

Richtinggevend plan Schuldhulpverlening Gemeente Zoeterwoude 2016–2020

1. Inleiding

Sinds 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van de schuldhulpverlening aan zijn inwoners. Onder schuldhulpverlening verstaan wij: 'het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden of het beheersbaar maken van de schuldsituatie, indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg'. De wet stelt een aantal voorwaarden aan de gemeentelijke schuldhulpverlening, te weten:

1. De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente.
2. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.
3. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.
4. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
 - a. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
 - b. welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
 - c. het maximaal aantal weken dat de gemeente zelf nastreeft met betrekking tot de wachtperiode van vier weken tussen de datum van melding en het eerste gesprek.
 - d. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

In het onderhavige plan zullen al deze voorwaarden aan de orde komen. Dit binnen de context van de missie en visie van de gemeente Zoeterwoude.

2. Missie

De gemeente Zoeterwoude wil met een effectieve en efficiënte inzet van schuldhulpverlening bijdragen aan de zelfredzaamheid van haar inwoners en hun deelname aan de samenleving. Wij zijn er voor onze burgers. Dit is onze missie. Hoewel de burger primair verantwoordelijk is voor zijn schulden wil de gemeente ondersteuning bieden aan die mensen die hun schulden zelf of samen met hun omgeving niet kunnen oplossen. De gemeente is er voor de burger. Wij informeren, adviseren, en ondersteunen waar nodig. Wij faciliteren en verbinden.

3. Visie

Wij gaan ervan uit dat ieder mens zelfstandig wil zijn en zelf de regie op zijn leven wil voeren. Soms lukt dat (even) niet en dan is tijdelijke ondersteuning nodig. Zodat hij zelf weer verder kan. Regie voeren over het leven betekent dat iemand psychisch, lichamelijk en sociaal zelfstandig kan functioneren en dat hij/zij de zaken rondom huisvesting, werk of dagbesteding en financiën geregeld heeft. Het is belangrijk dat mensen (financieel)

zelfredzaam zijn en zelf de regie over hun eigen leven hebben, krijgen en houden om zodoende optimaal te kunnen participeren in de maatschappij. Problematische schulden hebben tot gevolg dat deze regie binnen korte tijd volledig uit handen valt en dat de burger belemmerd wordt in zijn/haar deelname aan de samenleving. Om dit te voorkomen bieden we aan inwoners van Zoeterwoude begeleiding bij het duurzaam oplossen van schulden, het beheersbaar maken van schulden en laten we waar mogelijk de burger zelf werken aan een schuldenvrije toekomst.

4. Schuldhelpverlening in Zoeterwoude

Inwoners van Zoeterwoude kunnen bij de gemeentelijke schuldhelpverlener terecht voor hulp bij hun schulden. De gemeentelijke schuldhelpverlening is onderdeel van de afdeling Samenleving. De activiteiten van de gemeentelijk schuldhelpverlener omvatten het hele traject van de schuldhelpverlening.

De volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- Preventie en voorlichting
- Het voeren van adviesgesprekken
- Het verzorgen van een integrale intake
- Het initiëren van de stabilisatiefase
- Het treffen van een schuldregeling (minnelijk traject)
- Het toepassen van budgetbeheer
- Het inkopen van cursussen budgetbegeleiding bij derden
- Het indienen van verzoeken tot het opleggen van een dwangakkoord
- Het indienen van verzoeken tot het instellen van een moratorium
- Het aanvragen van verzoeken tot toelating tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen
- Het plegen van nazorg.

Voor nadere duiding van de activiteiten wordt verwezen naar de bijlage Begrippen en afkortingen.

Het gemeentelijk schuldhelpverleningstraject ziet er, kort omschreven, als volgt uit: Na aanmelding wordt het probleem van de schuldenaar geïnventariseerd. In deze fase wordt de totale schuldenlast opgemaakt en wordt gekeken naar het inkomen van de schuldenaar en of er mogelijkheden zijn om dit inkomen te vergroten. Hierbij wordt bekeken of er meer gewerkt kan worden en of de schuldenaar gebruik maakt van alle beschikbare inkomensondersteunende regelingen zoals zorg- of huurtoeslag. Eventueel kan geconstateerd worden dat een financieel probleem opgelost kan worden met slechts een advies aan de schuldenaar. Ook kan soms een betalingsregeling worden getroffen. Deze mogelijkheden doet zich vooral voor als de schuldenaar zich tijdig meldt en de schulden nog niet problematisch zijn. Een doorverwijzing naar Schuldhelpmaatje Zoeterwoude behoort eveneens tot de mogelijkheden.

Bij een schuldregeling bemiddelt de schuldhelpverlenende instantie tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen. De schuldenaar komt in aanmerking voor een minnelijke schuldregeling als hij in een problematische schuldsituatie verkeert. Hiervan is sprake als redelijkerwijs is te voorzien dat de schuldenaar niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of als hij heeft opgehouden te betalen. De schuldregeling geldt hiermee als het zwaarste instrument dat de schuldhelpverlening in het minnelijke traject ter beschikking staat, omdat een schuldregeling tegen finale kwijting wordt verleend. Van de schuldeisers wordt dus verwacht dat zij hun vordering op de schuldenaar voor een deel kwijtschelden. De schuldregeling verschilt hiermee van andere oplossingsmogelijkheden, zoals de betalingsregeling, omdat bij deze oplossingen volledige terugbetaling van het totale schuldenpakket het resultaat is. Indien

een minnelijke schuldregeling niet mogelijk blijkt kan de stap naar de Rechtbank voor het wettelijke schuldsaneringstraject worden gemaakt en het verzoek worden ingediend om toegelaten te worden tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Het is hiervoor een vereiste dat getracht is om in eerste instantie een minnelijke schuldregeling te treffen.

De gemeentelijke schuldhulpverlener volgt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de richtlijnen (gedragscode) van de Nederlandse Vereniging van Volkskrediet (NVVK). Uitgangspunt van de gedragscode is dat een schuldenaar recht heeft op een schone lei als deze zich gedurende drie jaar maximaal heeft ingespannen om de schulden af te betalen. De gemeentelijke schuldhulpverlener ziet op de inspanningen toe.

5. Integrale schuldhulpverlening

De Wgs heeft als doel een effectievere gemeentelijke schuldhulpverlening. 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 bij schuldhulpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt maar ook voor eventuele omstandigheden die op enigerlei wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen, zoals psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, een verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang in het kader van de schuldhulpverlening de eventuele oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk weg te nemen. Hetzelfde geldt voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan. Hiervoor zijn wij afhankelijk van onze ketenpartners. Bij een deel van de schuldsituaties moet de oplossing in eerste plaats gezocht worden bij ketenpartners zoals Algemeen Maatschappelijk Werk Kwadraad, het Centrum voor Jeugd en Gezin en de GGZ. Dit noemen wij inschakeling van flankerend beleid van één gezin-één plan. Is er sprake van meervoudige problematiek of een vermoeden daarvan dan neemt de gemeentelijk schuldhulpverlener contact op met het Meldpunt Zorg en Overlast van de GGD Hollands Midden en meldt de cliënt daar aan. Het Meldpunt neemt vervolgens contact op met degene over wie de melding gaat. Dat gebeurt meestal via een huisbezoek. Het huisbezoek wordt gedaan door een medewerker van het Meldpunt Zorg en Overlast en/of door een medewerker van de hulpverleningsinstelling waarmee zij samenwerken. Het Meldpunt werkt samen met een scala van partners waaronder Maatschappelijk Werk, de Brijderstichting, GGZ, Maatschappelijke Opvang en Straathoekwerk, Leger des Heils, politie en woningbouwcorporaties. Het Meldpunt gaat bij deze instanties na of de persoon van de melding al bekend is. Het Meldpunt Zorg en Overlast coördineert de contacten en de afspraken tussen alle betrokkenen. De aanpak volgt eveneens het principe van één gezin-één plan.

De gemeente blijft in zo'n geval betrokken en onderdeel van de integrale aanpak. Eén ketenpartner voeren de regie in het traject en de schuldhulpverlener levert vanuit zijn deskundigheid zijn bijdrage. Een goede, nauwe en integrale samenwerking waarin elk van de ketenpartners zijn deel van de hulp biedt, is kortom een belangrijke stap naar effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening. Deze hulpverlening dient gericht te zijn op het bevorderen van de zelfredzaamheid en van de deelname van onze burgers aan de samenleving.

6. Doelgroep gemeentelijke schuldhulpverlening

Inwoners van Zoeterwoude van 18 jaar of ouder, niet zijnde zelfstandig ondernemer, met een vraag op het gebied van financiën/schulden en van wie redelijkerwijs is te voorzien dat zij niet kunnen doorgaan met het betalen van de schulden of die verkeren in een toestand dat zij zijn opgehouden te betalen, behoren tot de doelgroep van de gemeente Zoeterwoude. Zoeterwoude kiest voor een brede toegankelijkheid van de schuldhulpverlening aan natuurlijke personen. Geen groepen mogen op voorhand worden uitgesloten van schuldhulpverlening. Een uitzondering wordt gemaakt voor de zelfstandigen met schulden die samenhangen met de onderneming. Een zelfstandige valt niet onder de wet. De regering is van mening dat gemeentelijke schuldhulpverlening niet toegankelijk kan zijn voor zelfstandigen met een nog functionerende onderneming. Indien het voortbestaan van een onderneming in gevaar is vanwege te hoog oplopende schulden zal de zelfstandige veelal bij een bank aankloppen om extra krediet. Indien het niet mogelijk is het benodigde extra krediet bij een bank te verkrijgen, kan een zelfstandige beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004. Als de onderneming levensvatbaar is kan besloten worden tot het verstrekken van extra bedrijfskapitaal, waarmee de schulden worden geherfinancierd. Schuldhulpverlening vanwege problematische schulden is dan niet meer aan de orde. In het geval dat de zelfstandige besluit te stoppen met de onderneming kan hij zich wenden tot de gemeente voor schuldhulpverlening. Naar het oordeel van de regering is daarbij een voorwaarde dat de zelfstandige feitelijk met zijn onderneming stopt en zich uitschrijft bij de Kamer van Koophandel. Daarna kan hij eventueel een beroep doen op de gemeentelijke schuldhulpverlening.

7. Ontzegging schuldhulpverlening

Artikel 3, tweede en derde lid van de wet biedt het college de mogelijkheid schuldhulpverlening te weigeren als een persoon al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening of als er sprake is van fraudevorderingen. Daarnaast kan het college besluiten het verzoek om schuldhulpverlening af te wijzen dan wel verdere schuldhulpverlening te weigeren op grond van:

- het feit dat verzoeker/cliënt na daartoe te zijn aangemaand de gevraagde gegevens niet of niet volledig aanlevert dan wel onvoldoende medewerking verleent (artikel 6 en 7 van de wet);
- het feit dat verzoeker al meerdere keren een verzoek heeft ingediend om schuldhulpverlening en het hem of haar te verwijten is dat de toen geleverde hulp geen resultaat heeft opgeleverd;
- het feit dat een cliënt hulp weigert om de problemen die een belangrijke rol spelen in het ontstaan van de schuldenproblematiek op te lossen.

De beslissing om schuldhulpverlening te weigeren moet op basis van maatwerk goed gemotiveerd worden genomen. Het college heeft hiertoe een aantal richtlijnen opgesteld. Deze zijn vastgelegd in de bijgevoegde concept beleidsregels. In de persoon gelegen factoren kan een weigeringsreden zijn als deze factoren (bijvoorbeeld drugsverslaving of psychische problematiek) een schuldhulpverleningstraject in de weg staan en de verzoeker geen maatregelen heeft getroffen om aan deze factoren te werken. Een andere reden kan zijn dat de verzoeker weigert zijn beschikbare middelen (inkomen of vermogen) aan te wenden om zijn schulden te delgen. Bij hernieuwde aanmelding hanteert de gemeente een uitsluitingstermijn van 5 jaar (met uitzondering van het product advies en informatie). Echter hiervan kan worden afgeweken als er sprake is van onvoorziene omstandigheden zoals een onverwachte inkomensachteruitgang of als de verzoeker alsnog maatregelen heeft getroffen

om factoren die een schuldhulpverleningstraject belemmeren op te heffen. Ernstige misdragingen tegen de schuldhulpverlener kan tevens een reden zijn van ontzegging. Voorbeelden hiervan zijn verbaal of fysiek geweld, vernielingen en discriminatie. Deze reden van ontzeggingen zijn opgenomen in de artikelen 4, 5 en 7 van de bijgevoegde concept-beleidsregels.

8. Prestatie indicatoren

A. Administratieve waarborging

De gemeentelijke schuldhulpverlener maakt gebruik van het registratiesysteem Stratech. Dit systeem dient als basis voor rapportages en het opleveren van kwartaal- of jaarrapportages. In Stratech worden namelijk het aantal minnelijke trajecten, wachttijden, doorlooptijden, het inschakelen van andere hulpverleners voor met schulden samenhangende problemen, het afronden van een traject en de nazorg geregistreerd. Door een goede registratie kunnen de voortgang en de kwaliteit van de dienstverlening worden bewaakt. In de voorgaande periode 2012-2016 is gebleken dat Stratech onvoldoende gevuld is om inzicht te geven in de bereikte resultaten en doorlooptijden. De doelstelling is om in de periode 2016-2020 het systeem volledig te benutten. Het afdelingshoofd Samenleving is hiervoor verantwoordelijk en bewaakt per 4 maanden de voortgang. De gemeentelijke schuldhulpverlener levert per tertiaal een managementrapportage in over het aantal intakegesprekken, het aantal cliënten in de stabilisatiefase, het aantal minnelijke trajecten, het aantal schuldsaneringsverzoeken,, de wacht- en doorlooptijden, het aantal afgeronde trajecten en het aantal nazorggesprekken.

Prestatie-indicator 1

De gemeentelijk schuldhulpverlener draagt zorg voor een goede administratie in Stratech en levert elk 4 maanden een managementrapportage in om een compleet beeld te schetsen van de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening en de bereikte resultaten. Het afdelingshoofd Samenleving bewaakt dit proces.

B. Wachtijd

Onder wachttijd verstaan we de periode die ligt tussen het eerste contact (aanmeldgesprek) met de cliënt en het intakegesprek. Het intakegesprek is het gesprek met de cliënt waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Op grond van de wet bestaat een maximale wachttijd van 4 weken (artikel 4, lid 1 en lid 2 Wgs). De gemeente heeft dus 4 weken de tijd om een intakegesprek te voeren met de schuldenaar. In geval van een crisissituatie is dat 3 werkdagen. Van een crisissituatie spreken we bij gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektra of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. De gemeentelijke schuldhulpverlening Zoeterwoude hanteert een kortere wachttijd voor de intake. Voor de intake hanteren wij een periode van 2 weken in plaats van de maximale termijn van 4 weken. Bij een crisissituatie wordt de wettelijke termijn van 3 werkdagen gehanteerd. In ieder geval mag er geen wachtlijst ontstaan. Een aandachtspunt is dat de schuldhulpverlening binnen de gemeente een eenmansfunctie is zoals meerdere functies binnen de organisatie. Het is de taak van het management om tijdig te zorgen voor vervanging indien de gemeentelijke schuldhulpverlener of de budgetbeheerder onverhoopt langdurig afwezig is.

Prestatie-indicator 2

De gemeentelijke schuldhulpverlener draagt er zorg voor dat er geen wachtlijst ontstaat. De wachttijd tussen het aanmeldgesprek en het intakegesprek wordt vastgesteld op 2 weken. Bij crisissituatie wordt de wettelijke termijn van maximaal 3 dagen gehanteerd.

C. Doorlooptijden

Wij onderscheiden twee soorten doorlooptijd. De eerste betreft de tijd tussen het eerste gesprek en de afronding van de inventarisatie, de tweede de tijd tussen het moment waarop de schulden van de cliënt zijn geïnventariseerd en dus een compleet financieel overzicht beschikbaar is, en het moment waarop een eventueel akkoord met alle schuldeisers is bereikt. Conform de wettelijke verplichting (artikel 4 lid 3 van de wet) wordt de cliënt, zodra alle schulden zijn geïnventariseerd, inzicht gegeven in het aantal weken dat naar verwachting nodig is voor het bereiken van resultaat. Het college geeft de verzoeker inzicht in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van het resultaat. Deze doorlooptijd bedraagt gemiddeld 120 dagen. Als sprake is van één of meerdere schuldeisers die weigeren medewerking te verlenen aan een minnelijk traject kan de doorlooptijd langer duren. Indien dit het geval is zal, zodra de schulden van de cliënt zijn geïnventariseerd, de gemeentelijke schuldhulpverlener een nieuw trajectplan met tijdspad voor het bereiken van overeenstemming met alle schuldeisers opgesteld. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van het breed moratorium. Dit breed moratorium strekt ertoe om onder bepaalde voorwaarden binnen de schuldhulpverlening een incassopauze mogelijk te maken. Het gaat dan om situaties waarin door de wijze van incasso van een of meer schuldeisers de financiële situatie van de schuldenaar herhaaldelijk wordt gedestabiliseerd, terwijl andere instrumenten onvoldoende soelaas bieden om toch tot een effectieve schuldhulpverlening te komen. Indien dit ook niet tot een oplossing leidt wordt als laatste redmiddel een verzoek tot een dwangakkoord bij de rechtbank ingediend en een beroep gedaan op de mogelijkheid van schuldsanering.

Prestatie-indicator 3

De doorlooptijd tussen de afgeronde inventarisatie en het al dan niet bereiken van een akkoord bedraagt in beginsel 120 dagen. Als één van de schuldeisers weigert medewerking te verlenen aan een minnelijk traject en de termijn van 120 dagen niet wordt gehaald, wordt een trajectplan met een aangepast tijdspad opgesteld voor het bereiken van overeenstemming met alle schuldeisers. De maximale termijn die hiervoor geldt is 6 maanden. Indien duidelijk is dat een akkoord niet haalbaar is wordt een verzoek tot een dwangakkoord bij de rechtbank ingediend en wordt een beroep gedaan op de Wet schuldsanering natuurlijke personen.

D. Het afronden van minnelijke trajecten (de aflossingsperiode)

Om het einddoel te kunnen bereiken is het belangrijk de schuldenaar gedurende het aflossingstraject, dat in de regel 3 jaar duurt, te blijven volgen. Stratech wordt zo ingericht dat jaarlijks een controlegesprek plaats vindt. Eens per jaar wordt er een heronderzoek uitgevoerd, het inkomen van de cliënt wordt opnieuw getoetst en de aflossingscapaciteit wordt opnieuw berekend. Naar aanleiding van het heronderzoek ontvangen de schuldeisers een deel van de reeds gespaarde aflossingscapaciteit. Trajecten zijn afgerond als de schulden zijn afgelost - in welk geval een verklaring van finale kwijting is afgegeven - of hanteerbaar zijn geworden. Schulden zijn hanteerbaar als de schuldenaar weer in staat is te participeren in de samenleving.

Prestatie-indicator 4

75% van de minnelijke trajecten wordt binnen 3 jaar na het bereiken van een akkoord met alle schuldeisers, succesvol afgerond of beëindigd, omdat de schulden inmiddels zijn afgelost dan wel hanteerbaar geworden. De gemeentelijke schuldhulpverlener blijft evenwel voor het bereiken van een positief resultaat altijd afhankelijk van de medewerking van zowel de schuldeisers als de schuldenaars.

E. Het voorkomen van schuldenproblemen (preventie)

De gemeentelijke schuldhulpverlening heeft tevens tot doel om het ontstaan van (ernstige) schulden zoveel mogelijk te voorkomen. Hiertoe bestaat een scala van instrumenten:

E1. Samenwerkingsafspraken

Door samenwerking en afspraken met veel voorkomende schuldeisers kan vroegsignalering en hulp plaatsvinden zodat escalatie kan worden voorkomen. Ter preventie heeft de gemeente convenanten met de woningbouwcorporaties, Zorg en Zekerheid en de energieleveranciers afgesloten. Met hen is afgesproken dat zij melding maken van inwoners met betalingsachterstanden. Doel daarbij is vroegsignalering en het voorkomen van huisuitzettingen, bronheffing van de zorgpremie en afsluiting van gas en elektra. Met Rijnhart Wonen en de ketenpartners is het convenant voorkoming huisuitzetting opgesteld waardoor het aantal huisuitzettingen van kwetsbare burgers of burgers met kinderen onder de 18 jaar beperkt blijft (in Zoeterwoude 0 huisuitzettingen).

Met de zorgverzekeraar zijn afspraken gemaakt over het delen van informatie over betalingsachterstanden zorgpremie en eigen risico. Deze achterstandslijsten mogen door een wetswijziging met de gemeente gedeeld worden omdat juist het niet betalen van de zorgpremie een belangrijk signaal is dat er waarschijnlijk sprake is van een meervoudige schuldenproblematiek. Het delen van informatie geldt hierbij alleen voor de personen die via de gemeente collectief verzekerd zijn bij Zorg en Zekerheid.

Met het energiebedrijf zijn op Holland Rijnland tevens niveau afspraken gemaakt. Dit op grond van het document Werkwijze dreigende energieafsluitingen Holland Rijnland. Gemeenten ontvangen bericht van energieleveranciers als er betalingsachterstanden zijn. Het meldpunt Zorg en Overlast wordt door de gemeente geconsulteerd of de wanbetaler bekend is bij de ketenpartners en indien het de gemeente niet lukt om in contact te treden dan wordt door het meldpunt Zorg en Overlast een huisbezoek afgelegd.

Prestatie-indicator 5

Het aantal huisuitzettingen, het aantal aanmeldingen bij het Zorginstituut Nederland (bronheffing bij 6 maanden wanbetaling van de zorgpremie) voor burgers met een gemeentelijke collectieve zorgverzekering en het aantal energieafsluitingen beperken tot 0.

E2. Schuldhulpmaatje Zoeterwoude

Vanuit de plaatselijke kerken, en met (financiële) hulp van de gemeente Zoeterwoude, is de Stichting Schuldhulp Zoeterwoude in 2014 opgericht. Het burgerinitiatief heeft zich ontwikkeld tot een volwaardige stichting. Een Schuldhulpmaatje is een gecertificeerde vrijwilliger die een verplichte toelidingscursus van de landelijke vereniging Schuldhulpmaatje heeft doorlopen en jaarlijks bijscholing ontvangt. De Schuldhulpmaatjes bieden hulp aan mensen die te maken hebben met (dreigende) schulden. Dit op uitdrukkelijk verzoek van de mensen zelf. De Schuldhulpmaatjes helpen de mensen middels begeleiding en advisering hun administratie op orde te krijgen en hun inkomsten- en uitgavenpatroon in evenwicht te krijgen. Het doel is de zelfredzaamheid van de burgers te bevorderen. Indien sprake is van ernstige schuldenproblematiek wordt doorverwezen naar de gemeentelijke

schuldhulpverlener. Tijdens de inventarisatiefase door de gemeentelijke schuldhulpverlener kan de schuldenaar voorts begeleidende ondersteuning krijgen van Schuldhulpmaatje Zoeterwoude. De meerwaarde van Schuldhulpmaatje is gelegen in de laagdrempeligheid van de organisatie in vergelijking met het gemeentelijk kantoor en het voorkomen van nieuwe instroom in de gemeentelijke schuldhulpverlening en de schuldsanering. Een welkome aanvulling is dat Schuldhulpmaatje Zoeterwoude zich ook specifiek is gaan richten op de doelgroep jongeren. Dit door informatie kort en bondig te verstrekken en af te stemmen op de behoefte van jongeren. Hiertoe is zelfs een nieuwe website van Schuldhulpmaatje gelanceerd (www.moneyfit.nl).

Prestatie-indicator 6

Faciliteren van Schuldhulpmaatje Zoeterwoude en periodiek op basis van het jaarverslag beoordelen of continuering van de gemeentelijke bijdrage op basis van het aantal hulpvragen, het aantal geslaagde trajecten en het aantal voorkomen van huisuitzettingen of nutsvoorzieningen aan de orde is.

E3. Budgetbeheer

Preventief budgetbeheer en het doorbetalen van vaste lasten zijn ook vormen van schuldprefentie omdat het een manier is om schulden in de toekomst te voorkomen. Het uitgangspunt is dat burgers hun eigen verantwoordelijkheid moeten nemen, maar niet iedereen is hiertoe in staat. Het laten beheren van het inkomen door derden kan dan een (tijdelijke) oplossing zijn. Hierbij staat het credo 'zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk' centraal. Een lichte vorm van budgetbeheer is het doorbetalen van de vaste lasten door het Loket Werk en Inkomen voor die cliënten die ook een uitkering van de gemeente ontvangen. Preventief budgetbeheer kan worden ingezet naar aanleiding van vroegsignalering door ketenpartners of het sociaal netwerk. De gemeente Zoeterwoude verzorgt zelf het budgetbeheer.

E4. Cursus budgetbegeleiding

De cliënten krijgen inzicht in zijn budget en leert zelf zijn budget beheren. De hulpverlener coacht de cliënt daarin. De cliënt leert op een verantwoorde manier met geld om te gaan. Doel is 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 ook gewerkt aan gedragsverandering. Zo wordt voorkomen dat de cliënt in de toekomst nieuwe schulden maakt. Kwadraad biedt de mogelijkheid om een digitale cursus budgetbegeleiding te volgen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om een intensieve cursus budgetbegeleiding te doorlopen, welke door de gemeente individueel bij derden ingekocht wordt. Een probleem is dat sommige cursussen budgetbegeleiding niet doorgaan wegens het niet komen opdagen van cliënten. Als onderdeel van de minnelijke schuldhulpverlening kan in het vervolg daarom als voorwaarde gesteld worden dat een schuldenaar moet deelnemen aan budgetbegeleiding indien dit volgens de schuldhulpverlener noodzakelijk wordt geacht. De vrijblijvendheid van budgetbegeleiding wordt hierdoor weggenomen.

E5. Zorgnetwerkoverleg

Een ander voorbeeld is het Zorgnetwerkoverleg Zoeterwoude. Hierin vindt multidisciplinaire afstemming plaats voor wat betreft de dienstverlening aan sociaal kwetsbare mensen met zorg mijddend gedrag. Zowel de schuldhulpverlener als de gemeentelijke klantmanager Inkomen, tevens linking pin met het Centrum voor Jeugd en Gezin, nemen deel aan het zogenaamde Zorgnetwerk dat bestaat uit het Algemeen Maatschappelijk Werk Kwadraad, de Brijderstichting, Rijnhart Wonen, Politie, Activite en de GGD-Hollands Midden. Elke partij kan aangeven te willen praten over een bepaald gezin. Het doel is het bespreken van individuele

casuïstiek van mensen met meervoudige- en complexe problemen én het mogelijk maken van oplossingsrichtingen én deze in gang zetten. Het betreft vaak mensen met zowel psycho- sociale, psychiatrische - en verslavingsproblemen, die overlast veroorzaken, schulden hebben en een grotere kans maken op verkommering en verloedering. Het coördineren van alle hulp- en dienstverlenende activiteiten is van groot belang. Schulden maken vaak deel uit van de problematiek. Het Zorgoverleg is aangesloten bij het regionaal werkende Meldpunt Zorg en Overlast (GGD Midden Holland). Burgers kunnen zich melden bij dit Meldpunt als men ernstig bezorgd is over iemand anders in de omgeving, bijvoorbeeld bij verwaarlozing, eenzaamheid, depressie en overlast.

E6. Verstrekken van informatie

We willen de periode 2016-2020 ook aanwenden om meer informatie te verstrekken over het voorkomen van schulden. Denk daarbij aan het verstrekken van overzichten van voorliggende voorzieningen waaronder een overzicht van inkomensafhankelijke regelingen waardoor kosten bespaard kunnen worden, bijvoorbeeld kwijtscheldingen (waterschapsbelasting, gemeentelijke belastingen, rijksbelastingen), het aanvragen van diverse toeslagen (zorg, huur, kinderopvang) en het gebruik maken van het bijzondere bijstand beleid. Ook zal beter gebruik gemaakt kunnen worden van sociale media en de gemeentelijke website om deze regelingen onder de aandacht te brengen of om de mogelijkheden van Schuldhulpmaatje Zoeterwoude en de gemeentelijke schuldhulpverlening meer bekendheid te geven.

Prestatie-indicator 7

Het verstrekken van meer informatie over het voorkomen van schulden door meer en beter gebruik te maken van de gemeentelijke website, sociale media en andere communicatiemiddelen.

F. Nazorg

Het is belangrijk dat de schuldhulpverlener vinger aan de pols houdt om te bezien of na afronding van het minnelijk traject de cliënt nog steeds schuldenvrij is of de schulden nog beheersbaar zijn. Stratech wordt zo ingericht dat na 3 maanden een werkproces voor het houden van een nazorggesprek wordt gestart. Met alle cliënten wordt in beginsel een dergelijk gesprek gevoerd. Dit kan telefonisch zijn. Als het goed gaat wordt het dossier gesloten en als interventie nodig is wordt de geëigende hulpverlening opnieuw georganiseerd.

Prestatie-indicator 8

Met in beginsel alle cliënten die het minnelijk traject succesvol hebben afgerond, wordt na 3 maanden een gesprek gevoerd om te zien of het goed gaat. Als het goed gaat, wordt het dossier gesloten. Als het niet goed gaat, wordt geëigende schuldhulpverlening georganiseerd. De cliënten die echter bij herhaling niet bereikbaar (willen) zijn of onvindbaar zijn worden tevens geregistreerd.

9. Schuldhulpverlening aan gezinnen met kinderen

Artikel 2, vierde lid onder d van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat in dit plan wordt aangegeven hoe de gemeente de schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen vormgeeft.

Uit een inventarisatie blijkt dat juist gezinnen met kinderen vaker te maken hebben met een dreigende huisuitzetting of het afsluiten van nutsvoorzieningen. De gezinnen met kinderen worden in de samenwerkingsafspraken met de woningbouwstichting en het energiebedrijf daarom specifiek benoemd als bijzondere prioritaire doelgroepen bij dreigende huisuitzetting of afsluiting van elektriciteit. Met de zorgverzekeraar vindt nader overleg plaats om deze kwetsbare doelgroep juist in de lijst van betalingsachterstanden nadrukkelijker naar voren te laten komen. Voorkomen moet worden dat kinderen het slachtoffer worden van de schuldsituatie van de ouders of verzorgers.

In het Zorgnetwerkoverleg worden voorts de gezinnen besproken waar sprake is van multiproblematiek. Zoals eerder vermeld nemen zowel de schuldhulpverlener als de gemeentelijke klantmanager Inkomen deel aan dit netwerk. De klantmanager Inkomen vormt tevens de verbindende factor met het Centrum voor Jeugd en Gezin. Elke partner kan aangeven te willen praten over een bepaald gezin. Indien de problematiek zich niet beperkt tot de ouders of verzorgers en er zorgen zijn over de kinderen wordt het Centrum voor Jeugd en Gezin erbij gehaald. Het Centrum voor Jeugd en Gezin kan bijvoorbeeld opvoedingsondersteuning bieden indien dit nodig wordt geacht.

Om te helpen voorkomen dat kinderen uit gezinnen met schulden niet maatschappelijk kunnen participeren, wordt er op toegezien dat ouders met een gezinsinkomen tot 120% van de bijstandsnorm een beroep doen op de individuele bijzondere bijstand zoals die is geregeld in het Inkomensondersteuningsbeleid van de gemeente zoals de declaratieregeling maatschappelijke participatie voor sportieve, culturele en educatieve activiteiten of door het gebruik maken van het Jeugdsportfonds. Om te voorkomen dat beslag op dit geld wordt gelegd door een schuldeiser wordt de vergoeding direct naar de instellingen overgemaakt of indien niet mogelijk contact uitbetaald.

10. Sociaal Fonds Zoeterwoude

Per 1 juli 2015 verstrekt de gemeente weer jaarlijks een bijdrage aan het Sociaal Fonds van de samenwerkende kerken in Zoeterwoude voor de continuïteit van het noodfonds en als blijk van waardering. Alleen verstrekkingen voor dringende noodzakelijke bijzondere kosten, waarin wettelijke of voorliggende voorzieningen (zoals het bijzondere bijstand beleid) niet in voorzien komen in aanmerking voor een vergoeding uit het Sociaal Fonds. Het Sociaal Fonds vormt een vangnet voor burgers met financiële problemen. De gemeente mag in beginsel geen bijzondere bijstand verstrekken voor schulden. Het Sociaal Fonds kan in het individueel geval rekening houdend met de omstandigheden van de hulpvrager besluiten een verstrekking doen om (kleinere) schulden te lenigen of om bepaalde kosten te financieren om in aanmerking te komen voor minnelijke schuldhulpverlening of de schuldsanering (waaronder de aanschaf van een legitimatiebewijs).

11. Juridische kwaliteit

Met de inwerkingtreding van de wet wordt een beslissing van het college van Burgemeester en Wethouders op een verzoek om schuldhulpverlening een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Tegen een besluit kan bezwaar en beroep worden ingesteld. In het dossier van de verzoeker zal e.e.a. door middel van kopieën van brieven worden vastgelegd.

Ter bevordering van de juridische kwaliteit en rechtszekerheid heeft het college beleidsregels vastgesteld met betrekking tot de doelgroep, het aanbod, de weiger- of beëindigingsgronden. De concept-beleidsregels zijn bij dit beleidsplan bijgevoegd.

12. Evaluatie

Elk jaar zal een evaluatie van de bereikte resultaten plaatsvinden. Deze evaluatie is de basis voor de jaarlijkse verantwoording van het college aan de gemeenteraad over de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening. Deze evaluatie wordt opgenomen in het jaarverslag dat voorgelegd wordt aan de gemeenteraad.

Naar aanleiding van de evaluatie worden het beleid en de uitvoering indien nodig bijgesteld. Het registratiesysteem Stratech speelt een belangrijke rol bij het meten van de effectiviteit van de schuldhulpverlening. Met behulp hiervan kunnen de wachttijd en de doorlooptijd van elk verzoek in de gaten worden gehouden.

Ook bij het meten van het percentage succesvol afgeronde trajecten ter evaluatie is het registratiesysteem onontbeerlijk. Mocht blijken dat het niet lukt 75 % van de trajecten binnen 120 dagen af te ronden, dan zal per traject moeten worden bekeken hoe dit probleem kan worden opgelost, alvorens eventueel structurele maatregelen worden genomen. Of de juridische kwaliteit voldoende is kan worden gemeten aan de hand van het aantal ingediende bezwaarschriften en het feit of deze gegrond worden verklaard.

13. Middelen

De middelen voor schuldhulpverlening bestaan uit een deel van de uitkering van het rijk aan het gemeentefonds. De uitkering aan het gemeentefonds is niet vormgegeven in een zogenaamde doeluitkering en de gemeente is daarom vrij om zelf te bepalen welke gelden beschikbaar worden gesteld aan schuldhulpverlening. In de jaren 2013 (eenmalig) en 2014 (structureel) zijn door de rijksoverheid extra middelen toegevoegd aan het gemeentefonds in het kader van de bestrijding van armoede en schulden. In Zoeterwoude zijn deze middelen ook voor dit doel ingezet. De extra middelen zijn onder de kostenpost bijzondere bijstand gebracht.

Bijlage 1 Begrippen en afkortingen

BEGRIJPPEN

Aflossingscapaciteit: het bedrag dat de schuldenaar dient af te dragen voor de aflossing van zijn schulden. De aflossingscapaciteit wordt vastgesteld door het inkomen te verminderen met het voor de schuldenaar vastgestelde Vrij te laten bedrag.

Beschermingsbewind/bewindvoering: Bewindvoering is een voorziening die bedoeld is voor mensen die door hun lichamelijke of geestelijke situatie of vanwege een problematische schuldsituatie problemen hebben met hun financiële administratie en/of het omgaan met geld. Het bewind is erop gericht misbruik van hen te voorkomen.

Budgetbeheer: Het geheel van activiteiten in het kader van het beheren van het inkomen van de cliënt en het overeenkomstig het vastgestelde budgetplan verrichten van betalingen voor de cliënt.

Budgetcoaching/budgetbegeleiding: Het aanleren van kennis en vaardigheden zodat de cliënt in de toekomst blijvend zijn financiën zelfstandig kan beheren (financiële zelfredzaamheid). Hoeveel bijeenkomsten hiervoor nodig zijn hangt van de persoonlijke situatie en het kennisniveau van een cliënt af. Het kan individueel of in groepsverband plaatsvinden.

Dwangakkoord: Indien een deel van de schuldeisers niet akkoord gaat met het betalingsvoorstel, dan kan er middels een verzoek tot het toepassen van een dwangakkoord bij de rechtbank alsnog een minnelijke regeling worden afgedwongen. De rechter kan besluiten deze schuldeisers te dwingen akkoord te gaan met het minnelijke voorstel.

Financieel beheer: het beheren van de ten behoeve van de schuldeisers gereserveerde gelden door het openen van een rekening bij de schuldregelende instelling of een daartoe aangewezen financiële instelling.

Minnelijk traject: De schuldenaar is verplicht om vooraf aan het wettelijke traject om er alles aan te doen om de schulden minnelijk te regelen. Het woord minnelijk geeft aan dat de schulden in den minne worden geregeld met de schuldeisers. De schuldhulpverlener doet bij de schuldeisers een voorstel waarin staat welk bedrag maandelijks kan worden afgelost voor een periode van 36 maanden. De hoogte van dit bedrag wordt berekend volgens landelijke normen.

Moratorium: afkoelingsperiode, waarin schuldeisers alle invorderingsmaatregelen opschorten.

Problematische schuldsituatie: De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

Schuldregeling: bij een schuldregeling bemiddelt de schuldregelende instelling tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen.

Schuldregelingsovereenkomst: een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de schuldenaar en het lid van de NVVK ten behoeve van de schuldregeling zijn opgenomen.

Totale schuldenpositie: alle achterstallige betalingsverplichtingen inclusief rente en kosten.

Vrij te laten bedrag (VTLB): het volgens de norm berekende bedrag dat de schuldenaar nodig heeft voor de betaling van zijn kosten van levensonderhoud en zijn vaste lasten.

Wettelijk traject: Het wettelijke traject is de uitvoering van de Wet schuldsanering natuurlijke personen. De gemeente geeft de Wsnp-verklaring af. Vervolgens bepaalt de rechter of de persoon in aanmerking komt voor een wettelijke schuldsanering. Het traject van de wettelijke schuldregeling duurt gemiddeld 3 tot 5 jaar. Een bepaald percentage van

de totaalschuld wordt hiermee aan de schuldeisers betaald. Een aangewezen bewindvoerder draagt zorg voor de belangen van de schuldeisers, of zorgt dat de aflossing plaatsvindt. Alle post gaat direct naar de bewindvoerder.

Bijlage 2 Minnelijke schuldhulpverlening (120 dagen model)

Fase A *Stabilisatiefase.*

Alle aanwezige belemmeringen om een minnelijke schuldregeling te kunnen starten, worden tijdens deze fase weggenomen. De maximale tijdsduur hiervoor is 3 maanden.

Fase B *Ondertekening schuldregelingsovereenkomst*

De schuldregeling zal aanvagen nadat de schuldregelingsovereenkomst is getekend. Vanaf dat moment wordt het inkomen van de cliënt ingehouden en de cliënt ontvangt een budget om van te leven: Het Vrij Te Laten Bedrag. Dit bedrag is gebaseerd op 90% van de bijstandsnorm `vermeerderd met een aantal correcties. De rest van het inkomen, de aflossingscapaciteit, wordt gereserveerd voor alle schuldeisers. Dit wordt financieel beheer genoemd.

Schuldeisers aanschrijven

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen schuldeisers, namelijk concurrent of preferent. Dit onderscheid is erg belangrijk tijdens de schuldregeling. Preferente schulden zijn schulden die volgens de wet "voorrang" hebben boven de andere schulden. De voorrang wordt vertaald door een "dubbel" uitdelingspercentage aan te bieden. De concurrente schuldeiser krijgt een enkel uitdelingspercentage aangeboden. Voorbeelden preferente schuldeisers zijn de Belastingdienst, Uvw en de Sociale Dienst (terugvordering bij fraude).

Fase C

In status B wordt aan alle schuldeisers gevraagd een opgave te verstrekken van de openstaande vordering. De schuldeisers moeten schriftelijk hun openstaande vordering terugmelden. De openstaande vorderingen worden in status C teruggemeld. Op deze manier wordt een overzicht verkregen van de gehele schuldpositie. Het verkregen overzicht in de gehele schuldpositie wordt vermeld in het schuldenoverzicht. Deze moet ter controle naar de cliënt gestuurd worden, met het verzoek te ondertekenen.

Fase D

De ontvangstdatum van het ondertekende schuldenoverzicht van de cliënt wordt teruggemeld in fase D.

Fase E

Prognose. Na ontvangst van het ondertekende schuldenoverzicht, kan het betalingsvoorstel worden berekend naar de schuldeisers toe. De berekening gebeurt op basis van de aflossingscapaciteit per maand te vermenigvuldigen over de looptijd van 36 maanden en gedeeld worden over de totale schuldpositie. Het betalingsvoorstel bedraagt een aflossing van een bepaald percentage van de openstaande vordering tegen finale kwijting voor het restant. De schuldeisers worden schriftelijk verzocht akkoord te gaan met het betalingsvoorstel. De berekening van de aflossingscapaciteit per maand is zichtbaar in de berekening van het Vrij

Te Laten Bedrag. Deze berekening moet ten alle tijden worden meegestuurd bij het betalingsvoorstel.

Fase F-G Wanneer alle voorstellen, schriftelijk, zijn teruggemeld zal de status van de aanvraag, E, gewijzigd worden in F en kan vervolgens akkoord worden gegeven voor status G. Hierbij wordt de ingangsdatum van de schuldbemiddeling automatisch op de datum 'akkoord status B' gezet.

Dwangakkoord

Indien een deel van de schuldeisers niet akkoord gaat met het betalingsvoorstel, dan kan er middels een verzoek tot het toepassen van een dwangakkoord bij de rechtbank alsnog een minnelijke regeling worden afgedwongen. De rechter kan besluiten deze schuldeisers te dwingen akkoord te gaan met het minnelijke voorstel.

Fase I Indien alle schuldeisers akkoord hebben gegeven, en er dus akkoord is gegeven voor status G wacht de aanvraag eigenlijk alleen nog op de laatste (en definitieve) fiatting. De aanvraag krijgt de status I: *Start van de schuldregeling*. Deze fiatting kan niet meer herroepen worden. Na fiatting naar fase I, worden de bevestigingsbrieven voor de schuldeisers klaargezet.

Vroegtijdige beëindiging

De schuldregeling kan op twee manieren eindigen: Indien de rechter het dwangakkoord, bij een weigerende schuldeiser, afwijst, moet de minnelijke schuldregeling, oftewel 120-dagen als "mislukt" worden beschouwd. Een optie is dan nog de wettelijke schuldsanering.

Indien de cliënt zich niet aan de verplichtingen vanuit de ondertekende schuldregelingsovereenkomst tijdens de minnelijke schuldregeling houdt, eindigt de schuldregeling.

In beiden gevallen van beëindiging van de minnelijke schuldregeling moeten de schuldeisers en de cliënt hiervan op de hoogte worden gesteld met opgaaf van reden(en). Het dan gespaarde saldo wordt naar verhouding (rato) verdeeld onder de schuldeisers. Indien de cliënt wordt doorverwezen naar de WSNP, wordt het gespaarde saldo overgemaakt naar de boedelrekening van de bewindvoerder.