

# Beleidsplan 2016-2019

SAMEN WERKEN  
AAN SCHULDEN.



## Inhoud

<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>Begrippenlijst</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>8</b>
<b>2 Landelijke ontwikkelingen</b> .....	<b>10</b>
2.1 Decentralisaties en bezuinigingen .....	10
2.2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening .....	10
<b>3 Terugblik Schulddienstverlening 2011 - 2015</b> .....	<b>11</b>
3.1 Wacht en doorlooptijden.....	11
3.2 Uitgesloten categorieën.....	11
3.3 Kwaliteitswaarborging .....	12
3.3.1. Gedragscodes van de NVVK.....	12
3.3.2. Inzet gekwalificeerde consultants .....	12
3.3.3. Algemene wet bestuursrecht .....	12
3.3.4. Klachten .....	12
3.4 Samenwerking met het maatschappelijk middenveld .....	12
3.5 Taken BAC.....	13
<b>4 Analyse cijfers schulddienstverlening 2013 – 2015</b> .....	<b>14</b>
4.1 Meetbare indicatoren .....	14
4.2 Uitbreiden van de meetbare indicatoren .....	14
4.3 Nulmeting .....	15
4.4 Kwaliteitswaarborging .....	22
<b>5 Visie en doelen Schulddienstverlening</b> .....	<b>23</b>
5.1 Doelen .....	23
<b>6 Schulddienstverlening 2016-2019: Maatwerk en samenwerking</b> .....	<b>25</b>
6.1 Uitgesloten categorieën.....	25
6.2 Wacht- en doorlooptijden .....	26
6.3 Maatwerk met de instrumenten binnen de schuldhulpverlening .....	26
6.4 Regelbaarheid van schuldenaar en schuldenpakket.....	26
6.4.1 Regelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket .....	27
6.4.2 Regelbare schuldenaar met onregelbare schuldenpakket.....	27
6.4.3 Onregelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket .....	28
6.4.4 Onregelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket.....	28
6.5 Samenwerking .....	29
6.5.1 Humanitas .....	29
6.5.2 Andersoortige voorzieningen .....	30
6.5.3 Sociaal raadslieden .....	30
6.5.4 Bewindvoerders .....	30
6.5.5 Samenhangend beleid binnen de gemeente.....	31
6.5.6 Samenwerking met schuldeisers .....	31

6.5.7	Regie.....	31
6.6	Inwonende minderjarige kinderen .....	32
<b>7</b>	<b>Preventie.....</b>	<b>33</b>
7.1	Informatievoorziening .....	33
7.2	Cursussen .....	33
7.3	Samenwerken met de informele zorg .....	34
7.4	Vroegsignalering .....	34
7.5	Preventie in de gemeente Rheden .....	34
7.5.1	Primaire preventie in de gemeente Rheden .....	35
7.5.2	Secundaire preventie in de gemeente Rheden.....	35
7.5.3	Tertiaire preventie/nazorg.....	35
7.6	Budget.....	35
<b>8</b>	<b>Budgetbeheer.....</b>	<b>36</b>
8.1.	Budgetbeheer (inkomensbeheer).....	36
8.2.	Bewindvoering .....	36
8.3	Toekomst budgetbeheer (inkomensbeheer) .....	36
8.4	Beleid budgetbeheer 2016-2019.....	37
<b>9</b>	<b>Financiën.....</b>	<b>39</b>
9.1	Formatie .....	39
9.2	Preventie.....	39
9.3	Sociaal raadslieden.....	39

## **Bijlage 1**

## Samenvatting

### Inleiding

In het nieuwe beleidsplan schulddienstverlening "Samen schulden aanpakken", wordt uiteengezet hoe de integrale schuldhulpverlening de komende jaren in de gemeente Rheden vorm wordt gegeven. Ook hierin werken we volgens het Rhedens model waarbij er wordt uitgegaan van de samenredzaamheid. Eerst zal er ingezet worden op de informele zorg alvorens de formele zorg wordt ingezet. Vanuit dit model is er een verschuiving teweeg gebracht binnen schulddienstverlening van een *zorg biedende dienstverlening* naar *faciliterende en ondersteunende dienstverlening*. Verder zien we nu in dat sommige schuldenaren nooit financieel zelfredzaam zullen worden. Hierdoor is tevens het doel van schulddienstverlening verschoven van het oplossen van schulden naar het regelbaar maken van schulden.

### Landelijke ontwikkelingen

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening biedt gemeenten een wettelijk kader om de schuldhulpverlening te kunnen uitvoeren. De drie decentralisaties met de bijbehorende bezuinigingen hebben als gevolg dat processen anders moeten worden ingericht, willen wij als gemeente, samen met onze partners, de inwoners voldoende kunnen blijven ondersteunen. De overheveling van taken van Rijk en provincie naar gemeenten zien wij als een belangrijke stap in de ontwikkeling die al in gang was gezet. Namelijk: de ondersteuning zo dichtbij en zo integraal mogelijk organiseren en het centraal stellen van de mogelijkheden en verantwoordelijkheden van het individu. De gemeente is de overheid die het dichtst bij de inwoners staat.

### De Visie van de gemeente Rheden

In de Rhedense Sociale Visie 'Van zelfredzaamheid naar samenredzaamheid' uit 2012, wordt beschreven op welke wijze de gemeente Rheden met sociaal-maatschappelijke vraagstukken wil omgaan in het licht van de opgaven waar wij voor staan. Er is toen al gesteld dat de visie leidend is voor het hele sociale domein en zich niet laat zich beperken tot de drie sociale decentralisaties.

*"Wij hechten aan de kracht van mensen. Tevens realiseren we ons ook dat er een groep mensen in de samenleving is, die het niet redt zonder ondersteuning. Voor hen wil de gemeente een vangnet in stand houden om te voorkomen dat mensen nodeloos buiten de boot vallen. De gemeente is alert op wijzigingen in de samenstelling en behoeften van deze groep".*

### Terugblik schulddienstverlening 2011 – 2015

De gemeente Rheden heeft aan de wettelijke termijnen van wacht- en doorlooptijden voldaan. Op de afdeling schulddienstverlening zijn werkprocessen opnieuw ingericht met als doel de klant centraal te stellen. De administratieve werkzaamheden wordt zoveel mogelijk belegd bij een administratief medewerker (die extra geworven is) waardoor de consultant meer tijd overhoudt voor de klant. De afgelopen tijd is veel samengewerkt met het maatschappelijk middenveld zoals Humanitas en Sociale Raadslieden.

### Analyse schulddienstverlening: cijfers 2013 – 2015

Momenteel wordt er een nieuw werkproces geïmplementeerd op de afdeling waarbij ook aandacht is voor het inrichten van het registratiesysteem met een eenduidige werkwijze voor alle consulenten. Door het doen van een nulmeting en het opstellen van meetbare indicatoren kan er gericht gestuurd worden op resultaten en kwaliteit.

De belangrijkste conclusies zijn:

- het aantal intakes schulddienstverlening blijft stijgen
- meer dan de helft van de mensen die zich melden bij de afdeling schulddienstverlening hebben een inkomen rondom het minimumloon.
- het zijn met name alleenstaanden die zich melden in de leeftijdsgroep 26-45 jaar.
- het aantal jongeren die zich meldt bij schulddienstverlening is het afgelopen jaar verdubbeld.
- Het merendeel van de mensen hebben een huurwoning.

Het gemiddeld aantal schuldeisers is licht gedaald van 11-20 schuldeisers naar 6-10 schuldeisers.

- de hoogte van de schulden ligt tussen de € 10.000 en € 25.000.
- het aantal klachten formele en informele klachten zijn hoog en hebben met name betrekking op handelswijze medewerkers

Actiepunten:

1. Het derde kwartaal van 2016 een nieuwe nulmeting uitvoeren waarin zowel de meetbare indicatoren genoemd in 4.1 als in 4.2 worden meegenomen (deze cijfers worden meegenomen ten behoeve van de evaluatie van het gehele sociaal domein)
2. een jaarlijkse evaluatie houden. Hierbij wordt aangesloten bij de reguliere P&C cyclus en dan met name de doorontwikkeling monitoring sociaal domein.
3. In het eerste kwartaal van 2016 een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren ten behoeve van de afdeling schulddienstverlening.

### **Visie en doelen Schulddienstverlening**

Onze visie op schulddienstverlening: Uitgaande van de eigen kracht van de schuldenaar en de samenredzaamheid vanuit de samenleving, biedt integrale schuldhulpverlening de noodzakelijke ondersteuning op het gebied van preventie, curatie en nazorg om het voor de schuldenaar maximaal haalbare aan (financiële) zelfredzaamheid te bereiken. De gemeente ondersteunt hierdoor de schuldenaar om zo volledig mogelijk te participeren in de maatschappij.

Hoofddoel van schulddienstverlening: het regelbaar maken van schulden.

Deze visie staat in verbinding met de visie van de Gemeente Rheden en de uitgangspunten van het transformatieplan. Deze zijn:

- Het Gesprek wordt als methode door alle consulenten gehanteerd.
- Het Bloemblaadjesmodel wordt gehanteerd voor de inkoop van het maatwerk.
- Er wordt verder gewerkt aan het versterken van de sociale basis
- Er wordt verder gewerkt aan het uitbreiden van het aanbod op Algemene Voorzieningen

Naast de uitgangspunten die genoemd zijn in het transformatieplan zijn de volgende actiepunten nog van toepassing op de afdeling schulddienstverlening:

- a. We gaan efficiënter en effectiever werken
- b. We streven ernaar dat het aantal succesvolle trajecten zal toenemen door in te zetten op wat maximaal haalbaar is voor de klant (dit kan dus ook zijn het niet oplossen van schulden)
- c. Iedereen die zich meldt voor schulddienstverlening zal op een manier geholpen worden
- d. We streven ernaar dat het beroep op (langdurige) schuldhulpverlening stabiliseert of gaat afnemen door in te zetten op preventie en nazorg

### **Schulddienstverlening 2016-2019: Maatwerk en samenwerking**

Actiepunten:

- a. Het beleid omtrent het uitsluiten van doelgroepen uit het vorige beleidsplan zal gehandhaafd blijven, met uitzondering van personen met fraudeschulden. Personen die fraudeschulden hebben die een financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en hiervoor onherroepelijk strafrechtelijk zijn vervolgd of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie is opgelegd zijn volgens dit huidige beleidsplan uitgesloten van een schuldregeling.
- b. Er is een hardheidsclausule opgenomen voor situaties waarbij een schuldenaar onevenredig wordt getroffen.
- c. Het beleid omtrent wacht- en doorlooptijden is conform de wettelijke vereisten. We willen de wachttijd voor het eerste gesprek indien mogelijk verkorten naar 2 weken.
- d. Maatwerk is en blijft het uitgangspunt voor de schuldhulpverlening.
- e. Om schuldhulpverlening efficiënter en effectiever in te kunnen zetten en maatwerk te kunnen leveren, gaan wij gebruik maken van een kwadrant waarbij we vaststellen:  
Hoe regelbaar de klant is;  
Hoe regelbaar het schuldenpakket is.
- f. Constoteert de schuldhulpverlener dat er bij een klant sprake is van achterliggende problematiek, dan zal hij beroepsmatig in staat moet worden geacht om flankerende hulp in te zetten om de achterliggende problematiek op te lossen. Waarbij de methodiek, 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur leidend zal zijn.
- g. De samenwerking met initiatieven als Humanitas zijn succesvol en worden voortgezet. (aansluiting informeel en formeel)

- h. Voorgesteld wordt om te onderzoeken in hoeverre we de samenwerking met bewindvoerders kunnen uitbreiden. En op welke terreinen we elkaar kunnen ondersteunen.
- i. Duidelijk is dat we op verschillende beleidsterreinen met dezelfde klanten te maken hebben. We willen bereiken dat iedere specialist op zijn terrein ook oog heeft voor de mogelijkheden van de klant op de andere terreinen, zodat de klant integraal gebruik kan maken van alle diensten die hij/zij nodig heeft om tot een duurzame oplossing van de problematiek te komen. Waarbij we inzetten op de methodiek 1 huishouden 1 plan 1 regisseur.
- j. Er moet worden voorkomen dat mensen bij elke afdeling telkens weer hun gegevens moeten invoeren.
- k. In samenspraak met de diverse betrokken partijen zullen wij afspraken maken over:
  1. Welke partij per individueel geval de regierol op zich neemt;
  2. Hoe de regierol ingevuld wordt (rapporteren, overleg en dergelijke).

### **Preventie**

Preventie en nazorg zal op verschillende manieren worden vormgegeven waarbij we de vastgestelde uitgangspunten in de preventienota meenemen.

Acties opgepakt zullen worden zijn:

1. Het intensiveren van voorlichting.
2. Verbeteren van de financiële basisvaardigheden
3. Bestaande afspraken intensiveren en nieuwe afspraken maken met energiebedrijven, woningbouwcorporaties en zorgverzekeraars
4. Voorlichting geven aan intermediairs over de ontwikkelingen binnen schulddienstverlening.
5. Kennisuitwisselingen met ketenpartners die in de gemeente Rheden betrokken zijn bij schulddienstverlening. De integrale aanpak en samenwerking met ketenpartners wordt hiermee bevorderd.
6. Onderzoeken mogelijkheden inzet van het vrijwilligersproject schuldhulpmaatje.
7. Maken van een voorstel over de inzet van budgetbeheer na afloop (minnelijk) traject schulddienstverlening.

### **Budgetbeheer**

Het langdurig weghouden van de verantwoordelijkheid voor de eigen financiën heeft een nadelig effect op mensen. Zij kunnen dit niet ineens terugnemen en zullen steeds meer gaan leunen op de bewindvoerder. In het kader van de eigen kracht en verantwoordelijkheid is het van belang om zoveel mogelijk verantwoordelijkheid bij de mensen zelf te laten en ze zo snel mogelijk te scholen in het kunnen regelen van geldzaken. Als een klant niet leerbaar is, blijft bewindvoering nodig.

De bezuiniging op bijzondere bijstand bewindvoeringskosten door de inzet van extra fte bij het team budgetbeheer heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. Wel zien we het aantal aanvragen budgetbeheer stijgen.

