

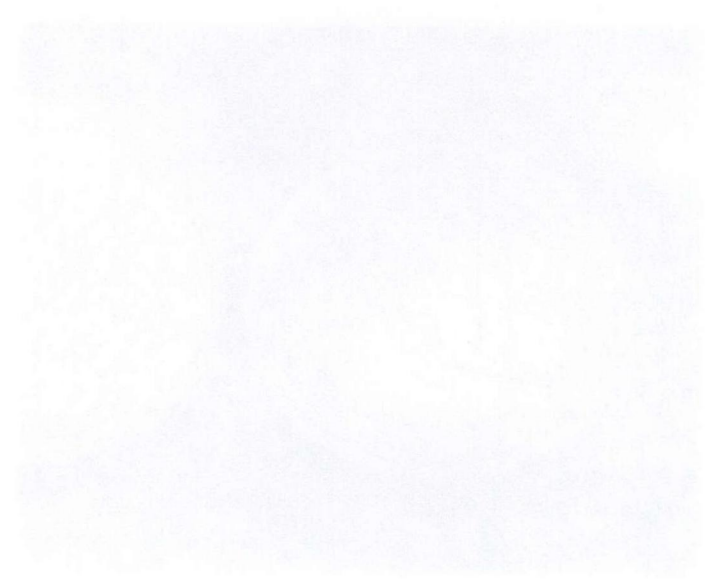
# Plan gemeentelijke schuldhulpverlening

**2012 – 2015**



Plan  
gemeentelijke  
schuldhulpverlening

2012 - 2018



Dit plan is opgesteld door en in samenwerking met de gemeenten: Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Reimerswaal, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Werkendam/Woudrichem, Woensdrecht en Zundert.  
Het plan is geschreven vanuit 'de gemeente' als aanbieder van schuldhulpverlening.

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Visie: duurzame oplossing dankzij integrale aanpak</b> .....	<b>6</b>
1.1 Participatie en beperken maatschappelijke kosten zijn de aanleiding	6
1.2 De zelfredzaamheid van een schuldenaar bepaalt het aanbod	6
1.3 De schuldenaar is probleemeigenaar	7
1.4 Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximale haalbare	7
1.5 Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulp een duurzaam effect	9
1.6 Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het ontstaan van schulden voorkomen	10
1.7 De uitvoering van schuldhulpverlening vindt plaats in een dynamische context	10
1.8 Betekenis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor de gemeente	11
1.9 Gerichtere schuldhulpverlening dankzij regionale samenwerking	11
<b>2 De uitvoering is gebaseerd op drie pijlers</b> .....	<b>12</b>
2.1 Elke pijler kent een eigen doel, producten, doelgroepen en resultaat	12
2.2 Samenwerking met kern- en ketenpartners leggen we vast	15
2.3 In het Meldpunt Schuldhulpverlening vindt regievoering op cases plaats	15
<b>3 De sturing, kwaliteit en verantwoording is resultaatgericht</b> .....	<b>16</b>
3.1 Effectiviteit wordt bepaald door een combinatie van factoren	16
3.2 Kwaliteitsborging	17
3.3 Verantwoording richting gemeenteraad	18
<b>4 Juridische context</b> .....	<b>19</b>
<b>5 Financiering</b> .....	<b>20</b>
5.1 Gemeentelijke middelen	20
5.2 Participatiebudget	20
5.3 Meerjarige financiering	20
<b>Bijlagen</b>	
B1: Preventie- en nazorgplan 2012 - 2015	21
B2: Definities en begripsomschrijvingen.	22



**Jamal (44)** wordt gebeld door de kredietbank. Zijn klantmanager laat hem weten dat alle crediteuren meewerken aan een schuldregeling. Als hij zich aan de voorwaarden houdt, is hij over drie jaar schuldenvrij. Hij is heel opgelucht. De afgelopen jaren stonden in het teken van gaten met gaten vullen. Als de bel ging, durfde hij thuis de deur niet eens meer open te doen. Bang dat er weer een deurwaarder zou staan. Het telefoontje voelt als de eerste stap naar een nieuwe toekomst.



**Yuri (38)** is al jaren gokverslaafd. Hij heeft meerdere pogingen gedaan om ermee te stoppen. Soms lukt het een tijdje, maar vooralsnog viel hij elke keer terug. Hij heeft een enorme schuldenlast en het contact met verslavingszorg verbroken. Bij de kredietbank hebben ze laten weten hem graag te helpen, maar dan moet hij wel terug naar verslavingszorg. Met hen moet hij ervoor zorgen, dat hij een aantal maanden netjes zijn vaste lasten betaalt. Zolang zijn verslaving een rol speelt, kan de kredietbank niet veel betekenen.



**Ine (28)** is na een scheiding alleen achter gebleven met twee kinderen van 3 en 5. Ze weet niet waar haar ex-vriend is. Ze is naar de gemeente gegaan, omdat ze het financieel niet meer kan bolwerken. Tijdens de intake blijkt dat ze geen gebruik maakt van huur- en zorgtoeslag. Als deze eenmaal zijn toegekend, ontstaat er voldoende ruimte om de paar schulden die ze heeft in de komende twee jaar af te betalen. Ze is enorm opgelucht. Met iets meer inkomen hoeven er ook geen nieuwe schulden meer te ontstaan.

## Inleiding

Wat gemeentelijke schuldhulpverlening kan betekenen voor Jamal, Youri en Ine verschilt.

Voor Ine kon schuldhulpverlening veel betekenen terwijl de inspanning gering was. Zonder huur- en zorgtoeslag was haar inkomen niet toereikend om de vaste lasten te betalen en was haar schuldsituatie zeker verder opgelopen. En zodra de crediteuren incassokosten waren gaan rekenen, was de situatie waarschijnlijk zo geëscaleerd, dat ze die op eigen kracht niet meer had kunnen oplossen.

Voor Youri kan gemeentelijke schuldhulpverlening vooralsnog niet zo veel betekenen. In de afgelopen jaren heeft hij wel vaker om hulp gevraagd. Er is ook wel eens een poging gedaan om een schuldregeling te treffen. Maar nog voordat duidelijk was of dat kon, had hij al nieuwe schulden gemaakt.

Jamal heeft ook al eerder een keer om hulp gevraagd. Hij lag toen nog in scheiding. Omdat toen niet duidelijk was hoe hoog de schuldenlast na afronding daarvan zou zijn, kon de gemeente toen niets betekenen. Dankzij de schuldregeling die nu van start gaat, is hij over drie jaar helemaal schuldenvrij. Hij is gemotiveerd en vastbesloten de zware regeling succesvol te doorlopen.

Om burgers zoals Ine, Youri en Jamal te helpen, biedt de gemeente schuldhulpverlening aan via de Intergemeentelijke Sociale Dienst Brabantse Wal en de Kredietbank West-Brabant. In voorliggend beleidsplan is uitgewerkt waar de ondersteuning uit bestaat. In de afgelopen jaren is hard gewerkt om de huidige uitvoeringspraktijk te realiseren. Voorliggend plan bevat een aantal beperkte aanpassingen die nodig zijn om de uitvoering door te ontwikkelen. In de basis ligt aan voorliggend plan het voorstel ten grondslag de huidige koers te continueren.

De opbouw van dit plan is als volgt:

1. Visie op schuldhulpverlening: een duurzame oplossing dankzij een integrale aanpak.
2. De uitvoering is gebaseerd op vier pijlers.
3. Sturing en verantwoording is resultaatgericht.
4. Juridische context.
5. Financiering.

# 1 Visie: duurzame oplossing dankzij integrale aanpak

De uitvoering van schuldhulpverlening is gebaseerd op een visie die steunt op vier uitgangspunten:

1. De schuldenaar is probleemeigenaar.
2. Schuldenpakket, motivatie en vaardigheden bepalen het maximaal haalbare.
3. Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulpverlening een duurzaam effect.
4. Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen.

