

SOCIALE ZAKEN

Mensenschuld



**Kadernota schuldhelpverlening
2012 - 2015**

Drachten | Smallingerland

Mensenschuld

Kadernota schuldhulpverlening
2012 - 2015
Gemeente Smallingerland

Inhoudsopgave

Samenvatting

Inleiding

Hoofdstuk 1 - Schuldhulpverlening

1.1 Wat is het?

1.2 Wat kost het?

1.2.1 Meerkosten

1.3 Wat zijn de resultaten?

Hoofdstuk 2 - Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Hoofdstuk 3 - Uitgangspunten schuldhulpverlening

Hoofdstuk 4 - Doelstellingen

Hoofdstuk 5 - Voorwaarden

Hoofdstuk 6 - Aanvullend beleid

Hoofdstuk 7 - Hoe gaan we het doen?

Hoofdstuk 8 – Financiële paragraaf

Hoofdstuk 9 - Kansen en bedreigingen - slot

Bijlage 1

Productbeschrijving Kredietbank Nederland

Bijlage 2

Tarieven en prognose 2011 Kredietbank Nederland

Samenvatting

Schuldhelpverlening is een actueel onderwerp. Door de aanstaande Wet gemeentelijke schuldhelpverlening krijgt de gemeente voor het eerst een zorgplicht voor integrale schuldhelpverlening. Daarnaast is er veel druk op budgetten en is er de noodzaak om verder te werken aan betere resultaten van de trajecten voor schuldhelpverlening.

In deze nota komt duidelijk aan de orde dat het proces van schuldhelpverlening vaak erg complex kan zijn doordat er diverse belemmeringen zijn die moeten worden overwonnen. De inzet en motivatie van de helpvrager zijn daarbij onmisbaar. Goede voorlichting en begeleiding is ondersteunend aan de motivatie van de helpvrager. Daarbij blijft altijd voorop staan dat iemand zelf verantwoordelijk is voor zijn eigen financiële problemen.

De kosten van schuldhelpverlening zijn de afgelopen jaren ruim verdubbeld, tot ongeveer € 650.000,- in het jaar 2011. Daarnaast zijn er ook nog veel kosten gerelateerd aan schuldhelpverlening die uit het budget bijzondere bijstand worden betaald.

De resultaten zijn ook gestegen en liggen ruim boven het landelijk gemiddelde. Sinds 2005 is het aantal succesvolle trajecten met ongeveer 50% gestegen.

De Wet gemeentelijke schuldhelpverlening gaat naar verwachting halverwege 2012 in. De wet regelt een aantal verplichtingen voor gemeenten, waaronder de verplichting om heldere beleidsregels op te stellen voor het aanbieden van schuldhelpverlening. Het college van B&W zal dan een conceptverordening ter vaststelling naar de raad sturen die gebaseerd is op de uitgangspunten en kaders van Mensenschuld.

In deze nota zijn drie heldere doelstellingen van het schuldhelpverleningsbeleid van de gemeente Smalingerland opgenomen. Deze doelstellingen zijn volledig gericht op het bevorderen van financiële zelfredzaamheid van alle burgers. Ook is opgenomen wat we gaan doen om deze doelstellingen te realiseren: er is een goed bereikbaar financieel spreekuur, helpvragers krijgen een op maat gesneden hulpaanbod en de gemeente voert een sterke regie op de schuldhelpverlening.

Uiteraard is de (dure) schuldhelpverlening niet eindeloos inzetbaar voor iedereen. Heldere randvoorwaarden voor de toegang tot schuldhelpverlening nemen veel onduidelijkheid weg en maken mogelijk dat de schuldhelpverlening betaalbaar blijft en alleen ingezet wordt als er ook daadwerkelijk een kans van slagen is. Daarnaast gaan we voorkomen dat mensen tegen dure rentes moeten gaan lenen bij de kredietbank en willen we invloed gaan uitoefenen op de kwaliteit en kosten van bewindvoering.

Vervolgens laten we zien dat we de komende jaren kritisch gaan kijken naar onze inkooprelatie met de Kredietbank Nederland. We gaan op zoek naar het beste uitvoeringsmodel voor de schuldhelpverlening in onze gemeente en hebben daarvoor een checklist ontwikkeld.

Tot slot maken we duidelijk dat er diverse kansen en bedreigingen zijn die de komende jaren van invloed kunnen zijn op het slagen van de schuldhelpverlening in onze gemeente, waarbij duidelijk is dat het onderwerp van schuldhelpverlening volop in de belangstelling zal komen te staan.

Inleiding Mensenschuld

In de titel *Mensenschuld* komen de mens en het financiële probleem samen. De schuldenaar is een geldelijke verplichting aangegaan tegenover een ander. Zodra er betalingsproblemen ontstaan dan heeft dit gevolgen voor de schuldenaar en diens omgeving en voor de schuldeiser.

Soms is de schuld veroorzaakt door een ander (bijvoorbeeld een verslaafde echtgenoot), maar vaak heeft de schuldenaar zelf fouten gemaakt. Daarnaast overkomen schulden je soms, als je door plotseling ontslag of ziekte te maken krijgt met een inkomensachteruitgang die je niet snel genoeg kunt opvangen. Onwetendheid is een niet te onderschatten factor: regelingen waar iemand recht op heeft, maar waarvan geen gebruik wordt gemaakt kunnen al snel tot financiële problemen leiden.

Bij het oplossen van financiële problemen mag de mens dan ook nooit uit het oog verloren worden. Schuldhelpverlening is niet alleen boekhouden, maar ook het begeleiden van de schuldenaar naar financiële zelfredzaamheid en ook voorkomen dat problemen zich gaan herhalen.

Ook de schuldeiser heeft een financieel probleem: schulden waarop niet of nauwelijks wordt afgelost kunnen in elk formaat onderneming voor grote problemen zorgen. Goede schuldhelpverlening is ook in het belang van de schuldeiser: voorkomen dat klanten en afnemers in betalingsproblemen komen zodat rekeningen betaald blijven worden. En ook, dat als het toch op een schuldregeling aankomt, dat niet alleen wordt gekeken naar de schuldenaar, maar dat ook de belangen van de schuldeisers worden behartigd.

Schuldhelpverlening draait om mensen en gedrag en daarom stelt wet- en regelgeving allerlei eisen aan het oplossen van financiële problemen. Het pad naar een schuldenvrij leven is een pad met allerlei obstakels zoals ontruiming, beslaglegging, bronheffing, duidelijke voorwaarden, onzekere inkomsten, niet saneerbare schulden en niet te vergeten: de motivatie en inzet van de cliënt zelf. Want schuldhelpverlening is en blijft mensenwerk.

Daarbij moet opgemerkt worden dat mensen vaak een niet-realistisch beeld hebben van schuldhelpverlening. Hoewel een snelle, doortastende aanpak altijd het doel is, is de werkelijkheid vaak weerbarstiger. Zo duurt een traject schuldhelpverlening doorgaans drie jaar, maar kan de aanloop naar het traject toe door allerlei belemmeringen ook zomaar een jaar duren. Insteek is en blijft al deze mogelijke belemmeringen weg te nemen, maar schuldhelpverlening is geen toverstokje dat magisch alle problemen oplost.

Tegelijk loopt de gemeente tegen financiële grenzen aan. Daar waar de schuldhelpverlening in het verleden nog grotendeels vanuit het Participatiebudget kon worden gefinancierd, is dit nu niet langer mogelijk. Bij de behandeling van de Perspectiefnota 2012 – 2015 is het budget voor schuldhelpverlening voor de komende jaren al vastgesteld. Verdere kostenstijgingen moeten worden voorkomen.

Bovenstaande maakt ook duidelijk dat schuldhelpverlening een complex thema is, waarvoor weinig kant-en-klare oplossingen bestaan. In deze nota willen we de kaders aangeven waarbinnen het schuldhelpverleningsbeleid van de gemeente Smalingerland kan worden uitgevoerd. En ook welke doelen er worden nagestreefd met een zo effectief mogelijke inzet van beschikbare middelen.

Wij willen graag eerst naar de inhoud en dan naar de vorm kijken. Dit betekent dat we in de eerste hoofdstukken (hoofdstuk 1 en 2) eerst verkennen wat schuldhelpverlening is en wat het betekent. Om daarna in de volgende hoofdstukken (hoofdstuk 3 en 4) de uitgangspunten en doelstellingen

voor schuldhulpverlening in onze gemeente te formuleren. Wat moet het doen? Welk probleem moet het in onze gemeente oplossen of welke kans moet het grijpen? Hoofdstuk 5 en 6 behandelen de beleidsmatige kaders van schuldhulpverlening, terwijl hoofdstuk 7 kort ingaat op de uitvoering van het beleid. Hoofdstuk 8 gaat over de kostenontwikkeling van de schuldhulpverlening. Tot slot behandelen we in hoofdstuk 9 een aantal kansen en bedreigingen.

Daarbij houden we de volgende uitgangspunten voor ogen:

- We willen voorkomen dat mensen door financiële problemen aan de kant komen te staan of blijven staan.
- Met de huidige bezuinigingsdruk zijn wij natuurlijk extra gemotiveerd om bij verbetering van de schuldhulpverlening ook naar de kostenefficiëntie te kijken. Wij kiezen voor een effectief en efficiënt inrichtingsmodel voor de uitvoering van schuldhulpverlening.
- Tenslotte is het belangrijk om met deze kadernota goed aan te sluiten bij actuele ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid en de komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

De uitwerking is gebaseerd op een serie consultaties van in- en extern betrokkenen op het terrein van schuldhulpverlening¹. Daarnaast is gekeken naar de praktijk in andere gemeenten en naar onderzoeken² op dit terrein.

¹ Gesproken is onder meer met de Kredietbank Nederland, de Groningse Kredietbank, de GKB Hoogezand-Sappemeer en de gemeenten Heerenveen en Kollum/Achtkarspelen.

² Hiemstra & De Vries en Significant, Schulden? De gemeente helpt!, 2008. Inspectie Werk en Inkomen, Bijstand en schulden, 2008. Divosa, Schuldhulpverlening, strategische keuzes voor gemeenten, 2010.

Hoofdstuk 1

Schuldhulpverlening

1.1 Schuldhulpverlening - wat is het?

Er zijn verschillende definities in omloop die proberen aan te geven wat schuldhulpverlening³ precies is.

Uit art. 1 Wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening:

Schuldhulpverlening:

'Het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg;'

en nader toegelicht in de Memorie van Toelichting:

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

Er wordt vaak gesproken over 'problematische schulden'. Wat wordt hieronder verstaan?

De NVVK⁴, de belangenvereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, hanteert de volgende definitie:

'De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij heeft opgehouden te betalen, bepaald op basis van de opgenomen criteria.'

Het Handboek schuldhulpverlening van Schulinck⁵ zegt hetzelfde, maar dan iets eenvoudiger: "Wanneer financiële problemen en schulden zodanig van omvang zijn (dan wel toenemen) dat huishoudens niet langer in staat zijn zelfstandig hun financiële verplichtingen na te komen".

³ De term *schuldhulpverlening* kan misleidend zijn. Het gaat immers niet alleen om hulpverlening, maar ook om dienstverlening. Maar omdat in de praktijk en in het wetsvoorstel veelal consequent wordt gesproken over schuldhulpverlening is besloten om deze term zelf ook te hanteren.

⁴ Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet

⁵ Schulinck (Kluwer) is een leverancier van juridische kennisproducten, vooral op het gebied van sociale zekerheidsrecht.

Rol Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)

De schuldhulpverlening verloopt in heel Nederland vrijwel overal volgens dezelfde lijnen. Dit komt door de rol van de NVVK die gedragscodes en protocollen opstelt waaraan een schuldhulpverlener zich dient te houden. Alleen dan zijn schuldeisers in Nederland bereid om mee te werken aan minnelijke schuldregelingen. De gedragscodes en protocollen gaan namelijk niet alleen over de belangen van de schuldenaar, maar ook over het belang van de schuldeiser. Certificering door het NVVK wekt dus vertrouwen bij een schuldeiser, de NVVK ziet er ook op toe dat alles volgens de afspraken verloopt.

Hoe ziet schuldhulpverlening er uit?

In principe kunnen problematische schulden op twee manieren worden aangepakt. Via een zogeheten minnelijk traject en een wettelijk traject. Pas wanneer het minnelijke traject niet lukt, wordt bekeken of het wettelijke traject kan worden gevolgd.

Bij een minnelijk traject probeert een schuldhulpverlener een aflossingsregeling te treffen met de schuldeisers. Daarvoor wordt een schuldhulpverleningsplan opgesteld.

Aan de hand van iemands gegevens wordt berekend wat iemand kan aflossen. Vervolgens bemiddelt de schuldhulpverlener tussen schuldenaar en de schuldeisers. Het uitgangspunt hierbij is dat de schulden in 36 maanden worden terugbetaald. Slechts zelden zal de hele schuld kunnen worden afbetaald, meestal kan maar een klein percentage van de vordering worden terugbetaald.

De schuldeisers werken op vrijwillige basis mee aan de regeling. Het minnelijk traject kan doorgaans alleen slagen als alle schuldeisers bereid zijn mee te werken aan een aflossingsregeling.

Gemiddeld heeft iemand die een aanvraag wil doen voor schuldhulpverlening een gemiddeld schuldbedrag van ruim € 30.000,-, verdeeld over 16 verschillende schuldeisers. Niet alle schuldeisers hebben een gelijke positie. Soms heeft een schuldeiser preferentie (belastingdienst) of is er sprake van fraudeschulden.

