

# Beleidsplan schulddienstverlening

2018 tot en met 2021

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Visie en uitgangspunten .....	3
3. Landelijke en lokale schets .....	4
De cijfers .....	4
Landelijke ontwikkelingen .....	6
Lokale ontwikkelingen .....	6
4. Doelen en resultaten .....	7
Doelen: .....	7
Resultaten: .....	8
I. Voldoen aan wet- en regelgeving .....	8
II. Brede en laagdrempelige toegankelijkheid .....	10
III. Integrale en sluitende aanpak .....	13
IV. Regie gemeente .....	16
5. Financiën .....	17

## 1. Inleiding

In dit plan wordt uiteengezet hoe we de in de jaren 2018 tot en met 2021 de positie van de schulddienstverlening verder willen inbedden in Goirle. Met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) op 1 juli 2012 is de gemeente verantwoordelijk geworden voor de inrichting van een effectieve schuldhulpverlening. In artikel 2 van de Wgs staat beschreven dat de gemeenteraad een plan opstelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening voor een periode van ten hoogste vier jaar. In ieder geval staat hierin beschreven welke resultaten de gemeente wenst te behalen; hoe de kwaliteit geborgd wordt; het maximaal aantal weken dat nagestreefd wordt om het eerste gesprek met de klant te voeren; en hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. In het voorliggende beleidsplan komt dit, en meer, aan bod.

Vanuit het brede kader van de Goirlese visie op het sociaal domein - en met de landelijke en lokale ontwikkelingen op het netvlies - benoemen we onze doelen op het gebied van schulddienstverlening. Door daar concreet geformuleerde resultaten aan te verbinden, krijgen we grip op de koers voor de komende periode. Tot slot worden in de financiële paragraaf de verwachte kosten opgenomen. Hierbij bedanken we onze samenwerkingspartners de Kredietbank Nederland, het IMW, Leystromen, de Formulierenbrigade, de Participatieraad, en collega's van Sociale Zaken en Ontwikkeling: zij hebben actief meegedacht over waar de komende periode de nadruk op moet liggen. We hebben nu een goede basis staan voor de schulddienstverlening, en blijven samen werken aan de verbetering hiervan.

## 2. Visie en uitgangspunten

Het beleidsplan Back 2 Basics 2.0 beschrijft hoe Goirle in de periode 2018 tot en met 2021 richting geeft aan het beleid in het sociale domein. Daarin staat de visie 'Thuis in Goirle' beschreven:

*'De gemeente Goirle is een dynamische en levendige gemeente. De onderlinge sfeer is goed, open en positief. Ieder handelt vanuit zijn of haar eigen verantwoordelijkheid. Problemen worden door onze inwoners zoveel als mogelijk zelf opgelost. In laatste instantie biedt de gemeente een vangnet voor diegenen die daarop zijn aangewezen. We denken en handelen vanuit de 'menselijke maat'. De inwoners kennen elkaar en zijn betrokken bij hun directe naaste omgeving, maar juist ook in buurten en wijken. We zijn er voor elkaar en zorgen voor elkaar als dat nodig is. Goirle heeft een actief verenigingsleven en er zijn veel vrijwilligers. We zijn trots op ons eigen karakter en onze eigen identiteit en houden deze graag in stand.'*

Een van de missies die uit deze visie voortvloeit, is *'het bevorderen dat mensen zelfredzaam zijn en op eigen kracht in de samenleving kunnen participeren.'* De bijbehorende ambitie is dat *'inwoners in staat zijn om mee te doen aan de samenleving, in sociale, fysieke en financiële zin. Zij functioneren en wonen zo lang mogelijk zelfstandig, als het nodig is met behulp van ondersteuning.'*

De verantwoordelijkheidsladder die ook in Back 2 Basics 2.0 als uitgangspunt geldt, schetst het kader dat de gemeente hanteert en waarin preventie, eigen kracht en het sociaal netwerk voorliggend zijn aan de voorzieningen die de gemeente biedt. Dit is ook vertaald in de aanpak integrale schulddienstverlening.

Net als in het voorgaande beleidsplan schuldhulpverlening, verbinden we ons wederom aan de volgende visie:

*'we bieden met integrale schuldhulpverlening de noodzakelijke ondersteuning op het gebied van preventie, curatie en nazorg om het voor de klant maximaal haalbare aan (financiële) zelfredzaamheid te bereiken zodat de klant in staat is te participeren in de samenleving. Hierbij gaan we uit van de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de klant.'*

Om deze visie vorm en inhoud te geven, zijn in hoofdstuk 4 doelen en resultaten uitgewerkt.

Omdat schuldenproblematiek vaak complex is, en de oplossing niet sec gelegen is in het technische saneren van schulden, spreken we in Goirle van integrale schulddienstverlening. Alle inzet op het gebied van financiële problematiek ter voorkoming van escalatie tot problematische schulden, ondersteuning om het risicovolle gedrag te veranderen evenals nazorg, valt onder de noemer schulddienstverlening. Dus ook het vinden van een oplossing voor eventuele oorzaken hiervan of voor de omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen worden opgelost. Met schuldhulpverlening bedoelen we alleen het technisch saneren van de schulden.

### 3. Landelijke en lokale schets

De afgelopen periode heeft er in Nederland veel onderzoek naar schuldenproblematiek plaatsgevonden. Een greep uit de bevindingen schetst het volgende beeld van de Nederlandse huishoudens: ruim een derde van de huishoudens heeft betalingsachterstanden. Bijna een op de vijf huishoudens heeft risicovolle of problematische schulden: dat is een aantal van 1,5 miljoen huishoudens. Veertig procent van de huishoudens heeft onvoldoende buffer om een financiële tegenvaller op te vangen<sup>1</sup>. En de groep huishoudens met problematische schulden is de afgelopen jaren toegenomen, terwijl slechts een deel van die groep de weg naar schuldhulpverlening weet te vinden<sup>2</sup>. Dit laat zien dat de inzet van schulddienstverlening noodzakelijk blijft.

