



Gemeente Heerde



2017 - 2020

# Beleidsplan schulddienstverlening



→ [www.heerde.nl](http://www.heerde.nl)

# Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1	Terminologie.....	3
2.	Pilot Ketensamenwerking Armoedebestrijding .....	4
3.	Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs).....	4
3.1	doelstellingen .....	5
3.2	Beleid en acties.....	5
3.3	Resultaten.....	5
3.4	Kwaliteit.....	6
3.5	Wachttijd .....	6
3.6	Minderjarige kinderen .....	6
3.7	Preventie .....	7
3.8	Maatwerk .....	7
4.	Moratorium.....	7
5.	Weigeren Schuldhulpverlening .....	8
6.	Algemene Wet bestuursrecht .....	8
	Bijlagen .....	8

# 1. Inleiding

Het aantal mensen dat niet op eigen kracht hun financiële problemen kan oplossen blijft groeien. Schuldenproblematiek verschuift hiermee in toenemende mate van een individueel probleem in de richting van een maatschappelijk probleem. Armoede heeft invloed op tenminste 4 belangrijke aspecten in de ontwikkeling van kinderen maar ook van volwassenen:

- Gezondheid
- Maatschappelijke participatie
- Sociaal emotionele (door)ontwikkeling
- Toekomstmogelijkheden

Een sluitende aanpak rondom schuldenproblematiek is van groot belang voor de zelfredzaamheid van onze inwoners.

Een belangrijk uitgangspunt is het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van burgers belemmeren. Gemeente Heerde vindt het belangrijk dat de inwoners van gemeente Heerde participeren in de samenleving, zowel op sociaal gebied als op gebied van werk. We investeren als gemeente daarom in maatregelen die de mogelijkheden tot participatie vergroten. Een belemmering voor participatie zijn (problematische) schulden. Het is dan ook van belang om (problematische) schulden te voorkomen of op te lossen. Hiervoor zijn schuldenaren en schuldeisers in de eerste plaats zelf verantwoordelijk. Als mensen toch hulp nodig hebben, kunnen zij bij de gemeente terecht.

## 1.1 Terminologie

### **Definitie schulddienstverlening en schuldhulpverlening**

De term Schuldhulpverlening komt uit de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening die per 1 juli 2012 in werking is getreden. Met deze wet zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de hulp bij schulden van hun burgers.

In de oorspronkelijke *schuldhulpverlening* werd de uitvoering vaak gericht op het puur financieel-technische aspect. Daarnaast werden veel klanten onder budgetbeheer gebracht.

De gemeente Heerde wil de schuldenproblematiek zo effectief mogelijk aanpakken. Dit betekent voorkomen van schulden in het algemeen, het voorkomen van recidive en daarmee het probleem oplossen dat aan de schulden ten grondslag ligt. De gemeente Heerde voert een integrale schuldhulpverlening uit, waarbij de financiële zelfredzaamheid wordt bevorderd en de oorzaak van de schulden wordt aangepakt. Vanuit deze benadering spelen meerdere partijen een rol, die allen op hun eigen terrein de dienstverlening bieden. Voorbeelden hiervan zijn de maatschappelijk werk, Grip op de Knip, de woningcorporatie en Schulddienstverlening Zwolle. Hier spreekt men van *schulddienstverlening*.

### **Doorlooptijd**

De doorlooptijd is het aantal weken dat verstrijkt tussen het moment waarop de hulpverlening start en het bereiken van een resultaat. Het resultaat is bijvoorbeeld het opstarten van een schuldregeling, een betalingsregeling, een herfinanciering of een advies.

## 2. Pilot Ketensamenwerking Armoedebestrijding

Gemeente Heerde heeft in 2016 een pilot gestart voor armoedebestrijding. Deze pilot heeft onder meer als doel de samenwerking tussen ketenpartners te optimaliseren en te verbeteren waar mogelijk. De werkwijze is vastgelegd in twee documenten '*Notitie Armoede*' en '*Implementatieplan Ketensamenwerking in armoedebestrijding*'. Beide documenten zullen uiteindelijk de functie krijgen van een uitvoeringplan. In deze documenten wordt beschreven hoe de aanpak is voor armoedebestrijding. Om die reden is een beschrijving van de uitvoering zoveel mogelijk buiten het beleidsplan gelaten. Het zijn voorlopig dynamische documenten, dat wil zeggen dat ze gewijzigd worden waar dat gedurende de pilot en na de evaluatie wordt gevraagd. De doelstelling voor de pilot is als volgt geformuleerd:

- a. het hoofddoel is om armoede in gemeente Heerde te bestrijden. Uit onderzoek blijkt dat er meer mensen in armoedesituaties leven dan mensen die zich aanmelden. Om deze mensen te kunnen helpen is het van belang dat ze zich aanmelden bij de gemeente. In 2015 zijn 33 mensen aangemeld bij schulddienstverlening. Het doel is om dit aantal substantieel te verhogen tot we alle mensen in beeld hebben.
- b. Het systeem van ketensamenwerking tussen verschillende partners testen en verbeteren zodat het na de pilot wordt ingebed in de standaard organisatie.
- c. het doel is om de doorlooptijden laag te houden cq te verlagen.

Deze pilot wordt in de tweede helft van 2017 geëvalueerd.

## 3. Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs)

Met ingang van 1 juli 2012 is de Wgs in werking getreden. De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad een plan dient vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan inwoners van haar gemeente. Deze wet geeft gemeenten expliciet de verantwoordelijkheid om schulddienstverlening uit te voeren en heeft als doel een effectievere schulddienstverlening. Een belangrijke maatregel om dit te bereiken is het wettelijk inbedden van de taak van gemeenten op het terrein van de integrale schuldhulpverlening. Dit betekent dat er niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van de cliënt, maar ook voor eventuele omstandigheden die op enigerlei wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen. Hierbij kan gedacht worden aan psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, een verslaving of de gezinssituatie.

Het is in het kader van schulddienstverlening van belang de eventuele oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo snel mogelijk weg te nemen. Hetzelfde geldt voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van bestaande, en het ontstaan van nieuwe problematische schulden in de weg staan.

Artikel 2 lid 4 schrijft voor dat in het plan in ieder geval de hieronder genoemde punten onder 3 tot en met 6 moeten worden opgenomen. De Nederlandsche Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) doet de aanbeveling om daarnaast in het plan ook de punten onder 1, 2, 7 en 8 op te nemen:

1. **Doelstellingen:** wat de gemeentelijke doelstellingen zijn betreffende de integrale schuldhulpverlening;

2. **Beleid en acties:** hoe het samenhangende beleid betreffende integrale schuldhulpverlening zal worden uitgevoerd en welke acties in de door het plan bestreken periode zullen worden ondernomen;
3. **Resultaten:** welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
4. **Kwaliteit:** welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
5. **Wachttijd:** het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft om het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld te voeren met een persoon die zich tot het college heeft gewend voor schuldhulpverlening;
6. **Minderjarige kinderen:** hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven;
7. **Preventie:** welke maatregelen het college neemt om te voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen;
8. **Maatwerk:** de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt afgestemd op de situatie van de verzoeker.

### 3.1 doelstellingen

Gemeente Heerde biedt alle inwoners met schulden de mogelijkheid op begeleiding om de schuldsituatie beheersbaar te krijgen en zo mogelijk toe te werken naar een duurzaam schuldenvrij bestaan. Daarbij blijft de verantwoordelijkheid voor het welslagen van dit traject liggen bij de schuldenaar en de schuldeiser(s).

De gemeente voert de regie over de samenwerking van meerdere instanties die samen voorzien in een totaalaanpak op maat.

Onder de hoofddoelstelling kunnen drie subdoelstellingen geformuleerd worden:

- Doelstelling preventie: bewustwording om te voorkomen dat mensen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.
- Doelstelling stabilisatie: creëren van financiële stabiliteit en rust. Voorkomen moet worden dat de schulden (verder) escaleren, dit betekent dat er geen crisissituaties ontstaan.
- Doelstelling schulden oplossen: de inwoner gaat een schuldenvrije toekomst tegemoet.

### 3.2 Beleid en acties

Gemeente Heerde kiest voor een Integrale aanpak. Dat wil zeggen dat naast aandacht voor de financiële problematiek aandacht is voor de andersoortige problematiek die een adequate schuldhulpverlening of deelname aan de maatschappij in de weg staan. Gemeente Heerde voert hierin regie en schakelt de verschillende ketenpartners in.

