

Kadernota

Schulddienstverlening

Gemeente Helmond

2012-2013



Gemeente Helmond
November 2011

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
0) Aanleiding en achtergrond.....	3
1) Leeswijzer	4
2) Kaders en uitgangspunten.....	5
3) Maatschappelijke effecten en doelen.....	7
4) Begrenzing en kerntaken schuldhelpverlening	8
5) Intake en vervolgstappen schuldhelpverlening	12
6) Regievoering en samenwerking.....	13
7) Klanten, producten en diensten.....	16
8) Kwaliteitsborging bedrijfsvoering.....	21
9) Inzet van communicatiekanalen.....	22
10) Meten van de klanttevredenheid	23
11) Financiën.....	24
12) Slotwoord	25

0) Aanleiding en achtergrond

De gemeenteraad heeft op 5 oktober 2010 de toekomstvisie voor de schuldhulpverlening vastgesteld. Daarin staat beschreven welke uitgangspunten de gemeente Helmond hanteert bij de inrichting van de integrale schuldhulpverlening; wat de basisdoelstelling is en hoe zich dat vertaalt naar een visie. Daarnaast is vastgelegd dat de integrale schuldhulpverlening dient te bestaan uit preventie en een beperkte inzet van schuldhulpverleningsproducten voor hen die onvoldoende in staat zijn vanuit zelfredzaamheid hun (problematische) schulden zelf op te lossen. In deze visienota zijn ook de financiële kaders opgenomen en wordt het belang van integrale samenwerking met het maatschappelijke veld benadrukt. Deze dient te worden versterkt en subsidies zullen direct gekoppeld moeten worden aan concrete resultaatafspraken. De gemeente moet het hele proces adequaat registreren.

De Tweede kamer heeft op 30 juni 2011 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aangenomen. Het wetsvoorstel is voorgelegd aan de Eerste kamer. De verwachting is dat de wet met ingang van 1-7-2012 in werking treedt. In de wet ligt vast dat de gemeenteraad telkens voor een periode van ten hoogste vier jaar een plan dient vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden op grond van voortschrijdende inzichten.

Wij hebben het wettelijk vereiste plan vastgelegd in de kadernota schulddienstverlening die nu voor u ligt. In deze nota is de eerder vastgestelde visie geoperationaliseerd naar een plan van aanpak die richting geeft aan de integrale schulddienstverlening aan inwoners van de gemeente Helmond. Met het opstellen van deze kadernota voldoet de gemeente tevens aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De kadernota is de basis voor het ontwikkelen van producten en diensten, het inrichten van de werkprocessen, de inzet van informatiesystemen, de organisatie-inrichting, de inzet van personele capaciteit en de inzet van facilitaire voorzieningen voor de integrale schulddienstverlening.

De kadernota bestaat uit de volgende hoofdstukken:

- 1) leeswijzer;
- 2) wettelijk kaders en uitgangspunten;
- 3) maatschappelijke effecten en doelen;
- 4) begrenzing en kerntaken;
- 5) intake en vervolgstappen
- 6) regievoering en samenwerking;
- 7) klanten, producten en diensten;
- 8) kwaliteitsborging bedrijfsvoering;
- 9) inzet van communicatiekanalen;
- 10) monitoren.
- 11) financiën
- 12) slotwoord

NB 1. Natuurlijke personen die ingeschreven zijn in de gemeentelijke basisadministratie van de gemeente Helmond kunnen een beroep doen op de schulddienstverlening. In deze rapportage wordt hiervoor de term natuurlijke persoon inwoner van Helmond gebruikt.

NB 2. In de nota wordt de term schuldhulpverlening gebruikt als de tekst betrekking heeft op het besluit dat de gemeenteraad in oktober 2010 heeft genomen. Daarnaast wordt de term schuldhulpverlening gebruikt wanneer de tekst betrekking heeft op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. In alle andere situaties wordt gesproken over schulddienstverlening omdat de gemeente geen hulpverlening biedt maar diensten levert aan inwoners van de gemeente Helmond met financiële problematiek.

1) Leeswijzer

In de kadernota zijn de contouren van schulddienstverlening uitgewerkt. De verschillende hoofdstukken van de kadernota kunnen niet los van elkaar gezien worden. In deze leeswijzer wordt een korte toelichting gegeven op de verschillende hoofdstukken.

- 2) Wettelijke kader en uitgangspunten. In dit hoofdstuk zijn de regels die zijn vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening uitgewerkt. Daarnaast zijn de kaders die eerder door de gemeenteraad zijn vastgesteld volledigheidshalve nog opgenomen. Voor de wettelijke regels en de gemeentelijke kaders is in een toelichting aangegeven op welke wijze de gemeente daaraan voldoet. Vastgesteld is dat de gemeente Helmond met het inrichten van de nieuwe werkwijze volledig voldoet aan de regelgeving.
- 3) Doelen en maatschappelijke effecten. In dit hoofdstuk zijn de te realiseren doelen en maatschappelijke effecten vastgelegd. In de periodieke rapportages wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van de schulddienstverlening. Daarin wordt vastgelegd in welke mate is voldaan aan de gestelde doelen en kaders (zie ook hoofdstuk 11).
- 4) Begrenzing kerntaken schulddienstverlening. In dit hoofdstuk is een aantal aspecten uitgewerkt waarmee de reikwijdte van het aandachtsgebied schulddienstverlening is begrensd. De volgende vragen worden in dit hoofdstuk beantwoord:
 - Wat is de definitie van schulddienstverlening?
 - Wat wordt verstaan onder integrale schulddienstverlening?
 - Hoe wordt de toegang naar schulddienstverlening georganiseerd?
 - Wat zijn de kerntaken van de schulddienstverlening?In dit hoofdstuk zijn de basisuitgangspunten geformuleerd op grond waarvan de bedrijfsvoering wordt ingericht.
- 5) Intake en vervolgstappen. Bij financiële problemen dienen inwoners vroegtijdig te worden ondersteund. Daarom is in overleg met de directies van enkele grote welzijnsinstellingen een tool (het intakekompas schulddienstverlening) ontwikkeld waarmee financiële problemen vroegtijdig op een uniforme wijze kunnen worden geanalyseerd. Met de inzet van het kompas wordt een duurzame samenwerking georganiseerd tussen de gemeente en de welzijnsinstellingen.
- 6) Regievoering en samenwerking. De gemeente moet de processen met betrekking tot de schulddienstverlening regisseren. Daarnaast moet de gemeente de samenwerking bevorderen tussen partijen die direct en indirect actief zijn in de keten en betrokken zijn bij inwoners die financiële problemen hebben. Daar waar de gemeente een subsidierelatie heeft moet het beschikbaar stellen van financiële middelen direct gekoppeld worden aan resultaten.
- 7) Klanten, producten en diensten. In dit hoofdstuk is vastgelegd welke klanten een beroep kunnen doen op de schulddienstverlening en op grond van welke regels de schulddienstverlening kan worden geweigerd of beëindigd. Op grond van de visie van de gemeenteraad wordt nadrukkelijk ingezet op enerzijds preventie en anderzijds producten voor hen die onvoldoende in staat zijn vanuit zelfredzaamheid hun (problematische) schulden zelf op te lossen.
- 8) Kwaliteitsborging bedrijfsvoering. De gemeente moet er op toe zien dat de bedrijfsvoering van de schulddienstverlening voldoet aan de eisen die daaraan gesteld worden. Deze kwaliteitsborging moet uitgevoerd worden voor de processen die de gemeenten in eigen beheer uitvoert en de processen die de gemeente heeft uitbesteed.
- 9) Inzet van communicatiemiddelen. De contacten met klanten lopen langs verschillende communicatiekanalen. In dit hoofdstuk is op hoofdlijnen vastgelegd op welke wijze de communicatiekanalen worden ingericht.
- 10) Monitoren van dienstverlening. Periodiek moet onderzocht worden of de dienstverlening voldoet aan de eisen die klanten stellen (zie ook hoofdstuk 3).
- 11) Financiën. In dit hoofdstuk zijn de financiële kaders opgenomen.
- 12) Slotwoord.

2) Kaders en uitgangspunten

2.1 Wet gemeentelijke schuldhelpverlening.

In de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening zijn regels vastgelegd waaraan de schuldhelpverlening moet voldoen. De belangrijkste regels zijn in dit hoofdstuk uitgewerkt.

2.1.1 Begripsbepalingen (artikel 1 van de wet).

De gemeente Helmond hanteert de begripsbepalingen die in de wet zijn vastgelegd.

