naar welke dienstverlening het beste bijdraagt aan de participatie van de klant en aan het voorkomen van maatschappelijke kosten⁸.

De in te zetten producten kunnen variëren van informatie, advies, bemiddeling, cursus, preventie-activiteiten, crisisinterventie, doorverwijzing naar de maatschappelijke hulpverlening, budgetbeheer, schuldregeling, duurzame financiële dienstverlening en budgetcoaching tot een aanvraag tot toelating tot de wettelijke schuldsanering of beschermingsbewind. Door op basis van maatwerk de juiste producten in te zetten, zal uiteindelijk de slagingskans van een traject worden vergroot.

6.2.3. Integrale aanpak

Schuldenproblematiek wordt integraal benaderd. Voor veel schuldenaren geldt dat ze niet alleen financiële problemen hebben, maar ook andere, daarmee samenhangende problemen. Problemen die bijdragen aan het ontstaan van schulden en/of in andere gevallen juist door de financiële problemen zijn veroorzaakt.

Integrale schuldhelpverlening betekent het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn of haar financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of bij omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhelpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat (problematische) schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg). Bij het vinden van een oplossing wordt samengewerkt tussen gemeentelijke diensten en ketenpartners. Bij het vaststellen van de hulpvraag is er aandacht voor het signaleren van eventuele (achterliggende) problemen en vinden zonodig gerichte doorverwijzingen plaats naar de maatschappelijke hulpverlening. Met een goede inhoudelijke afstemming van schuldhelp en hulpverlening op andere terreinen wordt de basis gelegd voor een duurzame oplossing van schuldenproblematiek⁹.

6.2.4. Eigen verantwoordelijkheid klant

De gemeente gaat uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoners zelf. Bij problemen gaat de gemeente er vanuit dat burgers die zelf oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk daarbij betrekken.

⁸ Gemiddeld genomen levert een euro inzet aan schuldhelpverlening een besparing van 2 euro op andere terreinen op. Uit Schuldhelpverlening loont! Hogeschool Utrecht/Regioplan 2011.

⁹ In de gemeente Groningen is reeds jaren het Lokaal Platform Integrale Schuldhelpverlening actief. Via dit platform en de daaruit voortvloeiende samenwerking geven de gemeente, de hulpinstellingen en de vrijwilligersorganisaties, die vanuit hun eigen deskundigheid werkzaam zijn op deelgebieden van de (schuld)hulpverlening, gezamenlijk vorm aan de integrale aanpak. Dit is vastgelegd in het Convenant Integrale schuldhelpverlening van 2007.

Gemeentelijke ondersteuning bij een (problematische) schuldsituatie is niet onvoorwaardelijk. Aan de schuldhulpverlening zijn verplichtingen verbonden en kunnen voorwaarden worden opgelegd. Op basis van de Wgs heeft de klant een wettelijke inlichtingen- en medewerkingsplicht.

Het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de motivatie, eigen inzet en vaardigheden van de klant. Van de klant verwachten we dat hij zich inspannt financieel zelfredzaam te worden. Als naast financiële ook achterliggende (psycho-sociale) problematiek speelt, dan wordt van de klant verwacht dat hij zich ook inzet op dat terrein. Het niet voldoende nakomen van de in het kader van een schuldhulpverleningstraject opgelegde voorwaarden door de klant, kan aanleiding zijn voor de gemeente om de schuldhulpverlening te staken.

Niet alle burgers zijn in staat om de eigen verantwoordelijkheid volledig te nemen of beschikken over voldoende vaardigheden om financieel zelfredzaam te worden. Wanneer blijkt dat een klant hiertoe niet in staat is, wordt het traject daar zo mogelijk op afgestemd c.q. aangepast.

6.2.5. Preventie en nazorg

Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen. Het adagium 'voorkomen is beter dan genezen' blijft immers gelden.

Preventie

Preventie levert een bijdrage aan de visie op schuldhulpverlening door de (potentiële) klant aan te spreken op het eigen gedrag en de eigen verantwoordelijkheid. Waar de klant vaardigheden of kennis mist om financieel zelfredzaam te zijn, bieden de verschillende preventieactiviteiten de klant de mogelijkheid deze te vergroten.

De definitie van schuldpreventie die we hanteren luidt: schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht is dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Hiermee voorkomen we dat mensen ooit in de financiële problemen raken, sporen we vroegtijdig financiële problemen bij risicogroepen op, pakken we deze aan en voorkomen we recidive.