#### De cijfers

De landelijke cijfers die de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren - de NVVK<sup>3</sup> - presenteert in het jaarverslag 2016 laten zien dat het aantal mensen dat zich meldt bij een NVVK-lid met een hulpvraag om en nabij gelijk blijft. De totale schuldenlast daalt licht maar het gemiddeld aantal schuldeisers stijgt. Een interessante ontwikkeling is het aantal aanvragen waarbij in ieder geval 1 niet-regelbare schuld zit. Dit aantal daalt o.a. omdat de NVVK doorlopend convenanten met schuldeisers afsluit en bijstelt waardoor schulden vaker wel minnelijk geregeld kunnen worden. Maatwerkoplossingen staan hierbij centraal.

	Aantal mensen met hulpvraag	Gemiddelde schuldenlast	Gemiddeld aantal schuldeisers	Aantal aanvragen met niet-regelbare schuld
2014	92.000	€ 38.500,00	14	13.800
2015	90.400	€ 42.900,00	14	14.500
2016	89.300	€ 40.300,00	15	9.300

Bron: NVVK jaarverslag 2016<sup>4</sup>

<sup>1</sup> 'De eindjes aan elkaar knopen', N. Jungmann, P. Wesdorp, E. Schruer, een uitgave van Platform 31, februari 2017. Hier wordt op p. 13 en 14 verwezen naar verschillende rapporten uit 2012, 2014 en 2015.

<sup>2</sup> 'Toegankelijkheid van schuldhulpverlening', Inspectie SZW oktober 2016, p.13.

<sup>3</sup> De afkorting NVVK staat voor 'Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet'.

<sup>4</sup> <http://jaarverslag2016.nvbk.eu/cijfers/index.html> d.d. 16-6-2017.

Uit de cijfers van het NVVK zien we ook het volgende met betrekking tot de soort ondersteuning die in den lande ingezet wordt door de NVVK-leden.

	Informatie en advies	Inzet budgetcoaching	Stabilisatie	Doorverwijzing WSNP <sup>5</sup>
2014	18%	50%	30%	25%
2015	17%	51%	49%	25%
2016	28%	74%	43%	22%

Bron: NVVK jaarverslag 2016<sup>6</sup>

Kijken we naar de beschikbare gegevens over de populatie van mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening<sup>7</sup>, dan zien we dat er landelijk een verschuiving plaats heeft gevonden in de voornaamste inkomstenbron. Had het grootste gedeelte van de populatie in 2014 nog inkomen uit werk (51% met werk versus 43% met een uitkering), in 2016 heeft de grootste groep een uitkering (51% uitkering en 37% werk in 2016). De verdeling laag inkomen versus modaal was in 2014 nog ongeveer gelijk (beide circa 43%). Maar in 2016 groeit de groep schuldenaren onder de lage inkomens fors tot 65% (ten opzichte van 26% met een modaal inkomen). Dit is te verklaren door de economische crisis die weer op haar retour is. De verdeling van gezinssamenstelling blijft de afgelopen jaren ongeveer gelijk. Het merendeel is alleenstaand (circa 50%). Het percentage gezinnen met minderjarige inwonende kinderen blijft ook bijna gelijk: in 2016 is dat 18%. Ook het aantal alleenstaanden met minderjarige inwonende kinderen verandert niet veel: in 2016 is dat 19%. Wat betreft de leeftijd blijft de groep ouderen (65+) ongeveer stabiel (8% in 2016). Het percentage tot en met de leeftijd van 45 jaar daalt licht naar 50% in 2016<sup>8</sup>, dit ten nadele van de groep daartussen (45 - 65 jaar): die stijgt van 39% naar 42% in 2016.

Dat het hoogtepunt van de huizen crisis voorbij is, wordt zichtbaar door een daling van het aantal klanten met een eigen woning van 14% naar 8% in 2016.

In Goirle is de Kredietbank Nederland ingehuurd om de schuldhulpverlening uit te voeren. De managementrapportages van de schulddienstverlening in Goirle laten het volgende zien:

	Aanmeldingen Kredietbank voor schuldregeling	Waarvan gezinnen met minderjarige kinderen	WSNP
2014	51	2%	9
2015	54	15%	8
2016	43	16%	14

<sup>5</sup> Wet Sanering Natuurlijke Personen: WSNP. Als een minnelijke schuldregeling niet mogelijk is, kan de rechtbank een uitspraak doen waarbij een bewindvoerder wordt aangewezen en schuldeisers verplicht kunnen worden om mee te werken aan een schuldenvrije toekomst.

<sup>6</sup> <http://jaarverslag2016.nvbk.eu/cijfers/index.html> d.d. 16-6-2017.

<sup>7</sup> <http://jaarverslag2016.nvbk.eu/cijfers/index.html> d.d. 16-6-2017.

<sup>8</sup> De NVVK heeft in haar cijfers de leeftijden tot 25 jaar en tot 45 jaar samengevoegd. Hierdoor kunnen we geen beeld geven van de jongeren.

## Landelijke ontwikkelingen

Er zijn enkele landelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op onze lokale schulddienstverlening.

### Invoering breed moratorium

Het brede moratorium is per april 2017 in werking getreden en heeft ten doel om onwelwillende schuldeisers te dwingen hun invorderingsmaatregelen tijdelijk stop te zetten. Dit biedt de schuldenaar een adempauze om de financiële situatie te stabiliseren. Dit is een uiterst redmiddel waar veel voorwaarden aan verbonden zijn en wat veel van zowel de schuldeiser als van de schuldenaar vraagt. Het ultieme doel is om het hulptraject meer kans van slagen te bieden. De Kredietbank Nederland wordt door de gemeente Goirle gemandateerd om dit waar nodig in te kunnen zetten.

### Veranderingen beslagvrije voet

Als er beslag op het inkomen wordt gelegd voor het verrekenen van vorderingen wordt de beslagvrije voet berekend. Dit is een bedrag van 90% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm (al dan niet verhoogd met een bepaald deel van toeslagen waar iemand recht op heeft). Het vaststellen van de beslagvrije voet is nu erg complex en foutgevoelig. En fouten in de berekening leiden ertoe dat mensen te weinig geld overhouden voor het levensonderhoud. Om de berekening te versimpelen is in februari 2017 het wetsvoorstel Vereenvoudiging beslagvrije voet aangenomen. Naar verwachting treedt dit in januari 2018 in werking.

