

Beleidsplan schuldhulpverlening



september 2014

gemeente **Overbetuwe**



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Kaders	5
1. Doel en uitgangspunten	7
2. Positionering schuldhulpverlening	9
3. Aanpak schuldhulpverlening	12
Samenvatting	17
Bijlagen	19

Inleiding

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) is per 1 juli 2012 in werking getreden. Deze wet geeft de gemeente de wettelijke verantwoordelijkheid voor de schuldhulpverlening. De gemeente kreeg de taak om regie te voeren en integrale schuldhulpverlening tot stand te brengen. Onze visie hierop leggen wij u in dit beleidsplan voor.

De gemeente moet ook beleid gaan ontwikkelen op het gebied van schuldpreventie. Hiervoor moet de gemeente samenwerken met onderwijs, woningcorporaties, hulpverlenende organisaties en vrijwilligers. Daarnaast is de nazorg bij schuldhulpverlening bij de gemeente neergelegd.

Schuldhulpverlening staat niet op zich. Schuldhulpverlening betekent niet dat wij alleen maar het schuldprobleem van de inwoners oplossen of hanteerbaar maken, maar dat wij tegelijkertijd oog hebben voor de andere problemen waar de persoon of het gezin mee te maken heeft en die mogelijk oorzaak zijn van het ontstaan van schulden.

Niet alle meldingen voor schuldhulpverlening leiden tot een intakegesprek. Een groot aantal mensen dat zich meldt voor schuldhulpverlening slaagt er in om zelfstandig de financiële problemen op te lossen of heeft baat bij andere hulp.

Problematische schulden kunnen een belemmering zijn voor participatie in de samenleving. Als gevolg van schulden kunnen mensen afgesloten raken van nutsvoorzieningen en hun zelfstandige huisvesting kwijtraken. Zonder deze basisvoorzieningen raken zij vaak hun baan kwijt en dreigen in een sociaal isolement terecht te komen. Schuldhulpverlening levert een grote bijdrage aan het voorkomen dan wel bestrijden van sociale problematiek.

De schuldhulpverlening moeten we daarom integraal oppakken. Wij betrekken daarbij andere beleidsterreinen, zoals zorg en welzijn, re-integratie, onderwijs, minimabeleid en openbare orde. Schuldhulpverlening draagt bij aan de visie op het minimabeleid, participatie en zelfredzaamheid van de samenleving in de gemeente Overbetuwe.

Kaders schuldhulpverlening in Overbetuwe

Kaders

Bij het schrijven van deze nota zijn wij uitgegaan van de volgende kaders:

1. Uitgangspunt nota 'Grip op de knip'

De nota schuldhulpverlening 'Grip op de knip' dateert uit 2007. De visie van Overbetuwe is als volgt omschreven: 'Overbetuwe biedt haar inwoners schuldhulpverlening aan. Deze hulpverlening biedt de schuldenaar de helpende hand zonder de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner uit het oog te verliezen. Overbetuwe voert bij het opzetten en uitvoeren van de schuldhulpverlening de regierol en zoekt samenwerking met partijen die reeds vanuit hun eigen rol een taak hebben binnen de schuldhulpverlening. Door naast curatief ook preventief beleid te ontwikkelen wil Overbetuwe zo veel als in haar vermogen ligt voorkomen dat inwoners in problematische schulden geraken'.

2. Beleidsuitgangspunten

De geldende beleidsuitgangspunten en doelstellingen van de 'Sociaal-maatschappelijke visie' en de 'Kaderstellende nota voor de decentralisaties' vormen het vertrekpunt van dit document:

'In Overbetuwe streven we ernaar dat alle inwoners naar vermogen en vanuit eigen kracht meedoen aan de samenleving. Voor het overgrote deel van onze inwoners is dat bijna vanzelfsprekend; zij werken om in hun eigen levensonderhoud te kunnen voorzien en nemen actief deel aan de maatschappij. Veel Overbetuwenaren bieden ondersteuning aan anderen, bijvoorbeeld in de rol van goede buur, vriend, vrijwilliger, mantelzorger of werkgever. Helaas zijn er allerlei omstandigheden denkbaar, waardoor mensen (tijdelijk) niet in staat zijn mee te doen. Dan is ondersteuning nodig, tijdelijk of permanent.

De hulp die wij samen met maatschappelijke organisaties en ondernemers organiseren, willen wij zo dicht mogelijk bij de inwoner en zo overzichtelijk mogelijk voor de inwoner aanbieden. Daarbij stimuleren wij de eigen sociale netwerken van de inwoners, van vrijwilligers in de wijk en van werkgevers in onze gemeente. En uiteraard vinden we dat er een gedegen vangnet moet blijven voor de mensen die het niet op eigen kracht kunnen.'

Keukentafelgesprek

In de sociaal maatschappelijke visie is afgesproken de methodiek van de keukentafelgesprekken voort te zetten. Het keukentafelgesprek is inmiddels een geveleugelde term bij de uitvoering van de Wmo in Overbetuwe. Inmiddels hebben we hiermee veel ervaring opgebouwd en goede resultaten bereikt. Via een huisbezoek kom je veel meer te weten: je ervaart, hoort en ziet met eigen ogen hoe de situatie van mensen is. Hierdoor is maatwerk, afgestemd op de persoonlijke situatie, beter mogelijk. En er kan meteen (integraal) gesproken worden over hoe het gaat op alle leefgebieden. De zelfredzaamheidsmatrix¹ (zie bijlage 1), waarin alle leefgebieden zijn opgenomen, is hierbij een hulpmiddel. Als de inwoner dit wenst, kan een mantelzorger, een vrijwilliger, een vertrouwd familielid of een professional deelnemen aan het keukentafelgesprek.

¹ ZRM is een instrument waarmee de mate van zelfredzaamheid van cliënten eenvoudig en volledig kan worden beoordeeld.

Inwoners stellen bij voorkeur samen met het netwerk vast wat ze op welke manier in gezamenlijkheid willen aanpakken. Ze maken zelf een plan en afspraken over wie wat doet en waar professionele ondersteuning bij nodig is. Oplossingen worden in eerste instantie dichtbij huis gezocht bij bestaande lokale (welzijns) voorzieningen en activiteiten, in het dorps- of wijkcentrum of bij sportverenigingen. Niet de beperkingen vormen de leidraad van het gesprek, maar de mogelijkheden van de inwoner zelf (eigen kracht) en zijn of haar netwerk. Algemene voorzieningen gaan hierbij voor individuele oplossingen. We willen toe naar een samenleving waarin zoveel mogelijk mensen mee kunnen doen. Dit betekent dat 'gewone' (algemene) activiteiten en voorzieningen toegankelijk moeten zijn voor iedereen.

