



Integrale schuldhulpverlening

Uitvoeringsplan 2022 - 2025

Gemeente Westerkwartier

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Toegang tot schuldhulpverlening	5
2.1 Definitie & opdracht	5
2.2 Beleidskeuzes toegang	5
2.3 Taken van de toegang	6
2.4 Uitvoering toegang	6
2.4.1. Nederlandse Schuldhulproute	6
2.4.2. Sociaal Werk de Schans	7
2.5 Ketensamenwerking	7
2.6 Plinkr Platform	7
2.7 Monitoring	7
2.8 Begroting toegang	8
3. Vroegsignalering	8
3.1 Definitie & opdracht	8
3.2 Beleidskeuzes vroegsignalering	8
3.3 Evaluatie pilot	9
3.4 Uitvoering vroegsignalering	10
3.5 Monitoring	11
3.6 Begroting vroegsignalering	11
4. Preventie	11
4.1 Definitie & opdracht	11
4.2 Beleidskeuzes preventie	12
4.2.1 Preventiebudget	12
4.3 Instrumenten	13
4.3.1. Aansluiting bij de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR)	13
4.3.2. Humanitas Thuisadministratie en LEFO	14
4.3.3. Voorzieningen Wijzer	14
4.3.4. Stichting Nieuw Nabuurschap (SNN)	15
4.3.5. Sociaal Werk de Schans – budgetbegeleiding	15
4.3.6. Sociaal Werk de Schans – belasting spreekuren	15
4.3.7. Campagne week van het geld	15
4.3.8. Campagne Geldfit	16
4.3.9. Sociaal Werk de Schans – workshop Mijn positieve budget	16
4.3.10. Plinkr HUB	16

4.3.11. Individuele begeleiding financiën door SchuldHulpMaatje	16
4.3.12. Onderwijs over armoede/schulden.....	16
Sociaal Werk de Schans – voorlichting voortgezet onderwijs	16
Solidair project 'Ieder Kind Telt Mee in het Westerkwartier'	17
4.3.13. Vluchtelingenwerk cursus Omgaan met geld in Nederland	17
4.3.14. Verkenning aansluiting convenant Lokale Overheid	17
4.3.15. Energiemeldingen.....	18
4.4 Schematische weergave actieve ketenpartners en preventie instrumenten	19
4.5 Monitoring	19
4.6 Preventiebudget begroting	19
5. Curatie.....	20
5.1 Definitie & opdracht	20
5.2 Beleidskeuzes curatie	21
5.3 Uitvoering curatie.....	22
5.3.1. Gemeentelijke Kredietbank Assen (GKB Assen).....	22
5.3.2. Get a Grip aanbod voor jongeren	22
5.4 Monitoring	22
5.5 Begroting curatie.....	23
6. Nazorg	24
6.1 Definitie & opdracht	24
7. Bewindvoering	24
7.1 Definitie & opdracht.....	24
7.2 Pilot Uitstroom bewindvoering.....	25
7.3 Monitoring	25
8. Klachten	25
9. Definities	26
10. Prototype aanbod integrale schuldhulpverlening gemeente Westerkwartier 2022 – 2025	28

1. Inleiding

In september 2021 heeft de gemeenteraad het kaderstellend beleidsplan *Integrale Schuldhulpverlening Westerskwartier 2022 – 2025 'licht waar mogelijk, zwaar waar nodig'* vastgesteld.

Dit uitvoeringsplan is de concrete uitwerking van het beleidsplan. Het beschrijft wie de verschillende facetten van schuldhulpverlening uitvoeren en hoe. Tevens beschrijft het hoe we hierop monitoren en omgaan met klachten. Tot slot zijn definities opgenomen van veelgebruikte termen. In het geval van schuldenbewind is een ontwikkelopgave opgenomen.

Schuldhulpverlening is een discipline dat aandacht heeft en vergt. Het is continu aan vernieuwing en ontwikkeling onderhevig. Dit is inherent aan de maatschappelijke ontwikkelingen die tijdens het opstellen van het beleidsplan en uitvoeringsplan voltrekken. Het (post) corona tijdperk, de energiecrisis en daling van de koopkracht. De verwachting is dat dit gevolgen heeft voor de toestroom van verschillende (nieuwe) doelgroepen naar schuldhulpverlening.

Des te belangrijker is het positioneren van onze schuldhulpverleningsdiensten. Hierin sluiten we zoveel mogelijk aan bij onze bestaande lijnen, structuren en samenwerkingen. We investeren in preventie, het vergroten van de (financiële) zelfredzaamheid en wanneer nodig zijn we een laagdrempelige toegang voor hulp bij (beginnende) geldzorgen en schulden. We reiken inwoners de hand, maar zorgen er tevens voor dat zij ons op het juiste moment vinden.

In dit uitvoeringsplan leest u hoe wij de komende jaren aan deze doelstellingen werken.

2. Toegang tot schuldhulpverlening

2.1 Definitie & opdracht

Met het begrip toegang duiden we het startpunt aan van de route waar inwoners zich melden met een vraag over geldzorgen en schulden. Deze toegang is laagdrempelig een logisch startpunt schuldhulpverlening, het biedt triage en regie op de hulpvraag en algemene en individuele informatie en advies. Het bevindt zich in een bredere keten van dienstverlening waardoor andere ondersteuningsvragen ook direct kunnen landen.

2.2 Beleidskeuzes toegang

We richten in het Westerkwartier één centrale toegang in voor schuldhulpvragen. Deze toegang is laagdrempelig, biedt informatie en is tevens het logische startpunt voor passende (schuld)hulp. Dit zorgt ervoor dat inwoners geen drempels ervaren om hulp te vragen bij schulden en deze hulp makkelijk kunnen vinden. De toegang is ingericht als filter (triage) waardoor inwoners waar mogelijk lichte hulpverlening ontvangen (zo licht als mogelijk) en waar nodig wordt opgeschaald naar zwaardere hulpverlening. Hierbij is aandacht voor (het vergroten van) de zelfredzaamheid van de inwoner, de vraag achter de vraag en de oorzaken van schulden waardoor flankerende hulpverlening wordt betrokken. Hierdoor maakt de toegang monitoring en sturing mogelijk op integrale schuldhulpverlening. Bovendien wordt de regie en monitoring op schuldhulpvragen belegd in de toegang. Tevens voert zij de eerstelijns schuldhulpverlening uit bestaande uit vroegsignalering, preventie en waar mogelijk lichte hulpverlening gericht op stabilisatie, curatie of nazorg. Dit alles met oog voor de leefwereld van de inwoner, passende communicatie en aansluiting bij bestaande lijnen en constructies binnen het Westerkwartier.

Door de toegang op deze manier in te richten maakt dit monitoring mogelijk op de omvang van hulpvragen over geldzorgen en schulden. Aan de hand van die inzichten kunnen we beleidskeuzes maken en wijzigen. Het doel is om de dienstverlening zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de inwoners om zo effectief mogelijk te zijn. Dit betekent dat we werkafspraken maken in de keten van integrale schuldhulpverlening dat inwoners ook kunnen 'zij-instromen' en we niet rigide vasthouden aan de toegang als vertrekpunt.

De voorwaarden voor het ontvangen van schuldhulpverlening leggen we vast in beleidsregels. De uitgangspunten hierin zijn de volgende:

Alle inwoners van de gemeente Westerkwartier van 18 jaar en ouder kunnen zich tot het college wenden voor schuldhulpverlening. Deze hulpverlening is kosteloos.

Het college verleent middels een beschikking toestemming voor het ontvangen van schuldhulpverlening wanneer de hulpvraag niet met een Quick fix (<28 dagen) of met een algemene voorziening kan worden gestabiliseerd. Een plan van aanpak is onderdeel van deze beschikking.

Het college beoordeelt de noodzaak voor schuldhulpverlening en het in te zetten middel. Het college kan in bepaalde gevallen schuldhulpverlening weigeren zoals bij recidive, fraude, onrechtmatig verblijf, agressie en blijk van onvoldoende motivatie. Hierop dient te allen tijde een beoordeling te worden gemaakt. Ook nemen we een hardheidsclausule op.

2.3 Taken van de toegang

De toegang voorziet in informatie en advies over geldzorgen en schulden. Ze zijn een triagepunt voor hulpvragen doordat zij intakes doen met een brede scope. De toegang stelt plannen van aanpak op en betreft daarbij alle domeinen van positieve gezondheid en zet flankerende hulpverlening in (integraal). De toegang houdt regie op de hulpvraag. Hierin sluiten we aan bij de regieafspraken binnen AIN. De toegang voert bovendien de wettelijke taak tot vroegsignalering uit. Lichte hulpverlening gericht op een quick fix (oplossing van financiële hulpvraag binnen circa een maand) voert de toegang zelf uit. De toegang stelt nadrukkelijk geen besluiten op op grond van de Wgs (dit is voorbehouden aan de tweedelijns dienstverlening; onder hoofdstuk 5). De toegang voert activiteiten uit gericht op preventie. De omvang en soort van de activiteiten is afhankelijk van de opgaven en nemen we op in het preventiebudget (zie hoofdstuk 4). Tot slot verzorgt de toegang nazorg (zie hoofdstuk 6). Crisissituaties¹ verwijst de toegang voor de schuldenproblematiek door naar de tweede lijn waar zij voor een breed van plan aanpak wel aangewezen blijft.

