

Samenvatting

SamenWerken aan nieuw perspectief!

Beleidsplan Schuldhulpverlening Drechtsteden 2021 – 2024

Helaas is bestaanszekerheid niet voor iedereen vanzelfsprekend en staat dit voor een groeiende groep mensen onder druk. Onzekere inkomsten, stijgende vaste lasten en te weinig financiële buffers maken het voor mensen lastig om rond te komen. Maar ook het complexe stelsel van toeslagen, voorzieningen en inkomensondersteuning zorgt ervoor dat steeds meer mensen het overzicht verliezen en het niet zelf kunnen regelen. Waardoor zij in de (financiële) problemen komen. De laatste jaren zien we dan ook een toename van het aantal mensen met financiële problemen en schulden.

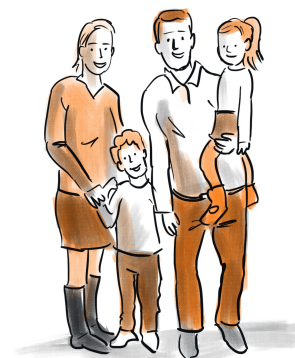
Zo kampt één op de vijf huishoudens met (risicovolle) schuldenproblematiek. Zorgwekkend is dat lang niet iedereen hiervan vroegtijdig hulp zoekt. Een simpele betalingsachterstand kan hierdoor uitlopen tot een forse schuld van duizenden euro's. Ter illustratie, van de mensen die uiteindelijk hulp zoeken bij schuldhulpverlening bedraagt de gemiddelde schuld circa € 43.500 en zijn hier gemiddeld 13 schuldeisers bij betrokken.

SamenWerken aan Perspectief

Een belangrijk uitgangspunt van het beleidsplan is het integrale karakter van schuldhulpverlening. Er moet niet alleen aandacht zijn voor het oplossen of onder controle krijgen van de schuldenproblematiek, maar ook voor de omstandigheden die samenhangen met de schulden. Zoals psychosociale problemen, verslaving, gezondheid, gezinssituatie of problemen rondom de woonsituatie. Integraliteit is essentieel bij de ondersteuning van (kwetsbare) inwoners met financiële problemen of schulden en vergroot ook de effectiviteit.

Integraliteit kan niet zonder samenwerking. De Drechtstedelijke aanpak van financiële en schuldenproblematiek kenmerkt zich door het vormen van een keten en het organiseren van verbindingen tussen partijen en systemen als de SDD, de sociaal wijkteams, vrijwilligersorganisaties, het ondernemersloket, werkgevers, beschermingsbewindvoerders, schuldeisers etc. Het is van belang dat de hele keten elkaar weet te vinden en elkaars hulp en expertise inschakelt. Gezien de aard, de omvang en de diversiteit aan problemen kan de schuldhulpverlening niet zelf alle problemen oplossen en alle noodzakelijke ondersteuning bieden. Hiervoor is de brede keten nodig.

Gezamenlijk staan we voor een grote uitdaging. Armoede en schulden vormen al jaren een groeiend probleem in Nederland dat door de coronacrisis nog meer zal verergeren. Dit betekent dat we aan de start staan voor het opvangen van de boeg golf van hulpvragen voor schuldhulpverlening. We zetten ons onverminderd in



op het voorkomen, beheersbaar maken en oplossen van financiële problemen en schulden waarbij ook gekeken wordt naar de omstandigheden die hiermee samenhangen. Dit gaan we eerder, sneller, slimmer en vooral integraler doen in samenwerking met andere partners.

Aanpak van problematische schulden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is het belangrijkste instrument voor de schuldhulpverlening. De Wgs geeft de gemeenten een regierol. De Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) voert de Wgs uit namens de 7 Drechtstedengemeenten.

Het regelen van schulden is het centrale thema van de Wgs maar schuldhulpverlening is breder en bestaat uit een opeenvolging van taken die elkaar versterken en aanvullen. Deze zijn te zien in het schema hiernaast.

Goede schuldhulpverlening begint met het inzetten op preventie. In fase 1 en 2 ligt het accent op “voorkomen en vroeg signaleren”. Naast de de SDD, spelen hierin ook de Drechtstedengemeenten een belangrijke rol met het inzetten van de algemene voorzieningen en sociaal wijkteams. Inwoners met schuldenproblematiek kunnen zich tot lokale organisaties wenden om financiële problemen bespreekbaar te maken en hulp te vragen. De sociaal (wijk)teams en de SDD hebben samenwerkingsafspraken gemaakt over ondersteuning en het wederzijds verwijzen.

Fase 3 en 4 worden door de SDD verzorgd. Daarin gaat het om aanpakken en oplossen: de SDD start met een gesprek om de hulpvraag te verduidelijken en de motivatie en de vaardigheden van de inwoner vast te stellen. Tegelijkertijd wordt de financiële situatie geanalyseerd en onderzocht of er samenhang is met immateriële problemen. Deze oriëntatiefase wordt afgesloten met een plan van aanpak met afspraken over de inzet van klant, de in te zetten producten en een tijdspad. De bekendste vormen van ondersteuning waar een klant vervolgens voor in aanmerking kan komen zijn een stabilisatietraject, budgetbeheer, schuldregeling etc. De schuldregeling is het minnelijk (vriendelijk) traject en kent 2 vormen: een schuldbemiddeling of een saneringskrediet. Hierbij wordt de voorkeur gegeven aan het saneringskrediet vanwege de snellere afhandeling en daarmee snellere duidelijkheid voor de klant.

Als een minnelijke schuldregeling niet lukt, bijvoorbeeld door gebrek aan medewerking van de



schuldeisers, kan een verzoek worden ingediend bij de Rechtbank om toegelaten te worden tot het wettelijk traject (Wsnp).

De laatste fase is de nazorg na een schuldhulpverleningstraject. Goede nazorg vermindert de kans op herhalingen is daarmee een vorm van preventie. Om de fase van de nazorg tot een succes te maken is samenwerking met lokale partners van groot belang. Door goede nazorg kan duurzame verandering zeker worden gesteld en terugval worden voorkomen.

Wat willen we bereiken

SDD heeft in de “regionale visie sociaal domein Drechtsteden (2019)” aangegeven dat alle inwoners van de Drechtsteden een zelfstandig en volwaardig bestaan moet hebben. Waar dit niet lukt, helpt de SDD dit te bereiken.

Daarbij gelden de volgende 4 speerpunten:

- inwoners moeten eerder en beter bereikt worden;
- het schuldhulpverleningsproces moet makkelijk en laagdrempelig zijn;
- obstakels voor bestaanszekerheid moeten worden weggenomen;
- en de inwoners moet stabiliteit geboden worden.

Daarnaast wordt schulden- en armoedeproblematiek zo veel mogelijk integraal benaderd. Gemeenten, maatschappelijke partners en de SDD werken samen. Het aanbod van de SDD varieert van advies en informatie tot schuldregelen en beschermingsbewind onder het motto “zo licht als mogelijk en zo zwaar als noodzakelijk”.

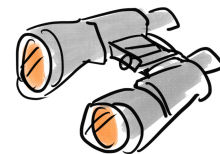
Daarbij geldt verder dat de schuldhulpverlening van de SDD toegankelijk is voor iedere inwoner van de Drechtsteden van 18 jaar en ouder met privé-schulden. Kenmerken van de schuldhulpverlening zoals de SDD die uitvoert zijn: het integrale karakter, dienstverlening op de maat voor de klant en de gerichtheid op een schuldevrije toekomst. Er is aandacht voor de situatie en achtergrond van de inwoner en bij de hulpverlening wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van de mogelijkheden die in de sociale omgeving van de inwoner aanwezig zijn.

De resultaten van de schuldhulpverlening van de SDD in samenhang met het bereik en de doelmatigheid van de ingezette trajecten worden gemeten met een aantal prestatie-indicatoren. Deze worden per trimester gemonitord en meegenomen in de verantwoording aan de Drechtraad. De doelstellingen op de verschillende indicatoren worden jaarlijks vastgesteld als onderdeel van het begrotingsproces. In het beleidsplan zijn eerder genoemde speerpunten uitgewerkt in een aantal ambities en activiteiten.

Inwoners eerder en beter bereiken

Vroegsignalering

In de aangepaste Wgs is de verplichting opgenomen om gegevens uit te wisselen over betalingsachterstanden in huur, zorgpremie, of nutsvoorzieningen. Schuldeisers melden betalingsachterstanden aan de gemeenten en die zijn verplicht om bij alle signalen, dus ook enkelvoudige, een aanbod te doen voor een eerste gesprek. Dat kan via een huisbezoek, maar ook per mail of telefonisch. De SDD en de Drechtstedengemeenten geven gezamenlijk invulling aan deze verplichting.



Vergroten bereik ondernemers

We voorzien dat de vraag naar schuldhulpverlening aan ondernemers door de coronacrisis snel zal toenemen. Los van deze groeiende vraag zien we al wat langer dat te weinig ondernemers de weg naar schuldhulpverlening weten te vinden. Om de toegang tot de brede dienstverlening voor ondernemers te vergemakkelijken wordt een apart loket (zowel fysiek als digitaal) voor ondernemers ingericht. Ook de schuldhulpverlening voor ondernemers wordt ondergebracht bij dit ondernemersloket.

Samenwerking werkgever

Werkgevers kunnen een belangrijke doorverwijsfunctie vervullen voor werknemers met schulden. Op het moment dat er sprake is van loonbeslag of wanneer een medewerker onder de bronheffing valt zal dit bekend zijn op de loonadministratie van een werkgever¹. In de planperiode wil de SDD de samenwerking met een werkgever aangaan met als doel hen te ondersteunen bij hun rol richting medewerkers met schulden (bijvoorbeeld door het geven van voorlichting op locatie of het organiseren van een inloopspreekuur). We richten ons in eerste instantie op de samenwerking met werkgever Drechtwerk. De exacte invulling van deze samenwerking zal in afstemming met Drechtwerk gaan en wordt bij succes verbreed naar andere werkgevers.



¹ Bij een achterstand van meer dan 6 maanden premie ziektekostenverzekering krijgt een werkgever de verplichting om de premie in te houden op het salaris en door te betalen aan de uitvoerder van de bronheffing, het CAK.

Zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces

Een snellere afhandeling

Het sneller afhandelen van schulddossiers is een veel gehoorde wens in de aanpak van schuldhulpverlening. We pakken dit punt op door middel van deelname aan het landelijk opgezette project “Collectief schuldregelen”. Dit project voorziet in een snellere afhandeling van de aanvragen en verlaging van de administratieve lasten. De individuele afhandeling van schulddossiers wordt vervangen door een collectieve afhandeling, waarbij schuldeisers besluiten over acceptatie op basis van periodiek te ontvangen overzichten van potentiële nieuwe cliënten.

Daarnaast nemen we deel aan het landelijke project ‘Schuldenknooppunt’. Dit is een aanpak gericht op veilige, digitale, uniforme en deels geautomatiseerde communicatie via een centraal digitaal loket. Dit is gericht op tijdswinst in het proces tussen schuldhulpverleners en schuldeisers.

Vergroten toegankelijkheid

Om de drempel voor het vragen van hulp bij schulden te verlagen wordt aangesloten bij de landelijke informatiecampagne ‘Kom jij eruit?’ van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, in samenwerking met veel landelijke organisaties. Deze campagne is gericht op bewustwording en verwijzing. Met behulp van verhalen van ervaringsdeskundigen (schulden-ambassadeurs) en praktijkvoorbeelden wordt geprobeerd de drempel voor hulpvragen te verlagen.

Eén ander landelijk project waaraan we deelnemen, gericht op het makkelijker en laagdrempeliger maken van het aanbod schuldhulpverlening, is de “Nederlandse Schuldhulproute”. Gemeenten, banken en partners in het schuldhulpdomein werken hierin samen aan het voorkomen van schulden. Banken, zorgverzekeraars, leveranciers van telecommunicatie en andere grote bedrijven brengen een onderdeel van de schuldhulproute, de website ‘Geldfit.nl’, onder de aandacht van klanten met betalingsproblemen. Met Geldfit kunnen inwoners een test doen die inzicht geeft in de eigen financiële situatie. Geldfit verwijst zo nodig door naar lokale instanties, zoals vrijwilligersorganisaties of naar schuldhulpverlening.

