

De adviesaanvraag van de gemeente.



Adviesraad Sociaal Domein Secretariaat



Verzenddatum 7 oktober 2015  
Ons kenmerk U15.14953  
Uw brief van

Onderwerp    **Advisering Beleidsplan  
Schuldhulpverlening**

Afdeling  
**Economische &  
Maatschappelijke Ontwikkeling**

Postbus 1  
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Nadere informatie  
Mark Rothuizen

Telefoon  
14 010

E-mail  
[info@lansingerland.nl](mailto:info@lansingerland.nl)

Fax  
(010) 800 40 01

Geachte heer Steenkamp,

Het beleid rondom schuldhulpverlening is in juni 2015 geëvalueerd. De conclusie is dat het beleid aangescherpt moet worden om ook in de toekomst kwalitatief goede schuldhulpverlening voor onze inwoners te leveren.

#### **Verzoek om advies**

In de bijlage vindt u het beleidsplan Schuldhulpverlening 2016 - 2020. Ik vraag u om te adviseren over de uitgangspunten in het beleidsplan en de maatregelen die de gemeente wil nemen om inwoners met schulden nog beter te ondersteunen. Ik verzoek u om uw advies uiterlijk 27 oktober uit te brengen. Voor eventuele vragen kunt u contact opnemen met Mark Rothuizen, via 010-8004647 of [mark.rothuizen@lansingerland.nl](mailto:mark.rothuizen@lansingerland.nl). Ik wens u succes bij het uitbrengen van uw advies.

Met een vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders van Lansingerland

Sandra Hammer  
hoofd afdeling Economische & Maatschappelijke Ontwikkeling

Bijlage(n): Beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020 (T15.13403)

# Beleidsplan schuldhulpverlening 2016 - 2020



Perspectief op een schuldenvrije  
toekomst

## Inhoudsopgave

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding.....                                                                                               | 3  |
| 1    Integrale schuldhulpverlening in Lansingerland in de huidige situatie .....                             | 6  |
| 1.1    Huidige situatie .....                                                                                | 6  |
| 1.2    Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening. ....                                                        | 7  |
| 2    Visie en uitgangspunten .....                                                                           | 9  |
| 3    Voorkomen van problematische schulden.....                                                              | 12 |
| 3.1    Vroegsignalering .....                                                                                | 12 |
| 3.2    Preventie.....                                                                                        | 13 |
| 4    Doelgroepenbeleid.....                                                                                  | 15 |
| 4.1    Hoog inkomen .....                                                                                    | 15 |
| 4.2    Schuldenaren met fraudeschulden of schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke<br>vorderingen..... | 16 |
| 4.3    Ondernemers .....                                                                                     | 16 |
| 4.4    Recidivisten.....                                                                                     | 16 |
| 4.5    Geen inkomen .....                                                                                    | 17 |
| 4.6    Mensen met een eigen woning .....                                                                     | 17 |
| 4.7    Werknemers .....                                                                                      | 17 |
| 4.8    Gezinnen met minderjarige kinderen .....                                                              | 17 |
| 5    Gedragsverandering als uitgangspunt voor goede schuldhulpverlening .....                                | 19 |
| 6    Kwaliteit en resultaten .....                                                                           | 23 |
| 6.1    Kwaliteit van dienstverlening.....                                                                    | 23 |
| 6.2    Wacht- en doorlooptijden.....                                                                         | 23 |
| 6.3    Monitoren van resultaten.....                                                                         | 23 |
| 6.4    Financiële invulling.....                                                                             | 25 |

## Inleiding

Schuldhelpverlening behoort al sinds vele jaren tot het dienstverleningsaanbod van de gemeente. De afgelopen jaren is er vaker sprake van multi-problematiek bij aanvragers. Aanvragen worden complexer, terwijl gemeenten steeds strengere toelatingscriteria hanteren. Ook de gemeente Lansingerland hanteert strenge toelatingscriteria. Voorkomen moet worden dat mensen schuldhelpverlening zien als een mogelijkheid om snel van de eigen problemen af te komen. De schuldenproblematiek blijft groeien en het lijkt of de bestaande instrumenten voor een deel van de schuldenaren geen of onvoldoende oplossing bieden. Dit vraagt om een herijking van ons beleid. Schulden maken is namelijk makkelijker dan uit de schulden komen en blijven. De samenstelling van een schuld is vaak even complex als het uitwerken van een oplossing voor de schulden en voor de onderliggende problematiek.

Waar schulden voorkomen zien wij ook andere krachten die op schuldenaren inwerken. Er is sprake van complexe wetgeving, schuldeisers met forse dwangmiddelen en schuldenaren die zelden de consequentie van hun keuzes kunnen overzien. Daarnaast is de overheid vaak zelf een van de belangrijkste schuldeisers.

Het huidige systeem van schuldhelpverlening staat onder druk. Schuldhelpverlening is te vaak het uitvoeren van procedures en is te weinig gericht op het ervoor zorgen dat inwoners accepteren en zich ervan bewust worden wat het betekent om met schulden te leven. Inwoners die gemotiveerd en met de juiste vaardigheden aan een minnelijke schuldregeling beginnen zijn succesvoller in het aflossen van schulden.

Op een aantal terreinen zijn veranderingen noodzakelijk in het gemeentelijk beleid. De gemeente mag van het Rijk geen toelatingscriteria meer hanteren. Aan elke doelgroep gaat de gemeente schuldhelpverlening leveren. We gaan ook beter maatwerk leveren per inwoner in het voortraject tot het minnelijke traject en meer geduld tonen met inwoners met complexe schuldsituaties. Schuldenaren hebben kwaliteiten en vaardigheden waarop we een beroep kunnen doen, maar zijn ook kwetsbaar.

Daarnaast accepteren we als gemeente dat we het traject dat een inwoner doorloopt niet kunnen sturen. We hebben beperkte invloed op de externe omgeving van een inwoner met schulden. Landelijke regelgeving over het hanteren van de beslagvrije voet, het stijgen van de vaste lasten en verregaande bevoegdheden voor crediteuren zijn enkele ontwikkelingen die het succes van een minnelijke schuldregeling beïnvloeden. Dit wordt ook door de maatschappelijke partners onderschreven<sup>1</sup>.

Toch kunnen we met het huidige instrumentarium nog steeds het verschil kunnen maken voor onze inwoners door aan te sluiten bij de leefwereld van de inwoner, door kwalitatief goede schuldhelpverlening te bieden en door duurzaam met onze inwoners aan een schuldenvrije toekomst te werken.

### Financiële implicaties beleidsplan

De gemeente wil de schuldhelpverlening budgetneutraal uitvoeren. Als de gemeente meer wil investeren in hulpverlening in brede zin, is het belangrijk dat de partners daar voldoende van op de hoogte zijn en er ook voor zijn toegerust. De uitvoerende organisaties spelen een hoofdrol bij de trajecten die worden ingezet om schulden te stabiliseren en mensen eerst te ondersteunen bij andere sociale problemen. Inwoners maken we gezamenlijk 'saneerrijp'. De daadwerkelijke hulpverlening door middel van bijvoorbeeld budgetbeheer en een minnelijke schuldregeling door een

---

<sup>1</sup> Brainstorm schuldhelpverlening met maatschappelijke partners (Kwadraad, Sluitende Aanpak, Plangroep, Formulierenbrigade, Humanitas Thuisadministratie, Schuldhelpmaatje, 3B-wonen), augustus 2015

externe partij kan dan sneller en effectiever. Dit betekent dat er ruimte is om geld naar voren te halen in het schuldhulpverleningstraject en vrij te maken voor informele voorzieningen.

## **Beleidsplan**

In artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is opgenomen dat de gemeenteraad het beleidsplan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente. Dit plan wordt telkens vastgesteld voor een periode van maximaal vier jaar. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.

In dit beleidsplan wordt conform de wet in ieder geval aangegeven:

- a. welke resultaten de gemeente wil behalen;
- b. welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- c. het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wacht- en doorlooptijden die worden gehanteerd;
- d. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

De geldigheidsduur van het beleidsplan betreft een periode van 4 jaar vanaf 1 januari 2016. Als sprake is van een noodzaak om andere beleidsaccenten te zetten, dan zal het college een nieuw of aangepast beleidsplan ter vaststelling voorleggen aan de raad.

## **Leeswijzer**

In dit beleidsplan wordt in hoofdstuk 1 aandacht besteed aan de huidige werkwijze omtrent schuldhulpverlening en ontwikkelingen die invloed hebben op schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 2 geeft de visie van de gemeente Lansingerland op schuldhulpverlening weer en benoemt een aantal uitgangspunten die aan de uitvoering ten grondslag liggen. In hoofdstuk 3 wordt aangegeven op welke wijze we vormgeven aan preventie en vroegsignalering: hoe voorkomen we dat problematische schulden zich voordoen? Vervolgens worden in hoofdstuk 4 voorstellen gedaan met betrekking tot een aantal specifieke doelgroepen. In hoofdstuk 5 staat op welke wijze gedrag invloed heeft op de uitvoering

Tot slot wordt in hoofdstuk 6 aangegeven op welke kwaliteit en resultaten we sturen en op welke wijze we de veranderingen financieel gaan vormgeven.

# 1 *Integrale schuldhulpverlening in Lansingerland in de huidige situatie*

## 1.1 **Huidige situatie**

In de praktijk wordt integrale schuldhulpverlening opgesplitst in een drietal met elkaar samenhangende onderdelen:

- Materiële schuldhulpverlening;
- Immateriële schuldhulpverlening;
- Preventie en nazorg.

De uitvoering van de verschillende onderdelen van hulpverlening wordt uitgevoerd door verschillende organisaties onder verantwoordelijkheid van de gemeente. Voor een uitgebreid overzicht van de werkzaamheden verwijzen wij u naar de Evaluatie schuldhulpverlening<sup>2</sup>.