2.4 Uitvoering toegang

De verscheidenheid aan taken zoals hierboven genoemd wordt door twee organisaties uitgevoerd. Hierin is duidelijke taakafbakening gewaarborgd en sprake van aansluitende ketensamenwerking.

2.4.1. Nederlandse Schuldhulproute

De Nederlandse Schuldhulproute (NSR) voert het grootste deel van informatie en advies uit over geldzorgen en schulden. De NSR is één landelijke weg naar passende schuldhulp, voor alle inwoners van Nederland. In de NSR werken bedrijven – waaronder banken -, gemeenten en partners uit het schuldendomein samen, met als doel: voorkomen dat betalingsproblemen uitgroeien tot schuldzorgen. De NSR is een opschaling van de succesvolle pilot 'Samen schuldzorgen voorkomen', die in 2019 werd gestart op initiatief van banken.

Kortgezegd betreft dit een instrument dat landelijke bekendheid geniet waar (grote) bedrijven inwoners met achterstanden naar toe verwijzen. Eenmaal op de landelijke landingspagina is allerhande financieel advies voorhanden en een test genaamd Geldfit. Inwoners worden aan de hand van de informatie die ze zoeken en de uitkomsten van de test 'warm' doorverwezen naar onze lokale schuldhulpverlening. Dit betekent naast de wettelijke vroegsignalering (van vier signaalpartners) een nog bredere scope aan vroegsignalering omdat veel bedrijven zich aan hebben gesloten. Naast een webpagina hebben zij tevens een landelijk kosteloos telefoonnummer 0800-8115 voor informatie en advies waarbij tevens wordt doorverwezen naar lokale schuldhulpverlening. De dienstverlening is ook gericht op jongeren en zelfstandig ondernemers met Geldfit zakelijk.

¹ Als sprake is van een van de volgende situaties: gedwongen woningontruiming, afsluiting gas/water/energie door netbeheerder en/of opzegging/ontbinding zorgverzekering, aangekondigde boedelverkoop of verkoop van de eigen woning, loon- of bankbeslag of een faillissementsaanvraag. Bij een ondernemer gaat het om beslag op roerende en/of onroerende zaken/goederen die het voortbestaan van de onderneming in gevaar brengt of een opzegging bankkrediet.

2.4.2. Sociaal Werk de Schans

Sociaal Werk de Schans voert sinds 2019 voor onze gemeente de basisondersteuning uit. Vanuit de visie integraal werken en in aansluiting op ons preventieprogramma hebben we onderzocht waar het zwaartepunt van onze financiële dienstverlening zou moeten komen te liggen. In onze design thinking sessies hebben we bevraagd aan welke voorwaarden de organisatie dient te voldoen die de toegang tot schuldhulpverlening uitvoert. Hieruit kwam naar voren dat Sociaal Werk de Schans een passende organisatie is om deze taak uit te voeren. Zij zien zelf ook de meerwaarde om deze taak op te nemen binnen hun huidige takenpakket. Zij voerden vanuit de basisopdracht al een aantal taken uit op het gebied van schuldhulpverlening en hebben daarvoor vier maatschappelijk werkers met specialisatie schuldhulpverlening in dienst. Om alle taken uit te kunnen voeren uit dit uitvoeringsplan, waaronder bijvoorbeeld ook vroegsignalering, dient de huidige basisopdracht structureel te worden uitgebreid.

2.5 Ketensamenwerking

Om schuldhulpverlening daadwerkelijk integraal te benaderen is naast een brede scope op de hulpvraag en op het speelveld van preventie tot nazorg, ook ketensamenwerking van belang. Verschillende spelers zijn actief op het terrein van armoede en schulden met elk zijn/haar expertise. Het is mooi om deze spelers op een logische wijze aan elkaar te verbinden en werkafspraken op te stellen. Dit doen we na vaststelling van dit uitvoeringsplan met behulp van een onafhankelijke procesbegeleider van 'Schouders eronder'² gefinancierd door het ministerie van SZW.

2.6 Plinkr Platform

We bieden ketenpartners een digitaal platform. De ontwikkelaar is Plinkr. Het doel van het platform is het activeren en verbinden van de keten van hulpverleners en het begeleidt iedere inwoner op tijd naar de juiste financiële hulp. Iedere inwoner met een (financiële) hulpvraag krijgt kosteloos een eigen, digitale omgeving om zijn of haar financiën op een rij te zetten. Hulpverleners kunnen (tijdelijk) meekijken of meehelpen in de omgeving van de inwoner. De inwoner geeft hier zelf toestemming voor, in lijn met de privacywetgeving.

2.7 Monitoring

Opvolging contactverzoek van de toegang binnen x aantal uur	48	48	24	24
Na het stellen van een hulpvraag vindt binnen x dagen een intake plaats bij de toegang (5.1)	10 dagen	8 dagen	7 dagen	5 dagen
Inzicht in aantallen, hulpvragen (aard en omvang schulden en hulpvragen domein overstijgend), persoonskenmerken toegang (5.1)	75%	100%	100%	100%
Percentage zelf afgehandelde hulpvragen toegang (i.p.v. doorverwijzing) (5.1)	25%	35%	50%	50%

² Dit landelijke programma ondersteunt professionals, organisaties en ketens binnen de schuldhulp. De onderlinge samenwerking draagt krachtig bij aan innovatieve schuldhulp in Nederland. Financieel wordt het programma mogelijk gemaakt door het ministerie van SZW. Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG bundelen hun krachten binnen Schouders Eronder.

2.8 Begroting toegang

Kosten	Jaarbasis
Nederlandse Schuldhulproute	€ 6.000
Sociaal Werk de Schans toegang dienstverlening	€ 163.000
Plinkr Platform	€ 6.000

3. Vroegsignalering

3.1 Definitie & opdracht

Vroegsignalering is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. Op grond van het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening zijn vier signalen aangewezen die het college ontvangt om uit eigen beweging schuldhulpverlening aan te bieden. Het gaat om achterstanden bij de huur, energie, drinkwater en zorgverzekering.

Met de wijziging van de Wgs is vroegsignalering een wettelijke taak geworden. Als gemeente dienen we de ontvangst, opvolging en monitoring van de meldingen betalingsachterstanden structureel in te regelen. Daarnaast dienen we een hulpaanbod in te richten.

3.2 Beleidskeuzes vroegsignalering

De opvolging van meldingen van betalingsachterstanden doen we aan de hand van de volgende beleidskeuzes:

Alle inwoners waarvan wij een melding krijgen ontvangen van ons een brief waarin we hen attenderen op de betalingsachterstand en hen uitleggen hoe zij eventueel hulp kunnen ontvangen bij geldzorgen of betalingsproblemen.

Onderstaande categorieën meldingen volgen wij daarnaast outreachend op via een telefoongesprek of huisbezoek. We hanteren hiervoor een drempelbedrag van 75 euro omdat we het niet passend vinden bij geringe achterstanden outreachend te acteren. Dat geldt voor de volgende categorieën (in volgorde van prioriteit):

- enkelvoudige meldingen hoger dan 150 euro over een jongere beneden de 27 jaar;
- combinatiemeldingen (meerdere meldingen voor 1 inwoner);
- recidive meldingen (terugkerende meldingen van inwoners met toenemende achterstanden);
- enkelvoudige meldingen van meer dan 300 euro.

De outreachende opvolging vindt binnen 28 dagen na ontvangst van de melding plaats. Binnen die termijn worden 3 contactpogingen verricht om het hulpaanbod te doen en vindt het gesprek plaats na accepteren van het hulpaanbod. Indien blijkt dat de hulpvraag niet binnen een termijn van 28 dagen, een zogeheten quick fix of via een algemene voorziening kan worden opgelost, dan wordt doorverwezen naar de tweedelijns schuldhulpverlening door de GKB Assen.³

³ Daar volgt een besluit tot toelating of weigering van schuldhulpverlening en een plan van aanpak gericht op oplossen van de schulden.

De aantallen meldingen die we outreachend opvolgen maximeren we op 80. De aantallen die voor outreachende opvolging in aanmerking komen fluctueren maandelijks. Door een vast aantal meldingen te hanteren is het mogelijk passende structurele inzet in te richten.

Deze beleidskeuzes ontwikkelen we mee met de landelijke ontwikkelingen op deze nieuwe wettelijke taak tot vroegsignalering. We zijn aangesloten op lokale kennissessies met andere gemeenten en hebben oog voor best practices.

