

# Beleidsplan integrale schulddienstverlening

2020-2024

Gemeenten *Achtkarspelen* en *Tytsjerksteradiel*



## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Achtergrond en aanleiding	4
1.2	Landelijke wet- en regelgeving	4
1.3	Cyclus van schuldhulpverlening	4
1.4	Proces Schuldhulpverlening	5
1.5	Ontwikkelingen en een licht stijgende trend aantallen schuldhulp	5
1.6	Beleidskader sociaal domein	6
1.7	Beleidsevaluatie schulddienstverlening 8KTD	6
<b>2.</b>	<b>Visie, doel en resultaat</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Beleid in uitvoering: Hoe gaan we dit doen?</b>	<b>9</b>
3.1	Preventie en vroegsignalering (ook in relatie tot privacy)	9
3.2	Integrale schulddienstverlening	9
3.3	Onderzoeken beheersing bewindvoering (beschermingsbewind)	11
3.4	Regie vanuit de gemeente	12
<b>4</b>	<b>Monitoring</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>Financiën</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Uitwerking</b>	<b>15</b>

## **Bijlagen**

Bijlage 1	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)	16
Bijlage 2	Aansluiting op actuele ontwikkelingen en bewezen methodieken	17
Bijlage 3	Bewindvoering	19
Bijlage 4	Belastingcheck	20

## 1. Inleiding

### 1.1 Achtergrond en aanleiding

De collegeakkoorden van de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel schenken expliciet aandacht aan het thema schulddienstverlening. Om "problematische schulden te voorkomen en op te lossen" staat in beide coalitieakkoorden een soortgelijke doelstelling.

Met dit beleidskader willen beide colleges, als uitvloeisel van het daaromtrent gestelde in beide coalitieakkoorden, komen tot een eenduidige uitvoering, waarbij het uitgangspunt "wat is het beste voor onze inwoners" leidend is. Er ligt al een goede basis, en hierop ontwikkelen we door zodat het beste van twee werelden wordt meegenomen. Het doel van de aanpak van schuldenproblematiek is dat inwoners van onze gemeente schuldenvrij kunnen leven. Uitgangspunt is dat elke inwoner met schulden een beroep kan doen op schuldhulpverlening en dat men voor deze hulp bij de gemeente terecht kan.

### 1.2 Landelijke wet- en regelgeving

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) vormt het belangrijkste kader voor de schuldhulpverlening in de gemeente. Deze wet is sinds 1 juli 2012 van kracht. Gemeenten kregen hiermee een wettelijke taak met betrekking tot de minnelijke schuldhulpverlening. Naast de Wgs bestaat het wettelijk kader uit de Wet schuldsanering natuurlijke rechtspersonen (Wsnp).<sup>1</sup>

### 1.3 Cyclus van schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is een opeenvolging in taken die elkaar versterken en aanvullen. Schuldhulpverlening bestaat uit vijf pijlers: Preventie, Vroegsignalering, Stabilisatie, Oplossen en Nazorg. Binnen de hele cyclus van schuldhulpverlening zijn er bij dringende situaties interventies. Wat de taken kenmerkt, is de integrale aanpak en de tweesporige benadering van de inwoner. Enerzijds ontzorgt de hulpverlening de inwoner waar noodzakelijk is, zodat hij weer op eigen kracht grip kan krijgen op zijn situatie, anderzijds heeft de inwoner naar vermogen een eigen verantwoordelijkheid daarin.



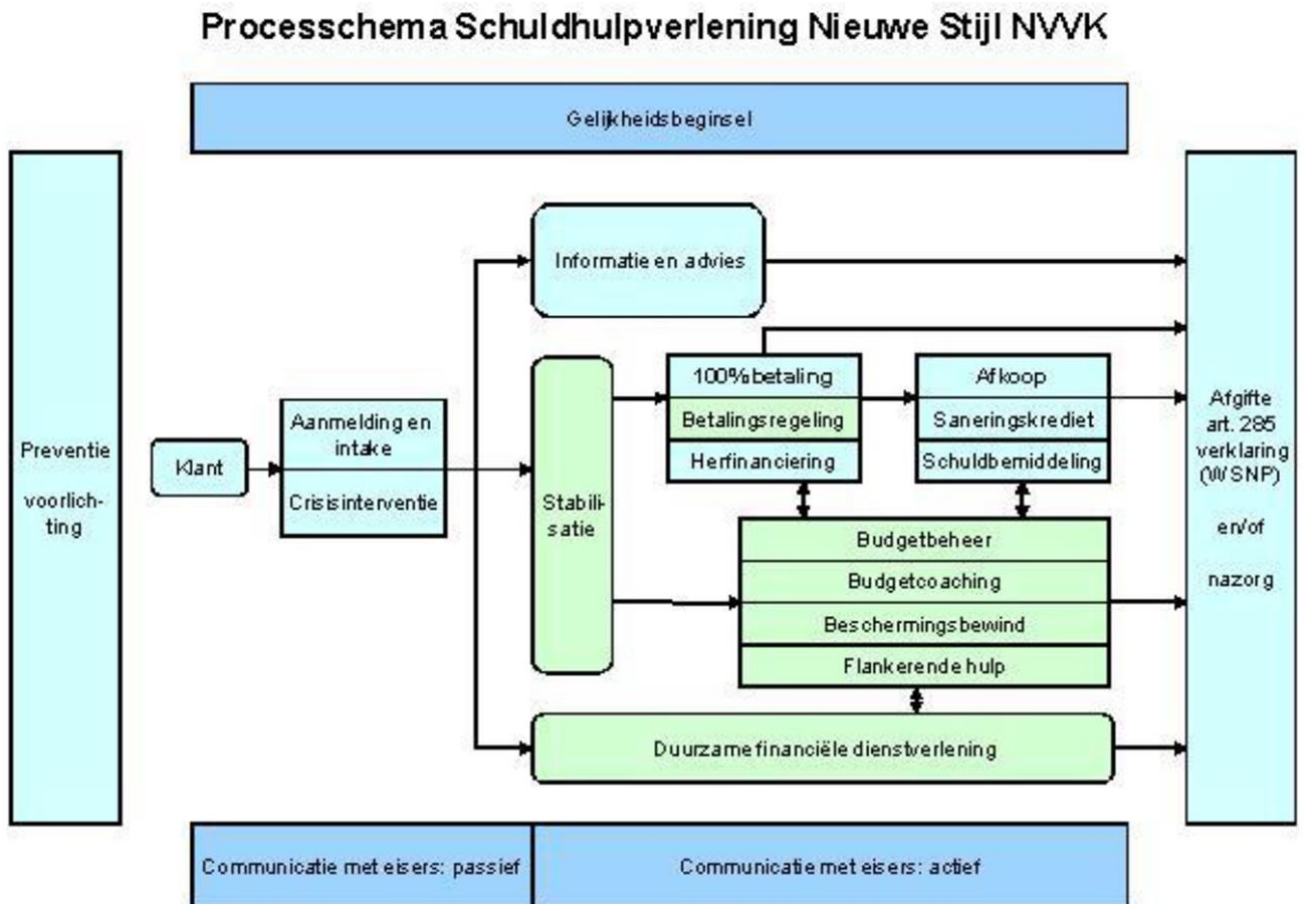
<sup>1</sup> In bijlage 1 lichten we dit nader toe.

