

Nota schuldhulpverlening 2012



In Veldhoven ondersteunen wij inwoners met budgetvoorlichting en budgetteringshulp, bevorderen wij de betrokkenheid van ketenpartners, en organiseren wij schuldhulpverlening zodanig dat

- o iedereen meetelt,*
- o mee kan doen en*
- o bij kan dragen aan*

een gezonde en sociale leefomgeving.

Deze nota kwam mede tot stand met middelen van het **Europees Sociaal Fonds**; deze middelen maakten het vooral mogelijk om de problematiek goed te verkennen om zodoende de integraliteit van dienstverlening te kunnen bevorderen.

C.B. 20 april 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Aanleiding en schuldhulp tot vandaag	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Aanleiding.....	4
1.3 Hoofdpijnen Wet Schuldhulpverlening	5
1.4 Huidige situatie	5
1.5 Het proces, regie	6
1.6 Andere betrokkenen bij de uitvoering	7
1.7 Aantallen en cijfers	10
1.8 Doelgroep	10
1.9 Huidige wijze van financiering	11
Hoofdstuk 2 Missie en visie op schuldhulpverlening	13
2.1 Missie.....	13
2.2 Visie.....	13
2.3 Doelstellingen	13
2.4 Eenoudergezinnen	14
Hoofdstuk 3 Preventie en Uitvoering.....	15
3.1 Aard van de dienstverlening	15
3.2 Preventie	15
3.3 Uitvoering.....	15
3.4 Signalering	16
3.5 De spil waar alles om draait: de gemeentelijke ketenmanager.....	16
3.6 Vrijwilligers.....	18
3.9 De regie op het contractbeheer ketenpartners	19
3.10 We gaan de keten verbinden	19
3.11 Nazorg	19
Hoofdstuk 4 Kosten, budget en tijdpad	21
4.1 Kosten.....	21
4.2 Tijdpad.....	21
Bijlage 1. Veel voorkomende begrippen	22

Inleiding

Het aantal mensen dat niet op eigen kracht haar financiële problemen kan oplossen blijft groeien. Steeds meer mensen komen ergens in de knel met hun betalingsverplichtingen. De hieruit voortvloeiende schuldproblematiek is in toenemende mate, náást het individuele probleem van de betrokkene, ook een maatschappelijk probleem: problematische schulden belemmeren het verkrijgen en behouden van werk en staan in de weg bij een goede (psychische) gezondheid, bij juiste ontwikkelingskansen voor de jeugd en bij het voorkomen van sociaal isolement. Daarom moeten mensen met betalingsproblemen in een vroeg stadium geholpen worden, het liefst voordat er schulden ontstaan of de schulden problematisch worden. Schuldhelpverlening is een essentieel instrument in de bestrijding van armoede in onze gemeente.

In onze gemeente willen we het perspectief van onze inwoners blijvend verbeteren. Dat is kern van het Armoede- en Participatiebeleid. Wij willen daarom ook iedere inwoner die in financiële problemen komt, passende ondersteuning bieden. Daartoe hoort ook de preventie ten aanzien van schulden en de hulpverlening indien zich onverhoopt schuldproblemen voordoen.

Deze beleidsnota geeft de aanzet tot betere schuldhelpverlening en preventie in onze gemeente. De nota bevat informatie met de bedoeling om onderbouwing te geven aan de missie en visie die wij ter vaststelling voorleggen. Vanuit die missie en visie hebben wij actiepunten geformuleerd.

Wij gaan ervan uit dat u als Raad deze kaders en uitgangspunten onderschrijft waarna wij deze, samen met partners in de keten en contractpartners nader vorm zullen geven.

Hoofdstuk 1 Aanleiding en schuldhulp tot vandaag

1.1 Inleiding

Een eerste aanleiding om een beleidsnota op het gebied van schuldhulpverlening op te stellen, is gelegen in de landelijke en lokale doorontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening. In de afgelopen periode is, mede tengevolge van de kredietcrisis, het aantal schuldsituaties toegenomen. Tevens is gebleken dat de in 2008 vastgestelde werkwijze met onze partners niet meer voldoet aan de groeiende vraag en de huidige maatschappelijke inzichten. Tot slot is er wetgeving ontwikkeld waarin de kaders voor schuldhulpverlening anders zijn geregeld.

In de afgelopen 2 jaren zijn, aanvankelijk bij Dommelregio, later bij de Unit Schulddienstverlening Eindhoven (voorheen Stadsbank) wachtlijsten ontstaan. In 2011 zijn de wachtlijsten bij Dommelregio weggewerkt, maar bij de Unit zijn de wachtlijsten juist toegenomen. De problematiek groeit partners boven het hoofd, óók omdat onvoldoende geschoolde krachten beschikbaar zijn om adequaat aan schuldhulpverlening te doen. Het meer formele traject bij de Unit Schulddienstverlening sluit niet goed aan bij het voorliggende traject.

Gelet op alle ontwikkelingen ontstond de wens om invulling te geven aan een visiedocument dat de verdere doorontwikkeling van de huidige werkwijze verdiept en verbetert.

1.2 Aanleiding

In 2007 is middels de armoedenota 'armoede in Veldhoven?' voorgesteld om de organisatie van de schuldhulpverlening te verbeteren. De financieel technische uitvoering vond toen al plaats bij de Unit schulddienstverlening, maar er was sprake van een wachtlijst. Bij Dommelregio werden schuldhulpverleningstaken uitgevoerd door het maatschappelijk werk. Medio 2008 stemde de raad in met het voorstel de schuldhulpverlening te herijken.

Na oriënterende gesprekken met zowel de Unit Schulddienstverlening als Dommelregio hebben wij er destijds voor gekozen deze beide partijen te blijven betrekken bij de uitvoering van de schuldhulpverlening. Er is toen aansluiting gezocht bij de invulling van de schuldhulpverlening en de vormgeving van de werkprocessen van ISD de Kempen omdat deze goed pasten bij hetgeen wij zélf voor ogen hadden; bovendien was er bij Dommelregio al ervaring met die werkprocessen.

Er zijn werkafspraken gemaakt en ook de taakafbakening tussen WIZ, Dommelregio en de Unit Schulddienstverlening is vastgelegd. Daarnaast is er op 1 november 2007 een klantmanager zorg aangesteld bij de gemeente Veldhoven; deze klantmanager vormt een verbindende factor in de keten en in de relatie met andere armoedeproblematiek.

Dat resulteerde vanaf medio 2008 in een omslag in de uitvoering van schuldhulpverlening binnen de gemeente Veldhoven. Doelstellingen waren:

- Een sluitend aanbod waarbij goede afspraken tussen alle betrokken hulpverleners en de gemeente zijn gemaakt;
- Voorkomen van maatschappelijke kosten (o.a. huisuitzetting, bijzondere bijstand, ziektemeldingen bij werkgevers);
- Vergroten van het succes en het effect van re-integratiebeleid en sociaal activeringsbeleid;
- Toename van welzijn en gezondheid, minder sociale uitsluiting en meer kans op een betere toekomst voor een nieuwe generatie;
- Vergroten van de reikwijdte van schuldhulpverlening naar álle inwoners met problematische schulden;

- Een zo goed mogelijk rendement te halen uit de ingezette middelen;
- Verbetering van de voorlichting over schuldhulpverlening;

1.3 Hoofdpijnen Wet Schuldhulpverlening

Een tweede aanleiding voor dit beleidsplan zijn de ontwikkelingen in de wetgeving. Op het gebied van schuldhulpverlening is onlangs een nieuwe wet aangenomen: De wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Deze wet treedt in werking op 1 juli 2012. Met de wet beoogt het kabinet dat mensen van problematische schulden afkomen zonder in ingewikkelde en dure juridische procedures terecht te komen. Het is vaak het beste om schuldproblematiek te voorkomen (preventie) of zo nodig 'minnelijk' via schuldhulpverlening op te lossen. Instemming van de schuldeisers is daarbij essentieel.

