

Startnotitie
Beleidsplan integrale schulddienstverlening
Voorzet van de tijdelijke werkgroep beleidsplan Wgs
van het Platform Stadsbank Oost Nederland
mei 2012

Hoofdstuk 1. Inleiding

Het aantal aanvragen om schuldhulpverlening neemt toe. Nieuwe doelgroepen vragen om hulp. Gemeenten staan voor een flinke bezuinigingsopgave. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening treedt in werking. Gemeenten staan juist nu voor de uitdaging om scherpe en doordachte keuzes te maken voor de realisatie van een effectief en betaalbaar aanbod van schuldhulpverlening. Zo ook de samenwerkende gemeenten in de Sociale Dienst Oost Achterhoek. Hoewel besluitvorming over schulddienstverlening is voorbehouden aan de afzonderlijke gemeenten, hopen we dat de in deze nota verwoorde uitgangspunten voor alle drie de gemeenten gelijk kan zijn om ook in schulddienstverlening harmonisatie aan te brengen. Wij staan voor de uitdaging de integrale schuldhulpverlening te organiseren, de dienstverlening te optimaliseren.

Waar in deze nota wordt gesproken over de gemeenten, bedoelen we de gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk. Waar gesproken wordt over de colleges, bedoelen we de colleges van burgemeester en wethouders van de zojuist genoemde gemeenten.

Definities:

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: huur, energie, gas, water, zorgverzekering, aan te vullen met leefgeld.

Schuldhulpverlening en schulddienstverlening: het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden 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. Wij geven er in de samenhang van deze nota de voorkeur aan om te spreken over schulddienstverlening, hiermee benadrukken we de eigen verantwoordelijkheid van de verzoeker. Wij nemen de verantwoordelijkheid voor het afwikkelen van schulden niet over. De verzoeker blijft daarvoor zelf verantwoordelijk, zie ook bij 1.4.

1.1 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Per 1 juli 2012 voert het rijk de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in om de schuldhulpverlening een wettelijke basis te geven en om de effectiviteit ervan te vergroten. In feite is een groot deel van de praktijk nu in de wet en de beleidsregels vastgelegd. Deze wet geeft gemeenten de regierol om een integraal aanbod schuldhulpverlening tot stand te brengen. Een integraal aanbod heeft niet alleen oog voor de schuldensituatie. Het kijkt ook naar de achterliggende problematiek om in combinatie met andere hulpverlening een effectieve en duurzame oplossing te zoeken.

Met de invoering van de Wgs is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Gemeenten moeten dan aangeven hoe het aanbod schuldhulpverlening eruit ziet en aan welke voorwaarden burgers moeten voldoen om ervoor in aanmerking te komen. Ook is bezwaar en beroep mogelijk op genomen besluiten (bijvoorbeeld over toekenning of uitsluiting) en is de Wet Dwangsom van toepassing.

Op grond van de Wgs dienen gemeenten een beleidsplan voor maximaal vier jaar vast te stellen dat:

- de beoogde resultaten beschrijft, de kwaliteit borgt, aangeeft hoe de uitvoering en de schuldhulp aan gezinnen met minderjarige kinderen plaatsvindt;
- aangeeft dat ingezetenschap vereist is voor een eventueel recht op schuldhulpverlening;
- benoemt dat de gemeente schuldhulpverlening mag weigeren aan personen die fraude hebben gepleegd of die al eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening;
- de ambities beschrijft voor preventie, schuldhulpverlening en nazorg;
- het eerste gesprek over de hulpvraag binnen vier weken plaatsvindt en bij bedreigende schulden een maximum geldt van drie werkdagen. De gemeente moet vervolgens de klant goed informeren over de verwachte doorlooptijden;
- aangeeft dat de gemeenten de rechtbank kan verzoeken een moratorium in te stellen. Voor een periode van maximaal zes maanden mogen schuldeisers dan geen incassomaatregelen nemen;
- aangeeft dat de schulddienstverlening vanaf de inwerkingtreding van de Wgs valt binnen het kader van de Algemene wet bestuursrecht;
- de instrumenten benoemt die gericht zijn op preventie en nazorg.

1.2 Actuele ontwikkelingen in de samenleving

Mede als gevolg van de economische crisis hebben steeds meer huishoudens te maken met problematische schulden. In het verleden deden vooral huishoudens met een uitkering of een laag inkomen een beroep op schuldhulpverlening. De laatste jaren neemt het aantal aanvragen van hogere inkomensgroepen toe. Vaak is daar sprake van schulden ontstaan door baanverlies veelal in combinatie met (hoge) hypotheke en/of verbreking van relaties.

Landelijk worden grote wijzigingen doorgevoerd in het sociale domein. Het gaat om de transitie van de jeugdzorg, de overheveling van de begeleiding uit de Awbz naar de Wmo en de Wet werken naar vermogen. Deze transities brengen ons van verzorgingsstaat naar een lokaal zorgstelsel waar participatie voorop staat. Gemeenten krijgen de verantwoordelijkheid over de totale ondersteuning aan kwetsbare burgers, met uitzondering van de medische zorg. We verwachten dat deze operatie een groot effect zal hebben voor:

- huishoudens met lage inkomens die afhankelijk zijn van een of meerdere uitkeringen;
- huishoudens die te maken hebben met multiproblematiek;
- werkende minima met kinderen die ook gebruik moeten maken van zorg- en welzijnsvoorzieningen.

(uit: Nicis rapport stapelingseffecten)

Gemeenten hebben te maken met tekorten en staan voor stevige bezuinigingsopgaven. Een bezuiniging op schuldhulpverlening kan hoge maatschappelijke kosten op andere terreinen tot gevolg hebben.

1.3 Algemeen beleidskader

We plaatsen schuldhulpverlening in het perspectief van de Wet werk en bijstand (Wwb) 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.

1.4 De rol van de gemeente bij schuldhulpverlening

Dagelijks maken we vele economische keuzes en vele afspraken. Over het nakomen van die afspraken staan de spelregels in het Burgerlijk Wetboek. Meestal komen partijen de gemaakte afspraken na. Maar niet altijd. Waar nakoming van de afspraak nog mogelijk is, ontstaat meestal geen probleem. Wanneer een inwoner structureel de financiële verplichtingen niet kan nakomen of betaling moet staken spreken we van een problematische schuldsituatie.

