



*Financieel stabiel voor
iedereen!!*

Beleidsplan schulddienstverlening
2018 - 2021

1. Inleiding

Sinds 2012 zorgt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) dat inwoners van Nederland zich bij hun gemeente kunnen melden indien zij zich in een problematische schuldsituatie bevinden. Voor u ligt het beleidsplan schulddienstverlening voor de gemeente Rijssen-Holten voor de periode van 2018-2021. Dit beleidsplan is het vervolg op het beleidsplan Integrale schulddienstverlening 2012-2014. Dit nieuwe plan bevat geen radicale omslag ten opzichte van het vorige beleidsplan. Het is een doorontwikkeling van het beleid, met extra aandacht voor onder meer preventie, nazorg en verschillende specifieke doelgroepen.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt voor uitgevoerd door de medewerkers schulddienstverlening van de gemeente Rijssen-Holten. Deze medewerkers maken deel uit van het brede Sociaal Domein. Binnen het Sociaal Domein worden diensten geleverd op het terrein van onder meer zorg, inkomen, wonen, welzijn, onderwijs, jeugd en inburgering. Bij de uitvoering van deze taken wordt continu gestreefd naar participatie en sociale activering van inwoners. Waar mogelijk wordt verbinding gelegd tussen de verschillende diensten, om de hulpvrager optimaal en integraal te ondersteunen, te kunnen zorgen dat men zo snel mogelijk weer zelfredzaam is en onbelemmerd kan deelnemen aan de maatschappij.

Problematische schulden kunnen het leven van een individu heftig beïnvloeden. De stress die een uitzichtloze schuldsituatie met zich meebrengt kan resulteren in het verlies van een baan, relationele problemen en gezondheidsproblemen. Dit kan leiden tot persoonlijke en maatschappelijke problemen. Bij de dienstverlening omtrent schulden is het daarom van belang dat de gemeente in samenwerking met maatschappelijke partners zich bewust zijn van de mogelijke risico's en de gevolgen van een schuldsituatie. Effectief inzetten op de schuldsituatie kan persoonlijk leed, grotere problemen en maatschappelijke kosten in het brede Sociaal Domein voorkomen. Daarom is goede samenwerking van groot belang voor succesvolle schulddienstverlening.

In geval van problematische schulden, die door de mensen zelf niet op te lossen zijn binnen hun eigen netwerk, kan er een melding gedaan worden bij de gemeente. In een persoonlijk gesprek met een schulddienstverlener wordt vervolgens de hulpvraag vastgesteld en wordt bekeken wat de mogelijkheden zijn om uit de schulden te komen. Er zijn diverse instrumenten die bij schulden kunnen helpen, waaronder budgetbeheer, een minnelijke schuldregeling en persoonlijk advies. Het is de bedoeling dat burgers blijvend zelfredzaam worden. De dienstverlening richt zich niet uitsluitend op het oplossen van de schulden: er wordt ook nadrukkelijk aandacht besteed aan hoe de schulden zijn ontstaan en hoe de inwoner zulke situaties in de toekomst kan voorkomen.

Niet alleen de wettelijke verplichting heeft geleid tot dit nieuwe beleidsplan, ook de ervaringen van de afgelopen jaren hebben input gegeven tot aanpassingen.

2. Ontwikkelingen op het gebied van schulddienstverlening

2.1. Landelijke ontwikkelingen

Dat er meer huishoudens zijn met betalingsachterstanden blijkt uit het onderzoek dat is uitgevoerd door Panteia. Als oorzaken noemt het Nibud:

- te hoge vaste lasten;
- inkomen is gedaald;
- te hoge zorgkosten;
- nonchalante, te makkelijk geld uitgeven;
- terugbetalen van eerder verstrekte toeslagen.

Een betalingsachterstand is de eerste stap naar mogelijke schuldproblematiek, en bestaat bijvoorbeeld uit roodstand, een achterstallige rekening of een huurschuld. 40% van de huishoudens heeft betalingsachterstanden (Nibud, 2015). Twee op de vijf huishoudens loopt achter met zijn betalingen. En een op de vijf huishoudens heeft dusdanig ernstige achterstanden, waardoor er sprake is van betalingsproblemen. Mensen kunnen te maken krijgen met loonbeslag of met afsluiting van de energie wegens wanbetaling. Belangrijke redenen voor deze problemen zijn te hoge vaste lasten of hoge zorgkosten.

De groep die het meeste risico loopt op schuldproblematiek bestaat uit huishoudens met een inkomen onder de tweeduizend euro netto per maand. Zij hebben twee tot drie keer zo vaak problemen met achterstallige rekeningen dan huishoudens met een hoger inkomen.

2.2. Toename verschillende soorten schulden

Betalingsachterstanden zijn er in verschillende vormen. In de landelijke monitor betalingsachterstanden wordt een onderscheid gemaakt tussen achterstallige rekeningen, kredietverschaffing en leningen, afbetalingsregelingen, rood staan, op het laatste moment creditcardschuld afbetalen en gespreide afbetalingsregelingen van creditcardschuld. Het aandeel huishoudens dat deze betalingsachterstanden heeft is vrijwel bij alle categorieën betalingsachterstanden toegenomen de afgelopen jaren. Alleen het rood staan is afgenomen.

De categorie werkloos/werkzoekend heeft in vergelijking met andere groepen een grotere kans op betalingsachterstanden. De groep arbeidsongeschikten heeft ook veel kans op het hebben van een achterstallige rekening op het gebied van de ziektekostenverzekering en de terugbetaling aan de belastingdienst.

