

BELEIDSPLAN SCHULDHULPVERLENING 2018-2021

AFDELING SOCIALE PIJLER
GEMEENTE NEDER-BETUWE

INHOUD

1. INLEIDING	3
2. SAMENVATTING	3
3. DOELSTELLINGEN EN KWALITEITSBORGING.....	6
4. DE WET GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING.....	6
Integrale aanpak.....	6
Termijnen	6
Doelen en resultaten	6
5. RELATIE MET ANDERE BELEIDSVELDEN	7
Jeugd	7
Participatie.....	7
Minimabeleid	7
Wmo.....	7
Rol kerken	8
6. SCHULDPREVENTIE	9
Vroeg eropaf.....	9
Financieel Spreekuur.....	9
Cursus Rondkomen.....	9
Begeleiding door vrijwilligers.....	10
Online zelfhulp.....	10
7. OPLOSSEN VAN SCHULDEN	10
Het instrumentarium	10
Stap 1: toetsing op toelatingscriteria	12
Screening op motivatie	13
Eigen kracht: motivatie is de sleutel.....	13
8. NAZORG.....	14

1. INLEIDING

Sinds 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. In die wet staat dat gemeenten een zorgplicht hebben op het gebied van schuldhulpverlening. Anders gezegd: alle gemeenten zijn wettelijk verplicht om inwoners met schulden te helpen. Het uiteindelijke doel is het bereiken van een 'selectieve, gerichte en efficiënte schuldhulpverlening'.

De wet verplicht de gemeenteraad om een plan vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan inwoners van de gemeente (art. 2 Wgs lid 1). De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast (art. 2 Wgs lid 2). Met dit *Beleidsplan Schuldhulpverlening 2018 – 2021* wordt aan deze verplichting voldaan.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 leest u een samenvatting van het beleidsplan. We geven in een schema enkele voorbeelden van schulden en oorzaken. In hoofdstuk 3 stellen we vast wat we willen bereiken en hoe we de kwaliteit van de schuldhulpverlening garanderen. In hoofdstuk 4 informeren wij u over de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en beschrijven we kort wat onze zorgplicht inhoudt. In hoofdstuk 5 geven we aan hoe de schuldhulpverlening aansluit op het gemeentelijke beleid voor het sociaal domein. In hoofdstuk 6 besteden we aandacht aan het *voorkomen* van schulden. We leggen uit wat we nu al doen en geven onze visie op de toekomst. In hoofdstuk 7 gaat het over de mogelijkheden om schulden op te lossen. We geven aan hoe en wanneer we iemand wel en niet kunnen helpen. In hoofdstuk 8 geven we de grenzen aan van onze hulpverlening. We laten zien wat wij verwachten van inwoners die vragen om schuldhulpverlening. Tot slot gaan we in hoofdstuk 9 in op de tijd nadat de schuld is opgelost. We geven aan hoe we inwoners helpen niet opnieuw in financiële problemen te komen.

2. SAMENVATTING

Iedere inwoner van de gemeente Neder-Betuwe met schulden kan ons vragen om hulp. Voorwaarde voor de ondersteuning vanuit de gemeente is wel dat de inwoner met schulden meewerkt en gemotiveerd is. In de praktijk kunnen we niet iedereen met schulden helpen. We richten ons op inwoners met schulden die we wel kunnen helpen. Inwoners die we niet kunnen helpen, verwijzen we door naar andere passende hulp. Op die manier willen we ervoor zorgen dat het financiële probleem niet groter wordt.

Onze schuldhulpverlening is gebaseerd op drie pijlers:

1. Schuldpreventie (het voorkomen van schulden)
2. Het oplossen van schulden
3. Nazorg

De uitvoering van de schuldhulpverlening is sinds 1 juli 2015 grotendeels uitbesteed aan de gemeente Buren. Buren richt zich vooral op het oplossen van schulden (pijler 2). Neder-Betuwe geeft zelf uitvoering aan een deel van de schuldpreventie en nazorg (pijlers 1 en 3). De *uitvoering* in beide gemeenten is goed op elkaar afgestemd. Ook het voorliggende

beleidsplan is afgestemd op het *Beleidsplan Schuldhulpverlening 2016 – 2020* van de gemeente Buren.

