

*Beleidsplan Schuldhulpverlening
2016-2020*

Voorkomen is beter dan genezen

Voorwoord

Iedereen maakt het wel eens mee. Een rekening die net te lang blijft liggen. Een aanmaning die vervolgens op de mat valt. Of even rood staan, omdat uitgaven en inkomsten elkaar net kruisen. Helaas zijn er ook mensen voor wie dit een structureel probleem is geworden.

Sommige mensen steken dan hun kop in het zand. Er zijn ook mensen die jongleren met hun financiën, om vervolgens de rekening te kunnen betalen die op dat moment het belangrijkste is. Totdat ook dat niet meer mogelijk is. In beide gevallen worden rekeningen op een bepaald moment niet meer betaald. Er ontstaat angst en de post wordt niet meer geopend. Hulp wordt vaak uit schaamte niet gezocht.

Mensen die dit overkomt leven in stress. Het beïnvloedt hun vermogen om helder na te kunnen denken over hun financiën, maar ook over andere zaken zoals hun relatie, opvoeden of werk. Uit onderzoek is gebleken dat de meeste mensen dit doorgaans vijf jaar vol houden, totdat ze – noodgedwongen – op zoek gaan naar hulp. Daarnaast is er nog een kleine groep mensen die zelfs dan geen hulp zoekt. Zij lopen het risico dak- en thuisloos te worden.

In Nederland heeft één op de vijf huishoudens te maken met risicovolle schulden of problematische schulden. In 2012 was dit nog één op de zes huishoudens. Dit blijkt uit het onderzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 'Huishoudens in de Rode Cijfers 2015'¹. Ook in Woerden is dit merkbaar. De zorgvragen die via WoerdenWijzer binnen komen gaan de laatste jaren steeds vaker over financiën en rondkomen. Mensen met lage inkomens zijn één van de risicogroepen, omdat ze weinig spaargeld hebben om financiële tegenslagen op te vangen. Maar ook mensen met hogere inkomens kunnen met schulden te maken krijgen. *Life-events* als echtscheiding, werkloosheid en ziekte hangen vaak samen met het ontstaan van schulden. Het kan lastig zijn om het uitgavenpatroon snel aan te passen aan de nieuwe inkomenssituatie. Tot slot zijn er ook kwetsbare mensen die kampen met analfabetisme, een laag IQ, anderstaligen of mensen die andere problemen hebben waardoor zij niet in staat zijn om goed voor hun financiën te zorgen.

Als deze mensen dan eenmaal aankloppen voor hulp zijn de problemen groot, de schulden hoog en de hulp – het regelen van een schuldregeling – kost meer inspanning. In een schuldregeling zitten, betekent drie jaar rondkomen van een minimuminkomen. Dit is zwaar en een situatie die voorkomen had kunnen worden als inwoners eerder hun problemen onderkend of gemeld hadden. De schuldhulpverlening in Woerden is goed geregeld, daarom ligt de komende vier jaar onze focus op preventie; het bespreekbaar maken van het onderwerp, het eerder bereiken van inwoners, een hulpaanbod te faciliteren dat voor iedereen bekend en toegankelijk is en ook past bij de vraag van de inwoner op dat moment. Alles vanuit de gedachte dat voorkomen beter is dan genezen. In dit beleidsplan staat beschreven hoe wij dat willen bereiken.

Y. Koster-Dreese
Wethouder gemeente Woerden

¹ Huishoudens in de rode cijfers 2015. Panteia, in opdracht van ministerie van SZW (2015).

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Al sinds 2006 biedt de gemeente Woerden schuldhulpverlening aan haar inwoners aan. Op 1 juli 2012 trad de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking, waardoor dit een wettelijke taak werd voor gemeenten. Op basis van deze wet is de gemeente verplicht minstens elke vier jaar een beleidsplan schuldhulpverlening vast te stellen. In mei 2012 stelde de raad het beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012 – 2016 vast. In dit beleidsplan lag het accent op de uitvoering van het proces en de eisen die de wetgever hieraan stelde. Voor u ligt nu het beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020 met als titel “Voorkomen is beter dan genezen”. Dit plan sluit aan bij c.q. gaat uit van dezelfde uitgangspunten zoals de raad deze in oktober 2014 heeft vastgesteld in het Integraal beleidsplan sociaal domein 2016-2016. Samengevat streven we naar een verschuiving van tweedelijnszorg naar eerste en liefst nuldelijns zorg, waarbij de inwoner zoveel mogelijk zelf de regie voert over het eigen leven. Helaas zijn schulden een kwetsbaar onderwerp. Er is veel schaamte onder de inwoners die in de financiële problemen raken om dit openlijk kenbaar te maken en om te bespreken. Het is dus een uitdaging om deze inwoners te bereiken en hen op weg te helpen. In dit plan vindt u de visie en de doelen die “we” ons stellen om dit te bereiken.