### 1.4 Proces Schuldhulpverlening

Iedere natuurlijke persoon kan zich melden voor schuldhulpverlening bij zijn gemeente of de schuldhulpverlenende organisatie die in opdracht van een gemeente de schuldhulpverlening uitvoert. Na analyse van de totale financiële situatie van de aanvrager stelt de schuldhulpverlenende organisatie vast of er sprake is van een problematische schuldsituatie.

Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

Een schuldhulpverleningstraject kan uit 2 fases bestaan: -Stabilisatiefase en Schuldregelingsfase. De brancheorganisatie voor schulddienstverleners, de NVVK, heeft voor het proces van schuldhulpverlening het onderstaande schema ontworpen. Dit proces passen de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel ook toe.



### 1.5 Ontwikkelingen en een licht stijgende trend aantallen schuldhulp

In de afgelopen jaren zagen we een stijging<sup>2</sup> van de vraag om ondersteuning bij financiële problemen. Steeds meer mensen, ook in de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel, hebben problemen om financieel rond te komen. Het risico op problematische schulden neemt hierdoor toe. Meer inwoners doen een beroep op schulddienstverlening, en daarnaast neemt ook de complexiteit van de schuldsituaties steeds verder toe. De hoogte van het totale schuldbedrag neemt toe, net als het aantal schuldeisers per cliënt. Hierdoor is het bemiddelen en saneren van schulden moeilijker en

<sup>2</sup> Stijging aantallen stabilisatieovereenkomsten/schuldenregelingen → 8K: van 68 in 2016 naar 89 in 2018, Tdiel: van 13 in 2016 naar 40 in 2018.

bewerkelijker. Op landelijk niveau is zichtbaar dat de schulddienstverlening in toenemende mate te maken krijgen met multi-problematiek bij de hulpvrager. Vaak heeft de cliënt niet alleen financiële problemen, maar spelen er ook sociaalmaatschappelijke problemen. Ook hierdoor is het oplossen van schulden moeilijker. Deze toename in de vraag naar schulddienstverlening vindt plaats in een tijd waar sprake is van een toenemende druk op de gemeentelijke budgetten in het sociaal domein. Met minder middelen moeten meer hulpvragers met complexere problemen worden geholpen.

Tot slot willen we hier ook nog de ondersteuning van statushouders benoemen. We zetten actief in op begeleiding van statushouders in het kader van financiële zelfredzaamheid. Hierbij werkt de gemeente samen met Vluchtelingenwerk en KBNL. Wanneer statushouders in onze gemeente worden gehuisvest worden zij het eerste jaar actief begeleid met betrekking tot o.a. betalen vaste lasten, regelen van toeslagen, hulp bij budgettering, enz. Deze aanpak helpt problematische schulden bij statushouders te voorkomen.

### **1.6 Beleidskader sociaal domein**

In april 2019 stelden de gemeenteraden van Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel een beleidskader voor het sociaal domein vast. In dit beleidskader is ook de missie voor het sociaal domein vastgesteld:

***“De inzet binnen het sociaal domein draagt bij aan de vitaliteit en zelfredzaamheid van al onze inwoners. Wanneer een inwoner dit (tijdelijk) niet zelf kan, staan wij voor resultaatgerichte en kwalitatief goede ondersteuning en zorg.”***

Eén van de strategische doelen die hieruit voortvloeien betreft ***“Financiële rust en passend werk”***. Dit beleidsplan schulddienstverlening heeft ten doel een bijdrage te leveren aan bovengenoemd strategisch doel en sluit daarmee aan op het beleidskader sociaal domein. Verder leggen we met dit beleidsplan onze visie en doelen van schulddienstverlening vast.

### **1.7 Beleidsevaluatie schulddienstverlening 8KTD**

In april 2019 heeft de beleidsevaluatie Schulddienstverlening plaatsgevonden. Hierbij is naast het onderzoeken van het behalen van de genoemde doelstellingen ook gekeken naar de overeenkomsten en verschillen (in de werkwijze) van beide gemeenten. De belangrijkste conclusies van de beleidsevaluatie zijn hieronder nog eens genoemd. Vanzelfsprekend zijn onderstaande conclusies de basis voor dit plan en de uitvoering. Ook zijn de aanbevelingen van het onderzoek van de rekenkamercommissie in 2015 meegenomen. Bijvoorbeeld verankeren we de integrale aanpak met een duidelijke rolverdeling tussen gemeentelijke en ketenpartners en verbeteren we monitoring en sturing.



## 2. Visie, doel en resultaat

Een van de uitgangspunten vanuit het beleidskader sociaal domein is 'het voeren van activerend minimabeleid'. De gemeenten bieden met dit beleidsplan, als onderdeel van het minimabeleid, een kader voor de uitvoering van integrale schulddienstverlening. Toegang tot schulddienstverlening is in principe mogelijk voor iedere inwoner (natuurlijk persoon) van 18 jaar en ouder, die zijn financiën als een probleem ervaart. De inwoner staat centraal, en dit betekent dat die inwoner, naar vermogen, de verantwoordelijkheid heeft voor het slagen van het traject.

