

Hulp die werkt

**Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012 -
2015**

Concept 24 mei 2012

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding: van visie naar implementatie	3
1. Uitvoering in dynamische context	4
1.1. Huidige situatie	4
1.2. Gematigde stijging hulpvraag	4
1.3. Schuldsituatie steeds complexer	4
1.4. Onzekere financiële situatie	4
1.5. Schuldhulpverlening per 1 juli 2012 wettelijke taak	4
1.6. Uitvoering door Stadsring 51	5
2. Visie: schuldhulpverlening gericht op duurzame resultaten	6
2.1. Uitgangspunten minimabeleid	6
2.2. Visie op schuldhulpverlening	6
3. Resultaten	9
4. Schuldpreventie en nazorg	11
4.1. Rendement van preventie	11
4.2. Ketensamenwerking bij preventie	11
4.3. Preventieprogramma	11
4.4. Nazorg	12
5. Curatieve schuldhulpverlening	13
5.1. Hulp die werkt	13
5.2. Trajecten en diensten	13
5.3. Wacht- en doorlooptijden	15
5.4. Integrale aanpak	15
5.5. Kwetsbare groepen	16
6. Financiën	17
7. Kwaliteitsborging	18

Inleiding: Van visie naar implementatie

Begin 2012 is van start gegaan met een nieuwe werkwijze voor de schuldhulpverlening: Hulp die Werkt. Deze nieuwe werkwijze was nodig vanwege de recente bezuinigingen, in combinatie met een groeiende hulpvraag en steeds complexere problematiek.

Schuldhulpverleners constateerden dat te vaak werd geprobeerd om een schuldsituatie op te lossen met een schuldregeling terwijl dat om allerlei redenen geen of weinig kans van slagen had. Door niet het aanbod (schuldregeling) maar de mogelijkheden van de schuldenaar centraal te zetten, wordt de eigen verantwoordelijkheid van de klant benadrukt, wordt de uitvoering effectiever en efficiënter en weten schuldenaren en crediteuren eerder waar ze aan toe zijn.

De Raad heeft op 24 januari 2012 na een rondetafelgesprek positief op de nieuwe werkwijze gereageerd.

De visie achter 'Hulp die werkt' bevat de uitgangspunten voor de organisatie van de schuldhulpverlening in de komende jaren. Belangrijk onderdeel daarvan is een omvangrijk preventieprogramma, waarvoor de raad zich bij de verschillende bezuinigingsrondes sterk heeft gemaakt.

De komende periode staat in het teken van de verdere implementatie van de visie. In dit beleidsplan is uitgewerkt hoe de gemeente daar invulling aan zal geven.

De opbouw van dit beleidsplan is als volgt:

Inleiding: van visie naar implementatie

1. Uitvoering in dynamische context
2. Visie: schuldhulpverlening gericht op duurzame resultaten
3. Resultaten
4. Schuldpreventie en nazorg
5. Curatieve schuldhulpverlening
6. Financiën
7. Kwaliteitsborging

1. Uitvoering in dynamische context

1.1 Huidige situatie

We kunnen vaststellen dat de schuldhulpverlening in Amersfoort goed functioneert. Er zijn geen wachtlijsten en de maatschappelijke instellingen zijn tevreden over het hulpaanbod (onderzoek Hiemstra & De Vries, 2011). In vergelijking met veel andere gemeenten doet Amersfoort het zonder meer goed (Benchmarkonderzoek onder acht 100.000+ gemeenten). Niet alleen qua wachtlijsten maar ook qua eindresultaten. Uit de beschikbare cijfers blijkt bovendien dat de schuldhulpverlening verhoudingsgewijs kosteneffectief functioneert.

Schuldhulpverlening wordt uitgevoerd in een complexe en dynamische omgeving. Hieronder volgt een korte toelichting op de belangrijkste actuele ontwikkelingen.

1.2 Gematigde stijging hulpvraag

In jaren 2008-2011 nam de vraag naar schuldhulpverlening in Nederland met 60% toe. In Amersfoort bedroeg de stijging 19 % (Bronnen: Jaarverslagen NVVK en jaarverslagen Stadsring51)

Landelijk wordt verwacht dat de behoefte aan schuldhulp de komende jaren blijft stijgen. Belangrijke indicatoren daarvoor zijn de gevolgen van de huidige economische crisis (nieuwe armoede), nieuwe wetgeving rondom werk en inkomen, groeiende schuldenproblematiek onder jongeren en de steeds groter wordende druk van crediteuren. Mede door de verhoogde uitgaven voor schuldpromotie gaat Amersfoort voor 2012 uit van een gelijkblijvende hulpvraag.

1.3 Schuldsituaties steeds complexer

Meer dan 40% van de schuldenaren die hulp zoeken, heeft niet alleen financiële problemen maar ook immateriële problemen (bron: SchuldenMonitor 2011, Stadsring51). Ook de complexiteit van schuldsituaties neemt toe. Crediteuren worden steeds harder in hun opstelling en schuldenaren vragen steeds vaker advies voor complexe financiële situaties zoals hypotheekachterstanden. Ook steeds meer (ex) zelfstandigen kloppen aan voor hulp. Naarmate een schuldsituatie complexer is, kost het bieden van een passende oplossing meer tijd.