### *Materiële schuldhulpverlening.*

We verlenen materiële schuldhulpverlening als er sprake is van een financiële hulpvraag. Het kan bijvoorbeeld gaan om het treffen van een schuldregeling, het beheren van budgetten en het afgeven van een verklaring op grond van de faillissementswet (WSNP verklaring). In Lansingerland voert Plangroep de afgelopen jaren in opdracht deze dienstverlening uit. Aanmelden bij Plangroep kan door de inwoner zelf. Andere partijen waar inwoners met een hulpvraag komen, zoals bijvoorbeeld Kwadraad, Publiekszaken en Humanitas Thuisadministratie, kunnen de inwoner ook doorverwijzen naar Plangroep. Plangroep brengt in kaart wat er nodig is om de situatie in eerste instantie stabiel te krijgen en op termijn op te lossen. Dit leidt tot een plan van aanpak waarin de afspraken tussen de inwoner en de Plangroep zijn vastgelegd.

### *Immateriële schuldhulpverlening.*

Naast de schuldenproblematiek kunnen er andere problemen spelen bij de inwoner die een oplossing voor de schuldenproblematiek in de weg staan. Dit noemen we immateriële schuldhulpverlening. De uitvoering van deze dienstverlening wordt gedaan door verschillende maatschappelijke partners zoals Kwadraad, Humanitas Thuisadministratie, Schuldhulpmaatje, en de formulierenbrigade. Kwadraad begeleidt inwoners onder andere bij psychosociale problematiek, motivatie, gedragsverandering en ondersteuning. De overige partijen doen meer in het kader van ondersteuning bij de administratie en het aanleren van vaardigheden. De gemeente subsidieert geheel of gedeeltelijk de verschillende partijen.

### *Preventie en nazorg*

Een belangrijk doel voor integrale schuldhulpverlening is het voorkomen dat inwoners problematische schulden krijgen. Preventie en nazorg is gericht op het voorkomen dat inwoners (opnieuw) problematische schulden krijgen. Lansingerland kent als preventieactiviteiten de projecten van de maatschappelijke partners, die ook kunnen dienen als immateriële schuldhulpverlening. Plangroep voert de nazorg uit als een inwoner in een schuldhulpverleningstraject zit.

---

<sup>2</sup> Evaluatie schuldhulpverlening Lansingerland 2013-2014



## 1.2 Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening.

Er zijn een aantal landelijke en lokale ontwikkelingen die van invloed zijn op de visie en de uitgangspunten in hoofdstuk 3. Deze staan hieronder kort uitgewerkt.

### 1. *De gemeente mag geen toelatingscriteria hanteren voor schuldhulpverlening en doelgroepen uitsluiten.*

De gemeente hanteert toelatingscriteria die een gedeelte van de inwoners uitsluit<sup>3</sup>, zoals inwoners die eigenaar zijn van een bedrijf en inwoners met een hoog inkomen. In de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening zijn alleen weigeringsgronden opgenomen. Weigeringsgronden vragen om een afweging van individuele omstandigheden. Deze zijn bepalend voor de vraag of aan iemand de toegang wordt geweigerd. Het gebruiken van toelatingscriteria is niet mogelijk, alleen als er sprake is van fraude of recidive door een schuldenaar. Het gebruik van toelatingscriteria leidt er ook toe dat sommige inwoners niet in beeld zijn bij schuldhulpverlening omdat voor hen een aanvraag voor schuldhulpverlening op voorhand niet kansrijk is

### 2. *Er zijn enkele bijzonderheden in de doelgroep in relatie tot het landelijk gemiddelde*

In Lansingerland doet verhoudingsgewijs een grotere groep ondernemers een beroep op schuldhulpverlening. Deze inwoners worden nu doorverwezen naar bijvoorbeeld organisaties die een commercieel tarief rekenen voor budgetbeheer en de schuldregeling.

Daarnaast is de schuldenlast die inwoners gemiddeld hebben in 20 procent van de gevallen meer dan

€ 75.000,-. Deze groep inwoners laat een schuld hoog oplopen en komt pas laat met de hulpvraag bij de gemeente of maatschappelijke partners<sup>4</sup>. Ook dit is een hoger gemiddelde dan landelijk.

### 3. *Per 1 januari 2015 is heeft de gemeente er taken bijgekregen in het sociaal domein en is de toegang voor de inwoner tot het sociaal domein gewijzigd.*

De toegang tot het sociaal domein is gewijzigd en gelijkgetrokken voor Participatie, Jeugd en Wmo. We gaan sterk uit van de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale omgeving. De toegang verloopt via maatschappelijke partners en de gemeente. De route naar Schuldhulpverlening verloopt voor inwoners vaak anders dan de toegang tot de rest van het sociale domein.

### 4. *De gemeente gaat de dienstverlening opnieuw aanbesteden*

Schuldhulpverlening wordt sinds 2007 uitgevoerd door Plangroep. Dit is een externe (private) organisatie

met als specialisatie schuldhulpverlening. De gemeente moet deze dienstverlening binnenkort aanbesteden om aan de aanbestedingswet te voldoen. Er lopen oriënterende gesprekken in de arbeidsmarktregio Zuid Holland Centraal over het mogelijk gezamenlijk invullen van de dienstverlening.

Dit beleidsplan is leidend voor het programma van eisen van de aanbesteding.

### 5. *Onderzoek wijst uit dat gedrag en motivatie de belangrijkste factoren zijn voor het succesvol doorlopen van een minnelijke schuldregeling<sup>5</sup>.*

Er is landelijk consensus door onderzoekers<sup>6</sup> dat het succes van schuldhulpverlening vooral wordt bepaald door motivatie en vaardigheden van de klant.

### 6. *Het aantal problematische schulden stijgt landelijk en in Lansingerland*

In de afgelopen jaren is de schuldenproblematiek in Nederland fors toegenomen. Het is niet precies bekend hoeveel huishoudens zich in een problematische schuldsituatie bevinden of daar

<sup>3</sup> Beleidsregels 2013 Schuldhulpverlening Lansingerland

<sup>4</sup> Jaarcijfers plangroep 2013-2014 gemeente Lansingerland

<sup>5</sup> Onoplosbare schuldsituaties, Nadja Jungmann e.a., Hogeschool Utrecht, NVVK, 2014

<sup>6</sup> "Op weg naar een schuldenvrij leven" Promotieonderzoek T. Madern, 2015

een (groot) risico op lopen. In 2013 werd ingeschat dat er tussen de 373.000 en 531.000 huishoudens zijn die zich in een problematische schuldsituatie bevinden<sup>7</sup>. Ook in Lansingerland wordt door maatschappelijke partners en Plangroep aangegeven dat het aantal inwoners met problematische schulden een steeds groter deel van de populatie uitmaakt. Dit is terug te zien in de groei van het aantal schulden de afgelopen jaren en de groei van het gemiddelde schuldbedrag<sup>8</sup>.

#### *7. Het aantal statushouders groeit*

De gemeente zal de komende periode de komst van substantieel meer statushouders faciliteren. Een statushouder ontvangt een uitkering en is niet bekend met het betalen van vaste lasten, het aanvragen van toeslagen en het omgaan met leefgeld. Deze groep is kwetsbaar omdat er weinig inkomsten zijn en slecht omgaan met financiën daarom snel leidt tot schulden. Beleid rondom statushouders wordt niet opgenomen in dit plan, maar in een apart plan rondom de instroom van statushouders. De verwachting is dat we inzetten op een vorm van budgetbeheer voor deze doelgroep voor een paar maanden na inschrijving in de gemeente Lansingerland.

---

<sup>7</sup> Kerckhaert, A.C. De Ruig, S (2013) Huishouden in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens. Panteia, Zoetermeer

<sup>8</sup> Evaluatie schuldhulpverlening lansingerland, april 2015

## 2 Visie en uitgangspunten

De wet gemeentelijke Schuldhulpverlening spreekt over integrale schuldhulpverlening. Dit begrip wordt verduidelijkt in de toelichting op het wetsvoorstel. De volgende definitie hanteren we:

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

In de uitvoering bieden we begeleiding op maat in plaats van alleen het treffen van een schuldregeling. We voeren actief preventief beleid en zetten in op informele voorzieningen in plaats van maatwerkvoorzieningen.

Deze insteek sluit aan op de omschrijving in het collegeprogramma 2014-2018.

*We stimuleren alle inwoners om actief deel uit te blijven maken van onze samenleving. Ons voorzieningenniveau is erop gericht om dat mogelijk te maken. Het zorgt bovendien voor de verschuiving van professionele ondersteuning naar informele hulp en ondersteuning dichtbij.*

Onze inzet om op een integrale wijze vorm te geven aan schuldhulpverlening is alleen succesvol als er voldoende laagdrempelige informele voorzieningen zijn. Daarnaast moet rekening gehouden worden met het sociale netwerk van de inwoner en de eigen kracht en motivatie van een inwoner. Dit zijn belangrijke voorwaarden om inwoners klaar te maken voor een minnelijk schuldtraject.

Samengevat heeft de gemeente Lansingerland de volgende visie op schuldhulpverlening:

*Als gemeente maken we het verschil voor onze inwoners door laagdrempelige integrale schuldhulpverlening te bieden die aansluit bij de leefwereld van onze inwoners en inwoners aanspreekt op hun eigen verantwoordelijkheid, door kwalitatief goede schuldhulpverlening te leveren en bovenal door onze inwoners perspectief te bieden op een schuldenvrije toekomst.*

De visie op schuldhulpverlening vindt zijn vertaling in de volgende uitgangspunten:

### **De gemeente zet in op laagdrempelige toegang van schuldhulpverlening en op vroegsignalering om zoveel mogelijk inwoners vroegtijdig te bereiken**

Inwoners in Lansingerland kunnen zich melden bij elke maatschappelijke partner in Lansingerland met schulden. Daarnaast gaan we schuldhulpverlening in een ander daglicht zetten. De gemeentelijke schuldhulpverlening kan onder andere bestaan uit voorlichting, informatie en advies en budgetbegeleiding. Tot nu toe leeft het beeld dat inwoners alleen met zware schulden bij de gemeente terecht kunnen. Inwoners<sup>9</sup> met lichte financiële problemen zijn vaak gemotiveerd om hun problemen aan te pakken. Door in een vroeg stadium hierop in te zetten kunnen we grotere schulden voorkomen en een groter beroep doen op de eigen kracht van de inwoner. Schulden zorgen in veel gevallen voor schaamte en isolement van inwoners. Daarvan zijn we ons als gemeente van bewust. We zullen dus actief op zoek gaan naar deze doelgroep. Dit uitgangspunt wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 4.

