

Beleidsnota

Van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening

Voorwoord

Voor u ligt het nieuwe plan Schulddienstverlening.

Met dit plan slaan we een nieuwe weg in. De weg van 'Voorkomen staat voorop'.

Onze inzet gaat naar preventie en voorkomen van erger. Daarmee hopen we sneller te handelen, langdurige armoede te voorkomen en mensen, zover dat kan, meer zelfredzaam te maken.

Dit plan is tot stand gekomen na veelvuldig overleg, met medewerkers maar vooral ook met maatschappelijke organisaties en onze inwoners via de armoedetafels. Het plan sluit dus aan bij ons Armoedebeleid.

Deze nota beschrijft de weg en de stappen. Het is aan ons allen om dit nieuwe beleid waar te maken.

Ik spreek daarbij de wens uit dat het gaat werken, meer vroeghulp en minder schuldhulpverlening. Dat is voor iedereen beter, voor onze inwoners en voor de gemeente. Maar nog meer spreek ik de wens uit dat er in gemeente Noordoostpolder zo min mogelijk mensen financiële problemen krijgen!

Marian Uitdewilligen
Wethouder

Leeswijzer

Dit beleidsplan is de kapstok voor de komende jaren voor de inrichting integrale schulddienstverlening in de gemeente Noordoostpolder.

In het eerste hoofdstuk geven we aan waarom een nieuw beleidsplan geschreven is, welke landelijke en lokale ontwikkelingen er zijn en hoe dit beleidsplan tot stand is gekomen.

In het tweede hoofdstuk beschrijven we de huidige situatie in de Noordoostpolder.

Vervolgens beschrijven we in het derde hoofdstuk onze visie en dat wij richting een sluitende ketenaanpak schulddienstverlening willen ontwikkelen.

In het vierde hoofdstuk beschrijven wij de doelstellingen en monitoring.

In het vijfde hoofdstuk beschrijven we hoe de schulddienstverlening ingericht wordt en beschrijven we globaal welke acties de komende jaren worden ondernomen om de doelstellingen te bereiken.

Ten slotte geven we in hoofdstuk 6 weer hoe we dit gaan financieren.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	3
1. Inleiding	6
2. Huidige situatie in de Noordoostpolder	7
3. Een sluitende aanpak schulddienstverlening.....	9
4. Doelstellingen schulddienstverlening	10
4.1. In 2022 is een vermindering te zien van het aantal mensen in schuldhulpverlening (met problematische schulden).....	10
4.2. In 2019 is passende ondersteuning beschikbaar voor alle inwoners.	10
4.3. In 2019 is het voorliggend veld goed georganiseerd, waardoor de ondersteuning goed op elkaar aansluit.	11
4.4. In 2020 start de passende ondersteuning vlot en het heeft korte doorlooptijden.	11
4.5. In 2022 is door kwaliteitsverbetering een afname zichtbaar in de uitgaven en een toename in de kwaliteit van leven.	12
5. Organisatie.....	12
5.1. Preventie en vroegsignalering	12
5.1.1. Wat is preventie?	12
5.1.2. Wat is vroegsignalering?	13
5.3. Passende ondersteuning bij problematische schulden (schuldhulpverlening) .	15
5.4. Nazorg.....	15
6. Financiën.....	16
Bijlagen.....	17
Bijlage A Schematische weergave proces gemeentelijke schulddienstverlening	17
Bijlage B Traject bij complexe schulden.....	18

Samenvatting

In Nederland heeft één op de tien huishoudens te maken met problematische schulden¹ en bij één op de vijf huishoudens bestaat het risico om met problematische schulden te maken te krijgen. Het stelsel van inkomensvoorzieningen in Nederland is complex en 40% van de Nederlanders blijkt moeite te hebben met zijn of haar financiële administratie. De weg naar ondersteuning is moeilijk te vinden en niet altijd gemakkelijk toegankelijk. Schulden kunnen stress veroorzaken wat weer negatieve invloed kan hebben op de gezondheid. Chronische stress leidt er toe dat mensen met de dag gaan leven, moeite hebben met het maken van de juiste afweging voordat zij een beslissing nemen en het maken van plannen op de lange termijn.

Ook in de gemeente Noordoostpolder is schuldenproblematiek aanwezig. De Gemeentelijke Kredietbank Assen (GKB) voert de schuldhulpverlening in de Noordoostpolder uit. Daarnaast zijn er ook minstens 27 organisaties die zich op de een of andere manier inzetten voor inwoners in armoede of inwoners met schulden. Toch blijkt dat de weg naar passende ondersteuning niet altijd gemakkelijk te vinden is en dat de toegang niet als laagdrempelig wordt ervaren. Ook zien organisaties een toename van problematiek bij statushouders, arbeidsmigranten en jongeren.

Gezien deze signalen en het feit dat het beleidsplan schuldhulpverlening verlopen is, is dit nieuwe beleidsplan geschreven. De afgelopen periode zijn er gesprekken gevoerd met raadsleden, maatschappelijke organisaties en ervaringsdeskundigen wat geresulteerd heeft in een actueel plan schulddienstverlening. Het voorkomen van financiële problemen, waaronder problematische schulden, is een veelbesproken onderwerp binnen de werktafels 'Krachtig tegen armoede'. Veel van de ideeën die uit de werktafels naar voren komen, landen in dit nieuwe beleidsplan.

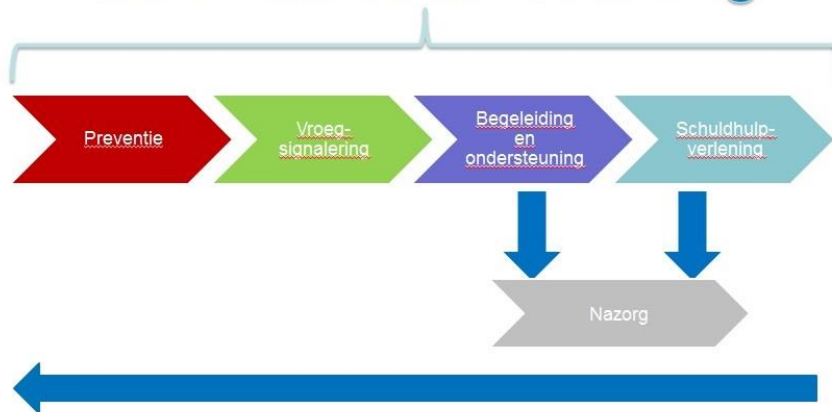
Schulden moeten zoveel als mogelijk voorkomen worden

Dat is het uitgangspunt van het beleid. De komende jaren zetten we in op een sluitende ketenaanpak onder de noemer "schulddienstverlening". De schulddienstverlening bestaat uit een totaalpakket van activiteiten/diensten dat de inwoner ondersteunt bij financiële vragen en/of problematiek én hen helpt schulden adequaat op te lossen en beheersbaar te maken. Het is een sluitende ketenaanpak bestaande uit de volgende onderdelen: preventie, vroegsignalering, begeleiding en ondersteuning, passende hulpverlening bij problematische schulden (schuldhulpverlening) en nazorg (zie figuur 1). Samenhangende problematiek wordt gesignaleerd en indien nodig wordt de inwoner begeleidt naar de juiste organisatie.