2.1.2 Raamplan uitvoering schuldhelpverlening (artikel 2)

- 1) Onder schuldhelpverlening wordt verstaan: het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in een toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.
- 2) De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhelpverlening aan inwoners van de gemeente Helmond. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende de integrale schuldhelpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
 - welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
 - welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhelpverlening wordt uitgevoerd;
 - het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd- en doorlooptijd;
 - hoe schuldhelpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

Verantwoording toepassing regels.

De gemeente hanteert de definitie schuldhelpverlening die in de wet is vastgelegd. In deze kadernota zijn alle elementen uitgewerkt die in artikel 2 van de wet zijn vastgelegd. Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan. Door het vaststellen van de kadernota en het doorvoeren van de nieuwe werkwijze voldoet de gemeente Helmond aan de nieuwe wet- en regelgeving.

2.1.3 Weigering beroep op de schuldhelpverlening (artikel 3)

Het college van burgemeester en wethouders kan een verzoek tot schuldhelpverlening in ieder geval weigeren in de volgende situaties:

- een inwoner heeft al eerder gebruik gemaakt van de schuldhelpverlening;
- een inwoner heeft fraude gepleegd;
- indien er sprake is van een vreemdeling die niet rechtmatig in Nederland verblijf houdt.

Verantwoording toepassing regels.

In hoofdstuk 5 van de nota zijn de regels opgenomen die door de gemeente Helmond worden gehanteerd bij het weigeren of beëindigen van de schulddienstverlening op grond van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening. Bij het behandelen van een aanvraag en bij het uitvoeren van de schulddienstverlening worden deze regels strikt gevolgd.

2.1.4 Wacht- en doorlooptijd

Binnen een termijn van vier weken vanaf het moment dat formeel een aanvraag bij de gemeente is gedaan voor schulddienstverlening moet het eerste gesprek plaatsvinden met de inwoner die een aanvraag voor schulddienstverlening heeft gedaan. Bij een bedreigende situatie vindt dat gesprek binnen drie dagen plaats. Onder een bedreigende situatie wordt verstaan:

- gedwongen woningontruiming;
- beëindiging van levering van gas, elektra of water;
- opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

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.

Verantwoording toepassing regels.

De gestelde termijnen zijn meegenomen bij het uitwerken van de werkprocessen. Het geautomatiseerde systeem schulddienstverlening Helmond ondersteunt de voortgangsbewaking. Over het hanteren van de wettelijke termijnen kan de gemeente Helmond direct en op elk gewenst moment verantwoording afleggen. In het plan van aanpak dat op basis van het eerste intakegesprek wordt gehouden worden de resultaten en termijnen vastgelegd.

2.1.5 Moratorium

Het college kan de rechtbank verzoeken een afkoelingsperiode af te kondigen, waarin elke bevoegdheid van de schuldeiser tot verhaal op de goederen van de schuldenaar en tot opeising van de goederen, die zich in de macht van de schuldenaar bevinden, niet kan worden uitgeoefend voor een periode van zes maanden.

Verantwoording toepassing regels.

Als er sprake is van een dreigende situatie tijdens het minnelijk traject (dreigende ontruiming, afsluiten gas, water, elektra of stadsverwarming en opzegging/ontbinding zorgverzekering) kan een verzoekschrift moratorium aan de rechtbank gevraagd worden om een pauze van 6 maanden in te lassen. De gemeente maakt gebruik van deze afkoelingsperiode.

2.1.6 Inlichtingenplicht en medewerkingplicht

De inwoner die een aanvraag doet om schulddienstverlening is verplicht medewerking te verlenen en inlichtingen te verstrekken die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van deze wet.

Verantwoording toepassing regels.

Bij het uitwerken van de werkprocessen is vastgelegd dat een inwoner alle noodzakelijk inlichtingen en medewerking moet geven die van invloed zijn op de uitvoering van de schulddienstverlening. Wanneer deze inlichtingen niet worden gegeven wordt de aanvraag schulddienstverlening geweigerd of beëindigd. Zie hoofdstuk 5 weigering- en beëindiginggronden schulddienstverlening.

2.2 Kaders en uitgangspunten gemeente Helmond

De gemeenteraad heeft naast het wettelijke kader in oktober 2010 aanvullende uitgangspunten vastgesteld die gehanteerd moeten worden bij het uitvoeren van de integrale schulddienstverlening.

- 1) De uitvoering moet sociaal maar realistisch zijn.
- 2) Wie het kan, doet het zelf, wie het echt niet kan, krijgt ondersteuning.
- 3) Inwoner zoveel mogelijk zelfredzaam maken.
- 4) Maatwerk.
 - Differentiatie in doelgroep (op basis van mate zelfredzaamheid).
 - Differentiatie in aanbod (van enkel preventie tot schulddienstverlening).Beide vormen moeten evenwichtig en in balans worden aangeboden.
- 5) Diensten zoveel mogelijk uitbesteden (vanzelfsprekend wordt een zorgvuldige afweging gemaakt tussen het in eigen beheer uitvoeren van de werkzaamheden of het uitbesteden van de werkzaamheden).
- 6) Resultaatgerichte sturing.
- 7) Integrale samenwerking (intern en extern). Dat betekent dat problemen vanuit verschillende aandachtsgebieden in samenhang worden benaderd en dat de hulpverlening ook op elkaar wordt afgestemd.

De gemeentelijke kaders en uitgangspunten zijn meegenomen bij het uitwerken van deze kadernota.

Samenvattende conclusies

1. Door vaststelling van deze kadernota voldoet de gemeente aan de wettelijke regelgeving die is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening
2. De door de gemeenteraad in 2010 reeds gestelde kaders en uitgangspunten zijn meegenomen bij het uitwerken van deze kadernota schulddienstverlening 2012-2013.

3) Maatschappelijke effecten en doelen

Voor de schulddienstverlening zijn maatschappelijke effecten en doelen opgesteld die gehanteerd zijn bij het uitwerken van de kadernota. Vanaf 2012 zal worden gevolgd of de uitvoering van de schulddienstverlening daaraan voldoet of dat maatschappelijke effecten en doelen moeten worden bijgesteld.

2.1 Maatschappelijke effecten

De volgende maatschappelijke effecten zijn geformuleerd voor de schulddienstverlening.

De integrale schulddienstverlening levert een bijdrage aan de participatie (arbeidsmarkt & maatschappelijk) van inwoners met financiële problemen door middel van het bevorderen van financiële zelfredzaamheid van die betreffende inwoners. In de praktijk moeten de volgende operationele effecten gerealiseerd worden:

- inwoners weten welke producten en diensten worden aangeboden en door wie deze diensten worden geleverd en hoe de samenwerking tussen de verschillende instellingen is georganiseerd;
- het is voor inwoners duidelijk welke inspanningen/verplichtingen in het kader van de zelfredzaamheid moeten worden geleverd om in aanmerking te komen voor schulddienstverlening;
- de gemeente heeft inzicht in de vraagpatronen en weet welke producten en diensten worden ingezet waardoor de dienstverlening op basis van nieuwe ontwikkelingen kan worden bijgesteld.

2.2 Doelen schulddienstverlening

- 1) Het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een inwoner niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in een toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg. De gemeente Helmond zal haar aanbod op het gebied van de integrale schulddienstverlening daarbij afstemmen op de hoogst haalbare mate van financiële zelfredzaamheid van de betreffende inwoner.
- 2) Het bieden van een breed toegankelijke schulddienstverlening en het klantgericht inrichten van de communicatiekanalen.
- 3) Het leveren van een transparant en op elkaar afgestemd producten- en dienstenpakket. Voor inwoners is duidelijk door wie producten en diensten worden geleverd en op welke wijze een beroep gedaan kan worden op deze producten en diensten en hoe bezwaar kan worden gemaakt op het moment dat een verzoek wordt afgewezen.
- 4) Het inrichten van een transparant en volgbaar samenwerkingsproces met de kernpartners binnen de gemeente Helmond die betrokken zijn bij de schulddienstverlening.
- 5) Het inrichten van heldere transparante werkprocessen die voldoen aan de wet- en regelgeving en die verzoekers om schulddienstverlening inzicht geven in de te doorlopen stappen en de doorlooptijd.
- 6) Het actief regisseren en het afleggen van verantwoording over de resultaten die jaarlijks behaald moeten worden in het kader van de schulddienstverlening op grond van vastgestelde kwaliteitsindicatoren.
- 7) Het stuurbaar en meetbaar maken van processen voor inwoners, instellingen en gemeentebestuur met behulp van het volgsysteem voor klanten.

