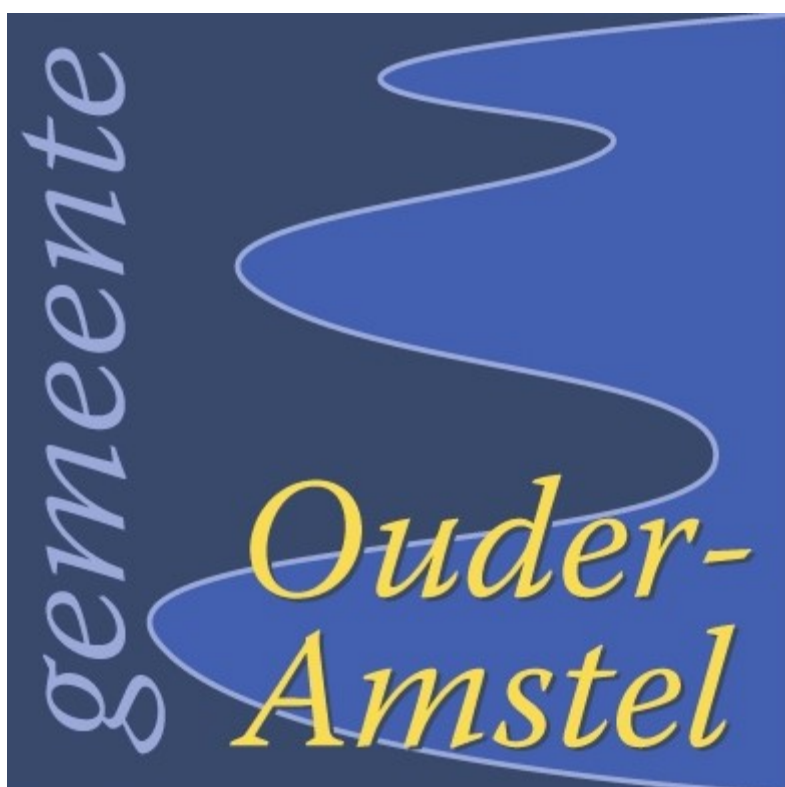


Beleidsplan
Schuldhulpverlening
2018-2022



Inhoudsopgave

INLEIDING.....	4
1 ACHTERGROND EN HISTORIE.....	6
1.1 Schuldhulpverlening in Nederland.....	6
1.2 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).....	6
1.3 De landelijke evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).....	7
1.4 Schuldhulpverlening en de relatie met het sociaal domein.....	8
1.5 Schulden en de invloed op gedrag en gezondheid.....	9
1.6 Risico- doelgroepen.....	10
1.7 Gemeentelijk beleid in uitvoering.....	10
2 VISIE, WERKWIJZE EN UITGANGSPUNTEN.....	12
2.1 Visie.....	12
2.2 Uitgangspunten.....	12
2.2.1 Algemeen.....	12
2.2.2 Toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening.....	13
2.2.3 Wacht- en doorlooptijd.....	13
2.2.4 Weigering.....	14
2.2.5 Beëindiging.....	14
2.2.6 Gezinnen met minderjarige kinderen.....	15
2.2.7 Basisbankrekening.....	15
2.3 Werkwijze.....	16
3 BELEID 2018-2022.....	17
3.1 Het zo toegankelijk mogelijk maken van de schuldhulpverlening.....	17
3.2 Preventie.....	17
3.2.1 Voorlichting en adviesgesprek.....	17
3.2.2 Voorzieningencheck.....	18
3.2.3 Vroeg eropaf.....	18
3.2.4 Administratie en stabilisatievoorzieningen.....	18
3.2.5 Beschermingsbewind.....	19
3.3 Speerpunten en doelstellingen 2018-2022.....	20
3.3.1 Doelstelling 1: Voorkomen dat inwoners (opnieuw) in de schulden geraken.....	21

3.3.2 Doelstelling 2: Zo vroeg mogelijk hulp bieden bij (dreigende) financiële problemen of schulden ter voorkoming van crisissituaties.....	21
3.3.3 Doelstelling 3: Het bevorderen van economische zelfredzaamheid en eigen kracht.	22
3.3.4 Doelstelling 4: Het bevorderen van het vinden van een (duurzame) oplossing voor de financiële problemen of schulden.	22
3.4 Financiën.....	23
3.5 Kwaliteit.	23

INLEIDING

In de voorliggende nota zijn de beleidskaders ten aanzien van de schuldhulpverlening opgenomen voor de periode 2018-2022. De nota volgt de beleidsnota Schuldhulpverlening 2013-2016 op.

Hoewel er vaak een taboe rust op het hebben van financiële problemen of schulden zijn er in Ouder-Amstel relatief gezien veel mensen in de schuldhulpverlening met een lage schuldenlast. Dit betekent dat mensen zich in een vroeg stadium gemeld hebben met hun hulpvraag. Enerzijds komt dit door de goede samenwerking met ketenpartners binnen de gemeente, anderzijds zegt het iets over de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening. Door aan de voorkant in te zetten op preventie, voorlichting en advies kunnen bewoners al in een vroegtijdig stadium met hun financiële vragen terecht bij de schuldhulpverlening. Vanaf de start krijgen zij individueel maatwerk. De schuldhulpverlening van Ouder-Amstel beschikt over een palet aan hulpverleningsinstrumenten, door die in te zetten is het de afgelopen jaren gelukt om gemiddeld 65% van de trajecten succesvol af te ronden. Dit percentage ligt iets boven de vooraf gestelde doelstelling van 60%. De in 2013 ingeslagen weg lijkt daarmee succesvol en er zal dan ook mee worden doorgegaan. Zie voor meer resultaten ook de startnotitie schuldhulpverlening, de presentatie van de startbijeenkomst en paragraaf 1.7 van deze nota.

Deze nota is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken en begint met achtergrondinformatie en historie. Sinds 2012 kennen we in Nederland de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). In het eerste hoofdstuk wordt hier dieper op ingegaan. Zo worden hier de uitkomsten van de landelijke evaluatie van de Wgs benoemd (1.3). Ook wordt ook ingegaan op de relatie met het sociaal domein (1.4). Voorts wordt beschreven welke doelgroepen risico lopen (1.6) op schulden en wat de impact van schulden kunnen zijn op de gezondheid en het gedrag van mensen. Paragraaf 1.7 beschrijft het gemeentelijk beleid in uitvoering. In de komende beleidsperiode willen we naast benoemde risicogroepen ook meer inzetten op de doelgroep kinderen en jongeren. Dit ter voorkoming van intergenerationale overdracht van armoede.

Hoofdstuk 2 behandelt de visie, werkwijze en uitgangspunten van het beleid. Sommige uitgangspunten zijn wettelijk vastgelegd. Andere punten zijn door een afvaardiging van de raad, in de startbijeenkomst voorafgaand aan het schrijven van deze nota, overgenomen vanuit het beleidsplan 2013-2016. Zie voor de uitgangspunten paragraaf 2.2. De visie (2.1) en werkwijze (2.3) zijn ook nagenoeg onveranderd gebleven. Een brede en toegankelijke toegang en het bieden van maatwerk blijft centraal staan. Er zal echter nog meer integraal gewerkt gaan worden om gedragsverandering bij mensen met financiële problemen of schulden te kunnen bewerkstelligen. Eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid blijven doel en uitgangspunt, maar op de weg daar naartoe kan extra steun noodzakelijk zijn.