1.2 “We”: betrokkenen bij opstellen beleidsplan

De gemeente Woerden vindt het belangrijk dat beleid aansluit bij de leefwereld van inwoners. Beleid bedenken we niet achter het bureau, maar in samenspraak. We hebben daarom raad (2013 en 2016), maatschappelijke organisaties (2015), signaleerders (2016) en inwoners (2016) actief betrokken bij het opstellen van dit beleidsplan (zie bijlage A). Uit al deze bijeenkomsten zijn wensen, behoeften en constatering gekomen:

Wensen gericht op de inwoner:

- Inwoners moeten snel anoniem hulp kunnen zoeken.
- Toegang tot de hulp moet laagdrempelig zijn.
- De privacy van inwoners moet gerespecteerd worden.
- Aanbod van gemeente, ketenpartners en vrijwilligersorganisaties moet algemeen bekend zijn; vooral voor doorverwijzers en vroegsignaleerders.
- Sluit aan bij life-events door mensen op dat moment gericht te informeren over financiële risico's en over de vormen van hulpverlening.
- Kwetsbare doelgroepen krijgen concrete hulp bij het ordenen van administratie en aanvragen van inkomensondersteuning.
- Inwoners zijn tevreden over de hulp van Team schuldhulpverlening.

Behoeften van ketenpartners, signaleerders en inwoners:

- Het taboe rond geldzaken moet doorbroken worden, het moet een “normaal” onderwerp van gesprek worden.
- Maak een financiële fitness routekaart die alle mogelijkheden voor hulp en ondersteuning bevat.
- Organiseer regelmatig netwerkbijeenkomsten met ketenpartners om elkaar te ontmoeten en kennis te delen.
- Scholen willen graag samen met de gemeente plannen maken om schulden bij jongeren te voorkomen.
- E en vaste consulent na aanmelding bij schuldhulpverlening, liever geen wisselingen.

Constateringen:

- Het is een lastig onderwerp om over in gesprek te gaan.
- De drempel om hulp te vragen is hoog, vanwege schaamte.
- Inwoners die zelf met problematische schulden te maken hebben gehad, zijn bereid om hun ervaringen te delen.
- Vroegsignaleerders (o.a. scholen, kerken, woningbouw, werkgevers) zijn betrokken bij het onderwerp en zijn soms zelf al actief op dit thema.
- Niet alle organisaties zijn voldoende op de hoogte van het bestaan en de mogelijkheden van Woerden Wijzer als ingang voor vragen binnen het sociale domein;
- Schuldhulpverlening als dienst van de gemeente Woerden is niet breed bekend bij inwoners.

Al deze uitkomsten verwerken wij in onze beleidsvisie en doelen.

1.3 Financiën, soorten schulden en schuldenproblematiek in Woerden

Hoewel dit beleidsplan als onderwerp “schuldhulpverlening” heeft, benaderen we het onderwerp breder. Om schulden te voorkomen, helpt het namelijk als inwoners – van kinds af aan – ook “opgevoed” worden als het gaat om omgaan met geld. Enerzijds moet er bewustzijn zijn dat het beheer van je financiën niet alleen belangrijk is, maar ook leuk kan zijn. Iets om trots op te zijn als je je zaakjes goed geregeld hebt. De voldoening die je ervaart als je iets koopt waarvoor je eerst gespaard hebt. Anderzijds moeten inwoners in staat worden gesteld om hier vaardigheden in op te doen. Beide zaken tezamen is namelijk hét eerste wat een inwoner in preventief opzicht kan doen. Van een schuld of schulden hoeft dan nog geen sprake te zijn.

Is er wel sprake van een schuld, dan hoeft er nog geen risico of probleem te zijn. Vele huishoudens in Nederland hebben schulden: een hypotheek, een autolening. Allemaal geen probleem, zolang de vaste lasten en rekeningen betaald kunnen worden en de schuld(en) worden afgelost. De problemen ontstaan zodra schulden risicovol of problematisch zijn geworden.

Schulden zijn risicovol, zodra een inwoner meerdere kredieten naast elkaar heeft, (regelmatig) betalingsachterstanden heeft op incidenteel te betalen rekeningen of nog erger, op zijn vaste lasten. Met enig jongleren kan er nog wel afgelost worden op de schulden. Schulden zijn problematisch als ook het aflossen van de schuld niet meer lukt. Betalingsachterstanden lopen op, aanmaningen worden opgevolgd door eisende incassobureaus en deurwaarders en uiteindelijk schuldeisers die beslag laten leggen op het loon of inkomen van een inwoner. Veel Nederlanders worden zich pas in dit laatste stadium bewust dat hulp nodig is. Opvallend is dat vervolgens veel mensen die hulp niet zoeken.

