



BELEIDSPLAN INTEGRALE SCHULDHULPVERLENING

2012 – 2016

Gemeente Woerden

Portefeuillehouder : Loes Ypma, wethouder sociale zaken, WMO, jeugd, onderwijs en sport
Ambtelijk opdrachtgever : Karen Coesmans, afdelingsmanager sociale zaken
Steller : Elly Vos, beleidsadviseur

Mei 2012

Inleiding

Op 1 juli 2012 treedt de wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking. Hiermee krijgen gemeenten een wettelijke verantwoordelijkheid voor integrale schuldhulpverlening aan hun inwoners. De wet regelt onder meer dat gemeenten na een verzoek voor schuldhulp maximaal vier weken de tijd hebben om tot actie over te gaan, tenzij er sprake is van bedreigende schulden (bijvoorbeeld afsluiting van energielevering of huisuitzetting); dan geldt een maximale wachttijd van drie dagen. De gemeenteraad krijgt de wettelijke taak om toe te zien op de kwaliteit van de schuldhulpverlening en stelt daartoe een plan vast dat de hoofdzaken bevat van het te voeren beleid. In het plan moeten in elk geval de volgende zaken worden aangegeven:

- a. welke resultaten er worden beoogd in de door het plan bestreken periode;
- b. welke maatregelen er worden genomen om de kwaliteit te waarborgen;
- c. het maximaal aantal weken dat wordt nagestreeft voor de wachtermijn tot het eerste gesprek;
- d. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

Het plan wordt voor een periode van maximaal vier jaar opgesteld. Vervolgens moet het college van burgemeester en wethouders jaarlijks verantwoording afleggen aan de gemeenteraad over de uitvoering van de schuldhulpverlening in de gemeente.

Het is aan de gemeente om mensen met schuldproblemen snel, effectief en het liefst zo vroeg mogelijk te helpen, maar dit wordt er niet gemakkelijker op. Door de economische crisis raken steeds meer mensen in financiële problemen en veranderen aard en omvang van de schulden. Schuldhulpproblematiek wordt als dus omvangrijker en complexer terwijl gemeenten voor schuldhulp vanaf 2012 geen extra middelen meer ontvangen. Dat stelt ons voor de uitdaging om schuldhulp effectiever te maken.

In dit beleidsplan leest u achtereenvolgens een beschrijving van:

- de huidige praktijk van schuldhulpverlening in Woerden
- de doelstellingen ten aanzien van integrale schuldhulpverlening
- de gewenste resultaten

Schuldhulpverlening in de Woerdense praktijk

Uitvoering

De gemeente Woerden voert schuldhulpverlening voor haar inwoners in eigen beheer uit. Binnen het team Bijzondere Ondersteuning van de afdeling sociale zaken beschikt zij over een bureau schuldhulpverlening dat 4 consultants telt plus één medewerkster voor budgetbeheer en een administratief medewerkster. De formatie voor consultants is 3,5 fte, waarvan 0,89 tijdelijk. De andere functies beslaan samen 0,78 fte. Gezamenlijk bieden deze medewerkers ondersteuning aan 233 klanten (peildatum 1 april 2012).

Het aantal nieuwe aanvragen schommelde de afgelopen jaren zo rond de 100 per jaar. Ervaring leert dat ongeveer 87% van de aanmeldingen leidt tot een volledige intake en daarvan weer 78% tot het opzetten van een schuldregeling.

In het eerste kwartaal van 2012 is een duidelijke toename van aanvragen waarneembaar en verwacht wordt dat het bestand nog verder zal toenemen in de komende jaren. Dit veroorzaakt een toenemende werkdruk. Er is een veranderingstraject gestart waarbij de werkprocessen kritisch worden bezien op mogelijkheden tot vereenvoudiging (LEAN-traject). Beoogd wordt hiermee efficiencywinst te behalen.

Producten/instrumenten

De producten/instrumenten die worden ingezet bij schuldproblemen zijn:

- Adviesgesprek: een gesprek (eventueel éénmalig) over hoe om te gaan met een financieel probleem.
- Integrale intake: het in beeld brengen van alle problemen die spelen bij de klant en/of diens gezin; zonodig doorverwijzing naar andere vormen van hulpverlening zoals maatschappelijk werk of verslavingszorg.
- Stabilisatie van financiële situatie: voordat er sprake kan zijn van een regeling van schulden moet eerst een stabiele situatie worden gecreëerd waarin in ieder geval aan alle lopende verplichtingen wordt voldaan.

