

# Uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2019-2022

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Inleiding</b>	<b>2</b>
Schuldenproblematiek in Nederland	2
Landelijke ontwikkelingen	3
Huidige situatie in Dronten	4
Relatie met Strategie voor het brede sociaal domein 2019-2022	6
Hoofdthema voor dit uitvoeringsplan	6
<b>Hoofdstuk 2 Schuldhulpverlening 2019-2022</b>	<b>7</b>
Uitvoering in Dronten	7
Uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2019-2022	9
Algemeen	10
Uitvoering gemeentelijke schuldhulpverlening	10
Toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening	10
Weigering	11
Wacht- en doorlooptijd	11
Moratorium	11
Inlichtingen- en medewerkingsplicht	12
Beëindiging	12
Nazorg	12
Gezinnen met minderjarige kinderen	12
Basisbetaalrekening	13
Werkwijze schuldhulpverlening	13
Kwaliteit	13
Samenwerking schuldeisers (nieuw)	13
<b>Hoofdstuk 3 Ontwikkeling beleid 2019-2022</b>	<b>13</b>
Evalueren en doorontwikkelen van de schuldhulpverlening	14
Faciliteren van twee coalities met de doelen: doorverwijzing en meer mensen in schulden te vinden	15
Ontwikkelen van een alternatief op beschermingsbewind	16
Onderzoeken van effectiviteit van onze preventieve maatregelen en bepalen strategie	19
Project Vroegsignalering van schulden	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
<b>Hoofdstuk 4 Planning</b>	<b>21</b>
<b>Hoofdstuk 5 Financiën</b>	<b>22</b>
<b>Hoofdstuk 6 Monitoring</b>	<b>23</b>
Evaluatie strategie en themaplannen Sociaal Domein	23

**Met opmerkingen [ASD1]:** Het zichtbaar maken van de paginanummering op de betreffende bladzijden vergroot het gemak van zoeken.

## Inleiding

Voor u ligt het Uitvoeringsplan schulphulpverlening 2019-2022 van de gemeente Dronten. In dit plan is uitgewerkt welke acties de gemeente Dronten reeds inzet en de komende jaren in zal zetten om te komen tot het resultaat 'minder inwoners met financiële problemen'.

Dit resultaat staat genoemd in het themaplan 'Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden', één van de vijf themaplannen van 'Samen bouwen aan samen leven', de Strategie voor het brede sociaal domein 2019-2022.

## Leeswijzer

Hoofdstuk 1 beschrijft de schuldenproblematiek, zowel landelijk als in Dronten. Ook laten we in dit hoofdstuk zien wat er vanuit de rijksoverheid reeds gebeurt op het onderwerp schuldhulpverlening.

In hoofdstuk 2 gaan we in op de uitvoering binnen de gemeente Dronten. Het gemeentelijk beleid vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) wordt in dit hoofdstuk beschreven.

In hoofdstuk 3 staat de ontwikkeling van het beleid centraal, zoals besproken in het themaplan 'Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden'. We werken hier de activiteiten die genoemd zijn in dit themaplan verder uit.

In de hoofdstukken 4 tot en met 6 gaan we vervolgens in op de planning, financiering en monitoring. Tot slot vindt u de bijlagen en definities van de gebruikte afkortingen.

## Hoofdstuk 1 Inleiding

### Schuldenproblematiek in Nederland

De schuldenproblematiek in Nederland is groot. In Nederland zijn er in totaal 1,4 miljoen huishoudens met risicovolle (840.000) of problematische schulden (540.000)<sup>1</sup>. Deze huishoudens houden na betaling van de vaste lasten en de noodzakelijke aflossingen op achterstanden en leningen onvoldoende geld over voor de dagelijkse uitgaven.

Een huishouden loopt risico op risicovolle en problematische schulden, wanneer zij voldoet aan minimaal één van de volgende vijf factoren<sup>2</sup>:

- meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen;
- een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen;
- de (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro;
- minstens vijf keer per jaar rood staan voor een gemiddeld bedrag van 500 euro;
- een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro.

Schulden ontstaan zelden als gevolg van één oorzaak, vaak is het een combinatie van de volgende factoren:

- omgevingsfactoren (economische situatie, complexiteit samenleving, structurele armoede);
- bewust en onbewust gedrag (motivatie, financiële kennis en vaardigheden);

<sup>1</sup> Brief van de Staatssecretaris van Sociale zaken en werkgelegenheid d.d. 22 mei 2018 over de brede schuldenaanpak. Beschikbaar op [www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/05/23/kamerbrief-brede-schuldenaanpak](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/05/23/kamerbrief-brede-schuldenaanpak).

<sup>2</sup> Huishoudens in de rode cijfers 2015: Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden, Panteia 2015.

- onverwachte levensgebeurtenissen (denk aan scheiding, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid);
- persoonsgebonden factoren (licht verstandelijke beperking, psychiatrische problemen).

Inwoners met schulden hebben vaak moeite om mee te doen in de samenleving. Schulden kunnen een belemmering vormen bij het vinden van een baan of het starten met of voortzetten van een opleiding.

Financiële problemen hebben veel impact op het persoonlijk leven. Aanmaningen, deurwaarders **leiden** tot stress en kunnen negatief uitwerken op schoolprestaties van kinderen, re-integratietrajecten of het oplossen van psychosociale problematiek<sup>3</sup>. Ook blijkt uit onderzoek dat schulden invloed hebben op het probleemoplossend vermogen<sup>4</sup>. Schulden gaan vaak gepaard met andere problemen. Wanneer schuldproblemen adequaat worden aangepakt of worden gestabiliseerd, ontstaat rust en perspectief om (ook) andere problemen op te lossen.

De ervaring leert dat mensen gemiddeld 5 jaar wachten voor ze bij hun gemeente aankloppen voor schuldhulpverlening. Als ze zich uiteindelijk melden hebben ze gemiddeld **40.000 euro schuld bij 15 schuldeisers**<sup>5</sup>.

## Landelijke ontwikkelingen

### Brede schuldenaanpak

In 2018 heeft staatssecretaris Van Ark van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) het actieplan Brede schuldenaanpak gepresenteerd. In het actieplan staan ruim 40 maatregelen die het kabinet neemt om het aantal mensen met problematische schulden terug te dringen en mensen met schulden beter en sneller te helpen.

Hoofdpijnen uit het actieplan Brede schuldenaanpak zijn:

- preventie en vroegsignalering;
- ontzorgen en ondersteunen;
- zorgvuldige en maatschappelijke verantwoorde incasso.

### Preventie en vroegsignalering

De rijksoverheid wil nieuw beleid beter laten aansluiten op het **'doenvermogen'** van de burger. Beleid en uitvoering houden rekening met bijvoorbeeld de mentale belastbaarheid van burgers. Om voor vroegsignalering gegevensuitwisseling te vergemakkelijken en naleving van de Europese privacyregels te waarborgen, wordt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) aangepast. Op grond van deze vroegsignalering van schulden biedt de gemeente dus hulp aan voordat mensen zelf aan de bel trekken om problemen zoals een huisuitzetting, te voorkomen. Zie hoofdstuk 3.

Gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers moet bijvoorbeeld huisuitzettingen als gevolg van huurachterstanden voorkomen. Dit is onderdeel van het regeerakkoord en draagt bij aan de verwezenlijking van het belangrijke grondrecht bescherming van huis en familielevens.

Op 10 maart 2020 heeft de Tweede Kamer de gewijzigde Wgs aangenomen.

### Ontzorgen en ondersteunen

Vrijwilligers vervullen een belangrijke rol bij het bereiken en ondersteunen van mensen met (dreigende) schulden. Om samenwerking tussen gemeenten en vrijwilligersorganisaties te versterken, komt er een **landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding**.

<sup>3</sup> Jungmann, N. en F. van Iperen (2011), Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven.

<sup>4</sup> Mani, A. et al (2013), 'Poverty impedes cognitive function', in: Science 341, 976.

<sup>5</sup> Huishoudens in de rode cijfers. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden, Panteia, 2015 en Jaarverslagen NVVK.

**Met opmerkingen [ASD2]:** ...kunnen leiden... of ....leiden vaak...

**Met opmerkingen [ASD3]:** Dit zijn andere cijfers dan in de Divosa benchmark, Infographic: De wegen naar een schuldenvrije toekomst, Stimulansz, Divosa, BMC, 2019 Die cijfers zijn: 38.000 euro schuld bij 14 schuldeisers

**Met opmerkingen [ASD4]:** Toelichten in de begrippenlijst

**Met opmerkingen [ASD5]:** Is er een onderliggend plan om deze vrijwilligers te bereiken en te mobiliseren? In dit uitvoeringsplan wordt er van uit gegaan dat er vrijwilligers beschikbaar zijn. Het is goed om een plan B achter de hand te hebben in het geval dat niet zo blijkt te zijn.

De Rechtspraak heeft in februari 2019 een visiedocument<sup>6</sup> uitgebracht over 'rechtspraak en schulden' met maatregelen die ze gaan ontwikkelen om de problematiek rond schulden te verlichten. **Er zijn landelijk experimenten met de schuldenrechter.**

**Met opmerkingen [ASD6]:** Er wordt geen termijn genoemd waarop deze experimenten zijn afgerond en dus is niet vast te stellen of de uitkomst bruikbaar is voor dit uitvoeringsplan

### Zorgvuldige en maatschappelijke verantwoorde incasso

Sinds 1 mei 2019 is het mogelijk om voor alle justitiële boetes vanaf € 75 een betalingsregeling af te spreken met het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB).

De inning van financiële sancties moet zeker, snel en efficiënt zijn. Iemand die een boete heeft gekregen en deze kan betalen, moet dan ook actief aan deze verplichting worden gehouden. Aan mensen die de boete wel willen betalen, maar niet in één keer kunnen voldoen, wordt met de verlaging van de grens meer ruimte geboden voor een betalingsregeling. Hierdoor kan in dergelijke situaties sneller worden gestart met innen en kan worden voorkomen dat schulden onnodig oplopen.