---

<sup>9</sup> 'Op weg naar een schuldenvrij leven'. Promotie T. Madern, Universiteit Leiden, september 2015

### ***Elke inwoner ontvangt een vorm van schuldhulpverlening***

Problematische schulden blijven bestaan als we afwijzend staan tegenover bepaalde doelgroepen met betrekking tot de toekenning van schuldhulpverlening. Daarom hanteert de gemeente Lansingerland geen toelatingscriteria. Schuldhulpverlening was 10 jaar geleden een vrij gestandaardiseerd proces voor een homogene groep schuldenaren. Die tijd is voorbij. Schuldhulpverlening is maatwerk geworden voor een groeiende groep schuldenaren, met uiteenlopende schulden. Het uitsluiten van doelgroepen lost schulden voor veel inwoners niet op. Dit uitgangspunt wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 5.

### ***Elke inwoner krijgt een traject op maat op basis van een gedegen screening op vaardigheden en motivatie***

We zetten in op het binnen afzienbare termijn maximaal haalbare in een individueel dossier. Zo bewijst de gemeente zowel schuldenaren als crediteuren (want snel een realistische verwachting) als zichzelf (want efficiëntere inzet middelen) een dienst.

Het hoogst haalbare resultaat wordt ingeschat door vooraf serieus en methodisch<sup>10</sup> te kijken naar de motivatie en vaardigheden van schuldenaren. Door bij aanvang in beeld te brengen hoe iemand zijn motivatie en vaardigheden zijn, krijgen we een scherper beeld van het hoogst haalbare en daarmee van de kans dat iemand met succes een schuldregeling doorloopt. Daarbij is het van groot belang om te onderstrepen dat motivatie niet moet worden opgevat in de zin van 'ik heb er zin in, dus ik doe het'. Motivatie is de intentie die mensen hebben om bepaald gedrag te vertonen en de wijze waarop die intentie is opgebouwd. Zo krijgen we antwoord op de vraag of de schuldenaar in staat en bereid is om drie jaar lang rond te komen van een inkomen op of rond het bijstandsniveau en daarna in staat is duurzaam schuldenvrij te blijven. De aanpak kan afgestemd worden op de schuldenaar.

Op dit moment werkt de gemeente met een globale screening. Bij de uitvoering van schuldhulpverlening maken we in Lansingerland gebruik van klantprofielen die worden gebaseerd op het zogenoemde Tilburgs kwadrant. Dit is een kwadrant dat schuldhulpverleners kan ondersteunen bij het inschatten van het (maximaal) haalbare aanbod. Echter, dit is geen methodische werkwijze voor het indelen in klantprofielen en is voornamelijk gebaseerd op het professionele oordeel van de hulpverlener over de motivatie en vaardigheden van een inwoner. De gemeente gaat inzetten op een screeningsinstrument dat de professional ondersteunt bij de keuze voor het passend vervolgetraject. Dit uitgangspunt wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 6.

Het directe effect van deze aanpak moet zijn dat als iemand in het minnelijk schuldtraject doorloopt de kans op slagen van dit traject hoger wordt. Dat is belangrijk om dat een minnelijke schuldregeling een zwaar traject is voor schuldeisers en schuldenaren. Bij een minnelijke schuldregeling krijgt iemand drie jaar lang beperkt leefgeld. De schuldeisers zin in de regel maar tussen de drie en tien procent van de schuldregeling terug. Ook moet de schuldenaar zich aan tal van restricties houden bij het tot standkomen van een minnelijke schuldregeling en tijdens de schuldregeling zelf. Er mogen bijvoorbeeld geen nieuwe schulden gecreëerd worden.

### ***Schuldhulpverlening is gericht op gezond financieel gedrag***

Schuldenproblematiek is het gevolg van diverse financiële gedragingen. Achterstanden ontstaan of worden erger doordat de consument bijvoorbeeld zijn financiën niet op orde heeft en niet vooruit plant en de overtuiging heeft dat aankopen noodzakelijk zijn terwijl het budget hiervoor niet toereikend is. Het is noodzakelijk om een beeld te krijgen welk financieel gedrag een rol speelt bij het individu dat de dienstverlener wil ondersteunen. Als een klant moeite heeft met vooruit plannen, dan is het belangrijk om een interventie aan te bieden die de klant daarin ondersteunt<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Mesis: Methodisch Screeningsinstrument Schuldhulpverlening, Regioplan en Divosa, 2014

<sup>11</sup> Op weg naar een schuldenvrij leven'. Promotie T. Madern, Universiteit Leiden, september 2015

Maatwerk is dus van belang. Als een schuldregeling niet mogelijk is dan kan worden ingezet op het bijhouden van de inkomsten en uitgaven, en het op orde brengen van de administratie. Daarnaast willen we de sociale en werkomgeving meer betrekken. Personen in een schuldsituatie ervaren eigenlijk weinig sociale steun terwijl sociale steun belangrijk is bij het oplossen van schulden en het vertonen van gezond financieel gedrag.

We zijn ons ervan bewust dat niet alle inwoners gelijk geholpen kunnen worden en dat er doelgroepen zijn waarvoor financieel gezond gedrag op de korte en middellange termijn niet haalbaar is. Er zijn bijvoorbeeld huishoudens waarvoor minimale stabiliteit het hoogst haalbare is. Zware psychosociale, psychiatrische of opvoedproblematiek, verslaving, afwijkende normen of te weinig weerstand tegen negatieve sociale druk kunnen ertoe leiden dat schuldhulpverlening van alles kan proberen maar er telkens weer nieuwe schulden ontstaan. Als oplossen van schulden niet gelijk mogelijk is zetten we ons in om de situatie te stabiliseren en om rust te creëren. Ook budgetbeheer kan een mogelijkheid zijn vanuit bijvoorbeeld de uitkering.

Dit uitgangspunt wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 6.

### 3 Voorkomen van problematische schulden

Het bieden van schuldhulpverlening is in veel gevallen noodzakelijk en levert op de lange duur rendement op voor de burger, voor de gemeente en voor de samenleving als geheel. Het spreekt voor zich dat het voorkomen van schulden veel financiële ellende en veel kosten voorkomt<sup>12</sup>.

In de komende beleidsperiode wordt nadruk gelegd op het voorkomen van problematische schulden. We zetten extra in op preventieve maatregelen en nazorgtrajecten om (weer) problematische schuldsituaties te voorkomen.

#### 3.1 Vroegsignalering

##### *Privacy-convenant*

Bij het vormgeven van vroegsignalering speelt privacy een belangrijke rol, aangezien in veel gevallen gegevens van klanten worden uitgewisseld tussen maatschappelijke partners en/of gemeente. Maatschappelijke partners worstelen met het doorgeven van gegevens omdat mogelijk de privacy van de inwoner in het geding komt. Om willekeur te voorkomen en vroegsignalering te verbeteren ontwikkelen we een privacy-convenant om gegevens beter en rechtmatig te ontsluiten

##### *Afspraken met partijen kunnen uitgebreid worden*

Op dit moment zijn er afspraken met diverse maatschappelijke partners om door te verwijzen naar de gemeente, waaronder Kwadraad en 3B wonen. Ook in het team Sluitende Aanpak Volwassenen wordt gesignaleerd of er problemen zijn met schulden. Het aantal maatschappelijke partners breiden we uit met andere potentiële partners zoals kerken, en scholen. Ook onderzoeken we of we regionaal afspraken kunnen maken met landelijke partijen over vroegsignalering, zoals bijvoorbeeld zorgverzekeraars.

##### *Actieve benadering van inwoners*

Via een jaarlijkse campagne, het gemeentenieuws en de gemeentelijke website informeren we alle inwoners over het voorkomen van financiële problemen. We zetten ons in om het taboe omtrent schulden en aanmelding door te breken. We zorgen ervoor dat breder bekend is waar en waarom mensen zich moeten melden met financiële problemen. Financieel gezond gedrag moet beter op het netvlies komen van inwoners. Daarvoor sluiten we aan bij regionale media en maken we een communicatieplan.

We richten ons niet alleen op de inwoner, maar ook op de sociale omgeving en mogelijk een werkgever waar een inwoner bij in dienst is.

Ook willen we breder bekend maken welke regionale voorlichtingsbijeenkomsten er zijn voor starters, zoals de startersdagen bij de Kamer van Koophandel, zodat startende ondernemers weten wat er van hen verwacht wordt bij het voeren van een administratie.

##### *Kennisdeling verwijzers*

We organiseren voorlichtingsbijeenkomsten voor intermediairs en hulpverleners. Het doel van deze bijeenkomsten is dat intermediairs en hulpverleners een grotere groep inwoners kunnen voorlichten, maar ook financiële problemen tijdig kunnen signaleren. Daarnaast mag gebrek aan kennis van de schuldhulpverleningsketen en mogelijke voorzieningen voor schuldenaren geen argument meer zijn om te laat door te verwijzen. We onderzoeken op welke manier we informatie over voorzieningen voor schuldenaren het beste kunnen ontsluiten voor verwijzers.

---

<sup>12</sup> Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening, Hogeschool Utrecht, Regioplan, juli 2011.

### *Verankering in toegang sociaal domein*

Daarnaast wordt vroegsignalering verankerd in de toegang sociaal domein. De toegang voor schuldhulpverlening moet beter aansluiten bij de huidige werkwijze in het sociaal domein, waarbij inwoners laagdrempelig worden doorverwezen naar eerstelijnspartners van de gemeente Lansingerland, zoals het CJG, MEE, Kwadraad en Welzijn Lansingerland. Daar wordt, indien noodzakelijk, met de inwoner een ondersteuningsplan gemaakt. Onderdeel van het ondersteuningsplan is de Zelfredzaamheidsmatrix waarin ook de financiële redzaamheid is opgenomen<sup>13</sup>. Door hier beter op te monitoren willen we sneller en eerder inzichtelijk hebben of inwoners (jong en oud) problemen hebben of problemen verwachten.

### *Samenwerking UWV en gemeente*

We gaan samenwerken met het UWV om te kijken of iemand bij de aanvraag van een WW-uitkering reeds schulden heeft.

