

**Op weg
naar beter**

**Beleidsplan integrale
schuldhulpverlening 2012-2016**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting	4
Inleiding	6
Hoofdstuk 1 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	8
Hoofdstuk 2 De visie op schuldhulpverlening in De Wolden	11
Hoofdstuk 3 Analyse lokale situatie	15
Hoofdstuk 4 Uitgangspunten van het beleid	26
Hoofdstuk 5 Inhoud van het beleid	29
Hoofdstuk 6 Uitvoering en beleidsregels	32
Hoofdstuk 7 Financiën, verantwoording en communicatie	36
Bijlage 1 Concept beleidsregels (door college van B&W vast te stellen)	38
Bijlage 2 Omschrijving diensten schuldhulpverlening	40
Bijlage 3 Raakvlakken met prestatievelden Wmo	42
Bijlage 4 Prestatie-indicatoren	43
Bijlage 5 Lijst van afkortingen	45

"Het is belangrijk dat de overheid burgers respecteert, fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Dat betekent voor schuldhulpverleners dat zij mensen die voor hulp bij hen aankloppen, zoveel mogelijk 'open' en met aandacht tegemoet treden. Of de schuldproblemen zijn ontstaan door eigen schuld of door externe omstandigheden, is hierbij niet relevant. Persoonlijk contact gedurende het gehele traject is essentieel. Een schuldenaar mag van de schuldhulpverlener verwachten dat er regelmatig persoonlijk contact is. Hierdoor kunnen onnodige complicaties worden voorkomen en merkt de schuldenaar dat hij serieus wordt genomen".

Dit pleidooi van de Nationale Ombudsman in zijn rapport 'Schulden komen nooit alleen' (juni 2012) is waardevol om aan het begin van dit beleidsplan op te nemen. Het sluit namelijk precies aan op de intenties en uitgangspunten waarmee gemeente De Wolden haar inwoners wil ondersteunen.

Samenvatting

Regierol en zorgplicht

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Deze wet vraagt van gemeenten een regierol bij integrale schuldhulpverlening. Daarnaast heeft de gemeente nu ook een zorgplicht voor inwoners om integrale schuldhulpverlening aan te bieden.

De gemeenteraad moet volgens de Wgs een beleidsplan vaststellen. De Wgs noemt onderwerpen waarop het beleidsplan moet ingaan. Zoals: welke resultaten wil de gemeente behalen, aan welke kwaliteit moet de integrale schuldhulpverlening voldoen en hoe wil de gemeente preventie realiseren?

Visie op integrale schuldhulpverlening

Het beleidsplan komt op basis van onder andere de Politieke Termijn Agenda van de raad, het Collegeprogramma en het beleidsplan Wmo-Volksgezondheid tot een De Woldense visie op integrale schuldhulpverlening. Kernpunten van deze visie zijn:

- brede toegankelijkheid;
- ondersteuning met als doel mensen zelf weer verantwoordelijkheid te laten zijn;
- de gemeente voert de regie over samenwerkende instanties voor maatwerk aan inwoners;
- preventie en nazorg voorkomen schulden.

Beoogde maatschappelijke effecten

Deze visie is samen met de beoogde maatschappelijke effecten, de leidraad voor de wijze waarop gemeente De Wolden inwoners wil ondersteunen bij schuldsituaties en financiële problematiek. Hoewel in De Wolden, in vergelijking tot het landelijk beeld, de omvang van de gesignaleerde schuldproblematiek relatief beperkt is, heeft de gemeente aanzienlijke kosten voor schuldhulpverlening. Sedert 2009 stijgen deze kosten sterk. Voor het jaar 2012 gaat het om ruim € 140.000,-. Gezien de landelijke trend in de huidige conjunctuur is het aannemelijk dat in De Wolden het aantal meldingen van schuldproblematiek zal stijgen.

Kostenbeheersing is een gewenst maatschappelijk effect, maar ook dat inwoners, die schulden hebben, zo veel mogelijk meedoen in de maatschappij. Verder vindt gemeente De Wolden het belangrijk dat inwoners een zo groot mogelijke financiële zelfredzaamheid hebben. De gemeente biedt professionele ondersteuning zolang dat nodig is. Waar mogelijk leveren vrijwilligersorganisaties de ondersteuning of nemen deze van de gemeente over.

Huidige dienstverlening

Integrale schuldhulpverlening besteedt gemeente De Wolden op dit moment uit aan de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) in Assen. De GKB neemt de materiële schuldhulpverlening op zich. Het Algemeen Maatschappelijk Werk van Stichting Welzijn De Wolden verleent op aangeven van de GKB psychosociale begeleiding bij de schuldhulpverlening.

Deze wijze van dienstverlening heeft bepaalde nadelen. Het sturen op proces en resultaten is beperkt. Bovendien hebben cliënten veelal maatwerk nodig, wat niet altijd wordt geboden.

Nieuwe werkwijze

Gemeente De Wolden wil een optimale dienstverlening realiseren door het inrichten van een front- en midoffice 'Advies en Vraagverheldering'. Binnen deze front- en midoffice werkt de gemeente samen met ketenpartners, zodat de cliënt een afgestemd aanbod van hulp en/of zorg krijgt. Hierbij sluiten we aan bij de werkwijze zoals deze in het beleidsplan Wmo-Volksgezondheid is geschetst. Door deze keuze komen hulpvragen bij dit 'loket' binnen, waaronder ook verzoeken voor hulp bij schulden en bij financiële problemen.

De integrale dienstverlening van zorg en (schuld)hulp via dit loket is gewenst, omdat schuldenproblematiek veelal gepaard gaat met andere problematiek. Dat blijkt uit landelijk onderzoek en ook uit De Woldense uitvoeringspraktijk.

Deels zelfdoen en specialisme inkopen

De werkwijze 'Advies en Vraagverheldering' heeft gevolgen voor de diensten die gemeente De Wolden van de GKB afneemt. De gemeente gaat de intake in eigen beheer uitvoeren. Vervolgens bepaalt de gemeente welke begeleiding of aanbod van diensten schuldhulpverlening de aanvrager krijgt en houdt daar de regie op. Gemeente De Wolden zal echter specifieke diensten op het terrein van schuldhulpverlening blijven inkopen.

Door het nieuwe beleid wil gemeente De Wolden de integrale schuldhulpverlening effectiever, efficiënter en klantgericht organiseren. 'Meer doen met minder' is de uitdaging.

Inleiding

Aantal verzoeken om schuldhulpverlening neemt toe

Het aantal mensen dat een beroep doet op schuldhulpverlening groeit. In 2007 kregen de leden van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)¹ 47.500 meldingen voor hulp bij schulden. In 2009 waren dit 53.250 meldingen. In 2010 liep dit aantal op tot 79.000 meldingen; een groei van 48 procent. Over 2011 werden landelijk iets minder, namelijk 76.000 aanvragen schuldhulpverlening geregistreerd.

In Drenthe echter werden in 2011 bij de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) te Assen 7,5% meer aanvragen ingediend ten opzichte van 2010². Gemeente De Wolden heeft met de GKB een overeenkomst, waardoor inwoners uit De Wolden bij de GKB voor schuldhulpverlening terecht kunnen.

Hulpverzoeken worden ingewikkelder

Uit landelijk onderzoek³ blijkt dat, naast de toename van verzoeken, ook veranderingen optreden binnen de groep die om hulp vraagt. Nieuwe groepen die om hulp vragen, zijn huizenbezitters, hogere inkomens en zzp-ers. Ook is er sprake van vergrijzing en vergroening van de verzoekers. Steeds vaker zijn zij ouder dan 65 of jonger dan 25 jaar. De aard van de verzoeken verandert eveneens. Er is vaker sprake van een veelvoud van problemen bij de aanvrager (multiproblematiek) en urgente situaties.

De situatie in De Wolden

Het groeiend beroep op schuldhulpverlening is ook voor De Wolden een herkenbaar beeld. In 2009 waren 119 inwoners van de Wolden cliënt van de GKB. In 2010 steeg dit aantal naar 160. In het jaar 2011 zette de stijging door naar 219 inwoners aan wie de GKB diensten op het gebied van schuldhulpverlening verleende. In paragraaf 3.2 staat meer over de omvang en aard van de schuldproblematiek in De Wolden.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Uit het hiervoor genoemde landelijke onderzoek bleek ook dat de kwaliteit en effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening van gemeente tot gemeente verschilde. Dit was voor het Kabinet mede aanleiding om de zorgplicht van gemeenten op het gebied van schuldhulpverlening wettelijk te verankeren in het wetsvoorstel 'Wet gemeentelijke schuldhulpverlening' (Wgs). Het kabinet wilde met dit wetsvoorstel een 'bodemp' onder de gemeentelijke schuldhulpverlening leggen, waaraan gemeenten moeten voldoen.

Zo heeft de gemeenteraad de wettelijke taak om toe te zien op de kwaliteit van de schuldhulpverlening. Ook moet de raad voor een periode van maximaal vier jaar een plan vaststellen dat richting geeft aan de schuldhulpverlening.

¹ De brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociale kredietverlening.

² Bron: jaarverslag 2011 Gemeentelijke Kredietbank te Assen.

³ Onderzoek door Regioplan Beleidsonderzoek in opdracht van het Ministerie van SZW naar de besteding, effecten en duurzaamheid van de tijdelijke middelen schuldhulpverlening 2009-2011, januari 2012.

Het Kabinet verwacht dat er door de verantwoording door het college over het gevoerde beleid en het resultaat hiervan een belangrijke impuls uitgaat om de effectiviteit van de schuldhulpverlening te verbeteren.

De Wgs is met ingang van 1 juli 2012 in werking getreden. In Hoofdstuk 1 kunt u meer over deze wet lezen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 leest u de achtergronden en uitgangspunten van de Wgs.

Hoofdstuk 2 is gewijd aan de visie van gemeente De Wolden op schuldhulpverlening.

In hoofdstuk 3 gaan we in op de lokale situatie wat betreft schuldhulpverlening. Wat zijn de kwantitatieve gegevens en hoe werken we nu? Vervolgens: welke veranderingen willen we inzetten en welke maatschappelijke effecten willen we daarmee bereiken?

Hoofdstuk 4 beschrijft de uitgangspunten van het beleid om de gewenste veranderingen te kunnen realiseren.

In hoofdstuk 5 gaan we in op bepaalde onderdelen van het beleid waarop volgens de Wgs het beleidsplan moet ingaan.

Hoofdstuk 6 is gericht op de uitvoering. Hoe geeft het college de toegang tot schuldhulpverlening vorm en welke producten zetten we in?

Tot slot beschrijft hoofdstuk 7 financiële aspecten en de verantwoording van het college aan de raad. Ook de communicatie over het beleid en de dienstverlening komen aan de orde.

Hoofdstuk 1 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

1.1 De achtergrond van de wet

In de inleiding werd al kort aangestipt dat de regering met het wetsvoorstel beoogde de kwaliteit van de schuldhulpverlening te verbeteren.

Naast de kwaliteit bleek uit onderzoek⁴ dat ook de bestaande gemeentelijke schuldhulpverlening met een aantal problemen kampt die leiden tot een beperkte effectiviteit, zoals:

- het ontbreken van integrale schuldhulpverlening waarbij de gemeente de regierol op zich neemt;
- de lange wacht- en doorlooptijden;
- de mate van samenwerking met andere hulpverlenende instanties;
- de mate waarin er ruimte is voor maatwerk.

In de Memorie van Toelichting op het wetsvoorstel noemde het Kabinet participatie van burgers en vooral arbeidsparticipatie als belangrijk uitgangspunt van het kabinetsbeleid. Problematische schulden zijn volgens het Kabinet een belangrijke belemmerende factor voor participatie. Participatie van burgers is dus één van de doelstellingen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

De Tweede Kamer heeft op 30 juni 2011 ingestemd met het wetsvoorstel. Op 7 februari 2012 heeft de Eerste Kamer het Wetsvoorstel Wgs goedgekeurd. In een KB van 29 maart 2012 is bepaald dat de wet op 1 juli 2012 van kracht wordt.

Enkele onderdelen van de wet zijn nog niet sedert 1 juli 2012 van kracht. Dit geldt voor het zogeheten "Moratorium" en de "basisbankrekening". De streefdatum van invoering is 1 januari 2013.

Het moratorium houdt in dat de schuldsituatie "bevroren" kan worden. Het college verzoekt hierbij de rechtbank een afkoelingsperiode af te kondigen. In deze periode kan de schuldeiser zijn bevoegdheid tot verhaal op de goederen van de schuldenaar niet uitoefenen gedurende een periode van maximaal 6 maanden. De bepaling over de basisbankrekening zorgt ervoor dat een schuldenaar te allen tijde over een bankrekening beschikt, zodat de schuldhulpverlening efficiënt kan verlopen.

1.2 Het wettelijk kader

Hoewel participatie niet in de wet wordt genoemd, vormt dit samen met de regierol en de zorgplicht wel het belangrijkste kader van de wet. In deze paragraaf gaan we nader in op de kernpunten van de wet.