Bij schulden gaat het feitelijk om de vragen 'wie zijn belanghebbenden?' en 'welke rol heeft de gemeente?'. Bij schulden gaat het om het betalingsprobleem tussen schuldeiser en schuldenaar. De gemeente is geen partij en wil dat ook niet worden. De gemeente wil in dit conflict bemiddelen op voorwaarde dat beide partijen de verantwoordelijkheid nemen om het probleem op te lossen. De gemeente neemt het probleem niet (gedeeltelijk) over!

1.5 De rol van de Stadsbank

De gemeente neemt het probleem dus niet over en laat de verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem bij de klant. Dit uitgangspunt leidt tot een andere rol voor de Stadsbank.

Voorheen bood de Stadsbank als hulpverlener elke schuldenaar die zich meldde een oplossing. De ambitie om elke schuldenaar een aanbod te doen was ingegeven door de wens van de gemeente om escalatie van schuldsituaties altijd te voorkomen. Ongeacht de rol die de schuldenaar zelf speelde bij die escalatie. In opdracht van de gemeente nam de Stadsbank het over, voorkwam escalatie en loste de kwestie voor de hulpvrager op.

In de nieuwe visie vraagt de gemeente de Stadsbank als dienstverlener te werken in een relatie van wederkerigheid. In deze visie blijft de verantwoordelijkheid voor het verloop van een dossier bij de klant. De Stadsbank gaat naar een nieuwe rol. Deze wordt verder toegelicht in paragraaf 2.4.1. Heldere communicatie over de nieuwe rol van de Stadsbank is nodig. Hiermee kunnen klanten, opdrachtgevers en ketenpartners van de Stadsbank hun verwachtingen bijstellen.

Voortaan spreken we daarom over schulddienstverlening in plaats van schuldhulpverlening.

De gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk vragen de Stadsbank de rol van financieel-technisch dienstverlener te vervullen. Niet in alle gevallen zal de Stadsbank vanuit deze rol hulpvragen afdoende kunnen beantwoorden. Er zijn schuldenaren die (tijdelijk) niet in staat zijn om de eigen financiële huishouding zelf te voeren. In dergelijke situaties leggen de gemeenten de rol van hulpverlener neer bij een relevante ketenpartner.

1.6 Naar een toekomstbestendig beleid!

De vraag naar schulddienstverlening neemt toe terwijl de beschikbare middelen afnemen. Vanuit deze realiteit vraagt de te ontwikkelen visie om zorgvuldige en duidelijke keuzes. Toekomstbestendig beleid vraagt een nieuwe kijk op schulddienstverlening!

1.7 Opbouw beleidsplan

Het tweede hoofdstuk van dit beleidsplan beschrijft de visie en uitgangspunten van de gemeenten. Vervolgens formuleert het de vormgeving van het integraal beleid. Ook benoemt het de regierol van de gemeenten en welke partners een rol hebben binnen dit beleidsterrein.

In hoofdstuk drie staat het schulddienstverleningsproces centraal.

Het vierde hoofdstuk werkt de doelstellingen, kwaliteitseisen en de te bereiken resultaten uit.

Hoofdstuk vijf sluit af met een beschrijving van de benodigde financiën en personele inzet.

Dit beleidsplan beoogt:

- een aanbod schulddienstverlening op te leveren dat maatwerk biedt;
- een integrale werkwijze tot stand te brengen waarmee schulddienstverlening een blijvend resultaat heeft en leidt tot minder recidive;
- meer in te zetten op de zelfredzaamheid en participatie van de klant;
- een vermindering van maatschappelijke problematiek en kosten als gevolg van huisuitzetting, afsluiting van energie en belemmering van re-integratie;
- een betere sturing op resultaten van het aanbod door een heldere regierol van de gemeente.

De colleges stellen nadere regels voor de uitvoering van dit beleidsplan.

Hoofdstuk 2 Visie op ondersteuning bij problematische schulden

2.1 Inleiding

Financiële zorgen in een huishouden geven stress. Naarmate financiële problemen groter zijn, ontstaan er effecten op andere levenssterreinen als spanning in relaties, het terugtrekken uit vriendschappen of problemen bij het opvoeden van kinderen.

Naast private effecten hebben problematische schulden ook maatschappelijke effecten.

Een huisuitzetting kan leiden tot dakloosheid, toename van het aantal zwervers en gebruik van de maatschappelijke opvang. Met bijbehorende gevolgen voor de openbare orde en veiligheid.

Afsluiting van nutsvoorzieningen kan leiden tot gezondheidsproblemen. Al deze omstandigheden hebben een negatieve uitwerking op de mogelijkheden voor participatie en sociale cohesie.

Al deze maatschappelijke effecten leiden tot hoge maatschappelijke kosten voor bijstandsuitkeringen, huisuitzettingen, herinrichting vervangende woonruimte, maatschappelijke opvang, openbare orde en veiligheid.

Schuldhelpverlening heeft met de inzet van budgetbeheer een direct netto rendement: Het voorziet inwoners in de basisbehoeften voedsel, energie en onderdak. Om hoge maatschappelijke kosten te voorkomen heeft de gemeente er belang bij dat er in de basisbehoeften is voorzien. Recent onderzoek toont aan dat de inzet van schuldhelpverlening leidt tot baten op andere terreinen¹. Deze zijn het hoogst op de terreinen van het wonen en de uitkeringsverstrekking. Gemiddeld genomen bespaart € 1 voor de inzet van schuldhelp € 2,4 aan uitgaven op andere terreinen.

De keerzijde aan budgetbeheer is dat het de financiële huishouding van mensen overneemt. Als gemeenten zien we de inzet van budgetbeheer als tijdelijk, om stabilisatie te realiseren. Daarnaast willen we instrumenten inzetten die de zelfredzaamheid van inwoners bevorderen.

De gemeenten moeten niet te snel in de hulpverlenersreflex schieten. Het feit dat 'de wal het schip keert' kan voor de inwoner ook een louterende werking hebben!

2.2. Algemeen beleidskader

We plaatsen schulddienstverlening in het perspectief van de Wet werk en bijstand (Wwb) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat daarbij om participatie in de vorm van arbeid of scholing en maatschappelijke participatie, zoals beschreven in paragraaf 1.3.