Sociale Kernteams

Het kernteam ondersteunt mensen die er niet in slagen om op eigen kracht volwaardig mee te doen aan de samenleving. De functie van het kernteam is het bevorderen van de zelfredzaamheid van mensen en het waarborgen dat zij bij kunnen dragen aan de (lokale) samenleving. Het gaat er om dat iedereen, naar vermogen, mee kan doen. In de aanpak is er samenhang tussen welzijn, ondersteuning, jeugd- en gezondheidszorg en werk & meedoen.

Het sociale kernteam:

1. heeft een preventieve en signalerende functie. Door de laagdrempeligheid en de lokale bekendheid van het team ligt het in de verwachting dat inwoners zich in een vroeg stadium tot het kernteam zullen wenden. Het kernteam is proactief daar waar een inwoner zich niet zelf meldt, maar wel gebaat is bij ondersteuning.
2. begeleidt (en ondersteunt) inwoners bij het benutten van eigen kracht en algemene, laagdrempelige voorzieningen in de verwachting dat zij minder gebruik zullen maken van individuele voorzieningen.
3. brengt de verbindingen tot stand tussen formele en informele zorg en stimuleert de uitbreiding van de informele zorg.
4. pakt waar nodig en mogelijk zelf problemen op en betreft het loket Samenleven (wanneer de hulpvraag complexer lijkt). Het kernteam fungeert daarmee als een loket voor de minder complexe zorg.
5. werkt samen met organisaties in het brede spectrum van nulde lijn tot specialistische vormen van hulp.

3. Betekenis Wet schuldhulpverlening voor de gemeente

De Wgs is, analoog aan de Wet maatschappelijke ondersteuning, een kaderwet. Een kaderwet schrijft weinig voor en biedt gemeenten veel beleidsvrijheid.

De Wgs stelt de volgende eisen aan de gemeente:

1. De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening voor de inwoners van zijn gemeente.
2. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.

3. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en voorlichting om te voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.
4. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
 - welke doelen de gemeente in de door het plan bestreken periode heeft;
 - welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
 - het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde periode;
 - hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.
5. In het plan kan de gemeenteraad aangeven onder welke voorwaarden het college de verzoeker verplicht over een basisbankrekening te beschikken.

1. Doel en uitgangspunten schuldhulpverlening in Overbetuwe

De raad stelde de startnotitie Schuldhulpverlening in 2012 vast. Dit document gaf richting aan de visie op schuldhulpverlening in Overbetuwe. De uitgangspunten van deze startnotitie zijn de basis voor deze nota. Hieronder leest u het doel en de uitgangspunten van de startnotitie.

Doel

Het doel van schuldhulpverlening is om Overbetuwenaren zo financieel vaardig en zelfstandig mogelijk te maken (het treffen van een schuldregeling kan onderdeel zijn van het aanbod, maar is geen doel meer op zich), dat zij kunnen participeren aan de samenleving.

Schuldhulpverlening staat in principe open voor alle inwoners van de gemeente Overbetuwe. Om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden, zullen de achterliggende problemen eveneens moeten worden aangepakt (Integrale aanpak). Daarbij blijft de verantwoordelijkheid voor het slagen van dit traject liggen bij de inwoner en schuldeiser(s).

Wij hanteren de volgende vijf uitgangspunten:

1. Financiële zelfredzaamheid en participatie

Bij schuldhulpverlening streven we naar de hoogst haalbare mate van financiële zelfredzaamheid van de inwoners. Wij bieden producten aan afhankelijk van de hulpvraag en situatie van de inwoner. De gemeente stimuleert, faciliteert en organiseert in beperkte mate zelf, waar mogelijk samen met anderen. Wij doen een groter beroep op de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van inwoners. Wij verwachten dat iedereen meedoet: kwetsbare inwoners krijgen hierbij, indien nodig, ondersteuning.

2. Uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en motivatie

Uitgangspunt van alle gemeentelijke inspanningen wordt dat de inwoner gemotiveerd en bereid is om noodzakelijke keuzes te maken c.q. concessies te doen. De inwoner mag een beroep doen op de diensten van onze gemeente als het gaat om schuldhulpverlening, waarbij het uitgangspunt is dat de inwoner zoveel mogelijk zelf regelt. We stellen inwoners de voorwaarde om, zoveel als mogelijk, zelf zaken te regelen.

Visie op eigen verantwoordelijkheid betekent ook visie op het netwerk van de inwoner zoals dat in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (hierna: WMO) voorop staat. Dat wat inwoners met behulp van hun netwerk zelf kunnen organiseren / realiseren, hoeft de gemeente niet te organiseren. Wel kan de gemeente ondersteuning en advies bieden. Dat betekent dus ook dat de gemeente kritisch omgaat met de inzet van producten. Daar waar informele zorg voorhanden is/kan zijn, moet de gemeente geen rol willen spelen.

3. Inzetten op preventie

Preventie maakt nadrukkelijk onderdeel uit van de schuldhelpverlening. In het wetsvoorstel wordt preventie genoemd als één van de belangrijke aandachtsvelden voor de gemeente. In de voorgestelde ontwikkelingsrichting staat niet het oplossen van de schuldsituatie centraal, maar het aanleren van financiële vaardigheden en het creëren van financiële stabiliteit.

4. We hanteren alleen motivatie en financiële zelfredzaamheid als toelatingscriteria

De huidige schuldhelpverlening in Overbetuwe is breed toegankelijk. We laten de vaardigheid tot aanleren van financiële zelfredzaamheid en motivatie bepalend zijn of we iemands schuldenproblematiek in traject nemen. De voorgestelde werkwijze legt de nadruk op financiële vaardigheden, gedragsbeïnvloeding, financiële stabiliteit en de keuze kritisch te kijken welke inwoners gemotiveerd zijn of met de juiste benadering gemotiveerd kunnen worden. De groep die daar zelf voor kiest of die zulke grote problemen heeft dat schuldhelpverlening in de huidige situatie geen optie is, daar zal de keten rondom schuldhelpverlening aan zet zijn.

