

---

*Op weg naar een financieel stabiel bestaan*



---

**Beleidsplan integrale schuldhulpverlening  
gemeente Maastricht 2016-2020**

<b>Samenvatting</b>	<b>Pagina</b>
Waarom een beleidsplan schuldhulpverlening	4
Doelstellingen	4
Beleidskeuzes	5
<b>Hoofdstuk 1: Inleiding</b>	
1.1 Aanleiding	6
1.1.1 Verlopen beleidsplan uit 2012	6
1.1.2 Actieplan Armoede 2016-2018	6
1.1.3 Wet wijziging curatele beschermingsbewind en mentorschap	6
1.1.3 Ontwikkeling doelgroep in Nederland	7
1.2 Achtergrond	8
1.2.1 Uitvoering van schuldhulpverlening	8
1.2.2 Invoering WGS en beleidsplan schuldhulpverlening	8
1.2.3 Uitgangspunten Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening	8
1.3 Wettelijk kader Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	8
<b>Hoofdstuk 2: Visie, doel, doelstellingen en doelgroepen</b>	
2.1 Visie en doel	10
2.2 Doelstellingen	10
2.2.1 Vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de burger	10
2.2.2 De burger blijft zelf verantwoordelijk	11
2.2.3 Investeren in schuldhulpverlening	11
2.2.4 De dienstverlening is toegespitst op het individu	11
2.3 Doelgroep	
2.3.1 Ouders met minderjarige kinderen	11
2.3.2 Jongeren	12
2.3.3 Zelfstandigen	12
2.3.4 Personen onder (schulden)bewind	12
2.4 Toelating tot schuldhulpverlening	13
<b>Hoofdstuk 3: Uitvoering van schuldhulpverlening</b>	
3.1 De rollen binnen de uitvoering van de schuldhulpverlening	15
3.1.1 Het college	15
3.1.2 Kwaliteitsborging	15
3.2 Aanvraagproces	15
3.2.1 Beleidsregels	16
3.3 Wacht- en doorlooptijden	16
3.3.1 Korte wachttijden	16
3.3.2 Inzicht in de doorlooptijd	16
3.3.3 Aanvraag	16
3.4 Managementinformatie	17

## **Hoofdstuk 4 : Financiering**

4.1 Kosten	18
4.1.1 Kosten op klantniveau	18
4.1.2 Kosten op macroniveau	18
4.2 Rendement	18
4.2.1 Financiële bijdrage van de burger	19

## Samenvatting

---

Voor u ligt het beleidsplan Integrale Gemeentelijke Schuldhulpverlening van de gemeente Maastricht voor de periode juli 2016 tot juli 2020. Dit beleidsplan is een vervolg op het eerdere Beleidsplan integrale gemeentelijke schuldhulpverlening 2012 – 2016 uit 2012. Het opstellen van een beleidsplan integrale schuldhulpverlening één maal per vier jaar is een verplichting vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en omschrijft de visie en doelstellingen die de gemeente heeft geformuleerd over schuldhulpverlening en de uitvoering van de Wgs. Deze visie en doelstellingen zijn gericht op een integrale benadering van schuldhulpverlening in de gemeente Maastricht.

De Wgs is per 1 juli 2012 in werking getreden (Stb. 2012,78 / Stb. 2012, 132). De Wgs geeft gemeenten de opdracht om schuldhulpverlening aan te bieden aan haar burgers.

### Waarom een beleidsplan schuldhulpverlening

In dit beleidsplan zijn de doelstellingen en kaders voor schuldhulpverlening in de gemeente Maastricht geformuleerd. De visie waarop deze doelstellingen en kaders zijn geformuleerd vloeien voort uit het eerdere beleidsplan en uit het door het college van B&W in december 2015 vastgestelde actieplan Armoede 2016-2018. Het vaststellen van het beleidsplan schuldhulpverlening is een verantwoordelijkheid van de gemeenteraad. Het college moet uitvoering geven aan schuldhulpverlening binnen de kaders van het beleidsplan (en de Wgs).

### Visie

De gemeente zal daar waar mogelijk, problematische schulden zoveel mogelijk zien te voorkomen en zet daarom in op preventie en vroegsignalering. Schulden vormen een belemmering voor de deelname aan de maatschappij en daarom wordt aan alle inwoners, binnen de gestelde (wettelijke) kaders, ondersteuning geboden om de schuldsituatie op te lossen of anders beheersbaar (stabilisatie) te maken. Hierbij staat de zelfredzaamheid van de burger centraal. De gemeente biedt de kans om de schuldsituatie te voorkomen, te stabiliseren of op te lossen, maar de burger blijft daar waar mogelijk zelf verantwoordelijk voor het slagen van het in te zetten traject. Burgers die (tijdelijk) niet in staat zijn zelf de verantwoordelijkheid te nemen, kunnen hierbij ook rekenen op (tijdelijke) ondersteuning.

### Doelstellingen

- De gemeente zet in op het voorkomen van problematische schulden en de gevolgen voor deelname aan de maatschappij. Dit doet zij door met integrale dienstverlening zoveel mogelijk aan te sluiten op de situatie van de burger en daar waar mogelijk door middel van voorlichting en vroegsignalering burgers bekend te maken met financiële problematiek.
- De gemeente zet in op de samenwerking met professionals en vrijwilligers vanuit het samenwerkingsverband "Samen uit de min". De samenwerking heeft tot doel de financiële zelfredzaamheid van de burger te vergroten. De gezamenlijke dienstverlening wordt daartoe optimaal op elkaar afgestemd.
- De gemeente zet in op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de burger, door te investeren in de capaciteiten van de burger. We ondersteunen de burger op zoveel mogelijk manieren om duurzaam om te gaan met diens eigen financiële verantwoordelijkheden. Dit sluit aan bij preventie.
- De gemeente gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van de burger, de gemeente is ondersteunend aan de burger. De burger is zelf verantwoordelijk voor juiste keuzes

en de gemeente richt zich op de middelen die de burger nodig heeft om deze keuzes te maken.