1.2.1 Participatie

De Memorie van Toelichting op het wetsvoorstel gaat in op de kwaliteit en effectiviteit van schuldhulpverlening. Verbetering hiervan moet participatie van burgers bevorderen. Drempels die de participatie van burgers in gevaar brengen of zelfs belemmeren, moeten worden voorkomen en worden weggenomen. De regering vindt het uit sociaal oogpunt niet aanvaardbaar en economisch niet verantwoord wanneer

⁴ Onderzoek in opdracht van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: Schulden? De gemeente helpt, Hiemstra en de Vries, 2008.

mensen buiten de samenleving staan. Problematische schulden zijn een belangrijke belemmerende factor voor (volwaardige) participatie. Problematische schulden moeten daarom zoveel mogelijk voorkomen, dan wel opgelost worden. Naast participatie geldt ook het belang van terugdringing van maatschappelijke kosten. Schuldsituaties hebben vaak als neveneffect hoge maatschappelijke kosten: armoede, sociale uitsluiting, huisuitzetting, onverzekerbaarheid en afsluitingen van gas en elektriciteit.

1.2.2 Regierol voor gemeente

Het is volgens de regering van belang dat bij de inrichting en de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening één instantie zoveel mogelijk de regie heeft. De gemeente is op basis van de verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders het best in staat om deze regierol bij de integrale schuldhulpverlening op zich te nemen. De gemeente is het best toegerust om de schuldenproblematiek van schuldenaren in hun onderlinge samenhang integraal te beoordelen. Immers de gemeente heeft in veel gevallen of een financieringsrelatie of ten minste een samenwerkingsrelatie met organisaties die betrokken kunnen zijn bij het integraal oplossen van de problemen van een schuldenaar. Het vervullen van de regierol is essentieel om samenhang te waarborgen in de aanpak van de problemen van de schuldenaar.

Op basis van het voorgaande is de regering van mening dat het wenselijk is dat de gemeente de regierol op zich neemt. Dit uiteraard in nauwe afstemming met andere instanties die bij de integrale schuldhulpverlening betrokken zijn⁵.

1.2.3 Zorgplicht voor gemeente

Door de Wgs ontstaat voor gemeenten een zorgplicht. Het gaat dan om het realiseren van de brede toegankelijkheid, de beperking van de wacht- en doorlooptijden en het realiseren van de integrale schuldhulpverlening, zoveel mogelijk onder regie van de gemeente. Door de hiervoor genoemde onderdelen van de gemeentelijke schuldhulpverlening in een wettelijke regeling op te nemen, wordt een bodem in de gemeentelijke schuldhulpverlening gelegd, waaraan gemeenten moeten voldoen. Dit wijkt fundamenteel af van de tot 1 juli 2012 bestaande situatie, waarin er geen ander wettelijk kader voor de gemeentelijke schuldhulpverlening was. Tot die datum hadden de gemeenten de algemene zorgplicht voor hun inwoners op basis van de Gemeentewet.

1.3 Financiële effecten van de wet: meer met minder

Met ingang van 2012 zijn de tijdelijke middelen weggevallen, die het Rijk aan gemeenten beschikbaar had gesteld, voor de schuldhulpverlening. Deze extra middelen konden worden ingezet voor de opvang van de extra toeloop, voor een brede toegankelijkheid en het aanpakken van wachtlijsten en doorlooptijden. Omdat de regering een meer selectieve en gerichte schuldhulpverlening verwacht, vindt er vanaf 2012 een structurele uitname uit het gemeentefonds plaats van € 20 mln. Dit past volgens de regering "in een context waarin de overheidsfinanciën, na een periode van crisis, op orde gebracht moeten worden".

Voor gemeenten is het de uitdaging om - naast het verbeteren van de kwaliteit van de schuldhulpverlening - vanuit een integrale benadering te kijken hoe er meer met minder gerealiseerd kan worden. Hierbij kan gedacht worden aan inverteerbaarheidseffecten op het volume door preventie, nazorg en beperking van recidive en effecten op aanverwante (gemeentelijke) taakgebieden, zoals bijzondere bijstand, re-integratie, afsluitingen nutsvoorzieningen, huisuitzettingen en verslaafdenzorg.

⁵ Memorie van Toelichting Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, blz. 7.

1.4 Beleidsplan integrale schuldhulpverlening

De gemeenteraad krijgt op basis van de wet de taak om een plan vast te stellen dat 'richting geeft aan de door het college van B en W te nemen beslissingen over de integrale schuldhulpverlening en de regierol daarbij'.

Het beleidsplan geldt voor een periode van ten hoogste vier jaar en moet ingaan op:

- **Het beleid**
De hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid over integrale schuldhulpverlening.
- **Preventie**
Hoe de gemeente wil voorkomen dat personen schulden aangaan, die ze niet kunnen betalen.
- **Resultaten**
Welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen.
- **Kwaliteit**
Welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.
- **Wachttijd**
Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft om het eerste gesprek te voeren met een persoon die een verzoek doet voor schuldhulpverlening.
- **Minderjarige kinderen**
Hoe krijgt schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen vorm.

De Wgs spreekt over integrale schuldhulpverlening, maar geeft daarvan geen definitie. Het is daarom van belang wat voor de uitvoering van het beleidsplan verstaan wordt onder integrale schuldhulpverlening. Het voorstel is onderstaande definitie, afkomstig van de NVVK, voor het beleidsplan van De Wolden als uitgangspunt te nemen:

Definitie integrale schuldhulpverlening

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

1.5 De uitvoering en beleidsregels

Het college van burgemeester en wethouders heeft volgens de Wgs ondermeer de volgende taken:

- Uitvoering van het beleidsplan.
- Het vaststellen van beleidsregels over de toegang tot en weigering van de integrale schuldhulpverlening.
- Een verzoek aan de rechtbank voor een Moratorium (nog niet in werking). Zie ook paragraaf 1.1.

Hoofdstuk 2 De visie op schuldhulpverlening in De Wolden

In het vorige hoofdstuk is beschreven wat de achtergronden zijn van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Ook is een beeld geschetst van het effect dat deze wet moet hebben op de kwaliteit en effectiviteit van de schuldhulpverlening. Hierbij zijn de verantwoordelijkheden van de raad en het college naar voren gebracht.

2.1 Brede visie op dienstverlening en ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we in op de visie van gemeente De Wolden op schuldhulpverlening. Deze visie ligt in het verlengde van de brede visie van de gemeente bij het maken van beleid. Het antwoord op de volgende vragen is daarbij bepalend:

Wat voor gemeente wil De Wolden zijn? Wat willen wij onze inwoners kunnen bieden? En als gevolg: wat willen wij onze inwoners kunnen bieden als het gaat om schuldenproblematiek?

De raad en het college hebben zich eerder uitgesproken over de visie van De Wolden op dienstverlening en ondersteuning aan inwoners. Over deze visies is (samengevat) het volgende gezegd:

2.1.1 Visie op dienstverlening

- Toekomstvisie De Wolden 2005-2020:** 'Actief en Betrokken' (raad 22 december 2005)
 - *De Wolden investeert in optimale dienstverlening aan inwoner (pag. 4 en 21)*

- Visie Dienstverlening** (raad 27 augustus 2009)
 - *een samenhangende dienstverlening, waarbij de klant centraal staat.*

- Collegeprogramma 2010-2014** "Dienstverlenend, dynamisch, duurzaam" Programma Dienstverlening (pag. 7, 8 en 9.) Het college wil in 2014 bereikt hebben:
 - *klantgerichte dienstverlening;*
 - *klanten kunnen hun zaken snel en zeker regelen;*
 - *klanten komen uit bij de juiste deur;*
 - *klanten vinden ons transparant en aanspreekbaar.*

2.1.2 Visie op ondersteuning

- **Politieke Termijn Agenda** raad (raad 11 maart 2010)
 - *Sociaal Beleid*
Vanwege de economische crisis en de mogelijke bezuinigingen bij de gemeente kunnen meer (kwetsbare) personen in de knel komen. Dit wil de raad voorkomen. De raad wenst minimaal het goede sociaal beleid voort te zetten. Daarnaast wil de raad extra aandacht schenken aan het jeugd- en ouderenbeleid.

- **Collegeprogramma 2010-2014** 'Dienstverlenend, dynamisch, duurzaam'
Programma 9: sociaal-/maatschappelijke zorg (pag. 22, 23 en 24)
Het college
 - *wil een netwerkstructuur bevorderen waarin mensen verantwoordelijkheden voor zichzelf en hun omgeving nemen en organisaties en instanties zich samen sterk maken om gemeenschappelijke normen en doelstellingen te realiseren;*
 - *zet in op continuering van het huidig minimabeleid. Hiermee beoogt het college ook het totale inkomen voor de financieel zwakkeren in onze samenleving op peil te houden;*
 - *gaat de komende jaren voorlichting en preventieve maatregelen in de schuldhulpverlening inzetten. Schuldpreventie is daarbij als speerpunt aangewezen. Hiermee geeft de gemeente een impuls aan het voorkomen van problematische schulden. Met name het voorkomen van problematische schulden bij jongeren moet aandacht hebben.*

- **Beleidsplan Wmo-volksgezondheid 2012-2015** Gemeente De Wolden (raad 22 december 2011)
 - *In De Wolden anno 2030 is ook oog voor maatwerk (pag. 4).*
 - *De overheid is een krachtige regisseur als het gaat om de besteding van gemeenschapsgelden (pag. 5).*
 - *Preventie staat in onze gemeente centraal. Voorkomen is beter dan genezen (pag. 11).*
 - *Onze gemeente gaat uit van het zelforganiserend vermogen van onze inwoners. Ook in kwetsbare en afhankelijke posities is het uitgangspunt dat inwoners zelf primair verantwoordelijk blijven en de regie houden (pag. 11).*
 - *Als het de inwoner niet lukt om op eigen kracht te participeren, is ondersteuning gewenst. Uitgangspunt bij deze ondersteuning is coördinatie van de ondersteuning daar waar het om meervoudige problematiek gaat (pag. 11).*

- **Programma Decentralisaties** (raad 10 mei 2012)
 - *De inwoner van De Wolden wordt efficiënt en doelmatig ondersteund en wordt versterkt in eigen kracht.*
 - *Effectievere zorg rond de kwetsbaren in onze gemeente.*
 - *Op basis van een meer integrale werkwijze verbinden van doelen van verschillende wetten (pag. 5).*

2.2 Visie op integrale schuldhulpverlening

In 2003 besloot het college een overeenkomst aan te gaan met de GKB te Assen voor de uitvoering van integrale schuldhulpverlening. Sindsdien voert de GKB voor gemeente De Wolden de integrale schuldhulpverlening uit. Onderdeel van de private overeenkomst met de GKB is dat eventuele noodzakelijke psychosociale (of immateriële) schuldhulpverlening op aangeven van de GKB door het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) van Stichting Welzijn De Wolden wordt verzorgd.

Met de vaststelling van de Kadernota Minimabeleid (raad 12 januari 2006) koos de raad voor het handhaven van het (niveau van het) minimabeleid. In deze Kadernota wordt schuldhulpverlening genoemd als onderdeel van het minimabeleid. Er werden geen specifieke keuzes voor schuldhulpverlening gemaakt. De raad besloot in te stemmen met het in de Kadernota genoemde scenario 2. Dat betekende handhaving van het niveau van de ondersteunende regelingen voor mensen met een minimuminkomen.

In het verlengde van de brede visie van De Wolden op dienstverlening en ondersteuning ligt het in de lijn de visie op schuldhulpverlening te baseren op de volgende uitgangspunten:

- Door een goed sociaal beleid kwetsbare en financieel zwakkere inwoners ondersteunen, waarbij maatwerk mogelijk is.
- Inwoners hebben een eigen verantwoordelijkheid voor hun (financiële) situatie en voor het regelen van verbetering hiervan.
- De gemeente regisseert noodzakelijke ondersteuning en zorgt voor coördinatie hiervan.
- Een samenhangende en optimale dienstverlening.
- Preventie is speerpunt bij schuldhulpverlening. Ook door voorlichting moet vooral bij jongeren het voorkomen van problematische schulden aandacht hebben.

Naast de lokale uitgangspunten geeft de Wgs een wettelijk kader op basis waarvan de visie op schuldhulpverlening wordt gevormd. In paragraaf 1.2 is ingegaan op drie kernpunten van de Wgs, namelijk, participatie van inwoners, de regierol en de zorgplicht voor de gemeente.

Schulden moeten geen reden zijn om niet deel te nemen aan het maatschappelijk leven, te werken of onderwijs te volgen; inwoners moeten zoveel mogelijk (blijven) participeren.

Wat betreft de regie is het duidelijk dat de gemeente in elk geval de regie op het beleid heeft. De regie op de cliënt kan overigens heel goed bij andere partijen belegd worden. Een brede toegankelijkheid tot schuldhulpverlening vloeit voort uit de

zorgplicht die de gemeente heeft. Schuldhulp is er daarom in principe voor alle inwoners van De Wolden.