5. Meer gebruik maken van vrijwilligers

Steeds meer vrijwilligers en maatschappelijke organisaties zetten zich in bij de uitvoering van schuldhelpverlening, schuldpreventie en thuisadministratie. Deze ondersteuning is voor inwoners die moeite hebben om hun administratie op orde te houden van groot belang. Vrijwilligers hebben meer tijd dan professionals, zijn laagdrempeliger en komen vaker bij iemand thuis. Vrijwilligers kunnen ook preventief worden ingezet, zodat schuldhelp voorkomen kan worden.

Wat willen wij bereiken met het schuldhelpverleningsbeleid?

Onderstaande doelen willen we bereiken met het nieuwe beleid:

De gemeente geeft veel nadrukkelijker invulling aan een intakefase waarin zij actief nagaat wat de beste aanpak is voor een klant. De inwoner heeft een helder beeld van zijn aandeel en wat hij kan verwachten van de gemeente.

Het succes van een schuldregeling verbetert: We zetten minder in op het regelen van schulden en meer in op het versterken van de financiële zelfredzaamheid.

Het beheer van een inkomen zetten we in beginsel niet meer in als instrument binnen de schuldhelpverlening. Het is ter ondersteuning van het werken aan een achterliggende belemmering. Voorliggend aan het beheer van een inkomen is dat iemand het zelf probeert

en gebruik maakt van ondersteuning vanuit zijn persoonlijke omgeving.

De gemeente en de ketenpartners trekken samen op en nemen ieder hun verantwoordelijkheid.

De boodschap die uitgedragen wordt, is dezelfde.

Inwoners die niet mee werken komen niet in aanmerking voor schuldhulpverlening. Daarnaast zet de gemeente de voorzieningen gericht en effectiever in.

Het accent 'financiële zelfredzaamheid' levert naar verwachting een positieve bijdrage aan de samenwerking met schuldeisers (bijvoorbeeld de bereidheid om mee te werken en tijdelijk schulden te parkeren). Er is draagvlak bij schuldeisers, zodat onder andere een ongewenste stapeling van beslag (beslag op inkomen, beslag op bankrekeningen en beslag op goederen) is te voorkomen.

Door ons meer te richten op preventie bereiken we inwoners met schulden in een eerder stadium waardoor de schuldenproblematiek minder complex zal zijn.

2. Positionering schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening levert een grote bijdrage aan het voorkomen dan wel bestrijden van sociale problematiek. De schuldhulpverlening moeten we daarom integraal oppakken. Wij betrekken daarbij andere beleidsterreinen, zoals zorg en welzijn, re-integratie, onderwijs, minimabeleid en openbare orde.

Joris, 26 jaar

Joris is als psycholoog afgestudeerd, maar het lukt hem niet om een baan te vinden. Hij is het dagritme kwijtgeraakt en is somber over zijn toekomst. Zijn vrienden is hij uit het oog verloren. Om de leegte in zijn leven op te vullen, deed hij onverantwoorde uitgaven. Het lukt hem de laatste tijd nauwelijks zijn vaste lasten te betalen. Joris heeft een goed contact met zijn buurvrouw. Af en toe helpt hij haar met tuinonderhoud. Zijn buurvrouw merkt dat hij minder goed voor zichzelf zorgt. Zij stelt voor om samen met hem naar het Triadegebouw te gaan. Daar zijn aardige mensen die in gesprek met je kunnen gaan. Misschien kunnen zij Joris verder helpen?

Joris besluit, uit respect voor zijn buurvrouw, mee te gaan. Tijdens het gesprek wordt al snel duidelijk dat Joris meer hulp nodig heeft. De gespreksleider van het sociale kernteam in het Triadegebouw biedt Joris een keukentafelgesprek aan. Samen met iemand van de gemeente zoekt hij uit welk probleem hij als eerste aan wil pakken. Joris geeft aan het meest belangrijk te vinden om in zijn huis te blijven wonen. Dit betekent dat hij zijn schulden moet afbetalen. Samen met een vrijwilliger maakt hij zijn administratie op orde. Dit geeft al lucht. Joris wil stappen gaan zetten. Joris stemt in met een schuldhulpverleningstraject bij Westerbeek en het maatschappelijk werk. Hij vindt het prettig dat hij niet steeds zijn verhaal opnieuw moet vertellen. Zijn contactpersoon van de gemeente zorgt ervoor dat betrokken hulpverleners op de hoogte zijn van zijn situatie.

Binnenkort heeft Joris een gesprek bij het Steunpunt Vrijwilligerswerk. Joris wil graag werker-
varing opdoen om zo en aantrekkelijke kandidaat op de arbeidsmarkt te worden.

2.1 Integrale schuldhelpverlening en toegang tot zorg en ondersteuning vanaf 2015

Integrale schuldhelpverlening gaat er vanuit dat samenwerking tussen aanbieders van schuldhelpverlening en andere zorg- en dienstverleners:

- bijdraagt aan het beter en sneller identificeren van problemen op verschillende, met elkaar samenhangende leefdomeinen;
- bewerkstelligt dat problemen ook sneller worden aangepakt wat een verergering van de problematiek kan voorkomen;
- een positieve invloed heeft op de klantgerichtheid, omdat dienstverleners minder langs elkaar heen werken;
- bijdraagt aan betere resultaten ofwel een duurzame oplossing van de multi- problematiek.

De decentralisaties zijn de directe aanleiding voor het opzetten en organiseren van een integrale toegang voor ondersteuning, hulp- en dienstverlening. Een dergelijke toegang was tot voor kort moeilijk te realiseren omdat de diverse wetten en regelingen door uiteenlopende overheden en semi-overheden werden uitgevoerd. De meeste regelingen vallen na de decentralisaties onder verantwoordelijkheid van de gemeente. De Kaderstellende nota voor de decentralisaties beschrijft een werkwijze waarin de visie op integrale schuldhelpverlening prima past.

Visie kaderstellende nota decentralisaties op toegang tot ondersteuning en zorg

Op dit moment is de toegang tot zorg en ondersteuning verdeeld over verschillende indicatieorganen. Om de versnippering in de indicatiestelling zoveel mogelijk tegen te gaan, werken we met een netwerk van toegang waarbij niet de inwoner, maar zijn of haar vraag verder geleid wordt als de vraag beter op een andere plaats beter kan worden beantwoord.