De volgende actiepunten op het gebied van beleid moeten de komende jaren worden opgepakt:

1. Het intensief inzetten van communicatie en voorlichting zodat het bij zowel de inwoners als ook de interne instanties (sleutelfiguren) duidelijk is dat de gemeente ook een eigen afdeling budgetbeheer heeft. Hiermee wordt voorkomen dat de cliënt eerst naar de rechter wordt doorverwezen om een voorziening aan te vragen. De cliënt kan dan eerst naar de gemeente komen met zijn vraag inzake budgetbeheer/bewindvoering.
2. Gesprekken voeren met "nieuwe" cliënten (die een aanvraag bijzondere bijstand indienen) om te bekijken in hoeverre budgetbeheer passend is en men geen aanspraak hoeft te maken op de bijzondere bijstand. Deze gesprekken laten voeren door bijvoorbeeld iemand van MEE en niet door iemand van budgetbeheer. De "gespreksvoerders" zullen duidelijke instructies moeten krijgen en de belangen van zowel de klant als de gemeente goed moeten kunnen afwegen.
3. De samenwerking tussen budgetbeheer (maar ook met de gehele afdeling schulddienstverlening) en werk en inkomen intensiveren.
4. Gebiedsteams maar ook de informele zorg goed voorlichten over de werkwijze budgetbeheer en wat de gemeente kan betekenen voor mensen die budgetbeheer nodig

- hebben. Dit om te voorkomen dat men onnodig bij de rechter een verzoek indient terwijl de gemeente Rheden waarschijnlijk zelf voor ondersteuning kan zorgen.
5. Uitzoeken of het mogelijk is om een beschermingsbewindvoerder in dienst nemen of eventueel één van de medewerkers van budgetbeheer een opleiding beschermingsbewind aan te bieden. Beschermingsbewind mag namelijk alleen uitgevoerd worden door iemand die hiervoor officieel gecertificeerd is.  
Uit de gesprekken die tot nu toe zijn gevoerd blijkt dat met name beschermingsbewind de reden is waarvoor men bijzondere bijstand aanvraagt.
  6. Inkomensbeheer binnen de gemeente verder uitbreiden. Hierbij moet men denken aan het aanbieden van trainingen/cursussen aan cliënten. Daarnaast zal ingezet moeten worden op goede begeleiding van de cliënt. Met andere woorden moeten we de dienstverlening naar de cliënt verder uitbreiden. Ook hier willen we de verbinding zoeken met de informele lokaal betrokkenen bij dit veld.

### **Financiën**

De nieuwe werkprocessen vragen om tijdelijk extra ondersteuning voor uitvoerende taken. Daarom is besloten om in 2016 het aantal fte voor administratie tijdelijk uit te breiden met 1,5 fte en het aantal consultants tijdelijk uit te breiden met 0,5 fte. De kosten worden gedekt uit het budget voor gebiedsteams.

In het beleidsplan worden een aantal voorstellen gedaan ten behoeve van preventie. Hiervoor wordt voorgesteld een budget te reserveren van € 10.000. Voor dit bedrag is dekking binnen het bestaande budget.

Het komende kwartaal onderzoeken we welke inwoners gebruik maken van Sociaal Raadslieden en de oorzaak van de grote toeloop naar de spreekuren. Verder wordt onderzocht of het binnen de huidige aanbesteding mogelijk is om het aantal fte uit te breiden. Bij eventuele uitbreiding van fte zal dan richting de voorjaarsnota in 2016 een beleidsinitiatief ingediend moeten worden.

## Begrippenlijst

**Basisbankrekening:** een betaalrekening met bijbehorend betaalinstrument, waarbij debetstand niet mogelijk is

**Bedreigende situatie:** gedwongen woningontuiming, beëindiging van levering gas, elektriciteit, stadsverwarming of water

**Beschermingsbewind:** het beheren van de financiën (vermogen en inkomsten) voor een volwassene persoon of echtpaar bedoeld ter bescherming van het vermogen van degene die onder bewind is gesteld. De rechter wijst dit toe op aanvraag van de klant

**Bewindvoering:** Bewindvoering is het beheren van de financiën (vermogen en inkomsten) voor een volwassene persoon of echtpaar

**Bijzondere bijstand:** een uitkering vanuit de gemeente waarmee extra of hoge kosten betaald kunnen worden

**Budgetbeheer:** het (tijdelijk) beheren van de financiën (vermogen en inkomsten) voor een volwassene persoon of echtpaar. Dit is op vrijwillige basis met wederzijds goedvinden

**Budgetcoaching:** ondersteuning bieden en het aanleren van vaardigheden zodat iemand zelfstandig en op een juiste wijze de financiën kan beheren

**Consulent:** de schuldhulpverlener

**Flankerende hulp:** hulp die wordt ingezet om de problematieken achterliggend aan de schuldenproblematiek op te lossen

**Formele zorg:** de zorg verleend door mensen die daar een diploma voor hebben en die daarvoor betaald worden

**Hardheidsclausule:** de mogelijkheid om af te wijken van een (dwingende) wetgeving

**Het Gesprek:** in het Gesprek wordt de individuele ondersteuningsbehoefte te onderzocht en worden afspraken gemaakt over de mogelijkheden van inzet van eigen kracht en sociale netwerken en ondersteuning.

**Informele zorg:** de zorg die wordt geleverd door mantelzorgers en vrijwilligers

**Inkomensval:** een acute vermindering van het inkomen

**Maatschappelijk middenveld:** de organisaties die tussen de overheid en de inwoner staan

**Minnelijk traject:** een schuldhulpverleningstraject bij de gemeente

**Moratorium:** Een afkoelingsperiode die de rechter kan afkondigen waarin schuldeisers voor maximaal 6 maanden hun incassomaatregelen moeten staken

**Nazorg:** De zorg die wordt verleend aan de schuldenaar na een hulpverleningstraject ter voorkoming van recidive

**NVVK:** branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

**(on)regelbare schulden:** de mate waarin de schulden in aanmerking komen voor een schuldregeling met kwijtschelding

**(on)regelbare schuldenaar:** de mate waarin iemand zich kan en wil houden aan de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om een schuldregeling met kwijtschelding te doorlopen

**Problematische schulden:** wanneer schulden niet meer zelfstandig opgelost kunnen worden

**Recidive:** Wanneer er opnieuw schulden zijn ontstaan

**Schuldbemiddeling:** een dienstverlening om een regeling te treffen omtrent de wijze van afbetaling van de schulden in drie jaar

**Schulddienstverlening:** de gehele afdeling schulddienstverlening

**Schuldenaar:** iemand die schulden heeft

**Schuldhulpverlening:** het gedeelte van de afdeling schulddienstverlening dat zich bezig houdt met de uitvoering van een minnelijk hulpverleningstraject

**Schuldregeling:** de regeling die is getroffen met schuldeisers betreffende de wijze waarop de schulden worden afbetaald in drie jaar

**Sociaal raadslieden:** waar men terecht kan voor gratis advies en hulp bij wet- en regelgeving met instanties

**Wgs:** Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

**WSNP:** Wet schuldsanering natuurlijke personen is een wettelijke regeling die het mogelijk maakt na drie jaar afbetalingen te doen schuldenvrij te zijn



## 1 Inleiding

Voor u ligt het nieuwe beleidsplan schulddienstverlening "Samen werken aan schulden". In dit beleidsplan is uiteengezet hoe de integrale schuldhulpverlening de komende jaren in de gemeente Rheden vorm wordt gegeven.

In de memorie van toelichting op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening<sup>1</sup> wordt vermeld dat een belangrijk uitgangspunt van het wettelijk kader gemeentelijke schuldhulpverlening is dat de schuldhulpverlening een integraal karakter heeft. Hieronder wordt verstaan:

`dat er bij schuldhulpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt, maar ook voor de eventuele omstandigheden die op enigerlei wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen van een cliënt. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, woonsituatie, de gezondheid, verslaving of de gezinssituatie. Het is van belang in het kader van schulddienstverlening de eventuele oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van schulden, zo veel mogelijk weg te nemen. Hetzelfde geldt natuurlijk ook voor het wegnemen van de omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan.

Kortom het wegnemen van deze oorzaken of omstandigheden is in veel gevallen essentieel om de financiële problemen van de cliënten in structurele zin op te lossen.

Om integrale schuldhulpverlening succesvol te kunnen laten zijn geldt in algemene zin dat de medewerking van de schuldenaar een eerste vereiste is. Het is daarom ook van belang dat de gemeente samen met de schuldenaar bekijkt hoe men de eigen verantwoordelijkheid weer terug kan pakken.

Het integrale karakter, van zelfredzaamheid naar samenredzaamheid komt in de gemeente Rheden tot uiting doordat wordt gewerkt met het Rhedens model (zie figuur 1), waarbij het belangrijkste uitgangspunt is samenredzaamheid. Er wordt veel waarde gehecht aan het maatschappelijk middenveld en hiermee wordt zoveel mogelijk verbindingen gezocht.

Zo wordt er een integraal vangnet van formele en informele hulp en ondersteuning georganiseerd voor de inwoner die dat nodig heeft. Dit blijkt uit het resultaat van het Gesprek. Volgens de uitgangspunten goedkoopst, adequaat, redelijk en billijk.

De gemeente Rheden wil haar inwoners blijven ondersteunen. Daar staat tegenover dat er vanuit het Rijk steeds minder middelen naar de gemeenten komen terwijl steeds meer huishoudens in de situatie terecht komen waarin zij hun financiële verplichtingen niet meer kunnen nakomen. We zetten in op het zo efficiënt mogelijk inrichten van onze processen (primair doel is niet het oplossen van schulden maar het regelbaar maken van schulden). Zoals de keuze nog meer samenwerking te zoeken met andere instanties, de samenwerking zoeken met de informele zorg, maar ook de keuze om schuldenaren meer aan te spreken op hun verantwoordelijkheid.

---

<sup>1</sup> 32 201 Het geven aan gemeenten van de verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) vergaderjaar 2009-2010

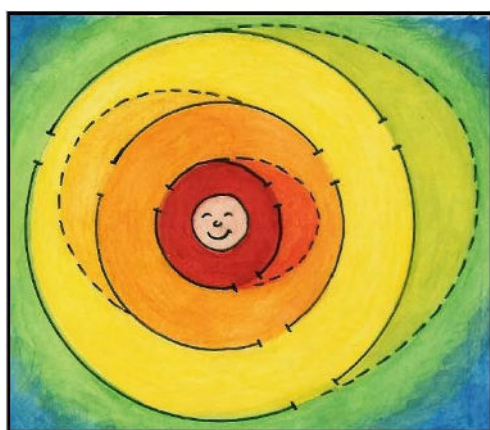
Figuur 1






### **Het Rhedens Model**

De kantelingsvisie van de gemeente Rheden gaat uit van het 'Rhedens Model'. Dit is de onderlegger voor ondersteuning aan en begeleiding van mensen in een kwetsbare positie.

Het model bestaat uit vier cirkels, waarbij het hart wordt gevormd door de eerste cirkel:

1. Het uitgangspunt vormt de eigen potentie en kracht van onze inwoners en de mogelijkheden en kracht van hun netwerk van familie en vrienden. Mensen zijn primair verantwoordelijk voor hun eigen leven. Als zij daarbij hulp nodig hebben, doen zij een beroep op hun meest nabije netwerk: familie en vrienden.
2. Als mensen een ondersteuningsbehoefte hebben, waarin zichzelf en hun nabije netwerk niet kunnen voorzien, komt de volgende ring in beeld: de vrijwillige ondersteuning of begeleiding vanuit kennissen of vanuit de buurt.
3. Als ook dit netwerk niet kan voorzien in de behoefte van de mensen aan ondersteuning of begeleiding, dan kunnen mensen een beroep doen op de georganiseerde vrijwillige ondersteuning. Hier komen de vrijwilligers in beeld die een specifieke dienst leveren; ze hoeven de desbetreffende persoon niet persoonlijk te kennen.
4. Tot slot: als ook die vrijwilligers niet kunnen voorzien in de noodzakelijke ondersteuning, dan kunnen mensen een beroep doen op de professionele ondersteuning en begeleiding.



-  Ondersteuning en begeleiding door familie en vrienden
-  Vrijwillige ondersteuning in persoonlijke en buurtnetwerken
-  Georganiseerde vrijwillige ondersteuning en begeleiding
-  Ondersteuning en regie Gemeente Rheden
-  Professionele ondersteuning en begeleiding

## 2 Landelijke ontwikkelingen

### 2.1 Decentralisaties en bezuinigingen

Per 1 januari 2015 zijn de drie decentralisaties in gang gezet, waarbij de verantwoordelijkheden met bijbehorend takenpakket vanuit het Rijk zijn overgeheveld naar de gemeenten. Deze decentralisaties hebben betrekking op de Participatiewet, de Wmo en de jeugdzorg. De gemeenten staan hierdoor voor een enorme uitdaging. Vooral ook omdat deze nieuwe verantwoordelijkheden en taken gepaard gaan met flinke bezuinigingen. Willen gemeenten hun inwoners voldoende kunnen ondersteunen, dan zullen de processen efficiënter moeten worden ingericht.

### 2.2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Op 7 februari 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening door de Eerste Kamer aangenomen. De wet is daadwerkelijk op 1 juli 2012 in werking getreden. In de wet is onder andere opgenomen dat:

1. de gemeenteraad een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente;
2. de gemeenteraad het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vaststelt en tussentijds gewijzigd kan worden;
3. het plan de hoofdzaken bevat van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die zij niet kunnen betalen;
4. in het plan in ieder geval wordt aangegeven:
  - welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
  - welke maatregelen de gemeenteraad en het college neemt om de kwaliteit te borgen en de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
  - het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd tot het eerste gesprek plaatsvindt waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
  - hoe de schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.
5. de gemeenteraad kan aangeven onder welke voorwaarden het college de verzoeker verplicht over een basisbankrekening<sup>2</sup> te beschikken.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening biedt gemeenten een wettelijk kader om de schuldhulpverlening te kunnen uitvoeren.

---

<sup>2</sup> Een basisbankrekening is een betaalrekening met bijbehorend betaalinstrument, waarbij debetstand niet mogelijk is (Bron: gewijzigd voorstel van de wet, 30 juni 2011, 32 291 A)

## **3 Terugblik Schulddienstverlening 2011 - 2015**

### **3.1 Wacht en doorlooptijden**

De wet stelt eisen aan de doorlooptijden. Zo mag de wachttijd tussen het moment dat de klant zich meldt en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld niet langer dan 4 weken duren. Op dit moment voldoen wij aan deze eis, waarbij een klant twee tot drie weken moet wachten tot het eerste gesprek. Het doel van de nieuwe werkprocessen (welke op grond van de het proces klant in beeld zijn opgepakt) bij onze afdeling schulddienstverlening is de klant centraal te stellen. De administratie wordt zoveel mogelijk uit handen van de consulent genomen en belegd bij een aparte administratieafdeling. Op grond van de kadernota armoedebeleid is hiervoor extra fte ingezet. Deze fte is noodzakelijk gebleken. Zo heeft de consulent meer tijd voor de klant en kunnen wacht- en doorlooptijden strak aangehouden worden. Wanneer er sprake is van een dreigende situatie<sup>3</sup> mag de wachtperiode niet langer duren dan drie werkdagen, waar de gemeente Rheden ook gehoor aan geeft.