2.3. Lokale ontwikkelingen

Ondanks dat we vijf jaar verder zijn na de invoering van de Wgs is de noodzaak om goede schulddienstverlening te bieden onveranderd hoog. Het aantal aanvragen neemt landelijk gezien nog steeds toe. Lokaal lijkt er daarentegen een periode te zijn gekomen dat het aantal aanvragen stabiel blijkt. Echter de problematiek die erbij komt kijken lijkt alleen maar groter te worden. Zo is de gemiddelde schuld van een schuldenaar die bij de gemeente Rijssen-Holtten een traject is aangegaan in de afgelopen periode ruim € 40.000. Overigens zorgt de lokale invulling van het proces in Rijssen-Holtten er wel voor dat er verschillende aanvragen vroegtijdig worden opgelost waardoor deze niet meegenomen worden in de berekening. Dit zorgt ervoor dat de gemiddelde schuld hoger ligt dan in de regio.

2.4. Complexe aanvragen

De aanvragen schulddienstverlening hebben telkens vaker te maken met complexe problematiek, waarbij er bijvoorbeeld veel verschillende schuldeisers zijn of waarbij er andere sociaaleconomische factoren een rol spelen. Schuldeisers worden harder in hun opstelling jegens schuldenaren, en er komen bij de gemeenten vaker hulpvragen over complexe financiële producten zoals ingewikkelde hypotheek of zelfstandigen die geen overzicht hebben in de boekhouding. Naarmate een schuldsituatie complexer is, kost het de gemeente meer tijd om een passende oplossing te bieden. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat schulddienstverlening meer tijd en geld vergt van gemeenten.

Aanvragen worden daarnaast complex omdat er vaak onderliggende oorzaken zijn die zorgen voor het ontstaan van de schulden. Dit vraagt dan ook om een integrale aanpak waarbij aandacht is voor de schulden, maar ook voor andere leefdoelgebieden zoals wonen, werk en de thuissituatie.

3. Doel en visie

In dit hoofdstuk wordt het doel en de visie van de gemeente rondom schulddienstverlening omschreven. Een aantal begrippen die hier en in het vervolg van dit beleidsplan wordt genoemd worden hieronder nader toegelicht om zo een helder beeld te creëren over wat exact met de begrippen wordt bedoeld.

- **Problematische schulden:** Wanneer de schuldenaar zijn schulden niet meer kan aflossen en/of is gestopt met het betalen van de primaire vaste lasten.
- **Beheersbare schulden:** Wanneer de primaire vaste lasten inclusief leefgeld structureel zijn geborgd en de schulden niet verder oplopen. Dit levert financiële rust op die nodig is om weer maatschappelijk te kunnen participeren.
- **Financiële zelfredzaamheid:** De burger is in staat de eigen financiële huishouding zelfstandig te voeren.
- **Primaire vaste lasten:** De kosten voor huur, energie, water, zorgverzekering, aan te vullen met leefgeld.

3.1. Doel schulddienstverlening

Het doel van de inzet van schulddienstverlening is om inwoners schuldenvrij te laten zijn en te houden. De gemeente wil bereiken dat inwoners hun financiën op orde hebben, dat er geen (problematische) schulden zijn en dat ze voor dit alles hun eigen verantwoordelijkheid dragen. Als er wel sprake is van schulden, dan worden deze door de inwoners zelf geregeld. Waar nodig wordt hierbij advies en ondersteuning gegeven door de gemeente of maatschappelijke partners. Als de inwoner niet zelf in staat is om zijn schulden te regelen, dan willen we ervoor zorgen dat een schuldenregeling tot stand komt, of dat een juiste doorgeleiding naar de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) of beschermingsbewind plaatsvindt. In alle gevallen wordt gestreefd naar een (financiële) stabiele situatie vanaf het moment van aanmelding. Om dit doel te bereiken is een integrale aanpak met ketenpartners van groot belang.

3.2. Visie schulddienstverlening

Ten opzichte van het vorige beleidsplan is de visie ongewijzigd gebleven.

De gemeente wil met schulddienstverlening participatie van haar inwoners bevorderen en maatschappelijke kosten beperken.

Het college biedt inwoners met problematische schulden een kans om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Het aanbod is breed toegankelijk en stelt het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de burger centraal. De gemeente voert de regie op het proces, de klant is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

In deze visie stellen we dat participatie, inclusief arbeidsparticipatie, voorop staat. De inwoner is en blijft probleemeigenaar, en de verantwoordelijkheid voor het oplossen van de problemen ligt dan ook in de eerste plaats bij de inwoner zelf. De gemeente en de maatschappelijke partners helpen hem waar en wanneer dit nodig is.

4. Beleidskader

Verscheidende wettelijke regelingen schrijven de kaders voor waarbinnen de gemeente moet handelen als het gaat om de uitvoering van schulddienstverlening. Buiten deze wettelijke bepalingen hebben gemeenten de vrijheid om zelf regels op het terrein van schulddienstverlening vast te stellen. Er kunnen echter wel al lokale regelingen of convenanten zijn waarmee rekening gehouden moet worden.