Hoofdstuk 3 beschrijft het beleid en de speerpunten voor de komende jaren. Paragraaf 3.1 en 3.2 gaan over toegankelijkheid, preventie, vroeg-signalering en stabilisatie. Dit blijven belangrijke onderdelen van het beleid. De speerpunten en doelstellingen voor de komende jaren worden in paragraaf 3.3 uitgebreid beschreven. De voorlaatste paragraaf behandelt de financiën. Het hoofdstuk wordt afgesloten met paragraaf 3.5 over de kwaliteit van de schuldhulpverlening.

1 ACHTERGROND EN HISTORIE.

1.1 Schuldhulpverlening in Nederland.

Maar liefst 1,2 miljoen mensen leven onder de armoedegrens. Slechts een beperkt deel hiervan komt in het vizier van schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening omvat alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden. Zo kent de schuldhulpverlening instrumenten op het gebied van preventie, vroeg-signalering, stabilisatie, curatie (in de vorm van een schuldenregeling) en nazorg. De uitvoering van de schuldhulpverlening is in Nederland gereguleerd in drie wetten

- De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), de Wet schuldsanering wettelijke personen (Wsnp) en de Wet curatele, beschermingsbewind en mentorschap.

De Wgs – is zowel bedoeld ter voorkoming van schulden, als voor mensen met een lichte of zware schuldenproblematiek. In het geval van dreigende of bestaande schulden worden stabilisatie instrumenten ingezet. Als daardoor een stabiele situatie ontstaat wordt er op basis van de afloscapaciteit een 3-jarig aflosvoorstel gedaan aan alle schuldeisers. Als zij hiermee akkoord gaan is er sprake van een minnelijke schuldbemiddeling. De gemeente of schuldhulpverlenende organisatie bewaakt de voortgang van de minnelijke schuldregeling. Het gebruik van de gemeentelijke schuldhulpverlening is kosteloos.

De Wsnp – maakt onderdeel uit van de Faillissementswet. Als het niet gelukt is om een minnelijke regeling binnen de Wgs tot stand te brengen is de gemeente, op verzoek van de cliënt, verplicht een Wsnp-verklaring af te geven. Met deze verklaring kan de inwoner een verzoek bij de rechter indienen voor het wettelijk schuldsaneringstraject. Er wordt door de rechter-commissaris getoetst of de schuldenaar te goeder trouw is geweest en of hij het leven voldoende op orde heeft om te bouwen aan een schuldenvrij bestaan. Is dat het geval dan wordt de schuldenaar toegelaten tot een wettelijke schuldsanering. Een Wsnp bewindvoerder draagt zorg voor de afwikkeling van de schuldenlast. De Wsnp is bedoeld voor mensen met problematische schulden. Het beroep op de Wsnp is kosteloos.

De Wet curatele, beschermingsbewind en mentorschap – biedt mensen die (tijdelijk) niet in staat zijn om hun financiën zelf te beheren de mogelijkheid om onder beschermingsbewind te gaan. Er wordt dan een bewindvoerder aan gesteld die zorg draagt voor het financieel beheer.

1.2 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

Op 1 juli 2012 is de wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. In deze wet is opgenomen dat de gemeenteraad een plan voor ten hoogste vier jaar vaststelt. Het plan moet de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid bevatten betreffende de integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.

In het beleidsplan moet voorts zijn opgenomen:

- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft om de hulpvraag vast te stellen, nadat een inwoner zich tot de gemeente heeft gewend voor hulp;
- Hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven;
- Onder welke voorwaarden het college de verzoeker verplicht over een basisbankrekening te beschikken;
- De maatregelen die worden genomen om de kwaliteit van de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening te borgen;
- Welke resultaten de gemeente in die periode wil behalen.

Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleidsplan. Het college kan de schuldhulpverlening weigeren als:

- een persoon al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening;
- een persoon fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en die persoon in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogd leed toe te voegen, is opgelegd.

In 2017 wordt het voor het college ook mogelijk om de rechtbank te verzoeken een afkoelingsperiode af te kondigen voor een periode van maximaal zes maanden, te weten het breed moratorium.

De uitvoering van de schuldhulpverlening valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht. Voor de uitvoering betekent dit dat als iemand om hulp vraagt er een formeel besluit moet worden genomen en een beschikking moet worden afgegeven over de toelating of afwijzing voor de voorziening schuldhulpverlening. De beschikking is vatbaar voor bezwaar en beroep bij de bestuursrechter.

1.3 De landelijke evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

In juli 2016 is het eerste landelijke evaluatierapport Wgs gepubliceerd. De evaluatie laat zien dat de Wgs een positieve ontwikkeling in gang heeft gezet. Gemeenten hebben meer grip op de uitvoering, werken meer integraal en hebben hun pakket aan dienstverlening verbreed. Uit de evaluatie blijkt ook dat er nog verbeterpunten zijn. Onder andere op het gebied van: professionalisering, de toegang, innovatie en de registratie. Als reactie op het rapport heeft staatssecretaris Jetta Klijnsma aangekondigd met acties te zullen komen, te weten:

- De bestaande handreikingen schuldhulpverlening zullen worden geactualiseerd¹.
- Daarnaast wordt er een verkenning gehouden om te komen tot een ondersteuningsprogramma voor gemeenten. Hierin zullen onderwerpen als betere preventie, maatwerk, samenwerking in het sociaal domein en een betere toegang voor burgers worden meegenomen.
- Ook is er opdracht gegeven een instrument te ontwikkelen om het beleid beter te kunnen beoordelen.

¹ 'De eindjes aan elkaar knopen' een uitgave van Platform 31 is een update van cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk, en gebruikt bij de totstandkoming van dit beleidsplan.

- Tot slot is het kabinet actief aan de slag gegaan met maatregelen om knelpunten in (aanpalende) wet – en regelgeving, ten behoeve van een effectievere schuldhulpverlening, op te lossen².

Bovenstaande nieuwe landelijke ontwikkelingen worden door de gemeente gevolgd. Zodra de diverse ondersteuningsprogramma's ontwikkeld en beschikbaar zijn zullen deze, na beoordeling, worden meegenomen in de uitvoering van het beleid in Ouder-Amstel. Eventuele tussentijdse wetswijzigingen in de Wgs zijn altijd voorliggend aan het gemeentelijk beleidsplan en de gemeentelijke beleidsregels.

De looptijd van het eerste gemeentelijke beleidsplan 'Schuldhulpverlening 2013-2016' is inmiddels verstreken, en op basis van tevredenheid, tot nu toe, stilzwijgend door het college verlengd.

1.4 Schuldhulpverlening en de relatie met het sociaal domein.

De Wgs schrijft voor dat gemeenten moeten voorzien in een aanbod van integrale schuldhulpverlening³. Deze ontwikkeling liep in 2012 vooruit op de decentralisatie van andere regelingen. Met ingang van 1 januari 2015 zijn taken uit de AWBZ en de Jeugdzorg naar de gemeente gedecentraliseerd. Per die datum is ook de Participatiewet van kracht geworden. Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid gekregen om de toegang tot de zorg op een laagdrempelige en herkenbare manier te organiseren. De dienstverlening moet in samenhang worden opgepakt.

In het sociaal domein wordt uitgegaan van inwoners die hun verantwoordelijkheid nemen en zelf regie kunnen voeren over hun eigen leven. De bedoeling is dat dat inwoners zoveel mogelijk meedoen in de samenleving. Tegelijkertijd kunnen inwoners rekenen op hulp waar dat nodig is. De ondersteuning die we als gemeente bieden is vraaggericht en dient zo kort mogelijk en zolang als nodig te zijn.