De lokale uitgangspunten en het wettelijk kader zijn de basis voor het voorstel voor de visie:

Visie op integrale schuldhulpverlening

1. Integrale schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van de gemeente De Wolden.
2. De cliënt krijgt ondersteuning om zelf weer de verantwoordelijkheid te (leren) dragen om zijn financiën te kunnen beheren en deel te nemen aan de samenleving. Wij ondersteunen de cliënt bij het oplossen van de financiële problemen, maar nemen de problemen niet over.
3. Om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden worden achterliggende problemen eveneens aangepakt (integrale aanpak).
4. De gemeente voert hierbij de regie over de samenwerking van meerdere instanties die samen voorzien in een totaal pakket op maat.
5. Preventie en nazorg voorkomen het (opnieuw) ontstaan van schulden.

In dit hoofdstuk is op basis van de gemeentelijke visie op dienstverlening en ondersteuning van inwoners tegen de achtergrond van de Wgs een visie beschreven.

Deze visie is de leidraad voor het beleid en de uitvoering van integrale schuldhulpverlening.

Het volgende hoofdstuk gaat in op lokale situatie. Wat is de omvang en aard van de schuldenproblematiek van inwoners en wat zijn de kenmerken van de huidige dienstverlening?

Op basis van het inzicht in de lokale situatie en onze visie op integrale schuldhulpverlening kunnen we vervolgens bepalen wat de doelstellingen en de keuzes van ons beleid moeten zijn.

Hoofdstuk 3 Analyse lokale situatie

3.1. Landelijk beeld

In de inleiding van dit beleidsplan is al genoemd dat het aantal mensen dat een beroep doet op schuldhulpverlening groeit. Deze groei bedroeg in 2010 landelijk 48 procent ten opzichte van 2009. In 2011 stabiliseerde het aantal hulpvragen. In Drenthe echter werden in 2011 bij de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) 7,5% meer aanvragen ingediend ten opzichte van 2010.

Naast de toename van verzoeken treden ook veranderingen op binnen de groep die om hulp vraagt. Nieuwe groepen zijn: huizenbezitters, hogere inkomens en zzp-ers. Ook wordt de groep ouder dan 65 jaar of jonger dan 25 jaar groter. Dit blijkt uit landelijk onderzoek.⁶

Ook is er sprake van een verandering van de aard van de verzoeken om schuldhulpverlening. Er is vaker sprake van multiproblematiek en vaker is de situatie urgent. Van de mensen die instromen in de schuldhulpverlening heeft 40% geestelijke gezondheidsproblemen.⁷

Bij ongeveer één op de tien huishoudens in Nederland is sprake van een problematische schuldsituatie (693.000 huishoudens) of dreigt er een te ontstaan (248.000 huishoudens). Bij 20% procent van de schuldenaren gaat het om ouders met kinderen.⁸

Er is – samengevat – sprake van een problematische schuldsituatie als de aflossingen op schulden en betalingsachterstanden van een huishouden hoger zijn dan de aflossingscapaciteit.⁹

Uit onderzoek komt naar voren dat risicoverhogende factoren voor problematische schulden zijn: laag opleidingsniveau, eenoudergezin, jonger dan 40 jaar of het hebben van een uitkering.¹⁰

Ongeveer eenderde van de bijstandsgerechtigden heeft problematische schulden en nog eens eenderde heeft niet-problematische schulden.¹¹

Hoewel er op landelijk niveau kwalitatieve en kwantitatieve informatie over huishoudens met schulden is, zijn per gemeente geen gegevens bekend hoeveel huishoudens daadwerkelijk een problematische schuld hebben.¹²

⁶ Onderzoek door Regioplan Beleidsonderzoek in opdracht van het Ministerie van SZW naar de besteding, effecten en duurzaamheid van de tijdelijke middelen schuldhulpverlening 2009-2011, januari 2012.

⁷ Schuldhulpverlening loont, Hogeschool Utrecht/Regioplan 2011, pag. 12.

⁸ Rapport Nationale Ombudsman, 'Schulden komen nooit alleen', pag. 3, 29 juni 2012

⁹ Rapport i.o.v. Min. van SZW 'Huishoudens in de rode cijfers', pag. 7, Panteia, 2009

¹⁰ Rapport i.o.v. Min. van Szw 'Kosten en baten van schuldhulpverlening', pag. 17, juli 2011

¹¹ Rapport i.o.v. Divosa 'Verkenning regievoering schuldhulpverlening', pag. 45, mei 2012

¹² Rapport i.o.v. Min. van Szw 'Kosten en baten van schuldhulpverlening', pag. 18, juli 2011

3.2 Omvang en aard van lokale schuldenproblematiek

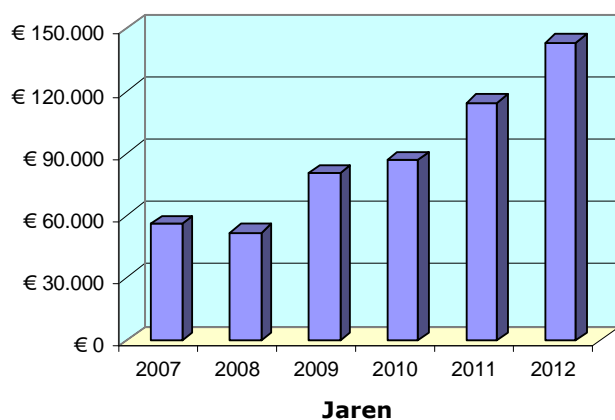
Voor een beeld van de omvang van schuldproblematiek van inwoners van gemeente De Wolden is de GKB te Assen de belangrijkste informatiebron.

Onderstaande figuur 1 geeft de kosten over de jaren 2007 tot en met 2012 weer. Het betreft de betaalde kosten aan de GKB¹³ (de kosten over 2012 zijn een raming).

Figuur 2 betreft het aantal inwoners dat ondersteuning werd verleend.

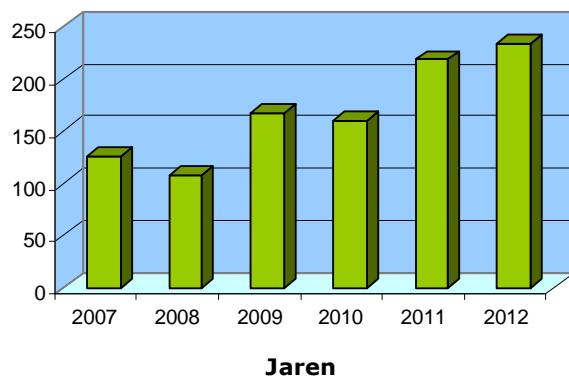
Kosten en aantallen

Figuur 1 kosten schuldhulpverlening 2007 t/m 2012



De kosten bedroegen in 2007 €55.766 en in 2012 naar verwachting € 143.100,-.

Figuur 2 Aantal inwoners dat ondersteuning kreeg 2007 t/m 2012



In 2007 kregen 136 inwoners ondersteuning en in 2012 naar verwachting 234 inwoners

¹³ Naast deze kosten wordt jaarlijks ca. € 22.000 aan andere organisaties dan de GKB betaald voor kosten van bewindvoering. Dit gebeurt via bijzondere bijstand, met draagkracht berekening.

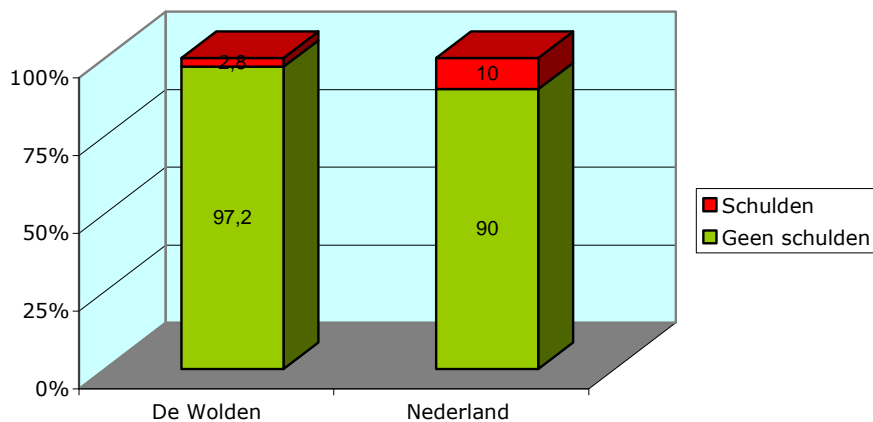
Conclusie n.a.v. figuur 1 en 2:

In De Wolden was de grootste procentuele groei in 2009 (55% meer dan in 2008). Vanaf 2010 is de groei sterker dan landelijk. In 2011 was er geen sprake van stabilisatie, zoals landelijk wel werd waargenomen.

Omvang huishoudens met schulden

Uit landelijk onderzoek blijkt dat in Nederland 10% van de huishoudens problematische schulden heeft of dreiging daarvan. In De Wolden zijn van de 9.521 huishoudens¹⁴ bij de afdeling Samenleving 263 huishoudens bekend met problematische schulden of financiële problematiek; dat is 2,8 % van de huishoudens.

Figuur 3 Percentage huishoudens met problematische schulden 2011



Conclusie n.a.v. figuur 3:

Hoewel de cijfers niet exact vergelijkbaar zijn, kan uit de landelijke gegevens worden afgeleid, dat in De Wolden waarschijnlijk meer huishoudens zijn met (dreigende) problematische schulden dan nu bekend.

Bron en hoogte van inkomen

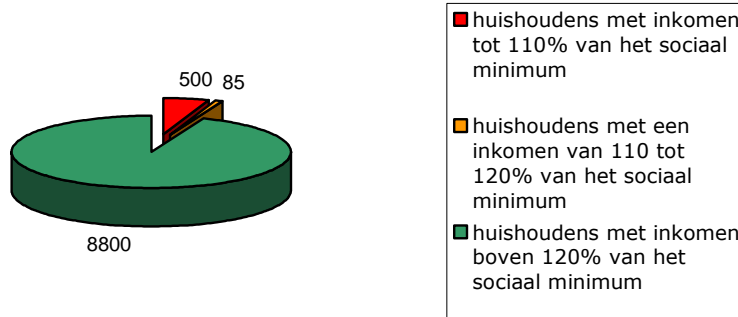
Volgens landelijk onderzoek is een risicofactor voor problematische schulden het hebben van een uitkering. Mensen met een uitkering hebben veelal een laag inkomen, zoals bijstand.

Uit onderzoek van KWIZ in 2006 naar de inkomens van huishoudens blijkt dat 500 van de 9.385 huishoudens in De Wolden een inkomen tot 110% van het sociaal minimum hebben. Nog eens 85 huishoudens hebben een inkomen tussen 110 en 120% van het sociaal minimum. Deze 585 huishoudens hebben een vermogen minder dan de vermogensgrens van de Wwb. Er zijn geen gegevens beschikbaar over de situatie anno 2012.

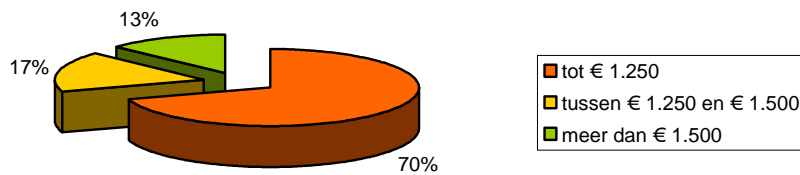
In figuur 4 is de inkomensverdeling van alle huishoudens in De Wolden weergegeven. Figuur 5 laat de bron van inkomsten zien van de inwoners die in 2011 cliënt van de GKB waren. Uit figuur 6 blijkt de hoogte van de inkomsten van de cliënten van de GKB uit De Wolden.

¹⁴ Per 1-1-2011, Bron CBS 2012

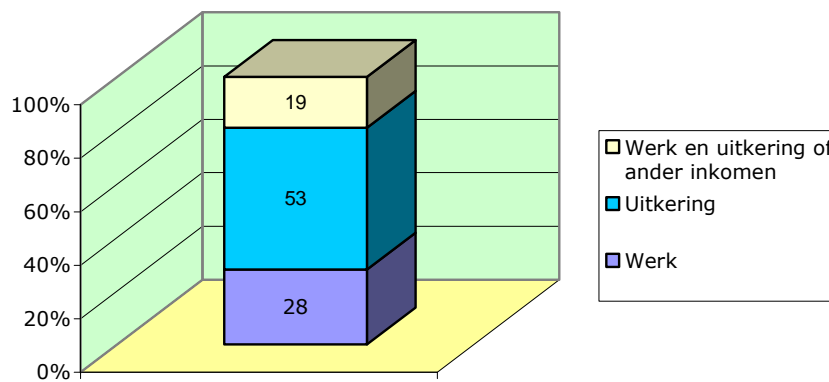
Figuur 4 Inkomensverdeling alle huishoudens De Wolden



Figuur 5 Netto inkomen per maand van cliënten GKB uit De Wolden



Figuur 6 Inkomstenbron cliënten GKB 2011 uit De Wolden



Conclusie n.a.v. figuur 4, 5 en 6:

In gemeente De Wolden hebben (in 2006) circa 585 huishoudens een laag inkomen. De gemeente kent 263 huishoudens met schulden of financiële problematiek. Op basis van het landelijk beeld is het aannemelijk dat het aantal verzoeken om ondersteuning bij schulden zal stijgen.