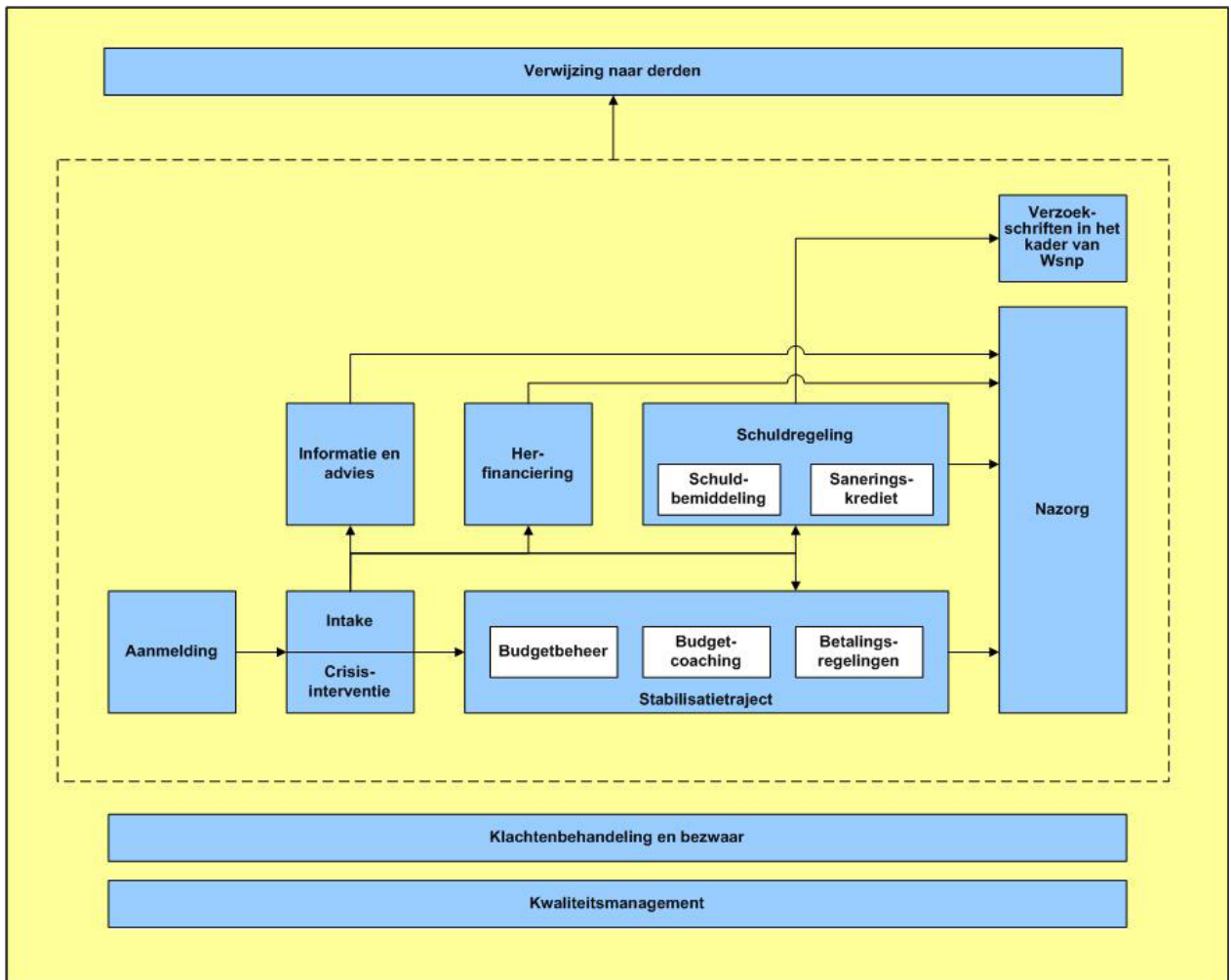
Het kan dan ook gebeuren dat een of meer schuldeisers niet aan de voorgestelde regeling willen meedoen. Dat betekent dat een minnelijk traject doorgaans niet mogelijk is. In dat geval kan men via de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (Wsnp) toch proberen van de schulden af te komen. Daarvoor moet een verzoekschrift worden ingediend bij de rechtbank. Bovendien is er een verklaring nodig van de schuldhulpverlener waaruit blijkt dat een minnelijke schuldregeling niet mogelijk is. De rechter heeft een eigen toets of iemand kan worden toegelaten tot het wettelijke traject. De Wsnp kent een aantal strikte voorwaarden, o.a.: er wordt een bewindvoerder benoemd, iemands naam wordt gepubliceerd in de Staatscourant en er komt een postblokkade – alle post gaat voortaan via de bewindvoerder. De Wsnp⁶ is een variant op het persoonlijk faillissement en is geregeld in Titel III van de Faillissementswet (art. 284 e.v.).

In deze nota richten we ons voornamelijk op de minnelijke schuldhulpverlening. Het wettelijke traject blijft een uitzondering en is geheel geregeld door de WSNP. De gemeente heeft hier geen invloed op. Als we dus in deze nota spreken over schuldhulpverlening, dan bedoelen we het minnelijke traject.

Om een beter beeld te krijgen van schuldhulpverlening volgt een kort, schematisch overzicht van hoe het proces, de uitvoering van schuldhulpverlening er uit kan zien. Het nu volgend overzicht is gebaseerd op NEN 8048-1:2008⁷.

⁶ Voor meer informatie over de Wsnp, zie: <http://www.wsnp.rvr.org/>

⁷ Dit is een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor schuldhulpverlening, zie: <http://www.nen8048.nl>



Figuur 1: Schematisch overzicht van de keten van schuldhulpverlening⁸

Het proces van schuldhulpverlening van de Kredietbank Nederland wijkt op enkele punten af van dit stroomschema zoals genoemd in NEN 8048-1:2008. Toch werken we dit stroomschema in de volgende tabel verder uit, zodat er een goed algemeen beeld ontstaat van de verschillende onderdelen in het schuldhulpverleningsproces.

⁸ Bron: NEN 8048-1:2008, pagina 3.

Toelichting Schematisch overzicht van de keten van schuldhulpverlening

	Product	Omschrijving
	Aanmelding	Het doel van de aanmelding is de registratie van de hulpvraag van de cliënt bij de schuldhulpverleningsorganisatie. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor intake/crisisinterventie.
↳	Informatie en advies	Het doel van informatie en advies is het geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder beroep te doen op herfinanciering, schuldregeling of stabilisatie. Onder informatie en advies wordt ook verstaan het doorverwijzen naar derden.
↳	Intake en crisisinterventie	Het doel van de intake is het toetsen van de zelfredzaamheid van de cliënt en het vaststellen van het probleem van de cliënt om een plan van aanpak te ontwikkelen. De intake duurt maximaal drie maanden. Het doel van crisisinterventie is het afwenden van een crisis.
↳	Herfinanciering	Doelen van herfinanciering zijn het verminderen van de lastendruk (in termen van vermindering van rente en verlenging van looptijd) voor een cliënt en het overzichtelijk maken van de totale schuldenlast door het minimaliseren van het aantal schulden en schuldeisers.
Als eerste stap is het belangrijk dat de situatie wordt gestabiliseerd:		
	Stabilisatie, bestaande uit:	Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de cliënt.
↳	Budgetbeheer, en/of	Het doel van budgetbeheer is het garanderen dat betalingen tijdig worden gedaan en dat er geen (nieuwe) schulden dan wel betalingsachterstanden ontstaan. Dit heeft minimaal betrekking op huur/hypotheek, nutsvoorzieningen en wettelijk verplichte verzekeringen.
↳	Budgetcoaching, en	Het doel van budgetcoaching is dat de cliënt zelfstandig in staat is om zijn financiële huishouden te kunnen voeren.
↳	Betalingsregelingen	Het doel van een betalingsregeling is het 100 % betalen van de vordering in een aantal termijnen, in afwachting van een schuldregeling.
Vervolgens kan er gewerkt worden aan het definitief oplossen van de schulden:		
	Minnelijke schuldregeling, met twee oplossingsrichtingen	Het doel van schuldregeling is het bewerkstelligen van een minnelijke regeling van de totale schuldenlast.
↳	Schuldbemiddeling, of	Overeenkomst tussen cliënt en schuldeiser(s) waarin wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald in termijnen naar draagkracht tegen finale kwijting
↳	Saneringskrediet	Door middel van het afsluiten van een kredietovereenkomst afkopen van de totale schuldenlast tegen finale kwijting, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast

Indien een minnelijke regeling niet mogelijk is, dan kan de klant mogelijk een beroep doen op de Wsnp:	
Verzoekschriften in het kader van Wsnp⁹ (wettelijke schuldregeling)	De schuldhulpverleningsorganisatie moet de cliënt informeren over de werking van deze zogenaamde wettelijke schuldsanering , de eisen die zijn verbonden aan het verzoek en de procedure voor de behandeling van het verzoek door de rechtbank.
Nazorg	Doel van de nazorg is het voorkomen van recidive.

Praktijkvoorbeeld

Laten we bovenstaand stroomschema eens inkleuren aan de hand van een (fictief) praktijkvoorbeeld:

Wim

Wim heeft al langere tijd financiële problemen. Door een echtscheiding en een verslaving staan er regelmatig deurwaarders voor zijn deur. In de minimagids las hij over 'Ping' een spreekuur van de gemeente. Op een dag trekt hij het niet langer en gaat toch maar eens langs bij Ping.

In een kort gesprek is al snel duidelijk dat de financiële problemen ernstig zijn. Als de problemen niet ernstig waren geweest, dan was hij met **informatie en advies** wel geholpen. Maar nu zijn de schulden echt wel hoger en dreigt er ook afsluiting van energie. Dan gaat het snel: in een uitgebreid vervolggelsgesprek de volgende dag wordt de **aanmelding** vastgelegd en ook de **intake en crisisinterventie** worden in gang gezet. Door snel handelen wordt afsluiting van energie eerst voorkomen. Ondertussen wordt Wim gelijk opgenomen in **budgetbeheer**: zijn inkomsten en vaste lasten worden voortaan door de schuldhulpverlener beheerd. Wim krijgt weegeld voor zijn boodschappen.

Dan is het zaak om alle schulden definitief in kaart te brengen. Omdat Wim nog veel ongeopende post heeft, wordt Wim in contact gebracht met een vrijwilliger van Humanitas thuisadministratie die samen met hem alle post gaat openen en de administratie in kaart gaat brengen. Dan worden formulieren ingevuld en de consulent van Wim gaat alle schuldeisers aanschrijven om van iedereen het huidige saldo van de openstaande schulden te krijgen.

Dit is een weerbarstig proces. Sommige schuldeisers reageren niet en moeten opnieuw worden aangeschreven. Ook blijken er nog nieuwe rekeningen binnen te komen en ook lopen incassokosten door.

⁹ Wsnp: Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Zie artikel III Faillissementswet (art. 284 – art. 362)

Als uiteindelijk, drie maanden na de eerste intake, het plaatje helemaal duidelijk is, kan er een plan van aanpak worden opgesteld. Gekozen zal moeten worden voor een **schuldbemiddeling** zonder krediet is niet mogelijk, er zitten een paar schuldeisers tussen die weinig geduld meer hebben met Wim en die gelijk hun geld willen zien. Als het inkomen van Wim hoger was geweest, dan was misschien een **herfinanciering** mogelijk geweest: dan krijgen de schuldeisers hun hele vordering terug. Wim heeft echter niet zoveel aflossingscapaciteit en in de schuldbemiddeling met saneringskrediet zal een aanbod worden gedaan van 20% aan de schuldeisers. Meer kan er niet worden afgelost.

Wim is al bekend bij verslavingszorg en zijn behandeling slaat aan. De verslaving is stabiel genoeg om de schulden aan te pakken.

De gemeente wordt gevraagd of zij borg willen staan voor het saneringskrediet. Bij het verstrekken van het krediet loopt de verstrekker immers een groot risico. Als de schuldbemiddeling wordt afgebroken, dan is de kans dat de verstrekker zijn geld terugziet erg klein. Bij een schuldbemiddeling met saneringskrediet staat de gemeente borg. Ook rekent de kredietverstrekker rente over het krediet wat hij verstrekt: niet alleen de schuldeisers krijgen hun deel, ook de kredietverstrekker ontvangt rente van Wim.

De schuldeisers worden weer aangeschreven, ditmaal met het aanbod van 20% onder finale kwijting van de rest van de vordering. Ondertussen is het budgetbeheer van Wim uitgebreid naar **budgetcoaching**: niet alleen maar budgetbeheer, maar ook maandelijkse gesprekken om samen de post door te nemen en Wim te leren hoe hij beter met zijn financiën om kan gaan.

Maar helaas, een aantal grote schuldeisers gaan niet akkoord met het aanbod van 20%. Daarmee is er geen mogelijkheid om te komen tot een minnelijke schuldbemiddeling. Wim zal nu een beroep moeten doen op de wettelijke schuldbemiddeling: de Wsnp. Namens Wim wordt een verzoekschrift ingediend bij de rechtbank. De rechter gaat wel akkoord met een schuldsanering en de schuldeisers zijn allemaal verplicht om hier aan mee te werken. Wim krijgt een bewindvoerder toegewezen die ook het inkomensbeheer voor hem zal verzorgen. Als Wim zich houdt aan de voorwaarden van de Wsnp zal hij over 3 jaar gegarandeerd schuldevrij zijn. Tussen het moment van aanmelding en de opname in de Wsnp zaten 10 maanden.

Bijlage 1 bevat de actuele (2011) productbeschrijvingen van de Kredietbank Nederland.

