

Raadsvoorstel



Onderwerp **Plan schuldhulpverlening 2016-2020**

Registratienr. 5338636 Steller/telnr. Gerbert.Jonkman/ 55 11 Bijlagen 1

Classificatie

Openbaar Geheim

Vertrouwelijk

Portefeuillehouder

Mattias Gijsbertsen

Raadsc commissie

W&I 18-11-2015

Voorgesteld raadsbesluit

De raad besluit;

- I. het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 vast te stellen;
- II. het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 in werking te laten treden op 1 januari 2016 onder gelijktijdige intrekking van het Plan schuldhulpverlening 2012-2015;
- III. het college op te dragen het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 uit te voeren en indien nodig beleidsregels op te stellen;
- IV. de financiële gevolgen te betrekken bij de begroting voor 2016.

Samenvatting

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Deze wet geeft gemeenten de verantwoordelijkheid over de uitvoering van integrale schuldhulpverlening. De gemeente stelt een plan vast dat hieraan richting geeft. We hebben als gemeente in het verleden expliciet de keuze gemaakt om schuldhulpverlening zelf uit te voeren. De uitvoering berust bij de Groningse Kredietbank (GKB). We sluiten aan bij Perspectief, actieplan tegen de armoede. Schuldhulpverlening is een belangrijk onderdeel van ons armoedebeleid. We bieden burgers door de inzet van integrale schuldhulpverlening financiële stabiliteit en zo mogelijk een structurele oplossing voor hun schuldproblemen, waardoor maatschappelijk participeren en de zelfredzaamheid kans van slagen hebben. In het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 geven we weer hoe we als gemeente omgaan met relevante ontwikkelingen in de schuldhulpverlening, zoals het complexer worden van schuldenproblematiek, de toename van dreigende uithuiszettingen, de toename van beschermingsbewind en de uitgaven bijzondere bijstand, de opkomst van commerciële partijen en wijkgerichte dienstverlening. Daarnaast beschrijven we de initiatieven die we als gemeente al in gang hebben gezet of die we gaan ondernemen. Zo zijn we nieuwe initiatieven aan het ontplooiën om meer dan voorheen burgers keuzevrijheid te geven en maatwerk te bieden, zoals in de pilot innovatie schuldhulpverlening. Wanneer we financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium opsporen, hebben we meer mogelijkheden om adequate hulp te bieden en worden vaker problematische schuldsituaties bij burgers voorkomen. Daarom ontwikkelen we initiatieven van preventie en vroeg-signalering, zoals het intensiveren van de samenwerking met de woningcorporaties en de WIJ teams.

Aanleiding en doel

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Deze wet geeft gemeenten de verantwoordelijkheid over de uitvoering van *integrale* schuldhulpverlening. In de praktijk betekent dit dat er niet alleen aandacht is voor actief ondersteunen van een burger 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).

De gemeenteraad dient op grond van de Wgs een plan vast te stellen dat hieraan richting geeft.

Het plan wordt voor een periode van ten hoogste vier jaren vastgesteld en kan tussentijds gewijzigd worden. Het bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren schuldhulpverleningsbeleid en het voorkomen van schulden.

Terugkijkend op de periode waarin we werkten met het vorige plan, constateren we dat schuldproblematiek integraal benaderen werkt. Schuldenaren hebben namelijk in de meeste gevallen niet alleen financiële problemen, maar ook andere, daarmee samenhangende problemen op andere terreinen van het leven. Problemen die bijdragen aan het ontstaan van schulden of juist door die schulden zijn veroorzaakt. Schuldsituaties stabiliseren en zo mogelijk oplossen is goed, maar schulden voorkomen is beter. Daarom hebben we de afgelopen jaren fors ingezet op schuldpreventie, met als belangrijkste onderdeel de financiële educatie. We gaan door met deze aanpak waarbij we intensief samenwerken met onze keten-partners.

Met het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 geven we vorm en inhoud aan de zorgplicht en regierol van onze gemeente ten aanzien van integrale schuldhulpverlening. We zetten hiermee niet alleen onze huidige dienstverlening voort, maar bouwen het uit. We doen dit door enerzijds in te spelen op relevante ontwikkelingen en door anderzijds nieuwe initiatieven te ontplooiën.

Kader

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening: sedert 1 juli 2012 is de verantwoordelijkheid van de gemeente voor schuldhulpverlening wettelijk ingekaderd.

Eind 2014 is *Perspectief, actieplan tegen de armoede 2015-2018* vastgesteld. In dit actieplan geven we aan niet te accepteren dat mensen in armoede leven. Samen met alle partijen in de samenleving willen we armoede bestrijden. Armoede mag er niet de oorzaak van zijn dat mensen aan de kant staan. We bieden mensen passende ondersteuning en zorgen voor solide inkomensvoorzieningen en schuldhulpverlening. Met dit actieplan bieden we mensen perspectief. Schuldhulpverlening is een belangrijk onderdeel van het gemeentelijk armoedebeleid.

Argumenten en afwegingen

Het Plan schuldhulpverlening 2012-2015 is vastgesteld door de gemeenteraad op 18 juli 2012. In beginsel voor vier jaren: zonder wijziging blijft het plan gelden tot 18 juli 2016.

Onze redenen om per 1 januari 2016 een nieuw plan schuldhulpverlening in werking te laten treden is dat we het nieuwe plan willen laten aansluiten bij het beleidskader van *Perspectief, actieplan tegen de armoede 2015-2018* (in december 2014 vastgesteld door de raad). Ook kan het nieuwe plan door het op 1 januari 2016 in werking te laten treden meegaan in de reguliere begrotingscyclus. Ten slotte willen we via dit plan onze initiatieven, die we de komende jaren op het gebied van schuldhulpverlening willen ondernemen of uitbouwen, voor het voetlicht brengen.

In het plan schuldhulpverlening moet volgens de wet in ieder geval worden opgenomen wat de te bereiken resultaten zijn, hoe de kwaliteit wordt geborgd, het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wacht- en doorlooptijden en hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. Het college voert het plan uit en heeft de bevoegdheid beleidsregels vast te stellen. Het plan schuldhulpverlening 2016-2020 behandelt onze visie op en uitgangspunten van integrale schuldhulpverlening, waarbij we aansluiten bij het beleidskader van ons armoede-beleid. We beschrijven de ontwikkelingen in de schuldhulpverlening, waar we als gemeente de komende tijd op moeten inspelen, zoals complexere schuldproblematiek, toename dreigende uithuiszettingen, nieuwe groepen schuldenaren, toename beschermingsbewind, opkomst commerciële partijen en wijkgerichte dienstverlening.

Wat betreft werk, inkomen (inclusief schuldhulpverlening) en maatschappelijke participatie zijn we aan het onderzoeken welke onderdelen we al dan niet gaan positioneren in de wijk. Begin 2016 moet dit duidelijk zijn. Op het gebied van inkomen en schuldhulpverlening willen we nu al de kennis in alle WIJ teams vergroten. We streven er dan ook naar om op 1 januari 2016 die benodigde expertise binnen de teams te hebben geborgd.

Daarnaast gaan we in het plan nader in op de initiatieven die we als gemeente al in gang hebben gezet of die we gaan ondernemen. Zo zijn we nieuwe initiatieven aan het ontplooiën om meer dan voorheen burgers keuzevrijheid te geven en maatwerk te bieden.

