

# **Dienstregeling Schuldhulpverlening**

**2018 – 2022**

**Dienst Noardwest-Fryslân**

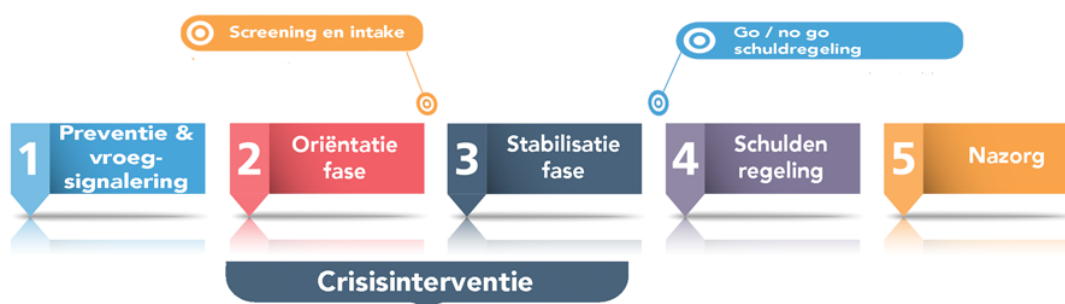
## 1. Inleiding

De Dienstregeling Schuldhulpverlening 2018 – 2022 vervangt met ingang van 1 januari 2019 de Kadernota 2012 – 2015 schuldhulpverlening. De Kadernota gold ook voor de periode 2016 – 2018. De Dienstregeling legt de ambitie neer voor de komende vier jaren en is samengevat in het ambitieschema schuldhulpverlening 2018 – 2022 dat als bijlage A is bijgevoegd. De Dienstregeling geeft aan welke ambities in deze periode worden nagestreefd om uitvoering te geven aan de schuldhulpverlening in het werkgebied van de Dienst Noardwest-Fryslân.

Schuldhulpverlening was, is en blijft het ondersteunen van personen en huishoudens met (kans op) problematische schulden. Er wordt gesproken van een problematische schuldsituatie als de financiële problemen en schulden zodanig van omvang zijn, dat men niet langer in staat is zelfstandig de financiële verplichtingen na te komen.

Dit is geen nieuw beleid. Er is staand beleid, vastgelegd in genoemde Kadernota. De Dienstregeling borduurt voort op dit bestaand beleid en benoemt per beleidsjaar welke stappen zullen worden gezet om tot betere schuldhulpverlening te komen.

De schuldhulpverlening omvat vijf fasen:



De gemeentelijke uitvoering (fase 1 t/m 3) is geconcentreerd op de preventie en de minnelijke schuldhulpverlening<sup>1</sup> (fase 4) is uitbesteed aan de Kredietbank Nederland. Fase 5 heeft nog geen vorm gekregen.

De Dienstregeling is een opsomming van activiteiten die de komende vier jaren zullen worden ontplooid om de schuldhulpverlening verder te ontwikkelen. Het is geen vastomlijnd kader. Nieuwe landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn om het schema aan te passen en bij te stellen. Daarnaast is het van belang dat de gemeenten<sup>2</sup> in het werkgebied een eigen couleur locale kunnen toevoegen aan de uitvoering van deze Dienstregeling.

<sup>1</sup> Voor 18 jaar en ouder niet zijnde zelfstandigen

<sup>2</sup> Vanaf 1 januari 2018 Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke

## 2. Schulden in Nederland<sup>3</sup>

Geld speelt een belangrijke rol in ons leven. Schulden maken is daar een gewoon, zelfs noodzakelijk, onderdeel van. Zonder schulden kunnen we geen huis kopen en vaak geen auto rijden. Tegenover het maken van schulden staat sparen. Het één kan niet zonder het ander. Zonder schulden kan er geen (spaar)rente worden betaald.

