

SamenWerken aan nieuw perspectief!

Beleidsplan Schuldhulpverlening Drechtsteden 2021 – 2024

3 Inleiding

Hoofdstuk 2

8 Aanleiding en achtergronden beleidsplan

13 Hoofdstuk 3 Huidige situatie

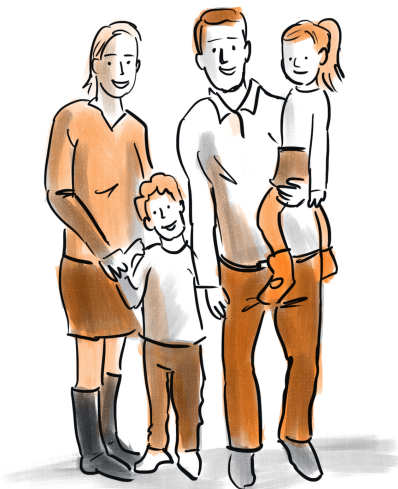
Hoofdstuk 4

24 Wat we willen bereiken

Hoofdstuk 5

28 Wat we gaan doen

38 Bijlagen



Inleiding

Iedereen een zelfstandig en volwaardig bestaan, dat is waar we in de Drechtsteden voor staan. Samen gaan we voor een inclusieve samenleving, waaraan iedereen kan deelnemen en waarbij alle inwoners van de Drechtsteden zelfstandig en volwaardig kunnen leven, werken, wonen en meedoen. En waar dit niet lukt, helpen we met zijn allen om die mogelijkheden te vergroten.

Het fundament hiervan is bestaanszekerheid, het hebben van (financiële) zekerheid en stabiliteit zoals een dak boven je hoofd en voldoende te eten. Iets dat ieder mens nodig heeft om te voorkomen dat leven, overleven wordt met alle zorgen en stress die daarbij horen.

Bestaanszekerheid onder druk

Helaas is bestaanszekerheid niet voor iedereen vanzelfsprekend en staat dit voor een groeiende groep mensen onder druk. Onzekere inkomsten, stijgende vaste lasten en te weinig financiële buffers maken het voor sommige mensen lastig om rond te komen. Maar ook het complexe stelsel van toeslagen, voorzieningen en inkomensondersteuning zorgt ervoor dat steeds meer mensen het overzicht kwijtraken en niet over de benodigde vaardigheden beschikken waardoor zij in de (financiële) problemen komen. De laatste jaren zien we dan ook een toename van het aantal mensen met financiële problemen en schulden.

Zo kampt één op de vijf huishoudens met (risicovolle) schuldenproblematiek. Zorgwekkend is dat lang niet iedereen hiervan hulp zoekt waardoor de problemen in de meeste gevallen verergeren met alle gevolgen van dien. Een simpele betalingsachterstand kan hierdoor uitlopen tot een forse schuld van duizenden euro's. Ter illustratie, van de mensen die uiteindelijk hulp zoeken bij schuldhulpverlening bedraagt de gemiddelde schuld circa € 43.500 en zijn hier gemiddeld 13 schuldeisers bij betrokken.

Toename schuldenproblematiek en impact coronacrisis

Schuldenproblematiek is een urgent maatschappelijk probleem en dit zal door de coronacrisis alleen nog maar groter worden. De coronacrisis raakt de hele samenleving maar met name de meest kwetsbaren. De verwachting is dat meer inwoners afhankelijk zullen worden van een uitkering en financiële problemen zullen krijgen. Uit onderzoek¹ blijkt dat onder meer arme gezinnen, dak -en thuislozen, zzp'ers, laaggeletterden, statushouders en mensen met een beperking in financieel zwaar weer zullen komen als gevolg van de coronacrisis. Maar ook huishoudens die het op dit moment nog (net) redden om rond te komen maar als de situatie langer voortduurt niet meer. De meest kwetsbaren zullen als gevolg van de crisis nog kwetsbaarder

¹ Verslag Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis,

worden. Daarnaast zullen er ook nieuwe doelgroepen financieel kwetsbaar worden zoals zzp'ers, flexwerkers en jongeren. Dit zal naar verwachting zorgen voor een "boeggolf" aan hulpvragen. De NVVK² verwacht een toename van het aantal hulpvragen in verband met schulden van minimaal 30% voor de komende tijd.

Aandacht en urgentie

Schuldenproblematiek heeft landelijk ook de aandacht in de media en staat ook prominent op de landelijke politieke agenda. Zo is er aandacht voor in het Regeerakkoord en het Interbestuurlijk Programma waaraan ook de Drechtsteden meewerken. Tevens is in 2018 de 'Brede Schuldenaanpak' door de Rijksoverheid gepresenteerd. Hierin wordt door het kabinet ingezet op het voorkomen van problematische schulden, het treffen van maatregelen om deze terug te dringen en het maken van afspraken met betrokken partijen om meer mensen met schulden effectiever te helpen. De huidige staatssecretaris heeft aangegeven dat dit actieplan ook de komende periode het kompas blijft. In het derde steunpakket van de rijksoverheid zijn er extra middelen vrijgemaakt voor het tegengaan van armoede en schuldenproblematiek.

Schulden werken door op andere levensgebieden. Ze staan (bijna) nooit op zichzelf en maken vaak deel uit van een grotere problematiek. Het hebben van financiële problemen en schulden vormt een belemmering voor het participeren in de samenleving en kan leiden tot sociale uitsluiting. Mensen stromen moeilijker uit richting werk, vallen uit op het werk of op school en er kunnen gezondheidsproblemen ontstaan. Een ander gevolg zijn de hoge maatschappelijke kosten die hieraan gerelateerd zijn. Het Nibud heeft berekend dat iedere onopgeloste schuld, de maatschappij € 100.000 kost.

Samenwerking is noodzakelijk

In deze bijzondere tijd waar mensen zich zorgen maken over hun gezondheid, familie, baan, bedrijf, opleiding etc. is het de taak van de overheid om hen te ondersteunen bij bestaanszekerheid en deze te beschermen. Gemeenten staan in de frontlinie als het gaat om de zorg en ondersteuning voor de meest kwetsbare inwoners. Ook waar het gaat over schuldenproblematiek. Daarbij wordt niet alleen ingezet op het aanpakken maar ook op het voorkomen van armoede en



² NVVK jaarverslag 2019

schulden. Dit doen we door armoedebeleid, bijstandsverlening, minimaregelingen en integrale schuldhulpverlening vorm te geven. De inwoner staat centraal en samen wordt toegewerkt naar een oplossing of stabilisering van de situatie.

Gemeenten kunnen dit niet alleen, ook de rijksoverheid heeft een belangrijke rol in het borgen van bestaanszekerheid voor iedereen. Hierbij valt te denken aan onder andere het Wettelijk minimumloon, het belasting- en toeslagenstelsel en de andere inkomensvoorzieningen. Maar ook aan de rol van de overheid als schuldeiser in het voorkomen van financiële problemen en schulden, het maatschappelijk verantwoord incasseren en het meewerken aan het oplossen van de schulden situatie. Maar niet alleen de rijksoverheid is partij in het voorkomen, aanpakken en oplossen van financiële problemen, schuldenproblematiek is een breed maatschappelijk probleem. Naast de rijksoverheid en gemeenten moet er ook samengewerkt worden door en met werkgevers, maatschappelijke organisaties, de wetenschap, ervaringsdeskundigen, het onderwijs etc. Iedereen moet zijn verantwoordelijkheid nemen, wil er tot een duurzame oplossing gekomen worden.

SamenWerken aan perspectief

Zoals hierboven al beschreven is een belangrijk uitgangspunt van de Wgs, het integrale karakter van schuldhulpverlening. Er dient niet alleen aandacht te zijn voor het oplossen of beheersbaar maken van de schuldenproblematiek, maar ook voor de omstandigheden die samenhangen met de schulden. Zoals psychosociale problemen, verslaving, gezondheid, gezinssituatie of problemen rondom de woonsituatie. Integraliteit is essentieel bij de ondersteuning van (kwetsbare) inwoners met financiële problemen of schulden en vergroot bovendien de effectiviteit.

Integraliteit kan niet zonder samenwerking. De Drechtstedelijke aanpak van financiële dan wel schuldenproblematiek kenmerkt zich door het vormen van een keten en het organiseren van verbindingen tussen partijen en systemen. Zoals de SDD, de Drechtstedengemeenten, de sociaal wijkteams, de vrijwillige schuldhulpverlening, het ondernemersloket, werkgevers, beschermingsbewindvoerders etc. Het is van belang dat de hele keten elkaar weet te vinden en elkaars hulp en expertise inschakelt. Gezien de aard, de omvang en de diversiteit aan problemen kan de schuldhulpverlening zelf niet alle problemen oplossen en alle noodzakelijke ondersteuning bieden. Hiervoor is de brede keten nodig.

We staan hierbij gezamenlijk voor een grote uitdaging, armoede en schulden vormen immers al jaren een groeiend probleem in Nederland dat door de coronacrisis nog meer zal verergeren. Dit betekent dat we aan de lat staan voor het opvangen van de boegwolf van hulpvragen voor schuldhulpverlening. We zetten ons onverminderd in op het voorkomen, beheersbaar maken en

oplossen van financiële problemen en schulden waarbij ook gekeken wordt naar de omstandigheden die hiermee verband houden. En dit gaan we eerder, sneller, slimmer maar vooral ook integraler doen in samenwerking met het brede werkveld van schuldhulpverlening.

Gezamenlijk zetten we de schouders eronder en werken we samen aan perspectief voor onze inwoners, perspectief op een toekomst zonder geldzorgen en met zekerheid. Voor u ligt dan ook een ambitieus beleidsplan voor de periode 2021 – 2024 waarmee we de komende jaren invulling geven aan de opgave schuldhulpverlening in de Drechtsteden.

Aanleiding en achtergronden beleidsplan

Maatschappelijke ontwikkelingen

In de Monitor Brede Welvaart 2019 constateert het CBS dat een relatief grote groep mensen onvoldoende profiteert van de economische groei en het financieel moeilijk heeft. Terwijl vaste lasten zoals de huur of energiekosten blijven stijgen hebben steeds meer mensen te maken met een onzekere en onvoorspelbare inkomenssituatie door tijdelijke en flexibele banen. Dit kan serieuze consequenties hebben; langdurige (financiële) schaarste en inkomensonzekerheid. Dit kan effect hebben op het gedrag van mensen, hun motivatie en op hun gezondheid. Deze situatie gaat vaak samen met ongunstige levensomstandigheden en werkt sociale uitsluiting en het ontstaan van armoede- en schuldenproblematiek in de hand.

De rijksoverheid erkent de noodzaak om de schuldenproblematiek aan de pakken en geeft vanaf 2018 uitvoering aan een interdepartementaal actieplan “Brede Schuldenaanpak”. Het actieprogramma is gericht op het voorkomen van problematische schulden, waarbij samenwerking, gegevensuitwisseling, voorkomen van escalatie, effectieve dienstverlening en snelheid de sleutelwoorden zijn.

Ook werkt het kabinet aan het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid. Inwoners kunnen zo hun financiële en maatschappelijke zelfredzaamheid kunnen vergroten en binnen hun mogelijkheden hun eigen (financiële) verantwoordelijkheid kunnen nemen.

