

AST

Gemeente  **Asten**

**BELEID
SCHULDHULPVERLENING
GEMEENTE ASTEN**

2019 - 2022

Bezoekadres Koningsplein 3 | 5721 GJ Asten

Postadres Postbus 290 | 5720 AG Asten

T (0493) 671 212 | F (0493) 671 213

www.asten.nl | gemeente@asten.nl

Titel: Kadernota schuldhulpverlening 2019-2020
Versie: AST2019007278 versie 2
Datum: 4 juni 2019
Auteur(s): Jozien van den Bogaart

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Visie en uitgangspunten	3
2.1	Visie.....	3
2.2	Uitgangspunten	3
3	Doelen	5
4	Resultaten	6
5	Integrale schuldhulpverlening.....	7
6	Aandachtsgroepen	8
6.1	(Eenouder)gezinnen met minderjarige kinderen	8
6.2	Jongeren	9
6.3	Ouderen	9
6.4	Inwoners met een (verstandelijke) beperking.....	9
6.5	Statushouders	9
6.6	Laaggeletterden	9
6.7	Zelfstandigen en ZZP-ers.....	10
6.8	Inwoners met verward gedrag.....	10
7	Uitvoering van de schuldhulpverlening.....	10
7.1	Lokale uitvoering	10
7.2	Aansluiting tussen lokaal en regionaal	10
7.3	Regionale uitvoering	11
7.4	Kwaliteit van de dienstverlening	13
7.5	Snelle dienstverlening	13
7.6	Lokale toegang, uitvoering en regie	13
7.7	Signalering en Vroegsignalering.....	13
8	Voorwaarden.....	14
9	Financiële gevolgen.....	14
10	Bescherming van persoonsgegevens	15
10.1	Juridische grondslag voor het uitwisselen van persoonsgegevens bij Signalering.....	15
10.2	Juridische grondslag voor het uitwisselen van persoonsgegevens bij Vroegsignalering	16
	BIJLAGE 1 SAMENVATTING	18
	BIJLAGE 2: MOGELIJKE RESULTATEN EN INDICATOREN	22
	BIJLAGE 3: BEGRIPPENLIJST	24
	BIJLAGE 4: LOKALE INVULLING SCHULDHULPVERLENING	26

1 Inleiding

Sinds 2012 heeft de gemeente de wettelijke taak om inwoners te helpen met schulden. Dit is geregeld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

In de Wgs is bepaald, dat de gemeenteraad een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulp aan de inwoners van zijn gemeente.

Tevens stelt de Wgs, dat het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren wordt vastgesteld.

Het huidige regionale beleidsplan is vastgesteld voor de jaren 2015 tot en met 2018. Dit beleidsplan is bedoeld voor de jaren 2019 tot en met 2022.

De Wgs bepaalt verder, dat het beleidsplan in ieder geval bevat:

- Welke resultaten de gemeente wil behalen (zie hoofdstuk 4).
- Welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd (zie hoofdstuk 7.4).
- Welke termijn de gemeente hanteert waarbinnen het eerste gesprek plaatsvindt (zie hoofdstuk 7.5).
- Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven (zie paragraaf 6.1).

De Gemeenschappelijke Regeling (GR) Peelgemeenten bestaat uit de gemeenten Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren. Helmond en Geldrop-Mierlo maken geen deel uit van deze GR. Met de gemeente Helmond wordt, waar het kan, samengewerkt.

Binnen de GR Peelgemeenten is het programma BMS¹ opgesteld. In dit programma zijn onder meer de gezamenlijke doelen benoemd:

- Minder inwoners met problematische schulden;
- Inwoners met schulden worden direct doorgeleid naar de (regionale) schuldregeling wanneer ze voldoen aan de voorwaarden;
- Versterken financiële zelfredzaamheid van inwoners met (dreigende) schulden;
- Vroegsignalering;
- Integrale dienstverlening gericht op preventie van armoede en schulden.

Met dit beleidsplan beschrijven we de manier waarop we de schuldhulpverlening willen gaan inrichten om de gestelde doelen te bereiken.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de visie en de uitgangspunten beschreven en in hoofdstuk 3 de doelen van de schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 4 gaat over de resultaten die we willen bereiken met schuldhulpverlening en in hoofdstuk 5 wordt uitgelegd wat we bedoelen met integrale schuldhulp.

In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op de aandachtsgroepen.

Hoofdstuk 7 gaat over de organisatie van de uitvoering.

Hoofdstuk 8 geeft inzicht in de voorwaarden van schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 9 beschrijft de financiële gevolgen.

Hoofdstuk 10 sluit af met de bescherming van de persoonsgegevens.

In Bijlage 1 treft u een samenvatting aan.

In Bijlage 2 staan de resultaten en indicatoren in een overzicht.

¹ BMS = bijzondere bijstand, minimabeleid en schuldhulpverlening

In Bijlage 3 worden een aantal begrippen uitgelegd.

In Bijlage 4 staat hoe de lokale schuldhulpverlening is geregeld.

2 Visie en uitgangspunten

2.1 Visie

Financiële problemen staan zelden op zichzelf. Hoe groter het probleem wordt, hoe meer de andere leefgebieden, zoals werk, gezondheid of opvoeden, worden aangetast, en hoe lastiger het wordt om het geheel op te lossen. Oorzaken en gevolgen worden moeilijker van elkaar te onderscheiden. Financiële problemen moeten daarom zo vroeg mogelijk worden opgespoord en aangepakt, in samenhang met de overige leefgebieden en in samenwerking met de partners in, maar zo nodig ook buiten het sociale domein.

De inwoner is in de eerste plaats zelf aan zet om zijn probleem op te lossen. Hij is en blijft probleemeigenaar. In aansluiting op zijn mogelijkheden, krijgt hij hulp en ondersteuning van de gemeente en de maatschappelijke partners.

2.2 Uitgangspunten

De schuldhulpverlening kan worden ingezet als instrument in het sociale domein. De uitgangspunten die in het sociale domein zijn benoemd, gelden daarom ook voor de schuldhulpverlening.

1) De inwoner is en blijft verantwoordelijk

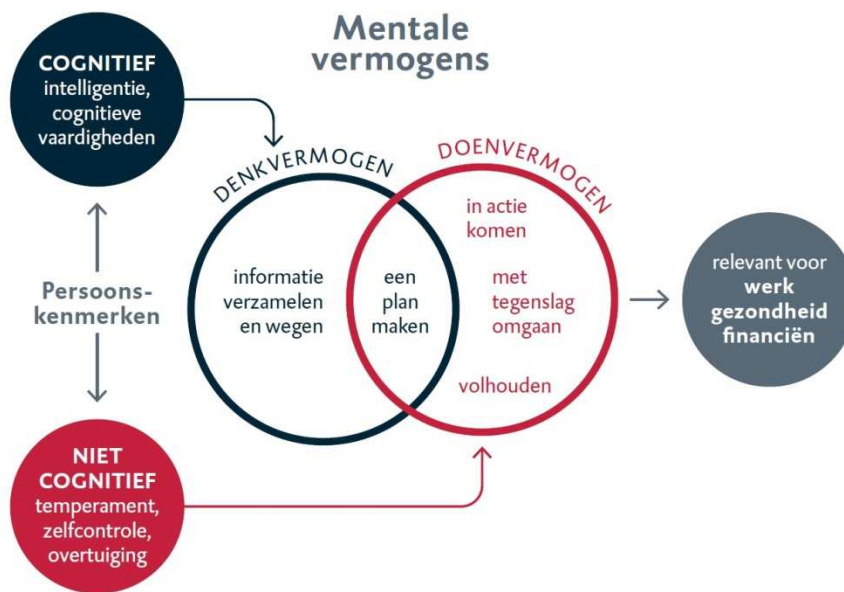
De inwoner is in beginsel de eerstverantwoordelijke voor de oplossing van zijn probleem. Het vergroten van de financiële zelfredzaamheid staat centraal. We sluiten aan op het "Doen"-vermogen² van de inwoner.

² Rapport "Weten is nog geen doen" van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), 2017.

Zelfredzaamheid: “Denk”-vermogen en “Doen”-vermogen

In het sociale domein is zelfredzaamheid van de inwoner één van de beginselen bij de ondersteuning: de eigen kracht van de inwoner vormt het uitgangspunt, en de ondersteuning is erop gericht om deze eigen kracht te benutten en te versterken.

Zelfredzaamheid is echter geen vanzelfsprekendheid. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft in zijn rapport “Weten is nog geen doen” (2017) een – zoals zij het zelf noemen – realistisch perspectief op de zelfredzaamheid geschetst.



