

Gemeenteraad van Hengelo  
Postbus 18  
7550AA Hengelo

**Gemeente Hengelo**

Postbus 18  
7550 AA Hengelo

**Onderwerp**  
concept Beleidsplan  
Schuldhulpverlening 2016-2020

**Zaaknummer**  
2007741

**Uw kenmerk**

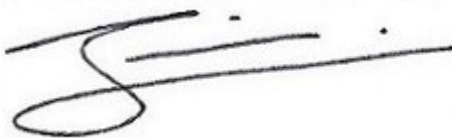
**Datum**  
22-03-2016

Geachte heer/mevrouw,

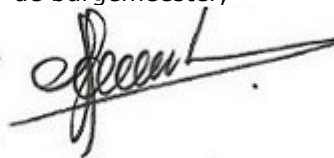
Hierbij ontvangt u het concept Beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020. Conform onze afspraak tijdens de politieke markt van 15 december 2015 leggen wij dit concept aan u voor. Wij hebben afgesproken dit met u te bespreken in een beeldvormende politieke markt.

Wij zijn graag bereid met u te overleggen over de vorm waarin u dit met ons wilt bespreken.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Hengelo,  
de secretaris, de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G Schelberg

Bijlagen: 1

**Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.**

**Bezoekadres stadhuis**  
Burgemeester Jansenplein 1  
**Bezoekadres stadskantoor**  
Hazenweg 121

**E-mailadres**  
gemeente@hengelo.nl  
**Telefoonnummer**  
14-074

# **Beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020**

Gemeente Hengelo

**“Werken aan een betere financiële toekomst”**

CONCEPT

Hengelo, maart 2016

## Samenvatting

De gemeente Hengelo heeft al jaren een goed schuldhulpverleningsbeleid.

Het vorige beleidsplan bestreek de periode tot en met 2015. Het is dan ook nu het moment, mede naar aanleiding van lokale en landelijke ontwikkelingen, om dit beleid te heroverwegen en waar nodig te actualiseren en uit te breiden. Dit beleidsplan is tot stand gekomen met betrokkenheid van de Cliëntenraad Minima Hengelo, de cliëntenraad Wmo en de Adviesraad Inkomen & Arbeid.

De meeste onderdelen uit het beleidsplan van 2012 zijn nog steeds van kracht. In de stad zijn de ervaringen met de integrale aanpak van BudgetAlert goed. De maatschappelijke partners weten onze schuldhulpverlening te vinden en de ketensamenwerking verloopt goed.

Helaas is de noodzaak om goede schuldhulpverlening aan te bieden onveranderd hoog. Het aantal aanvragen om schuldhulpverlening neemt landelijk nog steeds toe. Al hoewel het er op lijkt dat in Hengelo het aantal aanvragen de laatste twee jaar stabiel blijft, neemt de problematiek toe. Er komen meer mensen met grotere schulden, mensen met een koopwoning, meer mensen met een hoger inkomen. Ook zien we al jaren een stijging in het aantal mensen met beschermingsbewind.

Armoede en gezondheid hangen met elkaar samen. Mensen met een laag inkomen lopen meer gezondheidsrisico's. Uit meerdere onderzoeken (o.a. Schaarste van Mullainathan en Shafir, 2014) blijkt dat voortdurende zorgen om de eindjes aan elkaar te knopen, de activiteiten belemmeren om uit de armoedesituatie te komen. Hierdoor kan een negatieve spiraal ontstaan, waarin mensen meer op de kortere termijn besluiten nemen, die op langere termijn een nadelige invloed hebben op o.a. gezondheid.

Via het Zorgloket is er één centrale toegang voor alle hulpvragen. Zowel BudgetAlert als Sociale Zaken maakt inmiddels gebruik van hetzelfde loket. Hiermee vervagen de schotten tussen de diverse ondersteuning en zorg die wij bieden als gemeente. We zoeken steeds meer de verbinding en gaan uit van één huishouden, één ondersteuningsplan en waar nodig één regisseur. Onder andere via de keukentafelgesprekken wordt de individuele (hulp)vraag van onze inwoners in beeld gebracht. Hierbij is toenemende aandacht voor financiële problematiek. We zien dat mensen pas echt zorg en hulpverlening aanvaarden, óf zelfs werk, als de financiële situatie enigszins stabiel is.

In dit beleidsplan stellen we de volgende punten – soms opnieuw - vast:

### **Punt 1 Uitgangspunten SHV**

De uitgangspunten van het beleid in Hengelo blijven ongewijzigd. Dat betekent:

- Laagdrempelig
- Integrale aanpak
- Gratis maar niet vrijblijvend
- Zelfredzaamheid vergroten
- Inzetten op schuldenvrij of beheersbare schulden
- Maatwerk leveren (Oplossingsgericht)

### **Punt 2 Toegang SHV**

Wij laten iedereen toe tot de dienstverlening van BudgetAlert. We handhaven echter onze Recidivebepalingen.

### **Punt 3 Stabilisatie**

Als een bijstandsccliënt schulden heeft, worden de vaste lasten ingehouden op de uitkering en doorbetaald aan de leverancier.

### **Punt 4 Signaleringsfunctie in de wijk**

Bij de eerste contacten van onze hulpverleners in de wijk komen de financiën als gespreksonderwerp op tafel.

Daarnaast zoeken we naar vernieuwende oplossingen voor de diverse problematiek binnen het brede gebied van schuldhulpverlening. Dit start veelal met een stabiele financiële situatie. We verbinden ons daarom aan de volgende vernieuwende projecten:

#### **Voorstel 1 Werk met schuldhulpverlening**

Werken bij Post NL heeft in deze pilot een verplichtend karakter.

We vragen commitment en een bijdrage van de werkgever.

Wij zetten de inning van onze (overheids)vorderingen (tijdelijk) stop.

#### **Voorstel 2 Verplichte schuldhulpverlening**

We verbinden het volgen van een schuldhulptraject als verplichting aan de uitkering, wanneer een bijstandsccliënt schulden heeft die zijn werkkansen belemmert.

#### **Voorstel 3 Financieel beheer op maat**

Hulpdienst Hengelo inzetten bij hulpverlenende instellingen in Hengelo, om hun cliënten te leren weer zelfstandig hun administratie uit te voeren. BudgetAlert verbinden aan dit proces.

We leveren hiermee passende ondersteuning op een voor de cliënt zo zelfstandig mogelijk niveau.

#### **Voorstel 4 Nazorg na schuldhulpverlening**

Wijkkracht inzetten om nazorg te leveren aan mensen die een schuldhulptraject afronden.

Zij bieden een algemene voorziening nazorg, waarbij mensen op een hun passend niveau geholpen worden om hun thuisadministratie op orde te houden.

### **Inhoudsopgave**

Hoofdstuk 1 Inleiding

Hoofdstuk 2 Met Respect

Hoofdstuk 3 Huidig beleid

3.1 Basis beleid Hengelo ongewijzigd

3.2 Integrale intake

3.3 Preventie en nazorg

Hoofdstuk 4 Ontwikkelingen/context

Hoofdstuk 5 Nieuw beleid

5.1 Werk met schuldhulpverlening

5.2 Verplichte schuldhulpverlening

5.3 Financieel beheer op maat

Hoofdstuk 6 Financiële en personele bepalingen

Bijlagen:

1. Aantallen en cijfers
2. Werkproces BudgetAlert
3. Recidivebepalingen

## Hoofdstuk 1 Inleiding

In 2012 heeft de raad het beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2015 vastgesteld. Dit beleidsplan vormt het gemeentelijk kader voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening op 1 juli 2012 is het een verplichting om iedere vier jaar een kader stellend beleidsplan op te stellen. De gemeenteraad stelt daarom uiterlijk op 1 juli 2016 een nieuw beleidsplan vast, waarin de koers binnen de schuldhulpverlening bepalen voor de komende jaren.

De meeste onderdelen uit het beleidsplan van 2012 zijn nog steeds van kracht. In de stad zijn de ervaringen met de integrale aanpak van BudgetAlert goed. De maatschappelijke partners weten onze schuldhulpverlening te vinden en de ketensamenwerking verloopt goed.

