

Beleidsnota:

Voorkomen staat voorop!

*Van schuldhulpverlening naar
schulddienstverlening*



gemeente
NOORDOOSTPOLDER

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 en schulden te voorkomen en mensen, zover dat kan, meer zelfredzaam te maken.

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

Deze nota beschrijft de richting en de kaders. 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 met financiële problemen te maken krijgen!

Marian Uitdewilligen
Wethouder

Leeswijzer

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

Na de samenvatting geven we in de inleiding, het eerste hoofdstuk, weer waarom een nieuw beleidsplan geschreven is, welke landelijke en lokale ontwikkelingen er gaande 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.

We werken volgens een aantal uitgangspunten. Deze uitgangspunten worden in hoofdstuk 4 beschreven.

In het vijfde hoofdstuk beschrijven we de doelstellingen. Daarnaast wordt aangegeven hoe we aan de doelstellingen werken en hoe we de doelen monitoren.

In hoofdstuk 6 wordt het financiële plaatje weergegeven en wordt aangegeven wat de verwachting voor de toekomst is.

Ten slotte wordt in hoofdstuk 7 beschreven hoe het proces van de huidige dienstverlening naar de nieuwe dienstverlening verloopt.



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	4
1. Inleiding	6
2. Huidige situatie in Noordoostpolder	8
3. Een sluitende ketenaanpak	10
4. Uitgangspunten sluitende aanpak	13
5. Doelstellingen schulddienstverlening	16
5.1. In 2024 raken minder inwoners van de Noordoostpolder in de schulden en zoeken zij eerder hulp (preventie)	16
5.2. In 2024 zijn inwoners met betalingsachterstanden en/of schulden eerder in beeld, waardoor er minder problematische schuldsituaties zijn (vroegsignalering)	17
5.3. In 2024 is de samenwerking tussen organisaties in het voorliggend veld en schuldhulpverlenende partij versterkt, waardoor passende en kwalitatief goede ondersteuning beschikbaar is (begeleiding en ondersteuning)	19
5.4. In 2024 is een toename zichtbaar in de kwaliteit van leven van de inwoner	19
5.5. De ondersteuning start zo snel mogelijk en heeft waar nodig korte doorlooptijden (ketenaanpak schulddienstverlening)	20
5.6. In 2024 is door een sluitende aanpak een verschuiving zichtbaar van middelen naar het voorliggend veld	21
6. Financiën	22
7. De overgang van schuldhulp- naar schulddienstverlening	24
8. Bronvermelding	25
9. Bijlagen	26
Bijlage A:	26
Schematische weergave van proces gemeentelijke schulddienstverlening Noordoostpolder	26
Bijlage B:	27
Modules NVVK bij schuldhulpverleningstrajecten	27



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. Uit onderzoek van Nadja Jungmann blijkt dat schulden stress kunnen veroorzaken wat weer negatieve invloed kan hebben op de gezondheid. Chronische stress kan de kans op onder andere hart- en vaatziekten verhogen en kan er toe leiden 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 (financiële) plannen op de lange termijn.

In Noordoostpolder zijn veel organisaties betrokken bij schulddienstverlening

De Gemeentelijke Kredietbank Assen (GKB) voert nu de schuldhulpverlening in de Noordoostpolder uit. Daarnaast zijn er ook veel organisaties die zich op de een of andere manier inzetten voor inwoners in armoede en/of inwoners met financiële problemen. Toch blijkt dat deze inwoners de weg naar passende ondersteuning niet altijd gemakkelijk vinden en zij de toegang niet als laagdrempelig ervaren. Ook zien organisaties een toename van problematiek bij statushouders, werkende armen, ouderen, inburgeraars, arbeidsmigranten en jongeren.

Veel partijen zijn betrokken bij het maken van dit beleidsplan

Gezien deze signalen en het feit dat het beleidsplan schuldhulpverlening 2013-2017 afliep, is dit nieuwe beleidsplan geschreven. De afgelopen periode zijn er gesprekken gevoerd met ervaringsdeskundigen, raadsleden en maatschappelijke organisaties. Dit heeft geresulteerd 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.

Inwoners met problematische schulden ervaren veel stress

Onderzoek leert dat inwoners met problematische schulden veel stress kunnen ervaren en daardoor minder weloverwogen financiële keuzes maken. Daarom zetten we in op stress-sensitieve dienstverlening. Dit betekent dat er op een drempelverlagende manier met inwoners gesproken wordt over hun situatie. Stress moet zoveel als mogelijk teruggedrongen of voorkomen worden.

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 (zie figuur 1):

- Preventie
- Vroegsignalering
- Begeleiding en ondersteuning
- Passende hulpverlening bij problematische schulden (schuldhulpverlening)

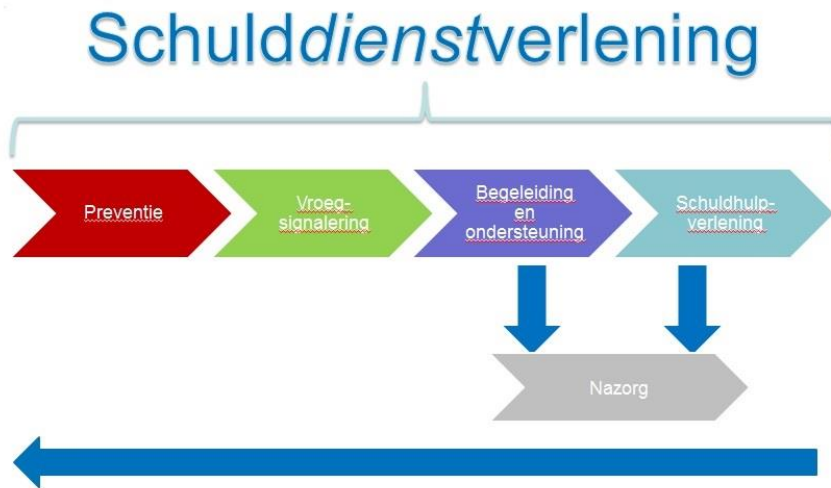
¹ Begripsbepaling problematische schulden:

Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen (NVVK).



- Nazorg

Samenhangende problematiek wordt gesignaleerd en indien nodig wordt de inwoner doorgeleid naar de juiste organisatie. Alle inwoners van Noordoostpolder kunnen gebruik maken van de schulddienstverlening.



Figuur 1: ketenaanpak schulddienstverlening (voor uitwerking zie hoofdstuk 3)

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

1. In 2024 raken minder inwoners van de Noordoostpolder in de schulden en zoeken zij eerder hulp (preventie)
2. In 2024 zijn inwoners met betalingsachterstanden en/of schulden eerder in beeld, waardoor er minder problematische schuldsituaties zijn (vroegsignalering)
3. In 2024 is de samenwerking tussen organisaties in het voorliggend veld en schuldhulpverlenende partij versterkt, waardoor passende en kwalitatief goede ondersteuning beschikbaar is (begeleiding en ondersteuning)
4. In 2024 is een toename zichtbaar in de kwaliteit van leven van de inwoner (schulddienstverlening)
5. De ondersteuning start zo snel mogelijk en heeft waar nodig korte doorlooptijden (ketenaanpak schulddienstverlening)
6. In 2024 is door een sluitende aanpak een verschuiving zichtbaar van middelen naar het voorliggende veld (ketenaanpak schulddienstverlening)

In deze nieuwe beleidsperiode is specifieke aandacht voor risicogroepen

Deze specifieke aandacht richt zich op jongeren, statushouders, inburgeraars, ouderen en werkende armen. Daarnaast is er aandacht voor zelfstandige ondernemers met schulden en de inwoner met schulden die fraude heeft gepleegd of verdacht wordt van fraude. Verder zetten we in op levensgebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op de financiële situatie van een inwoner. In hoofdstuk 5 lichten we de doelstellingen, de aanpak en de monitoring verder toe.



1. Inleiding

Schulden en problematische schulden² zijn tegenwoordig veel in het nieuws. Er zijn diverse landelijke ontwikkelingen gaande, maar ook lokaal zijn er ontwikkelingen. In dit hoofdstuk worden landelijke en lokale ontwikkelingen weergegeven en wordt aangegeven waarom een nieuw beleidsplan opgesteld is.

Er is een toename van huishoudens met financiële problemen

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. Naast mensen met lage inkomens, mensen met een uitkering, huizenbezitters en ondernemers melden ook mensen met hogere inkomens, werkende armen, jongeren, ouderen, arbeidsmigranten, stathouders zich vaker. Het verliezen van een baan, een onverkoopbaar huis, onbekendheid met wet- en regelgeving of een ingrijpende levensgebeurtenis kan al snel leiden tot financiële problemen. In Nederland heeft één op de tien huishoudens te maken met problematische schulden (Westhof, de Ruig, & Kerckhaert, 2015) 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 schuldenvrije toekomst groter wordt. Het Centraal Planbureau (CPB) verwacht voor de periode 2018-2021 een lichte economische groei, zonder koopkrachtontwikkeling. Dit betekent dat er niet of nauwelijks verbetering of verslechtering is in de koopkracht van Nederlandse huishoudens (Centraal Planbureau, 2017).

