

# **Beleidsplan Schuldhulpverlening**

**gemeente Goirle  
2012-2015**

Mei 2012

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
2 Visie op schuldhulpverlening.....	6
2.1 De wet gemeentelijke schuldhulpverlening .....	6
2.2 Wacht- en doorlooptijden .....	6
2.3 Onze visie op schuldhulpverlening.....	7
2.4 Onze doelen .....	8
3 Schuldhulpverlening 2012-2015 .....	9
3.1 Uitgesloten categorieën.....	9
3.3 Wacht- en doorlooptijden .....	10
3.4 Lidmaatschap NVVK .....	10
3.5 Maatwerk met de instrumenten binnen de schuldhulpverlening .....	11
3.6 Regelbaarheid van schuldenaar en schuldenpakket .....	11
3.6.1 Regelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket .....	13
3.6.2 Regelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket.....	13
3.6.3 Onregelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket .....	14
3.6.4 Onregelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket.....	15
3.7 Samenwerking .....	15
3.7.1 Samenwerkingsovereenkomst.....	16
3.7.2 Formulierenbrigade.....	16
3.7.3 Kredietbank Nederland .....	17
3.7.4 Bewindvoerders .....	17
3.7.5 Samenhangend beleid binnen de gemeente .....	17
3.7.7 Samenwerking met schuldeisers .....	18
3.7.8 Regie .....	18
3.8 Inwonende minderjarige kinderen .....	19
4 Preventie .....	20
4.2 Preventie in de jaren 2012 tot en met 2015.....	20
5 Resultaten.....	21
5.2 Wat willen we de komende jaren bereiken.....	21
5.2.1 Meetbare indicatoren .....	21
5.3 Hoe willen we dit bereiken.....	22

5.4 Kwaliteitsborging .....	22
6 Juridische aspecten .....	23
6.1 Aanvraag.....	23
6.2 Klachten.....	23

## Inleiding

In het raadsvoorstel "Beleidsplan Schuldhulpverlening gemeente Goirle 2012-2015" is kort en bondig weergegeven wat we de komende jaren op het gebied van schuldhulpverlening gaan doen en hoe we dat gaan doen. In dit beleidsplan is verder uiteengezet hoe de integrale schuldhulpverlening de komende jaren in Goirle vorm wordt gegeven.

In de memorie van Toelichting op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening<sup>1</sup> wordt vermeld dat een belangrijk uitgangspunt van het wettelijk kader gemeentelijke schuldhulpverlening is dat de schuldhulpverlening een integraal karakter heeft. Hieronder wordt verstaan:

‘dat er bij de schuldhulpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt, maar ook voor eventuele omstandigheden die op enigerlei wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen van een cliënt. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang in het kader van de schuldhulpverlening de eventuele oorzaken, die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk weg te nemen. Het zelfde geldt uiteraard ook voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan. Kortom het wegnemen van deze oorzaken of omstandigheden is in veel gevallen essentieel om de financiële problemen van de cliënt in structurele zin op te lossen. Dit betekent dat ook voor schuldeisers een integrale schuldhulpverlening van belang is. Om integrale schuldhulpverlening succesvol te kunnen laten zijn geldt in algemene zin dat de medewerking van de schuldenaar een eerste vereiste is. Het is van belang dat de gemeente de schuldenaar ook actief aanspreekt op de eigen verantwoordelijkheid’.

Zoals uit de memorie van Toelichting blijkt gaat het er bij de integrale schuldhulpverlening om dat met alle omstandigheden en problematiek rekening moet worden gehouden die in verband kunnen staan met de financiële problematiek. Ook de eigen verantwoordelijkheid van de klant wordt benadrukt.

Het integrale karakter komt ook tot uiting doordat expliciet aan wordt gesloten op de doelstellingen in het beleidsplan "Back to Basics: De Nieuwe Koers. Integraal welzijns- en onderwijsbeleid gemeente Goirle 2012 - 2015." Ook ten aanzien van schuldhulpverlening wordt de manier van denken van De Kanteling toegepast. De gemeente Goirle gaat uit van een verantwoordelijkheids-ladder waarbij preventie, eigen kracht en

---

<sup>1</sup> 32 291 Het geven aan gemeenten van de verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) Vergaderjaar 2009-2010

verantwoordelijkheid van de burger én de samenleving centraal staan en voorliggend zijn aan voorzieningen die door de gemeente aangeboden worden. Dit betekent dat de gemeente zich primair richt op het ondersteunen van mensen - en met name jeugd - zodanig dat zij zelfstandig kunnen functioneren in de samenleving.

We willen onze burgers dus blijven ondersteunen. Daar staat tegenover dat vanuit het Rijk steeds minder middelen naar de gemeenten komen terwijl steeds meer huishoudens in een situatie terecht komen waarin zij hun financiële verplichtingen niet meer kunnen nakomen. Dit dwingt ons tot het maken van keuzes. Zoals de keuze processen (nog) efficiënter in te richten. Zoals de keuze nog meer samenwerking met andere instanties aan te gaan. Zoals de keuze vrijwilligers in te zetten waar mogelijk. Maar ook de keuze mensen meer aan te spreken op hun verantwoordelijkheid. De opbouw van dit beleidsplan is als volgt: hoofdstuk 2 geeft aan wat de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening inhoudt, gevolgd door onze visie en doelen. In hoofdstuk 3 staat beschreven wat we gaan doen en hoe we dat gaan doen. Hoofdstuk 4 is volledig gewijd aan preventie en vroegsignalering. In hoofdstuk 5 komen de te bereiken resultaten voor de komende jaren aan bod en de wijze waarop we die resultaten willen bereiken. Ook wordt in dit hoofdstuk aangegeven hoe we de kwaliteit borgen. In hoofdstuk 6 komen de juridische aspecten kort aan bod.