## Lokale ontwikkelingen

In Goirle zijn we volop bezig met de doorontwikkeling van schulddienstverlening. De aandachtspunten uit de nulmeting van 2014 die onderdeel uitmaken van het beleidsplan 2015 - 2017, staan daarbij centraal. Dan gaat het om 1. integraliteit; 2. regievoering gemeente en; 3. preventieplan.

De samenwerkingspartners hebben de afgelopen periode hun betrokkenheid getoond door belangrijke signalen te delen. Gezamenlijk is daar een vervolg aan gegeven. Ook zijn er adviezen ontvangen van het Platform Minima (in 2015) en de Participatieraad (in 2016). Met de overtuiging 'het gaat goed maar het kan nog beter' bleek de grote gemene deler van de verschillende signalen *preventie* en *sluitende aanpak* te zijn. Met name de vraag 'hoe bereiken we de mensen met (dreigende) financiële problemen en hoe houden we ze in beeld?'. Samen met onze partners blijven we werken aan het verbeteren van de schulddienstverlening.

Zonder uitputtend te zijn, volgen hieronder enkele voorbeelden van ingezette verbeteringen:

- ieder kwartaal vindt er casuoverleg plaats tussen het IMW, klantmanagers Werk en Inkomen van Sociale Zaken en de medewerkers van de Kredietbank. Hier wordt voor complexe casuïstiek de aanpak om tot een doorbraak te komen, besproken.
- Het in te zetten instrumentarium van de Kredietbank Nederland is uitgebreid zodat zij waar nodig maatwerk kunnen leveren. Duurzame financiële dienstverlening kan sinds een paar jaar worden ingezet voor klanten wiens schulden (nog) niet regelbaar zijn, maar voor wie het wel noodzakelijk is om voor langere tijd vinger aan de pols te houden. Aanvullend hierop zijn de afspraken rondom de nazorg geformaliseerd in een addendum op het contract met de Kredietbank. Hierdoor krijgen álle klanten van de Kredietbank, of ze nu een saneringskrediet of een bemiddeling hebben, zes maanden voordat de regeling eindigt, een gesprek met handvatten ten behoeve van de situatie ná de schuldenvrije afronding. Als er nog ondersteuning nodig is om de financiële zelfredzaamheid te borgen, wordt die uiteraard ingezet. Ook ná de afronding van het traject wordt nog twee keer contact opgenomen om na te gaan de klant zelfstandig verder kan, of dat ondersteuning nodig is om een terugval te voorkomen.
- Klanten met een WSNP-verklaring worden indien nodig door de Kredietbank begeleid naar de rechtbank. Zo kan er nog extra uitleg gegeven worden of zo nodig hulp geboden worden bij het vervolgtraject. Als er hulp nodig is voor het verzamelen van de juiste documenten etc. wordt er een beroep gedaan op het IMW of de Formulierenbrigade.
- Ieder kwartaal vindt er overleg plaats tussen de Kredietbank en de gemeente over de laatste ontwikkelingen. Dat kan zijn op lokaal of landelijk beleidsniveau, met betrekking tot de integrale samenwerking, managementinformatie of casuïstiek.
- In 2017 zijn de werkafspraken tussen Leystromen, IMW, Veilig Thuis, de Kredietbank en de gemeente om dreigende uithuiszettingen zoveel als mogelijk te voorkomen, geactualiseerd. Daarmee is duidelijk welke partij wanneer aan zet is binnen een sluitende aanpak.
- Wekelijks is er het Informatiecafé De Beurs in de bibliotheek, verzorgd door de vrijwilligers van de Formulierenbrigade en de budgetcoach van Leystromen om mensen met financiële vragen laagdrempelig te woord te staan.
- In samenwerking met Mainframe heeft in 2017 voor het eerst de Week van het Geld plaatsgevonden. De groepen 8 van zes basisscholen en een school voor speciaal onderwijs hebben een lesprogramma van Mainframe doorlopen. Na een positieve evaluatie is de insteek om dit jaarlijks aan alle scholen in het primair onderwijs in Goirle aan te bieden.

## 4. Doelen en resultaten

Om handen en voeten te geven aan de visie op schulddienstverlening, zijn hieronder onze doelen geformuleerd. Daar zijn resultaten aan verbonden, zodat ook inzichtelijk is wat we doen om die doelen te behalen.

### Doelen:

Goirle stelt zichzelf de volgende doelen:

#### A. Het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners

Door ons te richten op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid, sluiten we aan op de zelfredzaamheidsladder. We bieden onze inwoners die ondersteuning die ze nodig hebben om zoveel als mogelijk zelf aan het roer te blijven. Mensen zijn en blijven namelijk zélf verantwoordelijk. Dit kan

betekenen dat er lichte ondersteuning geboden wordt in de vorm van een budgetadvies of het aanbieden van de budgetcursus. Maar het kan ook zijn dat er langdurig budgetbeheer wordt ingezet naast een schuldregeling. Dit is afhankelijk van de mogelijkheden van de klant en zijn omgeving.

#### B. Het bieden van maatwerk in integrale schulddienstverlening

Geen enkele klant is hetzelfde. Geen enkel probleem is gelijk. En dat vraagt dus steeds een passende ondersteuning van de professionals. Als inwoners een hulpvraag stellen, wordt er altijd naar het hele plaatje gekeken. Dat wil niet zeggen dat er gelijk aan allerlei verschillende punten gewerkt wordt; juist niet. Wél betekent het dat er een goed plan onder de aanpak ligt die samenhang en lijn brengt in de eventuele verschillende ondersteuningsbehoeften die er liggen. Veel hiervan vindt plaats in de periode voorafgaand aan de schuldhulpverlening en in samenwerking met het voorliggend veld. Maar ook binnen de schuldhulpverlening staat maatwerk centraal. De mogelijkheden en motivatie van de klant zijn daarbij leidend, net als de eventuele beperkingen die een bepaald schuldenpakket met zich meebrengt. Het is aan de Kredietbank Nederland om daar het beste ondersteuningspakket bij te bieden. En dat kan variëren van duurzame financiële dienstverlening waarbij de inkomenssituatie gestabiliseerd wordt maar de schulden niet afbetaald worden, tot een sanering van de schulden met zicht op een schuldenvrije toekomst.