Nederlanders hebben moeite met de financiële administratie

Ten tweede blijkt uit onderzoek van het Nibud dat ruim 40% van de Nederlanders moeite heeft met de financiële administratie (Schonewille, van der Schors, & Kunkel, 2018). Er is sprake van een toename van complexiteit van de samenleving en het stelsel van inkomensvoorzieningen. Voornamelijk de groep laaggeletterden, jongeren, inburgeraars, stathouders, 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.

Schulden veroorzaken zorgen en stress

Daarnaast is uit onderzoek van Nadja Jungmann (Jungmann & Wesdorp, 2017) gebleken dat schulden zorgen en stress veroorzaken, wat een negatieve invloed kan hebben op gezondheid en andere levensdomeinen. Langdurige stress kan de kans op onder andere hart- en vaatziekten verhogen. Het gedrag van mensen in de schulden verandert. Stress maakt dat het brein van mensen in een overlevingsstand komt te staan. Hierdoor kunnen mensen moeite hebben met het maken van een juiste afweging, voordat zij een (financiële) beslissing nemen. Zij kunnen daarom lastig verleidingen weerstaan en vasthouden aan de (financiële) plannen voor de lange termijn. Chronische stress kan er toe leiden dat mensen met de dag gaan leven.

² Begripsbepaling problematische schulden:

Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen (NVVK).



Het aantal Nederlandse inwoners in beschermingsbewind stijgt

Er is sprake van een jaarlijkse stijging van het aantal mensen dat onder beschermingsbewind komt te staan. Onderbewindstelling van goederen is bedoeld voor mensen die door hun lichamelijke of geestelijke toestand tijdelijk of blijvend niet in staat zijn om hun financiële belangen te behartigen of problematische schulden hebben (NVVK). De gronden om voor beschermingsbewind in aanmerking te komen zijn sinds de 'Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap' uitgebreid. Het hebben van problematische schulden en verkwisting zijn toegevoegd. Naast deze wetswijziging worden ook onder andere de vergrijzing, economische crisis en financiële complexiteit van de samenleving als oorzaak van de stijging genoemd (Stimulansz). De rechtbank bepaalt of iemand in aanmerking komt voor beschermingsbewind. In principe betaalt de inwoner de kosten van beschermingsbewind vanuit het eigen inkomen of vermogen. Als het inkomen of het vermogen ontoereikend is, dan kan de inwoner een aanvraag doen voor bijzondere bijstand voor bewindvoering. Door de landelijke toename van beschermingsbewind, stijgen ook de kosten voor bewind via bijzondere bijstand. De gemeente heeft weinig invloed op de instroom. Ook is de uitstroom gering. De bewindvoerder moet in principe vijfjaarlijks verslag doen aan de kantonrechter over het verloop van het bewind. Er wordt geëvalueerd en onderzocht of de inwoner uit beschermingsbewind kan en welke dienstverlening nodig is.

In Noordoostpolder zijn veel organisaties betrokken bij financiële ondersteuning

Ook lokaal zijn diverse ontwikkelingen gaande. De verwachting is dat het aantal éénpersoonshuishoudens en het aantal éénoudergezinnen gaat toenemen. Aangetoond is dat dit huishoudens zijn waar naar verhouding veel lage inkomens zijn. De verwachting is dat de problematiek bij deze doelgroep ook gaat toenemen. Uit gesprekken met de maatschappelijke organisaties en ervaringsdeskundigen³ blijkt dat in Noordoostpolder veel organisaties zich bezig houden met financiële ondersteuning van inwoners. Ervaringsdeskundigen gaven aan dat zij de weg naar passende ondersteuning niet weten te vinden, het aanbod is versnipperd en het blijkt in de praktijk dat de toegang naar deze ondersteuning niet laagdrempelig is. Verder zien de maatschappelijke organisaties een toename van schuldenproblematiek bij risicogroepen zoals statushouders, arbeidsmigranten en jongeren.

De genoemde ontwikkelingen vragen om nieuw beleid

Bovengenoemde landelijke en lokale ontwikkelingen vormen de belangrijkste redenen waarom we een nieuw beleidsplan opgesteld hebben. Ook is een gemeente volgens de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Overheid.nl, 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 de ideeën die uit de werktafels naar voren komen, landen in dit nieuwe beleidsplan. In dit beleidsplan hanteren we de definities van de NVVK aangevuld met lokale input. De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

³ Ervaringsdeskundigen zijn inwoners ingeschreven in het GBA Noordoostpolder die in een schuldsituatie gezeten hebben of er nog steeds in zitten.

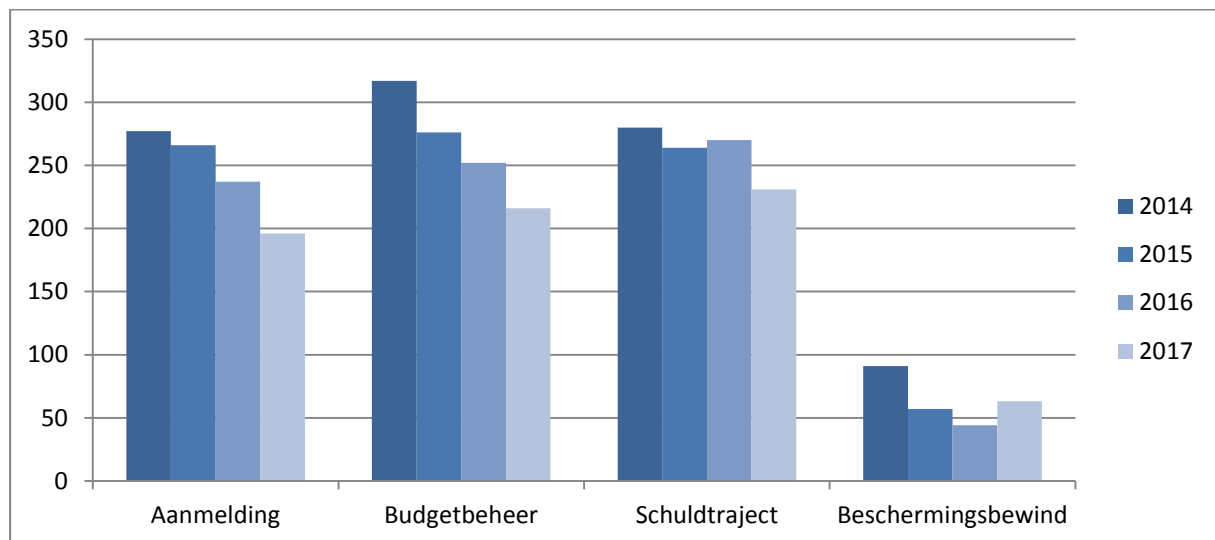


2. Huidige situatie in Noordoostpolder

Gemeentelijke Kredietbank Assen

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: inloopspreekuur, aanmelding en intake, schuldregelingen, verzoekschriften en verklaringen Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP), budgetbeheer en beschermingsbewind. De GKB verwijst inwoners door naar maatschappelijke organisaties als een traject is afgerond en als nazorg nodig is.

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. De maatschappelijke organisaties zien toename van schuldenproblematiek bij nieuwe doelgroepen zoals jongeren, arbeidsmigranten en statushouders.



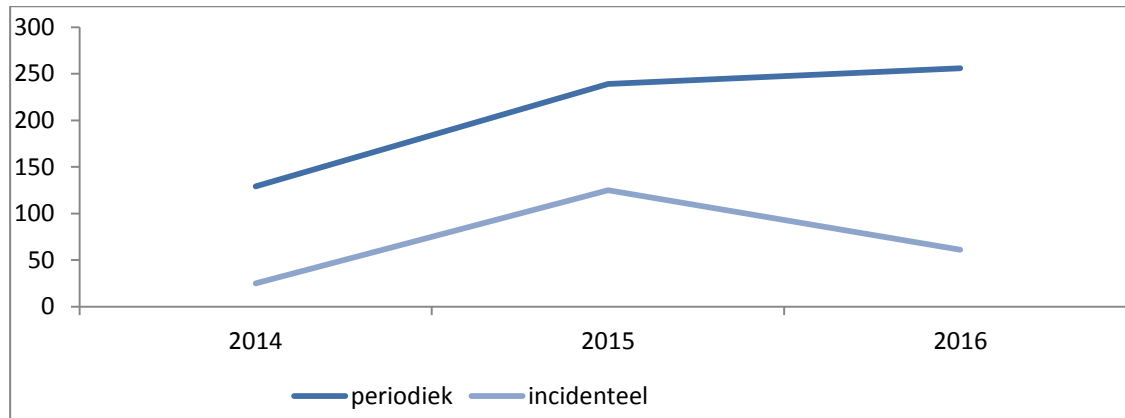
Figuur 2: cijfers Gemeentelijke Kredietbank Assen (GKB)

Bewindvoering bij particuliere bewindvoerders

Naast bewindvoering bij de GKB kunnen inwoners ook particuliere bewindvoerders inschakelen. Inwoners kunnen bij een ontoereikend vermogen of onvoldoende inkomen via de bijzondere bijstand een tegemoetkoming krijgen voor beschermingsbewind. Je komt in aanmerking voor bijzondere bijstand als je voldoet aan de standaard voorwaarden (Rijksoverheid). Aanvullend op deze landelijke regels geldt dat inwoners in Noordoostpolder in aanmerking komen voor bijzondere bijstand als het inkomen 110% van de bijstandsnorm is. Er is gesteld dat er bij deze grens geen draagkracht is voor deze bijzondere kosten. Het aantal aanvragen is na de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in hoog tempo toegenomen. Ook de landelijke ontwikkelingen hebben hier een rol in gehad.