Samenvattende conclusies

1. De maatschappelijke effecten en doelen zijn als uitgangspunt meegenomen bij het beschrijven van de producten en diensten en het beschrijven van de werkprocessen.
2. De maatschappelijke effecten en doelen worden gebruikt om de dienstverlening van de schulddienstverlening te monitoren en om periodiek verantwoording af te leggen.

4) Begrenzing en kerntaken schulddienstverlening

Het is van belang om scherp te begrenzen welke kerntaken uitgevoerd worden in het kader van de schulddienstverlening en hoe deze kerntaken samenhangen met andere taakvelden binnen de lokale overheid. De begrenzing van de schulddienstverlening en het definiëren van de kerntaken van schulddienstverlening is thematisch uitgewerkt. Het betreffen de volgende thema's:

1. definitie schulddienstverlening;
2. integrale schulddienstverlening;
3. toegangspoorten naar de schulddienstverlening;
4. kerntaken schulddienstverlening;
5. randvoorwaarden uitvoering kerntaken schulddienstverlening.

4.1 Definitie schuldhulpverlening

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de volgende definitie vastgelegd.

Het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.

Op grond van deze definitie heeft de gemeente een procesverantwoordelijkheid om ondersteuning te bieden bij het vinden van adequate oplossingen gericht op het aflossen van schulden. De gemeente is daarmee geen probleemhouder en moet deze procesondersteuning bieden wanneer redelijkerwijs is te voorzien dat een inwoner de betalingsverplichtingen kan nakomen. Het begrip redelijkerwijs geeft aan dat er omstandigheden kunnen zijn op grond waarvan de gemeente de procesondersteuning niet biedt. In dat geval wordt op basis van een analyse vastgesteld dat het geen zin heeft om procesondersteuning te bieden omdat deze ondersteuning niet zal leiden tot een adequate oplossing. Naast het bieden van ondersteuning organiseert de gemeente voorzieningen die moeten voorkomen dat inwoners in financiële problemen raken (preventie).

Samenvattende conclusies:

1. De definitie vastgelegd in het wet wordt gehanteerd in het kader van de schulddienstverlening.
2. De gemeente is geen probleemhouder maar procesondersteuner.
3. De gemeente organiseert voorzieningen die gericht zijn op het voorkomen van financiële problemen bij inwoners.
4. Een verzoek om schulddienstverlening kan worden geweigerd of beëindigd wanneer op grond van de intake wordt vastgesteld dat redelijkerwijs geen structurele oplossingen kunnen worden geboden.

4.2 Integrale schulddienstverlening

Een belangrijk uitgangspunt van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is dat de schulddienstverlening een integraal karakter heeft. Dit betekent dat er bij de schulddienstverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een inwoner, maar ook voor eventuele omstandigheden die op enigerlei wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen van de inwoner. 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 schulddienstverlening de eventuele oorzaken, die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk weg te nemen. Hetzelfde 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 inwoner in structurele zin op te lossen. Dit betekent dat ook voor schuldeisers een integrale schulddienstverlening van belang is. In individuele gevallen kan het nodig zijn om voor het oplossen van het financiële probleem van een schuldenaar of zelfs voor groepen van schuldenaren eerst een ander probleem - bijvoorbeeld een verslaving - op te lossen.

Wanneer sprake is van complexe problematiek zijn vrijwel altijd verschillende disciplines betrokken in het proces. Het is dan van belang vast te stellen welke functionaris de (casus)regie heeft en wat de rol is van de functionaris die verantwoordelijk is voor de schulddienstverlening. In hoofdstuk 7 van de kadernota is het vraagstuk van regie uitgewerkt. In de wet is vastgelegd dat de gemeente moet regelen hoe de schulddienstverlening wordt vormgegeven aan gezinnen met minderjarige kinderen. In het intakeproces wordt dat aspect, en mogelijke vervolgstapen die daaruit voortvloeien, meegenomen.

Samenvattende conclusies

1. Een belangrijk uitgangspunt van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is dat de schulddienstverlening een integraal karakter heeft. Dat betekent dat de problematiek van een cliënt integraal wordt beoordeeld.
2. De gemeente Helmond analyseert (financiële) problemen van de inwoner integraal. In hoofdstuk 7 is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de regie op het moment dat meerdere instellingen betrokken zijn bij een inwoner.

4.3 Toegangspoorten schulddienstverlening

De gemeentelijke schulddienstverlening moet breed toegankelijk zijn voor inwoners. Om deze brede toegankelijkheid te waarborgen, moet vastgesteld worden hoe, waar en door wie deze toegankelijkheid wordt georganiseerd. Uit de inventarisatie van de bestaande situatie blijkt dat zowel in de profit sector als in de non-profit sector instellingen diensten aanbieden in het kader van de schulddienstverlening. Op basis van deze analyse is het van belang om vast te stellen op welke wijze de gemeente, op basis van de wettelijke taak, de toegangspoorten wil organiseren. Op grond van een analyse wordt de toegang tot de schulddienstverlening als volgt georganiseerd.

Inwoners worden in eerste instantie doorgeleid naar een selectie van instellingen die producten en diensten aanbieden in het kader van de schulddienstverlening. Met deze instellingen worden “harde afspraken” gemaakt hoe en tot op welk niveau instellingen een probleemanalyse mogen uitvoeren met betrekking tot de financiële situatie van een inwoner en welke producten en diensten ingezet worden om problemen te verhelpen. Het intakeproces is zodanig ingericht dat alleen inwoners met een zware schuldproblematiek worden doorverwezen naar de gemeente. Door de voorgestelde werkwijze wordt een duurzame samenwerking met instellingen in de keten gerealiseerd. De dienstverlening is gericht op het vroegtijdig inzetten van producten en diensten op plaatsen die voor inwoners van nature gemakkelijk weten te vinden (laagdrempelig).

Samenvattende conclusies

1. Inwoners worden in eerste instantie doorgeleid naar een selectie van instellingen die producten en diensten aanbieden in het kader van de schulddienstverlening.
2. Wanneer sprake is van zware financiële problematiek wordt doorverwezen naar de gemeentelijke schulddienstverlening.

4.4 Kerntaken schulddienstverlening

Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de door de gemeenteraad vastgestelde toekomstvisie worden de volgende kerntaken uitgevoerd in het kader van de schulddienstverlening.

1. Het actief volgen van ontwikkelingen die gevolgen hebben voor de inrichting en de dienstverlening van de schulddienstverlening in de gemeente Helmond.
2. Het beheren en ontwikkelen van producten en diensten die ingezet worden om te voorkomen dat inwoners van de gemeente Helmond in financiële problemen komen (preventie). Deze producten en diensten hebben geen betrekking op de inwoners en doelgroepen die al financiële problemen hebben. In hoofdstuk 7 is een staat van te leveren producten opgenomen. Om de drie jaar wordt geanalyseerd of de instrumentenset moet worden bijgesteld of aangevuld op basis van voortschrijdende ontwikkelingen.
3. Het bieden van ondersteuning, in de vorm van producten en diensten, aan inwoners in de gemeente Helmond die financiële problemen hebben. De financiële problematiek kan licht of zwaar zijn. Afhankelijk van de zwaarte van de financiële problematiek, en de mate van zelfredzaamheid van de inwoner, wordt ondersteuning geboden en producten en diensten ingezet. Inwoners worden zoveel mogelijk geïnformeerd over de producten en diensten via de site van de gemeente Helmond. Telefonische vragen om informatie worden behandeld door het klantencontactcentrum van de gemeente Helmond.
4. Het bieden van nazorg door te monitoren of de geselecteerde oplossingen en regelingen ook daadwerkelijk structureel leiden tot het reduceren of geheel terugbrengen van de schuldproblematiek. Het bieden van ondersteuning en het inzetten van producten op het moment dat wordt vastgesteld dat de klant wederom in een neerwaartse spiraal terecht komt.
5. Het monitoren van de bedrijfsvoering van de schulddienstverlening. Zowel de bedrijfsvoering van de gemeente als de bedrijfsvoering van instellingen aan wie taken zijn uitbesteed.
6. Het periodiek monitoren van de klanttevredenheid met betrekking tot de schulddienstverlening.

Samenvattende conclusies

In het kader van de schulddienstverlening worden 6 kerntaken uitgevoerd.

- 1) Actief volgen van regionale en landelijke ontwikkelingen
- 2) Het ontwikkelen van instrumenten
- 3) Het bieden van ondersteuning aan inwoners
- 4) Het bieden van nazorg aan de klant
- 5) Het monitoren van de bedrijfsvoering
- 6) Het periodiek monitoren van de klanttevredenheid

4.5 Randvoorwaarden uitvoering schulddienstverlening

Voor het uitvoeren van de schulddienstverlening zijn randvoorwaarden uitgewerkt die zijn meegenomen bij het inrichten en uitvoeren van de werkprocessen.