Verschillende wetswijzigingen zijn onderdeel van het actieplan brede schuldenaanpak, zoals:

- **Gewijzigde wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening** per 1 januari 2021, op basis waarvan gemeenten de aanpak vroegsignalering schulden moeten vormgeving in samenspraak met signaalpartners (woningcorporaties, aanbieders van nutsvoorzieningen en zorgverzekeraars);
- **Wet adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind**, waarin geregeld wordt dat gemeenten binnen drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld een advies kunnen uitbrengen aan de rechter over voortzetting van het bewind, of het aanbieden van een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning (zie bij 2.3);
- **De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet**, per 1 januari 2021, op basis waarvan de beslagvrije voet is opgehoogd en ook de berekening van de beslagvrije voet eenvoudiger is geworden.

Impact coronacrisis

Corona is een bepalende factor voor de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van bestaanszekerheid. De inspanningen en uitgaven op dit gebied hebben grote invloed op economische ontwikkelingen. Het Rijk zet met maatregelen en steunpakketten fors in op koopkrachtbehoud voor brede groepen in de samenleving, maar de crisis en de daaruit voortvloeiende recessie zet de bestaanszekerheid van grote groepen mensen onder druk.

Volgens Nibud-onderzoek is een gevolg van de coronamaatregelen dat 20% van de huishoudens te maken heeft (gehad) met een inkomensterugval. Dit geldt voor bijna de helft van de zzp'ers en flexwerkers. Naast deze groepen zijn ook jongeren hard getroffen. 29% geeft aan geen of onvoldoende spaargeld te hebben om twee maanden zonder inkomen op te vangen.

Waar we in 2020 in de Drechtsteden maar ook landelijk een afvlakking hebben gezien van het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening en de gemiddelde schuld, wordt nu door de NVVK een stijging verwacht van het aantal aanmeldingen van minimaal 30%. Het is overigens lastig om een goede prognose te maken van het moment waarop deze stijging zichtbaar gaat zijn. Kenmerkend voor de doelgroep die een beroep doet op schuldhulpverlening is namelijk dat er vaak een lange periode zit tussen het moment van het ontstaan van een problematische schuld en het vragen van hulp.

In zijn kamerbrief 'Intensivering armoede- en schuldenaanpak' van 28 september 2020 onderschrijft de staatssecretaris de urgentie om actie te ondernemen en verdere armoede en schulden te voorkomen.

Wetgeving schuldhulpverlening

Sinds 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Gemeenten hebben in de Wgs hun belangrijkste instrument om in een zogenaamd minnelijk traject een overeenkomst tussen schuldeisers en schuldenaar tot stand te brengen, zie hoofdstuk 4. Deze aanpak is gericht op het, in samenspraak met schuldeisers, kwijtschelden van nog openstaande vorderingen voor de schuldenaar na een aflosperiode van meestal 3 jaar. Wanneer schuldeisers hier niet aan meewerken, kan de schuldenaar op grond van de Wsnp de rechtbank vragen om een wettelijke schuldsanering, die ook gericht is op een schone lei na een periode van 3 jaar maximale aflossing.

Gemeenten moeten een integrale benadering hanteren. Naast de



financiële problemen of de schuldsituatie moeten ook de omstandigheden die daarmee verband houden worden aangepakt en zo mogelijk in combinatie met andere hulp effectiever, duurzamer en structureel worden opgelost.

Per 1 januari 2021 wijzigt de Wgs, deze wijzigingen zijn verwerkt in dit beleidsplan. Het belangrijkste verschil met de oude situatie is dat gemeenten nu de mogelijkheid krijgen om veel eerder een hulpaanbod te doen aan mensen met een betalingsachterstand. De Wgs verplicht woningbouwcorporaties, ziektekostenverzekeraars en aanbieders van nutsvoorzieningen om de gemeente te melden wie een betalingsachterstand heeft. De gemeenten moeten vervolgens contact opnemen met die mensen en een aanbod doen. Het is vervolgens aan de betrokkenen om van het aanbod gebruik te maken. Daarnaast wordt de toegang van zelfstandigen tot de schuldhulpverlening verduidelijkt.

Gemeentelijke schuldhulpverlening is breder dan alleen het regelen van schulden. De wetgever ziet voor de gemeenten een regierol bij schuldhulpverlening. Vanaf 2021 kunnen gemeenten bijdragen aan de samenwerking tussen rechtbanken, gemeenten en bewindvoerders middels gebruikmaking van de wet 'Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind'. Deze wet geeft gemeenten de mogelijkheid om de rechtbank te adviseren over voortzetting van het schuldenbewind, of het aanbieden van een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. De gemeente moet dit advies binnen drie maanden na het instellen van schuldenbewind uitbrengen. Implementatie van het adviesrecht maakt onderdeel uit van dit beleidsplan. Deze zal naar verwachting uiterlijk eind eerste kwartaal 2021 zijn afgerond.

Een ander aspect van de gemeentelijke schuldhulpverlening betreft de dienstverlening aan mensen die een schuldhulptraject succesvol doorlopen hebben. Hier staat de ondersteuning gericht op het voorkomen van terugval centraal. Goede nazorg vermindert de kans op "recidive".

Bij het invullen van preventie en nazorg activiteiten is de samenwerking tussen de SDD en de gemeenten van groot belang. Gemeenten hebben zicht op het lokale (vrijwilligers) zorg- en ondersteuningsaanbod en kunnen de inzet daarvan coördineren in samenspraak met het sociaal wijkteam.

De Wgs verplicht gemeenten tot het vaststellen van een beleidsplan. De looptijd van het plan is maximaal vier jaar. Vanuit de gedelegeerde bevoegdheid moet de Drechttraad het plan vaststellen en is het Drechtstedenbestuur verantwoordelijk voor de uitvoering.

De artikelen 2 t/m 4a van de Wgs geven aan wat er minimaal in het plan moet worden beschreven:

- De richting die aan de schuldhulpverlening wordt gegeven en de hoofdzaken van het te voeren beleid.
- Welke resultaten nagestreefd worden.
- Hoe de samenwerking met schuldeisers wordt vormgegeven.
- Op welke manier de kwaliteit geborgd wordt.
- Binnen hoeveel weken de gemeente een gesprek voert met de inwoner die een hulpvraag heeft.
- Op welke wijze schuldhulpverlening voor gezinnen met minderjarige kinderen vormgegeven wordt.

Rekenkamer onderzoek

In 2020 heeft de Rekenkamercommissie Dordrecht onderzoek gedaan naar de uitvoering van de schuldhulpverlening. Het doel was na te gaan of het schuldhulpverleningsbeleid erin slaagde om inwoners van de gemeente Dordrecht met schulden te bereiken en of het beleid een bijdrage leverde aan het verminderen van schuldenproblematiek onder deze inwoners. De rekenkamer concludeert dat het gevoerde beleid schuldhulpverlening in grote mate beantwoordt aan de doelstellingen. De rekenkamer doet wel verschillende aanbevelingen die in dit beleidsplan en in de herijking van het armoedeprogramma van de gemeente Dordrecht zijn verwerkt. Het gaat om de volgende punten:

- De uitgangspunten van het schuldhulpverleningsbeleid laten aansluiten bij de praktijkervaringen van betrokkenen en daarbij verder inzetten op stress-sensitieve dienstverlening;
- De uitgangspunten van het schuldhulpverleningsbeleid laten aansluiten bij de praktijkervaringen van betrokkenen en daarbij verder inzetten op stress-sensitieve dienstverlening;
- Samen met maatschappelijke partners verder inzetten op het laagdrempelig maken van het ondersteuningsaanbod.
- Inzetten op transparantie en heldere communicatie in de oriëntatie – en stabilisatiefase om zodoende onrust en stress door onduidelijkheid weg te nemen;

Huidige
situatie

Omvang problematiek

De groep mensen in Nederland met betalingsproblemen en schulden is groot. Uit een recente publicatie van het CBS blijkt dat ongeveer één op de vijf gezinnen moeite heeft met rondkomen. Ruim een derde van deze gezinnen heeft te maken met problematische schulden: het ontbreekt deze gezinnen aan de mogelijkheden om hun schulden binnen 3 jaar af te lossen. Dat is slecht nieuws. Problematische schulden kunnen leiden tot stress, gezondheids-, sociale en psychische problemen.

Veel mensen die met schulden te maken hebben zijn onvoldoende in beeld bij de schuldhulpverlening. Vanuit het vrijwillige karakter van de gemeentelijke schuldhulpverlening moet het initiatief om de schulden aan te pakken uiteindelijk van de schuldenaar zelf komen. En dat blijkt niet eenvoudig te zijn. Schuldenaren hebben last van schaamte, hebben soms cognitieve beperkingen en het beeld van de schuldhulpverlening is niet altijd positief. Het gevolg is dat het in de praktijk gemiddeld 5 jaar duurt voordat mensen zich bij de gemeente melden met een ondersteuningsvraag. Uit de jaarcijfers van de NVVK³ blijkt dat de betalingsachterstanden in die tijd vaak zijn uitgegroeid tot problematische schulden van bedragen tot € 43.500 met gemiddeld 13 schuldeisers.

Schuldenproblematiek is zowel een individueel als een maatschappelijk vraagstuk met grote gevolgen. De huishoudens met problematische schulden hebben vaak ook tal van andere problemen. Volgens het NIBUD kost één huishouden in ernstige financiële problemen de samenleving meer dan € 100.000.

De kans op financiële problemen is niet voor iedereen gelijk. “Pech hebben” is een belangrijke factor. Uit onderzoek blijkt dat mensen die met schuldenproblematiek te maken krijgen vaak te kampen hebben met het verlies van werk en inkomen, fysieke tegenslag, of problemen hebben in de relationele sfeer. Ook de samenloop van laaggeletterdheid en schulden komt regelmatig voor.

Ongeveer tweederde van het totaal aantal klanten heeft een (hoofd)inkomen uit werk, de overige klanten hebben een uitkering. De meest voorkomende schuldeisers zijn de Belastingdienst, zorgverzekeraars, incasso-organisaties, deurwaarders en de inners van de gemeentelijke- en waterschapsbelasting.

Rol SDD schuldenaar en schuldeisers

Sinds de oprichting in 2007 voert de Sociale Dienst Drechtsteden de schuldhulpverlening uit voor

³ NVVK jaarverslag 2019

de aangesloten gemeenten. De SDD heeft verschillende rollen in het proces en is verantwoordelijk voor beleidsontwikkeling en -regie op de schuldhulpverlening. Ook bemiddelt de SDD en kan zij zelf ook schuldeiser zijn.

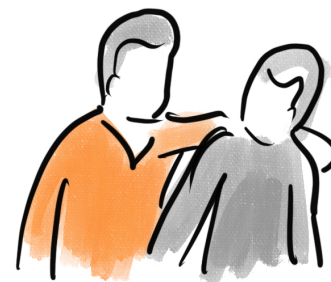
Als regisseur heeft de SDD onder meer de taak om de juiste partners samen te brengen en te verbinden. Het doel is dan het opstellen en uitvoeren van de (curatieve minnelijke) schuldhulpverlening. Ook monitort de SDD de resultaten en de kwaliteit van het aanbod en het proces. Als bemiddelaar stelt de SDD eisen aan de schuldenaar en maakt zij afspraken over terugbetaling van de schulden.