In Groningen voeren we een dergelijke mix van activiteiten uit. We kennen 4 typen preventie: universeel, selectief, geïndiceerd en probleem gerelateerd.

We kiezen nadrukkelijk voor drie speerpunten: wijkgericht werken, kinderen-jongeren en hun ouders¹⁰, en het structureel inbedden van bestaande activiteiten. Op basis van ontwikkelingen en behoeften ontwikkelen we nieuwe eenmalige activiteiten. Preventie kan hierbij goed aansluiten op lokale programma's.

De Groningse Kredietbank voert ook preventie-activiteiten uit voor de regiogemeenten.

Nazorg

Enige tijd na de beëindiging van de dienstverlening, waarbij het schuldhulpverleningsproces positief is afgesloten, wordt de klant benaderd om te informeren hoe het (financieel) met hem of haar gaat. Als er opnieuw problemen zijn of dreigen te ontstaan krijgt de klant de

¹⁰ Hierbij wordt aangesloten bij de uitkomsten van het onderzoek Het kind van rekening van het Integraal Toezicht Jeugdzaken, 2011.

gelegenheid advies te vragen. Bekeken wordt of het noodzakelijk is dat (een vorm van) dienstverlening door de Groningse Kredietbank wordt hervat of dat het sociale netwerk of een ketenpartner kan worden ingezet.

7. Uitvoering van integrale schuldhulpverlening

Om inzicht te geven in hoe we in Groningen de uitvoering effectief vormgeven wordt in dit hoofdstuk nader ingegaan op de verschillende onderdelen van de bestaande reguliere schuldhulpverlening.

Centraal meldpunt

De Groningse Kredietbank functioneert binnen de gemeente als centraal meldpunt voor schuldhulpverlening. De Groningse Kredietbank kent een inloopspreekuur. Iedere burger met financiële problemen kan zich melden. Een afspraak maken is niet nodig. Het aanmeldgesprek schuldhulpverlening vindt direct plaats. We bedienen een brede doelgroep en zijn in onze dienstverlening laagdrempelig. Inwoners van de regiogemeenten kunnen zich telefonisch aanmelden of op de spreekuurlocatie van de betreffende regiogemeente.

Front- en Backoffice

De Groningse Kredietbank kent een Front- en een Back-office. In de Front-office vindt de eerste opvang plaats van inwoners met financiële problemen. Indien langdurige trajecten van schuldhulpverlening nodig zijn volgt een uitgebreide intake. In de Back-office worden deze trajecten verder uitgevoerd.

Aanmelding

Tijdens het aanmeldgesprek in de Front-office wordt de hulpvraag van de klant vastgesteld. De achterliggende problematiek wordt daarbij onderzocht. Ook vindt er een voorzieningencheck plaats en wordt bepaald of er sprake is van een crisissituatie (bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting of afsluiting van water en/of energie). Afhankelijk van de situatie en de hulpvraag bedienen we de klant vervolgens met gerichte informatie, een advies, een bemiddeling, deelname aan een cursus of een crisisinterventie. Burgers met achterliggende (psychosociale) problematiek verwijzen we voor zover nodig gericht door naar het maatschappelijk werk en/of andere hulpverlening.

Intake

Indien de klant wordt geïndiceerd voor een langdurig schuldhulpverleningstraject volgt de intake. In de intakefase is er met name aandacht voor het inventariseren en analyseren van de situatie. De inkomsten en uitgaven dienen in evenwicht te worden gebracht, waarbij wordt gekeken of de (reguliere) inkomensvoorzieningen worden benut en of er onterechte incassomaatregelen worden toegepast. Een eerste voorwaarde om voor een klant iets te kunnen betekenen is dat er tussen inkomsten en uitgaven een dusdanige balans is dat de vaste lasten (huur, energie, water en zorgpremie) in ieder geval betaald kunnen worden. Voor de uitvoering van langdurige trajecten wordt de klant doorgeleid naar de Back-office. Het aanbod kan zijn een schuldregeling, budgetbeheer (duurzame financiële dienstverlening), budgetcoaching, een cursus, een aanvraag voor toelating tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) of beschermingsbewind dan wel een combinatie van producten.

