



Raadsvoorstel 2017.0025552

Onderwerp Vaststelling beleidsplan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2017 - 2021

Portefeuillehouder drs. Ap Reinders
Steller R.J. Kouwenhoven
Collegevergadering 6 juni 2017
Raadsvergadering

1. Samenvatting

Wat willen we bereiken?

De afgelopen jaren zijn, mede als gevolg van de economische crisis, meer inwoners in Nederland in financiële problemen geraakt en neemt het aantal en de hoogte van schulden toe. Waren het voorheen vooral inwoners met lage inkomens of een uitkering, nu treft het ook andere inkomensgroepen. Een op de vijf huishoudens in Nederland had in 2016 risicovolle schulden, problematische schulden of maakte gebruik van een schuldhulpverleningstraject. Tussen de 614.000 en 858.000 huishoudens hebben risicovolle schulden, dat wil zeggen ze staan rood, kan rekeningen niet betalen, of heeft een creditcard-schuld. Rond de half miljoen huishoudens hebben problematische schulden. Beide groepen, in totaal 1,2 miljoen huishoudens, worden onzichtbaar genoemd. Deze groep is vaak niet bekend bij de gemeente of schuldhulpverleningsinstanties.

Uit de bevolkingsenquête 2016, die is gehouden door het Team Onderzoek van de gemeente Haarlemmermeer blijkt dat 5% van de inwoners moeilijk kan rondkomen en 13% van de inwoners geeft aan net te kunnen rondkomen. 22% van de inwoners geeft aan geen buffer (spaargeld) te hebben voor onvoorziene uitgaven. Naast een hypotheek- en/of studieschuld, geeft 15% aan ook nog andere schulden te hebben.

In 2016 waren er landelijk 89.300 aanmeldingen voor schuldhulpverlening. In de Haarlemmermeer waren dat er 376. Ten opzichte van 2015 (258 aanvragen) zijn er meer aanmeldingen ontvangen in 2016. Dat komt niet overeen met het landelijke beeld waar het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening gelijk blijft. Met name in de eerste vijf maanden van 2016 zien we een stijging van het aantal aanvragen (237). Deze aanvragen hadden deels nog betrekking op 2015. In de resterende maanden van 2016 zien we echter weer een daling naar 139 aanvragen. Dit komt overeen met het beeld van 2015. Overigens wil dit niet zeggen dat er niet meer inwoners zich hebben gemeld voor schuldhulpverlening, maar niet in alle gevallen is het noodzakelijk om inwoners door te verwijzen naar schuldhulpverleningsinstanties. Dit wordt niet afzonderlijk geregistreerd.

We willen voorkomen dat inwoners in de problemen komen als gevolg van deze schulden. Indien inwoners problematische schulden hebben dan helpen wij deze inwoners bij het oplossen van deze problematische schulden.

Wat gaan we daarvoor doen?

Het huidige aanbod van schuldhulpverlening zoals budgetbeheer en schuldsanering blijft bestaan, maar wij trachten door middel van vroegsignalering en preventie te voorkomen dat inwoners een beroep moeten doen op deze schuldhulpverleningstrajecten of minder vaak uitvallen en hun trajecten staken.

In het beleidsplan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening Haarlemmermeer 2017 – 2021 (hierna: beleidsplan) zijn concrete maatregelen opgenomen om te voorkomen dat inwoners in een problematische schuldenpositie raken. De wijze waarop daar invulling aan gegeven wordt valt binnen de gemeentelijke beleidsvrijheid. Er zijn geen wettelijke normen waaraan vroegsignalering en preventie dienen te voldoen.

Schuldhulpverlening is en blijft van kracht voor alle inwoners van de gemeente Haarlemmermeer die problematische schulden hebben. We blijven echter wel gebruik maken van de mogelijkheid in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) om in individuele omstandigheden de (verdere) toegang tot schuldhulpverlening te ontfagen. Wij zijn daar echter zeer terughoudend in omdat we willen voorkomen dat inwoners tussen wal en schip vallen.

Wat mag het kosten?

