

Beleidsplan integrale schulddienstverlening

Gemeente Lochem
2013-2016

Afdeling: Maatschappelijke Ontwikkeling
Datum: 27 november 2012

Status: Concept

Vastgesteld:

Afkortingslijst

Wgs= Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
SON= Stadsbank Oost Nederland
Awb= Algemene wet bestuursrecht
WWB= Wet werk en bijstand
Bbz= Besluit bijstandsverlening zelfstandigen
Wmo= Wet maatschappelijke ondersteuning
CJIB= Centraal Justitieel Incassobureau

Inhoudsopgave

Samenvatting	blz. 4
---------------------	--------

Hoofdstuk 1. Schulddienstverlening

1.1	Inleiding en definities	blz. 6
1.2	De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	blz. 6
1.3	Actuele ontwikkelingen in de samenleving	blz. 6
1.4	Algemeen beleidskader	blz. 7
1.5	De rol van de gemeente bij schulddienstverlening	blz. 7
1.6	De rol van de Stadsbank	blz. 7
1.7	Naar een toekomstbestendig beleid!	blz. 7
1.8	Opbouw beleidsplan	blz. 8

Hoofdstuk 2. Visie op ondersteuning bij problematische schulden

2.1	Inleiding	blz. 9
2.2.	Algemeen beleidskader	blz. 9
2.3	Visie	blz. 9
2.3.1	De Stadsbank blijft breed toegankelijk	blz. 10
2.3.2	Strakke regels aan de poort om uitval tegen te gaan	blz. 11
2.3.3	De schuldenaar is probleemeigenaar	blz. 11
2.3.4	Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare	blz. 11
2.3.5	Het bepalen van de vaardigheden van de schuldenaar	blz. 13
2.3.6	Een integrale aanpak van schulddienstverlening voor een duurzaam effect	blz. 13
2.3.7	Aandacht voor preventie en nazorg voorkomt het ontstaan van (nieuwe) schulden	blz. 13
2.4	De spelers binnen de integrale schulddienstverlening en hun rollen	blz. 14
2.4.1	De gemeente: regierol	blz. 14
2.4.2	De Stadsbank: financieel-technische schulddienstverlening	blz. 14
2.4.3	De Maatschappelijke partners: samenwerking	blz. 14
2.4.4	Ondersteuning door (organisaties van) vrijwilligers	blz. 14
2.4.5	De schuldeisers: maatschappelijk verantwoord ondernemen	blz. 14

Hoofdstuk 3. Het proces van de schuldhulpverlening

3.1	De juridische context	blz. 15
-----	-----------------------	---------

Hoofdstuk 4. Doelstellingen, kwaliteit en gewenste resultaten

4.1	Doelstellingen	blz. 16
4.2	Kwaliteit	blz. 16
4.3	Gewenste resultaten	blz. 16
4.4	Ontwikkeltraject	blz. 16
4.4.1	Uitwerking van het beleidsplan	blz. 16
4.4.2	Interne doorontwikkeling van de schulddienstverlening	blz. 17
4.4.3	Doorontwikkeling van de schulddienstverlening in de samenwerking	blz. 18

Hoofdstuk 5. Financiën en personele inzet

5.1	Kosten	blz. 19
5.2	Taakstelling ingaande 2013	blz. 19
5.3	Baten	blz. 20

Bijlage:

- Bijlage 1: Schematische weergave van het schulddienstverleningsproces
- Bijlage 2: Beleidsregels tot toelating tot schulddienstverlening
- Bijlage 3: Schatting problematische schulden in Lochem en buurgemeenten
- Bijlage 4: Productafname door gemeente Lochem
- Bijlage 5: Mogelijke samenhang van ketenpartners en actoren in de schulddienstverlening

Samenvatting

Uitgangspunt bij het schrijven van de nota

Bij het schrijven van de nota schulddienstverlening is afgesproken dat de gemeente Lochem aansluit bij de nota zoals die is opgesteld vanuit de Stadsbank Oost Nederland.

Gecombineerd met de huidige beschikbare middelen heeft dit tot gevolg dat er een "magere" nota voorligt die primair is gericht op de organisatie en uitvoering van de schulddienstverlening door de Stadsbank.

In de beleidsnota zijn wel verbindingen aangegeven naar de samenwerkingspartners en andere instanties die mede een rol spelen in het lokale netwerk van zorgverlening.

De beschikbare financiële kaders noodzaken om nu te volstaan met deze beperkte invulling. Bij de kerntakendiscussie moet ook een nieuwe afweging gemaakt worden over de schulddienstverlening en de wijze waarop deze wordt voortgezet en "aangekleed".

Ook de decentralisaties zijn van invloed op de wijze waarop in samenhang met andere beleidsterreinen hieraan in 2013 invulling wordt gegeven. Wij kiezen nadrukkelijk voor een integrale benadering en werkwijze. Op dit moment is het echter niet mogelijk hieraan al een afgewogen invulling te geven.

Visie

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

De gemeente biedt inwoners met problematische schulden in principe één 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 inwoner centraal.

De gemeente voert de regie op het proces, de klant is primair zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

De rol van de gemeente bij schuldhulpverlening

Bij schulden gaat het om het betalingsprobleem tussen schuldeiser en schuldenaar. De gemeente is hierin geen partij en moet 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 rol van de Stadsbank

In deze visie blijft de verantwoordelijkheid voor het verloop van een dossier primair bij de klant en vervult de Stadsbank de rol van *financieel-technisch dienstverlener* in een relatie van wederkerigheid. Voor schuldenaren die (tijdelijk) niet in staat zijn om de eigen financiële huishouding zelf te voeren legt de gemeente de rol van *hulpverlener* neer bij een relevante ketenpartner.

Uitvoering

Wanneer schulden leiden tot ongewenste maatschappelijke effecten (woningontzuiming, afsluiten van energievoorzieningen en water, geen geld voor eten en drinken), is ingrijpen door de gemeente legitiem. Inwoners die (tijdelijk) niets of weinig aan de eigen situatie kunnen doen bieden wij een fatsoenlijk vangnet. Hierbij gaat onze extra aandacht uit naar het voorkomen van overerving van armoede en schuldenproblematiek bij kinderen en jongeren.

De uitvoering van schulddienstverlening baseren wij op de volgende uitgangspunten:

1. Iedere inwoner met een inkomen uit werk of -uitkering kan zich melden;
2. Er gelden strakke regels aan de poort om uitval tegen te gaan;
3. De schuldenaar is primair probleemeigenaar;
4. Het schuldenpakket, de motivatie en vaardigheden van de schuldenaar bepalen het maximaal haalbare;
5. Een integrale aanpak voor het bereiken van een duurzaam effect;
6. Aandacht voor preventie en nazorg om (opnieuw) ontstaan van schulden te voorkomen.

Tijdige signalering voorkomt dat schulden problematisch worden waardoor mensen niet meer kunnen participeren. De contact momenten met inwoners willen wij benutten door op specifieke plekken zoals bijvoorbeeld Het Plein, het Wmo-loket en het Centrum jeugd en gezin (CJG), meer aandacht te besteden aan het voorkomen van schulden.

Integrale schulddienstverlening vraagt nauwe afstemming met partners in de keten van zorg, welzijn, werk en veiligheid. Participatie in deze keten is niet exclusief voorbehouden aan professionele dienstverleners. Ook de inzet van vrijwilligers of het netwerk van de klant (familie, bekenden, vrijwilligers) is daarbij essentieel.

Ontwikkeltraject

Vanaf 1 juli 2012 geven wij uitvoering aan de werkwijze zoals beschreven in dit beleidsplan. Er worden nog verschillende stappen gezet om te komen tot een optimale werking van dit beleidsplan en daarmee een effectieve schulddienstverlening. Deze stappen hebben wij als volgt gerubriceerd:

- Uitwerking van het beleidsplan
- Doorontwikkeling van de schulddienstverlening
 - In de interne organisatie
 - In de samenwerking

Uitwerking van het beleidsplan (zie 4.4.1.)

Deze uitwerking heeft betrekking op de volgende onderdelen.