Wet	Wet Gemeentelijk Schuldhulpverlening (Wgs)
Basis	Ondersteuning bij financieel beheer
Complementair	Burgers moeten in eerste instantie zelf de eigen financiën regelen
Bevorderen zelfredzaamheid	Regie over de eigen financiën

We pakken schulden op een integrale manier aan. Deze aanpak richt zich op de oorzaken en betreft de gehele situatie van de inwoner bij de aanpak. In veel gevallen is een schuldenprobleem niet het enige probleem in het huishouden. Het schuldenprobleem kan een gevolg zijn van andere problemen (bijvoorbeeld werkloosheid, problemen in het gezin, gezondheid, enz.) of kan juist de oorzaak zijn van andere problemen (bijvoorbeeld psychische problemen, drank- en/of drugsgebruik, huwelijksproblemen, enz.). Alleen het oplossen van schulden is dus vaak niet genoeg. Om een duurzame oplossing te vinden en langdurig resultaat te bereiken is samenwerking van het grootste belang. Dit gaat over zowel interne samenwerking als samenwerking met externe partners zoals professionele instellingen en vrijwilligersorganisaties (zoals Kearn, Amargi, Humanitas, enz.). Die goede samenwerking, met directe contacten en afstemming van de aanpak, ondersteunt de inwoner in de richting van een duurzame oplossing.

Het doel van schulddienstverlening is: *"Zorgen dat zoveel mogelijk inwoners vrij blijven van schulden. En als er toch een schuldensituatie is, dan zetten we alles op alles om die schulden op te lossen binnen het minnelijke traject. Dat is voor zowel de inwoners als de schuldeisers beter en gunstiger dan wanneer de inwoner moet worden overgedragen naar het wettelijke traject, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)."*

### Vanuit dit doel leggen we de nadruk op:

- a. Nadruk op stabiliseren en oplossen**  
We stabiliseren de situatie en we zorgen ervoor dat de schulden niet verder oplopen. Meteen kijken we dan naar de beste oplossing. Daardoor halen we alvast de grootste druk bij de inwoner vandaan.
- b. De gemeente heeft de regie**  
We benadrukken het belang van de eigen kracht en de eigen verantwoordelijkheid, maar het is volstrekt helder dat mensen in financiële problemen zoveel stress ervaren dat zij niet in staat zijn om eigen regie te nemen. Door (tijdelijk) overnemen hiervan en het inschakelen van andere maatschappelijke partners (het sociale netwerk van de inwoner) ondersteunen we de inwoner, zodat deze op termijn weer de eigen financiën kan gaan beheren.
- c. Speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen**  
Speciale aandacht hebben we voor gezinnen met kinderen omdat we juist in deze situaties en de bijkomende risico's van extra zorgvraag (financiële) problemen op tijd willen ontdekken.

### 3. **Beleid in uitvoering: Hoe gaan we dit doen?**

#### **3.1 Preventie en vroegsignalering (ook in relatie tot privacy)**

Preventie is een belangrijk element voor de gemeente. Met preventieve maatregelen en activiteiten die gericht zijn op het financieel vaardig worden en blijven van inwoners zetten we in op het voorkomen van schuldproblematiek. Een concreet voorbeeld van preventieve inzet is het project BAAS van Kearn<sup>3</sup>, en verder willen we projecten op scholen stimuleren (aandacht voor jeugd). Het instrument budgetbeheer zetten we ook preventief in. En bij preventie werkt de gemeente samen binnen het netwerk van armoedebestrijding. Hiervoor maken we ook gebruik van zogenoemde 'dialogotafels' waarbij betrokkenen vanuit de gemeente in gesprek gaan met bijvoorbeeld Kearn, de kindfondsen, SUN, enz.

Vroegsignalering is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van huishoudens met betalingsachterstanden en dus een hoog risico op financiële problemen. Dit gebeurt op basis van daadwerkelijke signalen op huishoudensniveau. Een voorbeeld hiervan zijn de signalen van De Friesland Zorgverzekeraar op basis van het convenant vroegsignalering. Vervolgens is het de bedoeling dat outreachend hulp wordt aangeboden om bestaande problemen vroegtijdig op te lossen en ernstige schuldsituaties met bijbehorende maatschappelijke kosten te voorkomen. Dit doen we op een integrale manier in de gebiedsteams omdat in 80% van het aantal huishoudens met financiële problemen sprake is van meer problemen.

##### **a. Geen wachttijd, je wordt als inwoner snel en goed geholpen**

Wie aanklopt voor schulddienstverlening wordt snel geholpen. Mensen met ernstige schulden kunnen binnen twee werkdagen terecht voor een eerste gesprek. Bij dit aanmeldgesprek zijn we laagdrempelig. We maken hierin een globale inschatting van de problematiek en het mogelijke vervolgtraject. Vervolgafspraken geven we schriftelijk mee. Voor zover van toepassing wordt ook meteen een inschatting gemaakt van andere problematiek, zoals laaggeletterdheid.

##### **b. We bieden toegang aan iedereen met dreigende schulden**

Door optimale samenwerking met maatschappelijke organisaties, zoals woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars, water- en energieleveranciers, en het delen van signalen (met inachtneming van de bepalingen rondom de privacy) signaleren we financiële problemen sneller, zodat we op tijd hulp bieden. In het geval van moeilijk betalingsgedrag, zonder dat dit nog tot betalingsachterstand heeft geleid hebben we het project Amargi<sup>4</sup>. Het voorkomen van problematische schulden, wanneer al betalingsachterstanden zijn ontstaan proberen we tegen te gaan door middel van vroegsignalering, en we willen hierbij o.m. structurele budgethulp (m.b.v. software) aanbieden.

##### **c. Binnen vier werkdagen een Plan van aanpak**

Snelle actie vooral bij aanvang van het traject is cruciaal om de inwoner te kunnen vasthouden. Het gevaar bestaat anders dat hij zich uit moedeloosheid niet meer laat zien. Voorwaarde hierbij is wel dat de betrokkene alle benodigde gegevens meeneemt.

#### **3.2 Integrale schulddienstverlening**

Een integrale aanpak schulddienstverlening is niet alleen een kwestie van mensen helpen hun financiële situatie weer op orde te krijgen. Schulden hebben een oorzaak en als die niet bij de bron

---

<sup>3</sup> Baas is een digitaal spel waarmee op een speelse manier thema's, zoals armoede en schulden, bespreekbaar gemaakt worden. Kinderen (en ouders) in een buurt worden samen hierbij betrokken.

