

Raadsstuk

Onderwerp: Beleidsplan Schulddienstverlening

Reg.nummer: 2012/81280

1. Inleiding

Het huidige systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering (inclusief re-integratie) staat onder grote druk. In Nederland is er steeds minder geld voor professionele ondersteuning en begeleiding, terwijl de behoefte aan ondersteuning juist groeit. Er is een ander systeem nodig waarbij de overheid er enerzijds naar streeft om verbeteringen door te voeren en anderzijds een groter beroep doet op de burger, op de professionele partners, op solidariteit en zorgen voor elkaar.

Wat betekent dit voor Haarlem? We spreken iedereen aan op zijn of haar eigen verantwoordelijkheid; je kijkt eerst naar wat je zelf kunt doen.

De gemeente neemt Haarlemmers minder bij de hand en stimuleert ze om ook verantwoordelijkheid te nemen voor de zorg aan anderen. Dit nieuwe denken is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Haarlemmers hebben regie over hun eigen oplossing; wat kunnen zij wèl (eigen kracht);
- Haarlemmers kunnen, al dan niet met hulp, zelfstandig blijven functioneren (zelfredzaamheid);
- Haarlemmers doen mee vanuit de eigen mogelijkheden en vanuit wederkerigheid (actief burgerschap).

De gemeente biedt een goede basisinfrastructuur om Haarlemmers te steunen in hun zelfredzaamheid, en in hun hulp aan anderen. Voor mensen die tijdelijk de regie over hun leven kwijt zijn, is er maatwerk. Het vangnet voor de meest kwetsbaren blijft onaangetast. In Haarlem maken we mét elkaar de stad; als inwoners, opvoeders, kinderen en jongeren, ondernemers, sociaal-maatschappelijke organisaties en als gemeente. We zijn er samen voor elkaar.

Het college heeft de gevolgen van deze visie vertaald in het programma 'Kans en kracht'. In dit programma is een aantal projecten opgenomen die, in samenhang, concreet vorm geeft aan de Haarlemse visie van hulp- en dienstverlening in het sociale domein. Schuldhulpverlening maakt ook onderdeel uit van dat programma. Haarlem heeft haar ondersteuning bij financiële problemen in kaart gebracht en onderzocht hoe ze die ondersteuning zo kan inrichten dat ze aansluit bij de uitgangspunten van 'Kans en kracht'. Naast deze lokale ontwikkeling is er ook op centraal overheidsniveau een ontwikkeling die maakt dat de gemeente Haarlem juist nu haar beleid op het terrein van schuldhulpverlening wil herzien.

Een van de resultaten van de gewijzigde visie op schuldhulpverlening is dat Haarlem voortaan van schulddienstverlening zal spreken. Het college is van mening dat die term beter recht doet aan haar benadering van passende ondersteuning bij financiële problematiek. Om die reden wordt in het plan van schulddienstverlening gesproken als het betrekking heeft op het nieuwe beleid van Haarlem.

2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

1. Het beleidsplan Schulddienstverlening vast te stellen
2. Het college gebruik te laten maken van zijn bevoegdheid nadere beleidsregels vast te stellen voor de uitvoering van schulddienstverlening

3. Beoogd resultaat

In het beleidsplan wordt een aantal doelstellingen op het terrein van schulddienstverlening concreet vorm gegeven. Die doelstellingen moeten resulteren in een effectieve en efficiënte hulp bij financiële problemen. Die nieuwe werkwijze levert daarmee ook een bijdrage aan de organisatiedoelstellingen, zoals die zijn vastgelegd in het programma 'Kans en Kracht'.

4. Argumenten

1. Het voorstel volgt uit het strategisch bedrijfsplan 'Kans en Kracht'.

In het strategisch bedrijfsplan 'Kans en Kracht' wordt een aantal organisatieveranderingen voor de hoofdafdeling SZW van de gemeente Haarlem opgesomd, die noodzakelijk is om het hoofd kunnen bieden aan de veranderende omstandigheden waarin de afdeling moet opereren. Het nu te nemen besluit geeft vorm aan de in het strategische beleidsplan geformuleerde doelstellingen op het terrein van schulddienstverlening

2. Het voorstel anticipeert op een kaderwet

De Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening biedt het wettelijk kader voor de koers die nu door SZW al is ingezet. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, die naar verwachting op 1 juli 2012 van kracht wordt. Net als bij de Wet werken naar vermogen spreken wij de klant aan op de eigen verantwoordelijkheid en bieden we instrumenten die de zelfredzaamheid bevorderen.

3. Er bestaat een financiële noodzaak

Door het besluit kan de gemeente Haarlem ook in de toekomst hoogwaardige hulp bij financiële problematiek bieden. Schulddienstverlening is het laatste jaar geconfronteerd met een stijgend aantal aanmeldingen tot gemiddeld 120 per maand. Gelet op de toekomstige formatiereductie en het ontbreken van financiële incentives vanuit de rijksoverheid, is het noodzakelijk het aantal in behandeling te nemen aanmeldingen te verlagen.

4. Dit beleidsplan wordt uitgevoerd binnen de geraamde begroting voor schulddienstverlening voor 2012 (op product 07.03.03 van de programmabegroting 2012-2016).

5. Kanttekeningen

De beleidskeuzes hebben een selectief hulp aanbod op het terrein van hulp bij financiële problemen tot gevolg. De gemeente Haarlem zal na vaststelling van dit kader niet aan iedereen dezelfde hulp aanbieden. Door de klant vanaf het begin op zijn eigen verantwoordelijkheid aan te spreken, bestaat het risico dat de problemen van die klanten die hun eigen verantwoordelijkheid niet nemen, escaleren. Dit betekent ook dat de gemeente in een later stadium gevraagd kan worden een

probleem op te lossen dat meer middelen vereist. Door te investeren in ketensamenwerking en integrale klantbenadering minimaliseren we dit risico en is het een acceptabel risico.

Het nieuwe beleid vereist ook veel van de consulenten schulddienstverlening van de gemeente. Zij zullen concreet vorm moeten geven aan de transitie van het beleid van productgerichte schuldhulpverlening naar vraaggerichte schulddienstverlening. Door de kwaliteitsborging en de kennisbevordering die de consulenten aangeboden krijgen is dit risico nihil.

6. Uitvoering

De implementatie van het beleid voor de uitvoering wordt vorm gegeven in het project 'Schulddienstverlening' dat onderdeel uitmaakt van het Programma 'Kans en Kracht'. De concrete doelstellingen voor de afdeling Schulddienstverlening voor 2012 worden vastgelegd in het afdelingsplan.

Het college zal, na vaststelling van het beleidsplan, haar bevoegdheid gebruiken om beleidsregels vast te stellen. Deze beleidsregels stellen het college in staat om schulddienstverlening uit te voeren zoals dat in het beleidsplan uiteengezet wordt. Het college streeft ernaar dit zo snel mogelijk na vaststelling van het beleidskader te doen.

De communicatie van de vaststelling van het beleidskader en de gevolgen daarvan voor burger en ketenpartners wordt vanuit de communicatielijn van het programma 'Kans en Kracht' verzorgd.

7. Bijlagen

Als bijlagen bij deze notitie treft u de beleidsnota 'Op eigen benen' aan . Daarbij is de reactie van de SoZaWe-raad gevoegd en het antwoord van het college op dat advies.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

8. Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

Besluit:

1. Het beleidsplan Schulddienstverlening vast te stellen
2. Het college gebruik te laten maken van zijn bevoegdheid nadere beleidsregels vast te stellen voor de uitvoering van schulddienstverlening

Gedaan in de vergadering van

De griffier

De voorzitter

Bijlage 1

Afdeling Schulddienstverlening

Op eigen benen

Van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening

Versie 1.5

Afd. Schulddienstverlening

15-2-2012

In dit beleidsplan wordt de richting van de gemeentelijke schuldhulpverlening van de gemeente Haarlem voor de periode 2012-2015 vastgelegd.

Inhoud

Hoofdstuk 1 Inleiding	3
Hoofdstuk 2 Omgevingsverkenning	5
2.1 Het aantal aanvragen stijgt.....	6
2.2 Schuldsituaties worden steeds complexer.....	6
2.3.Schuldhulpverlening wordt een wettelijke taak	6
2.4 Integrale aanpak	6
Hoofdstuk 3 Missie en visie	6
Uitgangspunten voor schulddienstverlening.....	7
3.1 De klant is en blijft verantwoordelijk voor zijn financiële probleem.....	7
3.2 Primaire doel van schulddienstverlening is het stimuleren van participatie	7
3.3 Schuldbemiddeling wordt alleen toegepast als de klant financieel stabiel is en kan blijven	8
3.4 Schulddienstverlening wordt tijdelijk en beperkt aangeboden	8
3.5 Ketenpartners spelen een belangrijke rol.....	8
3.6 Vrijwilligers bieden ondersteuning tijdens het traject	8
Hoofdstuk 4: Scherp aan de poort en doeltreffend onderweg	9
4.1 Preventie.....	9
4.1.2 Vroegsignalering	9
4.1.3 Verbetering effectiviteit Schulddienstverlening.....	10
4.2 Curatie	10
4.2.1 Scherp aan de poort	11
4.2.2 Aparte benadering voor bijzondere doelgroepen	12
4.2.3 Doeltreffend onderweg	13
Hoofdstuk 5 Resultaten.....	15
5.1 Wat hebben we in 2011 gedaan?.....	15
5.2 Wat willen we in de komende beleidsperiode bereiken?.....	15
5.2.1 Duidelijke rolverdeling tussen gemeente en ketenpartners.....	15
5.2.2 Beperken wachttijd.....	16
Hoofdstuk 6 Kwaliteitsborging	18
6.1 Gedragscodes van de NVVK	18
6.2 Inzet gekwalificeerde consultants	18
6.3 Voorzien in professionele werkomgeving	18
6.4 Gebruik doordachte managementinformatie.....	18
6.5 Klachtenprocedure	18

Hoofdstuk 7: Financieel kader.....	18
7.1 Geen extra middelen meer	18
7.2 Taakstelling.....	19
7.3 Kans en kracht.....	19
7.4 Dienstverlening aan omliggende gemeenten	19
Bijlage 1: Criteria aan de poort.....	20
Stap 1: Beoordeling van melding.....	20
Stap 2: Competentiescan	21
Bijlage 2: Aanpak bijzondere doelgroepen	23

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

Het huidige systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering (inclusief re-integratie) staat onder grote druk. In Nederland is er steeds minder geld voor professionele ondersteuning en begeleiding, terwijl de behoefte aan ondersteuning juist groeit. Er is een ander systeem nodig waarbij de overheid er enerzijds naar streeft om verbeteringen door te voeren en anderzijds een groter beroep doet op de burger, op de professionele partners, op solidariteit en zorgen voor elkaar.

Wat betekent dit voor Haarlem? We spreken iedereen aan op zijn of haar eigen verantwoordelijkheid; je kijkt eerst naar wat je zelf kunt doen.

De gemeente neemt Haarlemmers minder bij de hand en stimuleert ze om ook verantwoordelijkheid te nemen voor de zorg aan anderen. Dit nieuwe denken is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Haarlemmers hebben regie over hun eigen oplossing; wat kunnen zij wèl (eigen kracht);
- Haarlemmers kunnen, al dan niet met hulp, zelfstandig blijven functioneren (zelfredzaamheid);
- Haarlemmers doen mee vanuit de eigen mogelijkheden en vanuit wederkerigheid (actief burgerschap).

De gemeente biedt een goede basisinfrastructuur om Haarlemmers te steunen in hun zelfredzaamheid, en in hun hulp aan anderen. Voor mensen die tijdelijk de regie over hun leven kwijt zijn, is er maatwerk. Het vangnet voor de meest kwetsbaren blijft onaangetast.

In Haarlem maken we mét elkaar de stad; als inwoners, opvoeders, kinderen en jongeren, ondernemers, sociaal-maatschappelijke organisaties en als gemeente. We zijn er samen voor elkaar.

Dat heeft ook gevolgen voor de visie van Haarlem als het gaat om hulp bij financiële problemen. Want financiële problematiek neemt, als gevolg van de economische crisis, in Nederland toe. Uit cijfers blijkt dat 1,89 miljoen huishoudens in Nederland met ten minste één betalingsachterstand kampen¹. Aangenomen dat betalingsachterstanden een eerste indicatie zijn dat een huishouden structurele financiële problemen heeft of gaat krijgen, zoeken steeds meer huishoudens met betalingsproblemen de weg naar een schuldhulpverlenende organisatie. Voor 2011 zijn er nog geen landelijke cijfers bekend, maar in 2010 werden er 78.986 aanvragen om schuldhulpverlening ingediend. In 2009 waren dat er nog 53.250.

