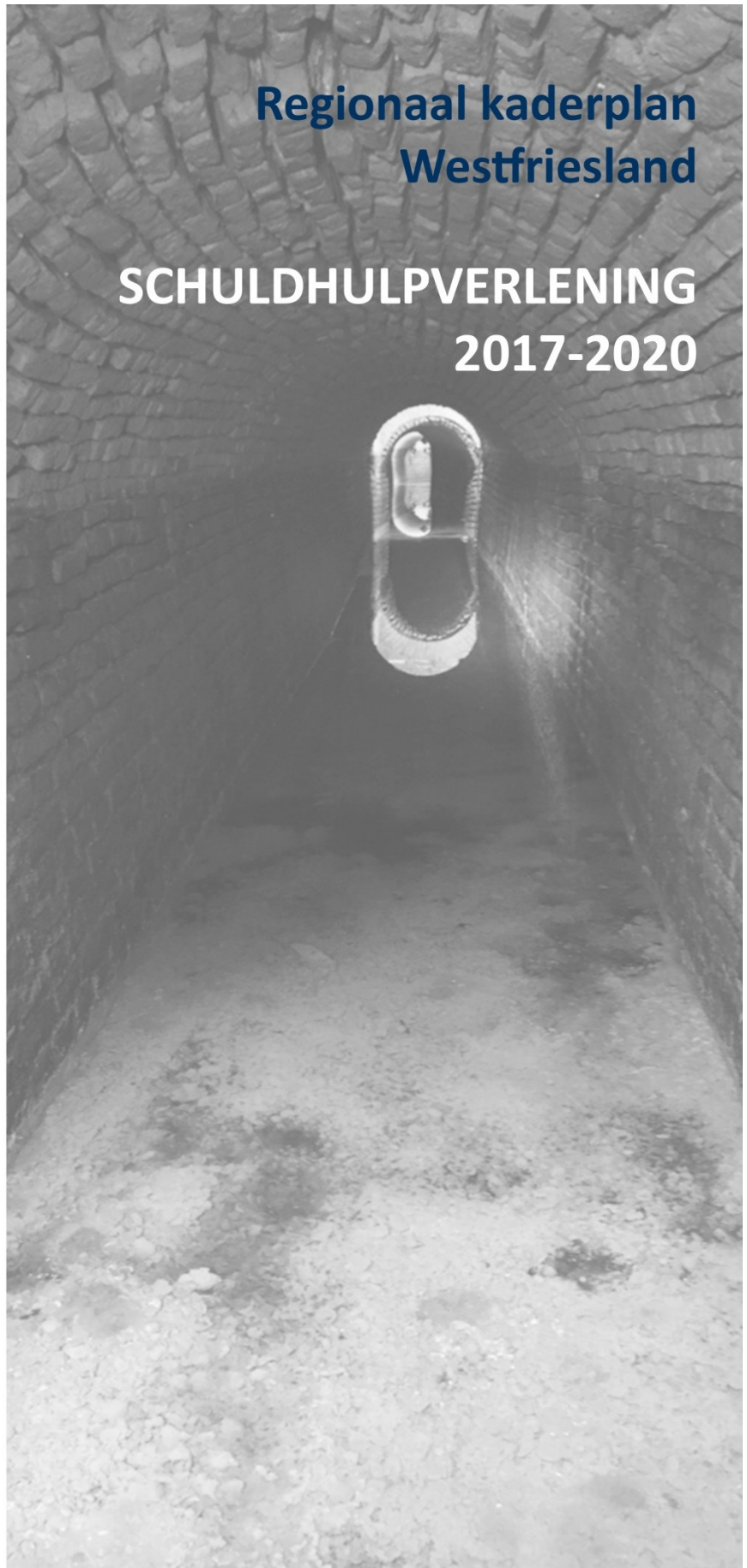




# Regionaal kaderplan Westfriesland

## SCHULDHULPVERLENING 2017-2020



# Inhoudsopgave

1. Samenvatting	3
2. Inleiding	4
3. Integrale schuldhulpverlening	5
3.1 Waarom een integrale aanpak?	5
3.2 Integrale schuldhulpverlening volgens de Wgs	5
3.3 Missie	6
3.4 Visie	6
4. Kaderplan integrale schuldhulpverlening Westfriesland	7
4.1 Uitgangspunten	7
4.2 Hulp aan inwoners	9
4.3 Samenwerking	9
4.4 Kwaliteitsborging	9
4.5 Evaluatie en aanbevelingen	9
5. Vroegsignalering	11
6. Preventie	12
7. Schuldhulpverleningsproces	13
8. Resultaten	14
9. Bijlagen	15
9.1 Lijst veel voorkomende partijen	15
9.2 Procedure schuldhulpverlening	16
9.3 FacsHEET Armoede en Schulden	18

# 1. Samenvatting

Vanaf 1 juli 2012 geldt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Deze wet geeft gemeenten de regie op integrale schuldhulpverlening en verplicht gemeenten eens in de vier jaar een beleidsplan vast te stellen. In 2012 stelden de Westfrieze gemeenten gezamenlijk een beleidsplan vast. Er ligt nu een nieuw regionaal plan waarin het gezamenlijk kader van integrale gemeentelijke schuldhulpverlening staat. Binnen dit kader hebben de gemeenten lokaal nog ruimte om de schuldhulpverlening verder vorm te geven.

Mensen met schulden leven in stress en bij de dag. Ze zijn vaak niet in staat consequenties van beslissingen te overzien. Daarom is een integrale aanpak van schuldenproblematiek nodig. Er moet bij de aanpak van schuldenproblematiek worden gekeken naar de oorzaken van het ontstaan van de schulden.

De Westfrieze gemeenten verstaan onder integrale schuldhulpverlening:

***Een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met nazorg met als doel zowel financiële problemen als de oorzaak hiervan op te lossen of te stabiliseren zodat ze geen belemmering vormen om mee te kunnen doen in de samenleving.***

De integrale schuldhulpverlening richt zich op drie kernpunten: preventie, stabilisatie en schuldregeling.

De Westfrieze gemeenten staan voor:

- Het bieden van hulp en ondersteuning als dit nodig is;
- Het geven van goede informatie en voorlichting.