Van de 219 inwoners die in 2011 cliënt van de GKB waren, heeft 72% een uitkering of een combinatie van werk en uitkering. Van deze inwoners heeft 70% een inkomen van minder dan € 1.250 per maand.

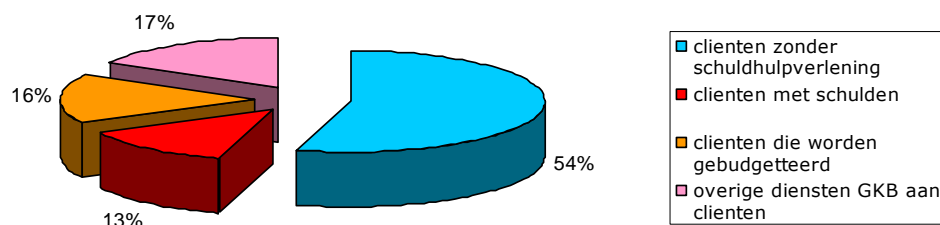
Hieruit blijkt dat financiële problematiek vaak samengaat met het hebben van een uitkering dan wel een laag inkomen. Het landelijk beeld is dus ook in De Wolden terug te zien.

Bijstandsccliënten en schuldhulpverlening

Inwoners met een bijstandsuitkering hebben vaak problematische schulden. Uit landelijk onderzoek blijkt dat 30% van de bijstandsgerechtigden hiermee wordt geconfronteerd. Daarnaast heeft eenderde van de bijstandsccliënten niet-problematische schulden.

In De Wolden kreeg in 2011 13% van de bijstandsccliënten hulp bij een schuldregeling. Daarnaast kreeg 33% ondersteuning in een andere vorm van de GKB.

Figuur 7 Bijstandsccliënten en schuldhulpverlening in 2011



Conclusie n.a.v. figuur 7

Het percentage bijstandsccliënten met problematische schulden in De Wolden is veel lager dan landelijk, respectievelijk 13 en 30%. Daarom moet rekening worden gehouden met een mogelijke stijging van het aantal bijstandsccliënten dat problematische schulden heeft.

Huishoudtypen en leeftijden

Uit landelijk onderzoek blijkt dat in 20% van de huishoudens met problematische schulden of dreiging daarvan sprake is van ouders met kinderen. In De Wolden had 29% van de huishoudens, die in 2011 ondersteuning van de GKB kregen, kinderen.

Landelijk wordt een toename geconstateerd van verzoeken voor schuldhulpverlening door jongeren tot 25 jaar en door personen van 65 jaar en ouder. In De Wolden blijkt de groep personen tot 30 jaar in de jaren 2010 en 2011 zich te stabiliseren. Ongeveer 22% van de schuldhulpverlening door de GKB betreft jongeren tot 30 jaar. De registratie van leeftijden binnen deze groep zullen we verfijnen.

Bij personen van 60 jaar en ouder is in De Wolden vanaf 2009 een daling te zien. In het jaar 2009 betrof 9% van de hulpvragen personen van 60 jaar en ouder. In 2011 was dat percentage 6.

Conclusie:

In De Wolden blijkt een groter percentage gezinnen met kinderen (dreigende) problematische schulden te hebben dan landelijk.

Een stijging van het aantal jongeren tot 25 jaar dat schuldhulpverlening vraagt, is in De Wolden niet duidelijk waarneembaar. Er is wel een constante significante groep van personen tot 30 jaar.

Het aantal personen ouder dan 60 jaar in De Wolden dat zich meldt voor schuldhulpverlening blijkt te dalen. Gezien de landelijke trend van stijging is aandacht voor deze groep van belang.

3.3 Dienstverlening door de GKB

In paragraaf 2.2. werd al genoemd dat gemeente De Wolden sinds 2003 met de Gemeentelijk Kredietbank te Assen (GKB) een overeenkomst heeft om integrale schuldhulpverlening uit te voeren.

De GKB is een gemeenschappelijke regeling van de gemeenten Assen, Meppel en Hoogeveen. Naast deze drie gemeenten nemen nog 20 andere gemeenten uit Drenthe, Groningen, Overijssel en Flevoland diensten van de GKB af, waaronder De Wolden.

Gemeente De Wolden heeft een (privaatrechtelijke) 'Raamovereenkomst Integrale schuldhulpverlening' met de GKB voor een periode van 4 jaar. De huidige overeenkomst loopt tot en met 2014. In deze overeenkomst is geregeld dat gemeente De Wolden de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening opdraagt aan de GKB. De GKB verzorgt de financiële (materiële) hulpverlening. Jaarlijks sluiten gemeente De Wolden en de GKB op basis van een begroting een uitvoeringsovereenkomst af. Hierin worden de diensten en begrote kosten voor het komende kalenderjaar vastgesteld.

Inwoners kunnen zich bij de GKB aanmelden waarna op afspraak een intakegesprek met de GKB in het gemeentehuis in Zuidwolde plaats heeft.

In de raamovereenkomst is opgenomen dat zonodig de GKB cliënten doorverwijst naar het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) van de Stichting Welzijn De Wolden (SWW) voor psychosociale (immateriële) schuldhulpverlening.

3.4 Dienstverlening door het Algemeen Maatschappelijk Werk

SWW en de GKB hebben in een samenwerkingsovereenkomst nadere afspraken gemaakt over de doorverwijzing van de GKB naar het AMW en de dienstverlening door het AMW.

Het AMW levert op verzoek van de GKB een tweetal diensten, namelijk Dienst 1 'Diagnose' en Dienst 2 'Begeleiding'. Dienst 1 houdt in: drie gesprekken met de cliënt, een huisbezoek en rapportage met een advies over onder meer eventuele ondersteunende maatregelen, zoals budgetbeheer. Op basis van de rapportage kan de GKB het AMW opdracht geven voor verdere psychosociale begeleiding in de vorm van Dienst 2.

Gemeente De Wolden betaalt op basis van de begroting de jaarlijkse kosten van de psychosociale schuldhulpverlening aan de GKB.

De afgelopen jaren schakelde de GKB gemiddeld 7 keer per jaar de GKB in voor psychosociale hulpverlening. Naast deze hulpverlening, op verzoek van de GKB, begeleidt het AMW vanuit het reguliere algemeen maatschappelijk werk inwoners bij schuldsituaties of bij financiële problematiek. In deze situaties start de hulpverlening bij het AMW. Het AMW signaleerde in 2011 een aanzienlijke toename van cliënten met schulden. De problemen ontstaan onder andere door het verlies van banen of door scheiding.¹⁵

3.5 Voor- en nadelen van uitbesteden

Het uitbesteden van de integrale schuldhulpverlening heeft voor de gemeente onder andere de volgende voor- en nadelen:

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none">Materiële schuldhulpverlening is een specialisme dat makkelijk kan worden ingekocht. Meerdere partijen in de markt leveren diensten schuldhulpverlening.	<ul style="list-style-type: none">De controle op kwaliteit en effectiviteit is lastig, omdat de partijen op afstand staan en de gemeente op de ingekochte gebieden beperkte deskundigheid heeft.Overleg en afstemming met twee partijen.
<ul style="list-style-type: none">Deskundigheid.	<ul style="list-style-type: none">De GKB kan als een instantie op afstand van de cliënt worden ervaren.

¹⁵ Jaarverslag 2011 SWW, pagina 9.

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente hoeft zich geen nieuwe deskundigheid eigen te maken. • De budgettering van bijstandsccliënten wordt ook uitbesteed. 	<ul style="list-style-type: none"> • De opbouw van kennis en expertise bij de gemeente is gering. • Sturing op het proces en resultaten is beperkt. • Inefficiënte administratieve processen bij budgettering van bijstandsccliënten.
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibel wat betreft personeelsinzet bij groeiende of krimpende aantallen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Een meerjarencontract. • Beperkte invloed door de gemeente op bijvoorbeeld wacht- en doorlooptijden.
<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente heeft één aanspreekpunt / contractpartner voor integrale schuldhulpverlening. 	<ul style="list-style-type: none"> • Weinig zicht op andere (meervoudige) problematiek van cliënten. • Geen regie op de dienstverlening door diverse instanties.

Tabel 1 Voor- en nadelen uitbesteding

De hiervoor genoemde voordelen zijn in het algemeen herkenbaar wanneer een gemeente besluit diensten niet zelf uit te voeren, maar uit te besteden. De keuze hiervoor in 2003 lag voor de hand omdat De Wolden een relatief kleine gemeente is en het aantal inwoners dat een beroep op schuldhulpverlening deed, beperkt was.

De genoemde nadelen zijn vooral gebleken in de uitvoeringspraktijk, die de laatste jaren bovendien wordt gekenmerkt door een toename van het aantal inwoners met schulden- en meervoudige problematiek.

Wat betreft de cliënten van de GKB, die ook een uitkering voor levensonderhoud hebben, blijkt dat de GKB niet altijd het maatwerk kan leveren dat sommigen personen nodig hebben. Ook wordt de GKB door cliënten als een administratieve instantie 'op afstand' ervaren.

De ervaringen zijn de resultante van de wijze waarop de schuldhulpverlening is georganiseerd en een periode van neergaande conjunctuur en recessie.

De conclusie is dat de nadelen van volledig uitbesteden de voordelen overschaduwden. Dit geeft aanleiding deze vorm van uitbesteding ter heroverwegen.

3.6 Hulpverlening door andere ketenpartners

Uit de beschrijving van de landelijke en lokale problematiek is naar voren gekomen dat mensen met schulden vaak ook andere problemen hebben. Inwoners van De Wolden met schulden kunnen ook cliënt zijn van: het Algemeen Maatschappelijk Werk, GGZ Drenthe, GGD Drenthe, MEE Drenthe, Centrum voor Jeugd en Gezin, Reclassering of Verslavingszorg Drenthe.

Voor een integrale aanpak van schuldhulpverlening zijn deze organisaties ketenpartners met wie op cliëntniveau de regie op de hulpverlening moet worden gevoerd. Welke organisatie de regie voert, hangt af waar het zwaartepunt van de problematiek ligt. Zie ook paragraaf 4.4.

3.7 Beoogde maatschappelijke effecten

We hebben nu een beeld van de lokale situatie. Hieruit kunnen we de volgende problematiek en aandachtspunten afleiden.

3.7.1 Problematiek en aandachtspunten in De Wolden

Uit de beschrijving van de lokale situatie blijken de volgende problemen of aandachtspunten:

1. Van het aantal huishoudens met een laag inkomen in De Wolden doet een relatief beperkte groep een beroep op schuldhulpverlening. Dit geldt ook voor de mensen met een uitkering en ouderen. Gezien de landelijke trend is het aannemelijk dat de komende jaren het beroep op schuldhulpverlening door inwoners uit De Wolden zal stijgen.
2. Het collegeprogramma geeft aan dat preventie speerpunt van de aanpak van schuldhulpverlening is, vooral bij jongeren. Preventie is volgens de Wgs ook een aspect van het beleidsplan waarop de gemeente moet ingaan. Preventie is dus een thema dat op korte termijn invulling vraagt.
3. Het volledig uitbesteden van integrale schuldhulpverlening heeft voor De Wolden meer nadelen dan voordelen. De meest in het oogspringende nadelen zijn de geringe sturing op het proces en resultaten en het feit dat maatwerk nauwelijks mogelijk is.
4. De hulp- en dienstverlening aan onze inwoners kan efficiënter en effectiever. Immers meerdere instanties kunnen zich bezighouden met hulpverlening aan een inwoner of gezin, zonder dat altijd sprake is van integraliteit.
5. Van de groep inwoners met een uitkering voor levensonderhoud van de gemeente is 46% ook cliënt van de GKB. Van de bijstandsccliënten wordt 16% gebudgetteerd, waarvan een deel jarenlang. De standaarddienstverlening door de GKB voorziet niet altijd in de behoefte en mogelijkheden van de bijstandsccliënt.

3.7.2 Wat willen we bereiken?

Uit de analyse van De Woldense situatie betreffende schuldproblematiek komen punten naar voren, waarin we veranderingen willen aanbrengen. Onze visie op integrale schuldhulpverlening geeft aan welke maatschappelijke effecten we nastreven. Met andere woorden: wat willen we bereiken?

1. Voorkomen van schuldenproblematiek; meer aandacht voor preventie vooral bij jongeren (collegeprogramma). Voorkomen dat door de economische crises en bezuinigingen bij de gemeente kwetsbare inwoners in de knel komen (PTA).
2. Klantgerichte en optimale dienstverlening (collegeprogramma) door regievoering op de integrale schuldhulpverlening. Hierbij is samenwerking met maatschappelijke organisaties, waaronder vrijwilligersorganisaties, vanzelfsprekend.

Vervolg 'Wat willen we bereiken?'