Versterken samenwerking keten

De titel van het beleidsplan is “SamenWerken aan nieuw perspectief”. Hiermee wordt tot uiting gebracht, dat een effectieve aanpak van schulden valt en staat bij een goed functionerende ketenaanpak. Vanuit de uitvoering van de Wgs speelt de SDD in deze keten een belangrijke rol maar tegelijkertijd vormt de SDD slechts 1 schakel in de totale keten. In de afgelopen jaren zijn al mooie

eerste stappen gezet in de samenwerking tussen SDD en het lokale voor veld. Deze samenwerking gaan we in deze planperiode verder intensiveren.

Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid

Sociaal Leenfonds

We zetten een Sociaal Leenfonds op. Hulpverleners wordt via dit fonds de mogelijkheid geboden een renteloze lening aan te vragen voor hun cliënten (voor schulden tot € 2500) om openstaande nota's te betalen. De gedachte is dat met dit fonds kan worden voorkomen dat kleine schulden uitgroeien tot grote problematische schulden.

Stress-sensitieve dienstverlening

In de afgelopen jaren is er veel wetenschappelijke literatuur beschikbaar gekomen over de gijzelende werking van geldstress. Om mensen in die context effectief te helpen zetten we in op stress-sensitieve dienstverlening. Dit is dienstverlening die aansluit op de ontregelde werking van aanhoudende stress en die mensen in staat stelt om hun doelen vaker en sneller te realiseren. Het 'doenvermogen' van inwoners met (problematische) schulden is de basis voor het bieden van ondersteuning en het oplossen van schulden. Dit geldt ook bij het meedenken bij het maatschappelijk verantwoord incasseren als schuldeiser.

Voorwaardelijker maken schuldhulpverlening

Wanneer het aannemelijk is dat het hebben van schulden een belemmering is voor het verkrijgen van betaald werk, biedt artikel 55 van de Participatiewet de mogelijkheid om de cliënt te verplichten een begin te maken met het saneren van de schulden. Met het vaststellen van de Regionale Visie Sociaal Domein is besloten om in de Drechtsteden gebruik te maken van deze mogelijkheid.

Los van het verplichtende karakter van schuldhulp voor de genoemde doelgroep gaan we in de planperiode na hoe we ook in andere situaties budgetbeheer als randvoorwaarde kunnen opleggen. Bijvoorbeeld bij verminderd zelfredzame cliënten die, komend uit een intramurale setting, begeleid zelfstandig gaan wonen.

Integrale aanpak specifieke doelgroepen

Voor een tweetal doelgroepen zetten we een specifieke benadering in met een eigen multidisciplinair team: jongeren en statushouders. Deze doelgroepen komen over het algemeen via aanvragen voor inkomensondersteuning binnen



bij de SDD, maar meer dan gemiddeld speelt bij deze groepen meervoudige problematiek. De schuldhulpverlening aan deze doelgroepen geven we vorm via deelname van schuldhulpconsulenten aan de genoemde teams waarmee de integrale benadering is geborgd.

Stabiliteit bieden en bevorderen

Bewindvoering SDD

Begin 2019 is de SDD gestart met Bewindvoering. Dit is gericht op het bieden van hoge kwaliteit dienstverlening en cliënten efficiënter en duurzamer uit hun schulden helpen. De doelgroep van de pilot zijn cliënten met ondersteuning op grond van ‘problematische schulden en/of verkwisting’. We breiden het aantal cliënten dat gebruik maakt van deze dienstverlening voor eind 2022 uit naar minimaal 300.

Intensivering nazorg

Schuldhulpverlening is niet alleen gericht op het oplossen van de actuele schuldenproblematiek, maar probeert ook inwoners blijvend uit de schulden te houden. Dat betekent dat er na een traject schuldhulpverlening een nazorg aanbod wordt gedaan. Op dit moment wordt de klant gesproken binnen 6 maanden na de afronding van een traject (sanering of schuldenregeling).

Om de kans op herhaling verder te beperken zetten we in de planperiode in op een (warme) dossieroverdracht naar het lokale niveau (sociaal wijkteams) en werken we de vormgeving van de nazorg in overleg met het lokale (vrijwillige) zorg- en hulpverleningsaanbod verder uit.