4.5.1 Schuldenaren

- zijn zelf verantwoordelijk voor het aangaan van financiële verplichtingen, het betalen van aangegane schulden en het voorkomen van problematische schulden.
- werken mee aan de uitvoering van de afgesproken schuldregeling, maken die ook af en maken niet opnieuw (problematische) schulden.
- werken, indien dit aan de orde is, actief mee aan re-integratie.
- Van de inwoner wordt een hoge mate van zelfredzaamheid verwacht. Dat betekent dat van inwoners eigen initiatief mag worden verwacht en dat er maximaal gebruik gemaakt wordt van de ondersteuning die wordt geboden.

4.5.2 Schuldeisers

- geven alleen krediet of leveren alleen een dienst op afbetaling na toetsing of iemand de nieuwe financiële verplichting op zich kan nemen.
- wijzen schuldenaren vroegtijdig op betalingsachterstanden en wijzen schuldenaren met financiële problemen op een vroeg moment op de mogelijkheden van schulddienstverlening.
- zijn bereid mee te werken aan schulddienstverlening die werkt op basis van gestandaardiseerd maatwerk en die van goede kwaliteit is (certificering).
- geven toepassing aan de regeling van de beslagvrije voet.

4.5.3 Instellingen en schuldhulpverleners

- committeren zich aan de afspraken die gemaakt zijn in het kader van de intake en uitvoering van de schulddienstverlening.

4.5.4 Gemeenten

- bieden schulddienstverlening aan die breed toegankelijk is.
- bieden integrale schulddienstverlening aan.
- bieden schuldregelingen aan die uitgaan van gestandaardiseerd maatwerk.
- bieden schulddienstverlening aan die van goede kwaliteit is waarbij op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de schuldeisers.
- bieden nazorg aan na afloop van de schulddienstverlening.
- weigeren of beëindigen de schulddienstverlening op het moment dat de weigering- en beëindiginggronden van de gemeente van toepassing zijn.

4.5.5 De rijksoverheid

- is systeemverantwoordelijk voor een participatiebevorderend stelsel van schulddienstverlening. Op basis van de informatie over de werking van het systeem neemt de rijksoverheid haar verantwoordelijkheid.
- neemt maatregelen om overkreditering te voorkomen.
- neemt maatregelen om de effectiviteit van schulddienstverlening te verbeteren.
- voorkomt zoveel mogelijk een onnodig beroep op de Wsnp door het bevorderen van de totstandkoming van minnelijke akkoorden.
- gaat niet-gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen actief tegen.
- is verantwoordelijk voor het inkomensbeleid.

Op basis van het voorgaande is duidelijk dat gemeenten niet in alle gevallen zal kunnen voorkomen dat inwoners onverantwoorde financiële risico's nemen en dat zij niet kan garanderen dat elk schulddienstverleningstraject tot een duurzame oplossing zal leiden. Burgers zelf, maatschappelijke organisaties, schuldeisers en schuldbemiddelaars hebben hierin hun eigen verantwoordelijkheid die de gemeente niet kan en niet wil overnemen.

Samenvattende conclusie

Voor de verschillende spelers in het proces zijn randvoorwaarden op hoofdlijnen uitgewerkt die van toepassing zijn op het schulddienstverleningsproces. De geformuleerde randvoorwaarden zijn, daar waar dat mogelijk is, meegenomen bij het inrichten van de werkprocessen schulddienstverlening.

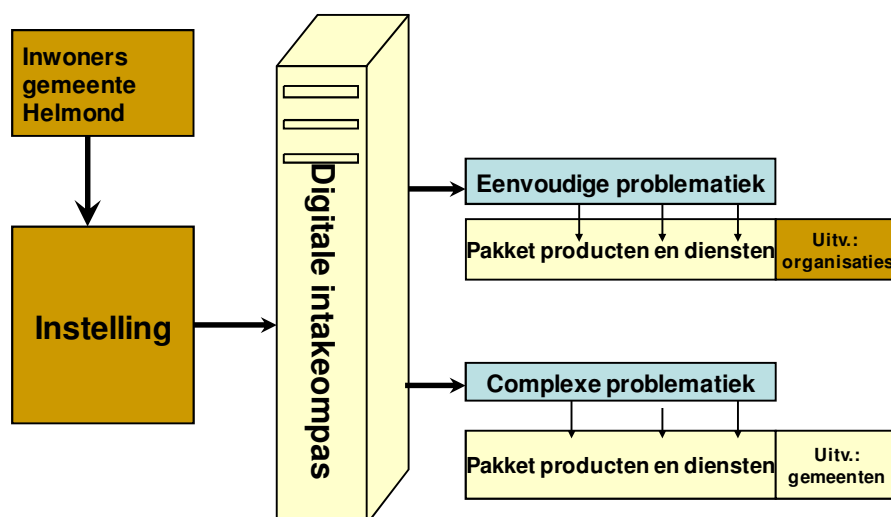
5) Intake en vervolgstappen schulddienstverlening

De eerste intake van de problematiek van een inwoner is cruciaal voor de kwaliteit en effectiviteit van de schulddienstverlening.

1. Wanneer in het kader van de eerste probleemstelling geen integraal inzicht wordt gekregen in de problematiek van de inwoner en zijn omgeving is het risico groot dat een aanpak wordt gekozen die niet of onvoldoende aansluit bij het werkelijke probleem. De inspanningen die dan gepleegd worden, leiden niet tot het gewenste resultaat en gedurende het hulpverleningsproces worden wederom andere trajecten ingezet. Daarom is het uitgangspunt geformuleerd dat bij de start van een vraag om hulp meteen een integrale intake wordt gemaakt van de problematiek.
2. Op verschillende punten binnen de keten worden hulpvragen met betrekking tot financiële problemen van een inwoner besproken. Inwoners zijn vrij om zelf een keuze te maken met welke instelling contact wordt gelegd om ondersteuning te vragen wanneer sprake is van financiële problematiek. Voor de gemeente is het van belang dat verzoeken om ondersteuning meteen op de juiste wijze integraal worden behandeld. Daarom zal de gemeente met enkele nog te selecteren instellingen gaan samenwerken om te waarborgen dat de eerste intake van de problematiek adequaat en integraal wordt uitgevoerd.
3. Het is voor de gemeente van belang om inzicht te hebben en te houden in het aantal inwoners dat een beroep doet op ondersteuning bij financiële problemen. Daarnaast is het voor de gemeente van belang om te monitoren of de diensten en producten die bij de schulddienstverlening worden ingezet leiden tot het beoogde effect (voorkomen dat financiële problemen ontstaan, bevorderen van de zelfredzaamheid en het beheersbaar maken en wegnemen van schulden).

Om de kwaliteit van het intakeproces te waarborgen en om inzicht te krijgen in het aantal aanvragen en producten en diensten dat wordt ingezet voor de schulddienstverlening is een intakekompas schulddienstverlening ontwikkeld. Dat kompas wordt door de instellingen en de gemeente gebruikt om bij de start van een hulpvraag scherp te krijgen welke problemen de oorzaak zijn van de financiële problemen. Met de inzet van het kompas wordt het intakeproces uniform ingericht en de samenwerking in de keten actief bevorderd.

In onderstaande figuur zijn de contouren van het intakekompas uitgewerkt.



De gemeente Helmond maakt met aan aantal instellingen sluitende afspraken over het uitvoeren van taken in het kader van de schulddienstverlening. Inwoners die met problemen een beroep doen op deze instellingen worden verplicht om bij de intake van de problematiek het intakekompas van de gemeente te gebruiken. Wanneer bij de intake van een probleem blijkt dat er sprake is van financiële problematiek moeten de stappen en vragen worden beantwoord van het intakekompas. Met behulp van het intakekompas wordt op een betrouwbare wijze een integraal beeld gegeven van de (financiële) problematiek van de inwoner.

Het gebruik van het intakekompas levert de volgende informatie op:

1. inwoner kan toegang tot schulddienstverlening wel of niet worden ontzegd;
2. inzicht in de mate van zelfredzaamheid van een inwoner;
3. de inwoner heeft een enkelvoudig probleem;
4. de inwoner heeft een meervoudig probleem;
5. de inwoner heeft een meervoudig complex probleem;
6. de aard van de problematiek is licht;
7. de aard van de problematiek is zwaar.

Wanneer sprake is van een lichte problematiek is de instelling verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning aan de inwoner. Afhankelijk van de problematiek worden vooraf vastgestelde producten ingezet. Van het intakegesprek wordt een samenvattend verslag gemaakt. De instellingen rapporteren aan de gemeente het aantal keren dat het intakekompas is gebruikt en geven daarbij aan:

1. of toegang tot de lichte dienstverlening is ontzegd;
2. welke producten zijn ingezet;
3. het resultaat van de inzet van deze dienstverlening door de instelling.

