



# Kadernota Schulddienstverlening 2015-2018

## Inhoudsopgave

|            |                                                 |         |
|------------|-------------------------------------------------|---------|
| §1         | Inleiding .....                                 | Blz. 3  |
| §1.1       | Leeswijzer .....                                | Blz. 4  |
| §1.2       | Samenvatting .....                              | Blz. 4  |
| §2         | Visie .....                                     | Blz. 5  |
| §2.1       | Doelen .....                                    | Blz. 6  |
| §2.2       | Maatregelen en kerntaken .....                  | Blz. 7  |
| §2.3       | Regie en sturing .....                          | Blz. 8  |
| §3         | Uitvoering .....                                | Blz. 9  |
| §3.1       | Preventie .....                                 | Blz. 9  |
| §3.2       | Voorlichting en advies .....                    | Blz. 9  |
| §3.3       | Toegang tot schulddienstverlening .....         | Blz. 10 |
| §3.3.1     | Profielen .....                                 | Blz. 11 |
| §3.3.2     | Doelgroepen .....                               | Blz. 12 |
| §3.4       | Integrale intake .....                          | Blz. 14 |
| §3.5       | Diensten voor lichte financiële problemen ..... | Blz. 14 |
| §3.6       | Diensten voor zware financiële problemen .....  | Blz. 14 |
| §3.7       | Nazorg .....                                    | Blz. 17 |
| §4         | Kwaliteit .....                                 | Blz. 19 |
| §4.1       | Kwaliteitswaarborging .....                     | Blz. 19 |
| §4.2       | Wacht- en doorlooptijden .....                  | Blz. 19 |
| §5         | Doorontwikkeling en nieuwe initiatieven .....   | Blz. 21 |
| Bijlage I  | Werkwijze intakekompas .....                    | Blz. 23 |
| Bijlage II | Begrippenlijst .....                            | Blz. 24 |

## §1 Inleiding

Voor u ligt de Kadernota Schulddienstverlening 2015-2018. Gemeenten zijn op grond van de Wet gemeentelijke schulphulpverlening (Wgs) verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning bij het vinden van passende oplossingen voor inwoners om schulden af te lossen.

Sinds 1 januari 2014 werken de gemeenten Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren samen op dit het thema. De uitvoeringsorganisatie genaamd unit Zorg en Ondersteuning van Peel 6.1 biedt dienstverlening op dit vlak, in nauwe samenwerking en afstemming met lokale ketenpartners.

Deze Kadernota Schulddienstverlening 2015-2018 schetst de beleidskaders voor de zes Peelgemeenten. Verschillende gemeenten uit de Peel stelden in het verleden al (deels samen) een kadernota schulddienstverlening op. Met de voorliggende nota vervallen deze kaders.

Het is van belang dat deze kadernota aansluit op het (eventueel vastgestelde) lokale minimabeleid van de verschillende Peelgemeenten. Daarmee geven de gemeenteraden namelijk aan welke lokale maatregelen worden getroffen om armoede te voorkomen en op welke manier inwoners met een minimum inkomen worden ondersteund. Het minimabeleid richt zich op alle inwoners en op inwoners met lichte schuldenproblematiek.

Schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning wordt aangeboden bij zware financiële problemen en hoge schulden. Het betreft dan regelmatig inwoners met ernstige en/of meervoudige problematiek op andere leefdomeinen. Vandaar het belang om in deze nota bovendien de verbinding te zien met het vastgestelde beleid en de uitvoering van de WMO, Jeugdzorg en Participatiewet.

Ruim 2,3 miljoen (bijna een derde) Nederlandse huishoudens heeft een betalingsachterstand, zoals kredieten/persoonlijke leningen, op afbetaling gekochte goederen of bijvoorbeeld (creditcard)schulden. Dit aantal nam de afgelopen jaren toe.

Iedereen kan in de schulden komen, de meeste inwoners komen daar ook uit, eventueel met hulp van hun netwerk of met voorzieningen die beschikbaar zijn gesteld op basis van het lokale minimabeleid. Deze kadernota beschrijft de dienstverlening aan inwoners die niet eenvoudig of binnen korte duur uit deze financiële problemen geraken. In de Peelregio zijn in 2014 in totaal 878 aanvragen voor schulddienstverlening binnengekomen. Er zijn in dat jaar 789 trajecten afgehandeld. Per 1 januari 2015 waren 522 aanvragen in behandeling.

Deze kadernota Schulddienstverlening is verder uitgewerkt in beleidsregel. De Beleidsregels schulddienstverlening 2015-2018 worden door de afzonderlijke colleges van de Peelgemeenten vastgesteld.

### **§1.1 Leeswijzer**

In de rest van deze Kadernota Schulddienstverlening 2015-2018 komen achtereenvolgens de volgende zaken aan de orde. §1.2 bevat een samenvatting van de uitgangspunten van de kadernota. In §2 is de visie op schulddienstverlening beschreven. In §3 werken we de uitvoering uit. Vervolgens gaat §4 in op het bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening. Tenslotte bevat §5 een beschrijving van ontwikkelingen en nieuwe initiatieven die de uitvoering van de schulddienstverlening en de ondersteuning van inwoners met zware (ernstige) financiële problematieken kan verbeteren.

### **§1.2 Samenvatting**

Onderstaande tabel bevat een samenvatting van de kaders schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning die in deze nota zijn opgenomen.

*Tabel 1: Kaders schulddienstverlening*

| <b>Kaders</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Regionale schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning sluit aan op de uitgangspunten van het lokale minimabeleid – indien ter sprake. Bij geen of lichte financiële problemen worden inwoners geholpen door een (of meerdere) lokale ketenpartner(s). Preventie, vroegsignalering, voorlichting en advies, financiële begeleiding en nazorg worden lokaal en laagdrempelig ingezet. |
| De schulddienstverlening is breed toegankelijk voor inwoners met zware financiële problemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| De schulddienstverlening benadert inwoners met zware financiële problemen op een transparante en proactieve manier, zodat zoveel mogelijk inwoners behorend tot de doelgroep bereikt worden. De ketenpartners maken gebruik van het intakekompas en dragen zodoende bij aan de toeleiding van de doelgroep.                                                                                     |
| Het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van inwoners staat centraal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Deze inwoners krijgen tijdig ondersteuning: uiterlijk binnen de wettelijke termijn van vier weken na afronding van de aanmelding (via het intakekompas) vindt een intakegesprek plaats en bij een bedreigende situatie vindt binnen drie dagen een crisisintake plaats.                                                                                                                         |
| Problemen van inwoners worden integraal aangepakt met behulp van lokale ketenpartners om te komen tot de maximaal haalbare oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Producten en diensten als budgetbeheer inclusief coaching, minnelijke schuldregeling en Wsnp-verklaring (Wet schuldsanering natuurlijke personen) worden ingezet.                                                                                                                                                                                                                               |

## §2 Visie

Inwoners krijgen de kans hun financiële problemen op te lossen of beheersbaar te maken. De schulddienstverlening is laagdrempelig, integraal en breed toegankelijk. Het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners met ernstige financiële problemen staat centraal. De schulddienstverlening zet in op preventie, ondersteuning en nazorg. Deze taken worden uitgevoerd in samenwerking met lokale ketenpartners op het vlak welzijn en zorg.