3. Participatie van inwoners aan de maatschappij door het verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van schuldhulpverlening. Schulden moeten geen reden zijn om niet deel te nemen aan de maatschappij.
4. Vergroten van de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van inwoners. Dat betekent: ondersteuning waar nodig en slechts zolang het noodzakelijk is. Gebruik van eigen kracht en verantwoordelijkheid van inwoners. Dienstverlening op maat.
5. Het voorkomen van verdere kostenstijging ten laste van gemeente De Wolden en zo mogelijk het inperken van de kosten. Uitgangspunt zijn de kosten voor het jaar 2012 afgezet tegen het aantal inwoners dat schuldhulpverlening werd geboden.
6. Schuldsituaties leiden niet tot onnodige maatschappelijke kosten bij andere maatschappelijke organisaties, zoals het maatschappelijk werk en verslavingszorg of door bijstandsverstrekking. Wij doen dat door het verbinden van beleidsterreinen op het gebied van participatie, waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Het gaat dan onder andere om de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Wet werk en bijstand¹⁶, de Wet Inburgering en Welzijn (psychosociale hulp door het Algemeen Maatschappelijk Werk). Door verbindingen te leggen tussen deze wetten en voorzieningen kunnen we de ondersteuningsvragen en de oplossingsmogelijkheden van de inwoners in een vroeg stadium veel effectiever aan elkaar koppelen.

3.8 Maatschappelijke effecten

Maatschappelijke effecten hebben doorgaans een enigszins abstract karakter. Doelstellingen maken de beoogde maatschappelijke effecten concreet. Een bijbehorende indicator maakt vervolgens de doelstelling meetbaar. In de onderstaande tabel zijn aan de maatschappelijke effecten doelstellingen verbonden. Door accordering van deze gewenste maatschappelijke effecten, kan het college aan de slag om de doelstellingen te realiseren. De genoemde indicatoren geven een indruk hoe het college wil meten of en in hoeverre de doelstellingen zijn gerealiseerd. In de verantwoording aan de raad over de uitvoering van dit beleidsplan zullen de indicatoren expliciet worden gemaakt.

In de tabel op de volgende pagina zijn de maatschappelijke effecten met de bijbehorende doelstellingen en indicatoren voor de resultaatsmeting schematisch weergegeven.

¹⁶ Naar verwachting gaan de Wwb en Wsw op in de Wet werken naar vermogen

Maatschappelijk effect	Doelstellingen	Indicator
<ul style="list-style-type: none"> Het voorkomen van schuldenproblematiek, vooral bij jongeren. Het voorkomen dat (meer) kwetsbare personen in de knel komen (PTA). 	<ul style="list-style-type: none"> Het uitvoeren van preventieactiviteiten. Maatwerk leveren. Vroegsignalering. 	<ul style="list-style-type: none"> Aantal personen dat bereikt is met advies, preventie en nazorg. Tijdig opgestelde hulpplannen. Klanttevredenheid.
<ul style="list-style-type: none"> Klantgerichte, optimale dienstverlening. Klanten komen bij de juiste deur (collegeprogramma). 	<ul style="list-style-type: none"> Samenwerking van instanties en ketenpartners binnen 'De Front- en Midoffice' Advies en vraagverheldering'. 	<ul style="list-style-type: none"> Doorlooptijd.
<ul style="list-style-type: none"> Participatie van inwoners aan maatschappij. 	<ul style="list-style-type: none"> Inwoners met financiële problemen die ondersteuning krijgen, doen naar vermogen mee in de maatschappij. Kwaliteit en effectiviteit van schuldhulpverlening verbeteren. 	<ul style="list-style-type: none"> Aantal personen dat actief is. Geslaagde trajecten, korte wachttijden.
<ul style="list-style-type: none"> Alle inwoners hebben een zo groot mogelijke financiële zelfredzaamheid. 	<ul style="list-style-type: none"> Eigen kracht van inwoners gebruiken. Dienstverlening op maat. 	<ul style="list-style-type: none"> Succesvolle dienstverlening 'Informatie en Advies en 'Budgetbegeleiding''. Klanttevredenheid.
<ul style="list-style-type: none"> Kostenbeheersing voor de gemeente. 	<ul style="list-style-type: none"> De relatieve kosten van schuldhulpverlening stijgen niet. 	<ul style="list-style-type: none"> Uitgaven 2013 e.v. ten opzichte van 2012.
<ul style="list-style-type: none"> Schuldsituaties leiden niet tot onnodige maatschappelijke kosten bij andere maatschappelijke organisaties. 	<ul style="list-style-type: none"> Afstemming en verbindingen realiseren bij o.a. de beleidsterreinen Wwb, Wmo en Welzijn. Integraal werken. 	<ul style="list-style-type: none"> Samenwerkings- en signaleringsafspraken. Realiseren van een 'Frontoffice' Advies en vraagverheldering en aansluitende 'Midoffice' met specialisten.

Tabel 2 Maatschappelijke effecten, doelstellingen en indicatoren

In bijlage 4 zijn de indicatoren verder uitgewerkt.

Uit dit hoofdstuk is uiteengezet dat we veranderingen willen inzetten, zoals het niet meer volledig uitbesteden van de schuldhulpverlening. In het volgende hoofdstuk werken we dat verder uit.

Hoofdstuk 4 Uitgangspunten van het beleid

In de vorige hoofdstukken is ingegaan op:

- de achtergrond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening,
- De Woldense visie op schuldhulpverlening,
- wat we willen bereiken op basis van De Woldense situatie.

In dit hoofdstuk komen essentiële beleidskeuzes aan de orde, die de koers bepalen hoe wij de maatschappelijke effecten willen realiseren. Deze keuzes houden verband met de rol van de gemeente ten opzichte van de schuldenaar en de wijze van integraal werken.

4.1 Rol gemeente

De gemeente heeft met de nieuwe wetgeving in de schuldhulpverlening een centrale rol. In de lijn van de veranderende rol van de overheid, die aanstuurt op meer zelforganiserend vermogen in de samenleving, past het niet dat de gemeente probleemeigenaar wordt. De visie van De Wolden op integrale schuldhulpverlening is de grondslag voor deze stellingname.

Coach

In de praktijk betekent dit dat de gemeente primair de positie heeft van coach of adviseur die een gedragsinterventie pleegt bij de schuldenaar. De schuldenaar wordt geleerd zelf de portemonnee beter te hanteren. De schuldenaar blijft probleemeigenaar en moet zijn eigen verantwoordelijkheid erkennen. Tevens moet de schuldenaar gemotiveerd zijn om mee te werken. De gemeente zet in op gedragsverandering, ook ten aanzien van eventuele andere problemen die de schuldenaar heeft.

Hulpverlener

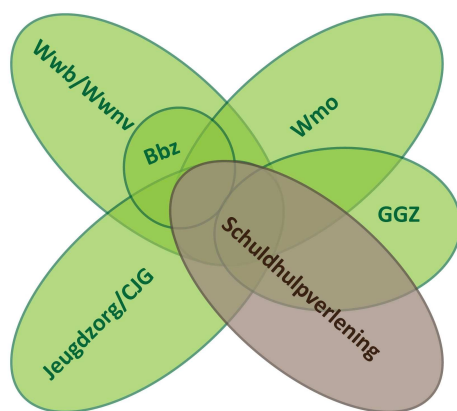
In uiterste gevallen zal de gemeente de rol van hulpverlener oppakken als de betrokkene niet in staat is zonder verdere ondersteuning zijn/haar schulden op te lossen of zijn/haar financiën te beheren. De hulpverlening wordt verleend zolang dat noodzakelijk is. Door begeleiding, cursussen, de inzet van mensen in de omgeving van de betrokkene of de inzet van vrijwilligersorganisaties wordt bevorderd dat de duur van de hulpverlening beperkt blijft.

Ongeacht of de gemeente zelf de hulp verleent of één van de partners, staat de coachende rol voorop. Zo nodig wordt de ondersteuning vanuit de hulpverlenende rol verleend. Deze koers is richtsnoer voor de schuldhulpverlening.

4.2 Integraliteit in beleid en uitvoering

Eén van de resultaten die we bij schuldhulpverlening willen bereiken, is het verbinden van de beleidsterreinen op het terrein van participatie, zoals de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Wet werk en bijstand en Welzijn. Verder willen we dat de gemeente de regie voert over de samenwerking van meerdere instanties. Hierdoor kan de ondersteuning van inwoners bij schuldhulpverlening en aanverwante problematiek effectiever en efficiënter verlopen.

De onderstaande figuur maakt duidelijk welke regelingen of voorzieningen raakvlakken kunnen hebben met schuldhulpverlening. Voor de Wwb en Bbz zijn dat (arbeids) participatie en minimabeleid. Jeugdzorg heeft betrekking op preventie en advies voor jongeren. De GGZ verleent ondersteuning aan mensen met psychiatrische en psychische problemen, waarbij vaak ook problemen op het gebied van het zelfstandig beheer van inkomen en schulden naar voren komen. Een aantal prestatievelden Wmo heeft raakvlakken met de schuldhulpverlening. Zie hiervoor bijlage 3.



Figuur 8 Raakvlakken van diverse regelingen en voorzieningen

4.3 Hoe richten we het integraal werken in?

Uw raad stelde het Beleidsplan Wmo en volksgezondheid 2012-2015 'Samen in beweging' vast (raad 22 december 2011). Dit plan biedt een voor de hand liggend aanknopingspunt voor de vraag hoe we het integraal werken bij schuldhulpverlening kunnen inrichten. Het beleidsplan Wmo en volksgezondheid gaat ook uit van de regierol van de gemeente, de eigen verantwoordelijkheid van inwoners, integrale uitvoering en coördinatie van ondersteuning.

"Eén klant, één plan" is het sleutelwoord voor een succesvolle aanpak: samenwerking en afstemming.

4.4 Werkwijze Advies en vraagverheldering

In het beleidsplan Wmo en Volksgezondheid is de werkwijze beschreven rondom het signaleren, diagnosticeren, ondersteunen, doorverwijzen en ondersteunen van ondersteuningsaanvragen, gebaseerd op het Woldense CJG-model. Het bij dit beleidsplan behorende Uitvoeringsprogramma 2012- 2015 Wmo-Volksgezondheid 'Samen in beweging' beschrijft de werkwijze 'Advies- en vraagverheldering', die als pilot in 2012 van start is gegaan.

Wmo-consulenten en klantmanagers van de gemeente, maatschappelijk werkers van Stichting Welzijn en consulenten van stichting MEE Drenthe vormen samen de frontoffice van gemeente De Wolden. Signalen komen bij hen binnen. Zij vervullen een adviserende rol en daar waar daadwerkelijk ondersteuning nodig is, doen zij de

vraagverheldering bij de inwoner. Zij leveren indien mogelijk ondersteuning of verwijzen door indien gewenst.

Bij meervoudige problematiek wordt doorverwezen naar de Midoffice. Vervolgens neemt één medewerker uit de Midoffice de coördinatie op zich, in nauwe afstemming met zowel de cliënt als de flankerende ondersteuningsaanbieders. In het algemeen zal de coördinatie gebeuren door de medewerker die belast is met de begeleiding van problematiek waar het zwaartepunt ligt.

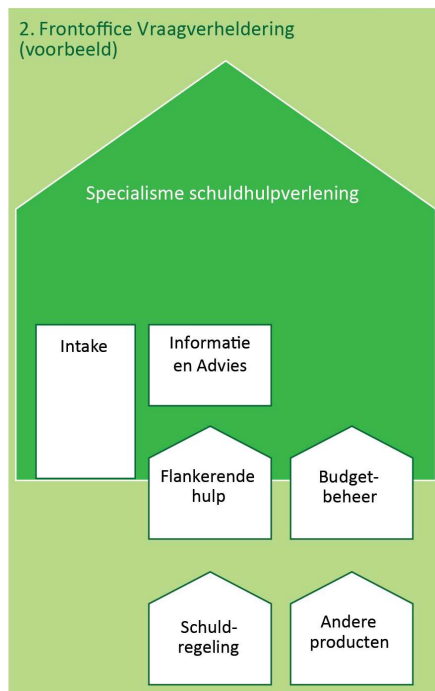
Deze werkwijze waarborgt de regie op de ondersteuning van de cliënt.

Binnen de nieuwe werkwijze zal de functie budgetcoach (of vergelijkbare functie) onder regie van de gemeente in de Midoffice beschikbaar zijn. Deze functie is erop gericht de dienst Informatie en Advies (zie bijlage 2) uit te voeren. Ook de specialistische beoordeling of en welke diensten op het gebied van schuldhulpverlening worden aangeboden, is onderdeel van deze functie.

Als de betrokkene gemotiveerd is, zal de cliënt vanuit de coachende of hulpverlenende rol een passend aanbod krijgen. Als dit aanbod een specifieke dienst voor schuldhulpverlening betekent, biedt de gemeente deze zelf aan of koopt deze zo nodig in bij een externe partij.¹⁷

Het college heeft op 24 juli 2012 besloten schuldhulpverlening te betrekken in het ontwikkelingstraject van de nieuwe werkwijze in De Wolden voor de uitvoering Wmo en volksgezondheid. Hierdoor kan de gemeente gefaseerd invulling geven aan een sterkere regierol, zoals de Wgs vanaf 1 juli 2012 van gemeenten vraagt.