1. Ontwikkeling van dienstverlening en (nieuwe) werkprocessen door de Stadsbank
2. Doorwerking van de Algemene Wet Bestuursrecht inregelen
3. Coaching klantmanagers Stadsbank in de kanteling en de Algemene wet bestuursrecht
4. Communicatie over de gemeentelijke schulddienstverlening aan inwoners

Interne doorontwikkeling van de schulddienstverlening (zie 4.4.2.)

1. Doorontwikkeling van de front-office

In 2013 gaan wij of en onder welke voorwaarden dit eerste klantcontact door eigen medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) kan worden uitgevoerd.

2. Gebruik van klantprofielen binnen de schuldhulpverlening

Eind 2012 is het screeningsinstrument voor de bepaling van klantprofielen instrument beschikbaar voor gemeenten. De Stadsbank Oost Nederland start een pilot in de gemeente Enschede.

3. Inzet vrijwilligers binnen schulddienstverlening

In Lochem zijn er ook diverse vrijwilligers die vanuit een organisatie of uit eigen persoon klanten met een problematische financiële situatie begeleiden.

In 2013 onderzoeken wij met lokale samenwerkingspartners (on)mogelijkheden voor inzet van vrijwilligers in de schulddienstverlening.

Hoofdstuk 1. Schulddienstverlening

1.1 Inleiding en definities

Het aantal verzoeken om schuldhulpverlening neemt geleidelijk toe. Ook 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 gemeente Lochem. Wij staan voor de uitdaging de integrale schuldhulpverlening te organiseren, de dienstverlening te optimaliseren maar ook om de uitgaven aan schuldhulpverlening te verlagen.

Definities:

Problematische schulden: de schuldenaar kan de schulden niet meer kan aflossen en/of is gestopt met het betalen van de primaire vaste lasten.

Beheersbare schulden: de primaire vaste lasten inclusief leefgeld zijn structureel geborgd en de schulden lopen niet verder op. 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: kosten voor huur, energie en water, zorgverzekering; aan te vullen met leefgeld.

Klant: een inwoner van de gemeente Lochem.

1.2 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Per 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Met deze nieuwe wet heeft de schuldhulpverlening een wettelijke basis en belangrijkste doel is de effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten. 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, maar 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 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 moeten gemeenten een beleidsplan voor maximaal vier jaar vaststellen 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.

1.3 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) hypotheek en/of verbreking van relaties.

Landelijk staan een aantal grote wijzigingen in het sociale domein op stapel. 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 transitie 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. Deze operatie zal een groot effect hebben voor:

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

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.

1.4 Algemeen beleidskader

De schuldhulpverlening staat 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 ook 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. Schulden leiden ook tot hoge maatschappelijke kosten.

1.5 De rol van de gemeente bij schuldhulpverlening

Dagelijks worden er vele economische keuzes gemaakt en vele overeenkomsten afgesloten. Over het nakomen van die afspraken die hieruit voortvloeien 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 iemand 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 de belanghebbenden zijn en welke rol de gemeente heeft. Bij schulden gaat het om het betalingsprobleem tussen schuldeiser en schuldenaar. De gemeente is hierin geen partij en moet 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!

1.6 De rol van de Stadsbank

De gemeente neemt het probleem dus niet over en laat de verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem primair 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 probleem 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 primair bij de klant. De Stadsbank komt in een nieuwe rol. 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 gemeente Lochem vraagt 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 legt de gemeente de rol van hulpverlener neer bij een relevante ketenpartner.

1.7 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!

1.8 Opbouw beleidsplan

Het tweede hoofdstuk van dit beleidsplan beschrijft de visie en uitgangspunten van de Gemeente Lochem. De vormgeving van het integraal beleid wordt geformuleerd. De regierol van de gemeente en welke partners een rol binnen dit beleidsterrein hebben worden beschreven. In hoofdstuk drie staat het schulddienstverleningsproces centraal. In het vierde hoofdstuk worden de doelstellingen, kwaliteitseisen en de te bereiken resultaten uitgewerkt. 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.

Het college van burgemeester en wethouders stelt nadere regels voor de uitvoering van dit beleidsplan. In bijlage 2 zijn deze beleidsregels opgenomen.

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 persoonlijke effecten hebben problematische schulden ook maatschappelijke effecten. Een huisuitzetting kan leiden tot dakloos worden en meer gebruik van de maatschappelijke opvang, maar kan ook gevolgen hebben voor de openbare orde en veiligheid. Afsluiting van energievoorzieningen kan leiden tot gevaarlijke situaties en gezondheidsproblemen. Al deze omstandigheden hebben een negatieve uitwerking op de mogelijkheden voor participatie en sociale cohesie. Deze maatschappelijke effecten leiden tot hoge maatschappelijke kosten voor bijstandsuitkeringen, huisuitzettingen, herinrichting vervangende woonruimte, maatschappelijke opvang, openbare orde en veiligheid.

Schulddienstverlening 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 wetenschappelijk onderzoek toont aan dat de inzet van schulddienstverlening leidt tot baten op andere terreinen. Deze zijn het hoogst op de terreinen van het wonen en uitkeringsverstrekking. Iedere euro die geïnvesteerd wordt in de schulddienstverlening levert een besparing van euro 2,40 op aan uitgaven op andere terreinen.

Budgetbeheer kan als tijdelijk instrument ingezet worden om de situatie te stabiliseren en te beheersen.

2.2. Algemeen beleidskader

Schulddienstverlening staat 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.

De gemeente biedt de inwoner ondersteuning bij een problematische schuldsituatie, maar die ondersteuning is niet onvoorwaardelijk. Bij het oplossen van schulden gaat de gemeente 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, voorziet de gemeente in ondersteuning.

Lochem heeft deze manier van denken verwoord in het WMO viertrapsmodel dat kort samengevat op het volgende neer komt:

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 voor individuen als sluitstuk.

Bij de doorontwikkeling van het aanbod schulddienstverlening zal de gemeente de uitgangspunten van dit model nadrukkelijk in het werkproces inbedden.

2.3 Visie

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

De gemeente biedt inwoners met problematische schulden in principe één 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 inwoner centraal.

De gemeente voert de regie op het proces, de klant is primair zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

Wanneer schulden leiden tot ongewenste maatschappelijke effecten (woningontzuiming, afsluiten van energievoorzieningen en water, geen geld voor eten en drinken), is ingrijpen door de gemeente legitiem. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in klanten die "niet willen" en "niet kunnen". De gemeente biedt met schulddienstverlening pas in tweede instantie een tijdelijk vangnet voor hen die het zelfstandig niet

redden. Dit houdt in dat mensen, die (tijdelijk) niets of weinig aan de eigen situatie kunnen doen, een fatsoenlijk vangnet wordt geboden. Daarbij wordt extra aandacht besteed aan het voorkomen van overerving van armoede en schuldenproblematiek bij kinderen en jongeren.

Preventie is van groot belang, zoals de nieuwe wet nadrukkelijk aangeeft. Tijdige signalering kan voorkomen dat schulden problematisch worden waardoor mensen niet meer kunnen participeren. De gemeente wil contactmomenten met inwoners benutten door op specifieke plekken zoals bijvoorbeeld Het Plein, het Wmo-loket en het Centrum jeugd en gezin (CJG), 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) multi-problematiek 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 Gemeente Lochem baseert de uitvoering van schulddienstverlening op de volgende uitgangspunten:

7. Iedere inwoner met een inkomen uit werk of -uitkering kan zich melden;
8. Strakke regels aan de poort om uitval tegen te gaan;
9. De schuldenaar is primair probleemeigenaar;
10. Het schuldenpakket, de motivatie en vaardigheden van de schuldenaar bepalen het maximaal haalbare;
11. Een integrale aanpak van schulddienstverlening voor een duurzaam effect;
12. Aandacht voor preventie en nazorg om (opnieuw) ontstaan van schulden te voorkomen.

2.3.1 De Stadsbank blijft breed toegankelijk

De gemeente biedt inwoners in principe één kans om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Een traject om schulden op te lossen vraagt veel van betrokkene en van de samenleving. Een gemiddeld schulden traject inclusief budgetbeheer bij de Stadsbank kost circa € 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) is waardevol.