De wet moet leiden tot een effectievere aanpak van de schuldhulpverlening. Het is aan de gemeenteraad om vorm en inhoud van de dienstverlening te bepalen; vandaar de verplichting van het integraal beleidsplan voor schuldhulpverlening. Op preventie gerichte activiteiten en nazorg om nieuwe schulden te voorkomen moeten deel uitmaken van dit plan.

Met de wet krijgen gemeenten de verantwoordelijkheid om schuldhulpverlening in te richten. De wet schrijft maar heel beperkt voor hoe gemeenten de schuldhulpverlening moeten inrichten. Gemeenten worden als het ware gedwongen goed na te denken over hun aanpak van schuldhulpverlening en deze vast te leggen in een beleidsplan.

Belangrijke onderdelen van het wetsvoorstel zijn:

- Gemeenten moeten beleidsplannen maken die richting geven aan integrale schuldhulpverlening. Preventie is een onderdeel waaraan in ieder geval aandacht moet worden besteed.
- De plannen voor een integrale aanpak van de schuldhulpverlening worden per gemeente voor een periode van maximaal vier jaar opgesteld.
- Er gelden regels voor wacht- en doorlooptijden: de maximale wachttijd bedraagt 4 weken. Voor bedreigende schulden geldt een maximum van 3 werkdagen. De gemeente geeft globaal inzicht in de doorlooptijd. Dat wil zeggen: het aantal weken tussen het eerste gesprek en het bereiken van resultaat.

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening speelt er nog een belangrijke ontwikkeling: de totstandkoming van een breed moratorium. Het moratorium houdt in dat een schuldsituatie 'bevroren' kan worden. Door te verlangen dat schuldeisers tijdelijk hun incassomaatregelen staken, creëert het moratorium een afkoelingsperiode waarin de problemenzorgvuldig in kaart gebracht kunnen worden en een oplossing bedacht kan worden. Dit kon al deels via het huidige moratorium dat geregeld is in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

De wet is nu uitgebreid door ook een beslag, een executoriale verkoop en een verrekening onder het moratorium te brengen. Het breed moratorium is een zwaar instrument. Daarom moet grote zorgvuldigheid in acht genomen worden bij de totstandkoming in wetgeving.

1.4 Huidige situatie

In de gemeente Veldhoven wordt de feitelijke schuldhulpverlening in zijn geheel uitbesteed; de klantmanager zorg heeft ten aanzien van schuldhulp in feite slechts een verwijzende functie. De uitvoering ligt bij twee partijen.

- a) Dommelregio verzorgt op basis van afspraken in het Welzijns Budgetplan het voortraject, de intake, de inventarisatie (Fase 1a) en de begeleiding en saneringsrijp (Fase 1b) maken van de klant. Zij doet dat in samenwerking met twee vaste ketenpartners; Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) en het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW). BSR zorgt voor eventuele ordening van de administratie (Klapperproject) na of tijdens een intake en het AMW voor de

psychosociale begeleiding. Deze ketenpartners worden ook betrokken bij relatief lichte schuldenproblematiek, waarbij klanten niet verder een traject bij Dommelregio ingaan voor het oplossen van de schulden. In de budgetafspraken was hiervoor een bedrag van € 139.000,- per jaar opgenomen.

- b) De Unit schulddienstverlening Eindhoven verzorgt het financieel technische gedeelte (Fase 2) . Dus het daadwerkelijk regelen van de schulden via een minnelijke regeling, schuldsanering of herfinanciering via een persoonlijke lening. Ook wordt er budgetbeheer aangeboden. De kosten worden op factuur betaald op basis van een raamovereenkomst; daarmee is op jaarbasis ruim € 20.500,- gemoeid.

In de afspraken tot heden was niet specifiek voorzien in nazorg. Overigens was in veel situaties contact met onze Klantmanager Zorg, zodat in nazorg toch min of meer was voorzien.

Gedurende 2010 werd geconstateerd dat Dommelregio niet naar verwachting functioneerde. Met name de wachttijden werden (fors) overschreden, wat leidde tot klachten en klanten die niet werden geholpen. Ook was er nauwelijks zicht op de processen en bleek het leveren van management informatie een probleem. In overleg met Dommelregio is begin 2011 een verbetertraject ingezet. Dit heeft geleid tot kortere wachttijden en het wegwerken van de wachtlijst en een frequentere oplevering van management informatie.

Ook met de Unit Schulddienstverlening Eindhoven zijn afspraken gemaakt over de aan te leveren dossiers. Hierdoor wordt voorkomen dat dossiers incompleet worden aangeleverd en daardoor geweigerd worden, wat weer voor extra vertraging zorgt. In december 2011 heeft de Gemeenteraad besloten de nieuwe wetgeving aan te grijpen om tot een nieuw schuldhulpverleningsproces te komen. Mede om die reden is de subsidierelatie met Dommelregio vanaf 1 juli 2012 gewijzigd. Tot 1 juli 2012 is er sprake van een overgangssituatie waarin Dommelregio nog de uitvoering van de schuldhulpverlening voor haar rekening neemt. De periode tot 1 juli wordt gebruikt om te onderzoeken hoe de schuldhulpverlening in Veldhoven vormgegeven gaat worden en welke instanties daarbij betrokken worden.

De samenwerking met de Unit schulddienstverlening Eindhoven laat op dit moment te wensen over. Het komt regelmatig voor dat dossiers worden overgedragen door Dommelregio, maar niet op de werkvoorraadlijst van de Unit Schulddienstverlening staan. Ook worden de wachttijden nog steeds overschreden en is er soms nog sprake van verschillende interpretaties. In april 2012 zouden klanten twee tot drie maanden moeten wachten alvorens hun dossier door de Unit Schulddienstverlening wordt opgepakt.

Als binnen een gemeente de schuldhulpverlening niet goed loopt of er wachtlijsten zijn, zie je vaak dat er relatief veel klanten voor beschermingsbewind (een derde beheert dan het budget) worden aangemeld. Dergelijke inzet van bewindvoerders is erg duur en moet alleen al uit oogpunt van kosten voorkomen worden. In principe betalen klanten de kosten van bewindvoering zelf, maar in de praktijk wordt daarvoor bijzondere bijstand verleend (op maandbasis ongeveer € 3750,- over gemiddeld 45 klanten). Een toenemend aantal klanten in beschermingsbewind is ook om andere redenen onwenselijk: het gaat vaak mensen die ook niet meer uit beschermingsbewind zijn te krijgen. Daarmee wordt de klant immobiel, niet zelfredzaam en niet geprikkeld om zelf de regie te nemen.

1.5 Het proces, regie

Vanuit de gemeente wordt er op dit moment regie gevoerd op beide ketenpartners. De klantmanager zorg voert op enkele cases een vorm van regie en zorgt voor de verbinding; het gaat om cases waar hij expliciet bij wordt betrokken vanwege specifieke aspecten als uithuiszetting, bijzonder bijstand en dergelijke. De

klantmanager houdt via een periodiek overleg ook bij wat de doorlooptijden zijn en in welke fase een dossier zich op enig moment bevindt.

De klantmanager beslist niet welke schuldhulpverleningsproducten worden ingezet bij welke klant. Dat wordt op dit moment nog door beide instanties zelf besloten op grond van hun expertise.

De beleidsmedewerker ontvangt de managementinformatie van beide instanties. Dit zijn geen actuele overzichten, maar laten het beeld zien van minimaal één maand eerder.