Helaas is de noodzaak om goede schuldhulpverlening aan te bieden onveranderd hoog. Het aantal aanvragen om schuldhulpverlening neemt landelijk nog steeds toe. Al hoewel het er op lijkt dat in Hengelo het aantal aanvragen de laatste twee jaar stabiel blijft, neemt de problematiek toe. Er komen meer mensen met grotere schulden, mensen met een koopwoning, meer mensen met een hoger inkomen. Ook zien we al jaren een stijging in het aantal mensen met beschermingsbewind.

Er zijn steeds meer huishoudens met betalingsachterstanden (Panteia, 2014). De oorzaken daarvoor zijn (Nibud, 2015):

- Te hoge vaste lasten (27%, was 15%)
- Inkomen is gedaald (26%, was 25%)
- Te hoge zorgkosten (22%, was 10%)
- Nonchalance, te makkelijk geld uitgeven (21%, was 34%)
- Terugbetalen van eerder verstrekte toeslagen (19%, was 21%)

Tussen haakjes staan de percentages van 2015 afgezet tegen die van 2012.

40% van de huishoudens heeft betalingsachterstanden (Nibud, 2015). Twee op de vijf huishoudens loopt achter met zijn betalingen. En een op de vijf huishoudens heeft dusdanig ernstige achterstanden, waardoor er sprake is van betalingsproblemen. Hierdoor konden ze het afgelopen jaar regelmatig niet pinnen, hadden ze te maken met loonbeslag of met afsluiting van de energie wegens wanbetaling. De belangrijkste reden voor deze problemen is dat men niet in staat was om de rekeningen te betalen vanwege hoge vaste lasten of hoge zorgkosten. Opvallend zijn de verschuivingen in de oorzaak van de betalingsachterstanden. Te hoge vaste lasten en zorgkosten zijn sterk toegenomen, terwijl nonchalant gedrag als oorzaak sterk heeft ingeboet.

De samenloop tussen schuldhulpverlening, bijstandverlening, de Wmo en Jeugd is een zorg. Het gebruik van PGB's in de zorg betekent meer financiële verantwoordelijkheid bij onze inwoners. We zien dat een deel van de mensen deze financiële verantwoordelijkheid maar moeilijk kunnen dragen. Steeds vaker wordt een beroep gedaan op beschermingsbewind. Dit kan zijn omdat mensen beperkingen hebben waardoor ze hun financiën niet zelf kunnen beheren.

Sinds 2014 is wetgeving op dit gebied aangevuld, waardoor nu ook het hebben van schulden een reden kan zijn tot het opleggen van beschermingsbewind. Hier wordt in toenemende mate gebruik van gemaakt. Mensen met een laag inkomen kunnen in aanmerking komen voor bijzondere bijstand, voor bijvoorbeeld de salariskosten van de bewindvoerder.

Onderzoek van Stimulansz (2014) laat zien dat steeds meer Nederlanders onder bewind worden gesteld. Het beroep op de bijzondere bijstand voor de kosten die hiermee samenhangen neemt eveneens enorm toe. Uit het onderzoek blijkt dat:

1. het aantal aanvragen voor beschermingsbewind in de periode 2010 tot en met 2013 met 66% is gestegen;
2. ook het aantal personen dat bijzondere bijstand heeft aangevraagd voor dekking van de kosten die verbonden zijn aan beschermingsbewind is toegenomen;
3. veel gemeenten aangeven dat de kosten bijzondere bijstand voor beschermingsbewind in 2014 weer explosief zijn gestegen.

We zien deze stijging ook in Hengelo. De enorme stijging is wel aan het afvlakken, maar nog niet gestopt. Er is hier sprake van een autonome ontwikkeling, waar we nauwelijks op kunnen sturen. In de bijlage staan de aantallen en cijfers van beschermingsbewind in Hengelo.

Er zijn de laatste jaren verschillende conferenties georganiseerd over schuldhulpverlening. Eind 2012 was "Schulden regel je zelf" groots opgezet met landelijke sprekers als Annemarie van Gaal, Gerjoke Wilmink, directeur Nibud en Joke de Kock, voorzitter NVVK. De eigen kracht en de eigen verantwoordelijkheid van onze inwoners stond hierbij volop in de belangstelling. In november 2015 hebben we de conferentie ingestoken op "Schuldhulpverlening: één gezin, één plan". We verkennen steeds meer de samenhang tussen schuldhulpverlening en de zorgbehoefte van de schuldenaar op andere leefgebieden. We onderkennen dat schulden nooit alleen komen. We zetten hiertoe ook heel bewust in op de integrale intake en ketensamenwerking. Deze samenhang zal verder uitgewerkt moeten worden om de toenemende problematiek het hoofd te bieden. In dit beleidsplan worden diverse voorstellen gedaan.

In december 2015 hebben we deze toenemende schuldenproblematiek besproken tijdens een politieke markt. Hier werd duidelijk dat het een zeer actueel onderwerp is en dat de noodzaak tot het bieden van schuldhulpverlening niet ter discussie staat. Er is o.a. gesproken over maatwerk, samenwerking met Wijkkracht, kwaliteitseisen voor beschermingsbewind en het wel of niet kunnen kwijtschelden van boetes bij fraude. De wens is uitgesproken om grenzen op te zoeken en experimenten aan te gaan, om daarmee meer mensen uitzicht te kunnen bieden op een schuldenvrije toekomst.

In november 2015 is er een overleg met de Cliëntenraad Minima Hengelo geweest, specifiek ter voorbereiding van dit beleidsplan. Overigens heeft een delegatie van deze cliëntenraad ook deelgenomen aan zowel de conferentie als de politieke markt. Tijdens dit overleg in november is gesproken over schuldhulpverlening, over de punten die van belang zijn voor minima in Hengelo. De aandachtspunten liggen vooral op het gebied van informatievoorziening, laagdrempelige toegang en maatwerk.

In het kader van het project Gezonde Toekomst Dichterbij hebben workshops plaatsgevonden met belanghebbenden en ketenpartners, in de periode van november tot en met januari jl. Het accent ligt op gezondheid, maar de relaties met leefbaarheid en financiën zijn erg belangrijk in dit project. Het project wordt gedragen door een samenwerkingsverband tussen gemeente, Wijkkracht en Welbions. Uit deze workshops zijn ook diverse interessante aandachtspunten voortgekomen op het gebied van preventie schuldhulpverlening.

Met het bovenstaande als uitgangspunt, is dit beleidsplan opgesteld.

### **Leeswijzer**

In Hoofdstuk 2 wordt de verbinding gelegd met de nota Met Respect.

Hoofdstuk 3 geeft een overzicht van de huidige werkwijze van schuldhulpverlening in Hengelo. Aan bod komen de werkzaamheden van BudgetAlert, de Stadsbank en het ROZ, de inzet van Wijkkracht en de verbinding tussen ketenpartners.

In Hoofdstuk 4 beschrijven we de ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening, zowel landelijk als binnen onze eigen gemeente.

Vernieuwende projecten komen aan bod in hoofdstuk 5.

Financiële en personele bepalingen staan in hoofdstuk 6.

## Hoofdstuk 2 Met Respect

In het beleidsplan *Met respect... op weg naar een nieuw stelsel voor maatschappelijke ondersteuning* (Hengelo, 2014) geven wij vorm aan het organiseren van de maatschappelijke ondersteuning in onze stad. Hengelo is, net als andere gemeenten, vanaf 2015 verantwoordelijk voor meer taken op sociaal gebied. Helaas krijgen wij hiervoor minder geld dan daarvoor beschikbaar was. Dus moeten wij keuzes maken wat we wel of niet financieren. En dat doen wij in het beleidsplan met respect... Respect voor inwoners die het zelf misschien (even) niet alleen redden, maar ook met respect voor de vele vrijwilligers, mantelzorgers en professionals die zich inzetten voor deze inwoners.

Doel van het nieuwe stelsel is dat alle inwoners van Hengelo zo snel mogelijk zelf, met hulp van het netwerk een antwoord vinden op hun vraag. Lukt dat niet, dan kunnen ze bij de gemeente een beroep doen op hulp en ondersteuning, waarbij de hulpverleners maatwerk leveren. Dat maakt dat we de hulp en ondersteuning voor iedereen toegankelijk, goed en betaalbaar kunnen houden. De volgende uitgangspunten vinden we daarbij belangrijk:

- Versterken van eigen kracht van mensen en hun omgeving.
- Iedereen krijgt zoveel mogelijk de ondersteuning en zorg (op maat) die hij/zij nodig heeft.
- Eén huishouden (één gezin), één plan en waar nodig één regisseur.
- Behoud het goede.
- Ontwikkelen en verbeteren van werkwijze gericht op eigen kracht van mensen en omgeving.
- Sterke inzet op welzijn, mantelzorg en vrijwilligers en de hierbij benodigde voorzieningen.
- Ontschotten en verbinden van zorg, welzijn, jeugd, onderwijs en participatie.
- Begeleiding vooral richten op ondersteuning bij participatie.
- Verhogen van doelmatigheid, zorg dragen voor productieve prikkels en minder bureaucratie.
- Ruimte voor en vertrouwen in professionals.