Binnen de begroting sociaal domein is structureel budget gereserveerd voor schuldhulpverlening. In de meerjarenbegroting (programma Zorg en Werk, beleidsdoel D: het garanderen van een bestaansminimum voor inwoners die dit tijdelijk niet zelfstandig kunnen. Taakveld: bieden van schuldhulpverlening) is voor 2017 tot 2021 jaarlijks een bedrag van in totaal € 637.500 begroot. Dit bedrag is bedoeld voor de reguliere schuldhulpverleningstrajecten (budgetbeheer, schuldsanering Wet schuldsanering natuurlijke personen), vroegsignalering en preventie. Wij verwachten dat dit budget voldoende is, omdat het aantal aanvragen, ook landelijk, op dit moment gelijk blijft ten opzichte van 2015 en 2016. Dit is echter mede afhankelijk van de effecten van vroegsignalering, de preventieve aanpak en de daadwerkelijke instroomcijfers van inwoners met schulden naar deze vorm van hulp.

Wie is daarvoor verantwoordelijk?

De gemeenteraad is verantwoordelijk voor de vaststelling van het beleidsplan. Het college is verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening aan de inwoners en voert daarbij het beleidsplan uit. De uitvoering van schuldhulpverlening is gemandateerd aan een externe schuldhulpverleningsorganisatie.

Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?

De raad zal middels de "voortgangsnota sociaal domein" worden geïnformeerd over de voortgang van schuldhulpverlening.

2. Voorstel

Op grond van het voorgaande besluit het college de raad voor te stellen om:

- het beleidsplan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening Haarlemmermeer 2017 – 2021 vast te stellen.

3. Uitwerking

Wat willen we bereiken?

We willen voorkomen dat inwoners in de problemen komen als gevolg van aangegane schulden. Indien dit onverhoopt toch mocht gebeuren helpen wij inwoners bij het oplossen van deze (problematische) schulden. De gemeente heeft op grond van de Wgs een zorgplicht om aan haar inwoners schuldhulpverlening te bieden. Effectieve schuldhulpverlening draagt bij aan de bestrijding van armoede en geeft inwoners meer mogelijkheden om te participeren in het sociale en maatschappelijke leven. Hoe we effectieve schuldhulpverlening vorm gaan geven is vastgelegd in het beleidsplan.

Wat gaan we daarvoor doen?

In juli 2012 is het beleidsplan schuldhulpverlening 2012 – 2016 (raadsvoorstel 2012-0006217) vastgesteld. Op grond van de Wgs zijn we verplicht elke vier jaar een beleidsplan door de gemeenteraad te laten vaststellen. De belangrijkste uitgangspunten voor het vast te stellen beleid met betrekking tot schuldhulpverlening zijn ook nu nog actueel en blijven van

kracht. Schuldhulpverlening omvat vele vormen van dienstverlening, zoals de minnelijke (vrijwillige) schuldhulpverlening via betalingsregelingen, schuldsanering en schuldbemiddeling. Maar ook wettelijke schuldsanering na een minnelijk traject (WSNP) of budgetbeheer, budgetcoaching en beschermingsbewind. Indien bovengenoemde producten moeten worden ingezet, is er al sprake van een problematische schuld. Wij willen voorkomen dat problematische schulden ontstaan en gaan daarom, nog meer dan in het verleden, expliciet inzetten op vroegsignalering en preventie. In het beleidsplan zijn hiervoor concrete maatregelen opgenomen.

Uitsluitingsgronden voor schuldhulpverlening

In principe heeft elke inwoner recht op schuldhulpverlening. We blijven, weliswaar terughoudend, wel gebruik maken van de mogelijkheid in de Wgs om in individuele omstandigheden de (verdere) toegang tot schuldhulpverlening, te ontfangen en wel in het geval dat:

- a) er sprake is van verwijtbare recidive, een ontfanging voor een periode van vijf jaar;
- b) cliënt onvoldoende meewerkt aan het traject en/of tijdens traject nieuwe schulden maakt;
- c) cliënt fraude heeft gepleegd en daar een bestuurlijke sanctie voor heeft gekregen, behalve als de fraude geen deel uitmaakt van schuldenproblematiek;
- d) zelfstandige ondernemers. Zelfstandige ondernemers kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz).