4.1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) vormt het belangrijkste kader voor de schulddienstverlening in de gemeente. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om schuldhulpverlening aan te bieden aan haar inwoners. De gemeenten hebben een regierol gekregen en zijn verplicht integrale schuldhulpverlening aan te bieden. De wet verplicht de gemeente het volgende:

- Een beleidsplan dat is vastgesteld door de gemeenteraad moet richting geven aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van haar gemeente. Het plan wordt voor een periode van ten hoogste vier jaren vastgesteld en kan tussentijds gewijzigd worden. In dit plan worden de hoofdzaken benoemd van het uit te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.
- Wachtlijsten mogen niet langer dan vier weken zijn en bij een crisissituatie maximaal drie dagen. Deze maximale wachttijd geldt tussen de eerste melding en het vaststellen van de hulpvraag.
- Verplichte aanpak voor het managen van doorlooptijden en termijnen.
- De opzet van schuldhulpverlening moet integraal zijn en er moet een effectieve samenwerking zijn met ketenpartners. Binnen schulddienstverlening is niet alleen aandacht voor financiële problematiek, maar ook daarmee samenhangende onderliggende problematiek. Daarnaast onderneemt de gemeente actie wat betreft preventie en nazorg.
- Gemeenten dienen handvatten aan te reiken en mogen eisen stellen aan de schuldenaren. Dit moet ook in het beleidsplan worden opgenomen.
- De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is van toepassing op de schuldhulpverlening. Dit geldt dus ook voor de Awb-termijnen.
- Burgers kunnen in bezwaar en beroep als ze het niet eens zijn met een besluit betreffende de schuldhulpverlening.

De landelijke evaluatie van de Wgs stelt als conclusie dat de invoering van de Wgs in belangrijke mate heeft bijgedragen aan de beoogde kwaliteit in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Gemeenten hebben meer grip op de uitvoeringen, ze hebben hun regierol versterkt, ze zijn meer integraal gaan werken, hebben het pakket schuldhulpverlening verbreed en daarbij is vaker ingezet op preventie en vroegsignalering. Echter tegelijkertijd geven veel gemeenten zelf ook aan dat er nog verbetering mogelijk is.

Doel van de Wgs was dat door de aanpak van gemeenten vaker sprake moest zijn van een adequate oplossing (maatwerk) voor de klant. In hoeverre dit ook daadwerkelijk is gerealiseerd is nog niet vast te stellen. Aannemelijk is wel dat met de doorgevoerde verbeteringen burgers met schuldenproblemen beter geholpen worden. Naast een schuldregeling kan stabilisatie of inzet van andere instrumenten beschouwd worden als adequate schuldhulpverlening.

4.2. Wet schuldsanering natuurlijke personen

Via de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) wordt de wettelijke schuldhulpverlening geregeld. Dit gebeurt via de rechter. Vanuit het Rijk is aan gemeenten de wettelijke verplichting gegeven 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.

4.3. Algemeen beleidskader

We plaatsen schulddienstverlening in het perspectief van de Participatiewet (Pw) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Via beide wetten vervult de gemeente een zorgtaak van de overheid. Beide wetten geven als opdracht zo veel mogelijk burgers te laten participeren. Participatie in de samenleving vraagt een financieel stabiele situatie. Zonder dak boven je hoofd of middelen om in je basisvoorzieningen te voorzien is arbeidsparticipatie lastig. Laat staan dat je actief aan re-integratie kan werken of als vrijwilliger aan de slag kan met maatschappelijk nuttige taken. Problematische schulden belemmeren een volwaardig deelname aan de samenleving. Ook zien we dat schulden tot hoge maatschappelijke kosten leiden.

Het belang van een financieel stabiele situatie wordt ook op andere beleidsterreinen telkens meer zichtbaar. Er wordt regelmatig gesproken over de klant in zijn algemeenheid als het gaat om het uitzetten van een beleidslijn. Echter er is wel een verschuiving zichtbaar. Er wordt specifiek gekeken naar de financiële gevolgen voor de doelgroep met een minimum inkomen die een verhoogde kans heeft op schulden. Zo is er recent een wijziging opgenomen in het uitvoeringsbesluit Wmo 2015¹ dat de eigen bijdrage die binnen de Wmo gevraagd wordt voor voorzieningen niet verschuldigd is indien het college van oordeel is dat er sprake is van onvoldoende betalingscapaciteit.

¹ Artikel 3.8 lid 4 onder f en g Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 (landelijke regeling).

5. Huidig beleid

Gemeenten hebben de wettelijke taak om regie te voeren op integrale schulddienstverlening binnen hun gemeente. De 22 gemeenten binnen Twente en Oost-Achterhoek hebben de uitvoeringstaak geheel of gedeeltelijk aan de Stadsbank Oost Nederland overgedragen. Wel monitoren de gemeenten de kwaliteit en uitvoering van de Stadsbank en hebben daarmee regie over de schulddienstverlening binnen hun gemeente.

De gemeente richt haar dienstverlening op burgers die zonder ondersteuning hun financiële probleem niet kunnen oplossen of niet in staat zijn verdere escalatie te voorkomen. Schulden kunnen mensen belemmeren om hun leven naar behoren in te richten en mee te blijven draaien in de maatschappij. Financiële problemen zouden geen belemmering mogen vormen. In samenwerking met ketenpartners die betrokken zijn bij de problematiek van de klant wordt hier aan gewerkt. Voor een duurzame oplossing van schulden moeten ook de andere problemen worden aangepast. Integrale samenwerking dus waarbij aandacht is voor de context waarin de hulpvraag ontstaat. Dit vraagt alertheid van zowel schulddienstverleners als medewerkers van andere organisaties om onderliggende problematiek en hulpvragen te herkennen.

Leidt een depressie er bijvoorbeeld toe dat iemand geen brieven opent en hierdoor schulden ontstaan?

Dan kan de gemeente wel schulden stabiliseren, maar ligt de sleutel bij de aanpak van de depressie.

Er kan wel gekozen worden om de druk bij de persoon wat weg te nemen door te kiezen voor bijvoorbeeld budgetbeheer of beschermingsbewind, maar de oorzaak moet dan nog wel worden opgelost.

De gemeente blijft betrokken als regisseur en als onderdeel van de integrale aanpak. 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 schulddienstverlening.