### **3.2 Uitgesloten categorieën**

De afgelopen jaren groeide steeds meer het besef dat het niet meer zinvol is om iedereen toe te laten tot schuldhulpverlening. Er is door gemeenten veel tijd, energie en geld besteed aan mensen bij wie het traject door eigen toedoen is afgebroken.

In de wet gemeentelijke schuldhulpverlening (en de daarbij behorende memorie van toelichting) van 2012 zijn daarom bepalingen opgenomen die het mogelijk maken om de volgende categorieën uit te sluiten:

1. In een geval een persoon al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening.
2. In een geval een persoon fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en die persoon in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie is opgelegd.
3. Een vreemdeling kan voor het verlenen van schuldhulpverlening slechts in aanmerking komen indien hij een ingezetene is die rechtmatig in Nederland verblijf houdt in de zin van artikel 8, onder a tot en met e en l, van de Vreemdelingenwet 2000.
4. Voor daklozen geldt dat de schuldhulpverlening wordt verleend door het college van B en W van de gemeente waar de dakloze zich bevindt op het moment dat hij zich tot de gemeente wendt. In de praktijk zal dit betekenen dat de centrumgemeenten voor dak- en thuislozen de schuldhulpverlening voor deze groep op zich zullen nemen.
5. In een geval een persoon een onderneming heeft kan de zelfstandige beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (Bbz2004). Indien de onderneming levensvatbaar is kan besloten worden tot het verstrekken van (extra) bedrijfskapitaal, waarmee de schulden worden geherfinancierd. Schuldhulpverlening vanwege problematische schulden is dan niet meer aan de orde.

Bij de structurele bezuinigingen die het Rijk de komende jaren doorvoert, gaat men er vanuit dat gemeenten de schuldhulpverlening efficiënter en effectiever gaan inrichten en zij dit onder andere kunnen doen door categorieën uit te sluiten.

De gemeente Rheden heeft bovenstaande wettelijk bepaalde categorieën uitgesloten, waarbij beleidsmatig is bepaald dat:

1. Wanneer er sprake is van recidive, personen uit te sluiten die in afgelopen 10 jaar al eerder schuldhulpverlening hebben gehad. Deze termijn sluit aan bij het WSNP termijn inzake recidive.
2. Wanneer er sprake is van fraude, personen uit te sluiten wanneer deze fraudeschulden minder dan 5 jaar geleden zijn vastgesteld.
3. Zelfstandig ondernemers uiteraard wel in aanmerking komen voor een informatie- en/of adviesgesprek.
4. Dak- en thuislozen een aanvraag moeten indienen bij de centrumgemeente, in ons geval de gemeente Arnhem.

---

<sup>3</sup> Onder dreigende situaties wordt volgens de Wet verstaan: gedwongen woningontruiming, beëindiging levering gas, licht dan wel ontbinding van de zorgverzekering ( dit laatste geldt alleen voor de aanvullende verzekeringen, iedereen blijft in ieder geval verzekerd voor de basisverzekering).

### **3.3 Kwaliteitswaarborging**

In de gemeente Rheden is de kwaliteit de afgelopen jaren op de volgende manieren geborgd:

#### **3.3.1. Gedragscodes van de NVVK**

In Rheden werken we volgens de gedragscodes van de NVVK. De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Door te werken volgens deze gedragscodes weten schuldeisers hoe berekeningen en voorwaarden zijn opgesteld en nemen de kansen op succesvolle schuldregelingen aanmerkelijk toe. Echter zijn we geen lid van de NVVK en zullen we dit niet worden. Lid worden is kostbaar en ontnemt ons de vrijheid af te wijken van de gedragscodes wanneer dit nodig is om tot een oplossing te komen.

#### **3.3.2. Inzet gekwalificeerde consulenten**

Gemeente Rheden werkt enkel met medewerkers die een relevante opleiding hebben of op andere gronden aantoonbaar geschikt zijn voor schulddienstverlening. Degenen die er nog niet geschikt voor zijn worden hierin geschoold. Daarnaast kan er een kwaliteitscertificaat worden NEN 8048 worden toegekend (zie [www.nen8048.nl](http://www.nen8048.nl)). Dit is echter niet verplicht. Daarbij krijgen alle consulenten regelmatig bijscholing.

#### **3.3.3. Algemene wet bestuursrecht**

De uitvoering van deze regeling valt onder de Algemene wet bestuursrecht. Tegen het besluit of iemand wordt toegelaten tot schuldhulpverlening kan men bezwaar maken. Te lange doorlooptijden zijn vatbaar voor bezwaar en de Wet dwangsom is van toepassing.

#### **3.3.4. Klachten**

Schulddienstverlening valt onder de reguliere klachtenprocedure van de gemeente. Een laagdrempelige en effectieve klachtenprocedure zorgt ervoor dat fouten en missers goed kunnen worden opgelost. Tegelijkertijd is het voor het management en bestuur een goede thermometer van de uitvoering.

### **3.4 Samenwerking met het maatschappelijk middenveld**

Afgelopen periode heeft de afdeling schulddienstverlening samengewerkt met een aantal initiatieven uit het maatschappelijk middenveld.

#### *Humanitas*

De gemeente Rheden werkt samen met Humanitas. Humanitas heeft het project 'Thuisadministratie' waarbij vrijwilligers mensen kosteloos helpen weer grip te krijgen op hun financiële en administratieve situatie. Dit project is voor mensen die (tijdelijk) moeite hebben hun administratie zelfstandig te organiseren en geen netwerk hebben die hen daarin kan ondersteunen. De vrijwilligers kunnen deze mensen een duwtje geven in de goede richting waardoor ze weer zelfredzaam zijn wat betreft hun financiële administratie. Ook kunnen ze mensen doorverwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening en samen de administratie op orde brengen waardoor de start van de gemeentelijke schuldhulpverlening soepeler verloopt.

De categorie mensen dat zich meldt bij Humanitas komt overeen met de grootste groep die zich bij de gemeente meldt voor schulddienstverlening. Ze hebben een schuld tussen de €2500 en €25.000 en vallen voornamelijk in de leeftijdscategorieën 26 tot 45 jaar en 46 tot 65 jaar. De afgelopen jaren heeft Humanitas 75 trajecten succesvol afgesloten doordat diegene zelfredzaam is geworden. Dit project past bij de visie vanuit het Rhedens model.

Hieronder is schematisch weergegeven hoeveel meldingen en koppelingen er hebben plaatsgevonden bij Humanitas.

<b>Cijfers Humanitas</b>	<b>2013 aanmelding</b>	<b>2013 koppeling<sup>4</sup></b>	<b>2014 aanmelding</b>	<b>2014 koppeling</b>	<b>2015 tot 1/10/2015 aanmelding</b>	<b>2015 tot 1/10/2015 koppeling</b>
<i>Aantallen</i>	75	56	103	70	101	75

#### *Werkgroep Armoede*

Het ketenoverleg informele zorg en het levensbeschouwelijk overleg hebben in 2013 de werkgroep Armoede opgericht om signalen op het gebied van armoede te bespreken en de gemeente te adviseren over verbeteringen. De gemeente heeft dit overleg gefaciliteerd en neemt de signalen vanuit de werkgroep ter harte.

In deze werkgroep is destijds ook schulddienstverlening aan de orde gekomen. Actiepunten vanuit deze werkgroep zijn meegenomen in de kadernota armoedebeleid. Een van de actiepunten was een goede doorverwijzing vanuit schulddienstverlening naar de minimaregelingen.

### **3.5 Taken BAC**

De volgende taken waren voorheen bij het BAC neergelegd:

- uitvoeren schuldregelingen
- afgeven WSNP-verklaringen
- alle werkzaamheden omtrent budgetbeheer

Er is geen aanleiding om bovenstaande taken terug te leggen bij het BAC mede gezien de wisselende ervaringen in de regio omtrent de kwaliteit van de dienstverlening van het BAC. Om die reden is vooralsnog besloten om de taken in eigen beheer te houden.

---

<sup>4</sup> Wanneer iemand na de aanmelding wordt gekoppeld aan een medewerker van Humanitas waarbij ze een traject starten, wordt er gesproken van een koppeling.

## 4 Analyse cijfers schulddienstverlening 2013 – 2015

### 4.1 Meetbare indicatoren

Naast het verwoorden van de resultaten, maken we de resultaten expliciet door middel van meetbare indicatoren. Er wordt nu een nulmeting gedaan, waarbij er wordt gekeken naar de cijfers van de afgelopen drie jaar (2013, 2014 en 2015<sup>5</sup>). Resultaten voor de komende jaren zullen hiervan worden afgeleid.

Momenteel is het nog niet mogelijk om alle gegevens die we graag zouden willen hebben uit het systeem te halen. Momenteel wordt er een nieuw werkproces geïmplementeerd op de afdeling waarbij ook aandacht is voor het inrichten van het systeem en eenduidige werkwijze voor alle consulenten.

Bij de nulmeting worden de volgende aspecten meegenomen:

#### Aantal aanvragen en profielen

- Het aantal meldingen
  - Het aantal aanvragen/intake (dit is de fase waarin cliënten voor de 2<sup>e</sup> keer worden gesproken en waarvan na de melding is besloten dat zij in een traject worden opgenomen).
- De na volgende onderdelen van de nulmeting zijn dan ook afgeleid van de intake en niet van de eerste melding.
- Het inkomen van de aanvragers, uitgesplitst naar soort en hoogte
  - Gezinsamenstelling
  - Leeftijd

#### Aard van de schulden en problemen

- Het hebben van een huurhuis of koopwoning
- Het aantal schuldeisers
- De hoogte van de schulden
- Of er sprake is van doorverwijzing of dat klanten zichzelf melden
- Hoeveel mensen zijn doorgezet naar budgetbeheer
- In hoeveel gevallen er sprake is van overige problemen (waarbij er tevens doorverwezen is naar andere hulpverleningsinstantie).
- Aantal klachten en soort

### 4.2 Uitbreiden van de meetbare indicatoren

Vooralsnog is het niet mogelijk om meer betrouwbare informatie uit het systeem te halen. Echter het komende jaar zal na invoering van het nieuwe proces dit wel mogelijk zijn.

Het systeem moet dan de volgende aanvullende meetbare indicatoren kunnen leveren:

#### A. Aantal aanvragen en profielen

- Het aantal schuldenaren waarbij er sprake is van recidive
- Het aantal schuldenaren waarbij er sprake is van een dreigende situatie
- Het aantal kinderen onder 18 jaar waarvan de ouders zijn opgenomen in een schuldhulpverleningstraject.

#### B. Aard van schulden en problemen

- Het aantal schuldenaren waarbij sprake is van een bedrijfsbeëindiging of ZZP' er
- In hoeveel gevallen is er sprake van fraudeschulden?
- Hoeveel schuldenaren hebben tijdelijk budgetbeheer (korter dan een jaar) en hoeveel klanten structureel?
- Hoeveel schuldenaren zijn doorgezet naar een wettelijk schuldhulpverleningstraject, de WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen).

---

<sup>5</sup> Wij hebben de cijfers tot week 44, door vertaald naar de verwachte cijfers voor heel 2015.

### C. Resultaat dienstverlening

- De wacht- en doorlooptijden per fase
- Het aantal schuldenaren dat uitstroomt per fase en de reden hiervan
- Redenen van bovenstaande uitstroom
- Gemiddelde doorlooptijd per fase
- Is er sprake van een wachtlijst? Hoeveel staan hier gemiddeld op en wat is de gemiddelde wachttijd?
- Het aantal schuldenaren dat niet op komt dagen op gesprekken
- Het aantal gevallen waarbij de schuldeiser niet wil meewerken en wat de reden hiervoor is

### D. Resultaat schulddienstverlening binnen het totale sociaal domein

- De resultaten genoemd onder C. moeten tevens afgezet worden tegen de resultaten van de dienstverlening binnen het gehele sociaal domein.

Het derde kwartaal van 2016 een nieuwe meting uitvoeren waarin zowel de meetbare indicatoren genoemd in 4.1 als in 4.2 worden meegenomen.

## **4.3 Nulmeting**

### **Aantal aanvragen en profielen**

(in bijlage 1 zijn overzichten van cijfers per jaar opgenomen)

*Aantal meldingen*

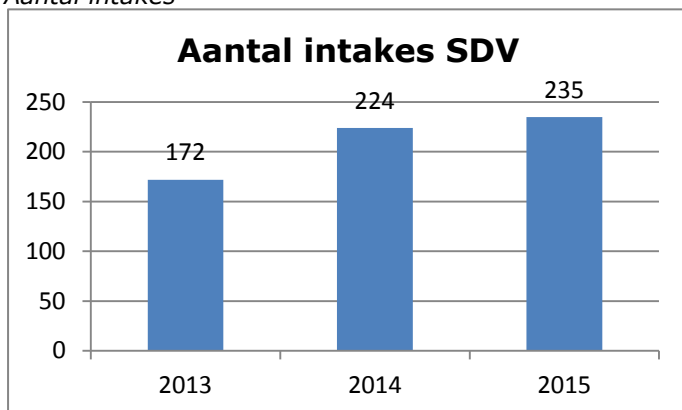
	<i>Aantal meldingen</i>
2013	460
2014	523
2015	388

Het aantal meldingen is in 2015 afgenomen. De oorzaak hiervan kan zijn dat veel meldingen terecht komen bij Humanitas en de sociaal raadsliden (hier zien we ook een toename van het aantal meldingen). Dit is een goede ontwikkeling omdat hier duidelijk te zien is dat het maatschappelijke middenveld duidelijk wordt ingezet.

**Aanbevelingen:**  
Vooralsnog geen verdere acties nemen omtrent het aantal meldingen omdat deze niet noemenswaardig zijn gestegen.