Plan van aanpak

Het aanbod dat aan de klant wordt gedaan wordt weergegeven in een plan van aanpak. Het product dat wordt aangeboden sluit zoveel mogelijk aan bij de situatie en de hulpvraag van de

klant. Bij het bepalen van het hulpaanbod en het opstellen van het plan van aanpak wordt aandacht besteed aan de persoonlijke omstandigheden van de klant, met name zijn financiële zelfredzaamheid. Met een duidelijk plan van aanpak weten klanten waar ze aan toe zijn, wat er van hen wordt verwacht en wat ze van de gemeente mogen verwachten.

In de aanpak van schuldenproblematiek werken we integraal, door in onze dienstverlening aan de klant nauw samen te werken met onze keten-partners, in het bijzonder met het maatschappelijk werk, de andere hulpinstellingen en vrijwilligersorganisaties. Iedere organisatie heeft zijn eigen rol en expertise.

Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Zoals elke inwoner kunnen ook ouders met inwonende minderjarige kinderen zich melden voor schuldhulp. Gelet op de kwetsbare positie waarin zij zich bevinden zal in het aanmeldgesprek extra aandacht worden besteed aan achterliggende problematiek. Zo zal onder meer worden bekeken of de (inkomens)voorzieningen op orde zijn en of gebruik gemaakt kan worden van specifieke voorzieningen voor kinderen die hun participatie bevorderen. Bij het opstellen van het plan van aanpak wordt aandacht besteed aan de specifieke omstandigheden van het gezin. Wanneer dit nodig blijkt wordt het gezin gericht verwezen naar het maatschappelijk werk en/of andere (jeugd)hulpverlening. Gezinnen met kinderen zullen met voorrang worden geholpen mochten er wachttijden gaan ontstaan.

Crediteuren

Voor stabilisatie van financiële situaties en het slagen van schuldregelingen is de medewerking van crediteuren noodzakelijk. De schuldhulpverlener fungeert als intermediair tussen de klant en zijn crediteuren. Ten behoeve van een efficiënte uitvoering van schuldhulptrajecten kiezen we voor een actieve benadering van crediteuren en maken we zo mogelijk samenwerkingsafspraken en leggen die vast in convenanten.

Preventie

In Groningen voeren we een mix van preventie-activiteiten uit. We kennen 4 typen preventie: universeel, selectief, geïndiceerd en probleem gerelateerd. Speerpunten zijn: wijkgericht werken, kinderen-jongeren en hun ouders, en het structureel inbedden van bestaande activiteiten. Op basis van ontwikkelingen en behoeften ontwikkelen we nieuwe eenmalige activiteiten. Preventie kan hierbij goed aansluiten op lokale programma's. We richten onze preventie-activiteiten op en werken onder meer samen met maatschappelijke instellingen, onderwijsinstellingen en crediteuren. Onder andere door middel van (informele) bijeenkomsten in de wijk bereiken wij de inwoner van Groningen en bevorderen we de financiële zelfredzaamheid.

De uitvoering van de schuldhulpverlening vindt plaats volgens de modules van de Schuldhulpverlening nieuwe stijl van de NVVK (Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren). Het Processchema Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl NVVK is weergegeven in bijlage 2. In bijlage 1, de begrippen- en productenlijst, staan nadere beschrijvingen van de door de Groningse Kredietbank te leveren producten.

Sociale kredietverlening

De Groningse Kredietbank verstrekt op sociaal-maatschappelijk verantwoorde wijze persoonlijke leningen aan inwoners die veelal een minimuminkomen hebben of een beschadigd kredietverleden en daardoor niet of moeilijk terecht kunnen voor kredietverlening bij commerciële banken. De sociale kredietverlening vindt plaats conform de regels van de Wet Financiering decentrale overheden (Fido). Een lening bij de Groningse Kredietbank is

voorliggende voorziening voor de Wet werk en bijstand (WWB) en biedt aan inwoners de mogelijkheid om gebruik te maken van een preventief gericht goed alternatief voor de commerciële kredietverlening. Sociale kredietverlening geschiedt op privaatrechtelijke basis en valt niet onder de werking van de Wgs.

8. Doelstellingen en resultaten

Integrale schuldhulpverlening beoogt het vergroten van de duurzame (financiële en sociale) zelfredzaamheid en participatie van de burgers en, indien dit niet mogelijk is, adequate hulp te bieden om maatschappelijke uitval te voorkomen.