Met de uitvoering van schuldhulpverlening wil de gemeente participatie bevorderen en maatschappelijke kosten beperken. Dit doet zij door haar dienstverlening zó te kantelen dat burgers in de eerste plaats proberen om problemen zelf op te lossen.

Dit hoofdstuk begint met een toelichting waarom participatie en het beperken van maatschappelijke kosten voor de gemeente de belangrijkste aanleidingen vormen om schuldhulpverlening aan te bieden. Vervolgens worden de vier uitgangspunten van de visie kort toegelicht.

## 1.1 Participatie en beperken maatschappelijke kosten zijn de aanleiding

Financiële problemen of zelfs een problematische schuldsituatie zijn om meerdere redenen onwenselijk. In de eerste plaats leveren ze voor de huishoudens die ermee te maken hebben vaak veel stress op. Naarmate de financiële problemen groter zijn, trekken ze vaker een wissel op andere levensterreinen. Spanning in relaties, terugtrekken uit vriendschappen of problemen bij het opvoeden van de kinderen zijn veel voorkomende neveneffecten van financiële problemen. Naast deze private redenen zijn financiële problemen en zeker problematische schuldsituaties ook om maatschappelijke redenen onwenselijk. Recent onderzoek toont aan dat de inzet van schuldhulpverlening leidt tot baten op andere terreinen. Deze zijn het hoogst op de terreinen van het wonen en de uitkeringsverstrekking. Gemiddeld genomen levert een euro inzet aan schuldhulp een besparing (vermeden kosten) op van 2,40 euro op andere terreinen. Een belangrijk deel van deze baten vallen direct op de gemeentelijke begroting.<sup>1</sup>

## 1.2 De zelfredzaamheid van een schuldenaar bepaalt het aanbod

Ondersteuning bij een problematische schuldsituatie is niet onvoorwaardelijk. De gemeente Bergen op Zoom gaat uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoners zelf. Bij problemen gaat de gemeente er vanuit dat burgers die zelf oplossen en waar nodig hun sociale netwerk daarbij betrekken. Alleen in de situaties waarin dit niet voldoende is, voorziet de gemeente in ondersteuning. In principe is deze collectief georganiseerd. De inzet van professionals is het sluitstuk. Figuur 1 bevat een weergave hiervan.

Figuur 1:

1. Mensen zorgen voor zichzelf, eigen sociaal netwerk gebruiken

2. Mensen zorgen voor elkaar, mantelzorg, verenigingsleven

3. Collectieve voorzieningen alleen waar nodig

4. Professionele inzet van de overheid als achtervang en sluitstuk

<sup>1</sup> N. Jungmann & R. van Geuns, Hogeschool Utrecht/Regioplan (2011) Schuldhulpverlening loont!

Professionals komen alleen in beeld als dat echt hoogst noodzakelijk is. Hetzij om een probleem op te lossen, hetzij om nieuwe problemen te voorkomen. Voor inwoners met schulden betekent dit, dat de ondersteuning die zij krijgen is afgestemd op hun zelfredzaamheid en de kwaliteit van hun sociaal netwerk. Hoe sterker deze twee zaken zijn, des te beperkter is de ondersteuning. Heel concreet wordt dit bijvoorbeeld zichtbaar bij de uitvoering van het budgetbeheer. Deze voorziening wordt (nog) selectiever ingezet. De nadruk komt te liggen op in hoeverre een schuldenaar zelf actie onderneemt en gemotiveerd is.



*'Ik had geen idee hoe ik huur- en zorgtoeslag moest aanvragen. De schuldhulpverlener vroeg of ik iemand kende die kon helpen. De buurman deed dat met plezier. Ik verzorg ook vaak zijn poes.'*

### 1.3 De schuldenaar is probleemeigenaar

Schuldenaren melden zich met allerlei vragen en problemen. Vaak is er een directe aanleiding aan te wijzen waarom iemand juist op dat moment om hulp vraagt. De situatie kan zo penibel zijn dat een afsluiting van energie of huisuitzetting dreigt. Maar ook aanhoudende ruzies thuis of angst voor weer een deurwaarder kunnen een keerpunt zijn. In de afgelopen jaren werd bij nagenoeg elke aanmelding gekeken of sprake was van een problematische schuldsituatie. Op basis daarvan is al dan niet geprobeerd om een schuldregeling te treffen die leidt tot een schuldenvrije toekomst. Het doorlopen van een dergelijke regeling is een hele opgave. De schuldenaar moet drie jaar lang rondkomen van een inkomen onder bijstandsniveau. Niet elke schuldenaar is daartoe in staat of heeft dat over voor een schuldenvrije toekomst.

De gemeente zal niet automatisch bij elke aanmelding nagaan of een schuldregeling mogelijk is. Als de schuldenaar als probleemeigenaar wordt beschouwd, is zijn wens ten aanzien van de situatie medebepalend. Wil iemand wel een dreigende huisuitzetting afwenden maar geen schuldregeling, dan adviseert de gemeente wat daarvoor nodig is. Vanzelfsprekend is daarbij geen sprake van een 'u vraagt, wij draaien' relatie. Wel wordt per situatie een inschatting gemaakt of ondersteuning bij de hulpvraag van de schuldenaar bijdraagt aan participatie en het voorkomen van maatschappelijke kosten. Is dat het geval, dan biedt de gemeente haar diensten aan. Door bijvoorbeeld een huisuitzetting af te wenden, worden behoorlijke kosten voorkomen. De gemeente zal de schuldenaar in kwestie nadrukkelijk adviseren om het hele schuldenpakket aan te pakken. Voor het doorlopen van een schuldregeling is dat in ieder geval een harde voorwaarde.

Deze invulling van vraaggericht werken, levert ook efficiencyvoordelen op. De gemeente begint niet langer aan het treffen van een regeling waar iemand niet intrinsiek (lees: uit eigen overtuiging) toe gemotiveerd is.

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

Naast de persoonlijke hulpvraag is er nog een andere component bepalend voor het aanbod dat een schuldenaar krijgt. Namelijk de regelbaarheid van zowel gedrag als het schuldenpakket. De gemeente houdt in haar werkwijze met beide componenten rekening. Daarbij maakt zij gebruik van een manier van denken waarvoor de grondslagen in Tilburg zijn gelegd in het zogenaamde Tilburgs kwadrant. De twee centrale vragen in dat kwadrant luiden: Is de schuldenaar regelbaar en is de schuldsituatie regelbaar? Een 'regelbare schuldenaar' houdt zich (met hulp) aan afspraken en is gemotiveerd. Ook is hij bereid zich in te zetten om indien mogelijk meer inkomen te verwerven en ten gunste van crediteuren keuzen te maken in het bestedingspatroon.

Een regelbare schuldsituatie wordt gekenmerkt door het ontbreken van schulden die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bepaalde boetes, fraudevorderingen, restschulden van nog te verkopen woningen of schulden waar nog juridische procedures over lopen. Door de (on)regelbare schuldenaar af te zetten tegen het (on)regelbare schuldenpakket ontstaat een kwadrant met groepen voor wie het maximaal haalbare varieert van een schuldregeling tot het op orde brengen van de beslagvrije voet<sup>2</sup>.

Figuur 2: bevat een weergave van het kwadrant waarin met cases voorbeelden zijn gegeven van het maximaal haalbare in verschillende situaties.