Zo dicht mogelijk ook bij mensen in de buurt. Het keukentafelgesprek staat centraal in de werkwijze van de toegang. Tijdens dit gesprek wordt samen met de inwoner, liefst samen met familie en/ of vrienden, in kaart gebracht wat er speelt. Hiervoor gebruikt de gemeente de zelfredzaamheidsmatrix. We maken hierbij onderscheid tussen complexe casussen en minder complexe casussen. Vervolgens maakt de inwoner (eventueel samen met zijn netwerk) en de professional een plan waarin concrete actie- en verbeterpunten staan. Ook is in dit plan opgenomen wie wat doet en welke professionele ondersteuning nodig is.

Organisatie van ondersteuning en zorg

Een belangrijk uitgangspunt van de kaderstellende nota voor de decentralisaties is dat we zoveel mogelijk dichtbij mensen organiseren. Door mensen vroeg op te zoeken, proberen we de inzet van zwaardere zorg te voorkomen. Dit is alleen mogelijk als er samenhang wordt gecreëerd in voorzieningen en als hulpverleners meer generalistisch en outreachend werken. Als zwaardere zorg toch nodig is in de vorm van specialistische hulp, dan organiseren we dit.

Jeffrey, 53 jaar en Pascale, 55 jaar, 2 schoolgaande kinderen

Na afloop van hun WW-uitkering meldden Jeffrey en Pascale zich bij de gemeente voor een uitkering. Gedurende hun WW-periode hebben Jeffrey en Pascale hun inkomen zien dalen. Omdat ze hun schoolgaande kinderen de beste toekomst gunnen begonnen zij noodzakelijke uitgaven te doen via postorderbedrijven. Als gevolg hiervan ontstonden er ook achterstanden in de huur en energie. Inmiddels heeft een deurwaarder beslag gelegd op de uitkering. Jeffrey en Pascale durven nauwelijks nog de post te openen omdat zij bang zijn voor nog meer post van schuldeisers.

Tijdens gesprekken met de werkcoach valt de gelaten houding van Jeffrey en Pascale op. Desgevraagd antwoorden zij: 'Wat maakt het uit of ik ga werken? De deurwaarder pakt toch alles meteen in.' De werkcoach schakelt een consultant schuldhulp van de gemeente in. Deze stelt samen met de klant een aanpak op. Westerbeek treft een schuldregeling waardoor Jeffrey en Pascale maandelijks een vast bedrag aan schuldeisers terugbetalen. Over 2 jaar zijn ze schuldenvrij. Jeffrey en Pascale kijken hier naar uit en nemen enthousiast deel aan het aangeboden re-integratietraject. Als ze straks weer een baan hebben en de schulden zijn afgelost dan kunnen zij weer rondkomen!

2.2 Relatie andere beleidsterreinen

Een inwoner van de gemeente Overbetuwe die zich meldt met schulden, zal vaak ook op andere gebieden problemen hebben. Het hebben van problematische schulden staat maatschappelijke participatie en succesvolle re-integratie in de weg. Het is noodzakelijk de klant centraal te stellen en te kijken naar de vraag achter de vraag. Pas dan kunnen wij als gemeente effectieve dienstverlening bieden.

De volgende drie beleidsterreinen hebben raakvlakken met de schuldhulpverlening:

1. Wet werk en bijstand (WWB)

De WWB heeft als uitgangspunt dat de klant zelf de verantwoordelijkheid heeft werk te vinden en te behouden. Als dat niet lukt, is de opdracht aan de gemeente om de inwoner naar werk te begeleiden. Als dat niet mogelijk is, verstrekt de gemeente een uitkering.

Als een inwoner een re-integratie traject ingaat, moet in een vroeg stadium aan de schuldensituatie worden gewerkt. De kans van slagen is dan groter. De schuldensituatie kan het leven van iemand zo beheersen dat hij zich niet kan concentreren op werk of het zoeken naar een baan. Daarnaast is het hebben van een baan een mogelijkheid om schulden sneller af te kunnen lossen.

2. Minimabeleid

Integrale schuldhulpverlening is een voorwaarde voor effectief en duurzaam minimabeleid. Het minimabeleid kan armoede, schulden en sociale uitsluiting voorkomen en is daarmee voor schuldhulpverlening een belangrijk instrument om in te zetten.

3. Wmo

Het doel van de Wet maatschappelijke ondersteuning is 'meedoen'. Maatschappelijke belemmeringen wegnemen die mensen ervan weerhouden actief deel te nemen aan het maatschap-

pelijk leven. We bereiken dit door ondersteuning te bieden en de verbindingen te leggen tussen voorzieningen en diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Als inwoners financiële problemen hebben en wij hebben er geen oog voor, is het maar de vraag of participatie binnen het bereik ligt.

2.3 Inzet vrijwilligers

Vrijwilligers spelen een rol bij de aanpak van de schuldenproblematiek. Door inwoners te helpen hun administratie te ordenen en een schuldenoverzicht te maken, kunnen vrijwilligers een belangrijke rol spelen in de doorstroom. Dankzij hun inzet hoeven schuldhelpverleners in bepaalde situaties aanmerkelijk minder lang op de juiste stukken te wachten. Dit draagt bij aan kortere doorlooptijden.

In de gemeente Overbetuwe is sinds april 2013 een groep vrijwilligers schuldhelpverlening actief onder begeleiding van onze ketenpartners STUW en STMG. Zij hebben een training gevolgd en hebben regelmatig intervisie. Deze vrijwilligers richten zich samen met de inwoner op het ordenen van administratie, inkomsten-, uitgaven- en schuldenoverzicht, aangifte inkomstenbelasting en problemen rondom de belastingtoeslagen. De ervaringen met deze vorm van dienstverlening zijn zeer positief. Het aantal verzoeken om een vrijwilligers die de inwoner begeleidt bij financiële problemen is dit jaar enorm toegenomen.

2.4 Samenwerking ketenpartners

Het is noodzakelijk heldere criteria te formuleren voor de toegang tot een traject schuldhelpverlening en te investeren in de efficiënte doorstroom tijdens het traject. We moeten investeren in de samenwerking met ketenpartners om te komen tot een goede rolverdeling tussen schuldhelpverlening van de gemeente en de keten. De ketenpartners bieden helpverleningsonderdelen aan die voor de betreffende klant nodig zijn en waar hun organisatie voor is bedoeld en goed in is.