Onderstaande figuur geeft de deelname beschermingsbewind weer over een periode van 2014 – 2016. De donkerblauwe lijn geeft een toename weer van het aantal inwoners dat onder beschermingsbewind komt te staan. De lichtblauwe lijn 'incidenteel' zijn de aanvangswerkzaamheden en eventuele extra vergoedingen, zoals kosten voor een verhuizing van de inwoner. Overlap tussen incidenteel en periodiek is dus mogelijk.



Figuur 3: aantal personen met bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten

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 4 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 en als het traject bij de GKB is afgerond en nazorg nodig is.

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 4: definitie voorliggend veld

Op dit moment bieden onder andere Humanitas, Zorggroep Oude en Nieuwe Land (ZONL) en Carrefour financiële ondersteuning en begeleiding aan in het voorliggend veld. Kwintes biedt, indien nodig, vanuit de ondersteuning WMO ook financiële ondersteuning aan. 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 heeft het Sociaal Team Noordoostpolder een signalerende functie. Als zij financiële problematiek signaleren, verwijzen zij de inwoner door naar passend ondersteuningsaanbod in de schulddienstverlening.

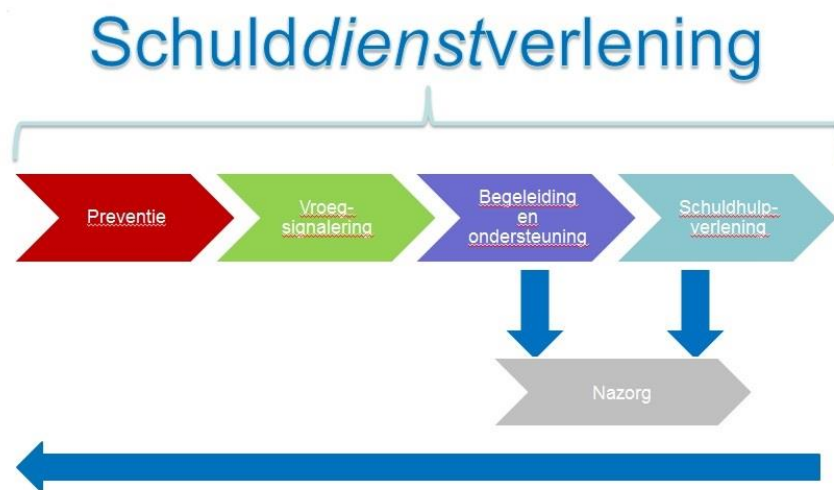


3. Een sluitende ketenaanpak

Met de invoering van de Wgs in 2012 zijn gemeenten verplicht een plan voor schuldhulpverlening te hebben. De definitie van de Wgs is: "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." In de Wgs staat dat de gemeente ook aandacht besteedt 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 ketenaanpak 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."

Schematisch ziet de ketenaanpak er als volgt uit:



Figuur 1: ketenaanpak Schulddienstverlening

Hieronder volgt een korte toelichting op de verschillende onderdelen van de ketenaanpak schulddienstverlening. De uitgangspunten, doelstellingen en de gewenste lokale invulling wordt verderop in het plan beschreven.



Preventie maakt inwoners bewust van de gevaren en risico's van financiële problemen en schulden

Preventie is het voorkomen dat er financiële problemen ontstaan door van tevoren in actie te komen. Preventie kan echter ook ingezet worden om grotere financiële problemen of herhaling te voorkomen. Schuldpreventie bestaat uit een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden (NVVK, 2015).

De door de gemeente gesubsidieerde organisaties die zich op dit moment bezig houden met preventie zijn Humanitas, Carrefour en ZONL.

Vroegsignalering brengt in een zo vroeg mogelijk stadium mensen met financiële problemen in beeld

Vroegsignalering binnen de schulddienstverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening (NVVK, 2015). 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. Op dit moment zijn onder andere Mercatus, ZONL en het Sociaal Team Noordoostpolder actief aan de slag met vroegsignalering.

Begeleiding en ondersteuning om een schuldhulpverleningstraject te voorkomen of voorafgaand aan een schuldhulpverleningstraject

Als de schulden niet problematisch zijn of de inwoner tijdelijk financiële ondersteuning nodig heeft, dan kan de inwoner terecht bij begeleiding en ondersteuning. Voorbeelden van begeleiding en ondersteuning in het voorliggend veld zijn onder andere een financieel (advies)gesprek, één op één begeleiding gedurende een bepaalde periode. Ook kan de inwoner tijdelijk budgetbeheer of tijdelijk beschermingsbewind aanvragen.

De door de gemeente gesubsidieerde organisaties Carrefour, Humanitas, Kwintes en ZONL houden zich bezig met begeleiding en ondersteuning. Daarnaast zijn er ook organisaties die op vrijwillige of commerciële basis begeleiding en ondersteuning aanbieden.

Schuldhulpverlening als passende ondersteuning bij (problematische) schulden

Als de inwoner (problematische) schulden heeft, is in de meeste gevallen een minnelijk traject of WSNP-traject nodig. De afkorting WSNP staat voor Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Het minnelijk traject en de WSNP-trajecten vereisen specialistische en technische kennis. In dit beleid wordt passende ondersteuning bij problematische schulden 'schuldhulpverlening' genoemd. Als gemeente hebben wij de regierol. Op dit moment voert de GKB de schuldhulpverlening uit. De ondersteuning bij problematische schulden gaan we in 2019 aanbesteden. Eén van de criteria is dat deze partij NVVK-lid is, zodat de kwaliteit geborgd is.

Gemeentelijke schuldhulpverlening kan uit twee mogelijkheden bestaan:

1. Er is sprake van een complexe schuldsituatie (problematische schulden):
De inwoner komt er zonder hulp niet meer uit. Specialistische hulp is nodig. De externe partij voert een vervolgesprek, stelt samen met de inwoner een plan van aanpak op en ondersteunt de inwoner bij de uitvoering van dit plan.



2. 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. Binnen drie werkdagen moet een gesprek met de inwoner plaatsvinden waar de hulpvraag wordt vastgesteld. De interventie moet binnen twee weken worden afgerond. Het doel is de crisissituatie op een zo kort mogelijke termijn op te heffen en de inwoner indien nodig door te laten stromen naar een traject schuldhulpverlening of indien mogelijk een minder zware vorm in schulddienstverlening. De verwachting is dat crisissituaties door het versterken van vroegsignalering zullen afnemen.

Binnen de schuldhulptrajecten bij crisissituaties en schuldhulptrajecten bij problematische schulden zijn verschillende modules te onderscheiden. Wij hanteren de modules van de NVVK. Elk traject is maatwerk en dat betekent dat de inwoner ondersteuning op maat aangeboden krijgt. Een korte uitleg van de verschillende modules is te lezen in bijlage B.

Nazorg bestendigt de resultaten van het uitgevoerde traject

De NVVK hanteert de volgende nazorg definitie: "binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening met het NVVK-lid het initiatief nemen tot één of meer contactmomenten met de schuldenaar waarin wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de schuldenaar waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn. Deze contactmomenten moeten worden geregistreerd (NVVK, 2015)." Het doel van nazorg is het voorkomen van terugval in een ongezonde financiële situatie. Al in het begin van een traject in de ketenaanpak wordt nagedacht over hoe nazorg vormgegeven kan worden. Bijvoorbeeld door een vinger-aan-de-polsfunctie. 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. Organisaties zoals ZONL, Carrefour en Humanitas bieden op dit moment nazorg aan.



4. Uitgangspunten sluitende aanpak

Binnen de schulddienstverlening hanteren we een aantal uitgangspunten. Deze uitgangspunten worden hieronder beschreven.