- De gemeente zet in op investering op schuldhulpverlening, waardoor andere maatschappelijke kosten worden verminderd of voorkomen.
- De gemeente zet in op maatwerk en dienstverlening aan het individu. Daar waar de situatie van de burger een individuele afstemming van een traject vereist, zal de gemeente zich daarvoor inspannen. Het doel van de dienstverlening dient uiteraard wel reëel te zijn.

### **Beleidskeuzes**

- De gemeente (lees: het college) stelt beleidsregels op aan de hand waarvan schuldhulpverlening zal worden uitgevoerd. Hierin worden de wacht- en doorlooptijden voor een schuldhulpverleningstraject en de gronden waarop weigering of beëindiging plaatsvindt opgenomen.
- De gemeente zal een transparant aanvraagproces hanteren waarmee burgers inzicht krijgen in hoe een beroep op schuldhulpverlening verloopt en de uitvoering hiervan bewaken.
- De gemeente vraagt géén financiële eigen bijdrage voor de schuldhulpverlening aan de burger, zodat er geen extra drempel wordt opgeworpen om gebruik te maken van deze dienstverlening.

## Hoofdstuk 1: Inleiding en uitgangssituatie

---

Dit hoofdstuk geeft de aanleidingen voor het schrijven van dit beleidsplan weer. Daarnaast wordt de doelstelling voor schuldhulpverlening binnen de gemeente Maastricht geformuleerd.

### 1.1 Aanleiding

Diverse ontwikkelingen vormen de aanleiding voor het opstellen van dit beleidsplan. Enerzijds is de maximale wettelijke termijn van 4 jaar verlopen en in december 2015 is het actieplan Armoede 2016-2018 aangenomen door het college van B&W. Ook is er een nieuwe wet aangenomen die bewindvoerders de mogelijkheid biedt schuldhulpverlening te bieden aan hun cliënten, wat in sommige gevallen leidt tot overlappings met de uitvoering van de Wgs. Anderzijds blijven de naweën van de economische crisis zichtbaar onder de doelgroep. De omvang van de groep mensen met problematische schulden stijgt nog steeds, maar wel minder hard dan voorheen. Hieronder worden deze ontwikkelingen nader toegelicht.

#### 1.1.1. Verlopen beleidsplan uit 2012

In artikel 2 lid 2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) heeft de wetgever vastgelegd dat het gemeentelijke beleidsplan voor ten hoogste vier jaar kan worden vastgesteld. Per 1 juli 2016 is die termijn verlopen en moet een nieuw beleidsplan worden vastgesteld.

#### 1.1.2 Actieplan Armoede 2016-2018

In december 2015 is door het college van B&W het Actieplan Armoede 2016-2018 aangenomen. Het actieplan ziet toe op een aanpak langs 4 hoofdlijnen.

De vier hoofdlijnen zijn:

1. preventie en vroegsignalering
2. aandacht voor schulden
3. het systeem eenvoudiger maken
4. Verbinden

Het plan richt zich zowel op het verbeteren van de bestaande praktijk als op het experimenteren met nieuwe aanpakken, bijvoorbeeld op het gebied van schuldhulpverlening.

Het doel van onze armoedeaanpak is om sociale uitsluiting en de ongelijkheid die ontstaan door armoede aan te pakken.

#### 1.1.3. Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap

De Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap (Stb. 2013, 414) heeft invloed op de effectiviteit van de Wgs.

Verkwisting of het hebben van problematische schulden is sinds de invoering van deze wet in januari 2014 een aparte grond voor onderbewindstelling, de zogenaamde 'schuldenbewinden'. Het indienen van een verzoek tot schuldenbewind kan zonder tussenkomst van de gemeente rechtstreeks bij de rechtbank worden gedaan. De bedoeling van de wijziging in de wet was dat de (schulden)bewindvoerder slechts verantwoordelijk is voor een juiste toeleiding naar de gemeentelijke schuldhulpverlening en daar waar dat niet mogelijk is zorgt voor financiële stabilisatie. De praktijk ziet er helaas anders uit het aantal aanvragen voor gemeentelijke schuldhulpverlening door bewindvoerders is niet gestegen, terwijl het aantal verzoeken voor bijzondere bijstand voor de kosten van schuldenbewinden sinds 2014 wel is toegenomen. Het risico bestaat dat de bewindvoerders i.p.v. de gemeente schulden gaat regelen, en bijvoorbeeld afspraken maken met slechts een aantal schuldeisers. Hun cliënt, de schuldenaar, blijft dan zitten met schulden en de overige schuldeisers worden benadeeld. Wanneer in een later stadium alsnog de gemeente wordt

ingeschakeld voor schuldregelingstraject, is de kans groot dat de eerder door de bewindvoerder benadeelde schuldeisers niet meer wil meewerken aan een gemeentelijke schuldregeling. En dat leidt dan weer tot hogere (maatschappelijke) kosten.

#### *1.1.4. Ontwikkeling doelgroep in Nederland*

##### *Jaarverslag NVVK*

De uitvoering van de Wgs ligt voor Maastricht bij de GR Kredietbank Limburg (KBL), de KBL is aangesloten bij de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK).