Zowel de beleidsmedewerker als de ketenmanager hebben contact met beide instanties en voeren overleg op respectievelijk beleidsmatig- als casusniveau.

Klachten over beide instanties komen bij de gemeente binnen. Klachten gaan vooral over de wachttijden.

1.6 Andere betrokkenen bij de uitvoering

Naast Dommelregio en de Unit Schulddienstverlening Eindhoven zijn er in de gemeente Veldhoven ketenpartners die of met de doelgroep te maken hebben, of een onderdeel van het schuldhulpverleningsproces uitvoeren of mede vorm geven.

Het gaat om welzijnsinstellingen zoals:

- Het maatschappelijk werk (AMW)
- Bureau sociaal raadslieden (BSR)
- Stimulans
- SWOVE
- Ouderenbond
- Vluchtelingenwerk
- Voedselbank
- GGzE
- GGD
- MEE

Met deze instellingen hebben in de periode van februari 2012 tot april 2012 interviews plaatsgevonden. Via die interviews hebben wij bevestiging gekregen van de activiteiten die nú door die instellingen in het kader van schuldhulpverlening plaatsvinden en de rol die mogelijk in de toekomst in dit kader vervuld kan worden.

Ketenpartners die weliswaar met de doelgroep te maken hebben, maar die zelf, behoudens preventie en eigen incassoregels, niet of nauwelijks schuldhulpverleningstaken uitvoeren zijn:

• De woningbouwcorporaties: ◦ Woonbedrijf ◦ Wooninc ◦ Aert Swaens • Brabantwater	• Energieleveranciers zoals Essent • Zorgverzekeraars zoals: ◦ CZ ◦ VGZ ◦ IZA • IMK
---	--

Deze ketenpartners hebben wij in een gezamenlijke sessie op 11 april 2012 gesproken. In dit gesprek hebben de ketenpartners aangegeven wat zij doen op het terrein van (preventie van) schuldhulpverlening en welke mogelijkheden zij voor zichzelf zien in een toekomstige samenwerking.

In onderstaand schema geven wij een overzicht van instanties die op enigerlei wijze betrokken zijn bij betalingsproblemen van de doelgroepen. Wij zien bij deze instanties mogelijkheden om een rol te spelen in de vroegsignalering van betalingsproblemen; tevens hebben deze instanties belangen om vroegtijdig tot oplossingen van problemen te komen.

Onderdeel proces schuldhulpverlening	Wat wordt aangeboden, inhoud?	Welke instantie?
Preventie ↓	Signaleringsoverleg, per zes weken	Gemeente, Dommelregio, GGzE, politie Brabant Zuidoost, Woonbedrijf, Aert Swaens, SWOVE, Novadic Kentron, Zuidzorg en MEE
	Spreekuren voor klanten met materiële problematiek, z.g.n. informatie en adviesgesprekken op schuldhulpverlening ¹ .	Dommelregio
	Budgetcoaching / voorlichting ²	Dommelregio
	Programma voor jongeren met schulden	Dommelregio i.c.m. jeugdmaatschappelijk werk
	Rondkomen met inkomen / budgettering ³	Algemeen maatschappelijk werk
	Bespreken inkomensverandering bij hulpvraag klant en eventueel doorverwijzing naar schuldhulpverlening	Algemeen maatschappelijk werk
	Gezamenlijk spreekuur op aanmelding van de klant, of doorverwijzing na hulpvraag van de klant.	Voedselbank, Bureau Sociaal Raadslieden, AMW en gemeente
	Doorverwijzing naar gemeente en ketenpartners	Voedselbank
	Informatie en advies en hulp bij invullen formulieren	Bureau Sociaal Raadslieden
	Klapperproject	Sociaal raadslieden
	Adviserend huisbezoek ouderen, financiën en leefsituatie komen aan bod	SWOVE
	Wijkgerichte aanpak, waarbij totaal plaatje klant in beeld komt	SWOVE
	Bijzondere bijdrage regeling	SWOVE
	Aan de hand van lijsten van de gemeente 75 plussers gericht benaderen.	SWOVE
	Begeleiding bijzondere doelgroepen	Stimulans
	Wijkgerichte aanpak, waarbij naar totaalplaatje klant wordt gekeken.	Stimulans
	Incidenteel budgetbeheer voor (ex-) vluchtelingen	Stimulans
	Melding betalingsachterstanden aan schuldhulpverlening of gemeente bij uitkeringsgerechtigden	Brabantwater, Essent, woningbouw corporaties, CZ (als het gaat om collectief

¹ In 2011 zijn er 58 korte contact met klanten geweest.

² In 2011 is er vier maal een budgetteringscursus gegeven en één maal een voorlichting.

³ In 2011 zijn er 25 klanten gestart met deze cursus, 11 hebben de cursus succesvol afgerond.

		verzekerden)
	Huisbezoek bij betalingsachterstanden	Wooninc (bij Roma's in samenwerking met Stimulans en gemeente), Brabantwater, Woonbedrijf en Aert Swaens in samenwerking met het AMW.
	Melding schrijnende gevallen, of leefomstandigheden	GGD / politie, Brabantwater
	Mogelijkheid tot treffen betalingsregeling	Woningbouwcorporaties, zorgverzekeringen, Brabantwater
	Herhuisvesting bij te hoge huur	Aert Swaens
Aanmelding / intake	Integrale intake (aandacht voor de gehele problematiek)	Dommelregio
Fase Dommelregio volgens vernieuwing NVVK⁴ proces ↓	Budgetcoaching na aanmelding	Dommelregio
	Saneringrijp maken klant	Dommelregio
	Plan van aanpak	Dommelregio
	Compleet maken dossier en doorzetten naar GKB	Dommelregio
Fase Unit Schulddienstverlening (minnelijke regeling of aanvraag WSNP⁵) ↓	Opstarten minnelijke regeling, aanschrijven schuldeisers,	GKB Eindhoven
	Schuldsanering	USD
	Herfinanciering via een persoonlijke lening	USD
	Budgetbeheer	USD
	Eventueel WSNP aanvraag	USD
Nazorg	Nog niet expliciet vormgegeven	Mogelijk deels door ketenpartners verricht die klant in behandeling hebben.

Onder de ketenpartners is één partner relatief specifiek: Het Instituut Midden- en Kleinbedrijf ondersteunt (kleine) zelfstandigen en adviseert de gemeenten over kredietaanvragen en aanvragen periodieke uitkering op grond van het Bijstandsbesluit Zelfstandigen. Naar blijkt zou het Bijstandsbesluit Zelfstandigen een belangrijke rol kunnen spelen bij het oplossen van problematische schulden bij zelfstandigen. Een eis om uitkering of krediet te kunnen verlenen betreft de levensvatbaarheid. Indien een bedrijf naar verwachting levensvatbaar is, dan kan uitkering of krediet worden

⁴ Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren

⁵ Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen; op grond van deze wet kan een sanering van schulden afgedwongen worden.

verleend. In onze advisering en hulverlening richting zelfstandigen zullen we deze mogelijkheden ook intensiever inzetten.

1.7 Aantallen en cijfers

De meeste recente cijfers laten het volgende beeld zien:

In 2011 hebben zich 192 klanten gemeld voor schuldhulpverlening bij Dommelregio. Daarvan zijn er 189 dossiers doorgedaan naar de zogenaamde 'fase 1a'. Fase 1 is volgens Dommelregio de integrale intake. Daarbinnen wordt beoordeeld wat er precies aan de hand is met de betalingsverplichtingen, schulden en overige relevante problemen. Is er sprake van noodzaak of wenselijkheid van intensievere hulp dan gaat de klant door naar 'fase 1b'. Van deze 189 dossiers gingen er 92 door naar fase 1b. Binnen fase 1b worden de schulden van de klant eventueel gestabiliseerd (dat wil zeggen dat in principe vaststaat welke schulden en tot welk bedrag bestaan), saneringsrijp gemaakt en wordt een plan van aanpak opgesteld. Dat plan wordt samen met het dossier overgedragen aan de Unit schulddienstverlening Eindhoven voor de daadwerkelijke sanering van de schulden.