1.4 Onzekere financiële situatie

De gemeentebegroting van Amersfoort stond en staat onder druk. Dat brengt onzekerheden met zich mee voor de uitgaven binnen het sociale domein, waaronder schuldhulpverlening. Met ingang van 2012 is een structurele bezuiniging doorgevoerd op de uitgaven voor curatieve schuldhulpverlening.

1.5 Schuldhulpverlening per 1 juli 2012 wettelijke taak

Op 30 juni 2011 heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening aangenomen. Hiermee wordt schuldhulpverlening een wettelijke taak. De wet is een kaderwet waarin is uitgewerkt wat gemeenten verplicht zijn te doen. Zij behouden wel een grote vrijheid in de wijze waarop zij hun dienstverlening vormgeven. De wet treedt op 1 juli 2012 in werking.

De inwerkingtreding van de wet heeft een aantal consequenties. Zo moet de gemeente voorzien in een integrale aanpak. Dit wil zeggen dat er in het aanbod van schuldhulpverlening niet alleen aandacht is voor de financiële problematiek van een schuldenaar maar ook voor eventuele –daarmee samenhangende- immateriële problematiek. Verder moeten activiteiten worden ontplooid in het kader van preventie en nazorg. Schuldenaren die zich melden voor hulp moeten binnen vier weken een intake krijgen. Als er sprake is van een crisissituatie zoals een dreigende huisuitzetting, moet de

intake zelfs binnen drie werkdagen plaatsvinden. Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat er sprake is van brede toegankelijkheid van de schuldhulpverlening.

De huidige inrichting van schuldhulpverlening in Amersfoort voldoet aan de in de wet gestelde (kwaliteits)eisen. De wet schrijft verder voor dat de gemeente in een beleidsplan onder meer vastlegt hoe zij de kwaliteit van de uitvoering borgt, wat de nagestreefde wachttijd is (met een maximum van vier weken) en wat de resultaten zijn die de gemeente wil behalen.

1.6 Uitvoering door Stadsring51

Vanaf 2003 wordt de integrale schuldhulpverlening, inclusief het preventieprogramma uitgevoerd door Stadsring51. Bij Stadsring51 vindt ook de Sociaal Juridische Dienstverlening plaats. Met Stadsring51 worden jaarlijkse prestatieafspraken gemaakt over de kwaliteit van de dienstverlening en de te behalen resultaten.

Stadsring51 heeft een pro-actieve en innovatieve werkwijze en is een belangrijke partner in de verdere ontwikkeling van de Amersfoortse schuldhulpverlening. Daarom, maar ook vanwege de tot nu toe behaalde resultaten, wordt de uitvoering van de schuldhulpverlening door Stadsring 51 gecontinueerd.

Inzet vrijwilligers

Tot op heden is Stadsring51 zeer succesvol in het vinden én binden van vrijwilligers. Op dit moment worden er 200 vrijwilligers ingezet. Voor sociaal juridische dienstverlening, schuldhulpverlening en schuldpreventie. Bij de formulierhulp, als maatje bij het op orde brengen van de administratie, als budget- of bespaarcoach, als gastdocent op scholen etc. De intensieve samenwerking met vrijwilligers verklaart mede waarom de schuldhulpverlening in Amersfoort bovengemiddelde resultaten boekt en in diverse landelijke onderzoeken als *best practise* is aangemerkt.

Vrijwilligers in de schuldhulpverlening zijn in sterke mate bepalend voor het verhogen van de financiële zelfredzaamheid van mensen. En daarmee bepalend voor het succes van de nieuwe aanpak. Het model werkt alleen als ook alle vrijwilligers over voldoende deskundigheid beschikken, vanuit de zelfde visie werken én het plan volgen dat de schuldhulpverlening heeft opgesteld. Dat betekent dat alle vrijwilligers die bij schuldhulpverlening worden betrokken, onder regie van Stadsring51 werken. Een harde eis. Alleen dan ontstaat de gezamenlijke krachtsinspanning die nodig is om schulden aan te pakken en mensen in staat te stellen om hun financiële verantwoordelijkheid (weer) te nemen.

2. Visie: schuldhulpverlening gericht op duurzame resultaten

2.1 Uitgangspunten minimabeleid

De nadruk binnen het (herijkte) minimabeleid van Amersfoort ligt op “empowerment”, dat wil zeggen het ondersteunen van mensen, zodat zij weer zelfstandig kunnen functioneren en participeren. Sociale uitsluiting moet worden voorkomen. Daarbij hoort een rolverdeling die past bij de hedendaagse bestuursstijl: de burger en het maatschappelijke initiatief meer centraal, een ondersteunende overheid die voorziet in een ‘vangnet’ voor kwetsbare burgers, eigen verantwoordelijkheid van mensen, coproductie, meer ruimte en minder regels.

Het Amersfoortse minimabeleid is gebaseerd op de volgende uitgangspunten.

➤ *Voorkomen van sociale uitsluiting*

Voor mensen die al langere tijd van een laag inkomen moeten rondkomen, bestaat het risico dat zij niet of weinig kunnen deelnemen aan de samenleving. Dat helpt hen vervolgens niet om uit die situatie te raken. Het herijkte minimabeleid is erop gericht mensen te stimuleren actief te zijn. Een prioriteit wordt daarbij gelegd bij gezinnen met minderjarige kinderen door middel van het Jeugd Sport en Cultuurfonds. Eén van de belangrijkste randvoorwaarden om deel te nemen aan onze samenleving is een stabiele (thuis)situatie. Dat betekent garanties voor wonen, gas- en elektra en het dagelijkse levensonderhoud.