Onderstaande figuur illustreert hoe de integrale hulpverlening vorm kan krijgen:



Figuur 9 ¹⁸ **Schuldhulpverlening binnen de werkwijze / 'Frontoffice Vraagverheldering'**

¹⁷ Gezien de lopende overeenkomst met de GKB is deze vooralsnog de externe partij.

¹⁸ Figuur 9: bewerkt van 'Schuldhulpverlening voor gemeenten, strategische keuzes'; Divosa e.a., 2011, pag. 45.

Hoofdstuk 5 Inhoud van het beleid

De voorgaande hoofdstukken beschrijven de visie op integrale schuldhulpverlening, welke maatschappelijke effecten we willen bereiken en de wijze waarop we deze effecten willen realiseren. Hiermee is de richting van het beleid duidelijk, zoals de Wgs vraagt.

De Wgs noemt verder aspecten die het beleidsplan in elk geval moet bevatten. In paragraaf 1.4. zijn deze aspecten al genoemd. Dit hoofdstuk gaat hierop verder in.

5.1 Preventie

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

De gemeente De Wolden doet het volgende om te voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen:

- De integrale werkwijze van de frontoffice Advies- en Vraagverheldering is gericht op vroegsignalering van (mogelijke) schuldsituaties. Vroegsignalering is ook van belang bij gezinnen met inwonende minderjarigen kinderen. De wet noemt deze huishoudens als aandachtspunt. Zie ook paragraaf 5.4, onder het kopje 'Minderjarige kinderen'.
- Door toevoeging van bijvoorbeeld een functie budgetcoach in de Midoffice krijgen de inwoners informatie, advies en ondersteuning. Bij deze dienstverlening is het uitgangspunt dat invloed wordt uitgeoefend op het gedrag van de betrokkene. Zie ook bijlage 2 waarin de dienst Informatie en Advies is beschreven.
- Het maken van afspraken met (potentiële) schuldeisers zoals woningcorporaties, energiemaatschappijen en zorgverzekeraars om betalingsachterstanden in een vroeg stadium te signaleren, zodat problematische schulden worden voorkomen.
- Voorlichting en informatie via de Wolder Courant en de website van de gemeente.

Jongeren en preventie

In het collegeprogramma 2010-2014 is opgenomen dat de gemeente voorlichting en preventieve maatregelen gaat inzetten om een impuls te geven aan het voorkomen van problematische schulden, met name bij jongeren.

Opvoeding en onderwijs kunnen een positieve bijdrage leveren aan de moraal van het voorkomen van schulden. Daarom zal de gemeente zich in de periode 2012-2014 richten op de doelgroep jongeren via de speerpunten opvoeding en onderwijs.

De volgende instrumenten kunnen we hiervoor inzetten:

- bevorderen van voorlichting en lesmateriaal op basisscholen, zoals de 'Klasse!kas' of de Nibud-lesmateriaal zoals 'De Geldkoffer';
- digitale voorlichting en informatie zoals Nibud.nl/scholieren en de SchuldPreventiewijzer.nl;
- informatie en advies via het Centrum voor Jeugd en Gezin.

5.2 Kwaliteit

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de gemeente in haar beleidsplan opneemt hoe zij borgt dat de uitvoering van goede kwaliteit is. Deze paragraaf bevat de uitwerking hoe De Wolden de kwaliteit van de dienstverlening borgt.

Gekwalificeerd personeel

Gekwalificeerde inzet van consultants van de frontoffice Advies- en Vraagverheldering en de midoffice. De gemeente zet in het proces van schuldhulpverlening alleen medewerkers in die een relevante opleiding hebben of op andere gronden aantoonbaar geschikt zijn. Diegenen die (nog) niet beschikken over alle vaardigheden en competenties worden daarin geschoold.

Gecertificeerde instellingen

De gemeente zal specifieke diensten schuldhulpverlening inkopen bij (een) uitvoerende schuldhulpverlenende organisatie(s). Deze organisatie(s) moet(en) beschikken over aantoonbare kwaliteitseisen, zoals het lidmaatschap van een branchevereniging als de NVVK. Daarnaast is in het kader van beschermingsbewind en inkomensbeheer het lidmaatschap van de Branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders (BPBI) een kwaliteitsborging. De GKB is lid van beide organisaties.

Klachtenprocedure

Bij elke organisatie gaat er wel eens iets niet goed. Dat is geen probleem als fouten of missers maar goed worden opgelost. Een laagdrempelige en effectieve klachtenprocedure is van belang voor schuldenaren en tegelijkertijd voor management en bestuur een goede thermometer van de uitvoering. De frontoffice Advies- en Vraagverheldering en de aansluitende midoffice zullen onder de reguliere klachtenprocedure van de gemeente vallen.

Voor zover de gemeente diensten inkoop bij een andere publieke of private organisatie moet deze over een klachtenprocedure beschikken.

Klanttevredenheidsonderzoek

De uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken geven een belangrijk signaal over de stand van het kwaliteitsniveau. Door per twee jaar een dergelijk onderzoek te houden en zonodig verbeteringen toe te passen, is er een borging van de kwaliteit. Het eerste klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op 2013 en is daarmee de nulmeting.

Tevens zal de dienstverlening door de frontoffice Advies- en Vraagverheldering en midoffice na afloop van elk dienstverlening of bemiddeling door middel van een vragenformulier worden geëvalueerd.

5.3 Wachtijd

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de wachttijd voor een intake maximaal vier weken bedraagt. In aanvulling daarop schrijft de wet voor dat de gemeente zelf moet bepalen wat het eigen streven is ten aanzien van de wachttijd. De gemeente De Wolden definieert de wachttijd als de tijd die verstrijkt van het moment dat de hulpvraag is ontvangen tot het moment dat het intakegesprek plaats kan hebben. Het intakegesprek moet een beeld opleveren van de schuldproblematiek en daarmee in verband liggende problematiek.

De inrichting van de frontoffice Advies-en Vraagverheldering en midoffice moet er voor zorgen dat bij gebleken schuldproblematiek de cliënt binnen twee weken na het indienen van de hulpvraag een eerste gesprek heeft (intake) met de specialistische medewerker in de midoffice.

Voor bedreigende situaties geldt volgens de Wgs dat het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld binnen drie werkdagen nadat de cliënt zich heeft gemeld, moet plaatsvinden. De Wgs verstaat onder bedreigende situaties: gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. Dit betekent dat bij de melding van de hulpvraag direct een beeld moet ontstaan of er mogelijk sprake is van een bedreigende situatie.

Zolang de huidige overeenkomst van de GKB loopt, is de maximale wachttijd tussen aanmelding en intakegesprek vier weken.

5.4 Minderjarige kinderen

In het plan moet de gemeente beschrijven hoe zij schuldhelpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen vormgeeft. Dit is een belangrijke en kwetsbare doelgroep. Het is altijd onwenselijk dat een huisuitzetting of energieafsluiting plaatsvindt, maar de risico's zijn in deze doelgroep groter.

De gemeente voert voor deze doelgroep het volgende beleid:

- deze gezinnen die zich melden met een hulpvraag met schuldproblematiek beschouwen we als een crisissituatie, waarbij het eerste gesprek binnen drie werkdagen plaats vindt;
- bij vroegsignalering is er extra aandacht voor deze doelgroep.

Hoofdstuk 6 Uitvoering en beleidsregels

De hoofdstukken 4 en 5 beschreven de uitgangspunten en de inhoud van het beleid. Dit hoofdstuk richt zich op het proces en de inhoudelijke uitvoering en dienstverlening. Ook komen de beleidsregels aan de orde, die het college voor de uitvoering wil hanteren.

6.1 Toegang tot integrale schuldhulpverlening

In de visie op integrale schuldhulpverlening staat dat deze hulpverlening openstaat voor alle inwoners van De Wolden. Door middel van beleidsregels moet het college de toegang tot schuldhulpverlening en de vorm van de dienstverlening nader bepalen.

In deze paragraaf gaan we in op het beleidskader voor de toegang voor bijzondere doelgroepen en bij bijzondere omstandigheden:

Zelfstandigen

Zelfstandigen met een functionerende onderneming kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz). Indien de zelfstandige met problematische schulden besluit te stoppen met de onderneming, kan hij zich wenden tot de gemeente voor schuldhulpverlening. Daarbij is een voorwaarde dat de zelfstandige feitelijk met zijn onderneming stopt en zich uitschrijft bij de Kamer van Koophandel. Dit is het standpunt van de regering, dat gemeente De Wolden onderschrijft.

Er zijn zelfstandigen met problematische schulden die niet voor Bbz in aanmerking komen, bijvoorbeeld omdat de betrokkene een partner met inkomen heeft. Deze zelfstandigen kunnen zich voor informatie en advies tot de gemeente wenden. Hierbij stellen we niet de voorwaarde dat de zelfstandige stopt met de onderneming en zich uitschrijft bij de Kamer van Koophandel.

Daarnaast wil gemeente De Wolden schuldhulpverlening ook openstellen voor zelfstandigen zonder personeel (zzp-ers) voor adviesgesprekken en budgetbegeleiding. De motivatie hiervoor is dat deze personen als individuele persoon en ondernemer financieel kwetsbaar zijn, vooral in tijden van economische crisis.

Jongeren

Inwoners van 18 jaar en ouder kunnen een verzoek voor schuldhulpverlening doen. Voor inwoners jonger dan 18 jaar, kan dit alleen als de jongere zich laat vertegenwoordigen door één van de ouders of een voogd. De ouder of voogd is dan de wettelijke vertegenwoordiger en is bevoegd om geldzaken voor de jongere te regelen. Dit is bepaald in artikel 245 van het Burgerlijk Wetboek.

Het college heeft preventie bij jongeren ter voorkoming van schulden als speerpunt in haar collegeprogramma opgenomen. Daarom staat de Frontoffice Advies – en Vraagverheldering ook open voor advies aan jongeren. Daarnaast zullen de ketenpartners van de gemeente, zoals CJG, Jeugdzorg en MEE bij de integrale aanpak van (onder andere) financiële problemen bij jongeren een rol spelen. Zie ook paragraaf 5.1 over preventie.

Recidive (hernieuwde aanvraag)

Het college moet volgens de Wgs in beleidsregels opnemen in welke situaties schuldhulpverlening wordt geweigerd, zoals bij recidive van aanvragen.

Bij recidive vindt het college een termijn van 2 jaar reëel nadat een traject succesvol is doorlopen. Indien binnen 2 jaar, na beëindiging van een succesvol traject, betrokkene weer een verzoek voor hulpverlening doet, wordt alleen informatie of advies gegeven of een doorverwijzing gedaan. Indien door toedoen van betrokkene een traject tussentijds is beëindigd, geldt een termijn van 1 jaar voordat de betrokkene opnieuw voor ondersteuning in aanmerking kan komen.

Uiteraard krijgt de cliënt bij de start van een schuldhulpverleningstraject hierover informatie.

6.2 Maatwerk

Integrale schuldhulpverlening stelt de vraag van de cliënt centraal. Hieruit volgt dat het aanbieden van ondersteuning maatwerk moet zijn. Het bieden van een pakket op maat komt daarom tot uitdrukking in onze visie op integrale schuldhulpverlening.

Zowel de combinatie van de producten en diensten die worden ingezet, als de wijze waarop ze worden ingezet zijn afhankelijk van de problematiek van de individuele schuldenaar. De professionals die de ondersteuning bieden, hebben de ruimte om beslissingen te nemen in individuele dossiers. Op die manier kunnen gemeenten daadwerkelijk maatwerk leveren. Maatwerk leidt tot hogere effectiviteit.

De schuldhulpverlening en bijstandsverlening aan inwoners die zowel cliënt van de GKB als van de gemeente zijn, kan effectiever. In de paragrafen 3.5 en 3.7 is beschreven dat er spanning bestaat tussen wat we willen bereiken en geconstateerde problematiek. Om participatie en (financiële) zelfredzaamheid te bevorderen, moet de cliënt één aanspreekpunt hebben. Daarom wil het college het budgetbeheer van bijstandsccliënten zelf verzorgen. In het jaar 2013 zal dit worden gerealiseerd.

6.3 Vrijwilligersorganisaties

De ondersteuning van inwoners gebeurt door professionele medewerkers van de gemeente of van onze ketenpartners. Indien of zodra dat mogelijk is, zullen vrijwilligersorganisaties de ondersteuning leveren of overnemen, waarbij de gemeente de regie houdt. Hierbij zorgt de gemeente voor een goed evenwicht tussen de ondersteuning door professionele organisaties en de kracht van de samenleving. Vrijwilligersorganisaties kunnen vooral bij preventie en nazorg een belangrijke rol spelen.

Gemeente De Wolden zal inzetten op versterking van haar netwerk met vrijwilligersorganisaties. Op het gebied van financiële hulpverlening denken we aan: Kerken, Humanitas, Vluchtelingenwerk Noord-Nederland, Leger des Heils en Ouderenbonden.