Wij willen voorkomen dat inwoners tussen wal en het schip vallen en zullen telkens een individuele afweging maken bij het weigeren van hulp. Bij personen die aantoonbaar een verstandelijke of psychiatrische beperking hebben, wordt een herhaald schuldhulpverlening verzoek niet als verwijtbare recidive beschouwd. Wij zullen in dit geval onderzoeken welke ondersteuning (bijvoorbeeld beschermingsbewind) deze inwoners kunnen krijgen, om te voorkomen dat zij wederom problematische schulden maken.

Uitvoering

De uitvoering van schuldhulpverleningsproducten is gemandateerd aan een externe schuldhulpverleningsorganisatie. Per 1 juni 2016 is, na een aanbestedingsprocedure, PLANgroep gecontracteerd. De volgende producten worden door PLAN groep aangeboden:

- schuldsanering middels een minnelijke schikking;
- schuldregeling op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp);
- crisisinterventie;
- nazorg;
- verschillende vormen van budgetbeheer;
- beschermingsbewind.

Deze producten vormen een onmisbaar onderdeel van schuldhulpverlening, indien er sprake is van problematische schulden.

Tot op heden konden professionals en inwoners alleen met een doorverwijzing van de gemeente bij PLANgroep terecht. Dit gaan wij vanaf 1 juli 2017 veranderen. Professionals en inwoners kunnen zich dan rechte reeks aanmelden bij PLANgroep voor schuldhulpverlening. Dit past binnen de werkwijze (gemandateerde professional) van het sociaal domein en voorkomt extra schakels in de dienstverlening.

Preventie en vroegsignalering

Goede schuldhulpverlening en met name vroegsignalering en preventie is noodzakelijk in het belang van de inwoners en levert echter ook concrete besparingen op. Indien door het project "Vroeg Eropaf" (zie verder onder concrete maatregelen) zoals we dat medio 2017

gaan uitvoeren tien huisuitzettingen kunnen worden voorkomen, dan wordt naar schatting € 105.000 bespaard aan verlies aan huurinkomsten, kosten van procedures, de feitelijke uitzetting en opslag van goederen. Ook herhuisvesting kost geld, omdat vaak leenbijstand op grond van de bijzondere bijstand moet worden verstrekt voor herinrichting van een woning, die later niet meer (volledig) inbaar blijkt.

In Amsterdam wordt al enige jaren met het project "Vroeg Eropaf" gewerkt. Uit de maatschappelijke kostenbatenanalyse, van Panteia uit 2014 blijkt dat dit een sterk positief rendement heeft.

Een meerderheid van inwoners met problematische schulden heeft gezondheids- en/of andere problemen. De kosten die worden gemaakt door de GGD, instellingen voor geestelijke gezondheidszorg, het maatschappelijk werk en andere instanties worden uiteindelijk voor een groot deel betaald door gemeenten. Een exacte raming hiervan is niet te maken, maar door vroegsignalering en preventie kunnen deze kosten deels worden voorkomen. Onderzoeken wijzen ook uit dat het hebben van schulden stress oplevert, waardoor mensen minder gaan functioneren en er minder aandacht is voor werk en meedoen in de maatschappij

Tot slot wordt door preventie en vroegsignalering de inzet van een aantal producten in het kader van schuldhulpverlening, zoals schuldsanering, crisisinterventie en schuldregeling op grond de Wet schuldsanering natuurlijke personen, teruggedrongen en de kosten van schuldhulpverlening verlaagd.

Concrete maatregelen

De belangrijkste maatregelen in het kader van vroegsignalering en preventie zijn:

- vroegsignalering betalingsachterstanden Ymere en bureau kredietregistratie;
- bijstandsgerechtigden uit de bronheffing krijgen een melding van betalingsachterstanden door zorgverzekeraars;
- jongeren en schulden;
- samenwerking met partners;
- communicatie.

Een volledige beschrijving van alle maatregelen is opgenomen in het beleidsplan.

Vroegsignalering betalingsachterstanden Ymere en bureau kredietregistratie

In 2016 zijn wij, in samenwerking met stichting MeerWaarde, gestart met de voorbereiding van het project "Vroeg Eropaf". Bij de uitvoering van dit project ontvangen wij signalen van Ymere als er sprake is van een huurachterstand. Wij kunnen daardoor snel in actie komen. Medewerkers van PLANgroep en MeerWaarde gaan gezamenlijk op bezoek bij de betreffende bewoner om te bespreken waardoor een betalingsachterstand is ontstaan. Veelal is er bij een huurachterstand al sprake van meervoudige schuldenproblematiek. Bij het huisbezoek kan hier direct aandacht aan worden besteed en zo nodig door PLANgroep actie op worden ondernomen. In het derde kwartaal van 2017 starten wij definitief met dit project. In eerste instantie gaan we ervaring opdoen met de signalen die we van Ymere ontvangen en zal duidelijk worden met hoeveel aanmeldingen we te maken krijgen.