Het is nog te vroeg om beleidskeuzes aan te passen op het rendement van vroegsignalering. Vroegsignalering blijkt een investering die oplevert. Rendement op dit preventieve instrument wordt pas na langere periode behaald. In Amsterdam is het rendement voor de gemeente vastgesteld op € 2,20 per geïnvesteerde euro. Voor gemeenten die de methodiek overnemen gaat men uit van een rendement van ten minste € 1,65 op elke geïnvesteerde euro.⁴

3.3 Evaluatie pilot

Per september 2021 zijn we gestart met een pilot vroegsignalering. De cijfers over de eerste 3 kwartalen zijn positief en doeltreffend. Naarmate de pilot vordert heeft de omvang van de in te richten structurele opdracht vorm gekregen.

We ontvangen maandelijks gemiddeld 130 signalen van betalingsachterstanden. De verdeling per signaalpartner hierin is circa 12% energie, 30% huur, 55% zorgverzekering en 3% waterbedrijf.

We hebben de dienstverlening tijdens de pilot ingericht op de outreachende opvolging van maximaal 50 signalen aan de hand van de genoemde beleidskeuzes. We hebben maandelijks gemiddeld 90 signalen die voor opvolging in aanmerking komen. Hieronder vallen ook terugkerende meldingen (recidive) van dezelfde inwoner. Dat zijn er circa 44. Omdat we daar niet elke maand opnieuw op af gaan, zetten we deze meldingen apart. Wij screenen deze specifieke meldingen en besluiten bij toename van achterstanden opnieuw outreachend hulpverlening aan te bieden. Daardoor komen we maandelijks uit met de huidige inrichting van de dienstverlening. We verwachten echter een toename van betalingsachterstanden, met name op energie waardoor we voor structurele inbedding ruimer hebben begroot.

Wanneer we inzoomen op de meldingen zien we de volgende verdeling naar leeftijd en hoogte achterstand:

⁴ Amsterdam: Vroeg Eropaf. Businesscase Vroegsignalering en preventie van schulden - Panteia, april 2014

Leeftijdscategorie	Q1 2022	April/ mei 2022	Gemeld schuldbedrag Q1	April/Mei 2022 2022
< 18 jaar	0%	0%	< € 100, -	2,4% 0%
18-25 jaar	11,6%	12,5%	€100,- - €250, -	27,8% 38,0%
26-45 jaar	42,9%	38,9%	€251,- - €500, -	32,1% 36,5%
46-65 jaar	35,8%	39,4%	€501,- - €999, -	26,1% 16,3%
>65 jaar	9,2%	9,1%	€1000,- - €2000, -	8,9% 8,7%
Onbekend	0,8%	0%	€2000,- - €5000, -	2,7% 0,5%
			> €5000, -	0% 0%

Het bereik van onze hulpverlening is erg goed te noemen, ook wanneer we dit vergelijken met [landelijke cijfers](#). We bereiken gemiddeld 90% van onze inwoners met een contactpoging, waar dit landelijk op 44% ligt. 23 % accepteert ons hulpaanbod na een contactpoging. Landelijk ligt dit met slechts 5% veel lager.

In de periode 1 september 2021 tot 1 juni 2022 hebben 50 inwoners hulp geaccepteerd. Hiervan zijn acht inwoners verwezen naar schuldhulpverlening. Eén inwoner is verwezen naar een energiecoach. Globaal kunnen we echter wel concluderen dat de meeste signalen intern bij Sociaal Werk De Schans zijn opgepakt. Denk hierbij aan de inzet van buurtmaatschappelijk werkers met expertise schuldhulpverlening voor budgetbegeleiding, maar ook bijvoorbeeld ondersteuning bij rouwverwerking en sociale activering of Onafhankelijke Clientondersteuning.

Eindresultaat	Q4 2021	%	Q1 2022	%	Q2 2022	%
<i>Inwoner geeft aan dat hij het zelf probeert op te lossen</i>	5	17%	19	21%	15	17%
<i>Inwoner heeft zelf een regeling getroffen</i>	3	10%	23	26%	18	21%
<i>Inwoner geeft aan dat de achterstand is voldaan</i>	9	31%	14	16%	23	27%
<i>Inwoner geeft aan geen behoefte te hebben aan hulp</i>	10	34%	17	19%	11	13%
<i>Inwoner is reeds bekend bij schuldhulpverlening</i>	1	3%	10	11%	15	17%
<i>Inwoner is doorverwezen naar ketenpartner</i>	1	3%	4	5%	3	3%
<i>Inwoner is geholpen met een Quick fix</i>	0	0%	2	2%	1	1%
<i>Hulpacceptatie na contact met de inwoners</i>	7 (van 32)	22%	(30 van 112)	27%	13 (van 89)	15%

3.4 Uitvoering vroegsignalering

Sociaal Werk de Schans voert de vroegsignalering uit met inzet van maatschappelijk werkers met specialisatie schuldhulpverlening. We kiezen voor deze positionering omdat vroegsignalering onderdeel is van de toegang tot schuldhulpverlening en dat ook belegd is bij Sociaal Werk de Schans. We zijn van mening dat de uitvoering gedaan moet worden door professionals en niet door vrijwilligers.

In de structurele opdracht aan Sociaal Werk de Schans gaan we uit van maandelijks ca. 125 meldingen, waarvan 80 outreachend worden opgevolgd met 3 contactpogingen.

3.5 Monitoring

Na een melding reguliere vroegsignalering volgt binnen x weken een gesprek waarin de hulpvraag wordt (vast)gesteld. (art. 4 lid 1 Wgs)	4 weken	3 weken	2 weken	2 weken
Opvolging van signalen vanuit vroegsignalering middels persoonlijk contact	10% van de signalen	20% van de signalen	30% van de signalen	40% van de signalen
Stijging aantal inwoners dat hulp accepteert na aanbod bij vroegsignalering	30%	40%	50%	60%

Tevens zijn we aangesloten op de landelijke monitoring van Divosa.

3.6 Begroting vroegsignalering

Kosten	Jaarbasis
Sociaal Werk de Schans	€ 100.000
RIS Matching en Vroeg eropaf	€ 15.000
RIS BRP Koppeling	€ 2.500

4. Preventie

4.1 Definitie & opdracht

Onder preventie verstaan we het geheel van doelbewuste activiteiten die anticiperen op risicofactoren en ageren wanneer eerste signalen zich ontwikkelen en de problematiek aan het ontstaan is maar in principe nog geen sprake is van problematische schulden.

De opdracht is problematische schulden voorkomen door in te zetten op het vergroten van de (financiële) zelfredzaamheid van inwoners. Deze inzet kwalificeren we op drie preventieniveaus⁵.

Primaire preventie

Het doel van primaire preventie is om te voorkomen dat mensen in de problematische schulden raken, ofwel nieuwe gevallen voorkomen. Primaire preventie richt zich op iedereen die risico loopt.

Secundaire preventie

Secundaire preventie is bedoeld om problemen vroegtijdig te onderkennen, op te sporen en te behandelen. Ook het opsporen van risicofactoren hoort hierbij. Voorwaarde is een goed onderzoek naar specifieke risicogroepen en analyse hiervan.

Tertiaire preventie

Tertiaire preventie richt zich op mensen die al problematische schulden hebben. De curatieve hulp, begeleiding en andere maatregelen zijn bedoeld om bestaande problemen op te lossen. De preventieve activiteiten zijn eigenlijk nazorg. Hieruit blijkt ook het cyclische karakter van integrale schuldhulpverlening. Goede curatieve hulp en nazorg hebben een preventieve werking. Tertiaire preventie is bedoeld om erger (terugval, recidive of chronische problemen) te voorkomen.

⁵ <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-artikel-Aan-de-slag-met-schuldpreventie.pdf>

4.2 Beleidskeuzes preventie

In het beleidsplan hebben we aan de hand van cijfers, risicofactoren en lokale factoren bepaald dat we in onze inzet prioriteren op de doelgroepen:

- Gezinnen met kinderen;
- Adolescenten (18 tot 24 jaar);
- Ondernemers;
- Inwoners met een psychische kwetsbaarheid.

In de handreiking: 'Voorkomen is beter dan genezen'⁶ zijn 6 gemeenschappelijk delers geïdentificeerd die bij alle succesvolle preventie projecten die zijn onderzocht een rol speelden. Dezelfde elementen zijn bovendien ook in meer of mindere mate naar voren gekomen tijdens onze design thinking sessies. De volgende 6 elementen zijn succesvol:

- Het belang van werken aan zelfvertrouwen binnen een interventie;
- Het belang van een confrontatie met eigen financiële gedrag (spiegelen);
- De toegevoegde waarde van groepsdynamiek;
- Het belang van de persoonlijke inzet door de uitvoerder van de interventie;
- Het belang van samenhang tussen interventies;
- Het belang van langdurige inzet (en de mogelijkheid om terug te vallen).