Op 25 mei 2015 heeft de NVVK, haar jaarcijfers schuldhulpverlening over 2014 gepubliceerd. Wederom is er een stijging van het aantal mensen dat zich bij de NVVK-leden meldt en is de gemiddelde hoogte van het schuldenpakket toegenomen. In 2014 waren er 92.000 aanmeldingen, in 2013 waren dit er 89.000. De gemiddelde schuld steeg in een jaar tijd van 37.700 euro naar 38.500 euro.

##### *Lage inkomens hardst geraakt*

Opvallend is dat de groei van schulden doorzet ondanks het voorzichtige economische herstel. Vooral mensen met een laag inkomen uit werk of met een uitkering hebben moeite om rond te komen. 87% van de klanten in de schuldhulpverlening heeft een inkomen rondom het minimumloon of een inkomen tot maximaal modaal. In 2011 was dit nog 74%. Een steeds grotere groep moet met een minimaal inkomen rondkomen. Daarnaast zijn de landelijke ondersteunende inkomensmaatregelen afgebouwd, terwijl de uitgaven juist zijn toegenomen. Vooral de gestegen huren en de afbouw van de huurtoeslag hebben een flink gat geslagen in het budget van deze groep. Daarnaast stijgen eigen bijdragen en het eigen risico in de zorgkosten en zijn tegemoetkomingen voor chronisch zieken en gehandicapten afgenomen, waardoor mensen tegen hoge ziektekosten aanlopen. Het is voor veel mensen erg moeilijk om géén schulden te maken.

##### *Schulden vaak niet op te lossen*

Het niet kunnen oplossen van schulden heeft te maken met de juridische status van schulden en de positie van de schuldeiser daarbinnen. Het zijn vooral de vorderingen van (Rijks)overheden die een probleem kunnen opleveren. De overheid is inmiddels de grootste en meest bevoorrechte schuldeiser in de schuldenpakketten van burgers die zich melden voor schuldhulpverlening. De houding van de overheid bij fraude- en boeteschulden is vaak weinig flexibel en laat weinig ruimte voor maatwerk. Dit kan er toe leiden dat schulden niet meer te regelen zijn, wat betekent dat er geen schuldregeling kan worden opgestart zodat een schuldenvrije situatie na het doorlopen van een minnelijke schuldregeling geen optie is. In de afgelopen drie jaren is het aantal mensen met niet-regelbare schulden, waardoor een schuldregeling niet kan worden opgestart, meer dan verdubbeld. In 2011 waren dat 6.500 mensen, in 2014 bijna 14.000. De niet-regelbare schulden betreffen vaak overheidsvorderingen.

Het ministerie erkent het voorgaande probleem en staatssecretaris Jette Klijnsma heeft de opdracht gekregen om voor 1 juli 2016 de Rijksincassovisie aan te scherpen en de mogelijkheden te onderzoeken om schuldhulpverleners doorzettingsbevoegdheid te geven ten opzichte van overheidsschuldeisers.

## **1.2 Achtergrond**

In 2005 besloten de raden van zes gemeenten, te weten Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Maastricht en Sittard-Geleen tot oprichting van de 'Gemeenschappelijke Regeling voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg' (GR). Deze op de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) gebaseerde constructie biedt het juridisch kader voor de publiekrechtelijke samenwerking tussen voornoemde gemeenten en het openbaar lichaam genaamd 'Kredietbank Limburg'.

### *1.2.1 .Uitvoering van schuldhulpverlening*

Jaarlijks sluiten de afzonderlijke GR gemeenten een dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de Kredietbank Limburg (KBL) af, waarin afspraken gemaakt worden over aard en hoeveelheid producten die men afneemt en tegen welke vergoeding. De tarieven worden kostendekkend berekend zonder winstopslag. Gemeenten hebben de vrijheid om vorm en inhoud van het traject zelf te bepalen. Hierbij wordt rekening gehouden met "couleur local" van de diverse gemeenten.

### *1.2.2 Invoering WGS en beleidsplan Schuldhulpverlening*

Met de introductie van de WGS is er in 2012 een beleidsplan Schuldhulpverlening vastgesteld dat richting geeft aan de uitvoering van de WGS in de gemeente Maastricht. Dit beleidsplan loopt voor maximaal 4 jaar en wordt met dit document vervangen.

### *1.2.3 Uitgangspunten Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening*

Het is economisch niet verantwoord en uit sociaal oogpunt niet wenselijk dat mensen buiten de samenleving komen te staan. Er wordt daarom geïnvesteerd in maatregelen die de mogelijkheden tot participatie vergroten, waarbij participatie op de arbeidsmarkt voorop staat. Een belemmering bij arbeidsparticipatie zijn (problematische) schulden. Daarom is het van groot belang om (problematische) schulden te voorkomen, beheersbaar te krijgen of op te lossen. Hiervoor zijn schuldenaren en schuldeisers in de eerste plaats zelf verantwoordelijk. Als mensen toch hulp nodig hebben, kunnen zij bij de overheid (gemeente) terecht.

Het is aan de gemeente om hen snel, effectief en het liefst zo vroeg mogelijk te helpen. Door het economische klimaat raken steeds meer mensen in financiële problemen en veranderen de aard en omvang van de schulden. Schuldhulpproblematiek wordt complexer, terwijl gemeenten naar verwachting de komende jaren over minder middelen beschikken door een groei van taken binnen het Sociaal Domein.

## **1.3 Wettelijk kader Wgs**

De Wgs beoogt dat mensen van problematische schulden afkomen zonder in juridische procedures terecht te komen. Het oplossen van schuldenproblematiek via een 'minnelijk' traject heeft de voorkeur boven een 'wettelijk' traject, omdat deze vorm van schuldhulpverlening grotere kans van slagen heeft. Dit komt doordat schuldeisers en schuldenaren samen tot afspraken komen over het aflossen van de schulden.