Hieruit vloeien een viertal doelstellingen voort die hieronder nader worden besproken.

8.1. Doelstellingen

De doelstellingen die de gemeente met integrale schuldhulpverlening nastreeft zijn:

- Voorkomen van schulden (voorkomen van recidive)
- Duurzame financiële stabiliteit
- Oplossen van schulden
- Bevorderen van financiële zelfredzaamheid en participatie

8.1.1. Voorkomen van schulden (voorkomen van recidive)

Het doel van preventie en nazorg is het komen tot het vergroten van de bewustwording bij inwoners ten aanzien van hun financiële mogelijkheden. We willen voorkomen dat zij (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan die niet betaald kunnen worden. Aandacht voor preventie en nazorg verkleint de kans dat grotere of nieuwe schulden en daarmee samenhangende maatschappelijke problemen (opnieuw) ontstaan. Ingeval de klant vaardigheden of kennis mist om financieel zelfredzaam te zijn, bieden we de klant de mogelijkheid deze te vergaren.

8.1.2. Duurzame financiële stabiliteit

Het creëren van financiële stabiliteit en rust voorkomt dat schulden (verder) escaleren en voorkomt het ontstaan van crisissituaties. De producten die kunnen worden ingezet om deze doelstelling te bereiken zijn onder andere: flankerende hulp, budgetbeheer (duurzame financiële dienstverlening), een cursus, budgetcoaching en beschermingsbewind.

8.1.3. Oplossen van schulden

Indien mogelijk willen we de inwoner een schuldenvrije toekomst geven. Hiervoor kunnen we de producten schuldbemiddeling of het saneringskrediet inzetten. In die gevallen moet het vinden van een oplossing voor schulden bewerkstelligd worden binnen een termijn van maximaal 36 maanden. De looptijd van een traject kan op grond van bijzondere omstandigheden worden verlengd.

8.1.4. Bevorderen van financiële zelfredzaamheid en participatie

Het inzetten op preventie, duurzame financiële stabiliteit en het oplossen van schulden bevordert de financiële zelfredzaamheid van de burger. Pas als de klant financieel

zelfredzaam is en belemmeringen als schulden en daarmee samenhangende psycho-sociale problemen zijn aangepakt, ontstaat er ruimte en tijd voor het zoeken naar werk en andere (maatschappelijke) participatie.

Integrale schuldhulpverlening is verweven met meerdere beleidsterreinen. Door effectieve schuldhulpverlening wordt het succes op andere beleidsterreinen vergroot. Te denken valt aan armoedebestrijding, re-integratie, onderwijs, welzijn en zorg. Investering in integrale schuldhulpverlening voorkomt hoge maatschappelijke kosten zoals de kosten van een huisuitzetting, herhuisvesting, maatschappelijke opvang en onnodige (bijstands)uitkeringen¹¹.

8.2. Resultaten

Eén van de beoogde doelen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten. Om te kunnen sturen op effectiviteit moet er in de eerste plaats inzicht zijn in de variabelen die de effectiviteit bepalen.

Dit zijn er grofweg vier: sociaal-demografische factoren, kenmerken van de schuldenaren, kenmerken van de crediteuren en de opzet en uitvoering van de schuldhulpverlening. Onderstaande figuur bevat een weergave van deze variabelen¹².

Factoren die de effectiviteit van de schuldhulpverlening (SHV) beïnvloeden.



We meten de effectiviteit door na te gaan wat de resultaten zijn van de Groningse Kredietbank. We hebben met name invloed op de onderste variabele uit de figuur (de

¹¹ De belangrijkste conclusie van het onderzoek Schuldhulpverlening loont! luidt dat de baten van schuldhulpverlening ruim twee keer zo hoog zijn als de bedragen die de betreffende gemeenten daar aan uitgeven. De te voorkomen kosten voor uitkeringen (WW en WWB) en wonen (huisuitzettingen en maatschappelijke opvang) zijn het hoogst.