Ook komt er per 1 april 2020 een **zogenoemde noodstopprocedure** bij het CJIB. Mensen die hun boetes wel willen betalen maar dat door problematische schulden niet kunnen, krijgen voortaan meer ademruimte. Deze procedure moet voorkomen dat deze mensen verder in de problemen komen. De noodstopprocedure geldt voor verkeersboetes en strafrechtelijke geldelijke sancties.

**Met opmerkingen [ASD7]:** We gaan er van uit dat de noodstopprocedure een definitief karakter heeft

### Onderzoek de Nationale ombudsman

In september 2018 is door de Nationale ombudsman een onderzoeksrapport met betrekking tot de schuldhulpverlening in Nederland<sup>7</sup> gepubliceerd.

De Nationale ombudsman roept gemeenten op om:

- beter te registreren;
- **te kijken naar de oorzaken van en de oplossingen voor de uitval in het toegangsproces, met name na een eerste melding en tussen de aanmelding en het intakegesprek;**
- zich proactief en 'inclusief' op te stellen om te voorkomen dat burgers afhaken;
- de toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandigen op korte termijn te verbeteren;
- burgers altijd een beschikking met een deugdelijke motivering te verstrekken.

**Met opmerkingen [ASD8]:** Zijn hier de resultaten van bekend in de gemeente Dronten

De schuldhulpverlening binnen de gemeente Lelystad (uitvoering door Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF)) is ook onderzocht door Nationale ombudsman. De werkwijze binnen de gemeente Dronten is identiek aan die van de gemeente Lelystad. MDF probeert de drempels weg te nemen, iedereen heeft recht op een gesprek, zonder voorwaarden of formulieren vooraf.

### Huidige situatie in Dronten

Het is niet precies bekend hoeveel inwoners in Dronten (problematische) schulden hebben. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft een onderzoeksmethodiek ontwikkeld om betrouwbare cijfers over de omvang en achtergronden van schuldenproblematiek in Nederland te verkrijgen op basis van beschikbare databestanden. Het CBS voert momenteel het eerste onderzoek uit naar schuldenproblematiek in Nederland op basis van deze methodiek<sup>8</sup>. **Publicatie wordt verwacht in 2020.** Hiermee wordt tegemoet gekomen aan de oproep van de Nationale ombudsman om beter te registreren.

**Met opmerkingen [ASD9]:** Dit lijkt een cruciaal onderdeel om het uitvoeringsplan mede op te kunnen baseren

De volgende cijfers geven op dit moment een indicatie van de bekende problematiek in de gemeente Dronten:

### Cijfers GGD

Uit de buurtmonitor volwassenen (2019) van GGD Flevoland blijkt dat 19 procent van de volwassenen in Dronten moeite heeft met financieel rondkomen. Bij de senioren is dit 10 procent.

<sup>6</sup> Visiedocument schuldenproblematiek en rechtspraak, Werkgroep schulden en rechtspraak, De Rechtspraak, februari 2019.

<sup>7</sup> 'Een open deur? Het vervolg – onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening onder 251 Nederlandse gemeenten', de Nationale ombudsman, 13 september 2018.

<sup>8</sup> Zie voor het vooronderzoek: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2019/12/verkenninggeregistreerde-problematische-schulden>.

### Cijfers MDF

Het gebruik van de diensten van MDF geeft ook een indicatie van de bekende schuldenproblematiek. Uit onderstaand overzicht blijkt dat in de jaren 2017 en 2018 een daling in het aantal aanmeldingen heeft plaatsgevonden, ten opzichte van 2016. In 2019 is een stijging van 13% te zien (221 ten opzichte van 195).

Dezelfde trend doet zich ook voor bij budgetbeheer. In 2019 is het aantal aanmeldingen verdubbeld van 4 (2018) naar 8 (2019).

Schuldhelpverlening	2016	2017	2018	2019
Aantal aanmeldingen	239	175	195	221
Meegenomen uit voorgaand jaar	161	164	131	105
Aantal afgesloten	236	208	221	224

Budgetbeheer	2016	2017	2018	2019
Aantal aanmeldingen	niet bekend	6	4	8
Meegenomen uit voorgaand jaar	niet bekend	29	23	21
Aantal afgesloten	niet bekend	12	6	2

**Met opmerkingen [ASD10]:** Dit aantal lijkt verhoudingsgewijs bijzonder laag

### Cijfers ZLF

In 2019 hebben 11 (ex)ondernemers gebruik gemaakt van de schuldhelpverlening via het ZLF. De volgende trajecten zijn gestart of doorlopen:

- doorstart via Bbz (3);
- spaarsanering – gestart (3);
- kort traject (2);
- spaarsanering – volledig doorlopen (1);
- sanering via krediet gemeentelijke kredietbank (ex-ondernemer) (1);
- akkoord via derdenfinanciering (1).

**Met opmerkingen [ASD11]:** Term voluit schrijven: Zelfstandigenloket Flevoland

**Met opmerkingen [M.W.12]:** Cijfers 2018 zouden begin maart worden aangeleverd, maar door Corona crisis verwacht ik ze voorlopig niet meer.

**Met opmerkingen [ASD13]:** Toelichten in de begrippenlijst

Er zijn 6 trajecten voortijdig afgebroken. De redenen hiervoor zijn:

- onvoldoende medewerking (1);
- akkoord niet bereikt, Wsnp geen optie (3);
- overig (2).

**Met opmerkingen [ASD14]:** Dat is verhoudingsgewijs een erg hoog percentage

### Cijfers Kwintes

In 2018 en 2019 heeft Kwintes 45 cliënten in beheer gehad (budgetbeheer en budgetcoaching).

**Met opmerkingen [ASD15]:** Hier is niet duidelijk of dit aantal over 2 jaar is of per jaar

Als er sprake is van schulden (70 procent), wordt budgetbeheer ingezet. Schulden worden gestabiliseerd en waar nodig wordt een schuldhelpverleningstraject ingezet (door inschakeling MDF).

De overige 30 procent bestaat uit cliënten die:

- geen schulden meer hebben (na onderbewindstelling);
- vanuit het ouderlijk huis zelfstandig gaan wonen (waar ouders voorheen beheer deden);
- vanuit de woonvorm richting zelfstandig wonen begeleid worden;
- die door de begeleiding aangemeld worden (naar aanleiding van kleine signalen);

Bij deze groep wordt het (preventieve) middel budgetcoaching ingezet.

### Bijzondere bijstand bewindvoeringskosten

Daarnaast hebben we als gemeente te maken met toenemende kosten voor bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten.

In de periode 2015-2017 zijn de bewindvoeringskosten met 34% gestegen (van € 242.521,- in 2015 tot € 324.091,70 in 2017).

In dezelfde periode is het aantal dossiers<sup>9</sup> met 28% gestegen (van 193 dossiers in 2015 tot 247 in 2017).

Vanaf 2018 is het aantal dossiers stabiel gebleven, wel zien we een kleine verschuiving van een dossier waarbij 1 persoon begeleid wordt naar een dossier met begeleiding 2 personen.

De beloning (inclusief onkostenvergoeding) voor de bewindvoerder/mentor/curator is in de periode 2016-2018 ongewijzigd gebleven. Vanaf 2019 is deze beloning gestegen met 2,36%. Dit verklaart onder andere de stijging in 2019. Daarnaast zijn er meer intakes geweest in 2019. Dit heeft te maken met nieuwe dossiers, maar ook overstap van de ene naar de andere bewindvoerder, waarbij een nieuwe intake plaats vond.

Voor een intake ontvangt de bewindvoerder/mentor/curator, naast de beloning, een extra bedrag (2019: € 644,93 voor 1 persoon / € 773,19 voor 2 personen).

Jaar	Bijzondere bijstand bewindvoeringskosten
2015	€ 242.521,15
2016	€ 297.286,71
2017	€ 324.091,70
2018	€ 330.566,77
2019	€ 348.303,30

### Relatie met Strategie voor het brede sociaal domein 2019-2022

In Dronten vinden we het belangrijk dat inwoners die vragen hebben over zorg, ondersteuning, opvoeden, opgroeien, werk, schulden of inkomen eerst om zich heen kijken in hun eigen omgeving. Naar familie, burens, vrienden, verenigingen, kortom het hele netwerk. Samen bedenken wat er nodig is om de eigen situatie te verbeteren. Zo blijft de inwoner eigenaar van zijn of haar probleem en van de oplossingen.

In Dronten vinden we een inclusieve samenleving van belang. Een samenleving waar inwoners zelfredzaam zijn en hun eigen mogelijkheden worden benut. We investeren daarom in het zogenoemde voorveld; voorzieningen die voor iedereen toegankelijk zijn zoals bijvoorbeeld de welzijnsactiviteiten van De Meerpaal, kerken en verenigingen. We proberen met preventieve maatregelen en vroegsignalering eerder hulp te kunnen bieden. En als het nodig is, bieden we passende ondersteuning bij het langer zelfredzaam zijn en zelfstandig wonen. Hierin werken we nauw samen met de maatschappelijke instellingen die werkzaam zijn in onze gemeente. Ook zien we steeds meer samenwerking ontstaan tussen de onderlinge partijen. Er is een goede voedingsbodem om met elkaar coalities te vormen om veel meer in gezamenlijkheid onze doelen te bereiken. In de strategie voor het brede sociaal domein hebben we deze ambitie vertaald in een aantal beoogde resultaten en aangevuld met nieuwe resultaten.

Door de gemeenteraad is op 25 april 2019 de Strategie voor het brede sociaal domein 2019-2022 'Samen bouwen aan samen leven' vastgesteld.

De Strategie voor het brede sociaal domein 2019-2022 bestaat uit vijf themaplannen:

- participatie;
- zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden;
- gezonde leefstijl;
- leefbaarheid en veiligheid;
- opgroeien en opvoeden.

### Hoofdthema voor dit uitvoeringsplan

In het themaplan 'Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden' komt het hoofdthema voor dit uitvoeringsplan terug:

- minder inwoners met financiële problemen.