## **3.2 Preventie**

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden, zich bewust worden van hun financiële gedrag en zich zo (gaan) gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Preventie kan op verschillende manieren worden ingevuld. Lansingerland onderscheidt de volgende preventieve activiteiten:

### *Budgetworkshop*

Voorkomen is beter dan genezen. Door in te zetten op preventie kan veel leed door schulden voorkomen worden bij de burger. Het geven van een budgetworkshop kan een adequaat middel zijn. Het leren omgaan met een beperkt budget is een belangrijk doel van deze cursus. Binnen een dergelijke cursus dient zeker ook aandacht gegeven te worden aan het opzetten en beheren van de eigen administratie. Het hoofddoel van een deze cursus is de burger leren het zelf te doen. Dit is een belangrijke voorwaarde om de burger mee te laten doen naar vermogen. Wij versterken de inzet op budgetworkshops door onze partners in het werkveld te betrekken in deze preventieve maatregel. Bij de invulling van de budgetworkshops zal gebruik worden gemaakt van een groepsgewijze aanpak. Dit bespaart kosten en biedt de mogelijkheid om meer mensen te helpen. Voor mensen met een uitkering zal gelden dat voorlichting over schulden onderdeel wordt van de workshops voor uitkeringsgerechtigden. Daar waar mogelijk zullen organisaties die al een ingang hebben bij de diverse doelgroepen betrokken worden bij de organisatie en de invulling van de budgetworkshops. Zij kunnen helpen bij het bereiken van mensen en bij het leveren van een stuk inhoudelijke kennis en inbreng. De budgetworkshops hebben vooral een voorlichtend karakter.

### *Ondersteuning bij de administratie door maatschappelijke partners*

Projecten van subsidiepartners zoals Schuldhulpmaatje en Humanitas Thuisadministratie hebben een preventief karakter, ter voorkoming van schuldenproblematiek. Doelstelling is het (opnieuw) bereiken van zelfstandigheid van burgers in het beheer van hun financiële huishouding. Dit project wordt uitgevoerd door vrijwilligers onder begeleiding van een professionele kracht. Door de vrijwilligers wordt begeleiding geboden bij het voeren van de administratie door inwoners van Lansingerland die hier moeite mee hebben. Als een traject loopt op het gebied van administratie wordt ook geïnventariseerd of er ook financieel gezond gedrag vertoond wordt.

### *Inkomensondersteuning en zorg voor minima*

De financiële positie van minima is verbeterd door financiële regelingen aan te bieden. De gemeente Lansingerland kent diverse van deze regelingen, zoals kwijtscheldingen van belastingen, de collectieve zorgverzekering, de individuele inkomenstoelage, de bijzondere bijstand en regelingen voor de participatie van kinderen van minima (JCG,JSF, stichting Leergeld,

<sup>13</sup> Zelfredzaamheid-Matrix 2013; S.Lauriks, M.C.A. Buster, M.A.S. De Wit, S. van de Weerd, G. Tigchelaar, en T. Fassaert.

Rotterdam). We streven ernaar dat er maximaal gebruik wordt gemaakt van deze regelingen, zodat minima het netto besteedbaar inkomen verruimen.

*We zetten in op gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeente en maatschappelijke partners*  
Kaders van de projecten die gemeente en maatschappelijke partners uitvoeren zijn hard. Er ontbreekt een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Sommige doelgroepen vallen buiten de boot door regels van partijen en gemeente over toelating. We gaan met partners in gesprek om deze barrières te slechten en het juiste aanbod voor deze doelgroep te ontwikkelen.

#### *Nazorg*

In alle gevallen waarin een schuldregeling na 3 jaar positief is doorlopen, wordt 3 maanden na de afronding van dit traject telefonisch contact opgenomen met de voormalige cliënt. Hierbij wordt beoordeeld hoe de stand van zaken op dat moment is. Als er toch weer problemen zijn ontstaan, dan kan bezien worden of opnieuw actie moet worden ondernomen. Een soortgelijke actie vindt plaats bij mensen die in een traject op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) zitten. Gedurende de doorlooptijd van dit traject wordt contact gelegd om te kijken of het de inwoner goed vergaat.



## 4 Doelgroepenbeleid

Er is een grote potentiële doelgroep voor schuldhulpverlening. Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kan elke burger van de gemeente Lansingerland een aanvraag indienen voor toelating tot de schuldhulpverlening. Op deze aanvraag moet de gemeente een besluit nemen. Het besluit om wel of niet in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening kan alleen gebeuren op basis van maatwerk en wordt niet lichtzinnig genomen. Het zwaarste traject, de minnelijke schuldregeling, betekent namelijk dat een inwoner drie jaar lang beperkt leefgeld heeft en aan strenge restricties moet voldoen. Ook leveren schuldeisers veel in als ze akkoord gaan met een schuldregeling. De gemeente mag geen toelatingscriteria gebruiken, anders dan het weigeren van inwoners die opnieuw gebruik willen maken van een schuldhulpverlening binnen enkele jaren en het weigeren van inwoners die vanwege fraude of strafrechtelijke redenen in de schulden zijn geraakt.

In dit hoofdstuk wordt invulling gegeven aan toelatingsbeleid voor specifieke doelgroepen. Het betekent niet dat deze doelgroepen niet toegelaten worden, maar wel dat er specifiek beleid is omdat een minnelijke schuldregeling vaak verder weg is voor deze doelgroepen. Als een schuldregeling geen mogelijkheid is zetten we in op andere mogelijkheden van schuldhulpverlening. Het weigeren van de toegang tot de schuldhulpverlening betekent niet dat de belanghebbende geen enkele hulp krijgt. Iedereen met een hulpvraag krijgt een antwoord. Het is van belang om te weten dat er andere schuldhulpverleners zijn die een rol kunnen spelen bij het oplossen van de schuldenproblematiek. Bij het uitvoeren van het toelatingsbeleid kan een hardheidsclausule gehanteerd worden.

Het betreft de volgende doelgroepen:

- Alleenstaanden of gezinnen met een hoger inkomen;
- Schuldenaren met fraudeschulden of schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen;
- Ondernemers;
- Recidivisten;
- Mensen zonder inkomen;
- Mensen met een eigen woning;
- Werknemers.

Daarnaast besteden we aandacht aan de specifieke doelgroep gezinnen met minderjarige kinderen. De gemeente geeft conform de wet invulling aan beleid omtrent deze doelgroep.

### 4.1 Hoog inkomen

Als gemeente zijn we verantwoordelijk voor het verlenen van schuldhulpverlening aan inwoners van de gemeente die te maken hebben met een problematische schuldensituatie. Voor de uitvoering van deze taak zijn geen onbeperkte middelen beschikbaar. We hanteren geen inkomensgrens als toelatingscriteria. Wel zal deze doelgroep vaker gebaat zijn bij informatie en advies en het stabiliseren van de schuldensituatie. In principe kan deze groep namelijk binnen een bepaalde periode uit de schulden komen en is het logischer dat deze groep in staat is om de volledige schuld op termijn terug te betalen.

Dit is anders als er sprake is van een groot vermogen of vermogen dat vast zit in roerende zaken. Er wordt aan deze groep met terughoudendheid toegang gegeven tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit is een gemiddeld redelijk grote groep in Lansingerland<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Evaluatie schuldhulpverlening Lansingerland 2013 - 2014

## 4.2 Schuldenaren met fraudeschulden of schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen.

Het is niet de bedoeling dat schuldhulpverlening wordt aangewend om vorderingen te saneren die zijn ontstaan ten gevolge van fraude. Inwoners die fraude hebben gepleegd ten koste van maatschappelijke middelen, zoals bijstandsuitkeringen, ondersteunen we in principe niet met schuldhulpverlening.

Als er geen sprake meer is van fraudeschulden, dan kan betrokkene wel worden toegelaten tot de schuldhulpverlening. Hetzelfde geldt voor schuldenaren met schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen. Een traject kan niet worden opgestart wanneer er sprake is van openstaande schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen (boetes). De praktijk wijst namelijk uit dat het verkrijgen van de medewerking van schuldeisers een lastige zaak wordt bij dergelijke schulden. Wel zetten we voor deze groep in op andere vormen van schuldhulpverlening.

## 4.3 Ondernemers

Als er sprake is van schulden die de ondernemer niet zelf kan oplossen en er is niet aantoonbaar sprake van een levensvatbare onderneming, dan is de gemeentelijke schuldhulpverlening moeilijk toegankelijk voor ondernemers. Er is dan geen sprake van een natuurlijk persoon. Het bieden van schuldhulpverlening aan (ex-)ondernemers vereist daarnaast specifieke kennis. De gemeente heeft deze expertise zelf niet. Het BBZ-krediet (Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen) biedt uitkomst voor zelfstandigen met schulden en kan dienen als mogelijkheid voor een saneringskrediet. De gemeente heeft hiervoor een overeenkomst met Regionaal Bureau Zelfstandigen Rotterdam.

Daarnaast kunnen ondernemers gebruik maken van de dienstverlening van de Rotterdamse Zaak en het Ondernemersklankbord. Het Ondernemersklankbord bestaat uit ervaren ondernemers uit alle verschillende onderdelen van het bedrijfsleven. Door hun uitgebreide ervaring kunnen ze ondernemers richting geven in het managen van hun bedrijf en het maken van keuzes. De vrijwilligers functioneren als klankbord voor de ondernemer.

De Rotterdamse zaak ondersteunt ondernemers op dagelijkse basis met behulp van junior adviseurs. Dit zijn studenten van Hogeschool Rotterdam met een financiële of commerciële achtergrond. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de administratie van de onderneming op orde te krijgen zodat een minnelijke schuldregeling uitgevoerd kan worden. Vaak wil de accountant dat niet meer doen omdat betaling door de schuldenaar achterwege blijft.