De kosten van het project "Vroeg Eropaf" worden niet volledig gedragen door de gemeente. Ymere neemt 1/3 (ongeveer € 200 per geslaagde melding) van de kosten op zich, zij hebben er immers belang bij dat de huur weer betaald wordt. De cofinanciering draagt er ook aan bij dat het een gedeeld project betreft van de gemeente, Ymere en MeerWaarde, hetgeen zorgt voor een hogere betrokkenheid aan dit project.

Op termijn willen wij ook andere meldingen van betalingsachterstanden op gaan pakken. Het Bureau Krediet Registratie (BKR) heeft een systeem ontwikkeld voor vroegsignalering van schulden, waarbij het BKR de gemeente kan voorzien van informatie op het gebied van

betalingsachterstanden bij huur, energie, zorgverzekering en overige relevante informatie, zodat we beter in staat zijn gerichte interventies in te zetten. Het BKR heeft inmiddels met een aantal gemeenten afspraken gemaakt over het opzetten en uitvoeren van pilots. In 2018 willen wij ook gebruik gaan maken van deze meldingen van het BKR. Indien we gebruik maken van het BKR zal ook rekening moeten worden gehouden met alle regels rondom privacy.

Bij vroegsignalering hebben we te maken met tal van privacyaspecten. In samenwerking met de functionaris gegevensbescherming (FG) onderzoeken wij aan welke voorwaarden moet worden voldaan om gebruik te kunnen maken van vroegsignalering en zorgen wij ervoor dat aan de privacyregels wordt voldaan.

Bijstandsgerechtigden uit de bronheffing krijgen en melding van betalingsachterstanden door zorgverzekeraars Zorg en Zekerheid (Z&Z) en Zilveren Kruis (ZK)

Wanneer inwoners een premieachterstand hebben van meer dan zes maanden, komen zij in de bronheffing. Het College van Zorgverzekeringen (CVZ) voert de bronheffing uit. Het CVZ houdt iedere maand een bedrag in op de bijstand. Dit bedrag is hoger dan de normale premie, want er wordt een boete geheven als gevolg van het feit dat men een betalingsachterstand heeft opgebouwd. De hoogte van het bedrag is 130% van de standaardpremie. Om uit deze bronheffing te kunnen komen dient aan drie voorwaarden te worden voldaan:

- de premie voor de zorgverzekering moet maandelijks door de gemeente rechtstreeks aan de zorgverzekeraar worden betaald;
- belanghebbende dient zich aan sluiten bij de collectieve zorgverzekering van de gemeente waardoor het eigen risico is "afgedekt";
- er dient maandelijks een bedrag van € 38 te worden afgelost op de premieachterstand gedurende 36 maanden. Dit bedrag mag lager worden vastgesteld als er sprake is van beslag en/of andere aflossingen.

Indien aan bovenstaande wordt voldaan, wordt de resterende schuld/premieachterstand kwijtgescholden en kunnen inwoners met een schone lei verder.

Samen met zorgverzekeraar Z&Z, ZK en PLANgroep gaan we kijken hoeveel inwoners het betreft en hoe we deze inwoners met een bijstandsuitkering uit de bronheffing kunnen krijgen.

Daarnaast ontvangen wij maandelijks signaallijsten van Z&Z en ZK van inwoners die een betalingsachterstand hebben van 2 maanden of meer. Wij willen deze inwoners actief gaan benaderen, omdat in de praktijk blijkt dat er meerdere schulden zijn en om te voorkomen dat deze inwoners in de bronheffing komen.

Tot slot gaan we onderzoeken of in de toekomst de zorgpremie en overige vaste lasten (in het individuele geval) middels inhouding op de uitkering, rechtsreeks betaalbaar kunnen worden gesteld aan de zorgverzekeraar, woonmaatschappij en/of nutsbedrijven.