Enige cijfers²: in Nederland kampt bijna één op de vijf huishoudens (17,4%-18,8%) van de inwoners met risicovolle of problematische schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. Het overgrote deel van deze huishoudens (15,7%) behoort tot de onzichtbare schuldenaren. Zij delen hun problemen niet en zoeken geen hulp. Een kleiner aantal huishoudens (2,5% van de huishoudens met problematische schulden) is én bekend en geregistreerd bij een schuldhulpverlenende instantie. Dit noemen we de zichtbare schuldenaren. Als we aannemen dat 2,5% van de schuldenaren ook in Woerden zichtbaar is, dan kampen er in Woerden 1440 huishoudens met risicovolle of problematische schulden, waarvan er 200 bekend (2,5% zichtbaar) zijn bij de gemeente en 1240 niet (15,7% onzichtbaar).

² Huishoudens in de rode cijfers 2015. Panteia, in opdracht van ministerie van SZW (2015).

De schuldenproblematiek in Woerden ligt daarmee onder het landelijke gemiddelde. Met ongeveer 21.000 huishoudens³, zouden er gebaseerd op het landelijk gemiddelde in Woerden namelijk circa 3.760 huishoudens met problematische schulden moeten kampen. Aangezien deze regio in het onderzoek niet als probleemgebied is aangeduid, lijkt deze veronderstelling te kloppen.

2 Visie

Onze algemene visie op het sociaal domein is: “Mensen eerst”.

We willen inwoners in hun kracht zetten, zodat zij zelf de regie over hun leven kunnen voeren. Ook het beheren van de financiën hoort daarbij. Dat vraagt twee dingen van de inwoner: bewustzijn dat geld niet alleen iets is dat binnenkomt en er – ongemerkt - weer uitgaat én de vaardigheid om inzicht in de financiën te krijgen.

In het integraal beleidsplan sociaal domein staat onze visie op de transformatie van het sociaal domein⁴. Deze trekken we door naar het gebied van schuldhulpverlening. Dit bevordert een consequente en integrale benadering van het sociale domein. Dus ook hier geldt dat:

- Inwoners/huishoudens hebben (volledig) zelf de regie bij het vormgeven van hun leven.
- Inwoners/huishoudens die (tijdelijk) niet in staat zijn om zelf regie te voeren of met ondersteuning van hun eigen sociale netwerk regie te voeren, ontvangen passende informele en/of professionele ondersteuning.

Het is ons streven dat inwoners naar vermogen en draagkracht meedoen in de maatschappij. Het voorkomen en integraal aanpakken van financiële problemen draagt hieraan bij. Daarom willen we in de komende beleidsperiode het volgende bereiken:

1. Meer aandacht voor (pre-)preventie om problematische schulden te voorkomen

Onze ambitie is dat inwoners met hun financiën en vragen daarover aan de slag gaan.

Het beheren van de financiën maakt onderdeel uit van het voeren van een huishouding. Het besef dat je moet stoffen als er stof ligt, komt bij het merendeel van de mensen vanzelf. Het bewustzijn dat geld en het beheer daarvan aandacht nodig heeft, is echter niet altijd zo vanzelfsprekend. En terwijl vrijwel iedereen een stofdoek kan hanteren, is het beheren van je geldzaken iets waar je vaardigheden voor nodig hebt. Dit ligt op het gebied van pre-preventie.

Vanuit preventief beleid geldt dat voorkomen beter is dan genezen. Ook als inwoners het zelf niet kunnen, is het van belang dat ze weten hoe zij hun familie of netwerk in kunnen schakelen om hen te helpen. Want als er eenmaal problemen zijn - zo blijkt uit onderzoek – dan ervaren mensen drempels voordat ze zich melden voor hulp. Ze zien schuldhulpverlening als laatste redmiddel voor de allernieuwste gevallen, waartoe zij zichzelf niet rekenen. Gevolg is dat men pas aanklopt als schulden fors zijn. Dit is een probleem voor de mensen zelf. Zij hebben lang in een onzekere en stressvolle situatie geleefd van oplopende rekeningen, incasso's en deurwaarders. Maar ook voor de schuldhulpverlening is het moeilijker om een regeling te treffen als de schulden hoog en het aantal schuldeisers omvangrijk is.

³ Bron: CBS peildatum 1 januari 2015

⁴ Integraal beleidsplan sociaal domein (pagina 7).

2. Meer vroege signalering van schuldenproblematiek

De gemeente zoekt de samenwerking op met ketenpartners, private en publieke partijen en inwoners om beginnende schuldenproblematiek vroegtijdig te signaleren en de weg te wijzen bij het oplossen ervan. Het signaleren van mogelijke schuldenproblematiek kan de gemeente niet alleen. Het onderwerp bespreekbaar maken is een taak van ons allen.