Door de taak van regievoering bij de gemeente te leggen is er in principe één verantwoordelijke instantie voor de uitvoering van schuldhulpverlening in Nederland. Deze regievoering, samen met betere afstemming tussen het beleid voor schuldhulpverlening en andere beleidsvelden moet leiden tot een effectievere aanpak van de onderliggende problemen bij schuldensituaties.



Andere wettelijke kaders zijn o.a.:

- Wet sanering natuurlijke personen (Wsnp)
- Faillissementswet (Fw)
- Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap (zie ook 1.1.2.)
- Wet op het financieel toezicht (Wft)

De gemeente heeft door de komst van de Wgs expliciet de taak om regie te voeren en integraal beleid te ontwikkelen. Dat betekent dat niet alleen gewerkt moet worden aan het oplossen of hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar dat tegelijkertijd iets wordt gedaan aan andere (onderliggende) problemen waar de persoon mee te maken heeft (en die mede oorzaak zijn van het ontstaan van problematische schulden). Het kan daarbij gaan om bijvoorbeeld psychosociale problemen, relatieproblemen, woonsituatie, gezondheid, verslaving of gezinssituatie. De integrale schuldhulpverlening zal toegesneden moeten zijn op de individuele cliënt wat het leveren van maatwerk betekent.

De taakverdeling tussen de gemeenteraad en het college volgt uit de wet. De gemeenteraad is verantwoordelijk voor de visie en doelstellingen en stelt deze aan de hand van een plan op. Het college is belast met het uitvoeren van het plan en formuleert hiervoor zo nodig beleidsregels. Dit maakt maatwerk mogelijk.

## Hoofdstuk 2: Visie, doel, doelstellingen en doelgroepen

---

In dit hoofdstuk wordt de visie van het beleidsplan geformuleerd. Daarnaast worden de doelstellingen en de doelgroepen benoemd.

### 2.1 Visie en doel

De onderstaande visie biedt de basis waarop schuldhulpverlening aan burgers geboden wordt:

De gemeente zal daar waar mogelijk, problematische schulden zoveel mogelijk zien te voorkomen en zet daarom in op preventie en vroegsignalering. Schulden vormen een belemmering voor de deelname aan de maatschappij en daarom wordt aan alle inwoners, binnen de gestelde (wettelijke) kaders, ondersteuning geboden om de schuldsituatie op te lossen of anders beheersbaar te maken (stabilisatie). De gemeente biedt de kans om de schuldsituatie te voorkomen, te stabiliseren of op te lossen, maar de burger blijft zelf verantwoordelijk voor het slagen van het in te zetten traject. Burgers die (tijdelijk) niet in staat zijn zelf de verantwoordelijkheid te nemen, kunnen hierbij ook rekenen op (tijdelijke) ondersteuning.

Het doel van dit beleidsplan ligt breder dan enkel de uitvoering van schuldhulpverlening. Het is de bedoeling om met dit beleidsplan ook richting te geven aan het voorkomen van problematische schulden en ook aan te geven welke doelgroepen extra aandacht nodig hebben. De gemeenteraad stelt met het beleidsplan de kaders van de schuldhulpverlening vast en legt de koers van de regievoering voor een periode van 4 jaar vast. Het college voert vervolgens de regie over schuldhulpverlening in haar gemeente. Dit wordt gedaan aan de hand van beleidsregels.

### 2.2 Doelstellingen

De volgende concrete doelstellingen zijn opgenomen in de bovenstaande visie van het beleidsplan voor integrale schuldhulpverlening voor de gemeente Maastricht:

#### 2.2.1. Voorkomen van problematische schulden en de gevolgen voor deelname aan de maatschappij (preventie)

Voorkomen is beter dan genezen. Door de integrale dienstverlening te bieden, worden de persoonlijke belemmeringen weggenomen die maatschappelijke deelname in de weg staan.

De gemeente zal zich, daar waar mogelijk, inspannen om schulden te voorkomen. Goede voorlichting levert bewustwording op bij mensen voordat problemen ontstaan. Door specifieke voorlichting in te zetten bij de verschillende doelgroepen wordt de kans dat de boodschap over komt groter.

Door te werken via de NVVK richtlijnen, kan gebruik gemaakt worden van landelijke convenanten. Aan de hand van deze convenanten kunnen schuldproblemen van burgers bij (zorg)verzekeraars, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), energieleveranciers, etc. in een vroeg stadium worden opgespoord. Daarnaast lopen op gemeentelijk niveau afspraken met de woningcorporaties en de Watermaatschappij Limburg met het oog op vroegsignalering en preventie van betalingsachterstanden. De afspraken met de corporaties hebben in 2015 al geresulteerd in een daling van het aantal huissuitzettingen op basis van huurachterstand.

### *2.2.2. Vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de burger*

Door het investeren in de capaciteiten van de burger worden de mogelijkheden geboden om in de toekomst zelf financiële problemen het hoofd te bieden. Dit proces is toekomstgericht en loopt naast de dienstverlening voor het oplossen van de huidige schuldsituatie.

Gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de burger, fungeert sinds juli 2013 een netwerk "samen uit de min" waarin zowel professionele organisaties als vrijwilligersorganisaties deelnemen.

Dit netwerk heeft als doel om een sterke keten te vormen op het gebied van preventie, vroegsignalering, voorlichting en advies, schuld- en budgetbegeleiding en het ordenen van administratie. Waarbij de partners in het netwerk elkaars kwaliteiten te versterken en aanvullen, zonder de eigen kracht van de burger uit het oog te verliezen. Partijen betrokken bij dit netwerk zijn o.a. Kredietbank Limburg, Humanitas (klapperproject), Stichting Leergeld, Stichting LIFT (budgetkring), Stichting Wijkpresentie (Schuld & Budget Buddy Maastricht), Stichting Trajekt, Vluchtelingenwerk Maastricht en de gemeente Maastricht.