Jongeren en schulden

In het kader van preventie is het van groot belang om kinderen in de opvoeding en scholing financiële voorlichting te geven. Om armoede die van generatie op generatie gaat te doorbreken en om jongeren voor te bereiden op hun financiële toekomst.

Kinderen moeten leren omgaan met geld. Primair is dit de verantwoordelijkheid van de ouders. Dit wil echter niet zeggen dat de gemeente hierbij niet kan ondersteunen. Dit kan gebeuren tijdens bijvoorbeeld (gast)lessen of spreekuren op scholen, die in samenwerking met PLANgroep georganiseerd kunnen worden, maar ook kunnen we de mogelijkheden onderzoeken om jongeren actief te laten participeren op het vlak van het geven van gerichte

informatie. Wij gaan verkennen wat er op dit moment al gedaan wordt om leerlingen te leren omgaan met geld en wat de behoefte is bij scholen om hen daarbij te ondersteunen.

Samenwerking met partners

Wij gaan de samenwerking met partners versterken. Enerzijds doen we dit door het jaarlijks organiseren van de bijeenkomst “samen voor minima” en anderzijds door het geven van instructie en informatie over vroegsignalering en bestrijden van armoede aan partners, om zodoende het “niet gebruik” te kunnen terugdringen.

Schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Op basis van de Wgs moet in het beleidsplan specifiek aandacht worden besteed aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen. Een aanzienlijk aantal van deze gezinnen met kinderen leeft in armoede en in die situatie kunnen snel schulden ontstaan. Kinderen groeien dan op in een schuldensituatie en het risico bestaat dat zij daardoor zelf ook eerder schulden gaan maken. Deze specifieke groep verdient daarom extra aandacht. Bij deze doelgroep gaan we zeer terughoudend om met de uitsluitingsgronden als gevolg van recidive, fraude of bestuurlijke boete. Indien wel wordt besloten tot uitsluiting worden gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wel ondersteund bij het betalen van vaste lasten, om te voorkomen dat kinderen geen stabiele woonsituatie hebben en niet verzekerd zijn voor ziektekosten. Daarnaast is er altijd sprake van maatwerk en hebben de kinderen recht op specifieke regelingen zoals “Haarlemmermeer doet mee”, zodat zij kunnen blijven deelnemen aan sociaal-, culturele- en sportactiviteiten.

Wat mag het kosten?

Binnen de begroting sociaal domein is structureel budget gereserveerd voor schuldhulpverlening. In de meerjarenbegroting is voor 2017 tot 2021 jaarlijks een bedrag van in totaal € 637.500 begroot. Dit bedrag is bedoeld voor de reguliere schuldhulpverleningstrajecten (budgetbeheer, schuldsanering Wetschuldsanering natuurlijke personen etc.), vroegsignalering en preventie. Wij verwachten dat dit budget voldoende is, omdat het aantal aanvragen, ook landelijk, op dit moment gelijk blijft ten opzichte van 2015 en 2016. Dit is echter mede afhankelijk van de effecten van vroegsignalering, de preventieve aanpak en de daadwerkelijke instroomcijfers van inwoners met schulden naar deze vorm van hulp.

Wie is daarvoor verantwoordelijk?

De gemeenteraad is verantwoordelijk voor de vaststelling van het beleidsplan. Het college is verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening aan de inwoners en voert daarbij het beleidsplan uit. De uitvoering van schuldhulpverlening is gemandateerd aan een externe schuldhulpverleningsorganisatie PLANgroep.

Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?

De raad zal middels de “voortgangsnota sociaal domein” worden geïnformeerd over de voortgang van schuldhulpverlening.

Wat betekent dit voor de herindeling Haarlemmermeer – Haarlemmerliede en Spaarnwoude? (preventief toezicht/beleidsharmonisatie)

In de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is op 4 april 2017 door het college een voorstel goedgekeurd voor nieuw beleid rondom schuldhulpverlening. Hierin is opgenomen dat het nieuwe beleid zal worden geharmoniseerd met het beleid van de gemeente Haarlemmermeer. De beslispunten van dit voorstel vallen niet onder het preventief toezicht in het kader van de samenvoeging, omdat met de financiële gevolgen rekening is gehouden in de vastgestelde en goedgekeurde programmabegroting.