De gemeenten bieden de inwoner ondersteuning bij een problematische schuldsituatie, maar die ondersteuning is niet onvoorwaardelijk. Bij de oplossing van schulden gaan de gemeenten uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoner zelf. Waar mogelijk dient de inwoner het eigen sociale netwerk te betrekken in de zoektocht naar een oplossing. Alleen in situaties waarin dit niet voldoende is, voorzien de gemeenten in ondersteuning.

De gemeenten hebben deze manier van denken verwoord in het model voor integrale dienst –en hulpverlening WMO dat ook de basis vormt voor de inzet van schuldhelpverlening:

1. Mensen zorgen voor zichzelf en/of gebruiken het eigen sociale netwerk;
2. Mensen zorgen voor elkaar, door mantelzorg en via vrijwilligers;
3. Collectieve voorzieningen alleen waar nodig;
4. Professionele inzet van de overheid als sluitstuk.

Dit dienstverleningsmodel bepaalt dat professionals alleen worden ingezet als dat echt hoogst noodzakelijk is. Hetzij om een probleem op te lossen, hetzij om nieuwe problemen te voorkomen. Bij de doorontwikkeling van het aanbod schulddienstverlening zullen de gemeenten de inzet van dit dienstverleningsmodel nadrukkelijk in het werkproces inbedden.

¹ N. Jungmann & R. van Geuns, Hogeschool Utrecht/Regioplan (2011) Schuldhelpverlening loont!

2.3 Visie

De gemeenten willen met schulddienstverlening participatie van hun inwoners bevorderen en maatschappelijke kosten beperken.

De colleges bieden inwoners met problematische schulden één keer per jaar de mogelijkheid 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.

Indien de klant zelf tot beëindiging van de dienstverlening overgaat, dan mag hij binnen 1 jaar geen nieuw verzoek tot het regelen van schulden of het openen van een beheer rekening op kosten van één van de gemeenten.

Het resultaat van deze maatregel is dat de schulddienstverlening alleen toegankelijk wordt voor mensen die echt willen.

Indien de beëindiging door eigen toedoen zich voor de tweede voordoet binnen 36 maanden, dan kan de klant voor een periode van 5 jaar worden uitgesloten van schulddienstverlening door de Stadsbank Oost Nederland op kosten van de gemeenten

De gemeenten voeren de regie op het proces, de klant is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject. Ook doen de gemeenten hiermee een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de klant, zoals die is vastgelegd in de nieuwe Wgs

Wanneer schulden leiden tot ongewenste maatschappelijke effecten (woningontuiming, afsluiten van gas, water, elektra, geen geld voor eten en drinken), is ingrijpen door de gemeenten legitiem. We maken een onderscheid in klanten als “niet willer” en “niet kunner”.

De colleges bieden met schulddienstverlening pas in tweede instantie een (tijdelijk) vangnet voor hen die het zelfstandig niet redden. Dit houdt in dat we mensen, die (tijdelijk) niets of weinig aan de eigen situatie kunnen doen, een fatsoenlijk vangnet bieden. De college hebben daarbij bijzondere aandacht voor het voorkomen van overerving van armoede en schuldenproblematiek bij kinderen en jongeren.

Preventie is van groot belang, zoals de nieuwe wet nadrukkelijk aangeeft. Vroegsignalering kan voorkomen dat schulden problematisch worden waardoor mensen niet meer kunnen participeren. De gemeenten willen contactmomenten met inwoners benutten door op specifieke punten als werkplein, gemeente winkel en Wmo (plus) -loket meer aandacht te besteden aan het voorkomen van schulden.

Het oplossen van schulden gaat vaak niet alleen over de financiële problematiek. Een adequate diagnose is nodig om de (veelal) multiproblematiek rond problematische schulden goed in kaart te brengen. Na de diagnose is een passend en integraal traject nodig dat perspectief biedt doordat de focus ligt op activering en maatschappelijke stijging.

De gemeenten baseren de uitvoering van schulddienstverlening op de volgende uitgangspunten:

1. De Stadsbank blijft breed toegankelijk;
2. Strakke regels aan de poort om uitval tegen te gaan;
3. De schuldenaar is probleemeigenaar;
4. Het schuldenpakket, de motivatie en vaardigheden van de schuldenaar bepalen het maximaal haalbare;
5. Een integrale aanpak van schuldhulpverlening voor een duurzaam effect;
6. Aandacht voor preventie en nazorg om (opnieuw) ontstaan van schulden te voorkomen.

2.3.1 De Stadsbank blijft breed toegankelijk

De gemeenten bieden inwoners de kans om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. (Zie ook hierboven bij 2.3 in het kader bij de visie) Een traject om schulden op te lossen vraagt veel van betrokkene én van de samenleving. Een gemiddeld schuldentraject inclusief budgetbeheer bij de Stadsbank kost € 3.500,00 over een periode van drie jaar. De persoonlijke omstandigheden en de inzet van de klant bepalen welk aanbod wordt ingezet in samenwerking met ketenpartners. In het ene geval is een adviesgesprek afdoende om de klant op het goede spoor te brengen. Al dan niet met een gerichte verwijzing naar een ketenpartner. In andere gevallen is de keuze voor een schulddienstverleningstraject geïndiceerd. Een crisis vraagt acuut een adequate actie om grotere problemen voor de klant en hoge maatschappelijke lasten te voorkomen.

De persoonlijke omstandigheden van de klant (en zijn gezinssituatie) vragen een op de klant toegesneden vorm van dienstverlening. Deze vraaggerichte dienstverlening gaat niet om “u vraagt, wij draaien” maar om een aanbod dat professioneel en maatschappelijk verantwoord is. Integrale schulddienstverlening vraagt nauwe afstemming met partners in de keten van zorg, welzijn, werk en veiligheid.

Participatie in deze keten is overigens niet exclusief voorbehouden aan professionele dienstverleners. Ook de inzet van vrijwilligers of het netwerk van de klant (familie, bekenden, vrijwilligers) zien wij als waardevol.