1.2 Schuldhulpverlening – wat kost het?

Nu duidelijker is geworden wat schuldhulpverlening is, mag ook duidelijk zijn dat dit een kostbaar proces is met veel arbeidsintensieve stappen. Het in kaart brengen van financiële problemen en het uitwerken van de oplossing is het vertrekpunt, gevolgd door een traject van gemiddeld drie jaar waarin meestal begeleiding en ondersteuning van de cliënt noodzakelijk blijft. Gekoppeld aan het feit dat meer mensen een beroep doen op schuldhulpverlening in de gemeente Smallingerland levert dit het volgende prijskaartje op:

Ontwikkeling kosten schuldhulpverlening					
	2006	2007	2008	2009	2010
Uitgaven	€ 247.118,-	€ 283.703,-	€ 369.378,-	€ 556.550,-	€ 604.438
Index	100	115	149	225	245

Tabel 1: Ontwikkeling kosten schuldhulpverlening gemeente Smallingerland 2006 - 2010

Voor deze stijging zijn een aantal oorzaken aan te wijzen:

* Meer mensen weten de weg naar de schuldhulpverlening te vinden.

Doordat er de afgelopen jaren meer voorlichting over en aandacht voor schuldhulpverlening is geweest in onze gemeente hebben meer mensen zich gemeld met financiële problemen. Naar aanleiding van de kadernota minimabeleid 2007 – Mensengeld is er bijvoorbeeld medio 2008 een spreekuur schuldhulpverlening gestart waar inwoners langs konden komen met vragen op financieel gebied. Hier is veel aandacht aan besteed in de diverse communicatievormen van de gemeente (minimagids, Breeduit, nieuwsbrief, etc.). Daarnaast zijn veel (vrijwillige en professionele) hulpverleners actief geweest op het bestaan van het spreekuur zodat zij adequaat kunnen doorverwijzen.

* De gestegen kosten van de dienstverlening door de Kredietbank Nederland.

De Kredietbank Nederland is per 1 juli 2008 begonnen met een nieuw model van schuldhulpverlening, 'schuldhulpverlening nieuwe stijl' genaamd. Deze nieuwe aanpak gaat uit van een veel intensievere methodiek van schuldhulpverlening en is er op gericht om voortijdig afhaken van hulpvragers te voorkomen. Deze methodiek is weergegeven in de Figuur 1 'Schematisch overzicht van de keten van schuldhulpverlening' die eerder in deze nota is opgenomen.

In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van de tarieven van de Kredietbank Nederland voor het jaar 2011. Dit geeft een indruk van de kosten en tijdsinvestering van de diverse onderdelen van schuldhulpverlening.

De prijs van een gemiddeld traject kostte in 2006 nog ongeveer bijna € 2.500,- , maar een traject dat in 2011 is gestart zal gemiddeld minstens € 3.400,- gaan kosten.

* De economische crisis

Uiteraard zijn er ook meer mensen in de financiële problemen gekomen door het wegvallen van inkomen als gevolg van de economische crisis. Het aanpassen van het uitgavenpatroon aan een inkomen minder of met minder inkomen kan voor sommige huishoudens een hele opgave zijn. Als dit

niet snel genoeg gebeurt kunnen er problematische schulden ontstaan.

Een bij-effect van de economische crisis is overigens dat huishoudens met lagere inkomens minder snel leningen kunnen afsluiten of iets kunnen aanschaffen op afbetaling, terwijl juist de wat hogere inkomens in de financiële problemen komen door het wegvallen van inkomen.

1.2.1 Meerkosten

Naast het aanbieden van trajecten schuldhulpverlening, maakt de gemeente nog meer kosten die direct of indirect te maken hebben met schuldhulpverlening:

Financieel spreekuur

De personele inzet voor het financieel spreekuur (Ping) wordt nu nog betaald uit het participatiebudget. Ook deze kosten (ca. € 70.000,-) komen in 2012 ten laste van het budget schuldhulpverlening.

Bewindvoering

Er is een groep bijstandsccliënten, bij wie door de rechter een bewindvoerder is benoemd. Indien een meerderjarige als gevolg van lichamelijke of geestelijke toestand tijdelijk of duurzaam niet in staat is ten volle zijn vermogensrechtelijke belangen zelf behoorlijk waar te nemen, kan zijn vermogen door de kantonrechter geheel of gedeeltelijk onder bewind worden gesteld. Dit gebeurt in beginsel op verzoek van de betrokkene, zijn partner dan wel zijn naaste familieleden. Bij het instellen van bewindvoering wijst de kantonrechter een bewindvoerder aan. Hiervoor komen zowel particuliere (partner, familielid) als professionele partijen in aanmerking.

Indien een professionele partij als bewindvoerder is benoemd, komt het veelvuldig voor dat de bewindvoerder voor de kosten van de bewindvoering namens de belanghebbende bijzondere bijstand aanvraagt. De kosten van de bewindvoering kunnen niet voldaan worden uit het inkomen of vermogen van de persoon in kwestie.

Jaarlijks wordt er € 40.000,- tot € 60.000,- aan bijzondere bijstand uitgegeven aan kosten bewindvoering.

De kosten van bewindvoerders die zijn benoemd op grond van de Wsnp (de wettelijke schuldregeling) komen niet voor rekening van de bijzondere bijstand, maar worden betaald uit de boedel van de betrokkene. In deze constructie gaat het salaris van de bewindvoerder voor het betalen van de vorderingen die schuldeisers hebben.

Naast de kosten van bewindvoering komen er nog meer kosten voor rekening van het budget bijzondere bijstand die gerelateerd zijn aan schulden en schuldhulpverlening, zoals bijvoorbeeld borgstellingen:

Borgstelling bij schuldsanering

Belangrijk onderdeel van de schuldhulpverlening is uiteraard het komen tot een oplossing van het schuldenprobleem. Daarvoor komt men regelmatig uit bij een schuldsanering:

De schuldeisers krijgen direct hun aandeel in de schuldsanering uitbetaald (meestal maar een paar procent van hun oorspronkelijke vordering) en er blijft voor de cliënt één schuldeiser over: de kredietbank die dit bedrag leent aan betrokkene. De cliënt heeft dan een lening bij de Kredietbank Nederland en betaalt deze in 36 maanden tijd terug aan de kredietbank. Omdat dit voor de Kredietbank Nederland risicovolle leningen zijn, vraagt de kredietbank aan de gemeente om borg te staan voor aflossing plus rente. Mocht de cliënt halverwege met de noorderzon vertrekken, dan blijft

de kredietbank niet met een oninbare lening achter: de borg wordt aangesproken en de gemeente betaalt de kredietbank het openstaande saldo van de lening.

Deze constructie wordt gebruikt omdat aan de kredietbank wordt gevraagd om een lening te verstrekken aan een schuldenaar die bij geen enkel andere instantie geld kan lenen.

Borgstellingen voor leningen en suppletie

Naast de borgstelling bij een schuldsanering is er nog een situatie waarin de gemeente borg staat voor een lening van de kredietbank. Als de cliënt een geldbedrag moet lenen dat groter is dan het maximumbedrag dat hij zou kunnen lenen, dan wordt een borgstelling door de gemeente afgegeven. Daarnaast wordt een suppletie gegeven in de vorm van bijzondere bijstand om niet zodat de cliënt de maandelijkse aflossingen kan betalen.

Dit doet zich bijvoorbeeld voor bij woninginrichtingen: iemand kan hiervoor een lening van € 3.600,- afsluiten, maar heeft bijvoorbeeld € 5.400,- nodig. Dan staat de gemeente borg voor de lening van € 5.400,- én ontvangt de cliënt bijzondere bijstand om niet van € 50,- per maand (een lening duurt maximaal 36 maanden) om de aflossing van € 150,- per maand te kunnen betalen. Na drie jaar is de lening afgelost: de cliënt heeft betaald wat hij maximaal kan aflossen, in dit rekenvoorbeeld € 100,- per maand en € 50,- per maand is betaald vanuit de bijzondere bijstand.

Mocht in dit voorbeeld de cliënt halverwege stoppen met betalen, dan zal uiteindelijk de gemeente als borg door de Kredietbank Nederland worden aangesproken voor het openstaande saldo. De kosten van ingeroepen borgstellingen komen ten laste van het budget voor bijzondere bijstand.

Het saldo van door de gemeente afgegeven borgstellingen bedraagt per 1 januari 2011 € 148.000,-. Jaarlijks wordt er gemiddeld € 20.000,- aan bijzondere bijstand uitgegeven aan ingeroepen borgstellingen.

Per jaar wordt er € 70.000,- bijzondere bijstand uitgegeven aan de kosten van suppletie van leningen bij de kredietbank.

Het voorkomen van woningontruimingen of energieafsluiting

Een woningontruiming of energieafsluiting is een groot probleem voor de persoon in kwestie. Schuldhulpverleners worden vaak geconfronteerd met dergelijke acute problemen. Er zijn diverse manieren om een woningontruiming of energieafsluiting te voorkomen, maar soms kan alleen een geldbedrag (bijvoorbeeld de helft van de vordering ineens) de schuldeiser doen afzien van verdere maatregelen. In individuele gevallen wordt wel eens een beroep gedaan op de bijzondere bijstand voor dit geldbedrag. Deze kosten komen uiteraard voor rekening van de gemeente.

Budgettering vanaf de uitkering

De gemeente helpt op dit moment al veel bijstandsklanten met eenvoudige budgettering of het doen van noodzakelijke doorbetalingen rechtstreeks vanaf de uitkering. Hier gaat een sterk preventieve werking van uit: voorkomen wordt dat bv. vaste lasten niet betaald worden. Daarnaast voert de gemeente verplichte doorbetalingen uit zoals beslaglegging of bronheffing.

In totaal heeft het uitkeringssysteem van Sociale Zaken ruim 1350 verschillende doorbetalingen, verdeeld over ruim 400 verschillende cliënten. De kosten van deze activiteiten zijn niet eenvoudig te berekenen, maar het gaat wel om bewerkelijke werkzaamheden. Regelmatig moeten doorbetalingen worden aangepast, saldi worden aangepast en worden gecommuniceerd met de klant en de

schuldeiser. Inschatting is dat dit de gemeente jaarlijks vele tienduizenden euro's kost. Deze kosten zijn inbegrepen bij de formatiekosten van de afdeling Sociale Zaken.

Samenvattend

Schuldhelpverlening kost veel geld. Veel kosten zijn directe uitgaven aan de dienstverlening door de Kredietbank Nederland, maar daarnaast worden ook veel gerelateerde kosten betaald vanuit de bijzondere bijstand. Tevens zijn er kosten die te maken hebben met personele inzet. Niet alle kosten zijn eenvoudig zichtbaar te maken, maar zeker is dat de gemeente meer uitgeeft aan schuldhelpverlening dan de € 650.000,- (2011) uit het budget schuldhelpverlening.

1.3 Schuldhelpverlening – wat zijn de resultaten?

Een van de speerpunten van de kadernota minimabeleid 2007 Mensengeld was het beleid rondom schuldhelpverlening. Toen destijds werd geconstateerd dat de resultaten zwaar tegenvielen is ingezet op een meer intensieve aanpak (schuldhelpverlening nieuwe stijl, preventie, meer regie door de gemeente). De kostenstijging die hiermee gepaard is gegaan is hiervoor al behandeld. Maar wat zijn de resultaten van de huidige aanpak?

Om resultaten te kunnen meten, zal er eerst een begrip moeten zijn van wat er onder succesvolle schuldhelpverlening wordt verstaan. De Kredietbank Nederland geeft aan dezelfde definitie als de NVVK te hanteren:

'Succesvolle uitstroom betreft de dossiers waarbij de schuldbemiddeling succesvol is afgerond, en er bijvoorbeeld een schuldregeling loopt/gaat lopen, een saneringskrediet is verstrekt, een herfinanciering tot stand komt of er een Wsnp-verklaring is afgegeven. Er is dus een oplossing voor de hulpvrager.'

De schuldhelpverlening kent hetzelfde probleem als re-integratietrajecten: succes is moeilijk tussentijds te meten en pas na afloop van een traject kun je definitief een oordeel geven over het al dan niet slagen van een schuldhelpverleningstraject. Ondertussen zitten honderden huishoudens midden in een traject voor schuldhelpverlening.

Daar komt bij dat een schuldhelpverleningstraject doorgaans minstens drie jaar duurt (inclusief intakefase), dat is dus een hele lange tijd tussen start en resultaat. Schuldhelpverlening gaat dus niet over snel en tastbaar succes, maar over een lange adem en over processen die tussentijds niet of nauwelijks bij te sturen zijn.

Aan het jaarverslag 2010 van de Kredietbank Nederland ontleen wij de volgende resultaten (zie tabel 2 op de volgende bladzijde). De kredietbank hanteert een iets overzichtelijker telling. Alle aanvragen van klanten die in 2005 t/m 2008 zijn ingestroomd zijn per ultimo 2010 afgehandeld. De klant kan nog wel in inkomensbeheer bij Kredietbank Nederland zitten en in theorie alsnog uitvallen. Dit gebeurt echter zelden, daarom is door de Kredietbank Nederland gekozen voor deze manier van tellen.