¹ Begripsbepaling schulden en problematische schulden:

Als iemand een bedrag moest betalen, maar waarvan de betaling nog niet verricht is, heeft men schulden. Er is sprake van problematische schulden als de maandelijkse verplichtingen (rente en aflossingen) voor de lopende leningen hoger zijn dan de maandelijkse aflossingscapaciteit van het huishouden (de hypotheek valt niet onder leningen in deze definitie).

Schulddienstverlening



Figuur 1: ketenaanpak schulddienstverlening

Op basis van deze ketenaanpak is een aantal doelstellingen voor de komende periode geformuleerd:

1. In 2022 is een vermindering te zien van het aantal mensen in schuldhulpverlening (met problematische schulden). Dit doel monitoren we door het gebruik van schuldhulpverlening te vergelijken met het voorgaande jaar.
2. In 2019 is passende ondersteuning beschikbaar voor alle inwoners. De schuldhulpverlening is beschikbaar voor inwoners ouder dan 18 jaar. Inwoners onder de 18 jaar kunnen gebruik maken van preventieve activiteiten en indien nodig van de ondersteuning in het voorliggend veld². Inwoners die bewust en onbewust fraude hebben gepleegd komen in aanmerking voor een intakegesprek. We stellen samen met de inwoner een plan op waarin ook voorwaarden gesteld worden. Als de inwoner verwijtbaar niet voldoet aan de voorwaarden, kan dit negatieve consequenties hebben voor de ondersteuning.

Dit doel monitoren we door onder andere het aantal inwoners dat gebruik maakt van passende ondersteuning te analyseren.
3. In 2019 is het voorliggend veld goed georganiseerd, waardoor de ondersteuning goed op elkaar aansluit. Dit doel monitoren we door het aantal inwoners dat nazorg gebruikt heeft dit jaar te analyseren.
4. In 2020 start de passende ondersteuning vlot en het heeft korte doorlooptijden. Na aanmelding vindt binnen 10 werkdagen een intakegesprek plaats met de inwoner. In geval van een crisis (bijvoorbeeld een gedwongen woningontruiming) vindt er binnen drie werkdagen een gesprek plaats. Dit doel monitoren we door de datum van aanmelding en de startdatum van de ondersteuning van de aanbieder vast te leggen en te analyseren.

² Het voorliggend veld bestaat uit al het georganiseerde aanbod inclusief preventie in de gemeente Noordoostpolder dat vrij toegankelijk is. Dit betekent dat er geen indicatie of besluit van de gemeente of andere partij nodig is om gebruik te kunnen maken van het aanbod. Daar valt ook de ondersteuning onder die we met elkaar als inwoners en als vrijwilligers organiseren.

5. In 2022 is door kwaliteitsverbetering een afname zichtbaar in de uitgaven en een toename in de kwaliteit van leven.

De verwachting is dat door het goed georganiseerde voorliggend veld, signalen vroegtijdig worden opgepakt en inwoners dus tijdig geholpen worden er in de toekomst minder schuldhulpverlening nodig is. We meten dit door uitgaven in het voorliggend veld, de schuldhulpverlening, en beschermingsbewind via bijzondere bijstand te vergelijken met het jaar ervoor. Tijdens het intakegesprek vindt een nulmeting op het gebied van kwaliteit van leven plaats. Tijdens en na afloop van de ondersteuning wordt dit opnieuw gemeten.

In 2019 en de jaren daarop volgend wordt gewerkt aan het organiseren van een sluitende ketenaanpak schulddienstverlening, waarmee de gestelde doelen bereikt worden.

1. Inleiding

Schulden en problematische schulden zijn tegenwoordig veel in het nieuws. Er zijn diverse landelijke ontwikkelingen gaande.

Ten eerste is er landelijk sprake van een toename van huishoudens met financiële problemen of zelf risicovolle schulden. Iedereen kan tegenwoordig met schulden te maken krijgen. Voorheen ging het vrijwel alleen om mensen met lage inkomens, mensen met een uitkering, huizenbezitters en ZZP'ers, maar nu melden ook mensen met hogere inkomens, jongeren en statushouders zich vaker. Het verliezen van een baan of een onverkoopbaar huis kan al snel leiden tot financiële problemen. In Nederland heeft één op de tien huishoudens te maken met problematische schulden³ en voor één op de vijf huishoudens bestaat het risico om met problematische schulden te maken te krijgen. Ook blijkt uit onderzoek dat de groep die door hoge vaste lasten, andere kosten en een ontoereikend vermogen weinig tot geen perspectief heeft op een schuldevrije toekomst groter wordt.

Ten tweede blijkt uit onderzoek van het Nibud dat ruim 40% van de Nederlanders moeite heeft met de financiële administratie⁴. Er is sprake van een toename van complexiteit van de samenleving en het stelsel van inkomensvoorzieningen. Voornamelijk de groep laaggeletterden, mensen met een licht verstandelijke beperking of mensen met meervoudige problematiek hebben hier moeite mee. Uit onderzoek blijkt dat inwoners met schulden de weg naar hulpverlening moeilijk kunnen vinden.

Daarnaast is onderzocht dat schulden zorgen en stress veroorzaken, wat een negatieve invloed heeft op gezondheid en andere levensdomeinen. Het gedrag van mensen in de schulden verandert. Stress maakt dat het brein van mensen in een overlevingsstand komt te staan. Hierdoor hebben mensen moeite met het maken van een juiste afweging, voordat zij een beslissing nemen. Zij vinden het daarnaast lastig om verleidingen te weerstaan en vast te houden aan de plannen voor de lange termijn. Chronische stress leidt er toe dat mensen met de dag gaan leven.