De afdeling Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem heeft ook met die landelijke tendens te maken. In 2010 meldden zich 1013 mensen om schuldhulp. In 2011 waren dat er bijna 1200. Deze toename van aanvragen dwingt de gemeente Haarlem haar visie op schuldhulpverlening te herzien. Meer mensen hebben schulden, waardoor de doelgroep van de gemeente ook verandert. Schulden zijn niet langer alleen een probleem van de minima; ook tweeverdieners en mensen met een bovenmodaal inkomen vragen om hulp. Met deze verandering van doelgroep wordt het schuldenprobleem waar een oplossing voor gevraagd wordt ook complexer. Een schuldenpakket bevat steeds vaker een schuld waar een complex financieel product aan verbonden is (een hypotheek, een kapitaalsverzekering) en die zich daarom niet zomaar laat oplossen. De verwachting is dat het aantal hulpvragen de komende jaren toe blijft nemen, vooral als gevolg van de crisis. Ondanks de toenemende complexiteit van de hulpvraag en de verwachte toename in het aantal verzoeken, wordt er van Rijksweges wel een verplichting opgelegd maar wordt er geen extra geld beschikbaar gesteld om die verplichting zorgvuldig uit te voeren. In juli 2012 wordt – naar verwachting

¹ Monitor betalingsachterstanden, meting 2010.

– de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Deze wet regelt de verplichting van de gemeente om integrale schuldhulpverlening te organiseren. Vervolgens wordt het aan de gemeente overgelaten hoe ze die hulp inricht. Van de gemeente wordt verwacht dat ze zelf een weg vindt om te voorzien in de hulpvraag van haar burgers.

Deze ontwikkeling sluit aan bij een brede ontwikkeling die het gehele sociale domein treft. De afgelopen jaren is er vanuit de centrale overheid door middel van wetgeving een begin gemaakt met de decentralisatie van het sociale domein. De invoering van de Wwb in 2004 is hier een voorbeeld van, alsmede de Wmo in 2007. In de nabije toekomst wordt deze ontwikkeling verder opgepakt door de invoer van de Wet werken naar vermogen (Wwnv), de decentralisatie van de jeugdzorg en de overdracht van de dagbesteding uit de Awbz naar de gemeente. Ook op het terrein van schuldhulpverlening is een soortgelijke ontwikkeling zichtbaar. Hoewel het hier formeel niet om decentralisatie gaat – er is immers geen overdracht van een centrale regeling naar een lokale inrichting – is de gedachte achter de Wgs wel een decentrale. De gemeente krijgt een zorgplicht, maar heeft zelf de vrijheid hoe ze vorm geeft aan die zorgplicht. De keuzes die de gemeente op het terrein van schuldhulpverlening maakt zouden om die reden aan moeten sluiten bij de keuzes die de gemeente bij zijn andere decentralisatievraagstukken maakt. Want om concreet vorm te kunnen geven aan de decentralisatie van het sociale domein, zal de gemeente zich meer als ketenregisseur moeten opstellen dan als uitvoerder van allerlei regelingen en voorzieningen, omdat daar gewoonweg niet de middelen voor zijn.

De gemeente Haarlem profileert zich daarom in het sociale domein als betrouwbare ketenpartner, die niet langer ‘zorgt voor’ maar ‘zorgt dat’ de burger van Haarlem die ondersteuning krijgt, die hij nodig heeft om naar vermogen te participeren in de maatschappij. De ambities om het sociale domein in Haarlem decentraal in te richten zijn uiteengezet in visienota Hof 2.0. In die nota worden 3 niveaus van maatschappelijke ondersteuning en activering onderscheiden:

1. Een basisinfrastructuur van faciliterende en activerende ondersteuning voor alle burgers
2. Maatwerk voor kwetsbare burgers met tijdelijk regieverlies
3. Een vangnet voor de meest kwetsbaren.

Op het terrein van schulddienstverlening heeft de gemeente Haarlem heeft zich de vraag gesteld voor welke klanten haar ondersteuning effectief is en voor welke klant niet. Ze kwam tot de conclusie dat haar eigen inzet op het terrein van financiële dienstverlening feitelijk een invulling van ondersteuning op niveau twee is. Het biedt maatwerk voor financieel kwetsbare burgers die tijdelijk de regie over hun financiële situatie zijn verloren. Dat uitgangspunt dient meteen als fundament voor de ontwikkeling van een schulddienstverleningsketen waarin betrokken maatschappelijke partners samenwerken om een sluitend netwerk van hulp bij financiële problemen te creëren. De ondersteuning van de gemeente is dan ook expliciet tijdelijk van aard en is er op gericht om de burger weer de regie over zijn financiële situatie terug te geven. Om vorm te geven aan ondersteuning op niveau's een en drie stelt de gemeente Haarlem zich primair op als regisseur van een schulddienstverleningsketen waarin met verschillende ketenpartners voor een sluitende aanpak bij financiële problematiek wordt gezorgd.

Om die betrouwbare partner in die schulddienstverleningsketen te kunnen zijn, heeft de gemeente Haarlem haar focus op schulddienstverlening aangescherpt. De aanleiding om te komen tot een nieuwe visie was dat de gemeente constateerde dat zij te vaak probeerde om een schuldsituatie op te lossen met een schuldregeling terwijl dat om allerlei redenen geen of weinig kans van slagen had. De inzet van de gemeente Haarlem op ondersteuning bij financiële problemen was daardoor niet effectief. In een tijd dat de beschikbare middelen afnemen, is het noodzakelijk om de effectiviteit van de inzet te maximaliseren. Door niet het aanbod (schuldregeling) maar de mogelijkheden van de schuldenaar centraal te stellen, wordt de uitvoering effectiever en efficiënter en weten schuldenaren en crediteuren eerder waar ze aan toe zijn.

Dit beleidsplan richt zich primair op de dienstverlening die de gemeente Haarlem zelf biedt. Dat is de dienstverlening aan die burgers van Haarlem die tijdelijk de regie over hun financiële situatie kwijt zijn. Dit beleidsplan geeft vorm aan de wijze waarop de ondersteuning geboden wordt om die burger weer de regie over zijn financiële situatie te laten krijgen. Hierbij wordt aandacht besteed aan de specifieke ondersteuning, zoals bijvoorbeeld de inzet van budgetbeheer of het bemiddelen tussen de burger en zijn schuldeisers om tot een oplossing van het schuldprobleem te komen. De instrumenten die de afdeling Schulddienstverlening kan inzetten om een Haarlemse burger met financiële problemen te ondersteunen worden in onderstaand schema weergegeven:



251658240

Er zal echter ook aandacht besteed worden aan de wijze waarop de gemeente Haarlem bepaalt welke burger ze kan helpen en welke niet. Die keuze is namelijk cruciaal in de ontwikkeling van een effectieve en efficiënte schulddienstverlening in Haarlem.

In het beleidsplan is tevens aandacht voor de wijze waarop de gemeente Haarlem vorm geeft aan de ondersteuning van die burgers van Haarlem die niet met de dienstverlening van de afdeling schulddienstverlening geholpen kunnen worden.

Het beleid, zoals dat in dit plan uiteengezet wordt, moet het de gemeente Haarlem mogelijk maken om ook de komende jaren passende ondersteuning te bieden aan iedere burger van Haarlem met een financieel probleem. Dat die ondersteuning op een andere manier geboden zal worden dan de wijze waarop dat in het verleden gewoon was, is daarbij evident. Maar ook op het terrein van hulp bij financiële problemen is het noodzakelijk om de geboden ondersteuning te kantelen, waarbij de noodzakelijke hulp niet alleen door de gemeente zelf geboden wordt, want daarvoor zijn de benodigde middelen te beperkt. De gemeente Haarlem spreekt daarom niet langer van schuldhelpverlening, maar van schulddienstverlening. Schulddienstverlening is meer dan alleen financiële hulp bieden. Schulddienstverlening is het samenspel tussen klant en verschillende ketenpartners, om de benodigde ondersteuning op het juiste moment aan de klant te geven. Hoe de gemeente Haarlem dat samenspel organiseert wordt in dit beleidsplan uiteengezet.

HOOFDSTUK 2 OMGEVINGSVERKENNING

De gemeente Haarlem voert schulddienstverlening uit in een complexe en dynamische omgeving. Dit hoofdstuk bevat een korte toelichting op de belangrijkste actuele ontwikkelingen.

2.1 HET AANTAL AANVRAGEN STIJGT

In de afgelopen jaren nam het aantal aanvragen om hulp flink toe. In Haarlem was er in de periode 2008 -2010 zelfs een ruime verdubbeling. Vooralsnog wordt verwacht dat de behoefte aan schulddienstverlening nog wel even blijft stijgen. Belangrijke indicatoren daarvoor zijn de nog steeds groeiende schuldenproblematiek onder jongeren en de steeds groter wordende druk van crediteuren.

2.2 SCHULDSITUATIES WORDEN STEEDS COMPLEXER

Zeker de helft van de schuldenaren die hulp zoeken hebben niet alleen financiële problemen maar ook andere immateriële problemen. Ook de complexiteit van schuldsituaties neemt toe. Er is vaker sprake van steeds ingewikkelder multi-problematiek. Crediteuren worden steeds harder in hun opstelling en schuldenaren vragen steeds vaker om hulp voor complexe financiële producten zoals ingewikkelde aandelenpakketten of hypotheek. Naarmate een schuldsituatie complexer is, kost het de gemeente meer tijd om een passende oplossing te bieden.

2.3. SCHULDHULPVERLENING WORDT EEN WETTELIJKE TAAK

Op 30 juni 2011 heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening aangenomen. Hiermee wordt schuldhulpverlening een wettelijke taak. De wet wordt een kaderwet waarin met name is uitgewerkt wat gemeenten verplicht zijn te doen. Zij behouden wel een grote vrijheid in de wijze waarop zij hun dienstverlening vorm geven. De eerste kamer heeft het wetsvoorstel op dit moment in behandeling. Naar verwachting treedt de wet in werking op 1 juli 2012.

2.4 INTEGRALE AANPAK

De inwerkingtreding van de wet heeft voor gemeenten een aantal consequenties. De belangrijkste zijn dat de gemeente moet voorzien in een integrale aanpak. Dit wil zeggen dat er in het aanbod van schulddienstverlening niet alleen aandacht is voor de financiële problematiek van een schuldenaar maar ook voor eventuele –daarmee samenhangende- onderliggende problematiek. Verder moet de gemeente voorzien in activiteiten in het kader van preventie en nazorg. Schuldenaren die zich melden voor hulp moeten binnen vier weken een intake krijgen. Als er sprake is van een crisissituatie zoals een dreigende huisuitzetting, moet de intake binnen drie werkdagen plaatsvinden. Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat er sprake is van brede toegang. Dit uit zich onder meer in het gegeven dat ook natuurlijke personen die een eigen bedrijf hebben beëindigd een beroep mogen doen op schulddienstverlening.

HOOFDSTUK 3 MISSIE EN VISIE

Het beleidsplan sluit aan bij het strategische bedrijfsplan 'Kans en Kracht', waarin de richting van de afdeling SZW voor de periode 2012-2015 wordt uiteen gezet.

De missie die aan dat strategische bedrijfsplan ten grondslag ligt en dus feitelijk ook de missie is waarop dit beleidsplan gestoeld, is als volgt geformuleerd:

Het bieden van kansen aan Haarlemmers die dat nodig hebben ter bevordering van hun zelfredzaamheid op het terrein van werk, inkomen en schulden en daarmee een bijdrage leveren aan de economische en sociale structuur van onze stad en onze maatschappij.

De gemeente Haarlem neemt dus niet langer de zorgverantwoordelijkheid van de klanten op zich. Niet als het gaat om werk en dus ook niet als het gaat om schulden. De gemeente Haarlem investeert liever in de faciliterende rol ('zorgen dat' in plaats van 'zorgen voor') en een toeleidende rol bij het probleem van de burger. Een toeleidende rol wordt ingevuld door zorgklanten waar mogelijk door te verwijzen naar gemeentelijke afdelingen, partners en professionals die hen verder kunnen helpen. Aan de andere kant vervult de gemeente Haarlem die toeleidende rol ook door met haar partners

voorzieningen aan te bieden die bijdragen aan het toeleiden van de klant naar de gemeentelijke schulddienstverlening, door bijvoorbeeld advies te geven of begeleiding door een vrijwilliger mogelijk te maken.