Gezinnen met kinderen

Het aanbod op basis van individueel maatwerk biedt geen voorrang aan bepaalde groepen. Op deze regel moet één uitzondering worden gemaakt. Bij het eventueel ontstaan van een wachtlijst krijgen gezinnen met 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 de gemeente. Zolang zij een onderneming voeren kunnen zij een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Eventueel worden zij voor schulddienstverlening doorverwezen naar een bureau dat gespecialiseerd is in schuldhulpverlening voor zelfstandigen. 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. 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 gemeente 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 worden aan de poort strakke regels gehanteerd door alleen complete aanvragen in behandeling te nemen. De klant krijgt de gelegenheid om de gevraagde stukken, eventueel met ondersteuning van een naaste of vrijwilliger compleet te maken. Op zich niets nieuws; eenzelfde werkwijze wordt door Het Plein ook gehanteerd bij de uitvoering van de WWB.

2.3.3 De schuldenaar is probleemeigenaar

Net als bij de kanteling binnen de WMO moet ook hier zoveel mogelijk bereikt worden dat de inwoner zelf verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen leven, in dit geval meer specifiek: zijn financiën. De klant weet zelf het beste hoe zijn huishouding en administratie is of kan zijn. Hoe iemand zijn geld wenst uit te geven is een 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 gemeente 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 worden klanten onderscheiden in 'niet willers' en 'niet kunners'. Dit onderscheid komt uit het onderzoek 'Klantprofielen voor schuldhulpverlening'. 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 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 dienstverlening vormen.

Het onderzoek hanteert 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.

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 (Nederlands) te kunnen lezen.

De gemeente Lochem wil 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 onderzoek komt vervolgens de vraag: hoe wordt dit vertaald naar de uitvoering? Hoe krijgt de klant, ondersteund door de schulddienstverlener en andere hulpverleners, zicht op zijn (mate van) motivatie en vaardigheden. Welke stappen kunnen er vervolgens gezet worden om de schuldenproblematiek op te lossen?

Belangrijke kanttekening: niet alles is maakbaar. Soms zijn er 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 klant niet ondersteunen en is andere hulp nodig.

2.3.4 schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare

Naast de persoonlijke hulpvraag bepalen de regelbaarheid van het gedrag en de inhoud van het schuldenpakket 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. 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	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	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 het CJIB ¹ . De gemeente kan zowel vanwege z'n verslaving als vanwege de boetes niets voor hem betekenen. Hij heeft een lange weg te gaan om z'n 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 klaar.

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.

¹ CJIB= Centraal Justitieel Incassobureau

2.3.5 Het bepalen van de vaardigheden van de schuldenaar

De Stadsbank hanteert voor het bepalen van de vaardigheden van de schuldenaar een financiële "zelfredzaamheidsladder" om te bepalen in hoeverre de schuldenaar zelfredzaam is. De door de Stadsbank geleverde dienstverlening is gekoppeld aan de geïndiceerde mate van financiële zelfredzaamheid van de klant. De Stadsbank bevordert en monitort (tijdens periodieke contactmomenten) de zelfredzaamheid van de schuldenaar. Een verschuiving op de ladder leidt tot een aanpassing van de door de Stadsbank geleverde dienstverlening. Op deze wijze kan de schulddienstverlening op een zo efficiënt en effectief mogelijke wijze worden ingezet.



2.3.6 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 ook andere problemen dan schulden worden aangepakt. Hiervoor moet de inzet van financieel-technische dienstverlening door de Stadsbank beter afgestemd worden met de partners in de ketens van inkomen, zorg, welzijn en veiligheid.

Bij met elkaar samenhangende problematiek wordt de schuldenaar om inzet gevraagd 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. Bij integrale schulddienstverlening is naast hulpverlening ook participatie van belang. Daarom moet bijvoorbeeld ook gekeken worden naar mogelijkheden van iemand om te gaan werken of meer uren te gaan werken. Ook als verplichting om het traject meer kans van slagen te laten hebben.

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 zet de gemeente in op preventie en nazorg. Bij de uitwerking hanteert de gemeente als vertrekpunt dat schuldenproblematiek in veel situaties een gedragsprobleem is.

De gemeente is vaak vroeg op de hoogte van situaties zoals: 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 actief oppakken. Een belangrijke randvoorwaarde daarbij is uiteraard de bescherming van de privacy van mensen.

Naast gebeurtenissen in het leven (bijvoorbeeld een echtscheiding) spelen verkeerde keuzes, geen bereidheid om bepaalde concessies te doen of het onvermogen om realistische inschattingen een rol bij het ontstaan van de financiële problemen. Binnen de gemeentelijke organisatie moeten contactmomenten benut worden om mensen actief te wijzen op de verantwoordelijkheid voor de eigen financiële huishouding. In eerste instantie is er aandacht voor schuldpreventie op het Het Plein en bij het Wmoloket.

2.4 De spelers binnen de integrale schulddienstverlening en hun rollen

2.4.1 De gemeente: regierol

De gemeente heeft de wettelijke taak om regie te voeren op de integrale schulddienstverlening. Simpel gezegd houdt dit in dat de gemeente er voor zorgt dat er integrale schulddienstverlening wordt verleend. Daarnaast heeft de gemeente de taak om de kwaliteit en het resultaat van de integrale schulddienstverlening te borgen en te monitoren. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de gemeenteraad.

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.

2.4.3 De maatschappelijke partners: samenwerking

Binnen de zorgstructuren in onze gemeente werken de ketenpartners van schulddienstverlening nauw samen. In het Zorgoverleg Lochem worden ook problematische schuldsituaties besproken. Hier vindt de afstemming tussen de instanties en zorgaanbieders plaats. Het hebben van problematische schulden is vaak ook gekoppeld aan andere probleemgebieden. Om een daadwerkelijk verandering te realiseren is een integrale aanpak met ketenpartners vaak een vereiste.

De gemeente Lochem werkt bij de integrale aanpak van schulden samen met: Stadsbank, Humanitas thuisadministratie, woningcorporaties Viverion en Groene Waarden, Sensire AMW, Carion, GGNet, GGZ en de wijkagenten. Het Plein en Centrum Jeugd en Gezin zullen hierop aansluiten.

De gemeente Lochem investeert in het optimaliseren van de samenwerking om tot een integrale aanpak van schulddienstverlening te komen.

2.4.4 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 Lochem wordt deze ondersteuning geboden door Humanitas thuisadministratie. Deskundige vrijwilligers helpen mensen met financiële problemen of dreigende financiële problemen thuis om de (financiële-) administratie op orde te krijgen.

Hiernaast wordt in Lochem vaak een beroep gedaan op de inzet en deskundigheid van één (oud-) belasting consulent die korte lijntjes heeft met belastingdienst, deurwaarders en incassobureaus. Op dit moment wordt geprobeerd om rondom deze vrijwilliger een team van andere deskundige vrijwilligers te formeren, opdat deze ene vrijwilliger ontlast wordt en de voortgang gewaarborgd wordt.

2.4.5 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. Door ook schuldeisers aan te spreken op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid kan de gemeente hen motiveren om de samenwerking te intensiveren.

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 schuldhelpverlening. Voorheen was dit niet het geval. Dit betekent dat het indienen van een aanvraag voor schulddienstverlening juridische gevolgen heeft en de procesgang naar bezwaar en beroep mogelijk is.

De inwoner doet een schriftelijke aanvraag voor toegang tot de gemeentelijke schulddienstverlening.

Binnen 8 weken komt er een besluit in de vorm van een beschikking. De Stadsbank is door burgemeester en wethouders van Lochem gemandateerd tot het nemen van deze besluiten en het afgeven van beschikkingen.

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

Hoofdstuk 4. Doelstellingen, kwaliteit en gewenste resultaten

4.1 Doelstellingen

Met integrale schulddienstverlening worden binnen de gemeente Lochem de volgende doelstellingen beoogd:

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

4.2 Kwaliteit

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening stelt eisen aan de schulddienstverlening. Als de gemeente voldoet aan onderstaande eisen voldoet de gemeente aan de wettelijke voorwaarden.

- de wachttijd voor de schulddienstverlening is maximaal 4 weken.
- bij crisissituaties wordt binnen maximaal 3 werkdagen dienstverlening door de Stadsbank Oost Nederland aangeboden.

De gemeente Lochem streeft naar zo kort mogelijke wachttijden voor schuldhulpdienstverlening. Minimaal wordt voldaan aan de wettelijke voorwaarden.