<sup>9</sup> Een dossier kan bestaan uit begeleiding voor 1 persoon of begeleiding 2 personen. Dit leidt ook in een verschil in de beloning van de bewindvoerder/curator/mentor (€ 111,29 voor 1 persoon/ € 133,55 voor 2 personen).

**Met opmerkingen [ASD16]:** Hieruit blijkt niet of de kosten van professionals zijn inbegrepen. Belangrijk is om de werkelijke kosten tegenover de werkelijke aantallen te kunnen vergelijken. Niet duidelijk is of de warme overdracht en nazorg ook hieruit worden gefinancierd

De gemeente heeft de verplichting om inwoners met schulden te helpen. Deze zorgplicht is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

Schuldhulpverlening is bedoeld voor personen of gezinnen die zelf hun schulden niet meer kunnen betalen. Wij ondernemen in Dronten verschillende activiteiten die we integraal inzetten om mensen met (problematische) schulden zo goed mogelijk te ondersteunen. We ontwikkelen activiteiten om te zorgen dat minder inwoners in financiële problemen komen.

In Dronten hebben we de uitvoering van de schuldhulpverlening gemandateerd aan MDF. MDF onderneemt verschillende activiteiten die integraal worden ingezet. Schuldhulpverlening aan zelfstandigen wordt uitgevoerd via het ZLF.

De volgende activiteiten zijn in het themaplan Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden genoemd bij het resultaat 'minder inwoners met financiële problemen':

1. ontwikkelen beleidsnota schuldhulpverlening, waarmee we voldoen aan de Wgs;
2. evalueren en doorontwikkelen van de schuldhulpverlening (rekening houden met de aanpak vroegsignalering en de nieuwe wetenschappelijke inzichten rondom stress-sensitieve dienstverlening);
3. faciliteren van twee coalities met de doelen: doorverwijzing en meer mensen in schulden te vinden;
4. ontwikkeling van een alternatief op beschermingsbewind;
5. onderzoeken van effectiviteit van onze preventieve maatregelen;
6. bepalen wat we de komende jaren gaan doen op het gebied van preventie.

In drie van de vijf themaplannen komen resultaten terug met betrekking tot de financiële zelfredzaamheid van de inwoners van de gemeente Dronten. Het gaat om de volgende resultaten:

- meer huishoudens met een minimuminkomen zijn in beeld en maken gebruik van voorzieningen (themaplan Participatie);
- minder inwoners met financiële problemen (themaplan Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden);
- minder kinderen groeien in armoede op (themaplan Opvoeden en opgroeien).

In dezelfde drie themaplannen komen ook resultaten terug die op een andere manier kunnen bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid van de inwoners van de gemeente Dronten. Denk aan:

#### **Participatie:**

- inwoners met een uitkering op grond van de Participatiewet hebben betaald werk of doen op een andere wijze mee in de samenleving naar vermogen;
- meer inwoners doen vrijwilligerswerk;
- statushouders zijn in toenemende mate geïntegreerd;
- minder laaggeletterdheid.

#### **Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden:**

- meer inwoners die actief zijn als vrijwilliger;
- meer burgerparticipatie / burgerinitiatieven in het sociaal domein.

#### **Opvoeden en opgroeien:**

- alle kinderen de kans bieden zich te ontwikkelen;
- kwetsbare jongeren beter op weg helpen zelfstandig te worden.

## **Hoofdstuk 2 Schuldhulpverlening 2019-2022**

### **Uitvoering in Dronten**

De gemeente Dronten heeft de uitvoering van de schuldhulpverlening gemandateerd aan MDF. Ondernemers kunnen terecht bij het Zelfstandigenloket Flevoland (ZLF). Inwoners met psychosociale en psychiatrische kwetsbaarheden kunnen bijvoorbeeld terecht bij Kwintes.

**Met opmerkingen [ASD17]:** Het lijkt beter om bepaalde onderdelen uit dit hoofdstuk eerder te benoemen zodat begrippen vooraf duidelijk zijn

**Met opmerkingen [ASD18]:** Ook het schuldenknooppunt, een nieuw initiatief van NVVK, dat is opgezet om het schuldreguleringproces te versnellen door één manier van digitaal communiceren tussen schuldhulpverleners en schuldeisers, zou in dit hoofdstuk genoemd kunnen worden. Alhoewel het niet voor de cliënt zelf bedoeld is, kan het wel duidelijk maken dat het een positieve invloed kan hebben op het proces. De doelstelling is dit per 1 januari 2021 te implementeren.

## MDF

MDF onderneemt verschillende activiteiten die integraal worden ingezet:

- schuldpreventie;
- informatie en advies (inclusief website en folders);
- budgetbeheer;
- budgetcoaching;
- schuldenregeling;
- aanvraag Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP);
- nazorg.

Onder schuldpreventie valt bijvoorbeeld:

- financiële spreekuren;
- spreekuur Money Talks bij ROC Landstede;
- ondersteuning bij administratie en budgettering door vrijwilligers;
- workshops 'Uitkomen met je inkomen' en 'Recht op geld' ;
- interactieve theatervoorstelling 'Cashflow' met verwerkingslessen (voor leerlingen in het derde jaar van het voortgezet onderwijs);
- ondersteuning bij inzet leermiddelen primair onderwijs;
- startpunt geldzaken ([mdf.startpuntgeldzaken.nl](http://mdf.startpuntgeldzaken.nl)).

MDF heeft een samenwerking met de advocatuur in Dronten en gidsen/consulenten Participatiewet, om inwoners te kunnen helpen bij het budgetteren/administreren na bijvoorbeeld een echtscheiding en/of bij een inkomensterugval.

Om te voorkomen dat mensen (opnieuw) in de schulden komen of te laat aankloppen bij de schuldhulpverlening is er door MDF meer ingezet op vroegsignalering en preventie in combinatie met de inzet van vrijwilligers.

Welk product of combinatie van producten kan worden aangeboden is van meerdere factoren afhankelijk en kan dus per situatie verschillen. De factoren die een rol kunnen spelen zijn:

- aard en zwaarte van de schulden;
- psychosociale situatie;
- houding en gedrag;
- financiële vaardigheden en de mate van **leerbaarheid**;
- eerder gebruik van schuldhulpverlening.

**Met opmerkingen [ASD19]:** De vaardigheid lezen en schrijven kan ook van belang zijn

## ZLF

Het ZLF is een samenwerkingsverband tussen de zes Flevolandse gemeenten. Alle (ex-) ondernemers kunnen voor schuldhulpverlening via het ZLF terecht bij Zuidweg & Partners of Okkerse & Schop Advocaten. Voor de schuldhulpverlening van (ex-)ondernemers is kennis nodig over de financiële en juridische afwikkeling van een bedrijf en de bedrijfsschulden.

Het ZLF verzorgt ook de uitvoering van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) en de toelating tot de Wet inkomensvoorziening oudere en arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ).

Zuidweg & Partners en Okkerse & Schop Advocaten bieden bijvoorbeeld:

- bedrijfsherstel;
- schuldhulp (regeling, sanering of WNSP);
- hulp bij boekhouden.

### *Flevolandse Zaak*

De Flevolandse Zaak is een samenwerkingsverband tussen het ZLF, het Ondernemersklankbord (OKB) en hogeschool Windesheim Flevoland.

De Flevolandse zaak is een leerwerkbedrijf, waarin studenten samen met een bedrijfsmentor van het OKB, aan de slag gaan om ondernemers met financiële problemen te helpen. Het gaat om tijdelijke ondersteuning (maximaal 6 maanden) gericht op het oplossen van acute, financiële problemen. De zelfredzaamheid van de ondernemer staat centraal. Doelstelling is



dat de ondernemer uiteindelijk met toekomstperspectief weer gezond op eigen benen kan staan.

#### *MKB Doorgaan*

MKB Doorgaan is een landelijk werkende, onafhankelijke stichting die vroegsignalering van (financiële) problemen organiseert en hulp biedt aan ondernemers in het midden- en kleinbedrijf en zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) met een in de kern levensvatbaar bedrijf, maar die hulp nodig hebben om hun bedrijf gezond te houden.

De hulp bestaat uit:

- een informeren gesprek en eerste advies;
- quickscan levensvatbaarheid bedrijf;
- doorverwijzing naar partij in netwerk MKB Doorgaan voor bijvoorbeeld financiering, bedrijfsadvies, coaching en/of juridische dienstverlening.

#### **Kwintes**

Kwintes biedt begeleiding en opvang aan inwoners met psychosociale en psychiatrische kwetsbaarheden. De begeleiding vindt plaats op verschillende gebieden, budgetbeheer is daar een onderdeel van.

Kwintes biedt op het gebied van schuldhulpverlening:

- omgaan met geld en administratie;
- krijgen van financiële stabiliteit;
- stabiliseren schulden en/of oplossen;
- klaarstomen voor zelfstandig beheer;
- warme overdracht richting gemeentelijke schuldhulpverlening (MDF).

Met opmerkingen [ASD20]: Dit zou vice versa moeten zijn

De financiering vindt plaats vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

#### **Uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2019-2022**

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden.

De definitie van schuldhulpverlening is het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg (artikel 1 Wgs).

In de memorie van toelichting van de Wgs wordt dit toegelicht:

*“Schuldhulpverlening omvat zowel het voorkomen van problematische schulden (preventie), het helpen van een schuldenaar bij het vinden van een oplossing voor zijn problematische schulden als het voorkomen van terugval in de oude situaties (nazorg). Schuldhulpverlening dient een integraal karakter te hebben. Zowel materiële als immateriële aspecten maken onderdeel uit van schuldhulpverlening. Integrale schuldhulpverlening is een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met zorg gericht op financiële- als psychosociale en andere oorzaken van schulden. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving en de gezinssituatie.”*

Op 10 maart 2020 heeft de Tweede Kamer de gewijzigde Wgs aangenomen. De voorgestelde wijziging van de Wgs faciliteert de uitwisseling van persoonsgegevens bij twee onderdelen van schuldhulpverlening, namelijk bij:

- de gegevensuitwisseling met als doel vroegsignalering van schulden;
- de gegevensuitwisseling voor het besluit over toegang tot en het plan van aanpak voor schuldhulpverlening.