Voor de uitvoering van schuldhulpverlening betekent dit concreet dat de gemeente Haarlem de kanteling van schuldhulp- naar schulddienstverlening maakt. Dit is meer dan een wijziging van naam. Het behelst een kanteling van zorgbiedende schuldhulpverlening naar zorg faciliterende schulddienstverlening, waarbij de burger van Haarlem zoveel mogelijk wordt aangesproken op zijn eigen verantwoordelijkheid voor het oplossen van zijn probleem. De visie op de klant kan daarom, net zoals in 'Kans en Kracht', als volgt geformuleerd worden:

Iedereen kan iets en is waardevol voor zichzelf, zijn omgeving en de samenleving. Het denken in de mogelijkheden van de klant én het overtuigen van de klant om die mogelijkheden in te zetten, is het startpunt van onze dienstverlening.

UITGANGSPUNTEN VOOR SCHULDDIENSTVERLENING

Op basis van deze missie en visie kunnen er een aantal uitgangspunten geformuleerd worden op grond waarvan de gemeente Haarlem schulddienstverlening vormgeeft.

1. De klant is en blijft verantwoordelijk voor zijn financiële probleem
2. De inzet van schulddienstverlening heeft als primair doel het stimuleren van participatie in de maatschappij.
3. Schuldbemiddeling wordt pas als oplossing toegepast als de klant een financiële stabiele situatie heeft en kan behouden.
4. Schulddienstverlening wordt tijdelijk aangeboden. Alle ondersteuning die de gemeente Haarlem op dit terrein biedt is erop gericht de klant financieel zelfstandig te maken. Aanspraak op ondersteuning is niet vrijblijvend.
5. Ketenpartners hebben een belangrijke rol bij de aanpak van onderliggende problematiek van de klant en het realiseren van de noodzakelijke gedragsverandering om klanten financieel zelfstandig te maken.
6. Vrijwilligers worden tijdens het schulddienstverleningstraject als ondersteuning voor de klant ingezet. De gemeente Haarlem zorgt daarbij wel tussen een duidelijke afbakening van taak en verantwoordelijkheden tussen vrijwilligers en professionele dienstverleners.

3.1 DE KLANT IS EN BLIJFT VERANTWOORDELIJK VOOR ZIJN FINANCIËLE PROBLEEM

Een financieel probleem is in de eerste plaats een probleem tussen de schuldenaar en zijn schuldeiser. De ondersteuning van de gemeente Haarlem brengt hierin geen verandering. De gemeente Haarlem zal om deze reden de klant tijdens het schulddienstverleningstraject maximaal blijven aanspreken op de eigen verantwoording voor het probleem. Wat de klant zelf kan oplossen, moet hij zelf oplossen. De sociale omgeving van de klant zal, waar mogelijk, hierbij ingeschakeld kunnen worden. De ondersteuning van de gemeente is erop gericht om de klant te helpen bij het nemen van zijn verantwoordelijkheid voor zijn financiële probleem.

3.2 PRIMAIRE DOEL VAN SCHULDDIENSTVERLENING IS HET STIMULEREN VAN PARTICIPATIE

De gemeente richt haar dienstverlening op die burgers van Haarlem die zonder ondersteuning hun financiële probleem niet kunnen oplossen of verder laten escaleren. De gemeente Haarlem vindt dat financiële problemen in geen geval een belemmering tot deelname aan de maatschappij mogen

vormen. Schulddienstverlening zal met dit doel aangeboden worden. Het realiseren van de schuldvrije toekomst is niet per sé noodzakelijk om dit doel te bereiken

3.3 SCHULDBEMIDDELING WORDT ALLEEN TOEGEPAST ALS DE KLANT FINANCIËEL STABIEL IS EN KAN BLIJVEN

Omdat een schuldvrije toekomst niet langer het primaire doel is van schulddienstverlening, wordt een schuldbemiddeling niet langer zonder meer ingezet. Het is de ervaring van de gemeente Haarlem dat niet iedere schuldenaar in staat is om drie jaar lang van een bestaansminimum te leven op weg naar een oplossing van het schuldenpakket. Niet iedere klant heeft daartoe de vaardigheden of de motivatie. De gemeente Haarlem zal op basis van selectiecriteria aan de voorkant van het traject bepalen welke klant een schuldbemiddeling krijgt aangeboden. Deze selectie vindt plaats op grond van een aantal objectief vast te stellen criteria. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van de bevoegdheden die door de Wgs aan het college van B&W gegeven worden. (zie hiervoor ook hoofdstuk 4 en bijlage 1).

3.4 SCHULDDIENSTVERLENING WORDT TIJDELIJK EN BEPERKT AANGEBODEN

Een gekanteld aanbod van schulddienstverlening komt in de praktijk neer op een tijdelijk aanbod van schulddienstverlening. Het oude uitgangspunt, waarin er voor iedereen geprobeerd werd een schuldbemiddeling tot stand te brengen, had het onbedoelde gevolg dat er voor veel klanten een langdurig stabilisatietraject werd ingezet (budgetbeheer in afwachting van het tot stand komen tot de schuldregeling). Klanten waarvoor een schuldregeling feitelijk te hoog gegrepen bleek. Voor deze groep kwam de schuldregeling maar nooit tot stand en bleek budgetbeheer een parkeerplaats. Jarenlang kon er voor de klanten niets anders gedaan worden dan het uitvoeren van budgetbeheer, wat tot onbegrip bij zowel de klant als schuldeiser leidde.

Naast de ongestuurde inzet van hulp, zette de gemeente Haarlem haar hulp ook ook ongelimiteerd in. Ieder verzoek om hulp werd opnieuw gehonoreerd. In de gekantelde situatie zullen er een aantal recidiveregels toegepast worden, waarin – naarmate het niveau van verwijtbaarheid – de klant voor een bepaalde periode van ondersteuning van de gemeente wordt uitgesloten (zie hiervoor bijlage 1).

3.5 KETENPARTNERS SPELEN EEN BELANGRIJKE ROL

Gedrag van de klant en onderliggende problematiek in het leven van de klant zijn vaak de oorzaak van een financieel probleem. De duurzame oplossing voor dat probleem van de klant ligt dus ook vaak bij het veranderen van dat gedrag of het wegnemen van die onderliggende problematiek. Gezien de aard en omvang van deze problemen, kan de gemeente Haarlem de noodzakelijke ondersteuning bij deze problemen niet altijd zelf aanbieden. De gemeente Haarlem heeft daar de hulp van haar ketenpartners bij nodig. De gemeente Haarlem zal daarom de samenwerking met betrokken ketenpartners stimuleren. In dit kader zal de gemeente Haarlem ook de verbinding zoeken met andere beleidsterreinen (zoals re-integratie in het kader van de Wwb, of de WMO).

3.6 VRIJWILLIGERS BIEDEN ONDERSTEUNING TIJDENS HET TRAJECT

De schulddienstverleners van de de gemeente Haarlem zijn belast met de begeleiding van de klant in traject alsmede de financieel-technische interventies die het oplossen van het financiële probleem moeten bewerkstelligen. In de praktijk blijkt de professionele dienstverlener veel tijd kwijt te zijn met relatief simpele zaken, zoals uitleggen hoe een formulier ingevuld moet worden of welke papieren nodig zijn bij het compleet maken van een aanvraag om ondersteuning. De gemeente Haarlem zet vrijwilligers in om op die plekken in het traject ondersteuning te bieden. De vrijwilligers bieden op die manier tegelijkertijd vertrouwen en regelmaat aan de klant, en verlichting van werklast aan de professional. Het resultaat van de inzet van vrijwilligers in het traject is een effectiever schulddienstverleningsproces. De gemeente Haarlem zal de taakafbakening tussen vrijwilliger en professional zorgvuldig blijven bewaken.

HOOFDSTUK 4: SCHERP AAN DE POORT EN DOELTREFFEND ONDERWEG

De schulddienstverlening van de gemeente Haarlem richt zich op twee terreinen. Aan de ene kant organiseert de gemeente een preventiebeleid dat het ontstaan van schulden moet tegengaan (preventie). Aan de andere biedt de gemeente Haarlem dienstverlening aan die erop gericht is om ontstane financiële problemen weg te nemen (curatie). Op beide terreinen streeft de gemeente Haarlem ernaar om die dienstverlening gericht en selectief in te zetten.

4.1 PREVENTIE

Het preventiebeleid van de gemeente Haarlem heeft zijn basis in de Programmabegroting 2009-2013. Schuldpreventie is onderdeel van programma 7.3: het minimabeleid. De doelstelling is in dat programma als volgt geformuleerd:

preventie van problematische schulden en effectieve schuldhulpverlening. Voorkomen wachttijden voor de start van schuldhulpverlening. Daarnaast tijdige signalering van schuldenproblematiek door samenwerking met vroeg-signaleerders als corporaties, maatschappelijke dienstverlening en andere Haarlemse instellingen.

De gemeente Haarlem hecht een groot belang aan preventie van financiële problemen. Ook op dit terrein stelt de gemeente zich als ketenregisseur op, waarbij ze zorgvuldig afweegt welke preventiemiddelen ze zelf inzet en op welke wijze de keten wordt gebruikt om preventiedoelen te realiseren. De preventie-inzet van de afdeling Schulddienstverlening zelf richt zich primair op het voorkomen van recidive. Dit levert een bijdrage aan de verbetering van de effectiviteit van schulddienstverlening. De inzet van een schulddienstverleningstraject moet namelijk een duurzaam effect hebben; een interventie moet ervoor zorgen dat de klant in de toekomst zijn problemen zelf op kan lossen. Om die reden wordt tijdens het traject op verschillende momenten de cursus 'omgaan met geld' ingezet. Deze cursus, die als collectieve voorziening wordt gezien, heeft op verschillende momenten in het traject een verschillende inhoud. In het begin van het traject is de cursus erop gericht om de inzet van budgetbeheer af te bouwen. Later in het traject zal de inhoud van de cursus meer gericht zijn op de vaardigheden die nodig zijn om volledig zelfstandig een financiële huishouding op orde te kunnen houden. De gemeente Haarlem zal de inzet van deze preventie meetbaar inrichten, zodat het effect van deze inzet gemeten en gestuurd kan worden.

De gemeente Haarlem wil daarbij de schulddienstverleningsketen in staat stellen financiële problemen bij de doelgroep van een ketenpartner vroegtijdig te herkennen. De gemeente doet dit door de beschikbare kennis en expertise beschikbaar te stellen aan haar ketenpartners en door afspraken met ketenpartners te maken over hoe samen wordt gewerkt als er betalingsachterstanden ontstaan.

4.1.2 VROEGSIGNALERING

In 2008 is het project preventie huisuitzettingen van start gegaan. Dit project was erop gericht om het netwerk te creëren dat nodig is om huisuitzettingen te voorkomen. In dit project werkten een drietal woningcorporaties samen met GGD Kennemerland en de gemeente Haarlem. Het project heeft twee effecten gehad. Ten eerste heeft de samenwerking in het project tot daadwerkelijke daling van het aantal huisuitzettingen geleid. Over de periode 2007 tot en met 2009 daalde het aantal huisuitzettingen van 102 naar 80. Tegelijkertijd werd geconstateerd dat de preventie van huisuitzettingen slagvaardiger is als de gemeente zelf een prominentere rol in het proces speelt. De afdeling schulddienstverlening is regievoerder in het proces geworden en GGD Kennemerland heeft een flankerende positie ingenomen. Deze nieuwe verhouding is vastgelegd in een convenant dat de gemeente Haarlem heeft afgesloten met de woningcorporaties Pré Wonen, Ymere en Elan. De gemeente Haarlem hecht waarde aan deze vorm van samenwerking met lokale partner en wordt daarin bevestigd door het feit dat investeren in schuldhulpverlening kosten op andere terreinen voorkomt. Uit onderzoek blijkt dat elke euro uitgegeven aan schuldhulpverlening op jaarbasis € 2,32

bespaart aan kosten op andere terreinen². Een belangrijke plek waar de maatschappelijke baten van investeren in schuldhulpverlening terugkomen is op het terrein van daklozenopvang en het voorkomen van huisuitzettingen. De gemeente Haarlem zal daarom ook in toekomst blijven investeren in samenwerking met maatschappelijke partners om op verschillende plekken in de Haarlemse samenleving tijdig financiële problemen te kunnen signaleren.