		<b>Schuldenaar</b>	
		Wel regelbaar	Niet regelbaar
Schuldsituatie	Wel regelbaar	<p>Jan verloor zijn baan en een half jaar later ging hij weg bij zijn vrouw. Hij heeft in die turbulente periode een flinke schuld opgebouwd. Hij wil er alles aan doen om uit de schulden te komen. Hij solliciteert zo veel hij kan, betaalt elke maand netjes zijn huur en maakt geen nieuwe schulden. Met deze opstelling kan de gemeente de crediteuren vragen om mee te werken aan een schuldregeling.</p>	<p>Mieke is psychiatrisch patiënt. Ze neemt niet trouw haar medicijnen in. Met regelmaat is ze de realiteit kwijt en maakt ze nieuwe schulden. Zolang zij niet medicijntrouw is, kan de schulddienstverlening er niet op rekenen dat zij geen nieuwe schulden maakt. De gemeente begeleidt haar naar beschermingsbewind. Pas als dat geregeld is, gaat zij de mogelijkheid van een schuldregeling na.</p>
	Niet regelbaar	<p>Maurice heeft in 2008 zijn aanvraag voor huurtoeslag verkeerd ingevuld. Althans, volgens de belastingdienst. Nu moet hij een groot bedrag terugbetalen. Maurice is het er niet mee eens en maakt bezwaar. Als het moet gaat hij door tot de rechter. Zolang de vordering betwist wordt, kan de gemeente geen oplossing bieden. Wel biedt zij budgetcoaching zodat het hem lukt geen nieuwe schulden te maken</p>	<p>Sharina is verslaafd aan drugs en verblijft in de maatschappelijke opvang. Ze heeft een aantal niet saneerbare schulden bij het CJIB. De gemeente kan zowel vanwege haar verslaving als vanwege de boetes niets voor haar betekenen. Ze heeft een lange weg te gaan om haar leven op de rit te krijgen. Het is maar de vraag of ze ooit aan een schuldregeling toe komt. Lukt dat, dan staat de gemeente voor haar klaar</p>

Een kwadrant maakt grenzen scherp terwijl de dossiers in de spreekkamer juist vaak allerlei grijstinten kennen. Het kwadrant is nadrukkelijk een denkmodel. In de dagelijkse praktijk maken de schuldhulpverleners van gemeente / kredietbank de afweging wat er mogelijk is in een dossier. Ingeschat wordt, dat het voor 60% van de klanten mogelijk is om direct een schuldregelingstraject in te gaan. Zij hebben regelbare schulden en zijn klaar om de verplichtingen van een schuldregeling aan te gaan. Ongeveer 10% van de klanten komt in aanmerking voor een stabilisatietraject (eventueel opgevolgd door een schuldregeling op een later moment). Voor ongeveer 5% van de klanten aan de voordeur is ofwel een preventieve actie (bijvoorbeeld een adviesgesprek) of een nazorg traject voldoende, omdat er geen tot weinig schulden (meer) zijn. Deze klanten gaan het schuldhulpverleningstraject niet in. Het aantal ongemotiveerde klanten wordt ingeschat op een percentage van 25%, zij krijgen geen aanbod.

<sup>2</sup> De beslagvrije voet is het bedrag dat een schuldenaar altijd ter beschikking heeft. Op dat bedrag mag een deurwaarder geen beslag leggen. Voor de meeste schulden ligt de beslagvrije voet op 90 procent van de bijstandsnorm. De schuldenaar heeft dan gegarandeerd altijd 90 procent van de voor hem geldende bijstandsnorm te besteden. Bij bepaalde belastingsschulden ligt de beslagvrije voet overigens op 81 procent van de geldende bijstandsnorm.



De gemeente Steenberghe verwacht in 2012 ongeveer 130 aanvragen voor schuldhulpverlening. Afgezet tegen bovenstaande schattingen, komt dit ongeveer neer op onderstaande resultaten:

- 78 schuldhulpverleningstrajecten;
- 13 stabilisatietrajecten + flankerende hulpverlening;
- 7 preventie / nazorg, maar geen schuldhulpverleningstraject;
- 32 keer geen dan wel onvoldoende medewerking.

### 1.5 Dankzij een integrale aanpak heeft schuldhulp een duurzaam effect

Voor veel schuldenaren geldt, dat ze niet alleen een financieel probleem hebben maar ook andere, daarmee samenhangende, problemen. Waarbij de andere problemen soms bijdragen aan het ontstaan van de schuldsituatie en in andere gevallen juist door de financiële problemen zijn veroorzaakt. Landelijk onderzoek wijst uit, dat zeker de helft van de schuldenaren op het moment dat ze zich aanmelden bij de schuldhulpverlening ook contact hebben met andere ondersteunende organisaties (maatschappelijk werk, verslavingszorg, etc.).

Als zoveel schuldenaren te maken hebben met een combinatie van materiële en immateriële problematiek, is het voor een duurzame oplossing van belang dat niet alleen de financiën maar ook de andere problemen worden aangepakt. In de schuldhulpverlening wordt een dergelijke samengestelde aanpak aangeduid met de term 'integrale schuldhulpverlening'. Nauwe banden worden onderhouden met ketenpartners zoals onder meer het hiervoor genoemde maatschappelijk werk, maatschappelijke opvang, GGZ en de verslavingszorg. Door in een Meldpunt Schuldhulpverlening casuïstiek overleg te voeren, wordt voorzien in hulpverlening die inhoudelijk op elkaar is afgestemd. Hiermee wordt de basis gelegd voor een duurzame schuldenvrije toekomst.

De schuldhulpverlening is niet vrijblijvend. Als er sprake is van met elkaar samenhangende problematiek, wordt van de schuldenaar gevraagd dat hij zich op alle terreinen inzet waar de problematiek speelt. De gemeente / Kredietbank West-Brabant en haar ketenpartners hanteren in dit kader het concept van voorwaardelijke hulpverlening. Als een schuldenaar zich onttrekt aan de hulpverlening van bijvoorbeeld verslavingszorg, is dat aanleiding om ook de uitvoering van de schuldhulpverlening te staken.

Figuur 3: Naast financiële problemen heeft Jamal ook een aantal andere problemen. Deze worden opgepakt in samenhang met zijn schuldsituatie.



Naast hulpverlening is ook participatie van belang. Integrale schuldhulpverlening betekent ook, dat wordt gekeken naar de mogelijkheden om aan het werk te gaan of meer te gaan werken dan de huidige uren. Dit kan ook als verplichting worden gesteld om het traject meer kans van slagen te laten hebben. Daarnaast wordt ook de link met het gemeentelijk armoedebeleid gelegd.

#### 1.6 *Door aandacht voor preventie en nazorg wordt het ontstaan van schulden voorkomen*

Net als in de gezondheidszorg geldt ook voor schuldsituaties dat voorkomen altijd beter is dan genezen. Om die reden wordt ingezet op preventie en nazorg. Bij de uitwerking hiervan is het vertrekpunt, dat schuldenproblematiek in veel situaties een gedragsprobleem is. Verkeerde keuzes, geen bereidheid om bepaalde concessies te doen of het onvermogen om realistische inschattingen te maken, spelen naast life-events in veel schuldsituaties een rol bij het ontstaan van de financiële problemen.



*'Ik wist helemaal niets van gemeentelijke schuldhulpverlening. Mijn zus had een stukje in een huis-aan-huis blad gelezen en vertelde dat je daar terecht kon voor advies. Dat was een gouden greep. Als ik een jaar langer had doorgemodderd, was de ellende niet te overzien geweest.'*

#### 1.7 *De uitvoering van schuldhulpverlening vindt plaats in een dynamische context*

Bij de uitvoering van de schuldhulpverlening spelen een aantal actuele ontwikkelingen, die het belang van regionale samenwerking door gemeenten bij de uitvoering van schuldhulpverlening onderstrepen. De belangrijkste actuele ontwikkelingen die inwerken op de uitvoering van de schuldhulpverlening zijn de volgende:

- het aantal aanvragen om schuldhulpverlening stijgt;
- de diversiteit onder de aanvragers neemt toe;
- de schuldsituaties worden steeds complexer;
- gemeenten staan voor een flinke bezuinigingsopgave;
- de opstelling van crediteuren verhardt.