Gezinnen met kinderen

Het aanbod op basis van individueel maatwerk biedt geen voorrang aan bepaalde groepen. Op deze regel hanteren we één uitzondering: Bij het ontstaan van een wachtlijst krijgen gezinnen met inwonende minderjarige kinderen voorrang. Dit vanwege de bepaling in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening dat er bijzondere aandacht dient te zijn voor gezinnen met inwonende kinderen.

Ondernemers

Ondernemers kunnen voor schulddienstverlening een beroep doen op het Regionale Organisatie Zelfstandigen (ROZ) . Zolang zij een onderneming voeren kunnen zij een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Ex-ondernemers, die niet meer staan ingeschreven bij de Kamer van koophandel, kunnen wel een beroep doen op de Stadsbank.

Uitsluitingsgronden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt dat de gemeente een inwoner kan uitsluiten van schulddienstverlening wanneer deze:

- al eerder gebruik maakte van schulddienstverlening;
- is veroordeeld voor fraude met overheidsdienstverlening of daarvoor een bestuurlijke sanctie opgelegd heeft gekregen;

Het college regelt de toegang naar schulddienstverlening in beleidsregels (zie ook bij 2.3 in het kader).

Wanneer een uitsluitingsgrond feitelijk van toepassing is, kan de gemeente deze vanwege het maatwerkprincipe in bijzondere gevallen buiten toepassing verklaren. Bijvoorbeeld wanneer de inzet van integrale schulddienstverlening een duidelijk perspectief biedt op een structurele oplossing van de financiële problemen en de oorzaken daarvan.

2.3.2 Strakke regels aan de poort om uitval tegen te gaan

Iedere inwoner van de gemeenten met problematische schulden kan in beginsel een beroep doen op schulddienstverlening. Dit uitgangspunt strookt met de Wgs die zegt dat schulddienstverlening in beginsel breed toegankelijk dient te zijn. Om (vroegtijdige) uitval tegen te gaan hanteren we strakke regels aan de poort door alleen complete aanvragen in behandeling te nemen. De cliënt krijgt de gelegenheid om de stukken compleet te maken.

Op zich niets nieuws, eenzelfde werkwijze hanteren wij als gemeente bij de uitvoering van de Wet werk en bijstand.

2.3.3 De schuldenaar is probleemeigenaar

Net als bij de kanteling binnen de WMO willen we bereiken dat de burger zelf verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen leven, in dit geval meer specifiek: zijn financiën. Hij weet zelf het beste hoe zijn huishouding en administratie is of kan zijn. Hoe iemand zijn geld wenst uit te geven is eigen keuze, zolang hij ook verantwoording neemt voor die keuzes. Niet iedereen neemt deze verantwoordelijkheid en niet iedereen kan deze verantwoordelijkheid nemen. In alle gevallen staat de gemeenten voor de uitdaging om passende dienstverlening te bieden of door te verwijzen. Het schuldenpakket, de motivatie en de vaardigheden van de schuldenaar bepalen de grenzen van die dienstverlening.

In paragraaf 2.3 onderscheiden we klanten in 'niet willers' en 'niet kunners'. Dit onderscheid halen we uit het onderzoek 'Klantprofielen voor schuldhulpverlening'^{2[1]}. Dit onderzoek zegt dat de motivatie en vaardigheden van de klant het hoogst haalbare resultaat van schulddienstverlening bepalen. Motivatie is daarbij de cruciale factor.

Een gebrek aan vaardigheden en leerbaarheid is te compenseren door de inzet van instrumenten als bewindvoering of ondersteuning vanuit het eigen netwerk. Een gebrek aan motivatie om het gedrag te vertonen dat nodig is om uit de problematische schulden te komen, kan niet gecompenseerd worden. Het kan daarom een uitsluitingsgrond voor hulpverlening vormen.

In navolging van het onderzoek willen wij de volgende definities voor de begrippen motivatie en vaardigheden.

Motivatie is niet een morele beoordeling of iemand het wel of niet wil. Het gaat om de mate waarin iemand van plan is om bepaald gedrag te vertonen. Bij motivatie kan het gaan om iemand die:

- zich niet verantwoordelijk voelt en daardoor geen verantwoordelijkheid neemt voor eigen gedrag;
 - door teleurstelling (diverse keren proberen) de hoop is verloren;
 - uit is op eigen voordeel en maling heeft aan negatieve gevolgen voor anderen;
 - zich schaamt en moeilijk hulp vraagt, iemand die onzeker is over eigen kunnen.
- = zich olledig wil inzetten om iets te bereiken.

Bij **vaardigheden** gaat om meer dan alleen een bepaalde financiële vaardigheid. Cruciaal zijn ook sociale vaardigheden, weerbaarheid tegen de eigen behoeftes, weerbaarheid tegen druk van anderen en de vaardigheid om (bijvoorbeeld Nederlands) te kunnen lezen.

Wij willen de klantprofielen hanteren om schuldenaren een gericht aanbod te doen dat past bij schuldsituatie, motivatie en vaardigheden. Hierdoor kunnen we:

- minder zware en goedkopere instrumenten inzetten;
- meer schuldregelingen succesvol afsluiten;
- aantal schuldenaren dat recidiveert terugdringen.

Met de uitkomsten van het meeraangehaalde onderzoek staan we voor de vraag: hoe vertaal je dit naar de uitvoering? Hoe krijgt de cliënt (ondersteunt door de schulddienstverlener en andere hulpverleners) zicht op zijn (mate van) motivatie en vaardigheden. Welke stappen kunnen we vervolgens zetten om de schuldenproblematiek op te lossen?

Belangrijke kanttekening: niet alles is maakbaar. Soms zijn er op onvoldoende mogelijkheden op dat specifieke moment. Een schuldregeling treffen is dan niet zinvol. Het is dan al mooi dat iemand financieel stabiel kan blijven. Ook kan het zo zijn dat schulddienstverlening niet mogelijk is door diepere problemen. In dat geval kan de schulddienstverlener de cliënt niet ondersteunen en is andere hulp nodig.

2.3.4 schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare

Naast de persoonlijke hulpvraag bepaalt de regelbaarheid van het gedrag en het schuldenpakket van de schuldenaar de maximaal haalbare oplossing. De gemeente houdt in haar werkwijze met beide componenten rekening en hanteert daarbij het door de Gemeente Tilburg ontwikkelde kwadrant als hulpmiddel. Dat kwadrant stelt twee vragen centraal:

1. Is de schuldenaar regelbaar?
2. En: Is de schuldsituatie regelbaar?

Een 'regelbare schuldenaar' is gemotiveerd en houdt zich (met hulp) aan afspraken. Ook is hij bereid om, indien mogelijk, meer inkomen te verwerven en ten gunste van crediteuren keuzen te maken in het bestedingspatroon.