### *2.2.3. De burger blijft zelf verantwoordelijk*

De burger staat centraal, maar blijft verantwoordelijk voor het slagen van de dienstverlening. Dit betekent ook dat de burger, naar vermogen, zijn verantwoordelijkheden moet nemen in beslissingen en het nakomen van afspraken. De gemeente bevordert een laagdrempelige toegankelijkheid tot de schuldhulpverlening, zodat iedere burger in staat is zijn verantwoordelijkheid te nemen.

Daarnaast zijn de volgende algemene uitgangspunten ook van toepassing:

### *2.2.4. Door te investeren in schuldhulpverlening worden andere, maatschappelijke kosten verminderd of voorkomen.*

Investeringen in schuldhulpverlening zoals de opzet van een verbeterlab schuldhulpverlening, uitrol van een Goede Gieren aanpak en samenwerking op het gebied van vroegsignalering met de woningcorporaties zullen de komende jaren worden ingezet met als doel het verminderen of voorkomen van maatschappelijke kosten. Denk hierbij aan de kosten voor huisuitzetting, herhuisvesting, maatschappelijke opvang en een extra beroep op bijstand. Hierin moet naar een gezonde balans worden gestreefd.

### *2.2.5. De dienstverlening is toegespitst op het individu.*

Door maatwerk te leveren op de dienstverlening, sluit deze aan bij de situatie van het individu. Hiermee wordt de kans dat iemand schuldenvrij wordt groter. Als schuldenvrij worden niet haalbaar is, dan is het hanteerbaar maken van de schulden het hoogste doel (stabilisatie).

## **2.3 Doelgroep**

In principe is schuldhulpverlening toegankelijk voor iedere inwoner van 18 jaar en ouder, die hulp of advies wenst bij het regelen van diens financiën, mits ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie van de gemeente Maastricht. Er wordt geen inkomens- of vermogensgrens gehanteerd voor de toegang tot schuldhulpverlening. Daarmee wordt aangesloten bij het uitgangspunt van de wet dat schuldhulpverlening breed toegankelijk dient te zijn.

Een viertal doelgroepen worden specifiek benoemd.

### *2.3.1 Ouders met minderjarige kinderen*

Ouders met minderjarige kinderen krijgen op grond van de wet extra aandacht ter voorkoming van de negatieve gevolgen van schulden op de ontwikkeling van minderjarige kinderen. In gezinnen met inwonende kinderen waarbij sprake is van schuldenproblematiek of sprake is van gevaar voor het ontstaan van financiële problemen, kan wanneer dit nodig blijkt, via de ketenpartners op het maatschappelijke vlak extra aandacht gegeven worden aan de situatie van deze gezinnen en de situatie van de kinderen. Hier kan vorm aan worden gegeven via de nauwe samenwerking tussen de gemeente en andere ketenpartners zoals:

- Trajekt
- Veiligheidshuis Maastricht
- Team Jeugd
- Sociaal Wijkteam
- Voedselbank
- Stichting Leergeld
- Humanitas
- Schuld- en budgetbuddy's
- Vluchtelingenwerk
- Budgetkringen

Hiermee wordt aangesloten bij de integrale samenwerking tussen alle partijen, waarmee (financiële) problemen bij ouders en hun kinderen snel opgepakt kunnen worden.

### *2.3.2 Jongeren*

In de afgelopen periode zijn er diverse initiatieven ontwikkeld om voorlichting voor specifieke doelgroepen te geven. Hierbij is extra aandacht uitgegaan richting jongeren, omdat dit een kwetsbare groep is en zij aan het begin van hun leven staan. Een schuldenvrije start is hierbij belangrijk. Het organiseren van dergelijke initiatieven is niet eenvoudig gebleken. Het is lastig om voldoende ingang bij het onderwijs te realiseren, doordat het onderwijs haar lesprogramma niet kon afstemmen op schuldpreventie. In de periode vanaf 2014 is ingezet op samenwerking met Trajekt rondom de doelgroep jongeren met het project No credit, Game over. Dit project loopt via jongerenwerkers van Trajekt en is gericht op het bewust maken van jongeren over geld en uitgaven. Met dit project hebben we een ingang kunnen creëren in het onderwijs en verwachten we in het schooljaar 2015/2016, 2150 leerlingen in de leeftijd van 15 tot 19 jaar te bereiken.

Er zal ook aansluiting worden gezocht bij de jaarlijks door het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD), georganiseerde week van het geld. Waarbij op basisscholen gastlessen rondom armoede en financiële problematiek zullen worden verzorgd.

### *2.3.3 Zelfstandigen*

De wet gemeentelijke schuldhelpverlening is breed toegankelijk en is daarom ook toegankelijk voor Burgers met zakelijke schulden en zelfstandige ondernemers. Hierbij moet wel worden vermeld dat de toegang tot de schuldhelpverlening niet moet worden verward met de toegang tot de minnelijke schuldregeling.

Zelfstandigen kunnen geen aanspraak maken op een minnelijke schuldregeling vanuit de gemeente, omdat zij géén natuurlijke personen zijn en voor hen andere rechtsmiddelen bestaan (zoals herfinanciering van het bedrijf).

Schuldhelpverlening voor zelfstandigen kan afhankelijk van de situatie betekenen dat weliswaar geen schuldregeling kan worden aangeboden, maar wel ondersteuning met het stabiliseren van de financiële situatie .

Naast de schuldhelpverlening kan ook een beroep worden gedaan op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz).