Mensen hebben cognitieve vermogens en vaardigheden, de een meer dan de ander. De veronderstelling is, dat men met deze cognitieve vaardigheden in staat is om zichzelf te redden, om hun eigen zaken goed te regelen. De WRR concludeert, dat deze “rationalistische” benadering in de praktijk niet werkt. In hun “realistische” benadering stellen zij, dat mensen mogelijk wel weten wat ze moeten doen, maar het desondanks toch niet doen. Vandaar de titel “Weten is nog geen doen”. Door stress en acute druk nemen mensen niet altijd de juiste beslissing, kiezen zij voor korte termijnoplossingen of vervallen in passiviteit. Ondanks hun denkvermogen komt het niet tot een benutting van hun doenvermogen.

2) De schuldhulpverlening is integraal

De oorzaak van het financiële probleem hoeft niet altijd het ontbreken van geld te zijn. Door omstandigheden kan een ieder in financiële problemen komen. Aan de andere kant blijven de gevolgen van financiële problemen ook niet beperkt tot het financiële gebied. Daarom wordt een financieel probleem gezien in samenhang met de overige leefgebieden die in het sociale domein worden benoemd.

3) Maatwerk en vraaggerichte aanpak.

Welke vorm van hulp ingezet wordt en welke partners daarbij betrokken worden, is afhankelijk van de situatie waarin de inwoner zich bevindt en welke problemen hieraan ten grondslag liggen. De inzet van schuldhulpverlening is dus maatwerk.

In sommige gevallen kan een adviesgesprek voldoende zijn om grotere schulden te voorkomen. In andere gevallen is het starten van een langer schuldhulpverleningstraject noodzakelijk. Wanneer sprake is van een crisis wordt direct hulp ingezet.

Op basis van de persoonlijke situatie wordt een passende vorm van hulp- en dienstverlening gezocht. Daarbij vindt afstemming plaats met partners binnen de zorgstructuren van de gemeente.

4) Resultaatgerichte regie en sturing.

De inwoner wordt gedurende het gehele traject gevolgd en ondersteund. Een ingezet traject moet leiden tot het beoogde resultaat, zonder voortijdige uitval.

5) De dienstverlening is voor iedereen eenvoudig bereikbaar en toegankelijk.

De inwoner, maar ook maatschappelijke partners en personen uit zijn of haar omgeving kunnen gemakkelijk de informatie vinden die hen de weg wijst naar de toegang voor hulp bij financiën of schuldhulp. De informatie is op meerdere plaatsen te vinden.

6) De schuldhulpverlening is vrij toegankelijk, maar niet vrijblijvend

Wanneer de inwoner gebruik gaat maken van ondersteuning, in ieder geval in de vorm van een minnelijke schuldregeling en/of budgetbeheer, worden er afspraken met de inwoner gemaakt. We verlangen van de inwoner dat hij deze afspraken nakomt.

3 Doelen

1) Schulden en financiële problemen worden blijvend opgelost

De inwoner met schulden of financiële problemen krijgt de hulp die hij nodig heeft. Deze hulp is erop gericht, dat de inwoner ná het verhelpen van het probleem niet opnieuw met financiële problemen of schulden te maken krijgt.

2) Schulden en financiële problemen worden waar mogelijk voorkomen

Preventie en nazorg krijgen een nadrukkelijke plaats in de aanpak. Signalen van diverse instanties over betalingsachterstanden worden adequaat en effectief opgepakt en verwerkt. Via preventie-activiteiten worden specifieke doelgroepen benaderd. Nazorg is een onderdeel van het traject.

3) De gemeente staat er borg voor dat de informatie over de toegang vindbaar en duidelijk is.

Wanneer er financiële problemen zijn, is het belangrijk dat snel wordt ingegrepen om (verdere) escalatie te voorkomen. De inwoners moeten daarom weten dat er hulp bij schulden mogelijk is, waar ze die hulp kunnen krijgen, en geen drempels ervaren om ook gebruik te maken van deze hulp.

Inwoners worden ook benaderd met een aanbod voor hulp, wanneer een melding van een betalingsachterstand wordt ontvangen.

Ook inwoners die (nog) geen schulden hebben, maar wel financiële vragen hebben, kunnen met hun vragen terecht. Antwoorden en adviezen kunnen voorkomen, dat er wel financiële problemen gaan ontstaan.

Het komt vaak voor, dat een inwoner bij een andere instantie zijn financiële vragen of problemen aankaart. De instantie weet, waar zij die inwoner naar kunnen doorverwijzen.

4 Resultaten

Met de opzet die in dit plan wordt beschreven streven we er naar resultaten te boeken. Dit zijn geen harde resultaten; ze vormen de rode draad waarvoor we ons de komende 4 jaar zullen inzetten. We streven ernaar dat:

- Het aantal inwoners met problematische schulden afneemt;
- Inwoners sneller en gemakkelijker de weg vinden naar financiële dienstverlening en, indien nodig, sneller worden doorgeleid naar de regionale schuldregelingen;
- De financiële zelfredzaamheid (het "Doen"-vermogen) van de inwoner wordt versterkt (zie pagina 5).

De resultaten die we willen behalen koppelen we aan de benoemde doelen.

1) *Schulden en financiële problemen worden opgelost*

Resultaten:

- Financiële problemen en problematische schulden zijn in maximaal 4 jaar na de melding bij het loket opgelost.
- Alle inwoners die een minnelijke schuldregeling doorlopen, voltooien dit traject met een schone lei.
- Het aantal recidive-gevallen na een minnelijke of wettelijke schuldregeling is lager dan 30% van het totale aantal aanmeldingen.³

2) *Schulden en financiële problemen worden waar mogelijk voorkomen*

Resultaten:

- Signalen van (mogelijke) financiële problemen van woningcorporaties, leveranciers van energie en water, zorgverzekeraars, BSOB en feitelijk alle maatschappelijke partners worden direct en adequaat opgepakt.
- Adviezen aan inwoners zijn uitvoerbaar. De inwoner ontvangt hierbij zo nodig hulp en ondersteuning.
- De gebiedsteams⁴ zijn alert op signalen die duiden op een financieel probleem en pakken deze adequaat op, door te verwijzen naar de het lokale meldpunt.
- Budgetbeheer wordt waar nodig ingezet.
- De lokale kosten van beschermingsbewind worden teruggedrongen.
- Gemeenten maken een lokaal preventieplan met aandacht voor de in hoofdstuk 6 genoemde aandachtsgroepen.

3) *De gemeente staat er borg voor dat de informatie over de toegang vindbaar en duidelijk is.*

Resultaten:

- De gemeenten en de partners op het gebied van schuldhulp en financiële dienstverlening geven heldere, overzichtelijke en complete informatie, die gemakkelijk vindbaar is.
- De toegang is lokaal ingericht en is eenvoudig bereikbaar voor inwoners.
- Partners en gebiedsteams zijn geïnformeerd en betrokken.

³ Landelijk is de recidive ruim 33%.

⁴ We gebruiken hier de term gebiedsteam. De feitelijke benaming kan per gemeente verschillen (b.v. wijkteam, zorgteam, e.d.). We bedoelen hier het samenwerkende verband van maatschappelijke partners in het sociale domein in de aanpak van individuele sociale problematiek.

In de bijlage worden indicatoren benoemd waarmee de resultaten worden gemeten. Hierbij is het van belang, dat de afzonderlijke gemeenten op dezelfde wijze hun lokale uitvoering te monitoren. De indicatoren zelf worden gemonitord, zodat de Peelgemeenten in staat zullen zijn hun uitvoering te benchmarken.

We willen inwoners met financiële problemen zo snel mogelijk bereiken. Signalering is hierbij cruciaal. Met diverse partners zijn hier al afspraken over. Partners krijgen een terugkoppeling van de acties die volgen op de signalen.

In de communicatie richting inwoners wordt helder gemaakt, dat men niet per se schulden moet hebben om met een vraag naar ons toe te komen. Door te spreken van "financiële dienstverlening" willen we aangeven, dat je met elke vraag over geld terecht kan. In het lokale beleid wordt de toegang ingericht. Het uiteindelijke resultaat moet echter zijn, dat de toegang eenvoudig en laagdrempelig zal zijn.

5 Integrale schuldhulpverlening

In de Wgs wordt schuldhulpverlening omschreven als: "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".

De aanpak van schuldenproblematiek behoort te worden gezien in samenhang met de overige problemen, en in samenwerking en afstemming met de overige hulpverlening. Hiermee wordt het schuldenprobleem integraal aangepakt.

De NVVK (Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) omschrijft de integrale schuldhulpverlening als volgt:

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

De invulling die wij geven aan de integrale schuldhulpverlening kenmerkt zich door:

- ✓ Financiële dienstverlening, die voor iedere inwoner toegankelijk is;
- ✓ Preventie en een adequate aanpak van (vroeg) signalen;
- ✓ Ondersteuning van de inwoner bij het vinden van oplossingen;
- ✓ Een aanpak waarin de gehele aanwezige problematiek is meegenomen;
- ✓ Nauwe samenwerking met de maatschappelijke;
- ✓ Nazorg aan inwoners die een schuldentraject hebben doorlopen.