Een 'regelbare schuldsituatie' bevat geen schulden die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen. Voorbeelden van niet-regelbare schulden zijn verkeersboetes, fraudevorderingen of schulden waar nog juridische procedures voor lopen.

Door de (on)regelbare schuldenaar af te zetten tegen het (on)regelbare schuldenpakket ontstaat een kwadrant met groepen voor wie het maximaal haalbare varieert van een schuldregeling tot het op orde brengen van het vrij te laten bedrag.

Dit kwadrant geeft aan wat er financieel-technisch mogelijk is.

Schuldenaar		Wel regelbaar	Niet regelbaar
schuldsituatie	Wel regelbaar	Geert verloor zijn baan en ging een half jaar later weg bij zijn vrouw. In die turbulente periode bouwde hij een flinke schuld op. Hij wil er nu alles aan doen om uit de schulden te komen. Hij solliciteert zo veel hij kan, betaalt elke maand zijn huur en maakt geen nieuwe schulden. Met deze opstelling kan de gemeente de crediteuren vragen om mee te werken aan een schuldregeling.	Maxime is psychiatrisch patiënt. Ze neemt niet trouw haar medicijnen in. Met regelmaat is ze de realiteit kwijt en maakt ze nieuwe schulden. Zolang zij niet medicijntrouw is, kan de schulddienstverlening er niet op rekenen dat zij geen nieuwe schulden maakt. De gemeente begeleidt haar naar beschermingsbewind. Pas als dat geregeld is, gaat zij de mogelijkheid van een schuldregeling na.
	Niet regelbaar	In 2009 vulde Mark zijn aanvraag voor huurtoeslag verkeerd in. Althans, volgens de belastingdienst. Nu moet hij een groot bedrag terugbetalen. Mark is het er niet mee eens en maakt bezwaar. Als het moet gaat hij door tot de rechter. Zolang de vordering betwist wordt, kan de gemeente geen oplossing bieden. Wel biedt zij budgetcoaching om te voorkomen dat Mark nieuwe schulden maakt.	Diederik is verslaafd aan drugs en verblijft in de maatschappelijke opvang. Hij heeft een aantal niet saneerbare schulden bij de CJIB. De gemeente kan zowel van zijn verslaving als vanwege de boetes niet voor hem betekenen. Hij heeft een lange tijd te gaan om zijn leven op de rit te krijgen. Het is maar de vraag of hij ooit aan een schuldregeling toe komt. Lukt dat, dan staat de gemeente voor hem

Figuur 1:

Het kwadrant schetst met cases als voorbeeld het maximaal haalbare in verschillende situaties. Dit voorbeeld zet de grenzen scherper neer dan ze in werkelijkheid zijn. De dossiers in de spreekkamer

kennen juist vaak allerlei grijstinten. Het kwadrant is een denkmodel om in de dagelijkse praktijk het maximaal haalbare in een dossier te kunnen afwegen.

2.3.5 Een integrale aanpak van schulddienstverlening voor een duurzaam effect

Veel schuldenaren hebben naast een financieel probleem ook andere problemen. Op het moment van aanmelding voor schulddienstverlening bestaat er vaak ook al contact met andere hulpverleners. Voor een duurzame oplossing van schulden moeten we ook andere problemen dan schulden willen aanpakken. Hiervoor willen we de inzet van financieel-technische dienstverlening door de Stadsbank afstemmen met de partners in de ketens van inkomen, zorg, welzijn en veiligheid.

Bij met elkaar samenhangende problematiek vragen we de schuldenaar inzet op alle terreinen waar de problematiek speelt. De Stadsbank gaat hiervoor het concept van voorwaardelijke dienstverlening hanteren. Een schuldenaar die zich onttrekt aan de hulpverlening van bijvoorbeeld verslavingszorg, kan erop rekenen dat ook de Stadsbank de dienstverlening staakt. In de praktijk wordt in het plan van aanpak van de schulden als vereiste opgenomen dat de schuldenaar een bepaalde vorm hulpverlening accepteert. Houdt betrokkene zich niet aan die eis, dan beëindigt de Stadsbank de schulddienstverlening.

Bij integrale schulddienstverlening is naast hulpverlening ook participatie van belang. We kijken daarom naar mogelijkheden om te gaan werken of meer uren te gaan werken. Ook als verplichting om het traject meer kans van slagen te laten hebben.

Zo kijken we bij het vaststellen van een aflossingsverplichting ook of in die gevallen waarin de schuldenaar erin slaagt meer te gaan verdienen, een stimulans kan worden gegeven voor de extra inzet. Om zodoende te stimuleren dat men werk behoudt.

2.3.6. De financiële zelfredzaamheidsladder naar vermogen, doelen en ambities

Met de financiële zelfredzaamheidsladder kan eenvoudig het niveau van zelfredzaamheid van de klanten van de Stadsbank Oost Nederland in kaart worden gebracht. Van volledig zelfredzaam tot aan (nooit) zelfredzaam. Op deze wijze wordt inzicht gekregen op welke wijze de schulddienstverlening op een efficiënte en effectieve wijze kan worden ingezet. De Stadsbank Oost Nederland hanteert een financiële "zelfredzaamheidsladder" waarbij een verandering van positie op de ladder afhankelijk is van de toegevoegde competenties van de klant. De door de Stadsbank Oost Nederland geleverde dienstverlening is gekoppeld aan de geïndiceerde mate van financiële zelfredzaamheid van de klant. Zelfredzaamheidsbevordering vraagt regie op de klant door de Stadsbank Oost Nederland. Periodieke contactmomenten door een medewerker van de Stadsbank dragen bij aan het bevorderen van zelfredzaamheid en is voorwaardelijk voor het kunnen beoordelen van de (zelfredzaamheids-) ontwikkeling van de klant daarin. De klant kent bij de treden 4 en 5 een eigen vaste contactpersoon bij de Stadsbank Oost Nederland.

