

Beleidsplan Schuldienstverlening Weert 2019 - 2022



Oktober 2018

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beleidskaders	3
2.1. Wettelijk kader	3
2.2. Gemeentelijke beleidskaders	3
3. Doelstellingen	4
4. Beleid gemeente Weert	6
4.1. Beleidsuitgangspunten SDV.....	6
4.1.1 Toelichting op de uitgangspunten	7
4.2. Beleidsregel Schulddienstverlening	10
4.2.1 Toelichting op de kaders	10
5. Specifieke doelgroepen.....	12
5.1. Gezinnen met minderjarige kinderen	12
5.2. Jongeren 18 tot 27 jaar.....	13
5.3. Zelfstandige ondernemers	13
6. Kwaliteit	14
6.1. Wettelijke kaders	14
6.2. Uitvoering	14
6.3. Aanbevelingen Nationale Ombudsman.....	14
6.4. Aanbevelingen rapport Berenschot	14

1. Inleiding

Het terugdringen van armoede en schulden is één van de speerpunten van het Rijk. Het hebben van schulden brengt immers grote financiële en maatschappelijke gevolgen met zich mee. Schulden vormen niet alleen een probleem voor de schuldenaar, maar ook voor zijn omgeving, de schuldeiser(s) en de maatschappij. Financiële problemen zijn voor inwoners een belemmering voor (volwaardige) participatie in de maatschappij en algeheel welzijn. Mensen met schulden leven van dag tot dag en ervaren vaak op meerdere levensgebieden problemen. Het is dan ook van belang om problematische schulden op te lossen en bij voorkeur te voorkomen. Schulddienstverlening (SDV) vormt daarbij een belangrijk instrument. Vanaf 1 januari 2016 voert de gemeente Weert schulddienstverlening in eigen beheer uit.

2. Beleidskaders

2.1. Wettelijk kader

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is sinds 1 juli 2012 van kracht en vormt het belangrijkste kader voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Gemeenten hebben hiermee expliciet de verantwoordelijkheid gekregen om schuldhulpverlening uit te (laten) voeren. De wet schrijft maar heel beperkt voor hoe gemeenten de schuldhulpverlening moeten uitvoeren, maar dwingt gemeenten wel om er een visie op te formuleren en vast te leggen in een beleidsplan. Verder is gesteld dat de schuldhulpverlening 'integraal' moet worden uitgevoerd. Dat wil zeggen dat gemeenten niet alleen de schulden moeten aanpakken, maar ook de onderliggende oorzaken.

De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad (tenminste) elke vier jaar een beleidsplan schuldhulpverlening vaststelt. Het plan bevat de hoofdzaken van het gemeentelijke beleid voor wat betreft de integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schuldproblematiek.

Artikel 2 lid 4 Wgs schrijft voor dat in het beleidsplan in ieder geval moet worden opgenomen:

- a) Een beschrijving van doelstellingen die de gemeente wil bereiken;
- b) Een beschrijving van maatregelen die worden genomen om de kwaliteit te borgen;
- c) Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft om het eerste gesprek te voeren waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
- d) Een beschrijving van de manier waarop schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

In de gemeente Weert is in 2015 vastgesteld om in plaats van 'schuldhulpverlening' het begrip 'schulddienstverlening' te hanteren.

2.2. Gemeentelijke beleidskaders

Sinds de invoering van de Wgs zijn er in de gemeente Weert in de loop der jaren diverse beleidsnota's geschreven over schulddienstverlening. Hierin zijn alle kaders, de visie en uitgangspunten opgenomen. Het gaat hierbij om de volgende stukken:

- Beleidsplan Schuldhulpverlening 2012-2016 "Weer(t) uit de schuld" (2012)
- Notitie Schulddienstverlening "Weert maakt een punt van schulden!" (2015)
- Beleidsregel schulddienstverlening gemeente Weert 2016 (2016)
- Aanvalsplan armoede (2017)

In de tussentijdse evaluatie SDV (februari 2018) is gebleken dat de beleidsuitgangspunten nog steeds actueel zijn. Er is geen noodzaak gebleken om het bestaande beleid aan te passen. Het beleidsplan SDV Weert 2019-2022 kan dan ook gezien worden als een samenvattende beleidsnota waarin al het bestaande beleid rondom SDV is geclusterd. Hiermee wordt voor de komende vier jaren voldaan aan de wettelijke eisen van de Wgs.

3. Doelstellingen

De gemeente Weert plaatst schulddienstverlening als instrument in de totale aanpak van armoedebestrijding. Zoals vastgelegd in het Aanvalsplan Armoede Weert 2018-2020 willen we in Weert de volgende ambitie realiseren:

Niemand in Weert leeft of groeit op in armoede.

Armoede heeft een grote impact op het welzijn en de perspectieven van inwoners. We willen bereiken dat niemand in Weert in armoede leeft of opgroeit.

Inkomenspolitiek is voorbehouden aan het Rijk. Op een aantal voorzieningen op grond van de Participatiewet en het minimabeleid na, is er voor gemeenten geen ruimte om inkomensondersteunende maatregelen te treffen. Oplossingen zullen moeten worden gezocht binnen de kaders die het rijk hiervoor heeft vastgesteld.

We gaan onze missie realiseren door in te zetten op:

1. *Preventie van armoede*
2. *Actieve armoedebestrijding*
3. *Het bereiken van inwoners die in verborgen armoede leven*
4. *Het ondersteunen van inwoners die armoede ervaren zodat zij er niet alleen voor staan.*

1. Preventie van armoede

We willen zo veel mogelijk voorkómen dat mensen in armoede terechtkomen. Eenmaal in armoede blijkt het immers lastig om er weer uit te komen en uit te blijven. We zetten daarom in op preventie en vroegtijdige signalering van problemen en schulden.

Dat vraagt onder meer om het thema armoede toegankelijk en bespreekbaar te maken. En dat kinderen leren hoe ze het beste met geld kunnen omgaan om financiële problemen te voorkomen.

Door samenwerking met ketenpartners komen we eerder in contact met inwoners die in financiële problemen dreigen te raken.

2. Actieve armoedebestrijding

Om te realiseren dat niemand in Weert in armoede leeft of opgroeit, is het niet voldoende om uitsluitend in te zetten op preventie. Om onze doelstelling te bereiken is het noodzakelijk om bestaande armoede actief te bestrijden.

Samen met onze ketenpartners, vrijwilligers en betrokken inwoners creëren we een brede en laagdrempelige ondersteuning, zodat inwoners die armoede ervaren hun situatie kunnen verbeteren.

We gaan zorgen dat inwoners ons aanbod weten te vinden en dat ze niet gehinderd worden door bureaucratische rompslomp. Dat ze sneller en beter geholpen worden en minder wakker liggen van de zorgen over hun primaire levensbehoeften.

We zorgen dat degenen die onze (financiële) ondersteuning nodig hebben, deze krijgen wanneer ze vanuit eigen kracht en stimulering daarvan nog onvoldoende zelf tot verbetering komen. We gaan perspectief bieden aan onze inwoners door hen te begeleiden naar opleiding of werk. En gaan we meer verbindingen leggen tussen armoedebestrijding en andere domeinen zoals participatie, Jeugdhulp en Wmo.

3. Het bereiken van inwoners die in verborgen armoede leven

Aangezien een groot deel van de armoedeproblematiek niet zichtbaar is, gaan we inzetten op het bereiken van inwoners die tot op heden in 'verborgen armoede' leven.

Hiermee voorkomen we dat inwoners onnodig lang zelf met hun financiële problemen blijven rondlopen en zij sneller gebruik zullen maken van de aanwezige hulp en ondersteuning. Door inwoners eerder te bereiken beogen we verslechtering van hun totale leefsituatie te voorkomen.

4. Inwoners die armoede ervaren ondersteunen zodat zij er niet alleen voor staan

We vinden het belangrijk dat inwoners die armoede ervaren er niet alleen voor staan. Armoede isoleert inwoners. Het versterkt het gevoel van eenzaamheid en belemmert dat inwoners actief en oplossingsgericht met hun eigen problematiek aan de slag gaan. We willen het taboe rondom armoede doorbreken. En we willen zorgen voor een breed netwerk van professionals, vrijwilligers en betrokken inwoners die inwoners in armoede bijstaan.

4. Beleid gemeente Weert

4.1. Beleidsuitgangspunten SDV

In het beleidsplan "Weer(t) uit de schulden" (2012) en de nota "Weert maakt een punt van schulden!" (2015) zijn de visie en de beleidsuitgangspunten ten aanzien van SDV vastgesteld. Samengevat gaat het om:



4.1.1 Toelichting op de uitgangspunten

1. De gemeente voert regie en 6. We werken samen met lokale partners

In de beleidsnota "Weert maakt een punt van schulden!" (2015) is de noodzaak uitvoerig uiteengezet dat de gemeente ten aanzien van SDV een duidelijke, centrale rol inneemt. Hiermee is een eenduidige en laagdrempelige toegang voor SDV gecreëerd. Alle inwoners kunnen in de gemeente Weert op één centrale plek terecht voor vragen over hun financiële situatie. Binnen de gemeente is voldoende kennis over ondersteuning bij schuldenproblematiek, worden aanvragen SDV beoordeeld, wordt informatie en advies gegeven en regie gevoerd. Afhankelijk van de benodigde instrumenten worden inwoners doorgeleid naar lokale ketenpartner(s) voor aanvullende ondersteuning (begeleiding, coaching, nazorg, formulieren e.d.). De regisseur SDV volgt het integrale traject en bewaakt de voortgang. Gezamenlijk wordt hiermee op een kwalitatieve manier in het volledige scala aan basisvoorzieningen op het gebied van SDV voorzien.

2. Integrale dienstverlening: we kijken naar alle levensdomeinen en 5. We passen maatwerk toe

Het wegnemen van oorzaken en/of omstandigheden waardoor problematische schulden ontstaan, is (vaak) essentieel om de situatie van de inwoner structureel te verbeteren. Voor een groot deel van de schuldenaren is het puur technisch afhandelen van de schuldenproblematiek immers geen duurzame oplossing. Daarvoor dient de zelfredzaamheid van de schuldenaar te worden vergroot. Hiervoor is in veel gevallen een gedragsverandering nodig. De schuldenaar dient zich zelf verantwoordelijk te voelen voor zijn financiële situatie en hierin voldoende inzicht te hebben. Te leren hoe hij financiële problemen in de toekomst kan voorkomen en welke keuzes hij daarvoor moet maken. En ook wanneer hij hulp in moet roepen. Deze zelfredzaamheid ontstaat niet van vandaag op morgen, maar is wel het duurzame einddoel van de SDV. Om op dat punt te komen zal in veel situaties ondersteuning nodig zijn, in de vorm van bijvoorbeeld cursussen, begeleiding en/of coaching en nazorg. Iedere inwoner die zich in de gemeente Weert voor SDV meldt krijgt dan ook een aanbod dat is toegespitst op zijn individuele situatie. De cliëntsituatie wordt bij de intake integraal bezien: er wordt niet alleen gekeken naar de financiële situatie, maar ook naar de andere leefgebieden en het gedrag. Op basis hiervan wordt een Plan van Aanpak opgesteld. Bij het bepalen van het aanbod worden de wensen van de klant gerespecteerd en –voor zo ver als mogelijk- meegenomen. Indien een klant bijvoorbeeld per se geen schuldregeling wil, maar zijn schulden op een andere manier wil oplossen onderzoekt de regisseur hoe dit mogelijk kan worden gemaakt.

3. We zorgen voor een laagdrempelige toegang en 4. We zorgen voor een eenduidige toegang via de Vraagwijzer

In de gemeente Weert kunnen alle inwoners op één centrale plek terecht voor vragen over hun financiële situatie: de Vraagwijzer (Stadhuis). Hiermee is één duidelijke ingang gecreëerd, die niet alleen de bekendheid van SDV bevordert, maar ook een uniforme uitvoering en daarmee de rechtszekerheid. De Vraagwijzer verricht een kort vooronderzoek, lost eenvoudige problematiek –waar mogelijk- meteen op of plant een intake in voor het Team SDV. De intake met de regisseur SDV vindt bij voorkeur binnen 2 weken plaats, maar in ieder geval binnen de wettelijke termijn van 4 weken. Voor de intake hoeft de inwoner geen uitgebreide formulieren in te vullen, noch bewijsstukken mee te nemen. De intake start met een persoonlijk gesprek waarin alle levensdomeinen besproken worden en de klant zijn situatie kan toelichten. Een identiteitsbewijs is daarvoor voldoende.

7. We leveren kwaliteit: deskundige dienstverlening en korte doorlooptijden

Inwoners met problematische schulden verkeren veelal in een zeer kwetsbare positie. Een kwalitatieve dienstverlening is dan ook van groot belang. Schuldendienstverlening betreft complexe, juridische materie waarmee tal van wetten, regelgeving en samenwerkingspartners gemoeid zijn. Daarom worden voor de uitvoering van SDV medewerkers ingezet die over deze specifieke expertise beschikken en hier ervaring in hebben. Kwaliteit hangt samen met kennis, maar ook met doorloop- en afhandelingstijden. Als trajecten van schuldenaren onnodig lang blijven liggen, komen zij onherroepelijk dieper in de problemen. In de gemeente Weert streven we ernaar om de doorlooptijden zo kort mogelijk te houden. Intakes vinden plaats binnen de wettelijke termijn van 4 weken, waarbij gestreefd wordt naar een wachttijd van maximaal 2 weken.

Voor de doorlooptijden sluiten wij aan bij de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK).

8. We hanteren het Tilburgs model

Het is van belang te onderkennen dat het niet mogelijk is om àlle schuldenaren te helpen. Immers: niet alle schulden en/of schuldenaren zijn regelbaar. Dit feit is helaas een hard gegeven. Dit uitgangspunt is gebaseerd op het zogenaamde 'Tilburgse kwadrant'.

	regelbare schuldenaar	onregelbare schuldenaar
regelbaar schuldenpakket	schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening	mogelijkheden hangen af van individu: soms stabiliseren, soms geen oplossing
onregelbaar schuldenpakket	schuldhulpsituatie is alleen te stabiliseren	de gemeente kan niets of nauwelijks iets doen

Voorbeelden van niet-regelbare schulden zijn: schadevergoedingsmaatregelen, geldboetevonnissen van CJIB, fraudevorderingen of schulden waar nog juridische procedures voor lopen. Kenmerken van een 'regelbare schuldenaar' zijn onder meer: gemotiveerd, houdt zich (met hulp) aan afspraken, is bereid om meer inkomen te verwerven en maakt de juiste keuzes in zijn bestedingspatroon. Het bieden van schulddienstverlening aan niet-regelbare schuldenaren blijkt in de praktijk erg kostbaar te zijn en bovendien geen duurzaam effect te sorteren. Dit gaat ten koste van inwoners voor wie een traject SDV wel een passend instrument is.

Niet-regelbare schuldenaren proberen we in contact te brengen met ketenpartners, zoals het Algemeen Maatschappelijk Werk. Doel hiervan is het bieden van begeleiding en aanpakken van (multi)problematiek ter voorbereiding op een mogelijk traject SDV.

9. De eigen verantwoordelijkheid van de inwoner staat centraal

Bij de dienstverlening staat het bevorderen van de zelfredzaamheid van de inwoner voorop. Dit houdt ook in dat cliënten niet met hulp moeten worden overladen. Daar waar met een 'licht' instrument kan worden volstaan, moet geen intensief en langdurig traject worden aangeboden. Bij iedere hulpvraag zal worden gekozen voor het meest doeltreffende, eenvoudige aanbod. Bij het aanbod zal zo optimaal mogelijk een beroep worden gedaan op de zelfredzaamheid van de inwoner. Daar waar nodig (en mogelijk) zal aangestuurd worden op vergroting van de zelfredzaamheid. De inwoner wordt bij dit proces ondersteund. Als uitgangspunt is deze ondersteuning tijdelijk en wordt gestreefd naar een zelfredzame, zelfstandige inwoner met een stabiele financiële situatie.

Om de eigen rol en verantwoordelijkheid van de schuldenaar te benadrukken, spreken we in de gemeente Weert niet over 'schuldhulpverlening', maar over 'schulddienstverlening'.

'Schuldhulpverlening' kenmerkt zich door een afhankelijker positie van de klant. Met 'schulddienstverlening' worden de eigen kracht van de klant en de wederkerigheid benadrukt. Bij 'schulddienstverlening' is er een andere werkverdeling tussen de klant en de schulddienstverlener. De klant is actief en blijft eigenaar van het proces: de klant is verantwoordelijk.

We realiseren ons dat dit niet van iedereen verwacht kan worden. Dit geldt niet alleen voor mensen met een lager IQ of mensen die laaggeletterd zijn. Ook mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie kunnen in situaties geraken, waarin hun zelfredzaamheid ontoereikend is ¹. Een problematische schuldsituatie kan een situatie zijn waarin stress en mentale belasting er voor zorgen dat het mentale vermogen onder druk komt te staan (en dat het IQ zelfs met een aantal procentpunten kan dalen), waardoor mensen beperkt worden in het stellen

¹ Zie ook WRR-rapport 'Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid', 24 april 2017

van doelen, het ondernemen van actie, het vasthouden aan goede voornemens en het om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag.

We streven dan ook naar het leveren van maatwerk, waarbij rekening gehouden wordt met het feit dat onvermogen of overbelasting vaak de oorzaak is van verminderde zelfredzaamheid en niet onwil of onverschilligheid.

De schulddienstverlener heeft hierbij een informerende, coachende en verbindende rol.

Daar waar de klant een passieve houding aanneemt, zal deze door de schulddienstverlener worden geactiveerd om zijn verantwoordelijkheid te nemen. Indien de benodigde vaardigheden hiervoor bij de klant ontbreken, zal hij worden ondersteund om deze te ontwikkelen. Deze gedachtegang past bij een gekantelde samenleving.

10. Door begeleiding, preventie en vroegsignalering realiseren we een duurzaam effect

Naast de technische instrumenten van een traject SDV zijn van belang: begeleiding, preventie en vroegsignalering.

Begeleiding kan op vele manieren, maar heeft altijd het doel om de cliënt te ondersteunen in zijn situatie, de zelfredzaamheid te bevorderen, vaardigheden aan te leren en duurzame gedragsverandering teweeg te brengen.

Preventie is gericht op allerlei doelgroepen en gericht op het ontwikkelen van gezond financieel gedrag. Preventie kan in heel veel vormen worden ingezet. Denk bijvoorbeeld aan voorlichting op scholen of bij de aanvraag van een bijstandsuitkering. Maar ook aan cursussen budgettering of thuisadministratie. Via het 'Aanvalsplan Armoede Weert 2018-2020' wordt het onderdeel preventie verder uitgewerkt en in de praktijk uitgerold.

Bij vroegsignalering doelen we op de periode tussen het moment van het ontstaan van de schulden en het moment dat de schuldsituatie echt problematisch is. Hierin ligt een enorme kans om te signaleren dat er financieel iets aan de hand is. Helaas melden veel schuldenaren zich immers pas in een veel te laat stadium. Wanneer de dreigende schuldenproblematiek eerder bekend is, kunnen huishoudens eerder bij hulpverleners in beeld komen, waardoor er sneller, effectiever en vaak ook goedkoper hulp kan worden geboden.

De gemeente Weert zoekt naar aanleiding van de meldingen van waterleveranciers en energiebedrijven (op grond van de ministeriele regeling afsluitbeleid) pro-actief schriftelijk contact met inwoners die betalingsachterstanden hebben. Het doel hiervan is dat inwoners zich eerder melden en om ondersteuning vragen.

Daarnaast is er in het kader van vroegsignalering sinds 2017 een samenwerking met woningstichting Wonen Limburg, woningstichting Sint Joseph en Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg. Deze samenwerking is vastgelegd in de 'Convenant Vroegsignalering Huurschulden Weert'. In 2019 zal worden onderzocht op welke manier deze werkwijze kan worden doorontwikkeld en uitgebreid met bijvoorbeeld zorgverzekeraars, energie- en waterleveranciers.

Samenvattend:

Met een preventief, integraal en breed toegankelijk schulddienstverleningsbeleid levert de gemeente Weert een bijdrage aan de maatschappelijke participatie van haar inwoners die te maken hebben met financiële problemen. De gemeente Weert stemt haar aanbod op het gebied van schulddienstverlening af op de hoogst haalbare mate van financiële zelfredzaamheid van de individuele inwoner. Hierbij behoudt de gemeente altijd de regie en staat de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner centraal.

Met de geformuleerde uitgangspunten is de basis gelegd voor een kwalitatieve uitvoering van schulddienstverlening die de wettelijke eisen overstijgt. De werkwijze van schulddienstverlening sluit aan bij de integrale probleemaanpak zoals die in de gemeente Weert is ontwikkeld voor het gehele sociale domein. Een aanpak waarbij we er als gemeente voor onze inwoners willen zijn, zonder de eigen verantwoordelijkheid en herstel van zelfredzaamheid uit het oog te verliezen.

4.2. Beleidsregel Schulddienstverlening

Conform de eisen in de Wgs is de beleidsregel Schulddienstverlening Weert 2016 vastgesteld (BW-009134) en met ingang van 1 januari 2016 in werking getreden. Hiermee is invulling gegeven aan de bevoegdheden van het college die in de Wgs zijn opgenomen. Op basis van de beleidsregel weet de inwoner wat de voorwaarden zijn voor toelating tot de schulddienstverlening en waaraan hij zich dient te houden. Het college weet op haar beurt welke verplichtingen zij aan de inwoner mag opleggen en wanneer zij de toegang tot de schulddienstverlening kan weigeren of beëindigen. Samengevat gaat het om:



4.2.1 Toelichting op de kaders

1. Doelgroep

In de gemeente Weert kennen we een brede toegang: schulddienstverlening staat open voor alle inwoners van Weert van 18 jaar en ouder. Er worden op voorhand geen inwoners uitgesloten. Deze visie sluit aan bij de doelstellingen van het Rijk. Eén van de speerpunten van de Wgs is een brede toegankelijkheid van schulddienstverlening. Het Rijk streeft naar een toegang waarbij geen groepen mensen met financiële problemen op voorhand worden uitgesloten. Het Rijk stelt dat de schulddienstverlener steeds met de klant kijkt naar de individuele omstandigheden en samen zoekt naar een passende vorm van ondersteuning. Dit geldt ook voor die gevallen waarbij het saneren van schulden niet mogelijk is en de gemeente slechts kan overgaan tot het stabiliseren van de schulden of het creëren van orde in de financiële situatie. In de gemeente Weert wordt volgens deze visie gewerkt.

2. Aanbod

Bij het aanbod van schulddienstverlening wordt eerst gekeken of dit naar het oordeel van het college noodzakelijk is. Vervolgens wordt de trajectvorm bepaald. Hierbij stemt het college het aanbod van de schulddienstverlening af op de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van de klant. Doel hiervan is een gerichte en selectieve toepassing van schulddienstverlening. Het gaat om maatwerk. De inzet van producten kan dus per casus verschillen. De aspecten die in ieder geval bij de afweging worden betrokken zijn:

- aard, zwaarte, omvang en/of regelbaarheid van de schulden;
- psycho-sociale situatie;
- houding en gedrag (motivatie);
- de (financiële) vaardigheden en de mate van leerbaarheid;
- de mate van medewerking;
- een eventueel eerder gebruik van schulddienstverlening.

In de gemeente Weert kennen we de volgende trajectmogelijkheden:

- 1- schuldregeling
- 2- optimalisatiefase
- 3- informatie en advies.

Het traject 'schuldregeling' wordt ingezet wanneer er sprake is van een problematische schuldensituatie en als te verwachten is dat een minnelijk of wettelijk schuldsaneringstraject haalbaar is. Bij een schuldregeling wordt een deel van de schulden door de schuldeisers kwijtgescholden. Het traject heeft als uiteindelijk doel de klant schuldenvrij te maken: een 'schone lei'.

Voorafgaand aan een schuldregeling wordt bijna altijd een stabilisatietraject ingezet. Het doel van de stabilisatiefase is om weer evenwicht te krijgen in de inkomsten en uitgaven situatie en om te bereiken dat de klant aan alle voorwaarden voldoet die gesteld worden bij een schuldregeling. De klant moet "saneringsklaar" worden gemaakt.

Helaas komt het ook voor dat het behalen van een 'schone lei' niet mogelijk is, zodat het optimaliseren van de financiële situatie van de klant (op dat moment) het hoogst haalbare is. Deze klanten krijgen een 'optimalisatiefase' aangeboden. Hierin wordt getracht om de klant op een acceptabele wijze te laten leven met zijn schulden. Deze 'optimalisatiefase' kan eventueel wel een 'opstap' zijn naar een uiteindelijke 'schuldregeling'. De optimalisatiefase wordt ook ingezet wanneer een 100% betalingsregeling haalbaar is, of wanneer de klant geen schuldregeling wil.

Indien een schuldregeling of optimalisatiefase niet noodzakelijk of (nog) niet mogelijk is, krijgt de klant 'informatie en advies'. Dit heeft tot doel de klant concrete informatie of een concreet advies te bieden, waar de klant zelf mee aan de slag gaat.

3. Weigeringsgronden

In de gemeente Weert worden slechts twee weigeringsgronden gehanteerd. De weigeringsgronden zijn van toepassing gedurende de aanvraagperiode, voordat het besluit over het verzoek is genomen.

De schulddienstverlening wordt geweigerd indien:

- a. de klant feitelijk niet woonachtig is op het adres waarop hij of zij staat ingeschreven in de basisregistratie personen; of
- b. de klant intimiderend, dreigend en/of agressief gedrag vertoont jegens medewerkers van de gemeente of derden die namens of in samenwerking met de gemeente het schulddienstverleningstraject uitvoeren.

4. Verplichtingen

Aan de schulddienstverlening zijn verplichtingen verbonden. We hanteren een inlichtingenplicht en een medewerkingsplicht. Hiermee wordt de eigen verantwoordelijkheid van de klant voorop gesteld. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de klant zelf om tijdig de benodigde informatie te geven. Dit zowel in de fase van aanvraag als gedurende de looptijd van een traject. Uiteraard wordt, waar nodig, passende ondersteuning geboden om te borgen dat deze eigen verantwoordelijkheid ook afdoende door de klant gedragen kan worden.

5. Hernieuwde aanvraag

Iedereen uit de doelgroep kan opnieuw een aanvraag schulddienstverlening indienen. Omtrent een aantal specifieke gevallen is bepaald dat er in die situaties alleen informatie en advies wordt gegeven.

Dit betreft uitsluitend die gevallen waarin de klant een verwijt kan worden gemaakt van de weigering of beëindiging. Ten aanzien van gezinnen met ten laste komende kinderen kan worden afgeweken van de algemene bepaling dat na het doorlopen van een schuldregeling of optimalisatiefase binnen 2 jaar geen nieuwe schuldregeling of optimalisatiefase kan worden aangeboden.

Samengevat kan worden gesteld dat schulddienstverlening in de gemeente Weert zeer breed toegankelijk is en laagdrempelig wordt aangeboden. De dienstverlening wordt op maat afgestemd, rekening houdende met de omstandigheden, de mogelijkheden en de behoefte van de klant. Uit het oogpunt van eigen verantwoordelijkheid en wederkerigheid wordt gesteld dat klanten verplicht zijn alle inlichtingen te verstrekken en –in brede zin- mee te werken aan het traject. Bij een herhaalde aanvraag (recidive) bestaan in bepaalde situaties wachttijden voor een hernieuwd schulddienstverleningstraject, maar wordt altijd informatie en advies verstrekt. Op basis van de beleidsregel en het beleid zijn uitvoeringsrichtlijnen en werkinstructies opgesteld ten behoeve van de uitvoering. Deze werkwijze borgt een uniforme uitvoering en daarmee rechtszekerheid voor de inwoners.

5. Specifieke doelgroepen

De gemeente Weert stelt hulp bij schuldenproblematiek op gelijke wijze open voor al haar inwoners. Er zijn enkele doelgroepen die extra aandacht behoeven.

5.1. Gezinnen met minderjarige kinderen

Bijna een op de acht kinderen leeft in armoede. Leven in armoede gaat samen met depressies, chronische aandoeningen, minder tevredenheid en een kortere levensduur. Kinderen die opgroeien in armoede blijken op school slechter te presteren, overtreden vaker de regels en zijn onzeker door de schaamte die armoede met zich meebrengt.

Schulden maken dat kinderen die nog op school zitten vaker afwezig zijn of zelfs helemaal uitvallen. Ze maken zich zorgen over de situatie thuis en lopen risico op sociale uitsluiting.

Armoede gaat in gezinnen vaak samen met meervoudige problemen. Opgroeien in armoede kan verstrekkende gevolgen hebben, waaronder een bijna twee keer zo grote kans om als volwassene ook arm te zijn. Armere kinderen leven in gezinnen waarin zuiniger moet worden geleefd, waar meer stress is door financiële problemen, meer agressie, minder geld voor sociale activiteiten, minder cognitieve stimulatie, en minder rust en regelmaat. Deze factoren hebben ook effect op de ontwikkeling van de hersenen: armoede heeft een negatief effect op het IQ. Opgroeien in een gezin met een lage sociaaleconomische status hangt samen met een verminderde werking van systemen voor taalverwerking, werkgeheugen, cognitieve controle, geheugen en ruimtelijk inzicht. De stress die arme kinderen zelf ervaren kan op zichzelf ook negatieve gevolgen hebben voor de cognitieve ontwikkeling: jongvolwassenen die zijn opgegroeid in armoede hebben minder werkgeheugen dan jongvolwassenen die relatief rijk zijn opgegroeid. Stress verstoort de werking van de hippocampus en prefrontale cortex—delen van de hersenen die verband houden met de hoeveelheid werkgeheugen².

Hoe langer kinderen in armoede leven, hoe groter het risico wordt dat zij als volwassene ook in armoede terechtkomen. Daarbij geldt dat de huidige generatie kinderen, de toekomstige generatie ouders zijn en in dat kader weer bepalend voor hún kinderen.

Alle kinderen verdienen dezelfde kansen en hebben het recht om zo zorgeloos mogelijk op te groeien. Daarom stellen we in de gemeente Weert dat gezinnen met kinderen prioriteit hebben. Als een inwoner met financiële problemen zich bij de Vraagwijzer meldt voor schulddienstverlening, wordt er direct gevraagd of er ook kinderen binnen het gezin woonachtig zijn. Als dit het geval is, wordt er uiterlijk binnen 5 werkdagen contact opgenomen en een brede uitvraag gedaan naar de omstandigheden van het gezin. Daar waar de regisseur de indruk heeft dat het CJG en/of AMW het gezin en de minderjarige kinderen in een dergelijke stressvolle tijd kan ondersteunen, zal deze ondersteuning direct worden aangeboden en met de ketenpartners georganiseerd. De aanvraag SDV zal parallel worden behandeld.

Binnen het Aanvalsplan Armoede Weert 2018-2020 zijn daarnaast diverse aanvullende ondersteunende maatregelen voor kinderen in ontwikkeling.

² Arnoud Pantinga 'De effecten van armoede op voelen, denken en doen', 20 maart 2018. Zie verder ook Nederlands Jeugdinstituut 'Opgroeien en opvoeden in armoede', maart 2018.

5.2. Jongeren 18 tot 27 jaar

Schuldenproblematiek onder jongeren tot 27 jaar neemt steeds verder toe. In de huidige samenleving wordt van jongeren verwacht dat zij op steeds jongere leeftijd verantwoordelijkheid nemen bij financiële beslissingen. Daarbij komt dat jongeren in onze consumptiemaatschappij een steeds belangrijkere doelgroep vormen. Het is daarom van belang dat jongeren tijdig worden voorgelicht over het omgaan met geld en het voorkomen van schulden. Ingezet wordt enerzijds op preventie, door het geven van voorlichting en lessen op basis-, middelbare scholen en MBO. Anderzijds wordt, wanneer jongeren tot 27 jaar een beroep doen op SDV, ingezet op een integrale en toekomstgerichte benadering.

Niet alleen krijgt de jongere tot 27 jaar een regulier traject SDV, afgestemd op de individuele situatie. Ook zal de jongere:

- a) actief worden ondersteund bij de terugkeer naar school (indien mogelijk en van toepassing);
- b) actief worden ondersteund bij het vinden van werk of uitbreiding van het lopende dienstverband en
- c) diverse modules krijgen aangeboden om de achterstand op het gebied van verstandig omgaan met geld in te lopen. Hierbij kan gedacht worden aan: de algemene houding ten aanzien van geld, inkomsten en uitgaven, een budgetteringscursus, budgetcoaching en het leren voeren van een (financiële) administratie.

5.3. Zelfstandige ondernemers

Een zelfstandige valt in principe niet onder de Wgs. Zelfstandigen kunnen dan ook geen aanspraak maken op een minnelijke schuldregeling vanuit de gemeente, omdat zij geen natuurlijke personen zijn en voor hen andere rechtsmiddelen bestaan zoals bijvoorbeeld herfinanciering van het bedrijf of een beroep op het Bijstandsbesluit zelfstandigen 2004 (Bbz). Zelfstandigen kunnen op basis van een intakegesprek met het team SDV wel informatie en advies krijgen. Daarnaast kunnen, afhankelijk van de situatie, ook alle andere vormen van hulp/ of dienstverlening worden ingezet. De regisseurs SDV denken hierbij breed mee. Denk bijvoorbeeld aan ondersteuning door de specialisten Bbz, ketenpartners (bijvoorbeeld CJG of AMW) en het bieden van voorzieningen in natura voor bijvoorbeeld de minderjarige kinderen.

Een zelfstandige, die zijn onderneming heeft beëindigd en zich heeft uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel, kan wel in aanmerking komen voor een regulier traject SDV, inclusief minnelijke schuldregeling.

Het is bekend dat het zelfstandigen moeilijk valt om bespreekbaar te maken dat het niet goed gaat met hun bedrijf. Daarom zal worden ingezet op het doorbreken van dit taboe. Hiermee proberen we de drempel om hulp te vragen, zowel in eigen kring als aan de gemeente, te verlagen.

6. Kwaliteit

6.1. Wettelijke kaders

De Wgs verplicht gemeenten om in het beleidsplan te beschrijven welke maatregelen worden genomen om de kwaliteit van de schulddienstverlening te borgen.

De schulddienstverlening in de gemeente Weert wordt uitgevoerd conform de Wgs, de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de "Beleidsregel schulddienstverlening Weert 2016" en de intern vastgelegde werkprocessen en richtlijnen. Deze werkwijze borgt een uniforme uitvoering en daarmee rechtszekerheid voor de inwoners.

6.2. Uitvoering

De gemeente Weert conformeert zich aan de richtlijnen en gedragscodes van de NVVK. Het werken conform deze gedragsregels en richtlijnen bevordert een goede kwaliteit. De gemeente Weert is overigens geen lid van de NVVK. Dit is ook niet noodzakelijk om de uitvoering op dezelfde manier in te richten.

Verder is het van essentieel belang dat alle partijen die betrokken zijn bij de schulddienstverlening aantoonbaar beschikken over voldoende capaciteit en deskundigheid, om op die manier de kwaliteit van dienstverlening te borgen. Daaronder wordt in ieder geval ook verstaan klantbejegening en de inhoud van het proces.

Op uitvoerend niveau beschikt het team SDV over een eigen kwaliteitsmedewerker. Deze bewaakt de kwaliteit en een uniforme werkwijze van de uitvoering. De kwaliteitsmedewerker werkt onder verantwoordelijkheid van de teamleider SDV van de afdeling WIZ.

6.3. Aanbevelingen Nationale Ombudsman

Recent heeft de Nationale Ombudsman een nieuw rapport gepubliceerd over schuldhulpverlening in Nederland³. Hierin wordt geconcludeerd dat de meeste gemeenten een positieve ontwikkeling doormaken. Een groot deel van de geënquêteerde gemeenten is toegankelijk voor nieuwe aanvragers. Zij kunnen binnen enkele weken terecht voor een persoonlijk gesprek. De meeste gemeenten bieden ondersteuning aan de niet-zelfredzame burger in het schuldhulpproces en weigeringsgronden lijken minder vaak en minder strikt te worden toegepast dan vroeger. Toch heeft de ombudsman nog enkele aandachtspunten. Zo vindt hij dat er nog steeds (te veel) mensen voortijdig uitvallen in het toegangsproces, dat voor zelfstandigen de schuldhulpverlening nog onvoldoende toegankelijk is en dat burgers nog niet altijd een gemotiveerde beschikking op een aanvraag ontvangen. Ook vindt de ombudsman het zorgelijk dat bijna de helft van de aan het onderzoek deelnemende gemeenten geen exacte cijfers kan verstrekken.

De gemeente Weert onderschrijft de adviezen van de Nationale Ombudsman. Alhoewel er altijd ruimte is voor verbetering, zijn er in de gemeente Weert geen grote knelpunten die direct tot aanpassingen zouden moeten leiden. Wel zal in de komende beleidsperiode onderzocht worden op welke wijze zelfstandigen meer ondersteuning kunnen krijgen bij hun eventuele schuldenproblematiek.

6.4. Aanbevelingen rapport Berenschot

Op basis van de "Tussenevaluatie Schulddienstverlening Weert" (februari 2018) is geconcludeerd dat het een goede keuze is geweest om SDV zelf uit te gaan voeren, vanuit het Stadhuis. De eigen uitvoering maakt het mogelijk dichter bij onze inwoners te staan, de dienstverlening te vervlechten met het hele sociale domein, beter in te spelen op de behoefte van de inwoners, beter maatwerk te leveren en de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening beter te monitoren.

³ "Een open deur? Het vervolg", Nationale Ombudsman, Rapportnummer: 2018/070, 13 september 2018

De evaluatie maakte echter ook een aantal knelpunten duidelijk, te weten:

1. de wachttijd dreigde de wettelijke termijn van maximaal 4 weken te overschrijden;
2. preventie en vroegsignalering zijn nog onvoldoende gerealiseerd;
3. er is onvoldoende sturingsinformatie beschikbaar;
4. de formatie is vooraf te krap berekend, takenpakket blijkt uitgebreider dan verwacht.

Naar aanleiding van deze knelpunten is Berenschot gevraagd om een analyse uit te voeren van de huidige uitvoering schulddienstverlening en op basis daarvan aanbevelingen te doen.

Uit dit onderzoek is gebleken dat:

- a) er een disbalans is tussen de ambities en de benodigde capaciteit;
- b) ondersteunende taken teveel op de regisseurs SDV drukken;
- c) er behoefte is aan coördinatiecapaciteit;
- d) geïnvesteerd moet worden in het nog beter benutten van ketenpartners en vrijwilligers.

Op basis van de aanbevelingen van Berenschot gaat het college van burgemeester en wethouders hier -binnen de bestaande financiële kaders- maatregelen op treffen.