Wanneer aan de inwoner diensten worden aangeboden zal tijdens het ondersteuningsproces met behulp van profielen (motivatieprofiel en vaardigheidsprofiel) aan het einde van het proces vastgesteld worden of de klant voldoende gemotiveerd is en beschikt over de noodzakelijke vaardigheden om met succes de financiële problemen te tackelen. Deze informatie kan daarnaast weer van belang zijn op het moment dat de inwoner toch nog een beroep doet op de gemeente als de financiële problemen sterk zijn verergerd.

Wanneer de instelling, op basis van de intake, heeft vastgesteld dat sprake is van zware problematiek wordt de inwoner doorverwezen naar de schulddienstverlening van de gemeente. De gemeente beoordeelt of de probleemanalyse door de instelling correct is uitgevoerd. Als dat niet het geval is, vindt een terugkoppeling plaats. Vervolgens voert de gemeente met het intakekompas een gedetailleerde probleemanalyse uit. In deze analyse wordt ook de gezinssituatie van de inwoner meegenomen. Wanneer schulddienstverlening wordt geboden aan gezinnen met minderjarige kinderen wordt in het plan van aanpak vastgelegd of en in welke mate aanvullende hulpverlening geboden moet worden. Op basis van de gedetailleerde probleemanalyse stelt de gemeente vast of de inwoner toegang heeft tot de schulddienstverlening en welke producten worden ingezet. In het intakekompas zijn beslisregels opgenomen op grond waarvan wordt vastgesteld of sprake is van lichte of zware problematiek.

Samenvattende conclusies

- Er is één intakekompas ontwikkeld waarmee een eerste verkennende integrale probleemanalyse wordt uitgevoerd bij diverse instellingen.
- Wanneer sprake is van lichte problematiek blijft de instelling verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening en zet indien nodig de vooraf gedefinieerde producten en diensten in. Tijdens het ondersteuningsproces wordt aan de hand van twee profielen beoordeeld of de inwoner voldoende gemotiveerd is en beschikt over de vaardigheden om de financiële problemen te tackelen.
- Wanneer sprake is van zware problematiek wordt de inwoner doorverwezen naar de gemeentelijke schulddienstverlening. De gemeente voert een gedetailleerde probleemanalyse uit en stelt vast welke producten worden ingezet.
- Het proces van de schulddienstverlening wordt gemonitord met het systeem schulddienstverlening.

6) Regievoering en samenwerking

Op tal van terreinen is sprake van gezamenlijke inspanningen en verantwoordelijkheid van rijksoverheid, gemeente en lokale partners. De rijksoverheid bepaalt vaak de wettelijke kaders voor gemeente en maatschappelijke instanties. Tegelijkertijd vraagt de rijksoverheid van gemeenten om op lokaal niveau samen met de maatschappelijke instanties samenhangend beleid te ontwikkelen dat is afgestemd op de lokale situatie. De gemeente is dan veelal belast met de regie en sturing. In de praktijk blijkt veel onduidelijkheid te bestaan over de term regie en sturing. Om misverstanden te voorkomen worden voor de schulddienstverlening twee vormen van regie en sturing gehanteerd,

1. Strategische regie en sturing
2. Regie en sturing op casusniveau

6.1 Strategische regie en sturing

De gemeente zal bij het uitvoeren van de integrale schulddienstverlening samenwerken met andere partijen in de keten. Dit kan op basis van een aanbesteding, middels een subsidierelatie of op basis van inhoudelijke samenwerkingsafspraken (bijvoorbeeld regionale convenanten). Het ontwikkelen van integraal beleid, het bevorderen van de samenwerking, het overeenkomen van resultaatverplichtingen, het evalueren van het beleid en samenwerkingsafspraken en het bijstellen van het beleid en samenwerkingsafspraken vallen onder regie en sturing. In de gemeente Helmond is het management verantwoordelijk voor het inrichten, uitvoeren en verantwoording afleggen over de sturing en regie.

6.2 Regie en sturing op de casusniveau

Wanneer aan een inwoner schulddienstverlening wordt geboden is de schulddienstverlener verantwoordelijk voor de afspraken die met de inwoner worden gemaakt over het proces. Wanneer geen andere instellingen betrokken zijn, is duidelijk wie verantwoordelijk is voor de regie en sturing op casusniveau. Discussie over wie op casusniveau verantwoordelijk is, ontstaat op het moment dat er sprake is van complexe meervoudige problematiek en meerdere instellingen betrokken zijn bij een inwoner. Het is in dat geval noodzakelijk om vast te stellen wie verantwoordelijk is voor regie en sturing op casusniveau en wat de rol is van de schulddienstverlening op het moment dat sprake is van meervoudige complexe problematiek. De gemeente is op basis van de verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders naar het oordeel van de regering het beste in staat om deze regierol bij de integrale schulddienstverlening op zich te nemen. De gemeente is het beste toegerust om de schuldenproblematiek van schuldenaren in hun onderlinge samenhang integraal te beoordelen. De gemeente heeft in veel gevallen of een financieringsrelatie met de inwoner of ten minste een samenwerkingsrelatie met organisaties die betrokken kunnen zijn bij het integraal oplossen van de problemen van een schuldenaar. Het vervullen van de regierol op casusniveau is essentieel om samenhang te waarborgen in de aanpak van de problemen van de schuldenaar. Hiermee kan voorkomen worden dat organisaties langs elkaar heen werken en uitsluitend bezig zijn om hun aspect van het probleem op te lossen, zonder aandacht te hebben voor de problematiek van de schuldenaar als geheel. Indien sprake is van zware schuldproblematiek zonder andere complexe hulpvragen is de gemeentelijke schulddienstverlening verantwoordelijk voor de casusregie. Indien naast schulden ook sprake is van zware problematiek zoals verslaving of psychiatrie, is de behandelende instelling verantwoordelijk voor de casusregie.

Samenvattende conclusies

- Wanneer sprake is van financiële problematiek is de medewerker schulddienstverlening verantwoordelijk voor de regie en sturing op casusniveau.
- Indien naast schulden ook sprake is van zware financiële problematiek zoals verslaving en psychiatrie, is de behandelende instelling verantwoordelijk voor de casusregie.

6.3 Samenwerking met externe partijen

De gemeente zal bij het uitvoeren van de integrale schulddienstverlening samenwerken met andere partijen in de keten. Dit kan op basis van een aanbesteding, middels een subsidierelatie of op basis van inhoudelijke samenwerkingsafspraken (bijvoorbeeld regionale convenanten). In hoofdstuk 8 is vastgesteld welke taken uitbesteed worden. De taken die worden uitbesteed zijn in een bestek vastgelegd. In het bestek bestaat uit de volgende aspecten:

- omschrijving van de dienst;
- inrichting van het werkproces;
- uitvoering van activiteiten en gebruik van hulpmiddelen;
- de prestatie-indicatoren;
- verantwoording van de uitvoering
- periodieke rapportage.

Externe partijen die in kwalitatieve zin in staat zijn om de diensten te leveren worden geselecteerd om mee te doen aan een aanbestedingsproces op grond waarvan uiteindelijk diensten worden gegund aan één of meerdere partijen. Met deze partijen wordt een duurzame relatie opgebouwd voor een termijn van 3 jaar. De gemeente blijft als regisseur verantwoordelijk voor de dienstverlening die door deze externe partijen wordt geleverd. Dat betekent dat bij het aangaan van samenwerkingsovereenkomsten stuurmechanismen worden ingebouwd om te waarborgen dat de dienstverlening voldoet aan de beschreven kwaliteit.

Samenvattende conclusies

- Externe partijen worden op basis van een aanbestedingstraject geselecteerd om producten en diensten te leveren.
- De gemeente blijft eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening en bouwt sturingsmechanismen in om de kwaliteit te kunnen waarborgen.

6.4 Samenwerking met andere gemeenten

Gemeenten in de regio kunnen gebruik maken van de dienstverlening die door de gemeente Helmond wordt geleverd. Dat is alleen mogelijk als gemeenten gebruik maken van de producten en diensten die de gemeente Helmond ontwikkeld heeft in het kader van de schulddienstverlening. Het is niet mogelijk om maatwerkafspraken te maken met de gemeente Helmond over het verzorgen van de dienstverlening van de schulddienstverlening door de gemeente Helmond. Wanneer gemeenten gebruik willen maken van de diensten van de gemeente Helmond wordt de integrale kostprijs in rekening gebracht. Samenwerking wordt alleen gerealiseerd als met de gemeente een redelijke termijn over de uitvoering van de dienstverlening kan worden afgesproken.