Met schuldeisers op het gebied van wonen, energie en zorgverzekering hebben we afspraken gemaakt over signalering van betalingsachterstanden en toeleiding naar schuldhelpverlening.

3. Aanpak schuldhelpverlening in Overbetuwe

Wij verlangen van de inwoner de maximaal mogelijke eigen inzet, ketenpartners (professionals en vrijwilligers) spelen een belangrijke rol in het proces.

De regie in een proces van schuldhelpverlening wordt in een vraaggestuurde aanpak maximaal bij de inwoner zelf gelegd. De wet verwacht dat gemeente de coördinatie van de integrale aanpak op schuldhelpverlening op zich neemt. De coördinatiefunctie ligt daarmee formeel bij de gemeente.

Op dit moment voldoen we in de uitvoering van de schuldhelpverlening al aan de minimum eisen van de Wgs. Wij verzorgen de preventie, de intake, verwijzing, sturing en nazorg. Wij besteden het schuldhelpproduct (schuldregelingen, budgetbeheer) uit. Het is mogelijk de schuldhelpverlening anders in te richten. We kunnen zelf alles uitvoe-

ren, zonder de schuldhulpproducten uit te besteden. Dit brengt echter hoge kosten en veel investering in personeel met zich mee voor een relatief kleine gemeente. Wij stellen daarom voor het huidige schuldhulpverleningsproces te intensiveren door in onze aanpak meer aandacht te hebben voor preventie en nazorg.

De nadruk binnen onze werkzaamheden zal liggen op twee sporen: preventie en het bieden van maatwerktrajecten.

Preventie richt zich op het voorkomen van schulden. Enerzijds proberen we eerder in contact te komen met burgers die schulden aan het opbouwen zijn. Daarmee willen we dat de problemen meer behapbaar blijven, zodat de inwoner deze problemen met eigen kracht kan oplossen. Dit vraagt om een goede samenwerking met ketenpartners. Anderzijds zullen we tijdens het proces van schulddienstverlening veel aandacht besteden aan hoe schulden in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Bij een maatwerktraject willen we vroeg in contact komen met de inwoner die schulden heeft. De intake zal helder en zo adequaat mogelijk gebeuren, zodat de klant snel weet waar hij aan toe is. Zodra de inwoner is toegelaten tot een schuldhulpverleningstraject, zullen we met een doeltreffende, efficiënte en klantvriendelijke aanpak aan de slag gaan. Hierin zoeken we de samenwerking met vrijwilligers en ketenpartners.

De aanpak die wij voorstellen, past binnen de visie van de gemeente Overbetuwe en binnen de lijn van de huidige landelijke ontwikkelingen.

3.1 Schuldhulpverlening aan gezinnen

In de Wgs (artikel 2 lid 4 onder d) staat dat de gemeente in het beleidsplan moet opnemen hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. De gemeente Overbetuwe heeft ook in haar minimabeleid speciale aandacht voor deze groep door middel van extra financiële ondersteuningsmogelijkheden.

Voor gezinnen met minderjarige, thuiswonende kinderen bekijken wij daarnaast zeer zorgvuldig welke mogelijkheden van hulpverlening er zijn, gelet op de kwetsbaarheid van jonge kinderen. De hulpverlening aan deze doelgroep is, behalve het normale maatwerk, te omschrijven als “sneller, meer en eerder naar een oplossing”.

3.2 Preventie

De gemeente Overbetuwe hecht een groot belang aan preventie van financiële problemen. Onderzoeksbureau voerde een onderzoek uit naar de kosten en baten/effecten van vroegsignalering en preventie van schulden bij gemeenten door middel van business cases. Het bureau kwam tot de conclusie dat elke euro die wordt geïnvesteerd in preventie en vroegsignalering van schulden uiteindelijk een veelvoud daarvan aan besparingen oplevert.²

Het is van belang dat preventie laagdrempelig is en zich richt op voorkoming van dreigende situaties. Nazorg valt ook onder preventie, namelijk preventie op het risico weer in de schulden

² website www.effectieverschuldhulp.nl/businesscases

te belanden als de schuldenaar zijn levensstijl en gedrag niet aanpast.

Om preventie vorm en inhoud te geven, biedt de gemeente Overbetuwe onder andere de volgende producten aan:

- Budget Op Maat-gesprekken: consulent verstrekt informatie, geeft advies en verwijst door bij problematische schulden of andere problematiek;
- Informatievoorziening omtrent schuldenproblematiek via lokale media;
- Budget cursus / begeleiding / informatie en advies. Deze cursussen vormen de basis voor het leren zelfstandig het huishoudbudget te beheren.

Preventie-instrumenten die de gemeente Overbetuwe aanbiedt:

- Minimabeleid voor mensen met lage inkomens: GelrePas, kwijschelding gemeentelijke belastingen, collectieve ziektekostenverzekering voor minima;
- Vroegsignalering van problematiek die leidt tot slecht financieel beheer in samenwerking met welzijn- en vrijwilligersorganisaties;
- Beschermingsbewindvoering /curatele /mentorschap, uitgevoerd door bewindvoerderkantoren. Hiervoor is bijzondere bijstand mogelijk.

3.3 Nazorg inzetten ter preventie

De Wgs stelt als eis dat de gemeente voorziet in nazorg met als doel het voorkomen van (nieuwe) financiële problemen. De gemeente Overbetuwe biedt nazorggesprekken. (Dit is echter op dit moment nog niet opgenomen in het aantal fte.) De Gemeente Overbetuwe heeft echter nog geen geformaliseerde aanpak voor de nazorg. We moeten werkafspraken vastleggen, ook met ketenpartners.

Een passend aanbod van nazorg draagt bij aan duurzame resultaten. Door klanten die dat nodig hebben, tijdelijk, ondersteuning te bieden om niet terug te vallen, verkleinen we de kans op recidive. De Wgs geeft gemeenten namelijk de bevoegdheid schuldhulp te weigeren aan personen, die al eerder hiervan gebruik hebben gemaakt, of aan personen die fraude hebben gepleegd.

Pieter (51), alleenstaand.