➤ *Leg verantwoordelijkheid voor keuzes en acties bij mensen zelf en coach daarbij*

Mensen zijn er zelf verantwoordelijk voor om uit een armoedesituatie te geraken. De overheid kan daarbij alleen ondersteunen en coachen.

➤ *Kies daarin een beperktere rol voor de overheid*

We willen voorkomen dat de gemeente taken en verantwoordelijkheden van burgers en instellingen overneemt, wanneer daar geen directe aanleiding voor is. Dat is voor de gemeente financieel onhoudbaar en qua verdeling van verantwoordelijkheden onwenselijk. De rol van de gemeente kan zich in principe beperken tot het bieden van een vangnetvoorziening (stabilisering, voorkomen van erger), ondersteuning en regie in de keten.

➤ *Werk nauwer samen met maatschappelijk veld, professionals en vrijwilligers*

Een beperktere rol van de overheid impliceert een grotere rol van burgers zelf, maar ook van het maatschappelijke veld. Dit vergt nauwe samenwerking tussen professionele ketenpartners, zoals schuldhulpverlening, algemeen maatschappelijk werk en maatschappelijke opvang. Maar ook het UWV Werkbedrijf, werkgevers en allerlei particuliere, charitatieve initiatieven. Daarbij is het noodzakelijk dat de aansturing van instellingen vanuit de gemeente gebeurt op basis van gedeelde doelstellingen. Binnen de schuldhulpverlening is de laatste jaren bewezen dat vrijwilligers een belangrijke ondersteunende rol kunnen hebben in de hulpverlening

2.2 Visie op schuldhulpverlening

Het huidige minimabeleid biedt volop kansen en uitdagingen voor de schuldhulpverlening. Met schuldhulpverlening streeft de gemeente Amersfoort twee doelen na. In de eerste plaats wil zij inwoners van Amersfoort (en Leusden) ondersteunen die hun schulden willen aanpakken maar dat niet alleen noch met hulp van anderen kunnen. Daarnaast wil de gemeente voorkomen dat schuldsituaties leiden tot onnodige maatschappelijke kosten.

De gemeente beschouwt schuldsituaties in de eerste plaats als een probleem tussen een schuldenaar en diens crediteuren. Van schuldenaren verwacht de gemeente dan ook dat zij bereid zijn om keuzes te maken die noodzakelijk zijn om hun financiële problemen aan te pakken. Maar ook crediteuren moeten zich verantwoordelijk gedragen. Enerzijds door geen transacties aan te gaan waarvan is te voorzien dat die tot financiële problemen leiden. Anderzijds door bij schuldsituaties geen onnodige kostenverhogende maatregelen nemen en waar noodzakelijk meewerken aan een gemeentelijke schuldregeling.

Tegen de bovenstaande achtergrond hanteert Amersfoort de volgende uitgangspunten bij de uitvoering van schuldhulpverlening.

Visie op schuldhulpverlening: 10 uitgangspunten

1. Inzet op preventie (waaronder vroegsignalering) en nazorg is noodzakelijk om het ontstaan van problematische schuldsituaties en de maatschappelijke kosten als gevolg van schuldsituaties te beperken.
2. Schuldenaren die een uitkering ontvangen werken, wanneer dit past in hun re-integratietraject en binnen de mogelijkheden die de Wet werk en bijstand daarvoor geeft, aan het oplossen van de schuldenproblematiek.
3. Schuldhulpverlening sluit geen groepen uit, bijvoorbeeld op basis van inkomensgrenzen of gedrag in het verleden. Dat voorkomt dat de maatschappelijke kosten van problematische schuldsituaties worden afgewenteld op andere partijen binnen zorg en welzijn.
4. Schuldhulpverlening stelt vooraf geen voorwaarden aan hulpvragers, bijvoorbeeld dat de hoogte van de schuldenlast duidelijk moet zijn, of de eis dat schulden regelbaar zijn. Alle hulpvragers met problematische schulden krijgen een aanbod. Door te kiezen voor een laagdrempelige aanpak wordt afwenteling van kosten voorkomen.
5. Schuldhulpverlening is afgestemd op de situatie, mogelijkheden en motivatie van de schuldenaar (maatwerk). Als het oplossen van de schulden geen kansrijke optie is, dan richt de hulp zich op het borgen van de primaire bestaansvoorwaarden ("bed, bad en brood") en op het versterken van de eigen kracht van de schuldenaar.
6. Schuldhulpverlening gebruikt bij de intake een diagnose-instrument om het optimale hulpaanbod te kunnen bepalen, zowel financieel als immaterieel. Dit instrument gebaseerd op gedragswetenschappelijke inzichten en getoetst in de praktijk. In situaties van ernstige meervoudige problematiek wordt bij de intake indien mogelijk ook het Algemeen Maatschappelijk Werk betrokken.
7. Schuldhulpverlening is niet vrijblijvend. Als de schuldenaar zich niet aan afspraken houdt dan stopt de hulp en kan er voor bepaalde tijd geen beroep meer worden gedaan op schuldhulpverlening. Als de schuldenaar zich daarna opnieuw aanmeldt, dan kunnen (wel) voorwaarden worden gesteld.
8. Schuldhulpverlening maakt gebruik van de inzet van vrijwilligers (budgetcoaches) om de financiële zelfredzaamheid van de schuldenaar te vergroten. Budgetcoaches werken aanvullend op de professionele schuldhulpverleners.