Samenvattende conclusie

- Gemeenten in de regio kunnen gebruik maken van de standaard dienstverlening die de gemeente Helmond levert voor de schulddienstverlening tegen de integrale kostprijs voor duur van de termijn die met de betreffende gemeente is afgesproken.

7) Klanten, producten en diensten

7.1 Klanten schulddienstverlening

Inwoners van de gemeente Helmond (ingezetenen die op grond van de Wet gemeentelijke basisregistratie persoonsgegevens bij een gemeente zijn ingeschreven) kunnen een beroep doen op de gemeentelijke schulddienstverlening door een aanvraag in te dienen bij de gemeente. Inwoners die een aanvraag hebben lopen in het kader van het bijstandbesluit zelfstandigen en ingeschreven staan bij de Kamer van Koophand komen niet in aanmerking voor de schuldhulpverlening.

Vreemdelingen kunnen voor het verlenen van schulddienstverlening slechts in aanmerking komen indien zij ingezetenen zijn die rechtmatig in Nederland verblijf houden in de zin van artikel 8, onder a tot en met e en I van de Vreemdelingenwet 2000. In de volgende situaties is sprake van rechtmatig verblijf:

- Op grond van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd als bedoeld in artikel 14 van de Vreemdelingenwet (bevoegdheid Minister)
- Op grond van een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd als bedoeld in artikel 20 van de Vreemdelingenwet (bevoegdheid Minister)
- Op grond van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd als bedoeld in artikel 28 van de Vreemdelingenwet (bevoegdheid Minister)
- Op grond van een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd als bedoeld in artikel 33 van de Vreemdelingenwet (bevoegdheid Minister)
- Als gemeenschapsonderdaan zolang deze onderdaan verblijf houdt op grond van de regeling krachtens het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap dan wel de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte.
- Gedurende de vrije termijn, als bedoeld in artikel 12, zolang het verblijf van de vreemdeling bij of krachtens artikel 12 is toegestaan.

Voor daklozen geldt dat de schulddienstverlening wordt verleend door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar de dakloze zich bevindt op het moment dat hij zich tot de gemeente wendt. In de praktijk zal dit betekenen dat de centrumgemeenten voor dak- en thuislozen de schulddienstverlening voor deze groep op zich zullen nemen. Dan is gegarandeerd dat de zorg voor dak- en thuislozen, inclusief het eventueel verstrekken van een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand (WWB) en de schulddienstverlening door dezelfde gemeente plaatsvindt.

7.2 Weigering of beëindiging schulddienstverlening

Het college van burgemeester en wethouders stelt regels vast waarin wordt vastgelegd op basis van welke individuele omstandigheden een aanvraag op schulddienstverlening wordt geweigerd of het schulddienstverleningsproces wordt beëindigd. In de regels zijn de mogelijkheden die zijn vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening meegenomen. Op het moment dat de Eerste Kamer heeft ingestemd met de wet zal in overleg met de afdeling Juridische Zaken een formele beleidsregel worden uitgewerkt en worden voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders.

Nr.	Omschrijving	Toelichting
1	Inwoner gemeente	Alleen inwoners van de gemeente Helmond kunnen een beroep doen op de gemeentelijke schulddienstverlening. Verzoeken om schulddienstverlener worden afgewezen wanneer de aanvrager niet ingeschreven is in de gemeentelijke basisadministratie van de gemeente Helmond.
2	Aanvraag bijstandbesluit zelfstandigen	Wanneer de inwoner een aanvraag heeft ingediend op grond van het bijstandbesluit zelfstandigen wordt de inwoner uitgesloten van de schulddienstverlening.
3	Verstrekken van inlichtingen	De inwoner moet alle noodzakelijk inlichtingen geven die van invloed zijn op de schulddienstverlening. Wanneer deze inlichtingen aantoonbaar bij herhaling niet worden verstrekt wordt de schulddienstverlening geweigerd of beëindigd.

4	Medewerkingplicht	De inwoner heeft een medewerkingplicht. Wanneer aantoonbaar wordt vastgesteld dat medewerking niet wordt gegeven wordt de schulddienstverlening geweigerd of beëindigd.
5	Vreemdeling	Een vreemdeling kan voor het verlenen van schulddienstverlening slechts in aanmerking komen indien hij een ingezetene is die rechtmatig in Nederland verblijf houdt in de zin van artikel 8, onder a tot en met e en 1, van de Vreemdelingenwet 2000. Zie paragraaf 7.1
6	Historie schulddienstverlening	Wanneer de inwoner eerder een beroep heeft gedaan op de schulddienstverlening wordt een tweede verzoek om schulddienstverlening geweigerd.
7	Frauduleuze handelingen	Een verzoek om schulddienstverlening wordt geweigerd in geval een inwoner 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.
8	Toestemming uitwisseling gegevens en/of informatie	Inwoners die een beroep doen op schulddienstverlening geven door middel van een formulier toestemming aan de instelling en/of de gemeente om gegevens en informatie uit te wisselen met instellingen die onderdeel uitmaken van het schulddienstverleningsproces. Wanneer deze toestemming niet wordt verleend wordt de inwoner uitgesloten van de schulddienstverlening. Gegevens en informatie worden door de gemeente en de betrokken instellingen alleen gedeeld met het doel om de inwoner te helpen bij het oplossen van de schuldproblematiek. De betrokken professionals van de instellingen en de gemeente hanteren daarbij de privacyregels die van toepassing zijn.
9	Nalatig handelen inwoner (lichte problematiek en zware problematiek)	<i>Lichte problematiek</i> Inwoners met financiële problemen worden in eerste instantie verwezen naar de daarvoor aangewezen instellingen die met behulp van het intakekompas een analyse maken van de zwaarte van de financiële problematiek. Wanneer op basis van het intakekompas sprake is van lichte problematiek worden lichte producten ingezet, waaronder financiële thuisbegeleiding. De verplichtingen van de inwoner en de vrijwilliger worden bij de start vastgelegd. Wanneer de inwoner tijdens het proces de vooraf overeengekomen inspanningsverplichtingen structureel niet nakomt, wordt de financiële thuisbegeleiding beëindigd en wordt de inwoner uitgesloten voor de gemeentelijke schulddienstverlening op het moment dat de inwoner een beroep doet op de gemeentelijke schulddienstverlening. <i>Zware problematiek</i> Door de professional schulddienstverlening wordt een plan van aanpak opgesteld waarin de verplichtingen van de betrokken instellingen en de inwoner zijn vastgelegd. Het plan van aanpak wordt door de inwoner getekend. Wanneer de inwoner bij herhaling de gemaakte afspraken niet nakomt wordt de inwoner alsnog uitgesloten van de schulddienstverlening. In het systeem schulddienstverlening wordt gedurende het proces vastgelegd of de inwoner zich houdt aan de gemaakte afspraken.
10	Beschikbaarstelling documenten	Wanneer met het intakekompas wordt vastgesteld dat sprake is van zware financiële problematiek wordt de inwoner doorverwezen naar de gemeentelijke schulddienstverlening. De inwoner ontvangt van de instelling opsomming van de documenten die de inwoner binnen een termijn van twee weken moeten indienen bij de gemeente. Dat zijn de volgende gegevens: • aanvraagformulier gemeentelijke schulddienstverlening

