

Stevig op eigen benen

Beleidsplan schulddienstverlening 2016 - 2019

Gemeente Haarlem, gemeente Zandvoort en de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken

## Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Afkortingen	4
1. Inleiding	5
2. Omgevingsverkenning	8
2.1 Groei betalingsachterstanden	8
2.2 Toename verschillende soorten schulden	8
2.3 Schulden nemen toe, lage inkomens lopen het meeste risico	8
2.4 Toenemende complexiteit	8
2.5 Vraag om schuldhulpverlening houdt aan	9
2.6 Multi-problematiek	9
3. Missie en Visie	10
3.1 De klant is en blijft verantwoordelijk voor het financiële probleem	10
3.2 De inzet van schulddienstverlening draagt bij aan participatie in de maatschappij	11
3.3 Schulddienstverlening past in integrale schuldhulpverlening aan de klant	11
3.3.1 De rol van Sociaal Wijkteams en ketenpartners	11
3.3.2 De rol van de gemeente: naar een geïntegreerde, brede aanpak	12
3.3.3 De rol van vrijwilligers	12
3.3.4 Integraal is ook afstemmen, communiceren, overdragen, koppelen en één aanpak	13
3.4 Geen wachtlijsten, iedereen wordt geholpen binnen de wettelijke termijnen	13
3.5 Crisissituaties	13
4. Doelgroepen	14
4.1 Jongvolwassenen	14
4.2 Gezinnen met minderjarige kinderen	14
4.3 (Ex-)ondernemers	15
4.4 Kwetsbare Doelgroepen	15
4.5 Dak- en thuislozen met postadres	15
5. Preventie	16
5.1 Voorkom recidive	16
5.2 Uitbreiden preventie-activiteiten	16
5.3 Preventie Huisuitzettingen (PHU)	17
5.4 Koopwoningen	17
5.5 Jongerenproject Stem in de Stad	18
5.6 Incidentele preventie-activiteiten	18
5.7 Nazorg	18
6. Curatie	20
6.1 Kwetsbare doelgroepen	21
6.2 Saneringskrediet	21
6.3 Niet-saneerbare vorderingen	22
6.4 Ketenpartners	22
6.4.1 Humanitas	22
6.4.2 Sociaal Wijkteam	23
6.4.3 De Jeugdcirkel	23
7. Nieuwe instrumenten	24
7.1 Goede Gieren Fonds	24
7.2 Eigen beschermingsbewind	24
7.3 Budgetondersteuning en budgetbeheer in eigen kring	25

8. Kwaliteit dienstverlening	26
8.1 Wachlijsten, wachttijden en doorlooptijden	26
8.2 Inzet gekwalificeerde consultants	26
8.3 Professionele werkomgeving	26
8.4 Bezwaar en beroep	27
8.5 Databank NVVK en KBvG	27
9. Financieel Kader	28
Bijlagen	29
B1. Procesverloop	
B2. Recidive	
B3. Competentiescan	

## Leeswijzer

De begrippen klant, hulpvrager en hulpbehoevende worden door elkaar heen gebruikt ten behoeve van de leesbaarheid. In alle gevallen gaat het om een burger die zich tot de gemeente wendt met een vraag om hulp op het gebied van schulden.

Schulddienstverlening is het scala aan mogelijkheden binnen de gemeentelijke dienstverlening. Het behelst het treffen van een schuldenregeling, maar ook budgetbeheer, advisering, doorverwijzing, preventie en nazorg.

Schuldhulpverlening is de wettelijke benaming van deze dienstverlening.

*Op eigen benen* is de titel van het vorige meerjarig beleidsplan schulddienstverlening, 2012-2015.

## Afkortingen

CJG – Centrum voor Jeugd en Gezin

IASZ – Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken van de gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede en Spaarnwoude en Heemstede

KBvG – Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders

NVVK – Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet

OGGZ – Openbare Geestelijke Gezondheidszorg

PHU – Preventie Huisuitzettingen

RKC – Rekenkamercommissie

SDV – Schulddienstverlening

VNG – Vereniging van Nederlandse Gemeenten

WAS – Workshop Administratie Sorteren

Wgs – Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

WLZ- Wet Langdurige Zorg

WSNP – Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

WWGZ- Wonen, Welzijn, Gezondheid en Zorg (afdeling gemeente Haarlem)

## 1. Inleiding

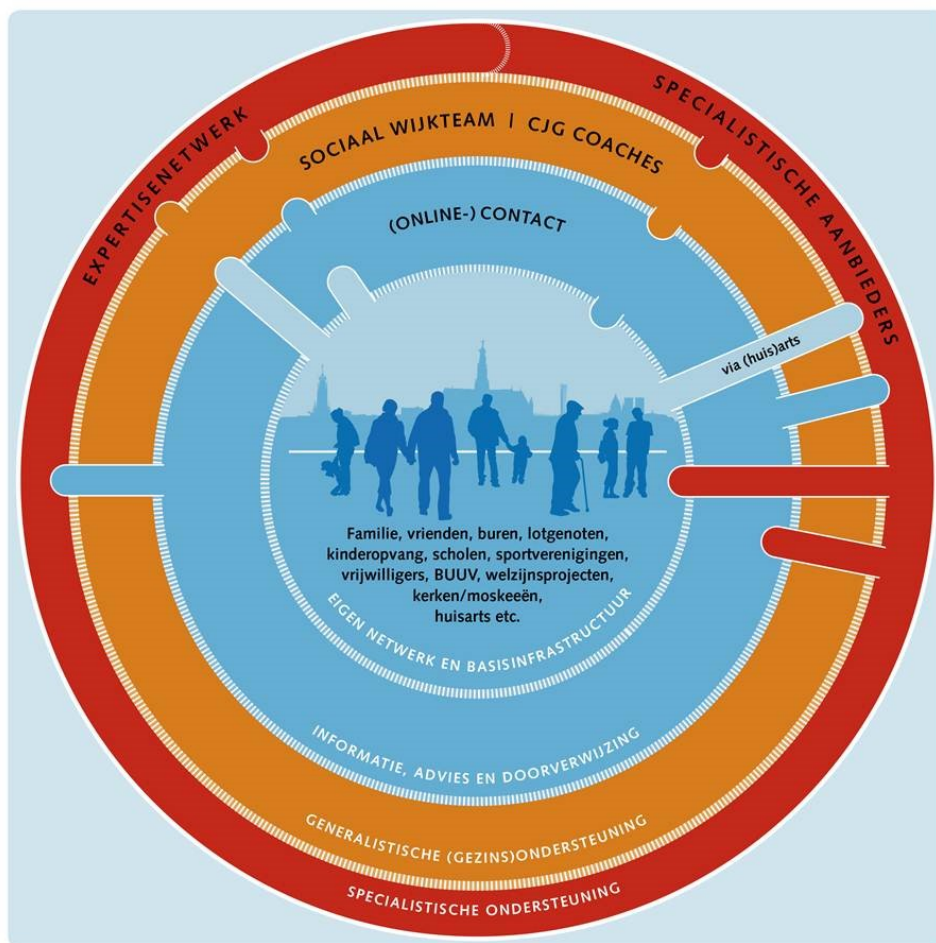
Sinds 2012 zorgt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) dat inwoners van Nederland zich bij hun gemeente kunnen melden indien zij zich in een problematische schuldsituatie bevinden. Voor u ligt het beleidsplan schulddienstverlening voor de gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort voor de periode van 2016-2019. Dit beleidsplan is het vervolg op het beleidsplan *Op eigen benen*, dat door de raad is vastgesteld voor de periode 2012-2015. Dit nieuwe plan bevat geen radicale omslag ten opzichte van het vorige beleidsplan. Het is een doorontwikkeling van het beleid, met extra aandacht voor onder meer preventie, jongvolwassenen, gezinnen met minderjarige kinderen en nieuwe instrumenten.

Inwoners van de gemeente Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal, Haarlemmerliede en Spaarnwoude en Heemstede kunnen zich bij de gemeente Haarlem melden als zij in een problematische schuldsituatie zitten waar zij zonder hulp niet uit denken te komen. Als onderdeel van de Wgs stellen Nederlandse gemeenten elke vier jaar een beleidsplan op dat richting geeft aan de integrale schulddienstverlening aan hun inwoners. Daarnaast roepen ontwikkelingen in de stad, de economie en nieuwe wet- en regelgeving om periodieke vastlegging van het beleid rond schuldhulpverlening in een beleidsplan.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt voor de vijf eerder genoemde gemeentes uitgevoerd door de afdeling schulddienstverlening van de gemeente Haarlem. Deze afdeling maakt deel uit van het brede Sociaal Domein. Binnen het Sociaal Domein worden diensten geleverd op het terrein van onder meer zorg, inkomen, wonen, welzijn, onderwijs, jeugd en inburgering. De gemeente maakt hier beleid voor, partners acteren hierin en bewoners nemen zelf initiatieven. Bij de uitvoering van deze taken wordt continu gestreefd naar participatie en sociale activering van inwoners. Waar mogelijk wordt verbinding gelegd tussen de verschillende diensten, teneinde de hulpvrager optimaal en integraal te ondersteunen, te kunnen zorgen dat men zo snel mogelijk weer zelfredzaam is en onbelemmerd kan deelnemen aan de maatschappij.

Problematische schulden kunnen het leven van een individu heftig beïnvloeden. De stress die een uitzichtloze schuldsituatie met zich meebrengt kan resulteren in het verlies van een baan, relationele problemen, gezondheidsproblemen, dakloosheid of gebruik van verdovende middelen. Dit kan leiden tot persoonlijke en maatschappelijke problemen. Bij de dienstverlening omtrent schulden is het daarom van belang dat gemeente, partners en de sociale omgeving zich bewust zijn van de mogelijke risico's en gevolgen van een schuldsituatie. Effectieve inzet kan persoonlijk leed, grotere problemen en maatschappelijke kosten in het brede Sociaal Domein voorkomen. Daarom is goede samenwerking met partners in de stad, de omgeving van de schuldenaar en professionals op uiteenlopende onderwerpen in het Sociaal Domein van groot belang voor succesvolle schulddienstverlening.

De samenwerking met de sociale omgeving en de maatschappelijke partners in het Sociaal Domein wordt weergegeven in figuur 1. Deze figuur moet worden gelezen van binnen naar buiten. Uitgangspunt is dat burgers eerst in hun eigen netwerk zoeken naar hulp of een oplossing. Wanneer dit niet mogelijk is of de hulp niet toereikend is, gaat de inwoner op zoek naar meer informatie of hulp. Wanneer ondersteuning in het eigen netwerk niet leidt tot een oplossing voor de problematiek wordt gekeken hoe de burger het best kan worden geholpen. Bijvoorbeeld met behulp van een Sociaal Wijkteam of door de inzet van specialistische ondersteuning. De relatie tussen de omgeving van de burger, de generalistische ondersteuning en de specialistische ondersteuning is weergegeven in figuur 1.



Figuur 1: Samen voor Elkaar

Alle hulpvragers met problematische schulden die zij niet kunnen oplossen in het eigen netwerk en binnen de bestaande basisinfrastructuur, kunnen zich melden bij de gemeente. In een persoonlijk gesprek met een consulent wordt vervolgens de hulpvraag vastgesteld en wordt bekeken wat de mogelijkheden zijn om uit de schulden te komen. Binnen de afdeling schulddienstverlening zijn diverse instrumenten die de hulpvrager kunnen helpen, waaronder budgetbeheer, een minnelijke schuldregeling en persoonlijk advies. Het is de bedoeling dat burgers blijvend zelfredzaam worden. De dienstverlening richt zich niet uitsluitend op het oplossen van de schulden: er wordt ook nadrukkelijk aandacht besteed aan hoe de schulden zijn ontstaan en hoe de inwoner zulke situaties in de toekomst kan voorkomen. Ten opzichte van het vorige beleidsplan schulddienstverlening komt het voorkomen van recidive nadrukkelijker naar voren in dit plan, omdat recidive geregeld voor blijft komen en de maatschappelijke kosten en persoonlijke problemen die hiermee gepaard gaan aanzienlijk zijn.

Naast de wettelijke verplichting leiden andere ontwikkelingen ook tot het vernieuwen van het beleidsplan. Meer ervaring in de uitvoering van de Wgs en ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein, waaronder de grote decentralisaties per 1 januari 2015, vragen om het herzien van het huidige beleid. Het beleid dat is vastgelegd in dit plan moet het in de komende jaren mogelijk blijven maken dat iedere hulpvrager met passende dienstverlening wordt ondersteund in het hervinden van de zelfredzaamheid. Hierdoor kunnen burgers blijven participeren in de maatschappij en blijven zij regie houden over hun eigen leven.

Bij de doorontwikkeling van de gemeentelijke schulddienstverlening in de IASZ, Zandvoort en Haarlem worden ervaringen en experimenten van andere gemeenten in het land met interesse gevolgd. Voor het opstellen van de beleidsregels voor schulddienstverlening is gebruik gemaakt van de regels van onder meer het samenwerkingsverband De Drechtsteden en gemeente Leeuwarden. Daarnaast onderhoudt de gemeente Haarlem contacten met de gemeenten Amsterdam, Almere en Den Haag om lering te trekken uit de ervaringen aldaar.

### Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening

Per 1 juli 2012 is schuldhulpverlening een wettelijke taak geworden van de gemeente. In deze wet is de zorgplicht van gemeenten voor schuldhulpverlening bepaald. De gemeenten hebben een regierol gekregen en zijn verplicht integrale schuldhulpverlening aan te bieden.