### Aantal intakes

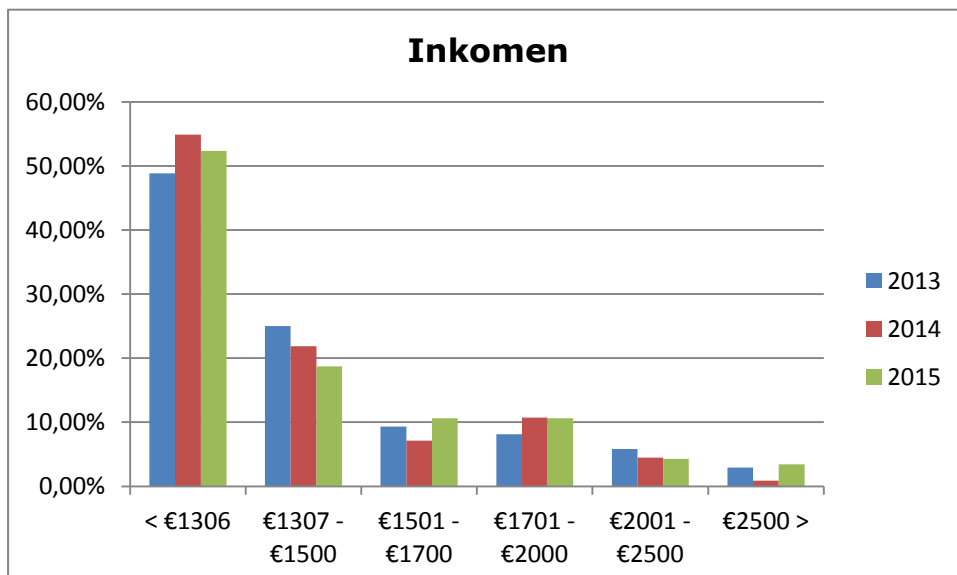


Het aantal is licht gestegen. Dit is in de lijn der verwachtingen.

#### Aanbeveling:

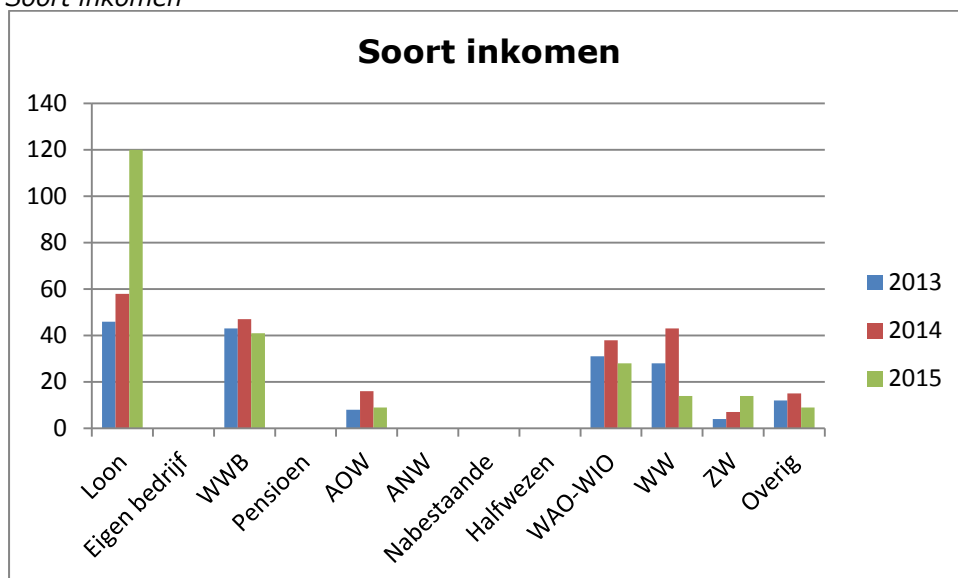
Het aantal intakes is licht gestegen. Voorgesteld wordt om dit nadrukkelijk te volgen en wanneer deze stijging leidt tot meer werkdruk en/of achterstanden nagaan of de huidige werkwijze maar ook het aantal Fte volstaat. Vooralsnog wordt voorgesteld om het aantal fte welke op grond van de kadernota minimeleid is voorgesteld te handhaven voor de duur van een jaar. Waarbij wel een verschuiving moet plaatsvinden op extra inzet fte administratief ipv extra inzet consultant (in hfdst 9 wordt dit verder uitgewerkt).

### Hoogte inkomen



Het merendeel van de klanten heeft een inkomen rondom het minimumloon. In 2015 zien we een kleine toename van het aantal klanten met een inkomen tussen de € 1700 en € 2000 en met een inkomen hoger dan € 2500.

### Soort inkomen

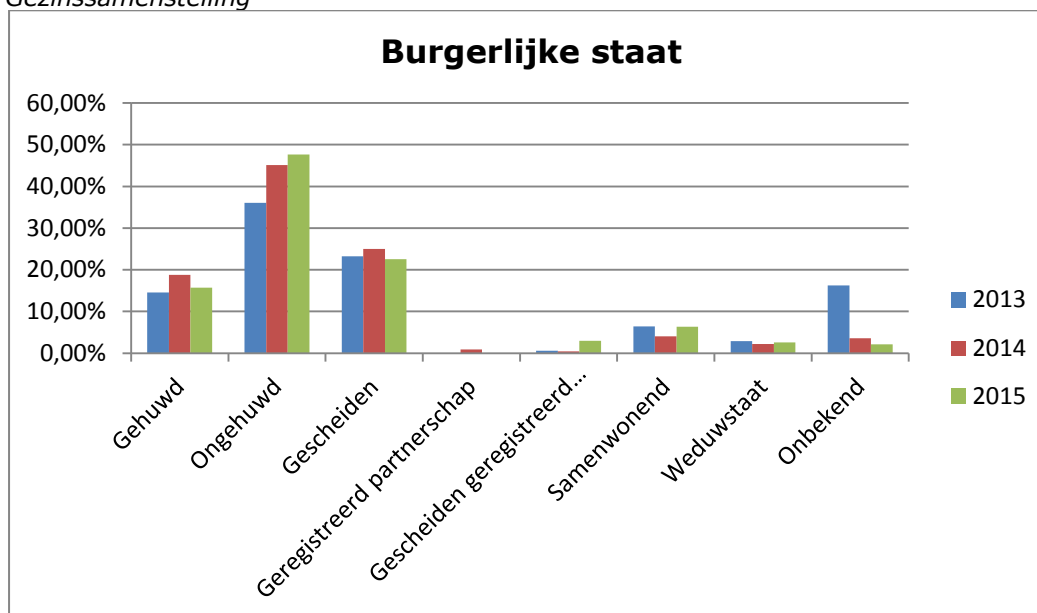


Het merendeel van de klanten heeft een inkomen uit loon of WWB/bijstandsuitkering.

#### Aanbeveling:

De samenwerking tussen de consultants schulddienstverlening, de afdeling Werk en Inkomen en het (lokale) informele veld moet geïntensiveerd worden om te komen tot een integrale aanpak. Niet alleen om meer inkomen te genereren door het verkrijgen van werk maar ook door te verwijzen naar inkomensondersteunende maatregelen zoals het minimabeleid en de toeslagen vanuit de belastingdienst. Maar ook de algemene voorzieningen kunnen zeker van betekenis zijn voor deze inwoner.

### Gezinssamenstelling

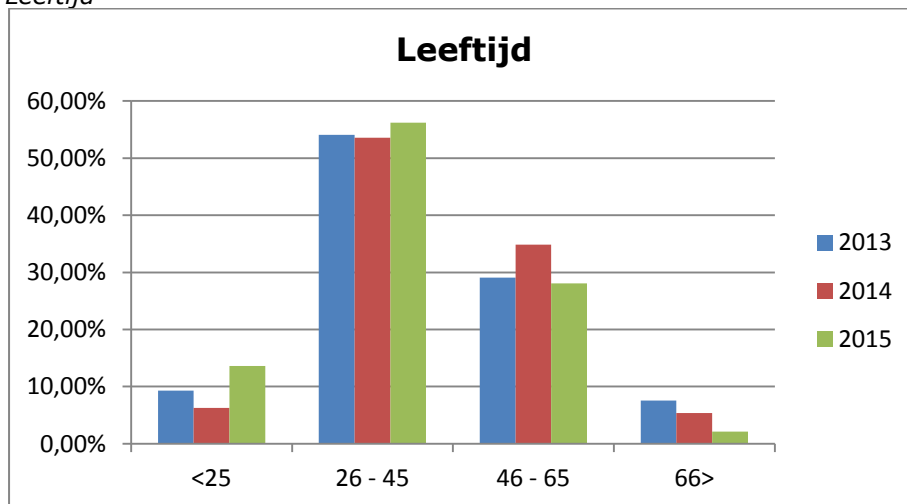


De grootste groep aanvragers zijn ongehuwd. Opvallend is ook het aantal mensen die na een echtscheiding aanklopt bij schulddienstverlening.

**Aanbeveling:**

In kader van preventie met name inzetten op de doelgroepen ongehuwden en gescheiden inwoners omdat dit de grootste doelgroep is die aanspraak maken op schulddienstverlening. Voor de ontwikkeling van de algemene voorzieningen bezien we e.e.a. samen met de informele hulp en ondersteuning.

*Leeftijd*



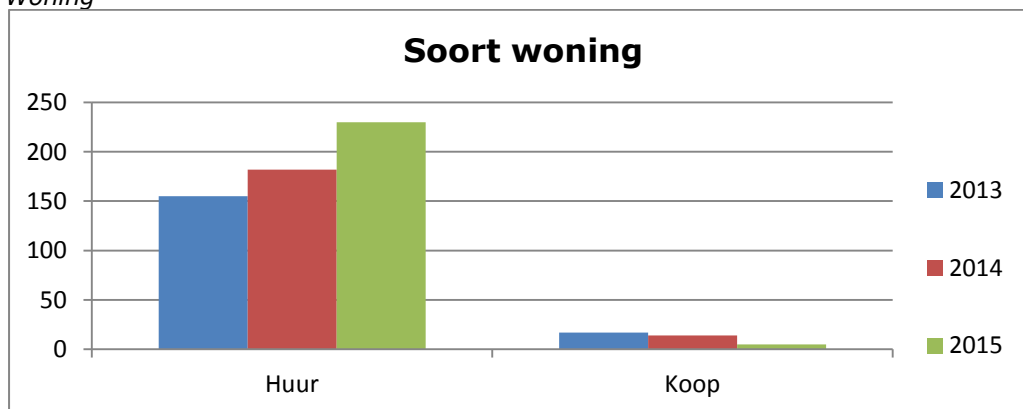
De gemiddelde leeftijd van de aanvragers ligt tussen de 26 en 45 jaar. Opvallend is wel dat het aantal jongeren (25 jaar en jonger) die aankloppen voor hulp het laatste jaar is verdubbeld.

**Aanbeveling:**

Landelijk is het beeld dat het aantal jongeren met schulden een groot probleem is. Ook in de gemeente Rheden zien we een verdubbeling. Het is een aanbeveling om preventie in te zetten voor met name de jongeren gericht op het voorkomen van schulden.

**Aard van schulden en problemen**

*Woning*

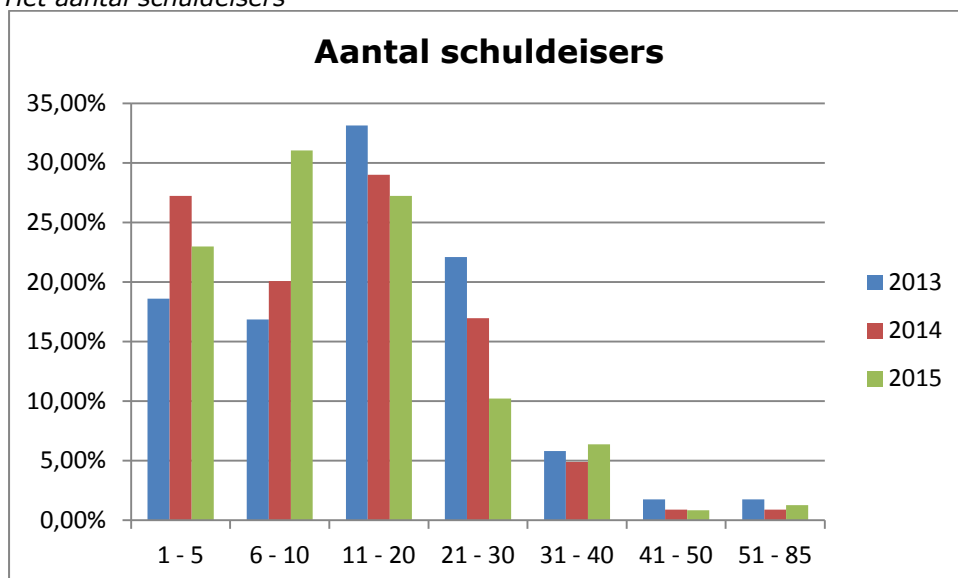


Het merendeel van de klanten hebben een huurwoning. In verhouding kennen we weinig mensen met een koopwoning.

**Aanbeveling:**

Samenwerkingsafspraken met woningbouwcorporaties intensiveren om te voorkomen dat mensen met een huurwoning in de problemen raken.

### Het aantal schuldeisers

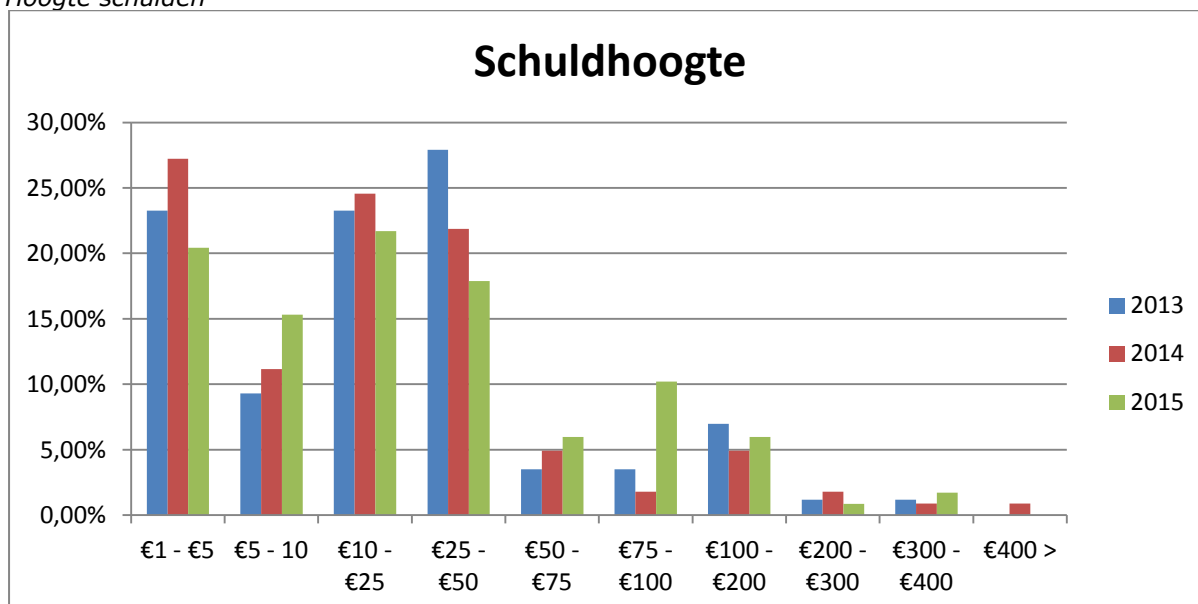


In 2013 en 2014 had men gemiddeld 11-20 schuldeisers. In 2015 zijn we kleine daling van het aantal schuldeisers. Het merendeel heeft nu 6-10 schuldeisers.