In 2011 zijn er van de 192 aanmeldingen uiteindelijk 35 dossiers doorgezet naar de Unit Schulddienstverlening Eindhoven (fase 2).

Reden voor uitval tijdens het hulpverleningstraject kan zijn dat klanten het zelf, of met behulp van een andere ketenpartner, kunnen oplossen. Andere redenen zijn het niet kunnen saneren van de schulden, klanten die niet meewerken, niet gemotiveerd zijn of nog niet aan een traject toe zijn (bijvoorbeeld verslaafden).

Gegevens van de Unit Schulddienstverlening Eindhoven:

Vanaf 1 januari 2011 tot medio januari 2012 waren er (deels voortkomend uit eerdere jaren):

- 14 actieve schuldbemiddelingen
- 14 persoonlijke leningen
- 54 budgetbeheer rekeningen
- 38 lopende schuldregelingen

1.8 Doelgroep

Er zijn nog geen exacte gegevens over de mogelijke doelgroepen in Veldhoven bekend. Uit het beschikbare cijfermateriaal en landelijke analyses is wel geprobeerd een beeld van de doelgroep te schetsen. Dit is aangevuld met de ervaringen van de consultants.

Van de doelgroep:

- Is een deel uitkeringsgerechtigd; (het aantal wordt geschat op 1/3 van de uitkeringsgerechtigden gemeenten; Het restant 2/3 zijn overige minima overige inkomens)
- Heeft ongeveer 30% van de collectief verzekerde uitkeringsgerechtigden betalingsachterstanden (CZ); dat zijn ongeveer 115 uitkeringsgerechtigden.
- Is een deel recidivist 40 – 50% (ketenmanager zorg). Dit zijn vooral mensen die ten tijde dat zij op de wachtlijst van Dommelregio stonden zijn 'uitgevallen', maar in een later stadium zich weer gemeld hebben. Recidive na het volledig doorlopen van een schuldtraject komt niet veel voor.
- Is een groter wordend deel jongeren met schulden (Stimulans en Dommelregio).
- Is er forse problematiek onder Roma die door de huidige inzet van hulp- en dienstverlening niet goed worden bereikt (Stimulans. Wooninc)
- Is een deel ouderen (vanaf 55 jaar) met schulden (Sociaal raadslieden), SWOVE ziet relatief weinig ouderen (75+) met schuldenproblematiek.

- Is een deel zelfstandig ondernemer. De laatste tijd is er een geringe toename zichtbaar en gaat het ook om zelfstandigen met personeel en schuldenproblematiek (IMK).
- Heeft 5% van de huurders een achterstand. Dat zijn 200 klanten, de achterstand bedraagt in totaal 100.000 euro. In 2012 zullen naar schatting 30 – 35 ontruimingen aangezegd worden. Hiervan zal uiteindelijk ongeveer eenderde (10 huishoudens) écht ontruimd worden (Aert Swaens).

Om een indicatie te geven van de omvang van de doelgroep kan er gebruik worden gemaakt van het onderzoek van Panteia (2008). Volgens dat onderzoek had bijna 1 op de 10 huishoudens in 2008 voor kortere of langere tijd te maken met problematische schulden.

De landelijke resultaten uit dat onderzoek laten de volgende percentages zien (zie tabel). Deze percentages kunnen worden vermenigvuldigd met het aantal huishoudens in de gemeente Veldhoven.

Groep	% huishoudens	Aantallen
Totaal aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden inclusief WNSP-trajecten	13,4%	2.578
Huishoudens die een <i>risico lopen</i> op problematische schulden	3,5 %	673
Huishoudens met een problematische schuld, onbekend en niet geregistreerd bij (schuld) hulpverlenende instanties	7,5 %	1443
Huishoudens met een problematische schuld, bekend en geregistreerd bij (schuld) hulpverlenende instanties	2,3 %	443

Op 1 april 2011 had de gemeente Veldhoven 19.240 huishoudens. Volgens het onderzoek zouden er dan ongeveer 400 huishouden te maken moeten hebben met problematische schulden, die bekend zijn bij instanties waar zij hulp van krijgen. Momenteel zou dan ongeveer de helft van de doelgroep worden bereikt. Het aantal huishouden wat een risico loopt op problematische schulden is vooral interessant voor de inzet van preventiemiddelen. Het zou om een kleine 700 huishoudens gaan.

Wij moeten echter voorzichtig zijn met deze "landelijke" gegevens en trends: al vaker is gebleken dat dergelijke cijfers erg af kunnen wijken in kleinere gemeenten en mede afhankelijk zijn van de sociale structuur in niet-stedelijk gebied. Niettemin moet toekomstig beleid ook gericht zijn in het opsporen en voorkomen van schuldenproblematiek, en daarmee ook op doelgroepen die nog niet in beeld zijn.

1.9 Huidige wijze van financiering

Met Dommelregio is er, tot 1 juli 2012, een subsidierelatie. Dommelregio ontvangt jaarlijks 139.000 euro voor het verrichten van haar werkzaamheden.

De Gemeentelijke Kredietbank Eindhoven wordt per geleverd product betaald. De tarieven zijn als volgt:

	Product	Tarief 2011	Tarief 2012
Fase 1	Voortraject: Aanmelding - Adviesgesprek	€ 269	€ 274
	Traject: Intake, incl. informatie, advies en plan van aanpak		
	Nazorg	€ 989	€ 1.009
	Totaal traject	€ 225	€ 230
Stabilisatie	Budgetbeheer Service p.m.	€ 1.483	€ 1.513
	Budgetbeheer Basis p.m.	€ 6	€ 6
	Budgetbeheer Plus p.m.	€ 22	€ 22
	Budgetbeheer Totaal p.m.	€ 37	€ 38
Fase 2	Schuldregeling	€ 48	€ 49
	WSNP verklaring	€ 899	€ 917
	Moratorium (+ WSNP) art 287	€ 360	€ 367
	Dwangakkoord (+ WSNP) art 287a	€ 899	€ 917
	Voorlopige voorziening art 287b	€ 629	€ 642
	Versnelde afwijzing	€ 360	€ 367
	Heronderzoek	€ 269	€ 274
	Persoonlijke lening (per aanvraag)	€ 360	€ 367
Aanvullend		€ 68	€ 69
	Bezoek Rechtbank per uur	€ 360	€ 367
	Spreekuur in regio per uur	€ 90	€ 92
	Voorlichting aan regio per uur	€ 90	€ 92
	Reistijd per uur	€ 53	€ 54
	Reiskosten per km	€ 0,28	€ 0,28

Hoofdstuk 2 Missie en visie op schuldhulpverlening

2.1 Missie

Onze missie terzake van schuldhulpverlening zouden we kunnen omschrijven als volgt:

In Veldhoven ondersteunen wij inwoners met budgetvoorlichting en budgetteringshulp, bevorderen wij de betrokkenheid van ketenpartners, en organiseren wij schuldhulpverlening zodanig dat

- *iedereen meetelt,*
- *mee kan doen en*
- *bij kan dragen aan*

een gezonde en sociale leefomgeving.