		• kopie van het legitimatiebewijs inwoner • uitkeringsspecificaties en/of loonstroken van de afgelopen drie maanden • bankafschriften van de afgelopen drie maanden • verklaring waarin de inwoner toestemming geeft aan de gemeente om informatie en gegevens te delen met andere betrokken partijen in de keten die verbonden zijn met de schuldproblematiek. Als binnen de termijn van twee weken de gevraagde gegevens nog niet zijn ingediend bij de gemeente, ontvangt de inwoner een aangetekende brief met het verzoek om de documenten binnen een termijn van één week beschikbaar te stellen aan de gemeente. De inwoner wordt uitgesloten van de schulddienstverlening als wederom niet voldaan wordt aan het herinneringsverzoek. De inwoner wordt niet uitgesloten van de hulpverlening als de inwoner kan aantonen niet in staat te zijn geweest om de formulieren in te dienen.
11	Geestelijke gesteldheid inwoner	Wanneer uit de intake blijkt dat de inwoner in het geheel niet in staat is om verantwoord uitvoering te geven aan de schulddienstverlening, wordt de aanvraag schulddienstverlening aangehouden. De behandelende instelling dient dan eerst een situatie te creëren die de inwoner in staat stelt, uitvoering te geven aan het schulddienstverleningsproces. In dat soort gevallen ligt de casusregie bij de behandelaar. Deze overlegt met de gemeentelijke schulddienstverlening, nadat zij/hij een zorgvuldige analyse heeft gemaakt van de problematiek welke dienstverlening door de schulddienstverlening wordt geboden, onder welke voorwaarden en op welke termijn. Te denken valt aan het stimuleren van de cliënt om een bewindvoerder in de arm te nemen om de schuldproblematiek niet verder te laten escaleren.
12	Uitvoering budgetbeheer	In het systeem schulddienstverlening worden alle betalingsverplichtingen en uitvoeringsafspraken door de budgetbeheerder vastgelegd op grond van de afspraken die zijn vastgelegd in het plan van aanpak. In een startgesprek wordt een toelichting gegeven aan de inwoner over de uitvoering van het budgetbeheer. De inwoner wordt nog een keer geïnformeerd over zijn verplichtingen. Gedurende een periode van maximaal zes maanden wordt de inwoner begeleid door de budgetbeheerder. Elke maand wordt in een gesprek de stand van zaken met de inwoner besproken (financiële situatie, sociale situatie, overeengekomen verplichtingen, vaardigheden, houding en gedrag). Van elk gesprek wordt een korte notitie gemaakt. Wanneer de inwoner gedurende het begeleidingsproces de overeengekomen afspraken en verplichtingen niet nakomt of sprake is van gewijzigde omstandigheden wordt daarvan melding gedaan aan de professional schulddienstverlening van de gemeente. De gemeente bepaalt of de schulddienstverlening wordt beëindigd. De schulddienstverlening wordt beëindigd als er sprake is van structurele nalatigheid. Dat betekent dat bij herhaling afspraken niet nagekomen worden.

Samenvattende conclusies

1. Inwoners van de gemeente Helmond kunnen een beroep doen op de schulddienstverlening.
2. Inwoners met een zelfstandige onderneming die ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel kunnen geen beroep doen op de schulddienstverlening.
3. Voor daklozen wordt het verblijfsadres gehanteerd dat wordt gehanteerd in de gemeentelijke basisregistratie.
4. De schulddienstverlening kan worden geweigerd of beëindigd op basis van de regels opgenomen in paragraaf 7.2

7.3 Producten en diensten

In paragraaf 4.4 zijn de kerntaken op hoofdlijnen uitgewerkt die door de gemeente worden uitgevoerd. Voor het uitvoeren van deze kerntaken worden de volgende producten en diensten ingezet. De eerste 6 producten hebben een preventief karakter. Alle overige producten worden ingezet als sprake is van zware problematiek en een aanvraag om schulddienstverlening is ingediend bij de gemeente. Bij het ontwikkelen van het productenpakket is nadrukkelijk het uitgangspunt van de gemeenteraad meegenomen om een mix van preventie en een beperkte inzet van schulddienstverleningsproducten aan te bieden voor personen die onvoldoende in staat zijn vanuit zelfredzaamheid hun (problematische) schulden zelf op te lossen.

	Product	Toelichting
1	Brochure	Brochures waarin op een klantgerichte wijze het product schulddienstverlening is uitgewerkt
2	Internetsite	De internetsite van de gemeente waar alle relevante informatie over schulddienstverlening voor de inwoner klantgericht is ontsloten.
3	Documentatiemateriaal	Een digitaal bestand van documenten en hulpmiddelen die ingezet kunnen worden voor verschillende doelgroepen om in preventieve zin schulddienstverlening onder de aandacht te brengen.
4	Telefooninformatiepunt	Het Klantcontactcentrum (stadswinkel) van de gemeente Helmond waar inwoners terecht kunnen met vragen over schulddienstverlening.
5	Cursussen	Een set van cursussen waarvan een inwoner of specifieke doelgroepen gebruik van kunnen maken.
6	Intakekompas (licht)	Het intakekompas dat door de instellingen wordt gebruikt om financiële problemen vroegtijdig te traceren om te voorkomen dat inwoners een beroep moeten doen op de gemeentelijke schulddienstverlening.
7	Ordenen administratie en voorzieningen	Door de financiële thuisbegeleiders worden de (financiële) administratie van de inwoner in kaart gebracht. Daarnaast wordt geïnventariseerd of de inwoner wel gebruik maakt van de voorziening waar de inwoner recht op heeft.
8	Financiële Thuisbegeleiding	Een periode van maximaal 3 maanden wordt de inwoner begeleidt bij het uitvoeren van de financiële administratie.
9	Intakekompas (zwaar)	De integrale intake bij de gemeente op het moment dat een inwoner een formeel verzoek heeft ingediend om in aanmerking te komen voor de gemeentelijke schulddienstverlening.
10	Minnelijke schuldregeling	De inkomsten en uitgaven worden in evenwicht gebracht (stabilisatie). Dat proces wordt gevolgd door het treffen van een schuldregeling met alle betrokken partijen.
11	Budgetbeheer fase 1	De financiële situatie is in evenwicht gebracht. Alle lasten en inkomsten worden beheerd door de gemeente. De inwoner wordt ondersteund en gecoacht bij het uitvoeren van het budgetbeheer.
12	Budgetbeheer fase 2	De financiële situatie is in evenwicht gebracht en de inwoner kan vrij beschikken over het zogenaamde vrij te laten bedrag. De inwoner wordt ondersteund en gecoacht bij het uitvoeren van het budgetbeheer.
13	Verklaring WSNP	Verklaring en verzoekschrift Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen bij de rechtbank. De minnelijke regeling is niet tot stand gekomen. Het verzoek wordt gedaan aan de rechtbank om toegelaten te worden tot de wettelijke schuldsanering.

14	Moratorium	Als er sprake is van een dreigende situatie tijdens het minnelijk traject (dreigende ontruiming, afsluiten gas, water, elektra of stadsverwarming en opzegging/ontbinding zorgverzekering) kan middels een verzoekschrift aan de rechtbank gevraagd worden om een pauze van 6 maanden (moratorium), zodat een minnelijk akkoord afgerond kan worden en eventueel de aanvraag Wsnp mogelijk te maken.
15	Voorlopige voorzieningen	Wanneer er geen minnelijk akkoord mogelijk is, kan de schuldenaar een Wsnp aanvraag doen. Voordat de rechtbank de aanvraag inhoudelijk behandelt, kan een schuldeiser allerlei rechtsmaatregelen en invorderingsmaatregelen treffen, zoals ontruiming, afsluiting, gijzeling, loonbeslag, gedwongen verkoop van goederen etc. Indien er in deze tussenliggende periode zich een dergelijke situatie voordoet, kan aan de rechtbank gevraagd worden de rechtsmaatregelen en invorderingsmaatregelen te verbieden.
16	Dwangakkoord	Schuldeisers zijn niet verplicht mee te werken aan een minnelijk akkoord. Indien een of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan met de betalingsvoorstellen, kan er getracht worden deze schuldeiser(s) via de rechtbank te dwingen alsnog akkoord te gaan.
17	Bewindvoering	Een inwoner kan zelf niet meer (geheel) in staat zijn om de eigen financiële belangen goed te behartigen of (volledig) voor zichzelf te zorgen. Hierbij kan gedacht worden aan mensen met een verstandelijke beperking, psychiatrisch patiënten, Alzheimer patiënten of mensen die verslaafd zijn. De wet geeft dan de mogelijkheid (een deel van) de goederen van zo iemand onder bewind te stellen. Deze maatregel heet officieel 'onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen'. De kantonrechter beslist over de onderbewindstelling. Het beheren van de financiën betekent in de praktijk dat het inkomen wordt beheerd waarbij zorg wordt gedragen voor o.a. het betalen van de vaste lasten.

Samenvattende conclusies

1. De producten in bovenstaande tabel worden ingezet in het kader van de schulddienstverlening.

8) Kwaliteitsborging bedrijfsvoering

Het is van belang om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen. De kwaliteit van de dienstverlening van de externe partijen die producten en diensten leveren en de kwaliteit van de dienstverlening die door de gemeente zelf wordt geleverd moeten voldoen aan de kwaliteitseisen en prestatie-indicatoren die zijn ontwikkeld voor de schulddienstverlening. De bedrijfsvoering van de schulddienstverlening wordt ondersteund met het intakekompas schulddienstverlening en het geautomatiseerde systeem schulddienstverlening. Periodiek wordt verantwoording afgelegd over de dienstverlening. In de periodieke rapportage worden onder andere de volgende aspecten meegenomen.