## 2 Visie op schuldhulpverlening

### 2.1 De wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Op 7 februari 2012 is de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening door de Eerste Kamer aangenomen. De wet treedt op 1 juli 2012 in werking. In de wet is opgenomen dat:

1. De gemeenteraad een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente.
2. De gemeenteraad het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vaststelt en dat het plan tussentijds gewijzigd kan worden.
3. Het plan de hoofdzaken bevat van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.
4. In het plan in ieder geval wordt aangegeven:
  - a. Welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
  - b. Welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
  - c. Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd tot het eerste gesprek plaatsvindt waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
  - d. Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.
5. De gemeenteraad kan aangeven onder welke voorwaarden het college de verzoeker verplicht over een basisbankrekening<sup>2</sup> te beschikken.

Met opmaak: opsommingstekens en nummering

### 2.2 Wacht- en doorlooptijden

Daarnaast stelt de wet eisen aan de wacht- en doorlooptijden. Zo mag de wachttijd tussen het moment dat iemand zich meldt voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld niet langer zijn dan vier weken. Op dit moment slagen wij hier in. De wet stelt verder dat indien er sprake is van een bedreigende situatie<sup>3</sup>, het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld plaatsvindt binnen drie werkdagen. Ook stelt de wet dat het college de verzoeker inzicht geeft in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van het resultaat.

<sup>2</sup> Een basisbankrekening is een betaalrekening, met inbegrip van bijbehorend betaalinstrument, waarbij debetstand niet mogelijk is (Bron: gewijzigd voorstel van wet, 30 juni 2011, 32 291, A)

<sup>3</sup> Onder een bedreigende situatie wordt volgens de wet verstaan: gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. Hierbij merken wij op dat ontbinding van de zorgverzekering niet meer mogelijk is; mensen blijven altijd verzekerd voor in ieder geval de basisverzekering.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening biedt gemeenten een wettelijk kader om de schuldhulpverlening te kunnen uitvoeren

### 2.3 Onze visie op schuldhulpverlening

We gaan er vanuit dat inwoners vanuit hun eigen kracht en verantwoordelijkheid zo prettig mogelijk leven en deelnemen aan de maatschappij, maar dat de gemeente daar waar dat nodig is (tijdelijk) ondersteuning biedt. We werken al integraal, omdat we ons ervan bewust zijn dat het hebben van (problematische) schulden meestal niet op zichzelf staat, maar ook verband houdt met problemen op andere gebieden, zoals werkloosheid, echtscheiding of psycho-sociale problematiek. Daarom werken we samen met ketenpartners. We zijn ons er van bewust dat het hebben van problematische schulden vaak met het gedrag van de schuldenaar te maken heeft. Daarom bieden we niet alleen producten aan op het gebied van een schuldregeling, maar wordt ook ingezet op gedragsverandering.

Het oorspronkelijke doel van schuldhulpverlening – het oplossen van schulden – is niet (altijd) realistisch. Voor een aantal burgers geldt dit wel, maar een aantal andere burgers zal nooit of pas na een heel lang traject (langer dan het reguliere traject) schuldenvrij kunnen zijn. Ook zullen sommigen nooit financieel zelfredzaam worden. Dit betekent een verschuiving van het oplossen van schulden naar het regelbaar maken van schulden.

Het gedrag van de schuldenaar en diens vaardigheden zijn van veel grotere invloed op het succes van een traject dan het schuldenpakket. Het gaat hierbij om de motivatie en de vaardigheden die een schuldenaar heeft om zijn financiële problemen en achterliggende problematiek aan te pakken. Dit betekent een verschuiving van het oplossen van schulden naar het regelbaar maken van de schuldenaar. Grote nadruk komt daarbij te liggen op de eigen verantwoordelijkheid van de schuldenaar hierin.

#### **Onze visie:**

Uitgaande van de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de klant biedt 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. Daarbij houden we voor ogen dat de klant met het maximaal haalbare aan zelfredzaamheid in staat is te participeren in de samenleving.

## 2.4 Onze doelen

Vanuit bovenstaande visie stellen we voor de komende jaren de volgende doelen:

- We gaan efficiënter en effectiever werken: we steken geen energie in trajecten waarbij de schuldenaar zijn verantwoordelijkheid niet neemt en we richten de werkprocessen efficiënt in om kortere wacht- en doorlooptijden te bereiken;
- We streven ernaar dat het aantal succesvolle trajecten zal toenemen: door in te zetten op wat maximaal haalbaar is voor een klant, kan dit resultaat ook bereikt worden. Een schuldregeling wordt pas ingezet wanneer de klant daar klaar voor is en we accepteren dat in sommige gevallen een schuldregeling niet mogelijk zal zijn;
- We streven ernaar dat het beroep op (langdurige) schuldhulpverlening stabiliseert of gaat afnemen: door preventie en nazorg wordt voorkomen dat (opnieuw) problematische schulden ontstaan. Ook onze beleidskeuzes leiden tot een geringere instroom. Daar staat tegenover dat we rekening moeten houden met nieuwe toestroom als gevolg van de economische crisis. De landelijke tendens is dat het aantal huishoudens met een (problematische) schuldensituatie toeneemt.



### 3 Schuldhulpverlening 2012-2015

In dit hoofdstuk wordt per onderdeel beschreven wat we de komende jaren gaan doen en hoe we dit gaan doen.