Schulden worden zoveel als mogelijk voorkomen

Onze visie is dat schulden zoveel als mogelijk voorkomen worden en inwoners maximaal meedoen naar eigen vermogen. Daarom wordt ingezet op een sluitende ketenaanpak. Inwoners kunnen op één plek (dit wordt vanaf nu het loket genoemd)⁴ terecht voor al hun financiële vragen. Ook signalen vanuit de vroegsignalering komen terecht in het loket. Met het voorliggend veld worden afspraken gemaakt over de werkwijze. Bijvoorbeeld hoe de signalen bij het loket terecht komen. Vanuit het loket wordt passende ondersteuning gezocht. Bij medewerkers van het loket is financiële en juridische kennis aanwezig. Daarnaast is het beschikbare aanbod schulddienstverlening en is de sociale kaart bekend. Tijdens alle vormen van de ondersteuning wordt zelfredzaamheid gestimuleerd. Problematiek op andere levensdomeinen wordt in kaart gebracht, zodat de inwoner de ondersteuning ontvangt die nodig is om zelfstandig mee te kunnen doen aan de samenleving. De uitgebreidere versie van de ketenaanpak schulddienstverlening is weergegeven in bijlage A.

De dienstverlening is stress-sensitief

Het gedrag van mensen met schulden verandert. Stress maakt dat het brein van mensen in een overlevingsstand komt te staan en dat kan negatieve invloed hebben op de gezondheid. We zetten in op stress-sensitieve dienstverlening. Dit betekent dat de dienstverlening aansluit op de ontregelende werking van aanhoudende stress. Het helpt inwoners die in deze situatie zitten met het stellen en het realiseren van doelen. Inwoners kunnen terecht bij het loket waar zij alle vragen over de financiën kunnen stellen en ook vrijblijvend om advies kunnen vragen. In het loket is financiële en juridische expertise aanwezig en de dienstverlening van de medewerkers is stress-sensitief. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de communicatie, bijvoorbeeld het herschrijven van brieven en formulieren. In de contracten en de subsidieverlening met maatschappelijke organisaties wordt als eis gesteld dat de dienstverlening stress-sensitief is.

Inwoners van Noordoostpolder kunnen gebruik maken van de schulddienstverlening

De schulddienstverlening is breed toegankelijk. Alle natuurlijke personen wonend in de gemeente Noordoostpolder kunnen gebruik maken schulddienstverlening: van de preventie, vroegsignalering, begeleiding en ondersteuning, schuldhulpverlening en nazorg. 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 inkomensgrens en de hoogte van de schulden speelt geen rol bij de toegang. Er is echter wel inkomen nodig om de schuldenproblematiek aan te pakken. Mocht er geen inkomen zijn dan wordt samen met de inwoner onderzocht hoe inkomen kan worden verkregen.

Beëindigings- en weigeringsgronden

Zoals aangegeven is de schulddienstverlening breed toegankelijk. Ook zetten wij in op een brede toegankelijkheid voor schuldhulpverlening, zodat inwoners niet buiten de boot vallen. Het College mag echter wel beëindigingsgronden en weigeringsgronden vaststellen. Deze beëindigings- en weigeringsgronden worden nader uitgewerkt in beleidsregels.

⁴ De naam van het loket is nog onbekend. Er wordt nog onderzocht welke naam het loket krijgt.



Er zijn een aantal groepen die om specifieke aandacht vragen:

- *Inwoners die terugvallen in de schulden (recidive)*

We zetten in op een brede toegankelijkheid voor schuldhulpverlening. Bij een traject schuldhulpverlening wordt een passende vorm van nazorg gestart, waardoor de kans op terugval kleiner is. Als een inwoner eerder gebruik heeft gemaakt van een schuldhulpverleningstraject, mag het College de toegang tot schuldhulpverlening tijdelijk weigeren. De voorliggende voorzieningen blijven wel beschikbaar voor de inwoner. In de beleidsregels wordt uitgewerkt hoe het college omgaat met deze situatie en aan welke voorwaarden de inwoner moet voldoen om toch in aanmerking te kunnen komen voor schuldhulpverlening.

- *Inwoners die fraude hebben gepleegd*

De Wgs geeft aan dat het College schuldhulpverlening kan weigeren aan een inwoner die fraude⁵ heeft gepleegd of verdacht wordt van fraude. Zoals al eerder genoemd is, zetten wij in op een brede toegankelijkheid. De inwoner heeft een informatieplicht (art. 6 Wgs). Dit betekent dat de inwoner alle feiten en omstandigheden vertelt die van invloed kunnen zijn op de schuldhulpverlening. Dat doet de inwoner bij de aanvraag en tijdens het schuldhulpverleningstraject. Als de inwoner niet of onvoldoende meewerkt aan het traject kan het traject worden beëindigd. In de beleidsregels wordt uitgewerkt hoe het college omgaat met deze situatie en aan welke voorwaarden de inwoner moet voldoen om in een schuldhulpverleningstraject te kunnen blijven.

- *Risicogroepen*

Gezinnen met minderjarige inwonende kinderen, laaggeletterden, statushouders, jongeren, ouderen, arbeidsmigranten, werkende armen vallen onder andere onder deze risicogroep. Ook inwoners bij wie ingrijpende levensgebeurtenissen plaatsvinden lopen risico. Denk hierbij aan het overlijden van een partner of een scheiding. Door middel van preventie en passende begeleiding en ondersteuning streven we naar vroegtijdig bereik en een vroegtijdige aanpak. In hoofdstuk 5 wordt weergegeven wat we doen om deze risicogroepen te ondersteunen.

- *Zelfstandige ondernemers*

Schulden bij zelfstandigen zijn vaak complexer dan schulden bij particulieren. Ondernemers met schulden financiële problemen kunnen aanspraak maken op het 'Besluit bijstandsverlening zelfstandigen' (Bbz, 2004). Het doel van deze regeling is om (startende) zelfstandigen in staat te stellen om met het inkomen uit het eigen bedrijf in het bestaan te voorzien. Oudere zelfstandigen die hun bedrijf willen beëindigen kunnen gebruik maken van de 'Wet inkomensvoorzieningen oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen' (IOAZ-regeling).

In Flevoland is een samenwerkingsverband ontstaan tussen verschillende organisaties. De eerste organisatie waar een gevestigde zelfstandige naar toe kan, is Stichting MKB⁶-doorstart. Deze stichting organiseert vroegsignalering van (financiële) problemen en biedt ondersteuning aan zelfstandigen met een in de kern levensvatbaar bedrijf, die hulp nodig hebben om hun bedrijf gezond te houden. MKB-doorstart verwijst inwoners door naar

⁵ 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.

⁶ MKB: het midden en kleinbedrijf



reguliere ondersteuning, helpt bij een aanvraag voor het MKB-doorstartfonds⁷ voor financiële ondersteuning of verwijst de inwoner door naar het BBZ.

De uitvoering van het Bbz-2004 en de IOAZ is voor heel Flevoland belegd bij de gemeente Lelystad (het Zelfstandigen Loket Flevoland (ZLF)). De ondersteuning van het ZLF is beschikbaar voor gevestigde zelfstandigen, zelfstandigen die hun bedrijf willen beëindigen en starters vanuit de Participatiewet. De dienstverlening vanuit het BBZ bestaat uit het verstrekken van uitkeringen levensonderhoud, bedrijfskredieten en uitkeringen IOAZ. Daarnaast biedt het ZLF coaching, schuldhulpverlening en ondersteuning bij beëindiging van het bedrijf. Als blijkt dat er problematische schulden zijn en schuldhulpverlening nodig is, dan wordt de zelfstandige via het ZLF overgedragen aan Okkerse en Schop Advocaten of Bureau Zuidweg & Partners. Dit zijn twee organisaties die gespecialiseerd zijn in schuldenproblematiek bij zelfstandigen.

Ten slotte is er een samenwerkingsverband tussen het ZLF, het ondernemersklankbord Flevoland en Hogeschool Windesheim opgericht, genaamd de Flevolandse Zaak. Zij zorgen gedurende een periode van maximaal 6 maanden voor het op orde brengen van de boekhouding. De ondernemer maakt hier gebruik van omdat hij zelf tijdelijk niet in staat is om zijn administratie op orde te brengen of omdat de ondernemer zijn administratie op orde moet hebben om toegelaten te worden tot de schuldhulpverlening.

Als de ondernemer zich in verband met schuldenproblematiek bij onze gemeente meldt dan wordt de ondernemer geïnformeerd over de mogelijkheden van het ZLF en het MKB-doorstart. Ook als de ondernemer zich al heeft uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel verwijzen we door naar het ZLF. De complexe schuldsituatie van ex-ondernemers vergt specifieke kennis die bij het ZLF beter geborgd is.