1. aantal keren dat met behulp van het intakekompas een verzoek om schulddienstverlening is geanalyseerd;
2. aantal keren dat is vastgesteld dat sprake is van een enkelvoudige probleemstelling met daaraan gekoppeld de producten en diensten die zijn ingezet door de instellingen (lichte problematiek);
3. aantal keren dat is vastgesteld dat sprake is van het in behandeling nemen van een aanvraag door de gemeente (zware problematiek).
4. het aantal keren dat de gemeente de spoedprocedure heeft moeten volgen op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
5. aantal keren dat schulddienstverlening is geweigerd of beëindigd.
6. het aantal keren dat met succes de schulddienstverlening is uitgevoerd;
7. het beoordelen of de lichte producten en diensten ook effectief zijn ingezet;
8. verantwoorden in welke mate de wettelijke termijnen zijn overschreden bij het uitvoeren van de schulddienstverlening
9. de inzet van personele capaciteit en kosten gerelateerd aan de verschillende hoofdtaken die uitgevoerd worden.

Samenvattende conclusie

De kwaliteit van de bedrijfsvoering wordt periodiek gemeten. Met behulp van een standaardrapportage wordt ambtelijk en bestuurlijk verantwoording afgelegd over de bedrijfsvoering van de schulddienstverlening.

9) Inzet van communicatiekanalen

De schulddienstverlening moet goed bereikbaar zijn voor inwoners van de gemeente. Een goede bereikbaarheid bepaalt in hoge mate de kwaliteit van de dienstverlening. Een goede bereikbaarheid kan worden gerealiseerd door een klantgerichte en efficiënte inrichting van de communicatiekanalen en openingstijden die aansluiten bij redelijke eisen en wensen van inwoners van de gemeente. Voor de inzet van communicatiekanalen is aangesloten op de concernspelregels die door de afdeling Stadswinkel zijn ontwikkeld. Kort en bondig zijn de belangrijkste spelregels hieronder uitgewerkt.

10.1 Post

Stuurt u een brief naar de gemeente en verwacht u van ons een reactie, dan sturen wij binnen 2 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging. Hierin vermelden wij de afdeling die de brief behandelt. Wij beantwoorden uw brief binnen 6 weken. Als er een afwijkende termijn geldt (zoals bij vergunningen en bezwaarschriften), laten wij dat weten en ontvangt u bericht over de verdere afhandeling.

Op sommige brieven reageren wij telefonisch, dit leidt tot een snellere afhandeling en een beter inzicht in de situatie. Alle ingekomen post wordt geopend en op basis van vastgestelde inschrijfcriteria geregistreerd door de afdeling Facilitaire Zaken. Alle poststukken die worden aangeboden aan de balies van de loketten in het gemeentehuis worden voorzien van een datumstempel en doorgegeven aan de afdeling Facilitaire Zaken. Daar worden deze poststukken geregistreerd en doorgestuurd naar de betreffende vakafdeling. Op verzoek van de klant wordt een ontvangstbevestiging verstrekt.

10.2 Fax

Alle inkomende faxberichten komen binnen bij de afdeling Facilitaire Zaken. Op grond van de vastgestelde inschrijfcriteria worden deze berichten geregistreerd en doorgestuurd naar de behandelende vakafdeling. Voor de inkomende faxen worden afspraken gemaakt over de service die geleverd moet worden aan de interne klant. Volgens een nog nader op te stellen protocol zullen spoedfaxen meteen moeten worden doorgegeven. De eenheid schulddienstverlening heeft zelf ook de beschikking over een fax. Ingekomen brieven worden behandeld conform de vastgestelde concernrichtlijnen.

10.4 Telefonie

We hebben één makkelijk telefoonnummer: 14 0492. Hier kunt u terecht met al uw vragen of meldingen op werkdagen van 8:30-17:00 uur. Wij nemen uw telefoontje binnen 20 seconden op. Veel vragen beantwoorden we direct. Lukt dat niet, dan verbinden we u door naar de juiste medewerker. Op basis van deze concernrichtlijn komen alle telefonische vragen over schulddienstverlening binnen bij het klantencontactcentrum van de gemeente Helmond.

10.5 Internet en email

Op de site van de gemeente Helmond (digitaal loket) zijn alle producten en diensten toegankelijk gemaakt voor inwoners. De instellingen waar de gemeente mee samenwerkt, zijn te vinden met de daarbij behorende producten en diensten die door deze instellingen worden geleverd.

Op de site kan ook een vraag achter gelaten worden middels een e-mailbericht. De klant ontvangt altijd direct een ontvangstbevestiging via e-mail en binnen vijf werkdagen ontvangt hij antwoord op zijn bericht. Als dit niet kan (bijvoorbeeld omdat we bepaalde procedures moeten volgen), dan wordt de inwoner geïnformeerd over de reden van vertraging en de verwachte afhandeltermijn.

Samenvattende conclusies

1. De concernbrede kaders en richtlijnen met betrekking tot de inzet van communicatiekanalen worden gehanteerd.
2. In het deelproject werkprocessen en ICT worden de processen op detailniveau uitgewerkt.

10) Meten van de klanttevredenheid

De klanttevredenheid van de schulddienstverlening wordt driejaarlijks door Onderzoek en Statistiek gemeten. In de opzet van het onderzoek naar de klanttevredenheid worden de volgende vragen meegenomen:

1. Wat vinden inwoners van de producten en diensten en de service die wordt geleverd door de gemeente en de externe partijen?
2. Wat vindt de gemeente van de wijze waarop de externe partijen de dienstverlening uitvoeren?
3. Wat vinden de externe partijen van de sturing en coördinatie die door de gemeente wordt uitgevoerd?

Samenvattende conclusies

1. Driejaarlijks wordt de klanttevredenheid gemeten.
2. Met Onderzoek en Statistiek wordt een tool ontwikkeld voor het meten van de klanttevredenheid.

11) Financiën

Om de toenemende vraag naar schulddienstverlening het hoofd te bieden heeft het rijk eerder incidenteel extra middelen beschikbaar gesteld (2010: € 286.068; 2011: € 313.234). Echter, voor de invoering van de wettelijke taak ten aanzien van de uitvoering van de schulddienstverlening worden door het rijk geen extra (structurele) middelen ter beschikking gesteld.

Uw raad heeft in 2010 de financiële kaders voor de integrale schulddienstverlening tot en met 2013 vastgesteld. Hiervoor worden structurele, gemeentelijke middelen schulddienstverlening en incidentele middelen uit het participatiebudget ingezet. Deze financiële kaders waren taakstellend voor de operationele uitwerking zoals die in de nu voorliggende nota staat beschreven. Met de meicirculaire 2011 werden wij echter geconfronteerd met een structurele bezuiniging op de gemeentelijke middelen 'selectieve en gerichte schuldhulpverlening' van € 134.000. Om de nieuwe werkwijze in 2012 degelijk te kunnen implementeren, zijn de in 2010 begrote middelen gedurende de komende 2 jaar noodzakelijk. Wij stellen daarom voor de rijkskorting in 2013 nog één jaar af te dekken uit onvoorzien incidenteel 2012, in afwachting van besluitvorming bij de voorjaarsnota 2012, en dit te verwerken bij het opstellen van de begroting 2013. Bij de voorjaarsnota 2012 kan bezien worden of er een alternatieve dekkingsbron beschikbaar is die ingezet kan worden in 2013.

Dekking	2012	2013
Structurele middelen schulddienstverlening (vast personeel inclusief overhead)	€ 586.000*	€ 586.000*
Participatiebudget	€ 400.000	€ 400.000
Decentralisaties & overige risico's**	€ 134.000	
Onvoorzien incidenteel 2012		€ 134.000
Totaal beschikbaar voor schulddienstverlening	€ 1.120.000	€ 1.120.000

* € 720.000 - € 134.000 = € 586.000

** besluit begroting 2012

De nieuwe werkwijze wordt strikt gemonitord op inhoud en budget. Rapportage vindt plaats via de reguliere bestuursrapportages. Op basis van de inhoudelijke evaluatie van de jaren 2012 en 2013 wordt in 2013 een meerjarig plan (inhoud en middelen) m.b.t. de schulddienstverlening aangeboden aan uw raad.

12) Slotwoord

Het voorbereiden van de invoering van de nieuwe werkwijze waardoor de gemeente voldoet aan alle regels die zijn vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is een intensief proces geweest. Met de nieuwe werkwijze is een basis gelegd voor het duurzaam samenwerken met de betrokken instellingen in de keten. Middelen worden op een efficiënte en effectieve wijze ingezet en er is continu inzicht in het aantal aanvragen en de status van de behandeling. Periodiek wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van de schulddienstverlening.