De acties die gemeente Heerde inzet zijn voornamelijk gericht op het vinden van gezinnen in armoede (publicaties in de schaapskooi, benaderen bedrijven, etc); Het leveren van maatwerk (informerende van inwoners en het inschakelen van de juiste ketenpartners); het optimaliseren van de samenwerking tussen ketenpartners; de Integrale gespreksvoerders voeren regie bij multiproblematiek.

### 3.3 Resultaten

Naast de doelstellingen die geformuleerd zijn in de pilot Armoedebestrijding streven we op langere termijn de volgende resultaten na:

1. Door preventie wordt op termijn het aantal inwoners in de SDV verlaagd. Op korte termijn is de verwachting dat het aantal mensen in de SDV toenemen, mede vanwege het project Armoedebestrijding dat in 2016 is gestart.
2. Gemeente streeft kortere wachttijden na, zie hiervoor paragraaf 3.5 *Wachttijd*
3. Naast wachttijden kennen we doorlooptijden. Dit is de tijd die een schuldregeling duurt. We streven naar korte doorlooptijden die voldoen aan de doorlooptijden gesteld door de Nederlandsche Vereniging voor Volkskrediet ( NVVK ). Deze doorlooptijd is 120 dagen. Wel is kwaliteit belangrijker dan snelheid.
4. Het blijven bieden van laagdrempelige schuldhulpverlening;
5. Het blijven bieden van maatwerk. Dit is afstemmen van de integrale schuldhulpverlening op de situatie van een specifieke inwoner;
6. Strakke regie voeren en kunnen beschikken over actuele managementinformatie per kwartaal over instroom, doorstroom en uitstroom

### **3.4 Kwaliteit**

Gemeente Heerde vindt het belangrijk de maatregelen vast te leggen die nodig zijn voor het borgen van de kwaliteit van de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. In de gemeente Heerde is de kwaliteit op de volgende wijze geborgd:

1. De gemeente Heerde werkt samen met een organisatie op gebied van Schulddienstverlening die lid is van de NVVK en die de gedragscodes van de NVVK naleeft;
2. Afspraken met uitvoerende partijen worden schriftelijk vastgelegd;
3. Er zijn periodieke overleggen met alle ketenpartners.
4. Uitvoeren van een jaarlijkse evaluatie door gemeente Heerde.

### **3.5 Wachttijd**

De wachttijd tussen het moment dat iemand zich meldt voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt gesteld, mag wettelijk niet langer zijn dan vier weken. Bij een dreigende situatie moet het eerste gesprek plaatsvinden binnen drie werkdagen (denk hierbij aan huisuitzetting). Wij hebben inzicht in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het te bereiken resultaat. De gemeente Heerde wil de wachttijden aanscherpen naar drie weken. Het verkorten van de wachttijden mag echter geen stagnerende invloed hebben op de doorlooptijden. Op dit moment (begin 2017) is de uitvoerende organisatie (SDV Zwolle) organisatorisch nog niet zo ver dat we hierover concrete afspraken kunnen maken. Mocht het verkorten van de wachttijden hogere kosten met zich meebrengen dan zal het college hierover een besluit nemen.

### **3.6 Minderjarige kinderen**

Wij vinden dat voorkomen moet worden dat kinderen niet meer kunnen participeren in de maatschappij als gevolg van de schuldenproblematiek van hun ouders. De regelingen uit het minimabeleid worden ingezet om de participatie te bevorderen. Wanneer er sprake is van een dreigende situatie waarbij inwonende minderjarige kinderen betrokken zijn, gaan we – ook wanneer de ouder(s) uitgesloten waren van schuldhulpverlening- alle mogelijkheden na om de dreigende situatie op te heffen. Daarnaast schakelen we instanties in zoals bijvoorbeeld Centrum voor Jeugd en Gezin zodat deze de situatie voor kinderen kan beoordelen omdat de thuissituatie in een dergelijke bedreigende situatie niet stabiel te noemen is. Hierbij merken we aan dat het uitgangspunt is van de gemeente Heerde dat kinderen het beste thuis kunnen opgroeien en de ouders verantwoordelijk zijn.