4.1.3 VERBETERING EFFECTIVITEIT SCHULDDIENSTVERLENING

De gemeente Haarlem wil preventie ook inzetten om de effectiviteit van de aangeboden hulp te verbeteren. De gedachte hierachter is, is dat hoe eerder een financieel probleem gesignaleerd is, hoe gemakkelijker het probleem is op te lossen. De gemeente Haarlem erkent dat ze hiervoor andere partijen nodig heeft en heeft daarom in dat kader de samenwerking gezocht met de vrijwilligersorganisatie Humanitas en Kontext, dat maatschappelijk werk in de gemeente verzorgt. Deze partijen spelen een belangrijke rol in de preventie-inzet die de gemeente Haarlem organiseert. Die rol komt tot uiting in de bijdrage die deze partijen leveren in het voortraject van de schuldhulpverlening. Humanitas biedt ondersteuning aan mensen die een verzoek om schuldhulp hebben ingediend. De ondersteuning richt zich op het ordenen van de administratie van de klant en het completeren van de aanvraag door de klant. Door deze samenwerking en specifieke focus op schulddienstverlening fungeert Humanitas ook als partners in het preventienetwerk, en kunnen ze tijdig signaleren als er bij de doelgroep financiële problemen ontstaan. Kontext is de partner die extra psychosociale begeleiding biedt aan aan klanten uit de bijzondere doelgroepen³ met financiële problemen (zie hiervoor ook paragraaf 4.2.2).

De samenwerking met deze partijen maakt het mogelijk dat de dienstverlening van de gemeente zelf scherper gefocust is op die mensen die de gemeente kan helpen op het moment dat de ondersteuning nodig is en effect sorteert. Een voorbeeld van deze efficiëntieslag is dat de aanvraag compleet is voordat de medewerkers van de gemeente feitelijk met het dossier aan de gang gaan. In het verleden kwam het regelmatig voor dat een intake vertraagd werd omdat niet alle benodigde informatie tijdens het intakegesprek niet beschikbaar was. Dan werd er een nieuwe afspraak gepland en begon het proces feitelijk van voren af aan. Door de samenwerking Humanitas en Kontext wordt die inefficiëntie uit het proces weggehaald door de kennis en expertise van iedere ketenpartner op het juiste moment in het proces in te zetten en wordt voorkomen dat klanten in de voorfase van het traject uitvallen omdat ze niet zelfstandig de informatie kunnen leveren die nodig om een aanvraag voor schulddienstverlening te doen.

4.2 CURATIE

De gemeente Haarlem stelt zich ten doel om zo vroeg mogelijk in het proces te bepalen welke ondersteuning de burger van Haarlem nodig heeft om zijn probleem op te lossen en of die ondersteuning geboden kan worden door de afdeling Schulddienstverlening van de gemeente, of dat de zorgvraag van de burger beter belegd kan worden bij een van de ketenpartners van de gemeente.

Of een schuldenaar in aanmerking komt voor ondersteuning door de gemeente zelf, hangt af van de vraag of:

- 1) de schuldenaar in staat is om zich aan afspraken te houden en geen nieuwe schulden maakt (en dus een regelbare schuldenaar is) én
- 2) of het schuldenpakket bestaat uit schulden, die allemaal in aanmerking komen voor kwijtschelding in het kader van een schuldregeling (aangeduid als regelbaar schuldenpakket)

Om deze afweging te kunnen maken heeft de afdeling Schulddienstverlening een filtermechanisme ontwikkeld, die de klant aan de voorkant van het traject screent op schuldenpakket

² Schuldhulpverlening loont! p.4

³ Nota 'Bureau bijzondere doelgroepen en haar klanten'

en motivatie. Dat filtermechanisme wordt gevuld door informatie die de klant in de digitale aanmelding levert en word gescreend door de consultants van de vakafdeling. Het resultaat van die filtering is een indeling in kwadranten die bepalend is voor de ondersteuning die de gemeente kan bieden.

		Schuldenaren	
		Regelbaar	Niet-Regelbaar
Schuldenpakket	Regelbaar	(I) Probleem van de klant is op te lossen door inzet van een shv-traject	(III) Maatwerk: Soms schuldregeling, soms stabiliseren, soms geen oplossing
	Niet-Regelbaar	(II) Alleen stabilisatie behoort tot de mogelijkheden	(IV) Gemeente kan niks voor klant betekenen

Met dit schema wordt inzichtelijk waar de focus van de ondersteuning van de afdeling schulddienstverlening van de gemeente Haarlem op gericht is. De klanten die in te delen zijn in kwadrant I, dat is feitelijk de *core business* voor de afdeling schulddienstverlening. De klanten die in kwadrant II zijn in te delen, daar is een schuldenpakket geconstateerd dat niet binnen afzienbare termijn door de inzet van een schuldbemiddeling of saneringskrediet opgelost kan worden, terwijl de klant zelf wel gemotiveerd en in staat is om het schulddienstverleningstraject te doorlopen. De inzet voor die doelgroep is erop gericht de situatie van de klant stabiel te houden, opdat de problematiek niet verder escaleert de dienstverlening zal er verder op gericht zijn om het schuldenpakket wel regelbaar te maken. Voor de klanten die in kwadrant III worden ingedeeld worden, kan het schuldenpakket in principe opgelost worden, maar zijn er in de persoon gelegen omstandigheden die maken dat er een risico is dat het traject niet het gewenste effect bereikt. Bij deze doelgroep is de kans op uitval aanwezig, waardoor het geen gegeven is dat het aanbieden van een traject effect sorteert. Kwadrant III is daarom het maatwerk kwadrant. Per geval zal afgewogen moeten worden of er omstandigheden zijn die maken dat er wel een schulddienstverleningstraject ingezet zou moeten worden. Voorbeeld hiervan is de specifieke instructie die de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening geeft om te allen tijde hulp te bieden aan gezinnen met minderjarige kinderen⁴. De klanten die in kwadrant IV ingedeeld worden, kunnen en zullen daarom niet door de afdeling Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem geholpen worden. Als ketenregisseur neemt de gemeente Haarlem echter wel de verantwoordelijkheid om passende ondersteuning bij het probleem van die klant te kunnen bieden, onder die voorwaarde dat de betreffende klant gemotiveerd is om hulp bij dat probleem te accepteren.

4.2.1 SCHERP AAN DE POORT

Om de klanten in te delen in het kwadrantenschema filtert de gemeente Haarlem de aanvragen in de aanmeldingsfase. Aan de hand van een analyse van de situatie van de klant wordt bepaald of er ondersteuning aan een klant biedt. Met de filtering van aanvragen bereikt de gemeente twee doelen die in lijn zijn met de visie. In de eerste plaats biedt het filter de mogelijkheid om alleen een traject naar schuldbemiddeling op te starten als verwacht mag worden dat deze interventie succesvol zal zijn. Daarnaast biedt de filter de ruimte om schuldenaren die eerder gebruik maakten van de

⁴ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening artikel 2 lid 4

schulddienstverlening tijdelijk uit te sluiten. Bijvoorbeeld in situaties waarin de gemeente iemand al eerder in verband met schulden hielp. Hiermee onderstreept de gemeente dat schulddienstverlening in principe een eenmalige voorziening is.

Filtering vindt in twee stappen plaats. In de eerste stap gaat de gemeente op vijf deelgebieden na of er redenen zijn om iemand niet toe te laten tot het traject. Dit kan bevoorbeeld zijn omdat iemand eerder gebruikt heeft gemaakt van de ondersteuning van de gemeente en het verwijtbaar aan de klant was dat dat geen succes werd. Hierbij wordt opgemerkt dat de gemeente in die gevallen de klant wel voorziet van advies, of (bijvoorbeeld) verwijst naar het maatschappelijk werk. De tweede stap bestaat uit een competentiescan, waarin beoordeeld wordt wat de regelbaarheid van de klant zelf is. De twee stappen leiden uiteindelijk tot een indeling in een van de kwadranten en een daarbij behorend ondersteuningsaanbod (zie hiervoor verder bijlage 1). Het college maakt met deze selectieve benadering gebruik van de bevoegdheden die door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aan haar gegeven wordt en zij doet dit ten minste op de volgende manier:

- Het college past bij de beoordeling van het aanbod aan de klant recidiveregels toe (art. 3 lid 2 Wgs)
- Het college weigert hulp aan die burger van Haarlem die fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft gehad en die burger daarmee onherroepelijk strafrechtelijke is veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogd leed toe te voegen, is opgelegd (art. 3 lid 3 Wgs)

Deze procedure geldt overigens voor de reguliere klanten. Voor klanten in de bijzondere doelgroepen bestaat een aparte procedure. Hierbij wordt wel opgemerkt dat mogelijke uitsluitingsgronden in principe voor zowel reguliere klanten als de bijzondere doelgroepen gelden

4.2.2 APARTE BENADERING VOOR BIJZONDERE DOELGROEPEN

De gemeente Haarlem streeft naar stroomlijning van het werkproces door het klantenbestand in doelgroepen te differentiëren (zie hiervoor ook het stroomschema in bijlage 1). Een belangrijke doelgroep die een andere benadering vraagt is die groep klanten die door de gemeente Haarlem als 'Bijzondere Doelgroepen' wordt omschreven. In het kader van de WWB heeft de gemeente Haarlem als volgt omschreven:

- klanten met in de persoon gelegen meervoudige problematiek zoals verslaafd en/of psychiatrisch belast EN
- korter dan 1 maand uit detentie, die langer dan 3 maanden heeft geduurd, en/of
- geplaatst in AWBZ-instelling en/of
- verblijf in Vrouwenopvang (voorheen Blijf van m'n Lijf).
- klanten die een psychiatrische belasting heeft waardoor, ondanks therapie en medicatie sprake is van on-aangepast gedrag.
- klanten geplaatst in pension Wilhelmina of Spaarnezicht

De aanpak voor Bijzondere Doelgroepen in het schulddienstverleningsproces verschilt met de reguliere aanpak, omdat deze doelgroep vooral bestaat uit niet-regelbare schuldenaren (kwadrant III), die alleen regelbaar (kwadrant I) worden als ze de juiste begeleiding krijgen, of kunnen krijgen (via Kontext). Deze andere aanpak is nodig omdat het in de praktijk moeilijker blijkt om dossiers binnen het reguliere tijdspad van drie maanden zo stabiel te krijgen dat een schuldbemiddeling haalbaar is. Daarom wordt voor klanten in de Bijzondere Doelgroepen zes maanden uitgetrokken om in te schatten of een schuldbemiddeling een realistische, haalbare oplossing voor het probleem van de

klant is. De reden waarom deze periode twee keer zo lang is als in het reguliere proces, is dat afgewogen inschatting van haalbaarheid voor deze doelgroep in de praktijk lastig blijkt. Dit heeft verschillende oorzaken:

- Het gedrag en de medewerking van bijzondere doelgroepen laat zich moeilijk voorspellen
- In veel gevallen zijn klanten niet zelf in staat om aan de verplichtingen van een schulddienstverleningstraject te kunnen voldoen. Ze zijn hiervoor afhankelijk van verschillende hulpverleners die de klanten soms niet gelijk kunnen helpen. De hulpverlening verloopt over meerdere schijven en dat levert vertraging op.
- Voor klanten uit deze doelgroep moet vaak meer geregeld worden, voordat er een stabiele situatie ontstaat. Hierbij valt te denken aan een aanvraag beschermingsbewind, het aanvragen van voorzieningen, het werken aan andere problematiek (zoals verslaving), het aflossen van niet saneerbare boetes, overleggen met hulpverleners enz.