Verder is er sprake van een jaarlijkse stijging van het aantal mensen dat onder beschermingsbewind komt te staan. Inwoners die onder beschermingsbewind staan, hebben lichamelijke of psychische problematiek en zijn niet in staat om hun eigen financiën te beheren. Ook het hebben van problematische schulden is een grond voor beschermingsbewind. De rechtbank bepaalt of iemand in aanmerking komt voor beschermingsbewind. Als de inwoner is toegelaten tot beschermingsbewind komen de kosten hiervan in aanmerking voor de bijzondere bijstand. Door de landelijke toename van beschermingsbewind, stijgen ook de kosten voor beschermingsbewind via bijzondere bijstand. De gemeente heeft weinig invloed op de instroom. Ook is de uitstroom gering. De rechtbank bepaalt een keer in de vijf jaar op basis van een rapport van de beschermingsbewindvoerder of de inwoner uit beschermingsbewind kan.

Ook lokaal zijn diverse ontwikkelingen gaande. Uit gesprekken met de maatschappelijke organisaties en ervaringsdeskundigen⁵ blijkt dat in de Noordoostpolder minstens 27 organisaties zich bezig houden met financiële ondersteuning van inwoners. Ervaringsdeskundigen gaven aan dat zij de weg naar passende ondersteuning niet weten te vinden en het blijkt in de praktijk dat de toegang naar deze ondersteuning niet

³ Panteia, Huishoudens in de rode cijfers (2015), <https://www.financieelgezondewerkmemers.nl/bibliotheek/Rapporten/huishoudens-in-de-rode-cijfers-2015.pdf>

⁴ Nibud, Financiële administratie in een digitaal tijdperk (2018), <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-administratie-in-een-digitaal-tijdperk-2018/>

⁵ Ervaringsdeskundigen zijn inwoners wonend in de Noordoostpolder die in een schuldsituatie gezeten hebben of er nog steeds in zitten.

laagdrempelig is. Verder zien de maatschappelijke organisaties een toename van schuldenproblematiek bij de doelgroepen statushouders en jongeren.

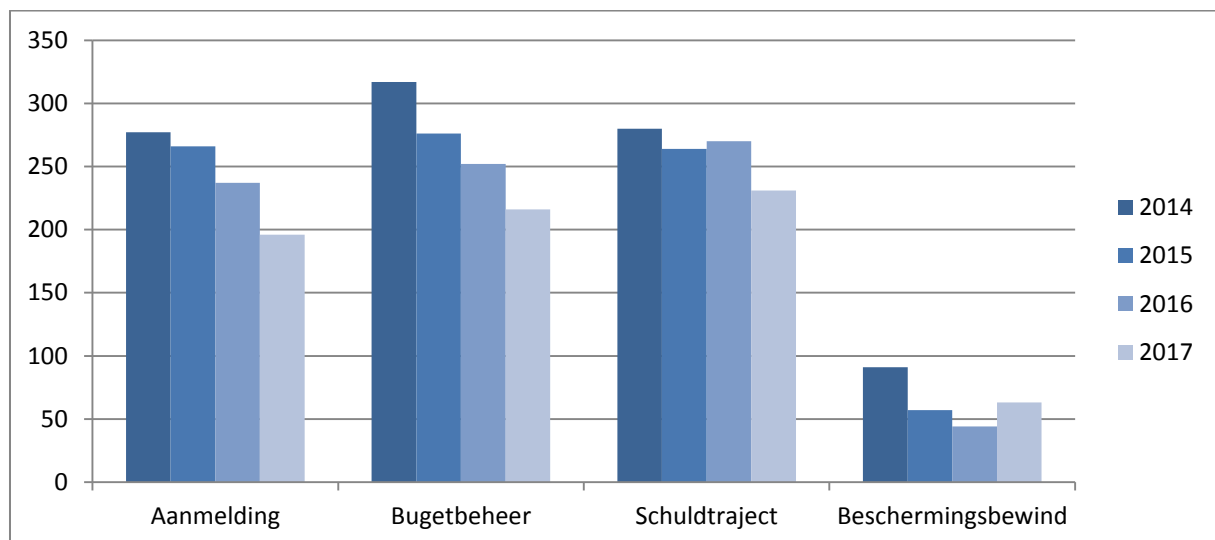
Bovengenoemde landelijke en lokale ontwikkelingen vormen de belangrijkste redenen waarom we een nieuw beleidsplan opgesteld hebben. Ook is een gemeente is volgens de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs, 2012) verplicht een actueel beleidsplan schuldhulpverlening te hebben. De maatschappelijke organisaties en inwoners hebben input geleverd tijdens het ontwikkelen van het beleid. Het voorkomen van financiële problemen, waaronder problematische schulden, is een veelbesproken onderwerp binnen de werktafels 'Krachtig tegen armoede'. Veel van ideeën die uit de werktafels naar voren komen, landen in dit nieuwe beleidsplan.

2. Huidige situatie in de Noordoostpolder

Gemeentelijke Kredietbank Assen

Ook in de Noordoostpolder is schuldenproblematiek aanwezig. Sinds 2003 is schuldhulpverlening een structurele voorziening in de gemeente Noordoostpolder. De Gemeentelijke Kredietbank Assen (GKB) voert de schuldhulpverlening uit. Zij voert alle basisfuncties uit die verband houden met de financiële afwikkeling van de schuldsituatie, zijnde: inlooppreekuur, aanmelding en intake, schuldregelingen, verzoekschriften en verklaringen Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP), budgetbeheer en beschermingsbewind.

In onderstaande figuur zijn cijfers van de GKB te zien over een periode van 2014 tot en met 2017. Op de verticale as is het aantal inwoners weergegeven. Geconcludeerd kan worden dat het aantal schuldhulptrajecten en trajecten beschermingsbewind de laatste jaren schommelt. Als verklaring voor de stijging van beschermingsbewind in 2017 geeft de GKB aan dat huishoudens moeite hebben in de steeds complexer wordende samenleving met het zelfstandig beheren van hun financiën. Bij de onderdelen aanmelding en budgetbeheer is in figuur 2 een dalende trend te zien.