De Westfrieze gemeenten gaan voor:

- Het voorkomen van schuldsituaties en voor het terugdringen van schuldenproblematiek;
- Bevorderen van financiële zelfredzaamheid door participatie te stimuleren.

Er is aandacht voor het oplossen van de financiële problemen van de inwoner en voor de oorzaken van de financiële problemen. Om de inwoner te kunnen ondersteunen en toekomstige schuldenproblematiek te kunnen voorkomen wordt er zoveel mogelijk samengewerkt. De gemeente blijft de regierol vervullen.

De gemeenten streven naar kwaliteit en spannen zich hiervoor in. Zij zien erop toe dat de gecontracteerde partner de overeengekomen kwaliteit levert. Dit geldt ook voor de schuldhulpverlening die de gemeenten zelf uitvoeren. Er wordt open en duidelijk gecommuniceerd naar de inwoners en schuldeisers. Zo weet iedereen wat er verwacht wordt.

Bij vroegsignalering is snelle doorverwijzing naar de gemeenten belangrijk. De ketenpartners en sociale wijkteams spelen hierin een belangrijke rol. Afspraken over samenwerking en doorverwijzing kunnen beter en worden uitgebreid. De gemeenten spannen zich hiervoor in. Bijvoorbeeld door data-analyse te gebruiken om in kaart brengen waar mensen met schulden wonen.

De Westfrieze gemeenten geven informatie en voorlichting. En daarnaast wordt gewerkt met vrijwilligers die financiële hulp bieden.

De komende jaren wordt de schuldhulpverlening verbeterd en verder geoptimaliseerd.

## 2. Inleiding

Vanaf 1 juli 2012 geldt de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (hierna: Wgs). Deze wet geeft gemeenten de regie op integrale schuldhulpverlening en verplicht gemeenten om minimaal eens per vier jaar een beleidsplan vaststellen. In de Wgs staat aan welke voorwaarden dit beleidsplan minimaal moet voldoen.

In 2012 stelden de Westfriese gemeenten gezamenlijk het Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening Westfriesland (hierna: beleidsplan integrale schuldhulpverlening) vast voor de periode van 2013 tot en met 2016. Dit is gedaan om zo:

- een uniforme, effectieve en efficiënte manier van hulpverlening te kunnen realiseren en
- duidelijkheid te creëren voor alle inwoners van Westfriesland.

Dit plan is in 2016 geëvalueerd. Hieruit volgde een aantal aanbevelingen waaronder inzetten op betere gelijkwaardige registratie, investeren in een betere afstemming en samenwerking met elkaar, met de ketenpartners en op (gezamenlijke) voorlichting en preventie activiteiten. Met deze aanbevelingen is nu rekening gehouden in dit kaderplan.

Er moet nu een nieuw beleidsplan worden vastgesteld. Er is daarom een nieuw regionaal plan gemaakt. Dit plan geeft de kaders aan van de integrale schuldhulpverlening in Westfriesland, voor de periode 2017 tot en met 2020. De aanbevelingen vanuit de evaluatie zijn hierin meegenomen.

## 3. Integrale schuldhulpverlening

### 3.1 Waarom een integrale aanpak?

Financiële problemen moeten worden voorkomen en aangepakt. Schulden zorgen er namelijk vaak voor dat het 'welzijn' en de 'deelname aan de maatschappij' van de schuldenaar onder druk komen te staan. Hierdoor ontstaan dan vaak weer problemen op andere gebieden. Andersom geldt ook dat problemen op andere gebieden vaak leiden tot schulden. Schulden zorgen vaak voor stress en hierdoor zijn mensen juist minder goed in staat om uit die situatie te komen<sup>1</sup>. Mensen gaan bij de dag leven en zijn minder of niet meer in staat om de gevolgen van hun handelen te overzien. Daarom is een integrale aanpak nodig.

Bij de aanpak van schuldenproblematiek is het belangrijk om te kijken naar de oorza(a)k(en) en het ontstaan ervan. Schulden kunnen ontstaan door veranderingen in het inkomen, relatieproblemen, verslaving, verhuizing, psychosociale factoren, gezondheidsproblemen, andere veranderingen in de gezinssituatie en soms gewoon door pech. Er is vaak op meerdere terreinen hulp nodig om mensen te kunnen helpen uit de financiële problemen te komen en te houden.

De samenleving wordt steeds complexer en de schuldenproblematiek loopt op. Landelijk heeft ruim een derde (32,1%) van de Nederlandse huishoudens betalingsachterstanden. Bij bijna één op de vijf huishoudens (18%) is de problematiek zo ernstig dat de schulden risicovol of problematisch zijn<sup>2</sup>. Als de landelijke cijfers representatief zijn voor Westfriesland dan betekent dit dat er in Westfriesland circa 67.000 inwoners met schuldenproblematiek zijn. Deze groep kan baat hebben bij integrale schuldhulpverlening.

#### Landelijke ontwikkelingen in wet- en regelgeving:<sup>3</sup>

Vanaf 1 april 2017 geldt het Breed Wettelijk Moratorium. Deze wet is ingegaan om gemeenten meer mogelijkheden te geven een schuldsituatie stabiel te krijgen.

Verwacht worden nog:

- Vereenvoudiging van de beslagvrije voet (verwachte ingangsdatum 1 januari 2018);
- Wet stroomlijnvordering belastingen en toeslagen;
- Wetsvoorstel herziening partneralimentatie;
- Wetsvoorstel wettelijke gemeenschap van goederen;
- Verhoging minimumloon (is al gestart, de komende jaren gaat het minimumloon voor 21-jarigen stapsgewijs omhoog zodat jongeren van 21 jaar het minimumloon gaan verdienen).

### 3.2 Integrale schuldhulpverlening volgens de Wgs

Gemeenten zijn wettelijk verantwoordelijk voor integrale schuldhulpverlening en moeten hier richting aan geven in hun beleidsplan. In de Wgs staat dat er minimaal eens per 4 jaar een beleidsplan moet worden vastgesteld.