¹² Figuur is ontleend aan Plan gemeentelijke schuldhulpverlening Gemeente Breda 2012-2015 en Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening 2012-2015 Volkskredietbank Noord Oost Groningen.

kwaliteit en samenwerking van de schuldhulpverlening). De resultaten zijn overigens niet alleen afhankelijk van het eigen functioneren maar ook van externe factoren als de aard van de schuldproblematiek die zich aandient, de opstelling van schuldenaren en crediteuren en het aantal en de kwaliteit van de verwijzingen van intermediairs. Door ook gegevens bij te houden die betrekking hebben op het gedrag of de mogelijkheden van schuldenaren en crediteuren, doen we recht aan de afhankelijkheidsrelatie waarin de Groningse Kredietbank opereert.

Gegevens die de gemeente onder meer structureel verzamelt om te sturen op effectiviteit zijn:

- Wachttijden
- Instroom
- Ingezette producten
- Doorlooptijd schuldregeling
- Geslaagde minnelijke schuldregelingen
- Uitstroom
- Recidive
- Financieel: realisatie t.o.v. begroting

We willen op klantniveau en geaggregeerd¹³ niveau beschikken over actuele gegevens over de status en duur van de schuldhulpverlening. De periodieke beoordeling van de geregistreerde gegevens moet leiden tot het nemen van besluiten en maatregelen voor verbetering van het schuldhulpverleningsproces. Als vertrekpunt (nulmeting) worden de resultaten van de programmarekening 2011 genomen. Ten behoeve van betere managementinformatie zal het automatiseringssysteem worden aangepast.

9. Kwaliteitsborging

De kwaliteit van de schuldhulpverlening moet volgens de Wgs gewaarborgd worden. Het is essentieel dat inwoners en crediteuren vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht gedaan wordt aan hun belangen. Het werken volgens standaardafspraken levert een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van crediteuren in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het belang van klanten vraagt echter in een aantal gevallen om gestandaardiseerd maatwerk.

NVVK

De Groningse Kredietbank is lid van de NVVK, de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening. De Groningse Kredietbank werkt volgens de modules van de Schuldhulpverlening nieuwe stijl zoals die landelijk zijn vastgesteld. Een deel van deze werkwijzen is vastgelegd in gedragscodes waaraan de kredietbank gebonden is. Het betreft de volgende gedragscodes;

- Gedragscode Schuldregeling
- Gedragscode Budgetbeheer
- Gedragscode Sociaal bankieren

NEN-certificering

De Groningse Kredietbank is sedert 1 juni 2012 een gecertificeerde organisatie. De NEN 8048 certificering biedt klanten, schuldeisers en hulpverleningsinstellingen zekerheid over de

¹³ Geaggregeerde grootheid: is samengesteld (samengevoegd/opgeteld) uit tal van andere grootheden.

kwaliteit van het schuldhulpverleningsproces en staat garant voor transparantie en professionaliteit.

BPBI

De Groningse Kredietbank is lid van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI). Om lid te mogen blijven moet worden voldaan aan de eisen van de jaarlijkse kwaliteitsaudit.

Beschermingsbewind valt niet onder de Wgs, maar onder het toezicht van de Rechtbank.

Raad voor Rechtsbijstand

De Groningse Kredietbank voert de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) uit. De Raad voor Rechtsbijstand laat de Groningse Kredietbank ten aanzien van de kwaliteit jaarlijks onderwerpen aan een audit.

De uitvoering van WSNP valt niet onder de Wgs, maar onder toezicht van de Rechtbank.

Klachtenprocedure

De gemeentelijke klachtenprocedure is van toepassing.

Interne kwaliteitsbewaking

Binnen de Groningse Kredietbank vindt een permanente kwaliteitsbewaking plaats van de uitvoering van schuldhulpverlening. De werkprocessen worden voortdurend onder de loep genomen, waar mogelijk aangescherpt en overbodige processtappen worden geëlimineerd. We willen de doorlooptijden zo inzichtelijk mogelijk maken en waar het kan verkorten.

10. Wacht- en doorlooptijden

In de Wgs is opgenomen dat indien een persoon zich tot de gemeente wendt voor integrale schuldhulpverlening, binnen vier weken het eerste gesprek dient plaats te vinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Voor crisissituaties dient het gesprek binnen drie werkdagen plaats te vinden.

Dit betekent dat de gemeente zich bij de indiening van de aanvraag direct een beeld moet vormen of er mogelijk sprake is van een bedreigende situatie of mogelijk van een andere situatie die reden is om de dienstverlening met voorrang op te pakken, zoals het geval is bij gezinnen met minderjarige kinderen. Door te werken met een inloopspreekuur zoals in Groningen of met deelname in zorgloketten of spreekuur op locatie, zoals in de regiogemeenten, wordt ruimschoots voldaan aan deze normtijden.