In hoofdstuk 5 stellen we een aantal vernieuwende projecten voor, die zoveel mogelijk deze uitgangspunten verder vorm geven.

## Hoofdstuk 3 Huidig beleid

Naast de uitgangspunten vanuit de beleidsplannen Schuldhulpverlening 2012-2015 en Met Respect zijn in het Coalitieakkoord 2014-2018 diverse uitgangspunten benoemd die van belang zijn voor schuldhulpverlening. De meeste punten zijn inmiddels in gang gezet, andere punten worden in dit beleidsplan uitgewerkt.

Via het Zorgloket is er één centrale toegang voor alle hulpvragen. Zowel BudgetAlert als Sociale Zaken maakt inmiddels gebruik van dit zelfde loket. Hiermee vervagen de schotten tussen de diverse ondersteuning en zorg die wij bieden. We zoeken steeds meer de verbinding en gaan uit van één huishouden, één ondersteuningsplan en waar nodig één regisseur. Onder andere via de keukentafelgesprekken wordt de individuele (hulp)vraag van onze inwoners in beeld gebracht. Hierbij is toenemende aandacht voor financiële problematiek. **We zien dat mensen pas echt zorg en hulpverlening aanvaarden, als de financiële situatie enigszins stabiel is.** We vertrouwen op de professionals in de wijkteams om vragen over financiën en signalen van financiële problemen op te pakken. De wijkteams sluiten aan bij de laagdrempelige plekken waar mensen hun vragen stellen, zoals scholen en huisartsen. De verbinding met BudgetAlert als specialist werkt uitstekend.

Ook vanuit schuldhulpverlening werken we mee aan het herijken van de afspraken met Welbions. Hierbij richten we ons op de onderdelen betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid. Om armoede te bestrijden willen we schuldhulpverlening duidelijker koppelen aan de participatiedoelen. In dit plan wordt een voorstel gedaan voor een vernieuwend project 'Werk met schuldhulpverlening', zie hoofdstuk 5 voorstel 1. Vanuit BudgetAlert wordt de relatie met de Voedselbank voortgezet.

Integrale schuldhulpverlening in Hengelo is een samenwerking en samenspel tussen ketenpartners, waarbij BudgetAlert is gepositioneerd als integrale schuldhulpverlener. BudgetAlert verzorgt ook de toegang tot de technische schuldhulpverlening. Wij zien dit als een poortwachtersfunctie. We hebben deze technische schuldhulpverlening neergelegd bij de Stadsbank Oost Nederland. De Stadsbank biedt onze inwoners een weg uit de schulden via een minnelijke of wettelijke schuldregeling.

**APART KADER** Wij bieden al onze inwoners met problematische schulden een kans om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. We werken hierbij via **maatwerk** en vooral **oplossingsgericht**. Ook zetten we in op duurzame financiële stabiliteit. Het aanbod is **breed toegankelijk** en stelt het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de burger centraal. De gemeente voert de **regie op het proces**, de burger is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject. Afhankelijk van de vaardigheden en motivatie van degene met schulden wordt dienstverlening aangeboden of doorverwezen naar een ketenpartner.

Wanneer schulden leiden tot ongewenste maatschappelijke effecten, denk aan woningontruiming, afsluiten van gas, water, elektra of zorgverzekering, is ingrijpen door de gemeente legitiem. Wij bieden met schulddienstverlening een vangnet voor hen die het zelfstandig niet redden. Dit houdt in dat we mensen die niets of weinig aan de eigen situatie kunnen doen, een fatsoenlijk **vangnet** bieden. Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor het voorkomen van overerving van armoede en schuldenproblematiek bij **kinderen en jongeren**.

Schulddienstverlening is soms nodig om mensen actief richting arbeidsmarkt te krijgen of om hun baan te behouden. De gemeente claimt een sterke regierol om de instroom in de bijstand te voorkomen, maar vooral om uitstroom naar werk te stimuleren. Inzetten op schulddienstverlening levert een goede bijdrage aan deze doelstelling. **Werk en participatie** blijft het belangrijkste middel om uit de schulden te blijven of om uit de schulden te komen. In dit plan wordt een voorstel gedaan voor een vernieuwend project 'Verplichte schuldhulpverlening', zie hoofdstuk 5 voorstel 2.

Naast schuldhulpverlening voor natuurlijke personen kennen we in Hengelo ook **schuldhulpverlening voor ondernemers**. Ze kunnen hiervoor terecht bij het **ROZ**.

**APART KADER** Het ROZ (Regionale Organisatie Zelfstandigen) is de adviesorganisatie in Twente en de Achterhoek voor de bevordering van ondernemerschap. Het ROZ biedt

*advies, begeleiding, coaching, scholing en schuldhulpverlening aan ondernemers, ZZP-ers en startende ondernemers.*

Het ROZ bekijkt of, ondanks de schulden, de toekomstperspectieven van het bedrijf goed zijn. Het ROZ kan tijdelijk een aanvulling verstrekken op het inkomen of de ondernemer kan gebruik maken van een financieringsarrangement. Het ROZ probeert samen met de ondernemer een oplossing voor de schulden te vinden. Deze oplossing kan gevonden worden in betalingsregelingen, schuldbemiddeling of schuldsanering (via het Bijstandsbesluit zelfstandigen of gelden van derden). Het ROZ verzorgt tevens de wettelijk trajecten, zoals dwangakkoorden en aanvragen Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnj). Bij een dreiging van een (persoonlijk) faillissement zal het ROZ bekijken of dit voorkomen kan worden. Het ROZ past integrale schuldhulpverlening op maat toe. De situatie van de ondernemer staat centraal en er wordt nauw samengewerkt met andere betrokken organisaties.

Op het moment dat een ondernemer zijn bedrijf heeft beëindigd en de sociale en financiële omstandigheden van dien aard zijn dat bijvoorbeeld budgetbeheer nodig is, dan wordt in overleg met BudgetAlert bekeken of zij de schuldhulpverlening kunnen gaan uitvoeren. Er is dan altijd sprake van een warme overdracht.

### **3.1 Basis beleid Hengelo ongewijzigd**

De basis van ons beleid is ongewijzigd gebleven sinds de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in juli 2012. We staan voor een laagdrempelige dienstverlening, we pakken aanvragen om schuldhulp zo integraal mogelijk op en proberen iedereen het vooruitzicht te bieden van een oplossing. Onze dienstverlening is gratis, maar niet vrijblijvend.

Met onze integrale schuldhulpverlening willen we de zelfredzaamheid van onze inwoners vergroten en daarmee de participatie bevorderen. Hiervoor zetten we in op het beheersbaar maken van de schuldenlast en, indien mogelijk, op een schuldenvrije toekomst. Mensen werken hier zelf aan mee, naar vermogen. Wij ondersteunen ze hier bij met informatie en advies, stabilisatie en schuldregelen. Hierbij maken we dankbaar gebruik van omliggende hulp- en dienstverlening van onze ketenpartners. Samenwerken is een voorwaarde voor succes. Directe partners binnen de schuldhulpverlening zijn de Stadsbank Oost Nederland en Wijkkracht. De Stadsbank staat voor de financieel-technische schuldhulpverlening aan onze inwoners. Wijkkracht zet in op ondersteuning bij sociale vraagstukken en begeleiding bij de thuisadministratie.

We hechten waarde aan persoonlijk contact, maatwerk, want niet iedereen heeft dezelfde behoefte. Samenwerking binnen het maatschappelijk middenveld, tussen de ketenpartners, levert op dat ieder doet waar hij goed in is en de burger wordt ondersteund op de manier die het beste past. Er is zo min mogelijk overlap in taken, maar juist soepel werkende overdrachtmomenten. Tussen de verschillende ketenpartners is kennisdeling een continuproces.

We zoeken naar vernieuwing waar mogelijk.