De wederzijdse verplichtingen en verantwoordelijkheden van hulpvrager en hulpverlener(s) worden aan het begin van het traject vastgelegd in een overeenkomst. Wanneer iemand niet in staat is om zelf verantwoordelijkheid te nemen of niet zelfredzaam is, wordt naar ondersteuning gezocht. In eerste instantie binnen het eigen (sociale) netwerk. Als dat niet lukt, kan vrijwilligers- of professionele ondersteuning worden ingezet. Vormen van ondersteuning zijn: maatjesprojecten, formulierenbrigades, (preventief) budgetbeheer, maatschappelijk werk en begeleiding door een zorg- of hulpverleningsinstelling, beschermingsbewind of curatele⁴.

De schuldenaar en de schuldhulpverlener zijn afhankelijk van de medewerking van schuldeisers om tot betalingsregelingen, al dan niet tegen gedeeltelijke of finale kwijting, te komen. Het is dan ook belangrijk dat er goede afspraken zijn met schuldeisers, zodat zij bereid zijn om mee te werken aan een betalings- of schuldregeling. Schuldeisers spelen ook een rol bij schuldpreventie en vroegsignalering. Zij signaleren schulden of betaalachterstanden als eerste en kunnen doorverwijzen naar schuldhulpverlening.

Overigens kan een schuldeiser die weigert mee te werken of niet akkoord wil gaan met het gedeeltelijk kwijtschelden van schulden via een gerechtelijke uitspraak – een dwangakkoord – gedwongen worden om mee te werken.

Wanneer de minnelijke schuldregeling niet succesvol is kan de SDD gebruik maken van de eigen juridische bevoegdheid om een “Wsnp- verklaring” af te geven. Daarmee kan de belanghebbende een verzoek indienen bij de rechtbank om toegelaten te worden tot het wettelijk traject.



⁴ Beschermingsbewind en curatele zijn beschermingsmaatregelen opgelegd door de rechter. De rechter kan hiertoe besluiten wanneer blijkt dat mensen als gevolg van lichamelijke of psychische klachten niet meer goed voor zichzelf zorgen of hun financiën niet meer goed kunnen regelen. Er kan ook sprake zijn van problematische schulden, verkwisting of verslaving.

De SDD kan naast schuldhulpverlener ook zelf schuldeiser zijn. Het uitgangspunt is wel dat escalatie voorkomen moet worden en in het geval van fraudeschulden geldt het maatwerk-principe. De toegang tot de dienstverlening is geformaliseerd in de beleidsregels. Hierin is een hardheidsclausule opgenomen zodat in individuele gevallen afwijking van de regels mogelijk blijft.

Samenwerking

Het doel van de Wgs is een effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening bestaat uit minimaal 3 verschillende stappen, namelijk preventie, curatie en nazorg. Preventie en nazorg moeten ervoor zorgen dat minder mensen in een (problematische) schuldensituatie terechtkomen, de kwaliteit van de schuldregeling wordt verhoogd en recidive wordt teruggebracht. Curatie is gericht op het oplossen van schuldenproblematiek door de oorzaken weg te nemen of belemmeringen aan te pakken die mogelijke oplossingen in de weg staan. Wanneer dit niet lukt wordt ingezet op het stabiliseren van de situatie en het voorkomen van escalatie.

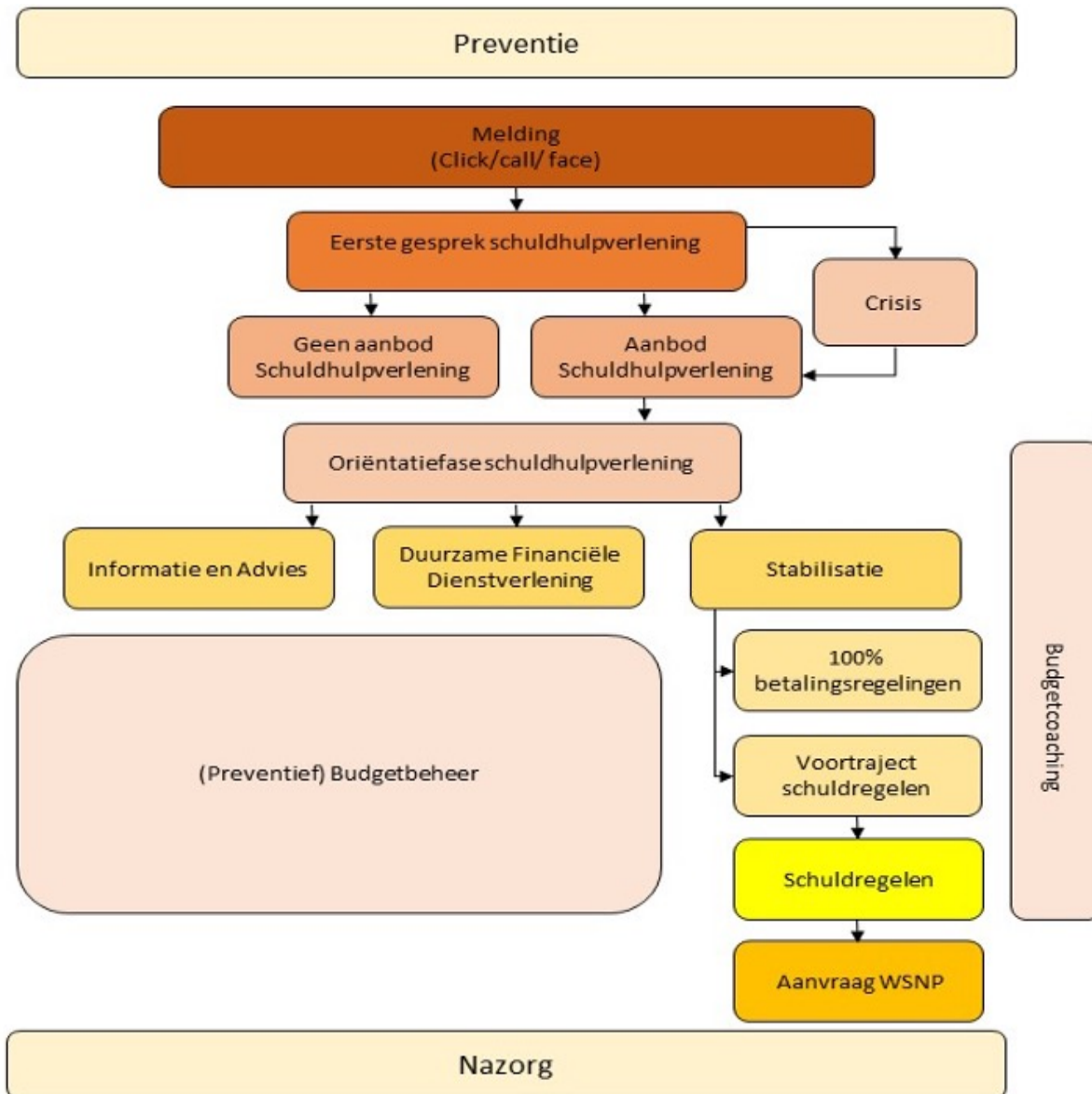
Voor het hele schuldhulpverleningsproces geldt samenwerking met ketenpartners als één van de belangrijkste succesvoorwaarden. De SDD werkt samen met sociaal (wijk) teams/ het dorpsnetwerk, lokale algemene voorzieningen⁵, de maatschappelijke zorg⁶, beschermingsbewindvoerders, de rechtbank en schuldeisers. Tot die laatste categorie horen de woningcorporaties, zorgverzekeringsmaatschappijen, leveranciers van water en energie, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders.

Tijdens de verschillende fasen in het proces van de schuldhulpverlening spelen deze partijen diverse rollen als verwijzer in de vroegsignalering, als begeleider en als ondersteuner wanneer het gaat om het nakomen van afspraken tijdens het schuldhulpverleningsproces of ná het proces in het voorkómen dat er opnieuw een schuldsituatie ontstaat.

⁵ Onder algemene voorzieningen wordt o.a. verstaan: activiteiten gericht op activering, informatie, advies en ondersteuning, algemeen maatschappelijk werk, mantelzorgondersteuning, vrijwilligersondersteuning en sociaal raadsliedenwerk.

⁶ Hiermee worden de partners bedoeld die onder regie van de "centrumgemeente" Dordrecht verantwoordelijk zijn voor de zorg aan de multi-problem groepen.

Bijgaand schema geeft de stappen in het proces van schuldhulpverlening weer:



Preventie

Preventie is voorliggend aan het curatieve schuldhulpverleningstraject. Met preventie wordt geprobeerd de financiële zelfredzaamheid van inwoners te vergroten en gezond financieel gedrag te verbeteren. Preventie is ook gericht op het voorkomen van grotere financiële problemen, escalatie van schulden (vroegsignalering) of herhaling (recidive). Preventie is van belang om sociale uitsluiting te voorkomen en maatschappelijke kosten te beperken. Dit laat onverlet dat de burger zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar financiële situatie.

De SDD heeft verschillende activiteiten op het gebied van de preventie, maar het zijn vooral de regiogemeenten die door inzet van algemene voorzieningen en sociaal wijkteams de preventie doelstelling invulling geven. Door zoveel mogelijk informatie digitaal (via internet) beschikbaar te maken zorgt de SDD ervoor dat de dienstverlening toegankelijk en gemakkelijk te vinden is.

- De SDD verzorgt in het kader van de preventie de volgende activiteiten:
- Budgetcursussen die toegankelijk zijn voor alle inwoners van de Drechtsteden;
- (Preventief) budgetbeheer.
- Het geven van voorlichting aan samenwerkingspartners zodat zij problematiek eerder kunnen vaststellen en hierdoor ook eerder kunnen doorverwijzen.
- Het verstrekken van bijzondere bijstand voor (beschermings) bewindvoering, mentorschap en curatele en extern budgetbeheer.
- Het (op verzoek) doorbetalen van de vaste lasten voor klanten met een uitkering van de Sociale Dienst Drechtsteden.
- De activiteiten van het A-team:
Het A-team bestaat uit uitkeringsgerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ten behoeve van hun participatie/re-integratie verrichten zij in het A-team additionele werkzaamheden met behoud van de uitkering. Zij ondersteunen tijdens het schuldhulpverleningsproces en bij het ordenen van de administratie. Zij worden in deze rol getraind, begeleid en doen praktijkervaring op. Het A-team verricht ook activiteiten op locatie en is daarmee ook een verbindende schakel tussen de SDD en de ketenpartners.
- De SDD levert ook maatwerk aan individuele gemeenten: Dordtse bijstandsgerechtigden met vragen over geld worden laagdrempelig ondersteund door de 'Adviseurs Geldzaken'.

Bijstandsgerechtigden uit andere gemeenten worden terug verwezen naar het (vrijwillige) aanbod in die gemeente.

Curatie

Inwoners van de Drechtsteden die voor schuldhulpverlening in aanmerking willen komen kunnen zich digitaal, telefonisch of persoonlijk voor schuldhulpverlening aanmelden bij de SDD. De aanleiding voor dit verzoek kan een crisissituatie zijn, zoals een gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water.