Onze nieuwe initiatieven zijn:

- *Innovatie schuldhulpverlening.* De pilot hiervan is in augustus 2015 van start gegaan;
- *Vroeg-signalering.* Wanneer we financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium opsporen, hebben we meer mogelijkheden om adequate hulp te bieden en worden vaker problematische schuldsituaties bij burgers voorkomen. Daarom ontwikkelen we initiatieven van vroeg-signalering, zoals het intensiveren van de samenwerking met de woningcorporaties en de WIJ teams;
- *Effectiviteit van preventie.* We willen we de effectiviteit van preventie en andere schuldhulpverleningsproducten meten;
- *Communicatie.* We willen onze communicatie verbeteren en hierin differentiëren;
- *Regionalisering.* We bieden schuldhulpverlening aan in een zestal regiogemeenten. We hopen de regio en dienstverlening in de regio uit te breiden en daardoor meer financiële armslag te krijgen;
- *Betaalde dienstverlening.* We gaan de mogelijkheden hiervan verkennen.

Vervolgens beschrijven we in het plan hoe we integrale schuldhulpverlening in onze gemeente uitvoeren en ten slotte behandelen we de door de wet voorgeschreven onderwerpen. Met het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 geven we vorm en inhoud aan de zorgplicht en regierol van onze gemeente ten aanzien van integrale schuldhulpverlening.

Maatschappelijk draagvlak en participatie

Onze gemeente heeft in het verleden expliciet de keuze gemaakt om schuldhulpverlening zelf uit te voeren. De uitvoering berust bij de Groningse Kredietbank (GKB). Het wettelijke kader heeft hierin geen verandering gebracht. In onze gemeente vinden we een goede schuldhulpverlening zonder wachtlijsten erg belangrijk. We zoeken actief de samenwerking op met de instellingen die vanuit hun eigen deskundigheid, taken en mogelijkheden bijdragen aan de integrale schuldhulpverlening. We maken gebruik van het Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening. We werken intensief samen met de WIJ teams. Daarnaast doen we een beroep op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van schuldeisers zoals woningcorporaties. Het verbinden geldt ook voor ons als gemeente: alle beleidssectoren moeten en kunnen een bijdrage leveren aan de bestrijding van armoede en schuldproblematiek.

Financiële consequenties

De kosten van schuldhulpverlening worden voor dit jaar gedekt in de begroting 2015 (Hoofdstuk Werk en inkomen, onderdeel inkomen en armoedebestrijding). Voor de dekking van de kosten van schuldhulpverlening in de jaren 2016 en daarna sluiten we aan bij de jaarlijkse begrotingscyclus.

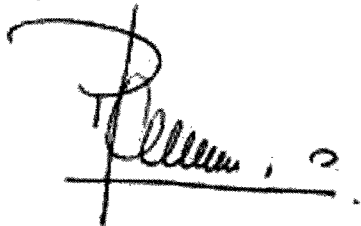
Overige consequenties

N.v.t.

Vervolg

De gemeenteraad wordt jaarlijks middels de P&C cyclus geïnformeerd over de resultaten van de schuldhulpverlening. Indien de resultaten daartoe aanleiding geven kan het plan worden bijgesteld. In het voorjaar van 2019 vindt een evaluatie plaats met betrekking tot de uitvoering van het plan.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

Plan schuldhulpverlening 2016-2020

november 2015

Inleiding

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Deze wet geeft gemeenten de verantwoordelijkheid over de uitvoering van schuldhulpverlening. Een belangrijke maatregel hiervoor is het wettelijk inbedden van de taak van de gemeenten op het terrein van integrale schuldhulpverlening. Terugkijkend op de periode waarin we werkten met het vorige plan, constateren we dat schuldproblematiek integraal benaderen werkt. Schuldenaren hebben namelijk in de meeste gevallen niet alleen financiële problemen, maar ook andere, daarmee samenhangende problemen op andere terreinen van het leven. Problemen die bijdragen aan het ontstaan van schulden of juist door die schulden zijn veroorzaakt. Schuldsituaties stabiliseren en zo mogelijk oplossen is goed, maar schulden voorkómen is beter. Daarom hebben we de afgelopen jaren fors ingezet op schuldpreventie, met als belangrijkste onderdeel de financiële educatie. We gaan door met deze aanpak waarbij we intensief samenwerken met onze ketenpartners.

Met het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 geven we vorm en inhoud aan de zorgplicht en regierol van onze gemeente ten aanzien van integrale schuldhulpverlening. We zetten hiermee niet alleen onze huidige dienstverlening voort, maar bouwen het uit. We doen dit door enerzijds in te spelen op relevante ontwikkelingen en door anderzijds nieuwe initiatieven te ontplooiën.

Leeswijzer

Het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 bespreken we onze visie op en uitgangspunten van integrale schuldhulpverlening, waarbij we aansluiten bij het beleidskader van het armoedebeleid. Vervolgens beschrijven we in hoofdstuk 2 de ontwikkelingen in de schuldhulpverlening, waar we als gemeente de komende tijd op moeten inspelen. In hoofdstuk 3 gaan we nader in op de initiatieven die we als gemeente al in gang hebben gezet of die we gaan ondernemen. In hoofdstuk 4 tot en met 8 geven we achtereenvolgens weer, welke doelstellingen en beoogde resultaten we hanteren, hoe we de schuldhulpverlening in onze gemeente uitvoeren, hoe we de kwaliteit borgen, de jaarlijkse verantwoording vormgeven en de kosten dekken. Ten slotte worden in hoofdstuk 9 en 10 de inwerkingtreding en de evaluatie van het plan behandeld.

1. Visie op en uitgangspunten van integrale schuldhulpverlening

Visie

In *Perspectief, actieplan tegen de armoede 2015 -2018* geven we aan niet te accepteren dat mensen in armoede leven. Samen met alle partijen in de samenleving willen we armoede bestrijden. Armoede mag er niet de oorzaak van zijn dat mensen aan de kant staan. We bieden mensen passende ondersteuning en zorgen voor solide inkomensvoorzieningen en een goede schuldhulpverlening. We willen mensen perspectief bieden.

Schuldhulpverlening is een belangrijk onderdeel van ons gemeentelijk armoedebeleid. We pakken (problematische) schuldproblematiek aan door een laagdrempelige, integrale schuldhulpverlening. Daarnaast willen we schuldproblematiek zoveel mogelijk voorkomen.

Mensen met schulden ervaren de gevolgen daarvan op meerdere leefgebieden. Op het moment dat schulden ontstaan, kunnen mensen op andere gebieden in problemen komen. En problemen op andere leefgebieden veroorzaken weer meer schulden. Mensen komen bijvoorbeeld door schulden onvoldoende toe aan actieve deelname aan de samenleving. Schulden belemmeren mensen om aan het werk te gaan of leiden tot verlies van werk. Hierdoor hebben mensen minder inkomen waardoor hun schuldproblemen groter worden. Schulden kunnen ook leiden tot een slechte gezondheid, wat weer hoge kosten en opnieuw schulden met zich meebrengt. Mensen raken hierdoor in een neerwaartse spiraal, waar ze alleen niet meer uitkomen.

Wij willen een einde maken aan die neerwaartse spiraal en maatschappelijke uitsluiting van mensen omdat ze in de schulden zitten of omdat ze arm zijn. Daarom ondersteunen we mensen op een manier

die een duurzaam effect heeft op de persoonlijke situatie. Schuldhulpverlening pakt niet alleen de schulden aan, maar is voorwaardenscheppend voor de aanpak van problemen op andere leefgebieden.