Opllossen

Een adequate oplossing richt zich op de aanpak van de oorzaken. Dit hoeft dus niet per se het financiële probleem te zijn. Denk bijvoorbeeld aan het behandelen van een ziekte of het vinden van werk.

Voorkomen

We richten ons op het voorkomen van (problematische) schulden. Door zo vroeg mogelijk in te grijpen wanneer we een signaal krijgen, door inwoners financiële (en juridische) adviezen te geven wanneer er mogelijk financiële problemen dreigen, door inwoners te helpen met het benutten van (inkomens)voorzieningen, door coaching en begeleiding aan te bieden of door inwoners een budgetbeheer aan te bieden, wordt preventieve dienstverlening aangeboden.

Nazorg

Tenslotte vinden we het belangrijk dat nazorg wordt geboden aan inwoners die een traject hebben doorlopen, met name een minnelijke regeling of een WSNP. Dergelijke trajecten eindigen – letterlijk – van het ene moment op het andere. Deze inwoners hebben een bepaalde periode in financiële nood verkeerd, vervolgens drie jaar op een absoluut minimaal inkomen geleefd, zijn nu schuldenvrij en krijgen plotseling de beschikking over hun volledige inkomen. Met nazorg willen we bereiken dat de financiële situatie duurzaam normaliseert.

6 Aandachtsgroepen

In beginsel behoort elke inwoner die ouder is dan 18 jaar tot de doelgroep. Er is geen inkomensgrens, en er is geen minimaal of maximaal schuldenbedrag. Het is ook niet relevant welke bron van inkomsten men heeft. We wijzen daarom geen specifieke doelgroepen aan.

Maar we hebben wel bijzondere aandacht voor preventie voor de inwoners die tot de onderstaande groepen horen en dan met name degenen met een laag inkomen:

- (eenouder)gezinnen met minderjarige kinderen
- Jongeren
- ouderen
- inwoners met een (verstandelijke) beperking
- statushouders en laaggeletterden
- zelfstandigen en ZZP-ers
- inwoners met verward gedrag

We onderscheiden deze groepen (met een laag inkomen), omdat zij een groter risico op financiële problemen lopen. De bijzondere aandacht uit zich vooral in preventie-activiteiten en (vroeg)signalering. Lokaal vindt uitwerking plaats van de aandachtsgroepen.

6.1 (Eenouder)gezinnen met minderjarige kinderen

De mogelijkheden voor het oplossen van schulden bij deze gezinnen zijn niet anders dan bij echtparen zonder kinderen en alleenstaanden. Maar we willen niet dat minderjarige kinderen de dupe worden van de situatie. Daarom wordt – lokaal – vanuit het minimabeleid ondersteuning geboden aan deze kinderen. Hiermee kunnen de kinderen meedoen met activiteiten, sport, enzovoort, zonder dat de beperkte financiële middelen van de ouders dit in de weg staat.

Daarnaast worden ook gerichte preventie-activiteiten opgezet, lokaal en regionaal, om deze gezinnen eerder te bereiken en eerder te ondersteunen om daadwerkelijke financiële problemen te voorkomen.

6.2 Jongeren

Uit diverse onderzoeken en praktijkervaringen uit het land blijkt, dat jongeren een verhoogd risico lopen om schulden op te bouwen. Zij gaan voor het eerst in hun leven een eigen inkomen krijgen, maar hebben nog niet de levenservaringen (en wijsheden) om verantwoord met dat inkomen om te gaan. De betaling van de vaste lasten komt nogal eens in het gedrang met de uitgaven voor hun sociale leven. Daarom is het belangrijk om deze groep zo direct mogelijk te benaderen met preventie-activiteiten. Dit begint al op de scholen.

6.3 Ouderen

Ouderen – als bevolkingsgroep – blijken minder vaak te worden getroffen door armoede en schulden dan andere bevolkingsgroepen. Maar bij ouderen die daar wel mee te maken krijgen is de situatie vaak bijzonder schrijnend. Zij krijgen te maken met hogere zorgkosten, maar hebben geen mogelijkheden om hun inkomen te verbeteren. Ouderen schamen zich vaker om bij de gemeente om hulp te vragen. Bovendien zijn zij vaker niet goed bekend met de hulp en ondersteuning die voor hen beschikbaar is of weten zij niet hoe zij daar gebruik van kunnen maken.

6.4 Inwoners met een (verstandelijke) beperking

Het rapport “Weten is nog geen doen” beschrijft de relatie tussen het Denk- vermogen en het Doen-vermogen (zie ook pagina 5). Bij mensen met een verstandelijke beperking is te veronderstellen, dat beide vermogens zich op een laag niveau bevinden. Daarom zullen deze inwoners eerder toegang krijgen tot een (lichte vorm van) budgetbeheer, om te garanderen dat hun vaste lasten in ieder geval worden betaald.

6.5 Statushouders

Voor statushouders geldt dat zij nieuw in Nederland zijn en niet volledig bekend zijn met de Nederlandse manier van leven. Daarnaast krijgen zij vaak al direct bij vestiging in de gemeente te maken met schulden. Ze krijgen een lening om hun woning in te richten, en voorschotten voor de huur- en zorgtoeslag terug te betalen. Een goede begeleiding om hen wegwijs te maken in het omgaan met geld helpt hen om problematische schulden te voorkomen. Hiervoor wordt lokaal de samenwerking gezocht met Vluchtelingenwerk.

6.6 Laaggeletterden

Laaggeletterden hebben moeite met lezen en schrijven. Vaak zijn deze inwoners ook digibeet. Besluiten, regels en voorschriften worden vaak schriftelijk of digitaal aangeboden, maar deze groep kan zich deze informatie niet goed eigen maken. Daarmee lopen ze een groter risico om in de problemen te raken dan de geletterden.

Een redelijke taalbeheersing is ook belangrijk om een eigen financieel beheer te kunnen voeren. Het is immers belangrijk om te weten wat moet worden betaald, en waarom er moet worden betaald. En ook wanneer je niet hoeft te betalen.

Extra aandacht voor deze groep is bedoeld om hen financieel zelfredzaam te maken of te houden.

6.7 Zelfstandigen en ZZP-ers

Voor zelfstandigen geldt, dat hun financiële plaatje vaak complex is. Hun beschikbare inkomen is pas bekend na afsluiten van het boekjaar en de fiscale afwikkelingen, terwijl de schulden vaak omvangrijker zijn dan het inkomen. Hierdoor is reguliere schuldhulpverlening voor hen niet mogelijk. Niettemin gaat het ook hier om inwoners, die ondersteuning nodig hebben.

Via de GR Senzer wordt schuldhulpverlening voor zelfstandigen geboden, in combinatie met de uitvoering van de Bbz (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen) 2004.

6.8 Inwoners met verward gedrag

Gemeenten worden geacht om een plan gereed te hebben voor mensen met verward gedrag. Het gaat hierbij – in hoofdzaak – om dementerende inwoners en inwoners met een psychische stoornis. Hiertoe heeft het rijk een “Schakelteam Personen met Verward Gedrag” opgericht, met de opdracht om gemeenten en regio’s te faciliteren bij het ontwikkelen van een goedwerkende aanpak voor personen met verward gedrag.

Daarnaast kunnen er ook inwoners zijn, die om welke reden dan ook niet in staat zijn om zelf beslissingen te kunnen nemen, zogezegd de wilsonbekwamen.

De inwoners zelf zijn niet altijd aanspreekbaar, of in staat om adviezen ter harte te nemen.

Daarom richt de aandacht zich vooral op de mensen uit de omgeving van deze inwoners: verzorgers en mantelzorgers.

7 Uitvoering van de schuldhulpverlening

We willen schuldhulpverlening van een hoog niveau aanbieden. Om dit te bereiken maken we keuzes in onderdelen die in de GR Peelgemeenten kunnen worden georganiseerd en onderdelen die we lokaal met de maatschappelijke partners willen uitvoeren.

7.1 Lokale uitvoering

Elke gemeente geeft een eigen invulling aan de lokale uitvoering. In dit beleidsplan wordt daarom slechts een globale schets beschreven.

In de paragraaf 7.3. zijn de onderdelen aangeduid die door de Peelsamenwerking (GR Peelgemeenten) worden uitgevoerd. Dit is echter slechts een klein deel van de gehele uitvoering. De hoofdzaak ligt in de lokale uitvoering. Het is ook de lokale uitvoering waar de kracht en de effectiviteit van de schuldhulpverlening vandaan moet komen.

De financiële dienstverlening is niet enkel een zaak van de gemeente. In de lokale uitvoering werken de maatschappelijke partners in het sociale domein samen.

7.2 Aansluiting tussen lokaal en regionaal

Een inwoner met een financiële vraag wordt altijd lokaal opgevangen. Hij kan zelf met een vraag komen, of hij kan worden “gevonden” via een signalering.

Deze opvang kan plaatsvinden in het gebiedsteam, maar ook direct bij de financieel dienstverlener. De financieel dienstverlener kan oordelen, dat een traject moet of kan worden ingezet voor de inwoner.

Een traject kan onder andere inhouden, dat de inwoner wordt doorgeleid naar de dienstverlening in de Peelsamenwerking. Er volgt dan een aanmelding van de inwoner bij de regionale uitvoerder om voor deze inwoner aan de slag te gaan met een minnelijke schuldregeling en/of budgetbeheer.

Voor een vloeiende en efficiënte dienstverlening is een goede aansluiting tussen de lokale financieel dienstverlener en de regionale uitvoerder noodzakelijk.

7.3 Regionale uitvoering

De GR Peelgemeenten voert de volgende diensten op het gebied schuldhulpverlening uit:

onderdeel	uitleg in het kort	uitvoerder
Minnelijke schuldregeling (MSNP)	Met de schuldeisers wordt een regeling getroffen, waarbij de schuldeisers genoeg nemen met een gedeeltelijke terugbetaling, tegen kwijtschelding van het restant.	GR Peelgemeenten
Schuldregeling voor zelfstandigen	Schuldhulpverlening in combinatie met de mogelijkheden vanuit de Bbz voor ondernemers en ZZP-ers.	GR Senzer
Inkoop technisch budgetbeheer	De administratieve uitvoering, d.w.z. het incasseren van het inkomen van de inwoner, het doorbetalen van de vaste lasten en het uitkeren van leefgeld aan de inwoner.	Kredietbank Nederland
Wettelijke schuldregeling (WSNP)	Verzoekschrift aan de rechtbank opstellen voor toelating tot de WSNP, wanneer een minnelijke regeling niet is gelukt.	GR Peelgemeenten
Dwangakkoord	Verzoekschrift aan de rechtbank opstellen om een schuldeiser te dwingen akkoord te gaan met een minnelijke regeling	GR Peelgemeenten
Moratorium	Verzoekschrift aan de rechtbank opstellen om schuldeisers te dwingen om hun incasso op te schorten.	GR Peelgemeenten

Advisering bewindvoering ⁵ >n.t.b. lokaal of regionaal	De rechtbank adviseren over een verzoek tot een plaatsing in beschermingsbewind.	GR Peelgemeenten, lokale financieel dienstverlener
--	--	--

Het uitvoeringsproces

Het globale proces van schuldhulpverlening

1) stabilisatie

De eerste fase gaat vooraf aan het werkelijke schuldregelingstraject. In deze periode dienen alle zaken op orde te worden gebracht. In deze fase vindt de aanmelding en intake plaats. Het doel van de aanmelding is de registratie van de hulpvraag van de klant. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor de intake. Tijdens de aanmelding wordt in eerste instantie tevens bekeken of de klant aan het juiste adres is. Het doel van de intake is het toetsen van de zelfredzaamheid van de klant en het vaststellen van het probleem van de klant om een plan van aanpak te ontwikkelen.

Schuldeisers worden aangeschreven met de mededeling dat de inwoner zich heeft gemeld, met het verzoek om (verdere) incassomaatregelen op te schorten.

In bepaalde gevallen kan een verzoek aan de rechtbank worden gericht voor het instellen van een moratorium.

Mocht de klant nog geen inkomensbeheer hebben, wat de schuldhulpverlenende organisatie wel nodig acht, dan wordt in deze fase budgetbeheer opgestart of beschermingsbewind aangevraagd. Dit zorgt ervoor dat de lopende vaste lasten worden betaald en voorkomt dat de schulden toenemen .

2) schuldregeling

In de tweede fase treedt de schuldhulpverlenende organisatie op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers, waarbij deze de belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk behartigt.

Een minnelijke regeling is mogelijk wanneer de inwoner een "regelbare" schuldenaar is en er "regelbare" schulden zijn.

Een regelbare schuldenaar is bereid en in staat om mee te werken aan een minnelijke regeling. Een schuldenaar kan niet regelbaar zijn vanwege, b.v., het ontbreken van een vast inkomen, een verslaving of omdat hij niet wil meewerken.

Schulden zijn regelbaar wanneer de schuldeiser kan meewerken met een minnelijke regeling. Niet regelbare schulden zijn b.v. vanwege een juridische status niet regelbaar (b.v. boetes).

Wanneer een schuld in principe wel regelbaar is, maar de schuldeiser weigert mee te werken, dan kan deze schuldeiser tot medewerking worden gedwongen via een dwangakkoord. Hiervoor is een gang naar de rechter noodzakelijk.

Wanneer de inwoner en/of de schulden niet regelbaar zijn, kan de inwoner worden doorgeleid naar de wettelijke schuldregeling, de WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen). De rechtbank beslist over toelating tot de WSNP.

⁵ Het wetsvoorstel dat deze adviesfunctie bepaalt is op dit moment nog in behandeling. De periode voor de internetconsultatie is medio september 2018 gesloten.

7.4 *Kwaliteit van de dienstverlening*

Schuldhelpverlening vereist een borging van de kwaliteit. Door de taken die specifieke expertise en vaardigheden vragen te beleggen bij externe, specialistische partijen wordt de kwaliteit geborgd. De externe partijen zorgen voor deskundig en bekwaam personeel, deskundigheidsbevordering, trainingen, de benodigde applicaties, enzovoort.

Wanneer taken bij de gemeente zelf worden ondergebracht, zorgt de gemeente voor de borging van de kwaliteit.

De kwaliteit van de lokale uitvoering wordt geborgd door duidelijke afspraken met de lokale maatschappelijke partners in, maar ook buiten het sociale domein.

7.5 *Snelle dienstverlening*

Een snelle dienstverlening bevordert de effectiviteit van de dienstverlening. Financiële problemen kunnen immers verergeren naarmate er meer tijd verstrijkt en er meer vervaldatum voor betalingen verstrijken.

Daarom worden signalen snel opgepakt en worden meldingen beoordeeld op ernst en urgentie.

In de Wgs is bepaald, dat het eerste gesprek met de inwoner binnen 4 weken na zijn melding moet plaatsvinden. Wij zien deze 4 weken als het uiterste maximum. We streven ernaar om het eerste gesprek binnen een week te laten plaatsvinden.

Als er sprake is van een bedreigende situatie (b.v. een woningontuiming), dan is er binnen 3 dagen een gesprek, zoals de Wgs voorschrijft.

7.6 *Lokale toegang, uitvoering en regie*

De inwoner kan in de eigen gemeente met zijn vraag terecht. Elke inwoner kan verzoeken om toegelaten te worden tot de schuldhelpverlening. In de Wgs staan twee gronden waarop deze toelating kan worden geweigerd (zie hoofdstuk 8).

Het "antwoord" op zijn vraag is eenvoudig te vinden en is afgestemd op de inwoner. We verwachten dat de inwoner zijn best doet om te doen wat hij zelf kan. Het uitgangspunt hierbij is het "Doen"-vermogen van de inwoner (zie hoofdstuk 2).

Een lokale dienstverlener hoort de vraag en geeft advies of zet samen met de inwoner een traject uit. Dit traject kan lokaal of regionaal worden ingezet, of een combinatie daarvan. De lokale dienstverlener ziet toe op het verdere verloop van het traject.

7.7 *Signalering en Vroegsignalering*

(Vroeg)signalering betekent: Signaleren en herkennen van financiële problemen, om in een vroeg stadium in te kunnen grijpen.

Deze brede definitie sluit aan bij het uitgangspunt dat alle partners in het sociaal domein een rol hebben in het herkennen en bespreekbaar maken van (dreigende) financiële problemen, en vervolgens doorverwijzen naar het lokale meldpunt schuldhelp.

Met vroegsignalering wordt ook de methode van vroegsignalering bedoeld, die beschreven wordt in de Landelijke Leidraad Vroegsignalering. Deze vorm van vroegsignalering is beperkt tot de aanbieders van vaste lasten (huur, gas, licht, water en zorgverzekering). Zij mogen -onder

voorwaarden- in een vroeg stadium signalen doorgeven aan de gemeente over betalingsachterstanden, zodat de gemeente de inwoner zelf kan opzoeken om hulp aan te bieden.

(Vroeg)signalering en privacy

Signalering en vroegsignalering vallen in principe onder de werking van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De Wgs geeft echter geen vrijbrief aan professionals om op grond van signalen persoonsgegevens uit te wisselen. De Algemene Verordening Gegevensuitwisseling (AVG) vormt het wettelijk kader. Zie hiervoor hoofdstuk 10.

8 Voorwaarden

De Wgs is voor iedereen toegankelijk. De gemeente inventariseert of financiële dienstverlening wordt ingezet of dat er sprake is van dienstverlening op grond van de Wgs.

Er zijn echter omstandigheden waaronder de toegang tot de Wgs kan worden geweigerd of waaronder een reeds ingezet traject voortijdig kan worden beëindigd.

De Wgs vermeldt specifiek, dat de toegang kan worden geweigerd:

- wanneer hij al eerder een schuldregeling heeft doorlopen (art. 3 lid 2 Wgs)
- wanneer de inwoner fraudeschulden heeft (art. 3 lid 3 Wgs)

De Wgs stelt ook een aantal verplichtingen aan de inwoner. Zo dient hij:

- op verzoek, of onverwijld uit eigen beweging, alle inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor de uitvoering van de Wgs (art. 6 Wgs)
- de medewerking te verlenen die nodig is voor de uitvoering van de Wgs (art. 7 lid 1 Wgs)

Het college kan de schuldhulpverlening aan een inwoner, die niet aan deze verplichtingen voldoet, voortijdig beëindigen.

Deze bepalingen bieden de gemeente de mogelijkheid, maar het zijn zeker geen dwingende bepalingen. Het is niet bedoeld om inwoners categorisch uit te sluiten.

We stellen het oplossen van de problemen boven het (vroegere) gedrag van de inwoner.

In de beleidsregels, die op dit beleidsplan volgen, zal specifiek worden beschreven onder welke omstandigheden de toegang tot de schuldhulpverlening wordt geweigerd en wanneer de schuldhulpverlening voortijdig wordt beëindigd.

9 Financiële gevolgen

De schuldhulpverlening die we hier beschrijven, betekent een uitbreiding van de dienstverlening. We richten ons op aandachtsgroepen, we maken meer en beter gebruik van (vroeg)signaleringen, we maken de toegang laagdrempelig en eenvoudig en we gaan vooral de lokale uitvoering sterk door ontwikkelen.

Al deze acties leiden tot een toename van het gebruik van de schuldhulpverlening. Dit gebruik kan variëren van (zo goed als kosteloze) advisering tot langdurige trajecten met de bijbehorende kosten.

Deze uitgaven zijn te zien als een investering: Onderzoeken⁶ hebben opgeleverd dat elke euro die wordt besteed aan schuldhulpverlening, uiteindelijk een besparing oplevert van € 2,20 aan maatschappelijke kosten.

10 Bescherming van persoonsgegevens

Met ingang van 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. Mensen hebben recht op bescherming van hun persoonsgegevens. Inbreuk op dat recht door de overheid is alleen toegestaan binnen het kader van de AVG.

Wanneer een gemeente persoonsgegevens verwerkt, dient daarvoor een wettelijke grondslag te bestaan. Vervolgens eist de AVG dat er een doel is om persoonsgegevens te verwerken. Bij de uitvoering mogen alleen gegevens verwerkt worden die noodzakelijk zijn om het doel te bereiken. Inwoners dienen geïnformeerd te zijn over de verwerking van persoonsgegevens en ze hebben bepaalde rechten, als inzagerecht en correctierecht. Verder dient de verwerking van persoonsgegevens juist te zijn en goed beveiligd.

10.1 Juridische grondslag voor het uitwisselen van persoonsgegevens bij Signalering

Juridische grondslag

In de AVG is in artikel 5 onder meer bepaald dat persoonsgegevens onder voorwaarden en met bepaalde doelstellingen worden verzameld en vervolgens niet verder mogen worden verwerkt, tenzij de verwerking klopt met het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verzameld. Dit noemen we doelbinding.

Wanneer is er sprake van doelbinding?

Een voorbeeld: mag een Wmo-consulent die financiële problematiek herkent tijdens een keukentafelgesprek deze informatie verwerken en uitwisselen met het lokale meldpunt? Het antwoord hangt af van de vraag: is het verzamelen van informatie over financiële problemen zoals bijvoorbeeld betalingsachterstanden, roodstand op de bank of armoedeproblematiek verenigbaar met de opdracht tot het verstrekken van een Wmo voorziening?

Getoetst aan de criteria van artikel 6 lid 4 AVG is de conclusie dat dit bijna nooit het geval is omdat:

- Het signaal 'financiële problematiek' meestal geen verband houdt met de oorspronkelijke doeleinden van de signalerende organisatie (zie voorbeeld hierboven);
- Het signaal 'financiële problematiek' melden bij een derde, een wezenlijke verandering brengt in de verhouding tussen de dienstverlener en de inwoner;
- Er sprake is van gevoelige persoonsgegevens, namelijk financiële gegevens over inkomsten, uitgaven, banksaldo, schulden, beslaglegging enz.

⁶ Informatie voor raadsleden en wethouders over schuldhulpverlening (NVVK/8-2-2018)

De melding is wel in het belang van de inwoner, maar het belang is niet groot genoeg om buiten de inwoner om een melding te doen bij het meldpunt.

De conclusie die hieruit volgt, is dat voor het verwerken van financiële informatie over een inwoner en het signaleren van deze informatie bij een derde (het lokale meldpunt) altijd de toestemming van de inwoner nodig is.

Het toestemmingsvereiste

Het signaleren, verwerken en uitwisselen van financiële informatie over een inwoner kan niet zonder toestemming van de inwoner. Dit betekent dat er altijd een toestemmingsformulier moet worden ingevuld, of een gespreksverslag wordt opgemaakt, waarin de toestemming van cliënt nadrukkelijk is vastgelegd en dat de cliënt ter inzage heeft ontvangen en waarbij de mogelijkheid is geboden aan de cliënt om correcties door te voeren.

Uit de toestemmingsverklaring of het verslag moet duidelijk blijken welke persoonsgegevens worden uitgewisseld en met welk doel dit gebeurt.

Een alternatieve werkwijze is dat er een verwijzing plaatsvindt naar en een afspraak gepland wordt met het meldpunt, met toestemming van de cliënt. Aan dit driegesprek nemen deel: de signaleerder, de medewerker van het meldpunt en de cliënt. In dit gesprek worden afspraken gemaakt over verdere ondersteuning en kunnen tussen de aanwezige instanties gegevens kunnen uitgewisseld met goedkeuring van cliënt. Een gespreksverslag waarin de aard van de uit te wisselen informatie en het doel van de uitwisseling is opgenomen en welke afspraken worden gemaakt, is aan te bevelen.

10.2 Juridische grondslag voor het uitwisselen van persoonsgegevens bij Vroegsignalering

Juridische grondslag

(Vroeg)signalering

Bij de brede definitie van vroegsignalering is er maar één juridische grondslag in de AVG waarop (financiële) persoonsgegevens mogen worden uitgewisseld: toestemming van de betrokkene. Deze toestemming kan verkregen worden via een toestemmingsformulier, een gesprek over zijn financiën in aanwezigheid van de inwoner, of een mondelinge toestemming die vastgelegd is in een gespreksverslag.

Vroegsignalering volgens de Landelijke Leidraad

Bij deze vroegsignalering zijn de volgende partijen betrokken:

1. Gemeente: Het college van burgemeester en wethouders is verwerkingsverantwoordelijke voor het proces vroegsignalering van schulden in de zin van de AVG.
2. Melders: (water- en energieleveranciers, woningcorporaties, zorgverzekeraars): deze partijen zijn verwerkingsverantwoordelijke voor het verwerken van persoonsgegevens van betrokkenen, uit hoofde van de gesloten dienstverleningsovereenkomst, tot en met het doen van de melding.
3. Partijen die in opdracht van de gemeente op huisbezoek gaan naar aanleiding van de signalen: Dit zijn verwerkingsverantwoordelijken/verwerkers die werken in opdracht van de colleges van burgemeester en wethouders.

4. Lokaal meldpunt schuldhulp: zie onder 3.

Rol Gemeente

De gemeente sluit convenanten met de bovengenoemde melders over de aard van de informatie die wordt aangeleverd, de vorm waarin de informatie wordt aangeleverd, het moment van aanlevering, de frequentie van aanlevering en het aanleveradres.

De centrale partij is de gemeente, in de rol van het lokale meldpunt. De gemeente ontvangt de signalen, beoordeelt deze en registreert de persoonsgegevens, de schuldeiser en het bedrag. Vervolgens bepaalt de gemeente de vervolgactie. De vervolgactie kan zich beperken tot de registratie, maar de gemeente kan het signaal ook doorzetten naar een derde partij.

Bij vroegsignalering volgens de Landelijke Leidraad wordt de juridische grondslag gevonden in de 'doelbinding' (zie 10.1).

- Aanbieders van huur, gas, licht, water en zorgverzekering hebben een taak/doel om diensten te leveren in ruil waarvoor ze (maandelijks) betalingen ontvangen. Als de inwoner de maandelijkse betaling staakt, mag de leverancier een incassotraject starten. In het kader van het incassotraject, gericht op herstel van de maandelijkse betalingen, is het geoorloofd om – gerichte – persoonsgegevens uit te wisselen.
- Gemeenten hebben op grond van de Weg gemeentelijke schuldhulpverlening een taak/doel om ondersteuning aan te bieden bij financiële problemen.

Voor de bovengenoemde organisaties afzonderlijk is er onvoldoende doelbinding, maar sámengevoegd vormen de taken/doelen van deze organisaties voldoende basis voor het vroegtijdig uitwisselen van persoonsgegevens. Landelijk wordt hiermee geëxperimenteerd; de methode voldoet aan de AVG en is beschreven in de Landelijke Leidraad Vroegsignalering.

BIJLAGE 1 SAMENVATTING

Hoofdstuk 1 Inleiding

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt dat de gemeenteraad een 4-jarig plan vaststelt dat richting geeft aan een samenhangende schuldhulpverlening.

Het huidige beleidsplan, dat nog is opgesteld onder Peel 6.1, loopt af op 31-12-2018. Dit beleidsplan heeft betrekking op de periode 2019 tot en met 2022.

Hoofdstuk 2 Visie en uitgangspunten

Financiële problemen moeten in een vroeg stadium worden opgespoord en aangepakt, in samenhang met andere leefgebieden en in samenwerking met partners in het sociaal domein. De uitgangspunten zijn:

1. Schuldhulp sluit aan bij de inwoner.
2. De schuldhulp is integraal.
3. Schuldhulp is maatwerk.
4. De ondersteuner werkt resultaatgericht.
5. De dienstverlening is bereikbaar en toegankelijk.
6. Schuldhulp is vrijwillig maar niet vrijblijvend.

Hoofdstuk 3 en 4 Doelen en Resultaten

1. Schulden en financiële problemen worden blijvend opgelost.
 - Binnen 4 weken na melding vindt de intake plaats.
 - Binnen 3 dagen na melding crisis vindt een gesprek plaats.
 - Schuldentraject na melding duurt maximaal 4 jaar.
 - Minnelijke regeling wordt altijd afgesloten met een schone lei.
 - Recidive na wettelijke of minnelijke regeling is < 30%.
2. Schulden en financiële problemen worden waar mogelijk voorkomen.
 - Signalen van instanties worden direct opgepakt.
 - Het aantal aanzeggingen tot ontruiming of afsluiting zonder voorafgegangene melding van een betalingsachterstand is nul.
 - Adviezen aan inwoners zijn uitvoerbaar.
 - Gebiedsteams zijn alert op signalen en reageren adequaat.
 - Budgetbeheer wordt waar nodig ingezet.
 - De kosten van beschermingsbewind nemen af.
 - Gemeenten maken jaarlijks een preventieplan
3. Elke inwoner en instantie weet de weg naar schuldhulp te vinden en krijgt een- voudig toegang.
 - Gemeenten en partners geven heldere, overzichtelijke en complete informatie aan inwoners, die gemakkelijk vindbaar is.
 - De toegang is lokaal en laagdrempelig

- Partners en gebiedsteams zijn geïnformeerd en betrokken.

Hoofdstuk 5 Integrale schuldhulpverlening

Een samenhangende schuldhulpverlening bestaat uit:

1. Hulp bij het aflossen van schulden;
2. Hulp bij het vinden van de oorzaken of omstandigheden die verhinderen dat financiële problemen worden opgelost en hulp bij het aanpakken van die oorzaken of omstandigheden.
3. Voorkomen dat er problematische schulden ontstaan.
4. Nazorg die verhindert dat inwoners opnieuw financiële problemen ontwikkelen.

Hoofdstuk 6 Aandachtsgroepen

De doelstelling is dat alle inwoners, zonder uitzondering, toegang hebben tot financiële hulp en schuldhulp. We onderscheiden enkele groepen inwoners (met name dié met een laag inkomen) waaraan we bijzondere aandacht geven omdat ze kwetsbaar zijn:

- Eenoudergezinnen met minderjarige kinderen
- Jongeren
- Ouderen
- Inwoners met een verstandelijke beperking
- Statushouders
- Laaggeletterden
- Zelfstandige ondernemers en zzp-ers
- Inwoners met verward gedrag

Hoofdstuk 7 Uitvoering van de schuldhulpverlening

1. Lokale uitvoering

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ligt bij gemeenten.

2. Regionale uitvoering

De specialistische schuldhulp, waaronder de minnelijke schuldregeling (Msnp) en de wettelijke schuldsanering (Wsnp) hebben gemeenten belegd bij de regionale organisatie GR Peelgemeenten. De regierol over een Msnp- of Wsnp-schuldentraject behoort tot de taak van de regionale organisatie.

3. Aansluiting tussen lokaal en regionaal

In de uitvoering is de afstemming tussen de lokale en de regionale uitvoering van belang vanwege de samenhang tussen het integrale plan van aanpak (lokale regierol) en het schuldentraject (regionale regierol).

4. Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging is een lokale taak. Gemeenten voeren regie door middel van duidelijke afspraken met de maatschappelijke partners en zorgen voor naleving daarvan.

5. Snelle dienstverlening

Er vindt binnen 4 weken een intakegesprek plaats voor toeleiding naar een schuldregeling. Daarnaast vindt er binnen 3 dagen een gesprek plaats wanneer er sprake is van een bedreigende of crisissituatie (bijvoorbeeld een woningontuiming).

6. De toegang

Deze is lokaal. De regierol over een integraal traject bij financiële problemen of schulden is ondergebracht bij de lokale uitvoering.

7. Preventie, signalering en vroegsignalering

Dit zijn lokale taken.

- Preventie: Gemeenten stellen een lokaal preventieplan op en zien toe op de uitvoering daarvan.
- (Vroeg)signalering betekent: Signaleren en herkennen van financiële problemen, om in een vroeg stadium in te kunnen grijpen. Het uitgangspunt is dat alle partners in het sociaal domein een rol hebben in het herkennen en bespreekbaar maken van (dreigende) financiële problemen, en vervolgens effectief doorverwijzen naar de lokale toegang. Een ander definitie van vroegsignalering is de methode die beschreven wordt in de Landelijke Leidraad Vroegsignalering, die beperkt blijft tot de 'aanbieders' van vaste lasten (huur, gas, licht, water en zorgverzekering). Zij mogen -onder voorwaarden- in een vroeg stadium privé-gegevens met de gemeente delen over betalingsachterstanden, zodat de gemeente de inwoner zelf kan opzoeken om hulp aan te bieden.
- Signalering en vroegsignalering vallen in principe onder de werking van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De Algemene Verordening Gegevensuitwisseling (AVG) vormt het wettelijk kader voor gegevensuitwisseling. Zie hiervoor hoofdstuk 10.

Hoofdstuk 8 Voorwaarden

Op grond van de Wet moeten alle inwoners worden toegelaten tot schuldhulp. Hierop zijn enkele uitzonderingen mogelijk.

De inwoner heeft – behalve rechten – ook plichten. Ook deze zijn geregeld in de Wgs.

In de beleidsregels die op dit beleidsplan volgen zal specifiek worden beschreven onder welke omstandigheden de toegang tot schuldhulp wordt geweigerd en wanneer de schuldhulp voortijdig wordt beëindigd.

Hoofdstuk 9 Financiële gevolgen

Een uitbreiding van de dienstverlening kan leiden tot een toename op het gebruik van financiële en schuldhulpverlening.

De (extra) uitgaven vormen een investering. Onderzoeken hebben opgeleverd dat elke euro die wordt besteed aan schuldhulpverlening een besparing oplevert van € 2,20 aan maatschappelijke kosten.

Hoofdstuk 10. Bescherming van persoonsgegevens

De Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) vormt het wettelijk kader bij de uitwisseling van persoonsgegevens, waar gemeenten mee te maken krijgen.

Signalering

Bij signalering is er maar één juridische grondslag in de AVG waarop (financiële) persoonsgegevens en signalen mogen worden uitgewisseld: een toestemming van de betrokkene.

Deze toestemming kan verkregen worden via een toestemmingsformulier, een gesprek over zijn financiën in aanwezigheid van de inwoner, of een mondelinge toestemming die vastgelegd is in een gespreksverslag.

Vroegsignalering

Bij vroegsignalering wordt de juridische grondslag gevonden in de 'doelbinding'. Persoonsgegevens mogen worden verzameld, verwerkt en gedeeld als er sprake is van gerechtvaardigde doeleinden.

Deze doeleinden moeten in overeenstemming zijn met de taak van de organisaties die verwerken.

- Aanbieders van huur, gas, licht, water en zorgverzekering hebben een taak om diensten te leveren in ruil waarvoor ze (maandelijks) betalingen ontvangen. Als de inwoner de maandelijkse betaling staakt, mag de leverancier een incassotraject starten. In het kader van het incassotraject, gericht op herstel van de maandelijkse betalingen, is het geoorloofd om – gerichte – persoonsgegevens uit te wisselen.
- Gemeenten hebben de taak om ondersteuning aan te bieden bij problematische schulden (Wgs).

Voor de organisaties afzonderlijk is er onvoldoende doelbinding om met elkaar in een vroeg stadium gegevens uit te wisselen over inwoners met betalingsachterstanden, maar sámengevoegd vormen de taken/doelen van deze organisaties voldoende rechtvaardiging voor het vroegtijdig uitwisselen van persoonsgegevens over betalingsachterstanden. Landelijk wordt hiermee geëxperimenteerd; deze methode voldoet aan de AVG en is beschreven in de Landelijke Leidraad Vroegsignalering.

BIJLAGE 2: MOGELIJKE RESULTATEN EN INDICATOREN

In hoofdstuk 4 hebben we de mogelijke resultaten benoemd. Om te bepalen in hoeverre we deze resultaten hebben bereikt, worden hier enkele indicatoren benoemd.

Schulden en financiële problemen worden blijvend opgelost	
resultaten	indicatoren
Binnen 4 weken na de melding vindt een intake gesprek plaats	Periode van datum melding tot datum intake
Binnen 3 dagen na de melding crisis vindt er een gesprek plaats	Periode van datum melding crisis tot datum gesprek
Financiële problemen en schulden zijn in maximaal 4 jaar na de melding bij het loket opgelost	Periode van datum melding tot datum einde traject per inwoner
Alle inwoners die een minnelijke schuldregeling doorlopen, voltooiën dit traject met een schone lei	Aantal succesvolle trajecten vs aantal voortijdig beëindigde trajecten + trajecten zonder schone lei
Het aantal recidive-gevallen na een minnelijke of wettelijke schuldregeling is lager dan 30% van het totale aantal aanmeldingen.	Aantal recidive-gevallen per jaar
Schulden en financiële problemen worden waar mogelijk voorkomen	
resultaten	indicatoren
Partners, met name woningcorporaties, melden betalingsachterstanden bij de gemeente	Naleving afspraken
Het aantal aanzeggingen tot ontruiming of afsluiting zonder voorafgegane melding van een betalingsachterstand is nul.	Aantal (aanzeggingen tot) ontruiming of afsluiting zonder voorafgegane melding van een betalingsachterstand
Signalen zijn direct en adequaat opgepakt	Aantal signalen waar een actie op is ondernomen t.o.v. totaal aantal signalen
Adviezen aan inwoners zijn voor de inwoner uitvoerbaar. De inwoner ontvangt zo nodig hulp en ondersteuning	Aantal inwoners die terugkomen t.o.v. totaal afgegeven adviezen
De gebiedsteams zijn alert op signalen die duiden op een financieel probleem en pakken deze adequaat op, eventueel door te verwijzen naar de financieel dienstverlener	Aantal signalen die door de gebiedsteams zijn afgegeven.
Budgetbeheer wordt waar nodig ingezet	Aantal ingezet budgetbeheer
Lokaal vindt uitwerking plaats van de doelgroepen.	Preventie-activiteiten
Elke inwoner weet waar hij moet zijn voor hulp en vragen, en krijgt eenvoudig toegang tot deze hulp. Ook elke partner of instantie weet de weg	
resultaten	indicatoren
De gemeente en partners geven heldere, overzichtelijke en complete informatie, die gemakkelijk vindbaar is	Beoordeling van inwoners (cliëntenraden) en partners

Het "loket", voornamelijk de financieel dienstverlener, is eenvoudig bereikbaar voor inwoners, via telefoon, webformulier of een persoonlijk gesprek, al dan niet op afspraak	Beoordeling van inwoners (cliëntenraden) en partners
Partners en gebiedsteams zijn geïnformeerd en betrokken	Beoordeling van gebiedsteams en partners
Kosten van bewindvoering worden teruggedrongen	Kosten bijzondere bijstand beschermingsbewind nemen af.

BIJLAGE 3: BEGRIPPENLIJST

AVG

Dit is de Algemene Verordening gegevensbescherming.

Op grond van deze verordening van de Europese Unie zijn alle verwerkers van persoonsgegevens gehouden aan het recht op bescherming van persoonsgegevens van inwoners van de Europese Unie. Voor gemeenten betekent dit dat ze in de uitvoering van de wet- en regelgeving in het Sociaal Domein gehouden zijn om het recht op privacy van hun inwoners te beschermen.

Dwangakkoord

Wanneer in het minnelijk traject niet alle schuldeisers akkoord gaan met de voorgestelde regeling, kan de inwoner of de gemeente namens de inwoner de rechtbank vragen de weigerende schuldeisers te verplichten mee te werken aan een minnelijke regeling. De rechter zal alleen een dwangakkoord opleggen wanneer de weigering van één schuldeiser onevenredig nadelig is voor de overige schuldeisers.

Financiële dienstverlening

Het beheren van het budget van huishoudens, die (tijdelijk) zelf niet in staat zijn hun financiën te beheren, of het ondersteunen hierbij.

GR (Gemeenschappelijke Regeling):

Samenwerkingsverband van gemeenten.

- GR Peelgemeenten is een uitvoeringsorganisatie van de gemeenten Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren. Het doel van de GR is de beleidsvoorbereiding en uitvoering van taken op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, een aantal minimaregelingen, de bijzondere bijstand en specialistische schuldhulpverlening.
- GR Senzer is het regionale Werkbedrijf in de vorm van een gemeenschappelijke regeling van de gemeenten Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Geldrop-Mierlo, Helmond, Laarbeek en Someren.

Het doel van de GR is de uitvoering en beleidsvoorbereiding van taken op het gebied van de Participatiewet en de regionale werkgeversbenadering.

Inkomensbeheer/budgetbeheer

De beheerder ontvangt het inkomen en verzorgt de noodzakelijke betalingen zodat geen nieuwe schulden ontstaan. Er zijn verschillende vormen: budgetbeheer, budgetbeheer vaste lasten en budgetcoaching.

Integrale schuldhulpverlening

Het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing van zijn/haar financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor de omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost.

Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan.

MSNP: Minnelijke schuldregeling

Bij een minnelijke schuldregeling berekent de schuldhulpverlener aan de hand van de persoonlijke situatie van de cliënt wat het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB) is. Dit bedrag is voldoende om de vaste lasten te betalen en te leven op bijstandsniveau. Het inkomen boven het VTLB wordt over een periode van drie jaar aangeboden aan de schuldeisers. Aan hen wordt gevraagd dit bedrag tegen finale kwijting te accepteren en het meerdere van de schulden kwijt te schelden. Als al alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel komt de minnelijke schuldregeling tot stand. Mocht het niet mogelijk zijn om met alle schuldeisers tot een afspraak te komen, kan de cliënt doorverwezen worden naar de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP).

Moratorium

Een moratorium is een juridisch rechtsmiddel, waarmee het de schuldeiser voor een bepaalde tijd onmogelijk wordt gemaakt incassomaatregelen (op het gebied van energiekosten, huur en zorgverzekeringspremie) op te leggen aan cliënten. Tijdens het moratorium kan de schuldhulpverlener proberen om een minnelijk traject tot stand te brengen.

NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet)

Belangenvereniging van gemeentelijke kredietbanken, publieke instellingen en bedrijven die mensen met schulden helpen. De NVVK komt op voor de belangen van mensen met schulden en schuldeisers.

Problematische schulden

Er is sprake van een problematische schuld als een inwoner zijn schulden niet meer kan aflossen of als hij is opgehouden met het aflossen ervan.

Recidive

Er is sprake van recidive als een inwoner na succesvolle schuldhulpverlening opnieuw in een problematische schuldensituatie terecht is gekomen.

Wgs

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

WSNP

Als een minnelijk traject mislukt, kan de zaak worden overgedragen aan de rechter. Het wordt dan een wettelijk traject in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). De gemeente moet dan wel eerst een zogenaamde WSNP-verklaring afgeven. De rechter beslist of iemand tot de wettelijke regeling wordt toegelaten. Als dit het geval is, wordt een saneringsplan opgesteld waarin de aflossing van de schulden wordt geregeld. Een cliënt kan daarna weer met een schone lei beginnen.

ZZP

Zelfstandig ondernemer zonder personeel.