11. Jaarlijkse verantwoording

De gemeenteraad wordt jaarlijks geïnformeerd over de resultaten van de schuldhulpverlening. Op basis van managementinformatie worden het bereiken van de doelstellingen, de behaalde resultaten en de kwaliteit gemeten en bewaakt. In de managementrapportage wordt in ieder geval de volgende informatie opgenomen: de wachttijden, de instroom, de uitstroom, de ingezette producten en de financiële consequenties van voorgaande gegevens. We gaan het automatiseringssysteem zoveel mogelijk afstemmen op de informatiebehoeften.

Indien de resultaten van de schuldhulpverlening daartoe aanleiding geven kan het plan worden bijgesteld.

12. Juridische gevolgen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Met de invoering van de Wgs krijgt gemeentelijke schuldhulpverlening een wettelijke basis. De Wgs kent juridische gevolgen voor de praktijk.

Algemene wet bestuursrecht

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Beleidsregels schuldhulpverlening

Na inwerkingtreding van de Wgs kan het college beleidsregels inzake schuldhulpverlening opstellen die een nadere uitwerking vormen van het gestelde in dit Plan. In de beleidsregels kan worden opgenomen wie toegang krijgt tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, onder welke voorwaarden, en welke verplichtingen gelden voor het verstrekken van inlichtingen en medewerking.

Aanvraag en besluit

De inwoner dient een schriftelijke aanvraag voor schuldhulpverlening in. Het college neemt het besluit op de aanvraag.

Het college zal het besluit door middel van een beschikking aan de inwoner bekend maken. Het besluit moet deugdelijk gemotiveerd worden en binnen acht weken worden genomen. Indien het besluit niet binnen acht weken is genomen, kan de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen van toepassing zijn. Indien de aanvrager zijn aanvraag moet aanvullen met nadere gegevens en de aanvrager dit niet tijdig doet, kan de aanvraag conform de Awb buiten behandeling worden gesteld.

Bezwaar en beroep

De volgende besluiten zijn vatbaar voor bezwaar en beroep (geen limitatieve opsomming):

- besluit tot het weigeren van schuldhulpverlening;
- besluit tot het doen van een aanbod voor schuldhulpverlening;
- besluit tot het intrekken van het aanbod dan wel het beëindigen van de regie over de schuldhulpverlening;
- besluit tot het wijzigen van het aanbod of het nader invullen daarvan.

Als er een aanbod gedaan wordt en belanghebbende is het niet eens met de inhoud daarvan, kan ook een bezwaarschrift worden ingediend.

Bij honorering van een aanvraag tot schuldhulpverlening wordt aan de klant een passend aanbod gedaan in de vorm van een traject (plan van aanpak). Dit aanbod is niet vrijblijvend; van de klant wordt een actieve deelname verwacht aan het traject. De klant heeft een inlichtingen- en een medewerkingsplicht. Komt de klant die verplichtingen niet na dan kan het traject worden stopgezet.

13. Financiën

Door het rijk worden met de invoering van de Wgs ten aanzien van de uitvoering van de schuldhulpverlening geen extra structurele middelen ter beschikking gesteld.

Gemeenten hebben bij schuldhulpverlening de regie in handen. Zij kunnen zelf prioriteiten stellen en kiezen hoe zij de schuldhulpverlening willen organiseren. In de gemeente

Groningen wordt sinds jaar en dag een goede schuldhulpverlening zonder wachtlijsten erg belangrijk gevonden.

Van de kosten van schuldhulpverlening wordt voor het jaar 2012 een bedrag van € 2,3 miljoen bijgedragen uit de middelen voor het minimabeleid. Daarboven wordt € 1,5 miljoen bijgedragen uit de gemeentelijke middelen. Daarnaast passen we in 2012 nog € 4 ton bij uit het Participatiebudget. Dit brengt het totale bedrag op € 4,2 miljoen¹⁴.

De financiële dekking voor de uitwerking van de visie op het nieuwe armoedebeleid en schuldhulpverlening wordt in de kadernota voor het nieuwe armoedebeleid - tegelijkertijd met de begroting voor 2013 - in november 2012 gepresenteerd.