2.2 Visie

Deze missie gaat uit van de bevordering van de zelfredzaamheid van de inwoner en de verantwoordelijkheid van alle bij financiële problemen betrokken partijen. Samen voorkomen wij financiële problemen en lossen wij schuldproblemen op. Wij doen dat integraal, gericht op:

- een financieel bewuste burger (schulden voorkomen)
- een schuldevrije burger (het oplossen van schuldsituaties)
- een hanteerbaar schuldenpakket (als schuldevrij niet mogelijk is).

Daarbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

De gemeente voert de regie en organiseert een "gereedschapskist" waarmee adequaat voorzien kan worden in voorlichting, budgetbeheer, preventie, schuldhulp en nazorg. Daarbij wordt bevorderd dat alle betrokken partijen, onder coaching en regie van de gemeentelijke schuldhulpverlener, steeds streven naar het hoogst haalbare niveau:

- Financieel "gezond" Mensen kunnen zelf de financiële zaken regelen en in evenwicht houden.
- De financiële situatie is weliswaar uit evenwicht maar er zijn geen schulden. Met gerichte adviezen (o.a. Klapperproject) worden mensen geholpen om weer evenwicht te bewerkstelligen.
- Enkelvoudige schulden. Er is sprake van relatief makkelijk op te lossen schulden. Enkele gerichte interventies kunnen tot een oplossing leiden. (Laagdrempelige) ondersteuning voor langere termijn is soms nodig en mogelijk.
- Problematische schulden. Complexe schuldsituaties die specialistische hulp behoeft. Budgetbeheer, budgetbegeleiding, financiële training zijn noodzakelijk.
- Onoplosbare schulden. Schuldhulpverlening in de huidige situatie heeft hoogstwaarschijnlijk geen kans van slagen. Alleen bij structurele verandering van de situatie (b.v. verandering inkomen, verplicht budgetbeheer,) is schuldhulpverlening een optie. Minimale leefbaarheid (bed, brood en bad) op peil brengen/houden is het doel, vorm gegeven door hulpverleningsorganisaties.

2.3 Doelstellingen

Met de herinrichting van de schuldhulpverlening stellen wij ons de volgende doelen:

1. Het bevorderen van de dienstverlening aan inwoners met betalingsproblemen en schulden;
2. Het vergroten van het bereik van de doelgroep tot minimaal 50%;
3. Het terugdringen van het aantal professionele bewindvoeringen en de kosten ervan;
4. Het terugdringen van het noodzakelijk aantal professionele intercepties en de kosten ervan;

5. Het maximaal beperken van de duur op de wachtlijst tot een periode van maximaal 4 weken.

Wij zullen deze doelen bereiken door meer gebruik te maken van vrijwilligers en ketenpartners in de 3 onderdelen van het proces:

1. Preventie
2. Proces van signalering, regieverbetering en uitvoering;
3. Nazorg.

2.4 Eenoudergezinnen

Alleenstaande ouders vormen een groeiende groep in de samenleving. In 1977 had 34,8% van de arme huishoudens een vrouw aan het hoofd. Twintig jaar later gold dat voor 55,7%. De groep alleenstaande ouders omvat volgens het CBS inmiddels bijna een half miljoen huishoudens. In 83% van de eenoudergezinnen is de ouder een vrouw. Ruim de helft van deze eenoudergezinnen heeft een laag inkomen. Onder eenoudergezinnen van zwarte, migranten en vluchtelingenvrouwen is het percentage lage inkomens zelfs 60%. Eenoudergezinnen met een bijstands-, werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering hebben een hoog armoede risico: bijna 80% van deze eenoudergezinnen heeft een laag inkomen. Maar ook eenoudergezinnen met inkomen uit arbeid hebben relatief vaak een laag inkomen: namelijk 22%. (bron: Meer Kansen voor Alleenstaande Ouders in Lokaal Beleid)

De minister heeft gevraagd om bij het beleid terzake van schuldhulpverlening expliciet aandacht te schenken aan deze doelgroep. Wij herkennen de problemen die zich bij eenoudergezinnen met een laag inkomen in het bijzonder voordoen. Wij houden daarmee rekening. In het verleden hebben wij al afspraken gemaakt met de woningstichtingen over uithuiszettingen van gezinnen met (jonge) kinderen. Het past binnen onze integrale werkwijze om bij het zoeken naar oplossingen ook steeds de specifieke situatie van het betreffende gezin voor ogen te houden.

Hoofdstuk 3 Preventie en Uitvoering

3.1 Aard van de dienstverlening

De gemeente Veldhoven wil een combinatie van dienstverlening aanbieden op het gebied van schuldhulpverlening. De dienstverlening is gericht op het voorkomen van schuldsituaties én op het oplossen van eventuele schuldenproblematiek.

3.2 Preventie

Het voorkomen van het ontstaan van schuldenproblematiek is vooral een zaak van vroegtijdig informeren. De meest wenselijke situatie is dat de burger al voorbereid is op de stappen die hij zal moeten ondernemen om een probleem te voorkomen en, indien zich een problematiek oproepende situatie voordoet, wat hij/zij dan kan doen. De burger is dan veelal met de gegeven informatie zelf nog in staat snel zijn weg te vinden en voorkomt daardoor wellicht een te laat beroep op hulpverlening. Het is dus zaak om goede voorlichting te geven. Dat kan door middel van verschillende instrumenten als brochures, voorlichtingsavonden en voorlichtingsgesprekken bij risicogroepen. Maar in dit verband past ook informatieverstrekking door partners in de (armoede)keten en ketenpartners als de verhuurders, de energiebedrijven en zorgverzekeraars, die immers het eerst met betalingsproblemen worden geconfronteerd.

Om burgers financieel bewust te krijgen is een sterkere inzet op preventie noodzakelijk. Door middel van preventie wordt binnen alle lagen van de lokale bevolking een financieel bewustzijn gecreëerd. Belangrijke doelen zijn dat: het ontstaan van problematische schulden zo veel als mogelijk wordt voorkomen; de burger zoveel mogelijk zelfredzaam wordt, door laagdrempelige faciliteiten te ontwikkelen die de burgers kunnen helpen (formulierenbrigade, vrijwillige coaches e.d.)

3.3 Uitvoering

Algemeen

Bij het organiseren van de uitvoering gaan we er, mede op basis van de in hoofdstuk 2 genoemde progressiviteit van situaties, van uit dat niet alle hulp door professionals geleverd hoeft te worden. Waar mogelijk streven we er naar om de eigen omgeving of laagdrempelige voorzieningen in te zetten. Budgetbegeleiding en het organiseren van de betalingsverplichtingen kan bijvoorbeeld in veel situaties best door een familielid of vrijwilliger (mantelzorg of vrijwilligersorganisatie) worden verleend; lukt dit niet dan is een Klapperproject wellicht de oplossing. Vervolgens is eerst een budgetcursus of tijdelijke individuele budgetbegeleiding aan de orde voordat écht professionele bewindvoerder noodzakelijk is.

Opmerking: Een probleem is nu dat er te snel wordt gegrepen naar beschermingsbewind. De kosten hiervan worden vaak op de gemeente afgewenteld. Speerpunt van het nieuwe beleid is dan ook om zo veel mogelijk in te zetten op de zelfredzaamheid. Dat betekent dat er naast het klapperproject geïnvesteerd moet worden in budgetcursussen en tijdelijke individuele budgetbegeleiding.

Op deze wijze zullen we de instrumenten ontwikkelen bij de verschillende vormen van problematiek. Hoe zwaarder of complexer de problematiek, des te meer we professionele organisaties zullen moeten betrekken.

We zullen ook goed kijken naar de mogelijkheden van belanghebbende ketenpartners. Zoals eerder aangegeven verwachten wij dat we de belangen van verhuurders,

energiebedrijven en zorginstellingen kunnen vertalen naar een meer actieve rol in het signaleren, inventariseren en oplossen van betalingsachterstanden en ook in de algehele preventie, waar immers die instanties het eerst de betalingsproblemen signaleren.