#### Aanbeveling:

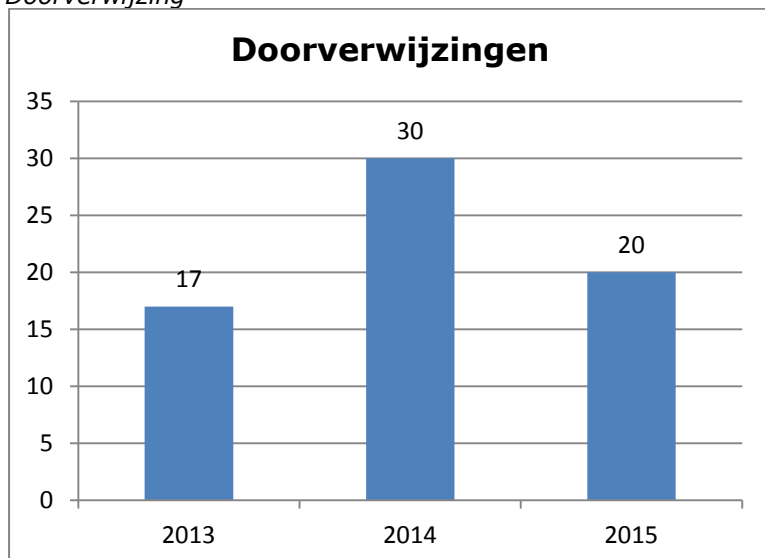
Bij de inrichting van het nieuwe systeem ook de soort schuldeisers registreren zodat beleidsmatig gekeken kan worden met welke partijen we moeten/kunnen samenwerken om schulden te voorkomen. Daarnaast is het belangrijk om te weten of het schulden betreft inzake vaste lasten of uitgaven voor bijvoorbeeld luxe middelen die op afbetaling zijn gekocht.

### Hoogte schulden



In 2013 hadden de meeste schuldenaren een schuld tussen de € 25.000 en € 50.000 uren. We zien nu een lichte daling van de hoogte van de schulden. Het zwaartepunt ligt nu tussen € 10.000 en € 15.000. Inwoners weten eerder de hulpverlening te vinden wat zeker invloed heeft op de hoogte van de schulden van inwoners die uiteindelijk bij schulddienstverlening terecht komen.

### Doorverwijzing

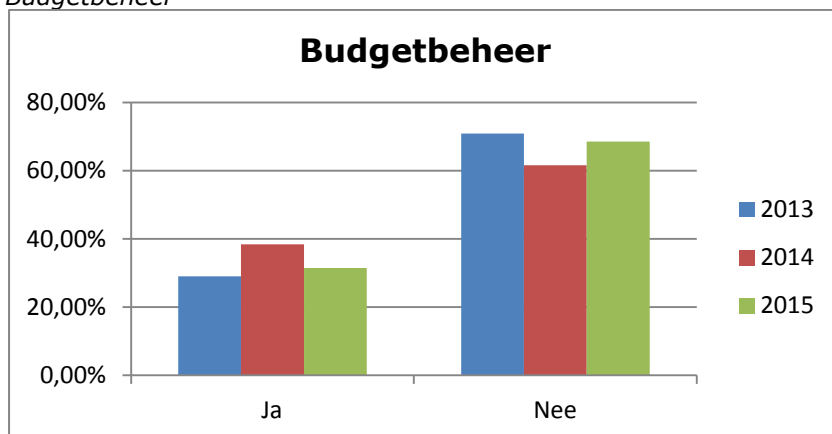


Het aantal mensen dat is doorverwezen is nog minimaal. Belangrijke doorverwijzers zijn Woningcorporatie Vivare, energiebedrijven maar ook andere afdeling in de gemeente Rheden zoals de afdelingen belastingen en werk en inkomen.

#### Aanbeveling:

Schulddienstverlening beter op de kaart brengen zodat meerdere partijen weten waar ze mensen met schulden naar kunnen toe verwijzen.

### Budgetbeheer

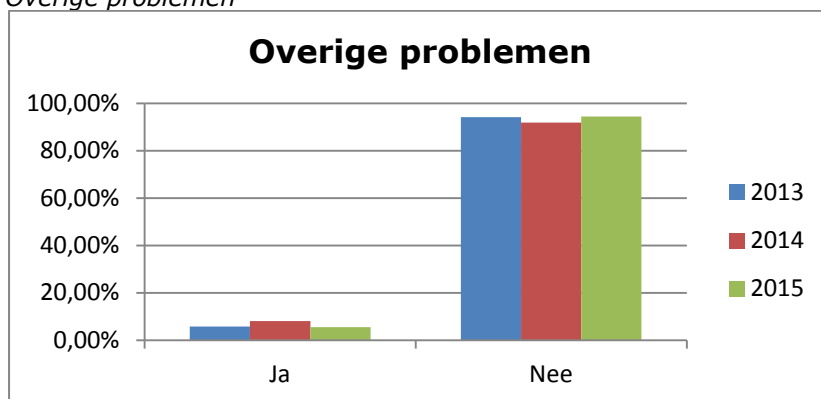


Het aantal doorverwijzingen naar budgetbeheer is in de afgelopen jaren niet veel gewijzigd.

#### Aanbeveling:

Budgetbeheer beter op de kaart brengen zodat wordt voorkomen dat mensen voor wat betreft budgetbeheer naar beschermingsbewind worden verwezen.

### Overige problemen



Een klein deel van de schuldenaren heeft naast een schuldenproblematiek ook nog andere problemen. Dit cijfer lijkt echter niet helemaal te kloppen gezien het landelijk beeld. Waarschijnlijk heeft dit te maken dat men in het systeem niet verplicht is om dit te vullen.

#### Aanbeveling:

Bij de invoering van het nieuwe werkproces ook het systeem zo aanpassen dat de consultants deze informatie verplicht moeten invullen. Ook het soort probleem moet dan aangegeven worden.

### Klachten

Hieronder volgt een overzicht van de formele maar ook informele klachten die we hebben ontvangen. Deze formele klachten zijn allemaal behandeld en gegrond verklaard.

#### Formele klachten

	2013	2014	2015
Handelwijze medewerker SDV	7	8	8
Handelwijze afdeling SDV	-	2	-

#### Informele klachten

Naast een aantal formele klachten zijn er ook een informele klachten aanwezig. Het aantal informele klachten van het laatste 1,5 jaar zijn 25. Dit is een percentage van 5,6% op het totale aantal van 443 schuldenaren die op dit moment in een schulddienstverleningstraject zitten. Deze klachten hebben onder betrekking op de duur en de wijze afhandeling van de aanvraag.

Naar aanleiding van het aantal klachten en de soort klachten is er ondertussen actie ondernomen op de afdeling schulddienstverlening in de vorm van extra coaching en sturing op de werkplek.

#### Aanbeveling:

Blijven sturen op klachten en met name medewerkers coachen op bejegening en omgaan met klanten (Conform werkwijze het Gesprek). Na een halfjaar onderzoeken of er sprake is van verbetering en de formele en informele klachten met 25% zijn gedaald.

#### **4.4 Kwaliteitswaarborging**

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening verplicht de gemeente om in het beleidsplan op te nemen hoe de kwaliteit van de schulddienstverlening wordt geborgd. Onderstaand is uiteengezet hoe de kwaliteitsborging van de gemeente Rheden is vorm gegeven.

1. Door het doen van een nulmeting en het opstellen van meetbare indicatoren kan er gericht gestuurd worden op resultaten en kwaliteit.  
(Deze cijfers zijn tevens een onderdeel van de werkwijze van het gehele sociaal domein)
2. We houden een jaarlijkse evaluatie waarbij resultaten worden vergeleken.
3. In het eerste kwartaal van 2016 zal er een klanttevredenheidsonderzoek moeten plaatsvinden omdat we momenteel geen betrouwbare cijfers voorhanden hebben die aangeven hoe de cliënt de schulddienstverlening in de gemeente Rheden ervaart.

## 5 Visie en doelen Schulddienstverlening

We gaan er vanuit dat inwoners vanuit hun eigen kracht en verantwoordelijkheid zo prettig mogelijk leven en deelnemen aan de maatschappij. Hiervoor is het Rhedens model ontwikkeld waarbij we de inwoner in hun eigen kracht en samen te kijken naar de mogelijkheden binnen hun eigen sociale netwerk (samenredzaamheid). Pas wanneer de informele zorg geen hulp kan bieden voor de schuldenaar dan zal de formele zorg een rol gaan spelen.

Vanuit dit Rhedens model vindt er een verschuiving plaats binnen schulddienstverlening. We verschuiven van een *zorg biedende* schulddienstverlening naar *zorg faciliterende* en ondersteunende schulddienstverlening.

Het oorspronkelijk doel van schuldhulpverlening – het oplossen van schulden – is niet (altijd) realistisch. Voor een aantal inwoners geldt dit wel, maar een aantal andere inwoners zal nooit of pas na een heel lang traject (langer dan een regulier traject, 3 jaar) schuldenvrij zijn. Ook zullen sommigen nooit financieel zelfredzaam worden. Dit betekent een verschuiving van het oplossen van schulden naar het regelbaar maken van schulden.

Het gedrag van de schuldenaar en diens vaardigheden zijn van veel grotere invloed op het succes van het traject dan het schuldenpakket. Het gaat hierbij om de motivatie en de vaardigheden die een schuldenaar heeft om zijn financiële problemen en achterliggende problematiek aan te pakken. Dit betekent een verschuiving van het oplossen van schulden naar het regelbaar maken van de schuldenaar.

### Onze visie op schulddienstverlening

*Uitgaande van de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de schuldenaar biedt integrale schuldhulpverlening de noodzakelijke ondersteuning op het gebied van preventie, curatie en nazorg om het voor de schuldenaar maximaal haalbare aan (financiële) zelfredzaamheid te bereiken. De gemeente ondersteunt hierdoor de schuldenaar om zo volledig mogelijk te participeren in de maatschappij.*

### 5.1 Doelen

Landelijk vindt er een discussie plaats of mensen die in financiële problemen zitten wel voldoende hulp krijgen van gemeenten. Als gemeente hebben wij die verantwoordelijkheid gekregen en de gemeente Rheden wil haar inwoners op dit gebied graag ondersteunen. Wel gaan we strikter kijken voor wie het zinvol is een traject te starten en voor wie er eerst hulp moet worden ingezet door één van onze partners. Dit voorkomt dat er energie wordt gestoken in trajecten die bij voorbaat dreigen te mislukken omdat ofwel een schuldenaar zijn verantwoordelijkheid niet kan nemen, ofwel omdat de schulden (nog) niet regelbaar zijn.

Naast de uitgangspunten die zijn vastgesteld in de Rhedense sociale visie, gelden voor de afdeling schulddienstverlening nog specifiek voor de komende jaren de volgende doelen:

- We gaan efficiënter en effectiever werken; de consulent bepaalt na een aantal gesprekken of een schuldenaar en het schuldenpakket volgens de werkwijze het Gesprek regelbaar zijn of niet. Aan de hand daarvan wordt er een maatwerkarrangement opgesteld en bepaald of er een traject wordt gestart of dat er eerst doorverwezen moet worden naar partners. Daarnaast richten we de werkprocessen efficiënt in om kortere wacht- en doorlooptijden te bereiken;
- We streven ernaar dat het aantal succesvolle trajecten zal toenemen; door in te zetten op wat maximaal haalbaar is voor de klant, kan dit resultaat ook bereikt worden. Een schuldregeling wordt ingezet wanneer de klant daarvoor klaar is en we accepteren dat in sommige gevallen een schuldregeling niet mogelijk zal zijn.
- Iedereen die zich meldt voor schulddienstverlening zal op een manier geholpen worden. Wanneer dit niet mogelijk is door middel van een schuldhulpverleningstraject, zal er altijd adviesgesprekken en doorverwijzingen naar sociale partners mogelijk zijn, zowel formeel als informeel.
- We streven ernaar dat het beroep op (langdurige) schuldhulpverlening stabiliseert of gaat afnemen: door preventie en nazorg wordt voorkomen dat (opnieuw) problematische schulden ontstaan. Daar staat tegenover dat we rekening moeten houden met nieuwe



instroom als gevolg van de economische crisis. De landelijke tendens is dat het aantal huishoudens met een (problematische) schuldsituatie blijft toenemen.

---

*Doel van schulddienstverlening is het regelbaar maken van schulden.*

---

## 6 Schulddienstverlening 2016-2019: Maatwerk en samenwerking

In dit hoofdstuk zullen we per beleidsonderdeel aangeven wat we gaan doen en hoe we dit gaan doen. De volgende onderdelen zullen besproken worden:

- Uitgesloten categorieën
- Wacht- en doorlooptijden
- Maatwerk met de instrumenten binnen schulddienstverlening
- Regelbaarheid van schuldenaar en schuldenpakket
- Samenwerking
- Inwonende minderjarige kinderen

### 6.1 Uitgesloten categorieën

In het vorige beleidsplan is er voor gekozen om de volgende categorieën uit te sluiten:

1. Personen die in afgelopen 10 jaar al eerder schuldhulpverlening hebben gehad (recidive). Dit termijn sluit aan bij het WSNP termijn inzake recidive.
2. Personen die een of meer fraudeschulden hebben die minder dan 5 jaar geleden zijn vastgesteld.
3. Personen in detentie.
4. Ondernemers. Deze groep vraagt specifieke kennis en veelal kunnen zij vanuit het Bijstandsbesluit zelfstandigen geholpen worden.