3. Beter samenwerken in de keten bij het aanpakken van schulden

Bij onze ketenpartners, en andere organisaties en inwoners is bekend wie met welke financiële hulpvraag waar terecht kan. Van een online check op de financiën als de grip op de financiën tijdelijk kwijt is, naar schuldhulpverlening bij de gemeente als er problematische schulden zijn. De inwoner vindt antwoorden op WoerdenWijzer.nl of zoekt contact met WoerdenWijzer. Ook de ketenpartners en signaleerders beschikken of hebben toegang tot deze kennis.

4. Effectieve uitvoering van schuldhulpverlening

We maken de schuldhulpverlening effectiever. We zetten twee extra instrumenten in om lastige schuldensituaties snel aan te pakken. Daarnaast versterken we de financiële zelfredzaamheid van inwoners in een schuldentragect en houden we door nazorg langer vinger aan de pols. Hierdoor houden inwoners eigen regie en kunnen zij na het traject zelfstandig verder. De effectiviteitswinst halen we ook door te investeren in preventie en het snel aanpakken van problemen, dichtbij de burger. Onze ketenpartners en vrijwilligersorganisaties zijn hierbij van groot belang.

3 Hoe: van doelstelling naar beleidslijnen

Hieronder beschrijven we in globale bewoordingen per doelstelling hoe we dit gaan bereiken. Zodra het beleidsplan is vastgesteld, wordt een uitvoeringsplan opgesteld waarin per doelstelling en per beleidslijn concrete acties worden benoemd met hieraan gekoppeld de gedetailleerde financiële uitwerking.

3.1 Meer aandacht voor preventie om problematische schulden te voorkomen

We hanteren vier preventie-lijnen.

Lijn 1: Fin-Fitness-Fun

Bewustwording. Sinds de economische crisis is hier steeds meer aandacht voor. Denk aan campagnes als “pas op, lenen kost geld”, banken die adviesgesprekken aanbieden, televisieprogramma's die gaan over het oplossen van problematische schulden. Wij gaan hier als gemeente een campagne aan toevoegen onder de naam “Fin-Fitness-Fun”. We willen een tegenwicht bieden aan de zorgelijke uitstraling van andere campagnes. Het zelf kunnen en meer doen met minder kan namelijk ook een leuke uitdaging zijn. In deze lijn past ook de subsidie die de raad vanuit het investeringsfonds sociaal domein onlangs verstrekt heeft aan de Budgetkring Woerden.

Lijn 2: Jongeren

Omgaan met geld is voor veel jongeren een belangrijk onderwerp. Vooral op het moment dat jongeren 18 worden verandert er veel. Er moet een zorgverzekering worden betaald, studiefinanciering aangevraagd. Des te belangrijker om dan bewust te zijn van bestedingsruimte en goed om te gaan met status, reclame en verleidingen.

Clïënt schuldhulpverlening:

De schulden ontstonden toen ik 16 was. Ik kon mijn telefoonabonnement niet meer betalen en besloot een nieuwe af te sluiten. Het was de tijd dat ook mijn ouders gingen scheiden en het lang onduidelijk was waar ik zou gaan wonen. Ik vluchtte voor mijn verantwoordelijkheden. Het ging van kwaad tot erger toen ik op mezelf ging wonen. Ik gaf mijn geld uit aan uitgaan en betaalde rekeningen voor huur en zorgverzekering niet. De ommekeer kwam toen ik iemand uit mijn omgeving hielp met zijn administratie. Dat ging heel goed. Ik had er lol in. Besepte dat ik er zelf niet meer zo'n potje van wilde maken.

We zien het als onze taak om samen met scholen en jongerenwerkers bewustwording rond geld te stimuleren. We gaan onze activiteiten op dit gebied uitbreiden. Drie scholen in Woerden en het jeugd- en jongerenwerk hebben zich bereid getoond samen met de gemeente plannen te maken om jongeren voorlichting te geven over geld en schulden.

Lijn 3: Life-events

Life-events zoals scheiding, ontslag en ziekte vormen belangrijke factoren bij het ontstaan van schulden⁵. Het kan lastig zijn om het uitgavenpatroon aan te passen aan de nieuwe inkomenssituatie.

Deelnemer thuisadministratie Welzijn Woerden:

Vrachtwagenchauffeur van 53 jaar. Vader van 2 zoons van 12 en 15 jaar. Na ernstige rugklachten minder uren werken. De onregelmatigheidstoelagen voor werken in weekenden en avonden raakt hij kwijt. Het maandelijks inkomen van het gezin daalt sterk. De auto wordt eigenlijk te duur voor het gezin. Maar men is hieraan gewend geraakt. Het kost tijd om in te zien dat de auto weg moet. Ondertussen zijn er schulden ontstaan op de zorgverzekering.