Resultaten schuldhulpverlening						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Instroom	176	178	149	192	215	286
Nog in traject						
Schuldregeling	0	0	0	0	80	44
Budgetcoaching / budgethulp	0	0	0	0	23	145
Schuldregeling en budgetcoaching / budgethulp	0	0	0	0	7	38
Uitstroom						
Succesvol						
Saneringskrediet	18	36	17	29	18	6
Schuldbemiddeling	18	16	9	15	14	7
Overig	34	30	28	53	42	26
Niet succesvol	106	96	95	95	31	20
Percentage succesvol	40%	46%	36%	51%	34%	14%
Percentage niet succesvol	60%	54%	64%	49%	14%	7%
Percentage nog in traject	0%	0%	0%	0%	51%	79%
Landelijk gemiddelde percentage succesvol ¹⁰	Niet bekend	Niet bekend	22%	34%	31%	38%

Tabel 2: Resultaten schuldhulpverlening gemeente Smallingerland 2005 - 2010

Het percentage succesvolle uitstroom laat een stijgende lijn zien, met uitzondering van het jaar 2007. Voor deze uitzondering is geen verklaring gevonden.

Afgezet tegen het landelijk gemiddelde is duidelijk te zien dat de resultaten van de gemeente Smallingerland hoger zijn dan het landelijk gemiddelde. De cijfers laten zich echter niet helemaal vergelijken.

De methodiek van de Kredietbank Nederland is gebaseerd op instroom. Dat wil zeggen dat van alle dossiers die in 2010 zijn ingestroomd er per 31-12-2010 al 14% succesvol was afgerond, en er nog 79% van de dossiers in behandeling was. Wanneer ook die 79% is afgehandeld zal het percentage van 14% dus nog aanmerkelijk stijgen, wat dan weer is terug te zien in de cijfers van het volgende jaarverslag.

De verwachting is dat het uiteindelijke slagingspercentage over 2010 flink hoger zal uitkomen, ook nog hoger dan over het jaar 2009. Overigens zie je in het jaarverslag dat over het kalenderjaar 2009 het percentage ook al hoger ligt dan het landelijke gemiddelde, terwijl hier nog 51% op traject was op 31-12-2010.

¹⁰ Bron: Jaarverslag 2010, NVVK.

De berekenmethodiek van de NVVK is gebaseerd op uitstroom in enig jaar. Dus in 2010 is in totaal bij alle NVVK-leden 38% van alle schuldregelingdossiers succesvol afgerond.

De cijfers van de Kredietbank Nederland en de NVVK laten zich dus maar deels met elkaar vergelijken, maar geven een goede indruk dat het in Smallerland beter gaat dan het landelijk gemiddelde.

Succes is uiteraard te meten in het aantal personen waarbij de problematische schulden ook echt worden opgelost. Als iemand wordt doorverwezen naar het wettelijke schuldhulpverleningstraject (Wsnp) dan is nog lang niet zeker dat een beroep op deze regeling ook zal slagen. Bovenstaande is echter de standaard methode om succesvolle uitstroom te meten, dus daar zullen wij ons bij aansluiten.

Recidivecijfers zijn niet bekend, hier is geen gericht onderzoek naar gedaan. Als de gemeente de komende jaren met betere managementinformatie zal gaan werken zal hier ook onderzoek naar kunnen worden gedaan.

Mogelijke verklaringen voor de hogere resultaten zijn:

* Het financieel spreekuur (Ping). Dit spreekuur heeft een lage drempel, werkt pro-actief en kan bij een crisis snel ingrijpen. Als klanten in een vroeg stadium goede voorlichting krijgen, zal er minder snel uitval volgen in het vervoltraject. Het financieel spreekuur helpt dus ook bij het motiveren van de klant.

* Medewerkers van de Kredietbank Nederland hebben sinds medio 2008 een werkplek op het gemeentehuis, op de afdeling Sociale Zaken. Hierdoor zijn de lijnen met het spreekuur en de consulenten erg kort en kan er uitstekend worden samengewerkt.

Samenvattend

De lokale resultaten qua succesvolle uitstroom liggen boven het landelijk gemiddelde en vertonen nog steeds een opwaartse lijn. Het financieel spreekuur draagt bij aan de verbeterde resultaten van de schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 2

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Op dit moment (september 2011) is er een wetsvoorstel Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in behandeling bij de Eerste Kamer. Als dit voorstel wet wordt, dan krijgt de gemeente de zorgplicht voor integrale schuldhulpverlening. Door de wet krijgt het minnelijke schuldhulpverleningstraject een wettelijke basis.

Wat regelt de wet?

De gemeenteraad stelt een plan op dat richting geeft aan een integrale schuldhulpverlening voor inwoners van de gemeente. Dat doet een gemeenteraad steeds voor een periode van maximaal vier jaar. Het college van B&W is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit plan en legt daarover verantwoording af aan de gemeenteraad.

In het beleidsplan legt de gemeenteraad in hoofdzaken vast hoe het beleid voor schuldhulpverlening eruit ziet en hoe de gemeente kan voorkomen dat inwoners problematische schulden krijgen. De gemeente is grotendeels vrij bij de invulling van het plan.

Het plan moet in ieder geval antwoord geven op de volgende vragen:

- de te behalen resultaten,
- de maatregelen voor het borgen van kwaliteit van de schuldhulpverlening,
- hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven,
- de na te streven gemiddelde wachttijd van een schuldhulptraject.

Wachttijd

Als een inwoner van de gemeente zich meldt voor de schuldhulpverlening heeft de gemeente maximaal vier weken de tijd om een eerste gesprek te voeren met de schuldenaar. Gaat het om bedreigende schulden, de schuldenaar hangt bijvoorbeeld huisuitzetting boven het hoofd, of afsluiting van gas, water en elektra dreigt, dan geldt een termijn van maximaal drie werkdagen. De gemeente geeft globaal inzicht in de doorlooptijd. Dat wil zeggen: het aantal weken tussen het eerste gesprek en het bereiken van resultaat.

Wie komt in aanmerking voor schuldhulpverlening?

Schuldenaren hebben niet automatisch recht op schuldhulpverlening. Het college bepaalt of een inwoner in aanmerking komt voor de schuldhulpverlening. Heeft iemand al eerder gebruikgemaakt van de schuldhulpverlening, dan kan het college hulp weigeren. Bij voorkeur legt het college de weigeringsgronden vast in beleidsregels. Om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening, moet de schuldenaar in ieder geval ingezetene zijn die rechtmatig verblijf houdt in Nederland. Wordt de schuldenaar afgewezen voor de schuldhulpverlening, dan kan hij daartegen bezwaar maken en eventueel in beroep gaan.

Nieuwe elementen

Bij behandeling in de Tweede Kamer zijn twee opvallende nieuwe elementen middels amendementen aan het wetsvoorstel toegevoegd.

Het eerste is het zogenaamde moratorium (art. 4a Wgs). Het college kan de rechtbank verzoeken een afkoelingsperiode af te kondigen, waarin schuldeisers voor een periode van maximaal zes maanden al hun invorderingsmaatregelen moeten staken. Dit betekent dat beslag, executoriale verkoop en verrekening moeten worden opgeschort. Een breed wettelijk moratorium moet worden gezien als uiterste middel om een oplossing in het minnelijke traject te bewerkstelligen. Het instrument mag daarom niet te lichtvaardig of te vroeg in het proces van schuldhulpverlening worden ingezet.

Bij algemene maatregel van bestuur zullen nadere voorwaarden worden gesteld voor inzet van dit ingrijpende instrument. De precieze uitwerking en impact op de schuldhulpverlening is dan ook op dit moment nog niet duidelijk. Wat wel duidelijk is, is dat dit instrument kan helpen om de laatste paar onwillige schuldeisers te dwingen om mee te werken aan de schuldhulpverlening.

Het tweede element dat is opgenomen in het wetsvoorstel is het recht op een basisbankrekening. Soms hebben mensen door uiteenlopende redenen geen eigen bankrekening meer. Door het merendeel van de banken was er al een covenant afgesloten om mensen toegang te geven tot een bankrekening met basisdiensten (geen roodstand), maar dit covenant werkte in de praktijk niet altijd goed. Daarom meent de wetgever dat het nu noodzakelijk is om dit per wet te regelen. Banken moeten dan nieuwe cliënten accepteren, indien dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor de schuldhulpverlening.

Verordening

Om goed uitvoering te kunnen geven aan de Wgs, is het noodzakelijk dat de beleidsregels worden vastgelegd. Zo is voor alle burgers duidelijk wat de rechten en plichten zijn aangaande de schuldhulpverlening in de gemeente Smallingerland.

Zodra duidelijk is wanneer de Wgs tot wet wordt verheven, zal ook de gemeentelijke verordening gestalte kunnen krijgen. Het college wil dan zo snel mogelijk een conceptverordening voorleggen aan de raad. De conceptverordening zal gebaseerd zijn op de beleidsregels en uitgangspunten zoals opgenomen in dit beleidsplan.

Naar verwachting zal de wet medio 2012 in werking treden.

Hoofdstuk 3

Uitgangspunten schuldhulpverlening

Voordat er verder wordt gekeken naar de uitvoering van de schuldhulpverlening is het goed om een aantal uitgangspunten te formuleren die leidraad zijn bij het uitwerken van gemeentelijke schuldhulpverlening. Tegelijk geven deze uitgangspunten ook de grenzen van de schuldhulpverlening aan: met alle goede wil van de wereld zijn niet alle situaties met problematische schulden op te lossen.

Eigen verantwoordelijkheid van de burger staat centraal

Schulden kunnen meerdere oorzaken hebben. Vaak gaat het om overbesteding, slecht financieel beheer, een verslaving of andere psychosociale problemen. Maar soms overkomen schulden je ook: door het verlies van een baan of door echtscheiding kunnen mensen soms in korte tijd met hoge schulden opgezadeld worden.

In dit alles staat de eigen verantwoordelijkheid van de burger centraal. Een product dat is gekocht, een dienst die is afgenomen moet betaald worden. Op basis van dit fundamentele principe is ons economisch verkeer ingericht. En als de schulden je dan zijn overkomen: dan is het zaak om je verantwoordelijkheid te nemen en uit volle macht mee te werken aan een oplossing. Het weglopen voor deze verantwoordelijkheid werkt altijd contraproductief. Daarom zal het schuldhulpverleningsproces rondom deze eigen verantwoordelijkheid moeten worden ingericht: de burger wordt ondersteund bij het oplossen van zijn financiële problemen, maar zal daarvoor zelf ook de handen uit de mouwen moeten steken. Schuldhulpverlening mag nooit een makkelijke uitvlucht worden uit de verplichtingen die zijn aangegaan, dit is ook noodzakelijk om een maatschappelijk draagvlak te houden voor schuldhulpverlening.

Het gaat erom mensen sterker te maken. Dat betekent dat mensen met respect worden behandeld, niet blijvend afhankelijk worden gemaakt van hulpverlening, en dat zij worden ondersteund en geholpen met het doel ze in staat te stellen hun eigen budgetregie (weer) te voeren.

Schulden zijn een maatschappelijk probleem

Naast dat een individu natuurlijk veel last heeft van schulden, zijn er vaak veel meer mensen die last hebben van andermans schulden: denk hierbij aan familie, vrienden, burens, werkgevers, ondernemers en natuurlijk de maatschappij als geheel.

Ruzies over schulden kunnen leiden tot overlastsituaties in buurten of tot huiselijk geweld. Als er onvoldoende geld is voor levensonderhoud zullen gezinsleden hier onder lijden. Het niet betalen van huur zal leiden naar een ontruiming van de woning waarbij het hele gezin op straat zal komen te staan. Mensen die veelvuldig worden aangesproken door schuldeisers hebben een hogere kans om ziek uit te vallen op hun werk. Of mogelijk dat er integriteitsproblemen ontstaan op de werkplek doordat de verleiding voor de werknemer met schulden te groot wordt. Ondernemers lijden schade doordat sommige mensen niet of nauwelijks betalen voor afgenomen producten of diensten; dit wordt doorberekend in de kostprijs waardoor de rest van de maatschappij meebetaalt aan deze 'dubieuze debiteuren'. Mensen die 'toch al veel schulden hebben' maken sneller nog meer schulden, 'want het maakt toch allemaal niets uit'. Vaak wordt bij familie en vrienden aangeklopt voor het lenen van geld, het ene gat wordt met het andere gat gevuld.

De gemeente draait op voor de kosten van schuldhulpverlening, terwijl ook de kosten voor

bijzondere bijstand voor bijvoorbeeld nieuwe woninginrichting voor rekening van de gemeente komen. En uiteindelijk gaat het hier om kosten die worden betaald uit de publieke middelen die wij met z'n allen opbrengen.

Schuldhelpverlening is een zaak van lange adem

Zoals op meerdere punten in verschillende vormen voorbij zal komen in deze nota: schuldhelpverlening is een complexe materie: er bestaan geen eenvoudige oplossingen. En ook de relatief makkelijke schuldhelpverleningstrajecten vragen om veel inzet, discipline en uithoudingsvermogen. De formele doorlooptijd van een schuldregeling bedraagt doorgaans 36 maanden. Maar ook de aanloop naar een schuldregeling kan zomaar 8 tot 12 maanden duren. Daarbij zal het voor zich spreken dat de gemeente niet de enige is die de doorlooptijd van een dossier bepaalt. Ook het gedrag van de schuldenaar en de crediteuren spelen een grote rol. Uiteraard zal de gemeente er alles aan doen om door een actieve opstelling de doorlooptijden zo kort mogelijk te houden, maar als een schuldeiser treuzelt bij het doorgeven van de hoogte van zijn vordering dan werkt dit vertragend op het hele proces. Ook kan de gemeente geconfronteerd worden met de schuldenaar die zijn afspraken niet nakomt. Dan is het nooit gelijk bij het eerste verzuim einde traject, maar zal de gemeente door een actieve opstelling er redelijkerwijs alles aan doen om het traject een succes te laten zijn. En ook een nog niet afgeronde boedelscheiding, het wachten op gedwongen verkoop van de eigen woning of psychosociale problemen bij de hulpvrager kunnen en zullen vertragend werken.

Als we bezig gaan met schuldhelpverlening zal iedereen zich goed moeten realiseren dat het een zaak van lange adem is, een weg met veel belemmeringen en valkuilen die de gemeente lang niet altijd weg kan nemen. Vaak zijn er onrealistische verwachtingen dat de gemeente wel even met een toverstok de schuldeisers op afstand kan houden. Of dat bij het doorworstelen van jaren achterstallige administratie geen nieuwe 'verrassingen' boven tafel komen. Schuldhelpverlening vraagt dus om uithoudingsvermogen, het creatief omgaan met tegenslagen en goede communicatie op elk moment van het proces.

Schulden werken belemmerend voor de participatie van mensen

Mensen doen minder mee in de samenleving als er sprake is van problematische schulden. Er is haast geen ruimte meer voor sociale, culturele of sportieve activiteiten, post wordt niet meer opengemaakt, men verstopt zich voor schuldeisers, relaties worden verstoord, men raakt steeds meer op zichzelf aangewezen en geïsoleerd van de samenleving. Natuurlijk gaat dit niet op voor alle mensen die schulden hebben, maar veel schuldenaren zullen zich in meer of mindere mate in dit geschetste beeld herkennen.

Ook zijn schulden een belemmering als er gewerkt wordt aan re-integratie. Naast de onrust die schulden brengen, werken schulden ook demotiverend als er gewerkt wordt aan werk: aan het werk gaan levert dan nauwelijks iets op. Hierdoor zou een uitkering langer kunnen doorlopen dan strikt noodzakelijk en heeft het dure re-integratietraject minder kans van slagen.

Preventie

'Voorkomen is beter dan genezen' is naast een enorme doodoener tegelijk ook waarheid als het gaat om schuldhelpverlening. Preventie voorkomt dat schulden ontstaan of dat schulden problematisch worden. Met goede voorlichting, goed advies en goed toegankelijke minimaregelingen (lokaal en landelijk) is veel financieel leed te voorkomen. Preventie is nooit gericht op het overnemen van problemen, maar gericht op het helpen om het zelf weer te doen of zelf te voorkomen. Want nazorg is ook een vorm van preventie – je voorkomt dat iemand na afloop van een traject weer terugvalt.

Lastig bij preventie is dat het alleen maar geld lijkt te kosten omdat niet inzichtelijk te maken is welke (maatschappelijke) kosten precies zijn voorkomen. Daarnaast kan de gemeente niet overal zijn en zal er veel samengewerkt moeten worden met diverse partners. Preventie doe je niet alleen.

Samenvattend:

Bij schulden zijn er alleen maar verliezers: de schuldenaar, diens omgeving, de schuldeisers en de samenleving. Het goed en grondig aanpakken van schulden is van levensbelang, maar lang niet iedereen is te helpen, daarvoor zijn de financiële problemen of de hulpvrager soms te weerbarstig. Tegelijk is de schuldhelpverlening geen hangmat

Preventie kan schulden écht voorkomen waardoor goed schuldhelpverleningsbeleid begint en eindigt bij goede preventie.

Hoofdstuk 4

Doelstellingen

Inleiding

Wat willen we bereiken met de schuldhulpverlening? Gelet op de eerder geformuleerde uitgangspunten komen we tot deze algemene doelstelling voor de gemeente Smallingerland:

De schuldhulpverlening levert een bijdrage aan de participatie van mensen met financiële problemen door middel van het bevorderen van financiële zelfredzaamheid van die betreffende burgers. De gemeente Smallingerland zal haar aanbod op het gebied van de integrale schuldhulpverlening daarbij afstemmen op de hoogst haalbare mate van financiële zelfredzaamheid van de betreffende burger.

Deze algemene doelstelling werken we hieronder uit in een drietal concrete doelstellingen.

Doelstelling 1: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	
Wat willen we bereiken?	We voldoen aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
Wat gaan we daarvoor doen?	<ul style="list-style-type: none">* Er is een financieel spreekuur dat op werkdagen bereikbaar is voor vragen en advies over (dreigende) financiële problemen;* er is een actueel plan integrale schuldhulpverlening, vastgesteld door de gemeenteraad.
Welk resultaat moet dit opleveren?	We voldoen volledig aan deze voorwaarden: <ul style="list-style-type: none">* Het eerste gesprek met de cliënt vindt plaats binnen 1 week (wet: 4 weken) na aanmelding;* In het geval van een bedreigende situatie wordt crisisinterventie binnen 1 werkdag (wet: 3 werkdagen) na aanmelding opgestart.

Nader toegelicht

Er is een financieel spreekuur dat op werkdagen bereikbaar is voor vragen en advies over (dreigende) financiële problemen.

Een financieel spreekuur

Voor een goed functionerende schuldhulpverlening is het hebben van een laagdrempelige en goed toegankelijk spreekuur een absolute voorwaarde. Hier kunnen mensen terecht met vragen over (dreigende) financiële problemen, hulp om inkomsten en uitgaven op orde te houden of informatie over allerlei lokale en landelijke regelingen voor mensen met een laag inkomen.

In onze gemeente hebben we Ping. Ping is een handelsnaam van de Kredietbank Nederland dat in Drachten wordt uitgevoerd door de gemeente Smallingerland. Ping is een plek waar mensen terecht kunnen voor persoonlijk financieel advies, de nadruk ligt hierbij op preventie. Ping is ook de eerste plaats waar (dreigende) financiële problemen worden gesignaleerd en van waar uit doorverwijzing naar schuldhulpverlening plaats kan vinden. In dat opzicht is Ping ook een poortwachter.

De methodiek van Ping is zeker niet het overnemen van verantwoordelijkheden van bezoekers, maar

juist het op weg helpen naar een oplossing zodat mensen zoveel mogelijk zelf doen. Ook is het doorverwijzen naar andere instanties (Sociaal Raadslieden, SUS, Humanitas, etc.) een mogelijkheid. Ping heeft een brede blik en is zeker niet alleen gericht op schulden.

Actie:

Er zal altijd een laagdrempelig financieel spreekuur in het gemeentehuis aanwezig zijn.

Op werkdagen bereikbaar

Op dit moment zijn de openingstijden van Ping: op werkdagen van 08.30 uur tot 12.30 uur. Deze openingstijden bevallen goed. Soms kunnen op een drukke ochtend 10-15 kortdurende contacten plaatsvinden. Het maken van een afspraak is niet nodig, het heeft het karakter van een inloopsprekuur.

De middag is gereserveerd voor de langer durende adviesgesprekken, het geven van voorlichting en netwerkactiviteiten. Via www.ping.nl kunnen mensen zich ook melden met hun financiële vragen.

Bereikbaarheid laat zich ook vertalen naar korte doorlooptijden: wordt er ook snel genoeg gewerkt aan de hulpvraag of is het financieel spreekuur alleen maar een oppervlakkig loket en volgt daarna een wachtlijst? In de huidige ervaring met Ping worden vragen snel opgepakt en worden trajecten schuldhulpverlening snel opgestart.

Actie:

De huidige openingstijden en bereikbaarheid blijven gehandhaafd. Er zullen korte lijnen zijn tussen het financieel spreekuur en de rest van de schuldhulpverlening.

(Dreigende) financiële problemen

De financiële problemen die mensen ervaren zijn het vertrekpunt voor het financieel spreekuur. Wat voor de één soms een eenvoudig financieel puzzeltje is, kan voor de ander een onoverkomelijk probleem zijn of worden. Dus het gaat dus niet om de definitie van (dreigende) financiële problemen, maar hoe de hulpvrager zijn probleem ervaart. De burger staat centraal.

En natuurlijk gaat Ping verder dan schulden: Ping is vooral gericht op preventie, het in een zo vroeg mogelijk stadium voorkomen van financiële problemen. Dus ook het helpen bij het aanvragen van minimaregelingen behoort tot de taken van het financieel spreekuur.

Actie:

De communicatie rondom het financieel spreekuur zal altijd een open en uitnodigend karakter hebben.

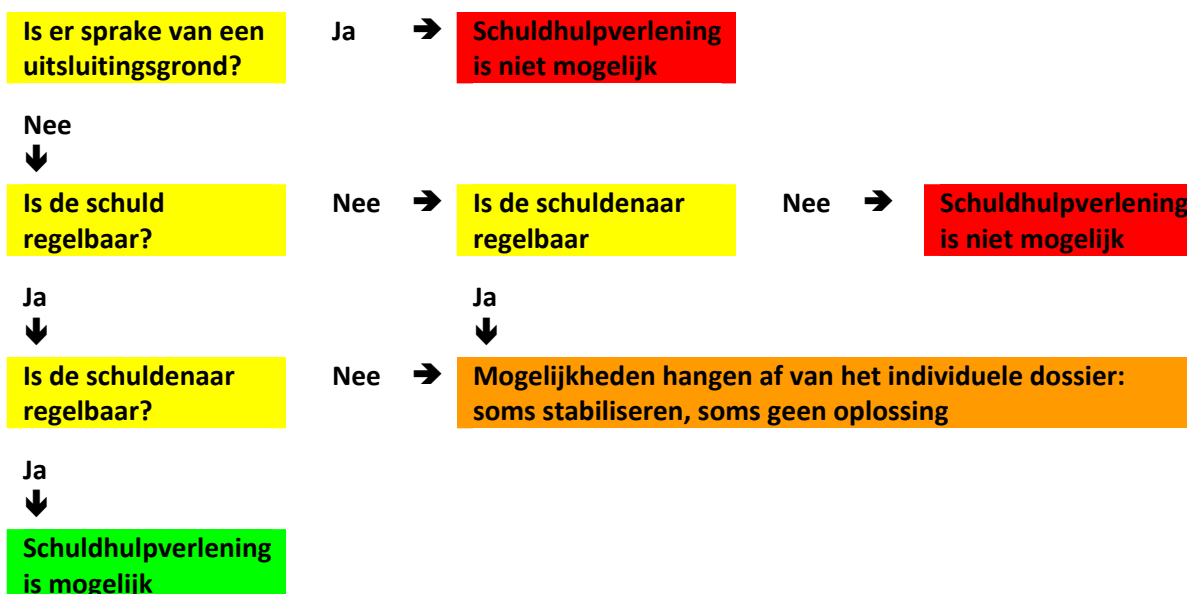
Doelstelling 2: sluitende aanpak	
Wat willen we bereiken?	
	We hebben een sluitende aanpak voor de schuldhulpverlening.
Wat gaan we daarvoor doen?	
	* De cliënten die in aanmerking komen voor schuldhulpverlening krijgen een op maat gesneden en motiverend trajectaanbod.
Welk resultaat moet dit opleveren?	
	* Alle personen die in aanmerking komen voor schuldhulpverlening hebben schriftelijk bericht ontvangen over de mogelijkheden van een schuldhulpverleningstraject.

Nader toegelicht:

De cliënten die in aanmerking komen voor schuldhulpverlening krijgen een op maat gesneden en motiverend trajectaanbod.

In aanmerking komen voor schuldhulpverlening

Als er wordt gekeken naar welke personen er in aanmerking komen voor schuldhulpverlening, dan komen de eerder in deze nota geformuleerde uitgangspunten schuldhulpverlening volop in beeld. Want niet iedere schuld is op te lossen en niet iedere schuldenaar is te helpen. De gemeente kan de verantwoordelijkheid voor het probleem niet overnemen. Ook moet worden voorkomen dat dure schuldhulpverleningsinstrumenten worden ingezet, terwijl vooraf duidelijk is dat de schuldenaar niet of onvoldoende is te helpen. Onderstaand een stroomschema dat eenvoudig duidelijk kan maken wie voor schuldhulpverlening in aanmerking kan komen:



Figuur 2: Stroomschema toegang schuldhulpverlening

Uiteraard moeten er goede uitsluitingsgronden worden geformuleerd: voorwaarden verbonden aan de (toegang tot de) schuldhulpverlening. Een voorbeeld van een niet-regelbare schuld kan zijn een recente fraudeschuld: een schuldregeling is dan bij voorbaat kansloos omdat de schuldeiser nooit kan of wil meewerken aan een schuldregeling. Misschien dat met budgetbeheer erger te voorkomen is. Een voorbeeld van een niet-regelbare schuldenaar is iemand die te kampen heeft met een

verslaving en die niet bereid is om hier aan te werken: een schuldregeling opzetten is zinloos, want er bestaat een heel erg groot risico dat de schuldenaar nieuwe schulden blijft maken door zijn verslaving. Ook hier is stabilisatie door middel van budgetbeheer misschien een mogelijkheid, maar dit zal lastig afdwingbaar zijn.

Actie: we gaan heldere uitsluitingsgronden formuleren voor de toegang tot schuldhulpverlening (zie hoofdstuk 5).

Op maat gesneden

Zoals in figuur 1 te zien was, zijn er verschillende instrumenten binnen een schuldhulpverleningstraject die kunnen worden ingezet. Een kwalitatief goede intake is essentieel om goed te kunnen beoordelen welke instrumenten het beste passen bij de hulpvrager en welke aanpak de grootste kans van slagen heeft.

In dit kader wordt vaak gesproken over integrale schuldhulpverlening: schuldhulpverlening draait niet alleen om een dienstverlener die met de financiën aan de slag gaat, maar ook worden daar waar mogelijk en van toepassing andere belemmeringen aangepakt door de hulpverlening. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een verslaving: het alleen maar aanpakken van het financiële probleem zal zinloos zijn als ook niet stappen worden genomen om de verslaving onder controle te krijgen. Of bijvoorbeeld als iemand niet in staat is om regelmaat aan te brengen in zijn leven, dan kan daar aan worden gewerkt samen met een andere partij.