Zo is 'meedoen' een belangrijk uitgangspunt van de WMO. Echter kan schuldenproblematiek een belemmering vormen voor deelname aan de samenleving. Het doel is om tot een op preventie georiënteerde en geïntegreerde aanpak te komen voor inwoners die het niet op eigen kracht of met behulp van hun netwerk redden.

² Voorbeelden hiervan zijn: de invoering van een beslagregister, de wetswijziging 'verbetering wanbetalersmaatregelen', de aanpassing van de beslagvrije voet, de invoering van het breed moratorium en de fiscale vereenvoudigingswet 2017.

³ Integrale schuldhulpverlening betekent dat er bij de schuldhulpverlening niet alleen aandacht is voor een oplossing van de financiële problemen (materiële schuldhulpverlening), maar ook aandacht voor eventuele omstandigheden die in verband staan met de financiële problemen van de klant (immateriële schuldhulpverlening). Het gaat dan bijvoorbeeld om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang om samen met de klant de eventuele oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden zo veel mogelijk weg te nemen. Hetzelfde geldt uiteraard ook voor het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan. Kortom het samen met de klant wegnemen van deze oorzaken of omstandigheden is in veel gevallen essentieel om de financiële problemen van de klant in structurele zin op te lossen.

De Jeugd-wet regelt de ondersteuning voor de doelgroep tot 18 jaar. Als gezinnen met inwonende minderjarige kinderen een beroep doen op de schuldhulpverlening is er sprake van extra kwetsbaarheid. Voorkomen moet worden dat een dergelijk gezin op straat komt te staan.

Tot slot is een belangrijk uitgangspunt van de Participatiewet werk boven uitkering. Schuldhulpverlening kan ingezet worden als middel voor het realiseren van doelstellingen binnen het re-integratiebeleid, omdat het hebben van schulden een belemmering kan vormen voor participatie.

Het is dus van belang dat jeugdprofessionals, schuldhulpverleners, klantmanagers werk & inkomen en de leden van het kernteam⁴ elkaar goed kennen en tijdig naar elkaar doorverwijzen. Door de samenwerking tussen de verschillende beleidsterreinen ontstaat sneller een compleet zicht op de situatie. Gezien de aard, de omvang en de diversiteit aan problemen kan de gemeente de noodzakelijke ondersteuning niet altijd zelf aanbieden. Partners bieden aanvullende begeleiding, met meer kans op een duurzame oplossing. Gedragsverandering bij schuldenaren is hierbij een belangrijk aandachtspunt.

1.5 Schulden en de invloed op gedrag en gezondheid.

Onderzoek toont aan dat chronische stress van onder meer schulden en armoede bijdraagt aan het ontstaan van gezondheidsproblemen. Ook laat hersenonderzoek zien dat chronische stress enkele atypische ontwikkelingen van het brein tot gevolg heeft: het langetermijnperspectief neemt af. Mensen zijn minder goed in staat om genoeg aandacht op te brengen of goede beslissingen te nemen. Ook wordt het moeilijker om verleidingen te weerstaan. De mentale ruimte om andere levensdomeinen goed op orde te krijgen of te houden neemt af. Mensen kunnen last krijgen van een verminderd werkgeheugen, verminderde focus, verminderde impulsbeheersing en verminderde flexibiliteit. Dit zorgt ervoor dat inwoners die kampen met schuldenproblematiek de gevolgen van hun gedrag moeilijker kunnen overzien en moeilijker doelen kunnen stellen, monitoren en bijsturen. Vaak wordt dit gedrag onterecht bestempeld als ongemotiveerd.

Het concept van zelfredzaamheid staat op gespannen voet met bovenstaand inzicht. Ondersteuning is in deze situatie juist onontbeerlijk om te kunnen werken aan een blijvende gedragsverandering. Voor het realiseren van economische zelfredzaamheid moet men eigenlijk op 5 levensdomeinen⁵ in samenhang stappen zetten.

⁴ Het kernteam Ouder-Amstel is sinds 3 jaar de spil in het oppakken van complexe casuïstiek en bestaat uit professionals van de volgende organisaties: Altra, Spirit, Vita welzijn & advies, GGD, Blijfgroep, MEE, ZAP (zorgadvies-punt) en JBRA (Jeugdbescherming). Relatief nieuw en nauw verbonden met het kernteam zijn de functies van de ouder-kind coach en de POH j-GGZ. Momenteel vindt er een herijking van het kernteam plaats. Uiteraard zijn er over de gegevensuitwisseling goede afspraken gemaakt die de privacy van de klanten respecteert. Dit is vastgelegd in het 'Aansluitdocument Samen Zorgen Gemeente Ouder-Amstel'.

⁵ De levensdomeinen zijn: familiestabiliteit (huisvesting en zorg voor de kinderen), welzijn (psychische en fysieke gezondheid en sociale steunnetwerken, onderwijs en training, financieel management (schulden en spaargeld), werk en carrièremanagement.

Mobility Mentoring is een aanpak uit de Verenigde Staten die in 2017 door een aantal pilotgemeenten naar de Nederlandse context wordt vertaald. Het idee is dat een 'mentor' samen met de schuldenaar doelen en prioriteiten stelt. Eerst wordt gewerkt aan het wegwerken van beperkingen in het probleemoplossend vermogen. Later wordt vooruitgang inzichtelijk gemaakt. Er worden doelen voor de lange en korte termijn gesteld. *In Ouder-Amstel zullen we het ZonMw⁶-project met de pilotgemeenten volgen en de resultaten waar mogelijk toepassen in het uitvoeringsproces van de schuldhulpverlening.*

1.6 Risico- doelgroepen

Iedereen kan in de financiële problemen terechtkomen. Analyses laten echter zien dat dit relatief vaker voorkomt bij bepaalde groepen. Risicogroepen zijn bijvoorbeeld jongeren, gezinnen met kinderen en gezinnen met een laag inkomen. Uit de cijfers over Ouder-Amstel blijkt dat we de volgende groepen vaak tegen komen in de schuldhulpverlening:

- Alleenstaanden.
- Alleenstaande ouders met kinderen.
- Personen in de leeftijd van 35 tot 44 jaar.

Voor deze bovenstaande groepen, maar ook voor de doelgroep jongeren zullen we in Ouder-Amstel preventieve instrumenten inzetten om te voorkomen dat ze te maken krijgen met een risicovolle- of problematische schuldensituatie. Het inzetten van ervaringsdeskundigen of gebruik maken van vrijwilligers/ 'mentoren' willen we stimuleren.

1.7 Gemeentelijk beleid in uitvoering.

De afgelopen jaren heeft de gemeente veel positieve ervaring op gedaan met de uitvoering van de schuldhulpverlening. De gemeente Ouder-Amstel kent 2 soorten schuldhulpverlening. Ten eerste die voor inwoners zonder bedrijf en ten tweede die voor ondernemers/ ZZP-ers en ex-ondernemers/ ZZP-ers (die nog geen jaar geleden gestopt zijn met hun bedrijf en waarbij sprake is van een juridisch gecompliceerde schuldensituatie). Deze laatste vorm van schuldhulpverlening wordt in Ouder-Amstel sinds juli 2012 uitgevoerd door Zuidweg & Partners. Zij doen dit sinds 1 januari 2016 voor de gemeente Ouder-Amstel en Uithoorn samen. Toegewerkt wordt naar een minnelijk of wettelijk traject. In geval van een crisissituatie⁷ bedraagt de wachttijd niet langer dan drie dagen. De schuldhulpverlening aan (ex) ondernemers door Zuidweg & Partners wordt conform de huidige werkwijze gecontinueerd. Het aanbieden van schuldhulpverlening aan zelfstandigen is geen verplichting in de Wgs.