Deze groep komen uiteraard wel in aanmerking voor een informatie- en/of adviesgesprek.

Dak- en thuislozen moeten een aanvraag indienen bij de centrumgemeente, in ons geval de gemeente Arnhem.

Bovenstaande categorieën kunnen blijven gehandhaafd echter wordt voorgesteld om de uitsluiting van de groep zoals gesteld onder 2 aan te passen.

Schulden die voorkomen uit het plegen van fraude die een financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en wanneer men hiervoor onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of er een bestuurlijke sanctie is opgelegd zijn uitgesloten van een schuldregeling. Dit is ook vastgelegd in artikel 60c van de Participatiewet.

Voorgesteld wordt dan ook om alleen deze groep uit te sluiten van schulddienstverlening.

Hierover zullen nadere beleidsregels ontwikkeld worden zodat we in bepaalde gevallen maatwerk kunnen leveren.

Een voorbeeld hiervan zou kunnen zijn dat er al een gedeelte is afgelost in de fraudeschuld, we deze bevriezen totdat de overige schulden zijn afgelost en men vervolgens in staat wordt geacht om de fraudeschuld weer af te lossen.

Het beleid omtrent het uitsluiten van doelgroepen aanpassen bij punt 2. Hier zal komen te staan:

Personen die fraudeschulden hebben die een financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en hiervoor onherroepelijk strafrechtelijk zijn vervolgd of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie is opgelegd zijn uitgesloten van een schuldregeling.

Er is een hardheidsclausule opgenomen voor situaties waarbij een schuldenaar onevenredig wordt getroffen.

## **6.2 Wacht- en doorlooptijden**

De gemeente Rheden voldoet op dit moment aan de voorwaarden. De wachttijd bedraagt ongeveer 3 weken, en in het geval van een dreigende situatie wordt de persoon dezelfde dag nog geholpen.

*Het beleid omtrent wacht- en doorlooptijden is conform de wettelijke vereisten. We willen de wachttijd voor het eerste gesprek indien mogelijk verkorten naar 2 weken.*

## **6.3 Maatwerk met de instrumenten binnen de schuldhulpverlening**

De schuldhulpverlening biedt een grote diversiteit aan instrumenten die ingezet kunnen worden. Hierbij kan gedacht worden aan informatie en advies, stabilisatie, budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en dergelijke. De laatste jaren is gebleken dat het geen zin heeft iedere klant hetzelfde standaardpakket van instrumenten aan te bieden; voor sommige is een schuldenvrije toekomst mogelijk, voor een ander houdt het op bij het beheersbaar maken van schulden. Daarom is maatwerk noodzakelijk.

*Maatwerk is en blijft het uitgangspunt voor de schuldhulpverlening (conform de uitgangspunten van het Rhedens model).*

## **6.4 Regelbaarheid van schuldenaar en schuldenpakket**

*(wijze waarop het maatwerk wordt vormgegeven)*

Meer en meer groeit het besef dat naast de omvang van de schulden, het type schulden, het bestaan van eventuele andere problemen (zoals verslaving en psycho sociale problematiek) en het gedrag van de schuldenaar een belangrijke factor is in het ontstaan van een schuldsituatie. De schuldenaar moet daarom betrokken worden bij het zoeken naar oplossingen voor de schuldsituatie.

*Het is niet alleen belangrijk om te weten of de schuld regelbaar is maar ook of de schuldenaar regelbaar is.*

Door met onderstaand kader (ontwikkeld door de gemeente Tilburg) te gaan werken, wordt er geen onnodige energie gestoken in dossiers waarbij op voorhand al duidelijk is dat de schuldenaar niet of niet voldoende is te helpen op dat moment.

Het is dan wel van belang om te weten wat wordt verstaan onder de regelbaarheid van het schuldenpakket en de regelbaarheid van de schuldenaar.

	<b>Regelbare schuldenaar</b>	<b>Onregelbare schuldenaar</b>
<b>Regelbaar schuldenpakket</b>	Schuldsituatie is op te lossen met een schuldhulpverlening	Mogelijkheden hangen af van individuele dossier: soms stabiliseren, soms geen oplossing
<b>Onregelbaar schuldenpakket</b>	Schuldhulpsituatie is alleen te stabiliseren	Gemeente kan niets of nauwelijks iets doen

De regelbaarheid van het schuldenpakket: de mate waarin de schulden in aanmerking komen voor een schuldregeling met kwijtschelding.

De regelbaarheid van de schuldenaar: de mate waarin iemand zich kan en wil houden aan de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om een schuldregeling met kwijtschelding te doorlopen. Bij de regelbaarheid van de schuldenaar zijn de motivatie en diens vaardigheden essentieel. Een schuldenaar is slechts regelbaar als hij/zij gemotiveerd of te motiveren is en als degene beschikt over voldoende vaardigheden of deze kan aanleren. Of een schuldenaar regelbaar is wordt beoordeeld door de consulent aan de hand van een aantal gesprekken.

#### 6.4.1 Regelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket

	<b>Regelbare schuldenaar</b>	<b>Onregelbare schuldenaar</b>
<b>Regelbaar schuldenpakket</b>	Schuldensituatie op te lossen met schuldregeling	
<b>Onregelbaar schuldenpakket</b>		

Bij deze groep is de verwachting dat binnen 4 maanden een schuldregeling mogelijk is. Hierbij worden in ieder geval de volgende instrumenten ingezet:

- Financieel beheer of budgetbeheer;
- Betalingsregeling, herfinanciering of schuldregeling;
- Communicatie met schuldeisers.

Ook kunnen eventueel de instrumenten stabilisatie en budgetcoaching ingezet worden.

#### 6.4.2 Regelbare schuldenaar met onregelbare schuldenpakket

	<b>Regelbare schuldenaar</b>	<b>Onregelbare schuldenaar</b>
<b>Regelbaar schuldenpakket</b>		
<b>Onregelbaar schuldenpakket</b>	Schuldsituatie is alleen te stabiliseren.	

Bij deze groep is geen schuldregeling (binnen 6 maanden) mogelijk, maar is het van belang om de financiële situatie stabiel te krijgen. Inkomen en uitgaven moeten op orde worden gebracht (mogelijk door inkomensondersteunende maatregelen en uitgaven beperkende maatregelen), betaling van de vaste lasten moet geborgd worden en de administratie op orde gebracht worden. Voorbeelden van een regelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket zijn, lopende echtscheidingen waarbij het totale schuldenpakket nog niet duidelijk is, een woning die nog verkocht moet worden.

De volgende instrumenten kunnen bij deze groep worden ingezet:

- Informatie en advies;
- (Ondersteuning in) communicatie met schuldeisers;
- Financieel beheer of budgetbeheerder;
- Budgetcoaching.

#### 6.4.3 Onregelbare schuldenaar met regelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket		Mogelijkheden hangen af van individuele dossiers: soms schuldregeling, stabiliseren of geen oplossing.
Onregelbaar schuldenpakket		

Bij deze groep is meestal sprake van problematiek op meerdere terreinen. Hierbij kan gedacht worden aan verslaving, psychische problematiek of een ernstige geestelijke beperking. In sommige gevallen is dan eerst behandeling of begeleiding door andere instanties noodzakelijk. De taak van de schuldhulpverlener is dan doorverwijzen of overdragen.

In andere gevallen kan naast de behandeling of begeleiding door andere instanties wel al schuldhulpverlening opgestart worden. Een voorbeeld is een schuldenaar met een ernstige geestelijke beperking die onder bewind wordt gesteld, waarna wordt overgegaan tot het opstarten van een schuldregeling.

Tot de onregelbare schuldenaar behoort ook diegene die zijn gedrag niet wil veranderen om tot een schuldregeling te komen. Een voorbeeld hiervan is de schuldenaar die weigert zijn/haar auto te verkopen terwijl dit wel noodzakelijk is om tot een schuldregeling te komen.

Feit is dat door de diversiteit van de problematiek, de motivatie en de vaardigheden van de schuldenaar er niet eenduidig aan te geven valt welk instrument hiervoor ingezet kan worden.

Bij deze groep zal meestal het instrument flankerende hulp ingezet worden, voor zover de klant nog niet in behandeling is of onder behandeling staat. Zolang de schuldregeling nog niet tot stand kan komen, kan er vanuit schuldhulpverlening wel ondersteuning bij de financiën geboden worden, zoals advisering bij inkomensvergroterende en uitgavenbeperkende maatregelen, hulp bij de omgang met schuldeisers en deurwaarders, de administratie op orde brengen en het borgen van de vaste lasten.

#### 6.4.4 Onregelbare schuldenaar met onregelbaar schuldenpakket

	Regelbare schuldenaar	Onregelbare schuldenaar
Regelbaar schuldenpakket		
Onregelbaar schuldenpakket		Gemeente kan niets of nauwelijks iets betekenen.

Bij deze groep is er sprake van problematiek op meerdere terreinen en is een schuldregeling pas na heel lange tijd of zelfs nooit mogelijk. Langdurige begeleiding door een hulpverlenende instantie is hierbij aan de orde. Vanuit schuldhulpverlening kan wel ondersteuning bij de financiën geboden worden, zoals advisering bij inkomensvergroterende of uitgavenbesparende maatregelen, hulp bij

omgang schuldeisers en deurwaarders, de administratie op orde brengen en het borgen van vaste lasten.

*Om schuldhulpverlening efficiënter en effectiever in te kunnen zetten en maatwerk te kunnen leveren, gaan wij gebruik maken van bovenstaand kwadrant. Wij stellen zo snel mogelijk vast: Hoe regelbaar de klant is en hoe regelbaar het schuldenpakket is.*

## 6.5 Samenwerking

Om daadwerkelijk tot integrale schuldhulpverlening te komen, is samenwerking met de informele en formele zorg noodzakelijk. Dit is binnen de toegang naar de gemeentelijke loketten als eerste noodzakelijk. Vaak speelt bij problematische schulden achterliggende psychosociale problematiek op verschillende leefgebieden. Psychosociale hulpverlening is noodzakelijk als de klant niet in staat is om adequaat aan zijn materiële situatie te werken. Dat kan betrekking hebben op vele problemen, zoals verslaving, dakloosheid, psychische problemen, rouwverwerking, slachtofferhulp of scheiding. Naast dat dit behoort tot de taakopdracht van het algemeen maatschappelijk werk, maatschappelijke opvang en diverse zorginstellingen. Ook de informele hulp en ondersteuning kan en wil hier een rol spelen. Bij iemand die verslaafd is bijvoorbeeld heeft het geen zin schuldhulpverleningsinstrumenten in te zetten die tot gedragsverandering moeten leiden. Een verslaafde zal eerst van zijn verslaving af moeten willen komen en daarbij hulp moeten zoeken bij Verslavingszorg. Zodra een klant deze eigen verantwoordelijkheid heeft genomen, staan ook mogelijkheden tot gedragsverandering open.

Na, of ook al tijdens de behandeling tegen de verslaving kunnen instrumenten ingezet worden om een stabiele situatie te creëren en om uiteindelijk een duurzaam resultaat te bereiken waarbij het gedrag en de leefsituatie van de klant blijvend verandert. Belangrijk is dat voor alle partners de klant centraal staat en dat duidelijk is wie wat doet.

Constaateert de schuldhulpverlener dat er bij een klant sprake is van achterliggende problematiek, dan zal hij beroepsmatig in staat moet worden geacht om de achterliggende problematiek op te lossen. We noemen dit het inzetten van **Flankerende hulp**.  
**Waarbij het uitgangspunt 1 huishouden 1 plan 1 regisseur leidend is.**

We zien ook steeds meer een groep mensen met een laag IQ, die gebruik moeten maken van schulddienstverlening. Het is van belang dat we ook voor deze groep cliëntondersteuning gaan inzetten (bijvoorbeeld door inzetten van cliëntondersteuners vanuit MEE).

De komende jaren gaan we inzetten op samenwerking met nog meer partijen en het intensiveren van bestaande samenwerkingen, zodat de klant snel en adequaat door de juiste instanties geholpen kan worden. Tevens gaan we onderzoeken of het mogelijk is om beroep te doen op andere organisaties waar het gaat over wat zij kunnen betekenen in het kader van schulddienstverlening.

Hiervoor is niet alleen een goede kennis van de sociale kaart noodzakelijk, maar ook netwerken met zowel de formele zorg als de informele zorg en het zoveel mogelijk integraal optrekken.

### 6.5.1 Humanitas

De gemeente Rheden werkt samen met Humanitas. Humanitas heeft het project 'Thuisadministratie' waarbij vrijwilligers mensen kosteloos helpen weer grip te krijgen op hun financiële en administratieve situatie. Uit cijfers blijkt dat er een groeiende groep de weg weet te vinden naar dit project van Humanitas (zie hoofdstuk 3.4).

Ook melden er steeds meer mensen zich die nog geen schulden hebben (van 10 mensen in 2013 naar 15 mensen in 2015). Het project 'Thuisadministratie' kan zo helpen mensen uit de gemeentelijke schulddienstverlening te houden.

### **6.5.2 Andersoortige voorzieningen**

Momenteel werken de kerken aan het initiatief van schuldhulpmaatjes. Schuldhulpmaatjes zijn vrijwilligers (niet per se met een kerkelijke achtergrond) die klanten kunnen bijstaan en ondersteunen gedurende de drie jaar van het wettelijke schuldhulpverleningstraject. Ze kunnen helpen bij de financiële administratie en motivatie gedurende het traject. De schuldhulpmaatjes kunnen voorkomen dat een klant gedurende het traject uitvalt en kan het traject soepeler laten verlopen door de klant extra te ondersteunen. Schuldhulpmaatjes en Humanitas zullen met elkaar in contact moeten treden om overlap te voorkomen en te kijken waar ze kunnen verbinden. Dit initiatief is één van de voorbeelden die goed past binnen de Rhedense sociale visie.

### **6.5.3 Sociaal raadslieden**

De gemeente Rheden heeft sinds 2013 samengewerkt met achtereenvolgend drie partijen betreffende sociaal raadslieden; Carion, Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland en Rijnstad. Bij de sociaal raadslieden kunnen inwoners terecht met vragen onder andere op het gebied van geldzaken en schulden. Ze geven budgetadviezen en helpen bij het maken van een budgetoverzicht, het aanvragen van regelingen en voorzieningen, het controleren van de belastingvrije voet wanneer er beslag op inkomen wordt gelegd, het op een rij zetten van de schulden en indien mogelijk doorverwijzen naar een minnelijke schuldregeling. Ze maken gebruik van vrijwillige budgetcoaches van Humanitas die ondersteuning bieden bij het aanleren van financiële vaardigheden.