We sluiten in het kader van de integrale schuldhulpverlening aan bij de drie lijnen, waarlangs in het actieplan armoede wordt bestreden.

Vangnet

Door een solide vangnet te organiseren creëren we (financiële) rust en zekerheid in de basis. Dit doen we door inkomensondersteunende maatregelen, maar ook door het organiseren van adequate schuldhulpverlening. Belangrijk hierbij is dat er geen wachtlijsten zijn voor schuldhulpverlening, we de sociale omgeving ondersteunen en er voor zorgdragen dat de bekendheid van de schuldhulp, die we kunnen bieden, wordt vergroot. Een belangrijke focus is ook bij schuldhulpverlening: kinderen en jongeren. We willen hen zoveel mogelijk de kans geven om een bestaan zonder armoede of schulden op te bouwen.

Vliegwiél

Als de (financiële) basis is geborgd, is vervolgens activering nodig. Mensen die in een (problematische) schuldsituatie terechtkomen gaan we bewust maken van het eigen handelen. Alleen dan kunnen we hen ondersteunen bij het verkrijgen of vergroten van (financiële) zelfredzaamheid. We leren klanten hoe ze met hun geld moeten omgaan en zo financieel gezond te worden en te blijven.

Verbinden

Het aanpakken van schuldproblemen kunnen we niet alleen. Daarbij hebben we iedereen (burgers, ketenpartners, schuldeisers en Wij teams) hard nodig om er een succes van te maken. We zoeken om die reden actief de samenwerking op met zowel lokale, regionale als landelijke instellingen, die vanuit hun eigen deskundigheid, taken en mogelijkheden bijdragen aan de integrale schuldhulpverlening. We maken gebruik van het Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening. Hierin zijn het maatschappelijk werk, de hulpinstellingen en vrijwilligersorganisaties vertegenwoordigd. De toegang tot schuldhulpverlening gaan we verbeteren door intensief samen te werken met de WIJ teams. Daarnaast doen we een beroep op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van werkgevers en schuldeisers, zoals woningcorporaties.

Verbinden geldt ook voor ons als gemeente: alle beleidssectoren moeten en kunnen een bijdrage leveren aan de bestrijding van armoede en schuldproblematiek. Integrale schuldhulpverlening is verweven met meerdere beleidsterreinen. Door effectieve schuldhulpverlening wordt het succes op andere beleidsterreinen vergroot. Te denken valt aan het verbinden van armoedebestrijding en schuldhulpverlening met de beleidsterreinen onderwijs, welzijn en (jeugd)zorg.

Met betrekking tot het onderwijs blijven we nieuwe preventiemethodieken ontwikkelen. Financiële educatie neemt een centrale plaats in binnen ons preventieprogramma. Er zijn educatieve activiteiten in het onderwijs en daarbuiten. We hebben lesprogramma's van basisschool tot en met universiteit. Voor kinderen, jongeren, hun ouders en andere volwassenen. We streven ernaar dat financiële educatie integraal onderdeel wordt van het lesprogramma in het onderwijs.

Uiteraard zoeken we ook de verbinding met de aanverwante beleidsterreinen inkomen en re-integratie.

Wat voor organisatie willen we zijn?

De GKB functioneert in onze gemeente als centraal meldpunt en biedt diverse producten van schuldhulpverlening (van preventie tot en met nazorg). Voor onze burgers wil de GKB dé publieke dienstverlener zijn voor integrale schuldhulpverlening en sociaal verantwoorde financiële dienstverlening. We ondersteunen onze burgers, die in een schuldsituatie zijn geraakt of daarin dreigen te geraken, en bevorderen hun (financiële) zelfredzaamheid. We stellen de klant centraal bij de wijze waarop we onze producten aanbieden en uitvoeren. We handelen in onze dienstverlening aan de klant vraaggericht en oplossingsgericht. Daarbij spreken we de klant aan op zijn eigen verantwoordelijkheid. Onze organisatie is flexibel en we zoeken voortdurend naar de optimale dienstverlening. In de integrale aanpak van schuldenproblematiek werken we nauw samen met onze ketenpartners.

Uitgangspunten

In bovenstaande visie ligt een vijftal uitgangspunten besloten:

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

Brede doelgroep

De toegang tot schuldhulpverlening staat in principe open voor iedere inwoner vanaf 18 jaar met (dreigende) financiële problemen¹. Preventieactiviteiten zetten we ook in ten bate van doelgroepen onder de 18 jaar.

- Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Gezinnen met minderjarige kinderen beschouwen we als een belangrijke en kwetsbare doelgroep. Het is *altijd* onwenselijk dat een uithuiszetting of energieafsluiting plaatsvindt, maar de risico's en gevolgen zijn voor deze doelgroep groter. We merken we deze doelgroep aan als risicogroep in het kader van de uitvoering van preventie en vroeg-signalering.

- Zelfstandigen

Aangezien we als gemeente een brede toegang tot schuldhulpverlening voorstaan, kunnen ook zelfstandig ondernemers een beroep doen op schuldhulpverlening. Allereerst onderzoeken we of we zelfstandig ondernemers in financiële problemen kunnen helpen in het kader van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004. Het kan dan zowel gaan om kredietverlening als om leefgeld. Inwoners met zakelijke schulden waarvan de onderneming inmiddels is stopgezet kunnen een beroep doen op de reguliere producten van schuldhulpverlening. Datzelfde geldt voor inwoners die bereid zijn hun bedrijf binnen 3 maanden stop te zetten.

- Recidive en fraude

We kunnen inwoners de toegang tot schuldhulpverlening weigeren als er sprake is van recidive of fraude. Omdat schulden een belemmering vormen voor participatie, wordt van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. We wegen zorgvuldig aan de hand van de feiten en individuele omstandigheden de mogelijkheden en onmogelijkheden voor schuldhulp af.

Maatwerk en vraaggerichte dienstverlening

Schuldhulpverlening is maatwerk, vraaggericht en resultaatgericht. De klant is probleemeigenaar. De hulpvraag van de klant staat centraal bij het zoeken naar een oplossing voor zijn financiële problemen. We richten onze dienstverlening primair op de situatie en de omstandigheden van de klant. Financiële rust en stabiliteit van de gezinshuishoudens staan voorop. Voor een structurele oplossing van de financiële problemen spelen naast financiële stabiliteit, de regelbaarheid van de schulden, de houding en het gedrag van de klant, de mate van zelfredzaamheid en de (financiële) vaardigheden van de klant een grote rol. We kijken naar welke dienstverlening het beste bijdraagt aan de participatie van de klant en aan het voorkomen van maatschappelijke kosten. Door op basis van maatwerk de juiste producten in te zetten, vergroten we de slagingskansen van een traject.

Integrale aanpak

Schuldproblematiek benaderen we integraal. 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 schuldhulpverlening 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

¹ Natuurlijke personen vanaf 18 jaar.