Niet het aanbod van diensten en producten staat centraal, maar de vraag van de inwoner en zijn/haar eigen mogelijkheden. We stellen inwoners in staat om actief de schulden zelfstandig op te lossen. We kiezen daarom voor de term 'schulddienstverlening' in plaats van 'schuldhulpverlening'. We vertrouwen op de eigen kracht van inwoners en hun sociale netwerken en spreken inwoners tevens aan op de eigen verantwoordelijkheid.

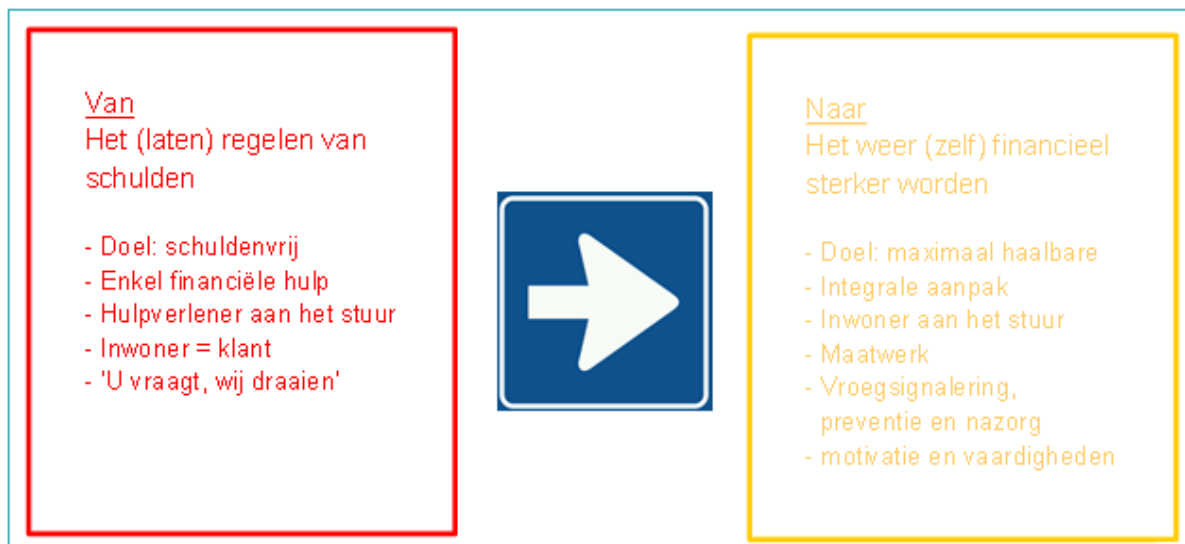
We richten ons niet alleen op het oplossen van de financiële problemen. Van belang is het integraal oplossen van onderliggende problemen die schulden veroorzaken. Financiële problemen komen niet uit de lucht vallen. Vaak spelen andere problemen een rol bij de oorzaken en/of gevolgen van schulden. Denk hierbij aan psychische, sociale, woon-, gezondheids- en/of verslavingsproblemen. Eventuele oorzaken of factoren die een rol spelen in de schuldenproblematiek dienen zoveel mogelijk te worden aangepakt of weggenomen. Dit vraagt individuele trajecten op maat.

Bij het vinden van oplossingen voor inwoners met schulden is samenwerking met lokale ketenpartners essentieel. Samenwerking met ketenpartners is ook van belang om inwoners met schulden gemotiveerd te krijgen en te houden om hun schulden op te lossen. Ze kunnen eveneens een rol spelen in het boven tafel krijgen van de benodigde informatie voor een schulddienstverleningstraject. Effectieve schulddienstverlening staat of valt met het samenspel tussen een inwoner, het sociaal netwerk, schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning en de verschillende ketenpartners. Hoe beter de onderlinge samenwerking, des te minder risico dat inwoners met schulden uitvallen.

Tot slot houdt integrale schulddienstverlening in dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat problematische schulden ontstaan (preventie) en/of terugkeren (nazorg). Bij de nazorg is de samenwerking met lokale ketenpartners van cruciaal belang.

In de volgende figuur is deze visie schematisch weergegeven.

*Figuur 1: van schuldhulp- naar schulddienstverlening*



Op basis van deze visie zijn de uitgangspunten voor de dienstverlening:

- de uitvoering moet sociaal, maar realistisch zijn;
- wie het kan, doet het zelf; wie het echt niet kan, krijgt ondersteuning;
- integrale samenwerking;
- zelfredzaamheid;
- maatwerk;
- resultaatgerichte regie en sturing.

## **§2.1 Doelen**

Het hoofddoel van schulddienstverlening is het verminderen van schuldenproblematiek en vergroten van de financiële zelfredzaamheid van inwoners. Schulddienstverlening draagt voorts bij aan de realisatie van de volgende doelen:

- elke inwoner die behoort tot de doelgroep van schulddienstverlening krijgt een stabiele financiële situatie;
- elke inwoner is in staat zelf zijn/haar financiën op orde te houden eventueel met hulp van het eigen netwerk of de inzet van vrijwilligers;
- het is van belang dat bestaande problemen worden opgelost – door inzet van ketenpartners – om escalatie van schulden te voorkomen;
- voorkomen dat problematische schuldsituaties leiden tot onnodige maatschappelijke kosten.

Om deze doelen te realiseren is het van belang dat:

- inwoners informatie ontvangen over ondersteuning bij financiële problemen;
- inwoners met financiële problemen weten welke producten en diensten lokaal en regionaal beschikbaar zijn;
- inwoners met financiële problemen weten hoe zij ondersteuning kunnen organiseren en ontvangen;
- de uitvoering kwalitatieve dienstverlening biedt, creatief is in het vinden van oplossingen en de samenwerking zoekt.

## **§2.2 Maatregelen en kerntaken**

Om de gestelde doelen te realiseren, stellen we de volgende maatregelen voor:

- het tijdig bieden van een brede toegankelijke, laagdrempelige en dicht bij de inwoner georganiseerde – gebieds- dan wel wijkgerichte - schulddienstverlening;
- het voorkomen van wachtlijsten bij schulddienstverlening;
- het helder inrichten van communicatiekanalen;
- het inrichten van een helder en transparant samenwerkingsproces met de ketenpartners binnen de Peelgemeenten die betrokken zijn bij de schulddienstverlening;
- het leveren van een op elkaar afgestemd producten- en dienstenpakket;
- het ontwikkelen van trajecten op maat voor de doelgroep;
- het voorkomen van uitval van inwoners in het schulddienstverleningstraject, onder meer door samenwerking met lokale partners.