## 4.4 Recidivisten

Het oplossen van schulden behoort in eerste instantie tot de eigen verantwoordelijkheid van de schuldenaar. Maar de gemeentelijke schuldhulpverlening is er niet voor niets, dus kan een beroep worden gedaan op ondersteuning door de gemeente. Na de beëindiging van de schuldhulpverlening is het de bedoeling dat schuldhulpverlening niet opnieuw nodig is. Van de gemeentelijke schuldhulpverlening dient een lerend effect uit te gaan, zodat onverantwoord bestedingsgedrag en het aangaan van nieuwe schulden voorkomen moet worden. Als desondanks toch opnieuw een problematische situatie is ontstaan (recidivisme), dan is het niet vanzelfsprekend dat de gemeente direct weer inspringt en capaciteit inzet om te helpen bij het oplossen van de nieuwe problemen. Onder de groep van recidivisten vallen ook de mensen waarbij de schuldhulpverlening in een vroegtijdig stadium is afgebroken. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als de benodigde gegevens niet zijn aangeleverd of als niet wordt meegewerkt aan gestelde voorwaarden voor een schuldsaneringstraject, zoals het verruimen van het inkomen en het verkleinen van de vaste lasten. Het is dan ook niet logisch om aan een recidivist een minnelijke schuldregeling aan te bieden. Ingezet wordt op het veranderen van het financiële gedrag om in de toekomst te voorkomen dat een schuldbemiddelingstraject niet slaagt.

#### 4.5 Geen inkomen

Als geen sprake is van een inkomen (uit arbeid, uit onderneming, uit uitkering, of anderszins), dan is schuldhelpverlening moeilijk. Inwoners hebben bijvoorbeeld beperkt vermogen of een huis waardoor ze niet in aanmerking komen voor een uitkering. Als er geen ruimte is om schulden af te lossen of om nieuwe schulden te voorkomen is een schuldbemiddeling niet mogelijk. Wel kan de situatie gestabiliseerd worden en kan gekeken worden of een inwoner naar werk bemiddeld kan worden of een uitkering kan ontvangen.

#### 4.6 Mensen met een eigen woning

Schuldennaren met een eigen woning vormen een nieuwe groep die een beroep doet op de schuldhelpverlening. Voorheen konden mensen die in financiële problemen terecht kwamen en een eigen huis hadden, de woning doorgaans vrij snel verkopen. Met de overwaarde kon men de schulden aflossen. En als er nog schulden overbleven, dan kon er altijd alsnog een beroep worden gedaan op de schuldhelpverlening. De economische crisis en het instorten van de huizenmarkt drie jaar geleden, leidden tot een nieuwe situatie. Door ontslagrondes en de onverkoopbaarheid van woningen doet een nieuwe groep huishoudens een beroep op de schuldhelpverlening. Ze kunnen doorgaans prima met geld omgaan, maar waren niet in staat om de achteruitgang in inkomen op te vangen en/of hun huis te verkopen als oplossing voor financiële problemen. Het idee dat een schuldenaar met een eigen woning niet geholpen kan worden, klopt niet. Banken hebben een groot belang bij het afwenden van gedwongen verkopen. Dit belang is de sleutel die schuldhelpverleners de ruimte biedt om oplossingen op maat uit te werken. De ervaring leert inmiddels dat er in goed overleg met de bank of de hypotheekverstrekker vrijwel altijd mogelijkheden zijn om de woning te behouden of bij verkoop de restschuld mee te nemen in een schuldregeling. Daarom hanteren we eigenwoningbezit niet als weigeringsgrond.

#### 4.7 Werknemers

Werknemers met financiële problemen: het aantal groeit, zo blijkt uit onderzoek van het Nibud. Natuurlijk is het oplossen van schulden in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de werknemer zelf maar ook de werkgever kan een belangrijke bijdrage leveren. De meest voorkomende signalen zijn loonbeslag, frequent verzuim, verzoek om voorschot en/of lening, concentratieproblemen en stress.

Geldzorgen hebben invloed op de kwaliteit van werken. Werknemers met schulden hebben vaker last van stress, concentratieproblemen en maken sneller ongelukken, wat kan leiden tot ziekteverzuim. Maar ook de kans op fraude en diefstal neemt toe. Ook wordt regelmatig onder werktijd gebeld met schuldeisers en leveren loonbeslagen het nodige werk op voor uw salarisadministratie. De werkgever heeft er dus belang bij dat de financiële problemen van werknemers worden aangepakt. Naast rust in de financiële situatie, schept schuldbemiddeling ook rust in de werk- en thuissituatie. Snelle doorverwijzing zorgt ervoor dat de problemen beperkt blijven en nog eenvoudig op te lossen zijn. De gemeente biedt daarom aan werkgevers voor hun werknemers die in Lansingerland wonen de mogelijkheid om schuldhelpverlening via de gemeente in te kopen als secundaire arbeidsvoorwaarde.

#### 4.8 Gezinnen met minderjarige kinderen

De Wet gemeentelijke schuldhelpverlening bepaalt dat de gemeente moet beschrijven hoe schuldhelpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen vormgegeven wordt. Dit wordt als een belangrijke doelgroep gezien, bijvoorbeeld omdat het onwenselijk is dat een minderjarig kind door schuldenproblematiek van de ouder(s) geconfronteerd wordt met een huisuitzetting of energieafsluiting. In Lansingerland is in de samenwerking met 3B Wonen op het gebied van vroegsignalering sprake van speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen. Als sprake is van een achterstand in de betaling van de huur door een gezin met minderjarige kinderen, dan wordt het gezin altijd telefonisch benaderd zodat de situatie beoordeeld kan worden. Daarnaast wordt een uiterste inspanning geleverd om te voorkomen dat gezinnen met minderjarige kinderen uit hun huis worden gezet. Dit gebeurt in de eerste plaats

door de situatie van een dergelijk gezin altijd te bespreken in het coördinatieteam sluitende aanpak volwassenen. Naar aanleiding van deze bespreking wordt overwogen welke flankerende hulpverlening kan worden aangeboden.

## 5 Gedragsverandering als uitgangspunt voor goede schuldhulpverlening

Vaak blijken inwoners de juiste vaardigheden te hebben om geld goed uit te geven, maar deze niet toe te passen. Denk aan mensen die weten dat ze recht hebben op toeslagen, maar deze toch niet aanvragen. Of aan mensen die wel weten dat ze niet voldoende budget hebben, maar toch graag die nieuwe televisie willen kopen. Waarom doen ze dat niet? En waarom stemmen mensen die te maken krijgen met een inkomensachteruitgang hun uitgaven niet meteen af op hun nieuwe inkomen? Weten en kunnen is niet altijd voldoende om ook het gedrag te veranderen. Daarom is het belangrijk meer te weten over het ontstaan van gedrag en hoe gedragsverandering werkt.

### *Schaarste*

Onderzoek wijst uit dat als de basisbehoeften van mensen onder druk staan en er sprake is van een (beleefd) tekort aan geld, er psychologische processen op gang komen. Het werken aan een schuldenvrije toekomst doet een beroep op zogenoemde executieve functies van de hersenen zoals: het beheersen van emoties, het (bij)stellen van prioriteiten, het plannen en initiëren van gedrag en het organiseren van activiteiten. Het probleem is dat er sprake is van een paradox: deze functies zijn hard nodig, maar juist als gevolg van schaarste en armoede niet (meer) voorhanden<sup>15</sup>. Gedurende de periode van schaarste wordt het denken in beslag genomen door datgene wat schaars is en is men georiënteerd op (overleven op) de korte termijn. Daardoor nemen mensen minder doordachte beslissingen met betrekking tot de langere termijn. De schaarste aan geld kost zoveel mentale energie dat er te weinig denkcapaciteit overblijft voor zaken die juist een einde kunnen maken aan die schaarste, zoals schuldhulpverlening, (beter) betaald werk of onderwijs. Je zou kunnen zeggen dat schaarste bij mensen het vermogen ‘kaapt’ om uit de problemen te raken. Schaarste tast het vermogen aan om eigen verantwoordelijkheid te nemen en gemotiveerd te zijn om uit de schulden te komen. Actueel onderzoek toont aan dat schulden en armoede er aan bijdragen dat de eigen verantwoordelijkheid en motivatie onder druk staan. Het lijkt er op dat we (veel) te vaak het label ‘ongemotiveerd’ plakken op mensen wiens gedrag wordt beïnvloed door de dynamiek van schaarste. Als motivatie en vaardigheden laag zijn, is duurzaam schuldenvrij voor een inwoner te hoog gegrepen en moet meer passende en realistische dienstverlening geboden worden.

Wat gaan we doen aan gedragsverandering?

1. *We verankeren schuldhulpverlening in de toegang en screenen elke klant afzonderlijk op gedrag.*

We verschuiven de screening naar voren in het traject. Op dit moment wordt de intake gedaan door een extern partij die de materiële schuldhulpverlening uitvoert, Plangroep. Zij kijken naar de motivatie van de schuldenaar, alle stukken die noodzakelijk zijn voor een minnelijk traject en de omstandigheden van de schuldenaar. Het is logischer dit in het voortraject te beleggen, dus bij de toegang. Daar vindt een brede uitvraag plaats en kan gescreend worden op gedrag om gelijk de juiste interventie te kunnen plaatsen.

Dat leidt tot de volgende concrete acties:

- De screening gaat naar voren in het traject.
- We beleggen de screening bij maatschappelijke partijen.
- op basis van een wetenschappelijke screeningsinstrument, MESIS<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, *Schaarste*. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen (Maven Publishing 2013)

<sup>16</sup> Methodisch screeningsinstrument dienstverlening (MESIS)

De volgende uitkomsten zijn mogelijk uit de screening:

1. de klant kan het probleem zelf oplossen (eventueel met behulp van het eigen netwerk);
2. het is nodig een beroep te doen op voorzieningen in de basisinfrastructuur, zoals coaching of schuldhulpmaatjes via het maatschappelijk werk;
3. de klant heeft een motivatie- en gedragstraining nodig;
4. de klant heeft specialistische hulp nodig, zoals een schuldregeling en/of psychosociale zorg.

Indien doorverwezen moet worden naar specialistische hulp (bijvoorbeeld een schuldregeling en/of psychosociale zorg), blijft het principe van één klant, één plan en één regisseur leidend. Dit kan betekenen dat de maatschappelijke partij of consulent regisseur voor de specifieke klant wordt in plaats van Plangroep die alleen het minnelijke traject uitvoert. Dit sluit ook beter aan bij de toegang van het sociaal domein. In een ondersteuningsplan is ruimte om alle leefdomeinen van een klant te registreren.