Als we professionele partners moeten inzetten, dan betrekken wij bij voorkeur partners met kennis van de sociale kaart in Veldhoven en liefst met betrokkenheid bij de keten. Zo kan de vroege signalering van problemen bevorderd worden en kunnen situaties meer integraal worden aangepakt. Dossieroverdrachten proberen we zoveel mogelijk te voorkomen. In onze visie hebben partners als verhuurders, energiebedrijven, zorgverzekeraars en vergelijkbare instellingen een belangrijke rol. Deze instellingen worden het eerst geconfronteerd met betalingsachterstanden; het is daarom logisch om daarop een signaleringsfunctie in te richten. Bovendien hebben deze instellingen ook een maatschappelijke taak en kunnen zij ook meewerken aan een oplossing. Nu gebeurt het nog wel eens dat betalingsachterstanden oplopen of dat volledige betaling wordt geëist en niet wordt gewacht op een sanering.

Wij realiseren ons dat het succesvol oplossen van schuldsituaties kan worden belemmerd door instabiele sociale en financieel onzekere situaties. In onze ondersteuning besteden we daarom ook expliciet aandacht aan de sociale situatie van de betrokken inwoner en de risico's in diens financiële situatie.

3.4 Signalering

Mochten er toch problematische schulden dreigen dan werkt de gemeente met een effectief systeem van vroegsignalering om ook snel dreigende problematische schulden te detecteren.

Inzet op een "financieel bewuste burger" vraagt van de gemeente en de ketenpartners een outreachende aanpak, waarbij de burger zo vroeg mogelijk wordt bereikt. Een formulierenbrigade kan bijvoorbeeld een rol spelen in dit verband, en ook een melding bij het Klapperproject van Sociaal Raadslieden.

Signalering is in het belang van zowel de doelstelling om meer inwoners uit de doelgroep te bereiken als in het belang om problematische situaties te voorkomen. Wij zullen daarom de keten zodanig verbinden dat signalen over financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium leiden tot dienstverlening. Wij zien hier vooral een rol voor ketenpartners als verhuurders, zorgverzekeraars, Brabant Water, energieleveranciers, netwerkbedrijven, banken en dergelijke. Zij zien als eerste de ontluikende problemen aan betalingsachterstanden, rood staan en dergelijke. Zij hebben er zelf vaak ook financieel belang bij omdat de financiële risico's voor hen toenemen naar mate de schulden groter worden. Wij zullen afspraken maken over het verstrekken van informatie, bijvoorbeeld door te ontwikkelen brochures of via ketenoverleggen.

Voor het ontwikkelen van (vroeg-)signalering, brochures en het verbinden van de keten zullen kosten gemaakt moeten worden. Wij schatten deze kosten op eenmalig € 2500,-. Structureel zullen de kosten terugverdient worden op de uitvoering die nu, door het gedeeltelijk ontbreken van preventie en vroegsignalering, door externe professionele partners plaats vindt.

3.5 De spil waar alles om draait: de gemeentelijke ketenmanager

Wij moeten de regie over de schuldhelpverlening nemen: de gemeentelijke ketenmanager is het loket voor toegang tot schuldhelpverlening.

Dat wil niet zeggen dat we alles zelf moeten doen, maar wél dat beoordelen, zo mogelijk op basis van criteria of klantprofielen, wie voor welke ondersteuning in aanmerking moet komen. Dit is nodig omdat

- De gemeente de kosten van de ingezette voorzieningen betaalt;
- De gemeente daarom ook wil voorkomen dat onnodig dure voorzieningen worden ingezet;
- De gemeente als uitgangspunt heeft gekozen dat inwoners in hun eigen kracht worden gezet; wat men zelf kan moet niet door een ander worden gedaan.

Taken van de regievoerder bij de gemeente zijn:

- bij de aanvraag een duidelijke analyse maken van de spelende problematiek;
- afhankelijk van de inzet en eigen verantwoordelijkheid van de burger, bepalen waarvoor iemand in aanmerking komt
- op basis van deze analyse een hulpverleningsplan opstellen;
- vervolgens aan de verschillende in het plan genoemde organisaties opdrachten verstrekken om de hulp aan te bieden;
- de voortgang van het traject bewaken en ingrijpen als het niet goed loopt.

Deze functie vervult feitelijk een belangrijk deel van het werk dat voorheen als "fase 1a" is aangeduid.

Bij het inrichten van onze regiefunctie maken wij zoveel mogelijk gebruik van zogenaamde klantprofielen. Hiermee maken we duidelijk wat iemand kan/mag verwachten bij een bepaalde situatie. Bovendien genereren we managementinformatie waarmee op den duur beter inzicht bestaat in de noodzakelijke instrumenten, formatie en kosten. Bij klantprofielen gaat om vaardigheden en de situatie van de klant, zoals:

- Financiële vaardigheden:
- Basisvaardigheden: (Nederlands) kunnen lezen en schrijven.
- Sociale vaardigheden: vereist voor het kunnen krijgen en houden van werk en het maken van afspraken met bijvoorbeeld schuldeisers.
- Weerbaarheid: tegen eigen behoeften en tegen anderen.
- Aantal, hoogte en aard van de betalingsproblemen en schulden.

Deze elementen spelen een rol bij de bepaling of, en zo ja tot welk niveau, iemand in staat kan worden geacht zelf oplossingen te bewerkstelligen.

Uitgangspunt voor klantprofielen kan bijvoorbeeld een volgende matrix zijn:

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket	Betrokkene heeft vaardigheden. Oplossing: Ondersteuning bij minnelijke regeling	Betrokkene mist vaardigheden. Oplossing Budgetbegeleiding en schuldsanering (evt. wettelijk)
Onregelbaar schuldenpakket	Betrokkene heeft vaardigheden. Oplossing: Stabilisering, moratorium evt. WSNP	Betrokkene heeft geen vaardigheden. Oplossing: Geen; proberen basisbehoeften te realiseren.

Naast een keuze van systematiek van de klantprofielen zal worden gezocht naar in den lande reeds beproefde criteria en instrumenten die het beste hierbij passen zodat individuele beoordelingen geobjectiveerd kunnen worden.

De ketenmanager moet, waar zijn eigen dienstverlening ophoudt, aangeven welke instantie of contractpartner een bepaald deel van het traject moet gaan uitvoeren.

Deze functie geeft ons de beste garantie dat we snel en flexibel kunnen anticiperen op aanvragen en situaties en zo nodig een aanvullend of ander traject kunnen inzetten.

Deze functie moet zo spoedig mogelijk na 1 juli 2012 worden ingevuld. Samen met de medewerkers van Dommelregio zal deze ketenmanager de bestaande dossiers verder bewerken.

De benodigde tijd voor een aanvraag is sterk afhankelijk van de inhoud van de problemen. Een eenvoudige aanvraag zal, met inbegrip van administratie en registratie een kleine 4 uur in beslag nemen. Voor een wat complexere of meervoudige aanvraag moet gerekend worden met ongeveer 4 tot 10 uur in het beginstadium, vermeerderd met ongeveer 2 tot 4 uur in de verdere loop van het dossier en nazorg. Uitgaande van 200 aanvragen op jaarbasis, waarvan de helft complex of meervoudig, is een tijdsinvestering berekend van 1400 uur. Dat is iets meer dan een volledige FTE.

De inrichting van deze functie kost structureel € 60.000,- per jaar. Ook voor deze kosten geldt dat de werkzaamheden voorheen uitgevoerd werden binnen de budgetafspraken met een externe professionele organisatie. Dat betekent in onze ogen dat op de externe uitvoering tenminste een vergelijkbaar bedrag moet kunnen worden bespaard.