In de Wgs is opgenomen dat de gemeente een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente. Dit plan wordt telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vastgelegd, het kan tussentijds gewijzigd worden.

Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.

In het plan wordt in ieder geval aangegeven:

- welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
- welke maatregelen worden genomen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft om de hulpvraag te bepalen;
- hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven;
- hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders van tot bewoning bestemde onroerende zaken, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt vormgegeven (nieuw, uit voorstel Wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens).

In de Verordening sociaal domein Dronten zijn bovenstaande hoofdzaken opgenomen (met uitzondering van het laatste punt). In dit uitvoeringsplan wordt de verdere uitwerking beschreven.

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

### Algemeen

Schuldhulpverlening is toegankelijk voor alle natuurlijke personen vanaf 18 jaar die inwoner zijn van de gemeente Dronten, ongeacht de hoogte van het inkomen.

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

In de gewijzigde Wgs kan de gemeente in bijzondere omstandigheden ook schuldhulpverlening bieden aan een persoon die geen inwoner is van de gemeente Dronten.

### Uitvoering gemeentelijke schuldhulpverlening

Een beslissing tot de toegang van schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en moet genomen worden door of namens een bestuursorgaan. Het college mandateert MDF om deze besluiten namens de gemeente te nemen.

Tegen een dergelijk besluit staat bezwaar en beroep open (gericht aan het college). De gemandateerde mag zelf geen beslissing op bezwaar nemen (volgens artikel 10:3 Awb). MDF zal de procedure van bezwaar en beroep zelf uitvoeren, maar de beslissing door het college laten nemen.

Het college blijft zelf tenslotte verantwoordelijk voor het behandelen van klachten, dit wordt in de gewijzigde Wgs expliciet in de memorie van toelichting opgenomen.

### Toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is toegankelijk voor alle inwoners (natuurlijke personen vanaf 18 jaar) van de gemeente Dronten. De inhoud van het traject en welke instrumenten ingezet worden verschillen per situatie, er is altijd sprake van maatwerk.

In het (recente) verleden moest een aanmeldformulier van 6 pagina's volledig worden ingevuld en ondertekend en een inwoner moest op kantoor komen, voordat hij geholpen kon worden. Dat is losgelaten. Hierdoor is de uitval minimaal. Door de drempels in het toegangsproces weg te nemen, wordt tegemoet gekomen aan de oproep van de Nationale Ombudsman.

In sommige gevallen kan besloten worden de schuldhulpverlening (tijdelijk) te weigeren.

Door het college (lees vanaf nu: MDF) wordt bij toelating (of weigering) een beschikking afgegeven. Bij toelating bestaat de beschikking uit het plan van aanpak. Door dit expliciet voor te schrijven (in de gewijzigde Wgs), is niet alleen bezwaar en beroep mogelijk tegen het al dan niet toelaten tot de schuldhulpverlening, maar is er ook betere rechtsbescherming mogelijk tegen het soort hulp dat aangeboden wordt (en wordt ook tegemoet gekomen aan de oproep van de Nationale ombudsman).

## Weigering

Het college kan de schuldhulpverlening aan een inwoner (tijdelijk) weigeren als:

- een persoon al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening:
  - recidivisten die minder dan twee jaar voorafgaand aan de dag van de nieuwe aanvraag eerder gebruik hebben gemaakt van de schuldhulpverlening, maar die destijds wel succesvol zijn uitgestroomd;
  - recidivisten die minder dan drie jaar\* voorafgaand aan de dag van de nieuwe aanvraag eerder gebruik hebben gemaakt van de schuldhulpverlening, maar die hun traject tussentijds hebben beëindigd of waarvan een traject is beëindigd wegens het niet nakomen van de opgelegde verplichtingen en/of het verstrekken van onjuiste gegevens en/of het misdragen tegenover medewerkers.
- een persoon fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en die persoon in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogd leed toe te voegen, is opgelegd;
- de inwoner een vreemdeling is die niet rechtmatig in Nederland verblijft (zoals bedoeld in artikel 8, onder a tot en met e en I Vreemdelingenwet 2000).

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

## Wacht- en doorlooptijd

In artikel 4 Wgs is opgenomen dat het eerste gesprek, waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, binnen vier weken, nadat de inwoner zich tot het college heeft gewend, moet plaatsvinden.

Bij een bedreigende situatie is dit drie werkdagen. Onder een bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

Artikel 4, lid 3 Wgs bepaalt dat het college inzicht geeft in het aantal weken tussen het eerste gesprek en het bereiken van het resultaat. In de toekenningsbeschikking (plan van aanpak) wordt opgenomen hoelang het ongeveer duurt voor het resultaat wordt bereikt. Dit is niet exact aan te geven, omdat dit van meerdere partijen afhangt. Het college heeft geen invloed op de snelheid waarmee schuldeisers reageren op een verzoek. Daarnaast geldt voor veel schuldenaren dat er niet alleen financiële problemen zijn, maar ook daarmee samenhangende problematiek.

## Moratorium

Het college kan de rechtbank verzoeken een breed moratorium toe te passen voor een periode van maximaal 6 maanden (op grond van het Besluit breed moratorium).

Het breed moratorium is een periode van maximaal 6 maanden, waarin een verhaals- en executiepauze mogelijk wordt. Deze periode wordt een afkoelingsperiode genoemd. In de afkoelingsperiode kunnen schuldeisers geen gebruik maken van hun bevoegdheden om verhaal te halen op de goederen van de schuldenaar. Ook mogen de schuldeisers geen

Met opmerkingen [ASD21]: Kan de ASD hier inzage in krijgen

goederen opeisen die zich in de macht van de schuldenaar bevinden. Hieronder vallen onder andere het vermogen en inkomen van de schuldenaar.

Het breed moratorium wordt alleen toegepast, als dit nodig is in het kader van de schuldhulpverlening en het voldoet aan bij algemene maatregel van bestuur gestelde nadere voorwaarden. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen verplichtingen worden aangewezen die door de schuldenaar tijdens de afkoelingsperiode worden nagekomen.

### Inlichtingen- en medewerkingsplicht

De inwoner die gebruik maakt van de schuldhulpverlening is op grond van artikel 6 en 7 Wgs verplicht om informatie te verstrekken die van belang is voor de uitvoering van de schuldhulpverlening en om mee te werken aan de schuldhulpverlening.

### Beëindiging

Het college biedt inwoners goede hulp op maat. Een schuldhulpverleningstraject is vrijwillig, maar niet vrijblijvend.

Aanvragers van schuldhulpverlening tekenen aan het begin van een traject een gezamenlijk opgesteld plan van aanpak, waarin verplichtingen zijn opgenomen. Wanneer deze afspraken niet worden nageleefd, kan de schuldhulpverlening door het college worden beëindigd. Ook kan de klant zelf besluiten het traject voortijdig te beëindigen. Beëindiging vindt ook plaats na een succesvol doorlopen traject.

Beëindiging van de schuldhulpverlening vindt plaats als:

- a. het beoogde doel is bereikt;
- b. de geboden hulp, gelet op de persoonlijke omstandigheden van de inwoner, niet (langer) passend is;
- c. de inwoner zelf verzoekt het traject schuldhulpverlening te beëindigen;
- d. de inwoner verhuist naar een andere gemeente en er nog geen schuldbemiddeling of betalingsregeling tot stand is gekomen;
- e. de inwoner overlijdt;
- f. de inwoner niet meewerkt aan het traject (bijvoorbeeld door niet verschijnen op gesprekken);
- g. het besluit om de schuldhulpverlening te bieden is genomen op grond van gegevens die nadien blijken onjuist te zijn en, waren de juiste gegevens bekend geweest, een ander besluit zou zijn genomen;
- h. de inwoner zich misdraagt ten opzichte van medewerkers die zijn belast met de uitvoering van schuldhulpverlening;
- i. de inwoner zich niet naar vermogen inspannt om de onderliggende oorzaak van de schuldenproblematiek op te lossen;
- j. de inwoner zijn beschikbare aflossingscapaciteit niet wil gebruiken voor de aflossing van zijn schulden.

### Nazorg

Na een succesvol doorlopen traject wordt gedurende een jaar nazorg verleend en indien nodig ondersteuning, informatie en advies aangeboden.

### Gezinnen met minderjarige kinderen

Voor gezinnen met minderjarige kinderen gelden aangepaste voorwaarden voor schuldhulpverlening. Dit om intergenerationele overdracht van schulden zoveel mogelijk te voorkomen. Wanneer de aanvrager onvoldoende gemotiveerd is of er is sprake van recidive, dan wordt toch eerder de mogelijkheid van een schuldhulpverleningstraject geboden. Hierbij geldt wel de voorwaarde dat de aanvrager aanvullende hulpverlening, als onderdeel van de integrale aanpak, accepteert. Hierover worden vooraf afspraken gemaakt. Bij fraudeschulden en andere niet regelbare schulden zal gekeken worden of stabilisatie mogelijk is en zal worden ingezet op training en begeleiding van de ouders.

Tevens wordt bij gezinnen met kinderen een melding gedaan in de landelijke verwijzindex MULTIsignaal/ESAR (op grond van artikel 7.1.4.1 Jeugdwet). Dit is een verwijzindex voor risicokinderen en -jongeren, en dient als hulpmiddel om onderlinge afstemming tussen professionals te versterken. Het geeft hulpverleners binnen verschillende organisaties inzicht in elkaars betrokkenheid bij kinderen en jongeren tot 23 jaar.

**Met opmerkingen [ASD22]:** Dit lijkt te algemeen. Het zou meer concreet omschreven moeten worden zodat de inwoner duidelijk weet waar hij/zij aan toe is.

