

2021

Schuldhulpverlening Oostzaan



Onderzoek

Rekenkamercommissie

Oostzaan

2022

Inhoudsopgave

Deel 1 Bestuurlijke samenvatting	3
1. Inleiding en opzet van het onderzoek	4
2. Doelstelling en vraagstelling	5
3. Leeswijzer	5
4. Onderzoeksverantwoording	6
5. Beantwoording onderzoeksvragen en conclusies	6
6. Aanbevelingen	9
7. Slot	9
Deel 2 Nota van Bevindingen	10
1. Inleiding	11
1.1. Problematische schulden	11
1.2. Indeling in schulden	11
2. De wetgeving	12
3. Gemeentelijk beleid schuldhelpverlening	13
3.1. Plan voor de schuldhelpverlening Wormerland en Oostzaan 2017-2021	13
3.2. Beleidsregels	15
3.3. Het preventieplan schuldhelpverlening Gemeenten Oostzaan en Wormerland 2019	15
3.4. Evaluaties	16
3.5. Borging kwaliteit	16
4. Uitvoering wie doet wat?	17
4.1. Uitvoering Wgs door Gemeente Oostzaan	17
4.2. Vroegsignalering door de gemeente	18
4.3. Uitvoering Kredietbank Midden Nederland	18
4.4. Sociaal raadslieden	19
4.5. Humanitas Zaanstreek Waterland thuisadministratie	19
5. Instrumenten die de gemeente inzet t.b.v. mensen met financiële problemen	20
5.1. Voorlichting	20
5.2. Instrumenten die voorkomen dat mensen (meer) schulden krijgen	21
5.3. Hulpverlening aan ondernemers (Zuidweg & Partners)	22
6. Bereik hulpverlening bewoners: de cijfers	22
6.1. De schuldensituatie in Nederland en in Oostzaan	22
6.2. De ambitie	24
6.3. De cijfers	25
7. Klanttevredenheid	26
8. De kosten	27
9. Informatiebehoefte gemeenteraad	28

Bijlage 1 Documenten en gesprekspartners	30
Bijlage 2 Overzicht wetgeving over schuldhulpverlening	31
Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)	31
Besluit breed moratorium	31
Dwangakkoord	31
Beslagvrije voet	32
Zakelijke schulden	32
Bewindvoering	32
Bijlage 3 Criteria problematische schuld	33
Bijlage 4 Proces Schuldhulpverlening	34
Bijlage 5 Samenvatting beleidspunten Oostzaan conform eisen Wgs en weigeringsgronden	36

Colofon

Rekenkamercommissie Oostzaan

Elias de Haan, voorzitter

Linda Maasdijk, extern lid

Paul Klukhuhn (lid tot oktober 2021)

Eelco Taams, raadslid

Raymond Schikhof, raadslid

Onderzoek uitgevoerd door Linda Maasdijk / Paul Klukhuhn

Oostzaan, januari 2022

Deel 1 Bestuurlijke samenvatting

1. Inleiding en opzet van het onderzoek

De rekenkamercommissie Oostzaan heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop de gemeente haar beleid ten aanzien van schuldhulp en de preventie daarop heeft uitgevoerd.

Rekenkameronderzoek is bedoeld om een bijdrage te leveren aan de transparantie en de effectiviteit van het bestuur. De onderzoeken van de rekenkamercommissie kunnen een rol spelen in de verantwoording van het college aan de raad, maar ook in de publieke verantwoording.

Het onderwerp schuldhulp staat maatschappelijk en politiek in de belangstelling. Met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in 2012 hebben gemeenten expliciet de taak gekregen om hun inwoners een adequate oplossing te bieden bij schuldsituaties.

Schulden kunnen zorgen, stress, een slechtere gezondheid, relatieproblemen en problemen met werk veroorzaken. Geschat wordt dat 1,4 miljoen Nederlanders problematische schulden hebben of het risico lopen om die te krijgen. Slechts 200.000 mensen met dergelijke schulden zijn bekend bij gemeenten of schuldhulporganisaties. Aangenomen mag worden dat dit verhoudingsgewijs ook voor de gemeente Oostzaan geldt. Het kabinet wil dat meer mensen uit de schulden komen en komt daarom met een brede schuldenaanpak.

Schuldhulpverlening is vanaf 2012 een wettelijke taak. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geeft een ruim kader waarbinnen de gemeente de schuldhulpverlening zelf kan vormgeven. Dit betekent dat er niet alleen aandacht hoeft te zijn voor het oplossen van de financiële problemen, maar dat er ook aandacht kan zijn voor psychosociale problemen of problemen rond de woonsituatie, gezondheid, verslaving of de gezinssituatie. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is per 1 januari 2021 gewijzigd. Gemeenten hebben per 2021 de mogelijkheid om gegevens van burgers met betalingsachterstanden in een vroeg stadium uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. Het primaire doel van deze wetwijziging is het beter en vroeger helpen van burgers met schulden. Met de invoering van deze nieuwe Wet moet de gemeente sneller inzichtelijk krijgen welke burgers en cliënten mogelijk financiële problemen hebben.

De gemeenten hebben de beleidsvrijheid om deze schuldhulpverlening naar eigen inzichten in te richten, gebruikmakend van de lokale situatie en het lokale netwerk aan maatschappelijke partners. De gemeenten Wormerland en Oostzaan hebben tot 2015 schuldhulpverlening ingekocht bij gemeente Zaanstad. Vanaf 2017 zijn de gemeenten zelf de schuldhulpverlening gaan uitvoeren in samenwerking met Kredietbank Nederland. In dit onderzoek ligt de focus op de schuldhulpverlening vanaf 2017.

2. Doelstelling en vraagstelling

Dit onderzoek beoogt om de raad een compleet beeld te geven over wat de gemeente concreet doet op het gebied van schuldhulpverlening en preventie.

Gemeenten hebben de zorgplicht om de leefsituatie en het toekomstperspectief van kwetsbare burgers te verbeteren. Hiertoe heeft de regering extra middelen ter beschikking gesteld voor de intensivering van het armoede- en schuldenbeleid van de gemeenten. Daarnaast is er een netwerk aan maatschappelijke instellingen en projecten, die onderdelen van het schuldhulpverleningstraject invullen. Dit netwerk bestaat voor een deel uit vrijwilligers. De rekenkamercommissie is vooral geïnteresseerd in de vraag welke visie de gemeente op het thema schuldhulpverlening heeft en op welke wijze deze visie is vertaald in beleid.

De rekenkamercommissie heeft de volgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

“Voldoet het beleid voor schuldhulpverlening aan de wettelijke eisen en voert de gemeente het beleid effectief en efficiënt uit”.

Om de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd.

1. Wat is het geldende landelijke en lokale beleid voor schuldhulpverlening?
2. Met welke organisaties werkt de gemeente samen en hoe wordt deze samenwerking vormgegeven?
3. Hoe wordt het beleid aangepast aan veranderende situaties?
4. Wat zijn de resultaten van (de doelstellingen van) het beleid?
5. Hoe wordt omgegaan met ervaringen van hulpvragers?
6. Hoe wordt de raad geïnformeerd?
7. Hoe hebben de bestedingen van de middelen en kosten plaatsgevonden?

3. Leeswijzer

Het eindrapport bestaat uit twee delen. Het eerste deel, de nota van conclusies en aanbevelingen, is het bestuurlijke rapport. Hierin staan de belangrijkste resultaten en conclusies van het onderzoek evenals de aanbevelingen die de rekenkamercommissie heeft geformuleerd. In dit rapport is, zoals gebruikelijk, geen bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders opgenomen. Wij vinden het een zaak van college en raad om over hun reacties op het rapport het debat te voeren.

Het tweede deel is het rapport van bevindingen van de onderzoekers. In dit rapport zijn de resultaten van het onderzoek opgenomen en toegelicht. Het rapport van bevindingen vormt de basis voor de conclusies en aanbevelingen.

Uiteraard leest u in de conclusies en aanbevelingen de kern van de uitkomsten van dit onderzoek. Daarnaast kunt u in het bevindingsrapport (deel 2) belangrijke inhoudelijke informatie terugvinden.

4. Onderzoeksverantwoording

Bij aanvang van het onderzoek is een startgesprek geweest met betrokken ambtenaren. Ten behoeve van het onderzoek zijn relevante literatuur en gemeentelijke documenten bestudeerd. Met schuldhulpverleners, de coördinator sociaal domein en de leidinggevende uitvoering Sociaal Domein/ Projectleider integrale aanpak zijn gesprekken gevoerd. Specifieke vragen zijn via de mail gesteld en beantwoord. Daarnaast zijn raadsleden geïnterviewd. Het conceptrapport is aangeboden voor een ambtelijke reactie. Na ontvangst van deze reactie heeft de rekenkamercommissie besloten om het onderzoek uit te breiden met een beschouwing over schuldpreventie. Dit in verband met de actualiteit, de wettelijke opdracht en het maatschappelijk belang. Deze is verwerkt in het rapport. Alle gesprekken zijn digitaal gevoerd. Er zijn geen gesprekken met cliënten gevoerd en er zijn geen casussen van cliënten onderzocht.

Een overzicht van de documenten en de gesprekspartners staat in bijlage 1.

5. Beantwoording onderzoeksvragen en conclusies

De rekenkamercommissie heeft de volgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

“Voldoet het beleid voor schuldhulpverlening aan de wettelijke eisen en voert de gemeente het beleid effectief en efficiënt uit”.

Het beleid voor schuldhulpverlening voldoet aan de wettelijke eisen. Het beleid is (nog) niet zo effectief dat alle huishoudens met problematische schulden bereikt worden. De mensen die bereikt worden, kunnen mogelijk nog efficiënter geholpen worden.

Bij de beantwoording van de deelvragen wordt hier dieper op ingegaan.

1. Wat is het geldende landelijke en lokale beleid voor schuldhulpverlening?

De verplichting om inwoners met schulden te helpen, is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De Wet is recent gewijzigd. In de Wet is vastgelegd welke kaders de raad moet vaststellen en welke taken het college heeft bij de uitvoering.

De wet schrijft voor dat het beleidsplan in ieder geval concreet moeten bevatten:

- de gewenste resultaten;
- de maatregelen om de kwaliteit te borgen;
- de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;

- de maximale wacht- en doorlooptijden;
- de wijze waarop schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vorm gegeven.

De gemeenteraad heeft het “Plan voor de schuldhulpverlening Wormerland en Oostzaan 2017-2021” vastgesteld en het college heeft in 2019 is het “Preventieplan schuldhulpverlening Gemeenten Oostzaan en Wormerland 2019” vastgesteld. In 2021 is de Verordening beschikkingstermijn schuldhulpverlening Gemeente Oostzaan 2021 door de gemeenteraad vastgesteld.