Het beleidsplan **moet** richting geven aan integrale schuldhulpverlening en preventie en:

- ingaan op te behalen resultaten gedurende de periode van het plan;
- aangeven hoe de kwaliteit van de integrale schuldhulpverlening wordt geborgd;
- aangeven welke wacht- en doorlooptijden de gemeente nastreeft als iemand om hulp vraagt;
- aangeven hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen er uit ziet.

Daarnaast **kan** in het beleidsplan worden aangegeven:

- onder welke voorwaarden een inwoner wel of niet wordt verplicht over een basisbankrekening te beschikken;
- of en wanneer schuldhulpverlening wordt geweigerd<sup>4</sup>;
- hoe de gemeente omgaat met het breed moratorium.

<sup>1</sup> Nadja Jungmann, Peter Wesdorp en Erica Schruer, De eindjes aan elkaar knopen – De update, Platform 31 2017, p. 29.

<sup>2</sup> Nadja Jungmann, Peter Wesdorp en Erica Schruer, De eindjes aan elkaar knopen – De update, Platform 31 2017, p. 13.

<sup>3</sup> Factsheet Armoede en Schulden, Platform 31, bijlage 3.

<sup>4</sup> Schuldhulpverlening kan in ieder geval worden geweigerd aan personen die:

- eerder gebruik maakten van schuldhulpverlening;
- fraude pleegden die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg hadden en in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk zijn veroordeeld of een onherroepelijke sanctie kregen opgelegd.

Om richting te kunnen geven in een beleidsplan moet duidelijk zijn wat de Westfriese gemeenten verstaan onder 'integrale schuldhulpverlening' en waar ze voor staan en gaan (missie en visie).

De Westfriese gemeenten verstaan onder integrale schuldhulpverlening het volgende:

***Een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met nazorg met als doel zowel financiële problemen als de oorzaak hiervan op te lossen of te stabiliseren zodat ze geen belemmering vormen om mee te kunnen doen aan de samenleving.***

Een integrale aanpak houdt in dat alle sociaal-maatschappelijke problemen van de inwoner in beeld worden gebracht. Afhankelijk van de aard van de problemen wordt de inwoner waar nodig ondersteund. Maatwerk is leidend. Hierbij is uiteraard de medewerking van de inwoner nodig. De inwoner blijft zelf verantwoordelijk voor zijn traject.

Integrale schuldhulpverlening is meer dan alleen het regelen van schulden en richt zich op:

<u>Preventie</u>	Het op verschillende manieren voorkomen van risicovolle en problematische schulden.
<u>Vroegsignalering</u>	Het tijdig signaleren en het eerder bereiken van risicovolle en problematische schulden.
<u>Stabilisatie</u>	Het beheersbaar maken van financiële problemen door inkomsten en uitgaven op elkaar af te stemmen. Het zorgen dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft maakt hier ook onderdeel van uit.
<u>Schuldregeling</u>	Duurzaam oplossen van problematische schulden.
<u>Nazorg</u>	Het schuldenvrij houden van de financiële situatie en ondersteuning bieden in de vorm van maatwerk.

### **3.3 Missie**

De Westfriese gemeenten staan voor het bieden van laagdrempelige hulp aan alle inwoners met (mogelijke) financiële problemen.

Westfriese inwoners moeten perspectief krijgen om hun schulden op te lossen. En als dat (nog) niet lukt, moeten hun schulden beheersbaar worden gehouden. De Westfriese gemeenten helpen daarom iedereen die dat nodig heeft. Ook inwoners die geen grote schulden hebben of niet in een situatie zitten die snel stabiel te krijgen is.

### **3.4 Visie**

De Westfriese gemeenten gaan voor het voorkomen van schuldensituaties en voor het terugdringen van de schuldenproblematiek.

De Westfriese gemeenten willen de financiële zelfredzaamheid en participatie van inwoners bevorderen en vergroten. Hierbij speelt de eigen verantwoordelijkheid een grote rol. Deze financiële zelfredzaamheid is afhankelijk van de mogelijkheden van de inwoner. Is hulp en ondersteuning nodig om zelfredzaamheid en onafhankelijkheid te realiseren? Dan bieden de gemeenten deze hulp en ondersteuning. Uitgangspunt hierbij is dat armoede en schulden verlamdend werken op het vermogen om problemen op te lossen<sup>5</sup> en de participatie belemmeren. Dit vraagt om maatwerk bij uitstek. De gemeenten zorgen ook voor goede informatie en voorlichting om zo schulden te voorkomen.

---

<sup>5</sup> Nadja Jungmann en Peter Wesdorp, Mobility Mentoring: Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden, Platform 31 Januari 2017 p. 7.

## 4. Kaderplan integrale schuldhulpverlening Westfriesland

### 4.1 Uitgangspunten

De Westfrieze gemeenten bieden integrale schuldhulpverlening. Hierdoor is er aandacht voor het oplossen van de financiële problemen van een inwoner én voor de oorzaken van deze financiële problemen. Het gaat om een laagdrempelige hulp aan alle inwoners. Hierbij geldt dat iedere inwoner zich voor schuldhulpverlening mag aanmelden. Daarnaast willen de gemeenten schuldensituaties voorkomen en de schuldenproblematiek terugdringen. Dit betekent:

#### Maatwerk

Elke specifieke situatie vraagt om passende hulp en oplossingsgericht handelen. Hiervoor is het nodig om begeleiding op maat te bieden en op het juiste moment de juiste partner(s) te betrekken. De oorzaken van de schulden spelen een belangrijke rol. Hier wordt goed naar gekeken, net als naar de mogelijkheden van de inwoner. In hoeverre is de inwoner in staat om zelfstandig naar verbetering toe te werken? En in hoeverre kunnen oorzaken worden weggehaald?

#### Laagdrempelige (brede) toegang en vroegsignalering

Uit onderzoek<sup>6</sup> blijkt dat het aantal mensen met problematische schulden de afgelopen jaren is gegroeid. Dit heeft meerdere oorzaken. Niet iedereen met problematische schulden is bij de gemeenten in beeld. Ook niet iedereen vraagt om hulp, bijvoorbeeld vanuit onwetendheid of schaamte. Het is daarom belangrijk om belemmeringen om hulp te vragen zo veel mogelijk weg te nemen.

De toegang tot hulp is in de Westfrieze gemeenten laagdrempelig. Er wordt geen maximale inkomensgrens of minimale schuldenlast gehanteerd voor de toegang tot de schuldhulpverlening. Daarmee wordt aangesloten bij het landelijke uitgangspunt dat schuldhulpverlening breed toegankelijk moet zijn.

Door inwoners eerder en beter te bereiken, kan hulp worden geboden en problematiek worden voorkomen. Vroegsignalering helpt hierbij en geeft de mogelijkheid om inwoners in een vroeg stadium actief te benaderen.

#### Aanleren financiële vaardigheden

Financiële zelfredzaamheid hangt samen met het hebben van (financiële) vaardigheden en gedrag. Inwoners kunnen deze vaardigheden aanleren. De leerbaarheid en motivatie om een traject te volgen spelen hierbij een rol en zijn belangrijk voor de slagingskans. Hier zal na een hulpvraag aandacht aan worden besteed.

#### Toekomstgericht

De hulp die wordt geboden is gericht op uitzicht op een schuldvrij bestaan. Hierbij wordt geprobeerd om maatschappelijke problemen en stress door financiële problemen te voorkomen en/of uit te sluiten.

#### Snelheid

Snelle adequate hulp kan erger voorkomen en voorkomt onnodige vertraging tijdens het schuldhulpverleningstaject. De Westfrieze gemeenten spannen zich daarom in om snelheid te realiseren in een traject.

### 4.2 Hulp aan inwoners

De wetgever verstaat onder schuldhulpverlening:

*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.*

Hieronder vallen ook de nazorg, preventie en vroegsignalering. Met het oog op deze definitie moeten gemeenten in ieder geval hulp verlenen aan inwoners met een problematische schuldensituatie.

<sup>6</sup> Ad Baan, Korrie Louwes en Adriaan Oostveen, Evaluatierapport Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening, Berenschot 2016, p. 36.

Hoe deze hulp eruit ziet, is maatwerk en kan per inwoner en per situatie verschillen. Hulp kan een schuldhulpverleningstraject zijn, maar kan ook bestaan uit voorlichting of ondersteuning wanneer de situatie dit vraagt. Bijvoorbeeld aan:

#### Gezinnen met minderjarige kinderen

De wet schrijft voor dat gemeenten in hun beleidsplan moeten opnemen hoe de hulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen wordt geregeld. Dit vanwege de effecten van schulden in een gezin met minderjarige kinderen. In de Westfrieze gemeenten telt het belang van het minderjarig kind. Juist in schuldensituaties. Na een hulpvraag zullen de Westfrieze gemeenten nauw samenwerken met de schuldenaren en ook aandacht besteden aan de behoeften van de kinderen. Gezinnen met minderjarige kinderen zullen waar mogelijk voorrang krijgen.

#### Inwoners verkerend in een crisissituatie

Er is in ieder geval sprake van een crisissituatie als er sprake is van gedwongen woningontruiming, beëindiging van levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water dan wel ontbinding van de zorgverzekering<sup>7</sup>. Hiernaast zijn ook andere situaties mogelijk die kunnen worden aangemerkt als crisissituatie. De Westfrieze gemeenten denken hier aan een situatie van derdenbeslag op de hoofdbankrekening van de inwoner waardoor die niet meer in staat is in ieder geval de huur te voldoen.

Inwoners die in een crisissituatie verkeren en hulp vragen, krijgen in ieder geval binnen 3 werkdagen een gesprek. Daarnaast wordt er alles aan gedaan om de situatie op te lossen en/of de oorzaak van de crisissituatie weg te nemen. Het is belangrijk dat deze inwoners snel toegang krijgen tot het schuldhulpverleningstraject.

#### Recidive

Er is sprake van recidive wanneer iemand niet voor de eerste keer een beroep doet op schuldhulpverlening. Vaak gebeurt dit nadat de voorgaande keer (of keren) het schuldhulpverleningstraject zonder succes is beëindigd. Inwoners die vaker om schuldhulpverlening vragen worden niet uitgesloten. Afhankelijk van de situatie van de inwoner wordt hulp geboden. Voor recidivisten staan namelijk niet altijd alle beschikbare middelen van het schuldhulpverleningstraject open<sup>8</sup>.

#### Vergunninghouders

Deze groep heeft te maken met schulden die zijn gemaakt om te kunnen inburgeren (lening aan DUO) en om te kunnen wonen (lening aan kredietbank of gemeente voor woninginrichting). Deze groep is vaak onvoldoende op de hoogte van wetten en regelgeving, financiën en van de gevolgen van het hebben van schulden. Juiste voorlichting en begeleiding zijn noodzakelijk om schuldenproblematiek te voorkomen en te beperken.

#### Jongeren

Jongeren worden op hun 18<sup>e</sup> geconfronteerd met het zelf moeten regelen van bijvoorbeeld een zorgverzekering, het ontvangen van zorgtoeslag en het doen van belastingaangifte. Daarnaast spelen vaak financiële zaken als studiefinanciering, bijbaantjes, abonnementen en verzekeringen. Goede voorlichting over omgaan met geld en het voorkomen van schulden is daarom erg belangrijk.

#### Ouderen

Ouderen krijgen vaak te maken met verandering in inkomen op het moment dat zij met pensioen gaan. Dit kan zorgen voor problemen. Ouderen met een goed inkomen of vermogen hebben vaak een lage bestedingsruimte. De gemeenten zijn zich hiervan bewust en spannen zich in om te ondersteunen in deze veranderingen door het geven van voorlichting.

#### Werkenden

Recent onderzoek wijst uit dat er een grote groep werkenden is die leeft in armoede. Deze groep is moeilijker te bereiken dan de groepen die bekend zijn bij gemeenten en instanties, bijvoorbeeld doordat ze een uitkering ontvangen.

---

<sup>7</sup> Art. 4 lid 2 Wgs

<sup>8</sup> Dit is bijvoorbeeld het geval na een beëindiging van een Wsnp, zonder schone lei. Voor deze inwoners is de toegang tot de Wsnp 10 jaar gesloten. Het schuldhulpverleningstraject moet dan anders worden ingericht.



De Westfrieze gemeenten zijn zich hiervan bewust en spannen zich extra in om óók deze groep te bereiken. Bijvoorbeeld door het leggen van contacten met werkgevers.

#### Inwoners na echtscheiding<sup>9</sup>

Een echtscheiding betekent vaak een grote wijziging in de financiële situatie. Eventuele schulden die tijdens het huwelijk beheersbaar waren kunnen bij echtscheiding plotseling problematisch worden. Ook wijzigt het inkomen vaak en hebben ze stijgende kosten waardoor aanpassing in het bestedingspatroon nodig zijn of soms schulden ontstaan. Goede voorlichting aan deze groep is belangrijk om schulden te kunnen voorkomen en/of beperken.

#### Ondernemers/ ZZP'ers

Er zijn steeds meer ondernemers en ZZP'ers die in de schulden (dreigen te) raken. Het schuldhulpverleningstraject is niet toegankelijk voor natuurlijke personen met een nog functionerende onderneming (zelfstandigen). Dit betekent echter niet dat er geen hulp geboden kan worden aan ondernemers en ZZP'ers. Ook wanneer het wel mogelijk is een inwoner van een advies te voorzien zal dit worden gegeven. Hierbij moet het wel gaan om de persoonlijke financiële situatie van de inwoner, niet de zakelijke. Het blijft noodzakelijk om alert te zijn op belemmeringen die de instroom van de persoonlijke schuldhulpverlening in de weg staan.

### **4.3 Samenwerking**

Een goede samenwerking met de inwoner, instanties, (keten)partners, hulpverleners en vrijwilligers is belangrijk. Zowel voor, tijdens als na het schuldhulpverleningstraject. Dit is nodig om de inwoner te kunnen ondersteunen en toekomstige schuldenproblematiek te kunnen voorkomen. De gemeente blijft altijd (in de vorm van de schuldhulpverlener) de regierol voeren. Een lijst met de meest voorkomende betrokken partijen is opgenomen in bijlage 1. Daarnaast is een goede samenwerking nodig om de kans van slagen van het schuldhulpverleningstraject te vergroten.

De Westfrieze gemeenten zoeken de samenwerking op. Niet alleen met gecontracteerde en gesubsidieerde partijen maar ook met bijvoorbeeld kerken, stichtingen, betrokken commerciële partijen en vrijwilligers. Door intensivering, verbetering en uitbreiding van de samenwerking kan een optimale integrale schuldhulpverlening worden bereikt. Dit is waar de Westfrieze gemeenten op inzetten in het belang van vroegsignalering, preventie, schuldhulpverleningstrajecten en nazorg.

### **4.4 Kwaliteitsborging**

De Westfrieze gemeenten kopen de uitvoering van de schuldhulpverlening (deels) in. Hierbij is kwaliteit belangrijk. De gemeenten streven naar kwaliteit en spannen zich hiervoor in. Zij zien erop toe dat de gecontracteerde partner de overeengekomen kwaliteit levert. Het huidige contract loopt tot 1 april 2018. Daarom zal in de loop van 2017 een nieuwe aanbestedingsprocedure worden gestart.

Sommige Westfrieze gemeenten voeren een deel van het schuldhulpverleningstraject zelf uit. Ook dan is de kwaliteit belangrijk. De gemeenten spannen zich hiervoor in. Zo kan de kwaliteit worden gewaarborgd.

Afspraken en werkprocessen worden schriftelijk vastgelegd. Zo ontstaat er uniformiteit en is altijd duidelijk wie wanneer verantwoordelijk is.

Er zal open en duidelijk gecommuniceerd worden naar inwoners en schuldeisers. Inwoners weten dan waar ze aan toe zijn en kunnen daardoor beter voldoen aan de verwachtingen. De schuldeisers krijgen zo meer vertrouwen in de wijze waarop de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat ook recht wordt gedaan aan hun belangen.

### **4.5 Evaluatie en aanbevelingen**

In 2012 stelden de Westfrieze gemeenten hun gezamenlijke beleidsplan vast. Hierna volgde een aanbestedingsprocedure voor de inkoop van de uitvoering van schuldhulpverlening. Hieruit volgde de Kredietbank Nederland. Zoals eerder aangegeven loopt dit contract tot uiterlijk 1 april 2018. In het najaar van 2017 zal daarom gestart worden met een nieuwe aanbestedingsprocedure waar mogelijk een andere partner uit volgt.

---

<sup>9</sup> En einde geregistreerd partnerschap.

Het moment waarop de Westfriese gemeenten tot nu toe de Kredietbank Nederland inschakelen verschilt per gemeente. Bij een verzoek om schuldhulpverlening, voeren Enkhuizen, Medemblik en Koggenland zelf een eerste *screening* uit. Als er een schuldhulpverleningstraject nodig is, wordt de Kredietbank Nederland ingeschakeld. Die stelt met de inwoner een plan van aanpak op en vraagt de gemeenten om akkoord hierop. Hoorn en Stede Broec voeren de *intake* zelf uit en stellen zelf een plan van aanpak op. Wanneer een schuldhulpverleningstraject nodig is, wordt de Kredietbank ingeschakeld. In Drechterland en Opmeer kunnen inwoners zich rechtstreeks melden bij de Kredietbank Nederland.

Het beleidsplan dat in 2012 is vastgesteld is in 2016 geëvalueerd op de beoogde resultaten. Deze bleken grotendeels behaald. Zo verminderde de uitval tijdens een schuldhulpverleningstraject en werd voldaan aan de wettelijke wachttijden. Er waren minder recidivegevallen en de klanten waren tevreden over de dienstverlening. Het lukte niet om de doorlooptijd te verkorten. Vanwege ontbrekende informatie konden niet alle beoogde resultaten (volledig) worden beoordeeld. De verschillen in werkwijzen en registratie tussen de gemeenten maakten het meten en vergelijken van resultaten lastig. Daarom is aanbevolen om in te zetten op een betere/gelijkwaardige registratie. Ook is aanbevolen om te investeren in een betere afstemming en samenwerking met elkaar, met de ketenpartners en op (gezamenlijke) voorlichting en preventie activiteiten. Met deze aanbevelingen is nu rekening gehouden in dit kaderplan.

## 5. Vroegsignalering

Het vroegtijdig herkennen van financiële problemen is belangrijk om meerdere redenen:

- Het kan (problematische) schuldsituaties, ontruiming en afsluiting van energie voorkomen;
- Het maakt de aanpak om tot een oplossing te komen vaak makkelijker;
- De impact voor de schuldenaar blijft dan vaak beperkt(er);
- De maatschappelijke schade is kleiner als de schulden in een vroeg stadium geregeld kunnen worden.

Financiële problemen kunnen worden herkend als er bijvoorbeeld betalingsachterstanden zijn, er vaak te laat wordt betaald, er niet gereageerd wordt op post, stress of als iemand veel belt met schuldeisers. Inwoners met schulden hebben vaak ook andere problemen (die soms het gevolg zijn van de financiële problemen).

Bij vroegsignalering is de doorverwijzing naar gemeenten belangrijk. Dit moet laagdrempelig zijn en inwoners moeten op een eenvoudige manier snel geholpen worden. De ketenpartners en de sociale wijkteams spelen hierin een belangrijke rol. Er zijn goede afspraken over samenwerking en doorverwijzing maar deze kunnen beter en worden uitgebreid. De gemeenten gaan zich hier voor meer inspannen.

In Hoorn is bijvoorbeeld al gestart met vroegsignalering door samen met de woningcorporatie bij een huurachterstand op huisbezoek te gaan. Er wordt dan hulp geboden. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt met energieleverancier(s) en zorgverzekeraar(s) over vroegsignalering. Ook zijn er afspraken gemaakt met het UWV om mensen met een WW uitkering en schulden door te verwijzen. Hoorn gaat de afspraken over samenwerking en doorverwijzing uitbreiden naar andere ketenpartners maar ook naar bijvoorbeeld kerken en binnen de eigen organisatie bij het team belastingen.

Met behulp van data-analyse kan in kaart worden gebracht waar (mogelijk) mensen met schulden wonen. Wanneer dat bekend is, kan gericht voorlichting worden gegeven, contact worden gezocht en/of andere hulp worden geboden.

## 6. Preventie

Preventie is gericht op het voorkomen van (problematische) schulden. Goede informatie en voorlichting helpen hierbij. Uit de praktijk blijkt dat veel mensen zich schamen voor hun schuldsituatie en zich daarom niet of te laat melden voor hulp. Het taboe dat op het hebben van schulden rust moet worden doorbroken. Dit kan door meer aandacht te geven aan het hebben en voorkomen van schulden en hulp bij schulden. De Westfrieze gemeenten zetten daarom in op informatie- en voorlichtingsbijeenkomsten en een duidelijke voorlichtingscampagne. Om te voorkomen dat jongeren in de schulden raken wordt extra aandacht besteed aan voorlichting bijvoorbeeld via voorlichtingslessen op school en voorstellingen.

Ook zetten de Westfrieze gemeenten in op projecten en trajecten waarbij vrijwilligers worden ingezet die financiële hulp bieden. Bijvoorbeeld bij het ordenen van administratie of de belastingaangifte. Deze hulp is laagdrempelig voor de inwoners, die vinden dit prettig en effectief.

Niet iedereen weet hoe om te gaan met geld, of rond te komen met een beperkt(er) budget. Gemeenten kunnen bijvoorbeeld budgettrainingen aanbieden aan inwoners. Ook kunnen inwoners worden geïnformeerd en ondersteund worden in het optimaliseren van hun inkomen. Er kan voor bepaalde specifieke doelgroepen gericht en op maat voorlichting en ondersteuning worden georganiseerd, zoals voor: tienermoeders en (minderjarige) vergunninghouders. Dit gebeurt bijvoorbeeld al in de gemeente Hoorn.

## 7. Schuldhulpverleningsproces

Wanneer iemand zich meldt voor hulp bij schulden, gaat de aanvraagprocedure voor schuldhulpverlening van start. Er wordt vastgesteld of de inwoner problematische schulden heeft, of hij of zij inwoner is van de gemeente en in het bezit is van een geldig legitimatiebewijs. Is dit het geval dan wordt iemand toegelaten tot het schuldhulpverleningstraject met een beschikking. De inwoner ontvangt deze beschikking binnen 8 weken na zijn of haar aanvraag.

Na dit besluit volgt een stabilisatieperiode waarin de schulden inzichtelijk worden gemaakt. De inwoner ontvangt een plan van aanpak en vervolgens worden de schuldeisers benaderd. Er kunnen gedurende het schuldhulpverleningstraject verschillende instrumenten worden ingezet die nodig zijn voor dat specifieke traject. Denk bijvoorbeeld aan een (tijdelijk) budgetbeheer, de inzet van een budgetcoach of aan schuldbemiddeling.

Meer informatie over de procedure staat in bijlage 2. Hierin staat ook welke wettelijke middelen kunnen worden ingezet in het schuldhulpverleningstraject. In spoedeisende situaties kan bijvoorbeeld een voorlopige voorziening of moratorium worden aangevraagd.

Nazorg is belangrijk om terugval te voorkomen. Het draagt bij aan de duurzaamheid van de nieuwe schuldvrije toekomst. Nazorg kan ook worden ingezet bij het eindigen van een schuldhulpverleningstraject in verband met een toelating tot de Wsnp<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

## 8. Resultaten

De Westfriese gemeenten hebben de ambitie om met dit kaderplan de volgende resultaten te behalen:

- Meer inwoners hulp bieden bij schulden;
- Verminderen van het aantal beëindigingen wegens het niet voldoen aan de verplichtingen;
- Voor 100% voldoen aan de wettelijke termijnen en wachttijden;
- 100% van de hulpvragers hulp bieden;
- Maximaal 5% van de aanvragen buiten behandeling stellen;
- Minimaal een 7 gemiddeld scoren in het tweejaarlijks tevredenheidsonderzoek;
- Maximaal 10% van de toelatingen per jaar is recidive.