<sup>5</sup> Een voorbeeld van een schuldregeling via het minnelijke traject is het inzetten van een saneringskrediet (verstrekkt door de Kredietbank). Op bladzijde 8, onder e., wordt dit in een voorbeeld nader uitgelegd.

<sup>6</sup> Amargi is een nieuw project om schulden te voorkomen, waarbij vrijwilligers de deelnemers helpen om geldzorgen tegen te gaan door te helpen bij het greep krijgen op de eigen financiën. Amargi zet in op signalering en hulp vóór het uit de hand loopt.

wordt aangepakt ontstaan er snel weer nieuwe schulden. Goede schulddienstverlening draagt bij aan de bestrijding van armoede, en geeft mensen meer mogelijkheden om actief deel te nemen aan het sociale en maatschappelijke leven. We gebruiken de volgende definitie voor integrale schulddienstverlening:

***"Integrale schulddienstverlening houdt in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan. Integrale schulddienstverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen, maar ook bij vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost."***

Uit deze definitie wordt helder dat integrale schulddienstverlening uit drie componenten bestaat:

- Preventie
- Materiële schulddienstverlening (financiële hulp)
- Immateriële schulddienstverlening (hulp gericht op het oplossen/wegnemen van oorzaken of omstandigheden die de financiële problemen veroorzaken of laten voortbestaan).

**d. De hulpverlening sluit aan bij de leefwereld van de inwoner**

We gaan niet uit van een standaardaanpak en ook niet van doelgroepen, maar richten ons steeds opnieuw op de individuele inwoner. Wat heeft deze inwoner nodig om vanuit zijn belevingswereld toe te werken naar een nieuwe schuldenvrije situatie? De ondersteuning sluit aan bij de eigen mogelijkheden en capaciteiten van de inwoner. De aanpak is niet alleen gericht op het probleem, maar zeker ook op de bewustwording bij de inwoner en diens eigen invloed daarop.

**e. De vorm van de hulpverlening is afgestemd op de mogelijkheden van de inwoner en zijn omstandigheden**

Voor het oplossen van de problematische schulden komt de focus te liggen op schudregelingen in het minnelijke traject, zoals bijvoorbeeld schuldsanering. Voor een schuldenaar wordt berekend hoeveel hij per maand kan aflossen, en daarmee wordt een betalingsvoorstel aan de schuldeisers gedaan. Als zij akkoord zijn, leent de schuldenaar een saneringskrediet bij de KBNL. Met het geld worden de schuldeisers meteen afbetaald. De enige (overzichtelijke) schuld die op dat moment overblijft is het saneringskrediet en eventuele inkomensverbetering is een stimulans om de volgende stap op de participatieladder te zetten.

Toepassing van schuldsanering impliceert dat er saneringskredieten beschikbaar moeten worden gesteld en dat, gevoegd bij de expertise op het gebied van schuldenproblematiek bij de Kredietbank Nederland maakt dat wij de technische uitvoering van o.a. dergelijke schuldsaneringen (onderhandelingen met de schuldeisers, het ter beschikking stellen van het saneringskrediet) uitbesteden aan de Kredietbank Nederland (KBNL). Hierbij is van belang:

- De gemeente is geen bank, kredietverstrekking is een bancaire aangelegenheid;
- De Kredietbank is wel een bank;
- De Kredietbank heeft expertise in schuldenregelingen en doorzettingsmacht;
- De contacten lopen via de gemeente.

**f. We vinden integrale samenwerking cruciaal**

Inwoners kunnen bij de maatschappelijke partners terecht voor vragen en informatie over schulddienstverlening. Door de integrale aanpak en de intensieve samenwerking met (en tussen) de maatschappelijke partners werken we aan duurzame en structurele oplossingen, waarbij het uitgangspunt geldt: "Eén gezin, één plan". En hoewel schulddienstverlening vanwege het specialisme geen onderdeel is van de teams, zal schulddienstverlening wel in de teams werkzaam zijn. Zo wordt snel verbinding gelegd en wordt integraal gewerkt.

**g. Goede nazorg**

Na het afronden van het schulddienstverleningstraject laten we de inwoner niet zomaar los.

Van geval tot geval wordt gekeken wat er nodig is om op eigen kracht verder te kunnen. In een periode van een jaar na het hulpverleningstraject volgen twee nazorggesprekken. Als het nodig is wordt extra ondersteuning geboden om te voorkomen dat iemand terugvalt. Denk hierbij aan vrijwillig budgetbeheer of begeleiding door een gespecialiseerde vrijwilliger van Kearn of Humanitas.

**h. Eenvoudige regels en we staan dichtbij de inwoner**

Regels, beleid en uitvoering moeten eenvoudiger. Het vragen om hulp moet laagdrempelig zijn. Er moet sprake zijn van persoonlijk contact met de inwoner via korte lijnen. Daarnaast staan we open voor signalen van externe instanties, waarbij we ons, met eerbiediging van de privacyregelgeving, niet focussen op onmogelijkheden maar juist kijken naar mogelijkheden die ons allen versterken. Hier ligt ook een belangrijke rol en taak voor de gebiedsteams.

**i. We onderzoeken hoe we slimme verbindingen kunnen maken**

Om mensen zo snel mogelijk uit hun benarde positie te kunnen halen en moeilijke situaties vlot te trekken gaan we kijken hoe wij kunnen samenwerken.

**j. We proberen bij inwoners die gebruik maken van schulddienstverlening een gedragsverandering teweeg te brengen**

Omdat wij willen voorkomen dat de inwoner na het schulddienstverleningstraject weer terugvalt in oud gedrag, gaan we met behulp van verschillende methodieken, waaronder Mobility Mentoring, de inwoner coachen en leren hoe hij beter met financiële uitdagingen kan omgaan. Bij Mobility Mentoring gaat het in eerste instantie om het wegnemen van de stress, die een problematische schuldsituatie met zich heeft meegebracht. We sluiten aan op actuele ontwikkelingen en bewezen methodieken, zie ook bijlage 2 voor een nadere uitwerking.

**3.3 Onderzoeken mogelijkheden bewindvoering (beschermingsbewind)**

Het aantal inwoners dat beschermingsbewind nodig heeft neemt in het hele land toe. Dit is ten dele te wijten aan het steeds ingewikkelder worden van de maatschappij, zeker op financieel gebied. En anderzijds zijn de criteria voor het in aanmerking komen voor beschermingsbewind vanaf 1 januari 2014 wettelijk verbreed: het hebben van schulden kan al een reden zijn voor toepassing van beschermingsbewind door de rechtbank (naast lichamelijke of geestelijke beperkingen).