Het landelijke beleid, wetgeving en het beleid in Oostzaan staat beschreven in deel 2, hoofdstuk 2 en 3.

Het blijkt dat:

- De wet schrijft voor dat er iedere 4 jaar een beleidsplan moet worden vastgesteld.

Oostzaan heeft ten tijde van dit onderzoek nog geen nieuw beleidsplan vastgesteld. Het college wil het beleidsplan laten aansluiten op / onderdeel laten zijn het overall armoedebeleid. De verwachting is dat het plan maart 2022 aan de gemeenteraad wordt aangeboden.

- *Het beleidsplan 2017-2021 bevat alle elementen die de oude Wgs voorschrijft.*
- *Oostzaan geeft in 2021 zonder beleidsplan 2022-2026 al invulling aan de Wgs 2021.*
- *De gemeente werkt al sinds 2018 met vroegsignalering,*
- *De gemeente is aangesloten op het digitale platform informatie schulden,*
- *De gemeente maakt gebruik van het adviesrecht bij bewindvoering*

2. Met welke organisaties werkt de gemeente samen en hoe wordt deze samenwerking vormgegeven?

De belangrijkste partner van de gemeente bij de uitvoering van schuldregelingen en schuldsanering is de Kredietbank Nederland.

Er is een duidelijke taakafbakening tussen de medewerkers van de gemeente en van de Kredietbank. Er wordt door de medewerkers van de gemeente aangegeven dat een geformaliseerde samenwerking in de eerste fase tussen medewerkers gemeente en de Kredietbank dubbel werk kan voorkomen. Dit betekent voor de cliënten een snellere start van de oplossing.

De gemeente heeft geen zicht op het aantal mensen dat geholpen worden door Humanitas of mogelijk andere instellingen.

Het sociaal team en Humanitas signaleren ook of er sprake is van ernstige schuldenproblematiek. Zij geven dit door aan OVER-gemeenten die dan actie kan ondernemen. Daarnaast ondersteunt Humanitas met behulp van vrijwilligers ook mensen met lichtere schuldenproblematiek. Mensen benaderen zelf Humanitas. De gemeente heeft geen zicht op het aantal mensen dat van de vrijwilligers van Humanitas gebruik maakt.

3. Hoe wordt het beleid aangepast aan veranderende situaties?

De gemeente heeft zich aangesloten bij de NVKK. De NVKK heeft eisen waaraan een organisatie moet voldoen. Op basis van de audits in 2017 en 2018 is de uitvoering van het beleid bijgesteld. De Wgs 2021 is niet vertaald in beleid maar is wel in de uitvoering geïmplementeerd.

4. Wat zijn de resultaten van (de doelstellingen van) het beleid?

De gemeenteraad van Oostzaan heeft in het beleidsplan gekozen om een kwantitatieve ambitie te formuleren.

- *Oostzaan heeft rond de 200 huishoudens met problematische schulden. Dit is circa 5 % van de huishoudens.*
- *Slechts een klein deel van de huishoudens met schulden wordt bereikt. Dit is vergelijkbaar met andere gemeenten in Nederland.*
- *Vroegsignalering wordt toegepast: mensen met schulden zijn actief benaderd.*
- *Het aantal aanvragen voor schuldhulp ligt rond de 20 huishoudens per jaar.*
- *Het aantal huishoudens dat budgetbeheer of budgetcoaching krijgt toegekend ligt rond de 15. Het aantal huishoudens dat een saneringsregeling krijgt, is minder dan 5.*
- *De gemiddelde schuld is ieder jaar hoger: In 2020 was de gemiddelde schuld twee keer zo hoog als de jaren daarvoor.*
- *De belangrijkste schuldeisers zijn de Belastingdienst, overige overheidsinstellingen waaronder de gemeente, en ziektekosten.*
- *De ambitie om in 40 % een minnelijke schikking te treffen is op de schaal van Zaanstad wellicht een zinvolle ambitie. De aantallen in Oostzaan zijn daarvoor te klein.*
- *De ambitie 80 % slaagkans is voor de schaal van Oostzaan niet zinvol. De recidive is jaarlijks 0 of 1 huishouden.*

5. Hoe wordt omgegaan met ervaringen van hulpvragers?

Er is een klanttevredenheidsonderzoek geweest. De respons in Oostzaan was N=3. Dit is niet representatief. De klanten die meededen waren tevreden over de bejegening.

6. Hoe wordt de raad geïnformeerd?

De raad is geïnformeerd op de geëigende momenten. In 2017 en 2018 is het beleid en uitvoering geëvalueerd en in de raad besproken. In 2021 heeft de gemeenteraad de Verordening beschikkingstermijn schuldhulpverlening Gemeente Oostzaan 2021 vastgesteld. Uit het vraaggesprek met de raadsfracties blijkt er bij een deel van de fracties behoefte is aan meer informatie. Niet aangegeven kon worden welke informatie.

7. Hoe hebben de bestedingen van de middelen en kosten plaatsgevonden?

Oostzaan kreeg van het rijk voor beleid en uitvoering “schulden en armoede” in 2018 € 11.022, in 2019 € 9.072 en in 2020 € 9.072. De uitgaven waren als volgt.

	2018	2019	2020
<i>Uitgaven beheerkosten schuldhulp</i>			
- lidmaatschap NVVK	€ 1.540	€ 1.540	€ 1.540
- benchmark Armoede & Schulden	€ 1.271	€ 1.271	€ 1.271
- ICT	€ 0	€ 0	€ 0
pilot Ondersteuning Humanitas Thuisadministratie	€ 5.036	€ 3.534	€ 1.748
Grip op je knip training	€ 0	€ 6.460	€ 0
Inkomensbeheer (Bijzondere bijstand)	€ 21.740	€ 25.540	€ 26.273
Fase B - Kredietbank	€ 13.394	€ 7.226	€ 3.720

6. Aanbevelingen

1. Nog niet alle huishoudens met problematische schulden worden bereikt. Er wordt wel op ingezet door vroegsignalering. Onderzoek hoe het hebben van schulden uit de taboesfeer gehaald kan worden, waardoor mensen eerder aankloppen voor hulp.
2. Een snellere start van de oplossing voor cliënten is mogelijk door in de eerste fase samen, gemeente en kredietbank, de cliënt te begeleiden. Organiseer dit op korte termijn.
3. Stel het eerste kwartaal 2022 het beleidsplan 2022-2026 vast.
4. Bewaak dat de gemeente blijvend voldoet aan de eisen van de NVKK om kwaliteit te borgen.

7. Slot

De rekenkamercommissie wil met dit onderzoek een bijdrage in stimulerende en prikkelende zin leveren aan de kwaliteit van het gemeentebestuur van Oostzaan, in het bijzonder de kaderstellende en controlerende taken van de gemeenteraad.

De rekenkamercommissie dankt de betrokken onderzoeker, ambtenaren, wethouder en geïnterviewde partners in het werkveld voor hun bijdrage aan het onderzoek.

Deel 2 Nota van Bevindingen

1. Inleiding

Problematische schulden is een kernbegrip in dit onderzoek. Daarom wordt eerst uitgelegd wat dit begrip inhoudt. Dit wordt gevolgd door een overzicht /indruk van de schuldensituatie in Nederland. En tot slot wordt kort ingegaan op de wetgeving over schuldhulpverlening.

1.1. Problematische schulden

Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen (Definitie NVVK).

Er is een verschil tussen betalingsachterstanden en problematische schulden. In het geval van een betalingsachterstand staan er rekeningen open die een burger niet in één keer kan voldoen. Door een betalingsregeling te treffen met de schuldeiser kan het bedrag in meerdere termijnen worden betaald. De rekening zal dan ook niet oplopen door incassokosten en eventuele boetes. Bij problematische schulden is het onwaarschijnlijk dat een burger binnen een redelijke termijn kan voldoen aan zijn betalingsverplichtingen.

1.2. Indeling in schulden

Schulden hebben een verschillende oorzaak.

De Greef 1992¹ onderscheidt de volgende schulden:

- Overlevingsschulden: er zijn te weinig inkomsten in verhouding tot de vaste lasten;
- Overbestedingsschulden: er zijn voldoende inkomsten maar er wordt naar verhouding te veel uitgegeven;
- Aanpassingsschulden: er vindt een verandering in de levensomstandigheden plaats met als gevolg een plotselinge inkomensdaling. Deze daling zorgt voor schulden;
- Compensatieschulden: overbesteding als gevolg van compensatiegedrag.

Boorsma 1994 hanteert de volgende indeling:

- Budgettaire redenen zoals ontslag, stoppen met overwerk, pensioen, of slecht financieel beheer;
- Verandering in levensfase, zoals krijgen van kinderen, scheiden, of overlijden van een partner;
- Psychosociale problemen zoals gebrek aan weerbaarheid, verslavingen, compensatiegedrag.

¹ Beide indelingen komen van knooppuntkerkenenarmoede.nl

2. De wetgeving

De verplichting om inwoners met schulden te helpen, is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De Wet is recent gewijzigd². De wetswijziging is ingegaan op 1 januari 2021.

In de Wet is vastgelegd wat de gemeente moet doen. De wet schrijft voor welke kaders de raad moet vaststellen en welke taken het college heeft bij de uitvoering.

Uit Wgs: Artikel 2. Plan

- 1.** *De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente.*
- 2.** *De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.*
- 3.** *Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.*
- 4.** *In het plan wordt in ieder geval aangegeven:*
 - a. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;*
 - b. welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;*
 - c. hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders van tot bewoning bestemde onroerende zaken, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt vormgegeven;*
 - d. het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde periode, en*
 - e. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.*
- 5.** *In het plan kan de gemeenteraad aangeven onder welke voorwaarden het college de cliënt verplicht te beschikken over een basisbetaalrekening als bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht.*

In de Wgs 2021 is nieuw:

- Vroegsignalering.

Leveranciers geven zorgelijke betalingsachterstanden op vaste lasten als huur, energie, water en de zorgverzekering vanaf 1 januari 2021 door aan de gemeenten. Hiervoor is in november 2020 een convenant afgesloten³. Gemeenten kunnen zich hierbij aansluiten.

- Gewijzigde inlichtingenplicht.

² De Wet is van 9 februari 2012. De wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening en het inwerkingtredingsbesluit zijn op 13 juli gepubliceerd in het Staatsblad.

³ Het convenant is op 10 november 2020 ondertekend door VNG, NVVK, Aedes, Energie Nederland, VEWIN, de vereniging van drinkwaterbedrijven en Zorgverzekeraars Nederland. Op 15 december 2020 tekende ook de koepelorganisaties van studentenhuisevesters, private en particuliere verhuurders mee aan het Landelijk Convenant Vroegsignalering.