⁶ ZonMw is een Nederlandse organisatie die gezondheidsonderzoek én het gebruik van de ontwikkelde kennis stimuleert. ZonMw stimuleert met allerlei subsidieprogramma's de totale innovatiecyclus. Van fundamenteel onderzoek tot implementatie van nieuwe behandelingen, preventieve interventies of verbeteringen in de structuur van de gezondheidszorg. Dit alles met als doel de zorg en gezondheid te verbeteren.

⁷ Huisuitzetting, afsluiting energie, faillissementsaanvraag, executieverkoop.

De schuldhulpverlening aan burgers zonder onderneming werd tot 2016 ingekocht bij Plangroep. Sinds 1 januari 2016 is de uitvoering van de schuldhulpverlening aan burgers overgenomen door Duo+. Zij doen dit voor zowel de gemeente Ouder-Amstel als de gemeente Uithoorn. Duo+ werkt met een integrale intake voor de schuldhulpverlening. Het oude inloopspreekuur is komen te vervallen. In plaats daarvan kan iedereen met vragen over schuldenproblematiek bij Duo+ een afspraak maken voor een adviesgesprek. Aan de hand van een QuickScan wordt breed gekeken naar de situatie van de cliënt en wordt altijd een maatwerk- meldingsadvies gegeven. Duo+ werkt aan de hand van de uitgangspunten van het vorige beleidsplan en conform de daarbij vastgestelde beleidsregels.

Zoals in de inleiding beschreven heeft Ouder-Amstel de afgelopen jaren een gemiddeld slagingspercentage van 65%. Dit cijfer komt tot stand door het aantal geslaagde bemiddelingen, het aantal 100% regelingen, het aantal WSNP trajecten, het aantal eenmalig adviezen en het aantal positief afgeronde dossiers te delen door het totaal aantal afgesloten dossiers. Het tussentijdsuitval percentage is laag. De meeste uitval vindt plaats tijdens de aanmeld en intakefase. Dit zijn klanten die uiteindelijk afzien van het indienen van een aanvraag.

Voorafgaand aan het schrijven van deze nieuwe nota schuldhulpverlening is in februari een 'Startnotitie gemeentelijke schuldhulpverlening' geschreven welke, aan de hand van een presentatie met vragen, besproken is tijdens een startbijeenkomst op 7 maart 2017. Hierbij was een vertegenwoordiging van de raad aanwezig. Wensen, ideeën en aandachtspunten zijn meegenomen in deze nota. In essentie geldt dat men tevreden is over de uitvoering van de schuldhulpverlening binnen de gemeente Ouder-Amstel. Er zullen slechts accentverschillen in het beleid en de uitvoering worden aangebracht.

2 VISIE, WERKWIJZE EN UITGANGSPUNTEN.

2.1 Visie.

“De inwoner van Ouder-Amstel is zelf verantwoordelijk voor zijn financiële huishouden. Uitgangspunt is de zelfredzaamheid en eigen kracht van mensen. Bij financiële problemen of schulden kan de inwoner een beroep doen op de gemeentelijke integrale schuldhulpverlening. De gemeente ondersteunt bij het vinden van een (duurzame) oplossing voor de financiële problemen en bij het vinden van een oplossing voor de oorzaken hiervan. In de ondersteuning wordt rekening gehouden met de invloed die stress over schulden heeft op het brein. Eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid blijven doel en uitgangspunt, maar op de weg daar naartoe kan extra steun noodzakelijk zijn. Inwoners die dit niet zelf of met behulp van hun netwerk kunnen, krijgen extra ondersteuning om te komen tot gewenste gedragsverandering. De gemeentelijke schuldhulpverlening richt zich door middel van preventie en nazorg ook op het voorkomen van (nieuwe) problematische schulden.”

Een duurzame oplossing voor financiële problemen betekent niet dat de gemeente in staat is om alle schulden op te lossen. De gemeente kan alleen proberen om samen met een inwoner een minnelijk traject of een 100% regeling tot stand te brengen. Of om een verzoek tot toelating van de WSNP te doen. De gemeente vervult de rol van intermediair tussen schuldenaar en schuldeiser. Bij de ene klant kan dit betekenen dat hij ná het traject geen schulden meer heeft. Bij een andere klant betekent dit dat schulden beheersbaar zijn geworden. Schulden vormen dan geen belemmering meer voor maatschappelijke- en arbeidsparticipatie.

2.2 Uitgangspunten.

In deze paragraaf wordt beschreven welke beleidsuitgangspunten de gemeente Ouder-Amstel hanteert.

2.2.1 Algemeen.

Uitgangspunt van de wet is dat schuldhulpverlening toegankelijk is voor alle natuurlijke personen⁸ vanaf 18 jaar die inwoner zijn van Ouder-Amstel, ongeacht de hoogte van het inkomen. Het hebben van schulden houdt namelijk geen verband met het inkomen. Ook inwoners met een hoger inkomen kunnen schulden hebben, bijvoorbeeld door het aangaan van meerdere leningen of terugval in inkomen. Wanneer inwoners deze schulden niet meer zelf kunnen oplossen, is het belangrijk dat ook zij een beroep kunnen doen op

⁸ Een natuurlijk persoon is een mens vanaf geboorte tot aan overlijden. Een natuurlijk persoon kan (mits 18 jaar of ouder) zelfstandig bezittingen of schulden aangaan. Organisatie die als rechtspersoon geregistreerd staan, zijn bijvoorbeeld een nv, bv, vereniging, stichting of kerkgenootschap. De staat, de provincies, de gemeenten en andere overheidsorganisaties zijn publiekrechtelijke rechtspersonen; bedrijven, verenigingen enz. zijn privaatrechtelijke rechtspersonen.

schuldhulpverlening. Voorwaarde is wel dat de inwoner in de gemeente staat ingeschreven, er daadwerkelijk verblijft (alleen een postadres is niet voldoende), en een inkomen heeft.

2.2.2 Toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening.

De inwerkingtreding van de Wgs was voor veel gemeenten de aanleiding om in hun beleid categoriale uitsluitingsgronden te introduceren. Maar het hanteren van zulke uitsluitingsgronden bij toelating tot een schuldregeling is in strijd met de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit in tegenstelling tot het mogen hanteren van enkele weigeringsgronden na het uitvoeren van een individuele verkenning.

Tijdens de intake van de schuldhulpverlening doet de gemeente Ouder-Amstel altijd een individuele verkenning naar de mogelijkheden. De gemeente beoordeelt elke aanvraag individueel. Er is geen sprake van categoriale uitsluiting en er is altijd sprake van maatwerk. In sommige gevallen kan besloten worden schuldhulpverlening (tijdelijk) te weigeren (zie ook paragraaf 2.2.4).

Daarmee is de schuldhulpverlening toegankelijk voor alle inwoners, maar de inhoud van het traject en welke instrumenten ingezet worden verschilt per situatie. Deze verschillen worden bepaald door de regelbaarheid van de schuldsituatie en de regelbaarheid van de schuldenaar.

2.2.3 Wacht- en doorlooptijd.

In artikel 4 van de Wgs is opgenomen dat het eerste gesprek, waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, binnen vier weken, nadat de inwoner zich tot het college heeft gewend, moet plaatsvinden. Bij bedreigende situaties is dit drie werkdagen. Zo ook in Ouder-Amstel. In niet crisissituaties vindt het eerste gesprek zo spoedig mogelijk na ontvangst van de aanvraag plaats en in ieder geval binnen vier weken.