Daarnaast zetten we in op het eerder op orde krijgen van de administratie. In het voortraject moet de inwoner met behulp van maatschappelijke partners zijn administratie op orde krijgen, voordat een traject schuldhulpverlening start.

*2. We breiden de mogelijkheden voor het bieden van individuele begeleiding door maatschappelijke partners uit*

Financieel competent zijn heeft te maken met het kunnen uitvoeren van de competenties en het daadwerkelijk doen. Financieel zelfredzaam zijn is op te splitsen in technische kennis en gedrag. Bij ondersteuning van mensen die moeite hebben met hun financiën kan het een niet zonder het ander. Een consument moet een begroting kunnen maken, maar die begroting ook kunnen naleven. Elke maand uit eten gaan is niet mogelijk als dat niet in de begroting staat. Naast kennis en vaardigheden is dus ook het gedrag belangrijk. Iemand kan de juiste vaardigheden hebben, maar deze in de praktijk toch niet toepassen.

We focussen ons bij het maatwerk op de volgende competenties van schuldenaren<sup>17</sup>

- **In kaart brengen en bijhouden van inkomsten en uitgaven**  
De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.
- **Verantwoord besteden**  
De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.
- **Vooruit kijken / Vooruit plannen**  
De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.
- **Bewust financiële producten kiezen**  
De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.
- **Over voldoende kennis beschikken**  
De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en lange termijn in balans te brengen en te houden.

Het *in kaart brengen* en het *vooruit kijken* zijn vooral vaardigheden die meer om administratieve vaardigheden vragen. De overige zijn meer gedragsmatig en moeten in de begeleiding van de inwoner sterker terugkomen om inwoners duurzaam uit de schulden te halen.

---

<sup>17</sup> Kerncompetenties Nibud

Gedragsverandering als uitgangspunt is alleen succesvol als de gemeente zo optimaal mogelijk samenwerkt met ketenpartners. De verschuiving van een 'one-size-fits-all'-aanpak naar het aanbieden van individuele trajecten op basis van competenties maat leidt tot inzet van meer ketenpartners en aanpassing van het huidige dienstenaanbod. Niet langer krijgt iedereen hetzelfde traject aangeboden van elke partner, maar door screening op motivatie en vaardigheden ontstaan de opties voor een aanpak op maat voor begeleiding en benadering van inwoners met schulden

Over de competenties gaan we met de maatschappelijke partijen in gesprek. We bieden via subsidie mogelijkheden aan maatschappelijke partijen om op begeleiding voor deze competenties in te tekenen, en dan voornamelijk voor het *verantwoord besteden*, het *bewust financiële producten kiezen* en het *over voldoende kennis beschikken*. Daarmee blijven we de focus houden op financieel gedrag en voorkomen we dat we een overlap creëren met voorzieningen als Wmo begeleiding en de GGZ. Uitwerking hiervan komt bij aanpassing van de subsidiebeleidsregels

3. *We houden rekening met het proces dat de schuldenaar doormaakt. Het proces van de gedragsverandering van de schuldenaar is leidend in het schuldhulpverleningstraject.*

Een veelgebruikt model bij gedragsverandering is dat van Prochaska, Nocrass en DiClemente (2007). Het veranderingsproces wordt in zes stappen weergegeven.

Elke fase is een stap in het proces dat iemand doorloopt wanneer hij zijn (financieel) gedrag duurzaam wil veranderen. De fasen van gedragsverandering maken duidelijk welke stappen worden doorlopen in een veranderingsproces:

1. **Voorstadium:** in deze fase ervaart de inwoner niet dat hij een probleem heeft. Hij ziet geen aanleiding om zijn gedrag te veranderen.
2. **Overwegen:** in deze tweede fase worden de voor- en nadelen van zijn situatie tegen elkaar afgewogen. Hij overweegt om zijn gedrag te gaan veranderen.
3. **Beslissen en voorbereiden:** in deze fase besluit de inwoner om zijn gedrag wel of niet te veranderen. Besluit hij om zijn gedrag te willen veranderen, dan treft hij daarvoor de nodige voorbereidingen. Besluit hij om zijn gedrag niet aan te passen, dan stop hij met het traject
4. **Uitvoeren:** in deze fase gaat de inwoner aan de slag om zijn gedrag te veranderen.
5. **Volhouden:** in deze fase laat de inwoner zijn nieuwe gedrag zien. Als hij het nieuwe gedrag volhoudt, kan hij of zij in aanmerking komen voor een schuldregeling.
6. **Terugval:** deze fase is een belangrijke fase. De kans is immers aanwezig, dat de inwoner (tijdelijk) terugvalt in zijn oude gedragspatroon. Deze fase is geen falen, maar hoort bij gedragsverandering. Het proces begint dan weer opnieuw.

Deze stappen sluiten aan bij het gegeven dat vaak van een inwoner heel veel in één keer gevraagd. Ze moeten direct de hele administratie op orde brengen. Door de taak in kleinere, eenvoudigere taken op te delen, en deze stappen van verandering te erkennen kan de cliënt zelf ervaren dat hij wel in staat is om de taak succesvol af te ronden. Juist de groep waar schaarste speelt, vindt het vaak moeilijker om taken te volbrengen. Hierin is nog winst te behalen in de praktijk.

Indien blijkt dat gedragsverandering nodig is bij een cliënt, dan wordt een cursus/traject/coach ingezet om dit eerst op te pakken voordat iemand in een materieel traject kan. We verankeren deze werkwijze via expertmeetings bij toegangspartijen in het sociaal domein.

#### 4. *We betrekken de sociale omgeving meer en erkennen hun rol*

De sociale omgeving speelt een grote rol. Uit onderzoek<sup>18</sup> blijkt dat personen in een schuldsituatie eigenlijk weinig sociale steun ervaren, terwijl sociale steun belangrijk is bij het uitvoeren van het financiële gedrag (met name bij de administratie). Door de omgeving mee te nemen in het schuldtraject kan ook de omgeving worden doordrongen van hun mogelijke rol. Professionals kunnen hierbij helpen door ondersteuning aan de sociale omgeving aan te bieden. Zij kunnen de omgeving in staat stellen om hun rol te pakken. In het ondersteuningsplan wordt ook opgenomen wat het sociale netwerk kan doen.

Door meer voorlichting te geven aan de omgeving van personen met financiële problemen en door hen te betrekken bij een ondersteuningsplan voor een inwoner kan ook de omgeving worden doordrongen van hun mogelijke rol. Professionals kunnen hierbij helpen door ondersteuning aan de sociale omgeving en de werkomgeving aan te bieden. Zij kunnen de omgeving in staat stellen om hun rol te pakken.

#### 5. *Nazorg*

Mocht er toch een problematische schuldsituatie ontstaan en de schuldenaar maakt gebruik van hulpverlening van de gemeente en/of maatschappelijke partners om dit op te lossen, is het van belang om na afloop van het hulpverleningstraject nazorg te verlenen. Nazorg wordt onderdeel van het takenpakket van een de maatschappelijke partijen. We willen voorkomen dat we adhoc dienstverlening toepassen. Nazorg is onderdeel van het proces schuldhulpverlening, niet alleen voor de gemeentelijke procedures, maar ook voor maatschappelijke partijen.

---

<sup>18</sup> Op weg naar een schuldenvrij leven'. Promotie T. Madern, Universiteit Leiden, september 2015



## 6 Kwaliteit en resultaten

### 6.1 Kwaliteit van dienstverlening

De uitvoering van schuldhulpverlening voldoet aan de gedragscodes van de NVVK, de brancheorganisatie op het gebied van schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

In de Gedragscode Schuldregeling is opgenomen<sup>19</sup> dat zowel de schuldenaar als de schuldeisers een klacht kunnen indienen bij de instelling indien deze handelt in strijd met de Gedragscode Schuldregeling, dan wel de schuldregelingsovereenkomst. Daarna kan een klacht worde ingediend bij het Bestuur van de NVVK, indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de beslissing van de schuldregelende instelling. Het Bestuur van de NVK zal in geval van een klacht de Commissie Kwaliteitszorg verzoeken om een onderzoek naar de klacht in te stellen en haar te adviseren<sup>20</sup>.

### 6.2 Wacht- en doorlooptijden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt in artikel 4 het volgende over wacht- en doorlooptijden:

1. Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.
2. Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.
3. Het college geeft de verzoeker inzicht in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van het resultaat.

Doelstelling van de gemeente Lansingerland is om structureel te voldoen aan deze in de wet gestelde termijnen. Het wordt niet noodzakelijk geacht om een aanscherping van deze wacht- en doorlooptijden als norm te stellen. De wettelijke termijn zijn realistisch en als we naleving van deze termijnen inderdaad kunnen garanderen, dan worden cliënten op tijd geholpen. Aandachtspunt is wel dat als we de screening en melding voor in het traject bij maatschappelijke partners beleggen we hierop moeten monitoren.

### 6.3 Monitoren van resultaten

De invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de keuzes die gemaakt worden in dit beleidsplan leiden tot wijzigingen in de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het is belangrijk om te meten wat het resultaat is van deze wijzigingen.

Gedurende de periode waarin dit beleidsplan van kracht is, zal via de kwartaalrapportage sociaal domein aan de raad informatie gegeven worden over in ieder geval de voortgang van de volgende indicatoren:

*Het gedurende het gehele jaar realiseren van de in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening genoemde wachttijden.*

We voldoen aan artikel 4 van de wet, ongeacht of de toegang dichtbij maatschappelijke partners is belegd.

<sup>19</sup> Artikel 10.1 Gedragscode Schuldregeling

<sup>20</sup> Artikel 10.2 Gedragscode Schuldregeling

### *Resultaten van de screening van inwoners over het vervolgtraject*

We geven een beter beeld over de doelgroep in Lansingerland. Op dit moment kennen we alleen demografische gegevens van de doelgroep en reden voor voortijdige uitstroom uit een regeling. We willen meer inzicht krijgen in het gedrag en de motivatie van onze inwoners en een helder beeld schetsen aan de raad over problematiek. Daar kan het beleid vervolgens op worden aangepast.