In het geval van crisisinterventie kan een moratorium worden aangevraagd bij de Rechtbank. Daarmee krijgt de hulpverlening de tijd om een minnelijk traject op te zetten. Er mag dan in een periode van maximaal zes maanden geen huisuitzetting of energieafsluiting plaatsvinden. Voor elke bedreigende schuld moet echter apart een moratorium aangevraagd worden.

Het curatieve schuldhulpverleningsaanbod start met een gesprek waarin de hulpvraag, een diagnose van de motivatie, de vaardigheden en de financiële situatie van de klant worden vastgesteld. Hierna volgt de oriëntatiefase. Deze is bedoeld om inzicht te krijgen in de financiële situatie en de mate van zelfredzaamheid van de klant. Ook wordt onderzocht of er sprake is van samenhang met immateriële problemen en of er behoefte is aan ondersteuning en/of flankerende hulpverlening. Deze fase leidt tot een plan van aanpak met afspraken over de inzet van klant zelf, de in te zetten producten en een tijdspad.

Door direct al in te zetten op budgetcoaching wordt geprobeerd een (structurele) gedragsverandering tot stand te brengen die zou kunnen leiden tot duurzame uitstroom en het voorkomen van recidive.

Na de oriëntatiefase zijn er vier mogelijke vervolgopties:

- A. Informatie en Advies: voor de inwoner die een situatie zelf kan oplossen of in het geval dat er geen aanbod kan worden gedaan.
- B. Duurzame Financiële Dienstverlening: Dit is bedoeld voor het beheersbaar maken van de situatie en het voorkomen van escalatie wanneer een stabilisatietraject of een schuldregeling (nog) niet mogelijk is. Er is dus ook ondersteuning wanneer er weinig of geen perspectief op een schuldenvrije toekomst is (bijvoorbeeld als gevolg van fraudeproblematiek)

- C. Een voortraject voor de schuldenregeling. Het stabilisatietraject is het voortraject voor een schuldregeling. Bij problematische schulden zonder verdere persoonlijke en/of financiële belemmeringen kan een schuldregeling worden ingezet.
- D. De 100% regeling. Een betalingsregeling waardoor de schulden helemaal afbetaald kunnen worden.

De minnelijke schuldregeling volgt op het stabilisatietraject (voortraject schuldregelen). Tijdens de schuldregeling wordt onderhandeld en geprobeerd overeenstemming te bereiken met de schuldeisers. Als alle schuldeisers akkoord gaan met het aanbod is de schuldregeling geslaagd.

Er zijn twee vormen van een schuldregeling; een schuldbemiddeling of een saneringskrediet. Bij de aanpak van schuldenproblematiek geven we in principe de voorkeur gegeven aan de inzet van een saneringskrediet boven een schuldbemiddeling. De verhouding is anno 2021 in de Drechtsteden ongeveer 80% - 20%. De inzet van een saneringskrediet betekent minder administratieve lasten, snellere afhandeling en meer duidelijkheid voor de cliënt⁷ en de schuldeiser.

Als een minnelijke schuldregeling niet lukt, bijvoorbeeld door gebrek aan medewerking van de schuldeisers, kan een verzoek worden ingediend bij de Rechtbank om toegelaten te worden tot het wettelijk traject (Wsnp)⁸. Bij dit verzoek moet ook een “Wsnp- verklaring” van de SDD worden ingediend. Daarmee wordt aangegeven dat een minnelijke schuldregeling niet mogelijk is.

Om dreigende situaties als een huisuitzetting tijdens de periode van het verzoek tot toelating tot het wettelijk Wsnp-traject te voorkomen, kan bij de rechtbank een voorlopige voorziening worden aangevraagd. Tot het moment van de uitspraak mogen schuldeisers hun rechten niet uitoefenen.

Gedurende dit hele proces kan budgetbeheer worden geboden: het (tijdelijk) beheren van de financiën van de klant, waardoor de betaling van de vaste lasten zeker gesteld worden.

⁷ Bij een Saneringskrediet regeling neemt de gemeente de schuld over. De gemeente betaalt de schuldeisers in één keer het met de schuldeisers overeengekomen af te lossen bedrag uit. De schuldenaar lost maandelijks af bij de gemeente. Gemiddeld komt hierdoor 93% van de mensen van hun schulden af. In de regio Drechtsteden is de uitvoering van de saneringskredietregeling belegd bij de kredietbank West-Brabant

⁸ Bij het verzoek tot een Dwangakkoord zoals eerder genoemd dient tegelijkertijd ook een verzoek tot toelating tot de Wsnp te worden ingediend. Indien de rechter het Dwangakkoord afwijst en minnelijke schuldregeling derhalve is mislukt, kan de rechter direct het verzoek tot toelating tot de Wsnp behandelen tijdens de zitting.

Nazorg

Na het succesvol afronden van een schuldregelingstraject wordt nazorg geboden. Drie tot zes maanden na een afronding neemt de schuldhulpverlener contact op met de klant om te bepalen of de inkomsten en uitgaven van de klant nog in balans zijn. Indien blijkt dat er ondersteuning nodig is, wordt er een afspraak gemaakt voor een adviesgesprek of vindt er doorverwijzing plaats.

Net als in de fasen preventie en curatie is ook in deze fase de samenwerking met lokale partners van groot belang om duurzame verandering zeker te stellen en recidive te voorkomen.

Toegankelijkheid

Iedere inwoner van 18 jaar en ouder die in de Drechtsteden woont kan gebruik maken van schuldhulpverlening. Daarbij geldt voor gezinnen met kinderen dat er bij een dreigende huisuitzetting altijd een schuldhulpverleningstraject wordt opgestart. In de Drechtsteden zijn hiervoor specifieke afspraken gemaakt gericht op het tegengaan (preventie) van woningontruiming op basis van huurachterstand, (het) voorkomen van problematische schuldsituaties met de daarbij horende incassokosten bij de betreffende huurder (klant) om zo een afname van het aantal woningontruiming te bewerkstelligen.



Aanmelden voor schuldhulpverlening kan op verschillende manieren. Iemand kan zichzelf aanmelden bij de SDD maar de aanmelding kan ook verlopen via het sociaal wijkteam, hulpverlener, bewindvoerder, vrijwilligersorganisaties etc. Om de drempel voor het vragen van hulp zo laag mogelijk te maken wordt informatie over schuldhulpverlening breed verspreid. Dit wordt gedaan via de websites van de SDD en de gemeenten, via divers breed verspreid foldermateriaal, voorlichtingsbijeenkomsten en via samenwerkingspartners zoals de sociaal wijkteams/ het dorpsnetwerk, de Voedselbank, Stichting Leergeld etc. Ook de intake mag geen barrière vormen. Daarom vinden die gesprekken niet alleen plaats bij de SDD maar desgewenst ook op locatie bij de sociaal wijkteams in de gemeenten.

Kwaliteitseisen

De branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) heeft kwaliteitsnormen ontwikkeld in de vorm van de gedragscodes schuldregelen, budgetbeheer en sociale kredietverlening. De SDD is lid van - en werkt conform de gedragscodes van de NVVK. De SDD is sinds 2014 in het bezit van het NVVK- certificaat.

De NVVK toetst eens per drie jaar met onafhankelijke auditoren de kwaliteit van dienstverlening van haar leden. Door de audit wordt zichtbaar gemaakt dat de leden allemaal en altijd aan uniforme en controleerbare kwaliteitseisen voldoen.

Naast de procedures om alle de dienstverlening te waarborgen in de vorm van een klachtenregeling en bezwaarprocedures worden er standaard een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de klanten die gebruik maken van de schuldhulpverlening van de SDD. In dit onderzoek worden klanten onder meer bevraagd op hun ervaring. Dit wordt gedaan aan de hand van de 5 B's: begripvol, begrijpelijk, betrouwbaar, betrokken, beleefd).

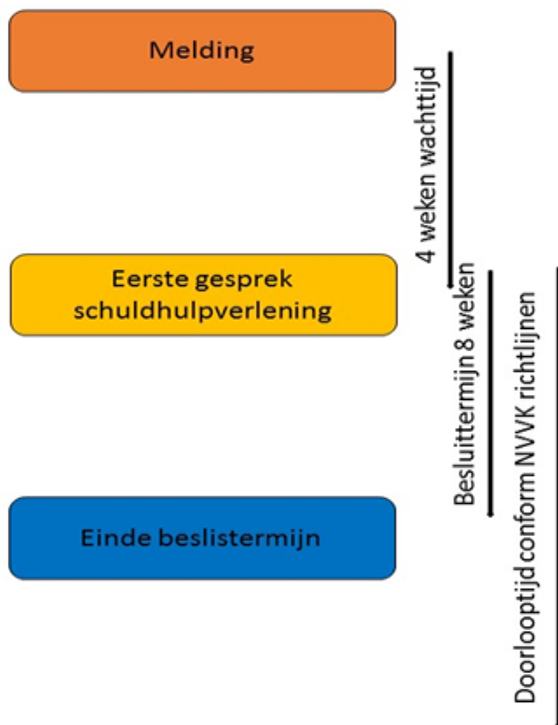
Juridische aspecten en wachttijden

Sinds de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de schuldhulpverlening een publieke taak en heeft deze een bestuursrechtelijk kader. Een besluit tot het doen van een aanbod of het afwijzen van een verzoek tot toelating tot schuldhulpverlening en de (tussentijdse) beëindiging van een schuldhulpverleningstraject vallen onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en worden kenbaar gemaakt met een beschikking. Op grond van de Awb kunnen de ontvangers van het besluit bezwaar (en beroep) aantekenen. De termijnen van de Algemene wet bestuursrecht gelden dus ook voor de schuldhulpverlening.

De inhoud van de dienstverlening is privaatrechtelijk geregeld. De afspraken met de klant worden contractueel in een overeenkomst vastgelegd.

De wet stelt eisen aan de wacht en doorlooptijden. Voor het reguliere aanbod geldt een maximale wachttijd van vier weken voor de periode tussen de melding en het moment dat de hulpvraag wordt vastgesteld via het eerste gesprek. De doelstelling die de SDD hiervoor hanteert is veel korter, namelijk een termijn van 10 werkdagen. De melding kan via de website, de telefoon of persoonlijk plaatsvinden.

In het geval van vroegsignalering gelden andere wachttijden. In de aangepaste Wgs is bepaald dat er maximaal 4 weken mag zitten tussen het moment waarop een cliënt aangeeft met de gemeente in gesprek te willen en dat gesprek.



De doorlooptijd van de bestuursrechtelijke beslistermijn van acht weken begint als het verzoek tot toelating is ingediend, dit is tijdens het eerste gesprek met de schuldhulpverlener waarin ook de hulpvraag wordt vastgesteld. Deze termijn eindigt op het moment dat de beschikking wordt afgegeven. De SDD hanteert, in afwijking van de bestuursrechtelijke beslistermijn, 4 weken als afhandelingstermijn.

Wanneer er sprake is van een crisis dan is de wettelijk toegestane wachttijd maximaal drie werkdagen. Binnen drie werkdagen vindt dan het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en de crisisinterventie wordt toegepast.

Samenwerking Gemeentelijke en Regionale taken

Ook de SDD biedt bepaalde groepen ondersteuning bij het voorkomen van schulden, bijvoorbeeld door middel van Preventief Budgetbeheer. Dit aanbod is ontwikkeld in samenwerking met de ketenpartners en wordt aangeboden aan personen met een verhoogd risico op (problematische) schulden.