De wet heeft de volgende consequenties voor de gemeenten:

- Een beleidsplan dat is vastgesteld door de gemeenteraad moet richting geven aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van haar gemeente. Het plan wordt voor een periode van ten hoogste vier jaren vastgesteld en kan tussentijds gewijzigd worden. In dit plan worden de hoofdzaken benoemd van het uit te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.
- Wachtlijsten mogen niet langer dan vier weken zijn en bij een crisissituatie maximaal drie dagen. Deze maximale wachttijd geldt tussen de eerste melding en het vaststellen van de hulpvraag.
- Verplichte aanpak voor het managen van doorlooptijden en termijnen.
- De opzet van schuldhulpverlening moet integraal zijn en er moet een effectieve samenwerking zijn met ketenpartners. Binnen schulddienstverlening is niet alleen aandacht voor financiële problematiek, maar ook daarmee samenhangende onderliggende problematiek. Daarnaast onderneemt de gemeente actie wat betreft preventie en nazorg.
- Gemeenten dienen handvatten aan te reiken en mogen eisen stellen aan de schuldenaren. Dit moet ook in het beleidsplan worden opgenomen.
- De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is van toepassing op de schuldhulpverlening. Dit geldt dus ook voor de Awb-termijnen.
- Burgers kunnen in bezwaar en beroep als ze het niet eens zijn met een besluit betreffende de schuldhulpverlening.

In de begroting van het ministerie van Sociale Zaken is opgenomen dat de Wgs in het najaar van 2015 wordt geëvalueerd. Voor 1 juli 2016 worden de resultaten van deze evaluatie naar de Eerste en Tweede Kamer gestuurd.

## 2 Omgevingsverkenning

Sinds 1 januari 2015 voert de gemeente Haarlem voor het gehele Sociaal Domein de taken uit voor Zandvoort. Naast de samenwerking met Zandvoort voert de gemeente Haarlem op basis van een dienstverleningsovereenkomst schulddienstverlening uit voor de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ). In de IASZ zijn de gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede, Heemstede en Spaarnwoude verenigd. De werkzaamheden die de gemeente in het kader van schuldhulpverlening verricht, passen in het brede terrein van het Sociaal Domein. Dit hoofdstuk bevat een korte toelichting op de belangrijkste actuele ontwikkelingen op het gebied van schulddienstverlening in Nederland, en in de regio Zuid-Kennemerland in het bijzonder.

### 2.1 Groei betalingsachterstanden

Sinds 2009 is landelijk ieder jaar sprake van een toename van het aantal huishoudens met een betalingsachterstand. Een betalingsachterstand is de eerste stap naar mogelijke schuldproblematiek, en bestaat bijvoorbeeld uit roodstand, een achterstallige rekening of een huurschuld. In vijf jaar is het aandeel huishoudens met een betalingsachterstand gegroeid van minder dan 25% naar 32% in 2014. De groep die het meeste risico loopt op schuldproblematiek bestaat uit huishoudens met een inkomen onder de tweeduizend euro netto per maand. Zij hebben twee tot drie keer zo vaak problemen met achterstallige rekeningen dan huishoudens met een hoger inkomen.

### 2.2 Toename verschillende soorten schulden

Betalingsachterstanden zijn er in verschillende vormen. In de landelijke monitor betalingsachterstanden wordt een onderscheid gemaakt tussen achterstallige rekeningen, kredietverschaffing en leningen, afbetalingsregelingen, rood staan, op het laatste moment creditcardschuld afbetalen en gespreide afbetalingsregelingen van creditcardschuld. Het aandeel huishoudens dat deze betalingsachterstanden heeft, is bij vrijwel alle categorieën betalingsachterstanden toegenomen de afgelopen jaren. Alleen het rood staan is afgenomen. De meest voorkomende soorten betalingsachterstanden zijn kredietverschaffing en leningen (1.618.000 huishoudens), achterstallige rekeningen (862.808 huishoudens) en rood staan (620.000 huishoudens).<sup>1</sup>

### 2.3 Schulden nemen toe, lage inkomens lopen het meeste risico

Inmiddels is er in Nederland en ook in de regio Zuid-Kennemerland sprake van voorzichtig economisch herstel. Desalniettemin blijven schulden landelijk toenemen, zowel in omvang als in aantal. In 2014 meldden 92.000 Nederlanders zich voor schuldhulpverlening en de gemiddelde schuldenlast steeg van €32.250 in 2011 naar €38.500 in 2014. Mensen met een uitkering of met een laag inkomen hebben moeite met rond te komen, aldus de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. 87% van de mensen die een aanvraag schuldhulpverlening doen in Nederland heeft een inkomen tussen het modaal en minimuminkomen. In 2011 vormde deze groep nog 74% van het totaal aantal aanvragen.<sup>2</sup>

### 2.4 Toenemende complexiteit

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft geconstateerd dat landelijk sprake is van een toename van het aantal gevallen van onderbewindstelling. Daarnaast is steeds vaker sprake van complexe schuldenproblematiek, waarbij er bijvoorbeeld veel verschillende schuldeisers zijn of waarbij er andere sociaaleconomische factoren een rol spelen. Schuldeisers worden harder in hun opstelling jegens schuldenaren, en er komen bij de gemeenten vaker hulpvragen over 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. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat schulddienstverlening meer tijd en geld vergt van gemeenten.

---

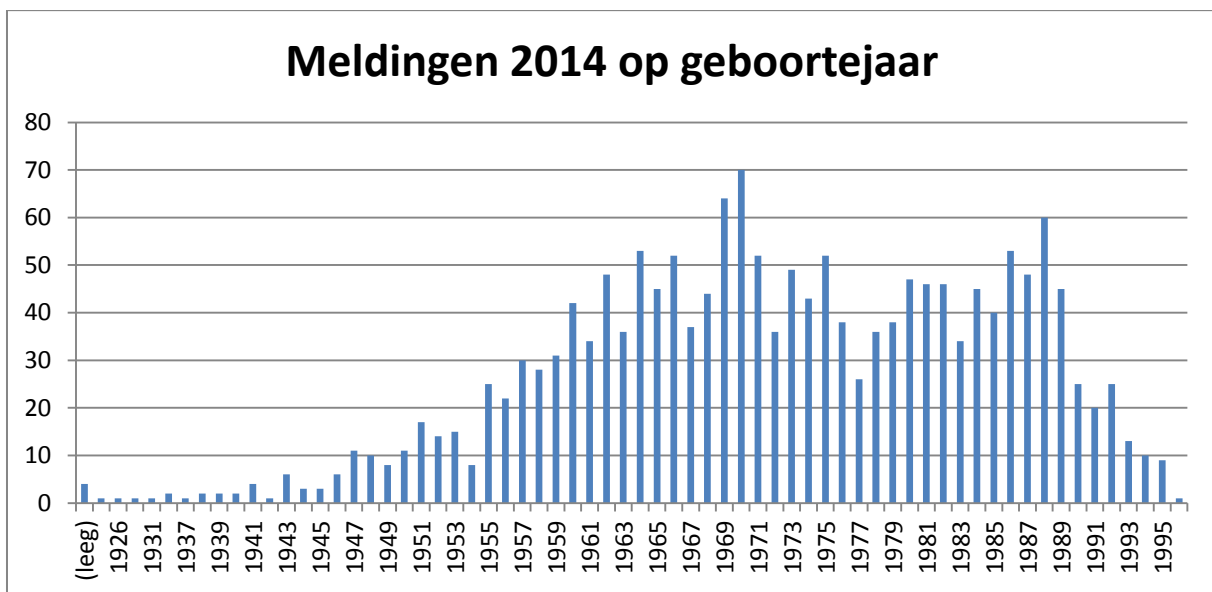
<sup>1</sup> *Monitor Betalingsachterstanden 2014*, Panteia.

<sup>2</sup> *Jaarverslag 2014*, NVVK.



## 2.5 Vraag om schuldhulpverlening

In 2012 kwamen er 1.050 meldingen van problematische schulden binnen bij de gemeente Haarlem. In 2014 was dit aantal iets toegenomen tot 1.068 meldingen. In 2015 was daarentegen sprake van een daling tot 865 meldingen. De reden van deze daling is vooralsnog niet te verklaren. Belangrijke kenmerken van de meldingen zijn de nog steeds groeiende schuldenproblematiek onder jongeren en de groter wordende druk van crediteuren. In onderstaande grafiek is de leeftijdsopbouw van hulpvragers te zien. Opvallend is het grote aantal jongvolwassenen dat zich meldt met problematische schulden. De cijfers van Zandvoort laten een vergelijkbaar beeld zien. Meerdere jaren op rij is sprake van een stijging in het aantal meldingen van schuldenproblemen in Zandvoort, met een piek van 103 meldingen in 2014.



Grafiek 1: meldingen schulddienstverlening in Haarlem in 2014 op geboortjaar

## 2.6 Multiproblematiek

Zeker de helft van de schuldenaren die hulp zoeken heeft niet alleen financiële problemen maar ook andere (immateriële) problemen. Dit wordt multiproblematiek genoemd. Uit de ervaringen van onder meer vrijwilligers, professionals en de Sociaal Wijkteams blijkt dat schulden bovendien vaak de onderliggende oorzaak zijn voor het ontstaan van andere problemen. Multiproblematiek vraagt om een integrale aanpak waarbij aandacht is voor de schulden, maar ook voor andere leefdoelgebieden zoals wonen, werk en de thuissituatie.

### 3 Missie en visie

In het Sociaal Domein streeft de gemeente ernaar haar inwoners zo zelfredzaam mogelijk te laten zijn. Burgers zijn zelf verantwoordelijk voor hun probleem én voor hun oplossing. De gemeente neemt de regie en de zorg dus zelden over. Dat geldt ook voor de gemeentelijke schulddienstverlening. Onze missie is *het bieden van kansen aan alle burgers die dat nodig hebben, met eigen kracht en zelfredzaamheid van de hulpvrager als uitgangspunt en inzet op preventie en nazorg. De afdeling schulddienstverlening werkt met een integrale blik, zodat adequate ondersteuning van partners of andere afdelingen snel beschikbaar is.*

De gemeente neemt een faciliterende rol aan. Dit betekent het volgende:

- Na vaststelling van de hulpvraag worden klanten waar mogelijk en nodig doorgeleid naar gemeentelijke afdelingen, Sociaal Wijkteams, partners en professionals die hen verder kunnen helpen.<sup>3</sup>
- De gemeente biedt samen met haar partners voorzieningen aan die bijdragen aan het toeleiden van de klant naar de gemeentelijke schulddienstverlening. Bijvoorbeeld door advies te geven of begeleiding door een vrijwilliger mogelijk te maken.<sup>4</sup> Ervaringen van andere gemeenten wijzen uit dat de hulp van deskundigen zoals Kontext bijdraagt aan een oplossing.

Voor de uitvoering van schuldhulpverlening betekent dit dat de gemeente faciliterende schulddienstverlening biedt, waarbij de burger zoveel mogelijk wordt aangesproken op zijn eigen verantwoordelijkheid voor het oplossen van zijn of haar probleem. Er wordt in Haarlem gesproken van schulddienstverlening in plaats van schuldhulpverlening. De keus voor schulddienstverlening staat voor een faciliterende rol waarbij de burger zo veel mogelijk wordt aangesproken op zijn eigen verantwoordelijkheid. De visie op de klant luidt hierbij als volgt: *iedereen kan iets en is waardevol voor zichzelf, zijn omgeving en de samenleving. Het denken in de mogelijkheden van de hulpvrager en de hulpvrager die mogelijkheden doen inzien is het startpunt van onze dienstverlening.*

Op basis van deze missie en visie kan er een aantal uitgangspunten geformuleerd worden op grond waarvan de gemeente Haarlem schulddienstverlening vormgeeft. Deze uitgangspunten sluiten aan bij de brede doelstellingen van het Sociaal Domein, en borduren voort op het vorige beleidsplan *Op eigen benen*. De eerste twee uitgangspunten blijven onveranderd. De overige vier zijn nieuwe toevoegingen ten opzichte van het vorige beleidsplan. De uitgangspunten zijn:

1. De klant is en blijft verantwoordelijk voor zijn financiële probleem.
2. De inzet van schulddienstverlening draagt bij aan participatie in de maatschappij.
3. Schulddienstverlening past in integrale hulpverlening aan de klant.
4. Geen wachtlijsten, iedereen wordt direct geholpen.
5. De mensen in crisissituaties waarbij sprake is van dreigende afsluiting van de nutsvoorzieningen en/of huisuitzetting, worden prioritair – uiterlijk binnen drie dagen – geholpen.
6. De gemeente heeft als leidend principe dat gewerkt wordt vanuit gezond verstand en dat er uitgegaan wordt van de leefwereld van de klant.

#### 3.1 De klant is en blijft verantwoordelijk voor het financiële probleem

Een financieel probleem is in de eerste plaats een probleem tussen de schuldenaar en zijn schuldeiser. De ondersteuning van de gemeente brengt hierin geen verandering. De gemeente Haarlem zal om deze reden de klant tijdens het schulddienstverleningstraject maximaal blijven aanspreken op de eigen verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem. Wat de klant zelf kan oplossen, moet hij/zij zelf oplossen. Tegelijkertijd is het belangrijk om als dienstverlener te beseffen dat ernstige financiële problemen soms zo veel stress met zich meebrengen dat het nagenoeg onmogelijk is voor de hulpvrager om stappen richting zelfstandigheid te zetten.

---

<sup>3</sup> Partners waar de gemeente mee samenwerkt zijn onder meer de Brijder stichting, GGZ, Humanitas, Kontext, Leger der Heils, Palier MJD, RIBW, Stichting de Linde, Stichting MEE, Stichting Release.

<sup>4</sup> Deze vrijwilligers komen onder meer van Stem in de Stad, Humanitas en BUUV.

In zulke situaties zoekt de gemeente naar mogelijkheden om tijdelijk zorgen weg te nemen en zo de hulpvrager in staat te stellen zich op de langere termijn te concentreren. In dit kader experimenteert de gemeente bijvoorbeeld met het Goede Gieren project, dat verderop in dit beleidsplan wordt toegelicht. Daarnaast is de ondersteuning van de gemeente erop gericht de klant te helpen bij het nemen van zijn/haar verantwoordelijkheid voor zijn/haar financiële probleem door onder meer voorlichting, wijkteams en samenwerking met partners. Waar mogelijk wordt gepoogd de sociale omgeving van de klant te betrekken. Dit wordt gedaan door tijdens het intakegesprek vast te stellen of er binnen het netwerk van de hulpvrager hulp aanwezig is. Praktisch betekent dit bijvoorbeeld dat de hulpvrager door een familielid wordt vergezeld bij de gesprekken en zo mogelijk wordt betrokken bij de oplossing. Daarnaast wordt er in het geval van de gemeente Haarlem gepoogd vanuit de wijkteams aansluiting te vinden bij het netwerk van de burger.

### 3.2 De inzet van schulddienstverlening draagt bij aan participatie in de maatschappij

De gemeente richt haar dienstverlening op burgers die zonder ondersteuning hun financiële probleem niet kunnen oplossen of niet in staat zijn verdere escalatie te voorkomen. Schulden kunnen mensen belemmeren om hun leven naar behoren in te richten en mee te blijven draaien in de maatschappij. De gemeente Haarlem vindt dat financiële problemen in geen geval een belemmering tot deelname aan de maatschappij mogen vormen. De gemeenten proberen dit realiseren in nauw overleg met de ketenpartners die betrokken zijn bij de problematiek van de klant. In Haarlem wordt samengewerkt met de sociaal wijkteams in het geval van multiproblematiek.

### 3.3 Schulddienstverlening past in integrale hulpverlening aan de klant

Binnen de uitvoeringsorganisatie van het Sociaal Domein is het van groot belang om integraal te werken. Integraal werken betekent dat er aandacht is voor de context waarin de hulpvraag ontstaat en dat ambtenaren en partners alert zijn op onderliggende problemen of hulpvragen. Behalve het signaleren van deze problemen moeten deze vervolgens ook opgepakt worden. Dit kan worden gedaan door het probleem bespreekbaar te maken, of door partnerorganisaties of collega's erbij te betrekken. Door integraal te kijken naar de schuldproblematiek en aandacht te besteden aan de onderliggende oorzaak van de problemen kunnen verdere, vaak ernstige, gevolgen worden voorkomen en kunnen ongewenste neveneffecten worden beperkt. Dit is conform een aanbeveling van de Haarlemse Rekenkamercommissie (RKC), waar ook verder in dit plan naar wordt verwezen.<sup>5</sup>

#### 3.3.1 De rol van de sociaal wijkteams en ketenpartners

De hoogte van het inkomen, het gedrag van de klant en onderliggende problematiek in zijn of haar leven is 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. Voor de aanpak van schuldsituaties betekent dit dat een integrale aanpak noodzakelijk is. Dit is een methode waar partijen samenwerken en komen tot een samenhangende aanpak. Leidt een depressie er bijvoorbeeld toe dat iemand geen brieven opent en hierdoor schulden ontstaan? Dan kan de gemeente wel schulden stabiliseren, maar ligt de sleutel bij de aanpak van de depressie. Gezien de aard en omvang van deze problemen, kan de gemeente Haarlem de noodzakelijke ondersteuning bij deze problemen niet altijd zelf aanbieden. Er kan dan worden gekozen voor stabilisatie en bijvoorbeeld budgetbeheer/beschermingsbewind om wat van de druk bij de hulpvrager weg te nemen, maar de oorzaak moet dan nog worden opgelost. De gemeente heeft daar de hulp van de ketenpartners bij nodig. De gemeente blijft in zo'n geval betrokken als regisseur en als onderdeel van de integrale aanpak. Een goede, nauwe en integrale samenwerking waarin elk van de ketenpartners zijn deel van de hulp biedt, is kortom een belangrijke stap naar effectievere en efficiëntere schulddienstverlening. Deze dienstverlening dient gericht te zijn op het bevorderen van de zelfredzaamheid en van de deelname van de burgers aan de samenleving. Haarlem kan bovendien een beroep doen op de Sociaal Wijkteams. In Zandvoort wordt de ontwikkeling van een Sociaal Wijkteam onderzocht. De gemeente zal de samenwerking

---

<sup>5</sup> *Wachlijsten, wachttijden en doorlooptijden schulddienstverlening Haarlem*, Rekenkamercommissie Haarlem, april 2015.

met betrokken Sociaal Wijkteams en ketenpartners stimuleren en blijven zoeken naar verdere samenwerkingsmogelijkheden met andere beleidsterreinen, zoals de verstrekking van een uitkering of het bieden van zorg. Een voorbeeld hiervan is het geven van een voorlichting aan de uitkeringsinstanties over de schuldproblematiek. Zodat zij de nieuwe uitkeringsgerechtigden bekend kunnen maken met het risico op schulden in hun nieuwe inkomenssituatie, en worden zij indien nodig gewezen op de mogelijkheden voor schulddienstverlening bij de gemeente.

### 3.3.2 De rol van de gemeente: naar een geïntegreerde, brede aanpak

Al enkele jaren werken de gemeente en hulpverlenende instanties nauw samen. Een voorbeeld is de samenwerking tussen de gemeente Haarlem, sociale wijkteams en de woningbouwcorporaties voor wat betreft het voorkomen van huisuitzettingen bij huurschuld, met name wanneer het gaat om gezinnen met minderjarige kinderen. Ook met woningbouwcorporaties waarmee geen formeel convenant is getekend, werkt de samenwerking hierin goed. Een ander voorbeeld is de samenwerking met de wijkteams in Haarlem met als doel om problemen snel te identificeren en schuldenproblematiek vroegtijdig te signaleren zodat de klant tijdig de noodzakelijke hulp kan krijgen. De samenwerking wordt voortgezet en verder geïntensiveerd vanuit de visie van de gemeente op schulddienstverlening en de rol van de ketenpartners hierin. Daarbij richten de ketenpartners zich met hun expertise op de achterliggende problematiek van de klant indien hiervan sprake is. De gemeente blijft betrokken en levert -daar waar nodig- een bijdrage vanuit haar expertise.

Schuldhulpverlening past binnen het Sociaal Domein, waarbinnen ook andere taken zijn belegd: re-integratie, uitkeringen en Wmo-maatwerkvoorzieningen, maar ook taken op het gebied van wonen en jeugdzorg. Net als op andere onderdelen binnen het Sociaal Domein is de afdeling schulddienstverlening op zoek naar nieuwe verbindingen met andere beleidsvelden. Meerdere onderdelen van de gemeentelijke organisatie hebben belangrijke raakvlakken met de inwoner. Daarnaast kan het contact met de inwoner in het kader van schulddienstverlening ook gevolgen hebben voor bijvoorbeeld een uitkering of re-integratiemogelijkheden. Het is de taak en verantwoordelijkheid van de gemeente om de interne samenwerking tussen gemeentelijke afdelingen efficiënt en effectief in te richten. Het doel is om te komen tot een brede, geïntegreerde aanpak voor de meest kwetsbare burgers die het niet op eigen kracht redden. Onder deze aanpak valt te denken aan afstemming tussen organisatieonderdelen op het terrein van Werk en Inkomen, Wonen en Welzijn en Zorg. Een goed voorbeeld is de alleenstaande ouder met minderjarige kinderen, met een huurschuld (vanwege een te hoge woonlasten) en een uitkering Participatiewet, die graag wil re-integreren. In dit geval is interne afstemming, samenwerking en regie van het belang. De klant dient altijd centraal te staan.

### 3.3.3 De rol van vrijwilligers

De schulddienstverleners van de gemeente Haarlem zijn belast met de begeleiding van de klant in traject en de financieel-technische interventies die het oplossen van het financiële probleem moeten bewerkstelligen. Naast de schulddienstverleners vertolken vrijwilligers een belangrijke rol in het proces van schulddienstverlening. Zij kunnen hulpvragers assisteren basale budgetvaardigheden aan te leren. Een belangrijke meerwaarde van een vrijwilliger is bovendien dat deze zich in een andere, meer gelijkwaardige positie bevindt tot de klant dan de professional. Deze verhouding draagt er aan bij dat schuldenaren zich gesteund voelen door de vrijwilliger en de kans groter is dat zij het traject succesvol afronden. De gemeente zal in samenwerking met de vrijwilligers zoeken naar burgers die zelf met succes een schulddienstverleningstraject hebben doorlopen.

Het resultaat van de inzet van vrijwilligers in het traject is ook een effectiever schulddienstverleningsproces. De aanvraag voor een traject schulddienstverlening start voor de klant met het volgen van een aanmeldingsbijeenkomst, gevolgd door het ordenen van zijn administratie bij het administratieteam. Het administratieteam is een samenwerkingsverband tussen Humanitas en de gemeente Haarlem. Bij deze bijeenkomst zijn vrijwilligers van Humanitas aanwezig om ondersteuning te bieden aan de zelfredzame klanten om hun aanvraag compleet te maken. De minder zelfredzame klanten krijgen ondersteuning van professionals. Van belang bij deze inzet is een goede selectie en eventuele scholing om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. De rol- en taakverdeling tussen professional en vrijwilliger zijn vastgelegd in concrete

werkafspraken tussen gemeente Haarlem en Humanitas. De gemeente Haarlem blijft de taakafbakening tussen vrijwilliger en professional zorgvuldig bewaken. Naast de vrijwilligers van Humanitas werkt gemeente ook samen met de kleinere vrijwilligersorganisaties en informele vrijwilligers die zich inzetten voor specifieke groepen kwetsbare burgers.

### 3.3.4 Integraal is ook afstemmen, communiceren, overdragen, terugkoppelen en één aanpak

Elke ketenpartner is verantwoordelijk voor de regie en uitvoering van de eigen kerntaken. Voor de gemeentelijke schulddienstverlening is de kerntaak de financiële situatie van de hulpvrager. Immateriële hulpbehoeften moeten in de keten worden opgepakt. Het weer/meer blijvend zelfredzaam maken van een burger heeft meer kans als de betrokken partijen ook afstemmen, communiceren, en tijdig en juist overdragen. Hierbij moet men bijvoorbeeld voorkomen dat een hulpvrager bij elke hulpinstantie een nieuwe intake moet doen, terwijl de situatie elders in de keten al in kaart is gebracht. Het is van belang goed terug te koppelen en tot één gedeelde, integrale aanpak te komen. Integraliteit mist soms; één gezin, één plan, één regisseur wordt doorontwikkeld.

### 3.4 Geen wachtlijsten, iedereen wordt geholpen binnen de wettelijke termijnen

De Rekenkamercommissie van de gemeente Haarlem heeft in 2015 onderzoek gedaan naar de wachtlijsten en doorlooptijden bij de gemeentelijke schulddienstverlening. De bestuurlijke reactie op dit advies is in augustus 2015 behandeld in de Haarlemse Raad.<sup>6</sup> Er zijn geen wachtlijsten bij schulddienstverlening sinds november 2013. Er is wel sprake van doorlooptijden tussen de verschillende stappen in het dienstverleningstraject. Als een klant zich meldt met een schuldprobleem, dient deze digitaal een aanvraag schuldregeling in (zie 6, alternatieven voor digitale aanmelding). Indien op basis van dit eerste beeld geen belemmeringen aanwezig zijn, wordt een afspraak gepland bij het administratieteam van Humanitas om de aanvraag compleet te maken. Bij het compleet maken van de aanvraag zijn in 2014 196 hulpvragen blijven hangen, vaak omdat de aanvragers niet verschijnen bij vervolgspraken. Dit levert in sommige gevallen een lange doorlooptijd op. Na het gesprek bij Humanitas, en het compleet hebben van het dossier, wordt een intakegesprek gepland met de consulenten van de gemeentelijke schulddienstverlening. De uitvallers worden gesignaleerd bij het Sociaal Wijkteam.

Deze doorlooptijden vallen binnen de wettelijk vastgestelde kaders. De gemeente zoekt echter wel naar werkwijzen om samen met haar partners tot een kortere doorlooptijd te komen. Naar aanleiding van het rapport van de RKC wordt gewerkt aan een aanpassing van het werkproces. In deze nieuwe vorm wordt er direct na de digitale aanmelding, en dus voor de afspraak bij Humanitas, al een voorlichtingsbijeenkomst gepland om onder andere de hulpvraag vast te stellen. De gemeente Amsterdam werkt met een vergelijkbaar model, waarbij inwoners na hun aanmelding zo spoedig mogelijk in groepsverband worden gesproken. Ook in Den Haag krijgen inwoners die zich melden een voorlichtingsgesprek voordat zij het vervolgtraject in gaan. Dit nieuwe proces moet leiden tot een kortere doorlooptijd waardoor het probleem van de hulpvrager eerder kan worden behandeld. De afdeling schulddienstverlening heeft regie en zal toezicht houden op de doorlooptijden.

### 3.5 Crisissituaties

In crisissituaties worden burgers prioritair – binnen drie dagen – geholpen. Er is sprake van een crisissituatie wanneer roeyement van de zorgverzekering, huisuitzetting of afsluiting van gas, water en/of licht dreigt. In dergelijke gevallen vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en wordt direct de benodigde actie ondernomen. In Haarlem kunnen klanten die te maken krijgen met een crisissituatie zich elke werkdag melden voor ondersteuning.

---

<sup>6</sup> SZW/2015/292926

## 4 Doelgroepen

Alle inwoners van de gemeente Haarlem, Zandvoort en de IASZ van 18 jaar en ouder kunnen een beroep doen op schulddienstverlening. Er is geen minimumhoogte van de schuld, het verschilt per individu wanneer gesproken wordt van problematische schulden. De schulddienstverlening is breed toegankelijk en er zijn geen categorale afwijzingsgronden. Er is sprake van een individuele toetsing en zo mogelijk maatwerk. Dit sluit aan bij de verzamelbrief die staatssecretaris Klijnsma van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in juni 2015 heeft verstuurd<sup>7</sup>, en sluit aan bij het leidend principe van uitgaan van de leefwereld van de burger. Problematische schulden kunnen onder veel verschillende omstandigheden ontstaan. Soms staan de schulden op zichzelf. Vaak is er echter sprake van multiproblematiek en gaat de schuldsituatie gepaard met problemen in bijvoorbeeld de huiselijke, relationele of medische sfeer. Voor een langdurige oplossing van deze situatie is samenwerking met andere partners nodig. In dit hoofdstuk wordt voor enkele doelgroepen een specifieke aanpak toegelicht. In hoofdstuk zes wordt daarnaast aandacht besteed aan de aanpak van schulden bij “kwetsbare doelgroepen”.

### 4.1 Jongvolwassenen

Tussen de leeftijd van 18 en 27 jaar worden hulpvragers als jongvolwassenen gezien. De groep jongvolwassenen was in 2014 verantwoordelijk voor 208 meldingen. Dit is 19,5% van het totaal aantal meldingen. Bij jongvolwassenen is het landelijk beleid dat dienstverlening aan deze doelgroep vooral gericht moet zijn op scholing en/of werk. Hierdoor wordt gewerkt aan duurzame zelfstandigheid. Dit is echter lastig door het beperkte arbeidsaanbod en de studiekosten die niet altijd op te brengen zijn. Omdat jongvolwassenen vaak onvoldoende aflossingscapaciteit hebben voor hun schulden komen zij moeilijk uit de problemen. Problemen bij jongvolwassenen beginnen vaak al wanneer zij nog minderjarig zijn. Studiefinanciering mag niet worden gebruikt om schulden af te lossen, en eventuele bijverdiensten zijn vaak niet toereikend om aflossingscapaciteit te genereren. Zoals staatssecretaris Klijnsma in een brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer aanstipt betekent dit echter niet dat gemeenten jongeren geen ondersteuning kunnen bieden bij het oplossen van hun schuldenproblematiek.<sup>8</sup> Mogelijke hulp aan jongvolwassenen kan bestaan uit coaching/stabilisatie, een betalingsregeling of het bevriezen van de openstaande schulden tot het moment dat de jongvolwassene schuldenaar zijn/haar opleiding af heeft gerond en/of wel voldoende afloscapaciteit heeft opgebouwd. Daarnaast zetten partners en gemeenten zich in om te voorkomen dat jongeren zich uitschrijven op hun woonadres, waarmee de jongere in kwestie hoopt zijn of haar schuldeisers te ontlopen.

### 4.2 Gezinnen met minderjarige kinderen

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de gemeente in haar beleidsplan expliciet vastlegt wat de inzet is ten behoeve van gezinnen met kinderen. Reden hiervoor is dat kinderen extra kwetsbaar zijn en zij volledig buiten hun schuld om de nadelige gevolgen van schuldproblematiek ondervinden. Het is onwenselijk dat kinderen de dupe worden van de schuldenproblematiek van de ouders. Van de 1.068 meldingen schuldhulpverlening die in 2014 bij de gemeente Haarlem zijn binnengekomen was in 163 gevallen sprake van een gezinssituatie met minderjarige kinderen. Dit is 15,3% van het totaal aantal meldingen.

Om te voorkomen dat kinderen in een onstabiele situatie terecht komen bij het aanbieden van een schuldregelingstraject zal altijd rekening gehouden moeten worden met het belang van het kind. Voor deze doelgroep staan alle mogelijkheden binnen de integrale schulddienstverlening open. Voor deze doelgroep zijn afspraken gemaakt (zie ook 5.3) om in een preventief stadium (voordat de schuld naar de deurwaarder gaat) hulpverlening in te zetten om het gezin zo snel mogelijk weer in een stabiele situatie te krijgen. Deze doelgroep krijgt met voorrang (financiële) hulp. Het voorkomen van huisuitzettingen heeft prioriteit bij deze doelgroepen. Voor de immateriële problemen worden deze klanten (met voorrang) aangemeld bij verschillende andere organisaties zoals het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en het sociaal wijkteam. Daarnaast wordt er indien nodig contact gezocht met de school van de kinderen. Denk hierbij aan het informeren van de scholen over een

---

<sup>7</sup> *Verzamelbrief 2015*, J. Klijnsma, 5 juni 2015.

<sup>8</sup> *Preventie en bestrijding van stille armoede en sociale uitsluiting, brief van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*, J. Klijnsma, 29 juni 2015.

financiële situatie met zeer beperkte bestedingsruimte van de ouders. Hiervoor wordt de toestemming van de betrokken ouders of verzorgenden gevraagd bij de aanvang van een schuldregelingstraject.

#### 4.3 (Ex-)ondernemers

In het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zijn gemeenten verplicht om schulddienstverlening te bieden aan alle natuurlijke personen met problematische schulden die zij zelf niet kunnen oplossen.

Naast particulieren behoren ook zzp-ers en kleine zelfstandigen tot de groep 'natuurlijke personen'. Zij kunnen zich dus ook melden bij de gemeente met hun problematische schulden.

Om ondernemerschap te stimuleren is het Besluit bijstand zelfstandigen (Bbz) in het leven geroepen. Het Bbz besluit heeft tot doel om beginnende zelfstandigen die in de bijstand zitten te helpen met hun onderneming indien deze levensvatbaar wordt geschat. Een ander doel is de gevestigde zelfstandigen buiten de Participatiewet te houden, door ervoor te zorgen dat zij weer in het eigen levensonderhoud kunnen voorzien door middel van hun onderneming. Door middel van de Bbz ondersteunt de gemeente de lokale economische activiteit en innovatie.

#### 4.4 Kwetsbare doelgroepen

Een belangrijke doelgroep die een andere benadering vraagt is die groep klanten die door de gemeente Haarlem als 'Kwetsbare Doelgroepen' wordt omschreven. In 2014 vielen 178 zorgvragers onder de Kwetsbare Doelgroepen. Dit is 16,5% van het totaal aantal aanvragen. Een schuldenaar valt onder Kwetsbare Doelgroepen als hij ten minste aan één van de volgende criteria voldoet:

- Klanten met in de persoon gelegen meervoudige problematiek zoals verslaving of psychische problematiek. Het betreft een combinatie van problemen op meerdere leefgebieden zoals dakloosheid, psychische aandoeningen, somatische problemen, verslavingsproblemen, schulden, geweldproblematiek en werkloosheid. Ook heeft een deel van de doelgroep een licht verstandelijke beperking. De doelgroep is zeer heterogeen, subdoelgroepen zijn zeer uiteenlopend (bron: startnotitie Haarlem Opvang, Wonen en Herstel, januari 2016)
- Kortere dan een maand uit detentie, die langer dan drie maanden heeft geduurd.
- Geplaatst in WLZ instelling.
- Verblijf in vrouwenopvang.
- Laaggeletterden.

#### 4.5 Dak- en thuislozen met postadres

Dak- en thuislozen hebben ook te maken met schulden. Deze doelgroep moet ook toegang kunnen krijgen tot schulddienstverlening. Om deze doelgroep een schuldregeling te kunnen aanbieden die bijdraagt aan het creëren van stabiliteit in de psychosociale- en financiële omstandigheden en het bevorderen van de zelfredzaamheid van de hulpvrager zijn er bepaalde voorwaarden noodzakelijk. Zo moet de hulpvrager een uitkering ontvangen of een postadres hebben in gemeente Haarlem, Zandvoort of de IASZ. Daarnaast is het een voorwaarde dat de hulpvrager begeleiding krijgt vanuit een of meerdere hulpverlenende instanties en dat hij of zij in volledig budgetbeheer gaat bij aanvang van het traject. Het gaat hier dus niet alleen om het bestrijden van de symptomen maar ook om het werken aan de oorzaak van de financiële problemen. Daarnaast is het relevant om binnen deze groep onderscheid te maken in de aard van de dak- of thuisloosheid. Burgers die tijdelijk economisch dakloos zijn behoeven een andere aanpak dan dak- en thuislozen met een OGGZ-problematiek. Door middel van maatwerk wordt hier naar verschillende mogelijkheden gezocht, teneinde verdere persoonlijke en maatschappelijke problemen te voorkomen.

## 5 Preventie

Door goede preventie kan voorkomen worden dat hulpbehoevenden zich te laat melden met hun problemen. Schulden zijn in een vroeg stadium beter te stabiliseren en op te lossen. Daarnaast kan een goede voorlichting over financiële verplichtingen, administratie en risico's leiden tot minder probleemgevallen. Het doel hiervan is te voorkomen dat het tot een hulpvraag bij de gemeente komt. Succesvolle preventie betekent echter niet altijd dat het aantal aanvragen bij de afdeling schulddienstverlening daalt. Door inzet op preventie is de gemeente ook meer zichtbaar als dienstverlener. Mensen die in eerste instantie niet op de hoogte waren van de mogelijkheden kunnen zich door de voorlichting gaan melden met hun schuldsituatie. Deze zichtbaarheid is positief, want hierdoor kunnen meer mensen die recht hebben op ondersteuning hier aanspraak op maken en kunnen verdere persoonlijke, financiële en maatschappelijke problemen worden voorkomen.

Het belang van preventie wordt meer en meer onderkend door gemeenten, politiek en partners. De gemeente zal daarom blijven zoeken naar alternatieve methoden om zware problemen te voorkomen. Er wordt binnen de gemeentelijke organisatie gezocht naar aanknopingspunten met andere beleidsterreinen, en daarnaast wordt gekeken waar samen met partners kan worden opgetrokken voor effectievere preventie. De IASZ heeft in het voorjaar van 2015 bovendien een adviesnota opgesteld waarin verdere mogelijkheden voor preventie worden verkend.<sup>9</sup> De adviezen die hierin naar voren komen zijn onder meer het introduceren van financiële ondersteuning bij de gemeenteloketten, het creëren van meer bewustzijn bij collega's en partners en het geven van voorlichting aan burgers.

### 5.1 Voorkom recidive

De gemeente Haarlem hanteert drie verschillende recidivetermijnen.<sup>10</sup> De preventie-inzet heeft zich de afgelopen jaren onder andere gericht op het voorkomen van recidive. Dit is een onderdeel van het schulddienstverleningstraject. Doel van deze inzet is om te voorkomen dat klanten na het afronden van het traject weer in een problematische situatie terechtkomen en zich weer aanmelden voor hulp. Mensen lopen dan namelijk het gevaar niet meer geholpen te worden in verband met de recidivetermijnen. De hulpvragers krijgen de verplichte training "Grip op geld" gedurende het traject. Deze cursus vindt plaats op verschillende momenten in het traject, en afhankelijk van hoe ver de burger gevorderd is zijn of haar traject komen er verschillende onderwerpen aan bod. Vroeg in het traject is de inzet om schuldenaren zelfstandig genoeg te maken om de zwaarte van het budgetbeheer af te bouwen. Op de cursusedagen later in het traject ligt de nadruk op de vaardigheden die nodig zijn om volledig zelfstandig de financiële huishouding op orde te houden. Ná afronding van het traject wil de gemeente meer nazorg leveren aan voormalig hulpvragers. De gemeente moet bereikbaar blijven voor vragen en nazorgbijeenkomsten moeten meer mensen bereiken. Daarnaast blijft er in de gevallen waar beschermingsbewind is ingesteld begeleiding nadat het schuldhulpverleningstraject van de gemeente tot een einde is gekomen.

### 5.2 Uitbreiden preventie-activiteiten

Het preventieteam van kwaliteit en innovatie wil samen met de consultants van schulddienstverlening werken aan een verdere uitbreiding van preventie-activiteiten. Een grotere rol van de consultants bij cursussen en preventie leidt tot meer onderlinge samenwerking, en de kennis en ervaring van de consultants kan een goede toevoeging zijn bij de preventie-activiteiten. Partners van de gemeente vormen daarnaast ook een belangrijke schakel in de preventie en bij het aanpakken van problemen die de gemeente niet kan oplossen. Op dit moment wordt gewerkt aan de "Digitale Financiële Sociale kaart". Hierin worden alle partners van de gemeente in kaart gebracht, en wordt overzichtelijk welke partijen kunnen bijdragen aan de preventie-inzet. De gemeente wil daarbij de schulddienstverleningsketen in staat stellen financiële problemen bij de doelgroep van een partner vroegtijdig te herkennen. De gemeente doet dit door de kennis en expertise beschikbaar te

---

<sup>9</sup> *Adviesnota preventie in de schuldhulpverlening, vele handen maken werk licht*, IASZ, April 2015.

<sup>10</sup> Zie bijlage voor recidivetermijnen.



stellen aan haar ketenpartners, door de alertheid op schulden te vergroten en door afspraken met partners te maken over samenwerking in het geval dat betalingsachterstanden ontstaan. Een voorbeeld van deze afspraken is het convenant met woningcorporaties en sociale wijkteams dat zij melding maken van huurders met twee maanden huurachterstand.

Naast de inzet via partnerorganisaties richt de gemeente zich ook direct tot inwoners. Zo is er een workshop ontwikkeld voor alle inwoners die moeilijk kunnen rondkomen van hun inkomen. Deze workshop duurt een dagdeel en heeft als doel mensen inzicht en duidelijkheid te geven in hun huidige financiële situatie. Deze workshop is vergelijkbaar met de situatie in de gemeente Den Haag, waar de Workshop Administratie Sorteren (WAS) inwoners helpt meer overzicht te krijgen in hun administratie en hen handvatten biedt dit ook bij te houden.

In de IASZ, Zandvoort en Haarlem worden er bovendien mogelijkheden aangereikt om problematische schulden te voorkomen. De focus van de workshop ligt voornamelijk op burgers die een terugval hebben in hun inkomen (bijvoorbeeld ww of uitkering Participatiewet) of waarvan het schuldentraject net is beëindigd. Het preventieteam richt zich ook op “de voorkant”: het voorkomen dat mensen in een problematische schuldsituatie terecht komen. Bijvoorbeeld door voorlichtingen en workshops te geven op basisscholen, voortgezet onderwijs en in penitentiaire inrichtingen. Dit verhoogt het bewustzijn rond schulden en het belang van een goede financiële huishouding. Daarnaast komt de sociale omgeving van de leerlingen op deze manier ook mogelijk in contact met het fenomeen gemeentelijke schulddienstverlening.

Burgers die zich melden voor een uitkering levensonderhoud in het kader van de participatiewet doorlopen in Haarlem het zogenaamde Poortmodel. In dit Poortmodel wordt ook het onderwerp van schuldproblematiek aangekaart. Zo worden mensen die nieuw zijn in hun uitkeringssituatie bewust gemaakt van het risico op schulden in hun nieuwe inkomenssituatie, en worden zij indien nodig gewezen op de mogelijkheden voor schulddienstverlening bij de gemeente.

De ervaring leert dat het moeilijk is om de gehele doelgroep te bereiken met preventie-activiteiten en andere voorzieningen. Er wordt continu gewerkt aan het vergroten van het bereik van de preventie-activiteiten. Hiervoor staat de gemeente open voor innovatieve werkwijzen. Intern en met partners wordt ook gezocht naar verdere samenwerking om mensen tijdig te bereiken.

### 5.3 Preventie Huisuitzettingen (PHU)

Gemeente, wooncorporaties en Sociaal Wijkteams hebben nieuwe afspraken gemaakt om in een preventief stadium (voor de schuld bij de deurwaarder wordt aangemeld) actie te ondernemen wat betreft gezinnen met kinderen, senioren en OGGZ-doelgroep. Tot de doelgroep OGGZ behoren sociaal kwetsbare mensen die niet voldoende in staat zijn om in de eigen basale bestaansvoorwaarden te voorzien. Voorbeelden hiervan zijn tekortschietende zelfverzorging, sociaal isolement, vervuiling van woonruimte en/of woonomgeving en psychische- en/of verslavingsproblemen.

De corporatie geeft, wanneer alleen sprake is van schulden, de huurder advies om zich te melden bij de gemeente. De gebruikelijke route voor aanmelding schulddienstverlening wordt dan ingezet. Bij het vermoeden van meerdere hulpvragen schakelt de corporatie het Sociaal Wijkteam in. De rol van het Sociaal Wijkteam bij meervoudige problematiek is in overleg met de huurder regievoering op de samenwerking tussen huurder en alle betrokken hulpverleners/ondersteuners, om te werken aan het realiseren van (voorwaarden voor) een stabiele woonsituatie.

Door vroegtijdig de samenwerking te realiseren tussen woningcorporaties, Sociaal Wijkteam en de gemeente vermindert de kans op het ontstaan van crisissituaties sterk. De inzet op preventie van huisuitzettingen scheelt persoonlijk leed, en voorkomt daarnaast de hoge maatschappelijke kosten die gemoeid zijn met uitzettingen.

### 5.4 Koopwoningen

Omdat de vraag én de problematiek rondom mensen met schulden en een koopwoning toeneemt, heeft de landelijke brancheorganisatie NVVK besloten om hierop te acteren. Met een groot aantal hypotheekverstrekkers is een samenwerkingsovereenkomst gesloten, genaamd project Schakel. De gemeente

verwijst hulpvragers met een koopwoning naar hen door. In deze overeenkomst is met werkafspraken vastgelegd welke ondersteuning er geboden kan worden aan mensen met (dreigende) hypotheekachterstanden. Het project Schakel biedt mensen met een koopwoning en problematische schulden de kans om in gesprek te gaan met hun hypotheekverstrekker om te bekijken of de koopwoning verkocht moet worden alvorens schuldsanering mogelijk is. Samen met de desbetreffende hypotheekverstrekker wordt vervolgens bekeken welke (tijdelijke) oplossingen er mogelijk zijn om ervoor te zorgen dat de (dreigende) hypotheekachterstand niet escaleert. Vervolgens wordt een plan van aanpak opgesteld samen met de partner.

### 5.5 Jongerenproject Stem in de Stad

Het jongerenproject is door de schuldhulpmaatjes van Stem in de Stad opgezet voor jongeren in de leeftijd van zestien tot vijftientig jaar. Doel van deze samenwerking is een nieuwe aanpak waarbij er wordt gekeken naar de mogelijkheden van de schuldregeling voor jongeren. Begeleiding van jongeren met financiële problemen is afhankelijk van de hulpvraag. In het algemeen wordt gestart met het ordenen van administratie. Er wordt een overzicht gemaakt van de schulden en er wordt een budgetplan opgesteld. Toegang tot schulddienstverlening is vaak lastig voor jongeren omdat zij niet voldoende inkomsten hebben. Wanneer een jongere niet kan worden toegelaten wordt gekeken wat de andere mogelijkheden zijn. Een schuldhulpmaatje biedt in zulke gevallen ondersteuning, maar pas als het misloopt wordt bijvoorbeeld een gesprek door een maatje overgenomen. De bedoeling is dat de zelfredzaamheid wordt bevorderd en dat de jongere waar mogelijk eigen verantwoordelijkheid neemt. Er wordt geen vastgestelde termijn gehanteerd voor de begeleiding. Begeleiding kan voortduren zo lang er behoefte en noodzaak is. Er wordt wel gestuurd op toenemende zelfstandigheid van de hulpvrager. Indien nodig kan een maatje overleg hebben met jeugdcoach. De hulpvrager dient daar wel toestemming voor te geven.

### 5.6 Incidentele preventie-activiteiten

Er worden structurele activiteiten verricht zoals het verzorgen van gastlessen op het basisonderwijs en voortgezet onderwijs. Zo krijgen alle basisscholen en het voortgezet onderwijs in Haarlem begin van elk schooljaar een mailing over de gastlessen met betrekking tot jongeren en schulden vanuit preventie. De ervaring is dat er steeds meer scholen zich bij het preventieteam melden voor o.a de gastlessen. Daarnaast vinden er ook incidentele preventieprojecten plaats. Een voorbeeld hiervan is het Kikid-project, waarbij jongeren in samenwerking met het preventieteam van de gemeente Haarlem een voorstelling over (het ontstaan van) schulden en alle bijkomende problematiek hebben gemaakt. Met deze voorstelling worden op een alternatieve wijze veel jongeren bereikt. Enkele doelgroepen, waaronder die op scholen en in penitentiaire inrichtingen, zijn goed te bereiken. Bij sommige andere groepen is dit een stuk moeilijker, omdat de doelgroep dan niet structureel bij elkaar zit en gemotiveerd moet worden om naar een voorlichting of activiteit toe te komen. Het preventieteam zoekt naar andere manieren om zo veel mogelijk inwoners te bereiken die risico lopen op problematische schulden, onder andere via de Sociale Kaart. De genoemde preventie-activiteiten zullen in de toekomst ook in Zandvoort en de IASZ verzorgd worden.

### 5.7 Nazorg

Voor schuldsituaties geldt net als in de gezondheidszorg dat voorkomen altijd beter is dan genezen. Om die reden zet de gemeente in op preventie en nazorg. Bij de uitwerking hanteert de gemeente als vertrekpunt dat schuldenproblematiek in veel situaties een gedragsprobleem is. Immers, schulden hebben is niet simpelweg een kwestie van weinig geld hebben, maar is vaak ook gevolg van een niet passende levensstijl en diverse andere problemen in professionele, persoonlijke en psychische sfeer. Wanneer iemand een schuldtraject heeft doorlopen is het daarom van belang dat er aandacht is, en blijft, voor mogelijke onderliggende oorzaken. Hier is een belangrijke taak weggelegd voor partners in de stad en de sociale omgeving van de schuldenaar. De nazorg blijft (door)ontwikkeld worden, met speciale aandacht voor het voorkomen van recidive na een geslaagd schuldbemiddelingstraject dan wel een wettelijke traject (WSNP). Het doel hierbij is te voorkomen dat er opnieuw financiële problemen ontstaan. De gemeente onderzoekt hoe nazorg eruit kan zien en op welke wijze nazorg ingezet kan worden. Het resultaat van het onderzoek moet een concreet advies zijn voor de opzet van nazorg en een mogelijkheid om recidive daadwerkelijk te monitoren. Dit geldt ook voor jongeren die in een programma van de schulddienstverlening komen en dat goed afronden. Daarnaast worden schuldhulpmaatjes

ingezet om de jongeren die minder zelfredzaam zijn te ondersteunen en te coachen op het gebied van financiële zaken en budgettering.

## 6 Curatie

De schulddienstverlening van de gemeente is erop gericht om ontstane financiële problemen weg te nemen (curatie). Op beide terreinen zet de gemeente Haarlem die dienstverlening gericht in. De gemeente stelt zo vroeg mogelijk in het proces vast welke ondersteuning de burger nodig heeft om zijn of haar probleem op te lossen. Vervolgens wordt bepaald of die ondersteuning geboden kan worden door de afdeling Schulddienstverlening of dat de zorgvraag beter belegd kan worden bij een van de ketenpartners. Of een schuldenaar in aanmerking komt voor een minnelijke schuldregeling, 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 hanteert de afdeling Schulddienstverlening een filtermechanisme, dat de klant aan de voorkant van het traject screent op schuldenpakket en motivatie. Dat filtermechanisme wordt gevuld door informatie die de klant in de digitale aanmelding levert en wordt 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.

		Schuldenaar	
		Regelbaar	Niet-regelbaar
Schuldenpakket	Regelbaar	<b>Kwadrant I</b>  Probleem van de klant is op te lossen door inzet van een SDV-traject	<b>Kwadrant III</b>  Maatwerk: schuldregeling, stabiliseren, advies of doorverwijzing
	Niet-regelbaar	<b>Kwadrant II</b>  Stabilisatie	<b>Kwadrant IV</b>  Doorverwijzing naar hulpverlenende instanties

Tabel 1: kwadranten schulddienstverlening

Met bovenstaand schema wordt inzichtelijk waar de dienstverlening van de afdeling schulddienstverlening van de gemeente Haarlem op gericht is. De hulpvragers in kwadrant I vormen het grootste deel van de doelgroep van de afdeling schulddienstverlening. De klanten in kwadrant II hebben een schuldenpakket 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. Voor die groep houdt de afdeling schulddienstverlening de situatie stabiel, opdat de problematiek niet verder escaleert.

De dienstverlening is er verder op gericht het schuldenpakket wel regelbaar te maken. Voor de hulpvragers uit kwadrant III kan het schuldenpakket in principe opgelost worden, maar zijn er in de persoon gelegen risico's waardoor het traject niet het gewenste effect bereikt. Bij deze doelgroep is de kans op uitval groot, waardoor het aanbieden van een traject vaak geen effect sorteert. Kwadrant III is daarom het maatwerkkwadrant: per geval zal afgewogen moeten worden of er wel of geen schulddienstverleningstraject ingezet wordt. Voorbeeld hiervan is de specifieke instructie die de Wgs geeft om te allen tijde hulp te bieden aan gezinnen met minderjarige kinderen.

De klanten die in kwadrant IV ingedeeld worden, worden niet door de afdeling Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem geholpen. Als ketenregisseur neemt deze afdeling 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. Instrumenten die dan kunnen worden ingezet zijn onder meer beschermingsbewind of curatele.

De toegang tot de gemeentelijke dienstverlening is digitaal vormgegeven. Hierdoor is er sprake van een zogenaamde 24-uurs openingstijd, waardoor de toegang laagdrempelig is voor het merendeel van de

burgers. Voor de hulpbehoevenden die geen internettoegang hebben, analfabeet zijn, of om een andere reden niet in staat zijn om de digitale aanmelding in te vullen is het mogelijk om hier hulp bij te zoeken. Dit kan door in persoon naar de balie van de gemeente te gaan.

Ook is er een mogelijkheid contact op te nemen met een medewerker van de afdeling schulddienstverlening voor het indienen van de aanvraag, of door zich te wenden tot het sociaal wijkteam of tot een van de ketenpartners zoals een vrijwilligersorganisatie.

## 6.1 Kwetsbare doelgroepen

De aanpak voor Kwetsbare 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. Voor klanten in de Kwetsbare Doelgroepen wordt zes maanden uitgetrokken om in te schatten of een schuldbemiddeling een realistische, haalbare oplossing voor het probleem van de klant is. Dit in tegenstelling tot de reguliere termijn van drie maanden. Deze andere aanpak is nodig omdat het in de praktijk moeilijker blijkt om dossiers binnen het reguliere tijdsplan van drie maanden zo stabiel te krijgen dat een schuldbemiddeling haalbaar is. Dit heeft verschillende oorzaken:

- Het gedrag en de medewerking van Kwetsbare 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.
- 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<sup>11</sup> 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, nemen de partners een sterkere rol in de ondersteuning en zal de gemeente zich terugtrekken. In het verleden bleven deze klanten te lang in het bestand van de gemeente 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 wordt ook geregeld de afweging gemaakt of de betrokken klant nog wel door de ondersteuning van de gemeente geholpen kan worden. De werkwijze voor de Kwetsbare Doelgroepen houdt dus rekening met de aparte benadering die deze doelgroep nodig heeft.

## 6.2 Saneringskrediet

In sommige gevallen kan een hulpvrager gebruik maken van een saneringskrediet om zijn of haar schulden af te lossen. Bij een saneringskrediet krijgen alle schuldeisers in een schuldregeling in één keer een bedrag tegen finale kwijting. Hiermee wordt een percentage van de schuld afgelost dat met de schuldeisers is afgesproken. Het niet afgeloste deel van de schulden wordt kwijtgescholden. Hierdoor zijn schuldeisers vaker geneigd akkoord te gaan met een minnelijke regeling, en wordt het bureaucratisch proces versimpeld. In dit scenario heeft de schuldenaar nog maar één partij aan wie hij of zij gedurende drie jaar terugbetaalt: de Kredietbank Nederland. De keerzijde van een saneringskrediet is dat de schuldenaar rente betaalt over het krediet, en dat jaarlijkse vaste lasten zoals Gouwe Rijnland en gemeentelijke belastingen niet kunnen worden betaald uit het gespaarde geld van de schuldeisers. Dit is echter makkelijk op te vangen met een aparte reservering in het budgetplan.

---

<sup>11</sup> E.g. Brijder stichting, GGZ, Humanitas, Kontext, Leger der Heils, Palier MJD, RIBW, Stichting de Linde, Stichting MEE, Stichting Release.

Een saneringskrediet wordt vooral ingezet voor twee typen hulpvragers: hulpvragers die een stabiel hoog inkomen hebben en een relatief lage schuldenlast, en hulpvragers die onder andere een uitkering ontvangen zonder goede kans op de arbeidsmarkt. Bij een saneringskrediet via de Kredietbank Nederland staat de gemeente borg voor de terugbetaling van het krediet door de schuldenaar. Wanneer de hulpvrager hier om welke reden dan ook niet aan kan voldoen moet de gemeente dit geld terugbetalen. Dit risico kan worden opgevangen door hier intern een budget voor te maken, of door deel te nemen aan een garantiefonds vanuit de Kredietbank Nederland. De mogelijkheid om deel te nemen aan het garantiefonds wordt onderzocht.

### 6.3 Niet-saneerbare vorderingen

Na het indienen van de aanvraag om de schuldregeling wordt om een overzicht van de openstaande vorderingen aan bij het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) gevraagd. Het CJIB geeft aan of en zo ja welke vorderingen openstaan op naam van de klant en welke vorderingen niet meegenomen kunnen worden in het schulddienstverleningstraject. Deze vorderingen worden niet-saneerbare vorderingen genoemd. Indien de klant te maken heeft met niet-saneerbare vorderingen dan kan er niet direct gestart worden met de schulddienstverlening. Deze vorderingen moeten eerst afbetaald worden. In praktijk betekent dit vaak dat de aanvraag voor schulddienstverlening wordt afgewezen en dat er in overleg tussen de schuldenaar, schuldeiser en consulent schulddienstverlening wordt gezocht naar een alternatieve oplossing. In 2014 zijn er 227 aanvragen afgewezen wegens niet-saneerbare vorderingen bij het CJIB. De klant mag zich opnieuw aanmelden wanneer deze vorderingen weggewerkt zijn.

Inwoners die onder de hierboven beschreven Kwetsbare Doelgroepen vallen belanden niet tussen wal en schip. Het merendeel van deze groep wordt ondersteund door een beschermingsbewindvoerder en/of een hulpverlener in het terugbetalen van een niet-saneerbare vordering. Voor de inwoners die geen beschermingsbewind of andere hulpverlening ontvangen is er de mogelijkheid tot het doorlopen van een stabiliseringstraject.

### 6.4 Ketenpartners

De ketenpartners bieden extra begeleiding aan klanten. Dankzij deze begeleiding hebben hulpvragers meer kans op een succesvolle aanpak van hun financiële problemen. De samenwerking met de partners maakt het mogelijk dat de dienstverlening van de gemeente zich effectief kan focussen op dossiers die klaar zijn voor behandeling. Een voorbeeld van deze werkwijze is dat de aanvraag dankzij de partners 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 beschikbaar was tijdens het intakegesprek. In die gevallen moest een nieuwe afspraak worden gemaakt en begon het proces feitelijk opnieuw. Door de samenwerking met Humanitas, beschermingsbewindvoerders, sociale wijkteams, andere hulpverlenende instanties en door de inzet van gespecialiseerde consultants in het geval van Kwetsbare Doelgroepen, wordt die inefficiëntie uit het proces weggehaald.

#### 6.4.1 Humanitas

Hoe eerder een financieel probleem gesignaleerd wordt, hoe gemakkelijker het probleem is op te lossen. De Gemeente Haarlem heeft hiervoor andere partijen nodig en heeft in dat kader onder andere de samenwerking gezocht met de vrijwilligersorganisatie Humanitas. Deze partij speelt een belangrijke rol in de preventie en curatie die de gemeente Haarlem organiseert. Die rol komt tot uiting in de bijdrage die deze partij levert in het voortraject van de schulddienstverlening.

Humanitas biedt ondersteuning aan mensen die een verzoek om schuldregeling hebben ingediend. De ondersteuning richt zich op het ordenen van de administratie van de klant en het completeren van de aanvraag. In 2014 heeft Humanitas op die manier 653 hulpvragers geholpen. Door deze samenwerking en specifieke focus op schulddienstverlening fungeert Humanitas ook als partner in het preventienetwerk. Humanitas is een laagdrempelige organisatie waar mensen makkelijk binnen kunnen stappen. Hierdoor kan Humanitas tijdig signaleren als er bij de doelgroep financiële problemen ontstaan. Er wordt gewerkt aan een

betere en efficiëntere samenwerking. Dit strookt met de aanbevelingen die de RKC heeft opgenomen in haar rapport over de wacht- en doorlooptijden. Onderdeel van deze verbeterde samenwerking is de nieuwe werkwijze die is omschreven in paragraaf 3.4. Hierbij wordt direct na de digitale aanmelding, en dus voor de afspraak bij Humanitas, al een voorlichtingsbijeenkomst gepland om onder andere de hulpvraag vast te stellen.

#### 6.4.2 Sociaal Wijkteam

Een Sociaal Wijkteam bestaat uit specialisten op verschillende onderwerpen (werk en inkomen, wonen en leven, volwassenenzorg). Hierin zijn consulenten WMO en Werk en Inkomen en Schulddienstverlening vertegenwoordigd, maar ook partners zoals Kontext, Stichting MEE, Haarlem Effect/Dock, Zorgbalans/SHDH. Het team richt zich op bewoners met regieverlies en problemen/vragen op meerdere domeinen. De inzet is gericht op het (weer) mee (laten) doen van mensen vanuit een oplossingsgericht perspectief waarbij de focus ligt op wat er wel kan in plaats van wat er niet (meer) kan. Ook het netwerk van mensen wordt indien mogelijk en wenselijk actief betrokken. De ondersteuning is zo kort als kan en zo lang als nodig is, eventueel in samenwerking met andere organisaties. In Haarlem zijn meerdere wijkteams actief. In Zandvoort is de instelling van Sociaal Wijkteams in onderzoek. De opdracht voor het wijkteam is enerzijds preventief en anderzijds om een beroep op het cluster specialistische ondersteuning te voorkomen, te vertragen of eerder af te bouwen. Soms kan het echter juist ook nodig zijn om snel de juiste specialistische ondersteuning in te zetten. Het Sociaal Wijkteam werkt op basis van eigen professionaliteit en gezond verstand, naast elkaar en niet tegenover elkaar, zoekend naar collectieve oplossingen in de wijk op basis van individueel maatwerk en een eropaf-aanpak. De regie blijft bij de bewoner of het gezin. Eigen kracht en zelfredzaamheid vormen het uitgangspunt. Zijn hier niet voldoende oplossingen te vinden, dan wordt een beroep gedaan op voorzieningen in de basisinfrastructuur. Pas in laatste instantie wordt gekeken naar specialistische voorzieningen. Het wijkteam kan regie op casusniveau leveren, en spreekt waar nodig organisaties aan op hun rol als regiehouder.

Omdat de Sociaal Wijkteams bestaan uit professionals van verschillende disciplines en verschillende organisaties wordt de integrale dienstverlening naar de klant bevorderd. Door de verschillende disciplines te verzamelen in een flexibel team dicht bij de klant (één gezin/één plan) wordt de kans op tijdige en adequate signalering van één of meerdere zorgbehoeften vergroot.

Vanuit de hoofdafdeling Sociale Zaken (afdelingen schulddienstverlening, servicecenter en inkomens dienstverlening) zijn consulenten en klantmanagers voor achttien uur per week aangesteld in de sociaal wijkteams. Deze consulenten en klantmanagers zorgen ervoor dat zij hun kennis over schulddienstverlening verspreiden en delen in het sociaal wijkteam. Daarnaast zullen door consulenten schulddienstverlening voorlichting en presentaties gegeven ter vergroting van de kennis omtrent schulddienstverlening. Ook is de afdeling schulddienstverlening vraagbaak voor alle medewerkers in het sociaal wijkteam.

#### 6.4.3 De Jeugdcirkel

De Jeugdcirkel is een multidisciplinair team van deskundigen en gespecialiseerde hulpverleners. Op basis van een zelfredzaamheidsanalyse wordt in de Jeugdcirkel – in bijzijn en in overleg met de jongeren zelf – een trajectplan conform de methode “één jongere, één plan, één regisseur” opgesteld. Betrokken partners bieden zorg en hulp ‘op maat’ op de diverse leefdomeinen en regelen indicaties en verwijzingen. Na vaststelling van het trajectplan start de uitvoering onder regie van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

Jongeren die kampen met (hoge) schulden – en zich om die reden soms ambtshalve laten uitschrijven uit de Basisregistratie Personen – kunnen vaak niet door de afdeling Schulddienstverlening van de gemeente worden geholpen omdat zij onvoldoende inkomen hebben. Om hiervoor een oplossing te bieden zet de Jeugdcirkel in op twee speerpunten: budgettering van het inkomen en bevrozing van de schulden. Om bevrozing van de schulden te realiseren zullen de schuldeisers worden aangeschreven door één van de partners van de Jeugdcirkel. Het budgetteren en financieel ‘opvoeden’ van de jongere wordt onderdeel van de taak van zijn of haar mentor. Als de jongere eenmaal inkomen uit (full- of parttime) werk verwerft staat de weg open voor schuldbemiddeling en/of sanering via de afdeling Schulddienstverlening van de gemeente.

## 7 Nieuwe instrumenten

De gemeente biedt op diverse wijzen hulp aan klanten met problematische schulden, bijvoorbeeld met budgetbeheer en stabilisatie van de schuldsituatie. Daarnaast is de gemeente bezig met het leggen van nieuwe verbindingen en het verkennen van nieuwe methoden om klanten beter van dienst te kunnen zijn. Voorbeelden hiervan zijn aansluiting bij de wijkteams in gemeenten waar deze actief zijn, het fonds Goede Gieren en eigen beschermingsbewind.

### 7.1 Goede Gieren Fonds

De Goede Gieren ontlenen hun naam aan de praktijk in de Verenigde Staten waar bedrijven voor een klein bedrag schuldpapieren opkopen om vervolgens schuldenaren maximaal onder druk te zetten voor hun rendement. Deze bedrijven worden "vultures" genoemd: gieren. De initiatiefnemers van Goede Gieren willen dit concept op een behulpzame manier toepassen. Zij willen onorthodoxe methoden gebruiken om mensen in de financiële problemen perspectief te bieden op een stabiele situatie. De initiatiefnemers willen de schulden overnemen en willen met de schuldenaren een plan opzetten om geldproblemen in de toekomst te voorkomen. Door de schulden op te kopen pogen zij verdere maatschappelijke kosten te voorkomen. De schulden zullen uit een fonds betaald worden. Het fonds sluit prestatiecontracten af met partijen die er belang bij hebben dat de problemen niet escaleren. Dat betekent dat corporaties en gemeenten een financiële bijdrage leveren aan het fonds, als het huisuitzettingen en ondertoezichtstelling weet te voorkomen.

De gemeente Haarlem is in 2015 gestart het Goede Gieren Fonds Haarlem. Dit is een pilot die een jaar afloopt en eindigt in het najaar van 2016. De gemeente kan twintig casussen aanleveren. Een casus kan een gezin betreffen of een eenpersoonshuishouden. Om de flexibiliteit van het fonds optimaal te laten zijn, worden er vooraf geen criteria opgesteld voor welk doel een aanvraag mag worden ingediend. De enige voorwaarde is dat de aanvraag meer kosten bespaart, dan de uitgave kost. Er moet dus sprake zijn van een positieve individuele maatschappelijke kosten-batenanalyse.

Het fonds is een intern fonds van de Gemeente Haarlem dat geld kan voorfinancieren om impasses bij schuldhulpverlening te doorbreken, en daarmee maatschappelijke kosten te besparen. In het experiment wordt onderzocht hoe deze uitgespaarde maatschappelijke kosten verzilverd kunnen worden en gedeeltelijk kunnen terugvloeien in het Maatschappelijke Kosten Reductie Fonds. Op deze manier ontstaat er een "revolverend fonds", dat met een eenmalige investering van de gemeente steeds opnieuw kostbare impasses in de hulpverlening kan doorbreken. Op dit moment is Goede Gieren een pilot en pas als de pilot wordt voortgezet is er sprake van een revolverend fonds. Na afronding van de pilot wordt bekeken of dit structureel beleid wordt, mogelijk in samenwerking met andere gemeenten.

De meest algemene doelstelling van de Goede Gieren aanpak is het verminderen van de maatschappelijke kosten en het vergroten van het perspectief van de cliënt. In deze pilot gaat de gemeente leren (en ontwikkelen) hoe die doelstellingen het beste kunnen worden bereikt. Het succes van de pilot is daarmee in eerste instantie afhankelijk van de mate waarin geleerd en ontwikkeld is. Het Goede Gieren-initiatief wordt dus niet louter afgerekend op de financiële effecten. Gemeente Haarlem neemt de kosten voor de pilot Goede Gieren op zich. Bij succes van de pilot zal gekeken worden of de werkwijze van Goede Gieren definitief overgenomen kan worden en of deze werkwijze ook toegepast kan worden in Zandvoort en de IASZ.

### 7.2 Eigen beschermingsbewind

Beschermingsbewind, ook wel civiel bewind genoemd, is een wettelijke maatregel die wordt uitgesproken door de kantonrechter (Boek 1 Titel 19 BW). Beschermingsbewind is bedoeld voor mensen die door hun lichamelijke of geestelijke toestand tijdelijk of blijvend niet in staat zijn om hun financiële belangen te behartigen. Steeds meer mensen worden onder beschermingsbewind geplaatst. Dit komt door een wijziging in de wet die zorgt dat niet enkel mensen met een bepaalde conditie hiervoor in aanmerking komen, maar ook burgers die herhaaldelijk in een problematische schuldsituatie zijn gekomen. De gemeente Haarlem gaat onderzoek doen naar mogelijkheden van beschermingsbewind in eigen beheer. De redenen hiervoor zijn:



- Voorkomen dat de niet zelfredzame burgers die tijdelijk niet in aanmerking kunnen komen voor een traject schuldregeling bij particuliere bedrijven onder het bestaansminimum terechtkomen.
- Grip krijgen op de toegenomen kosten die gemeentes uit de budgetten voor bijzondere bijstand betaalt voor de vergoeding van beschermingsbewind van private partijen.
- Beschermingsbewind van een gemeente kost de schuldenaar minder dan beschermingsbewind bij een private partij.

### 7.3 Budgetondersteuning op maat en budgetbeheer in eigen kring

Gemeente Haarlem start een onderzoek waarbij er gekeken wordt naar de mogelijkheid om het huidige budgetbeheer uit te breiden. Uitbreiding van het budgetbeheer heeft de volgende doelen voor ogen:

- Voorkomen of stabiliseren van problematische schulden
- Het bewerkstelligen van gedragsverandering bij de klant
- Voorkomen en terugdringen van recidive
- Beperking van maatschappelijke kosten
- Beperking van uitgaven bijzondere bijstand aan beschermingsbewind
- Het verhogen van de klanttevredenheid door het bieden van betere en efficiëntere dienstverlening aan de burgers

Daarnaast verkent de gemeente Haarlem in samenwerking met de Goede Gieren de mogelijkheid van 'Budgetbeheer in Eigen Kring'. Bij dit onderzoek wordt er gekeken naar het ontwikkelen van een alternatief voor beschermingsbewind waarbij het eigen netwerk of een maatje een grote rol spelen in het budgetbeheer en waarbij een deel van de uitgespaarde maatschappelijke kosten worden gebruikt om een regeling van de schulden mogelijk te maken.

## 8. Kwaliteitsborging

De afdeling Schulddienstverlening treedt op in de rol van bemiddelaar. Het is daarbij van essentieel belang dat schuldeisers en schuldenaren vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht wordt gedaan aan hun belang. Daarom is de afdeling schulddienstverlening lid van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). De NVVK is het koepelorgaan van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De gemeente houdt zich aan de kwaliteitseisen die door deze branchevereniging gesteld worden aan de gemeentelijke schuldhulpverlening. De NVVK heeft een standaardwerkwijze ontwikkeld voor schuldhulpverlening. De afdeling schulddienstverlening werkt volgens de "Schuldhulpverlening nieuwe stijl", die landelijk is vastgesteld. De afdeling Schulddienstverlening is in mei 2015 geauditeerd en is geslaagd voor de audit. Hierbij is gekeken of de schulddienstverlening van de Gemeente Haarlem voldoet aan de eisen van de NVVK audit. Gemeenten die aangesloten zijn bij de NVVK moeten onder meer werken volgens de gedragscode Schuldregeling en de gedragscode Budgetbeheer. De aansluiting van de gemeente bij de NVVK heeft als voordeel dat schuldeisers eerder bereid zijn akkoord te gaan met betalingsregelingen.

### 8.1 Wachlijsten, wachttijden en doorlooptijden

Artikel 4 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de gemeente na een verzoek voor schuldhulp maximaal vier weken de tijd heeft om een eerste gesprek met de burger te voeren om de hulpvraag vast te stellen. Bij crisissituaties geldt een maximum van drie werkdagen. Onder crisissituaties wordt verstaan gedwongen woningontruiming en/of de beëindiging van de levering van gas, elektriciteit en water of roeyement van de zorgverzekering.

Een onderdeel van kwaliteit van de dienstverlening is de lengte van de doorlooptijd. De burger krijgt bij het eerste gesprek direct uitleg over de looptijd van de mogelijke trajecten. Voor de doorlooptijd is geen termijn vastgesteld in de wet. Het minnelijke schuldhulptraject zelf wordt uitgevoerd conform het 120-dagen model van de NVVK. Dit is de tijd die benodigd is voor de feitelijke bemiddeling tussen schuldeisers en schuldenaar. Na afloop van deze fase zal een vast aflossingsbedrag worden afgelost aan de schuldeisers gedurende 36 maanden. De gemeente Haarlem definieert de wachttijd als de tijd die verstrijkt van het moment dat de aanvraag is ontvangen tot het moment dat het intakegesprek plaats kan hebben. Bij een crisissituatie mag de wachttijd niet langer zijn dan drie werkdagen.

In het rapport van de RKC wordt vastgesteld dat er geen sprake is van wachlijsten bij de schulddienstverlening. Daarnaast worden enkele aanbevelingen gedaan om de wachttijden en doorlooptijden te verkorten. De RKC constateert in haar rapport dat de gemeente een ruime invulling van de wachttijd hanteert waarbij de wachttijd pas ingaat na het voorbereidende traject dat bij de partners wordt doorlopen.

### 8.2 Inzet gekwalificeerde consulenten

De schulddienstverlening wordt uitgevoerd door goed opgeleide consulenten met een kennis van schuldproblematiek binnen het Sociaal Domein. De consulenten zijn bekend met de volledige breedte van schulddienstverlening, en kunnen het proces van A tot Z begeleiden. Alhoewel alle consulenten alle taken kunnen uitvoeren, is er wel sprake van specialisatie zodat collega's elkaar in complexe situaties kunnen ondersteunen.

### 8.3 Professionele werkomgeving

Om de beste dienst te leveren aan hulpvragers is er naast gekwalificeerde consulenten ook behoefte aan een professionele werkomgeving. Door middel van onder meer intervisie en bijscholing blijven de consulenten zich ontwikkelen en blijven zij op de hoogte van ontwikkelingen in het vakgebied.

#### 8.4 Bezwaar en beroep

Na inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen burgers bezwaar en beroep indienen tegen de genomen besluiten op grond van de Awb. Daarnaast kunnen burgers een klacht indienen bij de Commissie Kwaliteitszorg van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) en/of bij de Nationale Ombudsman.

#### 8.5 Databank NVVK en KBvG

Om de kansen op het oplossen van schulden door middel van een gemeentelijke schuldregeling te vergroten sluit de gemeente Haarlem aan op de databank van de NVVK en de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). Deze databank biedt ruimte aan de gemeenten en de deurwaarders om gegevens over de klant uit te wisselen. Beide partijen kunnen snel kijken of een klant bekend is bij hun organisatie. Het nut hiervan is dat een deurwaarder vroegtijdig kan zien dat een klant bekend is bij de gemeente en zal de verdere maatregelen stop zetten. Hierdoor worden geen onnodige kosten of nieuwe schulden gemaakt, beslaglegging wordt eerder tegen gehouden. Daarnaast zal er makkelijker een akkoord bereikt worden met de schuldeisers.

## 9. Financieel kader

Schulddienstverlening valt onder programma 3 van de programmabegroting 2015-2019 van de gemeente Haarlem. Dit programma heeft betrekking op het bevorderen van de zelfredzaamheid van Haarlemmers die dat nodig hebben op het terrein van werk, inkomen en schulden.

Het beleidsplan schulddienstverlening heeft geen financiële gevolgen, omdat het wordt uitgevoerd binnen het reguliere budget.

## BIJLAGEN

### B1. Procesverloop

#### Aanmelden

De hulpvrager kan zich digitaal en via <https://www.haarlem.nl/schulddienstverlening/> aanmelden voor schulddienstverlening. De hulpvrager doet zelf de aanmelding. In specifieke gevallen is het mogelijk dat een hulpverlener de aanmelding namens de hulpvrager doet. Dit staat dan duidelijk vermeld op het digitale aanmeldformulier.

Het doel van de aanmelding is de registratie van de hulpvraag. De volgende basisgegevens worden geregistreerd:

- persoonsgegevens van de hulpvrager
- datum van aanmelding
- reden van aanmelding

Daarnaast registreert de hulpvrager specifieke informatie over zijn:

- financiële positie
- gezinssituatie
- schuldpositie

De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor het vervolg van het traject.

Op basis van de informatie uit de digitale aanmelding wordt er een screening uitgevoerd. Bij de screening wordt er naar alle individuele omstandigheden gekeken en er wordt een individuele afweging gemaakt. Zo worden de niet-regelbare hulpvrager en/of het niet-regelbare schuldenpakket tijdig opgemerkt.

#### Ordenen administratie

Na de digitale aanmelding start de aanvraag voor een traject schulddienstverlening voor de hulpvrager met het ordenen van zijn of haar administratie. De hulpvrager doet dit zelf. Vervolgens ontvangt hij/zij een uitnodiging om de papieren boekhouding mee te nemen naar het administratieteam. Het administratieteam is een samenwerkingsverband tussen Humanitas en de gemeente Haarlem. In samenwerking met een medewerker van Humanitas gaat de hulpvrager zijn eigen dossier schulddienstverlening maken. In uitzonderlijke gevallen is een individuele sessie of een huisbezoek mogelijk. Tijdens de groepsessie zijn vrijwilligers aanwezig om ondersteuning te bieden. Er wordt ook nagegaan of de hulpvrager gebruik maakt van alle voorliggende voorzieningen. De sessie duurt maximaal drie uur. Naast het vormen van het dossier schulddienstverlening voert de hulpvrager ook de competentiescan uit. Er wordt getoetst of de hulpvrager zelf-regelbaar is. Dit hangt af van zijn of haar motivatie en vaardigheden. Dit wordt getoetst met een competentiescan, die verderop in de bijlage zit.

#### Kwetsbare Doelgroepen

Uit de filterdienst kan blijken dat de hulpvrager in de Kwetsbare Doelgroepen valt. Als dit het geval is en de schuldenaar heeft geen hulpverlening, dan wordt de aanmelding doorgezet naar Kontext. Een professional van Kontext zal de hulpvrager een op een ondersteunen bij het compleet maken van de aanvraag. De aanvragen van de mensen in de kwetsbare Doelgroep die wel een hulpverlener hebben, worden door consultants van de gemeente in behandeling genomen. Deze medewerkers van de gemeente zijn gespecialiseerd in de situaties van Kwetsbare Doelgroepen.

#### Stabilisatie

Het doel van een stabilisatietraject is om de klant in maximaal vier maanden voor te bereiden en klaar te stomen voor een schuldsaneringstraject. Als de klant dit traject goed doorlopen heeft, heeft de klant inzicht in zijn/haar financiële gegevens en is het hele dossier compleet. Bovendien wordt middels budgetbeheer voor

gezorgd dat de maandelijkse vaste lasten (huur, energie, zorgverzekering en water) worden betaald. Daarnaast wordt bekeken welke acties de klant nog moet uitvoeren om aan alle voorwaarden te kunnen voldoen voor het opstarten van een minnelijk schuldregelingstraject op grond van de Wgs en de beleidsregels van Schuldienstverlening. Tijdens het stabilisatietraject wordt niets met de schulden gedaan. Zodra het stabilisatietraject met succes is afgerond, kan er overgegaan worden naar een schuldsaneringstraject.

#### Bepalen traject

Wanneer de aanmelding en aanvraag compleet zijn gaat de gemeente op zoek naar een geschikt traject om de hulpvrager te helpen weer financieel stabiel en zelfstandig te worden. Het gekozen traject hangt af van het individu.

#### Minnelijke schuldregeling

De minnelijke regeling staat centraal in het schulddienstverleningsaanbod van de gemeente Haarlem bij problematische schulden. Binnen deze regeling wordt er bemiddeld tussen de schuldeisers en de hulpvrager, waarbij maximaal recht wordt gedaan aan de belangen van beide partijen. Doel is om na afloop van het minnelijke traject schuldenvrij te zijn en dit ook te blijven. Tijdens het aflossen van de schulden wordt ook gewerkt aan gedragsverandering, zodat de burger leert hoe hij schuldenvrij kan blijven na afloop van het traject. Het minnelijke traject is zeer intensief en heeft een grote impact op het dagelijks leven van de hulpvrager. Gedurende de looptijd van het traject, standaard 36 maanden, leeft de hulpvrager op 95% van het sociaal minimum. Ook mogen er geen nieuwe schulden en betalingsverplichtingen aangegaan worden. Een traject heeft alleen kans van slagen als de burger zich bereid toont ook zelf aan de oplossing van zijn schulden te werken.

Voor een minnelijk schuldregelingstraject dient de burger in ieder geval aan het volgende te voldoen:

- De inlichtingenplicht (artikel 6 Wgs): de burger is verplicht onverwijld en uit eigen beweging de afdeling schulddienstverlening te informeren over alles wat van invloed kan zijn op het recht op schuldhulpverlening.
- De medewerkingsplicht (artikel 7 lid 1 Wgs): de burger is verplicht alle medewerking verlenen die nodig is voor schulddienstverlening.
- Afspraken nakomen in het kader van de schulddienstverlening.
- De burger is verplicht inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en te houden.
- Actief deelnemen aan een cursus of cursussen om nieuwe schulden te voorkomen.
- Bereid zijn de beschikbare aflossingscapaciteit te gebruiken voor het aflossen van de Schulden.
- Bereid zijn door middel van hulpverlening de onderliggende oorzaak van de schulden aan te pakken.

Het niet nakomen of kunnen nakomen van bovenstaande punten kan ertoe leiden dat er geen minnelijke schuldregeling wordt gestart. Indien er al een regeling is ingezet kan het niet nakomen van bovenstaande punten leiden tot beëindiging van het schulddienstverleningstraject.

Op basis van de informatie uit de competentiescan en de analyse van het dossier bepaalt de consulent het aan te bieden traject. De twee hoofdtrajecten met bijbehorende kenmerken en producten staan in onderstaand schema omschreven:

Situatie	Soort traject	Kenmerken dossier	Kenmerken hulpvrager	Producten	Termijn
----------	---------------	-------------------	----------------------	-----------	---------

	Schulddienstverlening	Problematische schuldsituatie, regelbare schulden, stabiele situatie	Gemotiveerd, voldoende vaardig, oorzaak schuldenproblematiek weggenomen c.q. beheersbaar (eventueel door flankerende hulpverlening)	Schuldbemiddeling, saneringskrediet, budgetbeheer, budgetcoaching, cursus omgaan met geld	Maximaal 36 maanden
	Stabilisatietraject	Problematische schuldsituatie, niet regelbare schulden, onstabiele situatie	Onvoldoende gemotiveerd, onvoldoende vaardig, oorzaak schuldenproblematiek actueel	Budgetcoaching, budgetbeheer cursus omgaan met geld	Maximaal 4 maanden

Tabel 2: trajecten schulddienstverlening

#### Schuldbemiddeling

De gemeente Haarlem houdt zich aan de kwaliteitseisen die door deze branchevereniging NVVK gesteld worden aan de minnelijke schuldregelingen. Bij schuldbemiddeling bemiddelt de gemeente tussen de hulpvrager, de schuldeisers en anderen. Er wordt geen krediet verleend. Gedurende drie jaar wordt het hele inkomen boven een (minimaal) vrij te laten bedrag gereserveerd en onder de schuldeisers verdeeld. Na drie jaar vervalt het niet afgeloste deel van de schulden, zoals van tevoren met de schuldeisers is afgesproken.

#### Saneringskrediet

Gemeente Haarlem en Kredietbank Nederland hebben een samenwerkingsovereenkomst afgesloten waarbij in sommige gevallen een krediet verstrekt wordt om een percentage van de schulden af te lossen, dat met de schuldeisers is afgesproken. Het niet afgeloste deel van de schulden wordt kwijtgescholden. Het krediet moet in drie jaar worden afgelost. Een saneringskrediet is nooit aan de orde wanneer een reële kans bestaat op een substantiële inkomensverbetering in de komende drie jaar. Een saneringskrediet biedt de schuldeisers de maximale duidelijkheid over het deel van hun vordering dat nog zal worden ingelost en beperkt de noodzaak tot vorderingenbeheer. Een saneringskrediet is ook minder arbeidsintensief dan schuldbemiddeling.

#### Betalingsregeling

Er wordt een schuldregeling opgesteld waarbij de schuld 100% wordt afbetaald. De schuldeisers krijgen periodiek een betaling.

#### Plan van aanpak

Het plan van aanpak vormt het einde van het proces van aanvraag (fase A). Dit plan van aanpak beschrijft hoe de uitvoering van het schulddienstverleningstraject er voor de hulpvrager precies uit komt te zien. Het plan van aanpak moet minimaal bestaan uit:

- overzicht van geregistreerde gegevens,
- analyse,
- keuze voor een of meer van de vervolgstappen in het, schulddienstverleningsproces,
- advies over noodzakelijk geachte flankerende hulpverlening,
- voorwaarden waaronder het schulddienstverleningstraject zal plaatsvinden.

Het plan van aanpak wordt ondertekend door de hulpvrager. De hulpvrager ontvangt een exemplaar van het getekende plan van aanpak. Na ondertekening start de uitvoering. Als het plan van aanpak niet wordt ondertekend, stopt het traject schulddienstverlening.

## Budgetbeheer

Budgetbeheer heeft tot doel de inkomsten en uitgaven van de klant te beheren en in evenwicht te houden. Budgetbeheer vindt plaats op basis van een overeenkomst en budgetplan. In het kader van budgetbeheer wordt een rekening ingericht van waaruit beheer plaatsvindt waar de inkomsten van de klant worden ontvangen. In 2014 waren er 392 hulpvragers in budgetbeheer.

Budgetbeheer wordt in samenhang met schulddienstverlening aangeboden. De gemeente kan ervoor kiezen om budgetbeheer verplicht te stellen bij een schuldregelingstraject. Er zijn drie vormen budgetbeheer:

- Basis (financieel beheer), waarbij alleen de aflossingscapaciteit wordt gereserveerd. Het volledige vrij te laten bedrag wordt aan de klant doorbetaald. In 2014 had de gemeente Haarlem 125 budgetbeheer basis dossiers. Bij de IASZ was dit 324.
- Budgetbeheer plus: waarbij het volledige inkomen wordt beheerd en betaling van de belangrijkste maandelijkse vaste lasten (huur, hypotheek, nutsvoorzieningen, zorgverzekering) plaatsvindt. Daarnaast zijn maximaal 2 reserveringen toegestaan. De klant ontvangt maandelijks huishoudgeld. In 2014 had de gemeente Haarlem 80 budgetbeheer plus dossiers. Bij de IASZ was dit 172.
- Budgetbeheer totaal: waarbij het volledige inkomen wordt beheerd en betaling van alle maandelijkse vaste lasten plaatsvindt. Daarnaast vindt er een onbeperkt aantal reserveringen plaats. De klant ontvangt wekelijks huishoudgeld. In 2014 had de gemeente Haarlem 187 budgetbeheer totaal dossiers. Bij de IASZ was dit 262.

## WSNP

Als het voor een natuurlijk persoon niet mogelijk is om door middel van een schuldregelingstraject een regeling te treffen met de schuldeisers, dan kan via de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) alsnog worden getracht een schuldregeling voor de hulpvrager op te starten op grond van artikel 288 Faillissementswet. Een schuldsanering is bedoeld voor degenen die buiten hun schuld ("te goeder trouw") in een problematische schuldsituatie terecht zijn gekomen. De regeling duurt in beginsel drie jaar. De Rechtbank beslist of een natuurlijk persoon tot de WSNP wordt toegelaten.

Als de Rechtbank de WSNP op een natuurlijk persoon van toepassing verklaart, krijgt deze een bewindvoerder toegewezen. Voor de hulpvrager (in dit geval de saniet) betekent toelating tot de WSNP dat hij te maken krijgt met een aantal zaken zoals een postblokkade en een sollicitatieverplichting. Verder wordt de toelating gepubliceerd in de Staatscourant en bijgeschreven in het landelijk register voor schuldsaneringen. Als de saniet zich gedurende de looptijd van zijn schuldsanering houdt aan de gestelde verplichtingen, wordt hem na afloop van de schuldsanering een schone lei verleend.



## B2 Recidive

Het college kan (op basis van artikel 3 van de WGS) een persoon die al eerder gebruik heeft gemaakt van schulddienstverlening de toegang tot diensten die gericht zijn op het oplossen van schulden weigeren. Dit is ook mogelijk wanneer een persoon veroordeeld is voor fraude, of daarvoor een bestuurlijke sanctie opgelegd heeft gekregen. Indien van deze bevoegdheid gebruik wordt gemaakt kan een burger, indien nodig, wel een beroep blijven doen op de diensten zoals adviseren, budgetteren en doorverwijzen.

De gemeente Haarlem hanteert 3 recidivetermijnen:

- **6 maanden**
  - Een aanmelding schuldhelpverlening 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.

## B3 Competentiescan

Een belangrijk onderdeel van de samenwerking met Humanitas is de competentiescan. Voordat een traject schulddienstverlening van start gaat, wordt getoetst of de schuldenaar zelf regelbaar is. Dit hangt af van zijn motivatie en vaardigheden. Kan/wil de schuldenaar zich volledig inzetten en beschikt hij over de noodzakelijke vaardigheden?

Om dit te toetsen zijn er elf vragen bedacht. Het beantwoorden van de vragen neemt ongeveer tien minuten in beslag. Elke schuldenaar voert de competentiescan uit, met uitzondering van de Kwetsbare Doelgroepen. Deze groep wordt in een eerder stadium gescreend en valt binnen de werkwijze voor Kwetsbare Doelgroepen. Een schuldenaar die bij aanvang in budgetbeheer of beschermingsbewind zit, wordt niet getoetst op financiële en administratieve vaardigheden. Wel wordt getoetst op motivatie.

### MOTIVATIE

**1. Hoe bent u in de schulden gekomen?**

- a. door mijzelf, maar ook door andere mensen / organisaties
- b. vooral door mijzelf
- c. vooral door andere mensen /organisaties
- d. door een huidige verslaving
- e. door een vroegere verslaving

**2. Wat kunt u zelf doen om uw schulden zoveel mogelijk terug te betalen?**

- a. ik kan mijn inkomsten verhogen
- b. ik kan mijn uitgaven verlagen
- c. ik kan zowel mijn inkomsten verhogen als mijn uitgaven verlagen
- d. ik kan mijn inkomsten niet verhogen en mijn uitgaven niet verlagen

**3. Heeft u er vertrouwen in dat u (met hulp) uit de schulden kunt komen en blijven?**

- a. Ja, daar heb ik vertrouwen in
- b. Nee, daar heb ik geen vertrouwen in (bijvoorbeeld omdat u dat al heel vaak heeft geprobeerd)
- c. Ik heb er een beetje vertrouwen in

**4. Heeft u zelf met de schuldeisers contact opgenomen?**

- a. Ja, met alle schuldeisers. Ik heb ook betalingsregelingen kunnen treffen
- b. Ja, met alle schuldeisers. Ik heb geen betalingsregelingen kunnen treffen (bijvoorbeeld, omdat u geen geld heeft daarvoor)
- c. Ja, maar niet met alle schuldeisers.
- d. Nee, ik heb niet zelf contact opgenomen met schuldeisers. (bijvoorbeeld, omdat u geen geld heeft, of het moeilijk vindt om contact op te nemen)

**5. Kunt u goed nee zeggen tegen uzelf of een ander (kinderen, familie,vrienden) als u iets wilt kopen of geven, maar daarvoor geen geld heeft?**

- a. Ik kan moeilijk nee zeggen tegen mijzelf en een ander
- b. soms kan ik nee zeggen tegen mijzelf en een ander, maar soms ook niet
- c. Ik kan moeilijk nee zeggen tegen mijzelf, maar wel tegen een ander
- d. Ik kan goed nee zeggen tegen mijzelf, maar moeilijk tegen een ander
- e. ik kan goed nee zeggen tegen mijzelf en een ander

## FINANCIËLE EN ADMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN

**6. Waar bewaart u uw administratie/post?**

- a. Ik heb geen vaste plek waar ik mijn administratie bewaar.
- b. Ik bewaar mijn papieren niet (allemaal)
- c. Op een vaste plek, maar niet in een map
- d. In een map

**7. Laat u uw post bewust langer dan een week ongeopend liggen ( bijvoorbeeld omdat u het moeilijk vindt om brieven van schuldeisers te lezen)?**

- a. Ja, ik laat de post vaak langer dan een week ongeopend liggen
- b. Ja, ik laat ik de post soms langer dan een week ongeopend liggen
- c. Nee, ik laat de post nooit bewust ongeopend liggen

**8. Weet u welke schulden u allemaal heeft?**

- a. Ik weet precies welke schulden ik heb en heb van iedere schuldeiser een brief
- b. Ik weet precies welke schulden ik heb, maar heb niet van iedere schuldeiser een brief
- c. Ik weet ongeveer welke schulden ik heb, maar heb niet van iedere schuldeiser een brief
- d. Ik heb geen idee wie al mijn schuldeisers zijn

**9. Spaart u geld voor rekeningen of andere uitgaven die u niet verwacht ( bijvoorbeeld eigen risico zorgverzekering of een kapotte wasmachine)?**

- a. Ja, ik spaar voor onverwachte rekeningen en uitgaven
- b. nee, ik heb daar geen geld voor
- c. nee, ik heb geen onverwachte rekeningen en uitgaven

**10. Houdt u in de gaten of betalingen via uw bankrekening zijn gelukt?**

- a. Ja, ik kijk op internetbankieren
- b. Ja, ik kijk op mijn bankafschriften
- c. Geen van beide. Als een betaling niet is gelukt, dan hoor ik dat altijd vanzelf

**11. Heeft u de afgelopen 3 maanden wel eens een nieuwe rekening niet kunnen betalen? (Bijvoorbeeld omdat er te veel beslag is gelegd op uw inkomen, of omdat u een schuldeiser heeft betaald)**

- a. Ik heb de afgelopen 3 maanden wel eens een nieuwe rekening niet kunnen betalen
- b. Ik heb de afgelopen 3 maanden al mijn nieuwe rekeningen kunnen betalen