Figuur 2: cijfers GKB

Bewindvoering bij particuliere bewindvoerders

Naast bewindvoering bij de GKB kunnen inwoners ook particuliere bewindvoerders inschakelen. Inwoners kunnen via de bijzondere bijstand een tegemoetkoming krijgen voor beschermingsbewind. Je komt in aanmerking voor bijzondere bijstand als je voldoet aan de standaard voorwaarden⁶. Het aantal aanvragen is na de invoering van de Wgs in hoog tempo toegenomen. In de Noordoostpolder hebben circa 200 inwoners in 2017 bijzondere bijstand gekregen voor beschermingsbewind.

Voorliggend veld

De afgelopen jaren lag de focus van hulpverlening op het hanteerbaar maken van de schulden, waarbij eigen verantwoordelijkheid van de inwoner belangrijk was. Naast de activiteiten die de GKB uitvoert, hebben wij een start gemaakt met het inzetten op preventie, signalering, ondersteuning en begeleiding in het voorliggend veld

(zie figuur 3 voor de definitie).

Maatschappelijke organisaties verwijzen inwoners door naar de GKB als er sprake is van problematische schulden. Ook verwijst de GKB inwoners door naar maatschappelijke organisaties indien er sprake is van samenhangende problematiek.

Het voorliggend veld bestaat uit al het georganiseerde aanbod inclusief preventie in de gemeente Noordoostpolder dat vrij toegankelijk is. Dit betekent dat er geen indicatie of besluit van de gemeente of andere partij nodig is om gebruik te kunnen maken van het aanbod. Daar valt ook de ondersteuning onder die we met elkaar als inwoners en als vrijwilligers organiseren.

Figuur 3: definitie voorliggend veld

Op dit moment bieden onder andere Humanitas, Zorggroep Oude en Nieuwe Land (ZONL), Carrefour en Kwintes financiële ondersteuning en begeleiding aan in het voorliggend veld. Mercatus en ZONL spelen een rol in de vroegsignalering. Bij een betalingsachterstand van minimaal één maand neemt Mercatus contact op met de inwoner en wordt hij indien nodig doorverwezen naar ZONL (maatschappelijk werk). Daarnaast hebben de sociale teams ook een signalerende functie. Als zij signalen ontvangen verwijzen zij de inwoner door naar de juiste ondersteuning.

⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wanneer-heb-ik-recht-op-bijzondere-bijstand>

3. Een sluitende aanpak schulddienstverlening

Met de invoering van de Wgs in 2012 zijn gemeenten verplicht een plan voor schuldhulpverlening te hebben. De definitie van schuldhulpverlening⁷ uit de Wgs is voornamelijk gericht op het aflossen van schulden. Van de gemeente wordt ook verwacht dat zij aandacht besteden aan preventie, vroegsignalering, eventuele samenhangende problematiek, begeleiding en ondersteuning en nazorg. Daarom spreken we vanaf nu van schulddienstverlening in plaats van schuldhulpverlening. Wij voeren de regie bij het tot stand brengen van een integrale aanpak en dragen zorg voor een aanbod voor (vrijwillige) schulddienstverlening om inwoners te helpen bij het oplossen van deze problemen. De omschrijving van schulddienstverlening is:

"Een totaalpakket van activiteiten/diensten dat de inwoner ondersteunt bij financiële vragen en/of problematiek én hen helpt schulden adequaat op te lossen en beheersbaar te maken. Het is een sluitende ketenaanpak bestaande uit de volgende onderdelen: preventie, vroegsignalering, ondersteuning en begeleiding, passende hulpverlening bij (problematische) schulden en nazorg. Samenhangende (psychosociale) problematiek signaleren we en indien nodig wordt de inwoner doorverwezen naar de juiste organisatie."

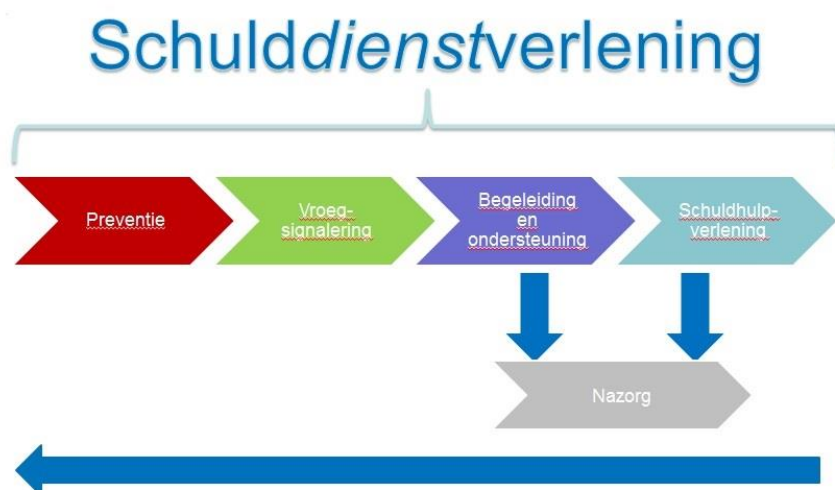
Schulden moeten zoveel als mogelijk voorkomen worden

Onze visie is dat schulden zoveel als mogelijk voorkomen moeten worden en inwoners maximaal meedoen naar eigen vermogen. Er is passende ondersteuning beschikbaar en eigen kracht bij inwoners wordt gestimuleerd. Ook wordt samenhangende problematiek op andere levensdomeinen in kaart gebracht.

Passende ondersteuning bij (problematische) schulden

Als de inwoner (problematische) schulden heeft, is in de meeste gevallen een minnelijk traject of WSNP-traject nodig. Het minnelijk traject en de WSNP-trajecten vereisen specialistische en technische kennis. Gedurende deze trajecten is passende ondersteuning en begeleiding nodig. In dit beleid wordt passende ondersteuning bij (problematische) schulden 'schuldhulpverlening' genoemd.

Schematisch ziet de ketenaanpak er als volgt uit:



Figuur 4: ketenaanpak Schulddienstverlening

⁷ Definitie schuldhulpverlening Wgs: "Het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijk 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."

4. Doelstellingen schulddienstverlening

In de periode 2019-2022 werken we aan de hieronder beschreven doelstellingen. Bij elke doelstelling geven we aan hoe de resultaten gemeten worden. In hoofdstuk 5 staat beschreven hoe we aan de doelstellingen gaan werken.