Er zijn in de gemeente Rheden op drie locaties inloopsprekuren ingericht, in Velp, Dieren en Rheden. De praktijk wijst uit dat er bovengemiddeld veel vragen komen op het gebied van schulden en dat de vragen steeds complexer worden.

Het eerste half jaar van 2015 zijn er 401 hulpvragen behandeld door de sociaal raadslieden tijdens de drie inloopsprekuren van in totaal 18 uur. 367 hulpvragen konden worden afgehandeld tijdens het spreekuur, bij 34 hulpvragen is er sprake van 'procesmatige hulpverlening' en kunnen deze niet direct worden afgehandeld. De hulpvragen van de inwoners van de gemeente Rheden komen overeen met de vragen elders in het land. De hulpvragen gaan met name over belastingen, toeslagen, problemen met inkomensvoorzieningen, executie en beslag.

De samenwerking met Humanitas blijkt succesvol en zal voor de komende 4 jaar worden gecontinueerd. Verder onderzoekt de gemeente samen met de Rhedense samenleving of er andersoortige voorzieningen de komende jaren kunnen worden ontwikkeld, die de druk op de individuele voorzieningen doet afnemen.

### **6.5.4 Bewindvoerders**

Een goede samenwerking met bewindvoerders is van belang. Een aantal klanten is niet gebaat bij budgetbeer en heeft beschermingsbeheer nodig om een stabiele situatie te creëren. Op dit moment vindt er al samenwerking plaats met een aantal bewindvoerders.

Voorgesteld wordt om te onderzoeken in hoeverre we de samenwerking met bewindvoerders kunnen uitbreiden. En op welke terreinen we elkaar kunnen ondersteunen.

### 6.5.5 Samenhangend beleid binnen de gemeente

Schuldhelpverlening hangt samen met diverse andere beleidsterreinen binnen de gemeente. Hierbij valt te denken aan:

1. Participatiewet  
Veel mensen met een minimuminkomen ervaren financiële problemen. Ongeveer 40% van de mensen die gebruik maken van schuldhelpverlening ontvangt een bijstandsuitkering. Een succesvol schuldhelpverleningstraject kan resulteren in een eerdere uitstroom uit de uitkering.
2. Armoedebeleid  
Gebruik maken van de regelingen binnen het minimabeleid kan participatie aan de maatschappij bevorderen en voorkomen dat mensen schulden maken om aan de maatschappij deel te kunnen nemen. Daarnaast kan het minimabeleid zorgen voor wat extra inkomen.
3. Wmo  
Met deze wet wordt beoogd dat mensen participeren in de samenleving. Het hebben van problematische schulden kan deelname in de weg staan.

Duidelijk is dat we op verschillende beleidsterreinen met dezelfde klanten te maken hebben. We willen in samenwerking met andere afdelingen bereiken dat iedere specialist op zijn terrein ook oog heeft voor de mogelijkheden van de klant op de andere terreinen, zodat de klant integraal gebruik kan maken van alle diensten die hij/zij nodig heeft om tot een duurzame oplossing van de problematiek te komen. Daarnaast moet worden voorkomen dat mensen bij elke afdeling telkens weer hun gegevens moeten invoeren.

### 6.5.6 Samenwerking met schuldeisers

Er is ook groot belang bij een goede samenwerking met schuldeisers. Zowel bij preventie als bij het regelen van schulden spelen schuldeisers een grote rol. De komende jaren moeten we dan ook inzetten om meer samenwerking te zoeken met veel voorkomende schuldeisers.

### 6.5.7 Regie

Bij de uitvoering van integrale schuldhelpverlening is het van groot belang dat een van de betrokken partijen de regie op zich neemt. Het is belangrijk van elkaar te weten wie wat doet en met welk resultaat. Dit voorkomt dat instanties langs elkaar heen werken. Uitval van een klant op één onderdeel kan grote gevolgen hebben voor de hulpverlening op de andere terreinen. Het traject moet dus 'overall' bewaakt worden. Door een regisseur aan te wijzen die de voortgang van het traject op alle betrokken gebieden bewaakt, willen we ervoor zorgen dat uitval zoveel mogelijk wordt voorkomen. In de memorie van toelichting was het Rijk nog van mening dat de gemeente het best in staat is deze regierol op zich te nemen en dit ook wenselijk was. Later is dit bijgesteld; de gemeente is het best in staat om initiatieven te nemen om de regierol in overleg met de samenwerkingspartners vorm te geven. Het gaat om het maken van afspraken over de invulling van de regierol. De regierol voor de gemeente is dus bewust niet in de wet vastgelegd, dit omdat de wijze van invulling afhankelijk is van de lokale situatie, het om samenwerking tussen instanties gaat en het zeer wel mogelijk is dat in een concreet geval niet de gemeente, maar een van de samenwerkingspartners de regierol op zich neemt.

In samenspraak met de diverse betrokken partijen zullen wij afspraken maken over:

1. Welke partij per individueel geval de regierol op zich neemt;
2. Hoe de regierol ingevuld wordt (rapporteren, overleg en dergelijke).

Hierbij uitgaande van de methodiek 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur.

In sommige gevallen zal volstaan kunnen worden met doorverwijzing, in andere gevallen zal sprake zijn van een 'coproductie'.



## **6.6 Inwonende minderjarige kinderen**

De wet schrijft voor dat de gemeenteraad vaststelt hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. Wij vinden dat voorkomen moet worden dat kinderen niet meer kunnen participeren aan de maatschappij als gevolg van de schuldenproblematiek van hun ouders. Bij gezinnen met kinderen bekijken wij de mogelijkheden om inkomensondersteunende maatregelen in te zetten zodat kinderen kunnen participeren. De regelingen uit het minimabeleid zullen ingezet worden om participatie te bevorderen en gelden ook voor kinderen waarvan de ouders met een relatief hoog inkomen in een schuldhulpverleningstraject zitten. Dit is opgenomen in de kadernota minimabeleid die in december 2014 door de Raad van de gemeente Rheden is vastgesteld.

Vooralsnog zijn er kinderen uit twee gezinnen die, ondanks dat hun ouders een hoog inkomen hebben maar in een schuldhulpverleningstraject zitten, gebruik maken van het kindpakket.

Wanneer sprake is van een bedreigende situatie waarbij inwonende minderjarige kinderen betrokken zijn, zullen we – ook wanneer de ouder(s) uitgesloten waren van schuldhulpverlening – alle mogelijkheden nagaan om de bedreigende situatie op te heffen. Daarnaast zullen we afdeling jeugd inschakelen zodat deze de situatie voor de kinderen kan beoordelen omdat de thuissituatie in een dergelijke bedreigende situatie niet stabiel te noemen is.

## 7 Preventie

Preventie is een belangrijk uitgangspunt in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en een belangrijk uitgangspunt in het beleid van gemeente Rheden. We geloven in 'voorkomen is beter dan genezen' en sinds de wet zijn preventie en nazorg een integraal onderdeel van de schulddienstverlening.

In het preventiebeleid van de gemeente Rheden zijn een aantal uitgangspunten vastgesteld. De inwoners uit de gemeente Rheden worden ondersteund op de volgende domeinen:

1. Sociaal economisch: een inkomen (het liefst verdienen via werk), het kunnen komen tot een zelfstandig inkomen (via goed onderwijs en werk) en het kunnen omgaan met een inkomen (om te kunnen participeren en niet in schulden terecht te komen);
2. Gezondheid: een gezond leven, dan wel leren omgaan met beperkingen hierin;
3. Visie: het benoemen van doelen in je leven en het geven van betekenis en waardering daar aan;
4. Netwerk: het kunnen opbouwen en onderhouden van een eigen sociaal netwerk ter bevordering van de zelf- en samenredzaamheid en participatie in de samenleving.

Preventie is het aanbod dat bestaat om financiële problemen of escalatie daarvan te voorkomen. Met het voorkomen dan wel vroegtijdig signaleren van financiële problematiek wordt ook voorkomen dat er belemmeringen ontstaan voor participatie en eventuele maatschappelijke kosten. Bij nazorg wordt, door de zelfredzaamheid en financiële basisvaardigheden van (ex-) schuldenaren te vergroten, de kans op terugval in oude patronen - met alle gevolgen van dien - verkleind. Preventie en nazorg kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Dit kan in de vorm van informatievoorziening, voorlichting aan inwoners waar nadere informatie te verkrijgen is, het bieden van de mogelijkheid tot het aanleren van bepaalde vaardigheden in workshops of cursussen en vroegsignalering.

### 7.1 Informatievoorziening

Er zijn verschillende websites waar inwoners meer informatie kunnen vinden over ondersteuning bij (dreigende) financiële problemen. Landelijke sites zoals die van het Nibud, maar ook lokale sites zoals [www.socialevraagbaak.nl](http://www.socialevraagbaak.nl). De site [www.berekenuwrecht.nl](http://www.berekenuwrecht.nl) biedt informatie over het mogelijk recht op toeslagen en subsidies. Het is van belang dat inwoners weet hebben van deze sites en ze makkelijk kunnen vinden.

Het afgelopen jaar is geïnvesteerd om goede voorlichting te geven aan inwoners over het totale minimabeleid, waarvan schulddienstverlening een onderdeel is. Dit betreft geen uitgebreide informatie specifiek gericht op schulddienstverlening, maar wel kort waar men terecht kan met (o.a. financiële) vragen, inclusief de contactgegevens. Verder zal er ook regelmatig in de pers aandacht besteed worden aan schulddienstverlening en de verschillende producten die hiermee zijn verbonden zoals budgetbeheer.

Informatievoorziening over minimaregelingen is van belang. Deze regelingen kunnen mensen met lage inkomens wat extra bestedingsruimte bieden waardoor wellicht schulden voorkomen kunnen worden. Verder is het ook belangrijk dat inwoners geïnformeerd worden over het gebruik van de websites zoals [www.socialevraagbaak.nl](http://www.socialevraagbaak.nl) en [www.berekenuwrecht.nl](http://www.berekenuwrecht.nl).

### 7.2 Cursussen

Er is vanuit de uitvoering is behoefte aan het actualiseren van het aanbod van cursussen. Met name om cliënten te ondersteunen bij het omgaan met schulden maar ook om een stuk nazorg te bieden.

Het komende jaar zal dan ook met name ingezet moeten worden om een inventarisatie te maken welke cursussen er bestaan en waar we eventueel cliënten naar kunnen verwijzen.

In 2016 vindt er een actualisatie plaats van het cursusaanbod op het gebied van preventie en nazorg binnen schulddienstverlening. Naar aanleiding van deze inventarisatie zal dan moeten worden besloten welke wij gaan aanbieden aan de cliënten van de gemeente Rheden. Waarbij het uitgangspunt is dat het niet alleen om cursussen in groepsverband hoeft te gaan maar ook om individuele trajecten.

### 7.3 Samenwerken met de informele zorg

De samenwerking met Humanitas en Sociaal raadslieden heeft een preventief karakter. Er komen steeds meer inwoners naar hen toe zonder schulden, om schulden te voorkomen. De vrijwilligers van Humanitas en de Sociaal raadslieden geven de inwoners een duwtje in de goede richting en proberen hen vaardigheden aan te leren zodat ze weer zelfredzaam in hun financiële en administratieve situatie staan.

Rijnstad geeft aan dat de problematiek waarmee inwoners bij de sociaal raadslieden komen steeds complexer worden en meer tijd vergen. Hierdoor ontstaan er lange wachttijden tijdens de drie inloopsprekken, waarbij niet iedere inwoner het kan opbrengen om zo lang te wachten. Ook zijn ze terughoudend in het verspreiden van de mogelijkheid van dit spreekuur onder de inwoners, vanwege deze grote toestroom. De methodiek van de sociaal raadslieden is erop gericht om mensen zelfredzaam te maken, maar door de genoemde tijdsdruk wordt er nu meer overgenomen van de inwoners gewoonweg omdat dat sneller gaat.

Voorgesteld wordt te onderzoeken welke inwoners zich bij de Sociaal raadslieden melden en naar aanleiding van dit onderzoek bekijken of het noodzakelijk is het aantal fte op te hogen.

### 7.4 Vroegsignalering

Door mensen alert te maken op signalen van financiële problemen kan er tijdig actie worden ondernomen om ergere financiële problemen te voorkomen. Kennis van de juiste instanties is belangrijk om mensen tijdig te kunnen wijzen op mogelijkheden voor hulp. Zowel instanties als vrijwilligers hebben een verantwoordelijkheid wat betreft vroegsignalering en moeten hiertoe gevoed en gefaciliteerd worden.

*Woningcorporatie Vivare heeft aangegeven dat het aantal huissuitzettingen in 2014 opvallend is gestegen. Voorgaande jaren waren er gemiddeld 9 huissuitzettingen per jaar, in 2014 waren het er 24. In het eerste half jaar van 2015 waren het er 7 huissuitzettingen er is weer een lichte daling (waarschijnlijk een gevolg van de verbeterde economische situatie). Zo goed als alle huissuitzettingen waren het gevolg van huurachterstanden. Vivare heeft mensen met een schuldhulptraject extra tijd en ruimte gegeven, maar vaak bleek de problematiek te complex voor een succesvol traject. Opvallend is dat alleenstaanden en mannen ruim oververtegenwoordigd zijn in de huissuitzettingen van de afgelopen anderhalf jaar.*

### 7.5 Preventie in de gemeente Rheden

De komende jaren zal in de gemeente Rheden, preventie meer aandacht krijgen. Nazorg zal daar expliciet een onderdeel van zijn.

Nazorg is een expliciet onderdeel van preventie: door de zelfredzaamheid en financiële basisvaardigheden van (ex-) schuldenaren te vergroten wordt de kans op terugval in oude patronen - met alle gevolgen van dien - verkleind.

Preventie wordt vaak onderverdeeld in drie groepen, te weten primaire preventie, secundaire en tertiaire preventie. Ook in Rheden gaan we deze verdeling aanhouden.