#### C. Door middel van vroegsignalering, preventie en nazorg het zoveel als mogelijk ontlasten van het beroep op schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening zal altijd onderdeel zijn van het brede schulddienstverleningspakket. Mensen maken nu eenmaal fouten en soms biedt sanering of bemiddeling van de schuld de adequate oplossing. Uiteraard willen we wel die groep schuldenaren zo klein mogelijk houden. Het is een uitdaging om mensen in een vroeg stadium, voordat de financiële problemen escaleren, te bereiken. Dan kan de ondersteuning ook nog kleinschalig zijn. Door in te zetten op vroegsignalering, op preventie en nazorg dragen we bij aan het verkleinen van de groep met problematische schulden.

## Resultaten:

Om deze doelen te bereiken, gaan we de komende periode verder werken aan de volgende resultaten.

### ***I. Voldoen aan wet- en regelgeving***

Door te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving biedt Goirle kwalitatief goede ondersteuning binnen de schulddienstverlening.

### ***Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen***

De wet schrijft voor dat de gemeenteraad vaststelt hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven<sup>9</sup>. Goirle werkt met een integrale uitvraag op het moment dat er een hulpvraag gesteld wordt. Dit betekent in het geval van financiële problemen, dat er altijd óók gekeken wordt naar de noodzaak voor ondersteuning op andere leefgebieden. Het kan zijn dat er bijvoorbeeld ook andere vragen leven op het gebied van de Jeugdwet of het minimabeleid.

Zo kan er, op het moment dat financiën een negatief effect hebben op de participatie van kinderen, een regeling uit het Kindpakket worden ingezet. Daarmee zorgen we ervoor dat ook deze kinderen kunnen blijven meedoen, op school, met sport en met culturele activiteiten. Aanvullend hierop verstrekt de gemeente ook subsidie aan Stichting Leergeld. Vanuit arbeidsinschakeling wordt onderzocht of en zo ja welke stappen er richting (meer) betaald werk gezet kunnen worden. Op het moment dat er ondersteuning vanuit de Jeugdwet nodig is omdat de situatie daarom vraagt, wordt dat ingezet om te zorgen dat de kinderen gezond en veilig opgroeien, voldoende zelfredzaam zijn, groeien naar zelfstandigheid en kunnen participeren in de maatschappij.

---

<sup>9</sup> Art. 2 lid 4 sub d Wgs.



Met betrekking tot dreigende uithuiszetting zijn er in 2017 duidelijke werkafspraken gemaakt over de te zetten stappen door de gemeente en haar samenwerkingspartners. Daar waar het gezin ook inwonende minderjarige kinderen kent, gelden aanvullende afspraken waarbij extra ingezet wordt op een passende oplossing voor de kinderen.

### **Kwaliteit**

De wet schrijft voor dat in het beleidsplan staat welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd<sup>10</sup>. Als lid van de NVVK is de Kredietbank Nederland gehouden aan de Gedragscode Schuldhulpverlening. Daarin zijn de normen voor kwaliteit en inhoud van de dienstverlening van schuldhulpverlening, budgetbeheer, en schuldhulpverlening voor ondernemers samengebracht. In de gedragscode staan ook de modules (producten) beschreven. Net zoals de '120-dagen richtlijn'<sup>11</sup> en de opdracht aan haar leden om te beschikken over een interne klachtenregeling. NVVK-leden worden eens per drie jaar geauditeerd door een onafhankelijke partij. In 2016 heeft de Kredietbank Nederland de audit succesvol afgerond. Daarbij is de Kredietbank Nederland en haar dienstverlening getoetst aan het toetsingskader van de NVVK en gecontroleerd op correcte uitvoering van de Gedragscodes en modules van de NVVK. De Kredietbank Nederland voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder al haar klanten. In 2016 is de klanttevredenheid voor het tweede opeenvolgende jaar gestegen van een 7,1 naar een 7,3. Ook voert de gemeente eens per kwartaal overleg met de Kredietbank Nederland. De kwaliteit van de integrale dienstverlening staat met regelmaat op de agenda.

Met de invoering van de Wgs valt de aanvraag en het besluit van de gemeente om schuldhulpverlening te bieden of te weigeren formeel onder de Algemene wet bestuursrecht. Daarmee staat het besluit dan ook open voor bezwaar en beroep. Zo nodig ontvangt de klant een brief met een hersteltermijn. Bij het toekennen van schuldhulpverlening wordt een beschikking verzonden aan de klant. Ook als de schuldhulpverlening (voortijdig) eindigt, wordt een beschikking verstuurd. Goirle heeft de Kredietbank Nederland hiervoor gemandateerd. Hiermee is de rechtspositie van de aanvrager geborgd.

Kwaliteit heeft ook te maken met de wijze van communiceren. De wereld van wetten en regelgeving is complex en we zien dat kwetsbare burgers te maken hebben met een veelheid aan regels. Mensen met inkomensondersteuning hebben gemiddeld te maken met 13 verschillende regelingen<sup>12</sup>. De gemeente Goirle kan dit niet zelfstandig veranderen, wel moet ze in deze kluwen zorgen voor heldere, klantvriendelijke informatie aan haar inwoners. Informatie over inkomensvoorzieningen, hulpverlening, besluiten en verplichtingen. Deze beleidsperiode worden de verschillende uitingsvormen van onze communicatie tegen het licht gehouden waarbij gekeken wordt of de ontvanger van de informatie deze ook daadwerkelijk begrijpt. Mochten hier kosten aan verbonden zijn, dan zal dat te zijner tijd voorgelegd worden.