In 2017 hadden de huishoudens in Nederland in totaal € 760 miljard aan schulden. Het grootste deel is hypothecaire schuld: € 669 miljard. Studieleningen, consumptief krediet, rood staan en creditcardschulden nemen het restant voor hun rekening: € 91 miljard. Tegenover deze (hypotheek)schulden staat (huizen)bezit. De gemiddelde Nederlander bezit per saldo meer dan hij of zij aan schulden heeft. Gemiddeld dus geen reden voor zorg, maar de gemiddelde Nederlander bestaat niet.

In Nederland heeft één op de tien huishoudens te maken met problematische schulden en voor één op de vijf huishoudens bestaat het risico om met problematische schulden te maken te krijgen ('risicovolle schulden'). Iedereen kan met schulden te maken krijgen, bijvoorbeeld door werkloosheid of echtscheiding. De gevolgen van schulden zijn groot. Zo veroorzaken schulden veel zorgen en stress en leiden ze vaak tot een slechtere gezondheid of tot problemen binnen relaties en huishoudens.

Schulden vormen een belemmering bij het vinden van werk of bij het behouden van werk. Mensen zijn dan minder goed in staat om in hun eigen bestaan en dat van hun familieleden te voorzien. Verder blijkt uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau dat mensen met schulden 6,5 keer vaker in aanraking komen met Justitie. Ook schuldeisers kunnen in problemen raken als mensen hun rekening niet meer kunnen betalen<sup>4</sup>. Daarnaast is geconstateerd dat in huishoudens met problematische schulden het gebruik van sociaal-domeinvoorzieningen tweeënhalf keer zo vaak voor komt dan wanneer er geen problematische schulden zijn.

Schulden en de schuldenproblematiek staan in de landelijke belangstelling en nieuwe wetgeving is voorzien voor 2019. Diverse onderzoeken en nieuwe inzichten geven een nieuw beeld: er ontstaat begrip voor de schuldenaar. Uit onderzoeken blijkt bijvoorbeeld dat:

- De helft van mensen met lagere leesvaardigheid ook financiële schulden heeft;
- Vrouwen extra kwetsbaar zijn voor schulden, bijvoorbeeld door een inkomensterugval na echtscheiding;
- Veertig procent van de Nederlanders moeite heeft met de financiële administratie (Nibud);
- Geldtekort stress oplevert en leidt tot moeite om goede beslissingen te nemen. Mobility mentoring<sup>5</sup> kan leiden tot een gerichtere aanpak (Hogeschool Utrecht).

Bij de aanpak van schuldenproblematiek is een centrale rol weggelegd voor gemeenten. Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) hebben gemeenten de verantwoordelijkheid om burgers met financiële problemen te voorzien van ondersteuning. Daarnaast hebben ze op grond van de Wgs ook een verantwoordelijkheid om te voorzien in schuldpreventie en nazorg. Tot slot hebben gemeenten de verantwoordelijkheid om regie te

<sup>3</sup> Gebaseerd op het plan van aanpak van Schouders Eronder

<sup>4</sup> Kamerbrief Brede Schuldenaanpak mei 2018

<sup>5</sup> Het gebruik van inzichten uit de hersenwetenschap

voeren op de schuldhulpverleningsketen. Gemeenten hebben ruime discretionaire bevoegdheden om te bepalen hoe zij invulling geven aan schuldpreventie, ondersteuning en nazorg. Zo ook de gemeenten in het werkgebied van de Dienst.

Het begrip voor de schuldenaar klinkt ook door in de Dienstregeling en in de Dienstregeling worden nieuwe inzichten en onderzoeken meegenomen.

### *3. Schulden in Noardwest Fryslân*

Er bestaat geen volledig beeld van de situatie in Noardwest Fryslân. Het aantal huishoudens in Noord-Friesland bedroeg in 2017 ruim 148.000<sup>6</sup>. Indien wordt uitgegaan van de landelijke cijfers houdt dat in dat 15.000 huishoudens in Noord-Friesland te maken hebben met problematische schulden. De gemiddelde grootte per huishouden is ongeveer 2,15. Het aantal betrokken personen bedraagt dan dus ruim 32.000.