⁷ MKB-doorstartfonds: alle zelfstandigen die geen krediet kunnen krijgen via de marktpartijen of de Bbz-2004 kunnen een beroep doen op het MKB-doorstartfonds. Het fonds wordt gefinancierd door de provincie Flevoland. Het gaat hier bijvoorbeeld om ondernemers met een partner met inkomen op bijstandsniveau.



5. Doelstellingen schulddienstverlening

In de periode 2020-2024 werken we aan de hieronder beschreven doelstellingen om een sluitende ketenaanpak te realiseren. Bij elke doelstelling wordt weergegeven welke richting we voorstellen en globaal hoe we dat gaan aanpakken. De concrete uitvoering wordt na vaststelling van de beleidsnota opgepakt. Ten slotte wordt de monitoring weergegeven.

5.1. In 2024 raken minder inwoners van de Noordoostpolder in de schulden en zoeken zij eerder hulp (preventie)

Voorkomen is beter dan genezen. Het systeem van inkomensregelingen en betalingsregelingen is complex. Niet alle inwoners kunnen hiermee uit de voeten. Daarom wordt ingezet op preventie van (problematische) schulden. Bij preventie richten de activiteiten zich op alle inwoners van de gemeente Noordoostpolder. Vanuit de ontwikkelagenda 'Krachtig tegen armoede' zijn ideeën ontstaan die raakvlak hebben met financiële ondersteuning. Schulden- en minimabeleid worden op elkaar afgestemd. Ideeën die voortkomen uit de ontwikkelagenda en die passen binnen de schulddienstverlening worden meegenomen bij de uitvoering van dit beleid.

Wat gaan we doen?

- *We zetten extra preventie in bij risicogroepen*

Dit zijn groepen waarvan verwacht kan worden dat ze mogelijk in de problemen komen, waaronder jongeren, ouderen, arbeidsmigranten, inburgeraars, statushouders en werkende armen. Preventieve activiteiten zijn niet specifiek gericht op mensen met betalingsproblemen of schulden. Het doel van preventieve activiteiten is om inwoners 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 leren beheren. We gaan in gesprek met de maatschappelijke organisaties, waaronder het onderwijs en vluchtelingenwerk om preventie op te zetten en samenwerking tussen organisaties te versterken. Daarnaast verbinden we organisaties aan elkaar en sluiten we aan bij wat er al is.

- *We organiseren het loket voor een laagdrempelige toegang*

De route naar passende ondersteuning moet verhelderd worden. Daarom wordt een loket opgezet. Ondersteuning bij financiële vragen is een onderdeel van het loket. Het doel van het loket is om in een zo vroeg mogelijk stadium inwoners met financiële vragen te bereiken en vroegtijdig te helpen, zodat grotere problemen mogelijk voorkomen kunnen worden. De specialist in het loket beschikt over juridische en financiële kennis. In het loket is al het aanbod voor financiële ondersteuning bekend. Inwoners kunnen vrijblijvend gebruik maken van een oriëntatiegesprek. Inwoners die hulp zoeken bij de financiën ontvangen een onafhankelijk en passend advies waarbij alle leefgebieden in kaart gebracht worden. Als het nodig is dan wordt de inwoner toegeleid naar passend aanbod in het voorliggend veld of de schuldhulpverlening. Als de inwoner naast financiële ondersteuning ook andere ondersteuning nodig heeft, zorgt het loket voor een warme overdracht van informatie conform AVG richting Sociaal Team. De oplossing is op maat. Met de inwoner wordt afgesproken hoe de overdracht naar een derde partij verloopt. Ook dit is maatwerk. Het loket is niet alleen voor inwoners, maar ook alle maatschappelijke organisaties, waaronder het Sociaal Team, kunnen terecht bij het loket voor vragen. Het loket is onderdeel van de doorontwikkeling VIA.



Ook zelfstandigen met financiële problemen en onbekend zijn met het ZLF of MKB-doorstart, kunnen zich melden bij het loket. De medewerker van het loket verwijst de inwoner 'warm' door naar het ZLF.

- *We passen onze communicatie aan op levensgebeurtenissen*

Levensgebeurtenissen kunnen grote invloed hebben op de financiële situatie. Tijdig inspelen op de gewijzigde situatie is van belang om erger te voorkomen. We werken samen met de maatschappelijke organisaties aan passende communicatie over mogelijke financiële gevolgen die voortkomen uit een levensgebeurtenis. Denk hierbij aan:

- De geboorte van een kind
- 18 jaar worden
- Op jezelf gaan wonen of gaan studeren
- Een verhuizing
- Een echtscheiding
- Samenwonen
- Trouwen
- Verlies van een baan/ arbeidsongeschikt raken
- Met pensioen gaan
- Het overlijden van een partner

Monitoring

Doel	Actie	Indicator
Minder inwoners raken in de schulden	Bekendheid van het loket en ZLF vergroten door in te zetten op communicatie. Preventie activiteiten onder andere op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> - Risicogroepen - Levensgebeurtenissen 	Aantal inwoners dat bij het loket en het ZLF komt en financiële vragen heeft. Aantal inwoners dat problematische schulden of crisissituatie heeft. Aantal preventieve activiteiten inclusief het aantal bereikte mensen. Ook de ervaring van de inwoners monitoren we.

5.2. In 2024 zijn inwoners met betalingsachterstanden en/of schulden eerder in beeld, waardoor er minder problematische schuldsituaties zijn (vroegsignalering)

Hoe eerder de problematiek van de inwoner in beeld is en hoe sneller de inwoner geholpen wordt des te minder complex wordt de schuldsituatie. Daarom werken we aan vroegsignalering. De vroegsignalering bestaat uit twee vormen, namelijk vroegsignalering door meest voorkomende schuldeisers en signalering door maatschappelijke organisaties, inwoners en hun netwerk.



Wat gaan we doen?

- *Signalering door meest voorkomende schuldeisers*

De NVVK heeft met diverse schuldeisers een convenant afgesloten waarin samenwerkingsafspraken zijn vastgelegd over het minnelijk traject van schuldhulpverlening. Het doel hiervan is om de samenwerking tussen schuldeisers en schuldhulpverlening te verbeteren, het aantal wanbetalers terug te dringen en het afsluiten van minnelijke schuldregelingen te bevorderen. Naast bovenstaande convenanten willen wij convenanten sluiten met Mercatus, de zorgverzekeraars, energieleveranciers en waterbedrijven over het doorgeven van betalingsachterstanden aan het loket. Vervolgens wordt, afhankelijk van de gemaakte afspraken, door de organisatie zelf of door de loketmedewerker contact opgenomen met de inwoner. Aan de inwoner wordt een oriëntatiegesprek aangeboden. In alle gevallen blijft het de keuze van de inwoner om wel of niet gebruik te maken van de geboden ondersteuning.

- *Signalering door overige (maatschappelijke) organisaties, inwoners en hun netwerk*

Ook onderwijsinstanties, huisartsen en andere (hulpverlenende) organisaties en bedrijven (denk aan loonbeslag medewerkers), familieleden, vrienden kunnen signaleren of signalen ontvangen. Zij zijn volgens de AVG niet bevoegd om deze signalen, zonder toestemming van de inwoner, met de gemeente of andere organisaties te delen. Deze organisaties kunnen inwoners wel attenderen op de mogelijkheid van het loket. Daarom is het belangrijk dat ook deze organisaties op de hoogte zijn van het loket en het ondersteuningsaanbod. Ook zetten we in op het herkennen en bespreekbaar maken van signalen.

Het Sociaal Team Noordoostpolder heeft een rol in de signalering van financiële problemen. In het Sociaal Team Noordoostpolder is expertise aanwezig, maar het Sociaal Team biedt geen financiële ondersteuning. Als een inwoner zich bij het Sociaal Team Noordoostpolder meldt, dan voert het Sociaal Team het eerste gesprek. Het Sociaal Team organiseert vervolgens een planbijeenkomst met de inwoner. Het Sociaal Team kan met het loket overleggen welke financieel expert passend is om bij deze problematiek te betrekken. Doordat de medewerker van het Sociaal Team voorafgaand aan de planbijeenkomst overlegd heeft met het loket, kan van te voren al een inschatting gemaakt worden van de mate van financiële problematiek. De loketmedewerker kan van te voren al aangeven wat diegene voor de inwoner kan betekenen. Indien dit niet voldoende is, dan wordt de financieel expert uitgenodigd om bij de planbijeenkomst aanwezig te zijn.

Monitoring

Doel	Actie	Indicator
Mensen met betalingsachterstanden of schulden zijn eerder in beeld.	Vroegsignalering effectiever organiseren	Aantal doorverwijzingen via vroegsignalering naar het loket en vervolgens passende ondersteuning (vier primaire partijen en ST).
	De financieel expert sluit aan bij het plangesprek van het ST	Aantal keer dat de expert aanwezig is bij een plangesprek en van toegevoegde waarde is.