##### *Het aantal aanvragen om schuldhulpverlening stijgt*

In de periode 2005-2010 nam het aantal aanvragen schuldhulpverlening in het gehele werkgebied van de Kredietbank West-Brabant met bijna 40 procent toe van 1.972 naar 2.749. Inmiddels zijn er eerste voorzichtige signalen van stabilisatie. Het is niet duidelijk hoe hard deze signalen zijn en wat zij betekenen voor de ontwikkeling van het aantal aanvragen in de komende jaren.

##### *De diversiteit onder de aanvragers neemt toe*

Er zijn nieuwe groepen die om schuldhulpverlening vragen. Naast de 'traditionele' groep, die bestaat uit aanvragers tussen 25 en 45 jaar met een lager inkomen, zien schuldhulpverleners nu ook anderen tegenover zich. Jongeren onder de 25, ZZP-ers of schuldenaren met een eigen huis doen steeds vaker een beroep op schuldhulpverlening. Hun problematiek brengt specifieke vragen met zich mee die de kredietbank kan beantwoorden dankzij het grote aantal aanvragen dat zij jaarlijks krijgt. Specialisering is met die aantallen immers mogelijk.

### *De schuldsituaties worden steeds complexer*

De schuldenpakketten waarvoor burgers om hulp vragen, worden steeds ingewikkelder. Er is steeds vaker sprake van hypotheekschulden, meer complexe financieringsconstructies of crediteuren die allerlei eigen incassobevoegdheden inzetten. Het resultaat hiervan is dat er een steeds groter beroep wordt gedaan op de juridisch inhoudelijke kennis van de schuldhulpverleners.

### *Gemeenten staan voor een flinke bezuinigingsopgave*

Gemeenten financieren schuldhulpverlening onder meer uit het gemeentefonds. Per 2012 past het rijk op dat budget een korting toe van 20 miljoen euro per jaar specifiek voor schuldhulpverlening. Deze bezuiniging komt bovenop het wegvallen van de tijdelijke middelen schuldhulpverlening die gemeenten in de jaren 2009-2011 ontvingen. Het voorgaande betekent dat de gemeente de komende jaren voor een forse uitdaging staat.

De Kredietbank West-Brabant is doorlopend bezig met de optimalisering van haar processen. In 2010 en 2011 heeft de kredietbank extra aandacht besteed aan het proces budgetbeheer. Hierbij is veel aandacht uitgegaan naar de optimalisatie van de processen met haar kernpartner. Eveneens wordt er strakker dan voorheen, invulling gegeven aan een weloverwogen screening aan de voorkant.

## *1.8 Betekenis van de wet voor de gemeente*

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking getreden. Hiermee wordt schuldhulpverlening een wettelijke taak. De wet is een kaderwet waarin met name is uitgewerkt wat gemeenten verplicht zijn te doen. Zij behouden wel een grote vrijheid in de wijze waarop zij hun dienstverlening vormgeven.

De inwerkingtreding van de wet heeft voor gemeenten een aantal consequenties. De belangrijkste is dat de gemeente moet voorzien in een integrale aanpak. Dit wil zeggen, dat er in het aanbod van schuldhulpverlening niet alleen aandacht is voor de financiële problematiek van een schuldenaar, maar ook voor eventuele daarmee samenhangende immateriële problematiek. Verder moet de gemeente voorzien in activiteiten in het kader van preventie en nazorg. Schuldenaren die zich melden voor hulp moeten binnen vier weken een intakegesprek krijgen. Als er sprake is van een crisissituatie zoals een dreigende huisuitzetting, moet de intake binnen drie werkdagen plaatsvinden. Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat er sprake is van brede toegang. Dit uit zich onder meer in het gegeven dat ook natuurlijke personen die een eigen bedrijf hebben beëindigd een beroep mogen doen op schuldhulpverlening.

De gemeente houdt ruime beleidsvrijheid ten aanzien van de inrichting van de schuldhulpverlening. De wet schrijft voor dat de gemeente in een beleidsplan onder meer vastlegt hoe zij de kwaliteit van de uitvoering borgt, wat de nagestreefde wachttijd is (met een maximum van vier weken) en wat de resultaten zijn die de gemeente wil behalen. De wet valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht. Een beschikking in het kader van schuldhulpverlening is dus vatbaar voor bezwaar en beroep.

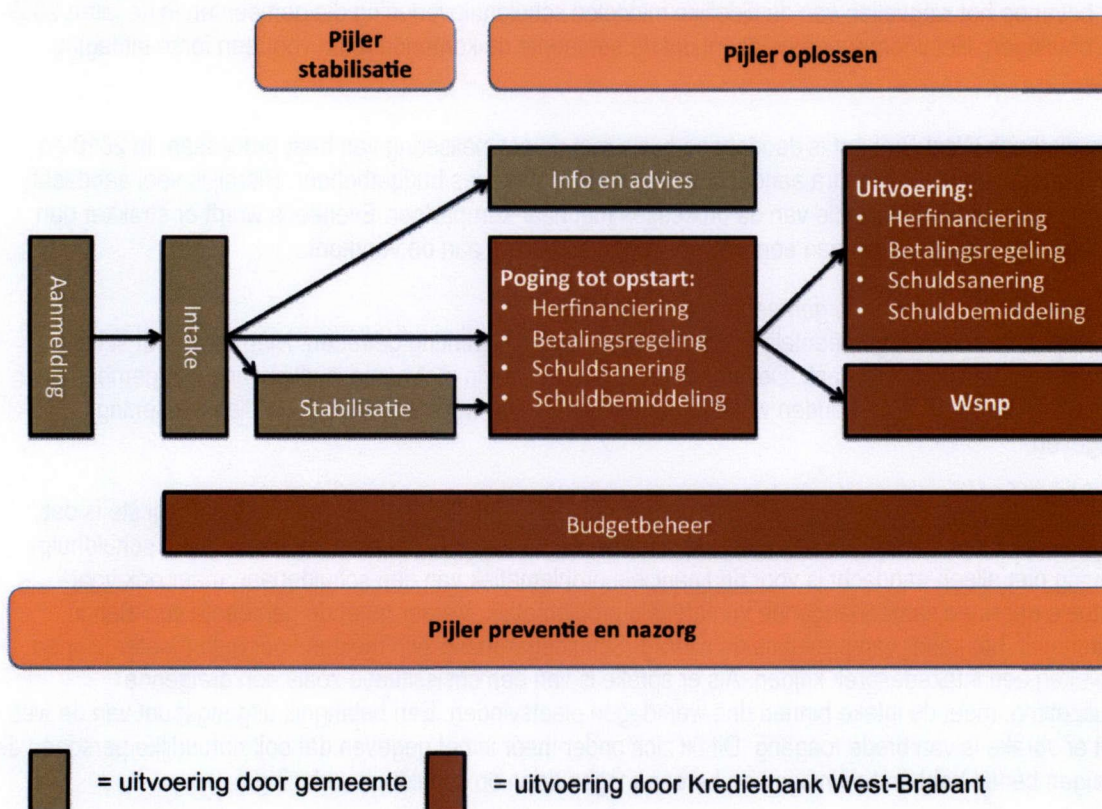
## *1.9 Gerichtere schuldhulpverlening dankzij regionale samenwerking*

Meer aanvragen, een grotere diversiteit van aanvragers, minder middelen en een wettelijk kader zetten de uitvoering van de schuldhulpverlening flink onder druk. Een redelijke schaal biedt in deze context mogelijkheden om efficiencywinsten te boeken en door specialisatie de verschillende (nieuwe) groepen de ondersteuning te bieden die past bij hun probleem. Door de krachten te bundelen, creëren de eerder genoemde gemeenten een schaal waarop de noodzakelijke efficiencywinsten en specialisatie mogelijk zijn. Bij een gedeelde uitvoering past ook een gedeeld beleidskader. Vandaar de inzet om met dit beleidsplan daarin te voorzien.