Schematisch (schema 1) zien de vijf treden van de financiële zelfredzaamheidsladder naar vermogen van de schulddienstverlening van de Stadsbank Oost Nederland er als volgt uit:



2.3.7 Aandacht voor preventie en nazorg voorkomt het ontstaan van (nieuwe) schulden

Voor schuldsituaties geldt net als in de gezondheidszorg: Voorkomen is altijd beter dan genezen. Om die reden zetten de gemeenten in op preventie en nazorg. Bij de uitwerking hanteren de gemeenten als vertrekpunt dat schuldenproblematiek in veel situaties een gedragsprobleem is.

De gemeenten zijn vaak vroeg op de hoogte van 'sudden life events' als voortijdig schoolverlaten, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, scheiding, overlijden, aanvraag verblijfsvergunning en faillissement. Ook krijgen we signalen van schulden. Om verdere escalatie van schulden te voorkomen willen we de signaleringsfunctie oppakken. Een belangrijke randvoorwaarde daarbij is uiteraard de bescherming van de privacy van mensen.

Naast life-events spelen verkeerde keuzes, geen bereidheid om bepaalde concessies te doen of het onvermogen om realistische inschattingen te maken regelmatig een rol bij het ontstaan van de financiële problemen. We willen contactmomenten binnen de gemeentelijke organisaties benutten om mensen actief te wijzen op de verantwoordelijkheid voor de eigen financiële huishouding. In eerste instantie is er aandacht voor schuldpreventie op het Werkplein, de gemeentewinkel en bij het Wmo (plus) -loket.

2.4 De spelers binnen de integrale schulddienstverlening en hun rollen

2.4.1 De gemeente: regierol

De gemeenten hebben de wettelijke taak om regie te voeren op de integrale schulddienstverlening binnen de gemeenten. Simpel gezegd houdt dit in dat de gemeenten er voor zorgen dat er integrale schulddienstverlening wordt verleend.

Daarnaast hebben de gemeenten de taak om de kwaliteit en het resultaat van de integrale schulddienstverlening te borgen en te monitoren. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de gemeenteraden.

2.4.2 De Stadsbank: financieel-technische schulddienstverlening

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.

Indien er sprake is van een bedreigende situatie (crisis) vindt binnen 3 werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

Bij een indicatie van schuldregeling is de Stadsbank intermediair tussen de klant en zijn schuldeisers.

2.4.2 De maatschappelijke partners: samenwerking

Binnen de zorgstructuren in onze gemeenten werken de ketenpartners van schulddienstverlening nauw samen.

We hebben het dan over de volgende partners. SDOA, Hameland, Stadsbank Oost Nederland, GGZ, Leger des Heils, binnen de gemeenten werkende welzijnsinstellingen, Sensire (Algemeen maatschappelijk werk en sociaal raadslieden werk), Humanitas (financiële thuisadministratie en formulieren brigade), schuldhulpmaatje, de stichting voedselbank Oost Nederland, St. Vincentius en het Sociaal Steunpunt Winterswijk

Dit is geen statische lijst. De colleges kunnen besluiten hier wijzigingen in aan te brengen. Die zullen worden opgenomen in de beleidsregels.

2.4.3 Ondersteuning door (organisaties van) vrijwilligers

Waar een burger niet kan terugvallen op het eigen netwerk, kan ondersteuning door een vrijwilliger zeer waardevol zijn. Deze hulp kan een belangrijke rol spelen bij het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant. In overleg met bestaande organisaties stimuleren we de inzet van vrijwilligers voor schulddienstverlening.

Als gemeenten faciliteren we de vrijwilligersorganisaties in de vorm van professionele ondersteuning en training. Deze randvoorwaarden zijn nodig zodat de vrijwilliger zijn taak goed kan vervullen. De professionele ondersteuning vervult tevens een goede afstemming met de professionele instellingen binnen het integrale schulddienstverleningstraject.

2.4.4 De schuldeisers: maatschappelijk verantwoord ondernemen

Bij een schuldregeling is de medewerking van de schuldeisers van de klant van essentieel belang. Dit zijn ook vaak maatschappelijke partners zoals woningcorporaties.

Maar ook leveranciers van primaire levensbehoeften (energie, water en zorg) dienen maatschappelijk te ondernemen.

Ook banken spelen een belangrijke rol. Zij behoren klanten te accepteren die door de Stadsbank worden doorverwezen naar een reguliere bank

Door schuldeisers aan te spreken op de maatschappelijke verantwoordelijkheid kunnen de gemeenten hen motiveren om de samenwerking te intensiveren.

De Stadsbank bevordert de totstandkoming van schuldregelingen door als intermediair tussen klant en schuldeisers op te treden, door volgens een professionele standaard te werken (certificering) en strikt volgens een algemeen gangbare werkwijze te werken (NEN 8048 en de gedragscodes NVVK).

Vanuit de Stadsbank worden initiatieven ontplooid om de z.g. "groot leveranciers" (woningcorporaties, energie- en waterleveranciers en zorgverzekeraars) vanuit maatschappelijk verantwoord ondernemen te bewegen tot meer samenwerking. Dit heeft in de praktijk al geleid tot een aantal convenanten met woningcorporaties. Doel van deze samenwerking is ondermeer vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden zodat met gerichte acties escalatie kan worden voorkomen.

Het is een bekend gegeven dat het bestaan van schulden in de sfeer van de primaire lasten vaak het topje van een ijsberg is. Vaak schuilt onder deze top al een aanzienlijke schuldenlast. Door het intensiveren van de samenwerking met -groepen- schuldeisers waardoor in een vroegtijdig stadium betalingsachterstanden kunnen worden gesignaleerd, kan de preventie effectiever worden. De Stadsbank en gemeente kunnen de schuldeisers motiveren om hun samenwerking te intensiveren door hen aan te spreken op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Hoofdstuk 3. het proces van de schulddienstverlening

3.1 De juridische context

Met de invoering van de Wgs is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Voorheen was dit niet het geval. Dit houdt in, dat het indienen van een aanvraag voor schuldhulpverlening juridische gevolgen heeft en de procesgang naar bezwaar en beroep mogelijk is. De inwoner doet een schriftelijke aanvraag voor toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Het besluit op de aanvraag deelt het college binnen 8 weken mee in een beschikking.