	Financieel ondersteuningsaanbod verspreiden binnen het ST Noordoostpolder en andere maatschappelijke organisaties.	
--	--	--

5.3. In 2024 is de samenwerking tussen organisaties in het voorliggend veld en schuldhelpverlenende partij versterkt, waardoor passende en kwalitatief goede ondersteuning beschikbaar is (begeleiding en ondersteuning)

De ondersteuning die inwoners nodig hebben is op maat en afhankelijk van de situatie van de inwoner. Dit noemen we passende ondersteuning.

Wat gaan we doen?

- *We werken aan een op elkaar afgestemd (voorliggend) veld*

We werken samen met de organisaties aan een op elkaar afgestemd (voorliggend) veld dat gevuld is met organisaties die de beste kwaliteit aanbieden voor de verschillende doelgroepen. De organisaties weten van elkaar wat zij doen en het ondersteuningsaanbod sluit op elkaar aan. We zetten in op een versterking van samenwerking tussen verschillende organisaties. De gemeente heeft de regie en stuurt waar dit kan. Als de inwoner naast financiële ondersteuning ook andere ondersteuning nodig heeft, zorgt het loket voor een warme overdracht van informatie conform AVG. We willen voorkomen dat een inwoner telkens opnieuw zijn of haar verhaal moet vertellen. Organisaties die werken met vrijwilligers zijn zelf verantwoordelijk voor het opleiden van de vrijwilligers. In de subsidieverlening maken we afspraken over de stress-sensitieve dienstverlening.

Monitoring

Doel	Actie	Indicator
Versterken samenwerking tussen partijen, waardoor passende ondersteuning beschikbaar is.	Met maatschappelijke organisaties het voorliggend veld (her)inrichten. De kwaliteit van ondersteuning (gesubsidieerde partijen) meten door monitoring van de subsidieafspraken	Vraag- en verantwoordingsgesprekken met de gesubsidieerde partijen

5.4. In 2024 is een toename zichtbaar in de kwaliteit van leven van de inwoner

Ook binnen de ondersteuning en begeleiding wordt het effect van ondersteuning op de kwaliteit van leven gemeten. Bij het loket wordt een nulmeting uitgevoerd. Met de gesubsidieerde partijen worden afspraken gemaakt over een tussentijdse meting. Na afloop van een traject wordt een eindmeting uitgevoerd. Hierdoor wordt zichtbaar wat het effect is geweest van de ondersteuning.



Monitoring:

Doel	Actie	Monitoring
Een toename van de kwaliteit van leven van de inwoner	Het meetinstrument implementeren. Dit wordt meegenomen in de ontwikkeling van het loket.	De kwaliteit van leven wordt bij de start van een traject, tussentijds en aan het einde van een traject gemeten. Welk meetinstrument gebruikt wordt, wordt meegenomen in de doorontwikkeling van het loket Sociaal Domein. Een goede optie hiervoor is het instrument 'positieve gezondheid'. Het instrument moet makkelijk bruikbaar, niet tijdsintensief en laagdrempelig zijn.

5.5. De ondersteuning start zo snel mogelijk en heeft waar nodig korte doorlooptijden (ketenaanpak schulddienstverlening)

Een ongezonde financiële situatie groeit snel. Het uitgangspunt is dat de inwoner zo snel mogelijk geholpen wordt met zijn of haar financiële situatie.

Wat gaan we doen?

- *Voorliggend veld*

Er is een loket waar inwoners vrijblijvend naar toe kunnen met vragen over de financiën. Na de eerste melding neemt de loketmedewerker binnen twee werkdagen contact op met de inwoner. Binnen 10 werkdagen vindt een eerste afspraak plaats. Als de inwoner het eerste oriëntatiegesprek heeft gehad, beslist de inwoner samen met de betrokken medewerker of en wanneer hij/zij een vervolgspraak wil. Dit is maatwerk en afhankelijk van de situatie van de inwoner.

Met gesubsidieerde partijen maakt de gemeente afspraken over de doorlooptijden en wachtlijsten, waarbij we streven naar een zo kort mogelijk doorlooptijd en geen wachtlijsten. Door korte doorlooptijden aan te houden, is de kans klein dat de financiële problemen van de inwoner groter wordt.

- *Schuldhulpverlening*

Indien er sprake is van problematische schulden en schuldhulpverlening nodig is, wordt een intakegesprek binnen vier weken ingepland (Wgs, artikel 4). In vier weken kan de schuldsituatie enorm oplopen. Daarom streven wij er naar dat binnen 10 werkdagen een intakegesprek met de inwoner plaatsvindt. Dit wordt meegenomen in de aanbestedingsprocedure.

Als sprake is van een crisissituatie, dan vindt binnen drie werkdagen een gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. De interventie moet binnen twee weken afgerond zijn.



Monitoring:

Doel	Actie	Indicator
Ondersteuning start vlot en het heeft korte doorlooptijden	Afspraken maken met de nieuwe schuldhulpverlenende partij. Meenemen in de aanbestedingsprocedure.	Metten of de gestelde termijnen haalbaar zijn door het aantal dagen te meten dat tussen de aanmeld- en intakedatum zit.
	Resultaatafspraken maken met de gesubsidieerde organisaties over de doorlooptijden.	Metten of de gestelde doorlooptijden gehaald zijn. Ook de reden aangeven waarom het niet gehaald is.

5.6. In 2024 is door een sluitende aanpak een verschuiving zichtbaar van middelen naar het voorliggend veld

Een uitgangspunt in de gemeentelijke programmabegroting 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.

Wat gaan we doen?

We zetten in op preventie en vroegsignalering en daarvoor organiseren wij een afgestemd voorliggend veld. Om het effect hiervan te meten sturen wij op meetmomenten. Binnen de schuldhulpverlening wordt een nulmeting gedaan met peildatum 1 juli 2020. In de jaren daarop wordt telkens op hetzelfde peilmoment een meting uitgevoerd.

Monitoring:

Doel	Actie	Monitoring
Door de sluitende aanpak is een verschuiving zichtbaar van middelen.	Instrument implementeren voor bijhouden gegevens.	De uitgaven in het voorliggend veld, de hulpverlening bij problematische schulden en beschermingsbewind via bijzondere bijstand vergelijken met het jaar ervoor.



6. Financiën

Het nieuwe beleid schulddienstverlening vergt een andere manier van budgetteren. In 2019 is binnen het budget armoedebeleid een totaalbedrag van 1.266.994 beschikbaar voor schulddienstverlening. Dit bedrag is onderverdeeld in de onderdelen begeleiding en ondersteuning, schuldhulpverlening en bewindvoering. De schuldhulpverlening en bewindvoering zijn open einde regelingen. De begroting voor de periode 2019-2023 ziet er als volgt uit:

Begroting schulddienstverlening 2019 - 2023					
	2019	2020	2021	2022	2023
Begeleiding en ondersteuning	€ 163.494	€ 163.494	€ 163.494	€ 163.494	€ 163.494
Schuldhulpverlening	€ 585.000	€ 585.000	€ 585.000	€ 585.000	€ 585.000
Bewindvoering	€ 518.500	€ 518.500	€ 518.500	€ 518.500	€ 518.500
Beschikbaar budget schulddienstverlening	€1.266.994	€1.266.994	€1.266.994	€1.266.994	€1.266.994

Toekomstbeeld en toelichting op de begroting

In de jaren die voor ons liggen investeren we nadrukkelijk in vroegsignalering en preventie. Schulden moeten zoveel als mogelijk voorkomen worden en als er eenmaal financiële problemen zijn, moet de inwoner tijdig geholpen worden om erger te voorkomen. Signalen van financiële problemen moeten herkend worden en bespreekbaar gemaakt worden. Daarnaast stemmen we de huidige begeleiding, ondersteuning en nazorg beter af op de behoeften van de inwoner.

De financiële effecten zijn moeilijk te voorspellen

De verwachting is dat inwoners eerder en efficiënter geholpen worden, waardoor er een afbouw van de trajecten schuldhulpverlening en bewindvoering zal op treden. Ons uitgangspunt is dat in drie jaar er een gefaseerde afname van 10% ten opzichte van de aantallen van 2018 gerealiseerd is. Dit leidt tot een besparing in de technische schuldhulpverlening. Vanwege het meerjarige karakter van trajecten en instroom gedurende het jaar, is er sprake van een financieel ingroeipad waarbij het uiteindelijke financiële jaarresultaat pas in jaar 5 bereikt wordt.

Financieel beleidseffect	1 (2020)	2 (2021)	3 (2022)	4 (2023)
Schuldhulpverlening	6.500	28.250	50.500	62.500
Bewindvoering	6.650	19.950	33.250	39.900
Totaal	13.150	48.200	83.750	102.400

Tegenover de besparing staan extra structurele uitgaven

Het gaat dan om o.a. preventie en vroegsignalering. De genoemde loketfunctie, die niet volledig binnen de bestaande formatie gerealiseerd kan worden en trainingen ten aanzien van vroegsignalering aan onze partners zijn hier voorbeelden van.