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 werken we samen met de ketenpartners. Bij het vaststellen van de hulpvraag is er aandacht voor het signaleren van eventuele (achterliggende) problemen en verwijzen we zo nodig gericht door naar het maatschappelijk werk of hulpverlening. Ook zetten we vrijwilligers in voor administratieve ondersteuning van burgers. Met een goede inhoudelijke afstemming van schuldhulp en hulpverlening op andere terreinen leggen we de basis voor een duurzame oplossing van schuldenproblematiek. In onze gemeente is reeds jaren het Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening actief. Via dit platform en de daaruit voortvloeiende samenwerking geven de gemeente, het maatschappelijk werk, de hulpinstellingen en de vrijwilligersorganisaties, die vanuit hun eigen deskundigheid werkzaam zijn op deelgebieden van de (schuld)hulpverlening, gezamenlijk vorm aan de integrale aanpak². We betrekken de WIJ teams bij het platform en werken intensief met ze samen.

Eigen verantwoordelijkheid

We gaan uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoners zelf. Bij problemen gaan we er vanuit dat burgers die zelf oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk daarbij betrekken. Onze ondersteuning bij het oplossen of beheersbaar maken van een (problematische) schuldsituatie is niet onvoorwaardelijk. Aan schuldhulpverlening zijn verplichtingen verbonden en kunnen voorwaarden worden opgelegd. 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 inspanst financieel zelfredzaam te worden. Als naast financiële ook achterliggende (psychosociale) problematiek speelt, dan verwachten we van de klant dat hij zich eveneens inzet op dat terrein. Uiteraard gaan we daarbij uit van het perspectief van de burger. We verrichten maatwerk en zoeken daarbij naar oplossingen die de burger aanspreken. Echter, als hij de in het kader van een schuldhulpverleningstraject gezamenlijk gemaakte afspraken niet voldoende nakomt, kan dat voor ons aanleiding zijn om de schuldhulpverlening te staken.

We zijn ons er evenwel van bewust dat niet elke burger in staat is om de eigen verantwoordelijkheid volledig te nemen en dat niet elke burger beschikt over voldoende vaardigheden om financieel zelfredzaam te worden. In dat geval passen we onze dienstverlening daarop aan.

Preventie en nazorg

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

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen. Deze zijn erop gericht om de financiële vaardigheden van inwoners te vergroten, zodat zij hun financiën op orde houden of krijgen. 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. Onze gemeente heeft een duurzaam schuldpreventieprogramma voor alle leeftijden, waarin veel activiteiten structureel zijn ingebed. We hebben (les)programma's voor basisscholen tot en met het wetenschappelijk onderwijs. De komende jaren staan in het teken van vernieuwing van methodieken van preventie en verankering van financiële educatie in het onderwijs.

Door wijkgericht te werken willen we de drempel aanzienlijk verlagen om het gesprek aan te gaan over financiën en op tijd schuldhulp te zoeken. De doelgroep van preventie is 0 tot 100 jaar oud. De focus ligt bij preventie op kinderen en jongeren. Maar daarnaast ook op hun ouders (financiële opvoeding). Verder besteden we aandacht aan specifieke doelgroepen zoals ouderen, nieuwe (werkende) armen en werkgevers. We vragen schuldeisers, al dan niet in samenwerking met ons, een bijdrage te leveren aan preventie.

Na de beëindiging van de dienstverlening, waarbij het schuldhulpverleningsproces positief is afgesloten, benaderen we de klant om te informeren hoe het (financieel) met hem gaat. Als er opnieuw problemen zijn of dreigen te ontstaan, bekijken we of het noodzakelijk is dat (een vorm van)

² Dit is vastgelegd in het Convenant Integrale schuldhulpverlening van 2007.

dienstverlening door de GKB wordt hervat of dat het sociale netwerk of een ketenpartner kan worden ingezet.

2. Ontwikkelingen

Er is een aantal belangrijke ontwikkelingen te schetsen, waardoor de druk op de schuldhulpverlening aanzienlijk is en waar we als gemeente de komende jaren op moeten inspelen.

Complexere schuldproblematiek

Steeds meer mensen raken onder invloed van het voortduren van de economische crisis in de problemen door schulden. Een op zes huishoudens heeft grote schulden of loopt het risico die te krijgen. Een op de drie jongeren heeft met schulden of geldproblemen te maken³. De vraag naar gemeentelijke schuldhulpverlening blijft groot. Het gaat vaak niet alleen om het oplossen van schuldproblemen, maar om veel meer. Als je schulden hebt, is het lastiger om mee te doen in de samenleving. Soms zijn er gezondheidsklachten, ziekmelding op het werk of problemen van kinderen op school. Uit cijfers van het CBS blijkt dat bijvoorbeeld het aantal personen dat minimaal een half jaar achter loopt met het betalen van de zorgpremie in vijf jaar tijd met 22 procent is toegenomen tot 298.000 in 2014. Uit landelijke jaarcijfers van de Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK)⁴ (2014) blijkt dat zich vorig jaar 92.000 mensen gemeld hebben met financiële problemen of schulden. In 2013 waren dat er 89.000. De gemiddelde schuld steeg van 37.700 euro in 2013 tot 38.500 euro in 2014. Het gemiddeld aantal schuldeisers bedraagt 14. Van de klanten in de schuldhulpverlening heeft 87% een inkomen tot maximaal modaal.

Situatie in Groningen

	2013	2014	2015 (prognose o.g.v. cijfers t/m juni)
Aanmeldingen	2.597	2.197	2.000
Crisisinterventies	190	214	140
Schuldregelingen	512	469	400
Budgetbeheer	2.632	2.420	2.300
Beschermingsbewind	662	682	750

Na jaren van een stijgende vraag naar schuldhulpverlening is het aantal aanvragen bij de GKB in 2014 afgenomen ten opzichte van 2013. In 2013 meldden zich 2.597 burgers voor schuldhulp, tegen 2.197 in 2014. Niettemin verwachten we op grond van de gegevens in het eerste halfjaar in 2015 dat dit jaar meer dan 2.000 mensen zich zullen aanmelden. Enerzijds loopt het aantal klanten in budgetbeheer iets terug door inzet op financiële zelfredzaamheid van klanten (van 2.632 in 2013 naar 2.420 in 2014), anderzijds blijft de vraag naar beschermingsbewind maar groeien (van 662 klanten in 2013 naar 682 in 2014). De verwachting is dat we in 2015 meer dan 400 minnelijke schuldregelingen kunnen opzetten (in 2014 waren dat er 469). Degenen die zich wenden tot de schuldhulpverlening hebben te maken met complexere schuldsituaties en vaak is sprake van multi-problematiek. Ook zien wij de hoogte van schuldenlast toenemen. Dit maakt de uitvoering van schuldhulpverlening ingewikkeld en het is vaak moeilijk om de financiële situatie van klanten stabiel te krijgen. De druk op de schuldhulpverlening blijft daarom groot; medio 2015 zijn meer dan 2.300 huishoudens voor het beheer van hun inkomen afhankelijk van onze gemeente.

³ Uit landelijke cijfers blijkt dat het niet precies bekend is hoeveel huishoudens zich in een problematische schuldsituatie bevinden of daar een (groot) risico op lopen. In 2013 werd ingeschat dat er tussen de 373.000 en 531.000 huishoudens zijn die zich in een problematische schuldsituatie bevinden. Daarnaast lopen nog eens 719.000 tot 961.000 huishoudens een serieus risico om in een problematische schuldsituatie terecht te komen. 'Huishoudens in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens.' Panteia (2013).

⁴ De NVVK is de branchevereniging op het gebied van schuldhulpverlening met ruim 90 leden.