Pieter raakte op zijn 20e verslaafd aan heroïne. Na een leven vol criminaliteit, verbroken relaties, detentie en dakloosheid is zijn situatie nu enigszins stabiel. Hij gebruikt methadon en heeft een goed contact met de verslavingszorg. Pieter huurt een kamer in het kader van begeleid wonen. Pieter heeft voor meer dan € 50.000 schuld en heeft hulp gevraagd bij de gemeente. De gemeente meldt Pieter aan bij Westerbeek voor het beheer van zijn inkomen en zijn maatschappelijk werker ondersteunt hem om geen nieuwe schulden te maken.

3.4 Intakefase

Als een inwoner zich meldt, plannen wij in ieder geval binnen 4 weken een afspraak in bij niet spoedeisende situaties. Bij spoedeisende situaties plannen we binnen 3 werkdagen een afspraak. In de Wgs staat omschreven wat spoedeisend is.

Niet elke inwoner met financiële problemen kan door schuldhulpverlening aan een schuldenvrije toekomst worden geholpen. Wat de gemeente voor een inwoner kan betekenen is zowel afhankelijk van de aard van de schuldenproblematiek als de individuele klant zelf. Er zijn ook mensen met schulden voor wie wij niets of nauwelijks iets kunnen betekenen. Bijvoorbeeld bij niet-saneerbare CJIB boetes of fraudevorderingen. Of bij iemand die zo verslaafd is dat hij nieuwe schulden blijft maken. Wij hanteren daarom toelatingscriteria.

In het intakegesprek wordt duidelijk of de klant valt onder de toelatingscriteria:

toetsing op toelatingscriteria

Schuldhulpverlening is in principe een eenmalige voorziening waarmee de gemeente een schuldenaar ondersteunt om een problematische schuldsituatie op te lossen. Bij elke aanmelding zal de gemeente nagaan of iemand al eerder in behandeling was voor een schuldregeling of eerder gebruik maakte van een (wettelijke)schuldregeling.

screening op gedrag en aard schuldenpakket

In de tweede stap gaat de gemeente na of verwacht mag worden dat een poging om een schuldregeling te treffen ook kans van slagen heeft. De twee centrale vragen luiden: Is de schuldenaar regelbaar én is de schuldsituatie regelbaar?

De hulpvraag kunnen we pas echt goed vaststellen als de cliënt alle gegevens overlegt en een compleet beeld geeft van de situatie. Daarna bepaalt de consulent aan de hand van de analyse van de situatie van de klant of de gemeente ondersteuning biedt. Samen met de klant maakt de consulent een plan van aanpak, waarin stappen staan met de te verwachten tijdsduur van het traject. Dit plan van aanpak kan gedurende de looptijd van het traject indien nodig worden aangepast.

De Wgs stelt geen eisen aan de doorlooptijd. Wel moet de gemeente de inwoner een globaal inzicht geven in de verwachte doorlooptijd van het traject. Hierbij geldt de nadrukkelijke voorwaarde dat de inwoner meewerkt aan het traject.

Wanneer er sprake is van een complexe hulpvraag vindt doorverwijzing naar een specialist plaats. Voor complexe zorg is een uitgebreide toets noodzakelijk. In beeld wordt gebracht welke problemen er spelen en wat nodig is om weer (zoveel mogelijk) op eigen kracht verder te gaan. Hiervoor gebruikt de gemeente de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM).

3.5 Maatwerktraject

De aanpak in het kader van schulddienstverlening bestaat uit het bieden van maatwerk. Per klant bekijken wij tijdens de intakefase welke instrumenten wij moeten inzetten om het uiteindelijke doel te bereiken.

De looptijd wordt langer naarmate de problematiek complexer is en wij meer ketenpartners moeten inschakelen. Het is logisch dat een wel-kunner/ wel-willer met weinig complexe schulden sneller geholpen is dan bijvoorbeeld een inwoner die valt onder de omschrijving niet-kunner / wel-willer met in de persoon gelegen meervoudige problematiek (verslaafd en/of psychiatrisch patiënt) en complexe schulden.

3.6 Bewindvoering (blijvende budgetbeheer)

Uit de praktijk blijkt dat er een groep mensen is die langdurig een vorm van budgetbeheer

nodig heeft. Deze inwoners zijn ondanks alle hulp niet in staat om zelfstandig hun financiën te beheren. In dat geval is bewindvoering de meest aangewezen voorziening. De rechter

bepaalt in een dergelijke situatie de kosten van bewindvoering, waarvoor bijzondere bijstand aangevraagd kan worden. Het aantal toekenningen bewindvoering neemt de laatste jaren enorm toe, waardoor de aanvragen bijzondere bijstand voor deze kosten evenredig stijgen.

Het ministerie van SZW heeft in 2013 aan Stimulansz de opdracht gegeven te onderzoeken wat de oorzaak hiervan is. Als dit bekend is, kunnen gemeenten zoeken naar passende en goedkopere voorzieningen die in de plaats kunnen komen van beschermingsbewind. Als deze voorzieningen bijdragen aan het vergroten van de financiële zelfredzaamheid, is de schuldenaar beter geholpen en bespaart de gemeente kosten. Zolang er nog geen structurele oplossing is gevonden, blijven gemeenten een stijging zien in de kosten voor beschermingsbewind. Dit geldt ook voor de gemeente Overbetuwe. Wij stellen voor om door middel van een beleidsregel de kosten te reguleren.

Samenvatting

Schuldhulpverlening in de gemeente Overbetuwe is gericht op het wegnemen van belemmeringen voor maatschappelijke participatie. Het uitgangspunt is steeds de eigen verantwoordelijkheid van iemand om de eigen financiële problemen zo veel mogelijk zelf op te lossen. De Gemeente Overbetuwe borgt de kwaliteit van schulddienstverlening door het inzetten van preventie-instrumenten, keukentafelgesprekken, maatwerk en samenwerking met ketenpartners.

De gemeente Overbetuwe hecht een groot belang aan preventie van financiële problemen. Het is van belang dat preventie laagdrempelig is en zich richt op voorkoming van dreigende situaties. Naast de instrumenten die de Gemeente Overbetuwe aanbiedt, heeft het kernteam ook een belangrijke rol in laagdrempelige dienstverlening.

Het kernteam ondersteunt mensen die er niet in slagen om op eigen kracht volwaardig mee te doen aan de samenleving. De functie van het kernteam is het bevorderen van de zelfredzaamheid van mensen en het waarborgen dat zij bij kunnen dragen aan de (lokale) samenleving. Het gaat er om dat iedereen, naar vermogen, mee kan doen. In de aanpak is er samenhang tussen welzijn, ondersteuning, jeugd- en gezondheidszorg en werk & meedoen.