Wat we
willen bereiken

Visie

De basis voor het beleid schuldhulpverlening 2021 - 2024 is de Regionale Visie Sociaal domein Drechtsteden (2019). Centraal in de beleidsvisie staat het streven naar een zelfstandig en volwaardig bestaan voor iedereen. De inzet is dat alle inwoners van de Drechtsteden zelfstandig en volwaardig kunnen leven, werken, wonen en meedoen. Waar dat niet lukt, helpt de SDD de mogelijkheden vergroten.

Binnen de Drechtsteden is armoedebeleid één van de speerpunten van zowel de gemeenten als maatschappelijke partners. Daarbij wordt geprobeerd te voorkomen dat inwoners met financiële problematiek ook met problematische schulden te maken krijgen.

Specifiek voor schuldhulpverlening stelt de beleidsvisie als doelen inwoners eerder en beter te bereiken, het zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces, het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid en het bieden van stabiliteit.

Schulden- en armoedeproblematiek wordt daarnaast zo veel mogelijk integraal benaderd. Gemeenten, maatschappelijke partners en de SDD werken samen. Het aanbod van de SDD varieert van informatie en advies tot schuldregelen en beschermingsbewind onder het motto “zo licht als mogelijk en zo zwaar als noodzakelijk”.

Daarbij geldt verder dat de schuldhulpverlening van de Sociale Dienst Drechtsteden toegankelijk is voor iedere inwoner van de Drechtsteden met schulden. Kenmerken van de schuldhulpverlening zoals de SDD die uitvoert zijn het integrale karakter, dienstverlening op maat voor de klant en de gerichtheid op een schuldenvrije toekomst. Er is aandacht voor de situatie en achtergrond van de inwoner en de SDD maakt zo veel mogelijk gebruik van de mogelijkheden die in de sociale omgeving van de inwoner aanwezig zijn.

Resultaten

De resultaten van de schuldhulpverlening van de SDD worden gemeten middels een aantal prestatie-indicatoren. Deze worden per trimester gemonitord en meegenomen in de verantwoording aan de Drechttraad.

De doelstellingen op de verschillende indicatoren worden jaarlijks vastgesteld als onderdeel van het begrotingsproces. Voor 2021 zijn de volgende meetbare doelstellingen vastgesteld.

Tav Wachtijd:	In 95% van alle meldingen wordt maximaal binnen 10 werkdagen na melding de hulpvraag vastgesteld;
---------------	---

Tav Bereik nieuwe cliënten:	We bieden aan minimaal 1.200 nieuwe klanten een dienstverleningstraject aan;
Tav Kwaliteit stabilisatietraject:	Minimaal 75% van de stabilisatietrajecten wordt positief afgesloten. Onder een positieve afsluiting wordt verstaan: de schulden zijn afbetaald - er is een betalingsregeling getroffen - de schulden zijn geherfinancierd - overdracht naar schuldregelen;
Tav Kwaliteit schuldregelingstraject:	Minimaal 85% van de schuldregelingstrajecten wordt positief afgesloten. Een schuldregeling is geslaagd als er een saneringskrediet wordt toegekend - een schuldbemiddeling wordt gestart of als een WSNP verklaring wordt afgegeven;
Tav bereik vroegsignalering:	Minimaal 27% van de inwoners die vanuit de signalen vroegsignalering worden benaderd, wordt bereikt. We spreken van "bereikt" wanneer benadering van een cliënt door de SDD heeft geleid tot een vervolgspraak tussen cliënt en een medewerkers van schuldhulpverlening.

In de plan periode 2021 – 2024 zal de SDD het beleid en de uitvoering schuldhulpverlening op onderdelen verder intensiveren. Samengevat zetten we hierbij in op een viertal speerpunten:

Inwoners eerder en beter bereiken

Zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces

Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid

Stabiliteit bieden en bevorderen

Deze speerpunten concretiseren we middels de volgende ambities:

- We zorgen samen met de afzonderlijke gemeenten voor een effectieve invulling aan de wettelijke vroegsignalering;
- We vergroten het bereik van ondernemers met schulden;
- We starten een pilot waarin we vorm gaan geven aan de samenwerking met een Drechtstedelijke werkgever met als doel het bereik onder werknemers te vergroten;
- We zetten in op een snellere afhandeling van schuldhulptrajecten;
- We zetten in op het vergroten van de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening;
- We versterken de samenwerking met de andere partijen binnen de keten van schuldhulpverlening in het bijzonder met de sociaal wijkteams/het dorpsnetwerk en vrijwilligersorganisaties;
- We volgen vernieuwende initiatieven in andere gemeenten en nemen deze bij gebleken succes over.
- We hanteren de uitgangspunten van stress-sensitieve dienstverlening als basis voor de schuldhulpverlening;
- We werken de mogelijkheden tav verplichte/randvoorwaardelijke schuldhulpverlening verder uit;
- We zetten nog sterker in op een integrale benadering voor specifieke doelgroepen;
- We vergroten het aantal cliënten dat gebruik maakt van bewindvoering in eigen beheer naar minimaal 300 en evalueren de pilot in 2022;
- Om recidive te beperken intensiveren we de nazorg.

Deze ambities worden in het volgende hoofdstuk nader uitgewerkt.

Wat gaan
we doen

In het vorige hoofdstuk zijn de ambities benoemd. We zullen de planperiode verder uitwerken. In dit hoofdstuk beschrijven we de activiteiten en innovaties die gepland staan voor de korte en middellange termijn (voor het jaar 2021).

Inwoners beter bereiken

Invulling vroegsignalering

Eén van de belangrijkste verplichtingen die de aangepaste Wgs aan de gemeenten oplegt is het organiseren van vroegsignalering. In de Wgs is expliciet opgenomen dat gemeenten daarvoor persoonsgegevens mogen uitwisselen. De aanpassing van de Wgs biedt nu een wettelijke basis voor de gegevensuitwisseling tussen de in de wet genoemde partijen. Artikel 3 van de aangepaste Wgs stelt dat het college tot taak heeft om:

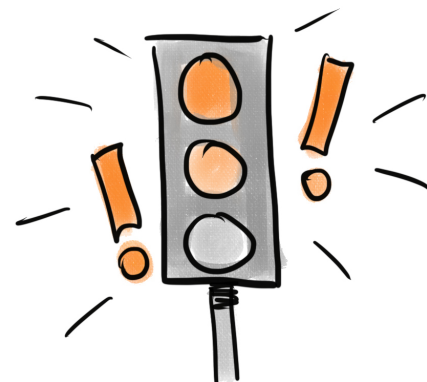
(art 3, 1b) “...een inwoner een aanbod te doen tot een eerste gesprek als bedoeld in artikel 4, eerste lid, als een bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te bepalen signaal van schuldeisers is ontvangen door het college over betalingsachterstanden, dat een goede indicatie vormt voor meer schulden”.

De gegevensuitwisseling heeft betrekking op betalingsachterstanden in huur, zorgpremie, of nutsvoorzieningen. Schuldeisers melden dit aan de gemeenten en die zijn verplicht om bij alle signalen, dus ook enkelvoudige, een aanbod te doen voor een eerste gesprek. Dat kan via een huisbezoek, maar ook per mail of telefonisch.

De vroegsignalering is in samenwerking tussen de SDD en de gemeenten opgezet en de uitvoering ligt deels bij de gemeente en deels bij de SDD. De “verwerkingsverantwoordelijke” als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') is het openbaar lichaam Drechtsteden (GRD). Dit omdat de uitvoering van de schuldhulpverlening gedelegeerd is aan de GRD.

Voor het melden van de signalen over de cliënten hebben de SDD en de gemeenten een samenwerkingsovereenkomst getekend. Op basis van het lokaal beleid en de Wmo 2015 zijn gemeenten tevens bevoegd om deze gegevens te verwerken waardoor er gezamenlijk kan worden opgetrokken.

Voor de verdere uitwerking van het proces en de taakverdeling tussen



SDD en gemeenten wordt verwezen naar bijlage 1.

Het is goed om op te merken dat we binnen de Drechtsteden al langer een traditie van vroegsignalering kennen als uitvloeisel van een aantal regionale convenanten met corporaties en nutsbedrijf Evides. Daarnaast maken we reeds gebruik van de mogelijkheid die het CAK sinds enige tijd biedt rond de uitwisseling van signalen die duiden op een grote achterstand in de betaling van de premie voor de ziektekostenverzekering.

Met de mogelijkheden zoals die nu in de nieuwe wet worden geboden wordt het aantal "signaalpartners" echter fors uitgebreid en zullen we ook signalen over kleinere achterstanden gaan ontvangen.

Binnen de Drechtsteden gaan we op een proportionele en zinvolle manier invulling geven aan vroegsignalering. Een inwoner met een kleine achterstand van enkele euro's hoeft bijvoorbeeld geen (uitgebreid) hulpaanbod te krijgen. Een dergelijke minimale betalingsachterstand vormt (conform artikel 2 lid 1 Wgs) immers geen goede indicatie voor meer schulden waardoor de inbreuk in de persoonlijke levenssfeer niet in verhouding staat tot de grootte van de financiële problemen. De intensiteit en gradatie van de interventie op het gebied van vroegsignalering wordt gekoppeld aan de ernst van de betalingsachterstand.

Vergroten bereik ondernemers

We voorzien dat de vraag naar schuldhulpverlening aan ondernemers, waaronder ook zzp'ers, door de coronacrisis snel zal toenemen. Ook de ombudsman heeft in het rapport "een open deur tot vervolg" opgeroepen om de toegang tot schuldhulpverlening voor deze doelgroep te verbreden.

Inwoners met zakelijke schulden (zelfstandig ondernemers) kunnen een krediet aanvragen bij een bank of een beroep doen op het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (Bbz 2004). Het Bbz geeft zelfstandig ondernemers met financiële problemen tijdelijke inkomensondersteuning en/of een van (bedrijfs) krediet om de doorstart van het bedrijf te ondersteunen.

Ondernemers die niet in aanmerking komen voor het Bbz, bij de doorstart van een bedrijf met schulden te maken krijgen of hun bedrijf willen beëindigen, kunnen gebruik maken van specialistische schulddienstverlening.

Voor financiële hulpverlening aan ondernemers is specifieke bedrijfsmatige kennis en specialistische expertise nodig. Deze kennis heeft de SDD nog niet zelf in huis. Voor de uitvoering van het Bbz en de schulddienstverlening aan ondernemers wordt dan ook sinds langere tijd al

gebruik gemaakt van het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) te Rotterdam, waar de SDD deze diensten heeft ingekocht.

Los van de groeiende vraag naar schuldhulpverlening als gevolg van de Coronacrisis heeft de SDD de ambitie om meer ondernemers de weg naar het RBZ te laten vinden. Om het bereik te vergroten zullen in 2021 de volgende aanpassingen in het contract met RBZ worden doorgevoerd.