9. Schuldhulpverlening kan juridische instrumenten zoals een moratorium, kort geding of voorlopige voorziening inzetten als crediteuren weigeren om mee te werken aan een schuldregeling. Van het moratorium wordt alleen in uitzonderingssituaties gebruik gemaakt. Onderlinge afspraken met deurwaarders verdienen de voorkeur.

10. Schuldhulpverlening wordt zo efficiënt en effectief mogelijk uitgevoerd. Innovatie (waar mogelijk) van werkprocessen, instrumenten en de wijze van monitoring van de resultaten draagt daaraan bij.

3. Resultaten

Al jaren stelt de gemeente heldere (SMART) doelstellingen voor de schuldhulpverlening. Deze worden jaarlijks vastgelegd in prestatieafspraken met de uitvoerder.

In onderstaande tabel zijn de ambities van de gemeente Amersfoort voor de komende jaren opgenomen.

	Wat is het doel	Wat is het resultaat	Hoe te meten
1	Verminderen uitval tijdens traject schuldhulpverlening	Uitvalpercentage in traject schuldregeling daalt in de periode tot 2015 van 14 naar maximaal 10	managementinformatie
2	Verminderen aantal hulpaanvragen van dezelfde schuldenaar.	Recidivepercentage daalt in de periode tot 2015 van 20 tot maximaal 10.	Managementinformatie
3	Uitbreiding aantal geslaagde (minnelijke) schuldregelingen	Slagingspercentage stijgt in de periode tot 2015 van 25 naar minimaal 40 (verhouding aantal pogingen tot een schuldregeling ten opzichte van het aantal bereikte akkoorden)	Management informatie
4	Uitbreiding aantal succesvol afgeronde (minnelijke en wettelijke) schuldregelingen	Percentage succesvolle afrondingen stijgt in de periode tot 2015 van 60 tot minimaal 70 (verhouding aantal opgestarte schuldregelingen aantal schuldenaren die deze met schone lei afsluiten)	Managementinformatie
5	Verbeteren samenwerking met crediteuren	In 2012 en 2013 worden er nadere samenwerkingsafspraken opgesteld met deurwaarders in Amersfoort	Inventarisatie samenwerkingsafspraken
6	Handhaven niveau huidige wachttijden	Wachttijd voor zowel aanmelding als intake bedraagt maximaal 3 weken (1 week korter dan nieuwe wettelijke landelijke norm).	Managementinformatie
7	Meedoen aan landelijke benchmark schuldhulpverlening (zodra ontwikkeling gereed)	Presteren boven het landelijk gemiddelde	Via deze benchmark
8	Uniformering en versterking	Certificering werkproces	Managementinformatie

	werkprocessen		
9	Beperken doorlooptijden van traject schuldregeling	Doorlooptijd minnelijk traject daalt van 400 naar maximaal 300 dagen. Indien gevolgd door wettelijk traject: van 490 naar maximaal 350 dagen.	Managementinformatie
10	Het verlagen van de gemeentelijke kosten voor schuldhulpverlening	Ambitie is om de komende jaren een deel van de kosten voor schuldhulpverlening te financieren door andere partijen dan de gemeente	Managementinformatie

Over de gerealiseerde resultaten wordt de raad ieder jaar geïnformeerd in een rapportage over de uitvoering van het beleidsplan Schuldhulpverlening.

4. Schuldpreventie en nazorg

4.1 Rendement van preventie

De gemeente gebruikt de kennis en ervaring die zij opdoet bij (curatieve) schuldhulpverlening ook bij preventie. Het rendement van preventie is op korte termijn lastig vast te stellen. Vast staat dat investeringen in preventie op termijn leiden tot een vermindering van de schuldenproblematiek. Dat levert een aanzienlijke besparing op van maatschappelijke kosten. Die wordt zichtbaar door een lagere instroom bij schuldhulpverlening maar ook door lagere kosten van bijstandsuitkeringen en kosten van bijvoorbeeld maatschappelijke opvang (bij huisuitzetting) en psychosociale hulpverlening. Uit het oogpunt van kostenbeheersing is preventie dus van groot belang. Het beperken van de hulpvraag is voorwaarde om – bij gelijkblijvende budgetten - de in dit beleidsplan benoemde resultaten te kunnen realiseren.

4.2 Ketensamenwerking bij preventie

Schulden zijn vaak een gevolg van meerdere oorzaken. Het oplossen maar ook het voorkomen van schulden is daarom een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Daarom werkt de schuldhulpverlening bij preventie nauw samen met diverse instellingen en zorg- en welzijnsinstellingen in de stad. Te denken valt aan sociaal raadslieden, GGD, gemeente (Sociale Zekerheid), MEE, SWA, UWV, woningcorporaties en energiebedrijven.