Dienstverlening is gratis, maar niet vrijblijvend! Een integrale aanpak beoogt de zelfredzaamheid van de schuldenaar te vergroten. Mensen werken zelf mee, naar vermogen. Er wordt tevens waarde gehecht aan persoonlijk contact, maatwerk, want niet iedereen heeft dezelfde behoefte. Samenwerking binnen het maatschappelijk middenveld, tussen de ketenpartners, levert op dat ieder doet waar hij goed in is en de burger wordt ondersteund op de manier die het best passend is. Er is daardoor zo min mogelijk overlap in taken, maar juist soepel werkende overdrachtmomenten. Tussen de verschillende ketenpartners is kennisdeling een continu proces.

De rol van vrijwilligers is binnen schulddienstverlening belangrijk en zal in de toekomst alleen nog maar belangrijker worden. Een belangrijke meerwaarde van een vrijwilligers is dat deze zich in een andere, meer gelijkwaardige positie bevindt tot de klant dan de professional. Deze verhouding draagt er aan bij dat schuldenaren zich gesteund voelen door de vrijwilliger en de kans is groter dat zij het traject succesvol afronden. Er moet aandacht blijven voor voldoende kennis, kunde en inlevingsvermogen om de situatie van de schuldenaar goed in te kunnen schatten. De vrijwilliger moet ook kunnen omgaan met een (eventuele) belemmering in houding en gedrag van de schuldenaar of van de regelbaarheid van zijn schulden.

5.1. Speelveld van integrale schulddienstverlening

Stadsbank Oost Nederland

Binnen de integrale schulddienstverlening zorgt de Stadsbank als ketenpartner voor het borgen van de primaire vaste lasten van de klant. Veiligstellen van primaire levensbehoeften is cruciaal om het integrale schulddienstverleningstraject kans van slagen te bieden. De Stadsbank vervult hiermee de rol van financieel-technische schulddienstverlening. De bancaire taken worden belegd bij de Stadsbank.

Via Vie Welzijn (onderdeel maatschappelijk werk)

Het Maatschappelijk werk heeft een medewerker in dienst specifiek voor situaties waarbij sprake is van een problematische schuldsituatie. De oorzaak van de schulden ligt regelmatig op het psychosociale vlak. De uitvoering en afstemming rondom de schulddienstverlening staat beschreven in het Convenant schulddienstverlening gemeente Rijssen-Holten 2017. Door middel van klantgericht overleg over de aanwezige schuldsituaties wordt in een zo vroeg mogelijk stadium gewerkt aan een integrale oplossing bij het voorkomen of het oplossen van problematische schuldsituaties.

Woningbouwcorporaties

Rijssen-Holten kent twee verschillende woningbouwcorporaties, namelijk De Goede Woning en Viverion. Beide woningbouwcorporaties zijn aangesloten bij het Convenant schulddienstverlening gemeente Rijssen-Holten 2017. De woningbouwcorporaties kunnen als ketenpartner vroegtijdig inzicht hebben in het ontstaan van financiële problemen. Bij problemen worden al snel de maandelijkse vaste betalingen uitgesteld. Indien blijkt dat dit aan de orde is, wijst de woningbouwcorporatie volgens afspraak de huurder op de mogelijkheden van schulddienstverlening. Indien blijkt dat schulddienstverlening noodzakelijk is, wordt in samenwerking met de gemeente naar een oplossing gezocht.

Diaconaal Netwerk Rijssen-Holten

De kerken uit Rijssen en Holten vormen gezamenlijk het Diaconaal Netwerk Rijssen-Holten. Personen die bij een kerk zijn aangesloten zijn snel geneigd om bij de diaconie van de kerk aan te kloppen indien er sprake is van betalingsachterstand. De rol van elke diaken op zich betreft dan ook een signalerende rol om zo vroegtijdig mogelijk aan de bel te trekken bij de gemeente en te zoeken naar een oplossing voor problematische schulden.

Humanitas Thuisadministratie

Zicht krijgen op de financiële administratie kan zorgen voor structuur. De Thuisadministratie heeft als uitgangspunt dat de ondersteuning maximaal één jaar plaatsvindt. De ondersteuning wordt aangeboden door vrijwilligers. De gemeente heeft een samenwerkingsovereenkomst met Humanitas Thuisadministratie waarin de rol- en taalverdeling tussen professional en vrijwilligers zijn vastgelegd. In overleg met de Thuisadministratie wordt gekeken in hoeverre het mogelijk is om verdere ondersteuning te bieden. Zo wordt ook nazorg en langdurige begeleiding door de Thuisadministratie opgepakt.

Overige ketenpartners

Afhankelijk van de problematiek van de klant zullen ook andere ketenpartners betrokken worden in het proces. Hierbij kan gedacht worden aan MEE, Tactus, Dimence, RIBW, Twentse zorgcentra etc. Ervaringen uit de praktijk leiden ertoe dat het werkt als een olievlek. De diensten die worden geleverd worden bij telkens meer organisaties bekend.

Charitatieve instellingen

Er zijn binnen Rijssen-Holten verschillende fondsen waar een beroep op gedaan kan worden indien er sprake is van situaties waarbij kosten door de klant niet zelf betaald kunnen worden. Met name als er vanuit schulddienstverlening lijkt vast te lopen, kan het zijn dat een fonds meer mogelijkheden heeft (gedacht kan bijvoorbeeld worden aan het feit dat een schuldregeling gestart kan worden als er geen openstaande boetes zijn van het CJIB. Vanuit schulddienstverlening zijn er geen financiële mogelijkheden om hierin te ondersteunen, terwijl dit vanuit een ander fonds wel mogelijk kan zijn. Gevolg kan zijn dat er daardoor een schuldregeling gestart kan worden).