Lid 3 bepaalt dat het college inzicht geeft in het aantal weken tussen het eerste gesprek en het bereiken van het resultaat. In de toekenningsbeschikking wordt opgenomen hoelang het ongeveer duurt voor het resultaat wordt bereikt. Dit is niet exact aan te geven, omdat dit van meerdere partijen afhangt. De gemeente heeft geen invloed op de snelheid waarmee schuldeisers reageren op een verzoek van de gemeente. Daarnaast geldt voor veel schuldenaren dat er niet alleen financiële problemen zijn, maar ook daarmee samenhangende immateriële problematiek.

Als een klant is toegelaten tot de schuldhulpverlening zal de schuldhulpverlener beoordelen wat voor soort ondersteuning er nodig is. Bij lichte schuldenproblematiek is coaching en advies voldoende. Bij ernstige schuldenproblematiek is een driejarige schuldregeling met kwijtschelding nodig. Zowel stabilisatie als het treffen van een schuldenregeling kan vaak lang duren. Een periode van acht tot tien maanden voor stabilisatie is geen uitzondering. En daarna duurt het vaak nog zeker een half jaar voordat er duidelijkheid is of er een schuldenregeling mogelijk is. Het doorlopen van een schuldenregeling is een hele opgave. Motivatie, korte- en lange-termijndoelstellingen en doorzettingsvermogen zijn cruciaal. Evenals een goede voorlichting. Een regelmatig voorkomend probleem is dat mensen niet goed geïnformeerd zijn. Zo weten klanten vaak niet dat schuldeisers hun recht om te incasseren behouden. Ook bij toelating tot (schulden)beleid of schuldhulpverlening kunnen schulden dus nog verder oplopen. Daarnaast zijn er schuldeisers die nog net voordat de schuldregeling tot stand komt proberen om zoveel mogelijk te incasseren. Ze leggen bijvoorbeeld nog snel beslag of gaan verrekenen.

2.2.4 Weigering.

De gemeente Ouder-Amstel weigert schuldhulpverlening aan personen die fraude hebben gepleegd. Het gaat bij personen die fraude hebben gepleegd om personen die een bestuursorgaan financieel hebben benadeeld en daarvoor onherroepelijk strafrechtelijk zijn veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogd leed toe te voegen, opgelegd hebben gekregen.

Ook kan de gemeente (tijdelijk) hulp weigeren aan personen die eerder gebruik hebben gemaakt van de schuldhulpverlening. Bij recidive is sprake van twee groepen:

- Recidivisten die minder dan twee jaar voorafgaand aan de dag van de nieuwe aanvraag eerder gebruik hebben gemaakt van de schuldhulpverlening maar die destijds wel succesvol zijn uitgestroomd;
- Recidivisten die minder dan drie jaar voorafgaand aan de dag van de nieuwe aanvraag eerder gebruik hebben gemaakt van de schuldhulpverlening maar:
 1. die hun traject tussentijds hebben beëindigd⁹;
 2. waarvan een traject is beëindigd wegens:
 - a. het niet nakomen van de opgelegde verplichtingen;
 - b. het verstrekken van onjuiste gegevens;
 - c. het misdragen tegenover medewerkers.

2.2.5 Beëindiging.

De gemeente Ouder-Amstel biedt inwoners goede hulp op maat. Een schuldhulpverleningstraject is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Aanvragers van schuldhulpverlening tekenen aan het begin van een traject een gezamenlijk opgesteld plan van aanpak (overeenkomst Schuldhulpverlening) waarin verplichtingen zijn opgenomen. Wanneer deze afspraken niet worden nageleefd, kan de schuldhulpverlening door de gemeente worden beëindigd. Ook kan de klant zelf besluiten het traject voortijdig te beëindigen.

Beëindiging vindt ook plaats na een succesvol doorlopen traject. Daarna wordt gedurende een jaar nazorg verleend en, indien nodig, ondersteuning, informatie en advies aangeboden.

⁹ Het weigeren van de Schuldhulpverlening voor drie jaar aan recidivisten is gebaseerd op het feit dat de gemeente de kosten voor Schuldhulpverlening efficiënt wil inzetten en de eigen verantwoordelijkheid van inwoners vooropstelt. Indien een inwoner er zelf voor heeft gekozen om het schuldhulpverleningstraject te beëindigen of wanneer een traject door de gemeente wordt beëindigd wegens het niet nakomen van verplichtingen, het verstrekken van onjuiste informatie of misdragingen tegenover medewerkers, dan is een termijn van uitsluiting gerechtvaardigd. De termijn van drie jaar kan bijdragen aan een verhoogde inzet aan het slagen van het traject.

2.2.6 Gezinnen met minderjarige kinderen.

Voor gezinnen met minderjarige kinderen gelden aangepaste voorwaarden voor schuldhulpverlening. Dit om *intergenerationele overdracht van armoede* zoveel mogelijk te voorkomen. Wanneer de aanvrager onvoldoende gemotiveerd is of er is sprake van recidive dan wordt toch eerder de mogelijkheid van een schuldhulpverleningstraject geboden. Hierbij geldt wel de voorwaarde dat de aanvrager aanvullende hulpverlening, als onderdeel van de integrale aanpak, accepteert. Hierover worden vooraf afspraken gemaakt. Bij fraudeschulden en andere niet regelbare schulden zal gekeken worden of stabilisatie mogelijk is en zal worden ingezet op training en begeleiding van de ouders. Tevens wordt bij gezinnen met kinderen een melding gedaan in Multisignaal. Dit is een verwijzindex voor risico kinderen en jongeren, en dient als hulpmiddel om onderlinge afstemming tussen professionals te versterken. Het geeft hulpverleners binnen verschillende organisaties inzicht in elkaars betrokkenheid bij kinderen en jongeren tot 23 jaar.

2.2.7 Basisbankrekening

In Ouder-Amstel dient de aanvrager van schuldhulpverlening over een basisbankrekening te beschikken. Dit is een rekening waarop niet rood kan worden gestaan. De rekening is bedoeld om een goede start van de schuldhulpverlening mogelijk te maken voor mensen die niet over een bankrekening kunnen beschikken. Bij roodstand op de bankrekening is het nodig om over een werkende bankrekening te beschikken. Het is mogelijk om een aparte bankrekening te openen, maar dit is niet nodig als de bank akkoord gaat met het meenemen van de roodstand als schuld in de schuldregeling en/of de roodstand beëindigt.

Het wettelijk recht op een basisbankrekening is inmiddels in de Wet op het financieel toezicht opgenomen. De aanvraag om een basisbankrekening kent de onderstaande voorwaarden:

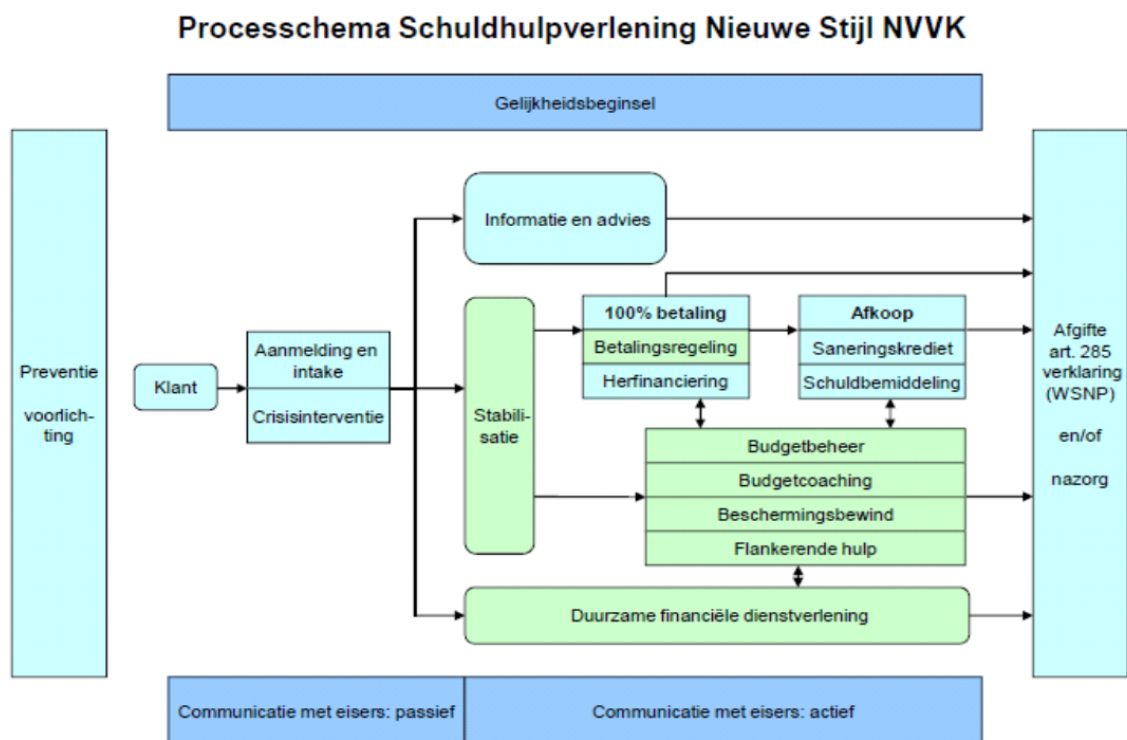
- Het gaat om een verzoeker om schuldhulpverlening in het kader van de Wgs;
- er mag niet al sprake zijn van een andere (aanvraag tot) basisbankrekening;
- de aanvraag moet gedaan worden bij de bank waar de inwoner een betaalrekening heeft;
- de inwoner stemt in met het verstrekken van benodigde informatie.

De bank mag de aanvraag weigeren als de inwoner is veroordeeld tot een misdrijf of onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt bij de aanvraag.

2.3 Werkwijze.

De uitvoering van de schuldhulpverlening bestaat globaal uit de volgende stappen en kan schematisch weergegeven worden door het bijgaande processchema:

- 1) Preventie, voorlichting, adviesgesprek.
- 2) Aanmelding en intake.
- 3) Toelating of afwijzing.
- 4) Opstellen overeenkomst schuldhulpverlening en inzetten van stabilisatie-instrumenten en andere benodigde hulp zijnde geen schuldregeling.
- 5) Poging om een schuldregeling te treffen.
- 6) Als alle schuldeisers akkoord gaan (al dan niet via een dwangakkoord) dan kan er een minnelijk traject op gestart worden.
- 7) Gaan de schuldeisers niet akkoord dan volgt een verzoek tot toelating naar de Wsnp.



3 BELEID 2018-2022

3.1 Het zo toegankelijk mogelijk maken van de schuldhulpverlening.

Omdat (chronische) stress eraan bij kan dragen dat mensen slechter gaan functioneren, is het van belang dat de processen van de dienstverlening zo toegankelijk mogelijk zijn. De werkwijze van Duo+, waarin iedereen met financiële vragen rondom schulden, in aanmerking komt voor een adviesgesprek, heeft er al voor gezorgd dat de schuldhulpverlening afgelopen jaar toegankelijker is geworden dan voorheen. In de Verenigde Staten besteden ze in het licht van toegankelijkheid ook aandacht aan zaken zoals de inrichting van de ontmoetingsruimten, de inrichting van de contacten, zorgen voor oppas op kleine kinderen tijdens klantgesprekken etc. *In Ouder-Amstel gaan we de komende jaren kijken wat we nog meer kunnen doen om de schuldhulpverlening zo toegankelijk mogelijk te maken.*

3.2 Preventie.

Schuldpreventie is een combinatie van instrumenten gericht op het financieel vaardig maken mensen, en ze zich zo te laten gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Deze maatregelen, activiteiten en voorzieningen richten zich op het beïnvloeden van mensen.

Onder preventie wordt naast voorlichting en advies ook vroeg-signalering, stabilisatie en nazorg geschaard. Met vroeg-signalering wordt voorkomen dat mensen zich te laat melden voor schuldhulpverlening. Schulden zijn in een vroeg stadium beter te stabiliseren en op te lossen. Nazorg kan recidive voorkomen. Hieronder een overzicht van instrumenten die kunnen worden ingezet:

3.2.1 Voorlichting en adviesgesprek.

Zoals gezegd kan iedereen in de schulden geraken. Daarom komt iedereen in aanmerking voor een adviesgesprek schuldhulpverlening, ook als er nog geen schulden of financiële problemen zijn. Het geven van voorlichting is van groot belang. Enerzijds aan professionals die beroepsmatig te maken krijgen met inwoners met (een risico op) schulden. En anderzijds aan (jonge) inwoners zelf. Hierbij zal vooral gericht aandacht gegeven worden aan de eerder benoemde risicogroepen.

Om kinderen, van jongs af aan, te leren goed met geld om te gaan (en intergenerationele overdracht van armoede zoveel mogelijk te voorkomen) zullen er in samenwerking met de scholen voorlichtingsactiviteiten georganiseerd worden in de week van het geld.

Het jongerenwerk richt zich met voorlichting specifiek op de doelgroep 12-23 jaar. De algemene inzet van het jongerenwerk is gericht op preventie en het vervullen van een (brug)functie binnen de jeugd(schuld)hulp.

Ook zal ingezet worden op het onderwerp schaamte. Door openlijker over schuldenproblematiek te praten durven inwoners wellicht ook eerder aan de bel te trekken. Zij kunnen dan tijdig hulp en ondersteuning zoeken binnen hun eigen netwerk of bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.

3.2.2 Voorzieningencheck.

Burgers met een laag inkomen of financiële problemen kunnen in veel gevallen gebruik maken van inkomensondersteunende voorzieningen¹⁰. Bij een voorzieningencheck wordt geïnterviewd wat iemand nodig heeft en waar hij recht op heeft. Zeker bij klanten met lichte financiële problemen kan een check soms zo veel (structureel) geld opleveren dat het risico op problematische schulden is geweken. Duo+ doet tijdens een schuldhulpverleningstraject altijd een voorzieningencheck. Ook sociaal raadslieden of het juridisch loket kunnen, voor mensen met een laag tot modaal inkomen, een voorzieningencheck uitvoeren.

In Ouder-Amstel willen we een goed gebruik van voorzieningen zoals het declaratiefonds stimuleren.

3.2.3 Vroeg eropaf.

Het voorkomen van problematische schulden is niet alleen in het belang van de inwoners, ook de gemeente en schuldeisers hebben voordeel bij het voorkomen van deze schulden. Vroegtijdig signaleren door de woningcorporatie kan een crisissituatie (uithuiszetting) mogelijk voorkomen. In Amsterdam loopt sinds een aantal jaren het project 'Vroeg eropaf'. Sinds dit jaar is het project ook in Diemen gestart en in Uithoorn in ontwikkeling. 'Vroeg eropaf', is een samenwerking tussen de gemeente, maatschappelijke dienstverleningsinstanties en woningcorporaties. De crediteuren melden, na contact met een wanbetaler met een betalingsachterstand van (minimaal) twee maanden, deze persoon aan bij 'Vroeg eropaf'. Zij zoeken vervolgens contact met de wanbetaler. Dat contact bestaat uit een bezoek van een maatschappelijk werker en een schuldhulpverlener. Zij hebben de opdracht de oorzaak van de betalingsachterstand te inventariseren. Op basis van de diagnose wordt een plan van aanpak opgesteld om in deze situatie tot een oplossing te komen. De stappen worden binnen 28 dagen uitgevoerd.