### **Wachttijd**

De Wgs regelt dat als een persoon zich meldt voor schuldhulpverlening, het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld binnen vier weken plaatsvindt. In geval van een crisis - zoals een dreigende afsluiting van gas, water en licht of ontbinding van de zorgverzekering - is dat drie

---

<sup>10</sup> Art. 2 lid 4 sub b Wgs.

<sup>11</sup> Het NVVK-lid hanteert de richtlijn om binnen een periode van 120 dagen een schuldregeling tot stand te hebben gebracht. In deze periode vindt inventarisatie van de schuld plaats, wordt de afloscapaciteit berekend en schuldeisers om akkoord gevraagd op een voorstel tot regeling van de schuld over een periode van 36 maanden. De 120 dagen maken deel uit van de termijn van 36 maanden.

<sup>12</sup> 'Eenvoud loont. Oplossingen om schulden te voorkomen', Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, juni 2017.

werkdagen<sup>13</sup>. Sinds we de crisismeldingen registreren (vanaf 2015) heeft er zich geen dusdanige melding voorgedaan. Het eerste gesprek wordt in Goirle binnen twee weken aangeboden. De spreekuurmedewerker kan bij een hogere instroom tijdelijk het spreekuur uitbreiden zodat deze streeftijd gehaald wordt. Voor het merendeel van de mensen vindt het eerste gesprek ook binnen twee weken plaats (in 2016 was dit ruim 70%). Het overige deel wordt binnen vier weken gesproken. In die enkele gevallen waar zelfs de wettelijke termijn van vier weken niet gehaald werd (in 2016 5%), was de afspraak op verzoek van de klant verzet.

Ook stelt de wet in hetzelfde artikel dat de verzoeker inzicht krijgt in de periode tussen het eerste gesprek en het bereiken van het resultaat. Door klanten goed te informeren over het proces, afspraken en vervolg, wordt zoveel als mogelijk aan deze vereiste voldaan.

*Resultaat: bij het bieden van schulddienstverlening wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving*

- *in het beleidsplan en in de uitvoering is expliciet aandacht voor gezinnen met inwonende minderjarige kinderen;*
- *de kwaliteit van de schuldhulpverlening wordt geborgd door te werken conform de NVVK richtlijnen;*
- *er is aandacht voor klantvriendelijke en toegankelijke communicatie; en*
- *wachttijd: het eerste gesprek wordt aangeboden binnen 2 weken na de melding*

## **II. Brede en laagdrempelige toegankelijkheid**

### **Schulddienstverlening**

De schulddienstverlening in Goirle is breed toegankelijk. Er zijn géén restricties voor inwoners om een hulpvraag gericht op financiën te stellen bij 't Loket of een andere samenwerkingspartner in het voorliggende veld. Daar waar mogelijk, wordt volstaan met een gericht advies of doorverwijzing zodat de klant weer zelfstandig verder kan. Afhankelijk van de vraag kan dat bijvoorbeeld zijn door de spreekuurmedewerker van de Kredietbank Nederland (met een verwijzing van 't Loket, Sociale Zaken, IMW of Leystromen), door de Sociaal Raadslieden of wellicht door de Formulierenbrigade of Thuisadministratie.

Ook zelfstandige ondernemers kunnen terecht met hun financiële vraag. Afhankelijk van de situatie wordt er doorverwezen naar Tilburg voor de uitvoering van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen, of wordt er gekeken welke ondersteuning nodig is voor bijvoorbeeld het beëindigen van een onderneming waarna schuldhulpverlening kan worden ingezet. Hier bieden we maatwerk binnen de mogelijkheden.

Om de weg naar financiële hulpverlening zo makkelijk mogelijk te maken, is een laagdrempelige toegang van belang. Inwoners moeten makkelijk de weg vinden naar de instanties. Goirle kent al sinds jaar en dag 't Loket als dé toegang voor vragen over ondersteuning op het gebied van zorg en inkomen. Op dezelfde locatie zijn de partners IMW en de Sociaal Raadslieden te vinden.

Toch is het gevoel dat niet iedereen die weg vindt. Misschien denkt men dat de situatie nog niet zó erg is om naar de formele instanties te gaan, heeft men koudwatervrees of gêne. Of weet men niet

<sup>13</sup> Art. 4 lid 1 Wgs respectievelijk art. 4 lid 2 Wgs.

waar te beginnen. Omdat we graag mensen in een zo vroeg mogelijk stadium spreken, kennen we sinds begin 2017 Informatiecafé De Beurs. Hier kunnen mensen zonder afspraak binnenlopen met allerlei vragen rondom financiën. We hopen het hiermee met name makkelijker te maken voor ouderen om hulp te vragen.

Ook is het de bedoeling dat onze maatschappelijke partners zoals huisartsen of medewerkers van scholen mensen kunnen vertellen waar ze hun financiële vragen mogen stellen. Net als andere (vrijwilligers)organisaties. Met deze laatste groep organiseert de gemeente jaarlijks een informele bijeenkomst. Daar worden de partners geïnformeerd over de werkwijze en eventuele nieuwe ontwikkelingen. Maar ook staat daar het delen van signalen expliciet op de agenda zodat we een goed beeld houden van de schulddienstverlening en we samen komen tot verbetering.

Daarnaast zien we dat de wereld niet stil staat: zo ook de digitalisering van de dienstverlening. Juist op het gebied van schulddienstverlening, waar schaamte vaak een reden is om niet tijdig hulp in te roepen, vinden we een digitale toegang van belang. Daarom is het mogelijk om via [www.schuldendebaas.nl](http://www.schuldendebaas.nl) contact op te nemen met de Kredietbank Nederland. Daarna neemt een van hun medewerkers het initiatief om de vraag te verhelderen en de juiste ondersteuning te bieden. Daar hoort uiteraard ook een quick scan op de verschillende leefgebieden bij. Dit kan leiden tot een traject dat geheel of grotendeels digitaal verloopt, het kan ook betekenen dat iemand op een bepaald moment uitgenodigd wordt voor een gesprek in de spreekkamer. De medewerker van de Kredietbank Nederland volgt daarin de behoefte van de klant, zonder de eigen professionaliteit uit het oog te verliezen. Het is belangrijk dat we via deze digitale weg het wederom makkelijker maken voor mensen om hun vraag te stellen. Het kan op ieder moment van de dag en op de manier die in dat geval het beste bij de klant past.