Indien een verdere verdeling<sup>7</sup> wordt gemaakt naar:

- Onzichtbare risicovolle schulden 8,1%                      - bijna 12.000 huishoudens;
- Onzichtbare problematische schulden 4,6%            - ruim 6.800 huishoudens;
- Zichtbare problematische schulden 2,5%              - 3.700 huishoudens.

### *4. Samenwerking in Noardwest-Fryslân*

Niet alleen met de hierboven genoemde Kredietbank Nederland, in Noardwest Fryslân wordt al met meerdere organisaties samengewerkt waar het gaat om één of meerdere onderdelen van een traject schuldhulpverlening. Dit betreffen:

- Humanitas Thuisadministratie
- Stichting Interkerkelijk Diaconaal Overleg (IDO / Schuldhulpmaatjes
- Stichting Urgente Noden
- De Skûle (Welzijn)
- Steunpunt Uitkeringsgerechtigden (SUG)
- De Friesland Zorgverzekeraar
- Woningbouwverenigen.

Deze lijst is niet volledig, maar ook voor de komende periode (2018 – 2022) zal deze samenwerking waar mogelijk en gewenst, worden voortgezet en zo nodig uitgebreid.

---

<sup>6</sup> Voorlopige cijfers CBS

<sup>7</sup> Inschatting gebaseerd op cijfers 2015

## 5. Doelstellingen

In 2022 moeten de volgende doelstellingen voor de Dienst met betrekking tot schuldhulpverlening zijn bereikt:

- Schuldhulpverlening bezien vanuit een netwerk, een sluitend netwerk met interne en externe partners.
- Alle netwerkpartners betrokken bij de uitvoering van schuldhulpverlening zijn inhoudelijk aangesloten op het te voeren beleid.
- De intake voor de integrale schuldhulpverlening in de planperiode verschuiven naar de Gebiedsteams.
- Er is sprake van een gestroomlijnde interne samenwerking, afspraken en verwachtingen zijn uitgesproken en vastgelegd.
- Er wordt integraal gewerkt, intake en plan zijn één.
- Door het opstellen van klantprofielen wordt ook de vraag achter de vraag (h)erkend.
- Er wordt meer gewerkt met vrijwilligers.
- Elke interventie wordt getoetst op juistheid.
- Bewindvoering kan worden gestuurd, de kosten zijn teruggedrongen.
- Niet alleen particuliere huishoudens ook voor ondernemers is er een keuze in interventie.
- Relevante groepen in het traject kunnen volgen en relaties kunnen leggen tussen interventies en maatregelen.
- Uiteindelijk is de burger verantwoordelijk en kan zelf zijn administratie voeren met of zonder (lichte) ondersteuning.
- Het beleid is up-to-date, actueel en operationeel.

Te beginnen in 2020 worden deze doelstellingen jaarlijks getoetst, geëvalueerd en bezien op haalbaarheid en voortgang. Indien gewenst en nodig op basis van nieuwe ontwikkelingen worden er doelstellingen aangepast, toegevoegd of verwijderd.

## 6 Vijf fasen in schuldhulpverlening

### 6.1 Preventie en vroegsignalering

Het doel van deze fase is het voorkomen van financiële problemen of er zo vroeg bij zijn dat problemen snel op te lossen zijn, liefst door de burger zelf. Vroegsignalering vraagt een out-reachende aanpak een pro-actieve houding van de gemeente.

Voorbeelden in deze fase:

- Training "Omgaan met geld";
- Kwijtscheldingsmiddagen;
- Thuisadministratie Humanitas.

### 6.2 Oriëntatie

In deze fase is het doel het maken van een plan voor de toekomst, dat past bij de situatie, de wensen en de mogelijkheden van de burger. Het is belangrijk hier de tijd voor te nemen en niet direct over te gaan tot schuldenregeling of aanmelding bij de Kredietbank voor schuldhulpverlening. Er wordt gezocht naar een duurzame oplossing.