Voor schuldhulpverlening is veel informatie nodig over de (financiële) situatie van de inwoner.

De “oude” Wgs gaat ervan uit dat inwoners zelf informatie aanleveren, zodat de gemeente hier vervolgens een plan van aanpak voor schuldhulpverlening mee kan maken. Dit werkte vertragend en leidde tot langere wacht- en doorlooptijden. Om die reden is in de gewijzigde wet opgenomen dat schuldhulpverleners eenvoudig zelf digitale informatiebronnen kunnen raadplegen, zoals bijvoorbeeld gegevens over iemands schulden, salaris en andere inkomsten.

- Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind

Beschermingsbewind (ook schuldenbewind) is geregeld in het BW. In het regeerakkoord 2017-2021 is het Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags) ingegaan. Dit regelt het adviesrecht van gemeenten. Bij bewind om een andere reden dan schulden of verkwisting geldt dit in principe niet. De gemeente heeft per 1 januari adviesrecht. De nieuwe wet (Ags) regelt dat gemeenten drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld de rechter mogen adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind, of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. Gemeenten kunnen zo hun regierol bij schuldhulpverlening beter vervullen.

Op 1 januari 2021 is ook het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening in werking getreden. In het Besluit worden de signalen aangewezen die aanleiding zijn voor het college om uit eigen beweging schuldhulpverlening aan te bieden.

Daarnaast is er ook andere wetgeving met betrekking tot schuldhulpverlening. Die is opgenomen in bijlage 1.

Wat moet de gemeente op orde hebben?

- Het beleidsplan is conform de voorschriften Wet gemeentelijke schuldsanering.
- Iedere 4 jaar wordt een nieuw beleidsplan vastgesteld.
- Er wordt invulling geven aan vroegsignalering conform Wgs 2021.
- De gemeente maakt gebruik van het opvragen van gegevens uit landelijke database i.p.v. het aan de mensen met schulden zelf te vragen.
- De gemeente maakt gebruik van het adviesrecht bij schuldenbewind.

3. Gemeentelijk beleid schuldhulpverlening

De wet schrijft voor dat de gemeenteraad een beleidsplan vaststelt. De huidige wet heeft een extra lid bij artikel 2 gekregen. Vanaf 2021 moet het plan ook beleid bevatten “hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders van tot bewoning bestemde onroerende zaken, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt vormgegeven.

3.1. Plan voor de schuldhulpverlening Wormerland en Oostzaan 2017-2021

Gemeente Oostzaan en Wormerland hebben een gemeenschappelijk beleidsplan geschreven: “Plan voor de schuldhulpverlening Wormerland en Oostzaan 2017-2021”. Dit plan is door de gemeenteraad op 21 november 2016 vastgesteld. Het beleidsplan is tot

stand gekomen met input van specialisten en informatie van de gemeente Zaanstad en de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK).

Hoofdzaken van beleid zijn:

- Meer maatwerk bij het bieden van schuldhulpverlening; Welke vorm van hulp wordt ingezet is afhankelijk van de situatie waarin de klant zich bevindt en welke problemen eraan ten grondslag liggen.
- Een integrale werkwijze die tot effectievere schuldhulpverlening leidt; er is niet alleen oog voor de financiële problemen van de klant maar ook voor de omstandigheden die van invloed zijn op de financiële problemen.
- Meer inzet op het vergroten van de zelfredzaamheid en de participatie van de klant;
- Daardoor meer blijvende resultaten en minder recidive;
- Een vermindering van grotere maatschappelijke problematiek en kosten als gevolg van bijvoorbeeld huisuitzetting en belemmering van re-integratie;
- Een betere sturing op resultaten door regierol van de gemeente.

Met het vaststellen van het plan heeft de gemeenteraad ook de visie van de gemeente op schuldhulpverlening vastgesteld: “Schulden mogen geen belemmering vormen voor participatie. Aan alle inwoners met problematische schulden wordt de mogelijkheid geboden voor begeleiding om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de burger staat centraal. De gemeente voert de regie op het proces, maar de klant is zelf verantwoordelijk voor het slagen van een traject”.

- In het beleidsplan wordt de rolverdeling beschreven:
- De burger: eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. De eindverantwoordelijkheid voor het slagen van een traject ligt bij de klant. Dat betekent:
 - Afspraken worden nagekomen
 - Er worden geen nieuwe schulden gemaakt
 - Informatie wordt tijdig aangeleverd
 - Dat inzet wordt getoond
- De vrijwilliger: ondersteuning. Wanneer iemand geen eigen netwerk heeft, kan er een beroep gedaan worden op een vrijwilliger, die professionele ondersteuning en training krijgen om deze taak uit te voeren.
- De schuldhulpverlener: intermediair. De schuldhulpverlener opereert als intermediair tussen klant en schuldeisers. De verantwoordelijkheid van de schuldhulpverlener is te komen tot een schuldregeling, waarmee schuldeisers akkoord gaan. De schuldhulpverlener zorgt voor samenwerking en afstemming met het sociaal team en indien nodig met het jeugdteam. De schuldhulpverlener is ook lid van het sociaal team.
- De schuldeisers: medewerking. Als schuldeisers niet willen meewerken houdt elk traject op. De schuldhulpverlener onderhoudt daarom goede relaties met de schuldeisers.
- De gemeente: regierol.
- De maatschappelijke partners: samenwerking.

Het beleidsplan beschrijft de drie aspecten van schuldhulpverlening:

- Preventie en voorlichting;
- Schuldbemiddeling;
- Nazorg.

3.2. Beleidsregels

Het college heeft de “beleidsregels sociale zaken” vastgesteld. In hoofdstuk 11 staan de rechten en de plichten van de mensen die schuldhulp krijgen. De beleidsregels zijn ingegaan op 1 januari 2017.

3.3. Het preventieplan schuldhulpverlening Gemeenten Oostzaan en Wormerland 2019⁴

Dit plan is gemaakt om uitvoering te geven aan de doelen van het beleidsplan. Het preventieplan licht toe wat preventie en vroegsignalering inhoudt en hoe het vormgegeven wordt. Het beleidsplan en gaat in op preventie en op vroegsignalering en hoe deze instrumenten worden ingezet.

Definitie Preventie Oostzaan

Preventie is het voorkomen dat er financiële problemen ontstaan door van tevoren in actie te komen. Preventie kan ook voorkomen dat financiële problemen groter worden of om recidive te voorkomen. Het is een aantal maatregelen, activiteiten en voorzieningen die mensen financieel vaardig maken en ze hun financiën op orde kunnen houden. (Deze definitie wordt ook gehanteerd door Schuldpreventie Nibud en NVVK).

Er worden in het plan drie vormen van preventie onderscheiden.

- Primaire preventie

Doel: het voorkomen dat mensen in de problematische schulden raken; ofwel nieuwe gevallen voorkomen. Primaire preventie richt zich op alle bewoners.

Oostzaan verstaat onder primaire preventie het geven van voorlichting en communicatie.

- Secundaire preventie

Vroegtijdige onderkenning, opsporing en oplossen van schuldenproblematiek. Informatie wordt gegeven aan zowel (potentiele) klanten als intermediairs. Samenwerking en heldere rolverdeling tussen ketenpartners is van belang.

- Tertiaire preventie

Deze vorm wordt nazorg genoemd en wordt ingezet op het einde van een schuldhulptraject. Klanten die een beroep hebben gedaan op schuldhulpverlening en een traject succesvol hebben afgerond, krijgen na afloop nazorg, die beoogt inzichtelijk te krijgen of de klant zijn inkomsten en uitgaven nog steeds in balans heeft en financieel redzaam is om zo recidive te voorkomen.

⁴ Vastgesteld door het college.

Definitie Vroegsignalering.

Het zo vroeg mogelijk in beeld brengen van mensen met financiële problemen om in een vroeg stadium hulpverlening aan te bieden door gebruik te maken van anderen als: ketenpartners, maatschappelijke organisaties, hulpverleners, vrijwilligers, werkgevers, burens e.a..

Vroegsignalering draagt bij aan het voorkomen dat (potentiële) financiële problemen toenemen.

3.4. Evaluaties

Het beleidsplan is twee keer geëvalueerd. In november 2017 en in december 2018 zijn de evaluaties van het beleidsplan besproken in de raad.

3.5. Borging kwaliteit

Om de kwaliteit in de uitvoering te borgen is gemeente Oostzaan begin 2017 aspirant-lid geworden van de NVVK. Dit is de branchevereniging voor schuldhulpverleners en sociaal bankieren. Pas na een goedkeurende verklaring van de NVVK-auditor, is de gemeente volwaardig lid. Op basis van de auditgesprekken in 2017 zijn processen aangepast. Eind 2018 is de gemeente door de NVVK geaudit voor definitieve toelating tot de vereniging, deze is op basis van de audit verleend.

De audit van NVVK wordt gehouden op een aantal onderwerpen zoals aanmelding en intake, communicatie, nazorg, preventie etc. Daarbij worden steekproefsgewijs een aantal klantendossiers bekeken. Via een periodieke audit toetst het NVVK hun leden op de naleving van de gedragscode. Daarnaast werkt de gemeente alleen met partners die ook lid zijn. Dit waarborgt de kwaliteit van dienstverlening. In 2022 wordt de gemeente opnieuw geaudit door de NVVK. In verband met een nieuw kwaliteitskader dat is ontwikkeld, is aan alle leden door de NVVK uitstel verleend.

3.6. Voldoet Oostzaan beleidsmatig aan de eisen van de wet?

De wet schrijft voor dat er iedere 4 jaar een beleidsplan moet worden vastgesteld. Oostzaan heeft ten tijde van dit onderzoek nog geen nieuw beleidsplan vastgesteld. Het college wil het beleidsplan laten aansluiten op / onderdeel laten zijn het overall armoedebeleid. De verwachting is dat het plan maart 2022 aan de gemeenteraad wordt aangeboden.

De gemeenteraad heeft op 9 maart 2021 de Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Oostzaan houdende regels omtrent de schuldhulpverlening (Verordening beschikkingstermijn schuldhulpverlening Gemeente Oostzaan 2021) vastgesteld. De Verordening is met terugwerkende kracht ingegaan op 1-1-2021.

Het beleidsplan 2017-2021 bevat alle elementen die de oude Wgs voorschrijft. Oostzaan geeft in 2021 zonder beleidsplan 2022-2026 al invulling aan de Wgs 2021.