4.3 Gewenste resultaten

Momenteel wordt door het ministerie van SZW gewerkt aan een landelijke monitor voor de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De landelijke definities zijn nog niet eenduidig door het ministerie van SZW vastgesteld. Voorgesteld wordt om vooralsnog met de volgende definities en criteria vanaf 2013 te werken:

- wanneer een minnelijke regeling tot stand is gekomen streeft de Stadsbank Oost Nederland naar een slagingspercentage van minimaal 70 procent. Dit houdt in dat in 70 procent van de gevallen de klant zich gedurende de looptijd van de regeling aan de afspraken houdt en het traject succesvol afrondt.
- de wachttijd voor de schulddienstverlening is maximaal 4 weken.
- bij crisissituaties wordt binnen maximaal 3 werkdagen dienstverlening door de Stadsbank Oost Nederland aangeboden.
- het convenant met de plaatselijke woningbouwcorporaties omtrent de procedure om huisuitzetting te voorkomen wordt door alle partijen nagekomen.

4.4 Ontwikkeltraject

Vanaf 1 juli 2012 wordt uitvoering gegeven aan de werkwijze zoals beschreven in dit beleidsplan. Er worden nog verschillende stappen gezet om te komen tot een optimale werking van dit beleidsplan en daarmee een effectieve schulddienstverlening. Deze stappen hebben wij als volgt gerubriceerd:

- Uitwerking van het beleidsplan
- Doorontwikkeling van de schulddienstverlening
 - In de interne organisatie
 - In de samenwerking

4.4.1 Uitwerking van het beleidsplan

Ontwikkeling van (nieuwe) werkprocessen

De nieuwe Wet Schuldhulpverlening vraagt ook van de Stadsbank een doorontwikkeling van de dienstverlening en werkprocessen.

Twee nieuwe additionele instrumenten die binnenkort in pilotvorm van start gaan zijn:

- een screeningstest op motivatie voorafgaand aan de start van het schuldsaneringstraject
- begeleiding van cliënt tijdens het proces in de vorm van voortgangsgesprekken

Doorwerking van de Algemene Wet Bestuursrecht inregelen

Met de komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vallen besluiten binnen de Algemene Wet Bestuursrecht. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering, maar maakt bij de schulddienstverlening ook gebruik van andere organisaties (Stadsbank Oost Nederland). De gemeente Lochem heeft de gehele uitvoering gemandateerd / opgedragen aan de Stadsbank Oost Nederland.

Coaching klantmanagers Stadsbank in kanteling en Algemene wet bestuursrecht

Een gekantelde werkwijze is niet alleen nieuw voor onze inwoners. Ook van de Stadsbank vraagt de kanteling een andere benadering. De klantmanagers hebben een opleiding gehad in de kanteling. Zij krijgen verdere coaching in het traject van de kanteling. Met de komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vallen besluiten onder de Awb. Dit is nieuw binnen de schulddienstverlening en vraagt ook om coaching. Daarin wordt stil gestaan bij wat de Awb verwacht van de uitvoering (bijv. begrip aanvraag, hersteltermijn en motivatie van de beslissing).

Communicatie over de gemeentelijke schulddienstverlening aan inwoners

Duidelijkheid aan inwoners over de diensten en ondersteuning die de gemeente via de Stadsbank biedt (of niet biedt) is belangrijk. Die duidelijkheid communiceren we met onze gemeentelijke site en goede folders. We gebruiken daarvoor begrijpelijke taal.

4.4.2 Interne doorontwikkeling van de schulddienstverlening

Doorontwikkeling van de front-office

De dienstverlening in Lochem is de afgelopen jaren sterk in ontwikkeling. Veel taken vanuit diverse afdelingen zijn in het Klant Contact Centrum (KCC) van de afdeling Publiekscontacten bij elkaar gebracht.

Daarmee wordt onze ondersteuning en dienstverlening op een logische wijze aangeboden. De frontoffice is het middelpunt van het klantencontact. Zij vangt de eerste vraag op en staat de klanten op een vriendelijke wijze te woord. Dit geldt ook voor de klanten die zich melden voor de schulddienstverlening. Daarnaast is er een inloopspreekuur van de Stadsbank.

In het product inloopspreekuur doen zich twee ontwikkelingen voor:

1. De activiteiten in het spreekuur zijn van spontane inloop steeds meer verschoven naar consultatie op afspraak.
2. De digitale en telefonische informatie- en dienstverlening neemt binnen de Stadsbank een steeds grotere plaats in.

Deze ontwikkelingen vragen om een nadere analyse van de huidige werkwijze.

In 2013 willen wij nagaan of en onder welke voorwaarden dit eerste klantcontact door eigen medewerkers van het KCC kan worden uitgevoerd.

Gebruik van klantprofielen binnen de schuldhulpverlening

Wij hebben beschreven dat het aanbod afhankelijk is van een aantal factoren. Wij stemmen het aanbod nu af op basis van het kwadrant. Een verdere doorontwikkeling daarvan is mogelijk. Er wordt (landelijk) gewerkt aan een screeningsinstrument om het aanbod nog beter af te stemmen op de situatie van de klant door te werken met klantprofielen. De verwachting is dat eind 2012 het instrument beschikbaar is voor gemeenten. In de gemeente Enschede gaat binnenkort de eerste pilot hiervoor van start.

Inzet vrijwilligers binnen schulddienstverlening

Steeds meer vrijwilligers en maatschappelijke organisaties zetten zich in bij de uitvoering van schulddienstverlening, schuldpreventie en thuisadministratie. Deze ondersteuning is voor mensen van groot belang. In Lochem zijn er ook diverse vrijwilligers die vanuit een organisatie of uit eigen persoon klanten met een problematische financiële situatie begeleiden.

Ook deze inzet vraagt een goede afstemming. Voor een geslaagde inzet van vrijwilligers zijn een goede training en een scherp beeld van de werkverdeling tussen professionals en vrijwilligers nodig. Om die reden wordt in 2013 met lokale samenwerkingspartners onderzoek gedaan naar de (on)mogelijkheden voor inzet van vrijwilligers in de schulddienstverlening.

4.4.3 Doorontwikkeling van de schulddienstverlening in de samenwerking

Samenwerking met Het Plein

De gemeente Lochem heeft de uitvoering van de schulddienstverlening opgedragen aan de Stadsbank Oost Nederland. De gemeente Zutphen heeft zowel beleid als uitvoering overgedragen aan Het Plein. Het Plein is recentelijk gestart met een andere aanpak van de schuldhulpverlening. Deze nieuwe werkwijze moet o.a. lange wachttijden en achterstanden voorkomen.

De kosten voor de schulddienstverlening voor de gemeente Zutphen worden door Het Plein voor 2012 geschat op minimaal € 420.000,- en maximaal € 475.000,-. Deze bedragen bestaan bijna geheel uit personeelskosten en zijn inclusief directe overhead. Een vergelijking met de Lochemse uitgaven voor schulddienstverlening is moeilijk te maken, want het uitvoeringsbeleid, de werkwijze en aangeboden producten verschillend nogal met die van de Stadsbank.

Als we dan toch appels met peren vergelijken: de geraamde kosten Stadsbank 2013 bedragen € 126.169,-.

Aan gemeentelijke indirecte uren komt hier voor 2013 nog een bedrag van € 9.752,- bij voor het onderdeel beleidsadviesing van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.

Uitvoering van de Lochemse schulddienstverlening door Het Plein lijkt op dit moment een duurdere optie.

Aan Het Plein zal een offerte gevraagd worden op basis van de in dit beleidsplan opgenomen uitgangspunten en voorgestelde werkwijze.

Indien er een moment komt om ook met de schulddienstverlening over te stappen naar Het Plein, dient er rekening mee gehouden te worden dat dit waarschijnlijk gepaard zal gaan met uittreding uit de gemeenschappelijke regeling SON, waar in ieder geval een opzegtermijn aan voorafgaat en wellicht ook uittredingskosten mee gemoeid zijn.

Samenwerking binnen het sociaal domein

Bij een integrale schulddienstverlening hoort een goede samenwerking met de ketenpartners. Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat er goede afstemming plaatsvindt tussen de organisaties die betrokken zijn bij de ondersteuning van cliënten. Hierbij gaat het om afstemming over het aanbod en de termijn waarbinnen resultaat wordt verwacht. In Lochem functioneert een lokaal Zorgoverleg waarin de primaire ketenpartners de aanpak en werkwijze met elkaar afstemmen.