5.2. Proces schulddienstverlening

Het proces schulddienstverlening start vanaf het moment dat iemand zich meldt en eindigt pas na de beëindiging van een traject of bij een afwijzing op een eerder moment in het proces. Een melding die

binnenkomt aan de balie, telefonisch of digitaal wordt opgepakt door de schulddienstverlener die vervolgens met elke klant een adviesgesprek zal voeren.

Allereerst zal er altijd een beoordeling gemaakt moeten worden of er sprake is van een crisissituatie. Er is sprake van een crisissituatie indien een huisuitzetting dreigt of wanneer afsluiting van water/energie of premie ziektekosten plaatsvindt. De wet bepaalt dat bij een crisissituatie binnen drie dagen het eerste gesprek moet plaatsvinden om de hulpvraag vast te stellen.

Is er geen sprake van een crisissituatie dan wordt tijdens het adviesgesprek er een beoordeling gemaakt in hoeverre de klant door middel van een schulddienstverleningsadvies geholpen kan worden. Op deze manier wordt voorkomen dat klanten onnodig doorgestuurd worden bij elke situatie rondom schulden. In bepaalde situaties kan het zijn dat met een aantal tips en adviezen de financiële problemen opgelost worden.

Indien de ondersteuning van de schulddienstverlener met adviezen niet voldoende blijkt te zijn om de hulpvraag te kunnen beantwoorden wordt er een intake gedaan. Om een integraal schulddienstverleningstraject op te starten wordt er een plan van aanpak opgesteld waarin de situatie van de klant wordt omschreven en wordt aangegeven wat nodig is om te komen tot een effectieve schulddienstverlening. Bekeken wordt welke inzet van ketenpartners nodig is. De klant dient het plan van aanpak te ondertekenen waarna vervolgens de beschikking wordt verzonden.

6. Nieuw beleid

Alle inwoners van de gemeente Rijssen-Holtten kunnen een beroep doen op schulddienstverlening. De schulddienstverlening is breed toegankelijk. Zoveel mogelijk individuele toetsing en maatwerk toepassen als dat mogelijk is, zodat aangesloten kan worden bij de leefwereld van de burger. Problematische schulden kunnen onder veel verschillende omstandigheden ontstaan. Soms staan de schulden op zichzelf. Vaak is er echter sprake van multiproblematiek en gaat de schuldensituatie gepaard met problemen in huiselijke, relationele of medische sfeer. Voor een langdurige oplossing van deze situatie is samenwerking met andere partners nodig.

6.1. Doelgroepen

Ondanks dat de schulddienstverlening breed toegankelijk is, hebben sommige doelgroepen een andere aanpak nodig. Een aantal groepen worden genoemd, waarbij gelijk wordt aangegeven wat nodig is om bij de betreffende doelgroep de schulddienstverlening op een juiste manier in te zetten zodat het juiste resultaat wordt bereikt.

Ondersteuning voor zelfstandigen

De Wgs stelt in eerste instantie dat schuldhulp voor de doelgroep zelfstandigen niet nodig is omdat bij een levensvatbaar bedrijf omdat er dan nog mogelijkheden zijn bij een reguliere bank om krediet aan te vragen. Bij een niet-levensvatbaar bedrijf wordt er geen hulp geboden voor het bedrijf beëindigd is en is uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel. In dat geval is reguliere schulddienstverlening al weer aan de orde.

De reguliere schulddienstverlening, die voor particulieren beschikbaar is, kan niet voor zelfstandigen worden ingezet zolang de onderneming nog overeind staat. In een dergelijke situatie is de inkomensituatie vaak complex, terwijl ook de aard van de schulden vaak van een andere orde zijn dan bij particulieren. Het gaat vaak om aanzienlijk hogere bedragen, er zijn vaak belastingvorderingen en vorderingen van toeleveranciers. Daarbij is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de onderneming kan blijven voortbestaan. De schulddienstverlening aan zelfstandigen vraagt daarom om een bijzondere expertise. Het is van groot belang dat ook zelfstandigen worden geholpen wanneer zij financiële problemen hebben. Daarom wordt deze schulddienstverlening dan ook ingekocht bij het ROZ.

- Actie: Mogelijk maken dat ZZP constructies beëindigd worden. Ondersteuning die hiervoor nodig is financieel mogelijk maken. Eigen boekhouders weigeren veelal diensten te verlenen gezien het feit dat rekeningen niet meer worden betaald. Hiervoor budget beschikbaar stellen van € 10.000.

Statushouders

Ervaring van de afgelopen jaren leert dat het voor statushouders die net in de gemeente wonen erg moeilijk is om hun financiële huishoudboekje zelf te beheren. Velen beheersen de Nederlandse taal nog niet en daar komt bij dat veel financiën in hun eigen cultuur op een andere manier werden geregeld. Inzet van een basis budgetbeheer gedurende een bepaalde periode waarin een verplichte opleiding wordt gegeven door een budgetcoach zou hierin ondersteuning kunnen bieden. Doel om opbouw van primaire schulden in de beginfase als gevolg van onbegrip met de regelgeving te voorkomen.

- Actie: Uitvoeren van betaling vaste lasten door administratie. Uitgangspunt is ondersteuning voor een periode van 6 maanden. Veel samenkomende geldstromen zorgen aan het begin van de uitkering voor onduidelijkheid voor de statushouder. Op het moment dat er al veel geregeld moet worden, is het voor velen lastig om inzicht te krijgen in het financiële huishoudboekje. Het feit dat veel statushouders de Nederlandse taal nog niet machtig zijn speelt ook een grote rol. Doel is voorkoming van opbouw primaire schulden door onbegrip

over de regelgeving of communicatieve misverstanden. Samen met de coach vanuit de werkgroep Vluchtelingenwerk kan gekeken worden of een kortere periode van ondersteuning mogelijk is. Tevens wordt er in de periode van ondersteuning gekeken of een cursus budgetbeheer mogelijk is. Geprobeerd wordt zoveel mogelijk met vrijwilligers op te zetten, maar indien dit niet mogelijk is wordt gekeken in hoeverre een budgetbeheer rekening van de Stadsbank een oplossing biedt.