### **Basisbetaalrekening**

Een aanvrager van schuldhulpverlening moet over een basisbetaalrekening beschikken. Dit is een rekening waarop niet rood kan worden gestaan.

De rekening is bedoeld om een goede start van de schuldhulpverlening mogelijk te maken voor mensen die niet over een bankrekening kunnen beschikken. Bij roodstand op de bankrekening is het nodig om over een werkende bankrekening te beschikken. Het is mogelijk om een aparte bankrekening te openen, maar dit is niet nodig als de bank akkoord gaat met het meenemen van de roodstand als schuld in de schuldregeling en/of de roodstand beëindigt.

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

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

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

### **Werkwijze schuldhulpverlening**

De uitvoering van de schuldhulpverlening bestaat globaal uit de volgende stappen:

- preventie, voorlichting, adviesgesprek;
- aanmelding en intake;
- toelating (of afwijzing);
- opstellen overeenkomst schuldhulpverlening en inzetten van stabilisatie-instrumenten en andere benodigde hulp zijnde geen schuldregeling;
- poging om een schuldregeling te treffen;
- als alle schuldeisers akkoord gaan (al dan niet via een dwangakkoord), dan kan er een minnelijk traject opgestart worden;
- gaan de schuldeisers niet akkoord, dan volgt een verzoek tot toelating naar de Wsnp;
- beëindiging;
- nazorg.

### **Kwaliteit**

Door kwaliteitseisen aan de uitvoering van de schuldhulpverlening te stellen kunnen schuldenaren en schuldeisers erop vertrouwen dat de gemeente Dronten kwalitatief goede schuldhulpverlening biedt.

De kwaliteitseisen die de gemeente Dronten aan de schuldhulpverlening (beschermings)bewindvoering stelt zijn het lidmaatschap en naleving van de gedragscodes van een branchevereniging als de NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) en/of de organisatiecertificering NEN 8048. Deze worden als een kwaliteitsborg gezien. Daarnaast is in het kader van beschermingsbewind en inkomensbeheer het lidmaatschap van de BPBI (branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders) een kwaliteitsborging.

### **Samenwerking schuldeisers bij vroegsignalering schulden (nieuw)**

Vanaf 1 januari 2021 moet tevens in het beleid worden opgenomen hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders van tot bewoning bestemde onroerende zaken, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt vormgegeven.

Vroegsignalering is een intensieve samenwerking tussen schuldeisers en gemeente. De lokale aanpak wordt gezamenlijk opgezet, gezamenlijk worden afspraken gemaakt over het herstellen van de betalingsachterstanden. De samenwerking wordt beklonken met afspraken, vastgelegd in een convenant waarin ieders rol en taak, het proces en de gegevensverwerking beschreven is.

## **Hoofdstuk 3 Ontwikkeling beleid 2019-2022**

In de Verordening sociaal domein en hoofdstuk 2 van dit uitvoeringsplan hebben we het beleid rondom de schuldhulpverlening uiteengezet, waarmee we voldoen aan de Wgs.

In dit hoofdstuk staat de ontwikkeling van het beleid centraal, zoals uiteengezet in het themaplan 'Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden'.

Het gaat om de volgende activiteiten:

- evalueren en doorontwikkelen van de schuldhulpverlening;
- faciliteren van twee coalities met de doelen: doorverwijzing en meer mensen in schulden te vinden;
- ontwikkeling van een alternatief op beschermingsbewind om de instroom in beschermingsbewind te verminderen;
- onderzoeken van effectiviteit van onze preventieve maatregelen;
- bepalen wat we de komende jaren gaan doen op het gebied van preventie.

### Evalueren en doorontwikkelen van de schuldhulpverlening

Bij deze doorontwikkeling houden we rekening met (nieuwe) wetenschappelijke inzichten rondom financiële problemen, namelijk de stress sensitive aanpak.

Uit onderzoek blijkt dat mensen met schulden van dag tot dag leven en onverstandige beslissingen nemen. Uit het rapport van de WRR<sup>10</sup> komt naar voren dat problematische schulden vaak ontstaan doordat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Dit maakt het lastig om uit de problemen te komen. Daarnaast laten nieuwe inzichten uit de hersenwetenschap zien dat chronische stress door schulden en armoede een aantoonbaar verlamdend effect heeft op het probleemoplossend vermogen.

Aanhoudende financiële problemen maken dat mensen bij de dag gaan leven. Als de aandacht gericht blijft op rekeningen die morgen betaald moeten worden, verdwijnt het langetermijnperspectief.

Een stress sensitive aanpak combineert het onderwerp armoede met de laatste inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties. Deze aanpak is inzetbaar bij de begeleiding van mensen die hun financiële en sociale problemen willen oplossen.

Bij MDF werken al een aantal medewerkers met motiverende gesprekstechnieken. Het is van belang om te onderzoeken hoe de stress sensitive aanpak (of aspecten daarvan) zoveel mogelijk ingebed kunnen worden in de hulp- en dienstverlening in Dronten.

Voorbeelden zijn:

- geen stress toevoegen in de dienstverlening (denk aan vriendelijke inrichting van gespreksruimtes, begrijpelijke brieven en een heldere website);
- steunende interactie (het op een andere manier stellen van vragen en voeren van gesprekken, empathie tonen en positieve feedback geven);
- psycho-educatie (mensen inzicht geven in hun eigen gedrag, laten zien hoe stress doorwerkt in gedrag en samen tot een plan te komen hoe je dat gedrag kunt veranderen);
- helpende instrumenten en tools bieden (samen met cliënten doelen opbreken in zo klein mogelijke stapjes);
- schaarste opheffen (sociaal-juridische en financiële kant van de onderliggende problemen: kennis van zaken van belastingen, toeslagen etc. bij de dienstverleners).

Om een stress sensitive aanpak in te voeren in de dienstverlening zullen er verschillende stappen ondernomen moeten worden. Professionals moeten bekend worden gemaakt en getraind worden met het toepassen van de grondbeginselen van de stress sensitive aanpak. Om de uitgangspunten van gedragsverandering toe te passen zullen beleidsstukken, regels en andere gemaakte afspraken getoetst moeten worden aan de uitgangspunten van de stress sensitive aanpak.

### Welke acties hebben we ondernomen?

<sup>10</sup> Weten is nog geen doen, een realistisch perspectief op zelfredzaamheid, WRR, Den Haag 2017.

**Met opmerkingen [ASD23]:** Kan aangegeven worden hoe en door wie dit onderzocht gaat worden

**Met opmerkingen [ASD24]:** Hier is te onduidelijk of hiermee de gemeente en/of de aanbieders worden bedoeld en of het de bedoeling is dat het onderdeel gaat uitmaken van inkoopcontracten

- training vroegsignalering armoede en schulden<sup>11</sup> (inclusief sociale kaart Dronten) en stress sensitieve aanpak;
- trainingen minimaregelingen (inclusief basis Participatiewet en schuldhulpverlening);
- start project 'Vroegsignalering van schulden' (zie laatste paragraaf van dit hoofdstuk).

#### Welke acties gaan we ondernemen?

- met MDF afspreken hoe zij de stress sensitieve aanpak in hun communicatie en gespreksvoering kunnen toepassen;
- plan van aanpak ontwikkelen hoe de stress sensitieve aanpak (of aspecten daarvan) toegepast kan worden in de hulp- en dienstverlening in Dronten.

### Faciliteren van twee coalities met de doelen: doorverwijzing en meer mensen in schulden te vinden

Vanuit de bouwbijeenkomsten zijn twee coalities voortgekomen die gericht zijn op het verminderen van inwoners met financiële problemen. Deze coalities zijn samengevoegd tot één coalitie armoede en schulden.

Volgens de **coalitiepartners** blijft er nog wel veel onbekendheid heersen op het gebied van schuldhulpverlening, de partners willen zich inzetten om de bekendheid van regelingen te vergroten. Binnen de themaplannen Participatie en Opgroeien en opvoeden staat het verbeteren van de communicatie en het vergroten van bekendheid van (minima)regelingen ook centraal.

**Met opmerkingen [ASD25]:** In de begrippenlijst omschrijven wie hiermee bedoeld worden

**Met opmerkingen [ASD26]:** Dit zou als actiepunt beter naar voren kunnen komen

#### Welke acties hebben we ondernomen?

- maken van concrete afspraken met de coalitie hoe er uitvoering gegeven gaat worden aan de coalitie;
- met de coalitie de 'vindplaatsen' in kaart brengen;
- minimaal twee keer per jaar training minimaregelingen aanbieden aan (coalitie)partners (inclusief scholen en gecontracteerde partners);
- samenwerking houden met de andere thema's die zich inzetten in het verbeteren van de communicatie van de regelingen.

#### Coalitie

In juni 2019 is de coalitie armoede en schulden gestart. De coalitie komt minimaal twee keer per jaar samen. In 2019 zijn de vindplaatsen in kaart gebracht en is er een werkproces 'warme overdracht' opgeleverd. In 2020 evalueren we deze acties en starten we met de evaluatie van de huidige preventieve aanpakken binnen de gemeente Dronten.

#### Vindplaatsen

De vindplaatsen van mensen in armoede en schulden zijn in kaart gebracht door de coalitie. De top 6 van vindplaatsen van inwoners in schulden en/of armoede zijn:

- Voedselbank;
- **bij de inwoners thuis;**
- Kwintes;
- scholen;
- Huis voor Taal;
- kerken.

**Met opmerkingen [ASD27]:** De ASD hoort graag welk concreet plan de gemeente heeft om "achter de voordeur" te komen

Naar aanleiding van het in kaart brengen van de vindplaatsen, hebben we afgesproken dat een medewerker bijzondere regelingen van de gemeente **inloospreekuur** houdt op een van de vindplaatsen. In de periode van september tot en met december 2019 is er bij de Voedselbank een inloospreekuur **gehouden**.