- **Schuldbemiddeling:** een overeenkomst met de schuldeisers waarbij de schuldenaar gedurende een vooraf bepaalde periode (in de regel 36 maanden) zijn volledige afloscapaciteit 'spaart' en inzet voor aflossing van zijn schulden waarna de schuldeisers afzien van invordering van het nog resterende deel van hun vordering.
- **Schuldsanering:** een regeling met alle schuldeisers waarbij het totale af te lossen bedrag in één keer wordt overgemaakt aan de schuldeisers. Hiervoor wordt een krediet verstrekt dat door de schuldenaar wordt afgelost met een vast bedrag per maand gedurende een vaste periode. Een schuld pakket wordt dus vervangen door één schuld (het saneringskrediet).
- **Budgetbeheer:** als een klant niet in staat is om zelfstandig zijn financiën te beheren dan kan zijn inkomen worden geïnd door bureau schuldhulpverlening; het bedrag voor aflossing van de schulden wordt apart gehouden, de vaste lasten worden betaald en periodiek wordt het geld waarover de klant zelf mag beschikken aan hem overgemaakt.
- **Budgetbegeleiding:** de klant krijgt tijdens het schuldregelingstraject begeleiding in het omgaan met zijn inkomsten en uitgaven. Na afloop van de schuldregeling kan de begeleiding worden voortgezet in de vorm van nazorg. Nazorg is tot nu toe onderontwikkeld, met name omdat de klanten na afloop van hun traject kennelijk de moeilijke periode achter zich willen laten en daardoor het aanbod van nazorg afwijzen.

Werkwijze

De NvvK is de koepelorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Haar leden zijn zowel kredietbanken, gemeenten als private organisaties. Gemeente Woerden heeft ervoor gekozen geen lid te zijn omdat de kosten van het lidmaatschap niet opwegen tegen de baten. Wel werken wij conform de gedragscode van de NvvK. Dit waarborgt de kwaliteit van onze dienstverlening en maakt dat wij beter in staat zijn om overeenkomsten met schuldeisers te realiseren. De gedragscode is als bijlage bij dit beleidsplan gevoegd. In bepaalde gevallen kan er wat flexibeler worden omgegaan met deze gedragscode. Dat gebeurt alleen in overleg met de schuldeisers en als dit in het voordeel is van alle partijen. Een voorbeeld is het hanteren van lagere kosten voor financieel beheer waardoor meer geld beschikbaar is voor de schuldeisers wat vervolgens een schuldregeling juist mogelijk kan maken.

Bureau schuldhulpverlening in Woerden is een kleine werkeenheid waar geen functiescheiding is ingevoerd tussen consulenten en schuldregelaars. De klant heeft daardoor met één consulent te maken die zowel de intake doet, begeleiding geeft en die ook de regeling treft met de schuldeisers. Deze werkwijze bevordert de toegankelijkheid. Bij onze werkwijze hoort ook een ruime inzet om klanten 'binnen boord te houden'. Als gevolg hiervan is er weinig uitval en recidive en een hoog slagingspercentage.

Kosten

De kosten van schuldhulpverlening bestaan hoofdzakelijk uit (directe en indirecte) personeelslasten. Daarnaast zijn er nog minimale 'bureaustkosten' zoals die voor software. De begroting schuldhulpverlening voor het jaar 2012 behelst een totaalbedrag van € 333.674. Dit is inclusief de doorbelasting van kosten van andere afdelingen.

Flankerend beleid

Naast schuldhulp bestaan er nog flankerende regelingen en activiteiten die ondersteunend zijn aan het schuldhulpproces. Een beknopt overzicht:

- inkomensondersteunende regelingen i.h.k.v. armoedebestrijding; individuele en categoriale bijzondere bijstand, langdurigheidstoeslag en declaratieregeling kunnen voor mensen in een schuldregeling extra "inkomsten" genereren die niet afgestaan hoeven worden aan schuldeisers.
- communicatiemiddelen;
 - folder over schuldhulp in woerden
 - boekje "weg met die schulden" wordt uitgereikt aan mensen die aankloppen; het bevat instructies m.b.t. wat te doen en laten bij schuldproblemen en tips om rond te komen
 - infoboekje over het aanbod van inkomensondersteunende regelingen
 - informatie op de website van de gemeente
- voorlichting aan intermediairs; op verzoek van intermediairs en samenwerkingspartners wordt informatie gegeven over het aanbod vanuit de gemeente voor mensen met lage inkomens en/of schulden.