Inwoners die een life-event meemaken zijn vaak nog niet in beeld bij de gemeente, maar komen daar misschien wel terecht wanneer er financiële problemen ontstaan. Preventie-activiteiten direct na een life-event kunnen deze instroom voorkomen. Uit onderzoek blijkt dat mensen na een life-event ontvankelijk zijn voor informatie⁶. Mensen gaan sowieso op zoek naar informatie bijvoorbeeld bij UWV over het aanvragen van een uitkering, bij de advocaat of hypotheekverstrekker over verkoop huis/afwikkeling scheiding. Het is een goed moment om dan bewustzijn te creëren over financiën: 'hoe gaat mijn inkomen er straks uitzien?' 'Wat worden mijn nieuwe vaste lasten?'

⁵ Huishoudens in de rode cijfers (2015). Panteia. In opdracht van het ministerie van SZW.

⁶ Schuldpreventiewijzer (2011). N. Jungmann.

In de komende beleidsperiode gaan we contact leggen met organisaties die bij inwoners in beeld komen bij een life-event en bespreken wat zij bereid zijn op dit gebied te doen. Dit is een diverse groep organisaties, zoals UWV, echtscheidingsadvocaten, banken, hypotheekverstrekkers, huisartsen, maatschappelijk werk, vrijwilligersorganisaties. We kijken hiervoor naar initiatieven die in andere gemeenten tot succes hebben geleid. Maar ook familie, vrienden en kennissen kunnen hier een rol in spelen door dit te constateren en iemands bewustzijn aan te wakkeren.

Lijn 4: Kwetsbare doelgroepen met lage inkomens

We willen voorkomen dat inwoners in de schulden terecht komen, doordat zij bijvoorbeeld voorzieningen waar zij recht op hebben niet gebruiken. Dit geldt voor vooral voor huishoudens met een minimum inkomen die niet digitaal vaardig zijn om regelingen aan te vragen of überhaupt van het bestaan van deze regelingen niet op de hoogte zijn. Met Ferm Werk stimuleren we het gebruik van minimavoorzieningen. Daarnaast gaan we in gesprek met sociaal raadslieden en vrijwilligersorganisaties (Welzijn Woerden, Kwadraad) om te bespreken hoe we hier verder uitvoering aan kunnen geven. Zo bestaat de wens om in Woerden een formulierenbrigade te realiseren. Hierbij kan wellicht voortgebouwd worden op de diensten die de RAWB biedt. Zij bieden hulp bij formulieren invullen om toeslagen en regelingen aan te vragen. Via Ferm Werk is al gerealiseerd dat statushouders (vluchtelingen met een verblijfsvergunning) een overbruggingskrediet kunnen aanvragen in afwachting van toeslagen van de Belastingdienst.

3.2 Meer vroege signalering van schuldenproblematiek

We hanteren drie vroegsignalering-lijnen:

Lijn 1: Voorlichting

We willen dat het onderwerp financiën bij het vermoeden van een geldprobleem voor vroegsignaleerders bespreekbaar is. We gaan in gesprek met vroegsignalerende partijen (o.a. scholen, kerken, werkgevers) en met inwoners om te bespreken waar hun behoefte ligt. De vroegsignalerende partijen hebben tijdens de voorbereidingen voor dit plan al aangegeven grote behoefte te hebben aan een routekaart financiële fitness. Deze moet de vroegsignaleerders in staat stellen om inwoners adequaat door te verwijzen naar de meest geschikte vorm van hulp op dat moment. Het streven is dat deze routekaart ook digitaal via de website van WoerdenWijzer beschikbaar wordt, zodat ook inwoners hier toegang tot hebben.

Lijn 2: Er-op-af uitbreiden

Groen West en WoerdenWijzer werken samen in het vroegtijdig aanpakken van huurachterstanden bij inwoners. Na twee maanden huurachterstand gaan medewerkers van de twee organisaties op huisbezoek. De gezamenlijke huisbezoeken werken preventief: schulden worden direct aangepakt en met hulp van vrijwilligers wordt overzicht verkregen over financiën en de administratie. Op basis van een evaluatie van deze aanpak, bepalen we of het zinvol is om deze aanpak uit te breiden, zoals bij betalingsachterstanden bij de zorgverzekering, de energieleverancier en de private verhuurder in Woerden (JSF). Ook kijken we naar de wenselijkheid om deze aanpak uit te breiden, gezien de wens van de raad in 2013 dat de privacy van inwoners zoveel mogelijk gerespecteerd moet worden.