De toegang tot een traject schuldhulpverlening, zoals de aanmelding, advies en intake, leggen wij neer bij het loket Samenleven. Wij zorgen ervoor dat het loket goed bereikbaar en laagdrempelig is. De medewerkers in het loket zijn getraind om inwoners goed voor te lichten over de (on)mogelijkheden van schuldhulpverlening, zij adviseren en doen de intake. Bij probleemsituaties voeren wij een keukentafelgesprek waarbij er nadrukkelijk ook aandacht is voor eventuele andere problemen dan alleen de financiële. Er kan meteen (integraal) gesproken worden over hoe het gaat op alle leefgebieden. De zelfredzaamheidsmatrix (zie bijlage 1), waarin alle leefgebieden zijn opgenomen, is hierbij een hulpmiddel.

De aanpak in het kader van schuldhulpverlening bestaat uit het bieden van maatwerk. Per inwoner bekijken wij tijdens de intakefase welke instrumenten wij moeten inzetten om het uiteindelijke doel te bereiken. Wij werken samen met ketenpartners die hulpverleningsonderdelen aanbieden die voor de betreffende klant nodig zijn en waar hun organisatie voor is bedoeld en goed in is. De financieel technische onderdelen van het vervolgtraject schuldhulpverlening besteden wij uit. Wij leggen de afspraken met een inwoner vast in een plan van aanpak. De houdbaarheid van dit plan is maximaal drie jaar. Wij streven ernaar dat inwoners binnen drie jaar in staat zijn hun financiële situatie in orde te hebben. Wij zien er op toe dat wij de mensen ook na het traject tijdelijk volgen om terugval te voorkomen.

Gezien de onzekere economische tijden is de verwachting gerechtvaardigd dat het beroep op schuldhulpverlening de komende tijd in ieder geval niet zal afnemen.

Het is voor de Gemeente Overbetuwe belangrijk te blijven investeren in schuldhulpverlening. Als minder financiële middelen beschikbaar zijn, betekent dit een teruggang in dienstverlening. Met andere woorden: de financiële kaders zijn bepalend voor het aantal personen dat een beroep kan doen op de gemeentelijke schuldhulpverlening en het aantal instrumenten dat wij in kunnen

zetten. Dit kan betekenen dat een groep inwoners met schulden groter wordt uitgesloten, hetgeen kan leiden tot een verergering van de schuldenproblematiek, langere uitkeringsafhankelijkheid en andere maatschappelijke problemen.

De Wgs is een kaderwet en schrijft weinig voor. Met de vaststelling van dit kaderstellende beleidsplan voldoet de gemeente aan de wettelijke taak voor het formuleren van beleid ten aanzien van het uitvoering geven aan haar zorgplicht voor integrale schuldhulpverlening, waaronder ook de inzet voor preventie.

Bijlage 1

De zelfredzaamheidsmatrix (ZRM).

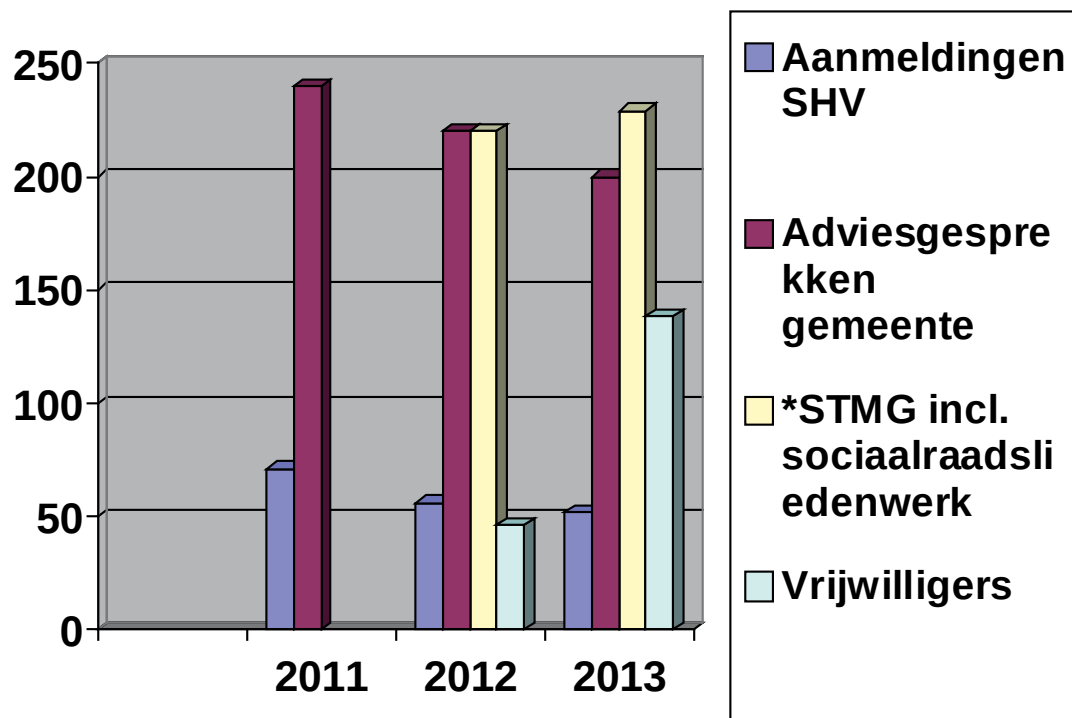
De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) is een instrument waarmee de mate van zelfredzaamheid van cliënten eenvoudig en volledig kan worden beoordeeld. De ZRM concretiseert zelfredzaamheid op de volgende leefgebieden: inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheidszorg, fysieke gezondheid, verslaving, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Per leefgebied is aangegeven welke feitelijke omstandigheden bij welk niveau van zelfredzaamheid horen. Zelfredzaamheid is de uitkomst van vaardigheden, omstandigheden en beweegredenen om goed in het dagelijks leven te functioneren. Om te zorgen dat inwoners zo veel mogelijk in de eerste lijn blijven en er niet onnodig zware zorg wordt ingezet, is het nodig dat de lokale toegangspoort goed geëquipeerd wordt en expertise kan inschakelen. Hiertoe zal er ook kennisoverdracht plaats moeten vinden van experts naar de lokale toegangspoort, zodat de lokale professionals een goede antenne hebben om problematiek van diverse doelgroepen te herkennen en te weten wanneer welke expertise ingeschakeld moet worden. Deze specialistische zorg is niet los te zien van de lokale zorg en ondersteuning. Daarom moet specialistische zorg in samenhang met de lokale aanpak bekeken worden.