#### 3.1 Uitgesloten categorieën

Met de wet wordt een brede toegankelijkheid van schuldhulpverlening beoogd. In de wet is daarom vastgelegd dat iedere Nederlander of daarmee gelijkgestelde gebruik kan maken van schuldhulpverlening. Voorwaarden daarbij zijn wel dat men in Nederland woonachtig is en op grond van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens bij een gemeente ingeschreven is. Voor dak- en thuislozen (ingezetenen zonder adres) geldt dat zij ook gebruik kunnen maken van schuldhulpverlening, maar dat zij zich daarvoor bij een aangewezen Centrumgemeente moeten melden. Steeds meer groeit echter ook het besef dat het niet meer zinvol is iedereen toe te laten tot de schuldhulpverlening. In de afgelopen jaren is door gemeenten veel tijd, geld en energie besteed aan mensen bij wie het traject door hun eigen toedoen afgebroken werd. Daarom zijn in de wet bepalingen opgenomen die het mogelijk maken bepaalde categorieën uit te sluiten. Bij de structurele bezuinigingen die het Rijk de komende jaren doorvoert, gaat het Rijk ervan uit dat gemeenten de schuldhulpverlening efficiënter en effectiever gaan inrichten en dat zij dit onder meer kunnen doen door categorieën uit te sluiten.

De gemeente Goirle kiest ervoor om in het beleidsplan schuldhulpverlening uitgangspunten te formuleren waardoor het mogelijk is schuldhulpverlening te weigeren aan personen zoals genoemd in de wet. Dit betreft dan:

1. Het weigeren van schuldhulpverlening aan een persoon die al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening. In beleidsregels zal dit uitgangspunt verder worden uitgewerkt. Daarbij kan gedacht worden aan het weigeren van een burger die zich al meerdere keren tot de gemeente heeft gewend voor schuldhulpverlening en waarbij het de burger te verwijten is dat deze hulpverlening geen resultaten heeft opgeleverd. Hierbij zullen concrete aantallen en termijnen geformuleerd worden.
2. Het weigeren van schuldhulpverlening aan een persoon die fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en die persoon in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, is opgelegd. In beleidsregels zal dit uitgangspunt verder worden uitgewerkt. Daarbij zal onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende soorten bestuurlijke sancties omdat niet alle bestuurlijke sancties hoeven te leiden tot weigeren van schuldhulpverlening.

Met opmaak: opsommingstekens en nummering

3. Het weigeren van schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen: de wet schrijft voor dat dak- en thuislozen worden opgevangen door aangewezen centrumgemeenten. Voor Goirle is Gemeente Tilburg de aangewezen centrumgemeente. Dak- en thuislozen worden daarom voor schuldhulpverlening doorverwezen naar de gemeente Tilburg.

Schuldhulpverlening wordt ook geweigerd aan zelfstandigen; deze kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) of worden verwezen naar een in zelfstandigen gespecialiseerd bureau. Schuldhulpverlening is wel mogelijk voor natuurlijke personen die schulden hebben in verband met de liquidatie van een onderneming mits de activiteiten van de onderneming van die natuurlijke persoon feitelijk gestopt zijn.

Op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Dit betekent dat tegen een beslissing van de gemeente om een persoon wel of niet toe te laten tot de schuldhulpverlening, bezwaar en beroep open staat. Tegen de nadere invulling van het traject kan geen bezwaar gemaakt worden.

Met uitzondering van enkele categorieën is schuldhulpverlening toegankelijk voor alle inwoners van de gemeente Goirle.

### 3.3 Wacht- en doorlooptijden

De wet stelt dat wanneer iemand zich meldt voor schuldhulpverlening binnen vier weken het eerste gesprek plaats moet vinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Dit is een voorwaarde waaraan de gemeente Goirle al voldoet. De wet stelt verder dat indien er sprake is van een bedreigende situatie<sup>4</sup> binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats moet vinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Ook aan deze voorwaarde voldoen wij.

### 3.4 Lidmaatschap NVVK

Op dit moment wordt de schuldhulpverlening binnen de gemeente Goirle uitgevoerd door een externe uitvoeringsinstantie, namelijk de Kredietbank Nederland. Zij zijn lid van de Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK). Hierdoor zijn ze verplicht aan bepaalde kwaliteitseisen te voldoen. Ook sluit de NVVK op landelijk niveau convenanten met zowel ketenpartners als schuldeisers. Deze kunnen vervolgens ook op lokaal niveau gebruikt worden. Voorbeelden hiervan zijn afspraken met de

<sup>4</sup> In de wet wordt onder een bedreigende situatie verstaan: "gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering". Bij "opzegging of ontbinding van de zorgverzekering plaatsen wij de kanttekening dat inmiddels geregeld is dat een verzekering niet meer opgezegd of ontbonden kan worden bij wanbetaling; de aanvullende verzekering kan wel opgezegd of ontbonden worden, de basisverzekering echter niet.

Belastingdienst en het College voor Zorgverzekeringen. Beide instanties zijn nu gehouden aan bepaalde afspraken wanneer een schuldhulpverleningstraject loopt, zodat het traject niet spaak loopt door een externe factor. Ook heeft de NVVK een zeer belangrijke rol gespeeld in de totstandkoming van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

De NVVK voorziet in de behoefte aan financiële en maatschappelijk verantwoorde dienstverlening, gericht op het voorkomen en zo nodig oplossen van financiële problemen. De NVVK behartigt de belangen van alle aangesloten gemeentelijke kredietbanken en publieke en private instellingen die mensen met schulden helpen. De vereniging fungeert als intermediair tussen de leden van de NVVK en de overheden, de politiek en andere organisaties die met schuldenproblematiek te maken hebben, zoals schuldeisers. Tevens is de Vereniging een kennis- en informatiecentrum schuldhulpverlening voor de leden en voor derden. Dat de uitvoerende instantie een lidmaatschap van de NVVK heeft, is enorm belangrijk om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te borgen en is een vereiste.