Participatie en Communicatie

Dit beleidsplan is tot stand gekomen aan de hand van vraaggesprekken die met een groot aantal van de partners zijn gehouden. Een opsomming van deze partners is opgenomen in het beleidsplan.

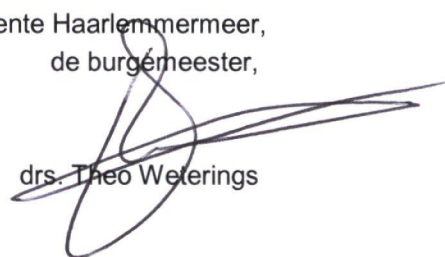
Het is belangrijk dat inwoners op de hoogte zijn van regelingen op het gebied van inkomensondersteuning, armoedebestrijding en schuldhulpverlening. Uit interviews met de partners blijkt dat inwoners nog steeds onvoldoende op de hoogte zijn van mogelijkheden die de gemeente biedt, en dat inwoners niet op de hoogte zijn van de landelijke regelingen op dit gebied. We gaan daarom proberen inwoners te bereiken via onze partners. Via onze website worden inwoners van Haarlemmermeer en intermediaire organisaties in de toekomst geïnformeerd over de regelingen binnen het minimabeleid. De onderwerpen op onze site zullen meer worden geclusterd waardoor het makkelijker wordt onderwerpen op te zoeken. De Participatieraad is om advies gevraagd en heeft op 1 juni 2017 haar advies uitgebracht. De reactie van ons college zal per brief aan de raad worden gezonden.

4. Ondertekening

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris,



drs. Carel Brugman



drs. Theo Weterings

Bijlage(n):

- Beleidsplan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2017-2021
- Schema keten schuldhulpverlening.

**Beleidsplan Wet gemeentelijke
schuldhulpverlening Haarlemmermeer
2017- 2021**

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
Landelijke evaluatie van de Wgs	3
Schuldhelpverlening binnen de gemeente	4
Inkomens- en schuldensituatie in Haarlemmermeer	5
Landelijke cijfers	7
Waardoor komen inwoners in financiële problemen	7
Uitgangspunten beleidsplan schuldhelpverlening 2012 – 2016	8
Eigen verantwoordelijkheid van de inwoner	8
Problematische schulden	8
Preventie en vroegsignalering	9
Concrete maatregelen in de preventieve sfeer	9
Levensgebeurtenissen	9
Schuldhelpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen	10
Vroegsignalering betalingsachterstanden Ymere	10
Vroegsignalering en Bureau Krediet Registratie	10
Betalingsachterstanden bij Cocensus	10
Meldingen van achterstanden in de betaling van de premie van Z&Z en ZZ	11
Bijstandsgerechtigden uit de bronheffing krijgen	11
Nieuwe initiatieven zorgverzekeraar CZ	11
Vroegsignalering en preventie door de teams Werk en Inkomen, Wmo en leerplicht	12
Onafhankelijke cliëntondersteuning	12
Preventiemedewerker schuldhelpverlening	12
Wijziging van uitkeringssituatie en noodzakelijke dienstverlening	12
Chronisch zieken en gehandicapten	13
Ouderen	13
Laaggeletterdheid, armoede en schulden	14
Jongeren en schulden	14
Samenwerking (keten)partners	15
Werkwijze andere overheidsinstanties	16
Sociaal/financieel Paspoort	16
De werkgever en schulden	17
Digitale hulpprogramma's	17
Bijeenkomst ketenpartners	17
Communicatie	17
Schema activiteiten	19
Lijst van partners waarmee vraaggesprekken zijn gevoerd	20

Inleiding

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Deze wet legt expliciet de zorgplicht van gemeenten met betrekking tot schuldhulpverlening vast. Inwoners hebben recht op schuldhulpverlening als ze voldoen aan de gestelde eisen. Tot de komst van de Wgs bestond er geen ander wettelijk kader dan de algemene zorgplicht van gemeenten op basis van de Gemeentewet. De gemeente Haarlemmermeer heeft ook voor de komst van de Wgs altijd een intensieve invulling aan schuldhulpverlening gegeven. Met de invoering van de Wgs, met daarin de plicht voor de gemeente om een beleidsplan op te stellen, is het beleidsplan schuldhulpverlening 2012 – 2016 vastgesteld. In dit beleidsplan zijn de beleidsuitgangspunten en eisen om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening binnen de gemeente Haarlemmermeer vastgelegd. Dit beleidsplan wordt vastgesteld voor de periode 2017 – 2021 en is tot stand gekomen aan de hand van vraaggesprekken die met een groot aantal van de ketenpartners zijn gehouden.

Landelijke evaluatie van de Wgs

De Wgs schrijft voor dat de Tweede Kamer uiterlijk vier jaar na inwerkingtreding een verslag ontvangt van de doeltreffendheid en effecten van de Wgs in de praktijk. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft Berenschot het evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de Wgs. Een klankbordgroep met diverse betrokken partijen¹ voorzag de onderzoekers van advies en stelde relevante inlichtingen beschikbaar. Het veld van de gemeentelijke schuldhulpverlening is groot en complex, waarbij veel partijen waaronder schuldenaren, schuldeisers, uitvoerders, vrijwilligers en andere stakeholders zijn betrokken. De opvattingen en ervaringen van deze partijen zijn zo veel mogelijk in het onderzoek betrokken door gesprekken en interviews en daarnaast door bij de aanvang en afronding van het onderzoek gesprekstafels te houden waarbij ook de uitkomsten van het onderzoek zijn getoetst. Bij dit onderzoek luidde de hoofdvraag: *“In hoeverre heeft het kader van de Wgs met de daarin opgenomen instrumenten en verplichtingen geleid tot een kwaliteitsbodem in de gemeentelijke schuldhulpverlening waardoor gemeentelijke schuldhulpverlening vaker resulteert in een adequate oplossing voor mensen met problematische schulden?”*

De belangrijkste conclusies zijn:

1. De Wgs met de daarin opgenomen instrumenten en verplichtingen heeft in belangrijke mate bijgedragen aan de beoogde kwaliteitsbodem in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Er is, zoals gemeenten zelf ook beamen, nog veel verbetering mogelijk op het terrein van sturing, toegang transparantie in de presentaties en cliëntenstromen en het bieden van gestandaardiseerd maatwerk;
2. Het overgrote deel van de gemeenten heeft een beleidsplan schuldhulpverlening, maar nog niet alle in de wet genoemde onderwerpen komen daarin aan bod;
3. Gemeenten hebben hun regierol versterkt en ze hebben meer grip op schuldhulpverlening;
4. Sinds 2012 is het pakket schuldhulpverleningsinstrumenten verbreed en gemeenten zeggen meer maatwerk te leveren;
5. De integraliteit in de uitvoering is mede dankzij de Wgs toegenomen;
6. Gemeenten spannen zich in voor een brede toegang, maar het is moeilijk hard te maken in welke mate ze daar in slagen;
7. De wettelijke plicht voor gemeenten om beschikkingen af te geven levert in de praktijk problemen op;
8. Gemeenten hanteren naast de in de Wgs genoemde weigeringsgronden ook andere, maar geven zelf aan daar in de uitvoering ruimhartig mee om te gaan;

¹ De Landelijke cliëntenraad (LCR), de Landelijke organisatie voor sociaal raadslieden (LOSR), VNG, Divosa, NVVK, G4, G32, Kredietbank Nederland en de Amsterdamse federatie voor woningbouwcorporaties.

9. De beperking van de wachttijd is ten dele gerealiseerd. Het grootste deel (80%) van de gemeenten geeft, zoals de wet voorschrijft, de hulpvrager inzicht in de doorlooptijd;
10. Schuldeisers missen bij veel gemeenten nog de minimale mate van standaardisatie die nodig is voor efficiënte samenwerking rond vroegsignalering;
11. De invloed van de Wgs is voor de andere betrokken partijen (zoals schuldeisers en vrijwilligersorganisaties) minder zichtbaar dan voor gemeenten.