Lijn 3: Gebiedsgericht werken

Om schulden te voorkomen zoeken we de verbinding met het gebiedsgericht werken van Woerden. Inwoners en de gebiedsteams van WoerdenWijzer gaan met elkaar in gesprek over hoe het taboe rond dit onderwerp te doorbreken, signalen kunnen worden opgepikt en worden doorgezet en wat men zelf in de buurt kan doen om schulden te voorkomen of hierover te adviseren.

3.3 Beter samenwerken in de keten bij het aanpakken van schulden.

De gemeente, maatschappelijke organisaties, vrijwilligers van diverse organisaties zetten zich in om financiële problemen bij inwoners te voorkomen en aan te pakken. Om problemen tijdig te onderkennen en adequaat op te lossen is samenwerking tussen deze organisaties nodig. Om goed samen te werken moet je elkaar kennen en weten welke hulpvraag waar opgepakt kan worden. In de komende beleidsperiode gaan we samenwerking faciliteren door:

- Organiseren van netwerkbijeenkomsten waar organisaties elkaar ontmoeten en ervaringen uitwisselen.
- Een routekaart ontwikkelen om samenwerking en doorverwijzing te verbeteren. De routekaart laat per niveau van schuldenproblematiek zien wat het aanbod is van gemeente en ketenpartners. Basis voor de kaart vormt onderstaande tabel.

Tabel 1: Financiële fitness - soorten ondersteuning bij financiën aan inwoners, naar zwaarte

Zwaarte	Niveau van hulp	Omschrijving
Licht	0	Bewustwording, campagne Fin-Fitness-Fun, online informatie van WoerdenWijzer, Nibud, Wijzer in Geldzaken, FermWerk over minimaregelingen.
Medium	1	Hulp bij thuisadministratie vrijwilligers, formulierenbrigade (RAWB), Welzijn Woerden, Over Rood (voor zelfstandigen). ANBO, Vluchtelingensteunpunt Groene Hart, Kerken, Noodfonds.
Actief	1	Hulp van professionals in het voorveld schuldhulpverlening: Sociaal Raadslieden, maatschappelijk werk, adviesgesprek schuldhulpverlening
Sterk	2	Schuldregeling door schuldhulpverlening Woerden, WSNP, budgetbeheer voor cliënten geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang door Kwintes.

3.4 Effectieve uitvoering van schuldhulpverlening

Gemeenten hebben de wettelijke bevoegdheid om de uitvoering van schuldhulpverlening te regelen. Daarbij moeten zij rekening houden met het feit dat niet iedereen deze taak zomaar mag uitvoeren. Schuldhulpverlening is namelijk een vak. Na een HBO-opleiding moet nog een aanvullende opleiding gevolgd worden, voordat iemand als consulent dit beroep kan uitoefenen. Het vraagt juridische kennis en communicatieve competenties zoals onderhandelen en beïnvloeden. In Woerden hebben we de Schuldhulpverlening in eigen beheer. Het beleidsplan 2012-2016 ging uitgebreid in op het uitvoeringsproces⁷. Hier vatten we het als volgt samen: team schuldhulpverlening biedt eenmalig advies of een schuldhulpverleningstraject.

⁷ Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012-2016, gemeente Woerden 2012

Tabel 2: Kengetallen Team Schuldhulpverlening 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Aanmeldingen	125	142	148	119
Formulier niet ingeleverd (Mogelijk omdat voorliggende hulp Welzijn Woerden voldoende was)	Geen registratie	029	033	035
Behoort niet tot doelgroep	001	001	002	001
Schuldhulpverleningstraject gestart: doorlooptijd van een traject varieert van een enkele maanden tot vier jaar.	124	112	113	83

Op 1 januari 2016 had Team Schuldhulpverlening 213 lopende dossiers in behandeling. Op 1 maart 2016 was dit aantal 200.

Tijdens een schuldhulpverleningstraject spant het team zich in om inwoners aan te sporen en gemotiveerd te houden om mee te werken aan hun hulptraject. Dit in tegenstelling tot sommige schuldhulpverleners die een strikt afwijzingsbeleid voeren. Dit betekent echter niet dat het altijd lukt om daadwerkelijk een minnelijke schuldregeling af te sluiten of om deze tot een goed einde te brengen. Enkele redenen van uitval zijn dat de inwoner niet meewerkt, dat de schulden niet regelbaar zijn of dat de inwoner tijdens het traject nieuwe schulden maakt, wat niet mag.

Op een aantal punten willen we de hulp effectiever maken.

We hanteren vijf effectiviteits-lijnen:

Lijn 1: Laagdrempelige toegang

De toegang tot schuldhulpverlening moet eenvoudiger worden. Daarom gaan we het proces van aanmelden bekijken en mogelijk aanpassen. Daarnaast moet de toegang laagdrempelig zijn. We betrekken klanten van de schuldhulpverlening bij plannen om deze toegang te verbeteren.