Deze afstemming kan nog beter en verder uitgewerkt worden. Hierbij is ook aansluiting bij de samenwerking en netwerkontwikkeling in het kader van een sluitende aanpak voor Huiselijk Geweld en het vangnet multi-probleem van belang.

Ook met de andere (niet direct deelnemende) organisaties wordt afstemming gezocht in de samenwerking. Dit geschiedt veelal door bilateraal overleg tussen ketenpartners en overige organisaties.

Samenwerking met schuldeisers/crediteuren:

Er kan winst worden behaald in de samenwerking met crediteuren en schuldeisers. Hierbij kan het gaan om leveranciers van gas/elektra/water of deurwaarderskantoren. Er worden (landelijk) steeds meer convenanten afgesloten waarin met crediteuren / schuldeisers afspraken worden gemaakt. Afspraken over vroegsignalering of voorkomen van afsluiting energie zijn daar voorbeelden van.

Hoofdstuk 5. Financiën

5.1 Kosten

Begroting 2012 en meerjarenraming 2013 t/m 2015

In de gemeentebegroting 2012 en de meerjarenraming 2012-2015 zijn voor schulddienstverlening onderstaande bedragen opgenomen.

Budget	2012	2013	2014	2015	2016
Schuldhulpverlening	€ 151.363	€ 113.033	€ 113.033	€ 113.033	€ 113.033

Over de jaren 2009, 2010 en 2011 is door de gemeente Lochem van het rijk jaarlijks als tijdelijke stimuleringsmaatregel een extra bedrag van ongeveer € 38.000,- ontvangen. Gemeenten werden zo in staat gesteld het extra beroep op schuldhulpverlening op te vangen en de wacht- en doorlooptijden te beperken. Deze bijdrage is per 2012 vervallen, maar was wel structureel mee genomen in de begroting. Door de raad is voor 2012 éénmalig een extra bedrag van € 14.400,- beschikbaar gesteld om het huidige dienstverleningsniveau te handhaven.

In de begroting van de Stadsbank zijn de onderstaande netto bijdragen voor Lochem opgenomen; uitgaande van ongewijzigd Lochems beleid en exclusief de afname van additionele producten zoals het inloopspreekuur en deelname aan 6 wekelijks lokaal Zorgoverleg.

Prognose	2012	2013	2014	2015	2016
Lochem (netto)	€ 123.197	€ 126.169	€ 121.062	€ 125.146	€ 129.313
Additioneel					
- Spreekuur	€ 17.030	p.m.	p.m.	p.m.	p.m.
- Zorgoverleg	€ 1.710	p.m.	p.m.	p.m.	p.m.
Totaal	€ 141.937	€ 126.169	€ 121.062	€ 125.146	€ 129.313

Om een beeld te schetsen of dit in verhouding met andere gemeenten hoge of lage bedragen zijn, staan hieronder de prognoses van de Stadsbank voor enkele met Lochem (m.b.t aantal inwoners) vergelijkbare gemeenten die ook deel uitmaken van de gemeenschappelijke regeling Stadsbank Oost Nederland. De onderstaande cijfers zijn overgenomen uit de jaarrekening 2011 en de begroting 2013 van de Stadsbank.

Gemeente	Resultaat 2011	Prognose 2013
Lochem	137.281	126.169
Hellendoorn	129.305	150.495
Hof van Twente	223.120	228.188
Montferland	247.104	271.152
Oldenzaal	280.972	263.145
Rijssen-Holtten	147.372	135.050

De verschillen worden niet zozeer veroorzaakt in de aangeboden producten maar voornamelijk door het aantal inwoners dat een beroep doet op de schulddienstverlening. Dit verschil heeft met de sociale structuur van de gemeente te maken en ook met het meer of minder aanwezigheid van andere partijen zoals kerken en fondsen die bijspringen.

5.2 Taakstelling ingaande 2013

Om in 2013 en volgende jaren toch uit te komen met het lagere structurele beschikbare budget is er een taakstelling opgelegd van € 17.540,-.

Om deze taakstelling te realiseren moeten er per 2013 producten worden geschrapt en/of de additionele dienstverlening worden verminderd en/of het aantal mensen dat gebruik maakt van de diensten van de SON worden terug gebracht.

Aangezien de gemeente Lochem hoofdzakelijk gebruik maakt van het (**verplichte**) basispakket (zie bijlage 4) dat door de Stadsbank aangeboden wordt, zit hierin niet veel ruimte om de kosten te reduceren. Deze kosten liggen rond € 126.000,- netto op jaarbasis.

Aan additionele dienstverlening en maatwerk kent Lochem het wekelijkse "inloopspreekuur". Op een vast dagdeel is een consulent van de Stadsbank 4 uren aanwezig op het gemeentehuis in Lochem. De kosten voor deze service bedragen inclusief reisuren € 17.030,- op jaarbasis (2012).

Hiernaast neemt een consulent van de Stadsbank één keer per 6 weken gedurende 1,5 uren deel aan het Lochemse Zorgoverleg. Deze deelname is van groot belang en wordt door alle deelnemende partijen aan het Zorgoverleg zeer gewaardeerd. De kosten voor deze zeer belangrijke deelname bedragen ongeveer € 1.710,- op jaarbasis.

De doorontwikkeling van de schulddienstverlening zoals aangegeven onder 4.4.2 en de noodzaak tot vroegsignalering maakt een nieuwe afweging op de productafname van de Stadsbank en andere organisaties noodzakelijk.

5.3 Baten

Uit onderzoek blijkt dat investeren in schulddienstverlening altijd loont.

Een veel gehoorde stelling is dat elke euro die de gemeente investeert in schulddienstverlening levert gemiddeld een besparing van € 2,40 aan uitgaven op andere terreinen op.

Theoretisch gezien levert dit voor Lochem - uitgaande van een jaarlijkse investering van € 113.000 - een besparing van ongeveer € 271.000 op andere terreinen op.

Deze vertaling is echter niet 1-op-1 te maken voor Lochem.

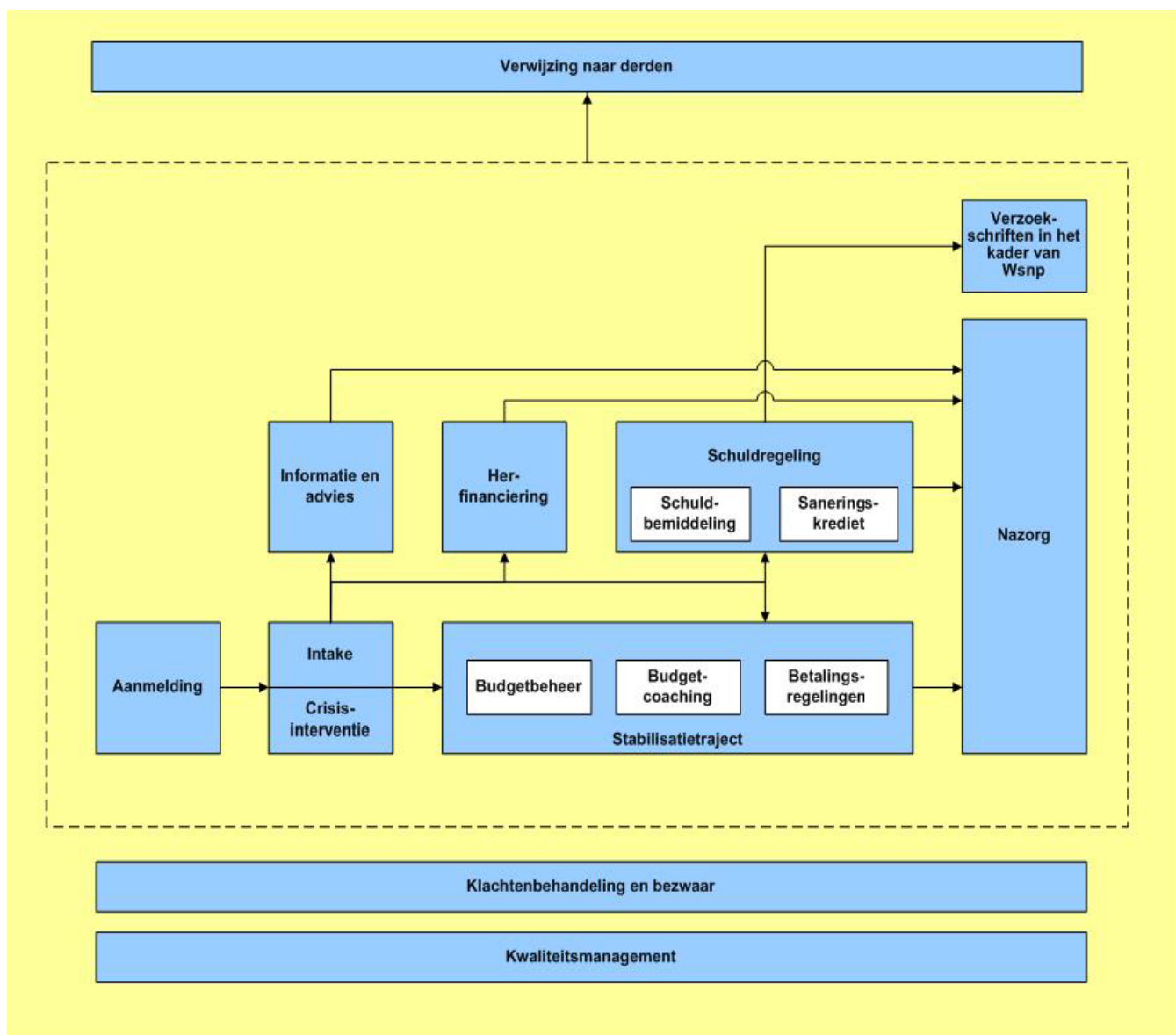
Diverse onderzoeken presenteren rondom de besparing van € 2,40 verschillende uitkomsten, maar komen wel allemaal tot de eenduidige conclusie: investeren in SDV loont.