4.3 Preventieprogramma

Het preventieprogramma is samengesteld uit drie onderdelen:

1. Financiële voorlichting en educatie. Deze activiteiten richten zich vooral op jongeren en hun ouders, netwerkontwikkeling (GeldTelt) en train de trainer programma's voor medewerkers van andere organisaties. Ook de zelfhulp pakketten voor het voeren van een financiële administratie en budgetcursussen vallen hieronder.
2. Tegengaan van niet-gebruik. Veel mensen maken geen of onvoldoende gebruik van de inkomensvoorzieningen die er voor ze zijn. Schulden liggen dan op de loer. Het belang van het tegengaan van dit niet-gebruik werd aangegeven door het Verweij Jonker Instituut ("Effectiever minimabeleid in Amersfoort", oktober 2007). De activiteiten richten zich op inkomensaanvulling. Onder andere met inkomensprojecten en een individuele VoorzieningenCheck.
3. Vroegsignalering. Het gaat hierbij om vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling van (beginnende) schuldenproblematiek. Op tijd ingrijpen als er een betalingsachterstand optreedt bij huur, energie, water of zorgverzekering. Voor energie en water gelden inmiddels landelijke samenwerkingsafspraken met gemeenten c.q. schuldhulpverlening. Lokaal zijn met alle woningcorporaties in Amersfoort afspraken gemaakt om vroegtijdig te melden bij schuldhulpverlening. In 2012 wordt onderzocht of afspraken gemaakt kunnen worden met zorgverzekeraars.

Elk programmaonderdeel bestaat uit diverse activiteiten. Een aantal daarvan wordt hieronder toelicht:

Besparen (voorlichting en advies)

Mensen die werkloos raken, worden onvermijdelijk geconfronteerd met een inkomstenterugval. Door hen tijdig te bereiken en handvatten te geven hoe om te gaan met deze nieuwe situatie, worden problematische schulden voorkomen en kunnen zij zich ongehinderd richten op het vinden

van werk. Amersfoort heeft hiervoor in 2010 een Bespaarproject ontwikkeld dat door Stadsring51 en het UWV Werkbedrijf wordt uitgevoerd. Ook brengt Stadsring51 de “Amersfoort Bespaart” uit, een nieuwsbrief waarin handige bespaar- en uitgangstips van cliënten worden gebundeld.

Geldloket

Steeds meer mensen hebben moeite om hun weg te vinden in de grote hoeveelheid financiële informatie en tools op internet. Het Geldloket voorziet in deze behoefte. De eerste daarvan opent op 23 mei haar deuren in Amersfoort. Het biedt praktische hulp en voorlichting bij vragen over geldzaken. Onderwerpen zijn onder andere geldaken op orde brengen, leren omgaan met geld, pensioen regelen, verantwoord lenen en goed verzekeren. Het Geldloket is gelegen aan de Nieuweweg waar onder andere ook de Formulierenhulp van Stadsring51 plaatsvindt. Dat betekent dat er geen sprake is van een nieuw informatieloket in de stad maar van een uitbreiding van dienstverlening. Het Geldloket wordt volledig door vrijwilligers “bemenst”. Zij worden opgeleid en begeleid door de professionals van Stadsring51.

4.4 Nazorg

Schuldhelpverlening is succesvol als mensen in staat worden gesteld om weer zelf hun financiën te regelen. Daar is meestal een gedragsverandering voor nodig. En dat is een zaak van lange adem. Daarom werkt Stadsring51 al vanaf 2009 met de inzet van vrijwillige budgetcoaches. Resultaat is dat er méér ingezette schuldregelingen daadwerkelijk worden afgerond. Minder uitval leidt tot lagere recidive. Juist in deze nazorg vullen vrijwilligers het werk van de professionals uitstekend aan, mits goed georganiseerd en gecoördineerd. Deze aanpak is succesvol en wordt de komende jaren gecontinueerd.

5. Curatieve schuldhulpverlening

5.1 Hulp die Werkt

Nog steeds is de opvatting gangbaar dat schuldhulpverlening zich dient te richten op het regelen van schulden, lees: het aanvragen van een schuldregeling. Helaas laat de praktijk zien dat de ultieme oplossing vaak niet wordt bereikt. Mensen vallen uit of haken af. Met alle schadelijke gevolgen van dien. Waaronder onnodig hoge kosten. Dit is een landelijk bekend fenomeen.

In 2011 heeft Amersfoort gekozen voor “Hulp die Werkt”. Dit is een aanpak waarin effectiviteit centraal staat. Eerst wordt goed nagedacht over de vraag welk hulpaanbod het beste aansluit bij de mogelijkheden van de schuldenaar. En dus de meeste kans op slagen biedt. Daarna wordt de meest passende (hoogst haalbare) hulp geboden. Niet een standaardroute dus, maar maatwerk.

Diagnose-instrument

In het nieuwe dienstverleningsmodel is een belangrijke plaats ingeruimd voor een objectief diagnose-instrumenten waarin naast kenmerken van de schuldenlast ook sociaaleconomische achtergronden en gedragsaspecten worden meegewogen. Bij dit laatste gaat het om aspecten als motivatie, leerbaarheid en zelfredzaamheid. Het instrument is in 2011 ontwikkeld op basis van gedragswetenschappelijke inzichten en in de praktijk getest. Daarbij zijn ook de ketenpartners betrokken.