6.4 Beleidsregels

In beleidsregels zijn de nadere uitgangspunten van het college voor de uitvoering van het beleidsplan beschreven. De conceptbeleidsregels vindt u in bijlage 1. Na besluitvorming door uw raad over het beleidsplan, zal het college de beleidsregels vaststellen.

6.5 Producten en diensten schuldhulpverlening

Als ondersteuning noodzakelijk is, krijgt de aanvrager op basis van maatwerk een aanbod van een bepaald product of dienst.

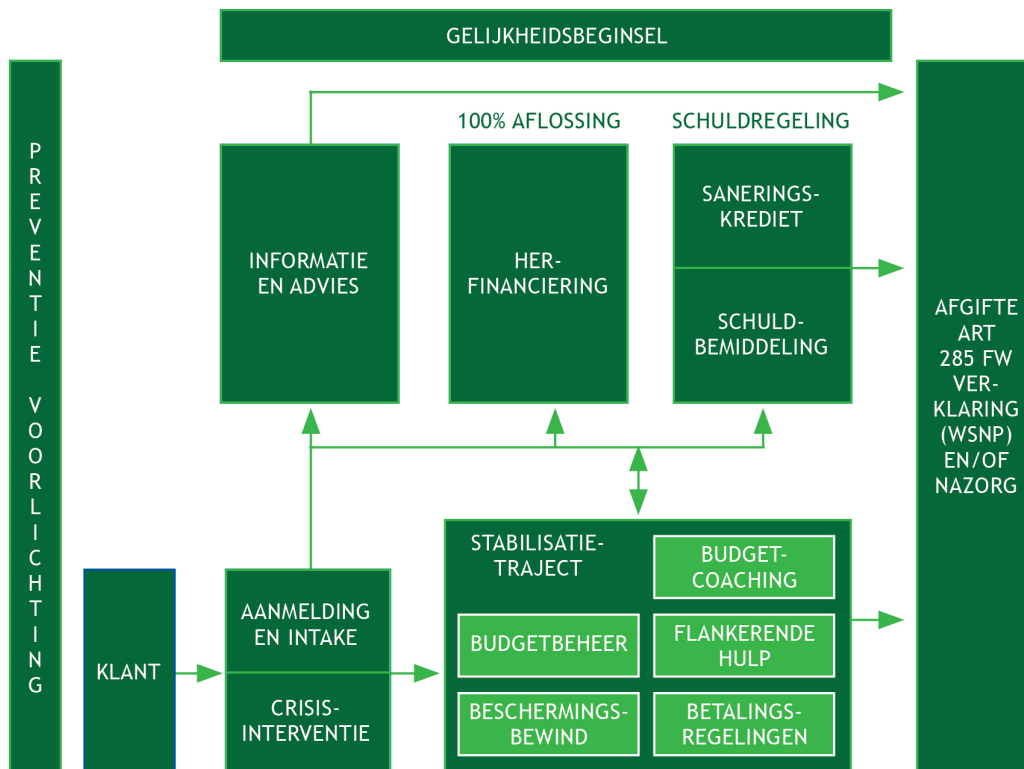
Het terrein van schuldhulpverlening kent verschillende producten en diensten.

Dit zijn:

1. Integrale Intake
2. Informatie en advies
3. Crisisinterventie
4. Budgetbeheer
5. Beschermingsbewind
6. Budgetbegeleiding / budgetcoaching
7. Betalingsregelingen en herfinanciering
8. Schuldregeling (minnelijke regeling)
9. WSNP verklaring
10. Nazorg

In bijlage 1 zijn deze producten beschreven.

In onderstaand schema komen alle producten en diensten naar voren:



Figuur 10 proces en producten schuldhulpverlening¹⁹

¹⁹ Bron: Schuldhulpverlening voor gemeenten, strategische keuzes; Divosa e.a., 2011, pag. 37

6.6 De uitvoering van de dienstverlening

De huidige dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening besteedt gemeente De Wolden uit aan de GKB en het Algemeen Maatschappelijk Werk van de Stichting Welzijn De Wolden. Hiervoor zijn met deze organisaties overeenkomsten gesloten. De raamovereenkomst met de GKB loopt tot en met 2014. Zie ook paragraaf 3.3.

De nieuwe werkwijze Advies en Vraagverheldering betekent dat gemeente De Wolden de intake zelf ter hand neemt. Ook de budgettering van inwoners die al cliënt zijn van de GKB en tevens een uitkering voor levensonderhoud van onze gemeente ontvangen, zal de gemeente in eigen beheer uitvoeren. In paragraaf 6.2 is dit toegelicht.

Deze keuzes hebben gevolgen voor de afspraken met de GKB en het AMW van SWW. Vooralsnog nemen we het merendeel van de hiervoor genoemde diensten volgens de lopende contracten van onze partners af.

Binnen de huidige raamovereenkomst en de jaarlijkse uitvoeringsovereenkomst met de GKB is het mogelijk voor 2013 en 2014 opnieuw afspraken te maken over de af te nemen diensten.

Na afloop van de raamovereenkomst met de GKB staat het ons vrij van andere aanbieders in de markt gebruik maken, al dan niet in samenwerking met andere gemeenten. De kwaliteit van de dienstverlening en de kosten zijn dan belangrijke overwegingen.

Hoofdstuk 7 Financiën, verantwoording en communicatie

Dit hoofdstuk gaat in op de financiële aspecten van het beleid op het terrein van schuldhulpverlening en de verantwoording aan de raad over het gevoerde beleid. Tot slot gaan we in op de communicatie en voorlichting over het nieuwe beleid en de uitvoering van schuldhulpverlening.

7.1 Financiën

Korting op gemeentefonds

De regering gaat ervan uit dat gemeenten door de uitvoering van de Wgs de effectiviteit van schuldhulpverlening verbeteren. Er moet meer met minder worden gepresteerd. De regering denkt aan inverdieneffecten op het volume door preventie, nazorg en beperking van recidive. In verband met deze zienswijze is er vanaf 2012 een uitname uit het gemeentefonds van macro € 20 miljoen. Voor De Wolden betekent dat een vermindering van de uitkering van € 14.000²⁰.

Inverdieneffecten

Uit onderzoek blijkt dat de opbrengsten van integrale schuldhulpverlening twee keer zo hoog zijn als de kosten.²¹ Dit komt ondermeer door inverdieneffecten op aanverwante (gemeentelijke) taakgebieden zoals bijzondere bijstand, re-integratie, afsluitingen nutsvoorzieningen, huissuitzettingen en verslaafdenzorg.

Door bovendien als gemeente goed samen te werken en integraal beleid te voeren en door met externe partijen de samenwerking te zoeken, is winst te behalen.

Beheersing van kosten voor gemeente De Wolden

In paragraaf 3.2 is beschreven dat vanaf 2007 de kosten van de dienstverlening door de GKB zijn opgelopen van € 55.766 tot naar verwachting € 143.100 voor het jaar 2012.

Voor gemeente De Wolden willen wij onder andere bereiken dat de kosten niet verder oplopen. De volgende acties en uitgangspunten moeten hieraan bijdragen:

- Realiseren van de nieuwe werkwijze Advies- en vraagverheldering. Via deze 'Frontoffice' wordt de juiste 'brede' diagnose gesteld en werken in de aansluitende Midoffice de betrokken hulpverlenende partijen nauw samen.
- Vanuit de regiefunctie en als opdrachtgever sturen op resultaten en prestaties.
- Meer aandacht voor preventie en vroegsignalering.
- Gebruik maken van eigen kracht van inwoners en inzet van vrijwilligers(organisaties).
- Leveren van maatwerk. Ondersteuning zolang het nodig is. Beperking van de duur van budgettering.
- Onderzoeken of het opleggen van eigen bijdragen gewenst en doelmatig is. De juridische mogelijkheden hiertoe zijn overigens beperkt en alleen mogelijk voor inwoners met een inkomen van meer dan 110% van het sociaal minimum.

²⁰ Kadernota 2012, pag. 44

²¹ 'Schuldhulpverlening loont', Hogeschool Utrecht/Regioplan 2011, blz. 3.

Voor de jaren 2013 tot en met 2015 zullen de kosten van schuldhulpverlening worden afgezet tegen het aantal inwoners aan wie diensten zijn verleend. Door deze vergelijking met de kosten over 2012 is te bepalen of de verwachte schaal- en efficiencyvoordelen daadwerkelijk worden behaald.

Hierbij merken we op dat schuldhulpverlening een opneindregeling is. De vraag naar schuldhulp is sterk gerelateerd aan de conjunctuur, evenals het beroep op bijstand op grond van de Wwb.

7.2 Verantwoording

Schuldhulpverlening in de begroting en jaarrekening

De kostensoort schuldhulpverlening valt in de Programmabegroting / Productenramingen onder het 'beleidsproduct 50 Minimabeleid'. In de Productenramingen, die bij de begroting horen, is te zien welke bedragen zijn begroot voor de diverse kostensoorten, zoals Bijzondere bijstand, Sociaal participatiefonds en Integrale schuldhulpverlening. In de jaarrekeningen is alleen het totaal van lasten en baten van dit beleidsproduct te zien.

Bij het opstellen van de concept begroting 2013 is rekening gehouden met een kostenpost van € 130.000,- voor schuldhulpverlening.

Uit de jaarrekening en de bijlagen is niet te herleiden wat de begrote en werkelijke uitgaven op de kostensoort schuldhulpverlening zijn. Daarom zal in de jaarverslagen en Kadernota's worden toegelicht hoe de kosten zich ontwikkelen in relatie tot het aantal verzoeken voor schuldhulpverlening.

Evaluatie van het gevoerde beleid

Het beleidsplan heeft een looptijd van vier jaar. Dat betekent dat medio 2016 de gemeenteraad opnieuw een beleidsplan moet vaststellen. Gezien de recentheid van de Wgs en het uit te voeren beleid op basis van dit beleidsplan, zal het college in het derde kwartaal 2014 de raad een evaluatierapport aanbieden. De nieuwe raad kan zich dan uitspreken over de bereikte resultaten en het beleid zonodig bijstellen.

7.3 Communicatie

Na positieve besluitvorming zal de gemeente communiceren over het beleidsplan en wat dat gaat betekenen voor de dienstverlening aan inwoners. Dit gebeurt door middel van een persbericht, berichtgeving op de website en artikelen in de Wolder Courant.

In samenspraak met het cluster communicatie bepalen we welke communicatiemiddelen en welke boodschap we voor de verschillende doelgroepen gaan inzetten. Doelgroepen zijn in elk geval inwoners en ketenpartners. Zodra de nieuwe werkwijze c.q. de frontoffice Advies- en vraagverheldering en midoffice operationeel zijn, ligt de nadruk van de communicatie op de aanmelding van verzoeken om ondersteuning bij (dreigende) schulden.

Bijlage 1 Concept beleidsregels (door college van B&W vast te stellen)

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. college: college van burgemeester en wethouders van gemeente De Wolden;
- b. inwoner: ingezetene die op grond van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens bij een gemeente is ingeschreven;
- c. schuldhulpverlening: is het ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen. Schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan en terugkomen;
- d. verzoeker: persoon die zich tot het college heeft gewend voor schuldhulpverlening.
- e. problematische schuld: als de inwoner meer aan leningen moet aflossen dan de aflossingscapaciteit die bij het schuldregelen wordt gehanteerd en als met die aflossingscapaciteit in 36 maanden minder dan de totale schuld kan worden afgelost.

Artikel 2. Doelgroep gemeentelijke schuldhulpverlening

1. Alle inwoners van de gemeente De Wolden van 18 jaar en ouder kunnen zich tot het college wenden voor schuldhulpverlening. Voor inwoners jonger dan 18 jaar geldt dat zij zich slechts voor advies tot het college kunnen wenden voor schuldhulpverlening.
2. Inwoners, die ondernemer zijn, kunnen een verzoek op ondersteuning doen indien:
 - a. de ondernemer geen aanspraak kan doen op het Bijstandsbesluit zelfstandigen;
 - b. de in dit artikellid sub a. genoemde ondernemer een zelfstandige zonder personeel is, ongeacht de ondernemingsvorm, en als privé-persoon²² problematische schulden heeft;

Artikel 3. Aanbod schuldhulpverlening

1. Het college verleent aan verzoeker schuldhulpverlening indien het college schuldhulpverlening noodzakelijk acht. De aanvraag wordt getoetst aan de uitgangspunten zoals neergelegd in het beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2012-2016 van gemeente De Wolden. Indien de noodzaak niet aanwezig wordt geacht door het college, kan een aanvraag worden geweigerd.
2. De vorm waarin de gemeente schuldhulpverlening aanbiedt, is van meerdere factoren afhankelijk en kan dus per situatie verschillen. De factoren die een rol kunnen spelen zijn:
 - a. zwaarte en/of omvang van de schulden alsmede de regelbaarheid daarvan;
 - b. psychosociale situatie;
 - c. houding en gedrag van verzoeker (motivatie);
 - d. een eventueel eerder gebruik van schuldhulpverlening.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en 2 stelt het college aan de in artikel 2 lid 2 sub a. bedoelde ondernemer het product Informatie en Advies beschikbaar en aan de in artikel 2 sub b. bedoelde ondernemer het product Budgetbegeleiding beschikbaar.