We willen bereiken dat een financieel probleem blijvend wordt opgelost. We willen niet dat er bij inwoners (nieuwe) schulden ontstaan of dat deze groter worden. Basis van onze dienstverlening is de hulp bij het oplossen van schulden. Inwoners met schulden kunnen dit vaak niet zonder professionele hulp. Het is ingewikkeld en tijdrovend werk om schulden daadwerkelijk op te lossen. Nieuw in het beleidsplan is het voornemen om schulden vaker te *saneren* in plaats van te *bemiddelen*: voor zowel schuldenaren, schuldeisers als de gemeente (uitvoeringskosten) is saneren in veel gevallen een betere optie.

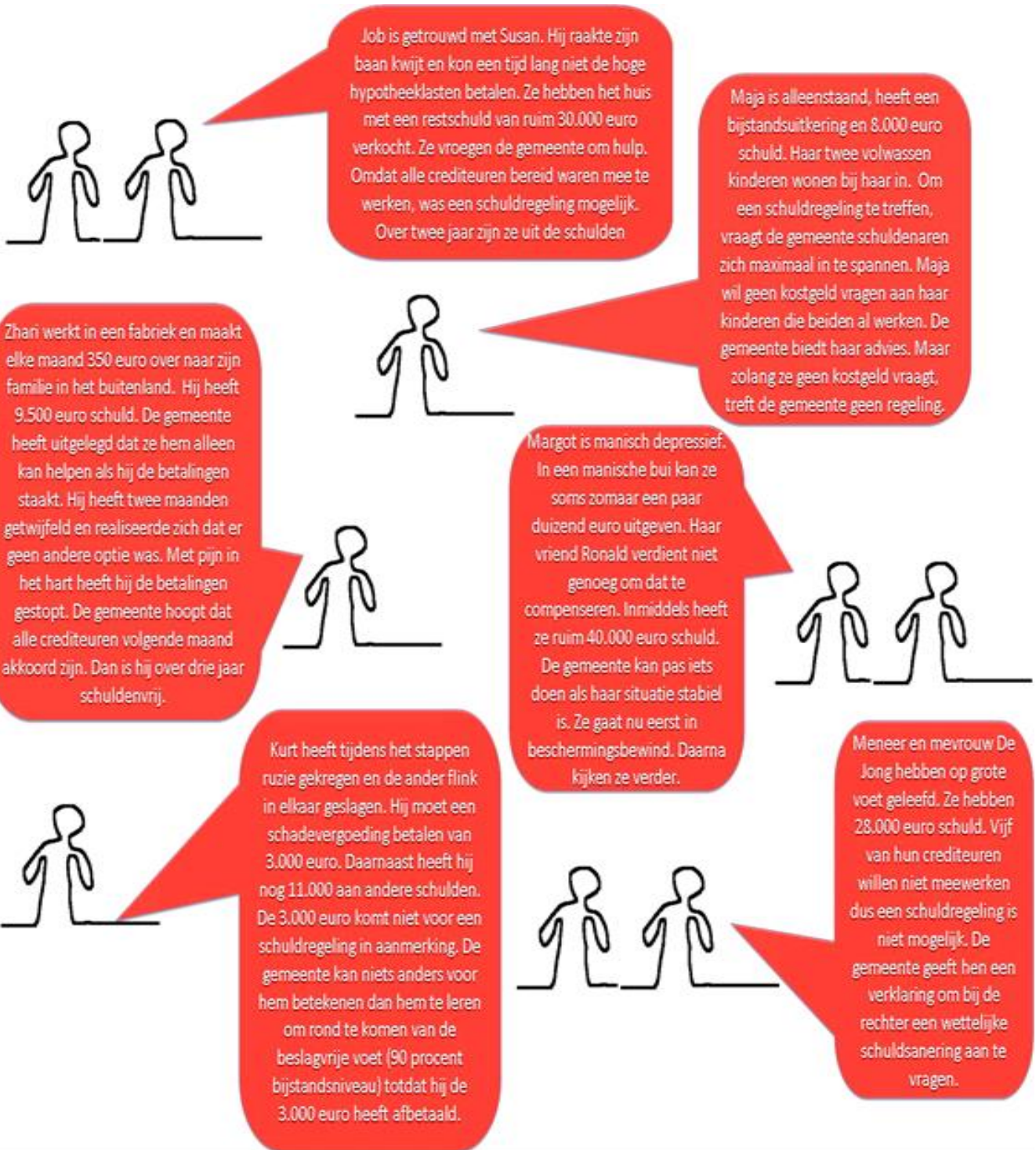
Bij preventie en nazorg werken we samen met zowel inwoners als maatschappelijke organisaties in Neder-Betuwe. Via onder meer de Kernpunten, het sociaal team en het preventieteam realiseren we een ‘integrale’ aanpak waarbij ook de oorzaken van de financiële problemen worden aangepakt. We doen een beroep op de eigen kracht van mensen en waar mogelijk zorgen we ervoor dat mensen in Neder-Betuwe elkaar helpen. Ook met het oplossen van financiële problemen. Dit beleid past binnen het Neder-Betuws Wmo-beleid en de visie op het sociaal domein.

Als gemeente zijn we niet in staat om schulden bij inwoners helemaal te voorkomen. We werken samen met onder andere woningcorporaties, kerken, verenigingen en andere organisaties. Met hen proberen we financiële problemen bij inwoners vroeg in beeld te krijgen. Zo bieden wij inwoners met schulden onze hulp aan; zowel *vóór*, *tijdens* als *na* een traject schuldhulpverlening. Samen met onze maatschappelijke partners proberen we de stappen in de juiste volgorde te zetten. Zo willen we erin slagen een structurele oplossing te vinden. Nieuw in het beleidsplan is het voornemen om stevige afspraken te maken met onder meer woningcorporaties, nutsbedrijven en zorgverzekeraars over het doorgeven van betalingsachterstanden in een vroeg stadium. De gemeente (met haar partners) bezoekt op basis van deze signalen de mensen thuis en biedt (schuld)hulpverlening aan. Ook nieuw: er worden online ‘Geldplannen’ aangeboden waarmee mensen zelf of met hulp op basis van hun profiel een overzicht krijgen van relevante tips en voorzieningen.

In 2017 is gestart met een Financieel Spreekuur. Als in 2018 blijkt, dat dit een meerwaarde heeft, zullen we dit continueren. Tot slot zijn we voornemens een cursus op te zetten voor mensen die zich melden voor schuldhulpverlening.

In het volgende schema ziet u enkele voorbeelden van schulden en oorzaken.

Schulden en oorzaken



3. DOELSTELLINGEN EN KWALITEITSBORGING

We helpen iedere inwoner die zich meldt met schulden. Dit kan zijn met een advies, een doorverwijzing of een aanbod voor een (intensief) traject. We adviseren de inwoner dan of het zinvol is om een aanvraag te doen. In de praktijk leidt niet iedere melding tot een aanvraag schuldhulpverlening. Het is een voorwaarde dat de hulpvrager volledig meewerkt als de aanvraag is ingediend. We houden bij hoeveel inwoners zich melden met schulden en hoe vaak dit leidt tot een aanvraag.

We willen dat het traject bij 80% van de aanvragen schuldhulpverlening succesvol is. Dit kan op verschillende manieren: bijvoorbeeld via een regeling met de schuldeisers of toelating tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De gemeente Buren rapporteert periodiek over de resultaten van de schuldhulpverlening die zij bieden.

We houden de kwaliteit van onze schuldhulpverlening scherp in de gaten. Er wordt gewerkt volgens de regels van de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK), onze beleidsregels en dit beleidsplan.

4. DE WET GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is een kaderwet. Dit betekent dat de wet ons alleen verplicht *dat* we schuldhulpverlening bieden. *Hoe* we dat doen, mogen we zelf bepalen. We moeten ons wel aan een aantal voorwaarden houden.

Integrale aanpak

We pakken onze schuldhulpverlening integraal aan. Dit betekent dat wij niet alleen kijken naar de schuld zelf. We kijken ook naar de oorzaak van de schuld. Schulden zijn er in alle soorten en maten. De oorzaak van schulden is ook verschillend. Integraal betekent ook dat we kijken hoe we schulden in de toekomst kunnen voorkomen.

Termijnen

Zonder hulp kunnen schulden snel groter worden. Daarom moeten we binnen vier weken na melding een gesprek hebben met de inwoner om de hulpvraag vast te stellen. Dit staat in de wet. Soms is een financieel probleem zo ernstig dat het grote gevolgen heeft. Bijvoorbeeld als iemand uit zijn huis wordt gezet. Of als gas, water en licht worden afgesloten. Dit zijn zogenaamde 'bedreigende schulden'. Als hier sprake van is, moeten we binnen drie dagen na melding in een gesprek de hulpvraag vaststellen.

Doelen en resultaten

De wet wil ook dat we aandacht hebben voor gezinnen met minderjarige kinderen. De doelstelling is dat minderjarige kinderen niet lijden onder de schulden van hun ouders. We leggen in hoofdstuk 7.1 uit hoe we daar zo goed mogelijk voor zorgen. De wet wil ook dat we doelen en resultaten aan ons beleid koppelen. Wij evalueren onze doelen en resultaten. Dit beschrijven we in hoofdstuk 3 van dit plan.

5. RELATIE MET ANDERE BELEIDSVELDEN

Jeugd

Het hebben van schulden heeft in potentie een ontwrichtend effect op het gezin. Binnen het beleidsveld jeugd zien wij bijvoorbeeld terug dat veel in gezinnen met jeugdhulpverlening, ook sprake is van schuldenproblematiek. Het stabiliseren van de financiële situatie draagt bij (of is randvoorwaardelijk) aan de mogelijkheden andere problematiek binnen het gezin op te lossen.

Participatie

Het moeten rondkomen van een laag inkomen of hebben van schulden werkt belemmerend voor maatschappelijke participatie en participatie op de arbeidsmarkt. Voor werkgevers brengen medewerkers met schulden extra investering met zich mee, omdat zij vaak geconfronteerd worden met loonbeslag. Dit kan een belemmering vormen om iemand in dienst te nemen. Gezinnen waar sprake is van beperkte financiële draagkracht, zijn bovendien geneigd te bezuinigen op zaken die geen eerste levensbehoefte zijn, zoals sportieve en culturele activiteiten. Dit levert voor alle gezinsleden het risico op dat de maatschappelijke participatie onder druk komt te staan.

Minimabeleid

Een deel van de doelgroep Schuldhulpverlening, komt langdurig rond van een minimuminkomen uit een uitkering of werk. Ook kunnen personen met een hoger inkomen door schuldsanering/ invordering van schulden op bijstandsniveau uitkomen. Minima die *budgetbeheer* of *beschermingsbewind* (zie hoofdstuk 7) nodig hebben, krijgen de kosten daarvan vergoed via de bijzondere bijstand.

Wmo

We maakten beleidskeuzes op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). We sluiten hierop aan met onze gemeentelijke schuldhulpverlening. Er zijn meerdere oplossingen voor een probleem. Dat is de kern van ons Wmo beleidskader. Inwoners kijken eerst zelf hoe zij hun probleem kunnen oplossen. Dit noemen we 'eigen kracht'. De inwoner vraagt in zijn omgeving voor steun als dat nodig is. De steun kan zijn hulp van anderen, verenigingen, organisaties, etc. ook de gemeente heeft hierin een rol. We zijn verantwoordelijk voor goede zorg voor en ondersteuning van onze inwoners. We werken daarin nauw samen met vrijwilligers en maatschappelijke partners in onze gemeente. Zij kunnen ook onze inwoners met schulden helpen.

We passen de Wmo uitgangspunten ook toe bij de schuldhulpverlening:

- Eigen Kracht: Mensen zorgen voor zichzelf
- Sociale netwerk: Mensen zorgen voor elkaar, mantelzorg, verenigingsleven
- Algemene voorzieningen: Alleen waar nodig (bijv. cursus leren omgaan met geld)
- Professionele inzet (schuldhulpverlening) van de overheid als sluitstuk

Wij zien bij het oplossen van schulden verschillende verantwoordelijkheden. Sommige problemen kan iemand zelf oplossen. Soms heeft hij daarbij hulp nodig uit zijn omgeving. Voor ingewikkelde problemen is professionele hulp vereist. We zetten alleen professionals in

als dat nodig is. Ondersteuning is daarom afgestemd op wat de inwoner zelf kan. De kwaliteit van het sociale netwerk speelt daarbij ook een rol.

We pakken de schuldhulpverlening integraal aan. Dat betekent dat we kijken naar zowel de oorzaak van de schuld als de schuld zelf. We zoeken daar hulp bij van anderen, zoals verslavingszorg, GGZ, vrijwilligersorganisaties, kerken en verenigingen.

Mensen die behoefte hebben aan zorg of ondersteuning melden zich bij de Kernpunten. Kernpunt-medewerkers voeren een gesprek met de inwoner. Samen met de inwoner bepalen zij welke zorg of ondersteuning nodig en passend is. Meestal gaat het om ondersteuning in het kader van Wmo, Jeugdwet of Participatiewet. Maar regelmatig is de (achterliggende) hulpvraag financieel van aard. Uit landelijke ervaringscijfers blijkt dat 70-80% van de hulpvragen bij sociale wijkteams financieel van aard is. Eenvoudige (financiële) hulpvragen worden opgepakt in het preventieteam en de Kernpunten. Complexere vragen worden opgepakt door de gemeente Buren in samenwerking met het Neder-Betuwe sociaal team.