Overigens is het mogelijk om in gebruik te maken van een zekere overflow. In drukke tijden zal een dossier eerder overgedragen kunnen worden van de gemeentelijke ketenmanager aan een van de ketenpartners die we voor schuldhulpverlening in fase 1b gaan contracteren. Daarmee komen we tegemoet aan de doelstelling om de wachtlijst te kunnen beperken.

3.6 Vrijwilligers

Zoals eerder in deze nota blijkt willen wij de ondersteuning mede organiseren op basis van de eigen kracht van de betreffende inwoner en diens directe omgeving. Zo mogelijk, als ook de aard en het niveau van de problematiek dat toelaten zullen vrijwilligers worden ingezet. Door deze inzet worden delen uit de voormalige fase 1a en 1b, waar gelet op het klantprofiel mogelijk, niet door de externe professionele partijen uitgevoerd. Wij denken dan met name aan motivering, begeleiding bij het organiseren van de financiële huishouding en bij budgettering. Door de inzet van vrijwilligers, zeker als die uit de eigen omgeving van de klant komen, kan de drempel verlaagd worden en worden ook de kosten lager.

De inzet van vrijwilligers vergt echter nog wel wat organisatie. We beschikken in Veldhoven over enkele uitstekende vrijwilligersorganisaties zoals BSR en Stimulans. Binnen deze organisaties zijn vrijwilligers beschikbaar die zeker diensten kunnen bewijzen. Er is echter behoefte aan meer vrijwilligers, en wellicht nog vrijwilligers die specifiek geschoold moeten worden op het gebied van kennis en vaardigheden. Wij zullen proberen ook de vrijwilligers te vinden en te verbinden om deze successievelijk steeds meer en beter te kunnen inzetten.

Voor de training en opleiding van de vrijwilligers én voor onze toekomstige ketenmanager/regisseur zijn in 2012 extra investeringen noodzakelijk. Wij schatten de benodigde kosten op € 20.000,- maar zullen de dekking zoeken binnen bestaande opleidingsbudgetten.

3.7 Extern betrokken partijen bij de uitvoering

De taken die wij, of door ons te benaderen vrijwilligers, niet zelf kunnen uitvoeren moeten wij inkopen bij andere aanbieders. Het gaat dan om taken die voorheen onder fase 1b en 2 werden geschaard, bijvoorbeeld:

- Inventarisatie, stabilisatie en minnelijke regeling bij meervoudige of complexe schuldsituaties;

- Eventueel maatschappelijk werk waarbij bijvoorbeeld de klant gemotiveerd moet worden of een andere gedragsverandering wenselijk of noodzakelijk is;
- Feitelijke minnelijke schuldsanering, of afgifte verklaring Wet Sanering Natuurlijke Personen (WSNP);

Daarnaast kan aan de schuldenaar voor schuldhelpverlening de voorwaarde worden gesteld dat hij of zij zelf gebruik maakt van andere aanbieders. De kosten hiervan kunnen voor bijzondere bijstand in aanmerking komen.

- Professionele bewindvoering, waar de klant niet in staat is zelf zijn betalingen te regelen of waar schuldeisers alleen onder voorwaarde van bewindvoering tot een regeling bereid zijn;
- Budgetbeheerrekeningen, waar dit instrument nodig is om de financiën van een klant in goede banen te leiden.

Voor de uitvoering door externe partners schatten wij de kosten op € 80.000,- per jaar. Op termijn zullen die kosten afnemen naarmate het lukt om de problematische situaties terug te dringen en meer activiteiten onder te kunnen brengen bij vrijwilligers en ketenpartners.

Voor deze activiteiten is geen kredietuitbreiding noodzakelijk; ook voorgaande jaren werden deze kosten gedekt door het beschikbare budget via de budgetafspraken (per jaar € 139.000,-) en de facturen van de Unit Schulddienstverlening (€ 21.500,-).

3.9 De regie op het contractbeheer ketenpartners

De regie op het contractbeheer ketenpartners wordt uitgevoerd door een beleidsmedewerker van de gemeente. De beleidsmedewerker onderhoudt de contacten met leveranciers, regelt eventuele contracten in, beoordeelt de managementinformatie en adviseert over de voortgang van schuldhelpverlening in evaluaties en dergelijke. De beleidsmedewerker spreekt contractpartners aan en adviseert over bijvoorbeeld eventueel in het contract op te nemen bonus of malus. In deze functie is voorzien.

3.10 We gaan de keten verbinden

Zoals eerder in de nota blijkt zijn veel Veldhovense instellingen al betrokken bij schuldhelpverlening en bij het creëren van de financieel zelfstandige inwoner. Op dit moment zijn deze partners echter nauwelijks verbonden, behalve soms via het armoedenetwerk, en zijn initiatieven, zeker bij (semi)commerciële instellingen vaak gekoppeld aan de eigen incassorisico's. Wij moeten de partners in verbinding brengen. Gezamenlijk kunnen we instrumenten ontwikkelen, brochures maken, vroegsignalering regelen en dergelijke.

Wij zien hier een extra taak voor de gemeentelijke ketenmanager/regisseur, die immers vanuit zijn/haar functie kan signaleren waar verbinding nuttig is gelet op de doelstellingen en mogelijkheden.

Voor deze actie is geen extra budget noodzakelijk.

3.11 Nazorg

Zowel voor doelgroepen die een relatief eenvoudig traject hebben doorlopen als voor doelgroepen die een intensief traject hebben doorlopen is het wenselijk om na afloop van het feitelijk traject of trajectonderdeel, nazorg te verlenen. Met nazorg wordt vooral beoogd om recidive of terugval te voorkomen. Deze nazorg zal worden geïnitieerd vanuit de gemeentelijke ketenmanager. In principe wordt de nazorg ook door de ketenmanager verzorgd, maar deze kan ook een vrijwilliger of de klantmanager zorg van de gemeente betrekken, afhankelijk van het traject. Voor de

inrichting van nazorg, waar het vooral zal gaan om begeleiding en periodieke inventarisatie, achten wij een bedrag van € 5000,- per jaar noodzakelijk.

Noot:

In december 2011 hebben wij Dommelregio/Lumenszorg verzocht om de schuldhulpverleningsactiviteiten te continueren tot het moment dat wij een nieuw proces zouden vaststellen en eventueel nieuwe partners zouden hebben gecontracteerd. Het past in deze nota om te vermelden dat het contact met Dommelregio in de afgelopen periode frequent en uitstekend is geweest en dat de uitvoering van taken met grote loyaliteit heeft plaatsgevonden. Wij mogen dan ook verwachten dat ook de conversie in de 2^e helft van het jaar, alsmede de uitvoering nadien, in goed onderling overleg met deze belangrijke partij zal kunnen plaatsvinden.