Artikel 4. Verplichtingen

1. Verzoeker doet aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op schuldhulpverlening, zowel bij de aanvraag als gedurende de looptijd van het schuldhulpverleningstraject.

²² niet als rechtspersoon

2. Verzoeker is verplicht om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is gedurende de aanvraagperiode en tijdens het schuldhulpverleningstraject.

De medewerking bestaat onder andere uit:

- a. het nakomen van afspraken;
- b. geen nieuwe schulden aangaan;
- c. het zich houden aan de bepalingen van de afgesloten schuldhulpverleningsovereenkomst(en) of plan van aanpak.

Artikel 5. Weigeren en beëindigen

Indien verzoeker niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals beschreven in artikel 4, leden 1 en 2, kan het college besluiten om schuldhulpverlening te weigeren dan wel te beëindigen.

Artikel 6. Beëindiginggronden

Onverminderd de overige bepalingen in deze beleidsregels, kan het college besluiten tot beëindiging van de schuldhulpverlening indien:

- a. het schuldhulpverleningstraject succesvol is afgerond;
- b. de schuldenaar zijn beschikbare aflossingscapaciteit niet wil gebruiken voor de aflossing van schulden;
- c. op grond van – zo later is gebleken – onjuiste gegevens schuldhulpverlening aan betrokkene is toegekend, terwijl indien dit ten tijde van de besluitvorming bekend was geweest bij het college, een andere beslissing zou zijn genomen;
- d. belanghebbende zich ten opzichte van de medewerkers of vrijwilligers, belast met werkzaamheden die voortkomen uit het schuldhulpverleningstraject, misdraagt;
- e. de schuldenaar in staat is om zijn schulden zelf te regelen dan wel in staat is de schulden zelfstandig te beheren;
- f. de geboden hulpverlening, gelet op de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar, niet (langer) passend is;
- g. indien de schuldhulpverlening door het college niet langer noodzakelijk wordt geacht.

Artikel 7. Recidive – hernieuwde aanvraag

a. Indien minder dan 2 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend, door verzoeker een traject schuldregeling succesvol is doorlopen (minnelijk en/of wettelijk), kan een aanvraag schuldhulpverlening worden geweigerd met uitzondering van het geven van informatie, advies en/of een doorverwijzing.

b. Indien minder dan 1 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend - een traject schuldregeling tussentijds door toedoen van de verzoeker is beëindigd (minnelijk en/of wettelijk);
- ingevolge artikel 5 een traject schuldhulpverlening is geweigerd;
- schuldhulpverlening is beëindigd op grond van artikel 6 sub c, d of e;
kan een aanvraag schuldhulpverlening worden geweigerd met uitzondering van het geven van informatie, advies en/of een doorverwijzing.

Artikel 8. Hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden

1. Het college kan in zeer bijzondere gevallen gemotiveerd afwijken van de bepalingen in deze regeling, indien onverkorte toepassing daarvan aanleiding geeft of zou leiden tot disproportionele onredelijkheid of onbillijkheid.

2. In gevallen waarin deze regeling niet voorzien, beslist het college.

Artikel 9. Inwerkingtreding en citeertitel

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 xxxx 2012 en wordt aangehaald als "Beleidsregels Schuldhulpverlening De Wolden".

Bijlage 2 Omschrijving diensten schuldhulpverlening

De feitelijke schuldhulpverlening bestaat uit verschillende stappen en onderdelen. Hieronder wordt per onderdeel beschreven om welke activiteiten het gaat.²³

Aanmelding en intake

Aanmelding en intake zijn bedoeld om een indruk te krijgen van de geldzorgen. Hiervoor worden alle benodigde (financiële) gegevens verzameld. Doel van de intake is ook om de zelfredzaamheid van de cliënt te toetsen. Vervolgens wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Voor de oplossing van de (geld) problemen wordt een plan van aanpak opgesteld. Dit plan wordt ondertekend door de cliënt. Als de cliënt niet wil tekenen, stopt de hulpverlening.

Informatie en advies

Informatie en advies wordt ingezet bij cliënten bij wie met informatie en advies financieel evenwicht kan worden bereikt, zonder beroep te doen op herfinanciering of een regeling voor schuldhulpverlening. De advisering betreft bijvoorbeeld het ordenen van de huishoudelijke financiële administratie, het geven van geld besparende tips en eventueel de doorverwijzingen naar derden. Informatie en advies is gericht op de oplossing van relatief lichte problematiek, ook om zo erger te voorkomen. Deze dienstverlening is dus ook gericht op preventie.

Crisisinterventie

Crisisinterventie wordt toegepast om een financiële crisis af te wenden. Hiervoor moet de schuldhulpverlener over een machtiging van de cliënt beschikken waarmee de schuldhulpverlenende organisatie maatregelen kan nemen zoals het maken van afspraken met lokale woningcorporaties, leveranciers van gas en water en zorgverzekeraars.

Budgetbeheer

Indien het nodig is dat het financiële beheer geheel of gedeeltelijk moet worden overgenomen, krijgt de cliënt tijdelijk budgetbeheer. Het budgetbeheer heeft minimaal betrekking op de huur, nutsvoorzieningen en wettelijk verplichte verzekeringen en, afhankelijk van de zwaarte, ook op overige uitgaven. Het budgetbeheer is altijd tijdelijk van aard.

Beschermingsbewind

In geval van lichamelijke of geestelijke beperkingen kan de kantonrechter iemand onder bewind stellen en een bewindvoerder aanwijzen. De bewindvoerder neemt dan de verantwoordelijkheid over de bezittingen over en behartigt de financiële belangen, waaronder ook de afhandeling van de schulden.

De bewindvoeder kan een familielid zijn of een medewerker van een bewindvoerderorganisatie, zoals de GKB.

²³ Beschrijving volgens het Formatiecalculatiemodel van Stimulansz

Budgetbegeleiding / budgetcoaching

Het doel van budgetbegeleiding is dat de cliënt zelfstandig zijn of haar financiële huishouden kan voeren. Voor de start van het begeleidingsprogramma wordt een overeenkomst met de cliënt afgesloten door de schuldhulpverleningsorganisatie, waarna een plan wordt opgesteld en uitgevoerd. Aan het einde van het begeleidingsprogramma of de cursus is de cliënt in staat de administratie te ordenen en verantwoord om te gaan met geld.

Betalingsregeling en herfinanciering

Met een betalingsregeling wordt 100 procent van de vorderingen (schulden) in termijnen terugbetaald. Hiervoor wordt onderhandeld met de schuldeisers. Uiteindelijk moet een overeenkomst tussen cliënt en schuldeiser worden getekend en ziet de schuldhulpverleningsorganisatie er op toe dat de cliënt zijn of haar verplichtingen nakomt. Door middel van herfinanciering kan de lastendruk van cliënt worden verminderd door vermindering van de rente of verlenging van de doorlooptijd. Dit kan via een gemeentelijke kredietbank of een reguliere bank.

Schuldregeling (minnelijke regeling)

Het doel van de minnelijke schuldregeling is het bewerkstelligen van een betalingsregeling voor de totale schuldenlast. Daar moet een akkoord met alle schuldeisers voor worden afgesloten, waarna de cliënt 3 jaar lang de schulden moet aflossen. Na het verlopen van het traject wordt het restant van de schuld kwijtgescholden.

WSNP-verklaring

Wanneer de schuldeisers niet willen meewerken aan een schuldregeling (minnelijke regeling), kan de cliënt een verklaring Wet schuldsanering natuurlijke personen bij de rechtbank aanvragen. De schuldhulpverleningsorganisatie biedt hierbij ondersteuning en levert benodigde informatie aan.

Nazorg

Het doel van nazorg is het voorkomen van recidive, door het eerste jaar na het beëindigen van het schuldhulpverleningstraject minimaal één maal met de betrokkene in gesprek te gaan. Er wordt dan nagegaan of de inkomsten en uitgaven van de cliënt in evenwicht zijn.

Bijlage 3 Raakvlakken met prestatievelden Wmo

In deze bijlage staan de raakvlakken die integrale schuldhulpverlening heeft met de prestatievelden van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Prestatieveld Wmo	Aansluiting op integrale schuldhulpverlening
<i>Veld 2:</i> Op preventie gerichte ondersteuning van jeugd met problemen met opgroeien en problemen van ouders met opvoeden.	De schuldenproblematiek onder jongeren groeit. Het is van belang dat ouders ook ondersteuning krijgen bij de financiële opvoeding van hun kinderen. Dit om te voorkomen dat de kinderen en ouders in een problematische schuldsituatie terechtkomen.
<i>Veld 3:</i> het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.	Problematische schuldsituaties zijn een maatschappelijk probleem. Door financieel advies en ondersteuning te geven, kan worden voorkomen dat mensen in een sociaal isolement terechtkomen.
<i>Veld 5:</i> het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.	Mensen met schulden en andere problematiek moeten zo veel mogelijk (blijven) participeren in de maatschappij.
<i>Veld 9:</i> Het voeren van verslavingsbeleid.	Verslavingen veroorzaken vaak problematische schuldsituaties. Het leren omgaan met geld en minimaal het voorkomen van verergering van de situatie zijn belangrijke elementen binnen de integrale verslavingszorg.

Tabel 3 Raakvlakken prestatievelden Wmo en integrale schuldhulpverlening

Bijlage 4 Prestatie-indicatoren

In paragraaf 3.8 is beschreven welke doelstellingen de gemeente wil bereiken om de gewenste maatschappelijke effecten te bereiken.

In deze tabel zijn per doelstelling prestatie-indicatoren genoemd op basis waarvan kan worden gemeten of en in hoeverre doelen zijn gerealiseerd. In de periodieke rapportages en verantwoordingen aan het college en raad wordt hierop ingegaan.

Omdat er over de nieuwe werkwijze geen prestatiegegevens bekend zijn, geldt het jaar 2013 als het jaar van de nulmeting.

Doelstellingen	Prestatie-indicator
Het uitvoeren van preventieactiviteiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Bereikt aantal personen met de dienst 'Informatie en Advies' of cursussen. • Aantal acties en resultaten na gesignaleerde betalingsachterstanden bij woningcorporatie, energiebedrijven en zorgverzekeringen. • Bereikt aantal jongeren met voorlichting en lespakketten. • Aantal contacten voor nazorg.
Maatwerk leveren en vroegsignaleringen doen.	<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid van 7 of meer. • Aantal opgestelde plannen van aanpak binnen 4 weken na aanmelding (mits alle informatie compleet). • Aantal geslaagde doorverwijzingen naar ketenpartners.
Samenwerking van instanties en ketenpartners binnen 'De front- en midoffice ' Advies en vraagverheldering'.	<ul style="list-style-type: none"> • Gemiddelde doorlooptijd na aanmelding tot de ondersteuning start.
Inwoners met financiële problemen doen naar vermogen mee in de maatschappij.	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal personen met traject dat werkt of maatschappelijk actief is.
De kwaliteit en effectiviteit van schuldhulpverlening verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal geslaagde trajecten. Streven naar een slagingspercentage van 70%. Dit komt overeen met het landelijke slagingspercentage volgens de NVVK. • De gemiddelde wachttijd tussen melding en intakegesprek is 2 weken of minder. • Aantal crisissituaties en aantal dat wordt opgelost.

Doelstellingen	Prestatie-indicator
Eigen kracht inwoners gebruiken. Dienstverlening op maat.	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal succesvolle interventies na inzet dienst 'Informatie en Advies' of dienst 'Budgetbegeleiding'. • Aantallen geslaagde uitstroom na Budgetbeheer. • Klanttevredenheid van 7 of meer.
De relatieve kosten van schuldhulpverlening stijgen niet.	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgaven 2013 en verdere jaren per klant afzetten tegen de uitgaven per cliënt in 2012.
Afstemming en verbindingen realiseren bij o.a. de beleidsterreinen Wwb, Wmo en Welzijn. Integraal werken.	<ul style="list-style-type: none"> • Maken en uitvoeren van Samenwerkings- en signaleringsafspraken binnen de 'frontoffice' Advies en vraagverheldering en aansluitende midoffice met specialisten. • De cliënt heeft één vast aanspreekpunt, die de regie op de ondersteuning heeft.

Tabel 4 Doelstellingen en prestatie-indicatoren

Bijlage 5 Lijst van afkortingen

AMW	Algemeen Maatschappelijk Werk
Bbz	Bijstandsbesluit zelfstandigen
BPBI	Branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
Divosa	Vereniging van Directeuren voor Sociale Arbeid. Nu: Vereniging van gemeentelijke managers op het terrein van participatie, werk en inkomen.
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
KB	Koninklijk Besluit
Nibud	Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren)
OGGz	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
PTA	Politieke Termijn Agenda
SWW	Stichting Welzijn De Wolden
<i>Ministerie van SZW</i>	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
Wwb	Wet werk en bijstand
Wwnv	Wet werken naar vermogen
WSNP	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen
ZZP-er	Zelfstandige Zonder Personeel