4.1. In 2022 is een vermindering te zien van het aantal mensen in schuldhulpverlening (met problematische schulden).

We zetten in op vroegsignalering en preventie. Tijdens het intakegesprek zoeken we naar passende ondersteuning. Het voorliggend veld en de technische schuldhulpverlening zijn goed georganiseerd, waardoor ook daadwerkelijk passende ondersteuning aan de inwoner geboden kan worden. Door vroegtijdig te ondersteunen en passend aanbod te realiseren verwachten wij een vermindering in het aantal langlopende schulden.

Monitoring

- Aantal inwoners per jaar dat gebruik maakt van schuldhulpverlening.

4.2. In 2019 is passende ondersteuning beschikbaar voor alle inwoners.

De ondersteuning die inwoners nodig hebben is op maat en afhankelijk van de situatie van de inwoner. Dit noemen we passende ondersteuning. Er is één toegangspunt/loket waar inwoners met vragen over financiën zich kunnen melden. Tijdens dit intakegesprek wordt met de inwoner en op verzoek van de inwoner met de omgeving onderzocht welke ondersteuning hij of zij nodig heeft. Binnen de schulddienstverlening onderscheiden we drie specifieke doelgroepen. Hieronder beschrijven we de dienstverlening per doelgroep.

Doelgroepen

Alle natuurlijke personen wonend in de gemeente Noordoostpolder kunnen gebruik maken van de preventie, vroegsignalering en begeleiding en ondersteuning. Wettelijk is bepaald dat een inwoner minimaal 18 jaar moet zijn om in aanmerking te komen voor het minnelijk of wettelijk traject (schuldhulpverlening). Er geldt geen maximale inkomensgrens en bij de toegang speelt de hoogte van de schulden geen enkele rol.

Inwoners die fraude⁸ hebben gepleegd, komen in aanmerking voor een intakegesprek. Bij de intake maken we geen onderscheid tussen bewuste en onbewuste fraude. Tijdens het intakegesprek stellen we een plan van aanpak met criteria voor de uitvoering. Een optie is dat de inwoner begeleiding en ondersteuning krijgt, omdat hij nog niet toegelaten kan worden tot de schuldhulpverlening. Als een inwoner verwijtbaar niet voldoet aan de gestelde voorwaarden, kan dit negatieve consequenties hebben voor de hulpverlening.

Zelfstandige ondernemers met schulden uit het bedrijf doen in eerste instantie een beroep op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Het Zelfstandigen Loket Flevoland (ZLF) is gespecialiseerd in de ondersteuning van zelfstandige ondernemers met schulden. Ondernemers kunnen zelf contact opnemen met het ZLF, maar als de ondernemer zich bij ons meldt, begeleiden wij hem naar het ZLF.

Als de onderneming niet levensvatbaar blijkt en de schuldenlast overgaat naar de ondernemer als 'natuurlijk persoon' kan op de gemeentelijke hulpverlening een beroep gedaan worden. Een voorwaarde hiervoor is dat hij feitelijk zijn onderneming stopt en zich uitschrijft bij de kamer van koophandel. Ook kan het ZLF een rol spelen bij de

⁸ Fraude. Art. 3, lid 3 van de Wgs bepaalt het volgende: "Het college kan schuldhulpverlening in ieder geval weigeren in geval een persoon fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en die persoon in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, is opgelegd". Je kunt hierbij denken aan uitkeringsfraude, toeslagfraude en dergelijke.

afwikkeling van schulden. Vaak zijn schulden bij ondernemers complexer dan schulden bij particulieren. Ook hiervoor geldt dat de ondernemer eerst zijn onderneming stopt en zich uitschrijft bij de kamer van koophandel.

Monitoring

- Het aantal inwoners dat gebruik maakt van passende ondersteuning:
- Het aantal inwoners onder de 18 jaar dat gebruikt heeft gemaakt van schulddienstverlening.
- Het aantal inwoners dat fraude heeft gepleegd en gebruik heeft gemaakt van schulddienstverlening.
- Het aantal ZZP'ers dat wij ondersteuning heeft gekregen van het ZLF

4.3. [In 2019 is het voorliggend veld goed georganiseerd, waardoor de ondersteuning goed op elkaar aansluit.](#)

Het voorliggend veld bestaat uit al het georganiseerde aanbod inclusief preventie in de gemeente Noordoostpolder dat vrij toegankelijk is. Dit betekent dat er geen indicatie of besluit van de gemeente of andere partij nodig is om gebruik te kunnen maken van het aanbod. Daar valt ook de ondersteuning onder die we met elkaar als inwoners en als vrijwilligers organiseren.

De ondersteuning sluit op elkaar aan

Het voorliggend veld is overzichtelijk en gevuld met organisaties die de beste kwaliteit aanbieden voor de verschillende doelgroepen. De verschillende organisaties weten van elkaar wat ze doen en het hulpaanbod sluit op elkaar aan. De gemeente heeft de regie hierop. Als een inwoner naast financiële ondersteuning ook andere ondersteuning nodig heeft, zorgen we voor een warme overdracht van informatie conform privacywetgeving. We willen voorkomen dat de inwoner aan verschillende hulpverleners telkens zijn of haar verhaal opnieuw moet vertellen.

De nazorg

Na afloop van de ondersteuning wordt nazorg aangeboden door het voorliggend veld. Het doel van nazorg is om terugval in een ongezonde financiële situatie te voorkomen. Het voorliggend veld is zo ingericht dat nazorg na ondersteuning of begeleiding vanzelfsprekend is. Vanwege de vertrouwensrelatie tussen de inwoner en de organisatie streven we na dat de nazorg uitgevoerd wordt door de organisatie die de ondersteuning geboden heeft. In andere gevallen wordt door de hulpverlenende organisatie gezorgd voor een warme overdracht.

Monitoring

- Het aantal inwoners dat nazorg (in het voorliggend veld) gebruikt heeft dit jaar.

4.4. [In 2020 start de passende ondersteuning vlot en het heeft korte doorlooptijden.](#)

Preventie en vroegsignalering vinden voortdurend plaats. Een ongezonde financiële situatie groeit snel. Het uitgangspunt is dat de inwoner zo snel als mogelijk geholpen wordt met zijn of haar financiële situatie. Op basis van artikel 4 van het wetsvoorstel moet een gemeente binnen vier weken na verzoek tot hulpverlening een intakegesprek voeren. Wij streven ernaar dat er direct of uiterlijk binnen 10 werkdagen contact opgenomen wordt met de inwoner.

Onder een crisissituatie wordt een gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering verstaan. Bij een crisissituatie dient direct of uiterlijk binnen drie werkdagen (wettelijk bepaald) contact opgenomen te worden met de inwoner.