De positieve effecten van deze investering vertalen zich vooral in maatschappelijke winst en minder in een direct financieel voordeel voor de gemeente.

De besparing heeft effect op: maatschappelijke welvaart, WWB gemeente en crediteuren.

Bijlage 1: Het schulddienstverleningsproces

Hieronder wordt schematisch het primaire proces weergegeven.



Aanmelding en intake

Schulddienstverlening begint met een goede analyse van het probleem. Vervolgens worden daar passende vormen van hulp- en dienstverlening bij gezocht. Dat gebeurt tijdens de intakefase, maar ook later in het traject is het zaak om continue te onderzoeken of de klant de juiste dienstverlening krijgt. Een schulddienstverlener ziet toe op goede en tijdige uitvoering van alle onderdelen van de schulddienstverlening. Ook zorgt hij voor afstemming van de schulddienstverlening met flankerende dienstverlening zoals re-integratie, verslavingszorg en psycho-sociale hulp.

Schulddienstverlening begint meestal met een kort aanmeldgesprek tijdens de wekelijkse (inloop-) ochtend van de Stadsbank in het gemeentehuis van Lochem. De Stadsbank informeert de klant over de schulddienstverlening en zijn rechten en plichten. Daarnaast verwijst de Stadsbank de klant door voor een adviesgesprek, een uitgebreidere intake of naar een andere instantie. Bij aanmelding gaat de Stadsbank na of er sprake is van een crisissituatie waarbij directe actie nodig is. Tot slot stelt de Stadsbank de klant op de hoogte van de volgende stappen in het dienstverleningsproces en de verwachte wachttijd tot aanvang van de intake.

Doel van de intake is: goed inzicht krijgen in de financiële situatie van de hulpvrager en de samenhang met immateriële problemen. Een intake resulteert in een plan van aanpak. Bij invoering van de wet vindt het eerste intakegesprek uiterlijk vier weken na aanmelding plaats. Bij een crisissituatie- bijvoorbeeld bij dreigende woningontzuiming of afsluiting van energie- is de Stadsbank (uitvoerder voor de gemeente)

verplicht om binnen drie werkdagen actie te ondernemen. Ook is de Stadsbank, als uitvoerder voor de gemeente, gehouden om binnen een redelijke termijn na indiening van de aanvraag een besluit te nemen over toelating tot schulddienstverlening. Als de gemeente, verantwoordelijk voor de uitvoering, niet binnen deze termijn een besluit neemt, kan zij (onder voorwaarden) een dwangsom verschuldigd zijn.

Na afloop van de schulddienstverlening is het raadzaam om nog een tijdje de vinger aan de pols te houden, en te checken of de klant in staat is om schulden vrij of met beheersbare schulden te leven. Bijvoorbeeld door de klant uit te nodigen of door contact op te nemen met andere dienstverleners. Zo nodig kan de Stadsbank opnieuw dienstverlening aanbieden.

Stabilisatie

Soms volstaat een simpel advies waarmee de klant op eigen kracht zijn schulden te lijf kan gaan. In andere gevallen is het nodig om intensief aan de slag te gaan met de klant en om naast zijn gedrag ook de omstandigheden waarin hij verkeert aan te pakken. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van verslaving, werkloosheid, beëindigde relatie. De taak van de medewerker van de Stadsbank is niet om de problemen op te lossen. De schulddienstverlener heeft echter wel een actieve rol in de afstemming tussen de schulddienstverlening en flankerende trajecten.

Door mensen te leren om met geld om te gaan, probeert de gemeente op een duurzame manier te voorkomen dat inkomsten en uitgaven uit balans raken. Bij een deel van de klanten is dat echter niet mogelijk. Mensen zijn niet altijd in staat om hun geld te beheren, bijvoorbeeld door psychische problemen, verstandelijke handicap, echtscheiding, verslaving of gebrek aan motivatie. Deze problemen kunnen van tijdelijke of structurele aard zijn. Om schuldeisers, derden en de klant niet verder te duperen, is het soms nodig om tijdelijk het stuur van de klant over te nemen.

Budget beheer

Budgetbeheer (ook wel `inkomensbeheer`) is daarvoor een geschikt instrument. Het inkomen van de schuldenaar wordt daarbij gestort op een rekening van de budgetbeheerder. De budgetbeheerder betaalt daarvan de vaste lasten, reserveert voor de aflossing van schulden en geeft de schuldenaar maand- of weekgeld voor de dagelijkse boodschappen. Bij beschermingsbewind, curatele en mentorschap- aan te vragen bij de rechtbank- wordt de verantwoordelijkheid van de klant nog verder ingeperkt.

Een andere manier om schulden te voorkomen is het in evenwicht brengen van inkomsten en uitgaven. Bijvoorbeeld door de klant te wijzen op inkomensregelingen zoals bijzondere bijstand, zorgtoeslag of belastingteruggaaf. Daarnaast wordt onderzocht of besparingen mogelijk zijn op bepaalde uitgaven. De combinatie van deze producten wordt stabilisatie genoemd. Doel van het stabilisatietraject is om rust te creëren voor de klant, zodat de gemeente kan inzetten op gedragsverandering. In deze fase worden schulden (nog) niet opgelost. Een deel van de klanten blijft langdurig in de stabilisatiefase hangen; hanteerbaar maken van de schulden is dan het hoogst haalbare doel. Zo kan de schuldenaar zoveel mogelijk in zijn levensonderhoud blijven voorzien, maar blijft waarschijnlijk altijd enkele schulden houden.

Oplossen van schulden

Als schulden niet heel ernstig zijn, kunnen herfinanciering of een betalingsregeling uitkomst bieden. Daarmee worden de termijnen en hoogte van de aflossing aangepast ten gunste van de schuldenaar. Doel blijft: volledige aflossing van de schuld. Als de schulden wel problematisch zijn, wordt onderzocht of een schuldregeling haalbaar is. Bij een schuldregeling maken schuldeisers en schuldenaar afspraken over de hoogte en termijnen van de aflossing en gedeeltelijke kwijtschelding van de schuld. De Stadsbank heeft dan een bemiddelde rol. Een schuldregeling houdt meestal in dat de schuldenaar drie jaar lang leeft van een inkomen van ongeveer 90% van de bijstandsnorm. Alle inkomsten boven dit "vrij te laten bedrag" worden aangewend voor aflossing van de schulden. Wanneer na drie jaar de schuld op deze wijze nog niet volledig is afgelost, wordt de rest van de schuld kwijtgescholden. Sommige schulden, zoals boetes bij het CJIB, worden niet kwijtgescholden en moeten na het derde jaar alsnog worden afgelost. Bij een schuldregeling worden alle schuldeisers betrokken. Een belangrijk uitgangspunt is: alle schuldeisers krijgen eenzelfde percentage van hun vordering aangeboden. Er mogen dus- behoudens enkele uitzonderingen- geen schuldeisers worden bevoordeeld.