We streven ernaar om de samenwerking te versterken en de contacten tussen de verschillende (beleids)terreinen te verbeteren. Op die manier kunnen we meer bereiken bij de preventie van schulden bij inwoners, bijvoorbeeld door voorlichting en vroegsignalering. Maar ook voor mensen of gezinnen met complexe problemen, omdat we 'multidisciplinair' kunnen werken. Dat betekent dat we de situatie integraal bespreken en een gezamenlijk plan maken.

Omdat er vaak afhankelijkheden zijn, is het belangrijk om een plan in de juiste volgorde uit te voeren. Eerst inkomen regelen, pas daarna met de schulden aan de slag, etc. Maar ook in geval van problematische schulden waarbij een schuldregeling niet mogelijk is, kunnen we samen werken aan een stabilisatie van de schulden. Op die manier proberen we te voorkomen dat problemen groter worden.

Rol kerken

Bijzonder aan onze regio is de relatief grote rol van kerken bij de ondersteuning van inwoners met financiële problemen. Meer mensen kloppen uit financiële nood aan bij de kerk, zo blijkt uit het landelijke [Armoedeonderzoek 2016](#) (Knooppunt Kerk en Armoede). Kerken droegen in 2015 landelijk meer dan € 36 miljoen in hulp en meer dan 1,25 miljoen uren (waarde uitgedrukt in geld: € 38,8 miljoen) aan vrijwilligerswerk bij aan armoedebestrijding en schuldhulpverlening. De bijdrage bestaat o.a. uit individuele financiële hulp, collectieve hulp aan bijvoorbeeld voedselbanken, immateriële hulp, verstrekking van kerstpakketten en steun aan inloophuizen. De ondersteuning die de kerken in Neder-Betuwe bieden, is laagdrempelig en heeft daarmee een groot bereik, zo is de indruk binnen de geloofsgemeenschappen, maar ook daarbuiten. De gemeente streeft naar een evenzo laagdrempelige toegang en een goede samenwerking met kerken, bijvoorbeeld om een goede, warme overdracht te realiseren voor mensen die aanvullende, professionele schuldhulpverlening nodig hebben.

6. SCHULDPREVENTIE

Het voorkomen van schulden noemen we schuldpreventie. Met schuldpreventie houden mensen hun financiën op orde. We willen invloed hebben op het gedrag van mensen die vragen om schuldhulpverlening. Daarbij maken we het verschil tussen 'afdwingen' en 'aanmoedigen' van bepaald gedrag.

Schuldpreventie kan op verschillende manieren. Zo kan de huur worden ingehouden op de uitkering en worden doorbetaald. Dat dwingt dan af dat er geen huurachterstand ontstaat. Dat is een andere schuldpreventie, dan een budgettraining die mensen aanmoedigt. Mensen leren daar zelf om genoeg geld over te houden voor de huur.

We zetten in op het vroeg signaleren van schulden, maar houden ook een vinger aan de pols in de periode nadat de schulden zijn opgelost. We willen voorkomen dat inwoners weer hulp vragen omdat ze opnieuw financiële problemen hebben.

Vroeg eropaf

Het is belangrijk om vroeg schulden bij inwoners te signaleren. Daarom gaan we (aanvullende) afspraken met nutsbedrijven (gas, water en licht), zorgverzekeraars (zorgpremie) en woningcorporaties over het doorgeven van betalingsachterstanden. We leggen dit vast in convenanten. Inwoners met betalingsachterstanden worden in een vroeg stadium - bijvoorbeeld bij 1 maand huurachterstand - benaderd. Afhankelijk van de problematiek die wordt aangetroffen, wordt bijvoorbeeld hulp bij thuisadministratie, schuldhulpverlening of andere hulpverlening aangeboden. Er zijn verschillende methodieken om deze vroegsignalering en outreachende aanpak vorm te geven, denk bijvoorbeeld aan de [Eropaf-methode](#) en de Vindplaats van Schulden-methodiek.¹ We verkennen welke variant het best past in Neder-Betuwe.

Financieel Spreekuur

In 2017 is gestart met het Financieel spreekuur. Elke twee weken op de donderdagavond kunnen inwoners terecht bij een aantal vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom over zaken op het gebied van financiën. De locatie is het gemeentehuis in Opheusden. Voor de volgende zaken kunnen inwoners in elk geval terecht tijdens bij het financieel spreekuur:

- Invullen van formulieren
- Hulp bij moeilijke (juridische) brieven
- Aanvragen van bijzondere bijstand of bijdrage uit minimaregelingen
- Hulp bij het aanvragen van toeslagen
- Aanvragen van een betalingsregeling
- Stopzetten van abonnementen of loterij
- Aanvragen van AOW
- Studeren en dan? Voor jongeren

Er zijn aparte spreekkamers zodat in alle rust en met privacy overlegd kan worden.

Cursus Rondkomen

Cliënten van schuldhulpverlening wordt een cursus Rondkomen aangeboden. Schuldhulpverleners, de gemeente en Welzijn Rivierstroom werken hierin samen. Doel is om

¹ Kijk op www.vindplaatsvanschulden.nl.

cliënten voor te bereiden op de schuldhulpverlening en hen te leren hoe zij zoveel mogelijk zelf hun financiën op orde kunnen krijgen.

Begeleiding door vrijwilligers

Cliënten van de schuldhulpverlening en andere inwoners met een financiële hulpvraag kunnen worden gekoppeld aan een vrijwilliger. Deze vrijwilliger helpt hen bij het ordenen van de thuisadministratie en het nemen van financiële beslissingen. De vrijwilligers worden gerekruteerd en getraind door Welzijn Rivierstroom. Vrijwilligers houden gedurende het gehele schuldhulpverleningstraject de vinger aan de pols en ondersteunen op die manier de professionele schuldhulpverlener.

Online zelfhulp

Inwoners met financiële hulpvragen kunnen zelf - of met hulp van een vrijwilliger, professional of familielid – antwoorden en oplossingen vinden via online Geldplannen. Gebruikers vullen een profiel in en krijgen op basis daarvan heel gericht een overzicht van tips en voorzieningen. De Geldplannen zijn een initiatief van het Nibud en partners. Er zijn o.a. het Geldplan [Beter rondkomen](#), Geldplan [Kom uit de geldzorgen!](#) en het [Geldplan Rondkomen met Kinderen](#). Jaarlijks worden nieuwe Geldplannen opgeleverd. Neder-Betuwe zal de Geldplannen vanaf 2017 via haar website gaan aanbieden aan alle inwoners.

7. OPLOSSEN VAN SCHULDEN

Het instrumentarium

Inwoners met een financiële hulpvraag kunnen eerst terecht bij de Kernpunten. Een deel van de mensen kan met informatie en advies zelf verder. Als er meer aan de hand is, wordt de cliënt doorverwezen naar de schuldhulpverlening. Schuldhulpverleners van de gemeente Buren voeren binnen vier weken na melding een gesprek met de cliënt. Dit gebeurt in Neder-Betuwe. Cliënten hoeven dus niet naar Buren. Jaarlijks worden ongeveer 60 cliënten naar de schuldhulpverlening doorverwezen. Afhankelijk van de hulpvraag wordt budgetbegeleiding, een betalingsregeling of een schuldregeling aangeboden.

- **Budgetbegeleiding:** Met budgetbegeleiding leert de cliënt op een verantwoorde manier met zijn geld om te gaan. Budgetbegeleiding heeft tot doel het verkrijgen van inzicht in de inkomsten en uitgaven, het voeren van een overzichtelijke administratie, en het afstemmen van de uitgaven op het beschikbare budget. Er wordt dus ook gewerkt aan gedragsverandering. Budgetbegeleiding wordt geboden door schuldhulpverleners en/of vrijwilligers.
- **Betalingsregeling:** Een betalingsregeling wordt getroffen met één of enkele schuldeisers wanneer de schulden nog niet problematisch zijn. In principe wordt 100% van de schulden afbetaald.
- Door ongeveer tweederde van de cliënten die zijn aangemeld bij de schuldhulpverlening wordt een aanvraag gedaan voor het treffen van een (minnelijke) **schuldregeling**. Een schuldregeling is er in twee vormen:
 1. Schuldbemiddeling. De schuldenaar spaart maandelijks geld voor de schuldeisers. Periodiek wordt het gespaarde geld overgemaakt naar de schuldeisers. Na drie jaar wordt het restant van de schulden kwijtgescholden.

2. Schuldsanering. De schulden worden met een saneringskrediet gedeeltelijk afbetaald aan de schuldeisers. De rest van de schulden wordt door de schuldeisers kwijtgescholden. De schuldenaar betaalt in drie jaar het krediet terug aan de gemeente.