Monitoring

- Datum aanmelding en de startdatum van de ondersteuning van de aanbieder

4.5. In 2022 is door kwaliteitsverbetering een afname zichtbaar in de uitgaven en een toename in de kwaliteit van leven.

Een uitgangspunt in de begroting 2018-2021 is dat schulden zoveel als mogelijk voorkomen moeten worden. Daarnaast willen we signalen van armoede of schulden vroegtijdig oppakken. De verwachting is dat in de toekomst minder specialistische en dus dure ondersteuning nodig is, doordat het voorliggend veld goed georganiseerd is, inwoners tijdig geholpen worden en passende ondersteuning beschikbaar is.

Monitoring

- De uitgaven in het voorliggend veld, de hulpverlening bij problematische schulden en beschermingsbewind via bijzondere bijstand vergelijken met het jaar ervoor.
- De kwaliteit van leven wordt gemeten door tijdens het intakegesprek een 0-meting uit te voeren en vervolgens een tussentijdse en eindmeting uit te voeren.

5. Organisatie

Schulddienstverlening bestaat uit een sluitend pakket van diensten. Het aanbod is een keten van preventie, vroegsignalering, ondersteuning en begeleiding, passende hulpverlening bij (problematische) schulden en nazorg. Er is één toegangspunt waar inwoners terecht kunnen met al hun vragen. Ook vindt hier de aanmelding en het intakegesprek plaats. Vervolgens wordt de inwoner begeleidt naar passende ondersteuning. Het proces staat schematisch weergegeven in bijlage A.

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wij de komende vier jaar gaan werken aan een sluitende aanpak schulddienstverlening.

5.1. Preventie en vroegsignalering

5.1.1. Wat is preventie?

Bij preventie richten de activiteiten zich op alle inwoners van de gemeente Noordoostpolder. We zetten extra preventie in bij risicogroepen. Dit zijn groepen waarvan verwacht kan worden dat ze mogelijk in de problemen komen. Preventieve activiteiten zijn niet specifiek gericht op mensen met betalingsproblemen. Het doel van preventieve activiteiten is om mensen bewust te maken van de gevaren en risico's van financiële problemen of schulden. Daarnaast geven preventieve activiteiten inwoners handvatten hoe zij zelf hun financiële situatie kunnen beheren.

Hoe versterken we de preventie?

Hieronder staan de acties die we gaan uitvoeren. Het is mogelijk om deze acties in de loop van de tijd aan te passen of aan te vullen.

Preventie	
Voorzieningen vindbaar maken en een laagdrempelige toegang organiseren	<p>Het bestaande aanbod van maatschappelijke partners wordt in kaart gebracht tijdens een bijeenkomst met de maatschappelijke partners.</p> <p>Vanuit deze bijeenkomst wordt een werkgroep gevormd met een aantal organisaties en ervaringsdeskundigen. Zij werken de komende periode samen met de gemeente aan een preventieplan voor het voorliggend veld met als doel</p>

	<p>laagdrempelige vindbaarheid van de organisaties voor de inwoners. In dit preventieplan komt zowel de preventie, vroegsignalering en begeleiding en ondersteuning en nazorg terug. De gemeente behoudt de regie door het centrale toegangspunt te organiseren.</p> <p>Over onderstaande punten worden in ieder geval afspraken gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiseren van een centraal toegangspunt - Voorzieningen vindbaar maken - Afspraken maken over de samenwerking tussen maatschappelijke partners - Afspraken maken over de aansluiting met de werktafels <p>Naast deze voorwaarden is er ruimte voor de werkgroep om andere voorwaarden te scheppen en afspraken te maken.</p>
<p>Aansluiting bij de werktafels van de ontwikkelagenda.</p>	<p>Er is een ontwikkelagenda 'Krachtig tegen armoede' ontwikkeld. Verschillende werktafels houden zich bezig met het ontwikkelen van initiatieven rondom de thema's armoede en schulden. In het preventieplan komen ook deze initiatieven ter sprake, waardoor voorkomen wordt dat er geen dubbele interventies uitgevoerd worden. Ook is de beleidsadviseur armoedebeleid nauw betrokken bij de doorontwikkeling schulddienstverlening.</p>

5.1.2. Wat is vroegsignalering?

Vroegsignalering is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen en outreachend te werken om vroegtijdige ondersteuning mogelijk te maken. Bij vroegsignalering zijn er signalen dat er problemen zijn, maar deze zijn nog niet zo geëscaleerd dat de inwoner zelf besluit om hulp te zoeken. Outreachend werken betekent dat er proactief contact gelegd wordt met de inwoner die mogelijk ondersteuning nodig heeft, maar op dat moment zelf geen hulpvraag formuleert. Er wordt niet alleen gezocht naar risicogroepen, maar naar individuen met concrete signalen dat er mogelijk financiële problemen zijn. Het doel van vroegsignalering is dat betalingsachterstanden niet oplopen tot problematische schulden door vroegtijdig hulp aan te bieden.

Hoe versterken we de vroegsignalering?

Vroegsignalering	
Afspraken maken met veelvoorkomende schuldeisers	<p>Er wordt een overeenkomst gesloten met de vier primaire voorzieningen (Mercatus, Vitens, Energieleveranciers en zorgverzekeraars). De gemeente sluit met hen een verwerkingsovereenkomst. Door het sluiten van een verwerkingsovereenkomst mag de organisatie signalen doorzetten naar de gemeente (AVG).</p> <p>De signalen worden doorgegeven aan het centrale toegangspunt. Medewerkers beoordelen deze signalen, nemen contact op met de inwoner, voeren een intakegesprek en begeleiden de inwoner naar passende ondersteuning. In alle gevallen blijft het de keuze van de inwoner om wel of niet gebruik te maken van de geboden ondersteuning.</p> <p>In 2019 wordt de inrichting vroegsignalering verder uitgewerkt.</p>
Het preventieplan delen met het voorliggend veld en bedrijven	<p>Ook onderwijsinstanties, huisartsen en andere (hulpverlenende) organisaties en bedrijven (denk aan loonbeslag medewerkers) kunnen signaleren of signalen ontvangen. Zij mogen in verband met de privacy deze signalen niet doorsturen naar de gemeente. Deze organisaties kunnen inwoners wel attenderen op de ondersteuningsmogelijkheden die in het voorliggend veld van de gemeente beschikbaar zijn.</p>
Sociale teams	<p>De sociale teams krijgen een rol in de signalering en het begeleiden van inwoners met financiële problematiek naar passende ondersteuning.</p>