- *De gemeente werkt al sinds 2018 met vroegsignalering,*
- *De gemeente is aangesloten op het digitale platform informatie schulden,*
- *De gemeente maakt gebruik van het adviesrecht bij bewindvoering*

4. Uitvoering wie doet wat?

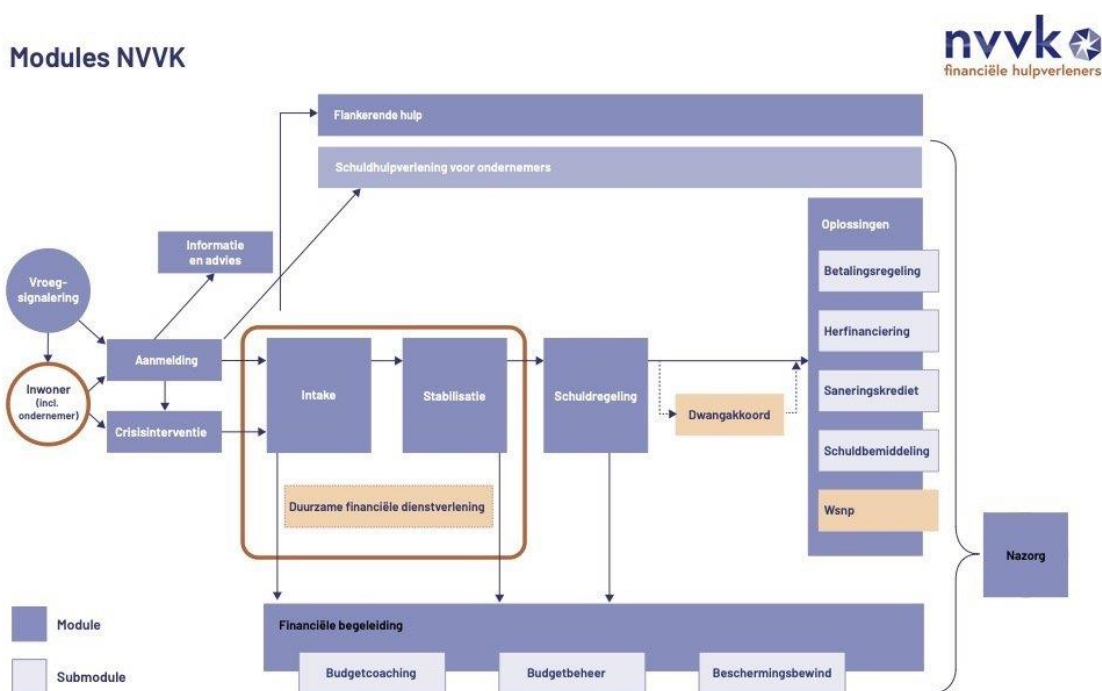
In 2017 is door de gemeente Oostzaan de schuldhelpverlening “teruggehaald” uit gemeente Zaanstad.

Het proces schuldhulpverlening in Oostzaan is opgedeeld in een fase a en een fase b. Fase a wordt uitgevoerd door de gemeente. Fase b door de Kredietbank.

4.1. Uitvoering Wgs door Gemeente Oostzaan

Mensen met een hulpvraag komen als eerste bij de ambtelijke schuldhulpverleners van OVER-gemeenten. Zij zijn belast met aanmelding en intake, crisisinterventie, informatie en advies en stabilisatie en nazorg. Afhankelijk van de financiële- en leefsituatie wordt een plan van aanpak voorgesteld. Dit kan budgetcoaching, budgetbeheer of het starten van een schuldenregeling zijn.

Daarna gaat fase b in. Voor budgetcoaching, budgetbeheer en schuldenregelingen heeft de gemeente Kredietbank Nederland gecontracteerd. Schuldenregeling kan een schuldbemiddeling of een schuldsanering / saneringskrediet zijn. Mensen kunnen een schuldenregeling hebben én budgetcoaching of budgetbeheer krijgen.



Bron: NVKK.nl

Stabilisatie bestaat uit de volgende onderdelen:

- overzicht over de administratie krijgen;
- kijken hoe de inkomsten omhoog kunnen;
- kijken hoe de uitgaven omlaag kunnen;
- de klant financieel stabiel krijgen.

Veel mensen haken in deze fase al af. Uit onderzoek⁵ blijkt dat klanten vaak niet weten waarom ze het stabilisatietraject doorlopen. Ze ervaren deze eerste fase als wachttijd. Klanten ervaren sterk wisselende emoties tijdens het stabilisatietraject zoals angst of hoop.

4.2. Vroegsignalering door de gemeente

De medewerkers schuldhulpverlening zijn ook belast met vroegsignalering. Sinds september 2021 is de gemeente aangesloten bij het landelijk digitale platform waar landelijke schuldeisers melden wie schulden heeft. Op basis van deze digitale signalen worden huishoudens actief benaderd. De meeste woningcorporaties zijn nog niet aangesloten. Op 15 december 2021 is het convenant met WormerWonen getekend. Parteon volgt z.s.m.. De andere corporaties worden benaderd om z.s.m. aan te sluiten. OVER-gemeenten is aan het onderzoeken of de woningcorporaties ook digitaal kunnen aangeven of er huishoudens met schulden zijn⁶.

4.3. Uitvoering Kredietbank Midden Nederland

De schuldregeling kan in de vorm van schuldbemiddeling of saneringskrediet worden uitgevoerd. Bij een schuldregeling kan financieel beheer als ondersteuningsinstrument worden ingezet.

Schuldbemiddeling

Bij een minnelijk traject probeert de Kredietbank de aflossing van de schulden te regelen met alle schuldeisers. De schuldeisers moeten vrijwillig willen meewerken aan een schuldregeling. Als de schuldeisers niet willen meewerken, kan de persoon met schulden een beroep doen op het wettelijke traject.

Saneringskrediet

De gemeente kan ook een lening (saneringskrediet) geven waarmee de schuldenaar in een keer alle schulden aflost. De schuldeisers moeten hier vrijwillig aan meewerken. De cliënt heeft dan nog maar 1 schuld, namelijk bij de kredietbank. Steeds meer gemeenten zetten dit instrument in omdat het veel stress wegneemt bij de persoon met schulden. Oostzaan werkt (via de Kredietbank) met saneringskredieten.

⁵ <https://www.komuitjeschuld.nl/actueel/nieuws/2019/10/15/het-stabilisatietraject-%E2%80%93-de-succes--en-faalfactoren>

⁶ *De belangrijkste partners voor vroegsignalering zijn woningbouwcorporaties, energieproviders, zorgverzekeraars en waterbedrijven.*

Budgetbeheer en budgetcoaching

Het verschil tussen budgetbeheer en budgetcoaching zit hem in de mate van begeleiding en het doen van betalingen. Een budgetbeheerder beheert het geld en zorgt ervoor dat alle rekeningen betaald worden. Budgetcoaching houdt in dat iemand met de financiële situatie meekijkt en begeleiding biedt met als doel om iemand financieel zelfredzaam te maken.

Collectief Schulden regelen

Collectief Schuldregelen is een tamelijk nieuwe ontwikkeling. Het versnelt en vergemakkelijkt het tot stand brengen van minnelijke schuldregelingen. Schuldeisers geven vooraf akkoord op betaalvoorstellen en handelen dossiers collectief af. Dat zorgt voor snellere doorlooptijden en minder rompslomp bij gemeenten en schuldeisers. Daardoor krijgen mensen met schulden sneller perspectief en haken ze minder vaak af. De Kredietbank werkt hier actief aan mee. Dit komt de huishoudens in Oostzaan ten goede.

De kredietbank stuurt per kwartaal een rapportage waarin uitgebreide informatie staat over onder andere slagingspercentages, looptijden, enzovoort.

Wettelijke schuldsanering

Als er geen minnelijke schikking tot stand komt, kan de cliënt door de rechter worden toegelaten tot de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De aanvraag voor een WSPN traject wordt begeleid door de schuldhulpverleners.

4.4. Sociaal raadslieden

De inwoners van Oostzaan kunnen met vragen of problemen terecht bij de sociaal raadslieden van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening (SMD) van Zaanstreek Waterland. Zij geven gratis advies en weten hoe mensen kunnen krijgen waar ze recht op hebben en hoe instanties werken. Veel vragen en problemen zijn van financiële aard dus ook over schulden. Sociaal raadslieden geven advies, informatie en ondersteunen onder meer bij het invullen van formulieren of ze verwijzen door. De sociaal raadslieden zijn onafhankelijk.

4.5. Humanitas Zaanstreek Waterland thuisadministratie

Mensen met schulden kunnen zich direct melden bij “Humanitas thuisadministratie Oostzaan”⁷. Een vrijwilliger helpt om financiële zaken op orde te brengen en op orde te houden. Niet één keer, maar wekelijks. De vrijwilliger en de persoon met schulden zetten samen inkomsten en uitgaven op een rij, gaan na waar iemand recht op heeft en maken een overzichtelijk huishoudboekje. Humanitas werkt indien nodig, samen met het Sociaal Team van Oostzaan en de sociaal raadslieden van de gemeente.

⁷ [Steun bij Thuisadministratie Zaanstreek Purmerend Waterland problemen financiën schulden \(humanitas.nl\)](https://www.humanitas.nl) De gemeente heeft een subsidierelatie met Humanitas.

Er is in 2018 een pilot geweest, waarbij de schuldhulpverleners van de gemeente cliënten doorverwezen naar Humanitas om de cliënt te helpen bij het verzamelen van de nodige documenten voor de aanvraag SHV. Hierover zijn toen afspraken gemaakt met Humanitas. De cliënten gaven aan dit als prettig te ervaren. De pilot heeft bijna een jaar gedraaid, maar is vanwege de lage aantallen doorverwijzingen stopgezet.

Er is een duidelijke taakafbakening tussen de medewerkers van de gemeente en van de Kredietbank. Er wordt door de medewerkers van de gemeente aangegeven dat een geformaliseerde samenwerking in de eerste fase tussen medewerkers gemeente en de Kredietbank dubbel werk kan voorkomen. Dit betekent voor de cliënten een snellere start van de oplossing.

De gemeente heeft geen zicht op het aantal mensen dat geholpen wordt door Humanitas of mogelijk andere instellingen.

5. Instrumenten die de gemeente inzet t.b.v. mensen met financiële problemen

5.1. Voorlichting

De gemeente heeft de afgelopen jaren conform het beleidsplan ingezet op voorlichting. De website van de gemeente geeft duidelijk aan waar mensen met financiële problemen terecht kunnen. Daarnaast is de gemeente als men zoekt op “schuldhulp Oostzaan” ook via Google te vinden.

Voorlichting via Oostzaan.nl

Hulp bij schulden.

Hulp bij schulden

Veel Nederlanders hebben geldproblemen. Wacht niet te lang met het aanvragen van hulp. De schuld loopt dan alleen maar op. Schaam u niet, maar vraag hulp! De gemeente kan u helpen.