Om bij een volgende evaluatie betere eenduidige informatie weer te geven gaan de Westfriese gemeenten uniform registreren op de volgende kenmerken:

- Wachtijd
- Aantal aanvragen
- Doorlooptijd (gemeente en externe partij)
- Afwijzingen
- Producten
- Recidive
- Persoonlijke situatie (alleenstaanden, partners met/zonder kinderen, geslacht, leeftijd, koop-/huurwoning, inkomen hoogte/soort en (loon-)beslag ja/nee, ex-ondernemer, onder bewind gesteld ja/nee
- Hoogte schuldenlast

Er zal eens per twee jaar een tevredenheidsonderzoek gehouden worden onder de inwoners. Met gecontracteerde partijen vinden voortgangsgesprekken plaats. De uitkomsten hiervan geven een beeld van het kwaliteitsniveau en kunnen leiden tot afspraken voor verbeteringen.

## 9. Bijlagen

### 9.1 Lijst veel voorkomende samenwerkingspartijen.

WerkSaam Westfriesland  
Stichting Leergeld Westfriesland  
Voedselbank  
Kinderkledingbank  
Schuldhulpmaatje  
MEE & de Wering  
Stichting Netwerk  
Humanitas  
Jeugdsportfonds  
Mycroft  
Jeugdcultuurfonds  
De Brijder  
Wijkteams  
Kredietbank  
Plangroep  
Beschermingsbewindvoerders  
SVF Alkmaar  
Scholen  
Sportverenigingen  
Kinderopvang  
Gehandicaptenzorg  
GGZ  
Verslavingszorg  
Woningbouwcorporatie(s)  
Kerken

## 9.2 Procedure schuldhulpverlening

### De eerste acht weken

#### a. Aanvraag schuldhulpverlening

Er is sprake van een aanvraag schuldhulpverlening op het moment dat een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening<sup>11</sup>. Binnen 8 weken wordt er volgens art. 4:13 Awb een beslissing genomen op deze aanvraag.

Vanaf het moment van de aanvraag gelden de wettelijke verplichtingen voor de aanvrager. Dit zijn de inlichtingenplicht en de medewerkingsplicht<sup>12</sup>. Deze verplichtingen houden in dat de aanvrager van alle feiten of omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op het schuldhulpverleningstraject op verzoek van de schuldhulpverlener (namens het college) of onverwijld uit eigen beweging mededeling moet doen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een verhuizing, het onderdak bieden aan een vriend of het krijgen van een betaalde baan. Verder moet de aanvrager gevraagd en ongevraagd meewerken aan het tot stand brengen en het doorlopen van het schuldhulpverleningstraject.

#### b. Eerste gesprek

Uiterlijk binnen vier weken na de aanvraag vindt een eerste gesprek plaats<sup>13</sup> en indien er sprake is van een bedreigde situatie, binnen drie dagen<sup>14</sup>.

#### c. Hersteltermijn

Indien er door het ontbreken van informatie geen beslissing op de aanvraag genomen kan worden wordt er een hersteltermijn aan de aanvrager geboden van maximaal één maal twee weken<sup>15</sup>.

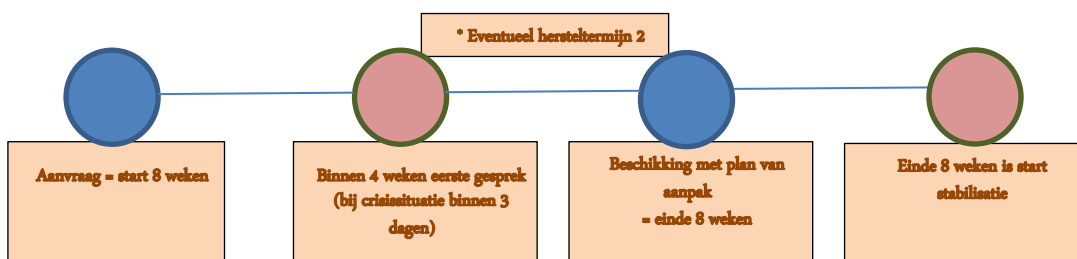
#### d. Beschikking

Voor de beschikking is het van belang vast te stellen of er sprake is van een situatie waarin er een adequate oplossing gevonden moet worden 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.  
Hiernaast is het van belang dat iemand rechtmatig in Nederland verblijft. De Westfriesse gemeenten kunnen in nadere regels andere aanvullende eisen stellen.

Los hiervan hebben de inwoners die een beschikking ontvangen hiertegen altijd een bezwaar en beroepsmogelijkheid. Zo worden zij nooit geschaad in hun belangen en kunnen zij altijd voor zichzelf opkomen. De Westfriesse gemeenten kunnen van de uitkomsten op het bezwaar en beroep leren en anticiperen.

Schematisch overzicht:



### Spoedeisende situatie (wettelijke middelen)

#### a. Voorlopige voorziening art. 287 lid 4 Fw

<sup>11</sup> Art. 1 Wgs, verzoeker.

<sup>12</sup> Art. 6 en 7 Wgs.

<sup>13</sup> Art. 4 lid 1 Wgs.

<sup>14</sup> Art. 4 lid 2 Wgs.

<sup>15</sup> Art. 4:5 Awb.



De voorlopige voorziening is een noodvoorziening in een spoedeisende situatie. Deze noodvoorziening kan getroffen worden in meer situaties dan het moratorium uit artikel 287b Fw. Je kunt hierbij bijvoorbeeld ook denken aan het ten uitvoer leggen van vonnissen anders dan de bedreigende situatie(s). Deze kan worden uitgesproken ter overbrugging van de periode tussen de indiening van en de beslissing op het verzoekschrift tot toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.

#### b. Moratorium (Faillissementswet) art. 287 b Fw

Dit moratorium kan aangevraagd worden voor een duur van maximaal zes maanden en als sprake is van een 'bedreigende situatie'. Bedreigende situaties zijn: gedwongen woningontuiming, afsluiting van gas, water en/of licht en stopzetten van de zorgverzekering. Doel van een dit moratorium is het (alsnog) mogelijk maken van een minnelijke oplossing voor de schulden.

#### c. Breed Wettelijk Moratorium

Dit moratorium wordt geregeld in artikel 5 van de Wgs en is per 1 april 2017 in werking getreden. Het college van B&W kan de rechtbank verzoeken om een afkoelingsperiode af te kondigen (van maximaal 6 maanden), waarin alle invorderingsbevoegdheden van de schuldeisers worden opgeschort.