#### **t.b.v. inspraak**

##### **Punt 1 uitgangspunten SHV**

De uitgangspunten van het beleid in Hengelo blijven ongewijzigd. Dat betekent:

- Laagdrempelig
- Integrale aanpak
- Gratis maar niet vrijblijvend
- Zelfredzaamheid vergroten
- Inzetten op schuldenvrij of beheersbare schulden
- Maatwerk leveren (Oplossingsgericht)

### 3.2 Integrale intake

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) spreekt over integrale schuldhulpverlening, maar geeft daar geen definitie van. Wij sluiten aan bij de toelichting op het wetsvoorstel, en komen daarmee tot de volgende definitie, zoals ook de NVVK in haar leidraad aangeeft.

*Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg).*

De doelstellingen die wij nastreven met integrale schuldhulpverlening sluiten hier bij aan:

- Voorkomen van schulden
- Duurzame financiële stabiliteit
- Oplossen van schulden of beheersbare schuldensituatie
- Bevorderen van financiële zelfredzaamheid en participatie

Voorkomen is altijd beter dan genezen. We zetten daarom volop in op preventie, zie paragraaf 3.3.

De schuldhulpverlening in Hengelo is breed toegankelijk en wij bieden een brede integrale intake. Wij hanteren bij de **integrale intake van BudgetAlert** het uitgangspunt “**Schulden komen nooit alleen**”. Kortom, er zijn bij cliënten oorzaken en gevolgen van de schuldensituatie, die van grote invloed zijn op het schuldhulpverleningstraject. Hiermee houden we rekening als we verwijzen naar andere hulp- of dienstverlening voor de cliënt. Mensen melden zich aan bij BudgetAlert op het publieksplein. **Binnen drie werkdagen** volgt de intake. De intake wordt afgesloten met een **beschikking**. Iedereen wordt toegelaten tot de schulddienstverlening van BudgetAlert, tenzij iemand valt onder de recidivebepalingen (zie bijlage).

#### t.b.v. inspraak

##### Punt 2 Toegang SHV

Wij laten iedereen toe tot de dienstverlening van BudgetAlert. We handhaven echter onze Recidivebepalingen.

#### Intake binnen drie dagen

Wij realiseren sinds 1 januari 2015 een **intake binnen 3 dagen**. De wettelijke termijn is 4 weken voor een gewone aanmelding en 3 dagen voor crisis. We hoeven nu geen verschil meer te maken in het soort aanmelding. Crisiszaken komen zelfs nauwelijks meer voor door deze snelle intake. Mede door strakke afspraken met Welbions en de Stadsbank worden mensen met huurachterstand zo spoedig mogelijk opgepakt. Een mogelijke uithuiszetting wordt hiermee zoveel mogelijk voorkomen. Deze afspraken worden momenteel samen met Welbions en de Stadsbank vastgelegd in een **uitvoeringsconvenant**.

#### Intake van Stadsbank naar BudgetAlert

In Hengelo is in 2012 de beslissing genomen om de intake van de Stadsbank over te nemen. Het college heeft dit in gang gezet. Binnen de Gemeenschappelijke Regeling Stadsbank Oost Nederland zijn afspraken gemaakt over het overnemen van de werkzaamheden van de intake, maar ook dat we personeel overnemen. Deze afspraken houden voor Hengelo o.a. in dat wij intakers overnemen van de Stadsbank. Het extra personeel van de Stadsbank geeft ons meer ruimte om aan de toenemende werkdruk het hoofd te bieden. Tevens brengt dit extra kwaliteit in onze organisatie op het gebied van technische schuldhulpverlening. De datum van de overgang is bepaald op 1 juli 2016.

### **Schuldenpakket, vaardigheden en motivatie bepalen het maximaal haalbare**

Zodra cliënten schuldregeling klaar zijn, dat zijn in principe de cliënten die “willen en kunnen”, worden ze doorgezet voor een schuldregeling bij de Stadsbank. Hiervoor krijgen ze een wijzigingsbeschikking, voor toelating bij de Stadsbank (**technische schuldhelpverlening**).

Cliënten bij wie eerst de inkomsten en uitgaven gestabiliseerd moeten worden, worden ook doorgezet naar de Stadsbank, maar dan voor budgetbeheer (**stabilisatie**). We hanteren als uitgangspunt dat basis budgetbeheer voldoende is. Dit betekent dat de vaste lasten worden doorbetaald en een enkele schuldaflossing. De cliënt draagt zelf zorg voor de andere betalingen en het huishoudgeld.

Ook voor de cliënten die niet direct naar de Stadsbank kunnen voor schuldregelen, wordt een **integraal traject** ingezet. Deze situatie doet zich bijvoorbeeld voor bij cliënten met een lopende echtscheiding of als een uitkering nog niet is toegekend. Mensen worden wel toegelaten tot de schulddienstverlening van BudgetAlert en worden ondersteund waar mogelijk, totdat de situatie zodanig is dat er verdere schuldhelpverlening ingezet kan worden. Dit kan betekenen dat er naast een stabilisatietraject een **algemene voorziening** wordt ingezet. Het integrale traject kan worden aangevuld met algemeen maatschappelijk werk van Wijkkracht, hulp bij de opvoeding via Loes of verslavingszorg bij Tactus. Voor sommige mensen is een **maatwerkvoorziening** nodig. Dit kan via de afdeling Ondersteuning en Zorg ingezet worden. Deze trajecten kunnen tegelijkertijd met of naast een schuldhelpverleningstraject worden ingezet. Dit hangt af van de gehele situatie van de cliënt. Zodra de schulden regelbaar zijn kan de cliënt worden doorgezet naar de Stadsbank.

Gedurende het hele traject, én de wachttijd tot aan het rondkomen van de schuldregeling, blijven mensen in beeld bij BudgetAlert. Er vindt zoveel mogelijk overleg plaats tussen de verschillende partijen, waaronder de Stadsbank en de cliënt, zodat de voortgang voor ieder helder is. Er wordt extra ingezet op **gezinnen met inwonende minderjarige kinderen**. Indien dat nodig is, worden ze met voorrang behandeld.

In de bijlage is het werkproces van BudgetAlert opgenomen.

**Beschermingsbewind** wordt door vele inwoners gezien als een noodzakelijke en passende oplossing voor hun financiële problemen. Regelmatig adviseert BudgetAlert ook om over te gaan op beschermingsbewind. De keerzijde is, dat het een zeer vergaande inperking is van de zelfstandigheid van mensen. Daarbij komt dat beschermingsbewind wordt uitgesproken door de rechter en de ervaring leert dat mensen niet snel een verzoek (kunnen) indienen tot opheffing. Het is dus over het algemeen een maatregel die zeer langdurig wordt ingezet. Overigens heeft de gemeente inmiddels ook de mogelijkheid om tot opheffing van beschermingsbewind te verzoeken. Hier zijn nog geen ervaringen mee opgedaan.

Wij verwachten dat een deel van de inwoners gebaat kan zijn bij een minder belastend traject. De problematiek rond beschermingsbewind speelt landelijk, dit komt terug in hoofdstuk 4. In dit plan wordt tevens een voorstel gedaan voor een vernieuwend project ‘Financieel beheer op maat’, zie hoofdstuk 5 voorstel 3.

### **3.3 Preventie en nazorg**

De Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) spreekt met weinig woorden over preventie en gebruikt de bewoording ‘het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen’. We sluiten aan bij de definitie van schuldpreventie:

*Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht is dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.*

Schuldpreventie gaat dus eigenlijk over het bevorderen van gezond financieel gedrag. We kennen hierin in Hengelo een breed palet dat uiteenloopt van vroegsignalering, voorlichting, scholing, coaching, stabilisatie tot nazorg. Er zijn afspraken met crediteuren, de ‘leveranciers van vaste lasten’, soms vastgelegd in convenanten, maar het gaat ook vaak om het onderhouden van goede relaties met de ketenpartners.

Hieronder geven we een overzicht van wat er in Hengelo wordt gedaan op het gebied van preventie. Wij zijn trots op al deze inzet en zullen hier op blijven investeren waar nodig.

### Gemeentelijke organisatie

Het Zorgloket is de **centrale toegang** voor ieder die zich meldt (voor zorg, sociale dienst of BudgetAlert) om goed en in één keer geholpen te worden. Hier gaat een zeer preventieve werking vanuit, aangezien er een brede uitvraag plaats vindt. Mensen worden direct geholpen met informatie, advies of een concreet product. In andere gevallen komen ze snel uit bij de juiste persoon door een goede doorverwijsstructuur.

Schuldhelpverlening is een belangrijk onderdeel van het gemeentelijke armoedebeleid. De preventie voor schuldhelpverlening zit verweven in het gehele systeem van **Sociale Zaken, de Wmo en Jeugd**. De klantmanagers van Sociale Zaken beoordelen bij iedere klant het inkomen, de bezittingen en schulden. Hiermee wordt direct gesignaleerd als iemand er financieel niet goed voorstaat. De **voorzieningen** waar iemand recht op kan hebben worden nagelopen en als er sprake is van schulden, wordt er **doorverwezen naar BudgetAlert**.

Bijna alle mensen met een bijstandsuitkering maken gebruik van de **collectieve zorgverzekering** die de gemeente aanbiedt. De premie hiervan wordt ingehouden op de uitkering en direct doorbetaald aan Menzis. De grote preventieve waarde van deze inhouding op de uitkering uit zich in het lage aantal wanbetalers in Hengelo.

Het is mogelijk om andere vaste lasten, zoals huur, elektra of water, in te houden op de uitkering en door te betalen aan de leverancier. Dit is een vorm van beperkt budgetbeheer, maar dan niet bij de Stadsbank. We noemen het **inhouding en doorbetaling**. Dit is niet voor iedere cliënt een geschikte vorm van budgetbeheer, vandaar dat de klantmanager hier een goede afweging voor moet maken. Bij een cliënt met wisselende inkomsten kan de aanvullende uitkering te laag zijn om de vaste lasten door te betalen. Deze cliënt is aangewezen op een budgetbeheerrekening bij de Stadsbank. Bij de Stadsbank komen alle inkomstenbronnen samen, zodat de vaste lasten iedere maand doorbetaald kunnen worden.

#### t.b.v. inspraak

##### Punt 3 Stabilisatie

Als een bijstandsccliënt schulden heeft, worden de vaste lasten ingehouden op de uitkering en doorbetaald aan de leverancier.

Preventie schuldhelpverlening is voor vele gemeentelijke medewerkers vast onderdeel van hun dagelijkse uitvoeringspraktijk. Bijvoorbeeld bij de **keukentafelgesprekken** van de Wmo en Jeugd wordt gesignaleerd dat de administratie niet op orde is of dat er financiële problemen zijn. Er wordt dan voorlichting gegeven over de regelingen en indien nodig wordt er doorverwezen naar BudgetAlert voor schuldhelpverlening. De medewerkers worden hier periodiek op geschoold, zowel op inhoud als op gesprekstechnieken. Het vergt moed om over geldzaken door te vragen.

### Wijkkracht

Wijkkracht komt steeds meer in positie op het gebied van voorlichting en preventie. Het wijkteam fungeert als vraagbaak op het brede gebied van leefbaarheid in de wijk. Er is aandacht voor formulieren invullen en het beantwoorden van eenvoudige financiële vragen. Op het gebied van schulden is er een signalerende en doorverwijzende rol.

Vanuit BudgetAlert is een vaste contactpersoon benoemd ten behoeve van ieder wijkteam. Er is een Brievenhulp gerealiseerd in de centrale bibliotheek en bibliotheek Hasselo. Hier kunnen inwoners op een zeer laagdrempelige wijze terecht met hun vragen over brieven, formulieren en het doen van aanvragen. Er wordt ook geholpen met digitale aanvragen.

**t.b.v. inspraak**

#### **Punt 4 Signaleringsfunctie in de wijk**

Bij de eerste contacten van onze medewerkers en andere hulpverleners in de wijk komen de financiën als gespreksonderwerp op tafel.

#### **Vroegsignalering**

Vroegsignalering is een bijna vanzelfsprekend onderdeel van onze preventie schuldhelpverlening. Signalering vindt plaats door onze eigen medewerkers, vanuit het brede maatschappelijke middenveld, maar ook vanuit leveranciers van vaste lasten. Dit betekent dat Wijkkracht, gemeentelijke teams zoals Wmo en Jeugd, Sociale Zaken, Mediant, Tactus, kerken of de Voedselbank mensen kunnen doorverwijzen naar BudgetAlert. Het signaal kan ook bij BudgetAlert binnenkomen via verhuurders zoals Welbions, zorgverzekeraars zoals Menzis of energieleveranciers. Door in te grijpen waar mogelijk in een zo vroeg mogelijk stadium van verschuldiging wordt erger voorkomen.

#### **Voorlichting**

Voorlichting vindt groepsgewijs plaats aan mensen die de max WW bereiken en aan jongeren bij de bijstandsaanvraag.

Er zijn plannen om hieraan extra aanbod te koppelen, zoals een adviesgesprek over financiën bij BudgetAlert.

#### **Voorlichtingsmateriaal:**

1. Informatiefolder Regelingen op een rij
2. Folder BudgetAlert (concept gereed)
3. Gemeentebalie (digitale informatie op [hengelo.nl](http://hengelo.nl))
4. Gemeentelijke deelname in websites zoals Berekenuwrecht, Startpuntgeldzaken
5. Gemeentelijke deelname aan Wijzer in Geldzaken met o.a. de Week van het Geld

#### **Gezondheid versus schulden**

Armoede en gezondheid hangen met elkaar samen. Mensen met een laag inkomen lopen meer gezondheidsrisico's. Uit meerdere onderzoeken (o.a. Schaarste van Mullainathan en Shafir, 2014) blijkt dat voortdurende zorgen om de eindjes aan elkaar te knopen, de activiteiten belemmeren om uit de armoedesituatie te komen. Hierdoor kan een negatieve spiraal ontstaan, waarin mensen meer op de kortere termijn besluiten nemen, die op langere termijn een nadelige invloed hebben op o.a. gezondheid. Denk aan het uitstellen van doktersbezoek vanwege de eigen bijdragen, geen geld hebben voor sport- en beweegactiviteiten, kiezen voor ongezonde gemaksvoeding, meer vatbaar zijn voor verleidingen van roken en drinken door stress. Door geldgebrek komt maatschappelijke en sociale participatie onder druk te staan en ook dit heeft een negatief effect op gezondheid.

Met ondersteuning van het Fonds Nuts Ohra (onder voorbehoud van definitieve toekenning) zetten gemeente, Wijkkracht en Welbions in 2016-2019 in op een buurtgerichte innovatieve aanpak in het wederopbouwgebied Hengelo Noord (Hengelose Es Noord, Noord, Klein Driene en De Noork).

Hierbij richten we ons op gezinnen met kinderen. In deze pilot '**Gezonde toekomst dichterbij**' wordt zoveel mogelijk gewerkt vanuit bestaande structuren zoals het wijkteam. Door nog meer in te spelen op vroege signalen van betalingsachterstand en overbelasting via huisbezoeken, wordt een gezin eerder bereikt. Door in samenwerking met de GGD en Universiteit Twente/Arcon (de Geluksroute) gebruik te maken van het concept positieve gezondheid, zetten we in op versterken van veerkracht en zelfregie in het gezin.

#### **Financiële educatie**

Jong geleerd is oud gedaan. Kinderen leren omgaan met geld, doordat ze thuis bijvoorbeeld zakgeld krijgen. Op school kunnen ze spelenderwijs ook leren wat de waarde van geld is, hoe je geld spaart om iets te kunnen kopen wat je graag wilt hebben. Niet alle kinderen krijgen thuis mee hoe je goed kunt omgaan met geld. Het is belangrijk dat we er zorg voor dragen dat er in het onderwijs aandacht wordt besteed. Een goed begin is meedoen aan de **Week van het Geld**. Dit is

een gratis initiatief van Wijzer in geldzaken. Het biedt een programma waar scholen het hele jaar door gebruik van kunnen maken.

Wij ondersteunen dit initiatief actief. In de Week van het geld 2016 geven onze bestuurders gastlessen op Hengelose basisscholen.

Het middelbaar onderwijs kan gebruik maken van programma's van het Nibud, die speciaal ontwikkeld zijn voor de leeftijdsgroepen 12 tot 18 jaar. Verschillende scholen bieden een eigen programma. We onderzoeken hoe we de komende jaren de financiële educatie op middelbaar en beroepsonderwijs kunnen ondersteunen.

Ook voor volwassenen zijn er mogelijkheden. Op zeer diverse gebieden wordt actie ondernomen om mensen zelfstandig te laten functioneren. Dit heeft een positieve uitwerking op het (weer) zelf oppakken van de administratie. Denk bijvoorbeeld aan computervaardigheden, taalles, maar ook weerbaarheidstraining. We willen in de komende periode toewerken naar meer informatiedeling, ondersteuning en voorlichting/scholing voor volwassenen op het gebied van financiën.

### **Nazorg**

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kent de **verplichting tot nazorg**. Er wordt momenteel nazorg verleend door de Stadsbank, aan het eind van een driejarig schuldentract. Dit product bestaat uit een contactmoment binnen drie maanden na beëindiging. Hierin wordt doorgevraagd over hoe de financiën geregeld zijn en of er ondersteuning nodig is.

De Stadsbank kent wel een uitstroomtraject, dat door een enkele gemeente wordt ingezet. Dit helpt mensen in de laatste periode van de schuldregeling om stapsgewijs van budgetbeheer over te gaan naar eigen beheer van de financiën.

We willen meer aandacht schenken aan nazorg. Wij zoeken naar een vorm van nazorg die aansluit bij onze inzet van vrijwilligers, in samenhang met de Stadsbank en BudgetAlert.

Aangezien de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de **verplichting tot nazorg** kent, moeten we keuzes maken. Er zijn diverse mogelijkheden in het bieden van nazorg. Dit loopt uiteen van een enkel nazorggesprek tot een coaching traject gedurende enkele maanden. Een nazorgtraject bij een vrijwilliger van de Hulpdienst Hengelo wordt al regelmatig ingezet. We overwegen daarnaast om te starten met een budgetcursus.

Ons uitgangspunt is dat iedere cliënt die een schuldregeling afsluit, in staat is om zijn eigen financiële administratie weer op te pakken. Iemand die dit niet zelfstandig kan, krijgt op een passend niveau ondersteuning hierbij. Wij zijn van mening dat Wijkkracht, die de algemene voorzieningen uitvoert, de taak van nazorg moet uitvoeren. Dit kan plaatsvinden in samenspraak met de Stadsbank. Dit wordt nog dit jaar vorm gegeven en vanaf 2017 uitgevoerd.

In dit plan wordt een voorstel gedaan voor een vernieuwend project 'Nazorg na schuldhulpverlening', zie hoofdstuk 5 voorstel 4.

## Hoofdstuk 4 Ontwikkelingen / Context

Het aantal aanvragen om schuldhulpverlening neemt landelijk nog steeds toe. Al hoewel het er op lijkt dat in Hengelo het aantal aanvragen de laatste twee jaar stabiel blijft, neemt de problematiek toe. Er komen meer mensen met grotere schulden, mensen met een koopwoning, meer mensen met een hoger inkomen. Ook zien we al jaren een stijging in het aantal mensen met beschermingsbewind. Veel mensen lijken of geen hulp te zoeken of doen dit buiten de gemeentelijke schuldhulpverlening om.

Hengelo wijkt daarmee niet veel af van het landelijke beeld. Uit onderzoek van het lectoraat schulden en incasso van de Hogeschool Utrecht (Nadja Jungmann, 2016) blijkt het volgende:

- De stevige groei van de schuldenproblematiek van de afgelopen jaren lijkt wat af te zwakken;
- Een groeiende groep mensen met problematische schulden maakt geen gebruik van schuldhulpverlening;
- Bij een groeiende groep mensen is er door de hoge vaste lasten en andere kosten nauwelijks perspectief op een schuldenvrije toekomst.

Er zijn steeds meer huishoudens met betalingsachterstanden (Panteia, 2014). De oorzaken daarvoor zijn (2014/2015 versus 2012):

- Te hoge vaste lasten (27% - 15%)
- Inkomen is gedaald (26% - 25%)
- Te hoge zorgkosten (22% - 10%)
- Nonchalance, te makkelijk geld uitgeven (21% - 34%)
- Terugbetalen van eerder verstrekte toeslagen (19% - 21%)

Opvallend zijn de verschuivingen in de oorzaak van de betalingsachterstanden. Te hoge vaste lasten en zorgkosten zijn sterk toegenomen, terwijl nonchalant gedrag als oorzaak sterk heeft ingeboet.

Recent onderzoek laat zelfs zien dat 80% van de vragen in de wijk gaat over geld. Het is duidelijk dat financiële problemen en geldzorgen een ontwrichtende werking hebben op huishoudens, ook in onze gemeente.

### **Schulden hebben een ontwrichtend effect op de burger en zijn gezin.**

Uit het toonaangevende wetenschappelijke onderzoek van Mullainathan en Shafir, opgetekend in hun boek *Schaarste* (2014), blijkt dat schulden in hoge mate gedrag beïnvloeden. Dit uit zich in:

- Bij de dag leven
- Daling van het IQ
- Ontstaan of verergeren van psychische en fysieke problemen
- Geloof/overtuiging dat inspanning zin heeft daalt.

Bewezen is dat mensen met schulden de lange termijn uit het oog verliezen, maar o.a. door psychische druk handelen met de korte termijn voor ogen. Van belang is dat we dit proces (h)erkennen en er met ons beleid op inspelen.

In hoofdstuk 1 hebben we cijfers aangehaald over beschermingsbewind. De toename in het aantal mensen dat een beroep doet op beschermingsbewind neemt nog steeds toe. Wij moeten constateren dat dit ook in Hengelo opgaat. Een overzicht van de aantallen en kosten beschermingsbewind is opgenomen in de bijlage. De enorme stijging is wel aan het afvlakken, maar nog niet gestopt. Er is hier sprake van een autonome ontwikkeling, waar we nauwelijks op kunnen sturen.

Tijdens de politieke markt van 15 december 2015 hebben we aangegeven de wettelijke en wenselijke grenzen te willen opzoeken op een aantal gebieden.

Wij voelen de noodzaak om zaken anders aan te pakken. Dit kan via het intensiveren van preventief werken, goed voorlichten van mensen en zorgen dat mensen eerder bereikt worden. Maar het kan ook via het ontwikkelen van een alternatieve aanpak binnen de schuldhulpverlening.

Enkele vernieuwende, soms zelfs innovatieve ideeën worden momenteel bij andere gemeenten uitgevoerd, bijvoorbeeld het Goede Gierenfonds dat momenteel experimenteert in o.a. Eindhoven en Groningen. Het Fonds probeert met de schuldeisers tot een overeenkomst te komen om de schulden op een alternatieve manier te kunnen aflossen. De schuldenaar krijgt uitzicht op

verbetering van zijn (uitzichtloze) schuldensituatie en wordt hiermee gemotiveerd om andere zaken weer op te pakken, zoals werk of het gezinsleven.

In Amsterdam draait de pilot ONS bank. Daar ontwikkelen ze een aanpak om schuldenproblematiek voor jongeren te verminderen (o.a. met hulp van Stichting DOEN en de Rabobank). Hierbij neemt de ONS bank de schulden over en betalen de jongeren hun schulden naar vermogen terug aan de ONS bank (norm lening studiefinanciering). De ONS bank gebruikt het geld vervolgens om andere jongeren te helpen.

De resultaten van deze zeer vernieuwende projecten verwachten we binnenkort. Wij willen aan de hand van de resultaten beoordelen of we zoiets in Hengelo willen toepassen.

Vernieuwende projecten die we al wel willen inzetten staan vermeld in het volgende hoofdstuk. Een daarvan kan ingezet worden als alternatief voor beschermingsbewind.

## **Hoofdstuk 5 Nieuw beleid**

Met onze gemeentelijke doelen, zoals geformuleerd in Met Respect, in ons achterhoofd, willen we onderzoeken hoe we meer mensen kunnen ondersteunen om uit de schulden te komen. Ook willen we voorkomen dat mensen met kleine schulden verder afglijden naar een situatie met problematische schulden.

Er zijn niet echt oplossingen die voor iedereen werken (uitspraak N. Jungmann, 2015). Het blijkt dat wat voor de een goed werkt, voor de ander niet hoeft te werken. We zullen dus verschillende opties moeten inzetten, om zoveel mogelijk verschillende (type) mensen te bereiken.

We moeten constateren dat een aantal mensen zich niet of moeilijk laat helpen, een aantal niet geholpen kan worden – vanwege het soort schulden – en een aantal mensen baat zouden hebben bij intensieve begeleiding om tot schuldregelen te kunnen overgaan.

Het nieuwe stelsel dat in 2015 van start is gegaan, houdt in dat alle inwoners van Hengelo zo snel mogelijk zelf, met hulp van het netwerk een antwoord vinden op hun vraag. Lukt dat niet, dan kunnen ze in de wijk of in de stad een beroep doen op hulp en ondersteuning via algemene voorzieningen, zoals Brievenhulp en Administratie thuis vanuit Wijkkracht. Bij mensen die meer specifieke zorg nodig hebben, kunnen bij de gemeente een beroep doen op hulp en ondersteuning, waarbij de hulpverleners maatwerk leveren. Voor schuldhulpverlening kunnen ze dan terecht bij BudgetAlert.

Om uit te zoeken wat werkt voor welke groep mensen, willen we een viertal vernieuwende projecten starten.

### **5.1 Re-integratie versus schulden**

Tijdens de conferentie op 20 november 2015 is in de workshop "Werk, de kortste weg uit de schulden" gesproken over hoe we werkgevers kunnen inzetten bij mensen met schulden.

Daarvoor kwamen de volgende ideeën:

- job-coaching ook invullen met schuld-coaching
- kijken of de werkgever iets aan de aflossing van schulden kan doen
- werkgeversnetwerken inzetten bij afspraken met schuldeisers
- werkgever mee laten betalen aan beschermingsbewind
- probeer ook "beloningsprikkels" in te bouwen en deze zo in te richten dat niet alleen de best presterende de beloning krijgt
- groot probleem: aflossingscapaciteit. Bij betaald werk neemt die toe, echter betrokkene schiet er weinig mee op.

We gaan een groep van maximaal 10 mensen met schulden uit de bijstand selecteren voor een baan bij Post NL in de avondploeg.

We bieden hen een schuldhulptraject aan bij BudgetAlert.

Zijn er gemeentelijke vorderingen, dan houden we deze buiten de schuldenpositie. Wij zoeken hierbij de grens op, omdat normaliter onze bijstandsvordering preferent is.

Met een hogere aflossingscapaciteit vanuit het werk is het mogelijk om een regeling te treffen voor de overige schulden.

Wij vragen van de werkgever een bijdrage in de zin van begeleiding. Dit kan gekoppeld worden aan job-coaching en aan een traject met een vrijwilliger van de thuisadministratie.

Dit project versterkt de eigen kracht van mensen, doordat ze met werk weer hun eigen inkomen kunnen verdienen. Het tegelijkertijd aanpakken van hun schulden levert een verbinding van zorg met participatie.

#### **Voorstel 1 Werk met schuldhulpverlening**

Werken bij Post NL heeft in deze pilot een verplichtend karakter.  
We vragen commitment en een bijdrage van de werkgever.  
Wij zetten de inning van onze (overheids)vorderingen (tijdelijk) stop.

### **5.2 Verplichte schuldhulpverlening**

Financiële problemen en schulden hebben een belemmerend effect op uitstroom naar werk of andere vormen van participeren. We gunnen mensen een toekomst met een baan en een fatsoenlijke oplossing voor hun schuldensituatie.  
Echter, het blijkt uit onderzoek dat mensen die langdurig in de schulden zitten, minder vertrouwen hebben in de toekomst en alleen korte termijnplanningen aan kunnen. Om ze hieruit te halen, kan een verplicht schuldhulpverleningstraject wellicht uitkomst bieden, vooral als dit gekoppeld wordt aan begeleiding door een vrijwilliger van Hulpdienst Hengelo.

We onderzoeken of een SHV-traject als verplichting aan een bijstandsuitkering gekoppeld kan worden. We zoeken hierbij de grens op.  
Daarnaast zal een coaching traject noodzakelijk kunnen blijken. Dit wordt dan aangeboden via Wijkkracht.

Met dit project wordt onderzocht of de doelmatigheid van schuldhulpverlening en participatie binnen de bijstandsverlening verhoogd kan worden.

#### **Voorstel 2 Verplichte schuldhulpverlening**

We verbinden het volgen van een schuldhulptraject als verplichting aan de uitkering, wanneer een bijstandsccliënt schulden heeft die zijn werkkansen belemmert.

### **5.3 Financieel beheer op maat**

Inwoners die een vorm van financieel beheer nodig hebben, worden vaak door de hulpverlening – via de rechtbank – zo snel mogelijk onder beschermingsbewind geplaatst. Deze mensen krijgen nu geen hulp bij het weer zelfstandig uitvoeren van de administratie. Een deel van de mensen zou echter met hulp op termijn de administratie weer zelfstandig kunnen uitvoeren of toe kunnen met een lichtere vorm van ondersteuning.

Bij financieel beheer op maat willen we met deze cliënten gedurende twee jaar werken aan het zoveel mogelijk zelf beheren van de financiën. We gaan daartoe de proef van Hulpdienst Hengelo bij Mediant uitbreiden naar andere hulpverlening in Hengelo én verbinden aan BudgetAlert. Na deze twee jaar moet duidelijk zijn of en zo ja welke vorm van ondersteunend beheer nodig is.

De kosten voor beschermingsbewind worden vergoed uit de bijzondere bijstand. De verwachting is dat door de nieuwe werkwijze de kosten op dit onderdeel van de bijzondere bijstand niet verder zullen toenemen en op termijn zelfs kunnen afnemen.

De verwachting is dat de nieuwe werkwijze ook zal leiden tot een betere dienstverlening aan onze cliënten, die zonder extra kosten gerealiseerd kan worden.

Dit project draagt bij aan meer ontschotting tussen de verschillende hulp- en dienstverlening in Hengelo. Tevens ontvangen mensen de ondersteuning en zorg op maat die zij nodig hebben. De vrijwilligers worden ondersteund in hun taken.

#### **Voorstel 3 Financieel beheer op maat**

Hulpdienst Hengelo inzetten bij hulpverlenende instellingen in Hengelo, om hun cliënten te leren weer zelfstandig hun administratie uit te voeren.  
BudgetAlert verbinden aan dit proces.  
We leveren hiermee passende ondersteuning op een voor de cliënt zo zelfstandig mogelijk niveau.

### **5.4 Nazorg na schuldhulpverlening**

We willen meer aandacht schenken aan nazorg. Wij zoeken naar een vorm van nazorg die aansluit bij onze inzet van vrijwilligers, in samenhang met de Stadsbank en BudgetAlert. Aangezien de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de verplichting tot nazorg kent, moeten we keuzes maken. Er zijn diverse mogelijkheden in het bieden van nazorg. Dit loopt uiteen van een enkel nazorggesprek tot een coaching traject gedurende enkele maanden. Een nazorgtraject bij een vrijwilliger van de Hulpdienst Hengelo wordt al regelmatig ingezet. We overwegen daarnaast om te starten met een budgetcursus.

Ons uitgangspunt is dat iedere cliënt die een schuldregeling afsluit, in staat is om zijn eigen financiële administratie weer op te pakken. Iemand die dit niet zelfstandig kan, krijgt op een passend niveau ondersteuning hierbij. Wij zijn van mening dat Wijkkracht, die de algemene voorzieningen uitvoert, de taak van nazorg moet uitvoeren. Dit kan plaatsvinden in samenspraak met de Stadsbank. Dit wordt nog dit jaar vorm gegeven en vanaf 2017 uitgevoerd.

Mensen ontvangen de ondersteuning en (na)zorg op maat die zij nodig hebben. We zetten ook sterk in op de eigen kracht van mensen.  
De vrijwilligers worden ondersteund in hun taken.

#### **Voorstel 4 Nazorg na schuldhulpverlening**

Wijkkracht inzetten om nazorg te leveren aan mensen die een schuldhulptraject afronden. Zij bieden een algemene voorziening nazorg, waarbij mensen op een hun passend niveau geholpen worden om hun thuisadministratie op orde te houden.

## **Hoofdstuk 6 Financiële en personele bepalingen**

De hierboven genoemde pilots gaan we uitvoeren binnen het bestaande budget. Na evaluatie van de pilots kan geconcludeerd worden dat er extra geld nodig is om deze werkzaamheden te implementeren in het reguliere werkproces. Hierop volgt dan nadere besluitvorming.

## Bijlage 1. Aantallen en cijfers

### Intake

|      | Aanmeldingen bij BudgetAlert | Intake bij de Stadsbank*         | Schuldregeling ingezet***             |
|------|------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| 2015 | 535                          | 150<br>(waarvan 7 crisiszaken**) | 126 minnelijk<br>102 wettelijk (Wsnp) |
| 2014 | 540                          | 240<br>(waarvan 27 crisiszaken)  | 67 minnelijk<br>93 wettelijk (Wsnp)   |
| 2013 | 698                          | 221<br>(waarvan 34 crisiszaken)  | 50 minnelijk<br>86 wettelijk (Wsnp)   |

\*dit loopt terug door zwaardere schuldensituaties die moeilijk 'te regelen' zijn en doordat sterk wordt ingezet op de motivatie van de cliënt.

\*\*in 2015 is de intake termijn teruggebracht naar 3 dagen. Tevens is het werkproces met Welbions aangepast. Dit zorgt ervoor dat er minder crisiszaken voorkomen.

\*\*\*altijd wordt eerst een minnelijke regeling doorlopen, voordat een wettelijke regeling kan worden gestart. Trajecten duren lang, zodat er een overloop naar een volgend jaar mogelijk is. Dit verklaart waarom in 2015 het aantal schuldregelingen sterker toeneemt dan het aantal intakes doet vermoeden.

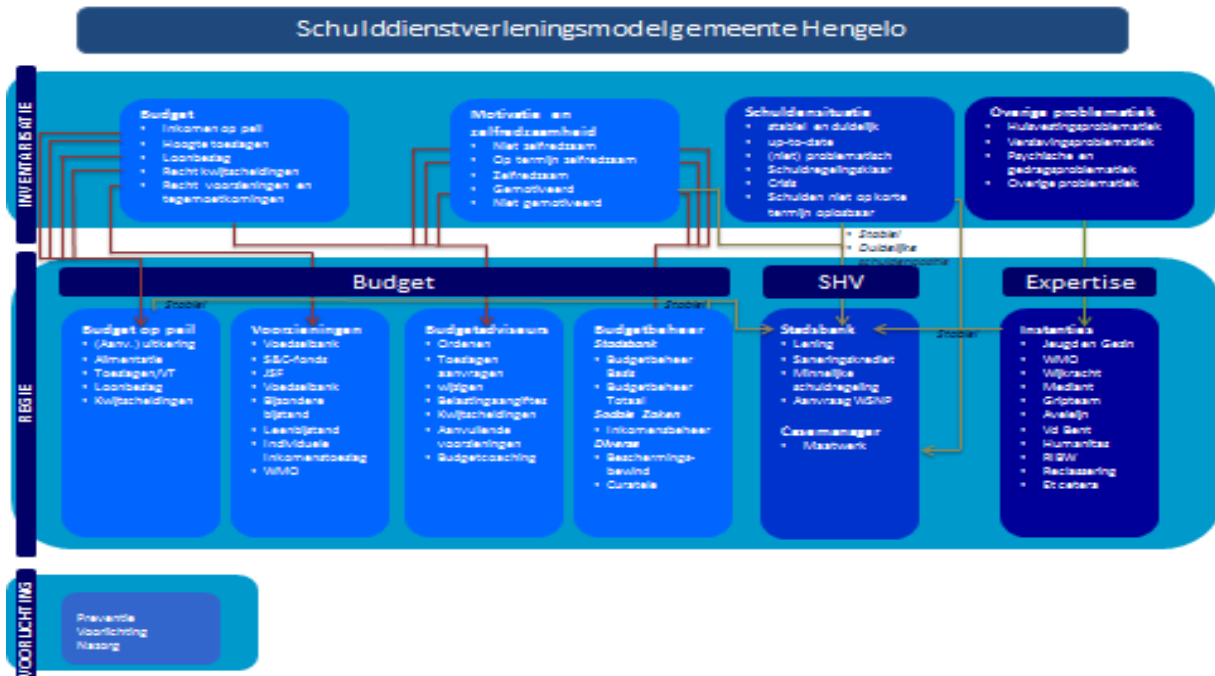
### Beschermingsbewind

| Hengelo                                             | 2012          | 2013        | 2014        | 2015        |
|-----------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Kosten bewind<br><i>Overige bewindvoerders</i>      | € 120.588     | € 169.530   | € 312.077   | € 374.453   |
| Aantal huishoudens<br><i>Overige bewindvoerders</i> | 101           | 193         | 306         | 373         |
| Kosten bewind<br><i>Stadsbank</i>                   | € 46.125      | € 100.470   | € 139.797   | € 179.500   |
| Aantal huishoudens<br><i>Stadsbank</i>              | 39            | 79          | 111         | 117         |
| Totaal aantal huishoudens bewind                    | 140           | 272         | 417         | 490         |
| Totale uitgaven bewind                              | € 166.713     | € 270.000   | € 451.874   | € 553.453   |
| Totale uitgaven bijzondere bijstand                 | € 1.682.696** | € 1.489.108 | € 1.728.878 | € 1.978.235 |

\*\*bijstand voor duurzame gebruiksgoederen was in 2012 nog om niet, vandaar dat deze post hoger uitvalt dan in 2013.

## Bijlage 2. Werkproces BudgetAlert

(wordt bij opmaak over dwars opgenomen)



### **Bijlage 3. Beleidsregel toelating tot de schuldhulpverlening 2012 (inclusief Recidivebepalingen)**

#### **1: Begripsbepaling**

De regeling verstaat onder:

1. college: college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo;
2. inwoner: de ingezetene, van 18 jaar en ouder, die op grond van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens bij de gemeente Hengelo is ingeschreven;
3. schuldhulpverlening: het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing bij financiële problematiek;
4. verzoeker: inwoner die zich tot het college heeft gewend voor schuldhulpverlening;
5. de Stadsbank: de Gemeenschappelijke Regeling Stadsbank Oost Nederland.

#### **2: Personenkring doelgroep schuldhulpverlening**

Schuldhulpverlening in Hengelo staat open voor verzoekers van 18 jaar of ouder die inwoner van de gemeente Hengelo zijn.

#### **3: Aanbod schuldhulpverlening**

Het college verleent aan verzoeker schuldhulpverlening, waaronder inzet van de dienstverlening van de Stadsbank, indien het college dit noodzakelijk acht.

#### **4: Verplichtingen**

1. Verzoeker doet aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze van invloed kunnen zijn op schuldhulpverlening.
2. Verzoeker is verplicht om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is gedurende de aanvraagperiode en tijdens het schuldhulpverleningstraject. De medewerking bestaat onder andere uit:
  - a. het verstrekken van alle informatie welke nodig is voor de behandeling van de aanvraag en het schuldhulpverleningstraject;
  - b. het nakomen van afspraken;
  - c. geen nieuwe schulden aangaan;
  - d. het zich houden aan de bepalingen van de schuldregelingsovereenkomst.

#### **5: Weigering of beëindiging schuldhulpverlening**

Het college beëindigt de schuldhulpverlening indien:

1. de schuldhulpverlening voor verzoeker niet langer noodzakelijk wordt geacht, zoals bepaald in artikel 3;
2. verzoeker niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 4;
3. verzoeker niet langer voldoet aan het bepaalde zoals bepaald in artikel 2;
4. het schuldhulpverleningstraject succesvol is afgerond.

#### **6: Recidive – nieuw verzoek**

1. Het college kan de toegang weigeren tot onderdelen van schuldhulpverlening, indien verzoeker een eerder traject tussentijds heeft beëindigd of indien de Stadsbank het traject heeft beëindigd vanwege onvoldoende medewerking door de verzoeker.
2. De termijn dat verzoeker geweigerd kan worden is een (1) jaar nadat de Stadsbank heeft geconstateerd dat verzoeker onvoldoende medewerking verleent of op eigen verzoek de aanvraag of het traject heeft beëindigd.

#### **7: Hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden**

1. Het college kan in bijzondere gevallen gemotiveerd afwijken van de bepalingen in deze regeling, indien onverkorte toepassing daarvan kennelijk onredelijk of onbillijk zou zijn.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college.

#### **8: Inwerkingtreding**

1. Deze uitvoeringsregels treden in werking op 1 december 2012, onder gelijktijdige intrekking van de uitvoeringsregels toelating tot de schuldhulpverlening Hengelo 2012.
2. Deze uitvoeringsregels worden aangehaald als: Uitvoeringsregels toelating tot de schuldhulpverlening Hengelo 2012 - 2.