### **3.5 Maatwerk met de instrumenten binnen de schuldhulpverlening**

De schuldhulpverlening biedt een grote diversiteit aan instrumenten die ingezet kunnen worden. Hierbij kan gedacht worden aan informatie en advies, stabilisatie, budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en dergelijke. Het heeft geen zin iedere klant eenzelfde standaardpakket van instrumenten aan te bieden; voor sommigen is een schuldevrije toekomst mogelijk, voor een ander houdt het op bij het beheersbaar maken van de schulden. Daarom is maatwerk noodzakelijk.

### **3.6 Regelbaarheid van schuldenaar en schuldenpakket**

Steeds meer groeit het besef dat naast de omvang van de schulden, het type schulden, het bestaan van eventuele andere problemen (zoals verslaving en psycho-sociale problematiek) het gedrag van een schuldenaar een belangrijke factor is in het ontstaan van een schuldsituatie en daarmee betrokken moet worden bij het zoeken naar oplossingen voor de schuldsituatie. Het is dus niet alleen belangrijk om te weten of de schuld regelbaar is, maar ook of de schuldenaar regelbaar is.

Gemeente Tilburg heeft hiertoe onderstaand kwadrant ontwikkeld:

	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	Schuldhulpsituatie is alleen te stabiliseren	Gemeente kan niets of nauwelijks iets doen

Door met bovenstaand kader te werken steken we geen onnodige energie in dossiers waarbij op voorhand al duidelijk is dat de schuldenaar niet of onvoldoende te helpen is. Het is dan wel van belang om te weten wat verstaan wordt onder de regelbaarheid van een schuldpakket en de regelbaarheid van een schuldenaar.

- De regelbaarheid van een schuldenpakket: de mate waarin de schulden in aanmerking komen voor een schuldregeling met kwijtschelding. Als er bijvoorbeeld sprake is van een bepaald soort boete bij het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) of een vordering die nog betwist wordt, is het juridisch niet mogelijk om een schuldregeling met kwijtschelding op te starten. Het schuldenpakket is dan niet regelbaar.

- De regelbaarheid van de schuldenaar: de mate waarin iemand zich kan en wil houden aan de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om een schuldregeling met kwijtschelding te doorlopen. Bij de regelbaarheid van de schuldenaar zijn de motivatie van de klant en diens vaardigheden essentieel. Een schuldenaar is slechts regelbaar als hij gemotiveerd of te motiveren is en als hij over de benodigde vaardigheden beschikt of deze kan aanleren. In het eindrapport 'Klantprofielen voor schuldhulpverlening'<sup>5</sup> wordt vermeld dat wanneer geen schuldregeling tot stand komt, dit in ongeveer 5% van de gevallen te wijten is aan de aanwezigheid van niet-regelbare schulden. Hieruit kan worden opgemaakt dat de regelbaarheid van het gedrag van de schuldenaar een veel belangrijkere factor is dan de regelbaarheid van de schulden.

Door gebruik te maken van een kader betreffende de regelbaarheid van de schuldenaar en het schuldenpakket, is snel duidelijk welke inzet van schuldhulpverlening nodig is.

### 3.6.1 Regelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket	Schuldsituatie is op te lossen met een schuldregeling	
Onregelbaar schuldenpakket		

Bij deze groep is de verwachting dat binnen 4 maanden een schuldregeling mogelijk is. Hierbij worden in ieder geval de volgende instrumenten ingezet:

- Financieel beheer of budgetbeheer;
- Betalingsregeling, herfinanciering of schuldregeling;
- Communicatie met schuldeisers.

Ook de instrumenten stabilisatie en budgetcoaching kunnen ingezet worden.

### 3.6.2 Regelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket		
Onregelbaar schuldenpakket	Schuldsituatie is alleen te stabiliseren	

Bij deze groep is geen schuldregeling (binnen 6 maanden) mogelijk, maar is het van belang de financiële situatie in ieder geval stabiel te krijgen; inkomen en uitgaven moeten op orde gebracht worden (indien mogelijk door inkomensondersteunende en uitgavenbeperkende maatregelen), betaling van de vaste lasten moet geborgd worden en de administratie moet op orde gebracht worden. Voorbeelden van een regelbare schuldenaar met een onregelbaar schuldenpakket zijn: een lopende echtscheiding waarbij het totale schuldenpakket nog niet duidelijk is, een woning die nog verkocht moet worden, fraudevorderingen die een schuldregeling blokkeren.

De volgende instrumenten kunnen bij deze groep ingezet worden:

- Informatie en advies;
- Duurzaam financiële dienstverlening;
- (Ondersteuning in) communicatie met schuldeiseres;
- Financieel beheer of budgetbeheer;
- Budgetcoaching.

### 3.6.3 Onregelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket		Mogelijkheden hangen af van individuele dossier: soms schudregeling, stabiliseren of geen oplossing.
Onregelbaar schuldenpakket		

Bij deze groep is meestal sprake van problematiek op meerdere terreinen. Hierbij kan gedacht worden aan verslaving, psychische problematiek of een ernstige geestelijke beperking. In sommige gevallen is dan eerst behandeling of begeleiding door andere instanties noodzakelijk. De taak van de schuldhulpverlener is dan doorverwijzen of overdragen. In andere gevallen kan naast de behandeling of begeleiding door een andere instantie wel al schuldhulpverlening opgestart worden. Een voorbeeld is een schuldenaar met een ernstige geestelijke beperking die onder bewind gesteld wordt, waarna overgegaan wordt tot het opstarten van een schuldregeling. Tot de onregelbare schuldenaar behoort ook de schuldenaar die zijn gedrag niet wil veranderen om tot een schuldregeling te komen. Een voorbeeld hiervan is de schuldenaar die weigert zijn auto te verkopen terwijl dit wel noodzakelijk kan zijn om tot een schuldregeling te komen. Feit is dat door de diversiteit van de problematiek, de motivatie en de vaardigheden van de schuldenaar er niet eenduidig aan te geven valt welk instrument ingezet moet worden. Zoals het kader al vermeld is soms toch een schuldregeling mogelijk, kan er soms alleen gestabiliseerd worden en is er soms geen oplossing mogelijk.

Bij deze groep zal meestal het instrument flankerende hulp ingezet worden, voor zover de klant nog niet in behandeling is of onder begeleiding staat. Afhankelijk van de situatie kunnen ook de andere instrumenten vanuit de schuldhulpverlening ingezet worden. Zo lang de schuldregeling nog niet tot stand kan komen, kan er vanuit schuldhulpverlening wel ondersteuning bij de financiën geboden worden, zoals advisering bij inkomensvergrotenende en uitgavenbesparende maatregelen, hulp bij de omgang met schuldeisers en deurwaarders, de administratie op orde brengen en het borgen van de vaste lasten.

### 3.6.4 Onregelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket		
Onregelbaar schuldenpakket		Gemeente kan niets of nauwelijks iets betekenen

Bij deze groep is sprake van problematiek op meerdere terreinen en is een schuldregeling pas na heel lange tijd of zelfs nooit mogelijk. Langdurige begeleiding door een hulpverlenende instantie is hierbij aan de orde. Vanuit schuldhulpverlening kan wel ondersteuning bij de financiën geboden worden, zoals advisering bij inkomensvergrotenende en uitgavenbesparende maatregelen, hulp bij de omgang met schuldeisers en deurwaarders, de administratie op orde brengen en het borgen van de vaste lasten.

Om schuldhulpverlening efficiënter en effectiever in te kunnen zetten en maatwerk te kunnen leveren, maken wij gebruik van het kwadrant van Tilburg en van klantprofielen. Wij stellen zo snel mogelijk vast:  
*Hoe regelbaar de klant is;*  
*Hoe regelbaar het schuldenpakket is.*

### 3.7 Samenwerking

Om daadwerkelijk tot integrale schuldhulpverlening te komen, is samenwerking met andere instanties noodzakelijk. Vaak speelt bij problematische schulden achterliggende psychosociale problematiek op verschillende leefgebieden. Psychosociale hulpverlening is noodzakelijk als de klant niet in staat is om adequaat aan zijn materiële situatie te werken. Dat kan betrekking hebben op vele problemen, zoals verslaving, dakloosheid, psychische problemen, rouwverwerking, slachtofferhulp of scheiding. Dit behoort tot de taakopdracht van het algemeen maatschappelijk werk, maatschappelijke opvang en diverse zorginstellingen. Om tot het hoogst mogelijk haalbare niveau van financiële zelfredzaamheid te komen is daarom ook inzet van andere partijen nodig. Bij iemand die verslaafd is bijvoorbeeld heeft het geen zin schuldhulpverleningsinstrumenten in te zetten die tot gedragsverandering moeten leiden. Een verslaafde zal eerst van zijn verslaving af moeten willen komen en daarbij hulp moeten zoeken bij Verslavingszorg. Zodra een klant deze eigen verantwoordelijkheid heeft genomen, staan ook mogelijkheden tot gedragsverandering open. Na, of ook al tijdens de behandeling tegen de verslaving kunnen instrumenten ingezet worden om een stabiele situatie te creëren en om uiteindelijk een duurzaam resultaat te bereiken waarbij het gedrag en de leefsituatie

van de klant blijvend verandert. Belangrijk is dat voor alle partners de klant centraal staat en dat duidelijk is wie wat doet.

Als de consulent constateert dat er bij een klant sprake is van achterliggende problematiek, dan verwijst de consulent de klant naar een organisatie die professioneel en beroepsmatig in staat moet worden geacht om de achterliggende problematiek op te lossen. We noemen dit het inschakelen van Flankerende hulp. Wanneer het voor het proces van schuldhulpverlening noodzakelijk en relevant is, houdt de consulent vervolgens regelmatig contact met de organisatie waarnaar is verwezen.

Binnen de gemeente Goirle werken we al met verschillende instanties samen om het traject van een klant te doen slagen, deze samenwerkingen worden beschreven in de paragrafen hierna. Daarnaast zoeken we de komende jaren de samenwerking met nog meer partijen op of intensiveren we de bestaande samenwerking, zodat de klant snel en adequaat door de juiste instantie(s) geholpen kan worden. Maatwerk is van belang en om dit te kunnen leveren is het ook van belang dat de consulenten weten naar welke instantie zij een klant kunnen verwijzen of (warm) overdragen. Tevens gaan we onderzoeken of het mogelijk is om een beroep te doen op andere organisaties waar het gaat over wat zij kunnen betekenen in het kader van schuldhulpverlening. Hierbij denken we aan de woonstichting, banken en maatschappelijk werk als het gaat om hun taken. Bijvoorbeeld het zelf beschikbaar stellen van een budgetcoach voor hun cliënten.

### **3.7.1 Samenwerkingsovereenkomst**

In het verleden is er een samenwerkingsovereenkomst inzake schuldhulpverlening aan huurders van Woonstichting Leyakkers in de gemeente Goirle afgesloten. Deelnemende partijen waren de gemeente Goirle, woonstichting Leyakkers (nu genaamd Woonstichting Leystromen) en Stadsbank Midden Nederland (nu genaamd Kredietbank Nederland). Uitgangspunt was dat huurders met betalingsproblemen tijdig aangemeld konden worden voor schuldhulpverlening en daardoor huisuitzettingen voorkomen konden worden. Deze doelen worden nog steeds nagestreefd in de praktijk. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats.

### **3.7.2 Formulierenbrigade**

De Formulierenbrigade bestaat uit een groep enthousiaste en deskundige vrijwilligers. Zij vormen een stichting, opgericht samen met de gemeente Goirle. In 2012 ontvingen zij subsidie van de gemeente Goirle. De vrijwilligers hebben allemaal ervaring opgedaan bij de vakbond of ouderenbond of hebben gewerkt als ouderenadviseur/minimaconsulent. Daarnaast volgen ze een speciale opleiding om dit werk te kunnen doen.

Iedereen met een inkomen tot 150% van het sociaal minimum, komt in aanmerking voor hulp van de Formulierenbrigade. Het gaat meestal om mensen met een uitkering zoals WWB, IOAW, Wajong of AOW met een klein pensioen. De Formulierenbrigade is er echter ook voor werkenden en mensen met een andere uitkering



die niet zoveel verdienen. De Formulierenbrigade helpt bij het invullen van formulieren en het geven van informatie. Ook geven ze advies en verwijzen door als dit nodig is, bijvoorbeeld naar schuldhulpverlening van de gemeente. Sinds oktober 2011 biedt de Formulierenbrigade ook hulp bij thuisadministratie. Een prima instrument ter preventie van schulden maar ook als nazorginstrument inzetbaar.

### **3.7.3 Kredietbank Nederland**

De gemeente heeft sinds 2007 een uitvoeringsovereenkomst met de Kredietbank Nederland ( NVVK-lid). De Kredietbank Nederland voert sindsdien de schuldhulpverlening volledig uit voor de gemeente. Al ruim daarvoor werkte de gemeente Goirle reeds samen met de Kredietbank Nederland, toen bekend als de Stadsbank Midden Nederland. Burgers kunnen op dit moment door vier partijen worden aangemeld worden door Woonstichting Leyakkers - 't Loket – de gemeente of IMW.

### **3.7.4 Bewindvoerders**

Ook een goede samenwerking met bewindvoerders is van belang. Een aantal klanten is niet gebaat bij budgetbeheer en heeft beschermingsbewind nodig om een stabiele situatie te creëren. Op dit moment vindt er al samenwerking plaats door de Kredietbank Nederland en bewindvoerders.

### **3.7.5 Samenhangend beleid binnen de gemeente**

Schuldhulpverlening hangt samen met diverse andere beleidsterreinen binnen de gemeente. Hierbij valt te denken aan:

1. De Wet werk en bijstand: veel mensen met een inkomen op het minimum ervaren financiële problemen. Ongeveer 40% van de mensen die gebruik maken van schuldhulpverlening ontvangt een bijstandsuitkering. Een succesvol schuldhulpverleningstraject kan resulteren in een eerdere uitstroom uit de uitkering.
2. Het minimale beleid: ook hier gaat het weer om de mensen met de laagste inkomens. Gebruik maken van de regelingen die er zijn kan participatie aan de maatschappij bevorderen en voorkomen dat mensen schulden maken om aan de maatschappij deel te kunnen nemen.
3. Re-integratie: wanneer iemand met financiële problemen deelneemt aan een re-integratietraject heeft dit meer kans van slagen wanneer tegelijkertijd ook de financiële problematiek bestreden wordt. Gebruik maken van schuldhulpverlening kan als voorwaarde aan een re-integratietraject verbonden worden. Als schuldhulpverlening onderdeel uitmaakt van een verplichting tot re-integratie aan een uitkeringsgerechtigde betekent dit ook dat de mogelijkheden tot het opleggen van een sanctie open staan als die uitkeringsgerechtigde niet meewerkt aan schuldhulpverlening en dus zijn re-integratie belemmert.

4. De Wet maatschappelijke ondersteuning: hiermee wordt beoogd dat mensen participeren aan de samenleving. Het hebben van problematische schulden en eventuele andere problematiek kan deelname in de weg staan.

Duidelijk is dat we op verschillende beleidsterreinen met dezelfde klanten te maken hebben. We willen bereiken dat iedere specialist op zijn terrein ook oog heeft voor de mogelijkheden van een klant op de andere terreinen, zodat de klant integraal gebruik kan maken van alle diensten die hij nodig heeft om tot een duurzame oplossing van de problematiek te komen.

### 3.7.7 Samenwerking met schuldeisers

Er is ook een groot belang bij een goede samenwerking met schuldeisers. Zowel bij preventie als bij het regelen van de schulden spelen de schuldeisers een grote rol. In het kader van preventie en vroegsignalering hebben we samenwerkingsafspraken met Woonstichting Leystromen. (zie 3.7.1).

In het kader van het regelen van schulden is het van groot belang dat schuldeisers bereid zijn mee te werken aan een regeling zodat schulden regelbaar of opgelost kunnen worden. De NVVK speelt een zeer belangrijke rol in het maken van afspraken met schuldeisers.

#### 3.7.7.1 Moratorium

In de wet is opgenomen dat het college de rechtbank kan verzoeken een afkoelingsperiode af te kondigen, waarin schuldeisers voor maximaal 6 maanden hun incassomaatregelen moeten staken. In deze periode kunnen de problemen dan zorgvuldig in beeld gebracht en oplossingen bedacht worden. Een moratorium kan alleen worden gevraagd als de schuldeiser niet gebonden is aan een convenant en als vaststaat dat de schuldeiser niet bereid is op basis van individuele afspraken zijn invorderingsmaatregelen tijdelijk op te schorten. Wanneer de situatie dit vereist, zullen wij gebruik maken van een moratorium.

### 3.7.8 Regie

Bij de uitvoering van integrale schuldhulpverlening is het van groot belang dat een van de betrokken partijen de regie op zich neemt. Het is belangrijk van elkaar te weten wie wat doet en met welk resultaat. Dit voorkomt dat instanties langs elkaar heen werken. Uitval van een klant op één onderdeel kan grote gevolgen hebben voor de hulpverlening op de andere terreinen. Het traject moet dus overall bewaakt worden. Door een regisseur aan wijzen die de voortgang van het traject op alle betrokken gebieden bewaakt, willen we ervoor zorgen dat uitval zoveel mogelijk wordt voorkomen. In de memorie van toelichting was het Rijk nog van mening dat de gemeente het best in staat is deze regierol op zich te nemen en dit ook wenselijk was. Later is dit bijgesteld; de gemeente is het best in staat om initiatieven te nemen om de regierol in overleg met de samenwerkingspartners vorm te geven. Het gaat om het maken van afspraken over de invulling van de regierol. De regierol voor de gemeente is dus bewust niet in de wet vastgelegd, dit omdat 'de wijze van invulling afhankelijk is van de lokale situatie, het

om samenwerking tussen instanties gaat en het zeer wel mogelijk is dat in een concreet geval niet de gemeente, maar een van de samenwerkingspartners de regierol op zich neemt.<sup>6</sup> In samenspraak met de diverse betrokken partijen zullen wij afspraken maken over:

Welke partij per individueel geval de regierol op zich neemt;

Hoe de regierol ingevuld wordt (rapporteren, overleg en dergelijke).

In sommige gevallen zal volstaan kunnen worden met doorverwijzing, in andere gevallen zal sprake zijn van een 'coproductie'.

### **3.8 Inwonende minderjarige kinderen**

De wet schrijft voor dat de gemeenteraad vaststelt hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. Wij vinden dat voorkomen moet worden dat kinderen niet meer kunnen participeren aan de maatschappij als gevolg van de schuldenproblematiek van hun ouders. Bij gezinnen met kinderen bekijken wij de mogelijkheden om inkomensondersteunende maatregelen in te zetten zodat kinderen kunnen participeren. De regelingen uit het minimabeleid zullen ingezet worden om participatie te bevorderen. Een voorbeeld hiervan is de Solidariteitsregeling voor kinderen van 2 tot 18 jaar. Wanneer sprake is van een bedreigende situatie waarbij inwonende minderjarige kinderen betrokken zijn, zullen we – ook wanneer de ouder(s) uitgesloten waren van schuldhulpverlening – alle mogelijkheden nagaan om de bedreigende situatie op te heffen. Daarnaast zullen we instanties zoals bijvoorbeeld Jeugdzorg inschakelen zodat deze de situatie voor de kinderen kan beoordelen omdat de thuissituatie in een dergelijke bedreigende situatie niet stabiel te noemen is.

---

<sup>6</sup> Uit: Memorie van antwoord Staatssecretaris de Krom, 16 november 2011 32291 Het geven aan gemeenten van de verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) NOTA NAAR AANLEIDING VAN HET VERSLAG (13 april 2010)

## 4 Preventie

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is opgenomen dat het door de gemeenteraad vast te stellen beleidsplan de hoofdzaken bevat betreffende 'het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen'. De gemeente moet dus inzetten op preventie. Volgens de beschrijving van de NVVK is het doel van preventie 'het verstrekken van informatie en advies aan burgers, intermediairs, politieke partijen en marktpartijen zodat financiële problemen bij burgers voorkomen kunnen worden of vroegtijdig worden gesignaleerd'. In deze gevallen is de klant nog niet binnen. Heeft een klant zich eenmaal gemeld bij schuldhulpverlening, dan kan informatie en advies, budgetcoaching of een budgetcursus geboden worden om financiële problemen te voorkomen. Zoals het doel van preventie hierboven beschreven is, kan het in twee onderdelen verdeeld worden:

1. Het verstrekken van informatie en advies. Dit is bedoeld om te voorkomen dat mensen schulden maken die ze niet kunnen terugbetalen én om te leren signalen op te pikken dat er ergens een financieel probleem is of kan ontstaan.
2. Het vroegtijdig signaleren van een mogelijk financieel probleem. Hierbij is sprake van een betalingsachterstand en daarmee een mogelijk financieel probleem. Door actie te ondernemen kan mogelijk erger worden voorkomen. Binnen de gemeente hebben wij aandacht voor beide onderdelen.

### 4.2 Preventie in de jaren 2012 tot en met 2015

1. We blijven vroegsignalering voor de risicogroepen (huur- en ziektekostenpremieachterstanden, dreigende afsluiting gas, water, elektriciteit) uitvoeren.
2. Voorlichting geven we door minimaal drie keer per jaar een publicatie in Het Goirles Belang en op de website te plaatsen. Burgers worden daarin ook gewezen op de vele mogelijkheden die het internet biedt, zoals de site van het NIBUD.
3. We investeren verder in de samenwerking met en voorlichting aan partners, vrijwilligersorganisaties en andere maatschappelijke instanties. Ook op preventief vlak kunnen deze veel betekenen voor de burger, bijvoorbeeld door tijdige doorverwijzing. We blijven inzetten op preventie, waarbij we met de vroegsignaleringen een pro-actieve rol op ons blijven nemen. Op het gebied van informatie en advies wordt een beroep gedaan op de verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de klant.
4. We gaan onderzoeken of het mogelijk is de in 2011 in samenwerking met het platform minima gestarte cursus 'leren omgaan met geld en weerbaarder worden' of een dergelijke cursus breder en vaker in te zetten.

## 5 Resultaten

### 5.2 Wat willen we de komende jaren bereiken

1. De wachttijd tot het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, is in 2012 maximaal 4 weken. In 2013 maximaal 2 weken en in 2015 maximaal één week.
2. In crisissituaties is de wachttijd maximaal drie werkdagen.
3. De te verwachten extra toeloop op schuldhulpverlening kan opgevangen worden.
4. Korte doorlooptijden; de doorlooptijden voldoen aan de NVVK gestelde tijden.
5. Het blijven bieden van laagdrempelige schuldhulpverlening.
6. Het blijven leveren van maatwerk.
7. Een toename in het aantal succesvolle trajecten.
8. We gaan onderzoeken of er een goed informatiesysteem op de markt is wat een toegevoegde waarde heeft om onze doelen te behalen.
9. Er zijn meetbare indicatoren vastgelegd en de resultaten worden jaarlijks geëvalueerd.
10. Beleids- en uitvoeringsregels zijn vastgesteld door het college.

#### 5.2.1 Meetbare indicatoren

De te bereiken resultaten moeten, voor zover deze niet hierboven al expliciet al zijn verwoord, in meetbare indicatoren worden vastgelegd. Het jaar 2012 wordt hierbij gezien als invoerings- en overgangsjaar en daarom wordt in 2012 een nulmeting gehouden. De resultaten hiervan en de daarvan afgeleide beoogde resultaten voor 2013, 2014 en 2015 worden in het eerste kwartaal van 2013 aan de raad gepresenteerd. De nulmeting zal gericht zijn op het meten van:

- het aantal meldingen.
- het aantal cliënten dat een intakegesprek krijgt.
- het aantal mensen dat het stabilisatietraject ingaat.
- het aantal aanvragen voor een schuldregeling en het aantal succesvolle totstandkomingen van een schuldregeling.
- het aantal aanvragen WSNP, het aantal keren dat een WSNP-verklaring wordt afgegeven en het aantal toelatingen tot de WSNP.
- de gemiddelde doorlooptijd van aanvraag tot totstandkomingen van een schuldregeling/afgifte WSNP.
- de gemiddelde tijd dat klanten gebruik maken van een vorm van inkomensbeheer.

### 5.3 Hoe willen we dit bereiken

In hoofdstuk 3 is al beschreven wat we de komende jaren willen gaan doen en hoe wij dit willen doen. Zonder de incidentele middelen willen wij toch een goede schuldhulpverlening blijven bieden. Dit kunnen wij doen door de volgende maatregelen:

1. Door bepaalde categorieën uit te sluiten, beperken we de toeloop op schuldhulpverlening.
2. Door in te zetten op preventie en vroegsignalering, willen we voorkomen dat mensen (opnieuw) in een problematische schuldensituatie terecht komen.
3. Door de klant te wijzen op zijn eigen verantwoordelijkheid en hem een beroep te laten doen op zijn eigen (mate van) zelfredzaamheid en zijn eigen sociale netwerk doet de klant ook de dingen die hij zelf kan doen.
4. Door duidelijk te bepalen wie de regie voert en (meer) vrijwilligers in te zetten wordt de kans op succesvolle trajecten vergroot.

### 5.4 Kwaliteitsborging

In de wet is ook de verplichting opgenomen dat de gemeenteraad en het college in het beleidsplan vaststellen welke maatregelen zij nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. In onze gemeente is de kwaliteit op de volgende wijze geborgd:

1. We werken samen met een organisatie die lid is van de NVVK en die de gedragscodes van de NVVK naleeft.
2. We werken volgens de modules (producten) van Schuldhulpverlening nieuwe stijl.
3. We voeren toetsingen uit en gaan in toekomst steekproefsgewijze interne controles uitvoeren.

## 6 Juridische aspecten

### 6.1 Aanvraag

Door de nieuwe wet wordt de beslissing van het college om schuldhulpverlening aan te bieden of te weigeren een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Tegen een dergelijk besluit staat dan ook bezwaar en beroep open. Daarnaast moet het college binnen een redelijke termijn (maximaal 8 weken) een besluit nemen op een aanvraag. Hierbij is de Wet dwangsom van toepassing. Dit kan betekenen dat het college op een zeker moment een dwangsom aan de verzoeker verschuldigd is wanneer het college niet tijdig op een aanvraag beslist. Dit is een belangrijk aspect van de wet die gemeenten dwingt hun processen en procedures goed in te richten.

### 6.2 Klachten

Naast de mogelijkheid van bezwaar en beroep kan ook een klacht ingediend worden. Van een klacht is sprake wanneer de gemeente zich (onterecht) niet aan de wacht- en/of doorlooptijd houdt en/of wanneer de verzoeker van mening is dat de medewerker een gedraging vertoond heeft waarover de verzoeker zich wil beklagen. Hiervoor hebben wij een klachtenprocedure. Als de verzoeker het niet eens is met de uitkomst van de klachtenprocedure kan hij zich wenden tot de (onafhankelijke) gemeentelijke ombudsman.