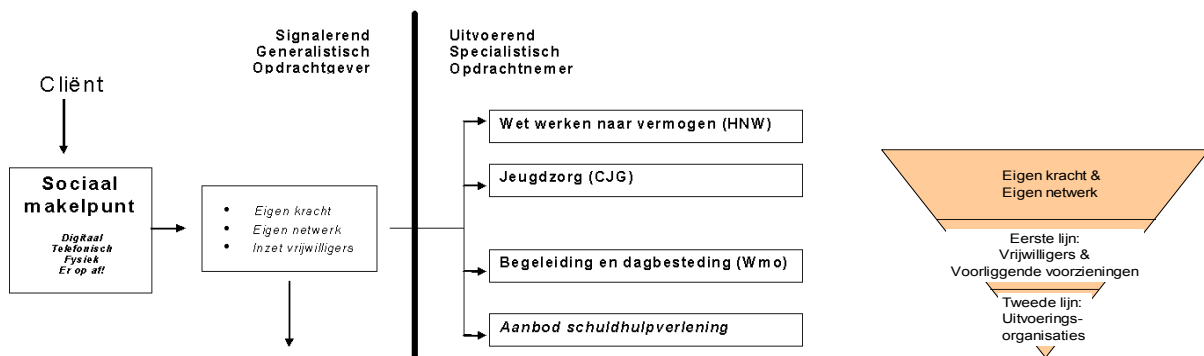
- samenwerking met ketenpartners;
 - Welzijn Woerden, o.a. vrijwilligers thuisadministratie
 - casuoverleg Zorg en Overlast; maandelijks overleg met maatschappelijk werk, kwintes, altrecht, MEE, centrum maliebaan, woningcorporatie en politie om zorgelijke situaties te bespreken en op te pakken
 - belangrijke schuldeisers die ook fungeren als verwijzer, zoals energieleveranciers en zorgverzekeraars
 - RAWB; zij houden spreekuren en fungeren als verwijzer en ondersteuner

Doelstellingen voor de planperiode

Meedoen in een sterke samenleving

In het kader van de 3 grote transitie's in het sociale domein is het project "Meedoen in een sterke samenleving" gestart. Hierin wordt een integrale zienswijze ontwikkeld op de beleidsterreinen werk & inkomen, zorg, welzijn, onderwijs en leefbaarheid. Uitgangspunt is te bevorderen dat inwoners hun eigen kracht gebruiken bij het oplossen van hun problemen en daarbij zonedig hun directe omgeving inschakelen. Als hulp van buiten nodig is, dan komt in eerste instantie hulp van vrijwilligers in aanmerking en pas in laatste instantie die van (dure) professionals.

Bij het vormgeven van de structuur waarbinnen een veelheid van problemen van inwoners kan worden aangepakt wordt de mens -met al zijn problemen- centraal gesteld. In de nieuwe structuur is het de bedoeling dat iemand niet hoeft te shoppen langs een veelheid van loketten, maar dat er één toegangspunt komt voor ondersteuning. Niet langer zullen er verschillende instanties tegelijk actief zijn in een gezin zonder dat ze van elkaar weten wat ze doen. In plaats daarvan komt er één regisseur en één plan voor één gezin. Een belangrijke rol is hierbij weggelegd voor de functie van de zogeheten 'sociaal makelaar' (werktitel). Deze functie biedt mensen ondersteuning bij het oplossen van problemen en wijst ze de weg, maar wel in de volgorde zoals hierboven beschreven: zelf doen wat je zelf kunt, eventueel met steun uit de directe omgeving en pas in laatste instantie door beroep te doen op professionele hulpverlening. Dit kan bijvoorbeeld door het inrichten van een systeem dat via internet toegankelijk is, maar de sociaal makelaar kan ook worden belichaamd in een persoon, een eerste aanspreekpunt waar iemand in persoon terecht kan met zijn vraag. Die sociaal makelaar behoudt het overzicht over de betrokken instanties, voert de regie en geeft indien nodig opdracht aan een gespecialiseerde professional. Het principe van de sociaal makelaar schematisch weergegeven:



Binnen de nieuwe structuur zal de samenwerking met de bekende ketenpartners worden vernieuwd. In de aanloop daar naartoe zal het team Bijzondere Ondersteuning de voorlichting aan intermediairs twee keer per jaar structureel agenderen. Ook vroegsignalering van schuldproblemen is dan een aandachtspunt.

Inzet vrijwilligers

Ook schuldhulpverlening zal een plaats krijgen binnen de nieuwe structuur. Deze is nu nog in ontwikkeling. Toch is al een concrete stap gezet in de vorm van het project 'Financiële zelfredzaamheid voor burgers door burgers'. Dit wordt uitgevoerd door Welzijn Woerden in samenwerking met het Landelijke Steunpunt Thuisadministratie. Gemeente Woerden heeft hiervoor een incidentele projectsubsidie verstrekt, betaald vanuit de extra middelen schuldhulpverlening die het Rijk voor de jaren 2009 tot en met 2011 beschikbaar heeft gesteld. De inzet van vrijwilligers bij schuldproblemen haakt aan bij de al bestaande hulp bij thuisadministratie en moet een permanente plek krijgen door in de projectfase voldoende vrijwilligers goed te trainen en de nieuwe dienstverlening vervolgens onder te brengen in het reguliere subsidiecontract.

In dit project is een concrete overgang te zien van hulp door professionals naar ondersteuning door vrijwilligers. Op termijn is het de bedoeling dat iemand die financiële problemen heeft op het spoor van de juiste vorm van ondersteuning of hulp wordt geleid volgens de formule “zo licht als kan, zo zwaar als nodig”. De toegang tot professionele schuldhulpverlening vindt plaats na een soort triage (welke hulp heeft iemand nodig?). Daarbij wordt de rol van vrijwilligers belangrijker. Wie is aangewezen op schuldhulpverlening krijgt ondersteuning bij het aanmaken van het ‘aanvraagdossier’ en daarna een ‘maatje’ die steun kan bieden tijdens het schuldhulpverleningstraject. De rollen van schuldhulpverlener en vrijwilliger gaan verschuiven waarbij de schuldhulpverlener ondersteunend is aan de vrijwilliger. Op die manier kan de vrijwilliger een deel van de budgetbegeleiding overnemen van de schuldhulpverlener evenals de nazorgtaken. De verwachting is dat nazorg van het ‘onafhankelijke’ maatje eerder zal worden geaccepteerd.

Werken met klantprofielen

Een nieuwe ontwikkeling binnen het werkveld schuldhulpverlening is het werken met klantprofielen. Leidende gedachte hierachter is dat niet alle klanten hetzelfde zijn en ook niet alle schulden. Daarom is niet iedereen geholpen met eenzelfde aanpak. Door klanten te screenen op een aantal relevante kenmerken kan een beter passend aanbod worden gedaan. Een basale indeling wordt bereikt door enerzijds te onderzoeken of de schuldsituatie al dan niet regelbaar is en anderzijds de vraag te beantwoorden of de schuldenaar zelf wel regelbaar is (in staat is zich te houden aan vereisten en afspraken). Zijn motivatie en vaardigheden spelen daarbij een belangrijke rol.

Zo ontstaat een matrix met vier kwadranten:

		schuldenaar	
		regelbaar	niet regelbaar
schuldsituatie	regelbaar	Schuldsituatie is op te lossen met een schuldregeling	Mogelijkheden hangen af van individuele dossier. Soms schuldregeling, stabiliseren of geen oplossing
	niet regelbaar	Schuldsituatie is alleen te stabiliseren	Gemeente kan niets of nauwelijks iets betekenen

Beter inzicht bij de start van het proces in de (on)mogelijkheden van klant en zijn schuldsituatie kan voorkomen dat er vruchteloze pogingen worden gedaan om schulden te regelen of om gewenst gedrag van de klant af te dwingen. Dat kan frustraties voorkomen bij klant en schuldhulpverlener, maar het komt ook de relatie met schuldeisers ten goede. Het aanbod aan ondersteuning kan gerichter worden ingezet en kosten kunnen worden beperkt. Inherent aan deze werkwijze is het inzicht dat een schuldenvrije situatie niet altijd een (haalbaar) doel is van het schuldhulpproces. Het bereiken van een stabiele financiële situatie als doel zal een belangrijkere plaats innemen.

De ontwikkeling naar het werken met klantprofielen wordt ondersteund door het ministerie van SZW en Divosa. Zo zal er een screeningsinstrument worden ontwikkeld. De schuldhulpverleners zullen worden voorbereid op het werken met de nieuwe instrumenten.

Bijzondere groepen

- **Gezinnen met kinderen**
Een schuldregeling op zich zal niet anders zijn vanwege de aanwezigheid van kinderen. Wel is het al praktijk om in die situaties extra aandacht aan een zaak te besteden, ook als de schuldhulp moeizaam verloopt. Ook is bijzondere alertheid op zijn plaats op de noodzaak om andere vormen van hulpverlening in te schakelen. Dit gebeurt in ieder geval in het casuoverleg 'zorg en overlast'. In de toekomst zal dit ook gaan verlopen via de sociaal makelaar en/of het Centrum voor Jeugd en Gezin. Tenslotte zullen gezinnen met kinderen worden geattendeerd op mogelijkheden van inkomensondersteuning, in het bijzonder de Declaratieregeling en het Jeugdsportfonds. Gezinnen in een schuldregeling hebben hier per definitie recht op.
- **Mensen met een bijstandsuitkering**
Er zal meer aandacht worden besteed aan schuldproblemen die de arbeidsinschakeling belemmeren van iemand die een bijstandsuitkering ontvangt. Als hiervan sprake is, dan zal de aanpak van die problemen worden opgenomen in het re-integratietraject; op die manier ontstaat ook de verplichting om mee te werken aan een schuldhulptraject. Als iemand die verplichting niet of onvoldoende nakomt, dan zal dit worden gesanctioneerd. Er zal wel altijd goed overleg zijn tussen de schuldhulpverlener en de re-integratieconsulent over de op te leggen verplichtingen en de opstelling van de klant.
- **Zelfstandigen**
Schuldsituaties waarbij sprake is van zakelijke schulden vergen specialistische kennis die bij bureau schuldhulpverlening van de gemeente Woerden niet of onvoldoende aanwezig is. Het is niet doelmatig om dergelijke specialistische kennis in eigen huis te halen. Hulpverlening of ondersteuning voor zelfstandigen met schulden wordt daarom uitbesteed aan specialistische bureaus. Soms ook kan een oplossing van de schuldsituatie beter worden gerealiseerd door een beroep te doen op de Bbz (besluit bijstandverlening zelfstandigen).
- **Recidivisten**
Als iemand die eerder gebruik heeft gemaakt schuldhulpverlening opnieuw verzoekt om hulp bij het oplossen van zijn schulden, dan zal bij een aanbod altijd rekening worden gehouden met dit feit. Onderzocht wordt welke omstandigheden hebben geleid tot het het nieuwe verzoek (en eventueel het afbreken van een eerder traject) en de mate van verwijtbaarheid die de schuldenaar treft. Een nieuw aanbod van schuldhulp is echter niet bij voorbaat uitgesloten.
- **Fraudeurs**
Fraude mag niet lonen. Hetzelfde geldt voor andere wetsovertredingen. Het bieden van een aantrekkelijke regeling aan iemand die zojuist is bestraft voor een ernstig feit is dan ook niet aan de orde. Maar ook fraudes en fraudeurs zijn er in soorten. Een aanbod van hulp is daarom niet bij voorbaat uitgesloten. De totale situatie moet hierbij worden gezien. De ouderdom van een schuld en de opstelling van de schuldenaar spelen hierbij een rol. Vaak is het niet mogelijk om een fraudeschuld in een schuldregeling mee te nemen. Als het wetsvoorstel 'Aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving' wordt aangenomen, zal dit eerder regel dan uitzondering zijn. Aan een schuldenaar met een fraudeschuld kan dan nog een aanbod worden gedaan door de fraudeschuld te 'bevriezen'. De schuldenaar krijgt dan de gelegenheid om de fraudeschuld na afloop van de schuldregeling af te lossen. Dit gebeurt ook bij boetes.

Te behalen resultaten

De te kwantificeren doelen zijn:

- Wij streven ernaar het eerste gesprek met de schuldhulpverlener te laten plaatsvinden binnen de servicenorm van 4 weken na aanmelding/aanvraag.
- 80% van de nieuwe klanten krijgt ondersteuning van een vrijwilliger. Dit kan zijn tijdens de aanvraagperiode, tijdens de looptijd van het traject of na afloop ervan of een combinatie hiervan.
- Niet meer dan 10% van de mensen die beroep doen op schuldhulpverlening haakt af.
- Het aantal hulpverzoeken van recidivisten neemt af ten opzichte van jaar 2011.

Looptijd

Dit beleidsplan werkt vanaf 1 juli 2012 en heeft een looptijd van vier jaar.
Het is mogelijk om dit plan tussentijds aan te passen.

Verantwoording

Het college legt verantwoording af over de uitvoering van dit beleidsplan via de gebruikelijk rapportages van de programmabegroting.

Dit plan is vastgesteld door de raad van de gemeente Woerden in zijn openbare vergadering gehouden op 28 juni 2012.