Hiervoor een budget beschikbaar stellen van € 5.000 (uitgaande van de taakstelling 2018. Gezien het feit dat dit de afgelopen jaren heeft geschommeld zal jaarlijks gekeken moeten worden of het voldoende is).

Laaggeletterden

Onderzoek heeft aangetoond dat voor mensen die laaggeletterd zijn het begrijpen van rekeningen, aanvragen van toeslagen en het beheren van hun financiële administratie grote problemen kunnen opleveren. Het feit dat men niet of moeilijk kan lezen zorgt er voor dat mensen zich minder snel probleemeigenaar voelen. Ook is deze doelgroep minder snel bereid om concessies te doen als het gaat om hun uitgavenpatroon. Uit onderzoek blijkt dat de doelgroep laaggeletterden oververtegenwoordigd zijn onder de schuldenaren die zich aanmelden bij schulddienstverlening.²

Het is van belang om zo vroeg mogelijk in een (schulddienstverlenings)traject laaggeletterdheid te herkennen. Dit kan bijvoorbeeld door het gebruik van een Taalmeter en/of Rekenmeter. Deze taal- en rekenmeter geven een indicatie van iemands lees- of rekenniveau.

Het Taalpunt in de gemeente Rijssen-Holt en heeft als doel laaggeletterdheid tegen te gaan. Door vanuit de schulddienstverlening linken te leggen met het Taalpunt, kan gewerkt worden aan een oorzaak van schulden, namelijk het niet kunnen lezen. Zolang lezen en schrijven een grote opgave blijkt te zijn is de kans ook groot dat schuldenaren zich niet aan de voorwaarden van een schuld- of betalingsregeling kunnen houden.

- Actie: Het inzetten van de Taalmeter als screeningsinstrument.

6.2. Preventie

Een preventieve aanpak van schulden is van groot belang, het motto voorkomen is altijd beter dan genezen is ook van toepassing bij schulden. Om preventief te kunnen werken moeten we ervoor zorgen dat een schuldenaar de gemeente weet te vinden. Voorlichting over het werk van de schulddienstverleners is daarbij van groot belang. Voorlichting is echter niet een eenmalige taak, maar zal structureel toegepast moeten worden.

Voorlichting jongeren

Leren omgaan met geld is op het voortgezet onderwijs van groot belang. Met name de doelgroep die in het derde jaar van het voortgezet onderwijs zit krijgt te maken met eigen inkosten door bijbaantjes. Het belang om inzicht te hebben in de uitgaven en eventuele gevolgen als het niet goed gaat wordt daarmee alleen maar groter. Het geven van gastlessen door de Stadsbank waarbij wordt aangesloten bij de belevingswereld van jongeren heeft als doel het vergroten van de kennis over de gevolgen van schulden. Op grond van de Bestuurlijke samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente Rijssen-Holt en de scholen voor voortgezet onderwijs in Rijssen en Holt en worden verdere afspraken gemaakt.

- Actie: het jaarlijks aanbieden van gastlessen op het voortgezet onderwijs om jongeren bewust te maken van hun eigen financiële situatie. Hiervoor een budget beschikbaar stellen van € 5.000.

² Mesis, oktober 2016 (Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen)

Voorlichting diaconieën

De gemeente Rijssen-Holtten kent relatief veel kerken. De ervaring leert dat mensen met schulden geneigd zijn aan te kloppen bij een 'vertrouwd' persoon. Dat kan in bepaalde gevallen ook een diaken van een kerk zijn. Door voorlichting te geven bij diaconieën is het de bedoeling inzicht te geven in het belang van schulddienstverlening. Een schuld oplossen door de schuld af te betalen, biedt geen inzicht in de oorzaak van het probleem en is in de meeste gevallen dan ook geen oplossing voor een structureel financieel probleem. Een diaconie kan hierin een belangrijke signalerende partner zijn voor de gemeente.

- Actie: Diaconieën blijven informeren over de taak van de gemeente op het gebied van schulddienstverlening.

Voorlichting werkgevers

Werkgevers kunnen ook regelmatig te maken hebben met situaties waarbij er beslag wordt gelegd op het inkomen van een werknemer. Het verwerken van de beslagen en het groeiende verzuimpercentage kost de werkgever veel tijd en geld. Een effectieve aanpak van de schulden zorgt ervoor dat een werkgever weer kan vertrouwen op de werknemer omdat de problematiek over schulden bij de werknemer weggenomen worden of verminderen.

- Actie: Werkgevers informeren over de diensten die de gemeente aanbiedt op het gebied van schulddienstverlening. Met name de grotere bedrijven en werkgeverskringen kunnen hiervoor benaderd worden. Hierbij ook gebruik maken van kennis van de gemeentelijke accountmanager bedrijven.

6.3. Nazorg

Waar voor preventie voorkomen beter is dan genezen, geldt dat ook voor het inzetten van nazorg. Veel schuldensituaties hebben te maken met een gedragsprobleem. Schulden hebben is immers niet een kwestie van weinig geld hebben maar is vaak ook gevolg van een niet passende levensstijl en diverse andere problemen in professionele, persoonlijke en psychische sfeer. Wanneer iemand een schuldentraject heeft doorlopen is het daarom van belang dat er aandacht is, en blijft, voor mogelijke onderliggende oorzaken. Hier is een belangrijke taak weggelegd voor vrijwilligers en ketenpartners.

- Actie: Vrijwilligers van het project Thuisadministratie van Humanitas lopen na afronding van een schuldentraject een periode met mensen mee. Er kan meegekeken worden in hoeverre de administratie juist beheert wordt door de burger. Daarnaast kan er gekeken worden of mogelijk meer professionele coaching nodig is welke door het maatschappelijk werk ingezet kan worden. Deze actieve benadering van klanten wil niet zeggen dat iedereen ook instemt met nazorgbegeleiding. Net als voor deelname aan een schuldentraject, geldt ook voor de nazorg dat burgers zelf moeten instemmen met de deelname en de daaraan verbonden voorwaarden.

6.4. Leenfonds schulden

In de praktijk wordt regelmatig aangelopen tegen de grenzen van de wet. Een uitkering die wettelijke gezien niet verstrekt kan worden omdat nog niet alle gegevens aangeleverd zijn, terwijl er sprake is van overmacht van de burger kan zorgen dat er problemen ontstaan. Vaste lasten die niet betaald worden omdat ontbrekende inkomsten ervoor zorgen dat dat niet mogelijk is. Indien de gemeente beschikt over een leenfonds schulden waaruit een voorschot verstrekt kan worden, wordt voorkomen dat bijvoorbeeld primaire lasten als huur en energie betaald kunnen worden of dat er sprake is van een huisuitplaatsing. Toekenning van een uitkering op een later moment maakt dat er sprake is van een interne verrekening. Schulden worden hiermee voorkomen en tevens voldoet de gemeente aan de wettelijke vereisten.

- Actie: Nauwe afstemming met verschillende beleidsterreinen is van groot belang om willekeur te voorkomen. Uitgangspunt bij inzet van het Leenfonds dient te zijn dat het geleende bedrag weer terug komt. Uitgangspunt is een beschikbaar bedrag van € 10.000 voor het leenfonds. Het risico voor situaties waarbij het geld niet terugkomt vastzetten op een bedrag van € 5.000. Dit bedrag van € 5.000 beschikbaar stellen.

7. Financiële bepalingen en cijfers

Het beroep op de schulddienstverlening en daarmee ook de benodigde financiële middelen is de afgelopen jaren toegenomen. Een belangrijk onderdeel van de kosten voor schulddienstverlening is de bijdrage aan de Stadsbank Oost Nederland. Daarnaast zijn er uitgaven voor preventieactiviteiten en voor de vrijwilligers die ondersteuning bieden via de Thuisadministratie van Humanitas.

De toename van de kosten voor de begeleiding van de Stadsbank zijn de afgelopen jaren toegenomen. Een groot gedeelte van de kosten hebben te maken met de toename van bewindvoeringskosten. Dit is een landelijke trend en daar wijkt Rijssen-Holten niet van af. Echter deze kosten zijn moeilijk te beperken, gezien het feit dat de toelating tot beschermingsbewind door de rechter wordt gedaan. In dat geval is de noodzakelijkheid vastgesteld en wordt de gemeente geacht de verdere kosten voor haar rekening te nemen.

Het feit dat de aantallen aanvragen nu stabiel blijven wil niet zeggen dat dit ook direct te merken is in de kosten die de gemeente heeft. De kosten gaan pas afnemen wanneer trajecten worden afgerond en, vooral, wanneer inwoners zelfredzaam zijn geworden en geen schulddienstverlening meer nodig hebben.

	2013	2014	2015	2016	2017
Kosten schulddienstverlening	€ 121.221,95	€ 138.957,70	€ 144.849,42	€ 146.342,75	€ 152.049,59
Bewindvoeringskosten	€ 14.403,75	€ 15.041,70	€ 26.414,74	€ 35.033,74	€ 43.427,20
Totale kosten Stadsbank	€ 135.625,70	€ 153.999,40	€ 171.264,16	€ 181.376,49	€ 195.476,79

In de bovenstaande tabel staan de kosten schulddienstverlening vermeld die de gemeente de afgelopen jaren aan de Stadsbank heeft betaald. Naast de bewindvoeringskosten voor de Stadsbank zijn er ook nog bewindvoeringskosten die niet via de Stadsbank betaald worden. Dit heeft te maken met het feit welke bewindvoerder door de rechter is aangewezen. Deze kosten worden via bijzondere bijstand vergoed. In 2016 is ervoor gekozen de bewindvoeringskosten via de bijzondere bijstand apart te registreren om zo inzichtelijke te krijgen wat de totale kosten voor bewindvoering zijn. In 2017 (het eerste jaar waarin een volledig jaar deze kosten gemonitord zijn) kwamen de totale kosten voor bewindvoering via bijzondere bijstand uit op € 102.467,10.

Als gevolg van de toegenomen kosten schulddienstverlening is de afgelopen jaren gebleken dat het beschikbare budget schulddienstverlening niet voldoende toereikend is. Het budget wordt dan ook opgehoogd met een bedrag van € 18.000.

De acties specifiek gericht op doelgroepen, preventie of nazorg genoemd in het hoofdstuk 'Nieuw beleid' zorgen gezamenlijk voor extra kosten van € 25.000.

- € 10.000 Ondersteuning voor zelfstandigen
- € 5.000 Inhouding vaste lasten via Stadsbank
- € 5.000 Preventie voorlichting jongeren
- € 5.000 Leenfonds schulden

Deze kosten kunnen ten laste gebracht worden van de stelpost Armoede.

De beschikbare formatie schulddienstverlening blijft gelijk.

De inzet van de acties voortvloeiend uit het beleidsplan schulddienstverlening leidt niet alleen tot resultaat op het gebied van schulddienstverlening, ook op andere terreinen zal resultaat merkbaar zijn. In zijn algemeenheid kan worden aangenomen dat inzet op het gebied van schulddienstverlening leidt tot minder woningontruimingen en herhuisvesting. Echter het is erg lastig om concreet aan te geven waar en hoeveel financieel voordeel de inzet van schulddienstverlening oplevert. Juist ook omdat resultaten op andere terreinen gemerkt worden, wordt het (nog) minder zichtbaar.

In de achterliggende jaren is er de nodige discussie geweest over het tarief wat gehanteerd wordt bij sociale leningen. Ook in Rijssen-Holten zijn hierover de nodige vragen gesteld. Het rentetarief van de Stadsbank voor de sociale leningen was 10,9%. Dit werd voor velen als onaanvaardbaar gezien, dit gezien het feit dat het een specifieke doelgroep betreft die hiervan gebruik van maakt. Na overweging om enerzijds de doelgroep tegemoet te komen werd voorgesteld het tarief bij te stellen naar een percentage van 7,5%. Voorkomen moet worden dat het afsluiten van een sociale lening té aantrekkelijk wordt voor de doelgroep, zodat er onnodige leningen worden afgesloten. Daarom is besloten om het percentage minimaal te verlagen, zonder dat daarvoor negatieve gevolgen voor de klant zichtbaar worden. Hierover is door het college in een afzonderlijk voorstel reeds een besluit genomen. Dekking voor deze kosten ad. € 4.000 is gevonden binnen de stelpost Armoede (s277).

Bijlage 1: Wanneer zijn schulden problematisch?

Het hebben van schulden hoeft niet direct een probleem te zijn. Wanneer men de aflossingsverplichtingen op de schulden kan nakomen is er feitelijk niets aan de hand. De problematiek ligt dan ook niet in de (totale) hoogte van de schulden, maar in de verhouding tussen de aflossingsverplichtingen en de aflossingscapaciteit. Wanneer de capaciteit groter is dan de verplichtingen, is er geen probleem. Als gemeente hoeven we dan ook niet in te grijpen. Pas wanneer de verplichtingen groter zijn dan de capaciteit, is er een problematische schuld, en is ingrijpen geboden.

Als we dieper op de schuldenproblematiek ingaan, kunnen we een onderscheid maken tussen regelbare en niet-regelbare schulden, en tussen regelbare en niet-regelbare schuldenaren.

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket	Schuldensituatie is op te lossen met een schulddienstverlenings-traject	Mogelijkheden hangen af van individueel dossier: soms stabiliseren, soms geen oplossing
Onregelbaar schuldenpakket	Schuldensituatie is alleen te stabiliseren	Gemeente kan niets of nauwelijks iets doen

Op grond van diverse wet- en regelgeving gaan bepaalde vorderingen voor op andere vorderingen. Vorderingen van een sociale dienst (fraudevorderingen, maar ook leenbijstand), belastingvorderingen en nog een aantal andere vorderingen hebben voorrang. Dit worden preferente vorderingen genoemd. Vorderingen vanwege consumptieve kredieten (kopen op afbetalingen, creditcards, huurschulden) heten concurrente vorderingen. Bij een loonbeslag worden eerst de preferente vorderingen betaald, en daarna pas de concurrente vorderingen. Sommige vorderingen moeten altijd geheel worden voldaan, bijvoorbeeld belastingschulden en boetes van het CJIB.

Wanneer preferente vorderingen deel uitmaken van de totale schuldenlast, is een minnelijke regeling meestal niet mogelijk. Er is namelijk een grote kans dat de concurrente schuldeisers niet willen meewerken, omdat het grootste deel van de aflossingscapaciteit naar de preferente schuldeisers gaat, waardoor er voor hen nog nauwelijks iets overblijft. Sommige schuldeisers kunnen ook gebruik maken van een verrekeningsbevoegdheid. De belastingdienst kan vorderingen direct verrekenen met bijvoorbeeld toeslagen en teruggaven. De gemeente kan vorderingen van de sociale dienst direct verrekenen met een lopende uitkering.

Hypotheekschulden staan vaak geheel buiten een schuldregeling, maar kunnen wel belemmerend werken. In de regel is de woning het onderpand voor de hypothecaire lening. Maar in geval van een schuldregeling kan de schuldenaar vaak niet meer voldoen aan zijn hypotheekverplichtingen.

Sinds enkele jaren kunnen ziektekostenverzekeraars achterstallige premies innen via een bronheffing. Bij een premieachterstand wordt een bestuurlijke boete opgelegd. Deze bestuurlijke boete wordt geïnd op het bruto inkomen. Een normaal loonbeslag wordt gebaseerd op het netto inkomen. Hierdoor kan het zijn, dat na inhouding via een bronheffing er nog steeds een beslag kan worden gelegd op het netto loon tot de beslagvrije voet. Zo is een minnelijke schuldenregeling alleen mogelijk voor inwoners die regelbare schulden hebben 'en die kunnen en willen meewerken aan de regeling.

Hierdoor zouden inwoners met niet-regelbare schulden, en inwoners die niet kunnen of willen meewerken zijn uitgesloten van ondersteuning. Dit betekent niet dat deze inwoners in de kou blijven staan. Zij blijven nog steeds tot de doelgroep behoren. Wanneer een schuldregeling niet mogelijk is, wordt gezocht naar een andere vorm van ondersteuning.

De verantwoordelijkheid blijft echter bij de inwoner. Wanneer hij niet mee wil werken, kan toelating worden geweigerd, het is dan aan hemzelf om zijn schulden zelf te regelen.