Het moratorium wordt alleen afgekondigd als het voor de schuldhelpverlening noodzakelijk is en de andere beschikbare instrumenten om tot schuldhelpverlening te komen onvoldoende soelaas hebben geboden.

In afwijking op de andere wettelijke middelen kan dit moratorium alleen worden aangevraagd als de schuldenaar is toegelaten tot de schuldhelpverlening (Wgs).

Een breed moratorium kan eens per 10 jaar (geen hardheidsclausule) toegekend worden.

Een voorwaarde bij de inzet van het breed moratorium is (Uitgebreid) Budgetbeheer, tenzij de klant onder bewind is gesteld. Een andere voorwaarde is dat er geen nieuwe schulden ontstaan. Bovendien moet al het inkomen boven de beslagvrije voet door de schuldhelpverlener worden gereserveerd voor de schuldeisers. Na afloop van het breed moratorium worden deze gelden eerlijk verdeeld onder de schuldeisers, of het geld blijft gereserveerd om in te zetten in de schuldregeling.

#### d. WSNP

De Wettelijke Schuldsaneringsregeling Natuurlijke Personen is de wettelijke schuldregeling wanneer het zogeheten 'minnelijke' traject (schuldhelpverleningstraject bij de Westfriese gemeenten) is mislukt. In dat geval is er geen akkoord bereikt met de schuldeisers om uit de schulden te komen en is de toelating tot de Wsnp de enige (en laatste) mogelijkheid.

Tijdens de Wsnp wordt een traject van (in beginsel) 3 tot 5 jaren doorlopen. De insolventierechter toetst deze aanvraag. Schuldeisers hoeven hier niet mee in te stemmen.

## 9.3 Platform 31, Facsheet Armoede en Schulden

### Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

**Wet- en regelgeving op dit gebied is voortdurend in beweging. Hieronder vindt u een overzicht van recente aangenomen/voorgestelde regelingen.**

*Wet stroomlijning invordering belastingen en toeslagen*

Mensen met verschillende belastingsschulden kunnen voor de ene belastingsschuld een betalingsregeling van maximaal 12 maanden afspreken, terwijl ze voor de andere (lagere) belastingsschuld een regeling van 24 maanden kunnen treffen. De Fiscale vereenvoudigingswet 2017 moet daar verbetering in brengen. Er komt een enkel systeem voor betalingsregelingen met een eenduidige maximumtermijn. Het uitgangspunt is om eerst te kijken of een standaardregeling mogelijk is en zo niet een maatwerkregeling te treffen. Toeslagen worden preferent. Dit wil zeggen dat de Belastingdienst bij toeslagsschulden die worden meegenomen in een schuldregeling, een hoger percentage uitgekeerd krijgt. De Belastingdienst krijgt bij een vordering in een schuldregeling 1,5 keer zo veel uitgekeerd als de concurrente schuldeisers.

*Wetsvoorstel herziening partneralimentatie*

Voorgesteld wordt de alimentatieduur aanzienlijk te verkorten. Het nieuwe uitgangspunt is, dat de alimentatie wordt gebaseerd op de helft van de huwelijksduur met een maximumtermijn van vijf jaar, in plaats van de huidige maximumduur van twaalf jaar.

*Wetsvoorstel beperking wettelijke gemeenschap van goederen*

Per 1 januari 2018 verandert de standaardvorm van het huwelijk. In plaats van volledige gemeenschap van goederen trouwen mensen voortaan standaard in beperkte gemeenschap van goederen. Dit betekent dat alleen het vermogen en de schulden

die mensen opbouwen tijdens hun huwelijk gedeeld worden. Deze nieuwe regel kan beschouwd worden als een vorm van schuldpreventie. In de huidige situatie wordt driekwart van de huwelijken gesloten in gemeenschap van goederen. Schulden die een van de beide echtelieden inbrengt, staan na de scheiding op beider naam. Hier komt met deze aanpassing een einde aan.

*Vereenvoudig berekening beslagvrije voet*

Op 7 maart 2017 heeft de Eerste Kamer ingestemd met het voorstel van staatssecretaris Klijnsma en voormalig minister Van der Steur om de berekening van de beslagvrije voet te vereenvoudigen. In de nieuwe situatie hoeft de klant niet meer een veelheid aan informatie aan te leveren, maar kan een gerechtsdeurwaarder de benodigde gegevens eenvoudiger achterhalen. De deurwaarder hoeft straks alleen te weten hoe hoog het inkomen is van de schuldenaar en wat de leefsituatie is (met hoeveel mensen hij een huishouden deelt). De nieuwe wet levert voor jongeren tussen de 18 en de 23 een enorme verbetering van hun positie op. Voor deze groep gaat de reguliere beslagvrije voet voor volwassenen gelden. Zij gaan daardoor omhoog van ruim 200 euro naar ongeveer 900 euro beslagvrije voet. Verwachte ingangsdatum 1 januari 2018.

*Inwerkingtreding breed moratorium*

Per 1 april 2017 kunnen schuldenaren via het college van Burgemeesters en Wethouders een afkoelingsperiode van zes maanden aanvragen. In die zes maanden kunnen schuldeisers niet incasseren en wordt het hele inkomen boven de beslagvrije voet door de gemeente of schuldhulpverlenende instantie verdeeld onder de schuldeisers. Het idee is dat schuldhulpverleners de afkoelingsperiode gebruiken om regelingen te treffen en dat ontregende drukmiddelen, zoals bankbeslag of de veiling

van een auto worden voorkomen. De inzet kost de gemeente ongeveer 600 euro aan griffierechten, en vereist de inzet van budgetbeheer. Een verzoek om een breed moratorium kan maar eens in de tien jaar worden gedaan. Het is dus vooral zinvol voor mensen die snel kunnen instromen in een schuldregeling.

*Vanaf 21 jaar volwaardig minimumloon*

De komende jaren gaat het minimumjeugdloon in stappen omhoog, zodat jongeren van 21 jaar het minimumloon (WML) gaan verdienen. Het loon van jongeren van 18, 19 en 20 zal meestijgen om het risico te beperken dat de verschillende leeftijden een rol gaan spelen bij het aannemen van mensen.