### 6.3 Stabilisatie

In deze fase wordt de burger voorbereid op de gekozen duurzame oplossing. Dit kan een maatwerkoplossing zijn of een officiële schuldenregeling. Voorbereiden betekent stabiel worden op verschillende dimensies, inhoudelijk gedragsmatig en gevoelsmatig. Voor een groep burgers is dit niet haalbaar, voor hen is zwaardere zorg nodig en zal het advies zijn om via bewindvoering of langdurige zorg meer stabiliteit te garanderen.

In deze fase zijn drie instrumenten te onderscheiden.

#### 6.3.1 Budgetcoaching

Budgetcoaching betekent dat de burger onder begeleiding leert om stapje voor stapje weer zelfstandig de geldzaken te beheren. Verandering van gedrag is noodzakelijk voor het oplossen van schulden.

#### 6.3.2 Budgetbeheer

Bij budgetbeheer beheert iemand anders, bijvoorbeeld de Kredietbank, het geld en zorgt ervoor dat er niet meer uitgaat dan wat er binnenkomt. De burger ontvangt een deel om van te leven, leefgeld. Het grootste deel van het geld wordt echter gebruikt voor het betalen van vaste lasten, te sparen of schulden af te lossen.

#### 6.3.3 Beschermingsbewind

Beschermingsbewind is het zwaarste instrument in deze fase. Beschermingsbewind wordt door de rechter ingesteld voor personen met een lichamelijke of psychische beperking die niet in staat zijn hun eigen geldzaken te beheren. Bewind kan ook worden ingesteld indien de onder bewind gestelde geld verkwist dan wel problematische schulden heeft.

Landelijk stijgen de kosten voor beschermingsbewind. Deze kosten kunnen vallen onder bijzondere bijstand en de uitgaven bijzondere bijstand stijgen navenant. Ook in Noardwest Fryslân maken deze kosten een steeds groter deel uit van het budget bijzondere bijstand. Landelijk zijn er diverse ontwikkelingen, zoals het aanwijzen van een schuldenrechter, om deze kosten terug te dringen.

Met de komst van de Participatiewet in 2015 en het grotendeels wegvallen van de Wajong als voorliggende voorziening neemt het aandeel van klanten met een licht verstandelijke beperking (LVB) in de bijstand toe. Indien niet tijdig gesignaleerd, zal voor deze groep mogelijk uiteindelijk ook een beroep op beschermingsbewind worden gedaan.

#### 6.4 Schuldenregeling

In deze fase is het doel schuldenvrij te worden. Een schuldenregeling duurt 36 maanden. Voor natuurlijke (privé) personen zijn er twee officiële schuldenregelingen:

- Minnelijk schuldentraject (MNSP)
- Wettelijk schuldentraject (WSNP).

Daarnaast zijn er nog andere mogelijkheden zoals bemiddeling en saneringskrediet. Voor het treffen van een regeling wordt gebruik gemaakt van de diensten van de Kredietbank.

Specifieke aandacht vragen te treffen regelingen bij schulden zorgverzekeringspremie. Bij een schuld van meer dan zes maanden draagt de zorgverzekeraar over aan het CAK en wordt naast de aflossing een bestuursrechtelijke premie geïnd. Een aanvullende zorgverzekering is dan niet mogelijk. Met toepassing van de regeling uitstroom uit de bestuursrechtelijke premie<sup>8</sup> is het mogelijk een regeling te treffen en de een aanvullende verzekering af te sluiten.

Voor ondernemers geldt een aanpak via het Bijstandsbesluit Zelfstandigen (Bbz 2004). Voor het treffen van een regeling wordt gebruik gemaakt van de diensten van Zuidweg & partners, net als de Kredietbank lid van de NVVK, Nederlandse Vereniging van Kredietbanken, en daarmee gebonden aan een gedragscode. Voor de periode van deze dienstregeling worden voor ondernemers ook andere partners onderzocht.