## 2 De uitvoering is gebaseerd op drie pijlers

De uitvoering van de schuldhulpverlening is gebaseerd op drie pijlers: stabilisatie, oplossen en preventie & nazorg. Deze pijlers rusten elk op een eigen stap in het werkproces.

Figuur 4: weergave van de drie pijlers in het werkproces schuldhulpverlening.



Kenmerkende elementen in de uitvoering zijn:

1. Elke pijler kent een eigen doel, producten, doelgroepen en resultaat.
2. Afspraken met kern- en ketenpartners worden vastgelegd in overeenkomsten, convenanten of subsidieafspraken.
3. De gemeente voert zelf de regie over de gemaakte afspraken met kernpartners, die een financiële relatie met de gemeente hebben.
4. In het Meldpunt Schuldhulpverlening vindt afstemming over concrete cases plaats.

### 2.1 Elke pijler kent een eigen doel, producten, doelgroepen en resultaat

Voorliggende paragraaf bevat per pijler een toelichting op het doel, de ingezette acties of diensten, de aanbieders daarvan, de doelgroepen en het beoogd resultaat.

#### *Pijler 1: Preventie en nazorg*

Het *doel* van preventie en nazorg is het komen tot bewustwording bij mensen, om te voorkomen dat zij (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan die niet betaald kunnen worden, waardoor belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten worden voorkomen.

Als instrumenten gebruikt de gemeente: massamediale informatieverstrekking, gerichte groepsvoorlichting, gericht individueel advies en het aanleren van vaardigheden.

Voorbeelden van *activiteiten* die de gemeente in dit kader verricht zijn:

- gastlessen op scholen;
- voorlichting aan verschillende (risico)groepen;
- voorlichting en training aan samenwerkingspartners;
- spreekuren.

De gemeente biedt in deze pijler een aantal *producten* aan:

- budgetcursus 'Baas over eigen geld' door Traverse;
- budgetbeheer en begeleiding door Traverse;
- op orde brengen (en houden) van eigen administratie door een schuldhulpmaatje;
- communicatiemiddelen: website, gadgets en folders.

De producten richten zich zowel op risicogroepen als op een breed publiek. Wanneer we spreken over risicogroepen vormen jongeren een doelgroep die de gemeente wil bereiken. In de maatschappij is namelijk een steeds groter wordende groep jongeren met schuldenproblematiek te constateren. Onder het mom van 'jong geleerd is oud gedaan', worden jongeren actief benaderd.

Met de inzet van preventie boeken wij als *resultaat* dat mensen niet in de financiële problemen komen en voorkomen wij, dat er nieuwe schulden ontstaan of dat schulden groter worden. In de eerste plaats zorgen we er dus voor dat mensen geen beroep hoeven te doen op schuldhulpverlening (=primaire preventie). In de tweede plaats proberen we met preventie een vroege signalering van schulden te bevorderen (= secundaire preventie). En in de derde plaats trachten we terugval en recidive te voorkomen (=tertiaire preventie).

Het bovenstaande is uitgewerkt in het preventie- en nazorgplan, dat als bijlage is opgenomen bij dit plan.

### *Pijler 2: Stabilisatie*

Het doel van stabilisatie is om de uitgaven en inkomsten met elkaar in balans te brengen. Een eerste voorwaarde om voor een schuldenaar iets te kunnen betekenen is dat er tussen inkomsten en uitgaven een dusdanige balans is dat de vaste lasten (huur, energie, water en zorgpremie) in ieder geval betaald kunnen worden. Een balans tussen inkomsten en uitgaven is een noodzakelijke voorwaarde om op enig moment een schuldregeling te kunnen opstarten. Tijdens het stabilisatietraject mogen er geen nieuwe schulden ontstaan. De uitvoerende rol hiervan is weggelegd bij een van onze kernpartners, Traverse.



*'Mijn klantmanager heeft contact gelegd met verslavingszorg. Ik durfde niet meer terug, want het ging daar al drie keer mis. Ik ga volgende week weer naar ze toe. Als ik vijf maanden mijn vaste lasten heb betaald en geen nieuwe schulden maak, mag ik terugkomen. Ik ga daar met verslavingszorg aan werken. Ik ga het echt proberen!'*

Voorbeelden van *activiteiten* die de gemeente en Traverse in dit kader verricht zijn:

- adviseren en bijstaan om beslagen op inkomen, uitkering of een toeslag correct toegepast te krijgen (en waar mogelijk te staken);
- adviseren om inkomensondersteunende voorzieningen aan te vragen.

Daarnaast biedt de gemeente in deze pijler een aantal producten aan:

- budgetbeheer door Traverse;
- flankerende hulpverlening door o.m. algemeen maatschappelijk werk en schuldhulpmaatje.

Binnen deze pijler richt de gemeente zich op de volgende doelgroepen:

- personen waarbij het inkomen niet op orde is of de vaste lasten te hoog zijn;
- jongeren zonder afloscapaciteit;
- personen met 'niet-regelbare schulden';
- personen waarbij sprake is van niet regelbaar gedrag (alleen in specifieke situaties)<sup>3</sup>.

Met de inzet van stabilisatie boeken wij verschillende resultaten. In de eerste plaats zorgen we ervoor dat bij mensen die niet direct kunnen instromen in een schuldregeling, stabiliteit wordt gecreëerd die nodig is om op een later moment wel te kunnen instromen. In de tweede plaats dragen we ertoe bij, dat wanneer een schuldregeling ook binnen afzienbare termijn niet binnen bereik ligt, de situatie niet verder escaleert. Stabilisatie kan dus een voorfase zijn van *oplossen*, maar dit is niet per definitie het geval.

### *Pijler 3: Oplossen schulden:*

Het *doel* van oplossen is om een schuldenvrije toekomst te realiseren. Uitgangspunt in deze pijler is dat de schuldenaar in principe zijn schulden volledig afbetaalt. Soms is daarvoor een herschikking van de verplichtingen nodig. Dit doet de Kredietbank West-Brabant door de inzet van betalingsregelingen of herfinancieringen. Als volledige betaling niet realistisch is, probeert de kredietbank een schuldsanering of schuldbemiddeling te treffen. Dit is in principe een driejarige regeling waarbij aan crediteuren op enig moment wordt gevraagd om kwijtschelding te verlenen van (een deel van) de schulden.

De *producten* die de Kredietbank West-Brabant in deze pijler inzet zijn:

- schuldsanering;
- schuldbemiddeling;
- herfinanciering;
- betalingsregeling.



Binnen deze pijler zijn de volgende doelgroepen benoemd:

- personen ouder dan 18 jaar, die zich melden voor schuldhulpverlening;
- personen met 'regelbare schulden', personen die 'regelbaar zijn'.