### *Resultaten over de toegang*

We bieden informatie over het aantal aanmeldingen bij verschillende maatschappelijke partners en over doorverwijzing via verwijzers om inzichtelijk te maken of het aantal doorverwijzingen groeit.

Tegelijkertijd registeren we de financiële redzaamheid in de Zelfredzaamheidsmatrix en kijken we of de zelfredzaamheid groeit naar aanleiding van het ingezette traject.

### *Inzet van informele voorzieningen en schuldhulpverlening*

We geven weer hoeveel inwoners gebruik maken van informele voorzieningen en van het technische schuldhulpverleningstraject om te bezien of de omslag van informele naar formele voorzieningen geslaagd is.

### **Jaarlijks**

Eenmaal per jaar nemen we de volgende informatie op in de rapportage sociaal domein:

### *Slagingspercentage schuldhulpverlening*

In totaal zijn er in Lansingerland per jaar ongeveer 200 dossiers lopende. Een dossier heeft een lange looptijd. Iemand kan bijvoorbeeld voor 3 jaar lang in een minnelijke regeling zitten en vervolgens nog opgeroepen worden voor heronderzoek. Dossiers die bijvoorbeeld in 2012 zijn geopend kunnen nu nog lopen. Onderstaand staan de cijfers van het aantal dossiers.

|                                | Aantal<br>2015 (juli) | Aantal<br>2014 | Aantal<br>2013 | Aantal<br>2012 | Aantal 2011 | Aantal 2010 | Aantal 2009 |
|--------------------------------|-----------------------|----------------|----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Dossiers op 1 januari          | 198                   | 224            | 198            | 173            | 145         | 99          | 60          |
| Nieuwe dossiers (aanmeldingen) | 42                    | 100            | 131            | 144            | 82          | 79          | 71          |
| Afgesloten dossiers            | 68                    | 126            | 105            | 96             | 54          | 30          | 32          |
| Dossiers op 31 december        | --                    | 198            | 224            | 198            | 173         | 145         | 99          |

Het slagingspercentage (dit percentage laat zien hoeveel mensen uiteindelijk door bemiddeling van de schuldhulpverlening een traject met succes hebben afgerond en daarmee uit de schulden zijn gekomen) moet minimaal 70% zijn (= 70% is het gemiddeld slagingspercentage zoals dit door NVVK-leden in 2011 is gerealiseerd: zie jaarverslag NVVK 2014). We gaan uit van een hoog percentage omdat we door screening in het voortraject alleen mensen willen toelaten die gemotiveerd zijn. 70 procent laten we daarom niet alleen gelden voor het daadwerkelijk ingezette traject, maar voor het gehele palet aan dienstverlening zoals budgetbeheer, doorverwijzing naar de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen en de minnelijke schuldregeling. We gaan voor de volledigheid wel uit van aanmeldingen die vanaf januari 2016 zijn gedaan. Dit betekent dat ook uitvalcijfers belangrijk zijn. Een traject duurt immers lang zodat de uiteindelijke resultaten pas in 2019 bekend zijn.

### *Resultaten van de screening van inwoners over het vervolgtraject*

We geven een beter beeld over de doelgroep in Lansingerland. Op dit moment kennen we alleen demografische gegevens van de doelgroep en reden voor voortijdige uitstroom uit een regeling. We willen meer inzicht krijgen in het gedrag en de motivatie van onze inwoners en een helder beeld schetsen aan de raad over problematiek. Daar kan het beleid vervolgens op worden aangepast.

## **6.4 Financiële invulling**

De gemeente wil de schuldhulpverlening budgetneutraal uitvoeren. Als de gemeente meer wil investeren in hulpverlening in brede zin, is het belangrijk dat de partners daar voldoende van op de hoogte zijn en er ook voor zijn toegerust. De maatschappelijke partijen spelen een hoofdrol bij de trajecten die worden ingezet om schulden te stabiliseren en mensen eerst te ondersteunen bij andere sociale problemen. Inwoners maken we gezamenlijk 'saneerrijp'.

De daadwerkelijke hulpverlening door middel van bijvoorbeeld budgetbeheer en een minnelijke schuldregeling door een externe partij kan dan sneller en effectiever. Dit betekent dat er ruimte is om geld naar voren te halen in het schuldhulpverleningstraject en vrij te maken voor informele voorzieningen.

Op dit moment geeft de gemeente € 188.000,- uit aan materiele schuldhulpverlening. De verwachting is dat gezien het dalend aantal dossiers, maar boven al door het verhogen van het aantal startklare schuldenaren aan de voorkant van het traject de dienstverlening effectiever en efficiënter kan worden uitgevoerd. Ook is er in 2014 minder uitgegeven aan schuldhulpverlening dan is begroot.

We verwachten dat er een verschuiving van € 30.000,- mogelijk is naar twee belangrijke posten:

### **1. Informele voorzieningen**

Ongeveer € 24.000,- wordt toegevoegd aan het sociaal domein voor informele voorzieningen. Het overgrote gedeelte zal gaan naar een project voor individuele begeleiding. De verwachting is dat hier ongeveer €20.000 voor wordt vrijgemaakt. De overige € 4.000,- wordt gebruikt om expertmeetings en budgetworkshops te organiseren,

### **2. Screeningsinstrument**

Voor het screeningsinstrument Mesis is een bedrag van ongeveer € 6.000,- noodzakelijk uitgaande van ongeveer 150 aanmeldingen per jaar.

Het advies van de ASD.

## Gevraagd advies

Het beleid rondom schuldhulpverlening is in juni 2015 geëvalueerd. De conclusie is dat het beleid aangescherpt moet worden om ook in de toekomst kwalitatief goede schuldhulpverlening voor onze inwoners te leveren. Uw college heeft de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) gevraagd advies uit te brengen over het beleidsplan Schuldhulpverlening 2016 – 2020 en in het bijzonder over de uitgangspunten in het beleidsplan en de maatregelen die de gemeente wil nemen om inwoners met schulden nog beter te ondersteunen.

De ASD waardeert het dat bij de totstandkoming van het beleidsplan door beleidsmedewerkers een brainstormsessie is gehouden met diverse maatschappelijke organisaties, waaronder de ASD. De ASD constateert ook dat veel van de gemaakte opmerkingen in deze sessie zijn overgenomen in het beleidsplan.

De ASD adviseert wel om het beleidsplan nauwkeurig na te lopen op gebruik van bepaalde termen en verwijzingen. Bij de bestudering werd onder meer geconstateerd dat:

- Verwijzingen naar hoofdstukken niet correct zijn;
- Termen als *“saneerrijp”*, *“consument”* en *“toelatingscriteria”* vermeden kunnen worden. Beter is om hier te spreken van *“cliënt”* en *“strengere voorwaarden om in aanmerking komen voor....”*;
- Verwezen wordt naar roerende zaken, terwijl dit naar de mening van de ASD moet zijn onroerende zaken.

## Algemeen

Het zou utopisch zijn te veronderstellen dat wij een schuldenvrije toekomst tegemoet gaan. Hoe graag we dat perspectief zouden willen nastreven, zal dat ons niet lukken. De burger zal nog steeds te maken hebben of te maken krijgen met schulden. Soms door eigen schuld. Soms door invloedssfeer van buitenaf.

Het beleid rondom schuldhulpverlening is door de gemeente Lansingerland in juni 2015 geëvalueerd. De conclusie is dat het beleid aangescherpt moet worden om ook in de toekomst kwalitatief goede schuldhulpverlening voor onze inwoners te leveren.

Een belangrijk uitgangspunt van het kabinetsbeleid is het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van burgers belemmeren. Het is economisch niet verantwoord en uit sociaal oogpunt niet wenselijk dat mensen buiten de samenleving komen te staan. Het kabinet investeert daarom in maatregelen die de mogelijkheden tot participatie vergroten, waarbij participatie op de arbeidsmarkt voorop staat. Een belemmering bij arbeidsparticipatie zijn (problematische) schulden. Daarom is het van groot belang om schulden te voorkomen of op te lossen.

Door de langdurige economische crisis raken steeds meer mensen in financiële problemen en veranderen aard en omvang van de schulden. Schuldhulpproblematiek wordt hierdoor complexer, terwijl gemeenten naar verwachting de komende jaren over minder middelen beschikken. Zij staan voor de uitdaging om meer te doen met minder. Reden te meer om schuldhulp effectiever te maken.

Ook in Lansingerland maakt het aantal inwoners met problematische schulden een steeds groter deel uit van de populatie. Een belangrijk doel voor integrale schuldhulpverlening is het voorkomen dat inwoners schulden krijgen. Preventie en vroeg signalering zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. Door in te zetten op preventie kan veel leed door schulden worden ondervangen en voorkomen dat problematische schulden zich gaan voordoen. Zoals aangegeven in uw Beleidsplan schuldhulpverlening 2016 - 2020 geldt hier het aloude adagium: voorkomen is beter dan genezen.

Om schuldhulpverlening effectiever te maken, is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ontwikkeld. Daarmee krijgen gemeenten expliciet de verantwoordelijkheid om schuldhulpverlening uit te voeren. Het wetsvoorstel schrijft maar heel beperkt voor hoe gemeenten de schuldhulpverlening moeten uitvoeren. Gemeenten worden zo gedwongen goed na te denken over hun aanpak van schuldhulpverlening en deze vast te leggen in een beleidsplan, als regisseur van het beleid.

Sociale omgeving van de cliënt speelt een grote rol. Personen in een schuldsituatie ervaren in het algemeen weinig steun, terwijl sociale steun belangrijk is bij het uitvoeren van het financiële gedrag. Het is dan ook een goed initiatief dat nazorg onderdeel is van het proces schuldhulpverlening, niet alleen voor de gemeentelijke procedures, maar ook voor de burger en maatschappelijke partijen.

## **Advies**

### Hoofdstuk 1.2 punt 4

Er lopen oriënterende gesprekken in de arbeidsmarktregio Zuid Holland Centraal om de schuldhulpverlening gezamenlijk in te vullen. De ASD wil graag benadrukken, dat vanwege de specifieke schulden problematiek in Lansingerland juist maatwerk moet prevaleren boven het behalen van mogelijke financiële voordelen in uitvoering. Gezamenlijkheid mag niet leiden tot een “*one-size-fits-all*” aanpak voor de schuldhulpverlening in Lansingerland.