Hoofdstuk 4 Kosten, budget en tijdpad

4.1 Kosten

Op dit moment wordt via de budgetafspraken € 139.000,- per jaar besteed aan Dommelregio/Lumensgroep. De kosten bij de Unit Schulddienstverlening zijn op jaarbasis € 20.500,-. Wij verwachten dat de nieuwe uitvoeringsstructuur ons niet/nauwelijks meer zal kosten:

Kostensoort (structureel/eenmalig)	Bedrag
3.4 Voor het ontwikkelen van (vroeg-)signalering, brochures en het verbinden van de keten, eenmalig	€ 2.500,-
3.5 In een nieuwe structuur zullen wij moeten kunnen beschikken over een ketenmanager schuldhulpverlening is gemeentelijke dienst. Gelet op de ervaringen bij Dommelregio, en de berekeningen hiervoor in hoofdstuk 3, gaan wij ervan uit dat een volledige FTE nodig zal zijn. Daar staat tegenover dat de kosten bij Dommelregio/Lumensgroep aanmerkelijk zullen afnemen omdat immers een belangrijk deel van het werk dáár dan niet meer ingekocht hoeft te worden. (structureel)	€ 60.000,-
3.6 Deskundigheidsbevordering en training vrijwilligers en ketenmanager (eenmalig)	€ 20.000,-
3.8 Externe professionele partners (structureel)	€ 80.000,-
3.11 Nazorg (structureel)	€ 5.000,-
Totaal , waarbij wordt opgemerkt dat structureel geen kredietuitbreiding wordt gevraagd (compensatie oude systeem); voor de eenmalig opleidingskosten zullen wij dekking zoeken binnen de bestaande opleidingsbudgetten.	€ 162.500 structureel

4.2 Tijdpad

Met het goedkeuren van onze missie en uitgangspunten zullen de hiervoor genoemde werkwijzen en instrumenten realiseren zodat op 1 januari 2013 de processen en contracten operationeel kunnen zijn.

Bijlage 1. Veel voorkomende begrippen.

Beschermingsbewind

Een beschermingsbewindvoerder zorgt voor uw geld en bezittingen als u dat zelf niet meer kunt door lichamelijke of geestelijke problemen. U moet 18 jaar of ouder zijn. Het maakt niet uit of u tijdelijk of blijvend niet zelf voor uw geld en bezittingen kunt zorgen. Een rechter moet beslissen dat u een beschermingsbewindvoerder krijgt. De rechter bepaalt ook welk geld en welke bezittingen onder de verantwoordelijkheid van de beschermingsbewindvoerder vallen. Het kan dus zijn dat het beschermingsbewind niet voor al uw geld of bezittingen geldt.

Beslagvrije voet

Om ervoor te zorgen dat u in uw levensonderhoud kunt voorzien, wordt een deel van uw inkomen niet gebruikt om schulden te betalen. Dat deel heet de beslagvrije voet. De beslagvrije voet is 90% van de voor u geldende bijstandsnorm. Als u een schuldregeling heeft, mag u dus 90% van de bijstandsnorm houden voor uw dagelijkse kosten. In de onderstaande situaties is de beslagvrije voet geen 90% van de bijstandsnorm.

Bijzondere situaties

In de onderstaande situaties wordt de beslagvrije voet hoger of lager. Een hogere beslagvrije voet betekent dat u meer geld overhoudt om van te leven. Een lagere beslagvrije voet betekent juist dat u meer geld aan uw schuldeisers moet geven.

Uw situatie	Gevolgen
U bent jonger dan 21 jaar	Uw beslagvrije voet is 90% van de voor u geldende <u>inkomensvoorzieningsnorm</u> . De inkomensvoorziening is een uitkering die u kunt ontvangen op grond van de Wet Investeren in Jongeren (WIJ).
U verblijft in een inrichting	Uw beslagvrije voet is hoger dan 90% van de voor u geldende bijstandsnorm. De bijstandsnorm voor mensen in uw situatie is erg laag
Uw partner heeft inkomsten, maar kan niets aan de schulden doen	Uw beslagvrije voet is 45% van de geldende bijstandsnorm voor gehuwden. Uw partner mag zijn inkomsten houden
U vertelt niet hoeveel inkomsten u heeft of houdt inkomsten van uw partner achter	Uw beslagvrije voet wordt gehalveerd. Deze halvering duurt totdat u de inkomsten heeft opgegeven
U heeft woonkosten	Soms kan de beslagvrije voet worden verhoogd voor hoge woonkosten
U heeft kosten voor een zorgverzekering	Soms kan de beslagvrije voet worden verhoogd voor de kosten van uw ziektekostenverzekering

Betalingsregeling

Een betalingsregeling is een manier om uw schuldprobleem op te lossen. Bij een betalingsregeling lost u uw schuld(en) volledig af door betaling in termijnen. Er zijn geen regels voor de duur van de betalingsregeling. U moet er wel op letten dat u zich echt kunt houden aan de betalingsregeling. U moet dus genoeg geld overhouden om van te leven. Bij lange betalingsregelingen is het slim om rekening te houden met financiële tegenvallers. U kunt dit doen door de eerste maanden veel af te betalen, zodat u later wat meer geld overhoudt.

Budgetbeheer

Vindt u het lastig om uw rekeningen op tijd te betalen en te sparen voor grote uitgaven? Budgetbeheer kan een oplossing voor u zijn. Bij budgetbeheer komt uw inkomen terecht bij de budgetbeheerder. De budgetbeheerder betaalt bijvoorbeeld uw

huur, verzekeringen en energiekosten. Het geld dat overblijft wordt op uw bankrekening gezet. Dat geld kunt u gebruiken voor dagelijkse kosten, zoals de boodschappen.

Verschillende vormen:

Meestal zijn er verschillende vormen van budgetbeheer. Dat begint bij een pakket waarbij alleen uw vaste lasten voor u worden betaald. In de meest uitgebreide vorm van budgetbeheer worden al uw betalingen gedaan en wordt geld gespaard voor grote uitgaven.

Budgetcoaching

Budgetcoaching leert u om zelf verstandig met geld om te gaan. Het doel is dat u na de budgetcoaching zelf uw inkomen en uitgaven goed kunt beheeren. De budgetcoach kan bij uw gemeente werken, maar ook bij maatschappelijk werk of een bedrijf dat budgetcoaching aanbiedt.

Wat gebeurt er tijdens de budgetcoaching?

Er wordt een overeenkomst opgesteld met regels waaraan u zich moet houden.

Er wordt een plan opgesteld over de inhoud van de budgetcoaching.

Het plan wordt uitgevoerd.

Na afloop wordt gekeken hoe de budgetcoaching ging.

NVVK

De NVVK is de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

Schuldhulpverlenende organisaties zoals gemeenten kunnen lid worden van de vereniging. Leden van de NVVK moeten zich houden aan gedragscodes. In de Gedragscode Schuldregeling zijn regels opgenomen waar NVVK-leden zich aan moeten houden bij het opstellen van een schuldregeling.

Saneringskrediet

Een saneringskrediet is een manier om uw schulden te regelen. U leent hierbij één bedrag van bijvoorbeeld de gemeentelijke kredietbank en lost hiermee alle andere schulden af. U betaalt vervolgens maandelijks een aflossing aan de gemeentelijke kredietbank.

Krijgt u een saneringskrediet? U doorloopt de volgende stappen:

1. Uw totale afloscapaciteit wordt berekend.
2. Er wordt een voorstel gemaakt voor de schuldregeling. Uw totale afloscapaciteit wordt verdeeld onder de schuldeisers. Sommige schuldeisers hebben recht op een groter deel van uw afloscapaciteit dan andere.
3. Uw schuldeisers ontvangen een aanbod voor de schuldregeling. Meestal krijgen zij slechts een deel van de schuld terug.
4. Als de schuldeisers het voorstel accepteren, dan moeten zij u finale kwijting verlenen.
5. U sluit een lening af bij de gemeente of gemeentelijke kredietbank. U leent een bedrag ter grootte van uw totale afloscapaciteit (zie stap 1).
6. Met de lening worden u schuldeisers betaald. Zij krijgen het bedrag dat is afgesproken in het voorstel (zie stap 2).

U betaalt maandelijks de lening af bij de gemeente of de gemeentelijke kredietbank. U moet wel rente over deze lening betalen. Om zeker te weten dat u de schuld terugbetaald, kan de kredietgever om een pandrecht of looncessie vragen. De kredietgever moet dan wel een gemeentelijke kredietbank zijn.