#### 6.5 Nazorg

Het doel van deze fase is om de burger te begeleiden naar duurzame financiële zelfredzaamheid of een zodanig netwerk om kwetsbare mensen heen te zetten dat er niet opnieuw problemen ontstaan, of op tijd een nieuwe interventie wordt ingezet. Er is nog geen zicht op de omvang van deze groep.

#### 6.6 Ondersteunende processen

Naast de genoemde fasen van schuldhulpverlening zijn er ondersteunende (beleids)processen die de schuldhulpverlening mogelijk maken. In het schema opgenomen onder beleidscyclus met als onderdelen:

- Koers zetten
- Monitoring
- Evalueren.

---

<sup>8</sup> Inclusief wijziging per 1 augustus 2018

## 7. Ambities 2018 – 2021

De ambities in de periode van de Dienstregeling zijn hieronder kort per jaar verwoord. De ambities gezamenlijk moeten leiden tot het realiseren van de doelstellingen zoals genoemd in hoofdstuk 4. Daarbij gaat het kort gezegd om het realiseren van een integraal aanbod schuldhulpverlening op maat

### 7.1 Tweede half jaar 2018

Voor het tweede halfjaar 2018 staande volgende ambities op de rol:

- Het realiseren en uitgeven van een Geldkrant op Maat in samenwerking met het Nibud. De Geldkrant op Maat wordt in het werkgebied van de Dienst in drie edities (Harlingen, Waadhoeke en eilanden) huis aan huis verspreid, geeft landelijke informatie over hoe om te gaan met geld, mogelijke regelingen en lokaal waar kan de burger terecht en welke regelingen zijn er.
- Het mogelijk maken van sociale leningen, een lening van de Kredietbank tegen een rentetarief van 2%, voor opvang van kleine schulden en ter voorkoming van problematische schulden.
- Het inzetten van Amargi dienstbreed, Amargi staat voor schuldenvrij en is gestart in Harlingen.
- Voor ondernemers de mogelijkheid van De Friese Zaak<sup>9</sup> als netwerkpartner onderzoeken
- Consequenties AVG in beeld brengen.
- Evaluatie nazorg en omvang van de groep die nazorg behoeft, in beeld brengen.

### 7.2 2019

In 2019 de volgende ambities:

- Mobility Mentoring introduceren als werkwijze.
- In samenwerking met het onderwijs deelnemen aan de Week van het geld<sup>10</sup> (maart 2019).
- Aandacht voor de groep 18 - / 18+, begeleiding van jongeren als ze 18 jaar worden en wijzen op de gevolgen (serious game).
- Afspraken maken met de nutsbedrijven en de nutsbedrijven opnemen als netwerkpartner.
- Ontwikkelen van klantprofielen en realiseren van integrale intake inclusief doorverwijzing naar Kredietbank.
- Visie op beschermingsbewind ontwikkelen, zicht op het bestand inclusief LVB verkrijgen en implementeren.
- Thuisadministratie Humanitas als netwerkpartner voor nazorg benaderen teneinde terugval na interventie te voorkomen.

### 7.3 2020

In 2020 de volgende ambities:

- Evalueren en door ontwikkelen Mobility Mentoring.
- Deelname Week van het geld en deelname 2019 en 2020 evalueren.
- Het ontwikkelen van een werkproces vroegsignalering.
- Thuisadministratie Humanitas definitief opnemen als mogelijk nazorgtraject.
- Overige netwerkpartners voor de nazorg?

---

<sup>9</sup> Zie <http://www.defriesezaak.nl/>

<sup>10</sup> Zie <https://www.weekvanhetgeld.nl/>



#### 7.4 2021

De hoofdambitie voor 2021 is het kunnen sturen op resultaat. Schuldhulpverlening bezien vanuit een netwerk met diverse partners, intern en extern. Wat hebben de interventies opgeleverd, wat is de rol van de netwerkpartners. Daarnaast het opstellen van een nieuwe Dienstregeling voor de volgende vier jaar.

Meer ambities voor 2021 zijn nog niet in beeld. Dat is afhankelijk van landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen.