

# **Beleidsplan Schuldhulpverlening 2017-2019**

**Intergemeentelijke afdeling Sociale Zaken (IASZ)**

**gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede**

## Inhoud

- BIJLAGE 1: Procesbeschrijving
- BIJLAGE 2: Kwaliteit
- BIJLAGE 3: Organisaties en partners

CONCEPT

## SAMENVATTING

Wanneer inwoners zoveel schulden hebben dat ze in de problemen raken, kunnen ze in principe gebruik maken van schuldhulpverlening. Gemeenten zijn wettelijk verplicht schuldhulpverlening aan te bieden en een beleidsplan schuldhulpverlening vast te stellen, voor een maximale periode van vier jaar. De IASZ gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede hebben de uitvoering van schuldhulpverlening belegd bij de afdeling Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem, maar zijn zelf verantwoordelijk voor het vaststellen van een beleidsplan.

Voor dit beleidsplan wordt aangesloten bij de doelstellingen in de beleidsplannen sociaal domein 2015-2018 van de IASZ gemeenten. Doel is dat iedereen kan participeren in de samenleving, zoveel mogelijk op eigen kracht of met ondersteuning uit het sociale netwerk. Inwoners die het niet op eigen kracht redden, kunnen rekenen op ondersteuning van de gemeente. Een samenhangend sociaal beleid dat niet alleen kwalitatief goed is, maar ook effectief en efficiënt, met stevige verbanden tussen werk, inkomen, zorg, jeugd, onderwijs en gezondheid. Hier hoort zeker ook de schuldhulpverlening bij. Een integraal perspectief beperkt zich niet tot de drie decentralisaties maar strekt zich juist uit naar aanpalende beleidsterreinen als schuldenproblematiek. Als specifiek doel wordt hieraan toegevoegd: Het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van alle inwoners van Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede.

Omdat de uitvoering bij de afdeling schulddienstverlening is belegd, is de IASZ afhankelijk van de producten en werkwijze van deze afdeling. Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede hebben echter ook zelf aan schuldhulpverlening gerelateerde taken en verantwoordelijkheden. Dit betreft vooral de integrale aanpak in het sociaal domein en activiteiten in de preventieve sfeer, zoals signalering en voorlichting. Aan onder meer deze onderwerpen wordt in dit beleidsplan dan ook aandacht besteed.

Naar aanleiding van de doelstellingen, landelijke ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening, behaalde resultaten en taakverdeling met Haarlem is het voorstel om voor de nieuwe beleidsperiode uit te gaan van de volgende vijf speerpunten: Maatwerk; Integraliteit; Monitoring; Preventie; Innovatie. Hierbij worden onderstaande acties voorgesteld.

### **Speerpunten en acties:**

#### Maatwerk

- Omdat maatwerk in dit kader vooral van toepassing is op de uitvoering bij de afdeling Schulddienstverlening in Haarlem, worden hier in dit beleidsplan geen specifieke actiepunten bij voorgesteld. Gezien het belang van maatwerk, zoals recentelijk benoemd door de Nationale ombudsman, wordt het hier wel als speerpunt benoemd.

#### Integraliteit

- Afspraken te maken met de afdeling Schulddienstverlening over het direct melden van inwoners die uitvallen (zie hoofdstuk 3.3 - uitvallers).
- Afspraken te maken met de afdeling Schulddienstverlening over het direct melden van gezinnen met minderjarige kinderen bij de IASZ gemeenten, met het oog op eventuele niet-materiële problematiek (zie hoofdstuk 7).
- In de nieuwe beleidsregels minimabeleid op te nemen dat kinderen uit gezinnen met schulden gebruik kunnen maken van het minimabeleid, als er door een aflossingsverplichting onvoldoende financiële ruimte overblijft om bijvoorbeeld aan sport of cultuur te doen (vermogensgrens armoedebeleid). Voorwaarde is dat ouders deelnemen aan een schuldhulpverleningstraject (zie hoofdstuk 7).

#### Monitoring

- Afspraken te maken met de afdeling Schulddienstverlening over het aanleveren van uitgebreidere managementinformatie (zie hoofdstuk 3: Resultaten).

### Preventie

- Het investeren in het actueel houden van kennis over de mogelijkheden die er zijn voor preventie en schuldhulpverlening, zowel bij interne medewerkers in de uitvoering als bij ketenpartners;
- Met 'risicoklanten' na een half jaar een evaluatiegesprek te voeren, waarin bekeken wordt of het lukt om rond te komen.
- Het uitbreiden/verbeteren van preventieactiviteiten, zoals:
  - het verbeteren van de informatievoorziening, door het opstellen van een Financiële Sociale Kaart en het nog toegankelijker maken van bestaande brochures en website.
  - actie bij mogelijke beslaglegging: afspraken tussen deurwaarders, Uitkeringsadministratie IASZ en consulenten.
  - het structureler aanbieden/gebruik maken van het bestaande aanbod aan preventieprojecten, bijvoorbeeld door middel van het aanbod van de afdeling Schulddienstverlening.
  - te onderzoeken of het formaliseren van afspraken met woningbouwcorporaties meerwaarde heeft ten opzichte van de huidige situatie, waarin op informele wijze wordt samengewerkt (Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede).
  - te onderzoeken of de IASZ gebruik kan maken van het project 'integrale aanpak vroegsignalering en preventie bij schulden' van Schuldhulpmaatje, om te onderzoeken of zogenaamde 'onzichtbare' huishoudens met schuldenproblematiek ook in Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede voorkomen.

### Innovatie

- Het (waar mogelijk) aansluiten bij innovatieve projecten van de afdeling Schulddienstverlening, zoals beschermingsbewind in eigen beheer, budgetbeheer in eigen kring en het Goede Gierenfonds.
- Innovatie op het gebied van preventie (zie hoofdstuk 5).

## INLEIDING

Wanneer inwoners zoveel schulden hebben dat ze in de problemen raken, kunnen ze in principe gebruik maken van schuldhulpverlening. Gemeenten zijn wettelijk verplicht schuldhulpverlening aan te bieden.

### **Aanleiding**

Volgens de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) zijn gemeenten verplicht een beleidsplan schuldhulpverlening vast te stellen, voor een maximale periode van vier jaar. Momenteel is bij de gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede het beleidsplan 2012-2015 nog van kracht. Dit plan is stilzwijgend verlengd, in afwachting van een nieuw beleidsplan. Ook maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen in het sociaal domein, zoals de decentralisaties, vragen om actueel beleid op het gebied van schuldhulpverlening. Voor de periode 2017-2019 is daarom een nieuw beleidsplan opgesteld.

### **Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken**

De sociale diensten van de gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede werken samen in de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ).

### **Uitvoering**

De IASZ heeft de uitvoering van schuldhulpverlening belegd bij de afdeling Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem, op basis van een dienstverleningsovereenkomst. Dit betekent dat specifieke producten schulddienstverlening worden afgenomen. De schaal van de IASZ is niet groot genoeg voor een eigen afdeling schuldhulpverlening. De keuze om de schuldhulpverlening bij Haarlem te beleggen komt voort uit het feit dat Haarlem centrumgemeente is voor onder meer de arbeidsmarktregio. Bovendien is de IASZ tevreden over de dienstverlening van de afdeling Schulddienstverlening. De IASZ wil de uitvoering door de afdeling schulddienstverlening Haarlem daarom voortzetten en een nieuwe dienstverleningsovereenkomst afsluiten. De afdeling Schulddienstverlening voert schuldhulpverlening uit voor de gemeenten Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede.

### **Beleidsplan Haarlem**

De gemeente Haarlem heeft in mei 2016 een beleidsplan schuldhulpverlening 2016-2019 vastgesteld, maar dat is geen regionaal beleidsplan. De IASZ heeft daarom nu zelf een beleidsplan opgesteld waarin actuele ontwikkelingen zijn meegenomen.

### **Taakverdeling**

Omdat de uitvoering bij de afdeling schulddienstverlening is belegd, is de IASZ afhankelijk van de producten en werkwijze van deze afdeling. Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede hebben echter ook zelf aan schuldhulpverlening gerelateerde taken en verantwoordelijkheden. Dit betreft vooral de integrale aanpak in het sociaal domein en activiteiten in de preventieve sfeer, zoals signalering en voorlichting. Aan onder meer deze onderwerpen wordt in dit beleidsplan dan ook aandacht besteed.

### **Toegang**

Voor toegang tot schulddienstverlening is geen toestemming, doorverwijzing of indicatie nodig. Inwoners mogen zich rechtstreeks melden bij de afdeling schulddienstverlening.

### **Privacy**

In verband met de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden er bewerkersovereenkomsten gesloten tussen de gemeente Haarlem en de gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede. Hierin wordt vastgelegd hoe de gemeente Haarlem met persoonsgegevens omgaat, op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG).

### **Opbouw**

In hoofdstuk één wordt het kader geschetst waarbinnen schuldhulpverlening plaats vindt. De wettelijke verplichtingen waar dit beleidsplan aan moet voldoen worden genoemd en het gemeentelijk beleid inclusief doelstellingen. In hoofdstuk twee worden landelijke ontwikkelingen op het gebied van

schuldenproblematiek voor het voetlicht gebracht. Daarna een hoofdstuk over de resultaten 2012-2015. Op basis van de landelijke ontwikkelingen en resultaten worden vervolgens speerpunten voorgesteld voor de nieuwe beleidsperiode. In de hoofdstukken hierna worden de speerpunten preventie en innovatie nader uitgewerkt. Daarna volgt informatie over doelgroepen, waaronder gezinnen met kinderen. Tot slot een hoofdstuk over de financiën. In de bijlagen wordt de werkwijze van de afdeling Schuldienstverlening toegelicht en de manier waarop de kwaliteit van deze dienstverlening geborgd wordt. Ook is er een bijlage waarin organisaties en partners op het gebied van schuldhulpverlening op een rij zijn gezet.



# 1. KADER

## 1.1 Wettelijk kader

Het wettelijk kader voor schuldhulpverlening vormt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), die sinds 1 juli 2012 van kracht is. De gemeente is verplicht schuldhulpverlening te bieden, maar heeft beleidsvrijheid bij de invulling hiervan. Wettelijk is wel vastgelegd dat de gemeenteraad een beleidsplan vaststelt. In dit plan moet in ieder geval worden 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 wachttijd dat de gemeente nastreeft indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening.
- d. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

### Ad. a

De wetgever wil weten welke resultaten de gemeente wenst te behalen. De vraag is wat de wetgever hier precies mee bedoelt. Resultaten zijn strikt genomen meetbare producten die opgeleverd gaan worden. Een resultaat moet aan drie criteria voldoen:

- het is concreet (niet voor meer dan één uitleg vatbaar)
- het is haalbaar
- het is afdwingbaar (door de opdrachtgever)

Het formuleren van resultaten schulddienstverlening is lastig, omdat resultaten afhankelijk zijn van factoren buiten de gemeentelijke invloedssfeer. Het welslagen van een schuldhulpverleningstraject is mede afhankelijk van de medewerking van schuldeisers, de regelbaarheid van schulden en de inzet en mogelijkheden van cliënten. Een resultaat is ook niet hetzelfde als een doel. Doelen beschrijven de gewenste toestand en geven antwoord op de vraag 'wat willen we bereiken'. Uiteraard zijn er wel acties mogelijk om de dienstverlening en werkprocessen te verbeteren. Voor de gewenste resultaten wordt daarom verwezen naar de doelstellingen (zie paragraaf 1.2), speerpunten (zie hoofdstuk 4) en bijbehorende geplande acties (zie opsomming in samenvatting). Dit in de wetenschap dat het hier strikt genomen niet om resultaten gaat, maar in de verwachting dat hiermee invulling wordt gegeven aan wat de wetgever met dit artikel voor ogen heeft.

### Ad. b

Voor meer informatie over kwaliteitsborging wordt verwezen naar bijlage 2 'Kwaliteit'.

### Ad. c

Voor informatie over wachttijden wordt ook verwezen naar bijlage 2 'Kwaliteit'.

### Ad. d

Voor informatie over schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt verwezen naar hoofdstuk 7.

## 1.2 Gemeentelijk beleid en doelstellingen

### Programma meerjarenbegroting

In de meerjarenbegroting van de gemeente Bloemendaal valt schuldhulpverlening met ingang van 2017 onder programma 6: Sociaal Domein. Doel van dit programma is het garanderen van goede (jeugd)zorg en het bieden van hulp en ondersteuning zodat alle inwoners kunnen deelnemen aan de samenleving.

In de meerjarenbegroting van de gemeente Haarlemmerliede & Spaarnwoude valt schuldhulpverlening onder programma 6: Sociale voorzieningen en maatschappelijke dienstverlening. Dit programma kent een zestal doelstellingen. Meest relevant zijn de doelstellingen: 'Via inkomensondersteunende en andere maatregelen mensen behoeden voor problematische schulden en blijvende armoede en ze waar mogelijk uit een (dreigend) isolement halen' en '(Im)materiële hulpverlening aan inwoners die niet in hun levensonderhoud kunnen voorzien'.

In de meerjarenbegroting van de gemeente Heemstede valt schuldhulpverlening onder programma 5: Werk en Inkomen. Het doel van dit programma is het zorgen voor inwoners die in een kwetsbare positie verkeren en het bevorderen van een zelfstandige participatie aan de samenleving.

#### Doelstellingen Sociaal Domein

In de Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede zijn beleidsplannen Sociaal Domein 2015-2018 van kracht. De doelstellingen komen voor de drie gemeenten overeen. Doel is dat iedereen kan participeren in de samenleving, zoveel mogelijk op eigen kracht of met ondersteuning uit het sociale netwerk. Inwoners die het niet op eigen kracht redden, kunnen rekenen op ondersteuning van de gemeente. Een samenhangend sociaal beleid dat niet alleen kwalitatief goed is, maar ook effectief en efficiënt, met stevige verbanden tussen werk, inkomen, zorg, jeugd, onderwijs en gezondheid. Hier hoort zeker ook de schuldhulpverlening bij. Een integraal perspectief beperkt zich niet tot de drie decentralisaties maar strekt zich juist uit naar aanpalende beleidsterreinen als schuldenproblematiek. Voor dit beleidsplan schuldhulpverlening wordt daarom aangesloten bij de doelstellingen voor het Sociaal Domein. Als specifiek doel wordt hieraan toegevoegd: Het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van alle inwoners van Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede.

#### Evaluatie beleidsplan Sociaal Domein 2015-2018

De gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede hebben hun Beleidsplannen Sociaal Domein 2015-2018 geëvalueerd. De gemeenten concluderen dat het beleid geen bijstelling behoeft. In Heemstede is aangegeven dat bezien wordt of en zo ja op welke wijze de integraliteit in de toegang van Loket Heemstede (en CJG Heemstede) verder ingevuld kan worden, bijvoorbeeld op het gebied van schuldhulpverlening. Daarnaast wordt gestreefd naar doorontwikkeling van de professionalisering. Ook in Bloemendaal en Haarlemmerliede zijn dit speerpunten.

#### Minimabeleid

Schuldenproblematiek kan niet losgezien worden van armoede. Ook relevant is daarom om het minimabeleid te noemen. Wanneer inwoners van een minimum inkomen moeten rondkomen, kunnen zij in bepaalde omstandigheden in aanmerking komen voor een financiële tegemoetkoming van de IASZ. De beleidsregels minimabeleid worden in het najaar voor de IASZ gemeenten geactualiseerd. Zie voor meer informatie hoofdstuk 7.2.



## 2. LANDELIJKE ONTWIKKELINGEN

Verschillende instituten houden zich bezig met het in beeld brengen van landelijke ontwikkelingen rondom schuldenproblematiek. Onderzoeksbureau Panteia rapporteert periodiek over schuldhulpverlening, in opdracht van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Ook de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) brengt jaarlijks een verslag uit. Bovendien is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) recent geëvalueerd en is de Nationale ombudsman met een rapport gekomen.

### 2.1 'Onzichtbare' huishoudens

Volgens het rapport 'Huishoudens in de rode cijfers 2015' van Panteia is de schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens verergerd. Uit een vergelijking van 2015 met 2012 en 2009 blijkt bovendien dat er meer huishoudens zijn met problematische schulden die geen formele schuldhulpverlening ontvangen. In totaal behoort 15,7 procent van alle Nederlandse huishoudens tot de 'onzichtbare huishoudens'. Deze huishoudens hebben risicovolle schulden of problematische schulden zonder dat zij formele schuldhulpverlening ontvangen. In totaal heeft bijna één op de vijf huishoudens te maken met risicovolle of problematische schulden.

### 2.2 Hogere schulden

Uit het jaarverslag van de NVVK blijkt dat in 2015 het aantal van 90.400 mensen zich gemeld heeft bij de schuldhulpverlening. In 2014 werden nog 92.000 aanmeldingen geregistreerd. Dit lijkt op een lichte daling, maar schijn kan bedriegen omdat hulpbehoevende zich ook bij wijkteams kunnen melden, in plaats van direct bij de schuldhulpverlening. Van deze meldingen heeft de NVVK geen exacte cijfers, maar de inschatting is dat dit om enkele duizenden gaat. De gemiddelde schuld is in 2015 met zekerheid gestegen. Van gemiddeld € 38.500 in 2014 naar € 42.900 in 2015. In 2011 bedroeg de gemiddelde schuldenlast nog € 32.250.

### 2.3 Belemmeringen

Uit de cijfers over 2015 blijkt verder dat steeds vaker niet-regelbare schulden een belemmering vormen voor toelating tot de schuldhulpverlening. Het aantal mensen met schulden, die door wettelijke bepalingen (vooralsnog) niet op te lossen zijn bedraagt landelijk 14.500. De gegevens laten ook zien dat de schuldhulpverlening vaak alleen uit het beheersen van schulden bestaat en dat het oplossen van schulden (in eerste instantie) niet mogelijk is. Voor de IASZ is deze constatering herkenbaar, gezien de samenstelling van de trajecten die worden afgenomen bij de afdeling Schuldienstverlening (zie hoofdstuk 3.2). Daarbij komt dat niet alleen de schulden groter worden, maar ook de samenstelling van schulden ingewikkelder wordt en veel vakmanschap vereist van schuldhulpverleners.

### 2.4 Wijkteams: uitdaging en kans

Steeds meer gemeenten zetten in op sociale wijkteams die zijn samengesteld vanuit verschillende disciplines. De teams zijn aanspreek- en steunpunt in de wijken en daardoor een vindplaats voor inwoners met schuldenproblematiek. De NVVK signaleert echter ook dat veel wijkteams nog niet over de nodige kennis beschikken en nog niet altijd goed verbonden zijn aan de professionele schuldhulpverlening. Over de lokale situatie wat dit betreft meer in hoofdstuk 5.3.

### 2.5 Landelijke evaluatie Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Vier jaar geleden is de Wgs in het leven geroepen en juli 2016 is het eerste evaluatierapport gepubliceerd. De evaluatie laat zien dat de Wgs een positieve ontwikkeling in gang heeft gezet. Gemeenten hebben meer grip op de uitvoering, werken meer integraal en hebben hun pakket aan dienstverlening verbreed. Uit de evaluatie blijkt ook dat er verbeterpunten zijn: op het gebied van onder meer toegankelijkheid en transparantie in de prestaties en cliëntenstromen. Op vitale punten ontbreekt een betrouwbaar overzicht van cijfers. Als reactie op het rapport heeft staatssecretaris Klijnsma aangekondigd met acties te komen.

## **2.6 Rapport ombudsman**

De Nationale ombudsman concludeert dat de overheid teveel uitgaat van de zelfredzaamheid van inwoners. Dit terwijl onvoldoende redzaamheid vaak juist één van de redenen is waarom burgers in grote financiële problemen terechtkomen. Ook stelt de ombudsman dat meer naar maatwerkoplossingen moet worden gekeken als een reguliere aanpak niet volstaat.

ONBESLISSE

### 3. RESULTATEN 2012-2015

Resultaten van de afgelopen beleidsperiode kunnen onder meer worden afgeleid aan de hand van meting van de afgesproken doelstellingen en aan de hand van het aantal afgenomen producten. Het aantal afgenomen producten in het laatste jaar van deze beleidsperiode (2015) wordt vergeleken met het aantal afgenomen producten in het laatste jaar van de beleidsperiode daarvoor (2011). Op het aantal afgenomen producten in 2015 wordt dieper ingegaan. De financiële resultaten komen terug in hoofdstuk 8.

#### 3.1 Beleidsplan 2012-2015

In het beleidsplan 2012-2015 zijn onderstaande doelstellingen opgenomen. Dit zijn grotendeels acties voor de afdeling Schulddienstverlening, waar de IASZ geen directe invloed op heeft.

<u>Wat was het doel</u>	<u>Wat was het beoogde resultaat</u>
1. Vergroot bereik preventie-inzet	600 deelnemers aan de cursus 'Grip op geld'
2. Management informatie verbeteren	Eenduidige managementinformatie die het gedifferentieerde ondersteuningsaanbod kan weergeven en meetbaar maakt
3. Verbeteren samenwerking met crediteuren	In 2012 worden er nadere samenwerkingsafspraken opgesteld
4. Wachtijd beperken	In 2012 bedraagt de wachttijd om geholpen te worden tussen aanmelding en eerste contact met de schuldenaar maximaal vier weken.
5. Doorlooptijden worden goed geschat	Een meting op doorlooptijden van de afspraken die hierover met de schuldenaar gemaakt zijn, voor het vaststellen van de hulpvraag.

#### Resultaten

Bij genoemde doelen zijn de volgende resultaten behaald:

1. Het hier genoemde aantal van 600 was de norm voor alle klanten van de afdeling Schulddienstverlening en niet alleen voor de IASZ gemeenten. Ongeveer 500 deelnemers hebben meegedaan aan de cursus. In 2015 heeft vanuit de IASZ gemeenten slechts één deelnemer aan de cursus meegedaan. Wel zijn in afgelopen beleidsperiode via de Centra voor Jeugd en Gezin andere preventieactiviteiten aangeboden.
2. De informatie over afgenomen trajecten is gedifferentieerder dan de informatie die in de vorige beleidsperiode is verkregen. Hierin zijn echter nog steeds verbeterstappen te maken.
3. De afdeling schulddienstverlening heeft samenwerkingsafspraken gemaakt met crediteuren, waaronder woningbouwverenigingen in Haarlem.
4. De afdeling Schulddienstverlening definieert de wachttijd als de tijd die verstrijkt van het moment dat de aanvraag is ontvangen tot het moment dat het intakegesprek plaats heeft. De wachttijd blijft binnen de wettelijke termijn van vier weken.
5. Een onderdeel van kwaliteit van de dienstverlening is de lengte van de doorlooptijd. Een inwoner krijgt bij het eerste gesprek direct uitleg over de looptijd van mogelijke trajecten. Voor de doorlooptijd is geen termijn vastgesteld in de wet. Het 'minnelijke schuldhulptraject' wordt uitgevoerd conform het 120-dagen model van de NVVK. Dit is de tijd die benodigd is voor de

feitelijke bemiddeling tussen schuldeisers en schuldenaar. Na afloop van deze fase wordt een vast aflossingsbedrag afgelost aan de schuldeisers gedurende 36 maanden. De Rekenkamercommissie van de gemeente Haarlem heeft geconstateerd dat doorlooptijden lang zijn. De afdeling Schuldienstverlening zoekt naar methoden om samen met partners de doorlooptijden te verkorten, door aanpassingen in het werkproces. De afdeling is hierin echter ook afhankelijk van de medewerking van schuldeisers.

### 3.2 Producten 2015

Onderstaand overzicht laat zien welke producten er afgenomen zijn in 2015.

Producten/trajecten	Bloemendaal	Haarlemmerliede	Heemstede	Totaal
Aanmeldingen	21	17	43	81
Aantal personen dat na aanmelding niet in traject komt ('afwijzingen').	14	8	16	38
Gemiddeld aantal personen per maand in traject.	23	11	29	63
Aanvullen aanvraag (Humanitas/Kwetsbare doelgroep)	16	14	38	68
Crisis	2	2	3	7
Budgetbeheer Basis	115	22	110	247
Budgetbeheer Plus	38	20	49	107
Budgetbeheer Totaal	95	57	132	284
Intake en starten schuldregeling	15	16	32	63
Schuldbemiddeling (minnelijk traject)	7	5	17	29
Aanvraag wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)	8	5	11	24
Cursus Grip op Geld	0	0	1	1
Totaal aantal trajecten	278	125	352	755

*Schuldhelpverlening 2015*

#### Uitleg producten

- Aanmelding: digitale aanvraag.
- Aanvulling aanvraag: doorverwijzen naar Humanitas om het dossier compleet te maken. Dossiers van kwetsbare doelgroepen worden met behulp van een begeleider compleet gemaakt.
- Budgetbeheer Basis: alleen reserveren van afloscapaciteit voor schuldeisers.
- Budgetbeheer Plus: betalen van de vaste lasten (huur, gas, water, licht en ziektekostenverzekering) en reserveren van de afloscapaciteit voor schuldeisers.

- Budgetbeheer Totaal: betalen van alle vaste lasten, reserveren voor onvoorziene uitgaven, eigen risico ziektekostenverzekering, huishoudgeld en reserveren van de afloscapaciteit.
- Intake en starten schuldregeling: intakegesprek schuldregeling, schulden inventariseren en een voorstel aanbieden aan schuldeisers.
- Schuldbemiddeling: schuldeisers hebben ingestemd met de schuldregeling (minnelijk traject) en de schuldregeling gaat in (36 maanden).
- Aanvraag wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) bij de rechtbank.
- Cursus 'Grip op geld': leren omgaan met geld en leren prioriteit stellen.
- Crisis: bemiddeling bij een crisissituatie zoals dreigende afsluiting van gas, water en licht of huisuitzetting. Via de rechter kan als uiterste redmiddel het moratorium worden ingezet (tijdelijke bevrozing van schulden).

### 3.3 Analyse

#### Budgetbeheer

Opvallend is dat de trajecten budgetbeheer (drie varianten) veel worden afgenomen. Dit correspondeert met het landelijke beeld dat schuldhulpverlening in de eerste plaats vooral uit stabilisatie bestaat. Hierbij moet opgemerkt worden dat de hier gepresenteerde aantallen gebaseerd zijn op het aantal keer dat is gefactureerd voor een traject. Bijvoorbeeld bij 'Budgetbeheer Plus' staat in totaal voor de IASZ een aantal van 107. Dit betekent dat dit traject 107 keer is gefactureerd. Facturatie vindt echter plaats per maand en het aantal maanden dat iemand dit traject afneemt kan variëren. De doorlooptijd van budgetbeheer kan lang zijn en klanten kunnen ook meerdere trajecten tegelijk doorlopen, bijvoorbeeld budgetbeheer is samenhang met schuldbemiddeling. Het aantal van 107 zegt dus niets over het aantal afnemers.

#### Minnelijk traject en WSNP

Schuldbemiddeling vanuit het minnelijk traject vindt in ongeveer de helft van de gevallen plaats (29 keer). Het aantal inwoners dat in een wettelijke schuldregeling terecht komt is bijna even hoog (24 keer). Als eenmaal met een minnelijk traject of WSNP begonnen is, dan wordt dit in bijna alle gevallen succesvol afgerond. De schuldenaar is na drie jaar schuldenvrij en de schuldeisers hebben volgens afspraak een gedeelte van de vordering vergoed gekregen. Mocht er toch uitval vanuit het minnelijk traject plaatsvinden, wordt altijd aanvraag gedaan voor WSNP.

#### Uitvallers

Er zijn ook aanmeldingen die niet tot een traject leiden. In Bloemendaal ging het in 2015 om 14 inwoners, in Haarlemmerliede om 8 en in Heemstede om 16 inwoners. Er zijn verschillende redenen voor het feit dat trajecten niet van start gaan. Soms blijkt er geen sprake te zijn van problematische schulden. Een klein aantal inwoners vindt zelf een oplossing of trekt zijn aanvraag in. Het kan ook zijn dat er onvoldoende medewerking plaatsvindt door de klant of dat er niet voldoende vertrouwen is in de klant.

De afdeling Schulddienstverlening meldt inwoners uit Haarlem die uitvallen bij de Haarlemse Sociaal Wijkteams, zodat onderzocht kan worden of andere hulpverlening mogelijk is. Voor inwoners uit de IASZ gemeenten zijn hier nog geen afspraken over gemaakt. Als het in de verschillende gemeenten bekend is dat een inwoner alternatieve hulpverlening nodig heeft, dan wordt hier sterk op ingezet. Een inwoner moet daarvoor echter wel in beeld zijn. Over het terugkoppelen van informatie omtrent uitvallers worden in de nieuwe beleidsperiode afspraken gemaakt met de afdeling Schulddienstverlening.

#### Aantal afnemers

Het gemiddeld aantal inwoners dat in de maand gebruik maakt van de trajecten van de afdeling Schulddienstverlening is in 2015 per gemeente als volgt: Bloemendaal 23 inwoners, Haarlemmerliede 11 inwoners en Heemstede 29 inwoners.

Als het aantal 'afwijzingen' van het aantal aanmeldingen wordt afgetrokken, dan is de uitkomst niet in lijn met het gemiddeld aantal personen dat maandelijks een traject afneemt. Het aantal inwoners dat maandelijks een traject afneemt ligt hoger. Dit komt doordat de doorlooptijd van een traject lang kan zijn. Een traject schuldbemiddeling duurt bijvoorbeeld 36 maanden, zoals aangegeven in de landelijke richtlijnen.

### Crisissituaties

Het aantal crisissituaties dat geteld wordt is laag, maar dit gaat alleen om crisissituaties waarbij contact is met de afdeling Schulddienstverlening. In de praktijk blijkt dat crisissituaties, zoals dreigende huisuitzettingen, vaker voorkomen. In het hoofdstuk 5.8 wordt hier nader op ingegaan.

### **3.4 Vergelijking producten 2011 met 2015**

Als op hoofdlijn een vergelijking wordt gemaakt tussen 2011 en 2015 kan worden geconcludeerd dat op bijna alle onderdelen sprake is van een afname. Dit is opvallend, omdat landelijk de tendens is dat de schuldenproblematiek en het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening stijgt. Het aantal gestarte schuldregelingen is in 2015 wel hoger ten opzichte van 2011.

<b>Producten</b>	<b>Bloemendaal</b>		<b>Haarlemmerlie de</b>		<b>Heemstede</b>		<b>Totaal</b>	
	<b>2011</b>	<b>2015</b>	<b>2011</b>	<b>2015</b>	<b>2011</b>	<b>2015</b>	<b>2011</b>	<b>2015</b>
Aanmeldingen	41	21	24	17	67	43	132	81
Afwijzingen	10	14	5	8	39	16	54	38
Naar Humanitas	31	16	19	14	48	38	98	68
Intakes	20	15	12	16	37	32	69	63
Gestarte schuldregelingen	8	7	4	5	12	17	24	29

### **3.5 Conclusie**

De doelstellingen die in de beleidsperiode 2012-2015 zijn afgesproken, betreffen acties die voornamelijk bij de verantwoordelijkheid van de afdeling Schulddienstverlening horen. De IASZ heeft hier geen rechtstreekse invloed op. De meeste doelstellingen zijn behaald, maar op het gebied van de aanlevering van managementinformatie wil de IASZ graag een verbeterslag zien.

Het aantal inwoners van de IASZ gemeenten dat zich aanmeldt voor schuldhulpverlening is afgelopen vier jaar afgenomen, tegen het landelijke beeld in. Het aantal deelnemers is relatief gezien laag, maar dat neemt niet weg dat de problematiek aanwezig is. De cijfers laten een globaal beeld zien, maar om stevige conclusies te kunnen trekken ontbreekt ook nog informatie. Het is bijvoorbeeld niet altijd duidelijk of er flankerende hulpverlening wordt ingezet voor inwoners uit de Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede, die niet in aanmerking komen voor een traject van de afdeling Schulddienstverlening.

Het ontbreken van goede statistiek is niet uniek voor deze regio. Het is een probleem dat landelijk speelt en gesignaleerd wordt (zie hoofdstuk 2.5). Het voorstel is om komende beleidsperiode beter te sturen op verantwoording, door afspraken te maken met de afdeling Schulddienstverlening over het aanleveren van uitgebreidere managementinformatie.

#### *Actiepunten:*

- Afspraken te maken met de afdeling Schulddienstverlening over het direct

- melden van inwoners die uitvallen.
- Afspraken te maken met de afdeling Schulddienstverlening over het aanleveren van uitgebreidere managementinformatie.

## 4. SPEERPUNTEN

Uit de vastgestelde doelstellingen in het Sociaal Domein, de landelijke ontwikkelingen en de behaalde resultaten over 2012-2015 kunnen een aantal speerpunten worden afgeleid voor de beleidsperiode 2017-2019, rekening houdend met de taakverdeling met de afdeling Schulddienstverlening. De volgende speerpunten worden voorgesteld: Maatwerk; Integraliteit; Monitoring; Preventie; Innovatie. De speerpunten worden hieronder toegelicht. De speerpunten preventie en innovatie worden in hoofdstuk 5 en 6 nader uitgewerkt.

### 4.1 Maatwerk

Een inwoner is en blijft zelf verantwoordelijk voor zijn financiële probleem. Een financieel probleem is in de eerste plaats een probleem tussen de schuldenaar en zijn schuldeiser. De ondersteuning in de vorm van schuldhulpverlening brengt hierin geen verandering. De ondersteuning is erop gericht de inwoner te helpen bij het nemen van zijn verantwoordelijkheid. In aansluiting op de aanbevelingen van de Nationale ombudsman wordt zelfredzaamheid van inwoners echter ook niet overschat, zeker niet bij de kwetsbare doelgroepen (zie hoofdstuk 7.3). Het gaat altijd om maatwerk. Voor een uitgebreide procesbeschrijving van het schuldhulpverleningstraject bij de afdeling Schulddienstverlening en de diverse mogelijkheden daarin wordt verwezen naar bijlage 1.

### 4.2 Integraliteit

Voor veel schuldenaren geldt dat er niet alleen financiële problemen zijn, maar ook daarmee samenhangende immateriële problematiek. Het is daarom belangrijk dat samenwerking plaats vindt tussen de verschillende beleidsterreinen. Gezien de aard en omvang van de problemen, kan de gemeente de noodzakelijke ondersteuning bovendien niet altijd zelf aanbieden. Samenwerking met ketenpartners (bijvoorbeeld Humanitas en Kontext) en vrijwilligers blijft hoog in het vaandel staan. In de verschillende Loketten van Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede zijn al diverse disciplines en organisaties vertegenwoordigd (zie hoofdstuk 5.3). Ketenpartners bieden aanvullende begeleiding, met meer kans op een duurzame oplossing. Gedragsverandering bij schuldenaren is hierbij een belangrijk aandachtspunt.

### 4.3 Monitoring

De verkregen managementinformatie van de afdeling Schulddienstverlening is gedifferentieerder dan voorheen, maar hier zijn ook nog verbeterlagen te maken. Uit landelijke evaluatie blijkt dat 'meten en weten' een veelvoorkomend verbeterpunt is in de sector. Voor de nieuwe beleidsperiode wordt daarom onderzocht of de monitoring en sturing daarop aangescherpt kan worden, waardoor nog meer inzicht ontstaat in de resultaten van schuldhulpverlening. Zie hoofdstuk 3.5.

### 4.4 Preventie

Schuldpreventie is een combinatie van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn mensen financieel vaardig te maken en zich zo te laten gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Het belang van preventie wordt steeds meer onderkend door de landelijke politiek, gemeenten en partners. Onder preventie wordt hier ook vroegsignalering en nazorg geschaard. Met vroegsignalering wordt voorkomen worden dat hulpbehoevenden zich te laat melden voor schuldhulpverlening. Schulden zijn in een vroeg stadium beter te stabiliseren en op te lossen. Nazorg kan recidive voorkomen. Op preventie kan nog steviger ingezet worden door de gemeenten. In het hoofdstuk 5 wordt hier nader op ingegaan.

### 4.5 Innovatie

Het landelijke beeld is dat mensen steeds meer schulden hebben en daar steeds minder vaak op eigen kracht vanaf komen. Gemeenten en organisaties die schuldhulp verlenen, slagen er ondanks al hun inspanningen niet altijd in om iedereen te helpen. Ook de kosten voor gemeenten nemen landelijk toe. Gezien de complexiteit van de problematiek zijn nieuwe methoden en eenvoudiger regels nodig. Hierover wordt zowel op landelijk als op gemeentelijk niveau nagedacht. De afdeling Schulddienstverlening onderzoekt de mogelijkheden voor innovatieve invulling van

schuldhulpverlening en heeft aangekondigd om hiervoor met een actieplan te komen. De IASZ volgt de ontwikkelingen op de voet, sluit waar mogelijk aan of neemt hierin eigen initiatief (zie hoofdstuk 6).

## 5. PREVENTIE

Preventie is een van de voorgestelde speerpunten voor de komende beleidsperiode. In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op verschillende preventiemogelijkheden (niet uitputtend) en de onderdelen waarop nog winst valt te behalen.

### 5.1 Basisvoorzieningen

De meeste elementaire vorm van preventie is het voorkomen van algemene betalingsonmacht. Voor inwoners zonder andere inkomensvoorzieningen bestaan hiervoor de Participatiewet (bijstandsuitkering), de bijzondere bijstand en het minimabeleid. Deze basisvoorzieningen worden uitgevoerd door de IASZ. Consulente(n) besteden tijdens klantcontacten (bijvoorbeeld bij heronderzoeken) aandacht aan gebruik (of niet-gebruik) van deze voorzieningen. Ook verzorgt de IASZ informatieverstrekking over schuldhulpverlening via de website en brochures.

### 5.2 Preventiegesprek

Als inwoners een uitkering aanvragen, worden ze bij de verplichte workshop 'Rechten en plichten' standaard gewezen op de (vrijwillige) workshop 'Rondkomen met je inkomen'. Bij intakes wordt verder altijd de financiële situatie van klanten uitgevraagd. Indien relevant komt het onderwerp van schuldenproblematiek aan de orde. Inwoners worden bewust gemaakt op het risico van schulden in hun (nieuwe) inkomenssituatie en worden gewezen op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening. Consulente(n) zijn op de hoogte van de werkwijze van de afdeling Schulddienstverlening en zijn bekend met de dienstverlening van ketenpartners. Het voorstel is om periodiek te investeren in het actueel houden van deze kennis, zodat snelle en goede doorverwijzing de standaard is en blijft. Daarnaast is het voorstel om bij 'risicoklanten' na een half jaar een evaluatiegesprek te voeren, waarin bekeken wordt of het lukt om rond te komen.

### 5.3 Loketten en Sociaal Team

In de gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede zijn geen Sociale Wijkteams actief zoals bij veel andere gemeenten. Er wordt in plaats daarvan gewerkt met zogenaamde Loketten. De Loketten verschillen onderling in organisatie, maar hebben in werkwijze veel overeenkomsten. De Loketten hebben samenwerkingspartners met verschillende expertise die nodig is om de verschillende vragen te beantwoorden en de toegang tot de Wmo invulling te geven. De coördinatie van de Loketten is in handen van de gemeenten.

Tijdens de gesprekken die in de Loketten plaatsvinden, komt ook de financiële situatie van inwoners aan de orde, waardoor financiële problemen (vroegtijdig) gesignaleerd worden. Inwoners krijgen informatie en advies over de mogelijkheden van schuldhulpverlening en minimabeleid en worden indien nodig ondersteund bij het aanmelden.

De drie gemeenten werken daarnaast met een Sociaal Team. Hieronder een korte uitwerking per gemeente van Loket en van het Sociaal Team.

#### Loket Bloemendaal

Loket Bloemendaal is een breed samenwerkingsverband van gemeente Bloemendaal, Welzijn Bloemendaal, Kontext, Zorgbalans, MEE en RIBW. Loket Bloemendaal informeert en adviseert inwoners van Bloemendaal en hun mantelzorgers over wonen, zorg, ondersteuning (waaronder financiën) en welzijn en gaat over de toegang tot Wmo voorzieningen. Loket Bloemendaal werkt bij gemeenschappelijke casuïstiek samen met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Bloemendaal en de IASZ. Het CJG en de Wmo Loketten hebben ieder eigen locaties buiten het gemeentehuis.

#### Wmo Loket Haarlemmerliede & Spaarnwoude

Op het spreekuur van de Wmo Loketten in Haarlemmerliede & Spaarnwoude kunnen inwoners terecht met vragen over verzorging, verpleging, wonen en financiën en Wmo (ook toegang). De welzijnscoach geeft informatie en advies bij zorgvragen, verwijst door naar andere hulpverleningsinstanties en biedt ondersteuning bij personen die moeilijkheden ondervinden in hun persoonlijk en sociaal functioneren.



De welzijnscoach van Haarlemmerliede biedt zelf ook ondersteuning bij financiën, zoals het in kaart brengen van inkomsten/uitgaven en schuldeisers. Wmo Loket Haarlemmerliede & Spaarnwoude werkt samen met CJG Haarlemmerliede & Spaarnwoude en de IASZ.

#### Loket Heemstede

Loket Heemstede is een breed samenwerkingsverband van gemeente Heemstede (inclusief IASZ), WIJ Heemstede, Kontext, Zorgbalans, Tandem, MEE, De ZorgSpecialist en RIBW. Loket Heemstede informeert en adviseert inwoners van Heemstede en hun mantelzorgers over wonen, zorg, ondersteuning (waaronder financiën) en welzijn en gaat over de toegang tot Wmo voorzieningen. Loket Heemstede werkt nauw samen met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Heemstede en de IASZ. De spreekkamers van de IASZ, CJG en Loket Heemstede zijn naast elkaar gelegen in de centrale hal van het Raadhuis.

#### Sociaal Team

De drie gemeenten hebben daarnaast ook een Sociaal Team. Hierin vindt regie en monitoring plaats van lichte en beginnende (multi)probleemsituaties bij zorgmijders. Het zijn samenwerkingsverbanden bestaande uit onder meer vertegenwoordigers van de gemeenten, ketenpartners, woningbouwverenigingen en de politie (wijkagenten). In het Sociaal Team worden signalen van zorgmijgend gedrag ingebracht en afgestemd hoe de situatie kan worden opgelost. Hierbij kan ook de financiële situatie van inwoners aan de orde komen.

#### Kennis delen

De branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) constateert dat niet alle Sociale Wijkteams in het land over hetzelfde kennisniveau beschikken op het gebied van schuldhulpverlening. De indruk is dat de kennis bij de medewerkers en ketenpartners in Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede goed geborgd is. Het voorstel is om ook hier periodiek te investeren in het actueel houden van kennis, bijvoorbeeld door middel van gezamenlijke bijeenkomsten waarin ketenpartners en gemeentelijke medewerkers hun expertise met elkaar delen en inzicht geven in hun producten. Ook het UWV kan hiervoor uitgenodigd worden, omdat ook het UWV te maken heeft met klanten die teruggaan in inkomen.

### **5.4 Informatievoorziening**

#### Financiële Sociale Kaart

De afdeling Schulddienstverlening heeft een Financiële Sociale Kaart samengesteld. Hierin staan allerlei partijen die bijdragen aan preventie en schuldhulpverlening. De meeste partijen zijn ook samenwerkingspartners van Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede. Het voorstel is voor deze gemeenten ook een Financiële Sociale Kaart op te stellen en deze digitaal beschikbaar te maken. In bijlage 3 alvast een overzicht van relevante afdelingen en organisaties.

#### Brochures en website

De IASZ wil informatie zo toegankelijk mogelijk aanbieden aan inwoners. Onderzocht wordt of de bestaande informatievoorziening op het gebied van schuldhulpverlening (brochures en de website) nog duidelijk kan, ook voor laaggeletterden.

### **5.5 Beslaglegging**

In veel gevallen wordt de uitkering van inwoners met schulden teruggevorderd op verzoek van derden, zoals deurwaarders. Dit wordt beslaglegging genoemd. De Uitkeringsadministratie van de IASZ is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan. Bij de eerste signalen van beslaglegging zou de Uitkeringsadministratie de consultant moeten inlichten die contactpersoon is voor de klant. De consultant kan de klant dan uitnodigen voor een gesprek, zodat problematiek vroegtijdig in beeld komt. Andersom kan met deurwaarders worden afgesproken dat de Uitkeringsadministratie vroegtijdig wordt ingelicht. Enkele deurwaarders hebben aangegeven hier zelf ook de meerwaarde van in te zien. Afspraken hierover worden uitgewerkt.

### **5.6 Preventieactiviteiten afdeling Schulddienstverlening Haarlem**

De afdeling Schulddienstverlening heeft de volgende preventieactiviteiten in het aanbod:

- Cursus 'Grip op geld'.
- Workshop 'Rondkomen met je inkomen'.

- Gastlessen over de waarde van geld voor het onderwijs.
- Informatiebijeenkomsten op locatie, in bijvoorbeeld buurthuizen en wijkcentra.

Bovenstaande preventieactiviteiten zijn op verzoek ook beschikbaar voor inwoners uit de IASZ gemeenten. Tot nog toe wordt hier weinig gebruik van gemaakt.

## 5.7 Preventieactiviteiten Centra voor Jeugd en Gezin

In Bloemendaal en Heemstede bestaat sinds 2010 een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). In Haarlemmerliede & Spaarnwoude is sinds 2014 een CJG actief. Wanneer er vragen van en over jongeren binnen komen bij een CJG komt altijd het leefgebied 'geld' aan de orde. Gevraagd wordt hoe jongeren omgaan met geld en of er achterstanden zijn met betalingen. Daarnaast worden op ad hoc basis activiteiten rondom schuldpreventie georganiseerd. Zo hebben CJG Bloemendaal en Heemstede in de landelijke week van het geld een workshop georganiseerd voor jongeren en ouders over omgaan met geld. De opkomst hiervoor was groot. Ook worden aan het voortgezet onderwijs lesprogramma's over dit onderwerp aangeboden. Het voorstel is te onderzoeken of preventieprojecten structureler aangeboden kunnen worden, bijvoorbeeld door meer gebruik te maken van het aanbod van de afdeling Schulddienstverlening. In het geval van gastlessen voor het onderwijs is dit mede afhankelijk van de vraag of hier behoefte aan is bij het scholen.

## 5.8 Preventie huisuitzettingen huurders

De gemeenten Haarlem en Bloemendaal hebben convenanten gesloten met woningbouwcorporaties over het voorkomen van huisuitzettingen. In Heemstede en Haarlemmerliede zijn geen schriftelijke afspraken, maar wordt wel intensief met woningbouwverenigingen samengewerkt. Het voorstel is om voor Haarlemmerliede en Heemstede te onderzoeken of het formaliseren van afspraken met woningbouwverenigingen meerwaarde heeft ten opzichte van de huidige situatie.

## 5.9 Hulp voor huiseigenaren

In de IASZ gemeenten zijn relatief veel eigen woningbezitters. Om eigen huiseigenaren met betalingsproblemen beter de weg te wijzen en van dienst te zijn hebben leden van de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) en een groot aantal hypotheekverstrekkers in 2013 het samenwerkingsverband Schakel opgericht. Het project Schakel biedt inwoners de kans om in gesprek te gaan met hun hypotheekverstrekker. Samen met de hypotheekverstrekker wordt bekeken welke oplossingen er zijn.

## 5.10 Schuldhulpmaatje

Schuldhulpmaatje is een landelijk netwerk voor schuldhulpverlening door gecertificeerde vrijwilligers. Om een vicieuze cirkel van schulden te voorkomen, richt Schuldhulpmaatje zich voor de langere termijn ook op zelfredzaamheid en bewust financieel gedrag. Inwoners kunnen preventief de hulp van Schuldhulpmaatje inroepen, het is niet noodzakelijk om schulden te hebben om voor de dienstverlening in aanmerking te komen en de dienstverlening is gratis. Schuldhulpmaatje heeft lokale afdelingen; in Haarlem is Stem in de Stad, het Oecumenisch diaconaal centrum, de uitvoerder van Schuldhulpmaatje. Ook inwoners uit Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede komen in aanmerking voor hulp.

Schuldhulpmaatje heeft ook een project 'integrale aanpak vroegsignalering en preventie bij schulden'. De aanpak is gericht op drie onderdelen: vinden, bereiken en helpen van mensen die in financiële problemen dreigen te raken of al zijn. Dit met in achtneming van de wetgeving rondom privacy. Het aantal meldingen bij de afdeling Schulddienstverlening is relatief laag. De vraag is of het aantal inwoners met schuldenproblematiek niet groter is dan aan het licht komt. Volgens het eerder aangehaalde onderzoek van Panteia (zie hoofdstuk 2) behoort in totaal 15,7 procent van alle Nederlandse huishoudens tot de 'onzichtbare huishoudens'. Deze huishoudens hebben risicovolle schulden of problematische schulden zonder dat zij formele schuldhulpverlening ontvangen. Misschien weten ze de weg naar schuldhulpverlening niet te vinden of schamen ze zich. Om te onderzoeken of dergelijke onzichtbare huishoudens ook bij de IASZ gemeenten voorkomen, is het voorstel om te onderzoeken of de IASZ gebruik kan maken van het project vroegsignalering van Schuldhulpmaatje.

## 5.11 Nazorg

Na afronding van een traject is nazorg belangrijk. De afdeling Schulddienstverlening is bereikbaar voor vragen en organiseert nazorgbijeenkomsten. In gevallen waar beschermingsbewind is ingesteld blijft begeleiding aan de orde. De afdeling Schulddienstverlening is momenteel bezig met een onderzoek

naar de verbetering van nazorg. De eerste stap is een inventarisatie naar recidive. De IASZ blijft aangehaakt bij de resultaten van het onderzoek. De gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede hebben op het gebied van nazorg ook zelf hun verantwoordelijkheid, in het kader van de integrale aanpak. Ook hiervoor is het belangrijk gegevens van de afdeling schulddienstverlening te ontvangen.

### 5.12 Recidive

Bij recidive melden inwoners zich opnieuw met problematische schulden bij de hulpverlening, terwijl eerder al een schuldhulpverleningstraject heeft plaatsgevonden. Wettelijk kan de toegang tot schuldhulpverlening (tijdelijk) geweigerd worden aan deze inwoners. Aandacht voor preventie is daarom onderdeel van een schuldhulpverleningstraject, door middel van de cursus 'Grip op geld'. Recidivetermijnen zijn uitgewerkt in de beleidsregels. Het weigeren van schuldhulpverlening vanwege recidive gebeurt in de praktijk niet vaak. Ook hier wordt maatwerk toegepast.

### 5.13 Informatiebijeenkomst 2015

De IASZ heeft in het voorjaar van 2015 een bijeenkomst georganiseerd voor en door spelers in het sociaal domein. De bijeenkomst had onder meer tot doel het verkrijgen van adviezen over de vraag hoe preventie en vroegsignalering nog beter vormgegeven kunnen worden. De volgende adviezen worden overgenomen (en zijn terug te vinden bij de actiepunten): Het organiseren van informatiebijeenkomsten voor IASZ en partners, zodat partijen beter van elkaar weten wat ze doen en wat er mogelijk is; betere monitoring kwaliteit dienstverlening; inzetten op preventie in brede zin.

#### *Actiepunten:*

- Het investeren in het actueel houden van kennis over de mogelijkheden die er zijn voor preventie en schuldhulpverlening, zowel bij interne medewerkers in de uitvoering als bij ketenpartners;
- Met 'risicoklanten' na een half jaar een evaluatiegesprek te voeren, waarin bekeken wordt of het lukt om rond kan komen.
- Het uitbreiden/verbeteren van preventieactiviteiten, zoals:
  - het verbeteren van de informatievoorziening, door het opstellen van een Financiële Sociale Kaart en het nog toegankelijker maken van bestaande brochures en website.
  - actie bij mogelijke beslaglegging: afspraken tussen deurwaarders, Uitkeringsadministratie IASZ en consulenten.
  - het structureler aanbieden/gebruik maken van het bestaande aanbod aan preventieprojecten, bijvoorbeeld door middel van het aanbod van de afdeling Schulddienstverlening.
  - te onderzoeken of het formaliseren van afspraken met woningbouwcorporaties

meerwaarde heeft ten opzichte van de huidige situatie, waarin op informele wijze wordt samengewerkt (Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede).

- te onderzoeken of de IASZ gebruik kan maken van het project 'integrale aanpak vroegsignalering en preventie bij schulden' van Schuldhulpmaatje, om te onderzoeken of zogenaamde 'onzichtbare' huishoudens met schuldenproblematiek ook in Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede voorkomen.

## 6. INNOVATIE

Innovatie is een van de voorgestelde speerpunten voor de komende beleidsperiode. In onderliggend hoofdstuk een (niet uitputtend) overzicht van landelijke en lokale ontwikkelingen en actiepunten.

### 6.1 Nationaal initiatief herstructureren schulden

Het nationaal initiatief herstructureren schulden is een samenwerking van 25 nationale en lokale partijen. Het samenwerkingsverband heeft een nieuwe werkwijze ontwikkeld om inwoners blijvend uit de schulden te helpen. De werkwijze combineert snelle interventie en duurzame ondersteuning met een 'revolving fund'. In 2016 zijn de eerste gemeenten van start gegaan met deze methode.

### 6.2 Breed moratorium

Landelijk wordt regelgeving voorbereid inzake het instellen van een zogenaamd 'breed moratorium'. Hiermee wordt bedoeld dat mensen die in de schulden zitten en daar uit willen komen, een adempauze van zes maanden kunnen krijgen. Streefdatum voor inwerkingtreding is 1 januari 2017.

### 6.3 Sociaal Leenfonds

Het Sociaal Leenfonds is een initiatief van diverse maatschappelijke organisaties en de gemeente Zoetermeer. Het Sociaal Leenfonds helpt mensen uit Zoetermeer die een schuld tot € 2.500 hebben. Door deze mensen in een vroegtijdig stadium te helpen met een renteloze lening kunnen grotere schulden worden voorkomen. De middelen voor het fonds komen uit het budget voor het armoedebeleid van de Gemeente Zoetermeer en de uitvoering is belegd bij maatschappelijke organisaties. Het gaat om een pilot met een looptijd van een jaar (2016). Begin 2017 wordt de pilot geëvalueerd. De resultaten worden door de IASZ in de gaten gehouden.

### 6.4 Jongerenperspectieffonds

De gemeente Den Haag experimenteert met een project speciaal gericht op jongeren. De gemeente koopt de schulden van jongeren op via het zogenaamde 'jongerenperspectieffonds'. De gemeente treft via dit fonds een regeling met schuldeisers en met de jongeren een aflossingsregeling. Jongeren moeten ondertussen serieus werk maken van hun toekomst door een opleiding te volgen of een baan te zoeken. In Leiden loopt een vergelijkbare pilot. De afdeling Schulddienstverlening heeft aangekondigd zich in de mogelijkheden voor een dergelijk fonds te gaan verdiepen.

### 6.5 Samenwerking gemeenten en bewindvoerders

Beschermingsbewind is een wettelijke maatregel die wordt uitgesproken door de kantonrechter. Het is bedoeld voor mensen die fysiek of psychisch niet in staat zijn om hun financiële belangen te beheren of voor mensen die herhaaldelijk in de problematische schulden komen. Een bewindvoerder beheert de inkomsten en zorgt er onder andere voor dat de vaste lasten op tijd worden betaald.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat contacten tussen bewindvoerders en gemeenten vaak stroef verlopen, met soms nadelige gevolgen voor de inwoners die onder bewind zijn gesteld. Om deze reden is het landelijke project 'Samen verder' opgezet. Het project heeft tot doel de samenwerking tussen gemeenten en beschermingsbewindvoerders te verbeteren. Het resultaat moet een convenant zijn met intentieverklaring tot betere samenwerking. Op regionaal of lokaal niveau kan op basis van dit convenant vervolgens verdere afstemming plaatsvinden. Het project wordt in 2017 afgerond.

### 6.6 Beschermingsbewind in eigen beheer

Voor inwoners met een laag inkomen en/of schulden worden de kosten voor beschermingsbewind betaald door de gemeente. Bij de IASZ gebeurt dit vanuit het budget voor Bijzondere Bijstand.

Landelijk stijgen de kosten voor beschermingsbewind en ook bij de IASZ zijn de kosten voor beschermingsbewind de afgelopen vier jaar fors toegenomen, terwijl de eisen om in aanmerking te komen voor vergoeding strenger zijn geworden.

Jaar	Bloemendaal		Haarlemmerliede		Heemstede		Totaal	
	aantal	kosten	aantal	kosten	aantal	kosten	aantal	kosten
2012	35	34.176	15	12.040	15	13.476	65	59.692
2013	42	29.510	9	6.963	25	20.089	76	56.562
2014	42	27.484	25	15.864	23	18.735	90	62.083
2015	29	27.367	14	16.503	44	43.835	87	87.705

*Aantal toekenningen en kosten beschermingsbewind*

Beschermingsbewind wordt doorgaans uitgevoerd door een externe partij. Meestal is dit een rechtspersoon, bijvoorbeeld een stichting, vereniging of BV. Onder meer om meer grip te krijgen op de kosten voor beschermingsbewind doet de afdeling Schulddienstverlening onderzoek naar de mogelijkheden beschermingsbewind in eigen beheer te organiseren. Hier kan ook de IASZ van profiteren.

### 6.7 Budgetbeheer in eigen kring

De afdeling Schulddienstverlening onderzoekt of het huidige budgetbeheer uitgebreid en/of in eigen kring georganiseerd kan worden. Bij budgetbeheer in eigen kring gaat het om een alternatieve, vrijwillige vorm van beschermingsbewind waarbij het eigen netwerk of een schuldhulpmaatje een grote rol spelen. Het idee is dat een deel van de uitgespaarde kosten gebruikt kan worden voor een schuldenregeling van de klant. Budgetbeheer kan ook ter preventie worden ingezet.

### 6.8 Goede Gieren Fonds

De Goede Gieren Coöperatie is in 2015 opgericht. De initiatiefnemers willen door middel van innovatieve methoden mensen met financiële problemen perspectief bieden. De Goede Gieren werken in verschillende steden aan alternatieve vormen van schuldhulpverlening. Voor de afdeling Schulddienstverlening ontwikkelt de coöperatie een intern fonds van waaruit zaken voorgefinancierd kunnen worden, om impasses in de schuldhulpverlening te doorbreken. Het gaat om een pilot die in het najaar van 2016 afloopt en wordt betaald door de gemeente Haarlem. Na afloop van de pilot wordt bekeken of het fonds structureel ingezet kan worden en of de IASZ aan kan haken.

*Actiepunten:*

- Het (waar mogelijk) aansluiten bij innovatieve projecten van de afdeling Schulddienstverlening, zoals beschermingsbewind in eigen beheer, budgetbeheer in eigen kring en het Goede Gierenfonds.

## **7. DOELGROEPEN**

De schuldhulpverlening die wordt afgenomen bij de afdeling Schulddienstverlening is breed toegankelijk. Alle inwoners van 18 jaar en ouder kunnen hier een beroep op doen. Zoals voorgeschreven in de Wgs zijn er geen uitsluitingsgronden voor groepen. Per aanmelding is er sprake van individuele toetsing en maatwerk. In dit hoofdstuk wordt een specifieke aanpak toegelicht bij verschillende doelgroepen.

### **7.1 Jongeren**

Jongeren hebben vaak onvoldoende aflossingscapaciteit voor hun schulden, waardoor ze moeilijk uit de problemen komen. Partijen die zich specifiek richten op hulpverlening aan jongeren met schulden zijn de Centra voor Jeugd en Gezin, Streetcornerwork en Stem in de Stad. Deze laatste heeft een project speciaal voor schuldhulpverlening aan jongeren. Ook jongeren uit Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede kunnen hier terecht.

### **7.2 Gezinnen met minderjarige kinderen**

Volgens de Wgs moeten gemeenten in hun beleidsplan vastleggen hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen wordt vormgegeven. Kinderen zijn kwetsbaar en ondervinden buiten hun schuld om de nadelige gevolgen van schuldproblematiek. Er moet altijd rekening worden gehouden met het belang van het kind:

- Gezinnen krijgen voorrang bij (financiële) hulp;
- Huisuitzettingen worden zoveel mogelijk voorkomen, in het bijzonder als er sprake is van gezinnen met minderjarige kinderen. Zie hoofdstuk 5.8.
- De afdeling Schulddienstverlening meldt Haarlemse gezinnen met minderjarige kinderen voor eventuele immateriële problemen bij organisaties zoals het Haarlemse Centrum voor Jeugd en Gezin en de Haarlemse Sociaal Wijkteams (na overleg ouders). Onderzocht gaat worden of dergelijke afspraken ook gemaakt kunnen worden met de IASZ gemeenten.
- Andersom verwijzen ketenpartners actief door naar schuldhulpverlening als schuldenproblematiek gesignaleerd wordt.
- Indien nodig wordt contact gezocht met de school van de kinderen (alleen met toestemming ouders).
- Wanneer inwoners van Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede van een minimum inkomen moeten rondkomen, kunnen zij via de IASZ in aanmerking komen voor een financiële tegemoetkoming. De beleidsregels minimabeleid wordt in het najaar geactualiseerd. Het voorstel is om op te nemen dat ook voor kinderen uit gezinnen met schulden gebruik gemaakt kan worden van het minimabeleid, als er door een aflossingsverplichting onvoldoende financiële ruimte overblijft om bijvoorbeeld aan sport of cultuur te doen (vermogensgrens minimabeleid). Voorwaarde is dat ouders deelnemen aan een schuldhulpverleningstraject.

### **7.3 Kwetsbare doelgroepen**

Een doelgroep die extra zorg nodig heeft is de groep klanten die als 'kwetsbaar' wordt omschreven. Onder de kwetsbare doelgroep vallen inwoners die bijvoorbeeld verslavings- en psychische problematiek hebben of een licht verstandelijke beperking. Het reguliere tijdpad om in te schatten of

schuldbemiddeling een haalbare oplossing is bedraagt drie maanden. Voor inwoners die onder de categorie kwetsbare doelgroepen vallen wordt een termijn van zes maanden gehanteerd. Deze ruimere termijn is nodig omdat het bij deze doelgroep moeilijk is om de situatie zo stabiel te krijgen dat schuldbemiddeling haalbaar is. In samenwerking met ketenpartners wordt ingeschat of de klant binnen genoemde periode 'regelbaar' kan worden. Als dit niet haalbaar is, nemen ketenpartners een grotere rol in de ondersteuning op zich, zodat eerst onderliggende problemen kunnen worden aangepakt.

#### **7.4 Ondernemers**

Gemeenten zijn verplicht om schuldhulpverlening te bieden aan alle natuurlijke personen met problematische schulden. Naast particulieren behoren ook zzp-ers tot de groep 'natuurlijke personen'. Ondernemers die een doorstart ambiëren kunnen zich niet wenden tot gemeenten voor schuldhulp. Zij moeten zich wenden tot andere (commerciële) partijen, maar hiervoor moet wel worden betaald. In gevallen biedt de Bijzondere Bijstand hiervoor uitkomst.

#### **7.5 Dak- en thuislozen**

Dak- en thuislozen hebben ook te maken met schulden. Om deze doelgroep een schuldregeling te kunnen aanbieden zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- de hulpvrager moet een uitkering ontvangen of een postadres hebben.
- de hulpvrager krijgt begeleiding vanuit andere hulpverlenende instanties.
- de hulpvrager gaat in volledig budgetbeheer bij aanvang van een traject.

Het gaat hier dus niet alleen om het bestrijden van de symptomen maar ook om het werken aan de oorzaak van de financiële problemen. Wel is het relevant om binnen deze groep onderscheid te maken in de aard van de dak- of thuisloosheid. Inwoners die tijdelijk economisch dakloos zijn hebben een andere aanpak nodig dan dak- en thuislozen met OGGZ-problematiek. Ook hier gaat het om maatwerk. In verband met 'economische daklozen' zonder OGGZ problematiek wordt zowel in Bloemendaal als in Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede een afzonderlijk bestuurlijk behandelvoorstel voorbereid, op basis van een breder regionaal voorstel.

*Actiepunten:*

- Afspraken te maken over het melden van gezinnen met minderjarige kinderen bij de IASZ gemeenten door de afdeling Schulddienstverlening (na overleg ouders), met het oog op eventuele niet-materiële problematiek.
- Akkoord te gaan met het opnemen in de nieuwe beleidsregels minimabeleid dat kinderen uit gezinnen met schulden gebruik kunnen maken van het minimabeleid, als er door een aflossingsverplichting onvoldoende financiële ruimte overblijft om bijvoorbeeld aan sport of cultuur te doen (vermogensgrens armoedebeleid). Voorwaarde is dat ouders deelnemen aan een schuldhulpverleningstraject.

## 8. FINANCIËN

Het verloop van de kosten voor schuldhulpverlening in de afgelopen jaar kan grillig genoemd worden. Ten opzichte van het laatste jaar van de vorige beleidsperiode (2011) zijn voor alle gemeenten de kosten fors gedaald. Ten opzichte van 2012 zijn de kosten voor Bloemendaal en Haarlemmerliede in 2015 ook gedaald, terwijl de kosten voor Heemstede licht gestegen zijn. Ten opzichte van 2014 zijn de kosten in Heemstede wel gedaald. In totaal zijn de kosten in 2015 gedaald ten opzichte van 2012.

Jaar	Bloemendaal	Haarlemmerliede	Heemstede	Totaal
2011	84.800	39.129	124.116	248.045
2012	55.921	41.110	71.102	168.133
2013	39.590	29.126	44.847	113.563
2014	66.845	25.827	93.773	186.445
2015	39.940	30.612	74.886	145.438
Gemiddeld 2011-2015	57.419	33.161	81.745	172.325

*Uitgaven schuldhulpverlening 2011-2015*

Het budget voor schuldhulpverlening werd tot nog toe in de begroting van de IASZ gebaseerd op de gemiddelde realisaties van de drie voorafgaande realisatiejaren. Vanwege de grilligheid van de uitgaven is het voorstel het budget (jaar t) jaarlijks te baseren op de uitgaven van vijf realisatiejaren.

Bij het opstellen van de begroting zijn de realisatiecijfers van het voorgaande jaar (t-1) nog niet bekend en wordt de begroting gebaseerd op het vijfjaars gemiddelde van de jaarrekeningcijfers t-2 tot en met t-7. Bij de Voorjaarsnota van het lopend jaar zijn de realisatiecijfers van het voorgaand jaar (t-1) bekend en wordt het budget aangepast aan het vijfjaars gemiddelde t-1 tot en met t-6. Bij de Najaarsnota wordt het budget bijgesteld op basis van de werkelijke realisaties van het betreffende jaar (t).

De actiepunten in dit beleidsplan kunnen voorsnog binnen de bestaande begroting gerealiseerd worden. In de primaire begroting 2017 is nog uitgegaan van een budget van € 75.000.

Jaar	Bloemendaal	Haarlemmerliede	Heemstede	Totaal
2017	57.000	33.000	82.000	172.000
2018	57.000	33.000	82.000	172.000



2019	57.000	33.000	82.000	172.000
2020	57.000	33.000	82.000	172.000

*Meerjarenbegroting schuldhulpverlening IASZ 2017-2020*

COOPERIE

## **BIJLAGE 1: PROCESBESCHRIJVING**

De werkwijze van de afdeling Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem wordt hieronder toegelicht.

### **Toegang**

De afdeling Schulddienstverlening is voor aanmelding zowel digitaal, telefonisch als fysiek (via de publieksbalie van de gemeente Haarlem) bereikbaar. De aanvraag moet uiteindelijk wel digitaal worden ingediend. De loketten van de IASZ gemeenten, de welzijnscoach van Haarlemmerliede & Spaarnwoude of een van de ketenpartners kunnen ondersteunen bij de aanmelding. In specifieke gevallen is het mogelijk dat een hulpverlener de aanmelding namens de hulpvrager doet.

### **Groepsbijeenkomst**

Direct na de digitale aanmelding wordt een voorlichtingsbijeenkomst aangeboden, waardoor het eerste inzicht in de hulpvraag ontstaat. Ook wordt voorlichting en advies gegeven en zo nodig direct gerichte hulp aangeboden, zoals budgetbeheer. De groepsbijeenkomst is een nieuwe stap in het proces, met als doel de hulpvraag sneller vast te stellen en doorlooptijden te verkorten. Het gaat om een pilot die eind dit jaar geëvalueerd wordt.

### **Ordenen administratie**

De volgende stap is het ordenen van de eigen administratie door de hulpvrager. Er volgt een uitnodiging om de boekhouding mee te nemen naar het administratieteam. Het administratieteam is een samenwerkingsverband tussen Humanitas en de gemeente Haarlem. De hulpvrager gaat nu zijn eigen dossier schuldhulpverlening maken. Vrijwilligers van Humanitas bieden ondersteuning bij het ordenen van de administratie en het compleet maken van de aanvraag.

Deze processtap kan lang duren, omdat klanten niet altijd verschijnen en het soms niet meteen lukt om dossiers compleet te krijgen. Pas als het dossier compleet is wordt een intakegesprek gepland met een consulent van de afdeling. Als blijkt dat de hulpvrager in de categorie kwetsbare doelgroepen valt en nog niet in een flankerend hulpverleningstraject zit, wordt de aanmelding doorgezet naar Kontext. Een professional van Kontext geeft de hulpvrager dan individuele ondersteuning bij het compleet maken van de aanvraag.

### **Competentiescan**

Tijdens de sessie met het administratieteam wordt ook een competentiescan afgenomen, door middel van een door de hulpvrager te beantwoorden vragenlijst. Hiermee wordt getoetst of een schuldenaar zelf regelbaar is of niet. Dit is afhankelijk van motivatie en vaardigheden.

### **Intake**

Na het compleet maken van het dossier volgt een persoonlijk intakegesprek met een consulent schulddienstverlening. Het doel is nog beter inzicht te krijgen in de financiële situatie van de klant en het in kaart brengen van oorzaken en psychosociale problematiek.

### **Plan van aanpak**

Het aanvraagproces wordt afgesloten met een plan van aanpak. In het plan wordt beschreven hoe de uitvoering van het schuldhulpverleningstraject er uit komt te zien. Na ondertekening van het plan van aanpak door de klant start de uitvoering.

### **Filtermechanisme**

Om de juiste invulling van de hulpverlening te bepalen gebruikt de gemeente Haarlem een filtermechanisme dat het 'Tilburgs Model' wordt genoemd. Deze werkwijze wordt door het ministerie van SZW beschouwd als een goed voorbeeld op het terrein van de schuldhulpverlening. Binnen het model wordt gekeken naar de achterliggende oorzaken van de schuldenproblemen (schuldenaar) en naar de mogelijkheden die er zijn om de schulden af te lossen (schuldenpakket). Het model rubriceert de schuldenaar als regelbaar of onregelbaar. Ook de schulden worden ingedeeld in regelbaar of onregelbaar. Op deze manier ontstaat een indeling in vier kwadranten.

Het model is niet bedoeld om schuldhulpverlening te weigeren, maar om na te denken hoe het brede aanbod (schuld)hulpverlening kan worden afgestemd per doelgroep en een plan van aanpak op te

stellen. Werken met het Tilburgs Model betekent verwijzen naar en intensief samenwerken met ketenpartners.

		schuldenaar	
		regelbaar	niet-regelbaar
schuldenpakket	regelbaar	<b>Kwadrant 1</b> Probleem is op te lossen door inzet van een schuldhulpverleningstraject	<b>Kwadrant 3</b> Maatwerk: schuldregeling, stabiliseren, advies of doorverwijzing
	niet-regelbaar	<b>Kwadrant 2</b> Stabilisatie	<b>Kwadrant 4</b> Doorverwijzing naar hulpverlenende instanties

*Filtermechanisme ('Tilburgs model')*

### Toelichting

#### Kwadrant 1

Inwoners in kwadrant 1 vormen het grootste deel van de doelgroep. Deze schuldenaren worden geholpen door het inzetten van een schuldhulpverleningstraject, dat kan worden gecombineerd met budgetbeheer.

#### Kwadrant 2

Inwoners in kwadrant 2 hebben schuldenproblemen die niet op korte termijn opgelost kunnen worden. De klanten zelf zijn echter wel gemotiveerd en in staat om een traject te doorlopen. Voor deze groep houdt de afdeling Schulddienstverlening de situatie in de eerste plaats stabiel. De dienstverlening is er vervolgens op gericht het schuldenpakket wel regelbaar te maken.

#### Kwadrant 3

Voor inwoners uit kwadrant 3 kunnen de schulden in principe worden opgelost, maar zijn er risico's die in de persoon zijn gelegen. Bij deze doelgroep is de kans op uitval groot, waardoor het aanbieden van een traject vaak geen duurzaam effect sorteert. Kwadrant III is daarom het maatwerkkwadrant: per situatie wordt afgewogen of er wel of geen traject wordt ingezet.

#### Kwadrant 4

Inwoners in kwadrant 4 worden niet door de afdeling Schulddienstverlening geholpen. Als ketenregisseur neemt de afdeling echter wel de verantwoordelijkheid voor het vinden van passende ondersteuning. De voorwaarde is dat de klant gemotiveerd is om hulp te accepteren. Instrumenten die kunnen worden ingezet zijn onder meer beschermingsbewind of curatele.

### **Niet saneerbare vorderingen**

Bij klanten die ingedeeld worden in kwadrant 2 en 4 is er sprake van schulden die niet regelbaar zijn. Bijvoorbeeld studieschulden of schulden bij het Centraal Justitieel Incasso Bureau. Deze schulden worden niet-saneerbare vorderingen genoemd. Ook als schulden niet regelbaar zijn krijgen hulpvragers toegang tot (schuldhulp)verlening. Niet regelbare schulden kunnen met de huidige wetgeving na afloop van een traject alleen niet worden kwijtgescholden. In overleg tussen de schuldenaar, schuldeiser en consulent schuldhulpverlening wordt gezocht naar alternatieve oplossingen.

## Trajecten

Op basis van de informatie uit de competentiescan en de analyse van het dossier bepaalt de consulent het aan te bieden traject. De twee hoofdtrajecten met bijbehorende kenmerken en producten staan in onderstaand schema omschreven:

Soort traject	Kenmerken dossier	Kenmerken hulpvrager	Producten	Termijn
Schuldenregeling	- problematische schuldsituatie - regelbare schulden - stabiele situatie	- gemotiveerd - voldoende vaardig - oorzaak schuldenproblematiek weggenomen of beheersbaar, eventueel door flankerende hulpverlening)	- schuldbemiddeling - budgetbeheer - budget coaching - cursus Grip op geld	Maximaal 36 maanden
Stabilisatietraject	- problematische schuldsituatie - niet regelbare schulden - onstabiele situatie	- onvoldoende gemotiveerd - onvoldoende vaardig - oorzaak schuldenproblematiek actueel	- budget coaching - budgetbeheer - cursus Grip op geld	Maximaal 4 maanden

### *Trajecten schuldhulpverlening*

#### Stabilisatie

Het doel van een stabilisatietraject is het creëren van een financieel stabiele situatie. De uitgaven worden afgestemd op het inkomen, waardoor de vaste lasten kunnen worden betaald en er geen nieuwe schulden ontstaan. Op deze manier wordt een klant klaargestoomd voor een schuldsaneringstraject. Voor stabilisatie zijn verschillende varianten van budgetbeheer mogelijk. Tijdens de stabilisatieperiode wordt bekeken welke acties de klant nog moet uitvoeren om aan de voorwaarden te voldoen voor een schuldregelingstraject. Aan de schulden zelf wordt nog niets gedaan.

#### Budgetbeheer

Budgetbeheer heeft tot doel de inkomsten en uitgaven van de klant te beheren en in evenwicht te houden. Budgetbeheer vindt plaats op basis van een overeenkomst en een budgetplan. In het kader van budgetbeheer wordt een rekening ingericht van waaruit beheer plaatsvindt en waarop de inkomsten van de klant worden ontvangen.

Budgetbeheer wordt in samenhang met schuldhulpverlening aangeboden. De gemeente kan ervoor kiezen om budgetbeheer verplicht te stellen bij een schuldregelingstraject. Er zijn drie vormen budgetbeheer:

- **Budgetbeheer Basis**  
Hierbij wordt alleen de aflossingscapaciteit gereserveerd. Het volledige vrij te laten bedrag wordt aan de klant doorbetaald.
- **Budgetbeheer Plus**  
Hierbij wordt het volledige inkomen beheerd en betaling van de belangrijkste maandelijkse vaste lasten (huur, hypotheek, nutsvoorzieningen, zorgverzekering). Daarnaast zijn maximaal 2 reserveringen toegestaan. De klant ontvangt maandelijks huishoudgeld.
- **Budgetbeheer Totaal**  
Hierbij wordt het volledige inkomen beheerd en vindt betaling van alle maandelijkse vaste lasten plaats. Daarnaast vindt er een onbeperkt aantal reserveringen plaats. De klant ontvangt wekelijks huishoudgeld.

### Betalingsregeling

Een schuldregeling waarbij de schuld honderd procent wordt afbetaald. Schuldeisers worden periodiek betaald.

### Schuldenregeling (minnelijk traject)

De minnelijke schuldenregeling staat centraal in het schuldhulpverleningsaanbod van de gemeente Haarlem. Bij een minnelijke schuldenregeling treft de hulpverlener een regeling met de schuldeisers van de klant. De schuldeisers nemen op vrijwillige basis deel. De regeling werkt als volgt:

De schuldhulpverlener berekent de aflossingscapaciteit van de klant. Dat is het bedrag dat maandelijks betaald kan worden om schulden af te lossen. Eerst wordt het bedrag berekend dat minimaal nodig is om van te leven. Het netto-inkomen minus dit bedrag geeft de aflossingscapaciteit. Op basis van de aflossingscapaciteit treft de schuldhulpverlener een betalingsregeling met de schuldeisers. De looptijd van een minnelijk traject is 36 maanden. Na deze periode vervalt het deel van de schulden dat nog niet is afgelost.

Het minnelijke traject is zeer intensief en heeft grote impact op het dagelijks leven van deelnemers. Tijdens het traject wordt ook gewerkt aan gedragsverandering, zodat klanten leren hoe ze schuldenvrij kunnen blijven. Gedurende de looptijd leven klanten op 95 procent van het sociaal minimum en er moet aan allerlei verplichtingen worden voldaan. Het niet nakomen hiervan kan ertoe leiden dat het traject wordt stopgezet.

### WSNP

Als een minnelijk schuldregeling niet mogelijk is kan via de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) alsnog worden getracht voor schuldsanering in aanmerking te komen. Schuldsanering is bedoeld voor degenen die buiten hun schuld ('te goeder trouw') in een problematische schuldsituatie terecht zijn gekomen. De rechtbank beslist of iemand wordt toegelaten.

Schuldsanering via de WSNP heeft (net als een minnelijk traject) een looptijd van drie jaar en deelnemers krijgen te maken met allerlei verplichtingen. Na afloop van deze periode worden de overgebleven schulden kwijtgescholden.

## **BIJLAGE 2: KWALITEIT**

### **NVVK**

De afdeling Schulddienstverlening lid van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). De NVVK is het koepelorgaan van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De gemeente houdt zich aan de kwaliteitseisen die door deze branchevereniging gesteld worden. De afdeling Schulddienstverlening werkt volgens de werkwijze 'Schuldhulpverlening nieuwe stijl' van de NVVK. Gemeenten die aangesloten zijn bij de NVVK werken verder volgens de gedragscode Schuldregeling en de gedragscode Budgetbeheer. Door de aansluiting van de gemeente bij de NVVK is de verwachting dat schuldeisers eerder bereid zijn akkoord te gaan met betalingsregelingen.

### **Audit**

Elke drie jaar wordt de afdeling Schulddienstverlening geaudit. De laatste audit vond plaats in mei 2015. Uit de audit blijkt dat de afdeling voldoet aan de eisen van de NVVK.

### **Wacht- en doorlooptijden**

De Wgs geeft aan dat gemeenten moeten aangeven wat het maximaal aantal weken is dat nagestreefd wordt indien een persoon zich meldt voor schuldhulpverlening (artikel 2, lid 4.c).

Tegelijkertijd zijn voor de maximale wachttijden wettelijke bepalingen van kracht (artikel 4, lid 1 en 2):

1. Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.
2. Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.
3. Het college geeft de verzoeker inzicht in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van het resultaat.

De afdeling Schulddienstverlening houdt zich aan de maximale wettelijke termijnen. Voor doorlooptijden is geen wettelijke termijn vastgesteld. Het minnelijke schuldhulptraject wordt uitgevoerd conform het 120-dagen model van de NVVK. Dit is de tijd die benodigd is voor de feitelijke bemiddeling tussen schuldeisers en schuldenaar. Na afloop van deze fase wordt gedurende 36 maanden een vast bedrag afgelost aan de schuldeisers.

### **Onderzoek Rekenkamercommissie**

De Rekenkamercommissie (RKC) van de gemeente Haarlem heeft in 2015 onderzoek gedaan naar de wachttijden en doorlooptijden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. De RKC constateert in haar rapport dat de afdeling Schulddienstverlening een ruime definitie van de wachttijd hanteert. De afdeling Schulddienstverlening definieert de wachttijd als de tijd die verstrijkt van het moment dat de aanvraag compleet is tot het moment dat het intakegesprek plaatsvindt. De wachttijd gaat pas in nadat het voorbereidende traject met het administratieteam is doorlopen. Er is geen sprake van wachttijden bij de afdeling Schulddienstverlening.

Er is wel sprake van lange doorlooptijden tussen de verschillende stappen in het dienstverleningstraject. De gemeente zoekt daarom naar manieren om tot een kortere doorlooptijd te komen. Nieuw is dat direct na de digitale aanmelding een voorlichtingsbijeenkomst wordt aangeboden, waardoor het eerste inzicht in de hulpvraag ontstaat. De gemeente Amsterdam werkt met een vergelijkbaar model, waarbij inwoners na hun aanmelding zo spoedig mogelijk in groepsverband worden gesproken. Ook in Den Haag krijgen inwoners die zich melden een voorlichtingsgesprek voordat zij het vervolgtraject in gaan. Dit nieuwe proces moet leiden tot een kortere doorlooptijd.

### **Gekwalificeerde consulenten**

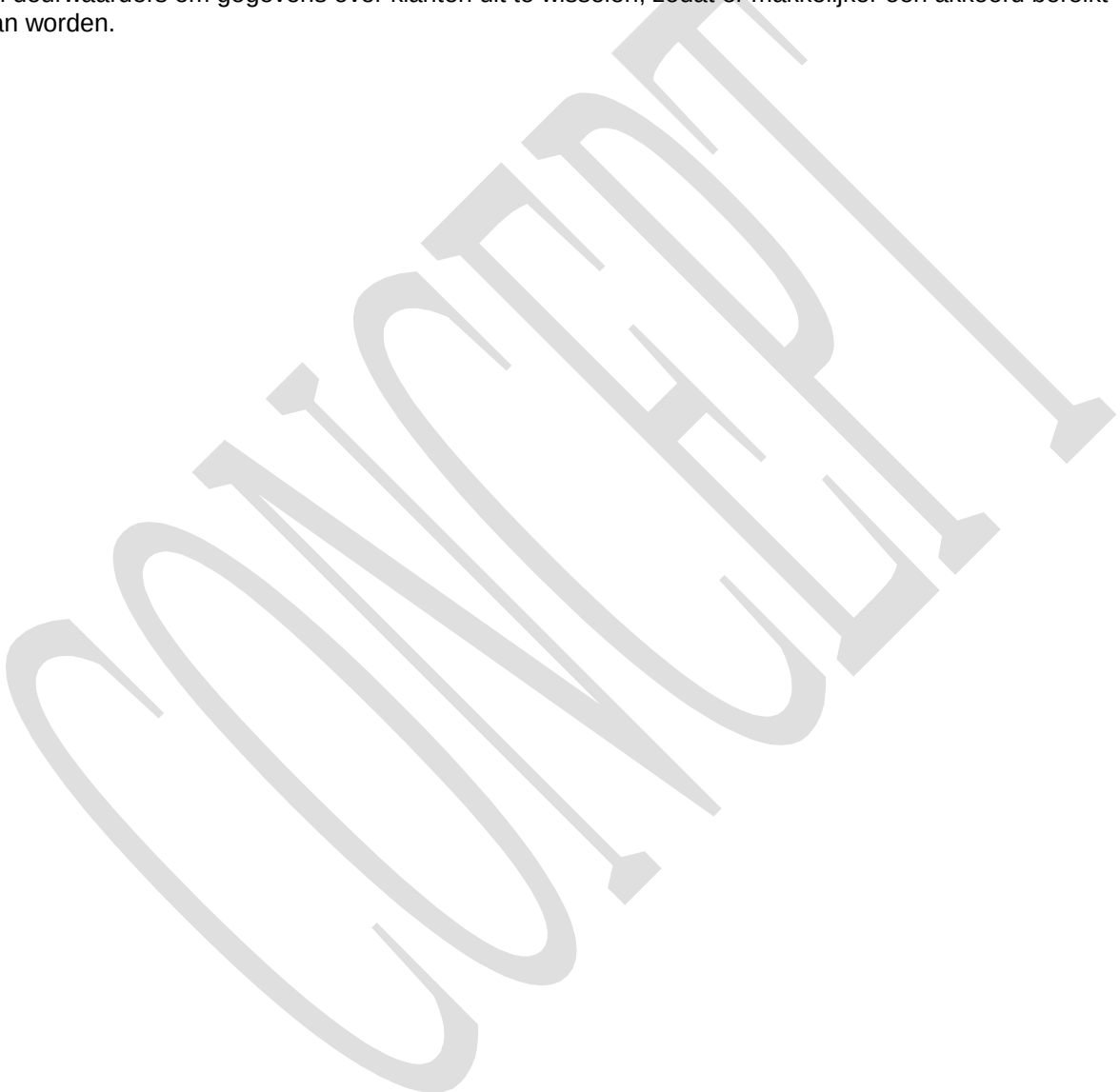
De schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door goed opgeleide consulenten. De consulenten zijn bekend met de volledige breedte van schuldhulpverlening en kunnen het proces van A tot Z begeleiden. Hoewel alle consulenten alle taken kunnen uitvoeren, is er ook sprake van specialisatie zodat collega's elkaar in complexe situaties kunnen ondersteunen. Door middel van onder meer intervisie en bijscholing blijven consulenten zich ontwikkelen.

### **Bezwaar en beroep**

Schuldenaren krijgen van de afdeling Schulddienstverlening een beschikking waarin staat aangegeven of ze worden toegelaten of afgewezen voor schuldhulpverlening. Tegen een besluit kan op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) bezwaar en beroep worden ingediend. Bezwaarschriften worden behandeld door de IASZ. Daarnaast kunnen schuldenaren een klacht indienen bij de Commissie Kwaliteitszorg van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) en/of bij de Nationale Ombudsman. Afgelopen twee jaar is er twee keer sprake geweest van een bezwaarschrift bij de IASZ op het gebied van schuldhulpverlening.

#### **Databank NVVK en KBvG**

De afdeling Schulddienstverlening is aangesloten op de databank van de NVVK en de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). Deze databank biedt ruimte aan gemeenten en deurwaarders om gegevens over klanten uit te wisselen, zodat er makkelijker een akkoord bereikt kan worden.



## **BIJLAGE 3: ORGANISATIES FINANCIËLE HULPVERLENING**

### Preventie/administratie/ondersteuning

- Schuldhulpmaatje (Stem in de Stad): gratis hulp bij (dreigende) schulden.
- Humanitas:
  - Thuisadministratie
  - Meldpunt Schuldhulpverlening
  - Formulieren Infopunt
- Kontext: informatie en ondersteuning
  - Formulierenbrigade
  - Sociaal raadsliden
- WIJ Heemstede: financiële administratieve thuishulp en ondersteuning voor senioren (alleen voor Heemstede)
- Preventieteam gemeente Haarlem:
  - Cursus 'Grip op geld'.
  - Workshop 'Rondkomen met je inkomen'.
  - Gastlessen over de waarde van geld voor het onderwijs.
  - Informatiebijeenkomsten op locatie, in bijvoorbeeld buurthuizen en wijkcentra.

### Budgetbeheer en schuldbemiddeling

- Afdeling Schulddienstverlening Haarlem: budgetbeheer, schuldbemiddeling, aanvraag WSNP.

### Diensten voor doelgroepen

- Mee & de Wering: advies over regelgeving en geldzaken voor mensen met een beperking.
- InformatieSteunPunt. Hulp van ervaringsdeskundigen GGZ.
- Stichting nabestaanden zorg: financieel advies voor nabestaanden.
- Bij cliënten met een Wmo indicatie voor 'Begeleiding Individueel' kan ondersteuning bij financiën/administratie onderdeel zijn van de begeleiding.

### Jongeren

- Streetcornerwork
- Schuldhulpmaatje (Stem in de stad): project voor jongeren 16-25 jaar
- Centra voor Jeugd en Gezin (CJG)

### Bewindvoering en financiële zorg op maat tegen betaling, bijvoorbeeld:

- SpaarneVisie: bewindvoering en budgetbeheer (werkgebied Noord- en Zuid Kennemerland)
- Amana dienstverlening. Financiële dienstverlening met als specialisatie beschermingsbewind (Amsterdam)
- Stichting Budget: beschermingsbewind, inkomensbeheer en budgetbeheer (Haarlem)
- BIS diensten: beschermingsbewind, inkomensbeheer, schuldbemiddeling (Amsterdam)
- De Raadsmannen

### Schuldhulpverlening voor ondernemers, bijvoorbeeld:

- Florijn Schuldhulpverlening
- Zuidweg en Partners

### Zelfhulp, bijvoorbeeld:

- Zelfjeschuldenregelen.nl
- Nibud.nl

### Diversen

- Fonds Urgente Noden: materiële hulp in acute financiële noodsituaties

### Algemeen

- Loket Heemstede: advies over wonen, welzijn, zorg en financiën.
- Wmo Loket Bloemendaal: advies over wonen, welzijn, zorg en financiën.
- Wmo Loket/welzijnscoach Haarlemmerliede & Spaarnwoude: advies over wonen, welzijn, zorg en financiën.



CONFIDENTIAL