**Met opmerkingen [ASD28]:** Belangrijk hierbij is om de privacy te kunnen waarborgen

**Met opmerkingen [ASD29]:** Het zou passen om ook het resultaat hiervan te benoemen om te weten of het een concrete bijdrage levert aan dit uitvoeringsplan

#### Warme overdracht

In augustus 2019 is vanuit de coalitie de werkgroep 'warme overdracht' gestart. Het doel is zorgen dat inwoners in armoede en/of met schulden worden gevonden en deze inwoners ook daadwerkelijk de hulpverlening te kunnen bieden die nodig is. Alleen doorverwijzen is

<sup>11</sup> De training vroegsignalering armoede en schulden is in 2016-2017 ook gegeven, maar deze is in 2020 uitgebreid met de stress sensitieve aanpak.

niet voldoende. Van de instanties wordt gevraagd om actief en warm door te verwijzen (rekening houdend met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)).

Hoofdpunten zijn:

- toestemming vragen om contact op te nemen met instantie/persoon naar wie je door wilt verwijzen.
- bij geen toestemming in gesprek blijven met inwoner, zelf doorverwijzen en er later op terugkomen;
- duidelijke communicatie over doel verwijzing, afspraken met instantie, wederzijdse verwachtingen, etc.;
- het heeft de voorkeur om samen met inwoner contact op te nemen (of langs te gaan) bij de instantie/persoon naar wie je wilt doorverwijzen;
- instantie (waarnaar verwezen is) neemt vervolgens contact op met inwoner en laat verwijzer weten of inwoner 'goed' terecht is gekomen;
- verwijzer gaat in gesprek met inwoner als inwoner niet meewerkt (niet verschijnen op gesprek, niet aanleveren van bewijsstukken o.i.d.).

#### *Training minimaregelingen*

De training minimaregelingen is in 2019 vier keer gegeven door de gemeente. Deze wordt aangeboden aan (coalitie)partners, scholen en de gecontracteerde zorgpartners. De komende jaren wordt dit voortgezet.

#### *Communicatie*

Er is regelmatig overleg met de trekkers van de andere themaplannen. Er worden regelmatig presentaties gegeven over de resultaten vanuit de coalitie armoede en schulden (bijvoorbeeld bij themabijeenkomsten van Participatie, Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden, Opvoeden en opgroeien, de scholen en bij de prijsuitreiking van Het beste idee van Dronten).

In 2019 zijn we tevens gestart met een cliëntenpanel, om de schriftelijke communicatie vanuit het Sociaal Domein te verbeteren en te versimpelen. De eerste producten waren de informatiemap Participatie & Inkomen en een aantal brieven/beschikkingen vanuit de Participatiewet. Dit kan later worden uitgebreid met bijvoorbeeld de schriftelijke communicatie vanuit MDF. Ook de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) wordt hierbij (wederom) betrokken.

### **Ontwikkelen van een alternatief op beschermingsbewind**

Er is de laatste jaren een stijging in de kosten voor bijzondere bijstand voor (beschermings)bewindvoering. In de periode 2015-2019 zijn de kosten met 43% gestegen (van € 242.521,- in 2015 tot € 348.303,- in 2019).

Veel gemeenten zijn bezig met experimenten om meer grip te krijgen op deze kosten. Uit onderzoek van de VNG blijkt dat de helft van de gemeenten een alternatief aanbiedt voor beschermingsbewind.

Een alternatief kan zijn het bieden van budgetbeheer plus<sup>12</sup> als tussenvorm van regulier budgetbeheer en de zware vorm van beschermingsbewind. Hiervoor is van belang dat de hulpverlener een goede afweging maakt over wat de inwoner nodig heeft. Ook is het van belang dat hulpverleners goed op de hoogte zijn van de alternatieven die in de gemeenten geboden kunnen worden om ook inwoners op een juiste manier door te verwijzen.

Landelijk gezien zijn er ontwikkelingen om de instroom in beschermingsbewind bij gemeenten te verminderen, waarbij rekening gehouden moet worden bij de uitvoering van deze activiteit. Het blijkt namelijk uit de praktijk dat gemeenten vaak niet op de hoogte zijn als de rechter wordt verzocht om schuldenbewind in te zetten, terwijl ze wel verantwoordelijk zijn voor de juiste ondersteuning.

Mede door toevoeging van de schuldenbewinden is er de laatste jaren sprake van een toename van het aantal mensen dat onder bewind staat. In 2009 bedroeg dat aantal 94.000; in 2014, het jaar waarin schuldenbewinden mogelijk werden, waren dat er 192.568. In 2018

**Met opmerkingen [ASD30]:** Hier wordt een andere periode aangehaald dan eerder genoemd. Dit kan een onduidelijk beeld geven over de cijfers.

**Met opmerkingen [ASD31]:** Op welke manier kan dit worden aangetoond? Belangrijk ter ondersteuning hierbij is ook een duidelijk overzicht van contactpersonen bij de gemeente zelf.

**Met opmerkingen [ASD32]:** Het is van belang te weten hoe men dit in de toekomst gaat communiceren en of het gaat om de gemeente van herkomst als een inwoner nergens staat ingeschreven

<sup>12</sup> Bij MDF heet dit Budgetbeheer op maat.



was dat toegenomen tot 254.541, daarvan waren 62.791 (25%) mensen op grond van schulden onder bewind gesteld<sup>13</sup>

Bij de rechtbank Zeeland-West Brabant is in een pilot<sup>14</sup> ervaring opgedaan met het inwinnen van advies van de gemeente Tilburg. De pilot is in december 2019 afgerond.

Voorafgaand aan het indienen van een verzoekschrift tot onderbewindstelling werd een advies gevraagd aan de gemeente Tilburg. In 71 procent van de gevallen gaf ook de gemeente het advies om beschermingsbewind in te stellen. In 29 procent van de gevallen wijkt het advies van de gemeente af van het oorspronkelijk verzoek van de bewindvoerder. In 11% van de gevallen zag de gemeente een mogelijkheid om reguliere schuldhulp, in te zetten. In het merendeel van de gevallen zijn cliënt en bewindvoerder daarmee akkoord gegaan. In 18% van de gevallen gaf de gemeente het advies om bewind in te stellen op grond van de geestelijke/lichamelijke situatie en niet op grondslag van verkwisting/schulden.

Hoe dit landelijk verder wordt opgepakt, is tijdens het schrijven van dit uitvoeringsplan nog niet bekend.

#### Welke acties hebben we ondernomen?

- evaluatie Budgetbeheer op Maat Dronten;
- start project 'Vroegsignalering van schulden'.

#### Evaluatie Budgetbeheer op Maat Dronten

Sinds 1 januari 2019 biedt MDF Budgetbeheer op Maat aan. Met deze dienstverlening bereikt MDF onder andere een doelgroep die nu vaak in beschermingsbewind terecht komt.

Budgetbeheer op Maat is een aanvulling op de reguliere ondersteuning die op dit moment gegeven wordt door:

- begeleiding door vrijwilligers;
- budgetbeheer en/of budgetcoaching tijdens een schuldregeling door MDF;
- beschermingsbewind.

#### Doelen

Budgetbeheer op Maat heeft de volgende doelen:

- passend aanbod van (financiële) ondersteuning, voor bijvoorbeeld multiprobleem gezinnen, waarbinnen op- en afgeschaald kan worden;
- geen onnodige instroom in beschermingsbewind: de groep die in beschermingsbewind zit is daar ook voor gediagnostiseerd;
- goede aansluiting bij de mogelijkheden van de cliënten, waarbij de nadruk ligt op een zo hoog mogelijke zelfredzaamheid.

#### Doelgroep

De doelgroep bestaat uit inwoners van de gemeente Dronten, die nog niet geholpen kunnen worden door de reguliere hulpverlening en waar indien nodig een outreachende benadering gewenst is (bijvoorbeeld inwoners met multiproblematiek waarbij hulp op maat gewenst is of de groep waarvoor er een drempel is om zich aan te melden bij schuldhulpverlening).

Hiernaast zijn het de inwoners die (nog) niet in een schuldregeling kunnen en waar toch professionele ondersteuning nodig is, en die nu vaak in beschermingsbewind komen. Dit plaatst hen in een permanente situatie van afhankelijkheid, omdat zij geen zeggenschap meer over hun eigen financiële zaken hebben.

#### Werkwijze

Budgetbeheer op Maat biedt de mogelijkheid om inwoners preventief in budgetbeheer te nemen en/of budgetcoaching in te zetten. Tijdens een intake wordt een analyse gemaakt om te bepalen welke vorm van financiële ondersteuning het beste past bij de inwoner. De ondersteuning die ingezet wordt sluit aan bij wat de inwoner al weet en kan en heeft tot doel dat de inwoner leert om zijn eigen financiën zelfstandig te regelen. Om voor budgetbeheer in

**Met opmerkingen [ASD33]:** Het is niet duidelijk wat de intentie is van deze informatie. Gaat de gemeente dit implementeren? Als het slechts een voorbeeld is, lijkt het overbodige informatie in dit uitvoeringsplan. Vooral ook omdat de resultaten ontbreken.

**Met opmerkingen [ASD34]:** Toevoegen aan de begrippenlijst of andere bewoordingen gebruiken

**Met opmerkingen [ASD35]:** In het kader van een omgekeerde verordening moet worden gekeken naar wat er bij de inwoner past en wat de inwoner nodig heeft. Als de mate van afhankelijkheid bezwaarlijk is moet er gezocht worden naar andere opties.

<sup>13</sup> Cijfers Landelijk Dienstencentrum Rechtspraak.

<sup>14</sup> T-aanpak Schuldbewind, evaluatie pilot Rechtbank Zeeland – West-Brabant – gemeente Tilburg, december 2019.

aanmerking te komen is het voorwaarde dat de inwoner gemotiveerd is om mee te werken en bereid is benodigde gegevens aan te leveren.

Budgetbeheer op Maat bestaat bijvoorbeeld uit:

- het betalen van de vaste lasten;
- opstellen budgetplan en budgetcoaching;
- het aanvragen van voorzieningen (bijvoorbeeld toeslagen);
- kwijtscheldingen;
- de belastingaangifte;
- het treffen van betalingsregelingen; en/of
- het aanpakken van een onterechte beslaglegging.