*Resultaat: laagdrempelige toegang tot schulddienstverlening*

*Alle inwoners met financiële vragen kunnen hun vraag stellen op een manier die bij hen past:*

- bij formele instanties;
- bij Informatiecafé De Beurs;
- bij [www.schuldendebaas.nl](http://www.schuldendebaas.nl)

### **Schuldhelpverlening**

Op het moment dat de problematiek vraagt om een sanering of bemiddeling, zijn er wel voorwaarden waar aan moet worden voldaan alvorens een aanvraag schuldhulpverlening wordt toegekend. Deze zijn terug te vinden in de Beleidsregels Schuldhulpverlening. Er zijn redenen waarom iemand niet in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Dat kan te maken hebben met het schuldenpakket an sich, zoals het hebben van niet-regelbare schulden (bv. CJIB-boetes<sup>14</sup>), of bijvoorbeeld een echtscheiding die nog niet is uitgesproken waardoor de boedelverdeling nog niet formeel geregeld is en een schuldregeling (nog) niet kan worden opgestart. Ook kunnen fraude en recidive een reden zijn om schuldhulpverlening te weigeren.

---

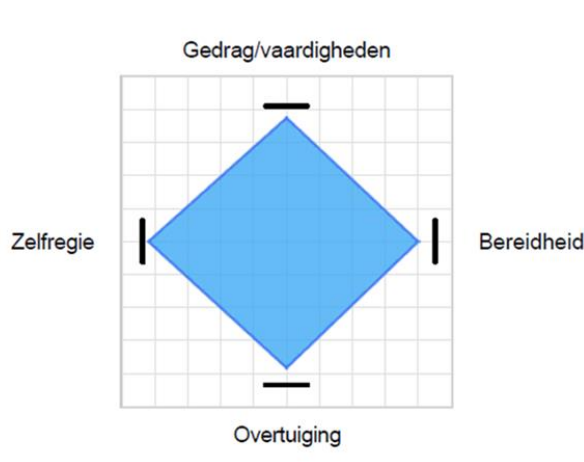
<sup>14</sup> De NVVK en het CJIB hebben een convenant waarin is afgesproken dat de inning van deze boetes kunnen worden opgeschort zolang een schuldregeling loopt.

De redenen kunnen ook in de vaardigheden en motivatie van de schuldenaar liggen. Op het moment dat een klant nog niet bereid of in staat is om bepaalde veranderingen te maken, is een schuldregeling zinloos. Onderzoek laat zien dat de bereidheid om concessies te doen, de mate waarin iemand zich verantwoordelijk voelt om een schuldsituatie op te lossen en de vaardigheden waar iemand over beschikt, van groot belang zijn voor het doen slagen van een schuldregeling. Daarnaast weten we dat zelfoverschatting van de noodzakelijke vaardigheden en het feitelijk niveau van die vaardigheden van belang zijn<sup>15</sup>. Is een klant nog niet 'klaar' voor een regeling, dan zal die binnen de kortste keren, bijvoorbeeld als er nieuwe schulden gemaakt worden door een verslaving, moeten worden beëindigd. Dit schaadt de positie van de Kredietbank Nederland: zij behartigen niet alleen de belangen van de schuldenaar maar staan ook voor de belangen van de schuldeisers en moeten daarin een betrouwbare partner zijn. En het is onwenselijk voor de schuldenaar, want die wordt in een negatieve spiraal bevestigd.

Dit is goed samen te vatten in het volgende schema:

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket	Schuldsituatie is op te lossen met een schuldhulpverlening	Mogelijkheden hangen af van individuele dossier: soms stabiliseren, soms geen oplossing
Onregelbaar schuldenpakket	Schuldhulp situatie is alleen te stabiliseren	Gemeente kan niets of nauwelijks iets doen

Om geobjectiveerd en gestructureerd inzicht te krijgen in het gedrag van de klant, gebruikt de Kredietbank Nederland sinds september 2016 het screeningsinstrument van Mesis. Dit is een instrument op basis van een vragenlijst en een vaardigheidentest die door de klant worden ingevuld. Het klantprofiel dat hieruit volgt bevat informatie uit de 'dimensies' overtuigingen over schulden; eigenaarschap van de schulden; het beeld dat schuldenaren hebben van hun financiële gedrag en vaardigheden; en veranderingsbereidheid. Dat wordt als volgt visueel samengevat:



<sup>15</sup> 'Op weg naar effectieve schuldhulp. Mesis: methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening', Regioplan e.a. 2012.

Daarnaast biedt het Mesis screeningsinstrument informatie over:

- het basisniveau lezen, basisniveau rekenen en ordenen/prioriteren;
- eventuele zelfoverschatting van de vaardigheden lezen en ordenen/prioriteren;
- een weergave van omgevingsrisicofactoren;
- toewijzing klantprofiel; en
- aanvullende informatie.

Hiermee geeft het instrument niet alleen een gestructureerd beeld van de schuldenaar, maar ook een indicatie voor het best bij deze schuldenaar passend plan van aanpak voor het vervolg. Op basis van de resultaten voert de medewerker van de Kredietbank Nederland het gesprek met de klant en wordt het plan van aanpak opgesteld. Deze medewerkers zijn getraind om dit instrument goed toe te passen.

Het is van belang dat schuldenaren goed worden geïnformeerd over het hoe en waarom van het uiteindelijk aanbod. Door bijvoorbeeld de druk van de schulden, is het voor hen vaak lastig de toekomst te overzien. Goede (en herhaalde) uitleg over de ondersteuning is van belang voor het begrip en het *commitment* van de klant voor de gekozen aanpak .