Lijn 2: Financiële zelfredzaamheid vergroten om terugval te voorkomen

Sommige inwoners zijn in de schuldenproblematiek gekomen omdat zij gedrag of vaardigheden missen om het zelf te kunnen. Daarom gaan we aandacht besteden aan het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van deze inwoners. Samen met onze ketenpartners gaan we in gesprek wat voor mogelijkheden hiervoor zijn en wie wat gaat doen. De wens bestaat om cursus te bieden aan klanten van schuldhulpverlening waarbij deelname aan de cursus is verplicht gedurende het hulptraject. Na het traject houden we vinger aan de pols om terugval te voorkomen. Ook voor klanten die uitsluitend een adviesgesprek hebben gehad bieden we nazorg, een check hoe het nu gaat met de financiën, of er nog hulp gewenst is. Die hulp kan – afhankelijk van de zwaarte van de benodigde hulp - door iemand uit de omgeving, een vrijwilliger of gemeente geboden worden.

Lijn 3: bij de toegang tot schuldhulpverlening de kans op succes vergroten

In Woerden heeft iedereen toegang tot schuldhulpverlening als hij/zij inwoner van Woerden is, 18 jaar of ouder is en een inkomen heeft. We voegen als voorwaarde toe 'de kans op succes'. Als de schuldhulpverlener inschat dat een minnelijke regeling geen haalbare kaart is, verwijst hij direct door naar alternatieve hulpverlening. Zo bereiken we een versnelling van het voortraject en kunnen we meer inwoners helpen.

Toelichting op deze beleidslijn: schuldhulpverlening is maatwerk. De schuldhulpverlener maakt een afweging van de schuldsituatie en motivatie van de klant en beoordeelt of een aanvraag voor een minnelijke regeling een haalbare kaart is. Soms is dat niet zo. Als er bijvoorbeeld zwaardere problematiek speelt of er een niet regelbaar schuldenpakket is. De inschatting van de motivatie gebeurt op basis van gesprekken van de consulent met de inwoner. Wij kiezen er bewust voor om niet te gaan werken met een Mesis - een meetinstrument dat vooraf de motivatie van een klant in beeld brengt. De reden hiervoor is dat deze test de denkwijze en gedrag van de inwoner meet op het moment dat de nood het hoogst is. Deze nood heeft het “natuurlijk” gedrag van de inwoner dan al zo negatief beïnvloed dat zo’n test geen betrouwbaar beeld geeft. Zodra de inwoner merkt dat het hulptraject rust biedt, stijgt bij veel van hen de motivatie om mee te werken.

Lijn 4: Waarborgen kwaliteit

De kengetallen die we momenteel kunnen leveren zijn beperkt. Er is behoefte aan meer beleids- en sturingsinformatie. Daarom hebben we aandacht voor ondersteunende systemen en investeren in de deskundigheid van de medewerkers. Daarnaast zijn we sinds kort aangesloten bij het platform schuldhulpverlening van Stimulansz, een landelijke kennis en adviesorganisatie o.a. op het gebied van schuldhulpverlening. Het platform is een netwerk van gemeenten waar innovatieve aanpakken worden besproken en geëvalueerd. Zo blijven we op de hoogte van innovaties en ontwikkelingen bij andere gemeenten waar we van kunnen leren⁸.

Lijn 5: Twee extra instrumenten

In oktober 2016 starten we als experiment met twee extra instrumenten om schuldhulpverlening voor ex-ondernemers sneller op te starten en inwoners met kleine schulden snel te kunnen helpen. Per instrument zijn het eerste jaar maximaal zes aanmeldingen mogelijk. Daarna worden zij geëvalueerd.

- Saneringskrediet voor inwoners met een lage schuldenlast (maximaal 2.500 euro) en één schuldeiser. De gemeente neemt de schuld van inwoners over. De inwoner heeft kan over een langere periode (maximaal 3 jaar) de schuld aflossen. Dit voorkomt dat er een duurder schuldhulpverleningstraject moet worden ingezet.
- Ondernemers die aankloppen bij schuldhulpverlening helpen we via de BBZ (Bijzondere bijstand zelfstandigen) of Over Rood. Er zijn echter ondernemers die het bedrijf willen beëindigen, maar dat door financiële problemen niet rond krijgen. Ze kunnen bijvoorbeeld de boekhouder niet betalen. Deze ondernemers verstrekken we een krediet zodat ze de boekhouding kunnen afronden en het bedrijf kunnen beëindigen. Dit stelt hen vervolgens in staat zich als particulier bij schuldhulpverlening aan te melden.