5.2. Ondersteuning en begeleiding

Als uit het intakegesprek blijkt dat er geen sprake is van een complexe schuldsituatie wordt gezocht naar een passend aanbod in de ondersteuning en begeleiding. Het is dus wel mogelijk dat de inwoner schulden heeft, maar niet zodanig groot dat een schuldhulptraject nodig is. Er is echter wel een ondersteuningsvraag. De ondersteuning kan bijvoorbeeld bestaan uit een financieel adviesgesprek, één op één begeleiding gedurende een bepaalde periode, tijdelijk budgetbeheer, beschermingsbewind of een andere vorm van ondersteuning in het voorliggend veld. Als er sprake is van samenhangende problematiek wordt met toestemming van de inwoner contact gelegd met de juiste maatschappelijke partner. Een goede overdracht van informatie conform privacywetgeving is van belang, zodat de inwoner niet telkens aan verschillende hulpverleners zijn of haar verhaal opnieuw hoeft te vertellen.

5.3. Passende ondersteuning bij problematische schulden (schuldhulpverlening)

Om problematische schulden op te lossen is specifieke en technische kennis over het schuldtraject noodzakelijk. Als gemeente hebben wij de regierol en daarom besteden wij de ondersteuning bij problematische schulden uit.

Als de inwoner betalingsachterstanden en/of schulden heeft opgelopen, wordt door middel van een tweede intakegesprek samen met de inwoner een adequate en passende oplossing gezocht om de situatie zo snel als mogelijk weer stabiel te maken. Bij complexe situaties is specifieke kennis nodig om de inwoner te ondersteunen.

Schuldhulpverlening kan uit twee trajecten bestaan:

- A. Er is sprake van een crisissituatie
- B. Er is sprake van een complexe schuldsituatie

A. Er is sprake van een crisissituatie

Onder een crisissituatie wordt een gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektra of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering verstaan. Direct of uiterlijk binnen drie werkdagen na aanmelding door de gemeente dient de externe partij actie te ondernemen. Het doel is de bedreigende situatie op een zo kort mogelijke termijn op te heffen en de inwoner indien nodig door te laten stromen naar één van de andere twee trajecten. Een crisissituatie zal door het versterken van vroegsignalering afnemen.

B. Er is sprake van complexe schulden

Een complexe schuldsituatie betekent dat de inwoner problematische schulden heeft en er zonder hulp niet meer uitkomt. Specialistische hulp is nodig. Een externe partij voert een vervolgesprek en stelt samen met de inwoner een plan van aanpak op.

Binnen het schuldhulptraject zijn verschillende fasen te onderscheiden. Elk traject is maatwerk wat betekent dat de inwoner ondersteuning op maat aangeboden krijgt. Een korte uitleg van de verschillende fasen is na te lezen in bijlage B.

5.4. Nazorg

Het doel van nazorg is het voorkomen van terugval in een ongezonde financiële situatie en het inzicht krijgen in de duurzaamheid van de resultaten van het uitgevoerde traject.

Gedurende en na afronding van een van de trajecten in de ketenaanpak wordt nazorg uitgevoerd. Dit betekent concreet dat bij ondersteuning en begeleiding en trajecten van schuldhulpverlening altijd nazorg uitgevoerd wordt. De vorm en duur van de nazorg is afhankelijk van de situatie van de inwoner. Vanwege de vertrouwensrelatie tussen de inwoner en organisatie wordt de nazorg zoveel als mogelijk uitgevoerd door de dezelfde organisatie en zoveel mogelijk in het voorliggend veld. Bij een crisissituatie of complexe schuldsituatie wordt een warme overdracht georganiseerd naar een organisatie in het voorliggend veld.

6. Financiën

Het nieuwe beleid schulddienstverlening vergt een andere manier van budgetteren. In 2019 is binnen het budget armoedebeleid een totaalbedrag van € 1.256.994 beschikbaar voor schulddienstverlening. Dit bedrag is verdeeld in de onderdelen preventie, schuldhulpverlening, bewindvoering bij schuldhulpverlening, bewindvoering via de bijzondere bijstand en schuldhulpverlening aan zelfstandigen.