Van aanbod- naar vraaggericht

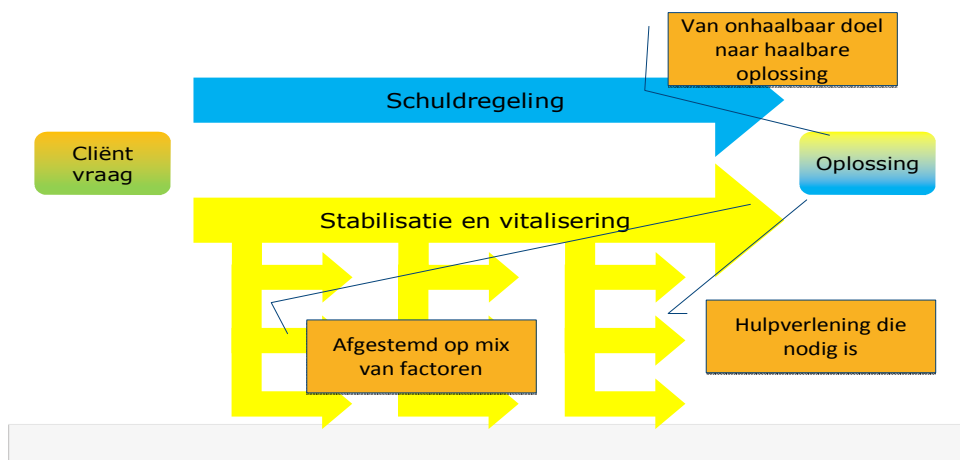
Het resultaat is een kanteling in denken: van aanbodgericht naar vraaggericht oftewel van zorg- naar rendementsmodel. Daardoor wordt hulp duurzamer. Ook is het resultaat dat de uitvoeringskosten dalen. Het besparingspotentieel wordt momenteel onderzocht door bureau Hiemstra & De Vries. De resultaten worden in de loop van 2012 verwacht. Landelijk hebben veel gemeenten inmiddels belangstelling getoond voor het “Amersfoortse model” .

5.2 Trajecten en Diensten

In het nieuwe dienstverleningsmodel is sprake van twee hoofdtrajecten (“routes”). Waar mogelijk wordt geprobeerd om een schuldenaar met een schuldregeling aan een schuldenvrije toekomst te helpen. Schuldenaren voor wie een schuldregeling te hoog gegrepen is, krijgen een alternatief aanbod.

Trajecten

Mensen die én gemotiveerd én in staat zijn om de verplichtingen uit een meerjarig schuldregelingstraject vol te houden, krijgen daar ondersteuning bij (“blauwe route”). De geboden hulp heeft een zodanig kwaliteitsniveau dat de kans op uitval gedurende het traject klein. Als de diagnose uitwijst dat een schuldregelingstraject niet kansrijk is, dan wordt er ingezet op stabilisatie (zie schema). Schulden kunnen (nog) niet worden opgelost, wel wordt het inkomen geoptimaliseerd en de basisvoorzieningen geborgd (“bed, bad en brood”). Tegelijkertijd wordt flankerende hulp ingezet om de draagkracht van de schuldenaar te versterken, bijvoorbeeld in de vorm van een motivatietraining.



Diensten

Stadsring 51 heeft een gedifferentieerd dienstenpakket dat is afgestemd op de mogelijkheden van de klant en op de schuldsituatie. Het spreekt immers vanzelf dat mensen die hebben te maken met bijvoorbeeld psychosociale problemen of met intellectuele beperkingen anders geholpen moeten worden dan mensen zonder beperkingen. Voor schuldenaren die (nog) niet klaar zijn voor een schuldregelingstraject zijn onder andere de volgende financiële diensten beschikbaar (zie schema):

- RisicoCheck. Direct bij de start wordt onderzocht of er achterstanden zijn in de vaste lasten. Die worden aangepakt om huisuitzetting of afsluiting van gas, water, licht te voorkomen.
- VoorzieningenCheck. Het gaat hierbij om hulp bij het completeren van het maandelijks inkomen en het aanvragen van ontbrekende voorzieningen.
- Stabilisatie beslagvrije voet. Steeds vaker leggen deurwaarders beslag op beslag. Daardoor houden veel gezinnen met schulden nauwelijks leefgeld over.
- Inzet van een budgetcoach aan huis in combinatie met het opstellen van een begroting en budgetplan. De budgetcoach biedt het gezin praktische hulp om grip te krijgen op de financiële situatie. Het gezin wordt gecoacht om het budgetplan te volgen. Het gaat om vrijwilligers die werken onder regie van Stadsring51. Dit laatste zorgt ervoor dat er vanuit één Plan van Aanpak wordt gewerkt en voorkomt miscommunicatie en langs elkaar heen werken.
- Budgetbeheer of hulp bij de aanvraag van beschermingsbewind.
- Monitoren van de financiële situatie. Als uit het verslag van de vrijwillige budgetcoach, de budgetbeheerder en/of de bewindvoerder blijkt dat de financiële situatie stabiel is geworden ligt de weg open om (alsnog) een aanvraag te doen voor een schuldregeling. Dit maakt duidelijk dat De gemeente de deur naar een schuldenvrije toekomst nooit definitief dichtgooit.

Dienstenassortiment

1. RisicoCheck en stabilisatie primaire betalingen (energie, huur etc.)
2. VoorzieningenCheck (inkomensruimte vergroten I)
3. Stabilisatie beslagvrije voet (inkomensruimte vergroten II)
4. Budgetbeheer
5. Beschermingsbewind
6. Betalingsregelingen (CJIB, corporatie etc.)