- Vul zelf het onderstaande formulier in
- Of vraag hulp bij het invullen van het formulier bij het Sociale Team Oostzaan of bij de onafhankelijke raadslieden.
- Kijk op onderstaande websites wat u zelf kunt doen en hoe en door wie u geholpen kunt worden.
- Op de website van het Nibud krijgt u praktische hulp om schulden te voorkomen en beter overzicht te krijgen op uw uitgaven.

Webformulier: Direct online hulp aanvragen bij schulden >

Schaam je niet, kom uit je schuld! >

Website: zelf uit je schulden komen >

Website: Nibud voor praktische tips >

Schuldhulpverlening Nederland via google

Oostzaan is aangesloten bij de website Schuldhulpverlening Nederland. Hier wordt uitgelegd welke mogelijkheden er zijn voor personen met schulden en de inwoner kan direct aanmelden.



<https://www.schuldhulpverlening-nederland.nl/schuldhulpverlening-oostzaan.html#contact>

Inlooppreekuur Sociaal raadslieden

Voor onder andere vragen over schulden of hulp bij het invullen van formulieren kunnen inwoners gebruik maken van het inlooppreekuur van de sociale raadslieden op woensdagochtend van 09.30 - 11.30 uur geopend. Zij zijn te vinden op het Sociaal Plein Oostzaan, in de KunstGreep.

5.2. Instrumenten die voorkomen dat mensen (meer) schulden krijgen

Budgettrainingen

Er is vanuit schuldhulpverlening samenwerking gezocht met MEE Amstel en Zaanstreek (MEEAZ) om een aangepaste vorm van budgettraining te bieden aan inwoners. Deze training gaat meer in op gedragsverandering en op het bieden van inzicht in het eigen financieel gedrag. Het is een 6-daagse training 'Grip op je knip' en is voor het eerst gegeven in De Omslag in Wormer. De training is bedoeld als preventief middel om schulden te voorkomen, maar is goed inzetbaar voor inwoners met schulden. Voor het najaar 2018 stond een training gepland in Oostzaan, maar er was te weinig animo⁸. In 2019 heeft in de periode mei/juni een training Grip op je knip in De Bres Oostzaan plaatsgevonden. Er waren toen 10 deelnemers. Het jaar daarna is de training niet doorgegaan vanwege de coronamaatregelen. De gemeente betaalt voor deze trainingen.

Budgetbeheer en beschermingsbewind

Beschermingsbewind wordt in Oostzaan ingezet voor mensen met blijvende psychische problemen, verslaving, een verstandelijke beperking of multiproblematiek en bij mensen

⁸ De schuldhulpverleners wisten niet met zekerheid of deze training in 2019 was gegeven. Uit een kostenoverzicht (zie hoofdstuk 8) blijkt dat deze training waarschijnlijk in 2019 is gegeven.

met schulden door verkwisting.. Deze mensen hebben een bewindvoerder om te hun financiën te beheren. De bewindvoerder wordt aangesteld door de rechtbank en krijgt daarvoor een vergoeding. Bewindvoering wordt vaak beroepsmatig uitgevoerd. De kosten voor bewindvoering voor iedereen met een laag inkomen, komen voor rekening van de gemeente.

5.3. Hulpverlening aan ondernemers (Zuidweg & Partners)

Met ondernemers die zich bij de schuldhulpverleners van de gemeente melden, wordt alleen een adviesgesprek houden. Ondernemers worden eerst doorverwezen naar de “BBZ”. Dit is de regeling Besluit bijstandverlening zelfstandigen. *Deze regeling wordt door Zaanstad uitgevoerd.* BBZ is bedoeld als vangnetregeling voor ondernemers, om te zorgen dat ondernemers die tijdelijk niet rond kunnen komen of schulden hebben niet in de bijstand terecht komen. Het is een tijdelijke uitkering die maximaal 3 jaar wordt verstrekt. Indien daarna nog nodig wordt de ondernemer doorverwezen naar Zuidweg en partners. Zuidweg & Partners is een landelijke organisatie op het gebied van schuldhulpverlening voor ondernemers. Ze maken de problemen inzichtelijk en bieden oplossingen op maat te bieden. De kosten voor de begeleiding van Zuidweg worden vergoed door de gemeente. Er is tot nu toe nog niemand doorverwezen naar Zuidweg en partners.

6. Bereik hulpverlening bewoners: de cijfers

6.1. De schuldensituatie in Nederland en in Oostzaan

Het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS) heeft aangetoond dat ruim 8 procent van de Nederlandse huishoudens problematische schulden heeft en slechts een tiende daarvan is in beeld bij schuldhulpverlening. De data bevestigen de verwachting dat de coronacrisis de schuldenproblematiek flink zal verergeren.

Het CBS heeft zich in het laatste onderzoek gebaseerd op landelijke registraties van schulden en betalingsachterstanden bij instanties als de Belastingdienst, het Bureau Krediet Registratie (BKR), zorgverzekeraars, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Uit die bronnen blijkt dat ruim 650 duizend huishoudens in Nederland - 8,3 procent van het totaal - op 1 januari 2018 met problematische schulden te maken had⁹.

Op 1 oktober 2020 telde Nederland ruim 614 huishoudens met geregistreerde problematische schulden. Dit is 7,6 % van alle huishoudens. Aan het begin van de coronapandemie was dat 7,9 procent. Onder de instromers nam het aandeel huishoudens met een zelfstandige of met een flexibel contract toe.

Het CBS hanteert de verschillende uitgangspunten om te bepalen of een huishouden een problematische schuld heeft. Een overzicht van deze uitgangspunten staat in bijlage 2.

⁹ Binnenlands Bestuur 21 augustus 2020

Het *onderstaande* overzicht geeft inzicht in het aantal huishoudens in Oostzaan met geregistreerde schulden. Het tweede overzicht laat de situatie in Nederland zien.

Maar: huishoudens met een volgens de definitie, problematische schuld hebben niet per definitie een probleem. Het hebben van een geregistreerde schuld zegt niets over het huishoudinkomen of over eventueel bezit. CBS geeft alleen inzicht in de schuldensituatie in Nederland en in gemeenten.

Jaar	Huishoudens met schulden	Aandeel huishoudens met schulden %	Huishoudens zonder schulden
2015	210	5.4	3650
2016	210	5.1	3800
2017	200	4.9	3850
2018	210	5.2	3880
2019	190	4.7	3860
2020	200	4.9	3880
2020/ 1-10	170	4.2	3900

CBS huishoudens met problematische schulden **Oostzaan**: Tabel: dashboards.cbs.nl dd. 14-10-2021

Jaar	Huishoudens met schulden	Aandeel huishoudens met schulden %	Huishoudens zonder schulden
2015	661.730	8.6	7.004.220
2016	661.860	8.6	7.059.730
2017	604.670	7.8	7.190.410
2018	650.700	8.3	7.208.240
2019	615.280	8.1	7.118.590
2020	630.120	7.9	7.368.910
2020/ 1-10	614.270	7.6	7.443.440

CBS huishoudens met problematische **Nederland** Tabel: dashboards.cbs.nl dd. 14-10-2021

Het CBS heeft in beeld gebracht hoeveel Nederlandse huishoudens in de periode van 1 januari 2015 tot en met 1 oktober 2020 te maken hadden met geregistreeerde problematische schulden.

Er is samenhang tussen verschillende achtergrondkenmerken en het hebben van geregistreeerde problematische schulden:

- Problematische schulden komen relatief vaker voor in de leeftijdsgroep 25 en 65 jaar, personen met een niet-westerse migratieachtergrond, laagopgeleiden en huishoudens met kinderen.
- Er is een duidelijke samenhang tussen het hebben van problematische schulden en zwakkere economische positie. Huishoudens met geregistreeerde problematische schulden hebben vaker een laag inkomen en inkomen uit een uitkering (met name bijstand).
- De belangrijkste inkomensbron van personen in huishoudens met geregistreeerde problematische schulden is relatief vaker inkomen uit een eigen onderneming dan bij huishoudens zonder probleemschulden.
- Huishoudens met probleemschulden hebben relatief vaker te maken met geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg.
- Verlies van een baan en vervolgens in de bijstand komen, verdacht worden van een misdrijf, het stoppen met volgen onderwijs zonder een startkwalificatie te behalen en het uit elkaar gaan met een partner zijn life events met een relatief hoge kans op het ontstaan van geregistreeerde problematische schulden.

Tenslotte, onderzoek wijst uit dat het aantal mensen in Nederland dat door schulden onder toezicht is komen te staan van een bewindvoerder de afgelopen jaren is gestegen. Waren er in 2013 nog ongeveer 35.000 mensen onder bewind, in 2018 waren dat er al ruim 56.000 ¹⁰.

6.2. De ambitie

Artikel 2 van het Wgs (2012) bepaalt dat in een beleidsplan in elk geval aangegeven welke resultaten de gemeente in de planperiode wil behalen.

Onderstaande streefcijfers zijn opgenomen in het Beleidsplan 2017-2021 en zijn de geformuleerd als de te halen ambitie voor gemeente Oostzaan:

- In 40 procent van de gevallen lukt het om een minnelijke regeling te treffen. Dit houdt in dat schuldeisers akkoord gaan met de schuldregeling en dat het traject gestart kan worden. Landelijk is het slagen van het minnelijke traject 37%
- Wanneer een minnelijke regeling tot stand is gekomen (in fase 2), streeft de gemeente naar een slagingspercentage van 80 procent. Dit houdt in dat in 80 procent van de gevallen de klant zich gedurende de looptijd van de regeling aan de afspraken houdt en het traject succesvol afrondt. Landelijk is het slagingspercentage in 2015 55%.

De ambitie is indertijd geformuleerd in overleg met Zaanstad omdat daar de kennis zat.

¹⁰ <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Raad-voor-de-rechtspraak/Nieuws/Paginas/Aantal-mensen-met-schulden-onder-bewind-neemt-fors-toe.aspx>

6.3. De cijfers

Uit de gesprekken blijkt dat de schuldhulpverleners niet bekend zijn met de streefcijfers. De verklaring voor het hoge aantal aanvragen in 2017 is dat gemeente Oostzaan de uitvoering heeft overgenomen van Zaanstad en daar ruchtbaarheid aan heeft gegeven.

De onderstaande cijfers zijn afkomstig uit de rapportages aan de NVVK. Vanuit de NVVK wordt er steeds meer uitgevraagd. In 2017 had de vragenlijst 5 vragen, in 2020 40 vragen.