4.2.1 Preventiebudget

Het beleidsplan integrale schuldhulpverlening en het uitvoeringplan gelden vier jaren. Het speelveld van schuldhulpverlening is, net als de maatschappij, aan verandering en ontwikkeling onderhevig. We hebben aan onze ketenpartners opdrachten meegegeven in te zetten op preventie om daarmee zwaardere zorg te voorkomen. Deze opdracht is blijvend, maar het 'hoe' zal kunnen verschillen. Om op al deze ontwikkelingen een passend aanbod te -blijven- bieden werken we met een preventiebudget schuldhulpverlening.

Het preventiebudget is deels een impulsbudget en deels reguliere dienstverlening. Door in te zetten op preventie verwachten we inwoners eerder te bereiken en hulp te kunnen bieden die lichter is en korter duurt dan wanneer de inwoners pas later in beeld waren gekomen. In het geval van schuldenproblematiek wegen de bredere maatschappelijke kosten hierin mee. We verwachten dus logischerwijze dat inzetten op preventie zich deels terugbetaalt door afname op o.a. specialistische schuldhulpverlening. Echter kunnen we niet zo redeneren dat een x bedrag inzet op preventie, eenzelfde besparing aan de achterkant op schuldhulpverlening oplevert. Wel zijn onderzoeken gedaan naar vroegsignalering (gerichter dan preventie) en de effecten zijn zeer hoopvol. Daaruit komt bijvoorbeeld naar voren dat de bredere maatschappelijke kosten afnemen. Men komt eerder in beeld, met een significante lagere schuldenlast, waardoor de hulpvraag minder hard ingrijpt in het (gezins)leven en vlotter te stabiliseren is. Inwoners zijn vlotter zelfredzaam. Rendement op preventie wordt pas na langere periode behaald. Daarom stellen we voor de duur van dit uitvoeringsplan het preventiebudget vast.

Ervan uitgaande dat inzet op preventie het gebruik van tweedelijns schulddienstverlening vermindert hebben we een ontwikkelopdracht meegegeven aan de uitvoerder van de

⁶ Jungmann, N., Geuns, R. van., Klaver, J., Wesdorp, P., & Wolk, J. van der. (2012). Preventie: voorkomen is beter dan genezen. Op weg naar effectieve schuldhulp.

tweedelijns schuldhulpverlening (zie hoofdstuk 5). Concreet is afgestemd dat de tweede lijn een impuls budget krijgt vanuit het preventiebudget. De besparing die dat oplevert dienen zij verder in te zetten op preventie. De opdracht is dat zij zichzelf 'overbodig' maken zonder dat dat voor het subsidiebesluit directe consequenties heeft. Op een gegeven moment zal er daarbij een kantelpunt zijn van casussen die niet lichter of elders op te pakken zijn.

We stellen voor het budget vast te stellen op 30.000 euro. Onder 4.3 *Instrumenten* verkennen we verschillende preventie instrumenten die we reeds inzetten en blijven inzetten, of gaan inzetten. Sommige instrumenten zijn staand beleid en raken aan schuldhulpverlening, maar worden reeds elders bekostigd, waar andere instrumenten geheel uit het preventiebudget gefinancierd worden.

4.3 Instrumenten

De volgende instrumenten zetten we -niet limitatief- in om aan de opdracht preventie te werken. We noemen dienstverleningsinstrumenten, geen materiele/financiële instrumenten zoals minimaregelingen of toeslagen:

4.3.1. Aansluiting bij de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR)

Zoals toegelicht onder 2.4.1 sluit de gemeente Westerkwartier, naast circa 100 andere gemeenten, zich aan bij de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR). Naast dat dit instrument een toegangsfunctie biedt met informatie, advies en doorverwijzing, biedt het tevens een scala aan preventieve instrumenten. Het algemene doel van de NSR is preventie. De doelgroep waar zij zich op richten zijn inwoners in een onstabiele financiële situatie en/of met beginnende financiële problemen (natuurlijke personen en ondernemers). Sinds 2022 richten zij zich ook specifiek ook op jongeren die 18 worden en adolescenten.

Bewustwording

Dankzij de landelijke campagnes door de NSR dragen we bij tot bewustwording. Aangesloten zijn als gemeente op deze landelijke campagnes geeft vertrouwen aan de inwoners en verlaagt mogelijk de drempel tot gemeentelijke schuldhulpverlening.

Signaleringsfunctie

Aangesloten partners kunnen hun klanten met geldzorgen zelf 'warm' doorverwijzen naar lokale schuldhulpverlening. Inwoners worden aan de fysieke of online balie van aangesloten partners direct naar de juiste hulp bij hen in de buurt geleid.

Test Geldfit

Via deze test krijgen inwoners inzicht in hun financiële situatie en komen ze uit bij passende hulp. Als mensen de online test op Geldfit.nl invullen, krijgen ze direct inzicht waar ze terecht kunnen voor hulp bij geldzorgen. In het eerste kwartaal van 2021 kon ruim een derde zijn of haar financiële problemen niet zelf oplossen en werd doorverwezen naar gemeentelijke schuldhulpverlening. Iets meer dan de helft van de bezoekers van Geldfit.nl had genoeg aan online tools van bijvoorbeeld Nibud, Wijzer in Geldzaken of kon zelf met de schuldeiser een regeling treffen. De rest van de bezoekers kwam uit bij vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas of Schuldhulpmaatje.

Geldfit Zakelijk

Kanaal waar ondernemers in Nederland gratis terecht kunnen voor hulp bij hun financiële situatie. Van schuldpreventie tot -hulpverlening. Ondernemers met financiële problemen worden via Geldfit Zakelijk met een specifieke online test doorgeleid naar gepaste schuldhulp.

Postcodepreventieplan

Dit instrument maakt inzichtelijk aan de hand van allerlei parameters welke postcodegebieden in onze gemeente risico lopen op armoede en schulden. Hier kunnen we gericht op acteren in beleidsontwikkeling en in de uitvoering.

Kosten	Jaarbasis
Nederlandse Schuldhulproute	€ 6.000

4.3.2. Humanitas Thuisadministratie en LEFO

Humanitas Westerkwartier speelt een belangrijke rol in het voorliggend veld ten aanzien armoede- en schuldenbestrijding binnen de gemeente. De verwachting is dat Humanitas in 2022 meer dan 500 huishoudens ondersteunt. De ondersteuning richt zich onder andere op het ordenen van de administratie, hulp bij beginnende financiële problemen en stimuleren van het duurzaam omgaan met geld. Daarnaast heeft Humanitas een belangrijke rol in het doorverwijzen van huishoudens naar de schuldhulpverlening en flankerende hulp als Sociaal werk De Schans en het team Mens en Gezin. Onlangs heeft Humanitas Langdurige Eenvoudige Financiële Ondersteuning (LEFO) toegevoegd aan hun activiteiten. Deelnemers ontvangen langdurige ondersteuning zolang zij in staat zijn om zelf, met een lichte ondersteuning van de vrijwilliger, de regie te voeren over hun financiën.

Kosten	Jaarbasis
Humanitas thuisadministratie en LEFO	€ 125.000

4.3.3. Voorzieningen Wijzer

In 2022 zijn we bij wijze van pilot in de gemeente Westerkwartier met de Voorzieningen Wijzer gestart. Dit is een combinatie van een persoonlijk gesprek én een op maat ingerichte applicatie. De applicatie wordt geïntegreerd in de lokale structuur met alle relevante landelijke en gemeentelijke steunmaatregelen. Dit wordt gedaan in samenwerking met professionals van gemeente, woningcorporatie(s) en welzijnsorganisaties. De voorzieningenwijzer richt zich op de volgende zes thema's en geeft daarin advies; landelijke toeslagen, zorgverzekering, inkomstenbelasting, gemeentelijke (minima) regelingen, energie en woningcorporaties.

Voor de pilot is gekozen voor de doelgroepen nieuwe huurders bij Wold en Waard, inwoners die zich melden voor een participatiewet uitkering en inwoners die ondersteuning ontvangen van Humanitas Thuisadministratie.

Opgeleide consultants voeren adviesgesprekken met inwoners en stellen via de applicatie een adviesrapport op met een helder inzicht in de steunregelingen. In december 2022 wordt een evaluatie van de voorzieningenwijzer in het Westerkwartier verwacht. Afhankelijk daarvan bekijken we of er meerwaarde is deze ook aanvullend in te zetten in de toegang van schuldhulpverlening.

Kosten	Jaarbasis
Voorzieningenwijzer uitbreiden toegang SHV	Verwacht aanvullend € 35.000

4.3.4. Stichting Nieuw Nabuurschap (SNN)

Deze stichting is een Gronings burgerinitiatief en heeft als doel maatschappelijke participatie te bevorderen van mensen met langdurige psychiatrische problematiek. Zij bieden onder meer administratieve diensten op het gebied van belastingaangiften, toeslagen en budget advies, inkomensbeheer en (bedrijf) administraties. Zij richten zich daarbij heel specifiek op de doelgroepen; mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid (GGZ-populatie) en zzp-ers in armoede en mogelijk schulden. De diensten worden verricht dóór en vóór mensen met een kwetsbaarheid.

In het beleidsplan is het belang genoemd schuldhulpverleningsdiensten af te stemmen op de specifieke doelgroep psychisch kwetsbaren. In de opdracht tweedelijns schuldhulpverlening is afgesproken dat doorverwezen wordt naar SNN wanneer hun specifieke dienstverlening voor en door psychisch kwetsbaren aangewezen is. Daarbij nemen we voor de eerstelijns schuldhulpverlening bij Sociaal Werk de Schans een opdracht mee. Deze opdracht is inzichtelijk maken of casussen vanwege een psychische kwetsbaarheid meer passend opgepakt kunnen worden binnen SNN dan binnen onze eerstelijns schuldhulpverlening. Wanneer deze wens en noodzaak (plus omvang) wordt geconstateerd zullen we deze samenwerking en dienstverlening gaan vormgeven vanuit het preventiebudget.

Kosten	Jaarbasis
Inzet SNN	Optioneel aanvullend € 25.000

4.3.5. Sociaal Werk de Schans – budgetbegeleiding

Sociaal Werk de Schans biedt budgetbegeleiding om inwoners te ondersteunen bij het omgaan met hun inkomen en (huishoudelijke) administratieve zaken. Hulpvragen worden opgepakt door een buurtmaatschappelijk werker (betaalde kracht) met aandachtsgebied schuldhulpverlening. Zij kennen een nauwe samenwerking met vrijwilligersorganisaties Humanitas en Schuldhulpmaatje en kijken daarbij in gezamenlijkheid welke hulpvraag het best past bij welke organisatie. Ook is er overleg bij eventueel op- en afschalen van een hulpvraag. Deze dienstverlening valt onder de reguliere basisopdracht.

4.3.6. Sociaal Werk de Schans – belasting spreekuren

In samenwerking met de Bibliotheek en Humanitas verzorgt Sociaal Werk de Schans in het voorjaar (maart) belastingspreekuren en in het najaar (november) opvolgspreekuren. Het betreft persoonlijke hulp voor die inwoners die dit niet zelf kunnen of professionele hulp kunnen inschakelen. Hieraan nemen jaarlijks ruim 100 inwoners deel. Deze dienstverlening valt onder de reguliere basisopdracht.

4.3.7. Campagne week van het geld

Ieder jaar in maart organiseert Wijzer in geldzaken de Week van het geld. Onder het motto 'jong geleerd is oud gedaan' wil Wijzer in geldzaken kinderen en jongeren voorbereiden op financiële redzaamheid in de toekomst. De Week van het geld is een belangrijke aanjager voor het structureel stimuleren van financiële vaardigheden van kinderen en jongeren, zowel

op school als thuis. In samenwerking met ons onderwijsbeleid verkennen we aansluiting op deze campagne voor zowel het basis-, voortgezet- en middelbaarberoepsonderwijs.

4.3.8. Campagne Geldfit

Jaarlijks organiseert Geldfit een campagne. De doelgroep verschilt. In 2022 richt de campagne 'De eerste stap helpt je verder' zich dit voorjaar met name op ondernemers, zzp'ers en flexwerkers met geldzorgen. We sluiten aan bij deze campagnes.

4.3.9. Sociaal Werk de Schans – workshop Mijn positieve budget

De Schans organiseert aan de hand van Positieve Gezondheid een workshop 'Mijn positief budget' voor inwoners van het Westerkwartier. Dit is een training voor inwoners van 18 jaar en ouder met als doel inwoners te leren hoe zij kunnen rondkomen zonder in de betalingsproblemen komen. Ook is aandacht voor het overzichtelijk houden van de administratie. De training is gericht op gedragsverandering en leer deelnemers passende acties en gedrag bij het beschikbare budget. Hieraan nemen jaarlijks circa 40 inwoners deel. Deze dienstverlening valt onder de reguliere basisopdracht.

4.3.10. Plinkr HUB

De Hub van Plinkr is ontwikkeld voor mensen die onder beschermingsbewind staan, maar klaar zijn om uit te stromen. Met de Hub leren onderbewindgestelden in een traject van zes maanden om financieel weer op eigen benen te staan. Dit is een instrument om de zelfredzaamheid te vergroten en de kans op duurzame uitstroom te vergroten en terugval te verkleinen.

We verkennen de inzet van de Hub met de GKB Assen in de vorm van een pilot voor inwoners die bij de GKB Assen onder bewind staan.

Kosten	Jaarbasis
Plinkr Hub	€ 7.000

4.3.11. Individuele begeleiding financiën door SchuldHulpMaatje

SchuldHulpMaatje ondersteunt en helpt inwoners bij dreigende of reeds ontstane schulden bij het oplossen van schulden of voorkomen van. Het betreft een initiatief van de landelijke kerken in Nederland als antwoord op de toenemende schuldenproblematiek. Inwoners worden kosteloos begeleid door opgeleide en gecertificeerde maatjes. Dienstverlening wordt bekostigd door externe kanalen.

4.3.12. Onderwijs over armoede/schulden

Sociaal Werk de Schans – voorlichting voortgezet onderwijs

Sociaal Werk De Schans biedt preventieve ondersteuning aan jongeren als het gaat om schulden en het op orde hebben van financiën. Buurtwerkers en schoolmaatschappelijk werkers gaan in gesprek met jongeren wanneer zij 18 worden en geconfronteerd worden met zorgverzekerings- of telefoonkosten. Dit doen zij preventief via gastlessen op het voortgezet onderwijs. Deze gastlessen worden incidenteel gegeven op verzoek van scholen. We onderzoeken mogelijkheden om lessen over financieel gedrag structureel in te bedden op het voortgezet onderwijs. Bij signalen of vragen richten zij zich ook op het weerbaarder maken

van jongeren zodat ze zich beter kunnen wapenen tegen verleidingen en grenzen leren stellen. Dit is onderdeel van de reguliere dienstverlening van Sociaal Werk De Schans.

Solidair project 'Ieder Kind Telt Mee in het Westerkwartier'

Dit project wordt uitgevoerd in het kader van het Armoedepact Westerkwartier. In het jaar 2020 is het project geïntroduceerd bij de scholen van het samenwerkingsverband Quadraten. Ieder kind telt mee richt zich op drie groepen: de leerlingen (groep 5-8), de leerkrachten en de directie en de vrijwilligers die worden ingezet als gastdocent. Het project biedt elke groep concrete handvatten om het negatieve effect van armoede op de leerprestaties en op het meedoen van kinderen in de klas te minimaliseren en wellicht zelfs te voorkomen. Voor het project is de volgende doelstelling geformuleerd: Op 25 scholen in de gemeente Westerkwartier zijn bovenbouwleerlingen zich bewust van de gevolgen van armoede, hoe het voelt om arm te zijn en hoe ieder kind in de klas mee kan doen. Tevens zijn leerkrachten getraind en in staat om armoede bespreekbaar te maken, te herkennen en passende ondersteuning te geven.

Deze dienstverlening wordt vanuit armoedegelden (ca. € 12.000 per jaar) gesubsidieerd.

4.3.13. Vluchtelingenwerk cursus Omgaan met geld in Nederland

De statushouder leert in deze cursus hoe financiële zaken in Nederland geregeld moeten worden. Hij/zij doet praktische kennis op om de huishoudfinanciën in balans te brengen en te houden en maakt een overzicht van inkomsten en uitgaven zodat hij na de cursus in staat is om keuzes te maken die passen bij de persoonlijke financiële situatie. De statushouder ziet het belang in van het tijdig betalen van rekeningen en is in staat om financiële problemen in een vroeg stadium te herkennen en vroegtijdig hulp in te schakelen bij de juiste instantie. VluchtelingenWerk hanteert hiervoor, zowel voor de groepstraining als de individuele budgetcoaching, de Euro-Wijzer methode die zij in samenwerking met het Nibud hebben ontwikkeld. Deze methodiek is speciaal ontwikkeld voor de doelgroep en gericht op de preventie van schulden en financiële problemen. Om zo snel mogelijk na vestiging de statushouder kennis en vaardigheden rondom financiën bij te brengen maken zij in de groepstraining gebruik van een tolk. Daarnaast zijn de materialen beschikbaar in verschillende talen en gebruiken ze video's en beeldkaarten met pictogrammen. Deze dienstverlening valt onder de reguliere basisopdracht.

4.3.14. Verkenning aansluiting convenant Lokale Overheid

Het convenant Lokale Overheid is de overkoepelende term voor een set convenanten tussen de NVVK en lokale overheidspartijen of hun vertegenwoordigers. Dit convenant regelt het proces van minnelijke schuldhulpverlening snel en uniform. Alle lokale overheden en uitvoeringsorganisaties kunnen toetreden: gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden op het gebied van belastingheffing of sociale kredietverlening.