Als blijkt dat er sprake is van problematische schulden, dan wordt er parallel een regulier schuldregelingstraject opgestart. Het traject wordt **periodiek** geëvalueerd door de budgetconsulent en de inwoner, of er kan worden afgebouwd om zo de financiële redzaamheid te stimuleren

**Met opmerkingen [ASD36]:** Meer specifiek aangeven hoe vaak dat de bedoeling is

### Aantallen

Sinds 1 januari 2019 biedt MDF Budgetbeheer op Maat aan. In 2019 hebben 30 inwoners gebruik gemaakt van Budgetbeheer op Maat.

Deze inwoners hebben gebruik gemaakt van de volgende activiteiten:

Activiteiten	Aantal
Aanmelding	30
Screening	30
Intake, inclusief plan van aanpak	30
Stabilisatie	15
Informatie en advies	15
Budgetbeheer	10
Budgetcoaching	15

### Samenwerking

Bij Budgetbeheer op Maat staat de integrale aanpak van onderliggende oorzaken centraal. Om dit goed vorm te geven is samenwerken noodzakelijk. Binnen MDF is er door de budgetconsulenten actief samengewerkt met de sociaal raadslieden, maatschappelijk werkers, gezinscoach en gezinsadviseur. Ook extern wordt er samengewerkt met organisaties die ook bij de doelgroep betrokken zijn zoals bijvoorbeeld de gemeente Dronten (medewerkers wijknetwerken), OFW, de Voedselbank en De Meerpaal.

### Conclusie

Zodra er een signaal binnenkwam van een **burger** of doorverwijzende instantie werd er (pro-) actief gehandeld door MDF. In het (recente) verleden moest een aanmeldformulier van 6 pagina's volledig worden ingevuld en ondertekend en een inwoner moest op kantoor komen, voordat hij geholpen kon worden. Dat is losgelaten. Hierdoor is de uitval minimaal.

**Met opmerkingen [ASD37]:** Vervangen door inwoner

Er is maatwerk geleverd, afhankelijk van de mogelijkheden en capaciteiten van de inwoner. Deze benadering blijkt succesvol en wordt nu ook toegepast binnen de reguliere schuldhulpverlening.

Toekomstige maatschappelijke kosten worden beperkt, door het aanbieden van Budgetbeheer op Maat. Tijdig ondersteuning bieden bij financiële problematiek voorkomt stress en problematiek in gezinnen. Het voorkomt ook mogelijke huisuitzettingen en hogere instroom in beschermingsbewind.

*Evaluatie vergelijkbaar traject*

In de gemeente Haarlem is in 2019 een evaluatierapport<sup>15</sup> opgeleverd rondom budgetondersteuning op maat, deze ondersteuning is vergelijkbaar met Budgetbeheer op Maat. In Haarlem zijn ze in 2017 gestart met dit traject.

De conclusie van dit rapport is dat de budgetondersteuning op maat een toegevoegde waarde is binnen de dienstverlening.

Aanbevelingen die (mogelijk) ook in Dronten kunnen werken:

- samenwerking tussen cliënten, re-integratieconsulenten Participatiewet en de budgetcoach om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen (door te werken aan het schuldenprobleem);
- altijd maatwerk leveren (werkprocessen durven loslaten);
- starten met kennismakingsgesprek van 30 minuten in plaats van een intakegesprek van 90 minuten, waarbij eerste inschatting wordt gemaakt van de hulp die geboden kan worden;
- naamsbekendheid vergroten;
- termen als 'schulden', 'schuldhulp' en 'aanmelding voor schuldhulpverlening' hebben vaak afstotende werking, in Haarlem is verder ingezet op de term 'geldzorgen'.

**Met opmerkingen [ASD38]:** Dit moet al automatisch onderdeel zijn van de omgekeerde verordening

**Welke acties gaan we ondernemen?**

- voortzetting Budgetbeheer op Maat;
- vergroting naamsbekendheid Budgetbeheer op Maat (denk aan presentatie bij coalitie(s) of bij trainingen miniregelingen);
- tijdig (blijven) inspelen op wetswijzigingen en het (eventuele) adviesrecht van gemeenten.

**Met opmerkingen [ASD39]:** Het lijkt ook logisch om de doelgroep hiervoor op te zoeken en te benaderen

**Met opmerkingen [ASD40]:** Dit onderdeel is altijd al van toepassing

## Onderzoeken van effectiviteit van onze preventieve maatregelen en bepalen strategie

Schulden kunnen leiden tot allerlei problemen en maatschappelijke kosten. Hierom is het belangrijk om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan. Schuldpreventie heeft als doel om gezond financieel gedrag te bevorderen.

MDF kent verschillende vormen van schuldpreventie. Denk aan:

- financiële spreekuren;
- spreekuur Money Talks bij ROC Landstede;
- ondersteuning bij administratie en budgettering door vrijwilligers;
- workshops 'Uitkomen met je inkomen' en 'Recht op geld' ;
- interactieve theatervoorstelling 'Cashflow' met verwerkingslessen (voor leerlingen in het derde jaar van het voortgezet onderwijs);
- ondersteuning bij inzet leermiddelen primair onderwijs;
- startpunt geldzaken ([mdf.startpuntgeldzaken.nl](http://mdf.startpuntgeldzaken.nl));
- aansluiting bij wijknetwerken en de Voedselbank.

Met een goede inzet van deze preventieve activiteiten kunnen schulden voorkomen worden. Een belangrijke vraag is om te achterhalen in hoeverre bovenstaande preventieve activiteiten effectief zijn en de juiste doelgroep bereiken. Tot slot kan er in kaart gebracht worden of er nog preventieve activiteiten missen. Een voorbeeld hiervan is de aansluiting op levensgebeurtenissen (bijvoorbeeld echtscheiding, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid).

MDF heeft een samenwerking met de advocatuur in Dronten en gidsen/consulenten Participatiewet, om inwoners te kunnen helpen bij het budgetteren/administreren na bijvoorbeeld een echtscheiding en/of bij een inkomensterugval.

**Welke acties ondernemen we?**

- samen met MDF en coalitiepartners evalueren van de huidige preventieve aanpakken;
- met de coalitie in gesprek over mogelijke nieuwe aanpakken (inclusief intensivering aansluiting op levensgebeurtenissen).

<sup>15</sup> Evaluatierapport, Budgetondersteuning op Maat loont, Corinne Visser en Denise Lemmens-Smit, Afd. Schulden-Minima-Sociale Recherche, 15 mei 2019.

## Bepalen wat we de komende jaren gaan doen op het gebied van preventie

Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening 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.

Met opmerkingen [ASD41]: Zie de eerder gemaakte opmerking hierover

Op 10 maart 2020 heeft de Tweede Kamer de gewijzigde Wgs aangenomen. In het wetsvoorstel ligt het zwaartepunt bij de uitwisseling van persoonsgegevens voor vroegsignalering. De taak van de gemeente wordt uitgebreid. Naast het geven van hulp bij problematische schulden als een inwoner daar zelf om komt vragen, moet de gemeente ook hulp bieden bij signalen van bepaalde schuldeisers over betalingsachterstand. Naar verwachting treden deze wijzigingen in werking op 1 januari 2021.

De gemeente Dronten wil een vroege signalering van schulden en samenwerking in de keten bij het aanpakken van schulden. Om deze ambitie vorm te geven is in het eerste kwartaal 2020 gestart met het project 'Vroegsignalering van schulden'.

Het idee hierbij is dat inwoners op basis van signalen van betaalachterstanden<sup>16</sup> worden bezocht met als doel deze inwoners vroegtijdige hulp aan te bieden. Dit kan financiële hulp zijn, maar ook hulp op andere leefgebieden. Hiermee wordt ook voldaan aan de oproep van de Nationale ombudsman aan gemeenten om zich proactief en inclusief op te stellen, om te voorkomen dat burgers afhaken.

Met opmerkingen [ASD42]: Vervangen door inwoners

De signalen van betaalachterstanden worden door de crediteuren aangeleverd bij een organisatie, Inforing met Registratie Informatie Systeem (RIS).

Om ons voor te bereiden op de taakuitbreiding van de Wgs en het inbedden van de processen in de organisatie, laten wij ons ondersteunen door PLANgroep. Zij hebben dit project al voor veel gemeenten uitgevoerd.

Bij de uitvoering van het project 'Vroegsignalering van schulden' zal de verbinding worden gelegd met de andere themaplannen.

Privacy vraagt bij het project 'Vroegsignalering van schulden' bijzondere aandacht. PLANgroep werkt conform de landelijke Handreiking Vroegsignalering en Bescherming Persoonsgegevens van het onafhankelijk adviesbureau PBLQ. Bij het opstellen van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) vindt er overleg plaats met de functionaris gegevensbescherming (FG) en team Juridische Zaken. Dit met betrekking tot het maken van diverse beschrijvingen en een privacyprotocol.

### Intensieve samenwerking schuldeisers en gemeente

Wij beschouwen vroegsignalering nadrukkelijk als een intensieve samenwerking tussen crediteuren en gemeente. De lokale aanpak wordt gezamenlijk opgezet, gezamenlijk worden afspraken gemaakt over het herstellen van de betalingsachterstanden. De samenwerking wordt beklonken met afspraken, vastgelegd in een convenant waarin ieders rol en taak, het proces en de gegevensverwerking beschreven is<sup>17</sup>.

### Borging en verankering

De basis voor een goed functionerende aanpak van vroegsignalering bij schulden is goede borging en verankering in de gemeente Dronten, bij alle betrokken organisaties (politiek, gemeentelijke organisaties), en op alle niveaus. Gedurende het gehele proces is het van belang alle stappen steeds te verankeren binnen de gemeentelijke organisatie. Binnen het projectplan zal hier bij iedere stap aandacht voor zijn.