Schuldsanering en schuldbemiddeling

Er zijn twee soorten schuldregeling. Bij een schuldsanering verstrekt de Stadsbank een krediet waarmee in één keer de schulden deels worden afgekocht. De rest van de schulden worden kwijtgescholden. De schuldenaar heeft daarna nog maar één schuldeiser, namelijk de Stadsbank. Bij een schuldbemiddeling ontvangen de schuldeisers periodiek een deel van het door de schuldenaar gereserveerd bedrag. De schuldenaar behoudt dus meerdere schuldeisers.

Moratorium

Als er sprake is van een bedreigende situatie voor de schuldenaar, bijvoorbeeld bij naderende gedwongen woningontuiming, kan bij de rechter een zogeheten moratorium worden aangevraagd. Het moratorium geeft de schuldenaar en de schulddienstverlener zes maanden de tijd om samen met de schuldeisers tot een schuldregeling te komen.

Soms lukt het niet om een schuldregeling te treffen doordat één of meer schuldeisers niet akkoord gaan met het aanbod. In dat geval kan een beroep worden gedaan op de rechter. Deze kan een onterecht weigerachtige schuldeiser over de streep trekken met een dwangakkoord. Als meerdere schuldeisers weigeren, kan de rechter de Wsnp van toepassing verklaren. Echter, de rechter doet dit niet automatisch na een mislukt minnelijke schuldregeling.

Bijlage 2: Beleidsregels tot toelating tot schulddienstverlening

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. a. College: college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lochem;
- b. Inwoner: ingezetene die op grond van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens bij de gemeente is ingeschreven;
- c. 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;
- d. Verzoeker: persoon die zich tot het college heeft gewend voor schulddienstverlening.

Artikel 2. Doelgroep gemeentelijke schulddienstverlening

Alle inwoners van de gemeente Lochem van 18 jaar en ouder kunnen zich tot het college wenden voor schulddienstverlening.

Artikel 3. Aanbod schulddienstverlening

1. Het college verleent aan de verzoeker schulddienstverlening indien het college schulddienstverlening noodzakelijk en mogelijk acht. De aanvraag wordt getoetst aan de uitgangspunten zoals neergelegd in het beleidsplan integrale schulddienstverlening gemeente Lochem 2012-2015.
2. De vorm waarin de gemeente schulddienstverlening aanbiedt, is van meerdere factoren afhankelijk en kan dus per situatie verschillen. De factoren die een rol kunnen spelen zijn:
 - a. Aard en omvang van de schulden;
 - b. Psycho-sociale situatie van de verzoeker;
 - c. Houding en gedrag van verzoeker;
 - d. Fraude;
 - d. Eerder gebruik van schulddienstverlening.

Artikel 4. Verplichtingen

1. Verzoeker doet aan het college op verzoek of uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op schulddienstverlening, zowel bij de aanvraag als gedurende de looptijd van het schulddienstverleningstraject.
2. Verzoeker is verplicht om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is gedurende de aanvraagperiode en tijdens het schulddienstverleningstraject.

De medewerking bestaat onder andere uit:

- a. Het nakomen van afspraken;
- b. Geen nieuwe schulden aangaan;
- c. Het zich houden aan de bepalingen van de schuldregelingsovereenkomst.

Artikel 5. Weigeren - beëindigen - hersteltermijn

1. Indien verzoeker niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 4, leden 1 en 2, kan het college besluiten om schuldhulpverlening te weigeren dan wel te beëindigen.
2. Alvorens, ingevolge lid 1, te besluiten tot weigering van schulddienstverlening dan wel tot beëindiging van de aangeboden hulp, wordt verzoeker eenmaal een redelijke hersteltermijn geboden om alsnog, binnen de gestelde termijn, de gevraagde medewerking te verlenen of informatie te verstrekken.

Artikel 6. Beëindiginggronden

1. Onverminderd de overige bepalingen in deze beleidsregels, kan het college besluiten tot beëindiging van de schulddienstverlening indien:
 - a. De verzoeker niet langer voldoet aan het bepaalde onder artikel 2;
 - b. Het schulddienstverleningstraject succesvol is afgerond;
 - c. De verzoeker zijn beschikbare aflossingscapaciteit niet wil gebruiken ter voldoening van zijn schulden;
 - d. Op grond van – zo later is gebleken – onjuiste gegevens schulddienstverlening aan verzoeker is toegekend, terwijl indien dit ten tijde van de besluitvorming bekend was geweest bij het college, een andere beslissing zou zijn genomen;
 - e. Verzoeker zich ten opzichte van de medewerkers, belast met werkzaamheden die voortkomen uit het schulddienstverleningstraject, misdraagt;
 - f. De verzoeker in staat is om zijn schulden zelf te regelen dan wel in staat is de schulden zelfstandig te beheren;
 - g. De geboden dienstverlening, gelet op de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar, niet (langer) passend is.

Artikel 7. Recidive – hernieuwde aanvraag

1. Indien minder dan 2 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend,
 - door verzoeker een traject schuldregeling succesvol is doorlopen (minnelijk), wordt een aanvraag schulddienstverlening geweigerd met uitzondering van het product Informatie, advies en doorverwijzing.
2. Indien minder dan 1 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend,
 - ingevolge artikel 5 lid 1 van deze beleidsregels een traject schulddienstverlening is geweigerd of beëindigd wegens schending van verplichtingen zoals omschreven in artikel 4 leden 1 en 2 of
 - schulddienstverlening is beëindigd op grond van artikel 6 sub c, d of e van deze beleidsregels, wordt een aanvraag schulddienstverlening geweigerd met uitzondering van het product Informatie, advies en doorverwijzing.
3. Indien minder dan 6 maanden voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend,
 - een aanvraag tot schulddienstverlening door verzoeker is ingetrokken wordt een aanvraag schulddienstverlening geweigerd met uitzondering van het product Informatie, advies en doorverwijzing.

Artikel 8. Hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden

1. Het college kan in zeer bijzondere gevallen gemotiveerd afwijken van de bepalingen in deze regeling, indien onverkorte toepassing daarvan aanleiding geeft of zou leiden tot disproportionele onredelijkheid of onbillijkheid.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorzien, beslist het college.

Artikel 9. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking met ingang van 1 juli 2012 en wordt aangehaald als de regeling "Toelating tot schulddienstverlening gemeente Lochem".

Toelichting

Algemeen

In de Wet gemeentelijk schuldhulpverlening is vastgelegd dat het college regels opstelt met betrekking tot toelating, inlichtingenplicht, recidive, beëindiging en het stellen van voorwaarden. Door heldere spelregels te formuleren weet de burger wat de voorwaarden voor toelating tot schuldhulpverlening zijn en waaraan hij zich dient te houden. De gemeente weet op haar beurt welke verplichtingen zij aan de burger mag opleggen en wanneer zij de toegang tot schulddienstverlening kan weigeren of beëindigen. Hierbij speelt mee dat de gemeentelijke schulddienstverlening in werking trad op 1 juli 2012 en onder het regiem van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) valt. Het is dus van belang om de regels met betrekking tot de schulddienstverlening, het opleggen van verplichtingen en het weigeren van hulp goed vast te leggen. De gemeente heeft de Stadsbank gemandateerd om de beschikkingen namens het college af te geven. Eventuele bezwaar- en beroep zaken behandelt de gemeente zelf.

Artikel 1. Begripsbepalingen

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 2. Doelgroep gemeentelijke schulddienstverlening

Schulddienstverlening staat in beginsel open voor alle inwoners van 18 jaar en ouder, behalve voor zelfstandig ondernemers. Hiervoor is het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) en/of specifieke schulddienstverlening voor zelfstandigen van toepassing.