Dat betekent dat de problemen van een persoon, waarvan de schulden vaak symptoom of oorzaak zijn, in goed overleg met andere betrokken hulpverleners of vrijwilligers integraal worden opgepakt.

Actie:

Er bestaan al veel goede afspraken over samenwerking rondom schuldhulpverlening. Deze gaan we voortzetten en daar waar mogelijk uitbreiden.

Motiverend

Een aanpak waarbij er direct wordt gewerkt aan stabilisering van de situatie werkt motiverend. Eventuele dreigingen vanuit schuldeisers worden zo snel mogelijk aangepakt zodat er enige rust kan worden gecreëerd voor het uitwerken van het schuldhulpverleningstraject. De ervaring leert dat in de voorfase de grootste kans op uitval is.

Actie:

Door in de voorfase (en natuurlijk ook daarna) goed met de klant te blijven communiceren hopen we de cliënt gemotiveerd te houden: wat kunt u van ons verwachten en wat verwachten wij van u? Er zullen heldere folders en brieven beschikbaar komen over het traject van schuldhulpverlening. Alle nieuwe cliënten zullen volledig worden geïnformeerd over de voorwaarden en globale doorlooptijden van de schuldhulpverlening.

Aanbod

Het aanbod van de gemeente is natuurlijk niet vrijblijvend. In het verleden werd de schuldhulpverlening te veel geplaagd door mensen die hun afspraken niet nakwamen, het traject moest worden beëindigd, om vervolgens een paar maanden later weer aan te kloppen voor schuldhulpverlening. Dergelijke gevallen van recidive kosten de gemeente zeer veel geld. Nu er meer grip en regie op de schuldhulpverlening komt kunnen recidivisten makkelijker worden aangesproken op hun gedrag.

Actie:

We gaan heldere voorwaarden formuleren die worden verbonden aan de schuldhulpverlening. Zie ook hoofdstuk 5. Het overtreden van die voorwaarden kan leiden tot verdere uitsluiting van

schuldhulpverlening.

Doelstelling 3: effectieve schuldhulpverlening	
Wat willen we bereiken?	
	De inzet van schuldhulpverlening moet leiden tot een oplossing voor de problematische schulden.
Wat gaan we daarvoor doen?	
	* De gemeente voert een sterke regie op de uitvoering van de schuldhulpverlening
Welk resultaat moet dit opleveren?	
	* De succesvolle uitstroom uit de schuldhulpverlening is hoger dan het landelijk gemiddelde

Nader toegelicht: De gemeente voert een sterke regie op de uitvoering van de schuldhulpverlening

Sterke regie

Om goed te kunnen sturen is goede managementinformatie noodzakelijk. De gegevens over de uitvoering worden nu nog in een systeem van de Kredietbank Nederland opgeslagen en periodiek aan de gemeente verstrekt. Zelf zijn wij niet volledig tevreden met de opzet, inhoud en toegankelijkheid van deze informatie.

Actie: Daarom zal de gemeente in een module in het eigen systeem (GWS) de uitvoering van de schuldhulpverlening gaan registreren. Informatie is direct en volop beschikbaar. Doorlooptijden en resultaten kunnen beter bewaakt worden en er komt meer samenhang tussen minimabeleid, bijstand, Wmo en schuldhulpverlening: alles wordt in één systeem opgeslagen. Voorkomen wordt ook dat mensen buiten beeld raken.

Vervolgens willen we regelmatig over de voortgang en resultaten van de schuldhulpverlening communiceren.

Uitvoering

Om de resultaten van de schuldhulpverlening structureel te verbeteren zal de gemeente betere contractuele afspraken gaan maken met de huidige uitvoerder, de Kredietbank Nederland. Nu moet de gemeente nog constateren dat er bij de Kredietbank Nederland nog weinig ruimte is voor maatwerk: onze gemeente is dan één van de 73 gemeenten voor wie de Kredietbank Nederland de schuldhulpverlening uitvoert. Dit terwijl onze gemeente eigen, specifieke wensen heeft op o.a. het gebied van communicatie, registratie, facturering en borging kwaliteit schuldhulpverlening.

Komt de gemeente er niet uit met de Kredietbank Nederland of andere derde partijen, dan is (gehele of gedeeltelijke) uitvoering van de schuldhulpverlening door de gemeente zelf ook een optie.

Actie: Met de Kredietbank Nederland worden nieuwe afspraken gemaakt over uitvoering schuldhulpverlening door de Kredietbank. De huidige overeenkomst met de Kredietbank is per 1 januari 2012 al opgezegd, zodat in 2011 nieuwe en betere afspraken gemaakt kunnen worden met de Kredietbank.

Preventie

Alle voornoemde acties en doelstellingen zijn goed en zullen ook worden uitgevoerd. Maar het is natuurlijk het allerbelangrijkste dat er zo weinig mogelijk mensen gebruik hoeven te maken van schuldhulpverlening. Dus echt goed schuldhulpverleningsbeleid begint en eindigt met preventie. Het financieel spreekuur Ping speelt hierbij een belangrijke rol, maar wij willen mensen die dat nodig hebben meer bieden dan een financieel spreekuur.

Daarom willen wij een korte cursus 'omgaan met geld' ontwikkelen die mensen kan helpen bij het voorkomen van betalingsachterstanden of budgetteringsproblemen. De cursus zal worden uitgevoerd in samenwerking met lokale maatschappelijke partijen. De opzet en meer precieze uitwerking van de cursus zal in samenwerking met de cliëntenraad gebeuren.

Deze cursus zal worden aangeboden aan kwetsbare groepen, bijvoorbeeld mensen die een bijstandsuitkering aanvragen / ontvangen of mensen die te maken hebben met inkomensachteruitgang. Natuurlijk kan ook Ping doorverwijzen naar deze cursus als dit noodzakelijk is. We denken uiterlijk in het derde kwartaal van 2012 met het aanbieden van deze cursus te kunnen beginnen.

Hoofdstuk 5

Voorwaarden schuldhulpverlening

Waar vroeger de stijgende rekening schuldhulpverlening redelijk eenvoudig door gemeenten kon worden betaald, dringt nu de noodzaak door dat schuldhulpverlening altijd en voor iedereen niet effectief én niet vol te houden is.

Niet vol te houden

Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van de kosten van trajecten schuldhulpverlening weer.

	Kosten trajecten schuldhulpverlening				
	Resultaat		Prognose		
	2009	2010	2011	2012	2013
Cliënten	523	708	750	780	810
Kosten	555.000	600.000	650.000	700.000	750.000

Tabel 3: Prognose kosten schuldhulpverlening gemeente Smallingerland

In de periode 2009 – 2011 kon de schuldhulpverlening worden betaald uit het participatiebudget en de incidentele uitkering schuldhulpverlening van het Rijk. Met het wegvallen van dekkingsmiddelen uit het participatiebudget en uit incidentele uitkeringen zullen de kosten volledig ten laste van de algemene middelen komen. Het gemeentefonds wordt met ingang van 2012 ook nog gekort voor schuldhulpverlening omdat het Rijk uitgaat van een selectievere inzet van schuldhulpverlening door gemeenten. Dit terwijl de vraag naar schuldhulpverlening blijft groeien.

Eerder in deze nota zijn de kosten van een individueel traject schuldhulpverlening al aan de orde gekomen. Verderop in deze nota zullen we ook voorstellen doen om de stijgende kosten te beheersen, maar nu mag al duidelijk zijn dat alles gedaan moet worden om het beroep op de algemene middelen niet verder te laten stijgen. Een ongelimiteerde stijging is niet vol te houden.

Niet effectief

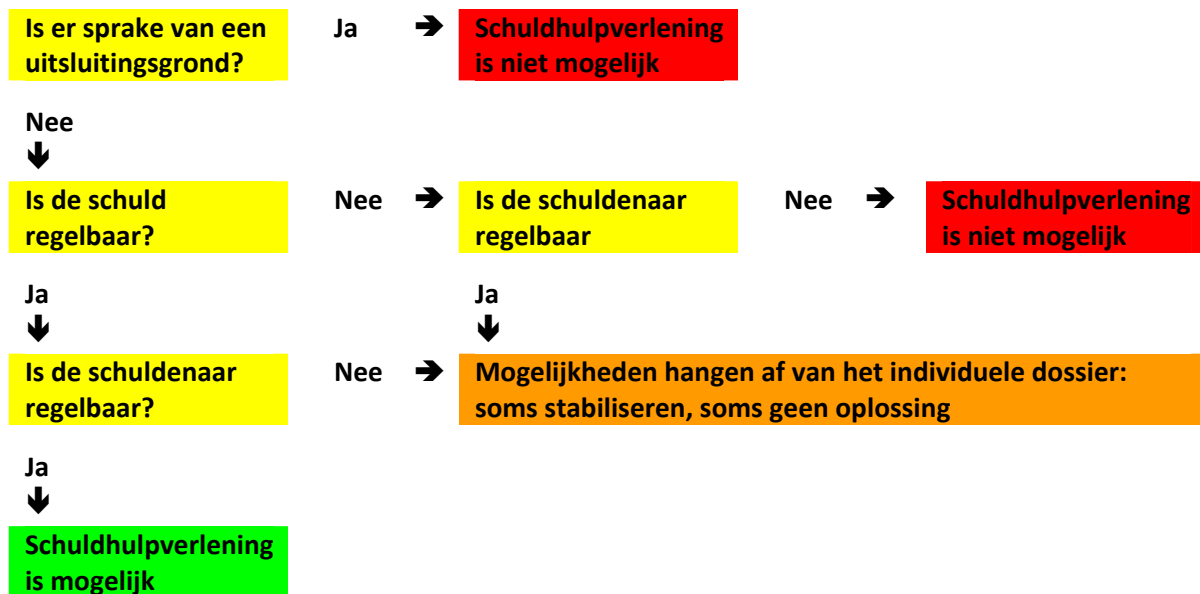
Daarnaast moet de vraag worden gesteld hoe effectief het is om iedereen altijd maar een (kostbaar) traject schuldhulpverlening aan te bieden. Door betere selectie aan de poort kan ook de effectiviteit van de schuldhulpverlening omhoog: mensen die afspraken niet nakomen, die eerder bewezen hebben dat ze geen verantwoordelijkheid nemen voor hun acties, moet je niet telkens een nieuw traject schuldhulpverlening aanbieden. Als gemeente zullen we hier een duidelijke grens moeten trekken, zodat de schuldhulpverlening voor de mensen die echt aan hun toekomst willen werken betaalbaar blijft.

Door alleen te kijken naar 'verwijtbaarheid' als uitsluitingsgrond voor een traject schuldhulpverlening ben je er niet. Immers, bij schuldhulpverlening is er bijna altijd sprake van een vorm van verwijtbaarheid. Schuldhulpverlening gaat per definitie om het geven van een kans aan mensen om hun leven weer op de rails te zetten. Maar mensen die eerdere kansen hebben verspeeld, die wéér in de problemen komen, die niet bereid zijn om hun gedrag te veranderen of die door fraude te plegen

zichzelf buiten de maatschappij plaatsen, hoeven niet langer op automatische hulp van de overheid te rekenen. En ook hier zal altijd weer ruimte zijn voor maatwerk. Door te werken met een hardheidsclausule willen we regelen dat we in uitzonderlijke situaties alsnog hulp kunnen inzetten.

Toegang

Om te bepalen wat de gemeente voor een individuele schuldenaar kan betekenen, moet worden gewerkt met heldere toegangscriteria. Onderstaand nogmaals het stroomschema over de toegang tot de schuldhulpverlening.



Figuur 2: Stroomschema toegang schuldhulpverlening

De onderstaande toelatingscriteria zijn samengesteld uit de NVVK-gedragscode, de behandeling van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de kadernota's van andere gemeenten die op onderdelen goede toelatingscriteria hebben geformuleerd. Deze toelatingscriteria zijn soms objectieve uitsluitingsgronden (de eerste vraag in het stroomschema) en zijn soms meer subjectieve uitsluitingsgronden die met de schulden of de schuldenaar te maken hebben.

Voorwaarden inzet traject schuldhulpverlening:

Schuldenaar:

- * Persoon is 18 jaar of ouder;
- * Inwonend en ingeschreven in de gemeente Smallingerland;
- * Gemotiveerd of te motiveren;
- * Op tijd de juiste en volledige informatie verstrekken;
- * Aanwijzingen gemeente opvolgen;
- * Bereid mee te werken aan (schuld)hulpverlening;
- * De afgelopen vijf jaar niet eerder gebruik gemaakt van schuldhulpverlening;
- * Ondertekenen van het schuldhulpverleningscontract.

Schuldenpakket

- * Er is sprake van een problematische schuld volgens de NVVK-gedragscode;
- * De schulden zijn regelbaar / saneerbaar;
- * Er mogen geen nieuwe schulden worden gemaakt;
- * Het inkomen van de schuldenaar moet ten minste het niveau hebben van de bijstandsnorm;
- * Als het hebben van een auto niet noodzakelijk is voor beroepsuitoefening of om medische redenen, dan moet deze verkocht worden. Ook andere bezittingen en uitgaven moeten grondig worden getoetst op de noodzaak ervan.

Schuldhelpverleningscontract

De rechten en plichten van de klant liggen vast in een contract: wat kan de klant van de gemeente verwachten en wat kan de gemeente van de klant verwachten? Hierbij wordt onder andere aangegeven welke gevolgen er zijn wanneer de klant zich niet houdt aan het contract en de voorwaarden die gesteld zijn om in aanmerking te (blijven) komen voor schuldhelpverlening. Dit wordt ook schriftelijk bevestigd aan de klant door middel van een beschikking.