Toename van dreigende uithuiszettingen

In onze gemeente zien we een toename van het aantal huurders in financiële problemen en hierdoor een toename van aanzeggingen tot uithuiszetting⁵. We willen uithuiszettingen zoveel mogelijk voorkomen en hebben in dat kader samenwerkingsafspraken gemaakt met alle woningcorporaties (en gerechtsdeurwaarders) in de stad. In 2014 hebben we 214 crisisinterventies (schuldhulp bij dreigende uithuiszetting, energie- of waterafsluiting) moeten plegen. In 2015 verwachten we door die goede samenwerking slechts nog 140 crisisinterventies, maar we willen graag dat deze interventies nog minder vaak voorkomen. Zo nodig maken we gebruik van het wettelijk instrument moratorium om een afkoelingsperiode aan te vragen bij de rechtbank.

Nieuwe groepen schuldenaren

Er melden zich nieuwe groepen schuldenaren. Waren het eerder vooral mensen met een uitkering of laag inkomen in financiële problemen die een beroep deden op schuldhulpverlening, de laatste jaren zien we ook burgers met een (boven)modaal inkomen, eigen woningbezitters, jongeren, oud-studenten met enorme studieschulden, en (ex-)zelfstandigen. De variëteit aan klanten en de bijkomende specifieke problemen maakt het verlenen van schuldhulp ingewikkelder. Elke groep klanten vraagt weer een andere benadering. We blijven investeren in een goede scholing van onze medewerkers met betrekking tot deze problematiek.

Ongelijke incassomogelijkheden en strengere sociale zekerheidswetgeving

Schuldsituaties worden instabieler omdat steeds meer schuldeisers (zorgverzekeraars, verhuurders en de fiscus) eigen incassobevoegdheden hebben gekregen. Door ongelijke incassobevoegdheden komen almaar meer huishoudens onder het bestaansminimum terecht⁶. Ook de aanscherping van de sociale zekerheidswetten als WW en Participatiewet werken soms belemmerend in geval van schuldhulp. Zo mag de gemeente bij de aanwezigheid van een fraudeschuld niet meewerken aan een minnelijke schuldregeling en is een dergelijke schuld voor de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP) een uitsluitingsgrond. Afhankelijk van de omstandigheden en mogelijkheden kijken we in die gevallen welke schuldhulp we in dat geval wel kunnen bieden.

Toename van onoplosbare schuldsituaties

Bij onoplosbare schuldsituaties spelen vaak meerdere zaken tegelijkertijd. Ten eerste juridische belemmeringen. Een nog af te wikkelen scheiding, een betwiste vordering of onvoldoende inkomen leidt er toe dat schuldhulpverleners nog geen schuldregeling kunnen treffen. Als dit het geval is zetten we duurzame financiële dienstverlening in, een vorm van budgetbeheer waarbij we de inkomsten en uitgaven stabiliseren, maar nog geen actie kunnen ondernemen richting schuldeisers.

Gedrag (motivatie) kan een even belangrijke oorzaak zijn. Hierbij valt te denken aan gevoelens van slachtofferschap, het niet nakomen van afspraken of het onvoldoende bereid zijn concessies te doen. Duidelijk is dat als meerdere basisbehoeften onder druk staan, mensen een groot risico lopen in een spiraal van onmacht te belanden. Niet alleen voor de schuldenaar en de schuldhulpverleners is het niet kunnen treffen van een schuldregeling van grote betekenis. Ook voor schuldeisers en ketenpartners, zoals het maatschappelijk werk en hulpinstellingen heeft het grote consequenties. Voor schuldeisers betekent het voortbestaan van schulden dat zij de (blijvende) afweging moeten maken of nadere incassomaatregelen in opbrengst opwegen tegen de kosten. Voor ketenpartners betekent het dat vaak minder vooruitgang wordt geboekt op de eigen doelstellingen⁷.

Er zijn verschillende financiële gedragingen die verband houden met de schuldsituatie. Daarom is maatwerk en (psychologisch) inzicht in het gedrag van een schuldenaar noodzakelijk. Als je wilt dat

⁵ Uit een inventarisatie van Aedes, vereniging van woningcorporaties, (2015) blijkt dat in 2014 het aantal uithuiszettingen landelijk met 15 procent is afgenomen ten opzichte van 2013. Het aantal huurders dat in financiële problemen komt blijft wel stijgen, waardoor de betalingsachterstanden bij woningcorporaties toenamen tot zo'n 350 miljoen euro. Het aantal gerechtelijke vonnissen steeg in 2014 licht, terwijl het aantal uithuiszettingen juist daalde. In Groningen zien we min of meer hetzelfde beeld. Het aantal aanzeggingen is gestegen van 448 in 2012 tot 513 in 2015. Uit de Daklozenmonitor Groningen (2014) blijkt dat in de stad het aantal uithuiszettingen van 182 in 2006 tot 109 in 2011 is gedaald, waarna het aantal in het jaar 2012 weer licht is toegenomen tot 127. Door tijdig (schuld)hulp te bieden kunnen we de meeste uithuiszettingen vanwege huurachterstand voorkomen.

⁶ 'Paritas Passé, debiteuren en crediteuren in de knel.' Hogeschool Utrecht, MO Groep, LOSR en KBvG (2012).

⁷ Rapport 'Onoplosbare schuldsituaties' Hogeschool Utrecht en NVVK (2015).

mensen gezond financieel gedrag vertonen, zul je moeten bouwen aan zelfvertrouwen van mensen. We stemmen onze interventies daarom meer af op de persoon en de sociale omgeving van die persoon⁸.

Toename beschermingsbewind en uitgaven bijzondere bijstand

We zien landelijk, maar ook in onze gemeente, een zorgelijke groei van burgers die in beschermingsbewind belanden. Dit betekent een toename van de uitgaven bijzondere bijstand, omdat veel burgers de kosten hiervoor zelf niet kunnen betalen. Beschermingsbewind kan een uitstekend instrument zijn om mensen te helpen die vanwege geestelijke of lichamelijke beperkingen niet in staat zijn om zelf hun zaken te regelen, maar het is tegelijkertijd ook een duur instrument. Oorzaak van de toename is onder meer de recente wetswijziging⁹, waardoor ook verkwisting en het hebben van problematische schulden gronden kunnen zijn voor beschermingsbewind. Ook het steeds ingewikkelder worden van de regelgeving (zoals inkomensafhankelijke regelingen en invorderingsmogelijkheden rijksoverheid), maakt dat veel burgers er financieel niet meer uitkomen¹⁰. We willen voor burgers die zich voor hulp bij ons melden, en die beschermingsbewind nodig hebben, de bewind-voering als gemeente zelf uitvoeren. Op deze manier borgen we de kwaliteit en houden we de kosten in de hand. We zoeken voor mensen die ondersteuning nodig hebben het best passende instrument. Indien lichtere vormen van hulp als budgetbeheer of doorbetaling van de vaste lasten ingeval van een uitkering afdoende zijn, dan passen we die toe. We zoeken de goedkoopste adequate oplossing en laten de inzet van instrumenten niet langer duren dan nodig is.