¹⁴ We moeten er rekening mee houden dat de komende jaren onder invloed van de economische recessie meer mensen een beroep zullen doen op de schuldhulpverlening en de inkomensondersteunende maatregelen. Het is onze opgave om hierop in de begroting voor 2013 een passend antwoord te vinden.

Bijlage 1

Begrippen- en productenlijst

Begrippen

Crisissituatie:

een bedreigende situatie zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Onder een bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektra of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

Schuldhulpverlening:

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 (definitie Wgs).

Integrale schuldhulpverlening:

het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg). Bij het vinden van een oplossing voor de niet-financiële problemen wordt samengewerkt met andere gemeentelijke diensten en ketenpartners.

Maatwerk:

het afstemmen van de integrale schuldhulpverlening op de situatie van een specifieke inwoner.

Problematische schuldsituatie:

de situatie waarin ten aanzien van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij heeft opgehouden te betalen op basis van criteria zoals genoemd in de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK.

Producten

Beschermingsbewind:

het beschermen van meerderjarigen, die als gevolg van hun lichamelijke en/of geestelijke toestand niet in staat zijn hun financiële zaken te behartigen. De Rechtbank kan bij het ontbreken van een geschikte persoon uit de directe familie of omgeving een onafhankelijke instelling (zoals de Groningse Kredietbank) benoemen tot bewindvoerder. De uitvoering van de bewindvoering staat onder rechtelijk toezicht.

Budgetcoaching:

het stimuleren, motiveren en ondersteunen van een natuurlijk persoon teneinde te komen tot een verantwoord financieel beheer en het aanreiken van vaardigheden.

Budgetbeheer:

het geheel van activiteiten in het kader van het beheren van het inkomen van een natuurlijk persoon door het openen van een rekening bij de Groningse Kredietbank en het overeenkomstig het vastgestelde budgetplan verrichten van betalingen.

Duurzame financiële dienstverlening (DFD):

het in evenwicht houden van inkomsten en uitgaven van de klant, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem (nog) niet duurzaam opgelost kan worden. DFD is er op gericht om de maatschappelijke positie van de klant niet verder te laten verslechteren. De schuldhulpverlener draagt hieraan bij door te zorgen voor een stabiele financiële basis.

Saneringskrediet:

een krediet dat door de Groningse Kredietbank op basis van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK wordt verstrekt, teneinde de schulden van de kredietnemer integraal of tegen finale kwijting te voldoen.

Producten schuldhulpverlening Groningse Kredietbank:

informatie, advies, bemiddeling, cursus, crisisinterventie, doorverwijzing naar andere hulpverlening, budgetbeheer, duurzame financiële dienstverlening, budgetcoaching, aanvraag voor toelating tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP), beschermingsbewind en preventie.

Schuldpreventie:

een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht is dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.

Schuldregeling:

bij een schuldregeling bemiddelt de Groningse Kredietbank tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen. Een minnelijke regeling kan uitmonden in een schuldbemiddeling of een saneringskrediet.

Sociaal krediet:

een krediet dat door de Groningse Kredietbank, anders dan in de vorm van een saneringskrediet, in overeenstemming met de Wet financiering decentrale overheden aan de kredietnemer ter beschikking wordt gesteld.

Stabilisatietraject:

het traject van maximaal 4 maanden dat voorafgaat aan de keuze tussen één van de 4 manieren om schulden te regelen: herfinanciering, betalingsregeling (100% terugbetaling van de schulden), saneringskrediet of schuldbemiddeling.

Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP):

het wettelijke traject dat volgt op het zogenaamde minnelijke traject (vrijwillige schuldregeling). De wet biedt de mogelijkheid voor schuldenaren om op termijn (doorgaans 3 jaar) een "schone lei" te verkrijgen en fungeert als "stok achter de deur" voor schuldeisers. In de WSNP is bepaald dat de gemeente verantwoordelijk is voor het afgeven van een zogenaamde WSNP-verklaring (ex artikel 285 Faillissementswet). In deze verklaring wordt aangegeven welke inspanningen zijn verricht om een minnelijke schuldregeling te treffen. Indien een klant door de Rechtbank wordt toegelaten tot de WSNP wordt een bewindvoerder benoemd. De uitvoering van de bewindvoering staat onder rechterlijk toezicht.

Bijlage 2

Processchema Schuldhulpverlening nieuwe stijl NVVK

Processchema Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl NVVK