Inwoners die een aanzienlijk betalingsprobleem hebben komen op deze manier structureel eerder in het vizier, zodat ze tijdig gebruik kunnen maken van schuldhulpverlening. De woningbouwcorporaties co-financieren het project. De gemeente bespaart op onder andere de kosten voor herhuisvesting en maatschappelijke opvang. Daarnaast wordt vroeg ingegrepen en dat kan een gunstig resultaat hebben op de zwaardere vormen van schuldhulpverlening. *Voorgesteld wordt om aan te sluiten bij de Diemense of Uithoornse aanpak.*

3.2.4 Administratie en stabilisatievoorzieningen.

Veel klanten met financiële problemen houden hun administratie niet goed bij. Om te bepalen welke hulp het beste past wordt naar de oorzaak van de slechte administratie gekeken: er zijn klanten die nooit geleerd hebben hun administratie bij te houden, klanten die niet het vermogen hebben om het onder de knie te krijgen en klanten die het ooit wel deden maar er door alle stress en tegenslagen mee zijn opgehouden. Hulp bij de administratie is er in verschillende vormen:

<i>Budgetcursus</i>	<i>Voor klanten die moeite hebben om hun administratie zelf bij te houden, moeten</i>	<i>Groepsactiviteit met open inschrijving.</i>
---------------------	---	--

¹⁰ Er zijn verschillende voorzieningen. Te weten: tegemoetkoming inkomen, voorzieningen belastingdienst, aanvulling tot bijstandsnorm en inkomensvoorzieningen voor mensen met kinderen.

	<i>leren budgetteren, moeten bezuinigen op uitgaven en moeten leren op welke voorzieningen ze recht hebben.</i>	
<i>Thuisadministratie/schuldhulpmaatje</i>	<i>Voor klanten die moeite hebben om hun administratie zelf bij te houden, moeten leren budgetteren, moeten bezuinigen op uitgaven en moeten leren op welke voorzieningen ze recht hebben.</i>	<i>De meeste vrijwilligers bieden een jaar ondersteuning. Te beginnen met één keer per week. De frequentie wordt afgebouwd naar behoefte.</i>
<i>Budgetbeheer</i>	<i>Voor klanten die het niet lukt met geld om te gaan of de vaste lasten tijdig te betalen. Het varieert van alleen de betaling van de vaste lasten tot aan het geven van weekgeld aan de klant.</i>	<i>De budgetbeheerder krijgt het inkomen van de klant en betaalt alleen de vaste lasten of maakt een budget op voor de klant. De gemeente biedt budgetbeheer vaak tijdelijk aan zonder kosten te berekenen.</i>
<i>Beschermingsbewind</i>	<i>Voor klanten die niet in staat zijn om hun eigen financiën bij te houden.</i>	<i>De beschermingsbewindvoeder beheert de volledige administratie. Hij draagt zorg voor betaling van vaste lasten en andere uit de administratie voortvloeiende handelingen, zoals aangifte inkomstenbelasting of het aanvragen dan wel corrigeren van toeslagen.</i>

Er zijn relatief veel mensen die in de problemen komen doordat ze geen belastingaangifte doen, de belastingen niet op orde hebben of onterecht wel of geen toeslagen ontvangen. Deze mensen kunnen zolang dit niet op orde is geen schuldhelpverleningstraject beginnen. In sommige gevallen biedt dan de belastinghulp van Coherente uitkomst. Ook vakbonden en ouderenbonden bieden, na betaling van het lidmaatschap, gratis ondersteuning. Deze hulp blijkt niet voor iedereen afdoende. Soms wordt beschermingsbewind ingezet als middel om alles op orde te brengen.

Voorgesteld wordt om een structurelere oplossing voor het probleem met de belastingen te zoeken. Hiertoe zal kosten-baten analyse gemaakt worden. Verschillende mogelijkheden zullen onderzocht worden. Eén van de mogelijkheden is om samenwerking te zoeken met de Stichting Belastingwinkel Amsterdam. Dit is een vrijwilligersorganisatie die mensen met een laag inkomen helpt met het oplossen van problemen met belastingen en toeslagen. Een andere mogelijkheid is te onderzoeken of incidenteel gebruik gemaakt kan worden van een belastingadviseur.

3.2.5 Beschermingsbewind.

Beschermingsbewind kan van kracht worden voor, tijdens of na een minnelijke of wettelijke schuldregeling. Er zijn twee soorten *bewindvoerders* actief binnen het stelsel van schuldhelpverlening. Een bewindvoerder Wsnp om uitvoering te geven aan een wettelijke schuldsanering. En een beschermingsbewindvoerder zoals bovenstaand in de tabel beschreven voor het stabiliseren van de financiële situatie.

Sinds 2014 zijn er twee soorten bewind. Het eerste type is bewind dat wordt opgelegd vanwege een fysieke of psychische beperking. Het tweede type is het schuldbewind voor mensen met problematische schulden. Dit laatste type bewind wordt ingeschreven in het curatele- en bewind register.

Schuldbewind is bedoeld om de financiële situatie te stabiliseren en beschermt niet tegen beslagen op inkomen, uithuiszetting of een andere (ingrijpende) maatregel. Als een klant door welke omstandigheid dan ook echt te weinig inkomen heeft voor de vaste lasten, dan ontstaan er dus ook onder bewind achterstanden. Veel klanten schrikken als dit gebeurt, omdat ze ten onrechte denken dat de bewindvoerder hen beschermt tegen oplopende achterstanden. De kosten voor beschermingsbewind komen voor rekening van de betrokkenen. Klanten met een laag inkomen kunnen in sommige gevallen de kosten gecompenseerd krijgen uit de bijzondere bijstand.

3.3 Speerpunten en doelstellingen 2018-2022.

Met de schuldhulpverlening wil de gemeente Ouder-Amstel zich richten op onderstaande vier speerpunten. Om de doeltreffendheid te kunnen meten zijn per doelstelling prestatie-indicatoren en waar mogelijk streefcijfers opgenomen. De specifieke activiteiten zullen concreet gemaakt worden in de preventieplannen. Elke twee jaar wordt in een preventieplan aangegeven welke activiteiten zullen plaatsvinden. De gegevens over 2017 zullen als 0-meting beschouwd worden. Per kwartaal wordt door Zuidweg&Partners en Duo+ verantwoording afgelegd. Jaarlijks ontvangt de gemeente sturingsinformatie. In de sturingsinformatie zullen ook demografische gegevens aangeleverd worden ten behoeve van trends en doelgroepen. Het betreft hier onder andere:

- Leeftijd en geslacht van de aanvrager.
- Burgerlijke staat en gezinssamenstelling van de aanvrager.
- Type en hoogte van het inkomen van de aanvrager.
- Hoogte van de schuld van de aanvrager.