BIJLAGE 4: LOKALE INVULLING SCHULDHULPVERLENING

Lokale schuldhulpverlening en formulierenbrigade gemeente Asten

In het beleid Schuldhulpverlening Peelgemeenten 2019-2022 staat omschreven hoe de schuldhulpverlening eruit ziet.

Elke gemeente heeft haar eigen invulling voor de lokale uitvoering van schuldhulpverlening. In de gemeenten Asten en Someren wordt deze uitgevoerd door Onis Welzijn.

Wat doen we?

Het overgrote deel van de cliënten kan lokaal worden geholpen. Wanneer er sprake is van zware en/of complexe financiële problematiek worden mensen doorverwezen naar Schuldhulpverlening bij GR Peelgemeenten.

*In 2018 had Onis Welzijn 160 aanvragen te verwerken. (Asten-Someren)
Hiervan zijn er 29 doorgestuurd naar GR Peelgemeenten voor een wettelijk traject waarbij Onis in 25 gevallen heeft ondersteund.*

De uitvoering van de lokale schulddienstverlening vindt grotendeels plaats bij Onis Welzijn door vrijwilligers onder aansturing van professionele krachten.

Onis Welzijn faciliteert de professionals en vrijwilligers door het aanbieden van trainingen, intervisie, casuïstiek besprekingen en door het uitnodigen van externe partners om bij te blijven in de ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening.

De schuldenproblematiek bij inwoners wordt steeds complexer, de problemen gaan verder dan alleen het financiële deel en daardoor wordt de belasting van de schuldhulpverleners ook groter. Uit onderzoeken blijkt dat financiële problemen stress veroorzaken bij de cliënten en daardoor ook andere problemen ontstaan zoals sociale uitsluiting, relatieproblemen enz. Dit maakt het nog noodzakelijker om in te zetten op preventie en ondersteuning.

Tot nu toe worden alle aanvragen in behandeling genomen, de druk op de schuldhulpverlening is dermate groot dat bij een gelijkblijvende bezetting wachtlijsten zullen ontstaan.

Partners

Onis Welzijn werkt samen met diverse disciplines van het Sociaal Team Asten, Senzer, Maatschappelijk werk, GGZ, bewindvoerders, de woningbouwcorporatie en de Voedselbank.

In 2018 is Burgerschuldhulp Asten/Someren van start gegaan.

Stichting Burgerschuldhulp Asten-Someren (BSH) is opgericht om met name die mensen/gezinnen te helpen met relatief (nog) lichte schulden. Wanneer wordt ingegrepen op het moment dat de problemen nog klein zijn, dan voorkomt dat grotere problemen in de toekomst op zowel financieel als op sociaal gebied.

Het burgerinitiatief is een goede aanvulling op het aanbod van de schuldhulpverlening binnen de gemeenten Asten en Someren.

Eind 2019 gaat er een evaluatie plaatsvinden of hier behoefte aan is en of er gebruik van gemaakt wordt.

Preventie

Onis Welzijn organiseert in samenwerking met partners trainingen waarbij thema's over geld aan de orde komen.

Schuldpreventie is geen uitwisseling van tot op het individu herleidbare informatie. Het betreft educatie en voorlichting in z'n algemeenheid over bijvoorbeeld financiële gevolgen van life events zoals scheiding, overlijden, werkloosheid en meerderjarig worden.

*61 dossiers zijn met goed resultaat lokaal afgehandeld in 2018.
52 dossiers zijn meegenomen naar 2019.*

(Vroeg)signalering

Energiebedrijven zijn wettelijk verplicht om gemeenten te informeren wanneer een inwoner zijn betalingsverplichtingen niet nakomt na een bepaald aantal maanden. De gemeente wijst mensen op de mogelijkheden van schuldhulpverlening en ondersteuning door het Sociaal Team Asten. Brabant Water heeft zich deze regeling ook ingevoerd per 1 juli 2018.

Vroegsignalering gaat verder. Hierbij worden gegevens (van diverse partijen zoals energiebedrijven, woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars) over betalingsachterstanden op één plek verzameld en worden afspraken gemaakt op welk moment mensen benaderd worden om ondersteuning aan te bieden.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) staat deze werkwijze in de weg. De minister vindt vroegsignalering een dusdanig belangrijk instrument voor de schuldhulpverlening dat er een wetswijziging op komst is om uitwisseling van persoonsgegevens mogelijk te maken bij:

1. De gegevensuitwisseling met als doel vroegsignalering van schulden
2. De gegevensuitwisseling voor het besluit over toegang tot, en het plan van aanpak voor, schuldhulpverlening.

Nazorg

Indien een traject wordt afgesloten worden mensen nog een of meerdere keren benaderd om te kijken of het allemaal goed gaat. Indien nodig kan dan op tijd hulp worden geboden om herhaling te voorkomen.

Formulierenbrigade

Onis Welzijn heeft een formulierenbrigade welke bestaat uit vrijwilligers die mensen ondersteunen bij het doen van aanvragen en het invullen van formulieren. Dit in de breedste zin van het woord. Zij helpen met belastingformulieren, aanvragen van bijzondere bijstand enz.

Wat willen we bereiken?

Het doel is om zoveel mogelijk inwoners met financiële problemen te helpen. Problematische en/of complexe schulden worden afgehandeld door de specialisten in de backoffice van de GR Peelgemeenten.

De samenwerking tussen de lokale dienstverlening en de specialisten van de backoffice verloopt prima. Er zijn korte lijntjes en er vindt regelmatig overleg plaats. Dit komt de cliënt ten goede.

Een afgerond traject schuldsanering is geen garantie voor succes. Zo'n 30% van de mensen krijgt opnieuw te maken met financiële problemen. Dit willen we voorkomen door nazorg in te zetten wanneer een schuldsaneringstraject is afgelopen.

Soms moeten mensen levenslang begeleid worden om problemen te voorkomen.

Het streven van de lokale schuldhulpverlening is om meer preventief te werken en daardoor complexe schuldenproblematiek te voorkomen.

Wat gaan we daarvoor doen?

Samen met Onis Welzijn als uitvoerder van de schuldhulpverlening gaan we in beeld brengen hoe het proces nu verloopt, is er aanleiding tot aanpassingen?

Wat zou er moeten gebeuren om de schuldhulpverlening te verbeteren of te veranderen?

Wat betekent dit voor de organisatie en de gemeenten financieel gezien?

Waar gaan we naar kijken:

- ❖ Is er voldoende professionele formatie?
- ❖ Zijn de huidige processen voor verbetering vatbaar?
- ❖ Hoe is de samenwerking met andere partijen, is daar nog winst in te behalen?
- ❖ Welke monitoring is er nu beschikbaar en hoe kan dat beter?
- ❖ Zijn er nog mogelijkheden door het intensiveren van de lokale samenwerking met de welzijnsinstellingen schuldhulpverlening in de Peel?
- ❖ Is de toegang laagdrempelig genoeg?
- ❖ Is de schuldhulpverlening bekend bij de mensen die daar behoefte aan hebben?

Budgetbeheer

Door een extra instrument als budgetbeheer in te zetten willen we voorkomen dat mensen onder bewind worden geplaatst.

Budgetbeheer is een vorm van vrijwillige begeleiding. In overleg met de cliënt wordt bepaald welke (vaste) kosten door de budgetbeheerder worden betaald en welk deel van het inkomen door de cliënt kan worden beheerd. Hierin zijn diverse keuzes mogelijk.

Voordelen van budgetbeheer

- De kosten van budgetbeheer zijn een stuk lager dan die van Bewindvoering.
- Veel mensen met financiële problemen leven van een minimum inkomen en als zij kosten hebben voor bewindvoering worden die vergoed via de bijzondere bijstand. Kosten voor budgetbeheer worden niet vergoed door de bijzondere bijstand omdat budgetbeheer vrijwillig en niet noodzakelijk is (een van de vereisten voor vergoeding door de bijzondere bijstand). De kosten van budgetbeheer kunnen rechtstreeks door de gemeente worden vergoed of door de inwoner, wanneer hiervoor financiële ruimte is.
- Bij budgetbeheer wordt meer ingezet op zelfstandigheid en is het streven dat daar waar mogelijk mensen op den duur zelf weer hun financiën kunnen regelen. Al dan niet met af en toe ondersteuning.

Financiële gevolgen

De druk op de schuldhulpverlening neemt toe. Om de schuldhulpverlening te organiseren zoals hierboven aangegeven, zal er geïnvesteerd moeten worden in beroepskrachten. Hiervoor zal een voorstel gemaakt worden.

De kosten die gemaakt moeten worden om de schuldhulpverlening uit te breiden zullen naar verwachting op langere termijn geld opleveren. Het is niet zo dat dit geld direct door de gemeente zal worden terugverdiend omdat minder schulden en minder problemen ten goede komen van het hele sociale domein, denk aan minder zorgkosten, bewindvoering, uitkering enz.