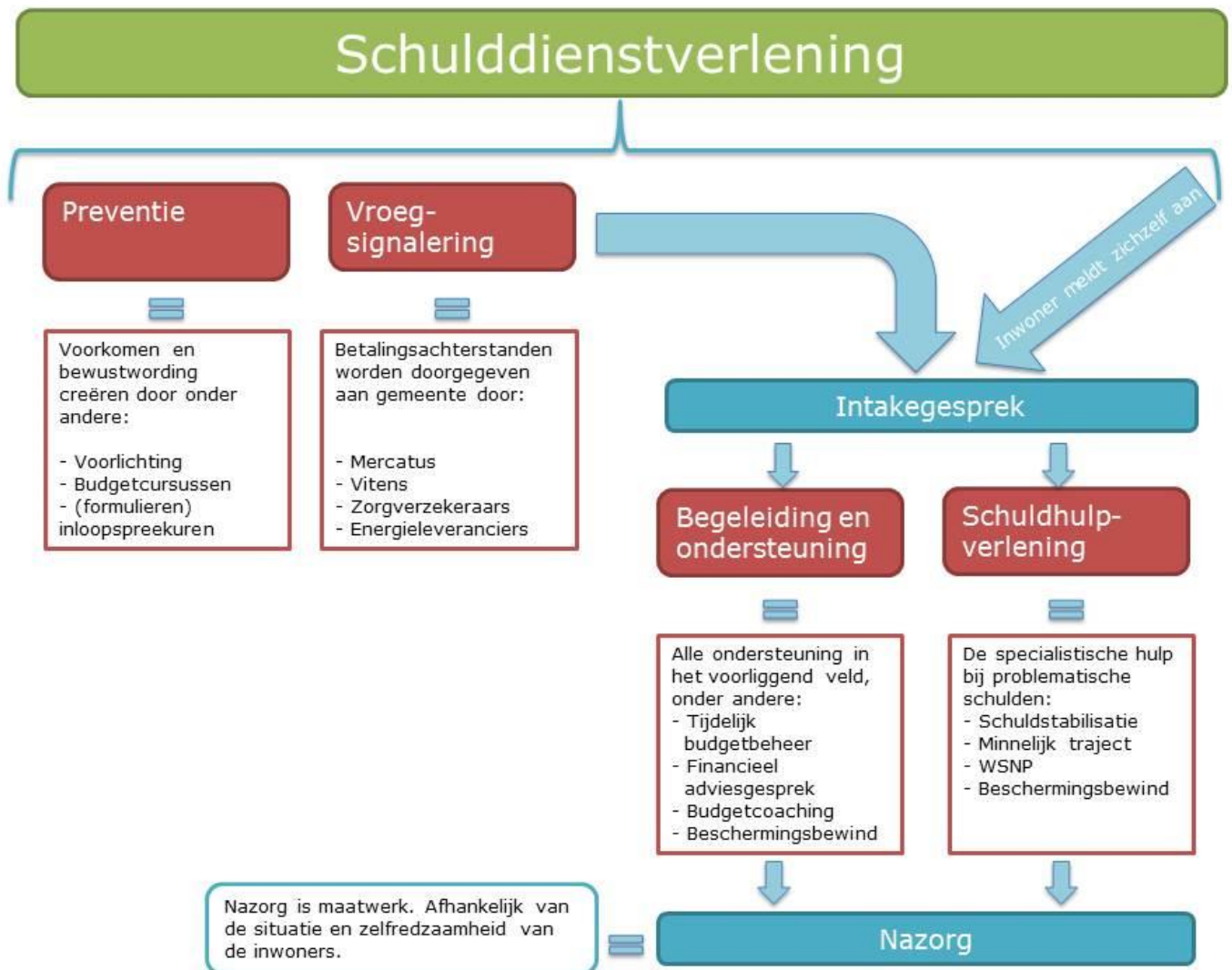
Toekomst

Wij streven een kostenbesparing in de schuldhulpverlening en bewindvoering na, maar dit mag niet ten koste gaan van de kwaliteit van ondersteuning aan onze inwoners.

We zetten meer in op preventie, vroegsignalering, passende ondersteuning en nazorg. Het is moeilijk vooraf te voorspellen wat de financiële effecten zijn van preventie, vroegsignalering, passende ondersteuning en nazorg. De verwachting is dat inwoners sneller en efficiënter geholpen worden. Gedurende de uitvoering van het beleid analyseren we of de nieuwe inrichting ervoor gezorgd heeft dat minder inwoners schuldhulpverlening nodig hebben gehad en/of zij op een andere passende manier ondersteund konden worden.

Bijlagen

Bijlage A Schematische weergave proces gemeentelijke schulddienstverlening



Bijlage B Traject bij complexe schulden

A Vervolg intakegesprek schuldhulpverlening

Nadat de gemeente het traject schuldhulpverlening heeft vastgesteld, wordt binnen vijf dagen een vervolg intakegesprek ingepland door partij X. Tijdens dit gesprek wordt voorlichting gegeven over de schuldhulpverlening en wordt de (financiële) situatie uitgebreid in kaart gebracht. Wanneer andere problematiek wordt geconstateerd die van invloed is op schulden (verslaving, psychosociale problemen etc.) maakt partij X waar nodig en indien nog niet is gedaan samenwerkingsafspraken met maatschappelijke partners. Samen met de inwoner wordt een plan van aanpak opgesteld.

B Stabilisatieproces

Na toelating tot het traject schuldhulpverlening, wordt een stabilisatieproces opgestart. Dit traject start na goedkeuring binnen vijf werkdagen en duurt maximaal drie maanden. Het plan van aanpak is het uitgangspunt voor deze fase en kan indien nodig bijgesteld worden. Het stabilisatieproces moet voorkomen dat schulden (verder) escaleren en is het belangrijk om rust en evenwicht aan te brengen in de financiële situatie. Vaak wordt budgetbeheer gestart. De inwoners wordt geholpen bij het verzamelen van alle documentatie. Indien nodig wordt het eerste contact gelegd met de schuldeisers. Er worden voorwaarden gecreëerd om op termijn de schulden van de inwoner duurzaam te kunnen regelen.

C Schuldregeling

In deze fase legt partij X contact met de schuldeisers met als doel een minnelijk traject tot stand te brengen en een schuldregeling te treffen. Als de stabilisatiefase is afgerond wordt binnen vijf werkdagen gestart met de deze fase. Deze fase heeft een maximale looptijd van 120 dagen (NVVK). De regeling kan bestaan uit een schuldbemiddeling of een schuldsanering. Als de regeling slaagt, is de inwoner schuldenvrij.

D Budgetbeheer

Bij budgetbeheer komt het beheer van de financiën in handen van partij X. De inwoner kan in beperkte mate over zijn of haar inkomen beschikken en is beperkt of niet zelfredzaam. Budgetbeheer kan vrijwillig aangevraagd worden, maar ook wanneer er sprake is van betalingsachterstanden en/of schulden.

Als er sprake is van betalingsachterstanden stabiliseert de budgetbeheerder de inkomsten en uitgaven, regelt hij/zij de toeslagen en aangiftes van inkomensbelasting, berekent of corrigeert beslaglegging/verrekening en reserveert bedragen die nodig zijn voor de aflossing van schulden en voldoet aan de overige betalingsverplichtingen.

De inwoner krijgt door budgetbeheer de gelegenheid om zich te concentreren op problematiek op andere levensdomeinen. Voor schuldeisers ontstaat door budgetbeheer meer zekerheid dat hun vordering ook daadwerkelijk wordt voldaan.

De duur van budgetbeheer is maatwerk. De budgetbeheerder begeleidt de inwoner naar zelfstandig beheer van de financiën. De inwoner moet leren om zijn financiën op een verantwoorde manier te beheren. Een afschaalmogelijkheid is om budgetbeheer om te zetten naar budgetondersteuning in het voorliggend veld.

E Wet sanering natuurlijke personen (WSNP)

Wanneer het minnelijk traject (de schuldregeling) met de schuldeisers is mislukt, kan een aanvraag voor de WSNP in gang gezet worden. Partij X ondersteunt de inwoner in dit hele proces. Als de uitspraak van de Rechtbank onherroepelijk is, is deze fase afgerond. Als een inwoner deelneemt aan een WSNP-traject, dan kan de inwoner na een periode van 3 tot 5 jaar met een schone lei beginnen. De voorwaarde hierbij is dat de inwoner zijn verplichtingen nakomt.