Het convenant wordt vanaf april 2022 uitgerold. De lokale overheid is een veel voorkomende schuldeiser. Waterschappen en gemeenten staan volgens onderzoek in de top-4 van meest voorkomende publieke schuldeisers. In termen van hoogte van de schuld staan gemeenten in deze top-4 op nummer twee. Voor mensen met problematische schulden is het convenant Lokale Overheid daarom een belangrijke stap vooruit. In het convenant wordt afgesproken dat een overheidscrediteur in principe bij voorbaat akkoord gaat met een aanbod voor een

schulddregeling. Een voorstel is dan niet nodig en de schuldhulpverlener stuurt alleen de definitieve regeling op. Dit bespaart zowel de overheidscrediteur als de schuldhulpverlener werk.

4.3.15. Energiemeldingen

We kennen twee soorten energiemeldingen. Een netbeheerder kan melden dat zij voornemens zijn een inwoner af te sluiten. Daarvoor is veelal al een melding gedaan door de energieleverancier zelf dat zij gaan stoppen met leveren. Goede afspraken maken met deze partijen maakt het mogelijk om in te springen op dit momentum met passende (schuld)hulpverlening.

Melding energieleverancier einde levering

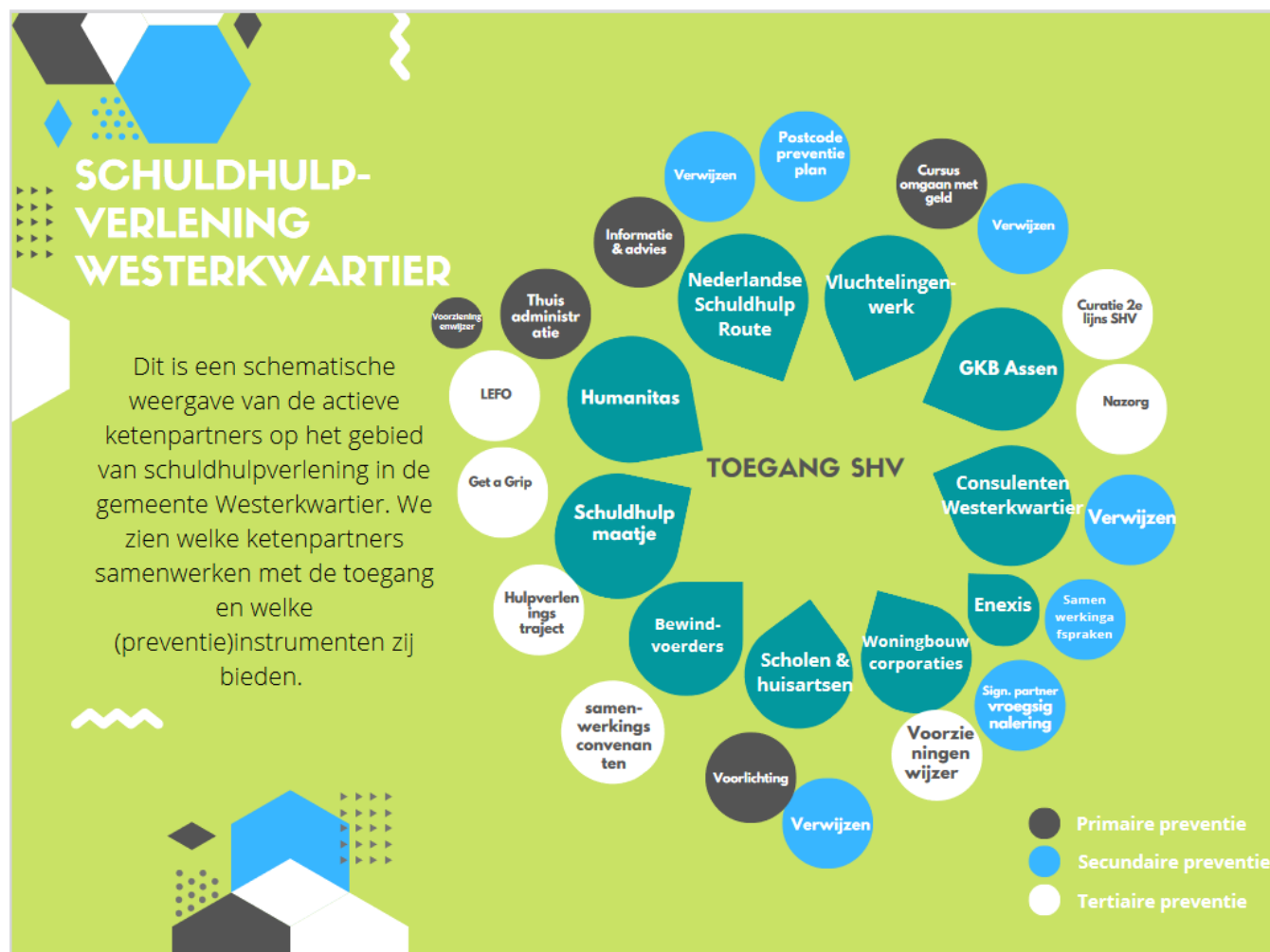
Op grond van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas verstrekt de energieleverancier de contactgegevens van de kleinverbruiker, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening, tenzij de kleinverbruiker geen natuurlijk persoon is.

Deze meldingen routeren wij naar onze toegang voor schuldhulpverlening. Daar wordt bezien of deze inwoner al bekend is vanuit vroegsignalering of anderszins. Afhankelijk van de bevindingen zoekt onze toegang contact met de inwoner voor een eerste uitvraag en triage. Waar mogelijk doen zij de dienstverlening, en zetten een breed plan van aanpak op poten. In bepaalde gevallen is het nodig meteen op te schalen naar de tweedelijns schuldhulpverlening. De toegang blijft dan aan zet voor een plan van aanpak naast de schuldenproblematiek.

Melding netbeheerder afsluiting

Op grond van de Regeling afsluitbeleid hebben netbeheerders geen plicht om hun voornemen tot afsluiting te melden bij een schuldhulpverleningsinstantie. Lokaal hebben we de afspraak dat bij afsluiting de netbeheerder een melding doet aan de GGD. Die gaan ter plaatse en checken of OGGZ betrokken moet worden. Vanaf dat punt kan de OGGZ consulent ook toe leiden naar schuldhulpverlening. In het kader van dit uitvoeringsplan zijn we voornemens om eind 2022 met de netbeheerder Enexis nadere afspraken te maken over de mogelijkheden hun voornemen tot afsluiting wel te melden in het kader van schuldhulpverlening.

4.4 Schematische weergave actieve ketenpartners en preventie instrumenten



4.5 Monitoring

Monitoring vanuit dit uitvoeringsplan vindt plaats op de instrumenten die bekostigd worden vanuit het preventiebudget. Hierover worden per instrument aparte afspraken gemaakt over het meten van de doelstellingen en resultaten. De effecten van preventie instrumenten zijn veelal pas op langere termijn meetbaar, mits ze al meetbaar zijn en niet beïnvloedt door verschillende factoren. Daarom zal monitoring voornamelijk plaatsvinden op resultaat en proces en minder op effect.

4.6 Preventiebudget begroting

De omvang van het preventiebudget ramen we gedurende dit uitvoeringsplan op 40.000 euro per jaar. Hieruit verwachten we een deel van onderstaande kosten te kunnen voldoen. Dit is geen limitatieve lijst. Juist om snel en passend in te kunnen spelen op ontwikkelingen. We verwachten bijvoorbeeld door de inzet van de Nederlandse Schuldhulprouwe meer inzicht te

krijgen in risicowijken waarop we passend zouden kunnen inzetten. Daarvoor kan dit budget ook worden aangewend.

Instrument	Kosten jaarbasis	Tlv preventiebudget	Basisondersteuning	Elders
NSR	6.000			X
Humanitas Thuisadministratie en LEFO	125.000			
Voorzieningenwijzer uitbreiden toegang SHV	Circa 35.000	X		
Stichting Nieuw Nabuurschap	Circa 25.000	X		
Sociaal Werk de Schans – budgetbegeleiding	Onbekend		X	
Sociaal Werk de Schans – belasting spreekuren	onbekend		X	
Sociaal Werk de Schans – voorlichting basis- /voortgezet onderwijs	onbekend	X (bij evt uitbreiding)	X	
Solidair project 'Ieder Kind Telt Mee in het Westerkwartier'	12.000			X
Plinkr HUB	7.000	X		

5. Curatie

5.1 Definitie & opdracht

Curatie is het oplossen van een problematische schuldensituatie middels schuldenregelingen zowel minnelijk als wettelijk (Wsnp). Het Wsnp-traject wordt ingezet als een oplossing niet via een minnelijke regeling bereikt kan worden.

Een voorwaarde voor curatie zoals in dit uitvoeringsplan genoemd is het hebben van problematische schulden. Indien ondanks alle preventieve instrumenten inwoners toch geconfronteerd worden met problematische schulden⁷ dienen we daarvoor effectieve, kwalitatieve en specialistische dienstverlening te hebben ingericht. Daarom hebben we ervoor gekozen deze (tweedelijns) dienstverlening te beleggen bij een lokale, gespecialiseerde organisatie aangesloten bij de NVVK.