	2017	2018	2019	2020	2021
Gemeente benaderd met verzoek om informatie of hulp	23	28	19	17	
Formele aanvraag schuldhulp	23	17	14	10	13
Toegekend	16	16	14	9	
Waarvan al eerder schuldhulp	2	0	1	0	
Budgetcoaching budgetbeheer beschermingsbewind (1)			13	15	10
Schuldbemiddeling (2)			1	2	2
Saneringskrediet (2)			3	3	
Gemiddelde schuld	€ 35.684	€ 43.504	€ 44.257,--	€ 81.000,--	

(1) regelingen om niet verder in de schulden te komen

(2) regelingen om schulden af te lossen: schuldbemiddelingen of schuldsaneringen

Voor 2021 zijn de voorlopige cijfers opgevraagd. In 2021 hebben 13 huishoudens een aanvraag gedaan voor schuldhulp. 6 huishoudens zijn opgespoord via het RIS, het landelijke digitale platform waar schuldeisers kunnen aangeven wie schulden heeft. 10 huishoudens krijgen budgethulp van de Kredietbank en 2 huishoudens een schuldenregeling. Budgetcoaching is in 2021 niet ingezet. In 2021 zijn twee schuldenregelingen afgerond.

In de top 6 van schuldeisers staan:

- Belastingdienst inclusief toeslagen
- Ziektekosten
- Centraal Justitieel Incasso Bureau
- Gemeente / waterschap
- Banken
- Telecom

De gemeenteraad van Oostzaan heeft in het beleidsplan gekozen om een kwantitatieve ambitie te formuleren.

- Oostzaan heeft rond de 200 huishoudens met problematische schulden. Dit is circa 5 % van de huishoudens.*
- Slechts een klein deel van de huishoudens met schulden wordt bereikt. Dit is vergelijkbaar met andere gemeenten in Nederland.*
- Vroegsignalering wordt toegepast: mensen met schulden zijn actief benaderd.*
- Het aantal aanvragen voor schuldhulp ligt rond de 20 huishoudens per jaar.*
- Het aantal huishoudens dat budgetbeheer of budgetcoaching krijgt toegekend ligt rond de 15. Het aantal huishoudens dat een saneringsregeling krijgt, is minder dan 5.*
- De gemiddelde schuld is ieder jaar hoger: In 2020 was de gemiddelde schuld twee keer zo hoog als de jaren daarvoor.*
- De belangrijkste schuldeisers zijn de Belastingdienst, overige overheidsinstellingen waaronder de gemeente, en ziektekosten.*
- De ambitie om in 40 % een minnelijke schikking te treffen is op de schaal van Zaanstad wellicht een zinvolle ambitie. De aantallen in Oostzaan zijn daarvoor te klein.*

7. Klanttevredenheid

In 2018 is de afdeling schuldhulpverlening van OVER-gemeenten NVVK gecertificeerd¹¹. Bij een NVVK-certificering is het verplicht om een klanttevredenheidsonderzoek te houden. In september 2019 is dit klanttevredenheidsonderzoek intern (door afdeling Burgerzaken) uitgevoerd om feedback op te halen over de schuldhulpverleningstrajecten binnen de gemeenten Oostzaan en Wormerland. Er zijn 30 cliënten benaderd voor het onderzoek waarvan 11 cliënten uiteindelijk hebben meegedaan aan het onderzoek. Van deze 11 cliënten zijn er drie inwoners van gemeente Oostzaan en acht inwoners van gemeente Wormerland. Het onderzoek bestond uit een vragenlijst van 32 vragen verdeeld over vijf categorieën: algemeen, bereikbaarheid, snelheid, informatievoorziening en dienstverlening en klantvriendelijkheid. Het onderzoek geeft aan dat, gezien er slechts 11 cliënten hebben meegewerkt aan het onderzoek, de verkregen resultaten niet gegeneraliseerd kunnen worden naar de gehele groep cliënten. Om die reden is het onderzoek niet gedeeld met de rest van de organisatie. De informatie uit het onderzoek is binnen het team besproken.

Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek is geconstateerd dat men positief is over de bereikbaarheid van het loket, Informatievoorziening en dienstverlening en zeer

¹¹ Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening september 2019

tevreden over de klantvriendelijkheid en kennis van de hulpverleners. Er kwam slechts één aandachtspunt naar voren namelijk dat de verwachtingen van de duur van het traject niet overeenkwamen met de werkelijkheid. Dit is opgepakt door de afdeling. De conclusie van het klanttevredenheidsonderzoek luidt: De schuldhulpverleningstrajecten van gemeente Oostzaan en Wormerland worden door de cliënten als positief ervaren. Op alle categorieën wordt een ruim voldoende cijfer gegeven.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek werd ook de aanbeveling gegeven om in de toekomst een soortgelijk onderzoek te houden bij een grotere groep cliënten. Hierbij kan gedacht worden over het opstellen van een evaluatieformulier dat men kan invullen aan het eind van het laatste gesprek met de schuldhulpverlener.

De aanbevelingen zijn niet opgevolgd. Het vele verloop van personeel (beleid en management) is als reden aangegeven. De verwachting is dat een klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd tegelijk met externe audit van de NVVK (2021).

Hert klanttevredenheidsonderzoek was niet representatief. Slechts 3 cliënten uit Oostzaan hebben de vragenlijst ingevuld.

8. De kosten

Het kabinet stelde in de meicirculaire 2018 voor drie jaar geld ter beschikking voor het voorkomen van schulden en de bestrijding van armoede, in het bijzonder onder kinderen. Deze middelen zijn ter versterking van het gemeentelijke armoede- en schuldenbeleid zodat gemeenten een impuls kunnen geven aan de verbetering van de toegang tot en de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening en versterking van de lokale regie van het armoedebelief.

Oostzaan kreeg van het rijk voor schulden en armoede in 2018 € 11.022, in 2019 € 9.072 en in 2020 € 9.072.¹²

Oostzaan heeft de volgende uitgaven gedaan.

	2018	2019	2020
<i>Uitgaven beheerkosten schuldhulp</i>			

¹² Meicirculaire 2018.

Lidmaatschap NVVK	€ 1.540	€ 1.540	€ 1.540
Benchmark Armoede & Schulden	€ 1.271	€ 1.271	€ 1.271
ICT	€ 0	€ 0	€ 0
Pilot Ondersteuning Humanitas Thuisadministratie	€ 5.036	€ 3.534	€ 1.748
Grip op je knip training	€ 0	€ 6.460	€ 0
Inkomensbeheer (Bijzondere bijstand)	€ 21.740	€ 25.540	€ 26.273
Fase B - Kredietbank	€ 13.394	€ 7.226	€ 3.720

Bewindvoeringskosten

In het evaluatierapport (2018) wordt aangegeven wat de mogelijkheden zijn om bewindvoering te wijzigen naar een minder kostbare oplossing. In 2020 is door Oostzaan in totaal €29.921 uitgegeven aan bewindvoeringskosten. Dit betreft alle bewindvoeringskosten, niet alleen de kosten voor schuldbewind.

9. Informatiebehoefte gemeenteraad

De gemeenteraad heeft in 2016 het beleidsplan 2017-2020 vastgesteld. In november 2017 is de raad geïnformeerd over de resultaten van de interne evaluatie van het beleid over het eerste half jaar van 2017. In december 2018 is de raad voor de tweede keer geïnformeerd over de resultaten van de interne evaluatie van het beleid over het eerste half jaar van 2017 tot en met 2018. Na december 2018 is de raad verder niet geïnformeerd. In de begroting en jaarrekening zijn de kosten van schuldhelpverlening “opgenomen” onder het Inkomensvoorziening (programma 3 gemeente Oostzaan). De kosten worden niet separaat weergegeven.

Om inzicht te krijgen in hoeverre de raad tijdige, volledige en juiste informatie van het college krijgt om kaders te stellen en de uitvoering te controleren en wat de behoefte aan informatie van de raad is, is op 8 februari 2021 na de commissie financiën, cultuur en economie met vrijwel de gehele raad en met alle partijen hierover gesproken. Uit het vraaggesprek zijn de belangrijkste bevindingen:

- De raad geeft aan na 2018 geen informatie over schuldhulpverlening te hebben ontvangen.
- De raad heeft zelf ook niet geïnformeerd naar SHV.
- De meeste deelnemers geven aan dat er behoefte is aan informatie (effecten beleid) door tussentijdse rapportages (bijvoorbeeld 1 keer per jaar) over SHV. Niet te veel details maar informatie op hoofdlijnen. Op de vraag wat de informatie precies moet inhouden kan de raad geen antwoord geven. Een fractie geeft aan dat ze niet weten of er te weinig informatie is verstrekt. Als er niets bijzonders te melden is, hoeft er niet gerapporteerd te worden.

De gemeenteraad is, nadat de gemeente schuldhulpverlening in 2017 heeft teruggehaald uit Zaanstand in 2017 en 2018 geïnformeerd over de stand van zaken m.b.t. schuldhulpverlening. In 2021 heeft de gemeenteraad de Verordening op de schuldhulpverlening vastgesteld. De verwachting zou zijn dat het nieuwe beleidsplan, dat er nog niet is, ook een evaluatie van de afgelopen jaren zou bevatten.

Bijlage 1 Documenten en gesprekspartners

- Plan schuldhulpverlening gemeente Oostzaan en Wormerland Gemeente Wormerland en gemeente
- Oostzaan 2017-2021
- Preventieplan schuldhulpverlening Gemeenten Oostzaan en Wormerland 2019
- Q&A Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening VNG 10 maart 2021
- Begroting gemeente Oostzaan 2020
- Jaarrekening gemeente Oostzaan 2019
- Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening september 2019
- Aanbiedingsbrief 'Evaluatie schuldhulpverlening periode 2017 tot en met eerste halfjaar 2018, 20 november 2018
- Presentatie (powerpoint) Evaluatie schuldhulpverlening periode 2017 tot en met eerste halfjaar 2018, 17 december 2018
- Evaluatie schuldhulpverlening Oostzaan Eerste halfjaar 2017
- Dienstverleningsovereenkomst Kredietverlening Kredietbank maart 2017
- Auditrapport NVVK 17092018
- Leidraad vroegsignalering schulden NVVK-september 2018
- Jaarverslag 2020 NVVK.

<https://www.divosa.nl/onderwerpen/schuldhulpverlening>

https://www.divosa.nl/sites/default/files/onderwerp_bestanden/leidraad_wet_gemeentelijke_schuldhulpverlening_nvvk.pdf

<https://www.divosa.nl/onderwerpen/schuldhulpverlening>

<https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld/>

Gesprekspartners

- Gemeente Oostzaan
 - Esther Gijse, schuldhulpverlener
 - Pam van Keuken, schuldhulpverlener
 - Marlé Nijhuis, leidinggevende Sociaal Domein a.i.
 - Soraya de Graaff, coördinator sociaal domein
 - Annika Meekel, beleidsmedewerker
 - Joost Struik, leidinggevende Sociaal Domein a.i.
 - Raadsleden aanwezig op 8 februari 2021 bij commissie sociaal domein.