Wanneer de onderneming niet levensvatbaar blijkt en de klant zich uitschrijft bij de kamer van koophandel, kan wel een beroep gedaan worden op minnelijke schuldregeling. Hiermee worden klanten die schulden hebben als gevolg van de liquidatie van hun onderneming niet uitgesloten.

#### *2.3.4 Personen onder (schulden)bewind*

Met de invoering van de Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap is, het hebben van schulden ook een reden om beschermingsbewind aan te vragen. Hierdoor is de scheidingslijn tussen de taken van de (schulden) bewindvoerder en de gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) minder duidelijk. Ondanks dat het de bedoeling van de wijziging in de wet was dat de (schulden)bewindvoerder slechts verantwoordelijk is voor een juiste toeleiding naar de gemeentelijke schuldhelpverlening en dat hij, daar waar dat niet mogelijk was zorgt voor financiële stabilisatie, zien we dat bewindvoerders ook gaan bemiddelen in schulden. Bewindvoerders kunnen bij hun bemiddelingen met schuldeisers echter geen gebruik maken van de convenantafspraken die de NVVK (brancheorganisatie voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren) heeft gemaakt in het kader van de Wgs. Zoals bijvoorbeeld de afspraak dat een melding bij het Zorginstituut NL van een aanvraag Wgs, leidt tot onmiddellijke stopzetting van bestuurlijke boete vanwege betalingsachterstand bij de ziektekostenverzekeraar.

Een andere belangrijke wijziging in de Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap is dat de gemeente bij de rechtbank een verzoek tot stopzetting van een (schulden)bewind kan indienen. Sinds 2014 is echter door gemeenten heel beperkt gebruik gemaakt van deze mogelijkheid en er is dus landelijk niet veel ervaring mee opgedaan. In het tweede kwartaal 2016 is daarom gestart in samenwerking met een viertal andere Limburgse gemeenten met een pilot *stopzetten beschermingsbewind (schuldenbewind)* bij de rechtbank. We gaan verzoeken tot stopzetting indienen wanneer de bewindvoering niet noodzakelijk wordt bevonden en/of niet zinvol is gebleken.

Daarnaast wordt in het derde kwartaal van 2016 gestart met een onderzoek om via het instrument bestuurlijk aanbesteden te kunnen komen tot een pool van bewindvoerders, waar we zelf de regie over kunnen voeren. Daarmee kunnen we meer invloed uitoefenen op de kwaliteit en de werkzaamheden van de bewindvoerders die aangesloten zijn bij de pool. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de gemeente bepaalt wanneer bewindvoering het juiste instrument is en een verzoek tot onder bewindstelling indient bij de rechtbank. Bij het verzoek bij de rechtbank zal dan worden gekozen voor één van de onder de pool vallende bewindvoerderskantoren. Overlappen in de werkzaamheden van de bewindvoerders en de gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) kunnen dan worden voorkomen.

#### **2.4 Toelating tot schuldhelpverlening**

Schuldhelpverlening is toegankelijk voor alle inwoners behorend tot de doelgroep op basis van een individuele afweging. Dit betekent dat op voorhand niemand van schuldhelpverlening wordt uitgesloten. Met uitzondering van inwoners die geen Nederlands staatsburger zijn of onrechtmatig in Nederland verblijven.

Het college van B&W heeft wel de bevoegdheid mensen de toegang tot de schuldhelpverlening te weigeren nadat ze een afweging heeft gemaakt van individuele

omstandigheden. Bijvoorbeeld omdat iemand zich niet houdt aan eerder gemaakte afspraken, zich ernstig misdraagt jegens medewerkers of sprake is van een verzoek tot hernieuwd schuldhulpverleningstraject .

*Ofschoon het uitgangspunt gehanteerd wordt dat ongewenst gedrag niet beloond mag worden kiest Maastricht er voor om, teneinde erger te voorkomen financiële stabilisatie aan te bieden en voor die gevallen waarop artikel 57 van de Participatiewet toegepast kan worden, dit toe te passen. Dit betekent dat dan huur, nutsvoorzieningen (gas, stroom, water) en ziektekostenpremies wel doorbetaald worden.*

*Artikel 57 van de participatiewet biedt het college de mogelijkheid, indien en zolang er gegronde redenen zijn om aan te nemen dat de belanghebbende zonder hulp niet in staat is tot een verantwoorde besteding van zijn bestaansmiddelen, aan de bijstand de verplichting te verbinden dat de belanghebbende eraan meewerkt dat het college in naam van de belanghebbende noodzakelijke betalingen uit de toegekende bijstand verricht.*

## **Hoofdstuk 3: Uitvoering van schuldhulpverlening**

---

Een kwalitatieve uitvoering van schuldhulpverlening vergt op de eerste plaats een goede rolverdeling en op tweede plaats een goede kwaliteitsborging. De feitelijke uitvoering van schuldhulpverlening heeft de gemeente Maastricht volledig uitbesteed aan een derde partij. De kwaliteitsborging is afhankelijk van goede procedurele afspraken tussen opdrachtgever (= gemeente) en opdrachtnemer (= uitvoerende partij). In deze afspraken moeten toetsbare criteria zijn opgenomen, zoals de doelstellingen rond wacht- en doorlooptijden en de verwachtingen rond schuldhulpverlening in onze gemeente. Hiervoor gelden de richtlijnen van de NVVK als basis.

### **3.1 De rollen binnen de uitvoering van schuldhulpverlening**

De wet biedt gemeenten de vrijheid om zelf te beslissen hoe zij uitvoering geeft aan schuldhulpverlening.

Wel dient zij in haar beleidsplan aan te geven welke maatregelen zij neemt om de kwaliteit van de uitvoering van schuldhulpverlening te borgen. Dit wordt daarna nader uitgewerkt in de beleidsregels.