Afb. Zelfredzaamheidsmatrix

DOMEIN	1 – acute problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
Financiën	Geen inkomsten. Hoge, groeiende schulden.	Onvoldoende inkomsten en/of spontaan of ongepast uitgeven. Groeiende schulden.	Komt met inkomsten aan basis behoeften tegemoet en/of gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel en/of bewindvoering/inkomensbeheer.	Komt aan basis behoeften tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf en deze verminderen.	Inkomsten zijn ruim voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen.
Dagbesteding	Geen dagbesteding en veroorzaakt overlast.	Geen dagbesteding maar geen overlast.	Laagdrempelige dagbesteding of arbeidsactivering.	Hoogdrempelige dagbesteding of arbeidstoeleiding of tijdelijk werk en/of volgt opleiding voor startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).	Vast werk en/of volgt opleiding hoger dan startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).
Huisvesting	Dakloos en/of in nachtopvang.	Voor wonen ongeschikte huisvesting en/of huur/hypotheek is niet betaalbaar en/of dreigende huisuitzetting.	In veilige, stabiele huisvesting maar slechts marginaal toereikend en/of in onderhuur of niet-autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting en (huur)contract met bepalingen en/of gedeeltelijk autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting en regulier (huur)contract en/of autonome huisvesting.
Huiselijke relaties	Sprake van huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden gaan niet goed met elkaar om en/of potentieel huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden erkennen problemen en proberen negatief gedrag te veranderen.	Relationele problemen tussen leden van het huishouden zijn niet (meer) aanwezig en/of woont alleen.	Communicatie tussen leden van het huishouden is consistent open. Leden van het huishouden ondersteunen elkaar.
Geestelijke gezondheid	Een gevaar voor zichzelf of anderen en/of terugkerende suïcide-ideatie. Ernstige moeilijkheden in het dagelijks leven door geestelijke stoornis.	Aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen die het gedrag kunnen beïnvloeden, maar geen gevaar voor zichzelf/anderen. Moeilijkheden in het dagelijks functioneren door symptomen en/of geen behandeling.	Milde symptomen kunnen aanwezig zijn en/of enkel matige functioneringsmoeilijkheden door geestelijke problemen en/of behandeltrouw is minimaal.	Minimale symptomen die voorspelbare reactie zijn op stressoren in het leven en/of marginale beperking van functioneren en/of goede behandeltrouw.	Symptomen zijn afwezig of zeldzaam. Goed of superieur functioneren in een groot aantal diverse activiteiten. Niet meer dan de dagelijkse beslommeringen of zorgen.
Lichamelijke gezondheid	Heeft direct medische aandacht nodig. Een noodgeval/kritieke situatie.	Een (direct/ chronische) medische aandoening die regelmatige behandeling vereist wordt niet behandeld. Matige beperking van (lichamelijke) activiteiten tgv een lichamelijke gezondheidsprobleem.	Een (chronische) medische aandoening wordt behandeld maar behandeltrouw is minimaal. De lichamelijke gezondheidsproblemen leiden tot een lichte beperking in mobiliteit en activiteit.	Erkent behoefte aan hulp voor de (chronische) medische aandoening. Goede behandeltrouw.	Er zijn geen directe of voortdurende medische problemen.

Bijlage 2

Schuldhulpverlening Overbetuwe in beeld



* Let op: Cijfers STMG zijn bij benadering in verband met wijze registratie STMG. Bijlage 3 Instrumenten schuldhulpverlening

Bijlage 3

Instrumenten schuldhulpverlening

	Instrument	Doel
Preventie	Voorlichting, voorkomen van schulden	Door het verstrekken van informatie en advies financiële problemen voorkomen of vroegtijdig signaleren. Door overleg samenwerking intensiveren waardoor signalen van dreigende schuldenproblematiek eerder worden gegeven
ANALYSE	Aanmelding	Registratie van de hulpvraag, informatie verzamelen die noodzakelijk is voor intake.
	Intake	Inventariseren van gegevens, toetsen van zelfredzaamheid en motivatie klant en vaststellen van het probleem om een plan van aanpak te kunnen ontwikkelen.
	Crisisinterventie	Afwenden van een crisis (bijvoorbeeld dreigende uithuiszetting, afsluiting nutsvoorzieningen) en daarmee mogelijkheid creëren voor reguliere schuldhulpverlening.
AANPAK SCHULDEN-SITUATIE	Korte hulp	Geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder beroep te doen op herfinanciering, schuldregeling of stabilisatie.
Stabilisatie	Budgetbegeleiding	Tijdens gesprekken of cursussen cliënt leren financiële situatie zelf te beheersen.
	Budgetbeheer	Garanderen dat betalingen tijdig gedaan worden en dat er geen (nieuwe) schulden of betalings-achterstanden ontstaan.
	Beschermingsbewind / curatele	Komen tot een financieel stabiele situatie waardoor geen nieuwe schulden ontstaan en de mogelijk schuldsituatie opgelost kan worden, bij personen die door een lichamelijk of geestelijke beperking niet in staat zijn om hun eigen vermogen te beheren.

Schuldbemiddeling	Schuldregeling	Gedeeltelijke aflossing van de schuld in termijnen (3 jaar) tegen finale kwijting.
	Betalingsregeling	100% aflossing van de schuld in een aantal termijnen.
	Saneringskrediet/herfinanciering	Een gedeelte van de totale schuldenlast tegen finale kwijting afkopen of 100% aflossen.
AFRONDING	Afgeven WSNP verklaring	Toelaten van de klant tot de WSNP.
	Nazorg	Voorkomen van recidive.
GEDURENDE HET GEHELE PROCES	Inzet ketenpartners	Gedragsverandering genereren bij klant, zodat het mogelijk is om tot een duurzame oplossing van de financiële problemen te komen.



Dorpsstraat 67
6661 EH Elst
Postbus 11
6660 AA Elst
telefoon (0481) 362 300
fax (0481) 372 482

info@overbetuwe.nl
www.overbetuwe.nl