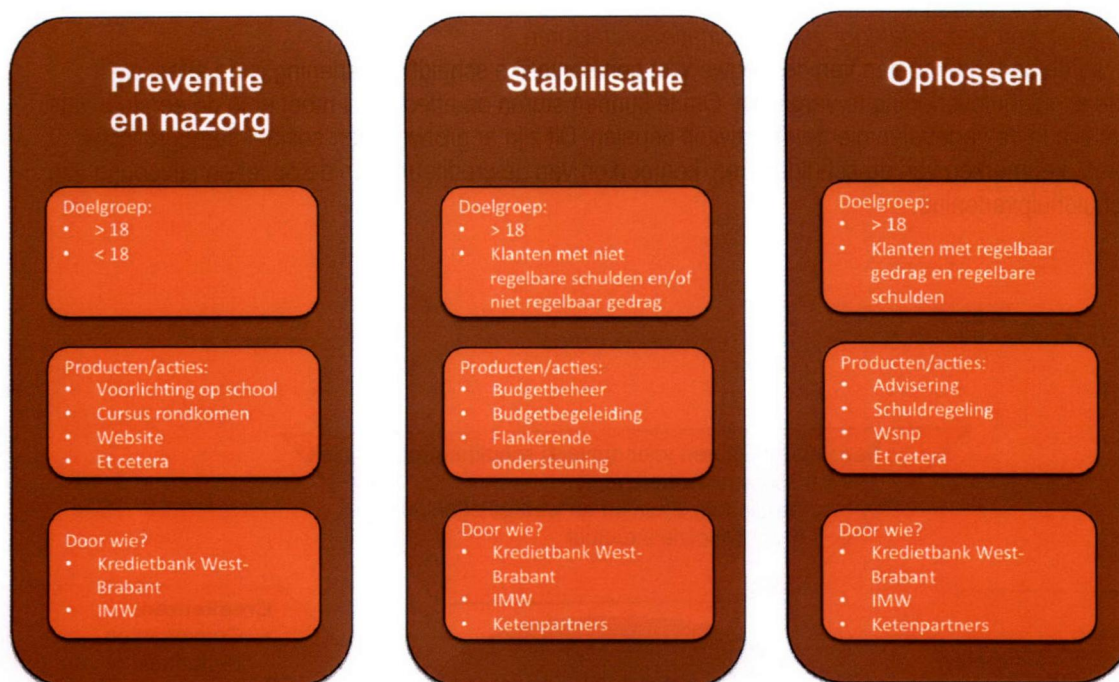
*'Die schuldsanering zal best zwaar zijn. Ook met Sinterklaas krijg ik geen extra geld. Maar goed, ik weet waar we het voor doen. Het wordt drie jaar doorbijten.'*

Met de inzet van de producten in deze pijler boeken wij als *resultaat* dat schuldenaren op een afzienbare termijn schuldenvrij worden.

---

<sup>3</sup> Uitgangspunt om in behandeling te zijn, is dat iemand gemotiveerd is en dat in gedrag laat zien. Bij niet regelbaar gedrag (afspraken niet nakomen, nieuwe schulden maken) is vaak sprake van onvoldoende motivatie. In die gevallen wordt er ook geen stabilisatie aangeboden. In specifieke situaties wordt stabilisatie wel aangeboden bij niet regelbaar gedrag. Denk in dit kader bijvoorbeeld aan de situatie waarin een schuldenaar beperkte verstandelijke vermogens heeft en zal doorstromen naar beschermingsbewind. In een dergelijke situatie is het gedrag niet regelbaar maar is er toch aanleiding om tijdelijk stabilisatie aan te bieden.

Samengevat is de inzet in de drie pijlers als volgt.



Figuur 5: pijlers waar de schuldhulpverlening op rust

#### *Gezinnen met kinderen*

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de gemeente in haar beleidsplan expliciet vastlegt wat de inzet is ten behoeve van gezinnen met kinderen. Als uitgangspunt wordt gehanteerd, dat iedereen die zich meldt, direct wordt geholpen en een passend aanbod wordt gedaan. Mocht er op enig moment toch een wachtlijst ontstaan, dan krijgen gezinnen met kinderen voorrang.

#### *2.2 Samenwerking met kern- en ketenpartners leggen we vast*

Voor een substantieel deel van de schuldenaren geldt dat zij niet alleen financiële problemen hebben maar ook daarmee samenhangende problemen. Om invulling te zorgen voor een integrale aanpak werkt de Kredietbank West-Brabant op verschillende manieren samen met kern- en ketenpartners. Het maatschappelijk werk is een *kernpartner*. Zij biedt ondersteuning op basis van een subsidierelatie. Dit betekent dat de gemeente concreet afspraken maakt over hun inzet bij de uitvoering van schuldhulpverlening. Daarnaast werkt de gemeente nauw samen met *ketenpartners*. Dit zijn partijen waarmee de gemeente op het gebied van schuldhulpverlening geen subsidierelatie heeft, maar voor wie geldt dat nauwe samenwerking wel cruciaal kan zijn voor effectieve schuldhulpverlening. Voorbeelden van ketenpartners zijn verslavingszorg (Novadic-Kentron), maatschappelijke opvang, de GGZ en MEE.

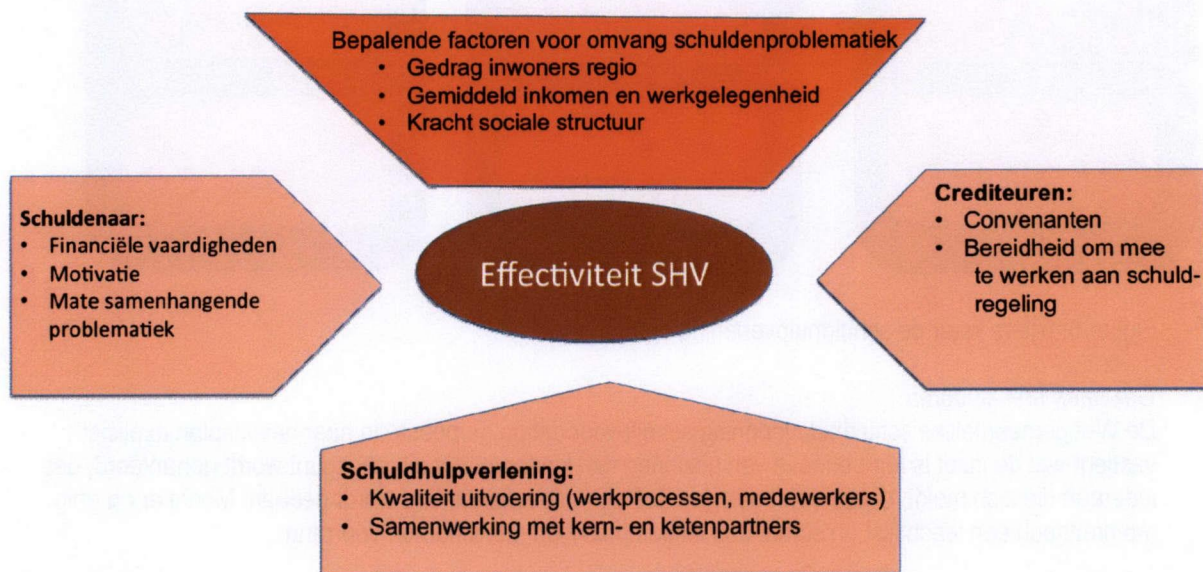
#### *2.3 In het Meldpunt Schuldhulpverlening vindt regievoering op cases plaats*

Om op dossierniveau regie te voeren, vindt casuïstiek overleg plaats in het Meldpunt Schuldhulpverlening. Het meldpunt wordt vooral gebruikt voor het bespreken van ingewikkelde multi-problematiek. Het maatschappelijk werk (Traverse) is de vaste gesprekspartner in het meldpunt.

### 3 De sturing, kwaliteit en verantwoording is resultaatgericht

#### 3.1 Effectiviteit wordt bepaald door een combinatie van factoren

Eén van de beoogde doelen van de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten. Om te kunnen sturen op effectiviteit moet er in de eerste plaats inzicht zijn in de variabelen die de effectiviteit bepalen. Dit zijn er grofweg vier: sociaal-demografische factoren, kenmerken van de schuldenaren, kenmerken van de crediteuren en de opzet en uitvoering van de schuldhulpverlening.



Figuur 6: factoren die de effectiviteit van de schuldhulpverlening beïnvloeden

We meten de effectiviteit door na te gaan wat de resultaten zijn van de gemeentelijke uitvoering, de Kredietbank West-Brabant en Traverse. Door ook gegevens bij te houden die betrekking hebben op het gedrag of de mogelijkheden van schuldenaren en crediteuren, doen we recht aan de afhankelijkheidsrelatie waarin de kredietbank opereert. Haar resultaten zijn immers niet alleen afhankelijk van haar eigen functioneren maar ook van de aard van de schuldenproblematiek die zich aandient en de opstelling van schuldenaren en crediteuren.



De onderstaande tabel bevat een overzicht van de gegevens die de gemeente structureel gaat verzamelen om meer te gaan sturen op de effectiviteit.

Criteria: te registreren gegevens	Prestatieindicator: gehanteerde norm om waarde resultaat te waarden
1. aantal aanvragen en afhandeling daarvan	2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 procent meer succesvolle pogingen voor een minnelijke schuldregeling</li> <li>• 10 procent meer budgetbeheerszaken</li> <li>• het terugdringen van aanvragen door ongemotiveerde klanten met 50 procent</li> </ul>
2. aantal weken wachttijd voor het 1 <sup>e</sup> gesprek	2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>• maximaal vier weken</li> </ul>
3. aantal crisissituaties	2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 procent binnen drie werkdagen intake</li> </ul>
4. klanttevredenheid	2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gemiddeld een 7</li> </ul>
5. aantal keren dat de opstelling van crediteuren een oplossing in de weg staat (oplossing in de zin van stabilisatie of schuldregeling)	2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>• afname van 10 procent ten opzichte van 2011</li> </ul>
6. preventie	2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>• quickscan bij aanvragen voor levensonderhoud</li> </ul>

### 3.2 Kwaliteitsborging

In figuur 6 wordt de kwaliteit van de schuldhulpverlening aangewezen als een van de bepalende factoren voor de effectiviteit. De kwaliteit wordt beoordeeld vanuit de gedragskant. Het is essentieel dat schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht wordt gedaan aan hun belangen. Het werken volgens standaardafspraken levert een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van schuldeisers in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het belang van klanten vraagt echter in een aantal gevallen om gestandaardiseerd maatwerk. Voor het behoud van het vertrouwen van schuldeisers, is afwijking van de standaardafspraken alleen mogelijk ingeval de klant en de schuldeisers daarmee instemmen.

#### *Hoe wordt de kwaliteit geborgd?*

Naast het aanbieden van gestandaardiseerd maatwerk is het voldoen aan aantoonbare kwaliteitseisen een belangrijke toegevoegde waarde voor het vertrouwen van zowel schuldeisers als schuldenaren. De NVVK (Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) is de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De NVVK heeft gedragscodes ontwikkeld waarin richtlijnen voor goede schuldhulpverlening opgenomen zijn. De Kredietbank West-Brabant is lid van de NVVK en hanteert de gedragscodes, omdat deze bindend zijn voor de leden. Het betreft de volgende gedragscodes:

1. gedragscode schuldregeling.
2. gedragscode budgetbeheer.
3. gedragscode sociaal bankieren.

Door te werken volgens deze gedragscodes is de kwaliteit van de schuldhulpverlening geborgd.

Naast werken conform gedragscodes werkt de Kredietbank West-Brabant volgens de modules Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl. Ook zorgt zij ervoor dat de schuldhulpverleners een relevante HBO-opleiding hebben en voorziet zij in een programma van permanente educatie.

#### *Kwaliteitstoetsing*

De gemeentelijke kwaliteitsborging is opgenomen in het kwaliteitsplan. De medewerker kwaliteit heeft een belangrijke rol in het monitoren van het kwaliteitsniveau van de integrale schuldhulpverlening. Een ander onderdeel van het kwaliteitsplan is het houden van tevredenheidsonderzoeken onder klanten en schuldeisers, waarvan de uitkomst een belangrijk signaal geeft over de stand van het kwaliteitsniveau. Streefcijfer in het klanttevredenheidsonderzoek is een 7. Daarnaast gaat de gemeente ook tevredenheidsonderzoeken houden onder de kern- en ketenpartners. Mogelijk leidt de uitkomst daarvan tot afspraken ter verdere verbetering van de integrale samenwerking.

### 3.3 *Verantwoording richting gemeenteraad*

Conform de wet Gemeentelijke schuldhulpverlening wordt de gemeenteraad jaarlijks geïnformeerd over de resultaten van de schuldhulpverlening. Zo nodig wordt dan ook het beleidsplan bijgesteld.

## 4 Juridische context

De invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kent juridische gevolgen voor de dagelijkse praktijk. De beginselen van de Algemene wet bestuursrecht zijn van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit was voor de invoering van de wet niet het geval. Dit betekent dat aan het indienen van een aanvraag voor schuldhulpverlening juridische gevolgen kleven. Concreet betekent dit, dat met de invoering van de wet ook een procesgang naar bezwaar en beroep mogelijk is geworden.

De inwoner doet een schriftelijke aanvraag voor toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het college neemt het besluit op de aanvraag. Het nemen van het besluit is via een mandaatbesluit gemandateerd aan de klantmanager schuldhulpverlening van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Brabantse Wal.

Het besluit op de aanvraag deelt het college mede in een beschikking. Het besluit moet deugdelijk gemotiveerd worden en binnen 8 weken worden genomen. Indien het besluit niet binnen 8 weken is genomen, kan de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen in werking treden. Indien de aanvrager zijn aanvraag moet aanvullen met nadere gegevens en de aanvrager dit niet tijdig doet, kan een aanvraag conform de Algemene wet bestuursrecht ook buiten behandeling worden gesteld.

De volgende besluiten zijn vatbaar voor bezwaar (en later beroep):

- besluit tot het doen van een aanbod voor schuldhulpverlening;
- besluit tot het weigeren van schuldhulpverlening;
- besluit tot het intrekken van het aanbod dan wel het beëindigen van de regie over de schuldhulpverlening;
- besluit tot het wijzigen van het aanbod of het nader invullen daarvan.

Als er een aanbod gedaan wordt, kan men het ook niet eens zijn met de inhoud ervan. Dit kan dus een grond zijn om een bezwaarschrift in te dienen.

In de Beleidsregels Schuldhulpverlening 2012 is opgenomen wie toegang krijgt tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, onder welke voorwaarden, welke gegevens de aanvrager moet overleggen en welke verplichtingen gelden voor het verstrekken van inlichtingen en medewerking.

Zodra een aanvrager toegang tot de schuldhulpverlening wordt verleend, wordt hem een passend aanbod gedaan in de vorm van een traject. Dit aanbod is echter niet vrijblijvend. Schuldhulpverlening heeft immers zijn prijs. Van de klant wordt een actieve deelname verwacht aan zijn traject. Hij heeft een inlichtingenplicht en hij heeft een plicht tot medewerken. Komt hij deze verplichtingen niet na, dan werkt dit belemmerend. Het college kan hem vervolgens daarvoor "sanctioneren", bijvoorbeeld door het traject stop te zetten. Aan de andere kant kan het college ook positief prikkelen indien de klant goede stappen zet in zijn traject.

## 5 Financiering

Door het rijk zijn met de invoering van de nieuwe wet ten aanzien van de uitvoering van de schuldhulpverlening geen extra structurele middelen ter beschikking gesteld. Het is zelfs zo dat in het regeer- en gedoogakkoord "Vrijheid en Verantwoordelijkheid" van het kabinet Rutte is afgesproken per 2012 een structurele bezuiniging van € 20 miljoen in te boeken op schuldhulpverlening. In 2011 werd de schuldhulpverlening gefinancierd uit een aantal budgetten: gemeentelijke middelen, rijksmiddelen en het participatiebudget.