In samenwerking met de hulpverlener van Kontext wordt een inschatting gemaakt of de klant binnen een periode van 6 maanden naar kwadrant I bewogen kan worden. Als ingeschat wordt dat dit niet haalbaar is, krijgt de flankerende hulpverlening een sterkere rol in de ondersteuning en zal de gemeente Haarlem zich meer terugtrekken. In het verleden bleven deze klanten te lang in het bestand van de gemeente Haarlem hangen, met als resultaat dat noch het financiële noch het onderliggende probleem van de klant aangepakt konden worden. De focus van de dienstverlening die de gemeente aan deze klantgroep biedt, is er nu op gericht is om zo snel mogelijk in beeld te krijgen binnen welke termijn de klant richting een duurzame oplossing van zijn financiële probleem begeleid kan worden. Hierbij zal ook geregeld de afweging gemaakt worden of de betrokken klant nog wel door de ondersteuning van de gemeente geholpen kan worden. De werkwijze voor de Bijzondere Doelgroepen houdt dus rekening met de aparte benadering die deze doelgroep nodig heeft, maar ook voor deze doelgroep geldt dat de ondersteuning van de gemeente zo doeltreffend mogelijk ingezet moet worden. (zie ook Bijlage 2)

4.2.3 DOELTREFFEND ONDERWEG

Schulddienstverlening is een tijdelijke voorziening. Zoals eerder opgemerkt is het doel om Haarlemmers te ondersteunen bij het aanpakken van hun financiële problemen en waar mogelijk maatschappelijke kosten te voorkomen. Bij deze benadering van schulddienstverlening past een aanpak die gericht is op snelle door- en uitstroom. In de dagelijkse uitvoeringspraktijk zijn er drie factoren die de snelheid van door- en uitstroom bepalen: de manier waarop de gemeente werkt, de opstelling en het gedrag van schuldenaren en de opstelling en het gedrag van crediteuren. Door ten aanzien van alle drie deze factoren een aantal stappen te zetten, stimuleert de gemeente een snelle door- en uitstroom. De stappen die de gemeente daarvoor wil zetten zijn:

Gericht inzetten van Budgetbeheer tijdens het traject

Budgetbeheer is een onmisbaar instrument in een schulddienstverleningstraject. Het biedt de nodige rust in een tijd dat de cliënt zelf de zaken niet meer overziet. Budgetbeheer is daarom noodzakelijk om de situatie van de klant te stabiliseren. Daarbij is de inzet van budgetbeheer ook voor de schuldeisers van belang. Budgetbeheer geeft immers een zekerheid dat de beschikbare afloscapaciteit ook daadwerkelijk wordt gereserveerd ten behoeve van het aflossen van de schulden en dat er geen nieuwe schulden ontstaan terwijl de oude schulden opgelost worden. Budgetbeheer wordt door de gemeente Haarlem in drie varianten aangeboden. Bij Budgetbeheer Totaal wordt het totale budget van de klant door de gemeente beheerd. Bij de inzet van Budgetbeheer Plus worden alleen de vaste lasten (huur, gas/water/licht, zorgverzekering) voor de klant betaald en draagt de klant zelf de verantwoordelijkheid voor het betalen van de overige rekeningen. Ten slotte is daar Budgetbeheer Basis, waarbij het inkomen van de klant ontvangen wordt en alleen de afloscapaciteit wordt afgeroomd en gereserveerd. Bij die vorm van budgetbeheer draagt de klant de verantwoordelijkheid voor het betalen van

al zijn rekeningen. Ondanks de onmisbaarheid van budgetbeheer, kleeft er ook een risico aan het product. Vanwege de aard van het instrument is budgetbeheer namelijk ook een inbreuk in de eigen verantwoordelijkheid van de klant. Het past niet bij de visie van de gemeente Haarlem op schulddienstverlening, dat er gedurende het hele traject Budgetbeheer Totaal wordt ingezet. Dit was lange tijd wel het geval met als gevolg dat er van ruim 800 klanten budgetbeheer werd uitgevoerd. De gemeente Haarlem heeft in 2011 haar klantenbestand gescreend en opgeschoond. Het bestand is gescreend op competentie en vaardigheden van de klant, maar ook op noodzaak van de inzet van budgetbeheer. Op basis van die screening zijn de klanten die door interventie van de gemeente schuldenvrij zijn gemaakt, maar niet beschikken over de competenties om hun financiële huishouding duurzaam op orde te houden, overgedragen aan Stichting Budget. Voor die doelgroep is hiermee een passende voorziening gecreëerd. Voor de klanten die in aanleg wel de competenties hebben om zelf hun financiën te beheren wordt een afbouwtraject opgesteld, waarin door budgetcoaching de benodigde vaardigheden worden aangeleerd. Door dit project kan budgetbeheer voortaan gericht wordt ingezet en zal er tijdens het traject geïnvesteerd worden om zo snel mogelijk de maximale verantwoordelijkheid voor het beheren van zijn geld bij de cliënt zelf neer te leggen. Om dit te bereiken wordt er tijdens het traject budgetcoaching ingezet, waarmee een begin gemaakt kan worden met het creëren van de noodzakelijke financiële stabiliteit om de schuldbemiddeling mogelijk te maken, maar met aandacht voor het aanspreken van de eigen verantwoordelijkheid van de klant voor zijn eigen budget.

Creëren van intensievere samenwerking met vrijwilligersorganisaties

In 2010 heeft de rijksoverheid een subsidie van 5 miljoen euro beschikbaar gesteld aan veertien landelijk werkende vrijwilligersorganisaties. Partijen zoals Humanitas, Schuldhulpmaatje, de ANBO en Vluchtelingenwerk kregen hierdoor de mogelijkheid om projecten op te zetten waarin vrijwilligers een rol spelen bij de aanpak van de schuldenproblematiek. Door schuldenaren te helpen hun administratie te ordenen en op een rij te zetten bij wie iemand schulden heeft, kunnen vrijwilligers een belangrijke rol spelen in de doorstroom. Dankzij hun inzet hoeven schulddienstverleners in bepaalde situaties aanmerkelijk minder lang op de juiste stukken te wachten. Dit draagt bij aan kortere doorlooptijden. De gemeente Haarlem werkt samen met stichting Humanitas aan de voorkant van het proces (zie hiervoor ook paragraaf 4.1.3). De gemeente Haarlem zal ook zoeken naar manieren om de inzet van de vrijwilligers tijdens het traject in te zetten om een efficiëntere doorstroom te stimuleren.

Nagaan mogelijkheden voor nauwere samenwerking met schuldeisers

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening biedt gemeenten de mogelijkheid om een zogenaamd breed moratorium in te zetten als crediteuren het treffen van een schuldregeling belemmeren. Dit moratorium (ook wel incassostop genoemd) moet de gemeente aanvragen bij de rechter. Als het breed moratorium wordt toegekend, moeten crediteuren hun incassomaatregelen 6 maanden staken. Bij de uitvoering van schulddienstverlening stelt de gemeente zich echter op als intermediair. Hierbij past dat zij zoveel mogelijk op basis van wederzijdse instemming handelt. In die context zijn goede samenwerkingsafspraken passender dan de wettelijke dwang van een moratorium.

In de huidige praktijk gaat er veel tijd 'verloren' met het wachten op antwoord van (enkele) crediteuren. Goede samenwerkingsafspraken over reactietermijnen bij het opvragen van saldi of verzoeken om medewerking aan een schuldregeling kunnen bijdragen aan een kortere doorlooptijd (en dus de doorstroom bevorderen). De gemeente Haarlem is hiervoor een aantal convenanten met de meest voorkomende schuldeisers in Haarlem aangegaan. Daarnaast gebruikt de gemeente Haarlem, als lid van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, de convenanten met landelijk opererende schuldeisers zoals nutsbedrijven, kabelmaatschappijen en thuiswinkelorganisaties, het CJIB en het UWV/SVB. De gemeente Haarlem streeft ernaar om in dit netwerk van convenanten te investeren, door de resultaten periodiek te evalueren en indien nodig de inhoud van de convenanten aan te passen op de behoefte die er bestaat. Daar hierin te investeren

betreft de gemeente Haarlem – op eigen initiatief of door deelname aan koepeloverleggen van de NVVK – de schuldeisers intensief bij het schulddienstverleningstraject.

HOOFDSTUK 5 RESULTATEN

5.1 WAT HEBBEN WE IN 2011 GEDAAN?

In 2011 hebben 1189 Haarlemmers zich gemeld voor ondersteuning bij hun financiële probleem.

In het digitale aanmeldingsproces wordt een filter toegepast om te beoordelen of de Haarlemmer die zich meldt daadwerkelijk door de gemeente Haarlem geholpen kan worden. In ten minste 474 gevallen bleek uit de filter dat feitelijke omstandigheden in de situatie van de melder aanleiding was waarvoor de persoon niet geholpen kon worden (hierbij valt te denken aan een lopende echtscheidingsprocedure, het hebben van een eigen zaak of fraudevorderingen). Ten minste 667 Haarlemmers werden in 2011 doorverwezen naar Humanitas om onder begeleiding de aanvraag voor schuldhulpverlening compleet te maken. De complete aanvraag is noodzakelijk voor een intake door de gemeente.

In 2011 zijn er 599 intakes gedaan door de gemeente Haarlem. Tijdens de intake wordt het probleem van de klant in beeld gebracht en wordt er gestart met de ondersteuning die moet leiden tot een passende oplossing voor het probleem. Na de intake wordt er gewerkt aan het creëren van een stabiele financiële situatie te creëren voor de klant, zodat er op grond van die stabiliteit een schuldbemiddeling opgestart kan worden.

Van de klanten voor wie in 2011 een intake werd gedaan, werd al voor 305 klanten begonnen met het tot stand brengen van een schuldregeling.

Op 1 januari 2012 waren er 541 actieve budgetbeheersdossiers. Van dit aantal waren er 260 gekoppeld aan een lopende schuldregeling. Voor 281 Haarlemmers wordt dus budgetbeheer uitgevoerd zonder dat daar een schuldregeling aan gekoppeld is. Dit kan gebeuren in aanloop naar een schuldregeling, dat budgetbeheer wordt ingezet om de noodzakelijke financiële stabiliteit voor de klant te creëren. De gemeente Haarlem wil echter niet langer volledig budgetbeheer inzetten zonder dat de klant schulden heeft. De gemeente Haarlem deed dit in het verleden wel, waardoor ze te veel verantwoordelijkheid bij de klant wegnam en tegen te hoge uitvoeringskosten aankeek. Er is in 2011 gestart met een project om de noodzaak van de inzet van budgetbeheer voor het gehele klantenbestand in beeld te brengen. Bij aanvang van dat project werd vastgesteld dat er 711 actieve budgetbeheerdossiers waren. Door het hele klantenbestand te screenen is een groot deel van het beheer voor de klanten beëindigd of is teruggebracht naar een lager voorzieningsniveau. Die inzet heeft dus geresulteerd in 541 actieve dossiers aan het einde van het jaar, waarbij er voor 180 klanten nieuwe gericht budgetbeheer is opgestart.

5.2 WAT WILLEN WE IN DE KOMENDE BELEIDSPERIODE BEREIKEN?

5.2.1 DUIDELIJKE ROLVERDELING TUSSEN GEMEENTE EN KETENPARTNERS

Door heldere criteria te formuleren voor de toegang tot een traject schuldregeling en te investeren in de efficiënte doorstroom tijdens het traject, creëert de gemeente Haarlem de noodzakelijke randvoorwaarden om te komen tot de beoogde rolverdeling tussen schulddienstverlening en de keten. De keten biedt een aanpak om schulden op te lossen. De gemeente Haarlem richt zich daarbij op een

specifieke doelgroep en biedt daarin een vastomlijnd ondersteuningspakket aan. Dat aanbod beperkt zich op onderstaande wijze:

Financiële ondersteuning en budgetbeheer zijn tijdelijke aanvullende voorzieningen

Er zijn situaties waarin een schuldenaar niet in staat is om zijn financiën zelfstandig te beheren. In die omstandigheden kan de gemeente onder bepaalde voorwaarden tijdelijke ondersteuning bieden om de financiële huishouding op orde te houden. Hiertoe biedt zij een vorm van budgetbeheer aan. De gemeente Haarlem focust haar eigen inzet van budgetbeheer om die groep klanten die een schulddienstverleningstraject aankunnen, of waarvan verwacht wordt dat ze dat binnen de gestelde termijn van drie maanden alsnog kunnen. Als richtlijn kan dus gesteld worden dat:

Budgetbeheer wordt uitgevoerd in de opmaat naar of tijdens een schuldregeling

Budgetbeheer is een voorziening die de gemeente aanbiedt aan schuldenaren die in aanmerking komen voor een schuldregeling of voor wie een dergelijke regeling is getroffen. Door budgetbeheer altijd in combinatie met budgetcoaching aan te bieden, is dit een tijdelijke voorziening die ondersteuning biedt in een leerproces dat moet leiden tot financiële zelfredzaamheid.

De koppeling van de inzet van deze voorziening aan de mogelijkheden tot schuldregelen levert een belangrijke bijdrage aan de hervorming van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening, waar zo veel mogelijk wordt geïnvesteerd in het benutten van de eigen vaardigheden en competenties van de klant. De gemeente Haarlem streeft er dan ook naar om het zwaartepunt van het aanbod van budgetbeheer te leggen bij het product Budgetbeheer Basis, waarbij de gemeente alleen zorgdraagt voor het reserveren van de afloscapaciteit ten behoeve van de schuldregeling en de klant zelf verantwoordelijk is voor de betalingen van zijn overige rekeningen. De gemeente Haarlem streeft ernaar om in 2012 ook voor het hele zittende klantenbestand een passend ondersteuningsaanbod gegeven te hebben.

Voor die groep klanten die nog niet in staat is om een schulddienstverleningstraject met succes af te ronden, maar waar wel behoefte bestaat aan financiële ondersteuning om de situatie van de klant stabiel te houden, kan de klant terecht bij Stichting Budget, een organisatie die inkomensbeheer kan aanbieden. De klant betaalt hiervoor wel zelf de kosten. Hierdoor creëert de gemeente Haarlem een netwerk van voorzieningen om financiële problematiek te beperken en te voorkomen, zonder dat de gemeente de zorg voor die problematiek overneemt van de klant. De gemeente stelt zich zo op als ketenregisseur en laat de verantwoordelijkheid van het probleem van de klant bij de klant.

5.2.2 BEPERKEN WACHTTIJD

De gemeente Haarlem heeft in 2011 geïnvesteerd in een digitale aanmeldingsprocedure waarin wordt gescand of een melding om schuldhulp daadwerkelijk door de gemeente opgepakt moet worden of dat er redenen zijn om de melder te verwijzen naar een ketenpartner. Daarnaast heeft de gemeente Haarlem geïnvesteerd in het organiseren van ondersteuning buiten de ambtelijk organisatie. Als uit de scan blijkt dat de melder aan het juiste adres is bij de gemeente, krijgt de melder een cursus aangeboden bij stichting Humanitas. Deze cursus heeft ten doel om de aanvraag te completeren, maar is ook het startpunt voor de ondersteuning aan de klant bij het oplossen van zijn financiële probleem.

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de wachttijd voor een intake maximaal vier weken bedraagt. In aanvulling daarop schrijft de wet voor dat de gemeente zelf moet bepalen wat het eigen streven is ten aanzien van de wachttijd. De gemeente Haarlem definieert de wachttijd als de tijd die verstrijkt van het moment dat de aanvraag is ontvangen tot het moment dat het intake gesprek plaats kan hebben.

Door de inrichting van het voortraject streeft de gemeente Haarlem ernaar om de klanten binnen vier weken na het indienen van de aanvraag uit te nodigen voor een intake. De gemeente Haarlem denkt deze ambitie te kunnen waarmaken omdat ze de klant begeleiding biedt bij het compleet aanleveren van de aanvraag. Dit zorgt voor tijdswinst in het traject, omdat de intake nu direct tot een plan van aanpak zal leiden en niet vertraagd wordt door het aanleveren van noodzakelijke informatie.

Met deze doelstellingen en rolverdeling wil de gemeente Haarlem een aantal concrete resultaten boeken. Resultaten die bij zullen dragen aan de meetbare efficiëntie van de inzet van schuldhulpverlening. Hiermee voldoet de gemeente Haarlem ook aan de voorwaarden die de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aan het beleidsplan stelt. De resultaten worden in onderstaande tabel concreet gemaakt:

Wat is het doel	Wat is het resultaat	Hoe te meten
Aantal tot stand gebrachte schuldregelingen	200 schuldregelingen	Managementinformatie
Aantal verstrekte saneringskredieten	50 kredieten	Managementinformatie
Budget beheer gericht en beperkt aanbieden	450 in totaal waarvan: 112 Budget Totaal 112 Budget Plus 226 Budget Basis	Managementinformatie
Vergroten bereik preventie-inzet	600 deelnemers aan de cursus	Managementinformatie
Management informatie verbeteren	Eenduidige managementinformatie die het gedifferentieerde ondersteuningsaanbod kan weergeven en meetbaar maakt	Managementinformatie
Verbeteren samenwerking met crediteuren	In 2012 worden er nadere samenwerkingsafspraken opgesteld	Inventarisatie samenwerkingsafspraken
Wachttijd beperken	In 2012 bedraagt de wachttijd om geholpen te worden tussen aanmelding en eerste contact met de klant maximaal vier weken.	Managementinformatie
Doorlooptijden worden goed ingeschat	Een meting op doorlooptijden van de afspraken die hierover met de klant gemaakt zijn, voor het vaststellen van de hulpvraag.	Managementinformatie leggen naast inhoud plannen van aanpak

HOOFDSTUK 6 KWALITEITSBORGING

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de gemeente in haar beleidsplan opneemt hoe zij borgt dat de uitvoering van goede kwaliteit is. Deze paragraaf bevat de uitwerking hoe de gemeente Haarlem de kwaliteit van haar eigen dienstverlening borgt.

6.1 GEDRAGSCODES VAN DE NVVK

De gemeente Haarlem is lid van de NVVK. Dit is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Leden van de NVVK zijn gehouden om te werken volgens gedragscode Schuldregeling en de gedragscode Budgetbeheer.

6.2 INZET GEKWALIFICEERDE CONSULENTEN

Er is geen standaardopleiding tot medewerker schulddienstverlening. De gemeente zet in het proces van schulddienstverlening alleen medewerkers in die een relevante opleiding hebben of op andere gronden aantoonbaar geschikt zijn. Diegenen die (nog) niet beschikken over alle vaardigheden en competenties worden daar in geschoold.

6.3 VOORZIEN IN PROFESSIONELE WERKOMGEVING

Gekwalificeerde medewerkers zijn een voorwaarde maar niet voldoende om te voorzien in kwalitatief goede schulddienstverlening. Dat vraagt ook een professionele werkomgeving. Schulddienstverlening zorgt, door bijvoorbeeld intervisie en bijscholing, dat de medewerkers zich permanent ontwikkelen. Hierdoor blijven zij op de hoogte van actuele ontwikkelingen die relevant zijn voor de uitoefening van hun vak.

6.4 GEBRUIK DOORDACHTTE MANAGEMENTINFORMATIE

Kwaliteit borgen vindt plaats vanuit het hart van de organisatie. De consultants en de afdeling zijn daarin cruciaal. Maar ook het management speelt hier een belangrijke rol bij. Door doordachte managementinformatie te verzamelen heeft hij goed inzicht in de resultaten van de afdeling. Dat inzicht biedt hem de mogelijkheid om permanent te sturen op kwaliteit en kwaliteitsverbetering.

6.5 KLACHTENPROCEDURE

Bij elke organisatie gaat er wel eens iets niet goed. Dat is geen probleem als fouten of missers maar goed worden opgelost. Een laagdrempelige en effectieve klachtenprocedure is van belang voor schuldenaren en tegelijkertijd voor management en bestuur een goede thermometer van de uitvoering. Schulddienstverlening valt onder de reguliere klachtenprocedure van de gemeente.

HOOFDSTUK 7: FINANCIËEL KADER

Schulddienstverlening valt onder programma 7 van de programmabegroting 2012. In dit programma is de totale inzet van de gemeente Haarlem op het terrein van Werk en Inkomen voor het jaar 2012 vastgelegd. Een programma, waar gezien de sociaal-economische ontwikkelingen en het politieke klimaat grote uitdagingen liggen. De komende jaren wordt er vanuit het Rijk bezuinigd op de sociale zekerheid. Een deel van de bezuinigingen wordt gerealiseerd door invoering van de Wet Werken naar Vermogen (Wwnv). Daarnaast treffen de bezuinigingen de re-integratie, de sociale werkvoorziening, de schulddienstverlening en het armoedebeleid.

7.1 GEEN EXTRA MIDDELEN MEER

Ook voor schulddienstverlening heeft de noodzaak tot bezuinigingen vanuit het Rijk gevolgen. Over de periode 2009 tot en met 2011 konden de gemeenten beschikken over extra geoordeelde middelen voor schuldhulpverlening, die als onderdeel van de crisismaatregelen beschikbaar werden gesteld. De gemeente Haarlem ontving in dat kader €380.000 per jaar. De gemeente Haarlem heeft die middelen

gebruikt om het fundament te leggen voor de dienstverlening die in dit beleidsplan uiteen gezet wordt. Echter vanaf 2012 kan de gemeente niet langer over die middelen beschikken.

7.2 TAAKSTELLING

Naast het wegvallen van de extra middelen moet er ook structureel op schuldhulpverlening bezuinigd worden. Om dit te realiseren is er een uitname van 20 miljoen op de totaal uitkering van het Gemeentefonds gedaan. Voor de gemeente Haarlem betekent dit dat ze een taakstelling heeft om € 200.000,00 te bezuinigen. Vooralsnog is de taakstelling nog niet verwerkt in de begroting 2012, maar zal kaderstellend zijn voor de concrete uitwerking van het onderdeel schulddienstverlening van het strategisch bedrijfsplan 'Kans en Kracht'.

7.3 KANS EN KRACHT

De gemeente Haarlem heeft er voor gekozen om de taakstelling onder te brengen als doelstelling van het Programma 'Kans en Kracht', dat ten doel heeft de sector Sociale Zaken om te vormen. Er is een hiertoe een apart project 'Schulddienstverlening' opgenomen als onderdeel van het programma. Doelstelling van dat project is om hetzelfde niveau van dienstverlening beschikbaar te houden, maar met ten minste 1,8 fte minder.

7.4 DIENSTVERLENING AAN OMLIGGENDE GEMEENTEN

De gemeente Haarlem ondersteunt niet alleen inwoners van Haarlem bij financiële problemen. Ze doet dit ook voor de inwoners van een aantal omliggende gemeenten. Dit is de intergemeentelijke sociale dienst van de gemeente Heemstede, Bloemendaal, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, alsmede de gemeente Zandvoort. De gemeente Haarlem heeft voor deze dienstverlening €400.000,00 aan te verwachten baten begroot. De baten zorgen ervoor dat de gemeente Haarlem een bedrag van € 281.784,00 kan begroten om tijdelijke inhuur van professionals van buitenaf mogelijk te maken. Deze flexibiliteit is nodig om het dienstverleningsniveau op peil te houden en de doelstellingen voor 2012 te realiseren.

BIJLAGE 1: CRITERIA AAN DE POORT

STAP 1: BEOORDELING VAN MELDING

De melding wordt bij ontvangst gescreend op vijf deelgebieden. Deze zijn:

Deelgebied I Persoonlijk:

- In scheidingsprocedure;
- Zelfstandig ondernemer (actief);
- Zelfstandig ondernemer (beëindigd) waarbij de boekhouding niet is afgewikkeld;
- Onduidelijke woonsituatie.

Deelgebied II Inkomen:

- geen inkomen;
- inkomen onder het sociaal minimum (geen aanspraak maken op voorliggende voorzieningen).

Deelgebied III Uitgaven:

- hoge woonlasten (> € 1.000,-);
- alimentatieverplichting welke afwijkt van de huidige draagkracht.

Deelgebied IV Schuldsituatie (art. 3 lid 3 Wgs):

- crisis;
- fraudevordering(en);
- niet saneerbare boetes;
- ontstaan/aangaan van recente schulden.

Deelgebied V Recidive (art. 3 lid 2 Wgs):

De gemeente Haarlem hanteert 3 recidivetermijnen:

- **6 maanden:**

een aanmelding schuldhulpverlening (gerekend tot en met fase A) is door klant verwijtbaar gefrustreerd;

- **36 maanden:**

klant is eerder te goeder trouw geweest een saneringstraject is niet succesvol wegens weigerende schuldeisers; opnieuw in de schulden na een succesvol minnelijk traject; opnieuw in de schulden na een WSNP traject met schone lei

- **60 maanden:**

klant is eerder te kwader trouw geweest een saneringstraject is niet succesvol wegens verwijtbaar gedrag van de klant; opnieuw in de schulden na een WSNP traject zonder schone lei.