Opkomst commerciële partijen

Naast een groei van (commerciële) beschermingsbewind-kantoren zien we landelijk, maar ook in onze gemeente, steeds meer commerciële organisaties die zich bezig houden met vormen van schuldhulp als inkomensbeheer en die daar soms veel geld voor in rekening brengen bij hun klanten. Dit kan, als dit gepaard gaat met onhandig handelen door deze organisaties, de burger in grotere financiële problemen brengen dan waar ze al inzaten. Waarna gedupeerde burgers toch weer een beroep moeten doen op de vangnetfunctie van onze gemeente. Uiteraard staat het burgers vrij te kiezen voor een commerciële organisatie om hen te helpen bij hun financiële problemen. Verwijzing vanuit de gemeente van mensen in financiële problemen naar commerciële organisaties dient echter naar onze mening niet plaats te vinden. Ten eerste is de kwaliteit van schuldhulpverlening door niet-gemeentelijke organisaties moeilijker te meten en te sturen. In de tweede plaats kan het in rekening brengen van de kosten de burger in grotere financiële problemen brengen. We willen verergering van financiële problematiek bij burgers voorkomen. We willen als gemeente de regie voeren en hebben alle kennis en producten (waar onder preventie, budgetbeheer en schuldregeling, maar ook beschermingsbewindvoering) in huis om mensen in financiële problemen een passend traject te bieden.

Wijkgerichte dienstverlening

WIJ Groningen is een organisatie die volop in ontwikkeling is en die de komende jaren zal worden opgebouwd en ingericht. WIJ Groningen heeft, om uitvoering te geven aan de individuele ondersteuning en de collectieve aanpak, voor het leefgebied financiën (inkomen en schulden) veel expertise nodig. We gaan de samenwerking tussen de schuldhulpverlening en de WIJ teams de komende jaren verder vorm geven, zodat aan de behoefte van de burger op het gebied van (schuld)hulp- en dienstverlening zo goed mogelijk tegemoet wordt gekomen. In 2016 willen we de benodigde expertise op het gebied van inkomen en schulden zo efficiënt en effectief mogelijk geborgd hebben in de WIJteams. We doen dit door het beschikbaar stellen van informatie en door via scholingsprogramma's de kennis over schuldhulpverlening, de doorverwijsmogelijkheden en mogelijke trajecten aan de medewerkers van de WIJ teams over te brengen. Medewerkers van de WIJ teams kunnen dan financiële problemen snel herkennen en bespreekbaar maken (vroeg-signalering van

⁸ 'Onderzoek Op weg naar een schuldenvrij leven, Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen.' Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting Utrecht, Tamara E. Madern (2015).

⁹ Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap (ingangsdatum 1 januari 2014).

¹⁰ 'Met voeten getreden, Schendingen van de beslagvrije voet door gerechtsdeurwaarders' en 'In het krijt bij de overheid, verstandig invorderen met ook voor maatschappelijke kosten' Onderzoeken Nationale Ombudsman (2013).

schuldpromblematiek). Burgers in financiële problemen, die in beeld zijn bij het WIJ team, dienen voor professionele schuldhulp zo snel en adequaat mogelijk te worden doorverwezen naar de GKB. Samen met diverse instellingen in de stad ondersteunen we burgers om ze weer grip op hun financiën te laten krijgen. We doen al veel in de wijken, zeker op het gebied van schuldpromventie. De samenwerking met de WIJ teams gaan we doorontwikkelen, waarbij we onderzoeken welke onderdelen van schuldhulpverlening we al dan niet gaan positioneren in de wijk.

3. Nieuwe initiatieven

We gaan we nieuwe initiatieven ontplooien om meer dan voorheen mensen keuzevrijheid te geven en maatwerk te bieden. Behoeften en mogelijkheden van burgers verschillen. We willen mensen meer mogelijkheden bieden zelf de regie te nemen. Zo kunnen zij actief werken aan een betere toekomst vanuit het beginsel van wederkerigheid. Ze kunnen gaan voor een schuldhulptraject dat bij hen past, waar ze zelf ook echt in geloven. Daarnaast gaan we succesvolle bestaande methodieken doorontwikkelen, zoals de methodieken voor preventie (onder andere met betrekking tot financiële educatie voor alle leeftijden).

Innovatie schuldhulpverlening

Schulden bij burgers vormen een ernstige belemmering voor het vinden en behouden van werk, voor maatschappelijke participatie en voor het oplossen van achterliggende problematiek. We zijn bezig met een innovatieve aanpak van schuldhulpverlening voor die burgers die vanwege verschillende (bureaucratische of juridische) belemmeringen zijn vastgelopen in de reguliere schuldhulpverlening. Hierbij staat niet zozeer de consequenties dragen voor het onverantwoordelijke gedrag in het verleden voorop, maar perspectief op de toekomst. Het gaat erom hoe de burger met schuldpromblemen (al dan niet met behulp van zijn sociale netwerk) greep kan krijgen op het eigen leven. Eigen initiatief en gedragsverandering moeten lonen, ook op de korte termijn. De burger gaat handelen vanuit het eigen plan. De gemeente organiseert de (professionele) ondersteuning, in samenwerking met het WIJ team, en onderhandelt met schuldeisers en andere stakeholders. We beogen het aantal instrumenten voor het oplossen van schuldpromblematiek zo mogelijk uit te breiden. We zoeken daarbij voor de klant naar alternatieve manieren om schulden af te betalen. Hierbij denken we bijvoorbeeld aan het betalen van een huurschuld door klussen te doen bij een woningcorporatie. Daarnaast zoeken we naar mogelijkheden om bureaucratische en juridische belemmeringen weg te nemen¹¹.

Effectiviteit preventie en andere schuldhulpverleningsproducten

Uit onderzoek blijkt dat schuldhulpverlening loont. Het rendement van schuldhulpverlening is gemiddeld twee keer zo hoog als de kosten¹². Uitkeringen en wonen zijn de belangrijkste batenplaatsen. Zo blijkt dat als bijstandsgerechtigden gebruik maken van schuldhulpverlening de uitkeringsduur vier tot twaalf maanden wordt verkort. De kosten die woningcorporaties besparen in geval van een via schuldhulp voorkomen uithuiszetting, variëren van ongeveer 8.000 euro. En dan hebben we het nog niet eens over de kosten van maatschappelijke opvang die we daardoor uitsparen. Op basis van een integrale kosten-baten analyse gaan we onderzoeken hoe we de maatschappelijke kosten (zorg, (jeugd)hulpverlening, uitkeringen, maatschappelijke opvang, etc.) die samenhangen met schuldpromblemen kunnen verminderen en hoe we de uitgespaarde kosten kunnen verzilveren.

Het is belangrijk om de *effectiviteit* van preventie en andere schuldhulpverleningsproducten te weten. Dat is meer dan welke personen en hoeveel personen gebruik maken van een product. We willen weten wat we bij die personen hebben bereikt. Het gaat ons dus om monitoren en meten van de effecten van schuldhulpactiviteiten. We gaan hiervoor gebruikmaken van interviews en ICT-programma's. Dit doen we in samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen.

¹¹ In augustus 2015 is de pilot Innovatie Schuldhulpverlening gestart, waarbij wordt samengewerkt met de organisatie Goede Gieren (naar aanleiding van een motie van de raad bij behandeling van de begroting 2015).

¹² 'Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening.' Hogeschool Utrecht en Regioplan Beleidsonderzoek (2011).

Vroeg-signalering

Vroeg-signalering wordt steeds vaker gezien als de oplossing om (problematische) schulden bij mensen te voorkomen. Wanneer financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium opgespoord worden, zijn er meer mogelijkheden om adequate hulp te bieden. Hiermee voorkomen we dat achterstanden ontstaan die zich kunnen ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie. We gaan daarom initiatieven ontwikkelen voor verschillende vormen van vroeg-signalering.