Voor de financiële vragen en inzet tijdens de planbijeenkomsten bij het loket gaan we uit van 1.000 uur. Dit is 0,68 Fte en dat kost €55.000. De eenmalige aanvangsinvesteringen, zoals



het systeem voor vroegsignalering en de inrichting van het voorliggend veld, worden gefinancierd uit de transformatiemiddelen die in het coalitieakkoord beschikbaar zijn gesteld.

De structurele exploitatie schulddienstverlening

Begroting schulddienstverlening 2019 - 2023					
	2019	2020	2021	2022	2023
Vroegsignalering / Loket	€ -	€ 55.000	€ 55.000	€ 55.000	€ 55.000
Voorliggende voorzieningen	€ 163.494	€ 170.000	€ 170.000	€ 170.000	€ 170.000
Schuldhulpverlening	€ 585.000	€ 578.500	€ 556.750	€ 534.500	€ 522.500
Bewindvoering	€ 518.500	€ 511.850	€ 498.550	€ 485.250	€ 478.600
Totale kosten schulddienstverlening	€1.266.994	€1.315.350	€1.280.300	€1.244.750	€1.226.100
		-/- 48.356	-/- 13.306	+ 22.244	+ 40.894

Verschil begroot budget t.o.v. de kosten		
Jaar	Verschil negatief in €	Verschil positief in €
2019	0	
2020	-/- 48.356	
2021	-/- 13.306	
2022		22.244
2023		40.894
Totaal verschil begroot versus kosten	-/- 61.662	63.138

Er is sprake van een structurele kostenverlaging. Voor de jaren 2020 en 2021 stellen wij voor de middelen (€61.662) eenmalig uit de reserve sociaal domein te financieren. Deze onttrekking kan naar verwachting in 2022 en 2023 vanuit de verwachte overschotten weer aangevuld worden.

Monitoring en evaluatie

Door middel van monitoring en evaluatie analyseren we of het nieuwe beleid het gewenste effect heeft bereikt, namelijk passende ondersteuning voor onze inwoners. En een afname van relatief dure ondersteuningsvormen zoals bewindvoering en schuldhulpverlening. Ook meten we het aantal vragen dat binnenkomt bij het loket. Afhankelijk van de uitkomsten van deze analyse wordt de uitvoering aangehouden of bijgesteld. De gemeenteraad wordt hierover geïnformeerd. Binnen de schuldhulpverlening wordt een nulmeting gedaan met peildatum 1 juli 2020. In de jaren daarop wordt telkens op hetzelfde peilmoment een meting uitgevoerd.



7. De overgang van schuldhulp- naar schulddienstverlening

De overgang van de huidige dienstverlening 'schuldhulpverlening' naar de nieuwe dienstverlening 'schulddienstverlening' wordt gefaseerd ingevoerd. Hieronder een overzicht van de gevolgen en de werkzaamheden voor de invoer van het nieuwe beleid.

Schuldhulpverlening voor inwoners:

Tot 1-1-2020	Vanaf 1-1-2020
Trajecten die voor 1 januari 2020 zijn gestart	Trajecten worden afgerond door de GKB
Doorlopende trajecten die voor 1 januari 2020 zijn gestart	Trajecten blijven bij de GKB tenzij de inwoner zelf wil overstappen. Overstappen gebeurt dan met een warme overdracht
Trajecten die na 1 januari 2020 starten	Trajecten worden gestart bij de nieuwe aanbieder

Ontwikkeling voorliggend veld schulddienstverlening:

	Wanneer
Communicatie over de nieuwe werkwijze	2 ^e kwartaal 2019
Aanbesteding schuldhulpverlening	3 ^e kwartaal 2019
Onderzoek en verbeterde afstemming (voorliggend) veld en implementeren vroegsignalering	3 ^e kwartaal 2019
Ontwikkelen en implementatie één loket	3 ^e kwartaal 2019
Nieuwe aanbieder start met de instroom	1 ^e kwartaal 2020
Start één loket schulddienstverlening	1 januari 2020



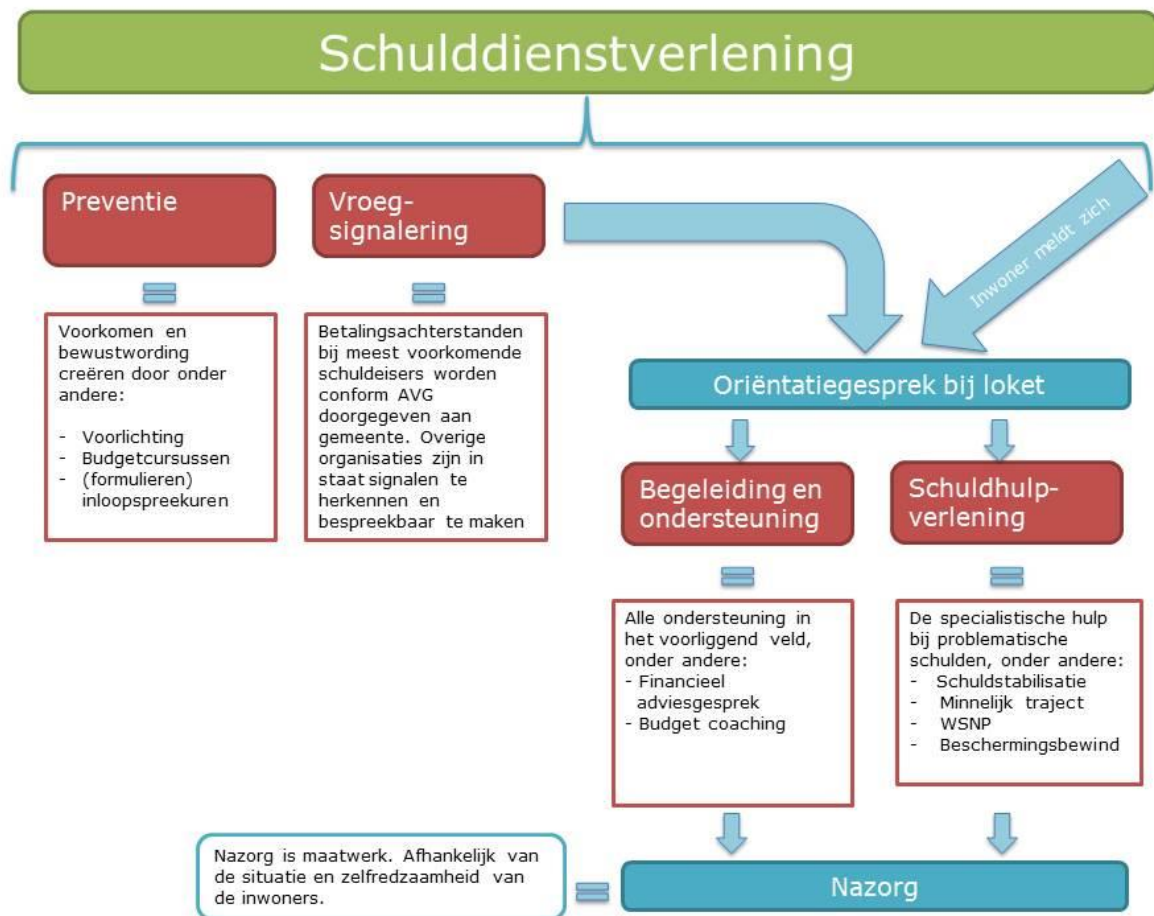
8. Bronvermelding

- Centraal Planbureau. (2017). *Aanhouden herstel. Internationale onzekerheden. Middellangetermijnverkenning 2018-2021*. Centraal Planbureau.
- Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform 31 .
- NVVK. (2015). *Module Nazorg*. Opgeroepen op maart 12, 2019, van NVVK.
- NVVK. (2015). *Module preventie*. Opgeroepen op maart 12, 2019, van NVVK.
- NVVK. (sd). *Beschermingsbewindvoering*. Opgeroepen op maart 12, 2019, van NVVK: <https://www.nvvk.eu/beschermingsbewindvoering#>
- NVVK. (sd). *Minnelijke schuldhulpverlening*. Opgeroepen op maart 12, 2019, van NVVK: <https://www.nvvk.eu/minnelijke-schuldhulpverlening#>
- Overheid.nl. (2012). *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Opgeroepen op februari 28, 2019, van Overheid.nl: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031331/2012-07-01>
- Rijksoverheid. (sd). *Wanneer heb ik recht op bijzondere bijstand?* . Opgeroepen op februari 28, 2019, van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wanneer-heb-ik-recht-op-bijzondere-bijstand>
- Schonewille, G., van der Schors, A., & Kunkel, D. (2018, april 16). *Financieel administratie in een digitaal tijdperk*. Utrecht: Nibud.
- Stimulansz. (sd). *Beschermingsbewind: verleden, heden en de toekomst*. Opgeroepen op maart 10, 2019, van Stimulansz: <https://www.stimulansz.nl/beschermingsbewind-verleden-heden-en-toekomst/>
- Westhof, F., de Ruig, L., & Kerckhaert, A. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.