7. Advies over rechten & plichten bij incasso
8. Begroting met BudgetPlan
9. Schuldenoverzicht en afspraken met schuldeisers (bv. opschorten incasso)
10. Budgetcoach
11. Budgetcursus
12. Doorverwijzing ketenpartners)

28-02-2012

10

5.3 Wacht- en doorlooptijden

Wachttijd

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de wachttijd voor een intake maximaal vier weken bedraagt. In aanvulling daarop schrijft de wet voor dat de gemeente zelf moet bepalen wat het eigen streven is ten aanzien van de wachttijd. In Amersfoort bedraagt de wachttijd al sinds vele jaren maximaal 3 weken. De norm voor de maximale wachttijd blijft de komende jaren gehandhaafd op maximaal 3 weken.

Doorlooptijden

De doorlooptijd is de tijd die verstrijkt tussen de start van het hulpverleningstraject en het beëindigen daarvan. Anno 2010 bedroeg in Amersfoort de tijd tussen aanvraag minnelijke schuldregeling en uitslag gemiddeld bijna 400 dagen. Als dat wordt gevolgd door ene wettelijk traject dan neemt de totale doorlooptijd toe tot bijna 500 dagen. Doelstelling is om de doorlooptijd in de komende jaren te verkorten (zie hoofdstuk Resultaten). Mensen met schulden weten daardoor eerder waar ze aan toe zijn en op de kosten van schuldhulpverlening kan worden bespaard.

5.4 Integrale aanpak

Geldzorgen komen zelden alleen. In veel gevallen is er sprake van meervoudige problemen. Daarom pakt Amersfoort schuldproblemen integraal aan. Doorgaans zijn mensen met meervoudige problemen al langer bekend bij andere zorginstellingen. Het is dan ook meestal de hulpverlener die aanmeldt zodra hij schulden ontdekt bij zijn klant. Stadsring51 start dan een traject waarin wordt samengewerkt met de hulpverlener(s).

Ook het omgekeerde komt voor. Met behulp van het diagnose-instrument verwijst schuldhulpverlening ook door naar psychosociale hulpverlening en andere ondersteuning. Zo nodig worden klanten warm overgedragen aan ketenpartners als duidelijk wordt dat er ook op andere levensterreinen problemen zijn. Daardoor worden mensen in staat gesteld om hun verantwoordelijkheid te nemen en gericht te werken aan de oplossing van achterliggende problemen.

Met vrijwel met alle (O)GGZ instellingen die in Amersfoort werkzaam zijn, heeft Stadsring51 convenanten afgesloten om de ketensamenwerking bij gezamenlijke cliënten praktisch en resultaatgericht inhoud te geven. Voorbeelden zijn Algemeen Maatschappelijk Werk, CMN verslavingszorg, Leger des Heils, Maatschappelijke opvang, Humanitas. en Symfora. In dat kader heeft Stadsring51 die instellingen ook regelmatig bezocht om uitleg te geven over het signaleren en aanpakken van financiële problemen en het dienstenpakket van Stadsring51.

Stadsring51 is al jaren partner in het zogenaamde VIA overleg. Dit multidisciplinaire overleg heeft als doel om middels een gezamenlijke krachtsinspanning door de ketenpartners een dreigende huisuitzetting te voorkomen. Conform de gemaakte afspraken verleent Stadsring51 deze cliënten voorrang. Met gemiddeld zes overleggen per week pleegt Stadsring51 een aanzienlijke tijdsinvestering in deze aanpak die door de GGD wordt gecoördineerd.

Daarnaast neemt Stadsring51 deel aan het maandelijks casusoverleg van de (O)GGZ instellingen. Hierin worden cliënten besproken waarvan nog niet bekend is van welke instelling zij hulp ontvangen. Doel is het gezamenlijk uitstippelen van een passend, integraal hulpverleningstraject en het maken van praktische samenwerkingsafspraken.

5.5 Kwetsbare groepen

Kern van het nieuwe minimabeleid is dat schuldhulpverlening er op gericht is dat de burger weer zelf zijn verantwoordelijkheid kan nemen. We moeten ons daarbij realiseren dat er groepen zijn in de samenleving die hier niet toe in staat zijn. Alle hulpverlening en coachen ten spijt zijn hun kansen om “te groeien” naar financiële zelfredzaamheid, minimaal. Het gaat om de meest kwetsbare groepen in de samenleving.

Doorgaans is er geen oplossing voor de schulden. Schuldhulpverlening spant zich er dan voor in om voor deze mensen de financiële situatie te stabiliseren. Wij verwachten dat hun aantal de komende jaren toeneemt. Dat baseren wij op de nu al zichtbare tendens dat zorginstellingen – onder druk van afnemende financiering – steeds meer cliënten zonder of met minimale begeleiding “loslaten” in de samenleving. Deze mensen kunnen vanwege hun beperking vaak niet met geld omgaan.

Dak- en thuislozen en verslaafden

Voor dak- en thuislozen biedt schuldhulpverlening extra ondersteuning in de vorm van spreekuren op locatie bij verslavingszorg (CMB) en maatschappelijke opvang (Kwintes).

Gezinnen met minderjarige kinderen

Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening moet de gemeente vastleggen hoe zij omgaat met gezinnen met minderjarige inwonende kinderen. De reden is dat het rijk hiermee de effecten van sociale uitsluiting zoveel mogelijk wil beperken. Immers, voor kinderen is opgroeien in een problematische schuldsituatie te vergelijken met opgroeien in armoede. Amersfoort spant zich daarom bij gezinnen met minderjarige kinderen, door zorgvuldige crisisinterventie, tot het uiterste in om uithuiszetting en afsluiting van energie te voorkomen.