#### **3.1.1 Het college**

Het college formuleert beleidsregels die de uitvoering van het beleidsplan voor schuldhulpverlening in goede banen moet leiden. De besluitvorming, zoals op aanvragen alsmede in bezwaar- en beroepsprocedures zijn de verantwoordelijkheid van het college.

#### **3.1.2 Kwaliteitsborging**

De uitvoerder van schuldhulpverlening dient te werken conform de richtlijnen en gedragscodes van de NVVK (brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren). De NVVK staat voor het tegengaan van financiële misstanden in het sociaal domein en bieden een sociaal alternatief om schulden te voorkomen, op te lossen of beheersbaar te maken.

Daarmee wordt kwalitatief goede schuldhulpverlening aan de burgers gegarandeerd.

De terugkoppeling met de gemeente vindt per kwartaal plaats op managementniveau waarin de voortgang van de werkzaamheden en resultaten worden besproken. Op klantniveau bestaat, afhankelijk van de noodzaak en situatie, frequentere samenwerking. Hierbij wordt de samenwerking met andere ketenpartners dan de gemeente en de uitvoerende partij, als voorwaarde gesteld om de integraliteit te waarborgen.

### **3.2 Aanvraagproces**

Het aanvraagproces voor schuldhulpverlening is gebaseerd op de Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK en toegepast naar de wensen van de gemeente Maastricht. Het aanvraagproces is dynamisch in de zin dat continu gekeken wordt of er zaken zijn die verbeterd moeten worden. Het is daarom ook ieder kwartaal een terugkerend onderwerp in het overleg tussen de gemeente Maastricht en de uitvoerder.

#### **3.2.1. Beleidsregels**

Aanvragen worden aan de hand van de beleidsregels Schuldhulpverlening getoetst. In deze beleidsregels legt het college de voorwaarden vast waaronder schuldhulpverlening geboden wordt. Deze voorwaarden omvatten in ieder geval zaken zoals recidive, beëindigingsgronden, verplichtingen en het aanvragen van een basisbankrekening.

### **3.3 Wacht- en doorlooptijden**

Een onderdeel van het aanvraagproces en dus de kwaliteit van de dienstverlening is de lengte van de wacht- en doorlooptijd.

De maximale wachttijd is een termijn van orde. Daarmee wordt bedoeld dat er geen sancties zijn voor het overschrijden van de wachttijd, maar wel dat het een doelstelling moet zijn.

#### *3.3.1. Korte wachttijden*

De wachttijd is de periode tussen het moment dat een persoon zich wendt tot de gemeente (of de uitvoerende schuldhulpverleningsorganisatie) voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld

Korte wachttijden dragen bij aan het voorkomen en beheersen van schulden. Daarnaast is een schuldeiser eerder bereid om mee te werken daags na het ontstaan van een vordering, dan na een lange periode van wachten.

De Wgs schrijft voor dat de wachttijd maximaal vier weken mag zijn en bij crisissituaties( b.v. dreigende huisuitzetting) is dit maximaal drie (werk)dagen. Gemeente Maastricht heeft in de dienstverleningsovereenkomst met de Kredietbank Limburg laten opnemen dat binnen twee weken na de eerste melding een screening gevolgd door een screeningsgesprek (waarin de hulpvraag wordt vastgesteld) plaatsvindt.

#### *3.3.2. Inzicht in de doorlooptijd*

De burger krijgt daarnaast inzicht in de doorlooptijd van zijn of haar schuldhulpverleningstraject. Hoe korter, hoe beter is het devies. Een korte doorlooptijd biedt perspectief voor de burger en voorkomt een negatief effect op het moreel van de burger. Zoals eerder gesteld heeft dit ook een positief effect op de welwillendheid van schuldeisers om mee te werken aan een schuldregeling. Immers, snelle schuldbemiddeling biedt ook hen perspectief op de aflossing van de schuld.

Voor de doorlooptijd is geen termijn vastgesteld, omdat die per klant kan verschillen. Zo maakt het verschil uit of enkel sprake is van een financieel probleem of dat ook sprake is van problemen als verslaving of psychische problemen. Ook de aard van de schulden speelt een rol. Sommige schulden zijn niet direct op te lossen. Verder heeft de klant zelf ook een grote invloed op de doorlooptijd. Wanneer klanten kampen met psychische problemen of weinig tot geen inzicht heeft in zijn eigen administratie kan dit van invloed zijn bij bijvoorbeeld het (tijdig) aanleveren van stukken, hetgeen weer van invloed is op de doorlooptijden van een traject.

Ook de gemeente zelf heeft invloed op de snelheid van het proces, bijvoorbeeld als er sprake is van een re-integratietraject (eventuele inkomen groeit, waardoor aflossingscapaciteit en doorlooptijden toenemen).

Op de aspecten waar de gemeente invloed op heeft, wordt actief gestuurd om de wacht- en doorlooptijden zo kort mogelijk te houden. In de beleidsregels worden richtinggevende termijnen opgenomen voor de doorlooptijden van schuldhulpverlening.

#### *3.3.3. Aanvraag*

Ten slotte valt de Wgs ook onder de reikwijdte van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit betekent dat naast de wacht- en doorlooptijden die de Wgs voorschrijft, de gemeente ook gehouden is aan de in de Awb opgenomen beslistermijnen. Voor een aanvraag schuldhulpverlening betekent dit dat in principe binnen 8 weken na aanvraag een beslissing moet worden genomen op die aanvraag. De beslistermijn gaat lopen vanaf het moment dat er een ondertekend aanvraagformulier is ingevuld. Dit gebeurt tijdens het eerste gesprek na



de screening en bevat onder andere de afspraken die met de aanvrager zijn gemaakt ten aanzien van diens traject.