### Welke acties hebben we ondernomen?

- start project 'Vroegsignalering van schulden';
- training vroegsignalering armoede is uitgebreid met vroegsignalering schulden;

<sup>16</sup> Hierbij gaat het in eerste instantie om betaalachterstanden bij de woningbouwvereniging, energieleveranciers, waterbedrijven en zorgverzekeraars.

<sup>17</sup> Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens, project Landelijke Uitrol Vroegsignalering Schulden, project 6124, versie 1.0, PBLQ.

- aanbieden van trainingen vroegsignalering armoede en schulden aan (coalitie)partners.

#### Welke acties gaan we ondernemen?

- met MDF en coalitiepartners evalueren en doorontwikkelen van het project 'Vroegsignalering van schulden'.

## Hoofdstuk 4 Planning

In dit hoofdstuk is de planning uitgewerkt, vetgedrukt de hoofdthema's uit het themaplan en daaronder de subthema's.

<p><b>Evaluëren en doorontwikkelen van de schuldhulpverlening</b></p> <p>Training vroegsignalering armoede en schulden (inclusief sociale kaart Dronten) en stress sensitieve aanpak</p> <p>Trainingen minimaregelingen (inclusief basis Participatiewet en schuldhulpverlening), voor (coalitie)partners (inclusief scholen en gecontracteerde partners)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minstens 2 keer per jaar</li> </ul> <p>Start project 'Vroegsignalering van schulden' (zie laatste paragraaf van dit hoofdstuk)</p> <p>Met MDF afspreken hoe zij de stress sensitieve aanpak in hun communicatie en gespreksvoering kunnen toepassen</p> <p>Plan van aanpak ontwikkelen hoe de stress sensitieve aanpak (of aspecten daarvan) toegepast kan worden in de hulp- en dienstverlening in Dronten</p>	<p>Q1 en Q2 2020</p> <p>Sinds Q2 2019</p> <p>Sinds Q1 2020</p> <p>Vanaf Q3 2020</p> <p>Vanaf Q3 2020</p>
<p><b>Faciliteren van twee coalities met de doelen: doorverwijzing en meer mensen in schulden te vinden</b></p> <p>Coalitie armoede en schulden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vindplaatsen in kaart brengen</li> <li>• proces warme overdracht</li> <li>• evalueren huidige preventieve aanpakken</li> <li>• intensivering aansluiting op levensgebeurtenissen</li> <li>• mogelijk nieuwe aanpakken op het gebied van preventie</li> <li>• vroegsignalering van schulden</li> </ul> <p>Trainingen minimaregelingen (inclusief basis Participatiewet en schuldhulpverlening), voor (coalitie)partners (inclusief scholen en gecontracteerde partners)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minstens 2 keer per jaar</li> </ul> <p>Samenwerking houden met de andere thema's die zich inzetten in het verbeteren van de communicatie van de regelingen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• regelmatig overleg met trekkers themaplannen</li> <li>• verzorgen van presentaties tijdens themabijeenkomsten</li> </ul>	<p>Sinds Q2 2019</p> <p>Sinds Q2 2019</p> <p>Sinds Q2 2019</p>
<p><b>Ontwikkeling van een alternatief op beschermingsbewind om de instroom in beschermingsbewind te verminderen</b></p> <p>Evaluatie Budgetbeheer op Maat</p> <p>Voortzetting Budgetbeheer op Maat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vergroting naamsbekendheid Budgetbeheer op Maat (denk</li> </ul>	<p>Q1 2020</p> <p>Sinds Q1 2020</p>

**Met opmerkingen [ASD43]:** Wordt er nog gekeken naar meerdere mogelijkheden of is budgetbeheer op maat de enige optie?

aan presentatie bij coalitie(s) of bij trainingen minimaregelingen)	
Start project 'Vroegsignalering van schulden'	Sinds Q1 2020
Tijdig (blijven) inspelen op wetswijzigingen en het (eventuele) adviesrecht van gemeenten.	Doorlopend
<b>Onderzoeken van effectiviteit van onze preventieve maatregelen</b>	
Samen met MDF en coalitie evalueren van de huidige preventieve aanpakken	Q3 2020
Met de coalitie in gesprek over mogelijke nieuwe aanpakken (inclusief intensivering aansluiting op levensgebeurtenissen).	Q3 2020
<b>Bepalen wat we de komende jaren gaan doen op het gebied van preventie</b>	
Start project 'Vroegsignalering van schulden'	Sinds Q1 2020
<ul style="list-style-type: none"> <li>• startbijeenkomst met betrokken partijen</li> <li>• inrichten werkprocessen, formuleren doelstellingen en te realiseren resultaten (voortgangsrapportages), inrichten automatisering</li> <li>• opstellen stukken rondom privacy (DPIA, privacy protocol etc.)</li> <li>• afspraken met crediteuren</li> <li>• keuze maken voor automatiseringsprogramma (via BKR of Inforing)</li> <li>• inrichting automatiseringssysteem en instructie aan medewerkers</li> <li>• werkconferentie Vroegsignalering van schulden</li> <li>• opstellen en ondertekenen convenant(en), inclusief convenant voorkomen huisuitzetting</li> <li>• start implementatie en uitvoering, inclusief startbijeenkomst voor alle uitvoerenden</li> </ul>	

**Met opmerkingen [ASD44]:** Waar is hier de gewenste onafhankelijke blik? Het is belangrijk om ook inwoners en/of cliënten te betrekken

**Met opmerkingen [ASD45]:** Minder inwoners met minder financiële problemen is genoemd – maar ook de gewenste kostenbesparing voor de gemeente lijkt een doelstelling

**Met opmerkingen [ASD46]:** Dit is hierboven al genoemd

**Met opmerkingen [ASD47]:** Wat hier vooral mist is de "omgekeerde" blik. Het denken vanuit de inwoner. Hier lijkt het vrijwel hoofdzakelijk te gaan om processen rondom partijen als de gemeente en aanbieders. Waar is de inwoner zelf?

## Hoofdstuk 5 Financiën

In voorgaande hoofdstukken heeft u kunnen lezen wat de gemeente heeft ingezet of nog gaat inzetten om het resultaat 'minder inwoners met financiële problemen' te bereiken. Hiervoor zijn diverse middelen beschikbaar gesteld door de gemeente.

De bewindvoeringskosten zijn de laatste jaren gestegen. Voor de alternatieven die zorgen voor het verminderen van de instroom in beschermingsbewind, is een bedrag van € 90.000,- beschikbaar gesteld voor de periode 2019-2022.

MDF voert al jaren verschillende activiteiten uit binnen het sociaal domein. Jaarlijks ontvangt de gemeente Dronten een activiteitensubsidieaanvraag voor de diverse activiteiten, waaronder schuldhulpverlening, outreachende hulpverlening, schuldpreventie, budgetbeheer op maat en cashflow. Voor deze onderdelen heeft MDF in 2019 in totaal een bedrag van € 417.000,- ontvangen. De subsidie wordt jaarlijks bepaald.

Voor het project "Vroegsignalering van schulden" is een bedrag van € 186.500,- beschikbaar gesteld voor de periode 2019-2022. Deze middelen worden ingezet voor ondersteuning door de PLANgroep, applicatiekosten en (extra) uitvoeringskosten.

Tenslotte blijft de preventie een belangrijk onderdeel. De trainingen minimaregelingen en schuldhulpverlening aan coalitiepartners en scholen, inzet van de netwerkregisseur worden

de komende jaren gecontinueerd. Ook moeten wij alert blijven op wetswijzigingen. De gemeente heeft voor dit onderdeel een bedrag van € 310.000,- beschikbaar gesteld voor de periode 2019-2022.

## Hoofdstuk 6 Monitoring

Om onze ambities te realiseren, moeten we kunnen volgen waar we staan. Gaat het de goede kant op of blijven we achter? Monitoring van de genoemde indicatoren is een belangrijke motor in onze strategie. We hebben daarom een nulmeting gedaan op alle indicatoren en gaan in de periode 2019-2022 periodiek de voortgang en ontwikkeling op deze indicatoren volgen.

Deze monitoring op basis van indicatoren gaan we verrijken, door stapsgewijs meer kwalitatieve aspecten toe te voegen. We willen de genoemde indicatoren beter kunnen duiden door ze in perspectief te plaatsen in gesprek met inwoners, partners en gemeenteraadsleden. Hiervoor organiseren we bijvoorbeeld werkbezoeken, halen we verhalen op en beleggen we rondetafelgesprekken en informatieve (raads)bijeenkomsten.

Cijfers in het sociaal domein spreken namelijk niet voor zich, maar moeten besproken worden om betekenis te krijgen.

### Evaluatie strategie en themaplannen Sociaal Domein

In 2021 worden de effecten van de themaplannen geëvalueerd. Op basis van die evaluatie wordt bepaald of en zo ja wat er nodig en mogelijk is voor 2023 en verder. Het project 'Vroegsignalering van schulden' wordt uiteraard in deze evaluatie meegenomen.

## Bijlagen

Advies ASD en reactie op advies.

### Afkortingen

ASD	Adviesraad Sociaal Domein (Dronten)
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
Bbz	Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004
BKR	Bureau Krediet Registratie
BPBI	Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders
CAK	Centraal Administratiekantoor
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
DPIA	Data Protection Impact Assessment
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
IBP	Interbestuurlijk Programma
MDF	Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland

**Met opmerkingen [ASD48]:** Dit is niet concreet. Het benoemen van een plan in frequentie en uitvoering schept duidelijkheid

**Met opmerkingen [ASD49]:** Het is niet duidelijk waar de extra kosten die dit met zich meebrengt vanuit worden gefinancierd

**Met opmerkingen [ASD50]:** Begrippenlijst toevoegen met begrippen als bewind, stress sensitieve aanpak, enz.

NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet
OFW	Oost Flevoland Woondiensten
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsnp	Wet schuldsanering natuurlijke personen
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
ZLF	Zelfstandigenloket Flevoland
zzp	Zelfstandige zonder personeel