De Wet dwangsom en beroep treedt bij niet tijdig beslissen in werking. Indien de aanvrager zijn aanvraag moet aanvullen met nadere gegevens en de aanvrager dit niet tijdig doet, kan een aanvraag conform de Algemene wet bestuursrecht ook buiten behandeling worden gesteld.

De volgende besluiten zijn vatbaar voor bezwaar (en later beroep):

- besluit tot het weigeren van schuldhulpverlening;
- besluit tot het doen van een aanbod voor schuldhulpverlening;
- besluit tot het intrekken van het aanbod dan wel het beëindigen van de regie over de schuldhulpverlening;
- besluit tot het wijzigen van het aanbod of het nader invullen daarvan.

De gemeenten mandateren de uitvoering van de Wgs aan de Sociale Dienst Oost Achterhoek. Voor het behandelen van bezwaar en beroep gelden de procedures, zoals die zijn afgesproken voor de Wet werk en bijstand.

De Sociale Dienst adviseert de colleges en raden over het te voeren beleid op het terrein van de schulddienstverlening. Dit gaat verder dan de taken die de Stadsbank uitvoert, maar heeft ook betrekking op samenwerking met woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers en dienstverlenende instellingen bij schulden.

De Sociale Dienst werkt op het terrein van de uitvoering van de Wgs samen met de Stadsbank Oost Nederland. Deze bank geeft aan inwoners die een beroep op de wet doen de beschikkingen af. Uiteraard binnen de door de gemeenten en de wet gestelde grenzen. (Zie ook bij 5.3) het colleges van B&W mandateert de bank voor het nemen van deze besluiten. Het college is daartoe bevoegd. Dit "doormandateren" is geen bevoegdheid van de Sociale Dienst.

Het vaststellen van verordeningen en beleidsregels blijft een bevoegdheid van de betrokken colleges en raden.

De Stadsbank voert de beschikkingen uit en handelt uitsluitend aan de hand van beschikkingen. De Stadsbank adviseert de Sociale Dienst Oost Achterhoek desgevraagd alvorens de Dienst en besluit neemt. Dit zal met name het geval zijn bij bezwaar en beroep en bij crises waar snel ingrijpen nodig is.

De Stadsbank blijft de intake van de schulddienstverlening verrichten voor haar deel van het proces.

Hoofdstuk 4. Doelstellingen, kwaliteit en gewenste resultaten

4.1 Doelstellingen

Met integrale schulddienstverlening worden binnen de gemeenten de volgende doelstellingen beoogd:

- een aanbod schulddienstverlening te leveren dat maatwerk biedt;
- een integrale werkwijze tot stand te brengen waarmee schulddienstverlening een blijvend resultaat heeft en leidt tot minder recidive;
- meer in te zetten op de zelfredzaamheid en participatie van de klant We hanteren daarvoor de zelfredzaamheidsladder (zie 2.3.6.);

- een vermindering van maatschappelijke problematiek en kosten als gevolg van huisuitzetting, afsluiting van energie en belemmering van re-integratie;
- een sturing op resultaten van het aanbod door een heldere regierol van de gemeente (zie ook 2.4.1.);
- We steken geen energie in trajecten waarbij de schuldenaar zijn verasntwoordelijkheid niet neemt.

4.2 Kwaliteit

In de Wet worden geen normen gegeven voor de looptijd van integrale schulddienstverlening. Wel worden normen gegeven voor het opstarten van de integrale schulddienstverlening.

Op grond van de wet dienen de gemeenten er voor te zorgen dat na een toegekend verzoek voor schuldhulp binnen vier weken een eerste gesprek met de klant plaatsvindt.

Indien er sprake is van een crisis geldt een maximum van drie werkdagen.

Onder "crisis" wordt verstaan: woningontruiming, beëindiging van de levering van water en energie of roeyement van de ziektekostenverzekering).

Aan de doorlooptijd van het verdere integrale schulddienstverleningstraject verbindt de wet geen doorlooptijd. Dit is verklaarbaar omdat het integrale schulddienstverleningstraject een op het individu toegesneden traject is. Een traject voor een klant met alleen problematische schulden zal er anders uitzien dan een traject waarin ook aandacht dient te worden besteedt aan bijvoorbeeld verslavingsproblematiek. De klant heeft aangezien hij zelf verantwoordelijk is voor het verloop van het traject grote invloed op het verloop ervan. De Stadsbank heeft als technisch-financieel schuldhulpverlener invloed op de doorlooptijden van het schuldregelingsproces door conform de Gedragscode schuldregeling NVVK, de Gedragscode budgetbeheer NVVK en conform NEN 8048/schuldhulpverlening nieuwe stijl NVVK te werken.

4.3 Gewenste resultaten

De gemeenten kunnen de vraag van inwoners naar schulddienstverlening slechts ten delen sturen omdat nationale en internationale invloeden (kredietcrisis) autonome en moeilijk in te schatten krachten zijn. Er kleven derhalve nogal wat risico's aan het formuleren van "harde" prestatiecijfers.

Gelet op het voorafgaande en het feit dat er voor het eerst in een beleidsplan resultaten moeten worden benoemd is het verstandiger om met name in het eerste beleidsplan te spreken van ambitieniveaus.

We stellen ons voor om daarin de volgende onderwerpen op te nemen.

[voorbeelden]

- Het aantal trajecten (aangemeld en gestart)
- Het aantal doorverwijzingen naar partners
- Het aantal gezamenlijk bekende klanten
- Het aantal doorverwijzingen naar de Wsnp
- De doorloop en wachttijd per traject
- Het aantal crisissituaties dat binnenkomt en het aantal dat wordt opgelost
- Uitvalcijfers en de reden van uitval
- Het aantal recidivisten
- Het aantal adviesgesprekken
- Het aantal preventieve activiteiten
- Het aantal contacten nazorg

- Het slagingspercentage.

De praktijk zal uitwijzen of dit werkbaar is. In de vast te stellen beleidsregels kunnen de colleges hieraan nader vorm geven.

Re integratie aspecten.