Voor kwetsbare groepen, waaronder gezinnen met minderjarige kinderen, leggen wij de uitgangspunten van ons handelen nader vast.

6. Financiën

In onderstaande tabel zijn de voor schuldhulpverlening gemaximeerde bedragen opgenomen uit de gemeentebegroting 2012-2015. Jaarlijks worden er door het college met de uitvoerder van de schuldhulpverlening, Stadsring 51, prestatieafspraken gemaakt over de uit te voeren werkzaamheden. Dit gebeurt op basis van de prognose van de hulpvraag, de gewenste te behalen resultaten en een begroting van de financiële middelen die daarvoor in dat jaar daadwerkelijk nodig zijn.

Het budget voor het preventieprogramma is niet apart geoormerkt. In 2012 gaat het om een bedrag van € 288.600,-. Voor de curatieve dienstverlening gaat het in 2012 om een bedrag van € 1.506.500,-

	2012	2013	2014	2015
Gemeentebegroting schuldhulpverlening ¹	1.469.700	1.532.600	1.532.600	1.532.600
dekking uit Participatiebudget	325.400	325.400	120.000	100.000
Totaal	1.795.100	1.858.000	1.652.000	1.632.000

Risico's

- In de begroting is geen koppeling aangebracht tussen een stijging of daling van de hulpvraag en de voor schuldhulpverlening beschikbare middelen. Deze koppeling is een onderdeel van de afstemming over de te maken prestatieafspraken. Bij een te grote stijging van de hulpvraag, die niet kan worden opgevangen binnen het beschikbare budget, wordt aan de Raad een voorstel gedaan hoe hiermee om te gaan.
- Het participatiebudget (Wwb-werkdeel) staat nu en de komende jaren sterk onder druk. In de Tussenbalans is gerekend met een verdere daling van het participatiebudget van de gemeente. Om die reden willen we onderzoeken óf en onder welke voorwaarden het mogelijk en wenselijk is om van bepaalde categorieën hulpvragers een eigen bijdrage te vragen voor de dienstverlening. Ook willen we onderzoeken of andere partijen die een direct belang hebben bij een goede schuldhulpverlening, financieel willen bijdragen. We denken dan bijvoorbeeld aan werkgevers die er belang bij hebben dat hun werknemers schuldhulpverlening krijgen (minder verzuim, betere resultaten). In een nog aan de raad voor te leggen voorstel over de besteding van het participatiebudget wordt opgenomen of, en zo ja in welke mate, de bekostiging van de schuldhulpverlening uit het participatiebudget wordt gecontinueerd.

¹ In de tabel is de in de begroting opgenomen dekking van de taakstelling van het Rijk (selectieve schuldhulpverlening) van € 150.000,- meegenomen.

7. Kwaliteitsborging

Bij de uitvoering van schuldhulpverlening staat kwaliteit voorop. In dit hoofdstuk is opgenomen hoe de kwaliteit van de schuldhulpverlening in Amersfoort is geborgd.

Tevredenheidsenquête

Vanaf 2013 worden alle trajecten afgesloten met een tevredenheidsenquête. Daarnaast is er dan via de website van Stadsring51 een permanente mogelijkheid voor cliënten om hun (on)tevredenheid aan te geven. Dit resulteert in een jaarlijks rapportcijfers.

Jaarlijkse prestatieafspraken

De gemeente Amersfoort maakt jaarlijkse prestatieafspraken met Stadsring51 over de kwaliteit van de dienstverlening en de te behalen resultaten. Interne audits zijn een onderdeel van die prestatieafspraken. Op basis van deze afspraken ontvangt Stadsring51 subsidie voor de uitvoering.

Gedragscodes van de NVVK

Stadsring51 is lid van de NVVK. Dit is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Leden van de NVVK zijn gehouden om te werken volgens gedragscode Schuldregeling en de gedragscode Budgetbeheer.

Inzet gekwalificeerde consulenten

De gemeente zet in het proces van schuldhulpverlening alleen medewerkers in die een relevante opleiding hebben of op andere gronden aantoonbaar geschikt zijn. Diegenen die (nog) niet beschikken over alle vaardigheden en competenties worden daar in geschoold.

Voorzien in professionele werkomgeving

Gekwalificeerde medewerkers zijn een voorwaarde maar niet voldoende om te voorzien in kwalitatief goede schuld dienstverlening. Dat vraagt ook een professionele werkomgeving. Schuldhulpverlening zorgt, door bijvoorbeeld intervisie en bijscholing, dat de medewerkers zich permanent ontwikkelen. Hierdoor blijven zij op de hoogte van actuele ontwikkelingen die relevant zijn voor de uitoefening van hun vak.

Gebruik doordachte managementinformatie

Kwaliteit borgen vindt plaats vanuit het hart van de uitvoerende organisatie. De schuldhulpverleners en coördinatoren zijn daarin cruciaal. Maar ook het management speelt hier een belangrijke rol bij. Door doordachte managementinformatie te verzamelen heeft het goed inzicht in de resultaten. Dat inzicht biedt het management de mogelijkheid om permanent te sturen op kwaliteit en kwaliteitsverbetering.

Bezwaar en Beroep

Met het ingaan van de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening komt de schuldhulpverlening onder de Algemene wet bestuursrecht te vallen. Hieronder valt ook het indienen van bezwaar en beroep. De ingediende, en gegronde, bezwaren bieden de gemeente de mogelijkheid om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.