De beslistermijn kan overigens worden verlengd indien er aanvullende gegevens nodig zijn van de aanvrager of derden. Dit gebeurt altijd in overleg met de aanvrager.

### *3.4 Managementinformatie*

Om tussentijds op een praktisch niveau te kunnen sturen zijn en worden er met de uitvoerende partij duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. Hierin zijn ook afspraken opgenomen over de aan te leveren managementinformatie.

Op basis van deze managementinformatie wordt de kwaliteit en effectiviteit van de schuldhulpverlening door het college gevolgd. Daarnaast wordt met de managementinformatie ook informatie verzameld over de doelgroepen.

## Hoofdstuk 4: Financiering

---

De invoering van de Wgs heeft bij gemeenten geleid tot een taakverzwaring. De wetgever heeft uitgesproken dat deze taakverzwaring niet gepaard gaat met extra structurele middelen. De wetgever gaat namelijk uit van een inverdieneffect door een extra inzet op preventie, het voorkomen van recidive, nazorg en effecten op aanverwante gemeentelijke taakgebieden (zoals bijzondere bijstand, re-integratiemiddelen, afsluitingen energie- en gasvoorzieningen, huisuitzettingen, verslaafdenzorg, etc.). Deze inverdieneffecten heeft de wetgever (nog) niet inzichtelijk gemaakt. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is bezig om de effecten van de Wgs te evalueren. Deze evaluatie zal voor 1 juli 2016 aan de Eerste en Tweede Kamer worden verzonden.

### 4.1 Kosten

De bekostiging van Schuldhulpverlening vindt plaats op productbasis. Per kwartaal wordt door de uitvoerende partij aan de gemeente gefactureerd. De hoogte van de facturen zijn afhankelijk van de ingezette producten. De producten die worden ingezet hebben betrekking op de verschillende fasen in het schuldhulpverleningstraject.

#### 4.1.1 . Kosten op klantniveau

De kosten per klant zijn geheel afhankelijk van de situatie van de klant. De ene klant heeft voldoende aan een eenmalig advies en de andere heeft, alvorens een minnelijk traject gevolgd door een wsnp-traject, wordt ingezet, een periode van financiële stabilisatie nodig.

#### 4.1.2. Kosten op macroniveau

De budgetten en het aantal klanten over de afgelopen periode laten de ontwikkelingen op het gebied van Schuldhulpverlening goed zien. De landelijke trend van stijgende aantallen trajecten en stijgende kosten is zichtbaar. De stijging van de kosten is grotendeels opgevangen met de extra middelen voor Armoedebestrijding die sinds 2013 beschikbaar zijn gesteld aan gemeenten. Onderstaande tabel geeft verder een beeld van de kostenontwikkeling gedurende de looptijd van het Beleidsplan integrale gemeentelijke schuldhulpverlening 2012 – 2015.

	2012	2013	2014	2015
Inkoop op basis van dienstverleningsovereenkomst	€ 1.200.000	€ 1.300.000	€ 1.380.000	€ 1.500.000
Aantal aanvragen Wgs	480	490	550	700
Uitgaven bijzondere bijstand ten behoeve van kosten beschermingsbewind	€ 770.000	€ 890.000	€ 1.110.000	€ 1.540.000

### 4.2. Rendement

De opbrengsten van schuldhulpverlening laten zich niet makkelijk vertalen naar geld. Er is altijd sprake van een investering door de maatschappij in een persoon in de hoop dat dit rendement biedt op langere termijn. Hierbij zijn (ten aanzien van schuldhulpverlening) door partijen uit het werkveld een aantal aandachtspunten aangestipt:

- 1 . Dit maatschappelijk rendement door een investering in schuldhulpverlening is moeilijk in concrete bedragen uit te drukken.

2. Op het gebied van armoedebestrijding kan in algemene zin gesteld worden dat een investering in schuldhulpverlening rendement oplevert omdat sprake is van minder oninbare vorderingen, minder en/of kortere bijstandsuitkeringen en minder uitgaven aan minimaregelingen.
3. Personen die hulp bij schulden vragen, komen in beeld voor andere regelingen vanuit het armoedebeleid.
4. Het vooruitzicht van mensen met armoedeproblematiek wordt beter als er uitzicht is op een oplossing. Vooruitzicht op een nieuwe start geeft kracht om door te zetten en de situatie te willen verbeteren.
5. Verder is de algemene aanname dat minder beroep wordt gedaan op maatschappelijke opvang en minder sprake is van woningontruimingen en herhuisvesting. Uit landelijke ervaring blijkt dat een woningontruiming de maatschappij al snel gemiddeld € 10.000,- kost.

#### *4.2.1. Financiële bijdrage van de burger.*

Het is mogelijk om als gemeente een financiële bijdrage te vragen bij een verzoek om schuldhulpverlening. Hiermee zouden de kosten van schuldhulpverlening gedrukt kunnen worden. In de voorgaande periode is hier bewust niet voor gekozen, omdat het vragen van een financiële bijdrage als effect heeft dat er een extra drempel wordt opgeworpen voor de stap naar hulpverlening te maken én dat de totale som van schulden groter wordt. Immers, de burger moet periodiek deze bijdrage betalen, maar heeft hier doorgaans niet de middelen voor. Het gevolg is dat er automatisch een schuld ontstaat ten opzichte van de gemeente.

Deze gevolgen zijn heden nog steeds van toepassing, waardoor het niet wenselijk is om een financiële bijdrage te vragen van de burger voor de dienstverlening voor schuldhulpverlening.