Geen schuldhelpverlening, wat nu?

Als de gemeente grenzen gaat stellen aan de schuldhelpverlening, dan zullen er ook mensen geen toegang krijgen tot de schuldhelpverlening. Wat gebeurt er met deze mensen? Uiteraard worden zij niet aan hun lot overgelaten, maar zullen zij een passend advies krijgen over hoe te handelen om ergere problemen te voorkomen. Iemand kan advies krijgen hoe alle doorbetalingen van vaste lasten zelf te regelen zodat in ieder geval deze schulden niet verder oplopen omdat hier de meest urgente problemen uit voort komen. Hierbij zal ook gekeken worden welke vorm van hulpverlening de klant hierbij het beste kan ondersteunen. Dan kan de persoon in kwestie er zelf aan werken om de belemmeringen voor schuldhelpverlening weg te nemen, om daarna eventueel weer een beroep te doen op de schuldhelpverlening.

Als het gaat om mensen met een bijstandsuitkering, dan zullen wij als gemeente pro-actief optreden door noodzakelijke doorbetalingen vanuit de uitkering te regelen. De bijstandswet biedt deze mogelijkheid.

Uiteraard zullen we ook actief overleggen met andere betrokken hulpverleners zodat iemand niet uit het oog wordt verloren.

Hoofdstuk 6

Aanvullend beleid schuldhulpverlening

Naast het beleid dat rechtstreeks gaat over schuldhulpverlening zijn er nog een aantal andere onderdelen waarop aanvullend beleid noodzakelijk is.

Minder lenen

Het is gebruikelijk om voor een bepaalde aanschaf zelf geld te reserveren. Bij een aanvraag om bijzondere bijstand wordt dit ook altijd beoordeeld: had iemand zelf kunnen of moeten reserveren voor deze uitgave? Of kan iemand een lening af sluiten voor deze noodzakelijke uitgave? Vaak wordt voor deze kosten verwezen naar de Kredietbank Nederland voor het afsluiten van een lening.

Bijvoorbeeld bij een aanvraag voor woninginrichting (vloerbedekking, gordijnen en een bank): € 1400,-. Eerst wordt er gekeken of er een voorliggende voorziening is, oftewel: kan iemand zijn probleem zelf oplossen?

- 1) Heeft iemand voldoende geld op zijn rekening staan om de kosten zelf te kunnen betalen?
- 2) Kan iemand een lening afsluiten om de kosten te betalen (kredietbank, commerciële bank)?

Als het antwoord tweemaal nee is, dan is bijzondere bijstand waarschijnlijk mogelijk. Maar aan de lening bij optie 2 kleven een aantal bezwaren: er wordt een forse rente betaald. De rente bij de Kredietbank Nederland is ongeveer 1% onder het gangbare markttarief, maar is nog altijd een procent of 12.

En als het leenbedrag hoger is dan de afloscapaciteit, dan moet de gemeente ook in actie komen met borgstelling en suppletie (zie eerder 1.2.1 Meerkosten). Dan heeft de gemeente er ook veel werk aan: de aanvraag afhandelen en vervolgens iedere 6 maanden moet het bedrag aan suppletie handmatig opnieuw worden berekend omdat het aflosbedrag is gerelateerd aan de bijstandsnorm.

Hierom zullen wij vanaf 1 januari 2012 bij aanvragen voor bijzonder noodzakelijke kosten een lening bij de kredietbank niet langer als een passende voorliggende voorziening beschouwen. Dat betekent dat de (tussen)stap om een lening bij de kredietbank aan te vragen kan worden overgeslagen. Vervolgens blijft bij de gemeente wel de gebruikelijke beoordeling overeind of het gaat om bijzonder noodzakelijke kosten. In de praktijk zal dat betekenen dat er meer leenbijstand zal worden verstrekt. Bij leenbijstand wordt geen rente berekend, dus de aanvrager is veel goedkoper uit en de gemeente hoeft maar één aanvraag te beoordelen en hoeft niet meer na te denken over borgstelling en suppletie. Het gehele bedrag is dan leenbijstand en na 36 maanden maximaal aflossen op de lening kan het restant worden kwijtgescholden. Dit kwijtschelden na 36 maanden is nu ook al gebruikelijk. Het kost de gemeente per saldo niets extra's, het wordt goedkoper voor de klant en het scheelt werk voor de gemeente.

Budgetbeheer op eigen kosten

Schuldhulpverlening is altijd van beperkte duur. Op een gegeven moment is het traject voor schuldhulpverlening afgelopen en zal iemand zelf weer financieel op eigen benen moeten staan, al dan niet met hulp vanuit het eigen netwerk of (vrijwillige) hulpverlening. Steeds vaker krijgt de gemeente de vraag of het budgetbeheer niet kan doorlopen na afloop van het traject van schuldhulpverlening – op kosten van de gemeente. De gemeente betaalt de Kredietbank Nederland immers per klant, per maand.

Vanuit het uitgangspunt dat bij schuldhulpverlening de eigen verantwoordelijkheid centraal staat, zal hier ook moeten worden gekozen dat het voortzetten van budgetbeheer op kosten van de gemeente niet mogelijk is. Budgetbeheer is in principe tijdelijk, als ondersteuning en voorwaarde van het traject van schuldhulpverlening. Wil iemand dit nog langer voortzetten, dan is dat alleen op eigen kosten mogelijk. De Kredietbank Nederland kan hierover afspraken maken met de persoon in kwestie.

Invloed op de bewindvoering

De wet kent nog een instrument dat veel raakvlakken heeft met schuldhulpverlening: bewindvoering. Daarnaast kent de wet ook het mentoraat en onder curatele stelling, maar deze komen veel minder voor en laten we hier voor de overzichtelijkheid verder onbesproken.

Bewindvoering (beschermingsbewind) is erop gericht om de financiële belangen te behartigen van personen die tijdelijk of blijvend niet in staat zijn dit zelf te doen. Oorzaken hiervan kunnen lichamelijke en/of psycho-sociale redenen zijn. In dergelijke situaties kan het wenselijk en/of noodzakelijk zijn dat een kantonrechter het vermogen en inkomen onder bewind stelt.

Als er sprake is van vrijwillige bewindvoering is de persoon in kwestie vrij om zelf een bewindvoerder te kiezen. De toewijzing kan alleen plaatsvinden door de kantonrechter. De onderbewind gestelde dient zelf de kosten voor bemiddeling en administratie te betalen. Als het gaat om een persoon met een laag inkomen en vermogen, dan komen deze kosten in beginsel in aanmerking voor bijzondere bijstand.

De gemeente Smallingerland geeft jaarlijks ongeveer € 40.000,- - € 60.000,- uit aan bijzondere bijstand voor bewindvoering.

Een jaar bewindvoering is duurder dan een jaar schuldhulpverlening en toch heeft de gemeente, die vaak voor de kosten opdraait, geen enkele invloed op de kwaliteit van de geleverde diensten. Soms komt het voor dat een bewindvoerder geen budgetbeheer uitvoert, terwijl dit wel nodig is. Of dat er verzuimd wordt om huur- of zorgtoeslag aan te vragen. Jaarlijks moet er bij de rechter verantwoording worden afgelegd over de bewindvoering, maar zelden is de onderbewindgestelde in staat tekortkomingen van een bewindvoerder op een heldere manier voor te leggen aan een rechter.

Een bewindvoerder houdt zich bezig met veel zaken die ook met schuldhulpverlening te maken hebben. Als er sprake is van een samenloop van schuldhulpverlening en bewindvoering dan is het noodzakelijk dat beide partijen goed samenwerken en dat er geen overlap is van werkzaamheden.

Als gemeente willen we dan ook gaan onderzoeken welke invloed wij kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de bewindvoering. Dat kan door het afsluiten van convenanten of door het verplicht stellen van een keurmerk¹¹ om voor vergoeding door middel van bijzondere bijstand in aanmerking te komen.

¹¹ Aansluiting bij de BPBI – de branchevereniging van Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders

Hoofdstuk 7

Hoe doen we het?

Sinds 1997 was de gemeente betrokken bij het BISH – het bureau integrale schuldhulpverlening. Het BISH was een afdeling van de GKB Friesland en voerde de schuldhulpverlening voor de inwoners van onze gemeente uit. Met de invoering van schuldhulpverlening nieuwe stijl medio 2008 is het BISH echter feitelijk tot een einde gekomen. De samenwerkingsvorm was achterhaald en er ontstond meer een inkooprelatie met de Kredietbank Nederland.

De gemeente heeft op dit moment de feitelijke schuldhulpverlening volledig uitbesteed aan de Kredietbank Nederland. De KBNL is een grote specialist op het gebied van schuldhulpverlening en heeft zodoende de expertise in huis om het proces van schuldhulpverlening goed uit te voeren.

Maar de gemeente Smallingerland is slechts één van de vele opdrachtgevers van de kredietbank en niet duidelijk is hoeveel ruimte er zal zijn voor echt maatwerk. Uit deze nota en de uitgangspunten mag blijken dat de gemeente nog veel wensen heeft op het gebied van beleid, uitvoering en informatievoorziening. Ook het kostenaspect moet niet uit het oog verloren worden, de prijs van een schuldhulpverleningstraject blijft doorstijgen.

De komende jaren zullen we dan ook kritisch gaan kijken naar de inkooprelatie met de Kredietbank Nederland. Is dit de beste optie voor de schuldhulpverlening in onze gemeente? Of kan de gemeente meer zelf doen? Of is er een andere partij die wel volledig maatwerk kan leveren.

Onderstaand een checklist met onderdelen waarop wij de uitvoering van de schuldhulpverlening zullen gaan beoordelen. Op welke punten moet de te kiezen uitvoeringsvariant zoveel mogelijk garanties bieden?:

Checklist uitvoering schuldhulpverlening	
Competenties	Wij zoeken een partij die een kei is in het schuldenvrij maken én houden van mensen.
Lokale verankering in Smallingerland	Is de partij volledig ingebed in de sociale structuur van Smallingerland en liggen er stevige verbindingen met plaatselijke maatschappelijke organisaties?
Flexibiliteit	Is de organisatie in staat vlot in te spelen op ontwikkelingen en vernieuwingen?
Integraliteit	Is er één casemanager, één vast aanspreekpunt voor de cliënt?
Maatvoering	Kan de partij maatwerk leveren?
Continuïteit en degelijkheid van de organisatie	We zoeken een partij met een gezonde bedrijfsvoering en waar we in bewezen vertrouwen iets aan over kunnen laten.
Aanstuurbaarheid	Kan de gemeente de opdrachtgevers- en regierol goed uitoefenen in de richting van de betrokken organisatie?
Imago	Wij zoeken een partij die vertrouwen oproept en die een uitstekend imago heeft naar de andere partners in Smallingerland.

Kostenefficiëntie	Wij zoeken een partij die voor de scherpste prijs het beste resultaat biedt.
Informatievoorziening	Levert de organisatie tijdig en volledig alle informatie die nodig is om de voortgang van de schuldhulpverlening adequaat te monitoren?
Preventie	Heeft de organisatie een goed en doordacht preventiebeleid?
Nazorg	Is de partij in staat om goede en goedkope nazorg te leveren?
Bereikbaarheid	Is de organisatie goed en snel bereikbaar voor de burger die hulp zoekt?

Door middel van het (half)jaarverslag zal het college de raad op de hoogte houden van de voortgang van het onderzoek naar de uitvoering van de schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 8

Financiële paragraaf

Om het plaatje van de schuldhulpverlening in Smallingerland compleet te maken tot slot een financiële paragraaf met een nadere toelichting op de kostenontwikkeling en de mogelijkheden voor kosten beheersing.

In hoofdstuk 5 is al een prognose gegeven over de verwachte kostenontwikkeling. Deze tabel wordt hier herhaald:

Kosten trajecten schuldhulpverlening					
	Resultaat		Prognose		
	2009	2010	2011	2012	2013
Cliënten	523	708	750	780	810
Kosten	555.000	600.000	650.000	700.000	750.000

Tabel 3: Prognose kosten schuldhulpverlening gemeente Smallingerland

In 2013 zal er ongeveer € 750.000 worden uitgegeven aan directe kosten voor schuldhulpverlening. Deze kosten zijn dan als volgt opgebouwd:

- * kosten Ping € 70.000,-
- * Kosten administratie € 20.000,-
- * Kosten KBNL € 660.000,-. Deze kosten zijn het gevolg van de intakes, schuldregelingen, budgetcoaching e.d. zoals toegelicht in Bijlagen 1 en 2.

In 2013 zullen we hiermee ongeveer 810 mensen kunnen ondersteunen door middel van een traject schuldhulpverlening. Dat zijn mensen van wie het traject bijvoorbeeld in 2010 is gestart en die het in 2013 afronden, maar ook mensen die in 2013 net gaan starten met schuldhulpverlening.

Open einde

De schuldhulpverlening is juridisch en daarmee financieel een open einde regeling. Het is niet mogelijk om tegen het einde van het jaar hulpvragers te weigeren omdat het budget op is. Het is daarom moeilijk om de kostenontwikkeling over een langere periode te voorspellen. Wel zijn er op dit gebied een aantal tendensen waar te nemen. Ten eerste een tendens dat de Kredietbank Nederland verwacht dat het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening vanaf 2012 zal gaan dalen¹². Er is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in schuldhulpverlening nieuwe stijl, deze investering zou veel 'achterstallig onderhoud' moeten hebben weggewerkt. De afgelopen jaren zijn veel nieuwe trajecten individuele schuldhulpverlening opgestart en die zullen de komende jaren gaan aflopen. Door nog meer preventie en een wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening met daarin een moratorium zouden financiële problemen effectiever kunnen worden aangepakt.