- Tav de locatie van de dienstverlening: voor sommige ondernemers werkt de reis naar Rotterdam belemmerend. Ondernemers zal daarom de mogelijkheid worden geboden om het gesprek met een medewerker van het RBZ op een locatie binnen de Drechtsteden zelf te laten plaatsvinden;
- Tav de overdracht van het dossier: in het geval dat ondernemers zich bij de SDD melden zal worden gezorgd voor een 'warme overdracht' naar het RBZ in plaats van de huidige "verwijzing";

Om de toegang tot de dienstverlening voor ondernemers verder te vergemakkelijken en te anticiperen op de toename die wordt verwacht van (aan)vragen van zelfstandigen voor ondersteuning, inclusief schuldhulpverlening, is met ingang van 1 januari 2021 een apart loket (zowel fysiek als digitaal) voor ondernemers ingericht. Ook de dienstverlening van RBZ wordt ondergebracht bij dit ondernemersloket. Het fysieke loket bestaat uit een fysieke balie waar afspraken op locatie mogelijk zijn. Deze balie is gevestigd in het Drechtsteden Ondernemerscentrum (DOC).

Samenwerking werkgever

Werkgevers kunnen een belangrijke doorverwijsfunctie vervullen voor werknemers met schulden. Op het moment dat er sprake is van loonbeslag of wanneer een medewerker onder de bronheffing valt zal dit immers bekend zijn op de loonadministratie van een werkgever⁹. Er ligt ook een belang voor werkgevers om dit met een werknemer bespreekbaar te maken omdat uit onderzoek is gebleken dat medewerkers met problematische schulden vaker ziek zijn en minder productief.

In het verleden zijn er eerder pogingen gedaan om te komen tot samenwerkingsafspraken tussen werkgevers en de SDD met als doel werkgevers te ondersteunen bij hun rol (bijvoorbeeld door het geven van voorlichting op locatie) en het bereik onder werknemers met schulden te vergroten. Om verschillende redenen zijn deze pogingen helaas niet geslaagd. Mede vanwege de schroom die ook

⁹ Bij een achterstand van meer dan 6 maanden premie ziektekostenverzekering krijgt een werkgever de verplichting om de premie in te houden op het salaris en door te betalen aan de uitvoerder van de bronheffing, het CAK

aan de kant van werkgevers veelal speelt om de financiële situatie waarin medewerkers verkeren bespreekbaar te maken.

De komende planperiode wordt opnieuw invulling gegeven aan deze ambitie en worden er afspraken gemaakt met Drechtwerk. Naast het organiseren van al genoemde voorlichtingssessies aan medewerkers en/of leidinggevendenden wordt gedacht aan het organiseren van een inloopspreekuur voor medewerkers. Zij kunnen hier terecht met vragen op het gebied van inkomensondersteuning en schulden. Ook de mogelijkheid van een intakegesprek op locatie van Drechtwerk is in dit verband een optie.

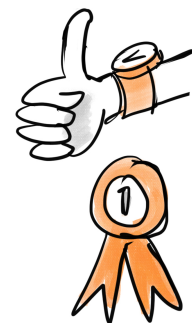
Zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces

Een snellere afhandeling

Het sneller afhandelen van schulddossiers is een veel gehoorde wens in de aanpak van schuldhulpverlening. We pakken dit punt op door middel van deelname aan het landelijk opgezette project “Collectief schuldregelen”.

Dit project voorziet in een snellere afhandeling van de aanvragen en verlaging van de administratieve lasten. De individuele afhandeling van schulddossiers wordt vervangen door een collectieve afhandeling, waarbij schuldeisers besluiten over acceptatie op basis van periodiek te ontvangen overzichten van potentiële nieuwe cliënten. Dit levert de gewenste winstpunten op.

Snellere afhandeling en vermindering van administratieve lasten verwachten ook te bereiken door deelname aan het landelijke project ‘Schuldenknooppunt’. Dit is een aanpak gericht op veilige, digitale, uniforme en deels geautomatiseerde communicatie via een centraal digitaal loket, tussen schuldhulpverleners en schuldeisers gericht op tijdswinst in het proces.



Vergroten toegankelijkheid

Om de drempel voor het vragen van hulp bij schulden te verlagen wordt aangesloten bij de landelijke informatiecampagne ‘Kom jij eruit?’ van het ministerie SZW, in samenwerking met veel landelijke organisaties. Deze campagne is gericht op bewustwording en verwijzing. Door middel van verhalen van ervaringsdeskundigen (schulden-ambassadeurs) en praktijkvoorbeelden wordt geprobeerd de drempel voor hulpvragen te verlagen.

Een veel genoemde wens in de tussentijdse evaluatie beleidsplan 2016 – 2020 was het werken op locatie. Naast de reeds bestaande mogelijkheid om te kiezen voor een intake op locatie, starten we met het aanbod om ook vervolgesprekken op locatie te kunnen voeren.

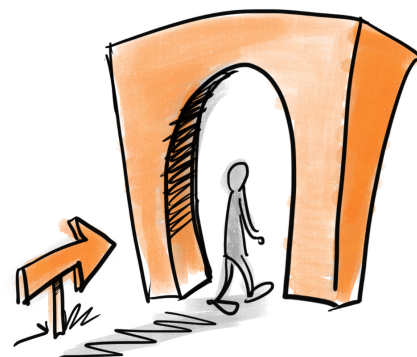
Eén ander landelijk project waaraan we deelnemen, gericht op het makkelijker en laagdrempeliger maken van het aanbod schuldhulpverlening, is de "Nederlandse Schuldhulproute", waarin gemeenten, banken en partners in het schuldhulpdomein samen werken aan het voorkomen van schulden. Banken, zorgverzekeraars, leveranciers van telecommunicatie en andere grote bedrijven brengen een onderdeel van de schuldhulproute, namelijk de website Geldfit.nl, onder de aandacht bij klanten met betalingsproblemen. Met Geldfit kunnen inwoners een test doen die inzicht geeft in de eigen financiële situatie. Geldfit verwijst vervolgens zo nodig door naar lokale instanties, zoals vrijwilligersorganisaties of naar schuldhulpverlening. Ook zelfhulp (Nibud of 'Bereken uw Recht') en digitale hulp bij beginnende financiële problemen zijn verwijsopties.

Recent is ook Geldfit Zakelijk gelanceerd. Dit is een soortgelijk portaal als hierboven is beschreven. De versie is specifiek opgezet voor zelfstandig ondernemers. Op Geldfit Zakelijk kunnen ondernemers gratis terecht voor hulp bij hun financiële situatie. Via een online test krijgt een ondernemer direct inzicht in hoe de onderneming er financieel voor staat. Ook wordt direct een overzicht geboden waar de ondernemer terecht kan voor hulp. Denk aan websites met handige tips, online begeleiding of hulp voor ondernemers in de buurt. In de 2021 zullen we een voorstel aan gemeenten voorleggen om aan te sluiten bij Geldfit Zakelijk om middels dit instrument de toegankelijkheid voor ondernemers verder te vergoten.

Versterken samenwerking keten

Als titel voor dit beleidsplan is gekozen voor "**SamenWerken** aan nieuw perspectief". Hiermee willen we tot uiting brengen dat een effectieve aanpak van schulden valt of staat bij een goed functionerende ketenaanpak. Vanuit de uitvoering van de Wgs speelt de SDD in deze keten een belangrijke rol maar tegelijkertijd vormt de SDD slechts 1 schakel in de totale keten. In de afgelopen jaren zijn al mooie eerste stappen gezet waar het de samenwerking tussen SDD en de wijk-/sociaal wijkteams betreft en deze samenwerking gaan we in deze planperiode verder intensiveren.

Naast de al eerder genoemde mogelijkheid om de vervolggesprekken tussen klanten en de consulenten van de SDD op locatie van het wijkteam te laten plaatsvinden. Gaan we uitbreiden naar de aanwezigheid van consulenten in de lokale wijk-/sociaal wijkteams. Deze uitbreiding biedt meer mogelijkheden voor een "warme



dossieroverdracht” en het frequenter uitwisselen van inhoudelijke informatie. Vanwege hun laagdrempelige karakter en 'nabijheid' spelen de wijk-/sociaal wijkteams een belangrijke rol in het motiveren van burgers om over hun schroom/schaamte heen te stappen en een beroep te doen op de schuldhulpverlening van de SDD. Ze kunnen hiermee een belangrijke bijdrage leveren aan het bereiken van burgers met problematische schulden.

Vanuit de ketenaanpak is het goed om te benoemen dat niet in iedere schuldsituatie sprake is van een problematische schuld. Eventueel noodzakelijke ondersteuning bij het oplossen van enkelvoudige of qua hoogte beperkte schulden kunnen goed worden opgelost door het grote aantal vrijwilligersinitiatieven dat binnen de Drechtsteden actief is, waaronder initiatieven vanuit diverse kerken en organisaties als Humanitas, Schuldhulpmaatje en SUN. De aan deze initiatieven verbonden vrijwilligers spelen, naast de al genoemde wijkteams, eveneens een belangrijke rol bij het signaleren en het verwijzen van cliënten naar de SDD op het moment dat wel sprake is van problematische schulden. Ook waar het gaat om het voorkomen van schulden door het ondersteunen van mensen bij het beheren van hun budget is in onze regio een belangrijke rol weggelegd bij genoemde partijen.

Vanuit het belang van een goede afstemming zal de SDD het initiatief nemen om deze partijen tweemaal per jaar uit te nodigen voor een overleg waarin actualiteiten of eventuele knelpunten in de samenwerking kunnen worden besproken.



Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid

Innovatieve initiatieven

Om snel kleine schulden te kunnen afbetalen zet de SDD de komende planperiode een **'Sociaal Leenfonds'** op. Doel van het fonds is om hulpverleners via dit fonds de mogelijkheid te bieden een renteloze lening aan te vragen voor hun cliënten (voor schulden tot € 2500) om openstaande nota's te betalen. De afloscapaciteit van de cliënt bepaalt de looptijd van de lening met een maximum van 36 maanden. De gedachte is dat met een dergelijk fonds kan worden voorkomen dat kleine schulden uitgroeien tot grote problematische schulden. Vanuit het voorkomen van mogelijke overlap zullen we hier SUN (Stichting Urgente Noden) Drechtsteden nadrukkelijk bij betrekken.

Onder het kopje curatie is al aangegeven dat bij de aanpak van schuldenproblematiek tegenwoordig de voorkeur wordt gegeven aan de inzet van een saneringskrediet boven een schuldenregeling. Onderzocht zal worden of ook lopende schuldregelingen kunnen worden omgezet naar saneringskredieten.

Stress sensitieve dienstverlening

Financiële problemen trekken een wissel op ons functioneren. De aanhoudende zorgen en stress dragen er bij veel mensen aan bij dat ze meer bij de dag gaan leven, meer moeite hebben om in actie te komen, vol te houden en hun emoties en verlangens te reguleren.

In de afgelopen jaren is er veel wetenschappelijke literatuur beschikbaar gekomen over de gijzelende werking van geldstress. Om mensen in die context effectief te helpen is het van groot belang dat organisaties voorzien in stress-sensitieve dienstverlening. Dit is dienstverlening die aansluit op de ontregelende werking van aanhoudende stress en die mensen in die context in staat stelt om hun doelen vaker en sneller te realiseren. Het 'doen-vermogen' van inwoners met (problematische) schulden is de basis voor het maatwerk dat geboden wordt bij het bieden van ondersteuning en het oplossen van schulden. Dit geldt ook bij het meedenken bij het maatschappelijk verantwoord incasseren als schuldeiser.