Schulden en de aflossingsverplichtingen hebben gevolgen voor de inzet van de schuldenaar op het werk. Immers als men onderdruk van een schuldenlast met alle gevolgen van dien moet werken, dan zal dat werk eronder lijden en dus loopt men gevaar van ontslag of zal men zich niet volledig kunnen concentreren op re-integratieactiviteiten.

Bij het invorderen van schulden willen moeten we aan dit ongewenste effect duidelijk aandacht besteden. De Sociale Dienst Oost Achterhoek maakt bij moeilijk inbare vordering gebruik van een particulier incasso bureau. Er is voor een bureau gekozen dat juist aandacht schenkt aan deze problematiek.

Werken met klantprofielen.

Een belangrijke meerwaarde van het werken met klantprofielen en de financiële zelfredzaamheidladder is het voeren van regie over de klant waarbij periodiek een inschattingsmoment is aangaande de ontwikkeling (stijging van een aantal treden op de ladder) van de zelfredzaamheid waarmee het onnodig (te) lang doorlopen van schulddienstverlening voorkomen wordt.

De uitgangspunten van de financiële zelfredzaamheidladder naar vermogen zijn:

- de trede op de ladder bepaalt het type schulddienstverlening;
- de trede op de ladder bepaalt ook of de klant een vaste medewerker van de Stadsbank Oost Nederland krijgt of voldoende heeft aan algemene schulddienstverlening;
- met de nieuwe klant worden afspraken gemaakt over de standaard contactmomenten waarbij de regie over de contactmomenten bij de medewerker van de Stadsbank Oost Nederland ligt;
- de mate van zelfredzaamheid bepaalt de persoonlijke en/of digitale contactmomenten;
- tussen de vaste contactmomenten door is er geen contact, tenzij er sprake is van een crisissituatie die contact noodzakelijk maakt, en
- de basisdienstverlening wordt voor de klant betaald uit de gemeentelijke bijdrage aan de Stadsbank Oost Nederland.

In de beleidsregels zullen aandacht geschonken worden aan het volgen van de resultaten en het bijstellen van de uitvoering.

Hoofdstuk 5. Financiën en personele inzet

5.1 Kosten

Een belangrijk onderdeel van de kosten voor schulddienstverlening is de bijdrage aan de Stadsbank. Voor de jaren 2013 t/m 2014 zijn die als volgt:

Bedragen in €	2013	2014	2015	2016
Berkelland	207.354-	199.408-	206.226,-	213.027,-
Oost Gelre	163.452,-	157.313,-	162.737,-	168.070-
Winterswijk	261.118,-	251.240,-	260.035,-	268.462,-

Daarnaast maken we gebruik van vrijwilligers organisaties, Sensire en Humanitas.

5.2 Begroting 2012.

In de begroting 2012 zijn de volgende bedragen opgenomen Uitsluitend voor de Stadsbank:

Berkelland	€ 215.000
Oost Gelre	- 169.000
Winterswijk	- 265.000

Hiernaast wordt subsidie verleend voor de financiële thuisadministratie van Humanitas en het noodgeld garantiefonds.

5.3 Personele inzet.

De nieuwe wet betekent ook dat de gemeenten beschikkingen moeten gaan afgeven.

Over welke aantallen hebben wij het, hieronder de aantallen uit het jaarverslag 2011. Die zijn zeker niet lager dan in 2012

Product	Berkelland	Oost Gelre	Winterswijk
Reguliere indicatiestelling	83	61	132
Crisisinterventie	-	2	2
Kredietbeoordeling	45	42	63
Sociale lening	20	20	22
Netto bedrag €	66.412	56.015	58.523
Gemiddeld bedrag €	3.321	2.801	2.660
Herfinanciering lopende kredieten	2	4	16
Netto bedrag €	10.417	7.213	53.327
Gemiddeld bedrag €	5.208	1.803	3.333
Opstart budgetbeheer (BBR)	49	21	55
BBR – Basis - Totaal	169	120	210
Waarvan zelfbetalers	29	4	3
Einde budgetbeheer	33	27	64
Meerjarigen bewind	5	2	6
Bemiddeling schuldregeling	43	25	44
Beheer betalingsregeling jongeren	-	-	-
Schuldbemiddeling gerealiseerd	9	4	4
Beheer Standaard schuldbemiddeling	24	10	16
Saneringskrediet	2	1	2
Netto bedrag €	4.588	2.148	2.821
Gemiddeld bedrag €	2.294	2.148	1.410
Verklaring en verzoekschrift	23	10	19
Totaal beschikkingen	248	153	396

Dik gedrukt zijn de acties waarop de gemeenten een beschikking moeten gaan afgeven geraamd.

In totaal zou de Sociale Dienst (afgerond) 800 beschikkingen moeten gaan afgeven.

Ook de Stadsbank biedt aan om de beschikkingen namens ons af te geven. Hiermee voorkomen we een dubbele beoordeling. Immers, als een beschikking door de Sociale Dienst of de gemeente wordt afgegeven dan zal degene die de beschikkingen afgeeft zich ten minste een oordeel moeten vormen en goed geïnformeerd moeten worden door de uitvoerder (i.c. de Stadsbank)

De optie om voor de Stadsbank te kiezen biedt voordelen en kan binnen de grenzen van beleidsregels goed aan hen worden doorgemandateerd.

5.4. Bezwaarschriften.

Het afgeven van beschikkingen betekent ook dat de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is. De Stadsbank behandelt geen bezwaarschriften. Het ligt voor de hand om daar de Sociale Dienst voor aan te wijzen. Zij behandelen alle bezwaar- en beroepschriften op grond van de sociale

zekerheidswetgeving. De Dienst is daarmee ook de aangewezen instelling om de bezwaarschriften op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening te behandelen.

5.5 Baten

We willen ons wat de baten van dit beleidsplan betreft allereerst richten op:

1. Huis uitzettingen, voorkomen, maar niet tot ieder prijs;
2. Afsluitingen van energieleveringen;
3. Uitsluiten van zorgverzekeringen;
4. Voor komen van werkloosheid.

Deze onderwerpen hebben alle financiële gevolgen voor onze samenleving en leveren bij het voorkomen daarvan baten op, hoewel deze niet direct zijn te berekenen.

.

5.5. Werkingsduur van dit beleidsplan.

De werkingsduur is 4 jaar te rekenen vanaf de datum van vaststellen door de gemeenteraad.