Bijlage 2 Overzicht wetgeving over schuldhulpverlening

Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

Als een minnelijk traject niet lukt, kan de rechter gevraagd worden om toelating tot de wettelijke schuldsanering. De aanvraag moet gedaan worden door de persoon met schulden. Het aanvraagformulier wordt meestal samen ingevuld met de schuldhulpverlener. De procedure valt onder het civiel recht. Men spaart in 3 jaar tijd (kan verlengd worden tot 5 jaar) zoveel mogelijk voor de schuldeisers, onder toezicht van een Wsnp-bewindvoerder. Heeft men zich aan alle regels en verplichtingen gehouden, dan geeft de rechter een schone lei. Overgebleven schulden die onder de werking van de Wsnp vallen zijn dan niet meer afdwingbaar.

Het aantal mensen dat gebruik maakt van de Wsnp wordt gemonitord. In 2020 zijn door de rechtspraak in totaal 2.995 personen toegelaten tot de wettelijke schuldsanering. In 2019 waren dit er in totaal 4.637 personen en in 2018 5.895 mensen. Dit is al veel minder dan de jaren daarvoor.

In 2011 werden er nog 14.727 schuldsaneringsregelingen uitgesproken, in 2015 waren dat er nog 11.703. De dalende trend is al sinds 2012 zichtbaar¹³.

Besluit breed moratorium

Van 1 januari 2017 tot 31 december 2020 was het 'Besluit breed moratorium schuldhulpverlening' van kracht. Vanaf 1 januari is het breed moratorium onderdeel van wet (artikel 5). Met een breed moratorium kunnen gemeenten via de rechter bij schuldeisers een pauze van een half jaar afdwingen voor het innen van schulden.

Het stabiliseren van de financiële situatie van een cliënt neemt veel tijd in beslag. Komt een cliënt gedurende het minnelijke traject in een bedreigende situatie terecht, dan kan een smal moratorium aangevraagd worden om te voorkomen dat uw cliënt afgesloten wordt van gas, elektra of water. Ook kan hiermee een ontruiming van een woning voorkomen worden.

Dwangakkoord

Wanneer een enkele schuldeiser niet meewerkt aan een schuldregeling - terwijl andere schuldeisers dat wel doen - kan de gemeente de rechter verzoeken om de betreffende schuldeiser te dwingen om mee te werken.

¹³ Informatie website Raad voor de Rechtspraak

Beslagvrije voet

Als zowel het gemeentelijke traject als de Wsnp mislukken, behoudt de schuldenaar tot in lengte van dagen zijn schulden. Schuldeisers mogen dan weer incassomaatregelen nemen, maar moeten wel de beslagvrije voet respecteren. De beslagvrije voet is het gedeelte van het inkomen waarop geen beslag mag worden gelegd en ligt op ongeveer 95% van de bijstandsnorm¹⁴.

Zakelijke schulden

Burgers met zakelijke schulden (zelfstandige ondernemers) kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz).

De volgende 3 groepen zelfstandigen komen in aanmerking voor financiële ondersteuning:

- startende ondernemers die vanuit de bijstand een bedrijf willen starten;
- gevestigde zelfstandigen in tijdelijke financiële problemen of zelfstandigen die hun bedrijf willen beëindigen;
- oudere zelfstandigen (geboren voor 1 januari 1960) met een niet-levensvatbaar bedrijf¹⁵.

Bewindvoering

In artikel 435 van het burgerlijk wetboek staat wat onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen betekent. Bewind wordt aangevraagd voor mensen die niet zelf hun geld kunnen beheren, bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking. De rechter die het bewind instelt, benoemt daarbij of zo spoedig mogelijk daarna een bewindvoerder.

Schuldenbewind is in principe hetzelfde als beschermingsbewind. Het verschil is de grondslag waarop het bewind wordt uitgesproken. Bij beschermingsbewind wordt het bewind uitgesproken vanwege een medische indicatie terwijl bij schuldenbewind het hebben van een problematische schuldsituatie de grondslag is. Daarnaast wordt het schuldenbewind ingeschreven in het curatele- en bewindregister. Dit is een openbaar register en dient om de persoon in kwestie te beschermen tegen derden. Het geeft de bewindvoerder de mogelijkheid overeenkomsten die u in de toekomst aangaat te vernietigen.

¹⁴ Wet vereenvoudiging belastingvrije voet ingegaan 2021

¹⁵ <https://www.rvo.nl/subsidie-en-financieringswijzer/besluit-bijstandverlening-zelfstandigen-bbz>

Bijlage 3 Criteria problematische schuld

Tenminste één persoon in het huishouden voldoet aan ten minste één van de volgende criteria op 1 januari van het betreffende verslagjaar:

- Volgt een WSNP-traject;
- Volgt een bij BKR geregistreerd minnelijk traject;
- Heeft een bij BKR geregistreerde betalingsachterstand;
- Is in het Centraal Curatele en Bewindregister (CCBR) opgenomen op grond van verkisting en/of problematische schulden;
- Heeft ten minste zes maanden de zorgpremie niet betaald;
- Heeft een betalingsachterstand van een Wet Mulder-boete (boete voor lichte verkeersovertreding) bij het CJIB heeft waarvan de tweede aanmaning ten minste twee maanden openstaat, of zich al in een ernstigere wanbetalersfase bevindt;
- Daarnaast moet het openstaande bedrag in totaal minimaal 50 euro zijn;
- Heeft langer dan 27 maanden een toeslagschuld van totaal minimaal 50 euro openstaan bij de Belastingdienst;
- Heeft langer dan 15 maanden een schuld van totaal minimaal 50 euro voor overige belastingaanslagen openstaan bij de Belastingdienst;
- Heeft een belastingschuld bij de Belastingdienst die in de 12 maanden voor het peilmoment oninbaar is geleden;
- Heeft een betalingsachterstand bij de DUO van 3 maanden of langer en van minimaal 270 euro.

Bijlage 4 Proces Schuldhulpverlening

Onderstaand proces is beschreven in het Plan schuldhulpverlening gemeente Oostzaan en Wormerland Gemeente Wormerland en gemeente Oostzaan 2017-2021.

Er is in Nederland een stelsel van schuldhulpverlening dat bestaat uit een minnelijk en wettelijk traject. Voor het minnelijk traject kunnen burgers een beroep doen op de gemeente. Het wettelijke traject loopt via de rechter. Hieronder worden de verschillende stappen binnen beide trajecten toegelicht.

Minnelijk traject

Fase 1

In de eerste fase wordt het probleem van de klant geïnventariseerd. De totale schuldenlast wordt opgemaakt. Ook wordt gekeken naar het inkomen van de klant en of er mogelijkheden zijn om dit te vergroten door meer uren te werken of, indien mogelijk, gebruik te maken van beschikbare inkomensondersteunende regelingen, zoals zorg- en of huurtoeslag. In deze fase wordt bekeken of het financiële probleem opgelost kan worden met een advies aan de klant. Deze mogelijkheid bestaat vooral als de klant zich tijdig meldt en de schulden nog niet problematisch zijn.

Fase 2

Wanneer in de eerste fase blijkt dat sprake is van problematische schulden dan wordt de klant aangemeld voor een schuldhulpverleningstraject. Na de intake wordt een plan van aanpak opgesteld. Dit plan wordt afgestemd met de schuldeisers, zo nodig met de betrokken hulpinstanties in het netwerk en met de regisseur in het sociaal team.

Tijdens het traject kan financieel beheer of budgetbeheer worden toegepast. Dit hangt af van de ernst van de financiële problemen.

Financieel beheer houdt in dat het inkomen van de klant wordt ontvangen door de schuldhulpverlener. Daarvan wordt de afloscapaciteit gereserveerd, maar vervolgens betaalt de klant zelf van het overgebleven bedrag de vaste lasten en andere betalingsverplichtingen. Financieel beheer is verplicht volgens de gedragscode NVVK en vindt tijdens het hele schuldhulpverleningstraject plaats.

Wanneer de situatie problematischer is, wordt budgetbeheer toegepast. Dit is vergelijkbaar met financieel beheer, alleen ontvangt de klant maand- of weekgeld en worden de vaste lasten door de budgetbeheerder doorbetaald en wordt een aflossing gereserveerd. Budgetbeheer kan belangrijk zijn om financiële rust te brengen. Het uitgangspunt is, zodra dit mogelijk is, om het budgetbeheer geleidelijk af te bouwen. Op deze manier wordt toegewerkt naar het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant. De gemeente zal budgetbeheer inkopen bij een organisatie die hierin gespecialiseerd is. Het budgetbeheer kan breder toegepast worden, om ruimte te creëren en rust, zodat de klant weer perspectief in de toekomst kan zien.

Iedere burger in een traject van schuldhulpverlening waarvoor dit noodzakelijk wordt geacht, wordt de verplichting opgelegd een budgettraining te volgen, zoals dit ook al voor cliënten van sociale zaken mogelijk is. Deze training is bedoeld om te zorgen dat de klant niet terugvalt in

het oude gedrag en bestedingspatroon. Daarnaast is er training nodig om 3 jaar lang op een zeer klein inkomen te kunnen leven.

Wettelijk traject (WSNP)

Wanneer in het minnelijk traject geen overeenstemming wordt bereikt met de schuldeisers, kan de klant een beroep doen op de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). Een belangrijke voorwaarde voor het wettelijke traject is dat eerst het minnelijke traject is doorlopen. Het WSNP-traject loopt via de rechtbank.

De schuldhulpverlener stelt in dat geval een verzoekschrift op voor de klant om toegelaten te kunnen worden tot het traject. De rechter spreekt vervolgens uit of de klant wordt toegelaten. Wanneer de klant aan bepaalde voorwaarden voldoet, laat de rechter de persoon in principe toe. Enkele voorwaarden zijn: de persoon moet te goeder trouw hebben gehandeld en geen problemen hebben die een duurzame schuldenvrije toekomst in de weg staan. Schuldeisers krijgen bij de uitvoering van een wettelijke schuldsanering in principe een lager bedrag uitgekeerd dan bij een minnelijke schuldregeling. De lagere opbrengsten van een wettelijke schuldsanering is voor schuldeisers een motivatie om akkoord te gaan met een minnelijk voorstel.

Het WSNP-traject is enkel gericht op het 'oplossen' van de schuldsituatie. Wanneer dit nodig blijkt om duurzaam resultaat te boeken kan een inwoner gedurende dit traject een budgettraining aangeboden krijgen.