⁷ De Tweede Kamer spreekt van een problematische schuld wanneer iemand langdurig niet aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen, er betalingsachterstanden zijn en er geen geld is om de schuld te betalen.

5.2 Beleidskeuzes curatie

Omvang dienstverlening en kwaliteitskader

Ten behoeve van curatieve diensten hanteren we het aanbod zoals de NVVK⁸ dat schetst⁹ waarbij we tevens dat kwaliteitskader hanteren. Daarom hebben we als eis gesteld dat de aanbieder van deze diensten aangesloten dient te zijn bij de NVVK branche organisatie.

Ketensamenwerking

De curatieve diensten zijn specialistische diensten voor problematische schulden. Zij vallen daarmee onder de tweedelijns schuldhulpverlening. Deze volgt op, en na triage door de eerstelijns schuldhulpverlening.

Termijnen

Waar in het beleidsplan geen andere termijnen zijn genoemd, gelden de termijnen zoals de Wgs en NVVK deze hanteert. De toegang neemt binnen 2 werkdagen na melding/verzoek contact op met de inwoner. Dan wordt de vraag (achter de vraag) achterhaald, een eerste screening gedaan door een sociaal werker (Bij een crisis situatie wordt dan meteen verwezen naar de regelloze toegang van de GKB Assen). Indien nodig wordt een intakegesprek gepland bij een schuldhulpverlener. Binnen 10 werkdagen is er samen met de inwoner een plan van aanpak opgesteld. Een onderdeel hierin kan zijn dat verwezen wordt naar de GKB Assen vanwege problematische schulden. Als doorverwijzing naar de GKB Assen plaatsvindt, dan gebeurt dit met een warme overdracht en de GKB Assen plant uiterlijk binnen 10 dagen na verwijzing/aanmelding een intakegesprek.

Dienstverlening dichtbij

De dienstverlening vindt dichtbij plaats. In de vier gebiedskernen zijn om de week inloopsprekuren. Afhankelijk van de wensen van de inwoner worden gesprekken bij de inwoner thuis, op een locatie in gebiedskern of op het kantoor in Assen gepland.

Financiële zelfredzaamheid

Bij de inzet van curatieve diensten is aandacht voor de financiële zelfredzaamheid van de inwoner en het vergroten hiervan. Het traject wordt samen met de inwoner gedaan. Waar nodig wordt budget coaching ingezet.

Effectieve en innovatieve instrumenten

De gemeente Westerkwartier werkt graag met effectieve interventies. Uit wetenschappelijk onderzoek is aangetoond dat (flexibele) saneringskredieten effectief zijn. In schuldenregelingen stimuleren wij het gebruik hiervan ten opzichte van andere opties. Op het moment zijn ontwikkelingen en innovaties gaande op het gebied van schuldhulpverlening. De NVVK is hier veelal bij betrokken. Waar dit passend is bij onze opgaven en visie stimuleren wij het gebruik van innovatieve instrumenten (zoals collectief schulden regelen, landelijk waarborgfonds, flexibele saneringskredieten e.d.).

Doelgroepen

De curatieve diensten moeten aansluiten op de situaties van verschillende doelgroepen. Zo is er voor jongeren in het Westerkwartier een jongerenperspectief krediet waarbij er intensieve en passende begeleiding plaatsvindt vanuit Humanitas onder de noemer Get a Grip. Voor ondernemers zijn specifieke saneringskredieten en voor particulieren. GKB Assen

⁸ De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening, beschermingsbewind en sociaal bankieren.

⁹ <https://www.nvvk.nl/ons-werkveld/gedragscodes-en-modules>

heeft kennis genomen van de diensten die Stichting Nieuw Nabuurschap aanbiedt specifiek voor de doelgroep psychisch kwetsbaren. Indien GKB Assen de inschatting maakt dat vanwege de psychische kwetsbaarheid een inwoner daar passender geholpen kan worden, bijvoorbeeld bij bewindvoering, dan zullen zij daarnaar verwijzen.

Heldere communicatie

De curatieve diensten grijpen veelal in, in het leven van inwoners. De communicatie over die diensten dient daarom helder en passend te zijn. De GKB Assen is o.a. lid van het Bondgenootschap voor een geletterd Drenthe en van verschillende lokale werkgroepen. De GKB heeft intern de opdracht gegeven tot restylen van de website in de stijl van de website O2 www.O2hulpbijschulden.nl.

5.3 Uitvoering curatie

5.3.1. Gemeentelijke Kredietbank Assen (GKB Assen)

Op 31 augustus 2021 heeft het college middels een subsidieovereenkomst besloten de uitvoering van de tweedelijns schuldhelpverlening (de curatieve diensten) tot en met 31 december 2023 te beleggen bij de GKB Assen.

5.3.2. Get a Grip | aanbod voor jongeren

Vrijwilligers van Humanitas Get a Grip helpen jongeren van 16 tot en met 24 jaar naar een toekomst zonder schulden. Deze hulp geven zij in de vorm zijn van intensieve een-op-een begeleiding, online begeleiding of een combinatie van zowel on- als offline hulp. De vrijwilligers leren de jongeren met geld om te gaan, schulden te voorkomen en om financieel zelfredzaam te worden. De methodiek is gericht op jongeren tussen de 16 en 24 jaar met (dreigende) schulden en is ontwikkeld samen met de Hogeschool Utrecht, lectoraat Schulden en Incasso. De pilot in het Westerkwartier was de meest succesvolle pilot. Om die reden is het project verlengd. In het project worden zo'n 70 jongeren begeleid tijdens een traject van de GKB, dit voorkomt vroegtijdig uitval. In totaal zijn er 70 jongeren ondersteund naar zelfredzaamheid. Verder is er voorlichting gegeven aan scholen en intern begeleiders. In totaal zijn zo'n 20 vrijwilligers (tussen de 19 en 60 jaar) speciaal getraind om jongeren financieel te begeleiden.

5.4 Monitoring

Onderwerp	Streven 2022	Streven 2023	Streven 2024	Streven 2025
Aantallen beperkte- en integrale intakes opgesplitst naar doelgroepen ¹⁰				
Aantallen intakes opgesplitst naar soort: regulier, crisis, energiemelding				
Doorlooptijd aanmelding > intake (in dagen)	10	9	8	7
Hoogte schuldenlast bij aanvang				
Aantallen	160	120	100	80

¹⁰ Natuurlijke personen 18-27 jaar, 27+ en ZZP-ers/ondernemers

budgetbeheer in de verschillende gradaties				
Looptijd budgetbeheer	Max 36 maand	Max 36 maand	Max 36 maand	Max 36 maand
Uitval budgetbeheer				
Doorlooptijd fase A - stabilisatiefase + definitie (in dagen)	120	120	100	100
Doorlooptijd Fase B - schuldenregeling (in maanden)	36	36	36	36
Aantallen schuldenregelingen opgesplitst naar welke wijze ¹¹				
Uitval Fase A	10%	10%	7,5%	7,5%
Uitval Fase B	5%	5%	4%	4%
Slagingspercentage minnelijk traject	80%	80%	80%	80%
Slagingspercentage WSNP	90%	90%	90%	90%
Recidive (na positief minnelijk of wettelijk traject binnen 5 jaar)	25%	20%	10%	10%
Herhaalde aanvraag (na uitval minnelijk of wettelijk traject binnen 5 jaar)	35%	30%	20%	15%
Verhouding inzet en kosten tweedelijns-dienstverlening op preventie/curatie	20/80	30/70	40/60	50/50
Deelname cijfers per preventieve / curatieve / nazorg activiteit gericht op vergroten fin. zelfredzaamheid zoals budgetcoaching				
Cijfers doorverwijzingen naar ketenpartners (waaronder de schans, stichting nieuw nabuurschap etc)				
Tevredenheid dienstverlening	7	7	7	7
Klachten gegrond				

5.5 Begroting curatie

Kosten	Jaarbasis
GKB Assen	€ 357.500
Humanitas Get a Grip	€ 45.000

¹¹ Saneringskrediet, minnelijke regeling, dwangakkoord

6. Nazorg

6.1 Definitie & opdracht

Nazorg houdt in dat inwoners die tussentijds zijn uitgevallen uit hun traject of met succes de gehele schuldhelpverlening hebben doorlopen gedurende een bepaalde tijd worden gevolgd (maximaal 1 jaar) met als doel recidive te voorkomen, de situatie stabiel te houden en de financiële zelfredzaamheid te behouden. Gedurende deze periode kunnen instrumenten (opnieuw) worden ingezet.

Hierbij hanteren we onderscheid tussen nazorg in de eerste- en de tweede lijn. Het uitgangspunt is dat de organisatie waar de inwoner dienstverlening van heeft ontvangen ook de nazorg biedt, behalve als het meer passend is om de nazorg bij de eerste lijn, de toegang te beleggen. Hierover worden werkafspraken gemaakt tussen Sociaal Werk de Schans en de GKB Assen.