In de afgelopen jaren is in Neder-Betuwe enkel voor schuldbemiddeling gekozen. De komende jaren willen we – als dat tot betere resultaten leidt – ook het instrument schuldsanering vaker inzetten. Schuldsanering is in veel gevallen te verkiezen boven schuldbemiddeling. Bij een schuldsanering is de schuldenaar in één keer van al zijn schuldeisers af en heeft hij in feite nog maar één schuldeiser: de kredietverlener. De schuldenaar kan gewoon een aanvullende zorgverzekering afsluiten en als hij werk aanvaardt, merkt hij dat direct in zijn portemonnee. Voor de schuldeiser is sanering prettig, omdat hij niet meer minstens drie jaar de boeken open hoeft te houden. En het bespaart de schuldhulpverlener enorme administratieve lasten die gemoeid zijn met het verwerken van wijzigingen in de situatie van schuldeisers en schuldenaren gedurende de driejarige aflosperiode.

Bij een deel van de aanmelders zijn de problemen zo groot - of de afloscapaciteit zo klein - dat onderhandeling met schuldeisers geen zin heeft. Deze mensen zijn aangewezen op de Wsnp of – als ook de rechter geen oplossing ziet - op een jarenlang bestaan met schulden en een inkomen op de beslagvrije voet. Ook in dat geval biedt de gemeente hulp, bijvoorbeeld in de vorm van budgetbeheer, beschermingsbewind of bewaken dat de beslagvrije voet door schuldeisers goed wordt berekend.

- Budgetbeheer. Inkomsten en uitgaven worden beheerd door een schuldhulpverlener.
- Beschermingsbewind. Net als bij budgetbeheer worden inkomsten en uitgaven beheerd. De bewindvoerder heeft daarbij meer bevoegdheden dan de schuldhulpverlener. Het wordt opgelegd door de rechter en vaak uitgevoerd door commerciële partijen.

Instrumenten die de schuldhulpverlener verder nog kan inzetten:

- Moratorium. De rechter kan op verzoek van de gemeente bij schuldeisers afdwingen dat gedurende zes maanden de huur niet wordt opgezegd, de levering van gas, water en elektra niet wordt beëindigd en/of de zorgverzekering niet wordt opgezegd. Ook mogen er geen incasso- en renteverhogende maatregelen worden genomen. Dit gebeurt in de fase waarin een minnelijke schuldregeling wordt voorbereid.
- Dwangakkoord. Wanneer een enkele schuldeiser niet wil meewerken aan een minnelijke schuldregeling kan de rechter hem daartoe dwingen.

Ter illustratie: Cijfers 2016 (bron: Jaarverslag)

In 2016 voerden we **58 meldingsgesprekken** Schuldhulpverlening. In 3 van de gevallen werd de 4-wekentermijn tussen datum melding (door het kernpunt) en de datum van het meldingsgesprek overschreden. In alle gevallen gaven de inwoners geen gehoor aan twee eerdere uitnodigingen voor een gesprek. Uiteindelijk verzochten deze inwoners alsnog zelf binnen de gestelde hersteltermijn om een afspraak.

In 2016 werden **39 aanvragen** voor schuldregeling in behandeling genomen en toegekend. Na de aanvraag schuldhulpverlening maken we een inventarisatie van de schulden van de cliënt. Schuldeisers worden aangeschreven om hen een opgave te vragen van de exacte hoogte van hun vordering. Niet alle schuldeisers reageren even adequaat. Pas na de reactie van alle schuldeisers wordt geïnventariseerd welk soort traject schuldhulpverlening het meest passend is voor de cliënt. Daarna wordt er een betalingsvoorstel gedaan aan de schuldeisers. Ook hierop moet de schuldeiser reageren. We verzoeken de schuldeiser om te reageren binnen een redelijke termijn, maar kunnen schuldeisers niet dwingen zich aan deze termijn te houden.

Overige cijfers:

• Lopende trajecten schuldhulpverlening:	96
• Beëindigde / afgeronde trajecten Schuldhulpverlening:	10
• Geslaagde schuldregelingen:	11
• Dwangakkoorden:	2
• Opgemaakte verzoekschriften Moratorium:	3
• Huishoudens in vrijwillig budgetbeheer:	12
• Huishoudens onder beschermingsbewind:	30
• Afgegeven Wsnp verklaringen:	22

We kunnen niet iedereen helpen. Bij een vraag om schuldhulpverlening onderzoeken we daarom eerst hoe de situatie is. De uitvoering van onze schuldhulpverlening hebben we vastgelegd in [beleidsregels](#).

Stap 1: toetsing op toelatingscriteria

Bij stap 1 kijken we of het zinvol is om een traject schuldhulpverlening aan te bieden. Inwoners die al eerder schuldhulpverlening kregen, worden niet zomaar opnieuw toegelaten. We geven wel advies hoe zij hun financiële problemen kunnen oplossen. Onze schuldhulpverlening is een eenmalige voorziening die problematische schulden oplost.

We vinden het belangrijk dat onze inspanning succes heeft. Daarom bieden we alleen schuldregeling aan inwoners die we ook echt kunnen helpen. Als meteen al duidelijk is dat we de schulden (nog) niet kunnen oplossen², bieden we geen schuldregeling aan. We leggen uit waarom we niet kunnen helpen en geven advies. Als er beslag is gelegd door een deurwaarder controleren we of dit volgens de regels is gegaan. We helpen zo deze inwoners om hun problemen in de hand te houden.

² Bijvoorbeeld wanneer sprake is van fraudevorderingen, boetes, geen medewerking van betrokkene, zelfstandig ondernemerschap, een woning die te koop staat, een aanstaande echtscheiding of recidive.

Als we de schulden van een gezin met minderjarige kinderen niet kunnen oplossen, zoeken we contact met andere hulpverleners. We controleren of het gezin bekend is bij de leerplichtambtenaar. We kijken of er nog andere hulpverlening mogelijk is via het preventieteam of sociaal team.

Screening op motivatie

Als we iemand kunnen helpen met schulden, kijken we daarna naar het gedrag. We kijken naar motivatie vaardigheden en mogelijke belemmeringen. Onze hulp moet leiden tot het blijvend oplossen van de schulden.

We willen dat de inwoner zich (met hulp) houdt aan de afspraken. We bieden onze schuldhulpverlening alleen aan inwoners die onze hulp ook echt willen. Alleen dan kunnen we samen het schuldenpakket oplossen.

Soms wil de klant wel geholpen worden, maar zijn er belemmeringen. Bij beperkingen, psychische problemen, verslavingen etc. zoeken we naar een oplossing. We proberen met hulp van anderen zoals familie of professionele begeleiding de schulden op te lossen.

Eigen kracht: motivatie is de sleutel

Een schuldhulpverleningstraject is intensief. Samen met de inwoner werken we aan het oplossen van de schulden. Het vereist volledige medewerking van de vrager. Wij proberen om tot een akkoord te komen met de schuldeisers. Ook de oorzaak van het financiële probleem moet worden opgelost.

Eigen kracht is de combinatie van motivatie en vaardigheden. We stellen vast wat de eigen kracht is van de hulpvrager. Op grond hiervan bepalen we welke hulp we aanbieden. We weten uit ervaring en uit wetenschappelijk onderzoek³ dat de financiële zelfredzaamheid – zeker op het moment dat mensen zich melden – niet moet worden overschat.

Wat verstaan wij onder motivatie? We willen dat de vrager gemaakte afspraken nakomt. Hij reageert op uitnodigingen en verstrekt juiste en volledige informatie. De vrager probeert meer inkomsten te krijgen en maakt geen nieuwe schulden. Hij doet alles wat nodig is om de schuldhulpverlening te laten slagen. Als de hulpvrager niet gemotiveerd is, bieden wij geen schuldhulpverlening. De kans dat een traject slaagt, is dan klein. De kans dat er nieuwe schulden ontstaan, is groot.

Beperkte vaardigheden zijn geen reden om iemand niet te helpen. Als iemand niet kan lezen, is de eigen kracht minder groot. Er is hulp nodig bij het lezen van brieven, rekeningen, etc. We helpen dan om vaardigheden te leren. Bijvoorbeeld met een taal cursus of de inzet van een vrijwilliger.

Meestal kunnen we burgers helpen met financiële problemen. We willen de financiële redzaamheid van onze inwoners vergroten. Waar mogelijk helpen we om de schulden op te lossen.

³ Lees bijvoorbeeld het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR): [Overheid overschat financiële zelfredzaamheid burgers.](#)

8. NAZORG

We willen niet dat er opnieuw schulden ontstaan als de financiële problemen zijn opgelost. Goede nazorg aan gemotiveerde mensen voorkomt herhaling.

We spreken de klant binnen drie maanden nadat de schuldregeling is afgerond. Dit is het nazorggesprek. We kijken dan hoe het gaat met het beheer van de financiën door de klant. Waar nodig geven we advies. Het gesprek is niet vrijblijvend en is onderdeel van ons traject schuldhulpverlening.