### **3.7 Preventie**

De gemeente zet in op preventie. Volgens de beschrijving van de NVVK is het doel van preventie 'het verstrekken van informatie en advies aan burgers, intermediairs, politieke partijen en marktpartijen zodat financiële problemen bij burgers voorkomen kunnen worden of vroegtijdig worden gesignaleerd'.

Preventie wordt vaak onderverdeeld in drie groepen, te weten primaire preventie, secundaire en tertiaire preventie. Ook in de gemeente Heerde houden we deze verdeling aan. In het project Armoedebestrijding en Ketensamenwerking, gestart in 2016, zijn deze vormen nader uitgewerkt. We passen deze werkwijze reeds toe.

#### *Primaire preventie:*

Dit heeft ten doel te voorkomen dat inwoners schulden maken die ze niet kunnen aflossen. Voorlichting richt zich zowel op een breed publiek als op specifieke doelgroepen waar risico's op schulden hoger wordt geacht (b.v. kinderen voortgezet onderwijs, 18 plus doelgroep zonder inkomen) De inzet is laagdrempelig, waarbij men kan denken aan voorlichting en het aanleren van financiële vaardigheden middels bijvoorbeeld een budgetcursus.

#### *Secundaire preventie*

Deze inzet is gericht op het vroegtijdig onderkennen, opsporen en oplossen (of beheersbaar maken) van de schuldenproblematiek. Het betreft dan met name goede voorlichting aan intermediairs wat leidt tot snelle en goede doorverwijzing. Goede kennis van elkaars dienstverlening, goede samenwerkingsafspraken en heldere rolverdeling is van belang.

#### *Tertiaire preventie (nazorg):*

Dit wordt ook nazorg genoemd: om te voorkomen dat mensen na het doorlopen van een schuldentraject opnieuw schulden maken, worden zij in de aanloop naar en maximaal 6 maanden na einde van het traject extra ondersteund in hun financiële zelfredzaamheid.

### **3.8 Maatwerk**

De schuldhulpverlening biedt een grote diversiteit aan instrumenten aan die ingezet kunnen worden. Hierbij kan gedacht worden aan informatie en advies, budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en dergelijke. Het heeft geen zin iedere cliënt eenzelfde standaardpakket van instrumenten aan te bieden, voor sommigen is een schuldenvrije toekomst mogelijk, voor een ander houdt het op bij het beheersbaar maken van schulden. Gemeente Heerde zet zich in om inwoners met schulden te ondersteunen naar een schuldenvrije toekomst maar dan moet er wel de bereidheid zijn om mee te werken aan een traject. Daarom is maatwerk noodzakelijk. Voor inzet van de diverse instrumenten wordt in de gemeente Heerde samengewerkt met verschillende partners.

## **4. Moratorium**

In de wet is opgenomen dat het college de rechtbank kan verzoeken een afkoelingsperiode af te kondigen, waarin de schuldeisers 6 maanden hun incassomaatregelen moeten staken. In deze periode kunnen de problemen dan zorgvuldig in beeld worden gebracht en oplossingen bedacht. Een moratorium kan alleen worden gevraagd als de schuldeiser niet is gebonden aan een convenant en als vaststaat dat de schuldeiser niet bereid is op basis van individuele afspraken zijn

invorderingsmaatregelen tijdelijk op te schorten. Wanneer de situatie dit vereist, zullen SDV Zwolle gebruik maken van een moratorium.

## **5. Weigeren Schuldhulpverlening**

In artikel 3 lid 2 Wgs is opgenomen dat het college een inwoner toegang kan weigeren tot de integrale schuldhulpverlening als een inwoner zich al meerdere keren tot de gemeente heeft gewend voor minnelijke schuldhulpverlening en het hem of haar te verwijten is dat dit geen resultaten heeft opgeleverd. Gemeente Heerde zal zeer terughoudend zijn in het weigeren van schuldhulpverlening.

## **6. Algemene Wet bestuursrecht**

Op de wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Dit betekent dat tegen een beslissing van de gemeente om een persoon wel of niet toe te laten tot de schuldhulpverlening, bezwaar en beroep open staat. Het college zal het besluit door middel van een beschikking aan de inwoner bekend maken. Dit wordt uitgevoerd door SDV Zwolle. Tegen de nadere invulling van het traject kan geen bezwaar worden gemaakt.

### **Bijlagen**

1. Notitie Armoede
2. Implementatieplan Ketensamenwerking in armoedebestrijding