Ondersteund door de Hogeschool Utrecht is de SDD reeds in 2019 gestart met het implementeren van de uitgangspunten van stress-sensitieve dienstverlening binnen de schuldhulpverlening. Alle medewerkers van de afdeling Schuldhulpverlening hebben in dit kader ook een door de Hogeschool

Utrecht verzorgde training gevolgd en op dit moment worden eigen medewerkers opgeleid om deze training ook aan andere en nieuwe medewerkers te kunnen geven.

In het beleid schuldhulpverlening 2021 – 2024 en de uitvoering daarvan zullen we inzetten op de voorzetting en de doorontwikkeling van de stress-sensitieve dienstverlening.

Voorwaardelijker maken schuldhulpverlening

Schuldenproblematiek is een belangrijke belemmering voor participeren of het deelnemen in het arbeidsproces. Schulden kunnen leiden tot gezondheidsproblemen en sociale uitsluiting. Cliënten met een bijstandsuitkering waarvoor geldt dat het hebben van schulden een belemmering is voor het verkrijgen van betaald werk, kunnen de verplichting opgelegd krijgen om een begin te maken met het saneren van de schulden. Artikel 55 van de Participatiewet is hiervoor de basis. Met het vaststellen van de Regionale Visie Sociaal Domein is besloten om in de Drechtsteden gebruik te maken van deze mogelijkheid. De implementatie hiervan zal in 2021 worden vorm gegeven.

Los van het verplichtende karakter van schuldhulp voor genoemde doelgroep, willen we in bepaalde situaties budgetbeheer als randvoorwaarde opleggen bij het gebruik van andere voorzieningen. Bijvoorbeeld bij verminderd zelfredzame cliënten die, komend uit een intramurale setting, begeleid zelfstandig gaan wonen. In overleg met woningbouwcorporaties wordt deze optie verder uitgewerkt. Waar het opleggen van deze randvoorwaarde vanuit de Wmo niet mogelijk is, zou een dergelijke randvoorwaarde, waar wenselijk, mogelijk wel verbonden kunnen worden aan het huurcontract.

Integrale aanpak specifieke doelgroepen

Naast de al eerder genoemde doelgroep van ondernemers kent de SDD een tweetal doelgroepen waarvoor een specifieke doelgroep benadering geldt met een eigen multidisciplinair team. Concreet gaat om jongeren en statushouders. Deze doelgroepen komen over het algemeen via aanvragen voor inkomensondersteuning binnen bij de SDD maar meer dan gemiddeld speelt bij deze groepen meervoudige problematiek.

De schuldhulpverlening aan deze doelgroepen geven we vorm via deelname van schuldhulpconsulenten aan genoemde teams waarmee de integrale benadering is geborgd.

Naast de doelgroepbenadering van jongeren, dak- en thuislozen en statushouders kennen we ook

een projectaanpak voor eenoudergezinnen met meervoudige problematiek. Ook voor dit project geldt dat schuldhulpverlening deel uitmaakt van de multidisciplinaire aanpak binnen het project.

Stabiliteit bieden en bevorderen

Bewindvoering in eigen beheer

De laatste 5 jaar is sprake van een sterke groei van het aantal inwoners waarvoor lichtere vormen van budgetbeheer niet toereikend wordt geacht en die middels een gerechtelijke uitspraak onder (beschermings)bewind zijn gesteld. Het gaat veelal om mensen met een minimuminkomen die voor de vergoeding van de bewindvoeringskosten in aanmerking komen voor Bijzondere Bijstand. De uitgaven aan Bijzondere Bijstand zijn gelijktijdig met genoemde groei in de afgelopen jaar sterk toegenomen en vormen op dit moment ook de voornaamste kostensoort binnen het totaal aan uitgaven aan Bijzondere Bijstand.

Begin 2019 is de SDD gestart met **Bewindvoering in Eigen Beheer**, in aanvulling op het aanbod beschermingsbewindvoering door marktpartijen. De aangeboden dienstverlening is van een hoge kwaliteit, efficiënter en er op gericht de client duurzaam uit hun schulden te helpen. De doelgroep van het SDD aanbod zijn cliënten met bewind op grond van ‘problematische schulden en/of verkwisting’.

Eind 2022 moet het cliëntenbestand voor deze vorm van dienstverlening uit minimaal 300 cliënten bestaan. Op dat moment vindt ook een evaluatie van bewindvoering in eigen beheer plaats, op basis waarvan wordt besloten of deze dienstverlening structureel wordt opgenomen in het aanbod van de SDD.

Intensivering nazorg

Schuldhulpverlening is niet alleen gericht op het oplossen van de actuele schuldenproblematiek maar probeert ook inwoners blijvend uit de schulden te houden. Dat betekent dat er na een schuldhulpverleningstraject een nazorg aanbod wordt gedaan. Op dit moment wordt de klant gesproken binnen 6 maanden na de afronding van een traject (sanering of schuldenregeling).

Om de kans op recidive verder te beperken zetten we in de planperiode in op een (warme) dossieroverdracht naar het lokale niveau (sociaal wijkteams) en zullen we de vormgeving van de nazorg in overleg met het lokale (vrijwillige) zorg- en hulpverleningsaanbod verder uitwerken.

Bijlagen

Bijlage 1. Proces Vroegsignalering

De wettelijke vroegsignalering wordt in samenwerking tussen de SDD en de gemeenten opgezet en de uitvoering ligt deels bij de gemeente en deels bij de SDD.

In de afgesproken aanpak komen alle meldingen over betalingsachterstanden binnen bij de SDD. Er wordt vervolgens een scheiding gemaakt tussen meldingen van klanten die bij de SDD bekend zijn vanwege schuldhulpverlening en/of als bijstandsgerechtigde en de meldingen van mensen die niet bekend zijn bij de SDD.

Onderstaand schema geeft weer hoe de vervolgacties er uit zien (n.b. alle meldingen komen in eerste instantie binnen bij de SDD):

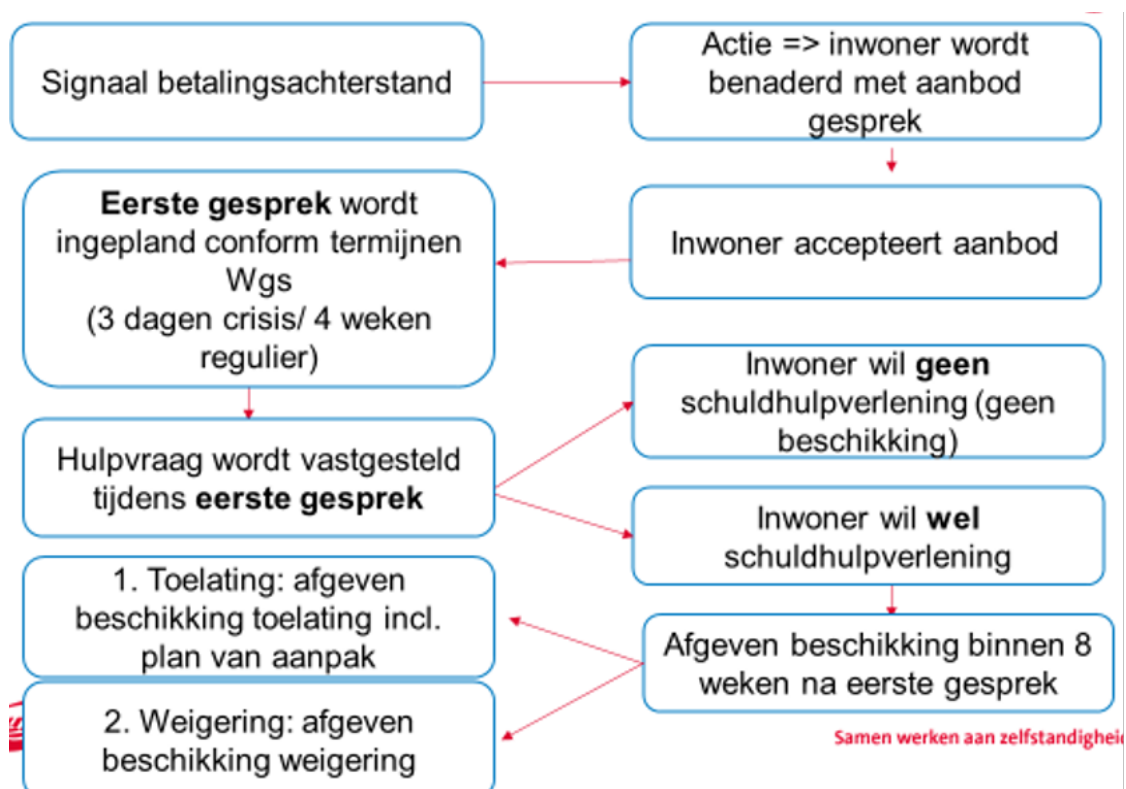
	Bekend bij de SDD	Niet bekend bij de SDD
Enkelvoudige en meervoudige meldingen met betalingsachterstand < € 500. Uitgezonderd huurmeldingen (dit valt onder de PPH)	SDD stuurt een brief met informatie over schuldhulpverlening met een lokaal aanbod bij de betreffende gemeente	SDD stuurt een brief met informatie over schuldhulpverlening*
Enkelvoudige en meervoudige melding met betalingsachterstand > € 500	SDD stuurt een brief met informatie over schuldhulpverlening met een lokaal aanbod bij de betreffende gemeente. SDD neemt na 2 weken nogmaals telefonisch contact op met een intake aanbod SDD	Melding wordt doorgestuurd naar de betreffende gemeente. Gemeente onderneemt actie *

* De opvolging na de meldingen is aan de gemeenten. Sommigen maken gebruik van het aanwezige sociaal wijkteam anderen zetten een aanbieder in of maken gebruik van de expertise van de SDD.

Wanneer een inwoner aangeeft met de gemeente in gesprek te willen moet dit gesprek binnen 4 weken plaatsvinden. Als in dit eerste gesprek de hulpvraag is vastgesteld gaat de Awb termijn voor besluitvorming lopen en moet er binnen maximaal 8 weken een beschikking worden afgegeven met daarbij een plan van aanpak. De schuldeisers krijgen een terugmelding en worden betrokken bij het vervolg.

Voor de uitvoering schakelt de gemeente het sociaal wijkteam in. Hiervoor zal de gemeente een samenwerkingsovereenkomst en een verwerkingsovereenkomst tekenen met het sociaal wijkteam. Het sociaal wijkteam treedt op als 'verwerker' in de zin van de AVG wat betreft de overgedragen taken van de gemeente. Voor wat betreft de eigen hulpverleningstaken is/blijft het sociaal wijkteam een eigen verwerkingsverantwoordelijke.

De procedure voor klanten van de SDD in schema:



Bijlage 2. Bestuurlijke reactie onderzoek rekenkamer Dordrecht

Datum	17 november 2020
Ons kenmerk	
Betreft	Bestuurlijke reactie op RKC Schuldhulpverlening

Hierbij reageren wij op het onderzoek van de Rekenkamercommissie naar de schuldhulpverlening in de gemeente Dordrecht. Wij spreken bij deze onze waardering uit voor het gedane onderzoek en de nota van bevindingen. Het biedt ons goede bouwstenen voor de ontwikkeling van ons nieuwe regionale beleidsplan schuldhulpverlening en voor de herijking van ons lokale armoedeprogramma.