In beginsel betalen de inwoners de kosten van beschermingsbewind zelf, maar inwoners met onvoldoende middelen kunnen een beroep doen op de bijzondere bijstand. De kosten van beschermingsbewind souperen bij beide gemeenten een aanmerkelijk deel van het budget voor de bijzondere bijstand op. Ook willen we meer grip krijgen op de kwaliteit van beschermingsbewind die onze inwoners krijgen aangeboden. We onderzoeken hoe de instroom in en de uitstroom uit beschermingsbewind en daarmee de kosten van beschermingsbewind voor de bijzondere bijstand meer beheersbaar kunnen krijgen. Daarnaast onderzoeken we of de uitvoering van beschermingsbewind door de gemeenten zelf willen gaan uitvoeren en gaan aanmerken als voorliggende voorziening. Deze werkwijze sluit aan bij de integrale werkwijze om de schuldenproblematiek op te pakken. We ronden het onderzoek naar de mogelijkheden van bewindvoering uiterlijk 1 oktober 2020 af, en informeren de gemeenteraad hierover.

**k. We zoeken mogelijkheden om professionele bewindvoering (beschermingsbewind) te verminderen**

De inzet van professionele bewindvoering heeft de laatste jaren een enorme vlucht genomen. Aanmelding via de Rechtbank vindt in veel gevallen buiten het zicht van de gemeente om plaats, terwijl de gemeente onvermijdelijk wel de (nog stijgende) kosten moet betalen. We gaan daarom onderzoeken of het anders kan. We denken aan enkele opties, namelijk:

- in afwachting van landelijke wet- en regelgeving inzetten op adviesrecht gemeente;
- bewindvoering in eigen huis;
- het sluiten van een convenant met (een groep) bewindvoerders.

Voor meer informatie verwijzen we naar bijlage 3.

### **3.4 Regie vanuit de gemeente**

In het kader van een vlotte aanpak en het streven naar duurzame oplossingen kan het voorkomen dat de belangen van inwoners, schuldeisers, en eventueel gemeente, met elkaar in conflict komen. Vanuit de gemeente willen we daarom in ieder geval de volgende uitgangspunten hanteren:

**l. 6 maanden hebben we concrete afspraken met schuldeisers**

We stellen een maximale termijn van 6 maanden vast, omdat het tijdstip waarop het daadwerkelijke schulddienstverleningstraject van start kan gaan niet te lang mag duren<sup>5</sup>. Dat heeft een negatieve invloed op de motivatie van de schuldenaar, maar daarvoor is ook nadrukkelijk de medewerking van de betrokken persoon nodig.

**m. We houden bij het uitvoeren van onze taak op het gebied van naleving en handhaving rekening met de situatie**

De gemeente is vaak één van de schuldeisers en is niet altijd bevoegd om de wettelijke bepalingen te negeren. Toch kan en mag binnen het nalevings- en handhavingsbeleid, met gebruikmaking van de beleidsruimte, in voorkomende gevallen de nodige terughoudendheid worden betracht. Hierbij valt te denken aan een terughoudend opleggen van boetes en terugvorderingen, waarbij de blik meer gericht is op een toekomstgerichte rechtmatige voortzetting van de uitkering, in plaats van het met terugwerkende kracht zoveel mogelijk proberen te herstellen van de rechtmatige situatie in het verleden. Ook het toepassen van de ruimte die de gemeente heeft bij het meewerken aan een schuldenregeling waarbij de gemeentelijke vordering is voortgekomen uit fraude, behoort tot de mogelijkheden.

**n. We helpen inwoners met een belastingcheck**

De gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel willen bijdragen aan financiële rust (stabiliteit) door een belastingcheck aan te bieden voor inwoners. Dit is ook een onderdeel van preventie en vroegsignalering. Meer over de opzet hiervan vindt u in bijlage 4.

**o. De juiste inzet op het probleem**

We maken onderscheid in de schulddienstverlening tussen het 'technisch' regelen van een schuld en de inzet op bijvoorbeeld coaching en gedragsverandering met behulp van Mobility Mentoring.

---

<sup>7</sup> Uitgaven beschermingsbewind in 2018: 8K → € 262.000,- / TDiel → € 340.000,-

<sup>8</sup> Dit tijdsplan begint te lopen vanaf het moment dat de betrokkene alle benodigde informatie en gegevens heeft aangeleverd.

## 4. Monitoring

De verschillende onderdelen van dit beleidsplan worden nader uitgewerkt in projectplannen, beleidsregels, uitvoeringsplannen, instructies, enz.

We evalueren de uitvoering van schulddienstverlening in 2023. Die evaluatie kan vervolgens weer input geven voor een nieuw of aangepast beleidsplan in 2024. Ondertussen blijven we als gemeenten in gesprek met de betrokken partijen in het veld. Daarnaast betrekken we ook de cliëntenraden werk & bijstand op het dossier schulddienstverlening.

In de monitoring kijken we, naast klantaantallen, naar de volgende onderwerpen:

- het aantal nieuwe aanvragen;
- het aantal trajecten dat geen oplossing vindt via het minnelijke traject. We streven ernaar dat maximaal 25% van het aantal aangeboden schuldenregelingen in het minnelijke traject doorstroomt naar het wettelijke traject (WSNP);
- duur van de inzet op de verschillende trajecten en instrumenten;
- doorlooptijd van de verschillende fases (van aanvraag tot intake, stabilisatie, van instroom regeling tot uitstroom regeling);
- recidive; we werken aan duurzame oplossingen en recidive komt slechts in uitzonderlijke gevallen voor. Dit betekent dat we streven naar maximaal 2% recidive op het totaal aantal klanten.
- ervaringen van klanten, inwoners, en eventuele uitvoerders met betrekking tot schulddienstverlening. We streven naar een cijfer 8 in de beoordelingen over de schulddienstverlening.

De klanttevredenheid over schulddienstverlening willen we op een hoog niveau houden. Hiervoor willen we continue monitoren via zogenoemde 'klantreizen'. Hierbij kijken we zorgvuldig naar de ervaringen van de klanten en uitvoerders zodat we steeds in staat zijn om te leren, aan te passen en te verbeteren.

### Big data

Er komen steeds meer gegevens over inwoners beschikbaar: 'Big Data'. Door het verbinden van deze gegevens en de digitale ontwikkelingen wordt het mogelijk patronen te ontdekken en te voorspellen wanneer een inwoner in een problematische schuldensituatie dreigt te raken. Zodat we preventief met de inwoner in gesprek kunnen komen. Met die informatie wordt tijdig ingrijpen mogelijk, uiteraard met inachtneming van de privacy en natuurlijk de samenwerking met de inwoner. Om van deze technologie gebruik te kunnen maken, moet een begin gemaakt worden met het in beeld krijgen en ontsluiten van geregistreerde gegevens. We onderzoeken in de komende periode hoe onze gemeenten beter gebruik kunnen maken van big data en hoe daarbij de beschikbare gemeentelijke data ook goed ingezet kan worden. We gebruiken hiervoor o.m. een benchmark Armoede en Schulden van Divosa Deze benchmark stelt gemeenten in staat zich te vergelijken met andere gemeenten en op basis daarvan gericht kennis en expertise uit te wisselen. Verder denken we aan een aan een pilot met een partner waarmee we onderzoeken hoe we gegevens kunnen combineren en dit kunnen gebruiken voor preventie en vroegsignalering.

### Organisatie

Dit beleidsplan zal gevolgen hebben voor de wijze waarop we als organisatie willen omgaan met schulddienstverlening. In de schulddienstverlening gaat het om twee componenten: de 'techniek' (de schuldregeling) en het inzetten op 'gedragsverandering' (begeleiding, coaching, integrale benadering, enz.). Met de inzet van onze gebiedsteams en de medewerkers schulddienstverlening zetten we vooral in op de gedragscomponent:

- Inventarisatie en diagnose;
- Stabilisatie;
- Integrale benadering;
- Inzetten van instrumenten die bijdragen aan gedragsverandering (budgethulp/budgetcoaching / budgetbeheer).

Voor het regelen van de 'techniek', het regelen van de schuld, zetten we in op KBNL, bijvoorbeeld:

- Het doorlopen van het minnelijke traject,

- Het inzetten van een saneringskrediet;
- Het inzetten van een moratorium;
- Aansluiting bij innovatieve projecten.

We monitoren en bewaken deze werkwijze. Omdat de gedragscomponent het gehele proces een rol speelt, hebben de medewerkers van de gemeente de regie. Uiteraard dient er onderling en met partners zoals KBNL en Kearn goede afstemming plaats te vinden. Door het instellen van een kernteam schulddienstverlening, dat periodiek bij elkaar komt, afspraken maakt, bijstelt, klantervaringen betreft, enz. geven we hier invulling aan.

## 5. Financiën

We gaan voor de komende jaren uit van het bedrag zoals dat nu voor schulddienstverlening is opgenomen in de meerjarenbegrotingen. In de onderstaande tabellen zijn de (meerjaren-)begrotingen voor schulddienstverlening weergegeven:

8K Schuldhulddienstverlening: begroting komende jaren				
jaar	2020	2021	2022	2023
Begroting	€ 279.320	€ 279.320	€ 279.320	€ 279.320

TDiel Schuldhulddienstverlening: begroting komende jaren				
jaar	2020	2021	2022	2023
Begroting	€ 277.604	€ 277.604	€ 277.604	€ 277.604

De uitgaven<sup>6</sup> zijn opgebouwd uit de onderstaande elementen:

- Personeel schulddienstverlening WM;
- Dienstverlening KBNL / Zuidweg&Partners<sup>7</sup> ;
- Preventie / Vroegsignalering / Nazorg;
- Algemene kosten / Software.

Met het vaststellen van het beleidskader sociaal domein is ook aangegeven dat er niet direct een bezuiniging wordt ingeboekt voor dit beleidsterrein. De insteek van dit beleidsplan is dan ook financieel neutraal. We gaan niet meer of minder begroten voor de uitgaven schulddienstverlening in onze gemeenten. Dat betekent feitelijk een bezuiniging, omdat we met dezelfde middelen steeds meer inwoners met schulden helpen.

## 6. Uitwerking

De volgende uitwerking vindt plaats na vaststellen van dit beleidsplan:

- Implementatie beleidskader, incl. technische begrotingswijziging
- Project bewindvoering terugbrengen
- Monitoring vormgeven, als onderdeel van de totale monitoring van het sociaal domein
- Onderzoek big data schulddienstverlening uitvoeren.

<sup>9</sup> In deze begrotingsbedragen zitten niet de uitgaven bewindvoering. De uitgaven bewindvoering vallen onder de uitgaven bijzondere bijstand.

<sup>10</sup> Zuidweg&Partners zijn gespecialiseerd in de schuldbemiddeling voor ondernemers in onze gemeenten.

## **Bijlage 1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)**

Nederland kent een uniek systeem van hulp voor mensen met problematische schuldsituaties. Dit unieke systeem bestaat uit twee stelsels, genaamd het minnelijke en het wettelijke traject, de WSNP. Twee stelsels die nauw op elkaar aansluiten. Immers, daar waar een problematische schuld niet via het minnelijke traject gesaneerd kan worden, moet het wettelijke traject soelaas bieden.

De Wgs legt een bodem onder de schuldhulpverlening. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om schuldhulpverlening te bieden aan haar inwoners. De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad daarvoor een beleidsplan schuldhulpverlening vaststelt. Hierin staan de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schuldproblemen. Verder omvat de Wgs enkele bepalingen over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de schuldhulpverlening. De Wgs wordt aangepast met het aanstaande wetsvoorstel Wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De verwachting is dat dit wetsvoorstel in het vierde kwartaal van 2019 aan de Tweede Kamer zal worden aangeboden. Wijzigingen zien onder meer op de uitwisseling van persoonsgegevens, de systematiek van de aanvraagprocedure, en wachttijd bij signalen vroegsignalering.

Naast de Wgs bestaat de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Hiermee wordt de wettelijke schuldhulpverlening geregeld, via de rechter. Vanuit het Rijk is aan gemeenten de wettelijke verplichting opgelegd om een zogenaamde Wsnp-verklaring af te geven. Hierin geeft de gemeente aan waarom het minnelijke traject mislukt is. Op basis van deze verklaring kan de klant een verzoek bij de rechter indienen voor het wettelijk schuldsaneringstraject. Buiten deze wettelijke bepalingen hebben gemeenten de vrijheid om zelf regels op het terrein van schuldhulpverlening vast te stellen en mogen zij zelf bepalen hoe zij schuldhulpverlening vormgeven.

Naast de hierboven genoemde Wgs en Wsnp, bestaan nog andere wettelijke bepalingen, landelijke convenanten en lokaal beleid waarmee rekening moet worden gehouden. Denk bijvoorbeeld aan de drie wetten Participatiewet, WMO, en Jeugdwet van het sociaal domein. Doel hiervan is onder andere een meer integrale en vraaggerichte benadering van de inwoners. Hierdoor komen problemen op alle leefgebieden naar voren. Geldproblemen spelen hierbij vaak een rol. Het is daarom zaak te zorgen voor een goede aansluiting van de schuldhulpverlening op de integrale dienstverlening en vice versa.

### **Overige landelijke regelgeving**

Voorbeelden van dergelijke regelingen zijn de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater. In die regelingen zijn incassoprocedures opgenomen en geldt bijvoorbeeld dat gas en elektriciteit in de winter niet afgesloten mogen worden. Verder zijn er door de Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet (NVVK) gedragscodes voor uitvoerders van schuldhulpverlening en convenanten met grote landelijke schuldeisers opgesteld.

## Bijlage 2 Aansluiting op actuele ontwikkelingen en bewezen methodieken

Het boek "Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen" van schrijver S.E. Mullainathan bracht in 2013 op een laagdrempelige manier meer kennis en inzicht over hoe schulden het gedrag beïnvloeden. Aandacht voor gedrag lijkt meer en meer de sleutel tot succes in de dienstverlening. Aanhoudende financiële problemen maken dat mensen bij de dag gaan leven. Als de aandacht gericht blijft op de rekeningen die morgen betaald moeten worden, dan verdwijnt het langetermijnperspectief.

We sluiten aan op actuele ontwikkelingen en bewezen methodieken door onderwerpen als mobility mentoring te onderzoeken en na te gaan in hoeverre wij dat in onze gemeenten kunnen toepassen in de uitvoeringspraktijk.

De aanpak van mobility mentoring combineert het onderwerp armoede met de laatste inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties. Deze aanpak is inzetbaar bij de begeleiding van mensen die hun financiële en sociale problemen willen oplossen. Ook in onze gemeenten kan mobility mentoring bijdragen aan de doorontwikkeling van de dienstverlening door o.a. de 0-100+ teams en de brede integrale intakes door onze t-shaped professionals.



De Amerikaanse social work-organisatie EMPath ontwikkelde in nauwe samenwerking met Harvard University, een aanpak die uitgaat van Mobility Mentoring®. Deze aanpak combineert het onderwerp armoede met de laatste inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties. Deze aanpak is inzetbaar bij de begeleiding van mensen die hun financiële en sociale problemen willen oplossen.

Een onderdeel van de methode mobility mentoring is de brug naar zelfredzaamheid. De gebiedsteams hebben met deze methode een belangrijk instrument om stress weg te nemen, en stap voor stap te werken aan de problematische (schulden)situatie. Hierbij is veel oog voor een integrale aanpak en wordt gewerkt aan een duurzame oplossing. In onderstaande figuur wordt de brug naar zelfredzaamheid toegelicht.

We zoeken naar meer evidence-based vernieuwingen die voor onze gemeenten een belangrijk voordeel kunnen opleveren (inhoudelijk of financieel). We kijken onder andere naar de landelijke campagne 'Kom uit je schuld' en het landelijke ondersteuningsprogramma 'Schouders eronder'. Dit programma van Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland, en de VNG biedt ondersteuning aan gemeenten.

Familie stabiliteit		Welzijn		Financiën		Opleiding	Werk & carrière
Wonen	Gezin	Gezondheid	Sociaal netwerk	Schulden	Spaargeld	diploma	Netto inkomen
Ik heb een woning die binnen mijn budget past (maximaal 1/3e van het netto inkomen)	Ik kan mij volledig wijden aan werk, studie of gezinsleven. De zorg voor gezinsleden is geen belemmering. Of: ik heb geen gezin	Ik kan mij volledig wijden aan werk, studie of gezin. Lichamelijke of psychische klachten zijn geen belemmering	Ik kan altijd op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren. Ik help ook anderen.	Ik heb geen schulden (behalve voor hypotheek of studie)	Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik meer dan 3 maanden rondkomen	Ik heb een HBO of hoger diploma	Mijn inkomen = meer dan 80% van het gemiddeld inkomen. 1 persoon: Meer dan € 1.306 per maand
Ik heb een woning, maar de kosten zijn tussen de 1/3 en 2/3 van het netto inkomen	Ik kan mij grotendeels wijden aan werk, studie of gezinsleven. De zorg voor gezinsleden is nauwelijks een belemmering	Ik kan mij grotendeels wijden aan werk, studie of gezin. Lichamelijke of psychische klachten zijn nauwelijks een belemmering	Ik kan meestal op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren	Ik heb betalingsachterstanden, los mijn schulden af en maak geen nieuwe schulden	Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik 2 tot 3 maanden rondkomen	Ik heb een MBO-3 of -4 diploma	Mijn inkomen ligt tussen 50% - 79% van het gemiddeld inkomen. 1 persoon: € 816 - € 1.290 per maand
Ik heb een woning, maar de kosten zijn meer dan 2/3 van het netto inkomen	Ik kan mij redelijk wijden aan werk, studie of gezinsleven, ondanks de zorg voor gezinsleden	Ik kan mij redelijk wijden aan werk, studie of gezin, ondanks lichamelijke of psychische klachten	Ik kan soms op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren	Ik heb betalingsachterstanden maar voor (bijna) alle schulden passende betalingsregelingen	Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik 1 tot 2 maanden rondkomen	Ik heb een diploma MBO-2 of HAVO (startwalficatie)	Mijn inkomen ligt tussen 30% - 49% van het gemiddeld inkomen. 1 persoon: € 490 - € 800 per maand
Ik woon tijdelijk in de maatschappelijke opvang of bij een vriend/familiefiel	Ik kan mij nauwelijks wijden aan werk, studie of gezinsleven, vanwege de zorg van gezinsleden	Ik kan mij nauwelijks wijden aan werk, studie of gezin, vanwege lichamelijke of psychische klachten	Ik kan nauwelijks op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren	Ik heb schulden en overzicht van mijn schulden, inkomsten en uitgaven	Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik minder dan 1 maand rondkomen	Ik heb diploma's en / of certificaten, maar nog geen startwalficatie	Mijn inkomen = minder dan 30 % van het gemiddeld inkomen. Minder dan 1 persoon: Minder dan € 490 per maand
Ik heb geen woonplek	Ik kan mij niet wijden aan werk, studie of gezinsleven, vanwege de zorg voor gezinsleden	Ik kan mij niet wijden aan werk, studie of gezin, vanwege lichamelijke of psychische klachten	Ik kan nooit op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren	Ik heb schulden en geen overzicht van mijn schulden, inkomsten en uitgaven	Ik heb geen spaargeld	Ik heb geen diploma's of certificaten	Ik heb geen inkomen

Nadenken over de toekomst

Beslissingen nemen in context

### **Bijlage 3 Bewindvoering: Inzet op beheersing kosten en kwaliteit**

De kosten voor bewindvoering zijn de afgelopen jaren sterk gestegen. Als het minnelijk traject niet is geslaagd of geen kans van slagen heeft, kan een beroep gedaan worden op de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Een verzoek hiertoe wordt toegekend door de rechter, die tegelijkertijd een bewindvoerder benoemt. De gemeente is vervolgens verplicht bijzondere bijstand te verlenen voor de kosten van de bewindvoering. De gemeente heeft geen invloed op het besluit van de kantonrechter over de Wsnp en is niet betrokken bij de toewijzing van een bewindvoerder aan een inwoner. In de praktijk blijkt echter dat er weinig toezicht en controle is op het traject van de bewindvoering en de kwaliteit daarvan. We denken aan een aantal opties:

- We willen onderzoeken hoe we als gemeenten gebruik kunnen maken van een adviesrecht aangaande bewindvoering voordat een rechtbank daartoe besluit. Onderdeel van dat advies is dat een betrokkene in ieder geval de diverse voorliggende voorzieningen heeft benut alvorens onder bewind te kunnen worden gesteld.
- De gemeenten gaan in gesprek met bewindvoerders om afspraken te maken. Het kan hier gaan over kwaliteit, toegang, uitstroom, enz. Te denken valt aan het beoordelen van een aanvraag bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten met een plan van aanpak van de betreffende bewindvoerder. Hierin moet zijn beschreven welke activiteiten worden ingezet om een inwoner weer financieel zelfredzaam te maken. Een ander voorbeeld betreft het monitoren en bewaken van gemaakte afspraken met bewindvoerders. Dergelijke afspraken kunnen leiden tot een gemeentelijk convenant met bewindvoerders. De basis van een dergelijk convenant is om alle maatschappelijke middelen optimaal in te zetten en met elkaar te laten communiceren. Dit kan helpen om drempels te verlagen, wachttijden te verkorten en een snellere dienstverlening.
- De gemeente Groningen heeft ingezet op bewindvoering in eigen huis. We willen dit voorbeeld de komende periode blijven volgen en kijken of de resultaten hiervan ook voor onze gemeenten aanleiding kunnen zijn om het aanbod van bewindvoering anders in te zetten.

## Bijlage 4 Belastingcheck

In het kader van het bereiken van financiële rust en stabiliteit willen de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel voor de inwoners structureel meekijken naar bijvoorbeeld toeslagen en belastingen. De gemeenten willen hiermee de financiële huishouding van de doelgroep inwoners met een laag inkomen en bijstandsgerechtigden beter op orde te krijgen.

### **Wat houdt de actie in?**

Voor de doelgroep met een inkomen tot 130% van de toepasselijke bijstandsnorm bieden de gemeenten een check op de financiële huishouding aan.

Inwoners kunnen vaak in het woud van regelingen de juiste weg moeilijk vinden. Ze weten niet wat de consequenties zijn en vullen daardoor bijvoorbeeld de belastingpapieren niet in. Vrijwilligers van de formulierenbrigade van Kearn en Suska helpen hierbij:

- de belastingpapieren worden nagekeken/ingevuld,
- eventuele bezwaarschriften worden aangevraagd,
- de Toeslagen worden bekeken en indien nodig aangepast.

Het resultaat hiervan is dat deze inwoners weten waar ze (financieel) aan toe zijn, en dat de belastingen en toeslagen op orde zijn.

### **Hoe gaat het in zijn werk?**

De doelgroep met een bijstandsuitkering worden door de inkomensconsulenten en medewerkers schulddienstverlening geholpen met een check bij de aanvraag van een uitkering. Via bijvoorbeeld de minimagids of de Aktief kunnen ook niet uitkeringsgerechtigden een aanvraag doen voor een dergelijke screening. Hiervoor werken we samen met Kearn en Suska. Het is *gratis voor de doelgroep*.

Na de aanmelding volgt er een telefoontje aan de betreffende inwoner. Medewerkers/vrijwilligers leggen uit hoe lang het duurt (circa 30 minuten), hoe het werkt, wat men mee dient te nemen, waar het is en ze maken een afspraak. Nadat de afspraak is gemaakt volgt er een e-mail ter bevestiging. Natuurlijk kunnen er dan ook vragen gesteld worden. Conform afspraak helpen medewerkers/vrijwilligers de inwoners om bijvoorbeeld de belastingpapieren en toeslagen op orde te maken.

### **Voor- en nadelen**

Het grote voordeel van een actie als deze is dat het minstens leidt tot duidelijkheid en overzicht. Het kan bijdragen aan financiële stabiliteit, en bijvoorbeeld geen angst meer voor een belastingdienst die met onverwachte vorderingen komt, of dat toeslagen op basis van correcte inkomensgegevens juist zijn vastgesteld. Nadelen zijn dat het wel iets vraagt van de doelgroep, namelijk een financiële administratie van de afgelopen jaren om te laten beoordelen. Ook kan het natuurlijk voorkomen dat blijkt dat de belastingdienst één van de schuldeisers is, en als er al recht mocht bestaan op toeslagen of teruggaven, dan verrekent de belastingdienst dat met een eventuele schuld. Dit helpt overigens ook bij financiële stabiliteit voor de klant. Tot slot zal voor een deel van de doelgroep het effect van de actie niet groot zijn, want voor teruggaaf van bijvoorbeeld inkomstenbelasting zal eerst toch belasting betaald moeten worden.