In aanvulling op deze maatregelen voert Schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning de komende jaren, gedeeltelijk in samenwerking met lokale ketenpartners, de volgende kerntaken uit:

- het ontwikkelen en bieden van producten en diensten gericht op het voorkomen van financiële problemen van inwoners (preventie);
- het bieden van ondersteuning, in de vorm van producten en diensten, aan inwoners met zware financiële problemen;
- het bieden van nazorg door monitoring van de geselecteerde oplossingen en regelingen in relatie tot het verminderen en oplossen van de schulden. Inwoners ondersteunen bij (dreigende) terugval;
- het actief volgen van landelijke en regionale ontwikkelingen die gevolgen hebben voor de schulddienstverlening.

### **§2.3 Regie en sturing**

Het ontwikkelen van integraal beleid, het bevorderen van de samenwerking, het overeenkomen van resultaatverplichtingen, het evalueren en bijstellen van het beleid en samenwerkingsafspraken met ketenpartners vallen onder strategische regie en sturing.

Schulddienstverlening voert regie en sturing richting (lokale) ketenpartners en zorgt voor een interne integrale werkwijze voor inwoners met als uitgangspunt: 'één inwoner, één plan'.

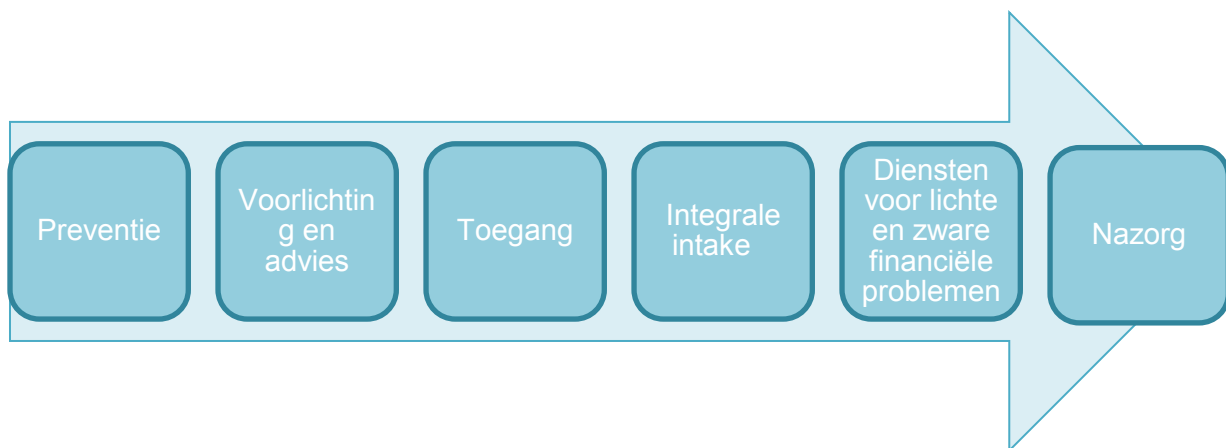
Op het moment dat een inwoner het schulddienstverleningstraject start, is de schulddienstverlener verantwoordelijk voor het opstellen en nakomen van afspraken rond het schulddienstverleningstraject met deze inwoner. Daarbij hoort het afstemmen van het aanbod met andere (informele) dienstverleners en bieden van een warme overdracht. De aansluiting van schulddienstverlening op de gebieds- dan wel wijkteams in de verschillende gemeenten is daarbij van cruciaal belang. Indien er naast schulden ook sprake is van andere ernstige problemen, zoals verslaving of psychiatrische problemen, ligt er een grote rol bij de zorgorganisatie of betrokken jeugd- en gezinswerker om deze problematieken op te pakken. Het streven is om de problematieken te verminderen en de situatie te stabiliseren, zodat een schulddienstverleningstraject duurzaam succesvol kan zijn. De schulddienstverlener maakt met de betreffende organisatie afspraken over de afstemming van het hulpverlenings- en schulddienstverleningstraject.



### §3 Uitvoering

In deze paragraaf staat de uitvoering van schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning centraal. Ze bieden samen met lokale ketenpartners een samenhangend aanbod van producten en diensten aan van preventie tot en met nazorg. In onderstaande figuur is dit aanbod in stappen weergegeven. Vervolgens worden deze stappen één voor één uitgewerkt in deelparagrafen.

*Figuur 2: stappen schulddienstverlening*



#### §3.1 Preventie

Preventie van schulden is een belangrijk onderdeel van het lokale minima of armoedebeluid van de Peelgemeenten. Het doel van preventie is het voorkomen en/of verminderen van financiële problemen. Daarmee ontstaan voor inwoners weer kansen om deel te nemen aan de samenleving. Het welzijn wordt vergroot en de maatschappelijke kosten nemen af. Een effectief lokaal preventiebeleid vermindert uiteraard de toestroom naar schulddienstverlening. De voorliggende kadernota is aanvullend op dit lokale beleid.

Tal van lokale initiatieven en projecten spelen een belangrijke rol in de ondersteuning van minima en om verergering van schulden te voorkomen, zoals bijvoorbeeld het klapperproject van Onis (Asten en Someren), Grip op schuld (Deurne), Pas vooruit (Gemert-Bakel), Geld in eigen hand (Laarbeek) of formulierenbrigade (Helmond). Daarnaast worden er in verschillende Peelgemeenten schuldpreventieprogramma's op scholen gegeven.

#### §3.2 Voorlichting en advies

Voorlichting en advies vallen eveneens onder het lokale minimabeleid. Het doel is zorgen voor bewustwording bij inwoners om te voorkomen dat (problematische) schulden ontstaan.

Daarom zijn voorlichting en advies over omgaan met geld en het voorkomen van financiële problemen van belang.

Voorlichting en advies raakt echter ook de schulddienstverlening. Het is van belang dat zowel inwoners als ketenpartners bekend zijn met de mogelijkheden van de schulddienstverlening.

Het is belangrijk inwoners op de hoogte te houden van de mogelijkheden van schulddienstverlening. Inwoners kunnen bellen naar het (regionale) klantcontactcentrum (KCC). Hier kunnen zij terecht met vragen over schulddienstverlening. De vragen worden direct beantwoord of de beller wordt doorverbonden met een medewerker van schulddienstverlening, die vervolgens een persoonlijk advies geeft of intake afneemt.