De gemeente is vrij om beleidskeuzes te maken voor wie de schuldhulpverlening wel of niet toegankelijk is. In de beleidsregels van Goirle zijn meerdere kan-bepalingen opgenomen. Die geven de uitvoerder - Kredietbank Nederland - de ruimte om steeds een nieuwe beoordeling te maken of een bepaalde belemmering in die individuele situatie ook werkelijk reden is om geen schuldhulpverlening te starten. In de gevallen waar schuldhulpverlening niet mogelijk is, wordt altijd gekeken naar welke ondersteuning dan wel nodig is en geboden kan worden om te zorgen dat de (financiële) situatie niet verder verergert.

De beleidsregels zijn in 2012 vastgesteld. Omdat er verwezen wordt naar de Verzamelverordening 2012 in plaats van 2016, wordt in het najaar van 2017 een geactualiseerde versie ter vaststelling voorgelegd aan het college.

*Resultaat: maatwerk in schuldhulpverlening*

*Inwoners met schuldenproblematiek worden adequaat verder geholpen. De individuele situatie bepaalt de manier waarop. Maatwerk en goede uitleg staan hierbij centraal*

### **III. Integrale en sluitende aanpak**

Schulddienstverlening is al lang geen op zichzelf staand product meer. Het is verknoopt met dienstverlening binnen het sociale domein, zoals sociale zaken en welzijn. Zo is er ook verbinding met de sociale inclusie agenda. Wat moet er gebeuren om te zorgen dat eenieder mee kan komen in de samenleving, ook als er financiële belemmeringen zijn? We weten dat schulden belemmerend kunnen werken op de participatie in de maatschappij. Schulddienstverlening beslaat een breed werkteerrein: vroegsignalering, preventie, curatie en nazorg. En heeft een integraal karakter - alleen inzet op het financiële gedeelte is ontoereikend om tot ons doel te komen om de zelfredzaamheid en participatie van onze inwoners te vergroten. Hiervoor is goede samenwerking met de partners

vereist die in dat brede werkkterrein actief zijn. Zodat er geen sprake is van versnipperde inzet, maar van een samenhangend geheel.

Zoals gezegd zijn voor een werkelijk integrale aanpak duidelijke afspraken en goede samenwerking met alle partners in het sociale domein vereist. Dan hebben we het over professionele organisaties zoals o.a. het IMW of zorgaanbieders die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning inzet plegen op het resultaatgebied 'financiële 'situatie', Sociaal Raadslieden, Sociale Zaken, Leystromen en Mainframe. Maar ook over vrijwilligersorganisaties zoals bijvoorbeeld de Formulierenbrigade. Elkaar ontmoeten, kennis delen, vertellen wat je wel en niet doet - en waarom. Dat alles draagt bij aan die goede samenwerking en integrale aanpak. Waar mogelijk en nodig faciliteert de gemeente dit. De afgelopen jaren is hier dan ook veel in geïnvesteerd. En we weten: samenwerken vraagt doorlopend tijd, energie en aandacht.

### *Preventie en nazorg*

Preventie en nazorg vallen eigenlijk onder eenzelfde noemer: het voorkómen van financiële problemen. Samen zorgt het er voor dat het beroep op schuldhulpverlening zoveel als mogelijk ontlast wordt. En samen zorgt het ervoor dat we inwoners ondersteunen om zo zelfredzaam als mogelijk te worden en te blijven.

<sup>16</sup>

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

Het Preventieplan Schulddienstverlening 2015 - 2017 is een goed handvat gebleken met concrete acties en inzet ten behoeve van preventie en nazorg. Ook de komende beleidsperiode blijven we hiervoor expliciet aandacht houden. Wat goed gaat, houden we vast. Wat beter kan, gaan we verbeteren. Daarom wordt wederom een separaat Preventieplan Schulddienstverlening opgesteld dat wordt voorgelegd aan het college.

In het preventieplan wordt 'voorlichting' een belangrijk speerpunt. Hoe informeren we onze inwoners over waar ze terecht kunnen? Hoe prikkelen we hen op een manier zodat de boodschap overkomt en aanzet tot handelen? Hierin zijn in de afgelopen periode de eerste stappen gezet, maar we hebben nog niet de resultaten bereikt die we voor ogen hebben. Uiteraard hangt dit nauw samen met de voorlichting over het minimabeleid.

### *Vroegsignalering*

Vroegsignalering wordt steeds vaker gezien als een middel om problematische schulden bij mensen te voorkomen. Het gaat er dan om dat we 'er zo snel mogelijk bij zijn'. Door signalen van betalingsachterstanden van verschillende partijen te verbinden, kan er in een vroeg stadium contact worden opgenomen met de betrokkene. Want vaak betekent een signaal dat er iets aan de hand is. Op dat moment zijn er ook nog meer mogelijkheden om deze mensen hulp te bieden, vaak vanuit het voorliggend veld. Dat kan zijn op het gebied van financiën, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van toeslagen, maar ook op het gebied van maatschappelijke dienstverlening. Hiervoor is een outreachende aanpak nodig: de klant zelf heeft namelijk nog geen hulpvraag. Door de klant vrijheid te geven om hulp te aanvaarden, en door geen overnemende houding aan te nemen, blijft de zelfredzaamheid van de klant centraal staan.

---

<sup>16</sup> Deze definitie van preventie is afkomstig van het Nibud en NVVK en staat opgenomen in de Leidraad Vroegsignalering, J. Kuiper en M. Fleuren in opdracht van NVVK, maart 2015.

**Vroegsignalering** binnen de schuldhulpverlening 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 *outreachinge hulpverlening*.

In Goirle verwijzen de zorgverzekeraars CZ en VGZ in hun klantcontacten bij betalingsachterstanden sinds 2017 direct naar 't Loket. Van energiebedrijven krijgt de gemeente in de wintermaanden bericht welke klanten een betalingsachterstand hebben. Deze mensen krijgen een uitnodiging voor een gesprek met de spreekuurmedewerker van Kredietbank Nederland. Het is een begin, maar hiermee staat de vroegsignalering in Goirle nog in de kinderschoenen. Daarom gaan we in de komende periode onderzoeken hoe we de vroegsignalering, zo mogelijk in samenwerking met de gemeenten Hilvarenbeek en Oisterwijk, effectief en doelgericht vorm kunnen geven. Dit vraagt om investering. Naast extra organisatorische inzet kan het betekenen dat er tijdelijk een groter beslag gelegd wordt op voorliggende voorzieningen en mogelijk zelfs op de schuldhulpverlening. Maar, het betekent ook dat we mensen in een eerder stadium en dus met kortdurende inzet sneller kunnen helpen. Precieze aantallen hiervan zijn lastig te benoemen en zijn ook afhankelijk van de te kiezen werkwijze en breedte van de vroegsignalering. Dit zal worden meegenomen bij het opstellen van het projectplan Vroegsignalering.

### **Sluitende aanpak**

Een sluitende aanpak van schulddienstverlening is nodig om het ontstaan of escalatie van financiële problemen te verminderen, recidive te voorkomen en om onze inwoners zoveel als mogelijk in de eigen kracht te zetten. Daarbij wordt nadrukkelijk naar de eigen verantwoordelijkheid, mogelijkheden en netwerk van inwoners gekeken. En op het moment dat er hulp nodig is, omdat mensen door omstandigheden dat (tijdelijk) niet zelf kunnen, wordt er extra ondersteuning geboden. Dat kan zijn vanuit de Wmo op het resultaatgebied 'financiële situatie'. Of bijvoorbeeld vanuit het voorliggend veld door de vrijwilligers van de Formulierenbrigade of de Thuisadministratie. Het kan ook zijn dat bewindvoering een passende structurele oplossing biedt. Binnen een goede samenwerking en een sluitende aanpak kan het zijn dat de professional net even een stapje meer zet om de klant extra te ondersteunen of voor een warme overdracht naar een samenwerkingspartner zorgt. Toch zijn er situaties denkbaar waarbij dit toch niet volstaat en klanten tussen het wal en het schip dreigen te belanden. Bijvoorbeeld daar waar complexe problematiek speelt en partijen graag samen pro-actief aan de slag willen om de ondersteuning in gang te zetten. Voor die gevallen onderzoekt de gemeente de mogelijkheden om ook hier het benodigde maatwerk te kunnen leveren.

#### *Resultaat: integrale en sluitende aanpak*

- *ieder kwartaal vindt er overleg plaats tussen de medewerkers van de Kredietbank Nederland, IMW en Sociale Zaken;*
- *het college stelt het Preventieplan 2018-2021 vast en daar wordt uitvoering aan gegeven;*
- *er vindt een doorontwikkeling van vroegsignalering plaats;*
- *daar waar de huidige afspraken niet toereikend zijn, krijgen partners van de gemeente de ruimte om die inzet te leveren om te komen tot een integrale en sluitende aanpak*

<sup>17</sup> Leidraad Vroegsignalering, J. Kuiper en M. Fleuren in opdracht van NVVK, maart 2015.

#### **IV. Regie gemeente**

Met de invoering van de Wgs is de gemeente expliciet verantwoordelijk voor het bieden van integrale schuldhulpverlening. Met het opstellen van dit beleidsplan schulddienstverlening stellen we doelen en resultaten vast en voeren we regie op de schulddienstverlening. Er staat beschreven wat we willen bereiken en wat we daarvoor gaan doen. Zodoende geven we sturing op de schulddienstverlening. Door een apart preventieplan op te stellen laat de gemeente zien dat dit een belangrijk onderwerp is dat niet onderbelicht mag worden. Met name omdat hierin de concrete acties met betrekking tot voorlichting aan partners, intermediairs en inwoners opgenomen worden.

#### **Betrokkenheid gemeente**

Om de integrale schulddienstverlening goed vorm te geven, stelt de gemeente zich (pro-) actief op. Daar waar nodig faciliteert de gemeente de uitwisseling tussen de samenwerkingspartners. Ze staat open voor signalen van betrokken partijen en pakt deze serieus op.

#### **Opdrachtgeverschap Kredietbank Nederland**

Ieder kwartaal is er overleg met de Kredietbank Nederland. Een keur aan onderwerpen wordt daar besproken, zoals recente landelijke ontwikkelingen, initiatieven ter verbetering van de dienstverlening, managementinformatie van de gemeente Goirle en de samenwerking ten behoeve van de integrale aanpak. Dit maakt dat de gemeente beter grip heeft gekregen op de uitvoering van de schulddienstverlening. Om dit vast te houden, blijven we de kwartaaloverleggen voeren.

In samenwerking met de Kredietbank Nederland zijn de indicatoren van de managementinformatie opgesteld. Hierdoor is er zicht op in- en uitstroom, de redenen daarvan, en hebben we een beter beeld van de populatie. Wacht- en doorlooptijden worden geregistreerd en ook is het onderscheid tussen advies en schuldhulpverlening nu beter in beeld. Met die informatie in de hand kan de gemeente beter sturen op de schulddienstverlening.

In de werkafspraken is onder andere vastgelegd dat bij het voortijdig beëindigen van schuldhulpverlening altijd een onderbouwing van de Kredietbank Nederland aan de senior Werk en Inkomen wordt voorgelegd. Mocht een aanvulling nodig zijn, dan is daar nog de ruimte voor. Pas na akkoord van de senior wordt de beschikking verstuurd. Ook kan de gemeente zo beter sturen op een eventueel vervolg.

*Resultaat: de gemeente voert de regie*

- *de gemeente stelt een beleidsplan en een separaat preventieplan op en stuurt op de uitvoering;*
- *de gemeente is zichtbaar betrokken bij de schulddienstverlening;*
- *de gemeente voert regie op de uitvoering van de Kredietbank Nederland*



## **5. Financiën**

Om dit aanbod schulddienstverlening te bieden, wordt samengewerkt met verschillende partners. Het voorliggende veld wordt gefinancierd vanuit Back 2 Basics. Dit geldt ook voor de inzet van 't Loket op het gebied van financiële problematiek.

Voor de inkoop van de dienstverlening door Kredietbank Nederland is in de begroting voor 2018 € 160.000,00 opgenomen. Ditzelfde bedrag is opgenomen in de meerjarenbegroting.

Voor de Formulierenbrigade wordt vanuit dezelfde kostensoort € 2.900,00 geraamd voor 2018 en verder.