4 Financiën

Het streven om een verschuiving van tweedelijns zorg naar eerstelijns en nuldelijns zorg te realiseren is in het belang van de inwoner. Het scheelt veel zorgen en stress als inwoners bewust en vaardig hun financiën beheren. De verwachting is dat dit op de langere termijn kosten bespaart in de tweedelijnszorg, namelijk de inspanningen van Team Schuldhulpverlening. Maar om dat mogelijk te maken, moet er nu eerst extra geïnvesteerd worden. De kosten gaan voor de baat uit.

⁸ Enkele voorbeelden: Goede Gieren Fonds, Herstructureringsfonds Schulden, Doorbraakgroep Schuldhulpverlening.

Op dit moment is het nog niet mogelijk om in te schatten of en hoeveel onze ketenpartners gaan vragen aan extra subsidie om eventuele uitbreiding of nieuwe taken uit te voeren. De gesprekken hierover vinden plaats in het reguliere subsidieverleningstraject. In tabel 3 ontbreekt dus deze extra investering.

Tabel 3 biedt een overzicht van het benodigde budget voor het uitvoeren van de beleidslijnen. Hiervoor is dekking gevonden binnen Programma 3⁹. De raad hoeft dus geen extra budget ter beschikking te stellen. De huidige kosten van Team Schuldhulpverlening zijn opgenomen in de Programmabegroting en bedragen circa € 350.000.

Tabel 3: Extra benodigde middelen per activiteit per jaar

Dienstverlening	Extra benodigde middelen (van juli tot juli)			
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Communicatie (communicatie uitingen, organiseren bijeenkomsten, etc),	€ 8.000	€ 4.000	€ 4.000	€ 4.000
Aanpassing website WoerdenWijzer	= budget WoerdenWijzer			
Uitbreiding Er-op-af (eventueel)	= budget WoerdenWijzer			
Twee extra instrumenten effectiviteit uitvoering	€ 18.000	Nader te bepalen na evaluatie	Nader te bepalen na evaluatie	Nader te bepalen na evaluatie
Extra FTE uitvoering (preventie en communicatie): 1 FTE voor periode juli 2016 – juli 2017 0,75 FTE voor periode juli 2017 – juli 2018 0,5 FTE voor periode juli 2018 – juli 2019 0,5 FTE voor periode juli 2019 - 2020	€ 36.000	€ 27.000	€ 18.000	€ 18.000
Uitbreiding nazorg: 0,5 FTE voor de periode juli 2016-2017. Daarna overdracht naar vrijwilliger (enkele coördinatie-uren)	€ 18.000	=budget Welzijn Woerden	=budget Welzijn Woerden	=budget Welzijn Woerden
Totaal benodigde budget:	€ 80.000	€ 31.000	€ 22.000	€ 22.000

5 Beleidskalender

We willen de middelen om nieuwe plannen uit te voeren zorgvuldig inzetten en kiezen daarom voor een gefaseerde uitvoering. Dit biedt de mogelijkheid om plannen vorm te geven, te evalueren en bij te sturen. Tabel 4 laat de activiteiten per doelstelling zien. Dit vormt de basis voor het te ontwikkelen uitvoeringsprogramma.

⁹ Programmabegroting 2016 Integrale tekst. Programma 3 (pagina 23).

Tabel 4: Beleidskalender: fasering van de activiteiten per doelstelling

Activiteiten	Periode van vormgeven / uitvoering
Schrijven uitvoeringsprogramma	1-7-2016 – 1-10-2016
Preventie	
Voorlichting jongeren op scholen	1-10-2016 – 1-7-2020
Financiële zelfredzaamheid inwoners vergroten	1-10-2016 – 1-7-2018
Kwetsbare doelgroepen: voorzieningencheck	1-1-2017 (via ketenpartner)
Life-events: aanpak opstarten	1-10-2017 – 1-7-2018
Vroegsignalering	
Voorlichting aan vroegsignaleerders	1-10-2016 – 1-7-2018
Er-op-af uitbreiden (eventueel)	1-10-2016 – 1-7-2018
Gebiedsgericht werken	1-10-2016 – 1-7-2018
Samenwerking in de keten: routekaart ontwikkelen	
Financiële fitness routekaart ontwikkelen	1-10-2016 – 1-7-2017
Organiseren netwerkbijeenkomsten	jaarlijks
Effectieve uitvoering van schuldhulpverlening	
Laagdrempelige toegang	1-10-2016 – 1-7-2017
Twee extra instrumenten	1-10-2016 – 1-10-2017 (daarna evaluatie)
Waarborgen kwaliteit	1-10-2016 – 1-10-2020
Financiële zelfredzaamheid cliënten vergroten	1-10-2017 – 1-7-2020
Stabilisatietraject versnellen	1-10-2018 – 1-7-2020