Artikel 3. Aanbod schulddienstverlening

In lid 1 is aangegeven dat het college schulddienstverlening verleent indien het college schuldhulpverlening noodzakelijk acht. Op deze manier wordt enerzijds recht gedaan aan het beleidsmatige uitgangspunt van de eigen verantwoordelijkheid. Daar waar de burger in staat moet worden geacht om de (dreigende) schuldenproblematiek zelf aan te pakken en te regelen, kan schulddienstverlening achterwege blijven.

Artikel 4. Verplichtingen

Met dit artikel wordt de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager voorop gesteld. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van mensen zelf om tijdig de benodigde informatie te geven (lid 1) en medewerking te verlenen (lid 2). Dit zowel in de fase van aanvraag als gedurende de looptijd van een traject. Lid 2 noemt een aantal verplichtingen, dit is geen limitatieve opsomming.

Artikel 5. Weigeren - beëindigen - hersteltermijn

Indien verzoeker niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 4, leden 1 en 2, kan het college besluiten om schulddienstverlening te weigeren dan wel te beëindigen. Alvorens dat te doen wordt, conform lid 2, verzoeker een termijn geboden om alsnog, de gevraagde medewerking te verlenen of informatie te verstrekken. De termijn die aan verzoeker wordt gesteld is in dit artikel bewust niet benoemd. De termijn dient een redelijke te zijn. Wat redelijk is, hangt samen met het type verplichting. Komt verzoeker ook gedurende de herstelperiode zijn verplichting niet na, dan kan het college besluiten tot weigering of beëindiging van de schulddienstverlening. In het kader van eigen verantwoordelijkheid wordt deze hersteltermijn voldoende geacht. Artikel 5 is geformuleerd als een zogenaamde "kan"-bepaling. Het college heeft de bevoegdheid tot weigering of beëindiging, maar niet de verplichting. Dit geeft het college met name ruimte om van een weigering of beëindiging af te zien, indien elke vorm van verwijtbaarheid ontbreekt.

Artikel 6. Beëindiginggronden

In dit artikel wordt beschreven wanneer schuldhulpverlening kan worden beëindigd. Het artikel laat de werking van artikel 5 onaangetaast. Van de 7 gronden zoals benoemd, verdienen de gronden onder f. en g. bijzondere aandacht. Daar waar de gemeente Lochem een selectieve en gerichte toepassing van schulddienstverlening wil, kan dat betekenen dat schulddienstverlening wordt beëindigd indien de vorm van dienstverlening niet langer aansluit bij de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar. Zie in dat licht ook een duidelijke link met artikel 3 van deze beleidsregels.

Artikel 7. Recidive – hernieuwde aanvraag

Dit artikel formuleert de regels over de weigering van een aanbod schulddienstverlening in relatie tot eerdere trajecten en contacten schulddienstverlening. Op basis van het principe van eigen verantwoordelijkheid, wordt een nadrukkelijke grens gesteld aan het kunnen doen van hernieuwde aanvragen.

Artikel 8. Hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden

Dit artikel geeft ruimte aan het college om in bijzondere (lid 1) c.q. onvoorziene (lid 2) gevallen af te wijken van de regels zoals neergelegd in deze regeling.

Artikel 9. inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2012 en wordt aangehaald als de regeling "Toelating tot schulddienstverlening gemeente Lochem".

Bijlage 3: Schatting problematische schulden in Lochem en buurgemeenten.

Uit een rekeningtool die het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft ontwikkeld, blijkt dat naar schatting 1313 gezinnen in Lochem tot de risicogroep behoren. Dit betekent dat 10% van de inwoners van Lochem een problematische schuld heeft. Dit percentage ligt iets lager dan bij de meeste buurgemeenten.

Algemeen

Gemeentecode	262
Gemeentenaam	Lochem
Risicogroep (aantal huishoudens)	1313
Risicogroep in % van alle huishoudens	10%

Opbouw van risicogroep in gemeente

Risicoladder	Aantal huishoudens	% van huishoudens in risicogroep
0 Geen problematische schulden	346	26,4%
1 Lichte problematische schuld	642	49,6%
2 Zware problematische schuld	163	12,4%
3 Zware structurele problematische schuld	152	11,6%
Totaal	1313	100,0%

Risicogroep in de buurgemeenten afgezet tegen het aantal huishoudens in die gemeente. Dit ligt op Bronckhorst na iets hoger dan in Lochem.

gemeente	Percentage van de bevolking
Zutphen	13%
Bronckhorst	10%
Berkelland	11%
Rijssen-Holten	12%
Hof van Twente	11%

Bijlage 4: Productafname door gemeente Lochem.

In 2010 en 2011 zijn door Lochem de volgende **standaardproducten** bij de Stadsbank afgenomen. (exclusief de additionele producten inloopspreekuur en deelname lokaal zorgoverleg)

Productcategorie	Product	2010	2011
Indicatiestellingen	2.1.1 Reguliere indicatiestelling	51	64
	2.1.2 Crisis-interventie	-	-
	2.2.1 Kredietbeoordeling	18	14
Kredietverstrekking	4.1.1 Sociale lening	5	4
	<i>netto bedrag</i>	€7.980	€ 5.750
	<i>gemiddeld bedrag</i>	€1.596	€ 1.438
	4.2.1 Herfinanciering lopende kredieten	1	1
	<i>netto bedrag</i>	€1.300	€ 1.712
	<i>gemiddeld bedrag</i>	€1.300	€ 1.712
Stabilisatie &Herstel financiële huishouding	5.1.1 Opstart Budgetbeheer	26	38
	5.1.2; 5.1.4 BBR Beheer - Basis, Totaal	76	85
	<i>waarvan zelfbetalers (5.1.6; 5.1.8)</i>	10	9
	5.1.5 Beëindiging Budgetbeheer	15	22
	5.3.1 Meerderjarigenbewind	1	4
Minnelijk schuldsregelen	6.0.1 Bemiddeling schuldregeling	16	28
	6.1.2 Beheer betalingsregeling Jongeren	-	1
	Schuldbemiddelingen gerealiseerd	2	4
	6.3.1 Beheer Standaard Schuldbemiddeling	6	7
	6.4.1 Saneringskrediet	-	1
	<i>netto bedrag</i>	-	€ 5.821
	<i>gemiddeld bedrag</i>	-	€ 5.821
6.5.2 Verklaring en verzoekschrift art. 285 FW	20	27	

Vanuit de productopsomming en indeling is de (mogelijke) samenhang in beeld gebracht voor de ketenpartners/actoren in de schulddienstverlening.

Dienstverlening / Organisatie	KCC - WMO loket	CJG	Sensire AMW	Bewindvoering / inkomensbeheer	o.a. Mee OG / GG-net/ GGZ / Vluchtelingenwerk	Stadsbank Oost Nederland	Woningcorporaties (Viverion/Groene Waarden)	Energieleveranciers	Zorgverzekeraars	Banken	Werk en Inkomen Het Plein	UWV	Werkgevers	Buurt- en wijkwerk / ouderenadvies (Carion/SCW/SOL)	Vrijwilligersorganisaties	Vluchtelingenwerk
Preventie																
Cursus uitkomen met uw inkomen																
Administratie op orde																
Budgetbegeleiding																
Voorzieningencheck																
Ondersteunen bij invullen formulieren																
Groepsgewijze voorlichting																
Vroegsignalering																
Oplopende betalingsachterstanden																
Grote terugval in inkomen																
Financiële problemen binnen het gezin																
Loonbeslag en uitval op het werk																
Schulddienstverlening																
Adviesgesprek																
Klantmanagement																
Budgetcoaching																
Schuldregeling																
Budgetbeheer																
Overleg met schuldeisers ondersteunen																
Overleg met schuldeisers verzorgen																
Administratie op orde																
Inkomsten en uitgaven in evenwicht																
Betaling vaste lasten borgen							⊖	⊖	⊖	⊖			⊖			
Controle op gelegd beslag																
Voorzieningencheck			⊖								⊖				⊖	⊖
Gedragsverandering															⊖	⊖
Training/coaching op houding en gedrag											⊖	⊖				
Nazorg																
Monitoren na afronding succesvol traject			⊖	⊖	⊖						⊖	⊖				
Speelt een rol in keten	⊖															
Speelt een mogelijke rol in keten	⊖															