*Primaire preventie:*

*Dit heeft ten doel te voorkomen dat inwoners schulden maken die ze niet kunnen aflossen. Voorlichting richt zich zowel op een breed publiek als op specifieke doelgroepen waar de risico's op schulden hoger wordt geacht. De inzet is laagdrempelig, waarbij men kan denken aan voorlichting en het aanleren van financiële vaardigheden middels bijvoorbeeld een budgetcursus.*

*Secundaire preventie:*

*Deze inzet is gericht op het vroegtijdig onderkennen, opsporen en oplossen (of beheersbaar maken) van de schuldenproblematiek. Het betreft dan met name goede voorlichting aan intermediairs wat leidt tot snelle en goede doorverwijzing. Goede kennis van elkaars dienstverlening, goede samenwerkingsafspraken en heldere rolverdeling is van belang.*

*Tertiaire preventie:*

*Dit wordt ook nazorg genoemd: om te voorkomen dat mensen na het doorlopen van een schuldentraject opnieuw schulden maken, worden zij in de aanloop naar en na het einde van het traject extra ondersteund in hun financiële zelfredzaamheid.*

### **7.5.1 Primaire preventie in de gemeente Rheden**

Acties vanuit primaire preventie die we de komende periode zullen oppakken zijn onder andere:

1. Intensiveren voorlichting tbv schulddienstverlening.
2. Verbeteren financiële basisvaardigheden inwoners gemeente Rheden

### **7.5.2 Secundaire preventie in de gemeente Rheden**

Voorgesteld wordt om de volgende acties op het gebied van secundaire preventie c.q. vroegsignalering op te pakken:

1. Bestaande afspraken intensiveren en nieuwe afspraken maken met energiebedrijven, woningbouwcorporaties en zorgverzekeraars
2. Voorlichting geven aan intermediairs over de ontwikkelingen binnen schulddienstverlening.
3. Kennisuitwisselingen met ketenpartners die in de gemeente Rheden betrokken zijn bij schulddienstverlening. De integrale aanpak en samenwerking met ketenpartners wordt hiermee bevorderd.

### **7.5.3 Tertiaire preventie/nazorg**

Op het gebied van tertiaire preventie c.q. nazorg zullen de volgende acties opgepakt worden:

1. Onderzoeken mogelijkheden inzet van het vrijwilligersproject schuldhulpmaatje
2. Maken van een voorstel inzet budgetbeheer na afloop schuldhulptraject.

## **7.6 Budget**

Om bovenstaande acties te kunnen uitvoeren zullen er middelen vrijgemaakt moeten worden.

Voorgesteld wordt om hiervoor € 10.000 te reserveren uit de bestaande middelen.

In hoofdstuk 9 zal hier verder op terug gekomen worden.

## 8 Budgetbeheer

### 8.1. Budgetbeheer (inkomensbeheer)

Budgetbeheer is het (tijdelijk) beheren van de financiën (vermogen en inkomsten) voor een volwassen persoon of echtpaar. Dit is op vrijwillige basis met wederzijds goedvinden. Door de financiën tijdelijk uit handen te nemen van de klant krijgt diegene de ruimte om zaken in orde te maken terwijl alle rekeningen worden doorbetaald. Ook krijgt een klant coaching en ondersteuning om weer financieel zelfredzaam te worden. De omvang, duur en begeleiding wordt aangepast aan de behoeften van de klant. De gemeente Rheden voert deze werkzaamheden sinds 2013 zelfstandig uit.

### 8.2. Bewindvoering

Bewindvoering is het beheren van de financiën (vermogen en inkomsten) voor een volwassen persoon of echtpaar. De rechter wijst bewindvoering toe op aanvraag van de klant. De rechter moet de bewindvoering aan het einde ook weer opheffen op verzoek van klant of bewindvoerder. In dit geval spreekt men van beschermingsbewindvoering. Dit in tegenstelling tot de bewindvoering in het kader van de WSNP, waar de bewindvoerder de uitvoerder is van de schuldsaneringsregeling in opdracht van de rechter die de WSNP heeft uitgesproken. Naast de benoeming tot bewindvoerder kan iemand ook benoemd worden tot mentor of curator. De mentor is een begeleider van de klant, de curator is degene die alle zaken van de klant overneemt en niet alleen, zoals de bewindvoerder, het geldbeheer.

De bewindvoerder kan zijn:

- Een familielid of kennis. Deze doet dit werk gratis of tegen een geringe vergoeding.
- Een professionele bewindvoerder. Deze wordt betaald conform de ministeriële regeling waarin de salarissen zijn voorgeschreven, die per 1 januari 2015 van kracht zijn.

Een bewindvoerder heeft niet de opdracht om een klant te leren zichzelf in de toekomst weer te kunnen redden in financieel opzicht. Er is geen eindtermijn aan de bewindvoering gesteld.

De gemeente kan alleen een onderzoek instellen om te verifiëren of de werkzaamheden daadwerkelijk zijn verricht en of de kosten waarvoor bijzondere bijstand wordt aangevraagd ook daadwerkelijk zijn gemaakt.

*Het langdurig weghouden van de verantwoordelijkheid voor de eigen financiën heeft een nadelig effect op mensen. Zij kunnen dit niet ineens terugnemen en zullen steeds meer gaan leunen op de bewindvoerder. In het kader van de eigen kracht en verantwoordelijkheid is het van belang om zoveel mogelijk verantwoordelijkheid bij de mensen zelf te laten en ze zo snel mogelijk te scholen in het kunnen regelen van geldzaken. Als een klant niet leerbaar is, blijft bewindvoering nodig. Ook hier geldt dat informele partners in het lokale veld wat willen en kunnen betekenen.*

### 8.3 Toekomst budgetbeheer (inkomensbeheer)

In 2014 is er een besparingsvoorstel aangenomen door de gemeenteraad. Er is toen ingestemd om het inkomensbeheer uit te breiden naar een totaal van 3 fte. Verondersteld werd dat hiermee een bezuiniging van € 50.065 zou worden gerealiseerd.

Echter aan dit besluit zitten een aantal risico's waarmee geen rekening is gehouden.

De risico's zijn:

1. Het zittend bestand is niet zomaar in één keer over te nemen. De rechter is namelijk bevoegd om bewindvoering op aanvraag van de cliënt toe te passen. Op het moment dat de bewindvoering opgeheven moet worden, dan zal de cliënt een verzoek om opheffing van bewindvoering bij de rechter moeten indienen.
2. Om gemeentelijk inkomensbeheer als voorliggende voorziening te kunnen laten aanmerken moet de gemeente hetzelfde aanbieden als de bewindvoerder (*bron: jurisprudentie 2013*) Voor de "oude" gevallen moet de gemeente dus aantonen dat de aangeboden voorziening passend is.

3. Bij de doorrekening van aantallen naar de benodigde 3 fte is in voorgaande memo uitgegaan van aantallen over het jaar 2012. Het aantal toekenningen bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten is de afgelopen jaren gestegen. Trend is dat het aantal blijft toenemen. Gevolg kan zijn dat het aantal voorgestelde fte niet toereikend is en dat de besparing van €50.065 niet gerealiseerd kan worden.

#### **Bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten**

<b>Jaar</b>	<b>Aantal klanten</b>	<b>Totaal uitgegeven bedrag</b>
<b>2008</b>	55	46.217
<b>2009</b>	101	95.370
<b>2010</b>	126	114.375
<b>2011</b>	189	180.433
<b>2012</b>	216	206.965
<b>2013</b>	196	259.467
<b>2014</b>	258	318.537
<b>2015</b>	404	454.881

#### **Aanvragen budgetbeheer**

<b>Jaar</b>	<b>Aantal klanten</b>
<b>2013</b>	57
<b>2014</b>	60
<b>2015<sup>6</sup></b>	62

Het totaal aantal mensen die momenteel in budgetbeheer is zijn 189. Hiervan zijn **144** mensen in actief budgetbeheer. Dit wil zeggen dat deze mensen actief begeleid en gecoacht worden met als doel om ze zelfredzaam te maken.

De overige zitten in alleen in financieel beheer. Dit wil zeggen dat voor deze groep alleen de financiën beheerd worden (rekeningen en aflossingen worden betaald en doorgeboekt). Deze groep cliënten zitten in een ander schuldhulpverleningstraject en budgetbeheer vormt een onderdeel van dit traject.

De uitbreiding van het aantal Fte is gezien het aantal aanvragen maar ook het aantal mensen opgenomen in budgetbeheer noodzakelijk ook al heeft dit nog niet de bezuiniging opgeleverd binnen de bijzondere bijstand.

#### **8.4 Beleid budgetbeheer 2016-2019**

We moeten accepteren dat we nu voor een grote groep mensen bijzondere bijstand verstrekken voor bewindvoeringskosten. Voorgesteld wordt om met de groep die al bijzondere bijstand ontvangt voorlopig dan ook niets te doen (opbrengst is tot nu toe bij reeds uitgevoerde acties nihil). Daarnaast zou men een intensieve procedure moeten opstarten bij de rechter om deze mensen eventueel naar budgetbeheer te begeleiden. Wat erg arbeidsintensief is en veel tijd en geld kost.

Wel wordt voorgesteld om deze groep twee jaarlijks uit te nodigen voor een tussentijds heronderzoek. Tijdens dit heronderzoek kan eventueel bepaald worden in hoeverre de cliënt nog recht heeft op bijzondere bijstand (de gesprekken eventueel voeren in samenwerking met een MEE consulent).

Indien nodig kan de cliënt een cursus aangeboden worden om hem/haar leerbaar te maken zodat ze niet langer gebruik hoeven te maken van bewindvoering.

De komende jaren moeten beleidsmatig een aantal zaken opgepakt worden om de budgetbeheer beter op de kaart te zetten en te voorkomen dat teveel mensen onnodig worden doorgeleid naar bewindvoering (met als gevolg hoge uitgave bijzondere bijstand).

Deze acties zijn:

1. Het intensief inzetten van communicatie en voorlichting zodat het bij zowel de inwoners als ook de interne instanties (sleutelfiguren) duidelijk is dat de gemeente ook een eigen

<sup>6</sup> De cijfers zijn doorvertaald naar de verwachting voor heel 2015

afdeling budgetbeheer heeft. Hiermee wordt voorkomen dat de cliënt eerst naar de rechter wordt doorverwezen om een voorziening aan te vragen. De cliënt kan dan eerst naar de gemeente komen met zijn vraag inzake budgetbeheer/bewindvoering.

2. Gesprekken voeren met "nieuwe" cliënten (die een aanvraag bijzondere bijstand indienen) om te bekijken in hoeverre budgetbeheer passend is en men geen aanspraak hoeft te maken op de bijzondere bijstand. Deze gesprekken laten voeren door bijvoorbeeld iemand van MEE en niet door iemand van budgetbeheer. De "gespreksvoerders" zullen duidelijke instructies moeten krijgen en de belangen van zowel de klant als de gemeente goed moeten kunnen afwegen.
3. De samenwerking tussen budgetbeheer (maar ook met de gehele afdeling schulddienstverlening) en werk en inkomen intensiveren.
4. Gebiedsteams goed voorlichten over de werkwijze budgetbeheer en wat de gemeente kan betekenen voor mensen die budgetbeheer nodig hebben. Dit om te voorkomen dat men onnodig bij de rechter een verzoek indient terwijl de gemeente Rheden waarschijnlijk zelf voor ondersteuning kan zorgen.
5. Uitzoeken of het mogelijk is om een beschermingsbewindvoerder in dienst te nemen of eventueel één van de medewerkers van budgetbeheer een opleiding beschermingsbewind aan te bieden. Beschermingsbewind mag namelijk alleen uitgevoerd worden door iemand die hiervoor officieel gecertificeerd is.  
Uit de gesprekken die tot nu toe zijn gevoerd blijkt dat met name beschermingsbewind de reden is waarvoor men bijzondere bijstand aanvraagt.
6. Inkomensbeheer binnen de gemeente verder uitbreiden. Hierbij moet men denken aan het aanbieden van trainingen/cursussen aan cliënten. Daarnaast zal ingezet moeten worden op goede begeleiding van de cliënt. Met andere woorden moeten we de dienstverlening naar de cliënt verder uitbreiden. Dit kan ook door inzet van informele zorg.

*Tot nu toe blijkt ook dat instellingen zoals Humanitas, Iriszorg en Rijnstad onvoldoende op de hoogte zijn van de voorliggende budgetbeheer bij de gemeente. En leiden mensen vaak onnodig door voor een aanvraag beschermingsbewind bij de rechter.*

## **9 Financiën**

In het beleidsplan worden een aantal voorstellen gedaan waarvoor middelen vrijgemaakt moeten worden.

### **9.1 Formatie**

Op grond van de kadernota minimabeleid is er extra fte ingezet ten behoeve van de afdeling schulddienstverlening. Er werd toen voorgesteld om 0,9 fte in te zetten voor administratieve ondersteuning en 1,5 fte tbv uitvoering schulddienstverlening. Hiervoor is voor 2015 een totaal budget ingezet van € 126.000.

Na een jaar blijkt dat met name extra inzet op administratieve ondersteuning gewenst is. De reden hiervoor is dat de nieuwe werkprocessen zo zijn ingericht dat er meer taken komen te liggen bij de administratie en dat de consultants zich gericht bezig houden met de klant.

De implementatie van de nieuwe werkprocessen vraagt om tijdelijke extra ondersteuning voor de uitvoering schulddienstverlening.

Op grond van dit gegeven wordt voorgesteld voor 2016 om het aantal fte administratie uit te breiden met 1,5 fte (verhoging van 0,6 fte ten opzichte van 2015) en het aantal consultants tijdelijk uit te breiden met 0,5 fte (verlaging van 1 fte tov 2015).

Deze inzet wordt na een jaar geëvalueerd. De kosten daarvan zijn € 102.000.

Deze kosten zullen worden gedekt uit het budget voor gebiedsteams.

### **9.2 Preventie**

In het beleidsplan worden een aantal voorstellen gedaan ten behoeve van preventie. Hiervoor wordt voorgesteld een budget te reserveren van € 10.000. Voor dit budget is dekking binnen het bestaande budget.

### **9.3 Sociaal raadslieden**

Onlangs is de aanbesteding afgerond waarin ook het sociaal raadslieden werk van 0,7 fte (voor de duur van 2 jaar) is meegenomen.

Het komende kwartaal wordt onderzocht welke inwoners gebruik maken van Sociaal Raadslieden en de oorzaak van de grote toeloop naar de spreekuren. Verder wordt bekeken of het binnen de huidige aanbesteding mogelijk is om het aantal fte uit te breiden.

Op grond van dit onderzoek kan besloten worden om het aantal fte aan te passen.

Bij eventuele uitbreiding van fte zal dan richting de voorjaarsnota in 2016 een beleidsinitiatief ingediend moeten worden.