### Hoofdstuk 1.2 punt 7

Voor statushouders adviseert de ASD om de begeleiding breder, stringenter en de tijdsduur langer te maken. Betrek hierbij meerdere maatschappelijke organisaties. Door minimaal in het eerste jaar de vaste lasten vanuit de uitkering te betalen (in de vorm van het voorgestelde budgetbeheer) worden schulden voorkomen en krijgen de organisaties de tijd om statushouders te helpen bij het inrichten van hun nieuwe financiële situatie.

## Hoofdstuk 2

In de visie van uw college “.....verschuift de professionele ondersteuning naar informele hulp en ondersteuning dichtbij”. Mag van deze informele hulp en ondersteuning stimulering van motivatie, gedragsverandering en het scholen van vaardigheden worden verwacht? Beschikken zij over de benodigde competenties, kennis en middelen? In het beleidsplan is alleen voor maatschappelijke partijen aangegeven, dat zij een beroep kunnen doen op het ontwikkelen van dergelijke competenties. De ASD adviseert om in het beleidsplan concreter aan te geven welke ondersteuning de sociale omgeving kan verwachten gegeven de rol die zij verwacht wordt te gaan spelen in de schuldhulpverlening.

### Hoofdstuk 3.1

De ASD herkent het belang van vroeg signalering om schulden te voorkomen en adviseert ook om met zoveel mogelijke lokale partners en landelijke partijen samen te werken. Niet iedere schuldenaar heeft een huurachterstand of is in beeld bij de toegangspartners. Ook mensen die leven in een sociaal isolement kunnen schulden hebben en moeten op een of andere manier in beeld komen. Voor deze groep kan niet volstaan worden met een algemene informatie campagne, maar zal gericht één op één moeten worden benaderd. De ASD verwacht dat de gemeente hierin een proactief beleid ontwikkeld.

### Hoofdstuk 3.2

Veel jonge mensen (jeugd) hebben schulden vanwege onverantwoord financieel gedrag als consument. De ASD adviseert om de preventie uit te breiden naar scholen door informatieve cursussen, zoals “Grip op geld” of “Rondkomen met inkomen” aan te bieden voor jongeren.

Voor inwoners die een uitkering aanvragen en al te maken hebben met schulden adviseert de ASD om direct een basispakket van budgetbeheer in te zetten, waarmee de vaste lasten worden betaald en verder oplopen van schulden wordt voorkomen. Daarnaast adviseert de ASD om te onderzoeken of inkomensondersteuning voor minima, zoals individuele toeslagen, kwijtscheldingen et cetera, niet automatisch kunnen worden uitbetaald of kwijtescholden.

Ook de ASD maakt zich zorgen over de effecten van het mogelijk schrappen van de kwijtschelding van de zuiveringsheffing door de Hoogheemraadschappen, voor inwoners op of onder het bijstandsniveau. Een verslechtering van de financiële positie van minima en mogelijk schulden ligt voor de hand.

Als laatste wil de ASD onder dit punt een opmerking plaatsen bij de nazorg. In diverse onderzoeken geven gemeenten zelf aan dat nazorg een zwakke schakel is in de schuldhulpverlening. De ASD adviseert dan ook om de nazorg uit te breiden en niet te beperken tot een telefonisch contact na drie maanden. Gedacht kan worden aan het uitnodigen van de cliënt voor een aantal persoonlijke gesprekken gedurende een periode van zes maanden tot een jaar en het betrekken van maatschappelijke organisaties in het nazorg traject.

---

### Hoofdstuk 4.1

Gesproken wordt van een terughoudendheid in toegang voor de doelgroep met een groot vermogen. Dit is subjectief taalgebruik. De ASD adviseert om concreter en duidelijker te omschrijven wat het te voeren beleid in deze inhoudt.

### Hoofdstuk 4.2

Een traject van schuldhulpverlening kan niet worden opgestart wanneer er sprake is van schulden die voortvloeien uit strafrechtelijke vorderingen. Onduidelijk is of dit ook geldt als de schuldenaar een betalingsregeling heeft getroffen voor deze vorderingen. De ASD adviseert om in dat geval wel toegang te verlenen tot de schuldhulpverlening.

Ook wordt gesproken over andere vormen van schuldhulpverlening. De ASD adviseert om hier concreet aan te geven welke vormen dit zijn.

### Hoofdstuk 4.3

In het beleidsplan wordt in hoofdstuk 1.2 *“Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening”*, aangegeven dat Lansingerland relatief veel ondernemers heeft, die een beroep doen op de schuldhulpverlening. Voor de ASD is niet duidelijk wat er nu concreet veranderd in de schuldhulpverlening voor deze ondernemers. Het inzetten van saneringskrediet en de dienstverlening door bijvoorbeeld de Rotterdamse Zaak zijn nu ook al mogelijk. Kan concreet worden aangegeven waar de hulp aan ondernemers wordt verbeterd of uitgebreid ten opzichte van de huidige situatie?

### Hoofdstuk 5.1

Het verankeren van de schuldhulpverlening in de toegang mag niet leiden tot een langer traject of bureaucratie in vastlegging. De ASD adviseert dat de gemeente heldere en duidelijke afspraken maakt met de toegangspartijen over de dossiervorming en informatie vastlegging en - overdracht, zodat inwoners niet gedwongen worden om hun persoonlijke verhaal meerdere keren te moeten vertellen als zij *“doorstromen”* naar de materiele schuldhulpverlening.

### Hoofdstuk 6.2

Het beleggen van de screening in het voortraject bij de toegangspartners mag niet leiden tot een vertraging in de hulpverlening. In de huidige situatie vindt binnen veertien dagen een telefonische screening plaats door een medewerker van schuldhulpverlening. De ASD gaat er vanuit dat de gemeente minimaal dezelfde reactietijd verlangt van haar toegangspartners en adviseert ook om in overleg te gaan met de toegangspartners om te onderzoeken waar het traject versneld kan worden. Bij de brainstormsessie over schuldhulpverlening is benadrukt dat het huidige traject van schuldhulpverlening soms onnodig traag verloopt en daarmee oplopende schulden tot gevolg heeft.

Daarbij adviseert de ASD om zeker in het begin van het veranderingstraject de vinger aan de pols te houden bij de toegangspartners om zo knelpunten vroegtijdig te signaleren en op te



lossen. De hulp vragende inwoner mag niet de dupe worden van het inregelen van een verandering in het uitvoeringsbeleid.

### Hoofdstuk 6.3

De ASD adviseert om in de evaluatie van het beleid niet alleen de kwantitatieve benadering te kiezen, maar ook de kwaliteit van het beleid en de uitvoering te evalueren. Zeker als een deel van het beleid gericht is op gedragsverandering bij cliënten en inzet van het sociale netwerk.

Daarbij moet de rapportage een integraal geheel vormen. Dus inclusief de activiteiten en resultaten van de toegangspartners en maatschappelijke organisaties die betrokken zijn bij de schuldhelpverlening.

De reactie van de gemeente op het advies.



Adviesraad Sociaal Domein Secretariaat  
Postbus 295  
2650 AG Berkel en Rodenrijs

Afdeling  
**Economische &  
Maatschappelijke Ontwikkeling**  
Postbus 1  
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Nadere informatie  
Mark Rothuizen  
**Telefoon**  
14 010  
**E-mail**  
info@lansingerland.nl  
**Fax**  
(010) 800 40 01

Verzenddatum 11 november 2015  
Ons kenmerk U15.16350  
Uw brief van 27 oktober 2015

Onderwerp     **Reactie op advies ASD  
schuldhulpverlening**

Geachte heer Steenkamp,

Wij hebben de Adviesraad Sociaal Domein gevraagd om te adviseren over het beleidsplan Schuldhulpverlening 2016 - 2020. U heeft dit advies op 23 oktober 2015 namens de ASD uit gebracht. Hierbij leest u onze reactie op uw advies.

#### **Algemeen**

Allereerst willen wij u wederom danken voor het uitgebrachte advies. De ASD heeft ruim binnen de gevraagde termijn een gedegen advies uitgebracht over een omvangrijk onderwerp. Wij nemen een groot deel van uw punten over. In onze schriftelijke reactie beperken wij ons daarom tot een beperkt aantal punten.

#### **Asielgerechtigden**

Schuldhulpverlening is maatwerk. We willen de verantwoordelijkheid bij de asielgerechtigde niet volledig wegnemen. Dit betekent ook dat budgetbeheer maatwerk is, afhankelijk van de inwoner. Wel zetten we de eerste drie maanden in op budgetbeheer voor de gehele doelgroep.

#### **Regionale inkoop schuldhulpverlening**

Wij delen uw standpunt dat regionaal inkopen niet mag leiden tot een one-size-fits-all aanpak. We benadrukken dan ook dat schuldhulpverlening altijd maatwerk is en inwoners altijd in Lansingerland schuldhulpverlening ontvangen.

#### **Kwijtschelding waterschapsheffing minima**

We delen uw zorg en blijven dit punt aankaarten bij het waterschap.

#### **Nazorg**

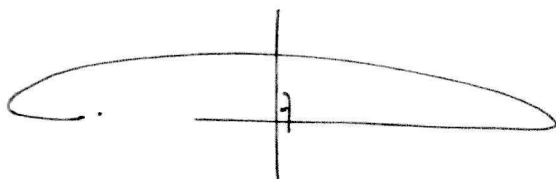
We breiden de nazorg naar aanleiding van uw advies uit.

**Intake**

Uw voorstel nemen we over. We gaan in gesprek met maatschappelijke partners om de doorlooptijden te verkleinen.

Wij gaan ervan uit u hierbij goed te hebben geïnformeerd en danken u nogmaals voor uw advies.

Met een vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Lansingerland

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping horizontal loop with a vertical line intersecting it near the center.

drs. ing. Ad Eijkenaar  
Secretaris

A handwritten signature in black ink, featuring a series of sharp, overlapping diagonal strokes.

drs. Pieter van de Stadt  
Burgemeester