Een aanmelding wordt niet in behandeling genomen als op basis van feitelijkheden:

- sprake is van een niet-regelbare schuldenpakket en/of een niet-regelbare schuldenaar (deelgebieden I t/m IV);

én

- binnen een periode van 3 maanden geen uitzicht is te verwachten op een wijziging hiervan.

STAP 2: COMPETENTIESCAN

Als er op basis van de filter geen reden is om de aanvraag niet in te nemen, wordt er een intake gesprek gepland. Tijdens die intake wordt de klant door middel van een competentiescan beoordeeld in hoeverre een klant beschikt over de noodzakelijke persoonlijke competenties, die van cruciaal belang zijn voor het succes van een traject schuldregeling. De competentiescan is onderverdeeld in 2 deelgebieden

Deelgebied I Motivatie (artikel 7 Wgs):

- verantwoordelijkheid (voelt zich verantwoordelijk voor de schulden en neemt verantwoordelijkheid voor eigen gedrag);
- aanvaardbaarheid (is in staat om hulp te vragen en te aanvaarden);
- vertrouwen (gelooft in eigen kunnen en is optimistisch over zijn toekomst).
- inzet (bijvoorbeeld om te gaan werken, of auto te verkopen)

Deelgebied II Vaardigheden:

- samenwerken (deelt en verstrekt informatie);
- aanpassingsvermogen (staat open voor veranderingen);
- punctualiteit (komt afspraken na);
- taal (is in staat Nederlands te lezen en schrijven).

Aan de hand van de eigen bevindingen van de consulent tijdens het gesprek, in combinatie met een negatieve (rode) of positieve (groene) uitslag, ontstaan 2 opties:

Negatieve uitslag:

Een aanmelding waarbij uit de competentiescan én eigen bevindingen blijkt dat een schuldenaar in onvoldoende mate beschikt over de persoonlijke competenties, komt niet in aanmerking voor een schuldregeling, omdat ze ingedeeld worden in kwadrant III.

Deze schuldenaar krijgt een ander passend aanbod in de vorm van een stabilisatieperiode van maximaal 6 maanden. In deze periode staan de volgende zaken centraal:

- ontwikkelen van noodzakelijke competenties en verhogen van motivatie voor een succesvol traject schuldregeling;
- in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven (voorkomen escalatie).

De inzet van producten in deze fase: budgetcoaching, budgetcursus en/of budgetbeheer. Na 6 maanden wordt opnieuw een competentiescan gedaan. Mocht klant toch niet over de competenties beschikken, en ervaart de consulent dezelfde beperkingen, volgt een afwijzing, of, zo mogelijk, de afgifte van een WSNP verklaring.

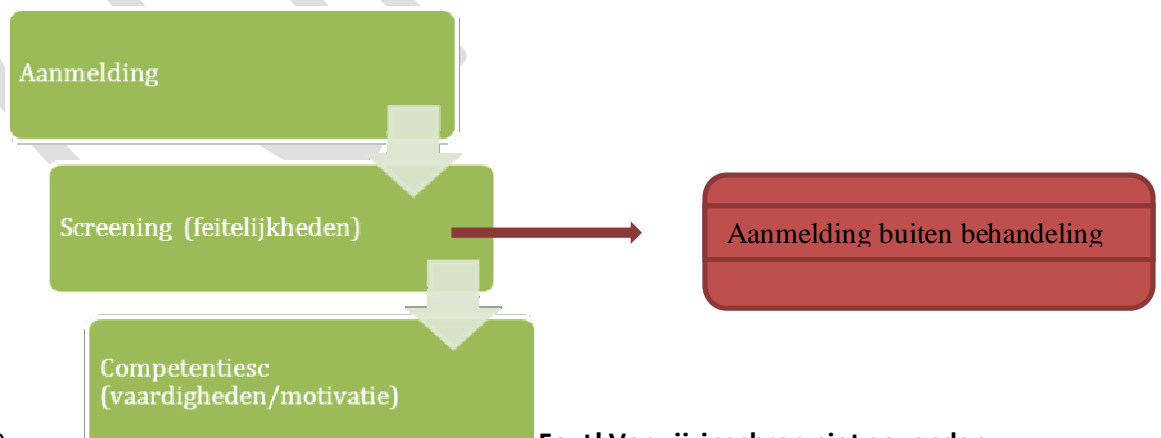
Positieve uitslag:

De schuldenaar, die in wél voldoende mate beschikt over de persoonlijke competenties, komt wel in aanmerking voor een schuldregeling. Deze klanten worden ingedeeld in kwadrant I en behoort tot de doelgroep waard gemeente Haarlem zich op richt. Deze doelgroep stroomt binnen maximaal 90 dagen door naar de bemiddelingsfase van het traject schuldregeling. Er zijn 2 varianten te onderscheiden in de bemiddelingsfase:

- Lage prognose (afhandeling bemiddelingsfase < 42 dagen):
prognose van het betalingsvoorstel aan schuldeisers < 10%;
weinig perspectief op een verhoging van het inkomen.
- Reguliere prognose (afhandeling bemiddelingsfase \square 120 dagen):
prognose vanaf 10%;
perspectief op een verhoging van het inkomen.

Als er sprake is van een lage prognose, en waarbij de afgelopen 10 jaar geen gebruik is gemaakt van de WSNP, wordt via een turbo-constructie bemiddeld naar een duurzame oplossing (Wsnp) voor de schuldenproblematiek. Deze procesversnelling wordt bereikt door het selectief benaderen van schuldeisers met als doel in een vroeg stadium in de bemiddelingsfase de opstelling van enkele schuldeisers vast te stellen.

De selectie aan de poort en het daaruit volgende werkproces wordt in onderstaand processchema weergegeven:



251658240

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

BIJLAGE 2: AANPAK BIJZONDERE DOELGROEPEN

CONCEPT

Omdat voor bijzondere doelgroepen stabiliseren (doorbetalingen via uitkering/budgetbeheer/bewindvoering) vaak het hoogst haalbare is vraag ik om de onderstaande vragen (voor zover bekend) in te vullen om in te schatten of schuldhulpverlening met succes kan worden ingezet.

Klant: (naam, naw, gebdatum, bsn, tel):

Naam doorverwijzende hulpverlener/consulent plus organisatie:

Overige hulpverleners/betrokkene(n) die kunnen helpen bij de aanvraag shv:

1. Zijn er, zover bekend, fraudeschulden bij uitkerende instanties en/of boetes bij het cjb? Zo ja, wat is het strafbare feit en de ontstaansdatum van de vordering?
2. Is de schuldenlast in kaart te brengen en stabiel? (zijn de papieren van alle schuldeisers aanwezig? Weet de schuldenaar wie alle schuldeisers zijn? Hoe hoog bedragen de schulden ongeveer? Ontstaan er nieuwe schulden, bijvoorbeeld door nieuwe boetes?)
3. Is de onderneming juist beëindigd (indien daar sprake van is)? Is de klant uitgeschreven bij de kamer van koophandel? Zijn de noodzakelijke belastingaangiften gedaan en is de klant afgemeld als ondernemer bij de Belastingdienst? Is er een eindbalans van de accountant?
- 4a. Kan de klant zijn financiën en administratie zelf beheren? Zo nee, motiveer waarom en of de klant hier waarschijnlijk op de korte termijn (< 3 jaar) niet toe in staat is, of dat klant hier waarschijnlijk voorlopig, of nooit toe in staat zal zijn. b. Wie betaalt momenteel de rekeningen van de klant? Doet de klant dit zelf, of draagt een derde zorg voor de (door)betalingen?
5. Doet de klant een beroep op alle inkomensvoorzieningen (uitkering, toeslagen, belastingteruggaaf) en kunnen alle lopende uitgaven hiervan betaald worden?
6. Is er sprake van verslavingsproblematiek? Zo ja, omschrijf om wat voor verslaving het gaat en hoe/of de verslaving het werken aan een structurele oplossing voor de schulden beïnvloedt. Kan de klant met de verslaving rondkomen van plusminus €50 in de week?
7. Is er sprake van psychische, of psychosociale problematiek? Zo ja, omschrijf de problematiek en hoe/of deze het werken aan een structurele oplossing voor de schuldenproblematiek beïnvloedt.
8. Heeft de schuldenaar zich al eerder aangemeld voor schuldhulpverlening? Motiveer waarom het zoeken naar een structurele oplossing voor de schuldenproblematiek nu wel een kans van slagen heeft.
9. Is de klant gemotiveerd en in staat om te werken aan een (mogelijke) oplossing voor alle schulden? Heeft het zoeken naar een oplossing voor de schulden de prioriteit, of spelen er onderliggende problemen die momenteel belangrijker zijn voor de klant? Is de klant in staat om nu te voldoen aan de voorwaarden van schuldhulpverlening? Indien niet, dan dient er een hulpverlener ingeschakeld te zijn die kan voldoen aan de verzoeken inz. schuldhulpverlening.

Is er al geprobeerd om betalingsregelingen te treffen met de schuldeisers?
10. Beschikt de klant, of een derde, over een administratie waar de relevante gegevens voor schuldhulpverlening (zie hieronder) kunnen worden opgezocht en verzameld?
 - o Kopie geldig legitimatiebewijs voor en achterkant

- Kopie inkomsten, of uitkeringspecificatie en indien van toepassing kopie huurtoeslag en zorgtoeslag, kindgebonden budget en kinderbijslag, , voorlopige aanslag en overige inkomsten
- Kopie polisblad zorgverzekering en indien van toepassing de meest recente huur, of hypotheekspecificatie en overige uitgaven indien relevant voor budgetbeheer
- Kopie afschriften van alle bank/spaar/vermogens rekeningen van de afgelopen 3 maanden
- Kopie meest recente brief per schuldeiser met schuldsaldo informatie en/of een schuldenoverzicht.

werkafspraken Kontext:

Bij de aanmelding worden minimaal de volgende gegevens vermeld:

- NAW gegevens
- BSN
- Telefoonnummer
- Datum van aanmelding/doorverwijzing
- Naam van de consulent shv
- Reden van doorverwijzen
- De te verrichten werkzaamheden
- Verwachtingen/doelstelling (inclusief termijnen)

Door de consulent financiële dienstverlening dient duidelijk omschreven te worden wat hij/zij van Kontext verwacht. Voorbeeld:

- NAW gegevens. P. Dirkse
- BSN 123456789
- Telefoonnummer 06-12345678
- Datum van aanmelding/doorverwijzing 12-11-2010
- Naam van de consulent shv E. Steenvoorde (evsteenvoorde@haarlem.nl)
- Reden van doorverwijzen. Klant kan niet zelfstandig toeslagen aanvragen
- De te verrichten werkzaamheden
 - Het ondersteunen van de klant met het aanvragen van toeslagen.
 - Het ondersteunen van de klant en de schulddienstverlener met de keuze voor beschermingsbewind, of budgetbeheer.
 - Doorverwijzen naar andere loketten en organisaties enz (zoals sociaal raadslieden en doelgroep specifieke hulpverlening)

- Verwachtingen/doelstelling/vragen (inclusief termijnen)
 - aanvragen van toeslagen samen met klant. Graag een kopie binnen 3 weken opsturen naar de consulent financiële dienstverlening
 - inschatten of klant in staat is om zelf voor de financiën en administratie te zorgen. Binnen 3 weken.
 - Is andere flankerende hulpverlening noodzakelijk? Binnen 3 weken
 - Het maken van een rapportage en logboek m.b.t. de bovenstaande werkzaamheden/vragen.

Voorbeelden van werkzaamheden zijn:

- Het ondersteunen van de klant met het opzetten, ordenen en bijhouden van de eigen administratie.
- Het ondersteunen van de klant met het doen van een beroep op voorliggende voorzieningen zoals de WMO (bijvoorbeeld door middel van het aanvragen en invullen van formulieren en het inleveren van gegevens)
- Het ondersteunen van de klant met het aanvragen van een WWB uitkering
- Het ondersteunen van de klant met het aanvragen van toeslagen.
- Het ondersteunen van de klant met het aanvragen van nihilstelling voor de alimentatieplicht
- Het ondersteunen van de klant met het doen van de belastingaangifte.
- Het ondersteunen van de klant en de schuldhulpverlener met de keuze voor beschermingsbewind.
- Het doen van fondsaanvragen als deze er zijn.
- Doorverwijzen naar andere loketten en organisaties enz (zoals sociaal raadslieden en doelgroep specifieke hulpverlening)
- Het ondersteunen van de klant met huisvestingsproblemen, of bij het verkopen van een woning.
- Het ondersteunen van de klant bij het afronden van een eigen onderneming en de gang naar bbz.
- Het ondersteunen van de klant met het in kaart brengen van de schuldenlast
- Het ondersteunen van de klant met het maken van een maanbegroting
- Het ondersteunen van de klant met de voorbereiding op de WSNP
- Het doen van huisbezoeken
- Hulp bieden bij het openen van een bankrekening

- Doorverwijzen naar sociaal raadslieden voor bijvoorbeeld het aanpassen van de beslagvrije voet.
- Het invullen van het vragenformulier door de klant uit te nodigen
- Klant ondersteunen bij het gehoor geven aan de oproepen van de afdeling schulddienstverlening.

Mogelijke psychosociale werkzaamheden zijn:

- Fungeren als coach / buddy voor het bevorderen van de zelfredzaamheid en mentale ondersteuning.
- Het doen van huisbezoeken. Bijvoorbeeld als de klant niet reageert
- Het bieden van psychosociale hulp (het achterhalen en behandelen van de achterliggende/samenhangende problematiek ten einde een gedragsverandering teweeg te brengen)
- Het motiveren van de klant
- Doorverwijzen naar andere doelgroep specifieke hulpverlening indien deze hulp nog niet aanwezig is (zoals GGZ, Brijder, jongeren, ouderen, re-integratie, werk, enz)

Voorwaarden aan Kontext

De klant wordt aangemeld bij Kontext via een email, waarna de klant door Kontext wordt uitgenodigd voor een gesprek binnen twee weken na aanmelding. In dit aanmeldbericht zal ook worden vermeld binnen welke termijn verwacht wordt dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd en welke dat zijn.

Indien de klant niet op komt dagen wordt van Kontext verwacht dat ze zullen proberen om de klant minimaal 3x telefonisch en 1 x schriftelijk te bereiken. Als de klant niet reageert, dan wordt er een huisbezoek gedaan. Als het huisbezoek niets heeft opgeleverd, dan wordt de hulpverlening afgerond door het sturen van een rapportage aan de consulent financiële dienstverlening.

Reageert de schuldenaar wel dan zal na afloop van de gestelde termijnen worden gerapporteerd.

In de rapportages wordt verslag gedaan van alle uitgevoerde werkzaamheden (bijvoorbeeld door het bijhouden van een logboek) en wordt er een antwoord gegeven op de vragen die in het aanmeldbericht staan vermeld door middel van een eindrapportage. Indien er sprake is van het ontbreken van enkele gegevens welke noodzakelijk zijn voor het traject schuldhulpverlening, dan wordt verwacht dat deze gegevens als bijlage worden toegevoegd aan de rapportage.

Ook kan er tussentijds telefonisch overleg plaatsvinden tussen Kontext en de consulent financiële dienstverlening indien 1 van de partijen dit noodzakelijk acht.

Er zal een contactpersoon binnen Kontext moeten worden aangewezen voor de communicatie tussen Kontext en de afdeling financiële dienstverlening van de gemeente Haarlem. Contactpersoon van de gemeente Haarlem is de consulent bijzondere doelgroepen.

Bijlage 2 SOZawe-Raad

Retouradres Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 1 februari 2012
Ons kenmerk SZWraad/2012/
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-5115273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan L.Lans
Bijlage(n) geen
Onderwerp advies beleidsplan 'Schuldhulpverlening' versie 1.4

Geacht College,

Allereerst een compliment. Het beleidsplan geeft duidelijk aan wat de aanleiding voor het beleidsplan is, wat de missie van de schulddienstverlening is, wat de nieuwe uitgangspunten en beperkingen zijn, en op welke wijze de dienstverlening vorm gaat krijgen. Niettemin zijn er wel enkele opmerkingen en verbetervoorstellen door de SoZaWe-raad te maken.

1. Wij begrijpen dat door de beperkte middelen van de gemeente meer beroep moet worden gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van mensen en niet meer in elke situatie ondersteuning kan worden geboden. De vraag blijft dan wel wat er gebeurt met mensen die de ondersteuning wel nodig hebben maar daar om welke reden dan ook niet voor in aanmerking komen.

2. Omdat de doelgroep groter, de problemen complexer en de middelen beperkt zijn, is de informatieverstrekking over wanneer, aan wie en op welke wijze de dienstverlening aangeboden wordt van erg groot belang. Zowel digitaal als op papier. In een taal die voor iedereen te begrijpen is. Wij hebben al eerder aangeboden hierbij desgewenst behulpzaam te zijn.

3. Een evaluatie over bijvoorbeeld een jaar na invoering lijkt ons zeer gewenst om te beoordelen in welke mate de uitvoering aan de doelstelling voldoet. U kent natuurlijk de beleidscyclus dat een evaluatie de start is voor verbeteringen in het plan.

4. Ketenpartners worden terecht als belangrijke partners aangemerkt om de problemen zo vroeg mogelijk te signaleren. Voor zover dat schuldeisers zijn hebben zij daar ook een groot belang in. Behalve de bestaande convenanten met


woningbouwcorporaties liggen ook samenwerkingsovereenkomsten met anderen voor de hand als zorgverzekeraars, energiebedrijven en providers voor telecommunicatie. Omdat dit landelijke organisaties zijn, zou de VNG hierin een voortrekkersrol kunnen vervullen. Ook bij werkgevers ontstaan vaak schulden, het is dus zinvol hen ook hierbij te betrekken.

5. De wachttijd voor een intake is 4 weken en in spoedeisende situaties 3 dagen. Dat lijkt kort, maar als vervolgens het verzamelen van gegevens maanden duurt, wordt het probleem steeds groter. Het lijkt dan ook verstandig een tijdslimiet aan het gehele proces te stellen.

6. We krijgen de indruk dat het deelnemen aan de cursus 'omgaan met geld' vrijwillig is. Terwijl in die situatie één van de oorzaken van het probleem ligt. We vragen ons af of dat niet verplicht gesteld kan worden aan het begin, met aan het eind nog eens een herhaling. Verder verdient het aanbeveling om deze cursus voor elke Haarlemmer beschikbaar te stellen, als investering om problemen te voorkomen. Zeker gezien de ervaring dat de doelgroep steeds groter wordt. Voorlichting over het nut van een dergelijke cursus is dan wel belangrijk. Ook in die zin van 'het kan u ook overkomen'.

7. De inzet van vrijwilligers is in een aantal situaties zeer zinvol. Zij staan doorgaans dicht bij de mensen, hebben meer tijd en het spaart de gemeente geld. Continuïteit en toch ook professionaliteit is daarbij erg belangrijk. En dus een voortdurende werving, selectie en scholing. Verder is een zorgvuldige inzet in het proces belangrijk. Bijvoorbeeld tijdens het proces en in de nazorg, om herhaling van het probleem te voorkomen. Ervaringsdeskundigen kunnen hierbij uitstekend van dienst zijn.

In afwachting van uw antwoord en met vriendelijke groet,



John van de Gevel,
Voorzitter SoZaWe-raad

Schuldhulpverlening

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

SoZaWe-Raad
Ambtelijk secretaris
S.K. Augustin

Datum 3 februari 2012
Ons kenmerk SZW//2012/
Contactpersoon L Kleijn
Doorkiesnummer 023-0235114068
E-mail lkleijn@haarlem.nl
Onderwerp Advies beleidsplan 'schuldhulpverlening'

Geachte leden van de SoZaWe-Raad

Hartelijk dank voor het door u gegeven advies over het beleidsplan Schulddienstverlening. Het compliment dat u maakt, sterkt ons in de gedachte dat we met het voorgenomen beleid op de juist koers zitten.

In reactie op uw adviezen willen wij graag het volgende antwoorden:

Het nieuwe schulddienstverleningsbeleid is erop gericht om de ondersteuning gericht en selectief aan te bieden. De factoren die daarbij een rol spelen zijn er slechts twee: Kan de gemeente Haarlem het financiële probleem van de klant oplossen? En is de klant gemotiveerd zelf aan zijn probleem te werken? Buiten die twee beperkingen staat de ondersteuning die de gemeente biedt open voor iedere burger van Haarlem. Wij hopen dat die bijstelling uw opmerking, dat er klanten zijn die onze ondersteuning wel nodig hebben maar er niet voor in aanmerking komen, enigszins nuanceert. Klanten voor wie we het schuldenpakket niet kunnen oplossen, hebben een andere vorm van ondersteuning nodig dan dat wat wij met schulddienstverlening kunnen bieden. De gemeente stelt zich in die gevallen op als ketenregisseur om de die klant wél van passende ondersteuning te voorzien. De klanten die niet gemotiveerd zijn de inzet te leveren hun probleem op te lossen, worden eerst door de gemeente daarop aangesproken, met als uiteindelijke consequentie dat het traject wordt beëindigd.

We delen uw mening dat passende, duidelijke informatievoorziening noodzakelijk is om in een tijd dat financiële problematiek vaker voorkomt en complexer wordt. Wij stellen uw aanbod om ons bij die uitdaging te ondersteunen zeer op prijs en zullen daar zeker gebruik van maken als er een concrete behoefte voorligt.

De gemeente Haarlem is lid van de NVVK, de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Als branche-organisatie sluit de NVVK voor haar leden

convenanten af met landelijk opererende partijen. Als lid kunnen wij op basis van al die convenanten bemiddelen tussen onze klanten en hun schuldeisers. Daarnaast zijn wij als gemeente ook actief bezig om op lokaal niveau afspraken te maken met partijen die als schuldeiser een belang hebben bij een effectief functionerende schulddienstverlening in Haarlem. Bij deze actieve benadering zullen wij ook werkgevers betrekken als die kans zich voordoet.

Wij delen uw zorg dat het probleem van de klant groter wordt naarmate het te proces om tot een oplossing te komen onnodig vertraging oploopt. Wij ondervangen dit door onze processen aan concrete doelstellingen te koppelen en hier een doorlooptijd aan te verbinden. Dit draagt bij aan de duidelijkheid die we zowel de klant als zijn schuldeisers willen bieden. Een tijdlimiet verbinden aan het proces is volgens ons geen waardevolle toevoeging aan het bestaande en te ontwikkelen systeem van processturing. Sterker nog, we zien hier eerder een beperking van onze vermogen maatwerk te bieden aan de klant. Financiële problematiek is te veelvormig en weerbarstig om het oplossen daarvan binnen een bepaalde tijd te realiseren. We hebben er vertrouwen in dat het bestaande systeem van processturing voldoende middelen biedt om een doeltreffende doorstroming van het proces te realiseren.

De cursus 'omgaan met geld' levert een cruciale bijdrage aan de duurzame oplossing van het financiële probleem van de klant. De cursus geeft de klant de handvatten om zijn eigen financiën op orde te houden.. Het ondersteunt klanten en helpt ze op eigen kracht verder te gaan. Precies zoals de gemeente voorstaat. Verplichtstelling op een vast moment in het traject gaat in tegen de gedachte dat we vraaggericht onze ondersteuning aanbieden. Dat laat echter onverlet dat deelname aan de cursus wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend is. Uw advies om de cursus aan iedere burger in Haarlem aan te bieden is een goede. Praktisch gezien lopen we daar tegen problemen aan, omdat we daarmee een voorziening organiseren die niet optimaal gebruikt wordt. Daarom kiezen we ervoor om de cursus daar aan te bieden waar er concrete behoefte bestaat. Zo doen we dat bijvoorbeeld in samenwerking met de Blijfgroep en P.I. De Koepel.

Wij delen uw advies inzake de inzet van vrijwilligers. De gemeente Haarlem heeft het afgelopen anderhalve jaar waardevolle ervaring opgedaan met de inzet van vrijwilligers in het schulddienstverleningsproces door te investeren in de samenwerking met Humanitas, Anbo en het schuldhulpmaatjes-project. We zoeken naar manieren om die, positieve, ervaring te vertalen naar andere initiatieven waarbij gebruik van vrijwilligers gestimuleerd kan worden. Hierbij onderzoeken we op dit moment de kansen die de transitie in het sociale domein (Hof 2.0) alsmede de aanstaande Wet werken naar vermogen en daartoe bieden.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,
drs. Saskia Borgers

de burgemeester,
mr. B.B. Schneiders