9. Bijlagen

Bijlage A: Schematische weergave van proces gemeentelijke schulddienstverlening Noordoostpolder



Bijlage B: Modules NVVK bij schuldhulpverleningstrajecten

Het traject schuldhulpverlening wordt uitgevoerd volgens de modules van de NVVK. In de aanbesteding wordt een keuze gemaakt voor de modules die passen bij de problematiek in Noordoostpolder. De externe partij werkt samen met de maatschappelijke organisaties in Noordoostpolder, omdat we zoveel als mogelijk streven naar lokale ondersteuning.

- (Vervolg) intakegesprek schuldhulpverlening

Indien de inwoner problematische schulden heeft, dan wordt de inwoner aangemeld en geregistreerd bij de gecontracteerde partij voor de uitvoering van de schuldhulpverlening.

De volgende werkzaamheden worden verricht:

- Het registreren van de gegevens van de inwoner en de reden van aanmelden;
- Het vaststellen of er sprake is van een crisissituatie;
- Wanneer noodzakelijk, doorverwijzen naar andere dienstverleners;
- Informatie geven over het vervolg van het proces binnen de schuldhulpverlening

Het doel van de intake is het toetsen van de zelfredzaamheid van de inwoner en het vaststellen van de problematiek van de inwoner om een plan van aanpak te ontwikkelen. Wanneer andere problematiek wordt geconstateerd die van invloed is op schulden (verslaving, psychosociale problemen etc.) maakt de externe partij waar nodig en indien nog niet is gedaan samenwerkingsafspraken met maatschappelijke partners.

De volgende activiteiten worden tijdens een intake uitgevoerd:

- Inventarisatie;
- Analyse;
- Plan van aanpak/ Advies

- Stabilisatieproces

Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en behouden van inkomsten en uitgaven van de inwoner. In deze fase worden de inkomsten gemaximaliseerd en uitgaven tot een minimum beperkt, er is geen crisis en de beslagvrije voet wordt gegarandeerd. Het stabilisatietraject leidt in principe tot een betalingsregeling, herfinanciering, schuldbemiddeling of saneringskrediet en kent een maximale tijdsduur van vier maanden. Ook streeft stabilisatie ernaar om rust te creëren voor de inwoner, zodanig dat op gedragsverandering ingezet kan worden.

- Duurzame financiële dienstverlening (DFD)

Dit is het geheel van activiteiten die erop gericht zijn de inkomsten en de uitgaven in evenwicht te brengen en te houden waarbij een vorm van schuldregeling, door in of bij die inwoner gelegen omstandigheden (nog) niet mogelijk is. Het kan hierbij onder andere gaan om schulden die niet-regelbaar zijn of situaties waar de inwoner door geestelijke of lichamelijke beperkingen (nog) niet in staat is om een traject in de schuldregeling met succes te volgen en af te ronden. Bij DFD wordt het inkomen gemaximaliseerd, de uitgaven geminimaliseerd en de beslagvrije voet bewaakt. DFD leidt niet expliciet en direct naar een vorm van schuldregeling en kent geen maximale looptijd. Desondanks kunnen in het ondertekenen Plan van Aanpak termijnafspraken worden gemaakt. Ook wordt zo vaak als nodig is, en minimaal tweemaal per jaar, beoordeeld of de inwoner nog in het traject DFD thuishoort. In het kader van DFD kunnen betalingsafspraken met schuldeisers worden getroffen als dit het doel van DFD dient en budgettair mogelijk is. Gelijkberechtiging is daarbij nog niet van toepassing omdat er geen sprake is van een schuldregeling.



- **Budgetbeheer**

Budgetbeheer heeft tot doel de inkomsten en uitgaven van de inwoners te beheren en in evenwicht te houden. Budgetbeheer vindt plaats op basis van een overeenkomst en budgetplan. In het kader van budgetbeheer wordt een rekening ingericht van waaruit beheer plaatsvindt waar de inkomsten van de inwoners worden ontvangen. Op basis van de afspraken met de inwoner worden verschillende betalingen verricht. De gecontracteerde partij ziet er op toe dat er geen (nieuwe) schulden dan wel betalingsachterstanden ontstaan. Dit heeft minimaal betrekking op huur/hypotheek, nutsvoorzieningen en wettelijk verplichte verzekeringen. De inwoner beschikt in het kader van budgetbeheer over leefgeld, een bedrag waarover de inwoner vrij mag beschikken wanneer alle lasten zijn betaald, noodzakelijke reserveringen plaats hebben gevonden en de kosten van budgetbeheer in rekening zijn gebracht. Budgetbeheer kan in samenhang met andere producten worden ingezet, maar kan ook als enige dienstverlening worden geboden. Leden kunnen ervoor kiezen bij een schuldregeling budgetbeheer te verplichten.

- **Beschermingsbewind**

Een kantonrechter kan besluiten een persoon te plaatsen onder bewind door een bewindvoerder. Het gaat om personen die om geestelijke of lichamelijke redenen niet meer in staat zijn hun eigen financiële belangen te behartigen. Naar aanleiding van wijzigingen in de bepalingen van de desbetreffende wet is curatele of bewind ook mogelijk wanneer er sprake is van schulden of verkwisting. NVVK-leden kunnen als bewindvoerders optreden. Ze zijn daarbij gehouden aan de bepalingen van de wet en vallen onder het toezicht van de kantonrechter. Doel van beschermingsbewind is de financiële belangen van de rechthebbende te beschermen en zijn inkomen en vermogen te beheren.

Om de schijn van belangenverstrengeling tegen te gaan, is het NVVK-leden niet toegestaan om bij één en dezelfde medewerker zowel de bewindvoering als de schuldregeling van een inwoner onder te brengen.

- **100% betaling**

We streven in eerste instantie naar een schuldregeling waarbij 100% terugbetaling van schulden plaatsvindt. Twee soorten regelingen worden onderscheiden:

1. *Betalingsregeling*

Bij overeenkomst tussen schuldenaar en schuldeiser vastgelegde regeling, waarin wordt bepaald dat de vastgestelde vordering(en) van de schuldeiser op de schuldenaar volledig en in vooraf vastgestelde termijnen wordt/worden terugbetaald.

2. *Regeling herfinanciering*

Door middel van het afsluiten van één of meer kredietovereenkomsten aflossen van de totale schuldenlast.

- **Schuldregeling**

Als een 100% terugbetaling niet mogelijk is, dan wordt naar een regeling gestreefd waarbij een maximale terugbetaling wordt gerealiseerd en waar van schuldeisers wordt gevraagd om na verloop van 36 maanden finale kwijting te verlenen in geval van een schuldbemiddeling of voorafgaand aan afkoop in geval van een saneringskrediet. Twee soorten regelingen worden onderscheiden:

1. *Saneringskrediet*

Door middel van het afsluiten van een kredietovereenkomst afkopen van de totale



schuldenlast tegen finale kwijting, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast

2. *Schuldbemiddeling*

Overeenkomst tussen schuldenaar en schuldeiser(s) waarin wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald, in termijnen, naar draagkracht en tegen finale kwijting.

- [Nazorg](#)

Nazorg omvat het geheel van activiteiten, dat plaatsvindt na beëindiging van een traject in de schuldhulpverlening. Nazorg is gericht op het voorkomen van recidive. Binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening moet de gecontracteerde partij het initiatief nemen tot één of meer contactmomenten met de schuldenaar waarin wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de schuldenaar waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn. Ook nazorg wordt samen met het voorliggend veld opgepakt.

- [Wet sanering natuurlijke personen \(WSNP\)](#)

Als het niet lukt om tot een minnelijk akkoord te komen met de schuldeisers, dan kan een aanvraag gedaan worden voor de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). De schuldenaar kan de gemeente vragen een WSNP-traject voor hem aan te vragen. Deze verklaring en het verzoekschrift dienen door de gemeente te worden afgegeven bij de rechtbank. De gecontracteerde partij kan hierbij adviseren. Vervolgens wordt de inwoner opgeroepen door de rechtbank. In de rechtszitting wordt een besluit genomen door de rechter. De rechter kan schuldeisers verplichten om mee te werken. Na een periode van drie tot vijf jaar worden de overblijvende schulden kwijtgescholden. De voorwaarde hierbij is dat de inwoner zijn verplichtingen nakomt. Na toelating tot de WSNP benoemt de rechter een bewindvoerder die de WSNP gaat uitvoeren.