Nazorg

Zodra het minnelijke of wettelijke schuldsaneringstraject (MSNP of WSNP) start wordt nazorg geboden. Dit bestaat uit 4 tot 6 keer persoonlijk contact tussen cliënt en de consulent schuldhulpverlening om trajectuitval te voorkomen en om recidive beëindiging van het traject te voorkomen. De duur van een MSNP of WSNP is meestal drie jaar. Tijdens het hulpverleningstraject vinden vier contactmomenten plaats. Het eerste contact vindt plaats binnen zes maanden, daarna na achttien, dertig en zesendertig maanden. De hulpverlener blijft de cliënt uitnodigen totdat deze schuldvrij is. Daarnaast wordt aan alle cliënten nazorg aangeboden. Het laatste contact vindt plaats twaalf maanden na het afronden van het traject. De hercontrole wordt intern in Mozard gezet, te zijner tijd geeft het systeem een herinnering voor contact aan de medewerker. De hulpverlener kijkt dan of zij nog iets voor cliënt kan betekenen.

Bijlage 5 Samenvatting beleidspunten Oostzaan conform eisen Wgs en weigeringsgronden

De gewenste resultaten

De raad wil de volgende resultaten bereiken.

- bereiken van een langdurig resultaat, waarbij inwoners (weer) kunnen meedoen in de samenleving.
- de huidige succesvolle samenwerking met maatschappelijke partners zoveel mogelijk voortzetten en investeren in preventie en nazorg.
- de huidige kwaliteit handhaven, maar ook verbeteren.
- het waarborgen en verbeteren van de een integrale aanpak in samenwerking met de maatschappelijke partners;
- onze bestaande afspraken met partners zoals woningcorporaties handhaven én afspraken maken met andere organisaties met het oog op vroegsignalering, en
- zowel preventieve- als curatieve activiteiten blijven uitvoeren en uitbreiden.

de maatregelen om de kwaliteit te borgen

De raad heeft de volgende maatregelen vastgesteld.

- blijven werken volgens de richtlijnen van de NVVK (de brancheorganisatie op het gebied van schuldhulpverlening en sociaal bankieren);
- een integrale aanpak waarborgen en verbeteren (in samenwerking met de maatschappelijke partners);
- bestaande afspraken met partners zoals woningcorporaties handhaven én afspraken maken met andere organisaties met het oog op vroegsignalering, en
- zowel preventieve- als curatieve activiteiten blijven uitvoeren en uitbreiden.

de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;

De wijze waarop luidt als volgt.

Schuldhulpverlening wordt uitgevoerd binnen een keten, waarin diverse partijen een rol spelen. Hieronder staat de toelichting op de rollen van de verschillende partijen, inclusief de rol van de inwoner.

Van de inwoner wordt verwacht dat hij of zij de eigen verantwoordelijkheid neemt. Dit betekent dat:

- afspraken worden nagekomen;
- informatie op tijd wordt aangeleverd en
- tijdens het traject geen nieuwe schulden worden gemaakt.

Niet alle inwoners zijn in staat om voldoende eigen verantwoordelijkheid te nemen. In die gevallen wordt gezocht naar ondersteuning bij maatschappelijke organisaties in de gemeente. Het doel van de inzet van deze hulp is op de lange termijn de zelfredzaamheid van de inwoner te vergroten.

- De gemeente is de regievoerder

Gemeenten hebben de wettelijke taak gekregen de regie te voeren op de schuldhulpverlening. De bevoegdheden zijn uitgewerkt in enkele beleidsregels. De gemeente brengt de juiste partners bij elkaar en borgt en bewaakt de kwaliteit en het resultaat van de hulpverlening.

- De medewerker schuldhulpverlening (back-office gemeente of uitbesteed)

De medewerker schuldhulpverlening opereert als schakel tussen de inwoner en de schuldeisers. De eerste stap is om te komen tot een buitenrechtelijke schuldregeling waar schuldeisers akkoord mee gaan. Dit wordt het minnelijke traject genoemd. De medewerker schuldhulpverlening zorgt voor een goede en tijdige uitvoering van de verschillende onderdelen binnen het traject, zoals het opstellen van een plan van aanpak. Daarbij zoekt de medewerker samenwerking en afstemming met de betrokken maatschappelijke organisaties.

Soms lukt het niet om een minnelijke schuldregeling tot stand te brengen. Dan start de medewerker een wettelijk traject (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, WSNP). Het uitgangspunt is echter om zoveel mogelijk schuldregelingen minnelijk tot stand te laten komen, dus zonder tussenkomst van de rechter, om als gemeente regie op het proces te kunnen voeren en geen burgers uit het zicht te verliezen.

- De schuldeisers

Schuldeisers besluiten of zij akkoord gaan met een schuldregeling.

- De maatschappelijke partners

Schuldhulpverlening staat niet op zichzelf. Er zijn meerdere organisaties die inwoners willen helpen om schulden te voorkomen of om een helpende hand te bieden als dat nodig is. Een overzicht vindt u in de bijlage 2. Deze ketenpartners van schuldhulpverlening werken nauw samen. De inwoner wordt ondersteund bij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid door middel van advies en training in samenwerking met maatschappelijke partners. Op deze manier wordt voorkomen dat de inwoner na afloop van het traject terugvalt in de oude situatie. Dit heet trajectbegeleiding. De IJmondgemeenten hebben deels dezelfde en deels verschillende maatschappelijke partners. Omdat het om maatwerk gaat, kan een begeleidende partij per inwoner verschillen. Als er geen sprake is van een bijzondere doelgroep of als er niet al een begeleidende partij betrokken is, zal Algemeen Maatschappelijk Werk of Sociaal Raadslieden worden ingeschakeld.

- Sociale teams

De sociale teams hebben in de periode 2017-2020 een grotere rol gekregen bij de toegang voor schuldhulpverlening en de preventie van schulden. We gaan onderzoeken hoe de informele zorg, zoals het eigen netwerk of bijvoorbeeld een 'maatje', een bijdrage kan

leveren bij de ondersteuning van inwoners die in een schuldsituatie dreigen te raken of in het kader van nazorg. Zie verder volgend hoofdstuk.

de maximale wacht- en doorlooptijden

De raad heeft de volgende wacht- en doorlooptijden bepaald.

- Het plan bevat maximale wacht- en doorlooptijden. Formeel moet binnen maximaal vier weken een eerste gesprek met de inwoner gevoerd worden. In de praktijk wordt gestreefd naar om binnen een week een gesprek in te plannen bij de gemeente of een maatschappelijke partner.
- Voor bedreigende schulden geldt een maximum van drie werkdagen.
- De termijn voor het nemen van een besluit bedraagt acht weken.
- De gemeente hanteert voor de doorlooptijd de richtlijn van het NVVK die zegt dat een schuldregeling binnen 120 dagen tot stand moet komen. De wet stelt geen termijn, omdat die de omstandigheden van de inwoner grote invloed hebben op de doorlooptijd.

Artikel 5. Weigeren aanvraag

Het college kan besluiten om de aanvraag voor een schuldhulpverleningstraject te weigeren indien:

- a. aanvrager niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 3 lid 3, artikel 6 en artikel 7 van de wet en artikel 4 van deze beleidsregels;
- b. aanvrager vanwege in de persoon gelegen factoren niet in staat is om een schuldhulpverleningstraject te volgen;
- c. de aard van de schulden een schuldhulpverleningsaanbod in de weg staat;
- d. aanvrager niet bereid is om zijn beschikbare aflossingscapaciteit te gebruiken voor de aflossing van schulden;
- e. aanvrager zich ten opzichte van de medewerkers, belast met werkzaamheden die voortkomen uit het schuldhulpverleningstraject, misdraagt;
- f. aanvrager in staat is om zijn schulden zelf te regelen dan wel in staat is de schulden zelfstandig te beheren;
- g. aanvrager een zelfstandig ondernemer is met een nog functionerende onderneming

Artikel 6. Beëindiginggronden

Het college kan besluiten tot beëindiging van het schuldhulpverleningstraject indien:

- a) het schuldhulpverleningstraject succesvol is afgerond;
- b) belanghebbende niet langer voldoet aan het genoemde in artikel 2 van deze regeling;

- c) belanghebbende niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 3 lid 3, artikel 6 en artikel 7 van de wet en artikel 4 van deze beleidsregels;
- d) belanghebbende zijn beschikbare aflossingscapaciteit niet wil gebruiken voor de aflossing van schulden;
- e) op grond van – zo later is gebleken – onjuiste gegevens schuldhelpverlening aan belanghebbende is toegekend, als dit ten tijde van de besluitvorming bekend was geweest bij het college, een andere beslissing zou zijn genomen;
- f) belanghebbende zich ten opzichte van de medewerkers, belast met werkzaamheden die voortkomen uit het schuldhelpverleningstraject, misdraagt;
- g) belanghebbende in staat is om zijn schulden zelf te regelen dan wel in staat is de schulden zelfstandig te beheren;
- h) de geboden helpverlening, gelet op de persoonlijke omstandigheden van belanghebbende, niet (langer) passend is;
- i) belanghebbende daartoe zelf verzoekt;
- j) de schuldhelpverlening door het college niet langer noodzakelijk wordt geacht;
- k) een verzoek tot toelating Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is verstrekt.

Artikel 7. Hernieuwde aanvraag

1. Indien minder dan twee jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend, door aanvrager of belanghebbende een traject schuldregeling succesvol is doorlopen (minnelijk en/of wettelijk), kan een aanvraag schuldhelpverlening worden geweigerd met uitzondering van het geven van informatie, advies en/of een doorverwijzing.
2. Indien minder dan één jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend:
 - a) een traject schuldhelpverlening tussentijds door toedoen van de aanvrager of belanghebbende is beëindigd (minnelijk en/of wettelijk);
 - b) ingevolge artikel 5, lid 1, van deze regeling, een traject schuldhelpverlening is geweigerd of ingevolge artikel 6, lid 3 van deze regeling is beëindigd;
 - c) schuldhelpverlening is beëindigd op grond van artikel 6 sub d, e of f van deze regeling, kan een aanvraag schuldhelpverlening worden geweigerd met uitzondering van het geven van informatie, advies en/of een doorverwijzing;
3. Indien minder dan zes maanden, voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend, een eerder verzoek voor schuldhelpverlening buiten behandeling is gesteld, kan het verzoek voor schuldhelpverlening afgewezen worden, met uitzondering van het geven van informatie en advies.

Indien een eerder verzoek voor schuldhelpverlening is afgewezen op grond van artikel 5 onder b of beëindigd op grond van artikel 6 onder c, d, e of f van deze regeling, en er sprake is van verslavingsproblematiek, dan wordt een aanvraag in behandeling genomen indien de aanvrager minimaal een jaar aantoonbaar abtinent is.