In het geval van nazorg door de GKB Assen zijn gedurende 1 jaar na de dienstverlening 4 contactmomenten. Hierin wordt een standaard script gehanteerd waarmee geborgd wordt dat alle gezichtspunten en leefgebieden aan de orde komen. De brede maatschappelijke scope is terug te vinden in de rapportages van de nazorg gesprekken. Deze contacten zijn digitaal/telefonisch.

Sociaal Werk de Schans voert nazorg uit als onderdeel van het plan van aanpak. Daarin is een actie op nazorg opgenomen. De vormgeving van deze nazorg is afgestemd op de inwoner en daarmee maatwerk.

7. Bewindvoering

7.1 Definitie & opdracht

Sinds 2014 is het hebben van een problematische schuld / verkwisting een formele grond voor beschermingsbewind. Een bewindvoerder beheert dan de financiën en stabiliseert de situatie. Schuldenbewind is een ingrijpende maatregel omdat de financiën uit handen worden genomen. Deze wetwijziging heeft ertoe geleid dat steeds meer inwoners bij de rechtbank een verzoek voor beschermingsbewind indienen.

Inwoners met een laag inkomen kunnen voor de kosten van de eigen bijdrage een vergoeding via de bijzondere bijstand ontvangen. Deze kosten nemen sindsdien behoorlijk toe. Wij zijn van mening dat beschermingsbewind in een aantal situaties de beste oplossing is, maar dat er ook situaties zijn dat een ander lichter instrument eveneens een adequaat aanbod is.

Het college heeft zich gecommitteerd aan de opdracht grip te krijgen op onderbewindstellingen. De manier waarop we dat gaan doen in Westerkwartier is in gesprek te gaan met lokale bewindvoerders en eventueel afspraken vast te leggen in samenwerkingsconvenanten. Deze opdracht start in 2023.

7.2 Pilot Uitstroom bewindvoering

In samenwerking met onze uitvoerder van onze tweedelijns schuldhulpverlening GKB Assen verkennen we een pilot die tot doel heeft uitstroom uit bewindvoering te bevorderen door in te zetten op een intensieve manier van het vergroten van zelfredzaamheid van onder bewind gestelden.

Hiervoor verkennen we het gebruik van de Pinkr Hub. De Hub van Plinkr is ontwikkeld voor mensen die onder beschermingsbewind staan, maar klaar zijn om uit te stromen. Met de Hub leren onderbewindgestelden in een traject van zes maanden om financieel weer op eigen benen te staan. Dit is een instrument om de zelfredzaamheid te vergroten en de kans op duurzame uitstroom te vergroten en terugval te verkleinen.

7.3 Monitoring

De aantallen verstrekkingen bijzondere bijstand voor bewindvoering verminderen	200	175	125	75
De duur van schuldbewind neemt af (in maanden) (NVVK richtlijn)	36	30	24	18

8. Klachten

Het college is op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening verantwoordelijk voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Eventuele klachten over de uitvoering kunnen worden ingediend bij het college. Dit is ook het geval wanneer schuldhulpverlening is uitbesteed aan een particuliere organisatie, in ons geval aan de GKB Assen en voor vroegsignalering aan Sociaal Werk de Schans. Ook dan blijft het college van B&W verantwoordelijk voor de wijze van uitvoering.

We stemmen met alle ketenpartners op het gebied van schuldhulpverlening af dat bij indiening van een klacht, ook de gemeente op de hoogte wordt gesteld van de klacht. Ookal wordt in eerste instantie de klachtenprocedure van die partner doorlopen. In de monitoring worden aantallen gegronde klachten opgenomen.

9. Definities

Integrale Schuldhulpverlening: Volgens de definitie zoals die is uitgewerkt in de Memorie van toelichting van de Wgs bestaat integrale schuldhulpverlening uit preventie (voorkomen), het bieden van hulp bij het vinden van een oplossing voor problematische schulden (curatie of oplossen) en nazorg. Sinds 1 januari 2021 valt vroegsignalering wettelijk ook onder de reikwijdte van integrale schuldhulpverlening. Een integrale aanpak van problematische schulden kenmerkt zich door het tegelijkertijd werken aan financieel-technische en andersoortige problemen. De organisaties die integrale schuldhulpverlening uitvoeren gaan uit van een eenduidige hulpverleningsdoelstelling en hebben een eenduidige opvatting over de aan te bieden hulpverleningsmethodieken. Zij bieden op lokaal of regionaal niveau een samenhangend hulpaanbod aan.

Problematische schulden De Tweede Kamer spreekt van een problematische schuld wanneer iemand langdurig niet aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen, er betalingsachterstanden zijn en er geen geld is om de schuld te betalen.

Preventie het geheel van doelbewuste activiteiten die anticiperen op risicofactoren en ageren wanneer eerste signalen zich ontwikkelen en de problematiek aan het ontstaan is maar in principe nog geen sprake is van problematische schulden.

Curatie het oplossen van de schuldensituatie middels schuldenregelingen zowel minnelijk als wettelijk (WSNP). Het Wsnp-traject wordt ingezet als een oplossing niet via een minnelijke schuldenregeling bereikt kan worden.

Nazorg inwoners die tussentijds zijn uitgevallen uit de schuldhulpverlening of met succes de gehele schuldhulpverlening hebben doorlopen worden gedurende een bepaalde tijd gevolgd (maximaal 1 jaar) met als doel recidive te voorkomen, de situatie stabiel te houden en de financiële zelfredzaamheid te behouden. Gedurende deze periode kunnen instrumenten worden ingezet.

Vroegsignalering Het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. Op grond van het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening zijn vier signalen aangewezen die het college moet ontvangen om uit eigen beweging schuldhulpverlening aan te bieden. Het gaat om achterstanden bij de huur, energie, drinkwater en zorgverzekering.

Toegang begrip om de route aan te duiden waar inwoners zich kunnen melden met een vraag over geldzorgen en schulden. Naar aanleiding van onderzoek onder de doelgroep en deskundigen binnen Westerkwartier hangen wij de volgende voorwaarden op aan het begrip toegang: laagdrempelig, biedt triage en regie op de hulpvraag.

Aanmeld gesprek Tijdens een gesprek wordt de schuldhulpvraag in behandeling genomen. De inwoner wordt vervolgens doorverwezen naar een adviesgesprek, integrale intake of elders. Gemiddeld 15 minuten. Door de Schans of NSHR.

Crisisintake Intake op basis van gedwongen woningontruiming, afsluiting gas/water/energie door netbeheerder en/of opzegging/ontbinding zorgverzekering, aangekondigde boedelverkoop of verkoop van de eigen woning, loon- of bankbeslag of een faillissementsaanvraag. Bij een ondernemer gaat het om beslag op roerende en/of

onroerende zaken/goederen die het voortbestaan van de onderneming in gevaar brengt of een opzegging bankkrediet. Intake binnen 3 werkdagen na melding GKB.

Integrale intake Het doel van de Intake is het toetsen van de (financiële) zelfredzaamheid van de inwoner en het vaststellen van het probleem van de klant om een plan van aanpak te ontwikkelen. Intake waarbij zowel financiële problematiek als oorzaken en psychosociale problematiek in kaart worden gebracht. Ook de inkomenskant wordt op orde gebracht. Er wordt een integraal plan van aanpak opgesteld. (binnen max 10 dagen na aanmeldgesprek)

Beperkte intake Bij de beperkte intake (enkel voor de tweedelijns diensten) moeten alle relevante stukken, naast het ID bewijs en de toestemmingsverklaring, beschikbaar zijn. Deze stukken gaan over het inkomen en de vaste lasten van de huishouding. De stukken met betrekking tot de schulden kunnen later worden aangeleverd. Een beperkte intake volgt op een warme doorverwijzing inclusief plan van aanpak.

Adviesgesprek Tijdens één of meerdere gesprekken wordt advies gegeven over het opzetten van een overzichtelijke registratie, maken van begrotingen, betalen van rekeningen, zelf onderhandelen met schuldeisers, etc.

Financiële zelfredzaamheid betekent dat iemand weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn/haar financiën in balans zijn, zowel op de korte als op de lange termijn.

Regie coördinatie en anker- en aanspreekpunt op het traject van integrale schuldhelpverlening. Specialisten die met elkaar samenwerken leveren de vereiste hulp, waarbij één van hen zorgt voor de coördinatie. Vanuit de regierol kan monitoring plaatsvinden. Houdt regie dankzij plan van aanpak en weet welke ketenpartner (contactpersoon) betrokken is op welk vlak van positieve gezondheid. Integrale regierol kan overgedragen worden in de keten als het zwaartepunt van de hulpvraag dat verlangt, deze niet meer op schuldhelpverlening ligt. Regieafspraken conform AIN.

Triage is het proces van beoordelen en routeren van hulpvragen op inhoud en urgentie met als doel de hulpvraag passend in behandeling te nemen of door te zetten.

10. Prototype aanbod integrale schuldhulpverlening gemeente Westerkwartier 2022 – 2025