Daarnaast kunnen inwoners ook digitaal informatie zoeken. Goede, laagdrempelige websites zijn hierbij van groot belang. Inwoners van de Peelgemeenten kunnen op het web via vier toegangspoorten terecht voor informatie over schulddienstverlening, te weten de website van Peel 6.1, de lokale gemeentelijke websites, websites van de lokale ketenpartners en tot slot de digitale sociale kaart Guido. Het voordeel van verschillende toegangspoorten is dat de informatie lokaal aangeboden wordt, maar doordat er vooral verwezen wordt, beschikt iedereen over dezelfde juiste informatie.

Het is tot slot belangrijk om de ketenpartners op de hoogte te houden van de dienstverlening en eventuele wijzigingen in het beleid. Daarom worden regelmatig bijeenkomsten georganiseerd. Hiervoor worden leden van de betrokken ketenpartners uitgenodigd. Afspraken over voorlichting aan ketenpartners worden lokaal gemaakt.

### **§3.3 Toegang tot schulddienstverlening**

Schulddienstverlening is toegankelijk voor alle inwoners behorend tot de doelgroep op basis van een individuele afweging. In beginsel zijn er geen (categorale) uitsluitingsgronden, met uitzondering van inwoners die geen Nederlands staatsburger zijn of onrechtmatig in Nederland verblijven. Inwoners komen via diverse toegangspoorten bij schulddienstverlening terecht. Zo kunnen zij zelf met vragen aankloppen bij de unit Zorg en Ondersteuning of bij een van haar lokale ketenpartners.

Niet alle inwoners met schulden trekken zelf aan de bel. Ook vroegsignalering en informatie en advies door professionals en vrijwilligers is van belang. Inwoners met schulden en zware financiële problemen komen dankzij vroegsignalering in beeld, bijvoorbeeld door gemeentelijke medewerkers met veel contact met kwetsbare inwoners, zoals WMO-consulenten en medewerkers van het werkbedrijf. Daarnaast spelen vrijwilligers (bijvoorbeeld een ouderenadviseur, schuldhulpmaatje, dorpsondersteuner of de formulierenbrigade) of medewerkers van een lokale welzijnsorganisatie (zoals bijvoorbeeld

het maatschappelijk werk of opvoedondersteuners) een rol. Tot slot kan in samenwerking met woningcorporaties, nutsbedrijven en ziektekostenverzekeraars vroegsignalering vormkrijgen. Bij vroegsignalering is het uiteraard van belang om de privacy van inwoners te respecteren en binnen de kaders van de wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) te handelen.

Bij (dreigende) schulden zetten professionals uit het lokale veld het intakekompas in. Het intakekompas wordt momenteel zowel door de WMO-consulenten als verschillende ketenpartners gebruikt.

Uit het intakekompas komt naar voren of er bij een inwoner sprake is van geen, lichte of zware financiële problemen. Bij geen of lichte financiële problemen worden inwoners geholpen door een van de lokale ketenpartners. Is er sprake van zware financiële problemen, dan wordt een medewerker schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning ingeschakeld. Bijlage I bevat een uitleg over het intakekompas.

Het intakeproces is dus zo ingericht dat inwoners met zware financiële problemen terecht komen bij de schulddienstverlening. Het belang van een goede screening via het intakekompas is groot. Deze screening bepaalt voor een belangrijk deel of de juiste mensen worden toegeleid. Hiermee kan uitval worden voorkomen.

Preventie, vroegsignalering, voorlichting en advies, financiële thuisbegeleiding, formulierenbrigade, het ordenen van administratie en voorzieningen en nazorg worden lokaal en laagdrempelig ingezet. Doordat taken van het schulddienstverleningstraject door zowel de unit Zorg en Ondersteuning van Peel 6.1 als lokale ketenpartners worden uitgevoerd, is het van belang te zorgen voor nauwe samenwerking. En indien nodig moet er sprake zijn van een warme overdracht van inwoners met (financiële) problemen naar de juiste instantie(s). We streven naar een duurzame samenwerking met alle ketenpartners.

### **§3.3.1 Profielen**

Het is helaas niet mogelijk iedere inwoner met zware financiële problematiek te helpen met een schulddienstverleningstraject vanuit de unit Zorg en Ondersteuning. Dit hangt af van iemands persoonlijke situatie en/of de feitelijke schuldenproblematiek. Het is van belang om vast te stellen welke doelgroepen vanuit de schulddienstverlening ondersteund kunnen worden én voor welke doelgroepen een alternatief aanbod gewenst is. De unit Zorg en Ondersteuning zoekt samen met lokale ketenpartners naar de maximaal haalbare oplossing in een individuele situatie.

Direct nadat iemand zich heeft aangemeld gaat de schulddienstverlener na of sprake is van eventuele belemmeringen in het schuldenpakket. Of schulddienstverlening de juiste

ondersteuningsvorm is, hangt af vervolgens af van de motivatie én vaardigheden van de inwoner en de regelbaarheid van de schulden.

Gemotiveerde inwoners die zich aan afspraken houden, maken meer kans de schulden de rug te keren. Voor een succesvol traject speelt daarnaast de bereidheid van inwoners om zich in te zetten om – indien mogelijk - meer inkomen te genereren en juiste keuzes te maken in het bestedingspatroon. De aanpak van de unit Zorg en ondersteuning richt zich enerzijds op het motiveren van inwoners en anderzijds op het aanspreken op de eigen verantwoordelijkheid.

Daarnaast spelen verschillende vaardigheden een rol om succesvol uit de schulden te kunnen komen. Naast feitelijke financiële vaardigheden (overzicht en inzicht) zijn basisvaardigheden (Nederlands kunnen lezen en schrijven), sociale vaardigheden (werk behouden) en weerbaarheid (tegen eigen behoeften én anderen) van belang. In de praktijk blijkt motivatie bepalender voor de kans van slagen, dan iemands vaardigheden. Het motiveren van inwoners is dan ook een belangrijk aandachtspunt. Bij inwoners met onvoldoende (leerbare) vaardigheden onderzoekt Schulddienstverlening de mogelijkheden van het inzetten van vaardigheden uit het netwerk van deze inwoners.

Een regelbare schuldsituatie kenmerkt zich door het ontbreken van schulden die wettelijk gezien niet voor een schuldregeling in aanmerking komen. Denk hierbij aan bepaalde boetes, fraudezaken, restschulden van nog te verkopen woningen of schulden waar op het moment van aanvraag nog juridische procedures voor lopen. De unit Zorg en Ondersteuning kijkt samen met lokale ketenpartners naar de mogelijkheden om adequate lokale en/of regionale ondersteuning (zoals een traject schulddienstverlening) aan te bieden.

### **§3.3.2 Doelgroepen**

De doelgroep voor schulddienstverlening bestaat in principe uit alle inwoners uit de Peelgemeenten met (zware) financiële problemen. Er wordt geen maximale inkomens- of vermogensgrens gehanteerd voor de toegang tot schulddienstverlening. De schulddienstverlening is dus breed toegankelijk.

Hoewel de ambitie is om zoveel mogelijk inwoners met ernstige schulden en achterliggende problematiek met een schulddienstverleningstraject te ondersteunen, zijn er situaties waarbij schulddienstverlening vanwege de wettelijke kaders (nog) niet kan worden ingezet, zoals de hiervoor genoemde niet regelbare schuldsituaties. In deze situaties zet de unit Zorg en Ondersteuning in op begeleiding door lokale ketenpartners om de situatie van een inwoner zo stabiel mogelijk te krijgen en te kijken naar alternatieve ondersteuning die direct inzetbaar is, zodat zo snel mogelijk wel een succesvol schulddienstverleningstraject

gestart kan worden. Daarbij is altijd sprake van een warme overdracht. Onder geen beding worden inwoners aan hun lot overgelaten.

Bij ernstige en verwijtbare nalatigheid, fraude of andere strafbare feiten met betrekking tot de schuldsituatie, kan de unit Zorg en Ondersteuning inwoners uitsluiten van een schulddienstverleningstraject voor maximaal drie jaar. De afweging is altijd gebaseerd op de individuele situatie. Samen met de lokale samenwerkingspartners bekijken ze dan de mogelijkheden om de situatie van de betrokken inwoner te stabiliseren.

Hieronder zijn enkele speciale doelgroepen uitgelicht, die extra aandacht behoeven.

#### Dak- en thuislozen

De financiële ondersteuning van dak- en thuislozen vindt plaats door de unit Zorg en Ondersteuning en het Werkbedrijf van Peel 6.1. Dak- en thuislozen komen pas in aanmerking voor schulddienstverlening als hun situatie gestabiliseerd is en verwacht wordt dat een schuldenregeling tot stand kan komen. Dit gebeurt in samenwerking met lokale ketenpartners als Stichting Maatschappelijke Opvang.

#### Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

We hechten grote waarde aan snelle en passende schulddienstverlening voor gezinnen met inwonende minderjarige kinderen. Kinderen mogen niet lijden onder de schulden van de ouders. Dit kan negatieve effecten hebben op de ontwikkeling van een kind. Mocht er een wachtlijst ontstaan of sprake zijn van een crisissituatie, dan krijgen gezinnen met inwonende minderjarige kinderen voorrang.

Wanneer de schuldenaar op basis van de uitvoeringsregels wordt uitgesloten van schulddienstverlening, dan wordt in het geval van inwonende minderjarige kinderen onderzocht welke ondersteuning wel geboden kan worden. Tevens wordt bij gezinnen van inwonende kinderen bekeken of andere instanties zoals school, Centrum voor Jeugd en Gezin ingezet moet worden.

#### Zelfstandige ondernemers

Inwoners die een aanvraag hebben lopen in het kader van het bijstandsbesluit zelfstandigen (Bbz) en/of ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel (KvK) als ondernemer komen nog niet in aanmerking voor de schulddienstverlening. De achterliggende reden is dat de persoonlijke financiële situatie dan niet voldoende helder is, vanwege nog lopende financiële afwikkelingen van het bedrijf eventueel in verband met een faillissement.

De komende jaren onderzoekt de unit Zorg en Ondersteuning de mogelijkheden tot het bieden van gepaste ondersteuning aan zelfstandige ondernemers met schulden. Indien

geen schulddienstverleningstraject aangeboden kan worden, bekijkt de schulddienstverlener samen met lokale samenwerkingspartners naar alternatieve ondersteuningsmogelijkheden.

### **§3.4 Integrale intake**

Het eerste gesprek van een inwoner met een hulpvraag op het vlak van schulden met een professional is cruciaal voor de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning en indien ter sprake het schulddienstverleningstraject. Het is van belang om in de intake integraal inzicht te krijgen in de (financiële) problemen. De uiteindelijke aanpak moet namelijk goed aansluiten bij de feitelijke situatie en achterliggende oorzaken.

Professionals in de Peelgemeenten maken bij de integrale intake gebruik van het intakekompas schulddienstverlening. Dit is een digitaal hulpmiddel om de (financiële) problemen van inwoners vroegtijdig en zo volledig mogelijk in kaart te brengen.

### **§3.5 Diensten voor lichte financiële problemen**

Onder lichte financiële problemen gaat het om schulden die aflosbaar zijn binnen het inkomen. In het lokale minimabeleid staat per gemeente de aanpak voor inwoners met lichte financiële problemen beschreven. Het streven van deze aanpak is veelal het verminderen en oplossen van de financiële problemen en het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid. In de praktijk ondersteunen lokale ketenpartners inwoners met lichte financiële problemen. Daarnaast zijn er regelmatig lokale inwonersinitiatieven die bijdragen aan dit doel.

In het lokale minimabeleid beschrijven de gemeenten de toegevoegde waarde van deze lokale initiatieven. Daarnaast is in dit beleid beschreven op welke wijze deze producten, diensten en initiatieven eventuele financiële of facilitaire ondersteuning bieden. Het is van belang dat de schulddienstverlening met haar diensten naadloos aansluit op deze lokale initiatieven, zodat inwoners de noodzakelijke ondersteuning ontvangen.

Op lokaal vlak worden verschillende diensten aangeboden om lichte financiële problemen op te lossen, te stabiliseren of de negatieve effecten ervan te verminderen:

- cursussen gericht op financiële zelfredzaamheid;
- individuele financiële begeleiding en ondersteuning zoals bijvoorbeeld de formulierenbrigade;
- lokale ondersteunende initiatieven, zoals stichting kerstpakketten, de stichting voedselbank, een armenbestuur, de kledingbank en de (vrijwilligers)organisaties genoemd in paragraaf 3.1.

### **§3.6 Diensten voor zware financiële problemen**

Inwoners met zware financiële problemen ontvangen ondersteuning vanuit de schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning. Van zware financiële problemen is sprake bij meervoudige problematiek, waarbij de schulden niet aflosbaar zijn binnen het inkomen. Het is dan over het algemeen niet mogelijk om zonder tussenkomst van een professional tot een haalbare regeling met schuldeisers te komen. De persoonlijke situatie van de inwoner is bepalend voor de soort producten en/of diensten die worden ingezet.

In onderstaande gaan we in op de mogelijkheden op dit vlak. Een deel van deze mogelijkheden ligt bij de gemeenten en schulddienstverlening. Enkele andere mogelijkheden zijn wettelijk vastgelegd en worden eventueel door een rechter opgelegd.

#### Budgetbeheer

Budgetbeheer wordt ingezet om de financiële situatie te stabiliseren. Een budgetbeheerder ondersteunt en coacht inwoners bij het uitvoeren van budgetbeheer. Bij budgetbeheer komt het inkomen van een inwoner binnen op een speciale rekening waar alleen de budgetbeheerder bij kan. De budgetbeheerder betaalt de vaste lasten, houdt geld in ter aflossing van de schulden en geeft de inwoner in het begin elke week leefgeld. Naarmate het schulddienstverleningstraject vordert, krijgt de inwoner steeds meer verantwoordelijkheid. Na weekgeld kan overgestapt worden naar maandgeld en de Vrij te laten bedrag-regeling (Vtlb).

Van het Vtlb worden alle vaste lasten betaald. Het bedrag dat overblijft, is het leefgeld van een inwoner. Alle inkomsten boven het Vtlb worden ingezet ter aflossing van de schulden. Het tempo hangt af van de persoonlijke situatie van de inwoner. Inwoners worden in principe negen maanden, inclusief drie maanden stabilisatie, bijgestaan door een budgetbeheerder. Als blijkt dat een inwoner na deze periode of voor langere tijd ondersteuning nodig heeft, dan kan bewindvoering ingezet worden.

#### Bewindvoering

Sommige inwoners zijn niet (meer) in staat is om sociaal en financieel voor zichzelf te zorgen. Denk hierbij aan inwoners met een verstandelijke beperking, verslaving of ziekte. De wet geeft dan de mogelijkheid om het inkomen en vermogen van deze inwoners onder bewind te stellen. De kantonrechter beslist hierover. Deze maatregel heet officieel: 'onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen'. Dit is een financiële beschermingsmaatregel waarbij het, net zoals bij budgetbeheer, gaat om het beheren van het hele inkomen en vermogen van een inwoner. Schulddienstverlening voert zelf geen bewindvoering uit, maar verwijst inwoners naar bewindvoerders.

Momenteel stelt de unit Zorg en Ondersteuning jaarlijks een substantieel deel van de bijzondere bijstand beschikbaar voor de kosten van bewindvoering aan inwoners uit de Peelregio<sup>1</sup>. De unit Zorg en Ondersteuning gaat samen met de gemeenten onderzoeken of dit effectiever georganiseerd kan worden. Zijn er alternatieven mogelijk, zoals het verlengen van de termijn van budgetbeheer en coaching om de toestroom naar bewindvoering te verminderen? Inwoners zijn tot slot gebaat bij kwalitatief sterke bewindvoering. We zullen eveneens onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om dit te toetsen en hierop te sturen.

### Dwangakkoord

Schuldeisers zijn niet verplicht mee te werken aan een minnelijke schuldregeling. In sommige gevallen gaan een of meerdere schuldeisers niet akkoord met de betalingsvoorstellen. Dan kan geprobeerd worden om via de rechtbank af te dwingen dat zij alsnog akkoord gaan. De schulddienstverlener ondersteunt inwoners bij het aanvragen van een dwangakkoord.

### Minnelijke schuldregeling

Schulden waarbij de schulddienstverlening en lokale ketenpartners bemiddelen, worden 'in den minne' geschikt. Dit heet dan ook het 'minnelijk traject'. Bij een minnelijke schuldregeling probeert de schulddienstverlener een regeling te treffen tussen inwoners en hun schuldeisers.

Om tot een regeling te komen moet in beeld gebracht worden om welke schuldeisers het gaat, wat de hoogte van het inkomen is, wat de aflossingscapaciteit is en of schuldeisers akkoord gaan met de opgestelde betalingsregeling. Voorwaarde is dat gelet wordt op de belangen van zowel de inwoner als de schuldeiser. Het streven is om binnen vier maanden na ondertekening van een schuldregelingsovereenkomst een schuldregeling te treffen met alle schuldeisers. De looptijd van een minnelijke schuldregeling is in principe drie tot vijf jaar.

### Moratorium

Als er bij inwoners sprake is van een bedreigende situatie, kan de schulddienstverlener een moratorium aanvragen. Onder een bedreigende situatie wordt verstaan: gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van nutsvoorzieningen (zoals water, gas en elektriciteit) of opzegging of ontbinding van de zorgverzekering. Een moratorium is een afkoelingsperiode van zes maanden waarin schuldeisers geen (nieuwe) incassomaatregelen mogen nemen. De schuldsituatie wordt als het ware 'bevroren'. In deze periode worden alle

---

<sup>1</sup> Voor Deurne, Gemert-Bakel en Helmond ging het in 2014 om een bedrag van bijna € 7 ton.



problemen zorgvuldig in kaart gebracht en wordt naar oplossingen gezocht. Dit is nodig voor het voortzetten van het minnelijk traject.

### Verklaring Wsnp

In sommige gevallen bereiken de schulddienstverleners geen overeenstemming met de schuldeiser(s) in het minnelijk traject of komt geen minnelijke schuldregeling tot stand. Inwoners kunnen dan via de rechtbank een beroep doen op de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp).

Schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning is verantwoordelijk voor het afgeven van een zogenaamde Wsnp-verklaring volgens die wettelijke traject. Hierin wordt onder andere aangegeven wat de oorzaken van de schulden zijn en welke inspanningen zijn verricht om via het minnelijke traject tot een regeling te komen. Met de Wsnp kunnen schuldeisers gedwongen worden mee te werken aan een haalbare afbetalingsregeling voor inwoners. De schulddienstverlener ondersteunt inwoners in veel gevallen bij het aanvragen van de Wsnp.

### Voorlopige voorzieningen

Soms komt geen minnelijke schuldregeling tot stand. Inwoners kunnen dan een Wsnp aanvragen. Voordat de rechtbank deze aanvraag inhoudelijk behandelt, kunnen schuldeisers allerlei rechtsmaatregelen en invorderingsmaatregelen treffen. Denk hierbij aan ontruiming, afsluiting, loonbeslag en gedwongen verkoop van goederen. Als dit voorkomt, kunnen inwoners aan de rechtbank vragen de rechts- en invorderingsmaatregelen te verbieden.

Een verzoek tot voorlopige voorziening kan ingediend worden als het minnelijk traject al is doorlopen en een Wsnp-verzoek gelijktijdig wordt of al is ingediend bij de rechtbank. In tegenstelling tot het verzoek moratorium kan het verzoek tot voorlopige voorziening worden ingediend voor alle bedreigende situaties die de toepassing van de Wsnp zouden kunnen frustreren. De rechtbank moet dit op basis van de stukken kunnen beoordelen.

### **§3.7 Nazorg**

Nazorg begint als het trajectplan is uitgevoerd. In veel gevallen is dat als inwoners na een looptijd van drie jaar tot vijf jaar in een minnelijke schuldregeling weer met een schone lei kunnen beginnen. Het verlenen van nazorg is gericht op het voorkomen van terugval. Als er een traject afgerond gaat worden, meldt de schulddienstverlener dit bij de lokaal betrokken medewerker. In de eerste zes maanden na afronding van het schulddienstverleningstraject vinden minstens twee contactmomenten plaats met de schulddienstverlener. Daarnaast vindt een contactmoment plaats als lokale ketenpartners of (voormalige) schuldeisers een terugval signaleren en melden. Tijdens deze gesprekken komt de actuele situatie van inwoner aan de

orde. Naar aanleiding hiervan kunnen inwoners eventueel doorverwezen worden naar een van de lokale ketenpartners.

## §4 Kwaliteit

De werkprocessen van schulddienstverlening moeten bijdragen aan optimale kwalitatieve dienstverlening. In deze paragraaf staan we stil bij twee belangrijke aspecten die daarin meespelen, te weten kwaliteitsborging en wacht- en doorlooptijden. Daarnaast is in de bedrijfsvoering aandacht voor dit onderwerp, waaronder in het personeelsbeleid en de ICT ondersteuning, door het meten van klanttevredenheid en door een zorgvuldige klachtenregeling en bewaar- en beroepsprocedure.

### §4.1 Kwaliteitswaarborging

Kwaliteitswaarborging omvat twee zaken. Ten eerste het monitoren van processen, producten en diensten en de mate waarin deze voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Ten tweede het vaststellen en documenteren van afwijkingen en ervoor zorgen dat deze (structureel) worden opgelost.

Monitoring vindt onder meer plaats door het opleveren van kwartaalrapportages, waarin de unit Zorg en Ondersteuning in ieder geval inzicht geeft in de volgende resultaten: inzet en uitkomsten intakekompas, aanmeldingen en inzet budgetbeheer, aanmeldingen en inzet schulddienstregeling en resultaten van deze dienstverlening. Elke kwartaal bespreekt de unit Zorg en Ondersteuning de resultaten met de gemeenten.

Schulddienstverlening van de unit Zorg en Ondersteuning is aangesloten bij de Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK). Dat is dé brancheorganisatie voor maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. Door middel van periodieke audits toetsen zij de kwaliteit op de vastgestelde gedragscodes en kwaliteitseisen. Het oordeel van de audit uit 2014 was positief en de certificering is behaald.

### §4.2 Wacht- en doorlooptijden

Het streven is zo kort mogelijke wacht- en doorlooptijden voor klanten. Lange wacht- en doorlooptijden hebben namelijk een negatief effect op de motivatie van de schuldenaar.

Wanneer een inwoner met een problematische financiële situatie zich meldt, vindt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de wettelijke termijn van vier weken na de aanmelding het eerste gesprek plaats. Dit indicatiegesprek draait om het vaststellen van de hulpvraag en het vormen van een beeld van de situatie van de aanvrager. Schulddienstverlening bespreekt met de klant het te doorlopen traject en de wederzijdse verwachtingen. Als er sprake is van een bedreigende situatie vindt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen drie dagen een crisisintake plaats.

In het plan van aanpak wordt de verwachte doorlooptijd vastgelegd. Dit geeft inzicht

in het aantal weken tussen het indicatiegesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van resultaat. Resultaat is bijvoorbeeld bereikt bij stabilisatie van de schulden, het opstarten van een betalingsregeling, herfinanciering of schuldbemiddeling.

## §5 Doorontwikkeling en nieuwe initiatieven

De unit Zorg en Ondersteuning voert de schulddienstverlening uit in samenwerking met lokale ketenpartners. De schulddienstverlening is volop in beweging en ontwikkelt zich door. Daarnaast zijn nieuwe initiatieven zichtbaar. In onderstaande gaan we hierop in.

### *Vroegsignalering*

Het is van belang inwoners met financiële problemen in een vroeg stadium te bereiken. Vroegsignalering borgen gemeenten en de unit Zorg en Ondersteuning door een 'outreaching' aanpak (vergroten, verbeteren, vernieuwen en beter op elkaar aan laten sluiten) en goede communicatie (informatie en advies) met inwoners. Samen met (nieuwe) lokale ketenpartners zet schulddienstverlening actief in op het leggen van contact met inwoners. We onderzoeken de vragen van inwoners, bekijken wat hen motiveert en verwijzen door naar passende vormen van formele en informele ondersteuning.

### *Voorkomen van uitval*

De uitval van schulddienstverlening is een zorgpunt waaraan we ook de komende jaren volle aandacht geven.

In 2014 werden in totaal 789 trajecten schulddienstverlening afgesloten voor de Peelgemeenten. In 372 gevallen viel een inwoner vroegtijdig uit tijdens het schulddienstverleningstraject. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld het niet meer verschijnen bij gesprekken, het niet willen of kunnen voldoen aan gestelde voorwaarden of gemaakte afspraken die een voorwaarde zijn voor een succesvol schulddienstverleningstraject.

Uitval bij schulddienstverlening leidt tot grotere problemen bij inwoners, zoals verder oplopende schulden en daarmee ook tot onwenselijke maatschappelijke kosten. We streven ernaar om het aantal uitvallers bij schulddienstverlening te verminderen en uitval in de toekomst zo veel als mogelijk te voorkomen. Om de dienstverlening te verbeteren, ontwikkelt de unit Zorg en Ondersteuning hiervoor de komende jaren uitvoeringsbeleid en passende methodieken.

Op dit moment staan de volgende doorontwikkelingen en nieuwe initiatieven centraal:

- Onderzoek naar het ontwikkelen van nieuw beleid voor doelgroepen waarvoor schulddienstverlening (nog) niet (optimaal) ingezet kan worden, zoals ZZP'ers, vreemdelingen en gemotiveerde inwoners die de vaardigheden ontberen om de schulden aan te pakken (en niet over een netwerk beschikken dat ingezet kan worden).

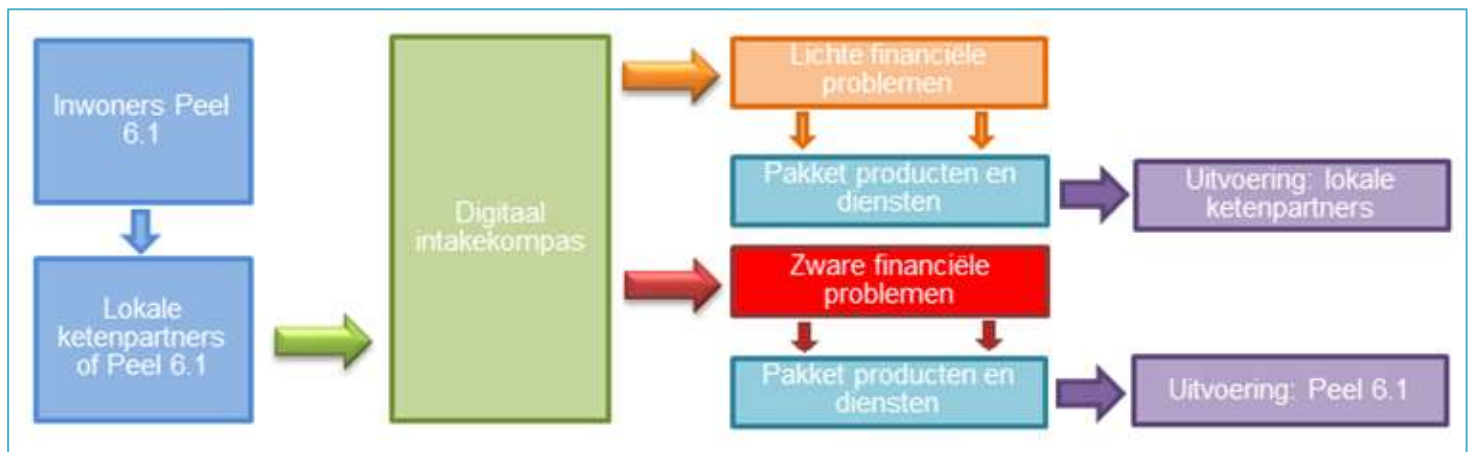
- We bieden individueel maatwerk bij de toegang tot schulddienstverlening. Dit betekent dat er minder snel sprake is van weigering en uitsluiting van ondersteuning. Om de benodigde informatie van inwoners voor een traject boven tafel te krijgen, werkt de unit Zorg en Ondersteuning samen met lokale ketenpartners. Indien geen sprake kan zijn van een regionaal schulddienstverleningstraject, beziet de unit samen met deze lokale ketenpartners welke lokale ondersteuning mogelijk en passend is. We stellen voor om deze nieuwe werkwijze te monitoren en te bezien of hiermee meer inwoners adequate ondersteuning ontvangen.
- Het ontwikkelen van creatieve oplossingen door ketenpartners, betrokken inwoners, gemeenten (op grond van het lokale minimabeleid) en de unit Zorg en Ondersteuning om de dienstverlening te verbeteren staat centraal. We denken dan met name aan preventie-activiteiten, het stimuleren van lokale initiatieven die een waardevolle bijdrage leveren aan de dienstverleningsketen, een effectieve en brede inzet van het intakekompas en de in paragraaf 3.6 genoemde gewenste verbeteringen rond de inzet van bewindvoering.
- Onderzoeken of de dienst budgetbeheer beter ingericht kan worden. Als een inwoner budgetbeheer ontvangt, wordt de financiële ruimte beknot met het risico dat het verantwoordelijkheidsgevoel afneemt. We stellen voor om te onderzoeken of er alternatieven zijn, die bijdragen aan een positieve houding van inwoners en een toename in het nemen van verantwoordelijkheid.
- Inzicht in de resultaten (monitoring) is gewenst om te kunnen bepalen of de schulddienstverlening verder verbeterd is door de doorontwikkelingen en nieuwe initiatieven. In kwartaalrapportages geeft de unit Zorg en Ondersteuning inzicht in de ontwikkelingen.
- De voorliggende Kadernota Schulddienstverlening 2015-2018 is door de Peelgemeenten en de unit Zorg en Ondersteuning uitgewerkt in beleidsregels. Deze zijn gericht op de uitvoering en daarmee een bevoegdheid van de afzonderlijke colleges. Bij het opstellen van deze regels is expliciet aandacht besteed aan de toegang tot en uitsluitings- en weigeringsgronden van de schulddienstverlening.

Voor de doorontwikkeling van de schulddienstverlening en de opzet van nieuwe initiatieven stellen de unit Zorg en Ondersteuning samen met de gemeenten een uitvoeringsprogramma op. De bovengenoemde onderwerpen werken we daarin uit in resultaten aangevuld met een planning. De uitgangspunten uit deze kadernota zijn daarin richtinggevend.

## Bijlage I    Werkwijze intakekompas

Het intakekompas wordt gebruikt door zowel Peel 6.1 als enkele lokale ketenpartners. Met de inzet van het kompas wordt het intakeproces uniform ingericht en de samenwerking in de keten actief bevorderd. Dankzij digitale registratie en centrale monitoring is voor iedereen inzichtelijk wie het intakekompas heeft ingevuld. Door middel van 12 vragen worden de (financiële) problemen van een inwoner in beeld gebracht. Vervolgens wordt de inwoner doorverwezen naar de best passende dienstverlening, bij zware problematiek is dat de unit Zorg en Ondersteuning van Peel 6.1. Preventie en nazorg bij financiële problematiek wordt lokaal opgepakt. Dit ziet er schematisch als volgt uit:

*Figuur 3: schematische weergave gebruik intakekompas*



Een ingevuld digitaal intakekompas geeft aan:

- of een inwoner toegang krijgt tot de schulddienstverlening of niet;
- hoe hoog de mate van zelfredzaamheid is;
- of er sprake is van enkelvoudige, meervoudige of meervoudige complexe problemen;
- of er sprake is van lichte of zware financiële problemen.

Het intakekompas wijst uit of een inwoner geen, lichte of zware financiële problemen heeft.

Wie verantwoordelijk is voor de uitvoering en welke producten en/of diensten worden ingezet, hangt af van de persoonlijke situatie van een inwoner. In de toekomst is het wenselijk dat de lokale ketenpartners en de unit Zorg en Ondersteuning meer zicht krijgen op de inzet van het intakekompas en de resultaten ervan, te weten de inzet van lokale en/of regionale diensten.

## Bijlage II Begrippenlijst

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bewindvoering     | Door de kantonrechter opgelegde maatregel ‘onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen’ waarbij het inkomen en vermogen van een inwoner onder bewind wordt gesteld                                                                   |
| Bbz               | Bijstandsbesluit zelfstandigen                                                                                                                                                                                                                  |
| Budgetbeheer      | Een budgetbeheerder ondersteunt en coacht inwoners. Bij budgetbeheer komt het inkomen van een inwoner binnen op een rekening en de budgetbeheerder betaalt de vaste lasten, houdt geld in ter aflossing van de schulden en zorgt voor leefgeld. |
| KCC               | Regionale Klanten Contact Centrum                                                                                                                                                                                                               |
| KvK               | Kamer van Koophandel                                                                                                                                                                                                                            |
| Minnelijk traject | Een traject waarbij door de schulddienstverlening en lokale ketenpartners over de schulden in den minne wordt geschikt                                                                                                                          |
| Moratorium        | Een opgelegde periode van zes maanden waarin schuldeisers geen (nieuwe) incassomaatregelen mogen nemen                                                                                                                                          |
| NVVK              | Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren                                                                                                                                                                            |
| Vtlb              | Vrij te laten bedrag-regeling                                                                                                                                                                                                                   |
| Wbp               | Wet bescherming persoonsgegevens                                                                                                                                                                                                                |
| Wgs               | Wet gemeentelijke schuldhulpverlening                                                                                                                                                                                                           |
| WMO               | Wet Maatschappelijke Ondersteuning                                                                                                                                                                                                              |
| Wsnp              | Wet schuldsanering natuurlijke personen                                                                                                                                                                                                         |