De eerste pijler van vroeg-signalering is het herkennen van signalen die een grote voorspellende waarde hebben voor het ontstaan van financiële problemen. Te denken valt aan huurachterstanden, maar ook aan achterstanden bij de zorgverzekering en bij energiebedrijven. Verschillende signalen zijn bij de gemeente beschikbaar (bijvoorbeeld via het Inlichtingenbureau¹³), maar voor andere signalen is het noodzakelijk om de samenwerking te zoeken, met schuldeisers, maar ook met partners in het maatschappelijk veld of de WIJ teams.

De tweede pijler van vroeg-signalering is out-reachende hulpverlening. Dat houdt in dat de hulpverlener in contact probeert te komen met een burger die zelf nog geen hulpvraag heeft geformuleerd. Daarmee verschilt vroeg-signalering van laagdrempelig werken, waar de burger nog steeds zelf contact zoekt.

De GKB heeft met alle woningcorporaties in de stad reeds in 2007 een samenwerkingsconvenant gesloten. Het huidige convenant voldoet ten dele, namelijk slechts op het gebied van een minnelijke schuldregeling. We willen dit convenant vernieuwen, want we willen er nog vroeger bij zijn zodat we huurschulden en andere problemen voorkomen. We gaan daarom een intensieve samenwerking tot stand brengen tussen de WIJ teams, de woningcorporaties en de GKB. Deze hernieuwde samenwerking wordt daarmee het eerste initiatief op het gebied van vroeg-signalering, dat we uitwerken. Vervolgens gaan we soortgelijke initiatieven ontplooiën met andere organisaties zoals zorgverzekeraars.

Communicatie

Omdat we een brede doelgroep hebben, moeten we differentiëren in de communicatie. Naast vernieuwing (digitalisering) gaan we zoveel mogelijk ook bestaande communicatienetwerken benutten en met elkaar verbinden. Veel organisaties bereiken hun achterban al goed, zodat we ook langs die weg het thema schulden kunnen agenderen. We denken dan aan de WIJ teams, maar ook bijvoorbeeld aan de Voedselbank.

Om klanten en samenwerkingspartners sneller en beter te bedienen gebruiken we nieuwe ICT-programma's als digitale communicatie met schuldeisers en een web-portaal voor klanten die hierdoor beter zicht krijgen in hun geldzaken.

Regionalisering

De GKB voert de schuldhulpverlening uit voor een zestal gemeenten in de regio: de gemeenten Zuidhorn, Grootegast, Winsum, De Marne, Bedum en Ten Boer. Ook verrichten we verschillende preventie-activiteiten in de regio. We houden de ontwikkelingen met betrekking tot de komende gemeentelijke herindeling goed in de gaten. We hopen de regio en dienstverlening in de regio uit te breiden en daardoor meer financiële armslag te krijgen.

Betaalde dienstverlening

Als je een bankrekening hebt, betaal je als klant voor het door de bank geleverde dienstenpakket. Burgers die zich tot commerciële organisaties voor inkomensbeheer wenden, betalen echter vaak (te) fors voor de uitvoering daarvan. Wij vragen als gemeente in de regel geen vergoeding voor onze dienstverlening aan onze klanten, omdat zij noodzakelijkerwijs zijn aangewezen op onze ondersteuning. Dit wordt echter anders als de noodzaak voor ondersteuning niet (meer) aanwezig is. Wij gaan daarom bekijken of we aan nader te bepalen groepen klanten kosten in rekening kunnen brengen voor onze dienstverlening. Te denken valt bijvoorbeeld aan een bijdrage in de kosten van budgetbeheer. We helpen klanten via budgetbeheer om betalingen tijdig te doen opdat er geen

¹³ Het Inlichtingenbureau is een organisatie voor gemeenten en andere overheidsorganisaties. Het is er voornamelijk op gericht gemeenten te helpen bepalen op welke ondersteuning burgers recht hebben.

(nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. Als een financiële situatie van de klant stabiel is, de achterliggende oorzaken zijn aangepakt en een schuldregeling is getroffen, kan de klant in principe uitstromen uit budgetbeheer, omdat de noodzaak immers is weggevallen. We overwegen, in geval een klant het budgetbeheer toch wil voortzetten, dit toe te staan, maar hem afhankelijk van zijn draagkracht (een deel van) de kosten te laten betalen. We doen dit in de eerste plaats om te voorkomen dat de klant zich voor inkomensbeheer wendt tot een commerciële organisatie en in de tweede plaats om inkomsten te genereren ten behoeve van schuldhulpverlening.

4. Doelstellingen en resultaten

Uit onze visie op en uitgangspunten van integrale schuldhulpverlening vloeit een viertal doelstellingen voort.

Doelstellingen

De doelstellingen die we als gemeente met integrale schuldhulpverlening nastreven zijn:

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

- Voorkomen van schulden (voorkomen van recidive)

Het doel van preventie en nazorg is het vergroten van de bewustwording bij inwoners ten aanzien van hun financiële mogelijkheden en beperkingen. We willen voorkomen dat zij (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen betalen. 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.

- Duurzame financiële stabiliteit

Het creëren van financiële stabiliteit en rust voorkomt dat schulden (verder) escaleren en voorkomt het ontstaan van crisissituaties. Het zorgt er verder voor dat klanten zich op andere terreinen kunnen ontwikkelen (bijvoorbeeld re-integreren). De producten die we inzetten om deze doelstelling te bereiken zijn onder andere: flankerende hulp, budgetbeheer (duurzame financiële dienstverlening), een budgetteringscursus, budget-coaching en beschermingsbewind.

- Oplossen van schulden

Indien mogelijk willen we de inwoner een schuldenvrije toekomst geven. Hiervoor zetten we de producten schuldbemiddeling of het saneringskrediet in. 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.

- 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 psychosociale problemen zijn aangepakt, ontstaat er ruimte en tijd voor het zoeken naar werk en andere (maatschappelijke) participatie. We kijken wat iemand zelf kan doen. En we kijken welke ondersteuning van de gemeente nodig is.

Resultaten

We willen de effectiviteit van de schuldhulpverlening meten en zo mogelijk vergroten. Om te kunnen sturen op effectiviteit moet er in de eerste plaats inzicht zijn in de variabelen die de effectiviteit bepalen. We hebben als gemeente met name invloed op de kwaliteit en de uitvoering van de schuldhulpverlening. We meten de effectiviteit door na te gaan wat de resultaten zijn van de GKB.

Onze resultaten zijn niet alleen afhankelijk van het eigen functioneren, maar ook van externe factoren zoals:

- de aard van de schuldproblematiek
- de opstelling of mogelijkheden van schuldenaren
- de opstelling of mogelijkheden van crediteuren en
- de kwaliteit van andere hulpverleningsorganisaties op het gebied van herkenning van schuldproblemen en tijdige doorverwijzing.

Door hier ook gegevens van bij te houden, doen we recht aan de afhankelijkheidsrelatie waarin de GKB opereert.

Gegevens die we onder meer structureel verzamelen om te sturen op effectiviteit zijn:

wachttijden, instroom, ingezette producten, doorlooptijd schuldregeling, aantal geslaagde minnelijke schuldregelingen, uitstroom, recidive en financieel: realisatie t.o.v. de begroting.

We willen beschikken over actuele gegevens betreffende de status en de duur van de schuldhulpverlening.