Schuldhulpverleningsbeleid

Conclusies (1.1.1 en 1.1.2) en aanbeveling (1.2.1)

U concludeert dat de uitgangspunten van het schuldhulpverleningsbeleid grotendeels ondersteund en toegepast worden maar dat het uitgangspunt inzake zelfredzaamheid soms te veel vergt van burgers en dat niet iedere burger hier aan kan voldoen. U concludeert eveneens dat de manier waarop de gemeente Dordrecht uitvoering geeft aan haar rol als schuldeiser die van een meedenkende en flexibele schuldeiser is, die niet negatief bijdraagt aan de escalatie van schulden onder inwoners.

In uw eerste aanbeveling adviseert u de uitgangspunten van het schuldhulpverleningsbeleid aan te laten sluiten bij de praktijkervaringen van betrokkenen en daarbij verder in te zetten op stress-sensitieve dienstverlening.

Onze reactie

Wij herkennen deze conclusie en kunnen aangeven dat er in de afgelopen jaren een herijking heeft plaatsgevonden van het begrip zelfredzaamheid. Daarbij is gebruik gemaakt van praktijkervaringen van inwoners en professionals, alsmede inzichten uit de gedragswetenschap. Het uitgaan van de eigen kracht van mensen is nog steeds een sterk en relevant uitgangspunt, maar dit heeft geen waarde wanneer mensen hier maar in zeer beperkte mate over beschikken. Op dit moment wordt er gewerkt aan een raadsvoorstel voor de herijking van het armoedeprogramma van de gemeente Dordrecht en een nieuw regionaal beleidsplan schuldhulpverlening Drechtsteden. In beide plannen zal nadrukkelijk aandacht zijn voor de

zelfredzaamheid naar vermogen en het 'doenvermogen' van inwoners met (problematische) schulden. In het verlengde hiervan zal verder ingezet worden op het voortzetten en doorontwikkelen van stress-sensitieve dienstverlening en het bieden van maatwerk. Dit betreft maatwerk bij zowel het bieden van ondersteuning bij het oplossen van schulden, als ook het meedenken en het maatschappelijk verantwoord incasseren als schuldeiser. Wij sluiten ons aan bij uw aanbeveling en verwerken deze in de herijking van het armoedeprogramma Dordrecht en het regionale beleidsplan schuldhulpverlening Drechtsteden 2021-2024.

Samenwerking

Conclusies (1.1.3, 1.1.4 en 1.1.5) en aanbeveling (1.2.2)

'De samenwerking tussen de gemeente Dordrecht en de Sociale Dienst Drechtsteden is intensief', schrijft u. U concludeert dat de organisaties naar elkaar toegroeien maar dat er een verschil tussen beide culturen is, waarbij de hulpverleningscultuur van het Sociaal Wijkteam en de dienstverleningscultuur van de sociale dienst blijft bestaan. In het verlengde hiervan concludeert u dat in lijn met de toenemende complexiteit van de problematiek, integraliteit en samenwerking met ketenpartners steeds belangrijker wordt bij het ondersteunen van inwoners. U geeft aan dat er in de afgelopen jaren veel is ingezet op het bevorderen van deze integraliteit, maar dat verbinding met het jeugdhulpbeleid en de samenwerking met ketenpartners in het voorveld verbeterd kan worden. Daarnaast stelt u in uw vijfde deelconclusie dat het bereik van de doelgroep één van de vraagstukken is van het schuldhulpverleningsbeleid. Voor inwoners is het schuldhulpverleningsaanbod goed te vinden wanneer besloten wordt om hulp te zoeken, maar drempels blijven bestaan.

In het verlengde van deze conclusies beveelt u in uw tweede aanbeveling aan om samen met maatschappelijke partners verder in te zetten op het laagdrempelig maken van het ondersteuningsaanbod.

Onze reactie

Wij herkennen de conclusies en kunnen aangeven dat de door u genoemde zaken als het verbeteren van de samenwerking en verbinding met ketenpartners ook prioriteit zijn voor de gemeente en de sociale dienst. Samenwerking en verbinding zijn noodzakelijk voor het kunnen bieden van integrale ondersteuning bij schulden en daarnaast ook het vergroten van het bereik. Schulden staan immers (bijna) nooit op zichzelf en hangen vaak samen met andere

problematiek. De komende jaren wordt dan ook ingezet op het intensiveren van de lokaal-regionale samenwerking zoals bijvoorbeeld de ketenaanpak schulden en vroegsignalering. Naast het zorgdragen voor een integrale aanpak is er ook nadrukkelijk aandacht voor het verlagen van de drempels van het ondersteuningsaanbod om zodoende ook het bereik te vergroten. Zo wordt bijvoorbeeld de inzet van schuldhulpverleners op locatie bij sociaal wijkteam verder uitgebreid, worden er gezamenlijke trainingen ontwikkeld en gevolgd maar wordt er ook ingezet op het aansluiten van nieuwe partners bij de ketenaanpak schulden zoals de jeugdhulpverlening, het jongerenwerk en de vrijwillige schuldhulpverlening. Daarnaast nemen we gezamenlijk deel aan de informatiecampagne "Kom jij eruit?" waarin met behulp van verhalen van ervaringsdeskundigen (schulden-ambassadeurs) geprobeerd wordt de drempel voor het vragen van hulp te verlagen en het imago van schuldhulpverlening te verbeteren. Wij sluiten ons aan bij uw aanbeveling en verwerken deze in de herijking van het armoedeprogramma Dordrecht en het regionale beleidsplan schuldhulpverlening Drechtsteden 2021-2024.

Trajecten schuldhulpverlening

Conclusies (1.1.6 en 1.1.7) en aanbeveling (1.2.3)

U geeft aan dat inwoners snel bij de sociale dienst terecht kunnen maar dat het bij complexe trajecten langer duurt voordat het traject loopt en de curatiefase van start kan gaan waardoor er in deze gevallen veel stress wordt ervaren door de betrokken inwoner. Tevens concludeert u dat een groot deel van de betrokken inwoners positief is over de schuldhulpverlening die zij hebben ontvangen, maar dat uit het onderzoek blijkt dat trajecten met zakelijke schulden moeizamer verlopen. In [aanbeveling 3](#) adviseert u om te voorkomen dat de wacht- en doorlooptijden als 'onnodig lang' worden ervaren hetgeen vooral het geval is bij complexere casussen, zoals bij zakelijke schulden. U adviseert in te zetten op transparantie en heldere communicatie in de oriëntatie – en stabilisatiefase om zodoende onrust en stress door onduidelijkheid weg te nemen.

Onze reactie

Wij delen uw conclusie dat het belangrijk is om duidelijkheid en helderheid te verschaffen over het proces. Dit is dan ook onderdeel van het nieuwe regionale beleidsplan schuldhulpverlening Drechtsteden 2021 – 2024 en de doorontwikkeling van de uitvoering van schuldhulpverlening. Hierbij wordt ingestoken op helderheid, snelheid en intensiever contact. Dit punt wordt, na vaststelling van het nieuwe beleidsplan, in overleg met de zeven Drechtstedengemeenten

verder uitgewerkt.

Om het proces van schuldhulpverlening te versnellen heeft de sociale dienst zich dit jaar aangesloten bij het initiatief "Collectief schuldregelen". Dit is een aanpak waarbij aangesloten schuldeisers al bij voorbaat akkoord zullen gaan met voorgestelde schuldregelingen waardoor naar verwachting de aanvragen sneller afgehandeld kunnen worden en er meer aandacht besteed kan worden aan andere aspecten van het traject zoals het uitbreiden van het aantal contacten etc. Wij sluiten ons aan bij uw aanbeveling en verwerken deze in het regionale beleidsplan schuldhulpverlening Drechtsteden 2021-2024.

Doelgroepen

Aanbeveling (1.2.4)

U geeft aan dat er in de gemeente Dordrecht diverse projecten lopen die zich richten op een specifieke doelgroep. Daarbij schrijft u dat het schuldhulpverleningstraject niet wordt aangepast op de specifieke behoeften van de verschillende doelgroepen. In uw vierde aanbeveling, geeft u op basis hiervan het advies om een specifieke doelgroepenanalyse te maken als uitgangspunt voor een schuldhulpverleningsaanbod op maat.

Onze reactie

Adequate schuldhulpverlening is altijd maatwerk. De omstandigheden van de klant, de context en daarmee de specifieke behoefte en de persoonlijke schuldensituatie van de aanvrager zijn nooit hetzelfde. Daarom verschilt ook het aanbod per situatie en dat maakt een flexibele maatwerkaanpak nodig. Schuldhulpverlening maakt daarbij gebruik van een breed scala aan producten, variërend van informatie & advies tot beschermingsbewind, die op basis van behoefte en maatwerk worden ingezet. Voor doelgroepen waarvan we op basis van de praktijk ervaren hebben dat zij een specifieke aanpak vragen, ontwikkelen we deze. Zo bestaat er voor jongeren en statushouders een eigen multidisciplinair team waar schuldhulpverlening bij aangesloten is en voor eenoudergezinnen in de bijstand een integrale aanpak waarin Sociaal Wijkteam en SDD vanuit 1 team schuldhulpverlening, re-integratie en welzijn samenbrengen rond het gezin. Het ontwikkelen van een vernieuwde aanpak van schulddienstverlening aan zzp'ers, zal - als de Drechttraad daar mee instemt - onderdeel uitmaken van het nieuwe regionale beleidsplan schuldhulpverlening.

Wij beschouwen uw aanbeveling dan ook als een stimulans om door te gaan op de ingeslagen weg, namelijk om voor specifieke groepen een aanbod op maat te bieden en dit aanbod zo mogelijk te verbreden. Met deze invulling nemen wij uw aanbeveling over.

Nazorg

Conclusie (1.1.8) en aanbeveling (1.2.5)

Tot slot geeft u aan dat schuldhulpverlening inwoners helpt bij het oplossen en beheersbaar maken van schulden, maar dat het grip houden op de eigen financiën na afronding van het traject afhankelijk is van zaken als werk, gezondheid en verstandelijke capaciteiten. U geeft aan dat nazorg essentieel is en dat dit op dit moment niet aangeboden wordt. Daarmee wordt de kans op herhaling vergroot. In aanbeveling vijf adviseert u om aan een plan te werken rondom nazorg op maat waardoor het aantal inwoners dat terugvalt in schulden kan worden teruggedrongen.

Onze reactie

In het kader van het nieuwe regionale beleidsplan schuldhulpverlening zal de vormgeving van nazorg opnieuw tegen het licht aangehouden en wordt de nazorg in overleg met het lokale (vrijwillige) zorg- en hulpverleningsaanbod verder uitgewerkt. In de verdere doorontwikkeling van de ketenaanpak schulden zal dit tevens worden meegenomen.

Wij sluiten ons aan bij uw aanbeveling en verwerken deze in de herijking van het armoedeprogramma Dordrecht en het regionale beleidsplan schuldhulpverlening Drechtsteden 2021-2024.

Wij danken u voor het onderzoek.

Hoogachtend,

Het college van Burgemeester en Wethouders
de secretaris de burgemeester

J. Scholten

A.W. Kolff