In zijn algemeenheid geldt dat: De doelstelling van de schuldhulpverlening is, dat tenminste 70% van de aanvragen tot een schuldhulpverleningstraject leidt (80% in crisissituaties) en dat in maximaal 33% van de gevallen sprake is van recidive binnen 2 jaar. Dit wordt gemeten door:

- Het aantal toegekende aanvragen (als % van het totaal aantal aanvragen).
- Het aantal crisissituaties waar een oplossing wordt geboden (als % van het totaal aantal crisissituaties).
- Het aantal recidive gevallen (als % van het totaal aantal aanvragen)

Indicatoren:

- Aantal aanvragen schuldhulpverlening, gespecificeerd naar Ouderkerk en Duivendrecht.
- Aantal weigeringen schuldhulpverlening gespecificeerd naar reden.
- Aantal daadwerkelijke instroom schuldhulpverlening/ ondertekening plan van aanpak/ stabilisatieovereenkomsten, gespecificeerd naar Duo+ en Zuidweg & Partners.
- Aantal gemelde crisissituaties.
- Aantal beëindigingen schuldhulpverlening, gespecificeerd naar type beëindiging (bijvoorbeeld overgang naar de Wsnp) of uitval.

3.3.1 Doelstelling 1: Voorkomen dat inwoners (opnieuw) in de schulden geraken.

Door:

- Het geven van algemene voorlichting,
- het geven van voorlichting aan risicogroepen,
- het houden van adviesgesprekken,
- het (laten) uitvoeren van een voorzieningencheck,
- te zorgen voor een nazorggespek.

Indicatoren:

- Aantal algemene en specifieke voorlichtingsactiviteiten (10 activiteiten in totaal).
- Aantal:
 - ✓ Uitgevoerde adviesgesprekken. (95% van het totaal aantal aanvragen)
 - ✓ Uitgevoerde voorzieningenchecks. (in 66% van de adviesgesprekken)
 - ✓ Uitgevoerde nazorggesprekken. (80% van het aantal beëindigde trajecten)
 - ✓ Deelnemers aan (voorlichtings) bijeenkomsten, gespecificeerd naar doelgroep. (gemiddeld 12 deelnemers per activiteit)
- Aantal aanvragen waar het recidive betreft.

3.3.2 Doelstelling 2: Zo vroeg mogelijk hulp bieden bij (dreigende) financiële problemen of schulden ter voorkoming van crisissituaties.

Door:

- 'Het hebben van schulden' uit de taboesfeer te halen en eerder bespreekbaar te maken,
- samenwerking, doorverwijzing en kennis over schuldenproblematiek in het sociaal domein te optimaliseren,
- een impuls te geven aan de vroeg-signalering (door te onderzoeken of 'vroeg eropaf' in Ouder-Amstel kan worden ingezet).

Indicatoren:

- Aantal bereikte (interne en externe) professionals bij deskundigheidsbevordering (minimaal 10 deelnemers).
- Aantal interne (gemeentelijke) en externe doorverwijzingen naar de schuldhulpverlening (als % van het totaal aantal aanvragen).
- Aantal geslaagde 'Vroeg eropaf' trajecten (75% van het totaal aantal trajecten die voor Vroeg eropaf worden aangemeld).

3.3.3 Doelstelling 3: Het bevorderen van economische zelfredzaamheid en eigen kracht.

Door:

- Integrale ondersteuning te bieden bij het wegnemen van oorzaken die leiden tot schulden of financiële problemen,
- het bevorderen van gedragsverandering door het inzetten van specifieke hulp.

Indicatoren:

- Aantal en soort doorverwijzingen vanuit schuldhulpverlening naar ketenpartners.
- Aantal nieuwe integrale hulpverleningstrajecten (gezamenlijk met andere partijen één hulpverleningsplan).
- Aantal, na drie jaar afgeronde, integrale hulpverleningstrajecten.

3.3.4 Doelstelling 4: Het bevorderen van het vinden van een (duurzame) oplossing voor de financiële problemen of schulden.

Door:

- De benodigde administratie- en stabilisatievoorziening in te zetten,
- kosten-baten analyse uit te voeren voor wat betreft mogelijke inzet bij belasting problemen.
- schuldregelingen te treffen met schuldeisers.

Indicatoren:

- Aantal ingezette administratie- en stabilisatievoorziening, gespecificeerd naar soort.
- Aantal 'problematische' belasting casussen.
- Aantal opgeloste belastingcasussen, gespecificeerd naar inzet.
- Aantal tot stand gekomen duurzame oplossingen.

Er is sprake van een duurzame oplossing voor de financiële problemen als er sprake is van een succesvol afgerond schuldbemiddelingstraject, het beheersbaar worden van de schulden of het toegewezen krijgen van een bewindvoerder door de rechtbank. De gemeentelijke doelstelling wordt gehaald als:

- Van de gestarte schuldbemiddelingen, 70% leidt tot een succesvol afgerond traject;
- Het aantal trajecten waar de schulden niet afgelost maar beheersbaar zijn geworden 10% van de aanvragen bedraagt;
- Het aantal personen dat een bewindvoerder heeft gekregen 5% van de aanvragen bedraagt.
- Het percentage succesvol afgeronde trajecten, dat zes maanden na het afronden van een traject (nog) geen betalingsachterstanden heeft gekregen 90% bedraagt.

3.4 Financiën.

Het vaste budget voor de schuldhulpverlening was de afgelopen beleidsperiode € 50.000 per jaar. Dit kon elk jaar aangevuld worden met een bedrag van €45.000 uit het participatiebudget. De mogelijkheid om het budget schuldhulpverlening vanuit het participatiebudget aan te vullen wordt per 2018 losgelaten. Er wordt voor gekozen om het budget schuldhulpverlening structureel te verhogen met €30.000 tot een bedrag van €80.000 per jaar. Dit bedrag wordt budgetneutraal overgeheveld vanuit het participatiebudget door daar een verlaging van het budget met €30.000 per jaar toe te passen.

Het totaal bedrag van €80.000 voor de schuldhulpverlening is lager dan het beschikbare budget van de afgelopen jaren, maar hoger dan de werkelijke uitgaven van de afgelopen jaren¹¹. Het budget zal in grote lijnen als volgt ingezet worden:

Kosten 'Voorlichting en deskundigheidsbevordering'.	€ 8.000
Kosten 'Vroeg eropaf'.	€ 6.000
Kosten 'Uitvoering Schuldhulpverlening aan inwoners en zelfstandigen'.	€ 45.000
Kosten 'Inzet administratie- en stabilisatievoorzieningen'.	€ 15.000
Kosten 'Innovatie'.	€ 6.000
Totaal:	€ 80.000

3.5 Kwaliteit.

Het stellen van kwaliteitseisen aan de uitvoering van de schuldhulpverlening is noodzakelijk om te voorkomen dat inwoners te maken krijgen met malafide bureaus. Door kwaliteitseisen aan de uitvoering van de schuldhulpverlening te stellen kunnen schuldenaren en schuldeisers erop vertrouwen dat de gemeente Ouder-Amstel kwalitatief goede schuldhulpverlening biedt. De kwaliteitseisen die de gemeente Ouder-Amstel aan de schuldhulpverlening stelt zijn:

- Het lidmaatschap en naleving van de gedragscodes van een branchevereniging als de NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) en/of de organisatiecertificering NEN 8048. Deze worden als een kwaliteitsborg gezien. Daarnaast is in het kader van beschermingsbewind en inkomensbeheer het lidmaatschap van de BPBI (branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders) een kwaliteitsborging;

De interne controle van de aanvraag- en beslistermijnen en de doorlooptijden zijn door Duo+ en Zuidweg&Partners in de werkprocessen opgenomen.

¹¹ De daadwerkelijke uitgaven per jaar fluctueren en hangen grotendeels af van het totaal aantal aanmeldingen schuldhulpverlening. Er is sprake van een openeinderegeling, iedereen die in aanmerking komt voor schuldhulpverlening wordt door de gemeente geholpen.