De periodieke beoordeling van de geregistreerde gegevens moet leiden tot het nemen van besluiten en maatregelen ter verbetering van het schuldhulpverleningsproces. Als vertrekpunt nemen we de resultaten van de programmarekening 2015. We stemmen het automatiseringssysteem zoveel mogelijk af op de behoeften met betrekking tot de managementinformatie.

Op basis van een integrale kosten-baten analyse gaan we onderzoeken hoe we de maatschappelijke kosten die samenhangen met schuldproblemen kunnen verminderen en hoe we de uitgespaarde kosten kunnen verzilveren. We willen de effectiviteit van preventie en andere schuldhulpverleningsproducten weten. Niet alleen welke personen en hoeveel personen gebruik maken van een product, maar ook wat we bij die personen hebben bereikt. Voor het monitoren en meten van de effecten van schuldhulpactiviteiten gaan we gebruikmaken van interviews en ICT-programma's.

5. Uitvoering van integrale schuldhulpverlening

De GKB functioneert binnen de gemeente als centraal meldpunt voor schuldhulpverlening. We hebben een inloopspreekuur. Iedere burger met financiële problemen kan zich melden. Tijdens de aanmelding stellen we de hulpvraag van de klant vast. De achterliggende problematiek wordt daarbij onderzocht. Ook onderzoeken we of de klant gebruik maakt van alle voorzieningen waar hij recht op heeft en bepalen we 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 handelen we oplossingsgericht en bedienen we de klant vervolgens met gerichte informatie, een advies, een bemiddeling, deelname aan een budgetteringscursus of een crisisinterventie. Burgers met achterliggende (psychosociale) problematiek verwijzen we voor zover nodig gericht door naar het maatschappelijk werk en/of andere hulpverlening. Indien de klant wordt geïndiceerd voor een langdurig schuldhulpverleningstraject bieden we klanten een minnelijke schuldregeling, budgetbeheer (of duurzame financiële dienstverlening), budget-coaching, een cursus, een aanvraag voor toelating tot de wettelijke schuldsanering (WSNP) of beschermingsbewind dan wel een combinatie van producten. Het aanbod dat we aan de klant doen wordt neergelegd in een plan van aanpak. Het product dat we aanbieden 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 besteden we aandacht aan de persoonlijke omstandigheden en situatie 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 ons mogen verwachten.

Dienstverlening GKB

- informatie en advies
- bemiddeling
- budgetteringscursus
- preventie-activiteiten
- crisisinterventie
- doorverwijzing naar de maatschappelijke hulpverlening
- budgetbeheer
- schuldregeling
- duurzame financiële dienstverlening¹⁴
- budget-coaching
- eurocoach (voor begeleiding van jongeren met schulden)
- jongerenkrediet
- aanvraag tot toelating tot de wettelijke schuldsanering
- beschermingsbewind
- sociale kredietverlening¹⁵

In de aanpak van schuldproblematiek werken we zoals gezegd integraal, door in onze dienstverlening aan de klant nauw samen te werken met onze ketenpartners, in het bijzonder met het maatschappelijk werk, de andere hulpinstellingen en vrijwilligersorganisaties. Iedere organisatie heeft daarbij zijn eigen rol en expertise.

De uitvoering van de reguliere schuldhulpverlening vindt plaats volgens de Gedragscode Schuldhulpverlening en de modules schuldhulpverlening¹⁶ van de NVVK.

- 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.

- Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Net als andere inwoners kunnen ook ouders met inwonende minderjarige kinderen zich melden voor schuldhulp. Gelet op de kwetsbare positie waarin zij zich bevinden besteden we extra aandacht aan achterliggende problematiek. Zo zal onder meer worden bekeken of de (inkomens)voorzieningen op orde zijn en of gebruik gemaakt kan worden van speciale voorzieningen voor kinderen die hun participatie bevorderen. Bij het opstellen van het plan van aanpak nemen we de specifieke omstandigheden van het gezin mee. Wanneer dit nodig blijkt, verwijzen we het gezin gericht naar het maatschappelijk werk en/of andere (jeugd)hulpverlening.

- 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. In crisissituaties dient het gesprek binnen drie werkdagen plaats te vinden. Dit betekent dat we ons bij de indiening van de aanvraag direct een beeld moeten 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 kan zijn bij gezinnen met minderjarige kinderen. We willen in alle gevallen voldoen aan de normtijden.

¹⁴ Dit is een vorm van budgetbeheer, die we toepassen indien op korte termijn een schuldregeling niet kan worden getroffen.

¹⁵ Naast het uitvoeren van schuldhulpverlening verstrekt de GKB 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), geschiedt op privaatrechtelijke basis en valt niet onder de werking van de Wgs.

¹⁶ De gedragscode en de modules zijn openbaar: www.nvkv.eu/schuldhulpverlening/kennisbank.

6. Kwaliteit

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 GKB is lid van de NVVK, de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening, en werkt volgens de Gedragscode Schuldhulpverlening en de modules schuldhulpverlening zoals die landelijk zijn vastgesteld. Deze modules voldoen aan de bepalingen van de Wgs, Algemene wet bestuursrecht (Awb) en Wet bescherming persoonsgegevens. Waar het gaat om beschermingsbewind ook aan de desbetreffende artikelen van het Burgerlijk Wetboek. De modules zijn in lijn met de bepalingen van de norm NEN8048, deel 1. Elke 3 jaar vindt er een kwaliteits-audit van de NVVK plaats, de eerstvolgende vóór 1 april 2017.

BPBI

De GKB is lid van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI). Jaarlijks vindt er een kwaliteitsaudit plaats (dit is een gecombineerde audit van de BPBI en de Rechtbank). Beschermingsbewind valt niet onder de Wgs, maar onder het burgerlijk recht en het toezicht van de Rechtbank.

Klachtenprocedure en de mogelijkheid van bezwaar en beroep

De gemeentelijke klachtenprocedure is van toepassing. Daarnaast zijn door de invoering van de Wgs besluiten in het kader van schuldhulpverlening vatbaar voor bezwaar en beroep (Awb).

Interne kwaliteitsbewaking

Binnen de GKB 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. Ten behoeve van het uitvoeren van kwaliteitssteekproeven is het ICT- programma Kwaliteit in Control aangeschaft, alsmede de module werkinstructies.

7. Jaarlijkse verantwoording

De gemeenteraad wordt jaarlijks middels de Planning & Control cyclus geïnformeerd over de resultaten van de schuldhulpverlening. Op basis van managementinformatie wordt het bereiken van de doelstellingen, de behaalde resultaten en de kwaliteit gemeten en bewaakt. In de management-rapportage wordt in ieder geval de volgende informatie opgenomen: de wachttijden, de instroom, de uitstroom, de ingezette producten en de financiële consequenties van voorgaande gegevens. Indien de resultaten van de schuldhulpverlening daartoe aanleiding geven kan het plan worden bijgesteld.

8. Financiën

Door het Rijk zijn 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 onze gemeente hebben we sinds jaar en dag een goede, door de gemeente zelf uitgevoerde, schuldhulpverlening zonder wachttijsten erg belangrijk gevonden. Schuldhulpverlening maakt onderdeel uit van de begroting van het armoedebeleid.

9. Inwerkingtreding

Het plan schuldhulpverlening 2016-2020 treedt in werking op 1 januari 2016 onder gelijktijdige intrekking van de Plan schuldhulpverlening 2012-2015.

10. Evaluatie

In het voorjaar van 2019 vindt een evaluatie plaats met betrekking tot de uitvoering van het plan.