### 5.1 Gemeentelijke middelen

Gemeenten hebben bij schuldhulpverlening de regie in handen. Zij kunnen zelf prioriteiten stellen en kiezen hoe zij de schuldhulpverlening willen organiseren. Voor de financiering van de schuldhulpverlening kunnen gemeenten gebruik maken van het fictief budget bijzondere bijstand. Dit budget is onderdeel van de algemene uitkering uit het gemeentefonds. Ook kunnen gemeenten eigen middelen inzetten.

Jaarlijks legt het college in het beleidsverslag / jaarrekening verantwoording af aan de gemeenteraad over de uitvoering van dit door de gemeenteraad vastgestelde plan met betrekking tot integrale schuldhulpverlening. De bespreking van het beleidsverslag / jaarrekening in de gemeenteraad kan uiteraard aanleiding geven om het beleid en de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening bij te stellen. Op deze manier is gegarandeerd, dat de gemeentelijke schuldhulpverlening en de effectiviteit ervan ten minste jaarlijks op de agenda van de gemeenteraad staat. Dit plan heeft een looptijd van 4 jaar. Naar verwachting wordt voor 2016 en verder een nieuw plan opgesteld.

### 5.2 Participatiebudget

Het Participatiebudget biedt mogelijkheden om een deel van de gemeentelijke schuldhulpverlening te financieren. Dit geldt voor werkzaamheden als onderdeel van een re-integratietraject die door externe partners in opdracht van de gemeente worden verricht. Zo biedt het Participatiebudget de mogelijkheid om de subsidierelatie met de kernpartners te financieren.

### 5.3 Meerjarige financiering

In de programmabegroting staan de bedragen voor gemeentelijke schuldhulpverlening. Afwijkingen hierop worden via de reguliere PenC cyclus gerapporteerd.

## Preventie en nazorgplan 2012-2015

Met de komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) zijn gemeenten verplicht beleid en maatregelen te formuleren om te voorkomen dat burgers schulden aangaan die zij niet (meer) kunnen aflossen.

Net als in de gezondheidszorg geldt ook voor schuldsituaties dat voorkomen altijd beter is dan genezen. Om die reden zet de gemeente in op preventie en nazorg. Bij de uitwerking hiervan wordt als vertrekpunt aangenomen, dat schuldenproblematiek ook een gedragsprobleem is. Verkeerde keuzes, geen bereidheid om bepaalde concessies te doen of het onvermogen om realistische inschattingen te maken, spelen naast life-events in veel schuldsituaties een rol bij het ontstaan van de financiële problemen.

Preventie en nazorg vormen samen pijler 1 van de uitvoering van schuldhulpverlening. Het doel van preventie en nazorg is het komen tot bewustwording bij mensen en om te voorkomen dat zij (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan die niet betaald kunnen worden, waardoor belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten worden voorkomen.

Als instrumenten gebruikt de gemeente: massamediale informatieverstrekking, gerichte groepsvoorlichting, gericht individueel advies en het aanleren van vaardigheden.

Voorbeelden van activiteiten die de gemeente in dit kader aanbiedt, zijn:

- gastlessen op scholen;
- voorlichting aan verschillende (risico)groepen;
- voorlichting/trainingen aan samenwerkingspartners;
- spreekuren.

De gemeente biedt in deze pijler een aantal producten aan:

- budgetcursus 'Baas over eigen geld' door Traverse, burgers bewust maken van de financiële (on)mogelijkheden binnen het eigen huishouden en burgers in staat laten zijn om dit om te zetten in een budgetplan (begroting);
- budgetbeheer en begeleiding door Traverse;
- op orde brengen (en houden) van eigen administratie door een schuldhulpmaatje;
- communicatiemiddelen: website en folders.

De producten richten zich zowel op risicogroepen als op een breed publiek. Wanneer we spreken over risicogroepen vormen jongeren een doelgroep die de gemeente wil bereiken.

In de maatschappij is namelijk een steeds groter wordende groep jongeren met schuldenproblematiek te constateren. Onder het mom van 'jong geleerd is oud gedaan', worden leerlingen van de hoogste klassen in het basisonderwijs alsmede jongeren op het voortgezet onderwijs in Steenbergen actief benaderd met als doel financiële educatie: kinderen informeren over verantwoord omgaan met geld en bewustwording creëren. Daar waar mogelijk zal aansluiting worden gezocht bij de jaarlijkse campagne van de rijksoverheid: 'Week van het Geld'. Voorts zal worden opgetrokken met de medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin.

## Definities en begripsomschrijvingen

### **Afloscapaciteit**

Het bedrag dat de klant dient af te dragen voor de aflossing van zijn schulden. De afloscapaciteit wordt vastgesteld door het inkomen te verminderen met het voor de klant vastgestelde vrij te laten bedrag.

### **Financieel beheer**

Het beheren van de ten behoeve van de schuldeisers gereserveerde gelden door de kredietbank.

### **Kernpartner**

De belangrijkste partner voor de gemeente op het terrein van schuldhulpverlening. Met deze partner heeft de gemeente meestal een financiële relatie in de vorm van een contract of subsidie. In Steenberg is dit Traverse.

### **Ketenpartners**

GGZ, Novadic-Kentron, MEE West-Brabant en andere instellingen in de gemeenten die begeleiding bieden in het kader van schuldhulpverlening.

### **Klant**

Een natuurlijke persoon die gebruik maakt van de diensten van de kredietbank en van de gemeenten. Een ondernemer is geen natuurlijk persoon.

### **Krediet**

Iedere overeenkomst en ieder samenstel van overeenkomsten met de strekking dat door of vanwege de eerste partij (de Kredietbank West-Brabant) aan de tweede partij (de kredietnemer) een geldsom ter beschikking wordt gesteld en de tweede partij aan de eerste partij een of meer betalingen doet en dat tenminste een van de betalingen van de kredietnemer later plaatsvindt dan drie maanden nadat de geldsom ter beschikking is gesteld.

### **Kredietsom**

De geldsom die aan een kredietnemer in het kader van een krediet ter beschikking wordt gesteld.

### **Kredietbank West-Brabant**

De Kredietbank West-Brabant, gevestigd te Breda, onderdeel van de directie Dienstverlening van de gemeente Breda.

### **NVVK**

Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. NVVK staat voor de Nederlandse Vereniging voor VolksKrediet.

### **Preferentie**

Voorrecht van een schuldeiser voortvloeiend uit pand, hypotheek en andere in de wet aangegeven gronden. Voorrechten ontstaan alleen uit de wet.

### **Preventie**

Bewustwording om te voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen betalen.

### **Problematische schuldsituatie**

De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

### **Saneringskrediet**

Het door de schuldregelende instelling te verstrekken krediet om de schulden van de klant geheel of gedeeltelijk tegen finale kwijting te voldoen.

**Schuldregeling**

Het geheel van activiteiten in het kader van het regelen van schulden volgens de richtlijnen van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK. Bij een schuldregeling bemiddelt de Kredietbank West-Brabant tussen de klant en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen.

**Schuldregelingsovereenkomst**

Een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de klant en de Kredietbank West-Brabant ten behoeve van de schuldregeling zijn opgenomen.

**Sociaal Krediet**

Een krediet dat door de Kredietbank West-Brabant ter beschikking wordt gesteld aan kredietnemers voor zover dit op grond van de Wet op het consumentenkrediet en de Wet financiering decentrale overheden is toegestaan.

**Totale schuldenpositie**

Alle achterstallige betalingsverplichtingen inclusief rente en kosten.

**Vrij te laten bedrag**

Het volgens de norm berekende bedrag dat de klant nodig heeft voor de betaling van zijn kosten van levensonderhoud en zijn vaste lasten.

**Wgs**

Wet gemeentelijke schuldhelpverlening.