¹² Bron: Jaarverslag 2010 Kredietbank Nederland.

Aan de andere kant is er een economische crisis die nog niet ten einde is en voert het Rijk forse bezuinigingen door die invloed zullen hebben op het besteedbaar inkomen van alle mensen. Deze twee factoren alleen al maken het onmogelijk om te voorspellen hoe de cliëntenaantallen zich op middellange termijn gaan ontwikkelen.

Sturen

De Gemeenteraad kan (bij)sturen op kosten door de kaders te stellen in de verordening. Zodra de Wgs wet is, zal worden gewerkt aan het opstellen van een verordening gebaseerd op de kaders in dit beleidsplan. Deze verordening zal worden vastgesteld door de Gemeenteraad. Dan zal ook duidelijk zijn op welke onderdelen de raad eventueel kan bijsturen om de kosten(stijging) te beperken. Dit kan bijvoorbeeld door de keuze te maken om voortaan mensen die de afgelopen tien jaar al eerder gebruik hebben gemaakt van de schuldhulpverlening te weigeren. Nu zal in de komende verordening worden voorgesteld die grens te stellen op vijf jaar. Door het op tien jaar te stellen, zou ongeveer 10% - 20% kunnen worden bezuinigd.

Of nog enkele voorbeelden:

* Het beperken van schuldhulpverlening tot het regelen van schulden. Geen budgetcoaching of andere vormen van begeleiding meer die er op gericht zijn om vaardigheden aan te leren en recidive te voorkomen. Besparing: ongeveer 10% tot 20%.

* Stoppen met een laagdrempelig financieel spreekuur (Ping). Besparing: € 70.000,-.

Voor een deel zijn dit oplossingen die op de korte termijn misschien een bezuiniging zouden opleveren, maar die op de langere termijn vele maatschappelijke kosten met zich mee zou kunnen brengen op andere domeinen. Denk aan meer uitkeringen, meer woningontroeringen en schade voor ondernemers door onbetaalde rekeningen.

Mede dankzij een verbeterd registratiesysteem (module schuldhulpverlening in GWS) zal de raad in het (half)jaarverslag Sociale Zaken, het beleidsplan, het jaarverslag en de concernrapportages de kostenontwikkeling van schuldhulpverlening op de voet kunnen volgen.

Hoofdstuk 9

Kansen en bedreigingen

Deze kadernota schuldhulpverlening is de eerste uitgebreide nota in onze gemeente over dit onderwerp. Veel kanten van schuldhulpverlening zijn al behandeld, maar tot slot willen we nog een aantal kansen en bedreigingen noemen.

De nieuwe wet zorgt zeker voor meer aandacht voor schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening is hot. Alle gemeenten zullen de komende maanden met nota's en verordeningen gaan komen, beroepsgroepen en cliëntenvertegenwoordigers zullen hun input hebben op het nieuwe beleid. Gemeenten zullen kritisch gaan kijken naar beleid én uitvoering en hopelijk komt daar een gewenste kwaliteitsverbetering uit voort.

De overheid staat niet meer klaar om iedereen altijd maar weer te helpen met schuldhulpverlening. Dit is een noodzakelijke keuze om de schuldhulpverlening betaalbaar te houden, maar zal goed moeten worden gecommuniceerd naar de doelgroep. Dat vraagt om een cultuurverandering, nieuwe manier van denken.

Tegelijk kan laagdrempeligheid en een actieve opstelling van de gemeente een aanzuigende werking hebben op de aantallen mensen die terecht aankloppen bij de gemeente voor hulp en advies bij (dreigende) schulden. Kortom: is het einde van de kostenstijging werkelijk in zicht?

De wet heeft ook nog een aantal open einden. Een bedreiging kan zijn dat de gemeente én de schuldhulpverlener meer te maken krijgen met bezwaar en beroep nu er een wettelijke basis komt voor het minnelijke schuldhulpverleningstraject.

En hoe gaat het breed moratorium in de praktijk functioneren? Wordt het een verlamdend, bureaucratisch instrument of gaat het echt helpen om die laatste schuldeisers over de streep te trekken?

Uiteraard zal het college de raad regelmatig op de hoogte houden van de uitvoering van de schuldhulpverlening door middel van de (half)Jaarverslagen Sociale Zaken. Deze nota bestrijkt de periode 2012 – 2015.

Bijlage 1

Productbeschrijving Kredietbank Nederland

Administratie

1. Aanmelding en registratie

Bij aanmelding van de klant bij de Kredietbank vindt controle van de aangeleverde gegevens plaats. Indien de aanmelding de juiste minimale gegevens bevat, worden de gegevens van de klant opgevoerd in het registratiesysteem en wordt een dossier aangemaakt waarmee de intakefase kan worden gestart.

Schuldhelpverlening

2. Intakefase (probleemanalyse - plan van aanpak - advisering)

De klantmanager nodigt de klant uit voor een intakegesprek. In dit gesprek en een aantal vervolggelassen wordt samen met de klant in kaart gebracht wat de aanleiding en achterliggende gronden zijn voor de aanmelding. Op basis van de bevindingen wordt een plan van aanpak opgesteld waarin de gekozen oplossingsrichtingen en adviezen vermeld staan. Zowel de klant als de klantmanager ondertekenen dit plan van aanpak.

3. Intakefase (opzetten budgetbeheer - budgetplan)

Wanneer tijdens de intakefase blijkt dat er noodzaak is om de klant in budgetbeheer op te nemen, vindt een intake budgetbeheer plaats. In deze fase wordt geregeld dat het inkomen van de klant naar zijn rekening bij de Kredietbank wordt overgemaakt en wordt samen met de klant een sluitend inkomsten- en uitgavenoverzicht (budgetplan) gemaakt. Veelal is opname in beheer nodig om rust te creëren in de (financiële) situatie van de klant en om minimaal de doorbetaling vaste lasten te kunnen garanderen. De klantmanager start met de vorm budgethulp, wanneer de situatie van de klant volledig in kaart is gebracht en de intakefase kan worden afgesloten vindt overdracht plaats naar de budgetcoach om te kunnen starten met budgetcoaching, dan wel overdracht naar de afdeling AFS voor het inzetten van een administratieve vorm van beheer.

Schuldregeling

4. Schuldregeling (fase A, schuldregelingsgeschikt maken)

In deze fase wordt het dossier van de klant compleet gemaakt met alle relevante documenten en informatie die nodig is om een schuldregeling te kunnen starten.

5. Schuldregeling (fase B, 120 dagen model)

In deze fase start de feitelijke schuldregeling. De Kredietbank sluit met de klant een schuldregelingsovereenkomst, waarna het contact en de onderhandelingen met de schuldeisers plaatsvindt. Doel is om te komen tot een minnelijke oplossing voor beide partijen. De Kredietbank is hierin intermediair.

6. Herfinanciering

Wanneer een herfinanciering mogelijk is verstrekt de Kredietbank hiervoor een lening, waarmee alle lopende schulden volledig (100%) worden afgelost. De Kredietbank is dan nog de enige schuldeiser van de klant.

7. Afgeven verklaring ex-art 285 / dwangakkoord

Wanneer een schuldbemiddeling niet succesvol is (dat kan om meerdere redenen zijn, bijvoorbeeld omdat één of meerdere schuldeisers niet meewerken) kan worden besloten om een Wsnp-verklaring te maken zodat de klant toegang tot de Wsnp kan vragen bij de rechtbank.

Een dwangakkoord wordt als middel gebruikt om weigerachtige schuldeisers te dwingen alsnog akkoord te gaan met de minnelijke regeling. Een dwangakkoord is niet altijd mogelijk, maar bij toepassing vaak heel succesvol.

Preventie leerbare klanten

8. Budgetcoaching (financieel zelfredzaam maken klant)

Deze beheervorm wordt ingezet bij klanten waarbij geïndiceerd is dat men op termijn weer volledig financieel zelfredzaam kan worden, maar nu tijdelijk het overzicht even niet heeft. Via een competentiemodel wordt de klant in een beperkte periode (9 maanden tot maximaal 1 jaar) naar financiële zelfredzaamheid gecoacht.

In dit traject worden met de klant afspraken gemaakt over zijn inzet. Wanneer die toch onvoldoende blijkt wordt het traject tussentijds beëindigd. Ook wordt het traject tussentijds beëindigd als de klant het competentiemodel niet of niet voldoende kan volgen. Na het succesvol doorlopen van het coachingstraject zal het beheer worden overgezet in financieel beheer, dan wel vaste lasten beheer.

Preventie niet-leerbare klanten

9. Budgethulp (budgetbeheer en persoonlijk contact)

Deze vorm is een uitgebreide vorm van budgetbeheer waarbij de klant een aanspreekpunt heeft voor zijn financiën. Dit product kan in verschillende situaties worden ingezet.

- Wanneer wordt geïndiceerd dat de klant op korte termijn via budgetcoaching naar financiële zelfredzaamheid kan worden begeleid.
- Wanneer wordt geïndiceerd dat de klant beschermingsbewind nodig heeft. Dan wordt deze vorm ingezet in de periode tot aan de uitspraak van de rechtbank.
- Wanneer wordt geïndiceerd dat de klant zonder een vorm van persoonlijke begeleiding niet in budgetbeheer kan blijven omdat er op financieel gebied teveel problemen spelen dan wel dreigen te ontstaan.
- Wanneer tijdens de uitvoering van budgetbeheer er zodanige financiële problemen optreden dat de financiële situatie opnieuw gestabiliseerd moet worden.

Bij de eerstgenoemde situatie is er sprake van financiële zelfredzaamheid op termijn. Bij de andere situaties is er geen sprake van financiële zelfredzaamheid.

10. Budgetbeheer (alle inkomsten en uitgaven)

De Kredietbank ontvangt het inkomen van de klant op de beheerrekening van de klant. Van dit inkomen worden naast de vaste lasten ook alle andere in het budget opgenomen rekeningen betaald. De klant ontvangt (meestal) wekelijks leefgeld voor het doen van boodschappen en dergelijke.

Deze beheervorm wordt ingezet wanneer de klant (tijdelijk) niet het beheer over zijn financiën kan voeren. Er is geen sprake van financiële zelfredzaamheid maar het beheer is over het algemeen goed uitvoerbaar.

11. Beheer vaste lasten (huur, gas, water, licht, zorgverzekering)

De Kredietbank ontvangt het inkomen van de klant op de beheerrekening van de klant. Van dit inkomen worden de vaste lasten (huur, water, gas, elektra en premie zorgverzekering) betaald, waarna het restantinkomen volledig wordt doorbetaald aan de klant. Door doorbetaling van de vaste lasten kan worden voorkomen dat de klant uit huis wordt gezet, afgesloten van nutsvoorzieningen, dan wel in bronheffing terecht komt.

Deze beheervorm wordt ook ingezet wanneer er sprake is van achterstanden bij de betaling van premies zorgverzekering, zodat de kredietbank in het kader van de schuldregeling een stabilisatieovereenkomst ZN kan afgeven. In die overeenkomst garandeert de Kredietbank de doorbetaling van deze vaste last.

Deze beheervorm is geschikt voor klanten die redelijk tot goed financieel zelfredzaam zijn en zelf het restantinkomen kunnen beheren. Deze vorm wordt ook ingezet voor klanten die nog niet toe zijn aan een oplossing voor hun financiële problemen omdat er bijvoorbeeld verslavingsproblematiek speelt.

Spreekuur

12. Spreekuur / PING

PING geeft onafhankelijk financieel advies op een zo breed mogelijk terrein.

Bijlage 2

Tarieven en prognose 2011 Kredietbank Nederland

Onderstaand de prijzen van de diverse producten van de Kredietbank Nederland voor het jaar 2011. Vervolgens is er een prognose voor het jaar 2011 voor de aantallen producten die er zullen worden ingezet. De diverse producten zijn toegelicht in Bijlage 1.

Tarieven 2011	prijs eenmalig	prijs maandelijks
Administratie		
Aanmelding en registratie	€ 108,00	
Schuldhelpverlening		
Intakefase (probleemanalyse - plan van aanpak - advisering)	€ 432,00	
Intakefase (opzetten budgetbeheer - budgetplan)	€ 216,00	
Schuldregeling		
Schuldregeling (fase A - schuldregelingsgeschikt maken)	€ 270,00	
Schuldregeling (fase B - 120 dagen model)	€ 540,00	
Herfinanciering	€ -	
Afgeven verklaring ex-art 285 / dwangakkoord	€ 216,00	
Preventie leerbare klanten		
Budgetcoaching (financieel zelfredzaam maken klant)		€ 94,50
Preventie niet-leerbare klanten		
Budgethulp (budgetbeheer + kwartaalgesprekken)		€ 72,00
Budgetbeheer (alle inkomsten en uitgaven)		€ 54,00
Beheer vaste lasten (huur, gas, water, licht, zorgverzekering)		€ 18,00

Prognose 2011	Aantal zaken	Aantal maanden	
Aanmelding en registratie	210		€ 22.680,00
Intakefase (probleemanalyse etc.)	190		€ 82.080,00
Intakefase (opzetten budgetbeheer etc.)	150		€ 32.400,00
Schuldregeling (fase A)	180		€ 48.600,00
Schuldregeling (fase B)	200		€ 108.000,00
Afgeven verklaring ex-art 285 / dwangakkoord	90		€ 19.440,00
Budgetcoaching	90	6	€ 51.030,00
Budgethulp	160	8	€ 92.160,00
Budgetbeheer	190	12	€ 123.120,00
Beheer vaste lasten	25	12	€ 5.400,00
	Totaal		€ 584.910,00