Indien we het gemeentelijk (uitvoerings-)beleid naast de conclusies leggen van de landelijke evaluatie, kunnen we constateren dat wij als gemeente aan veel voorwaarden voor een adequate schuldhulpverlening voldoen. Uiteraard zijn er verbeteringen mogelijk en dan met name op het gebied van preventie, vroegsignalering en de brede toegang. Inwoners weten ons vaak niet te vinden als er sprake is van schulden of de drempel wordt als te hoog ervaren. De regierol en integraliteit is versterkt, er zijn geen wachttijden en de gemeente hanteert geen weigeringsgronden en als die er al zijn, worden deze zeer terughoudend toegepast. Er gelden standaardprocedures voor de aanvraag en de afhandeling en er wordt een beschikking afgegeven. Tot slot wordt er waar nodig maatwerk geleverd.

Schuldhulpverlening binnen de gemeente

Bij schuldhulpverlening lag het accent tot nu toe op het financieel ondersteunen van mensen met schulden en het inzetten van instrumenten om schulden op te lossen en/of saneren. Wij willen ons echter expliciet gaan richten op vroegsignalering en preventie, omdat dit de beste manier is om het maken van schulden te voorkomen of te voorkomen dat schulden onnodig oplopen. Uiteraard blijft het huidige aanbod van schuldhulpverlening zoals budgetbeheer, schuldsanering etc. bestaan, maar wij trachten te voorkomen dat mensen een beroep moeten doen op deze schuldhulpverleningstrajecten of waar dat wel onvermijdelijk is, minder vaak uitvallen en hun trajecten staken. Hieronder een overzicht van het aantal aanvragen, trajecten en een inzicht in het inkomen van de aanvragers. Tot 1 juni 2016 werd de schuldhulpverlening uitgevoerd door Sociaal.nl. Vanaf 1 juni 2016 is PLANgroep verantwoordelijk voor de uitvoering van deze trajecten.

Tabel 1: Aanmeldingen voor schuldhulpverlening

	2013	2014	2015	2016
Landelijk	89000	92000	90400	89.300
Haarlemmermeer	305	300	258	376

In de eerste helft van 2016 (tot 1 juni 2016) zien we een stijging van het aantal aanvragen. In die periode zijn 237 aanvraag ingediend voor schuldhulpverlening. Deels betreft dit nog aanvragen die betrekking hadden op 2015. Over de periode 1 juni 2016 tot 31 december 2017 volgt echter een daling van het aantal aanvragen. In deze periode zijn 139 aanvragen ingediend.

Onbekend is hoeveel mensen zich daadwerkelijk voor schuldhulpverlening hebben gemeld bij de gemeente. Alleen de mensen die zijn aangemeld bij Sociaal.nl, nu PLANgroep, worden apart geregistreerd. Overige vragen en/of doorverwijzingen met betrekking tot schuldhulpverlening worden niet apart geregistreerd. Het team Onderzoek van de gemeenten gaat dit jaar een verkennend onderzoek doen naar zorgmijding. Mogelijk kan dit onderzoek ertoe leiden dat er een aanvullend en verdiepend onderzoek in 2018 zal plaatsvinden naar het feit dat mensen geen verzoek voor schuldhulpverlening indienen.

Tabel 2: Inkomenscategorïeën van onze cliënten in percentages weergegeven

	2014	2015
Inkomstenbron	Procent	Procent
Uitkering (alle vormen van uitkering)	44,93%	52,22%
Werk	30,53%	35,56%
Zelfstandigen	0,16%	0,00%
Overig (toeslagen, kostgeld, studiefinanciering, alimentatie, pensioen etc)	24,38%	12,22%

Bovenstaande cijfers komen overeen met de landelijke cijfers. Volgens het jaarverslag van de NVVK (Nederlands vereniging van kredietbanken) over 2014 heeft 87 % van de cliënten die een beroep deden op schuldhulpverlening, een minimuminkomen tot maximaal modaal. Zelfstandigen komen in beginsel niet in aanmerking voor schuldhulpverlening. Bij een schuldensituatie kunnen zij een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Op grond van dit besluit kan, bij een levensvatbaar bedrijf of beroep, een krediet worden verstrekt en/of bijstand voor levensonderhoud worden verleend.

Inkomens- en schuldensituatie in Haarlemmermeer

Onderstaande cijfers over de inkomens- en schuldensituatie in Haarlemmermeer komen uit de bevolkingsenquête 2016, die is gehouden door het Team Onderzoek van de gemeente. Het geeft weer of de inwoners rond kunnen komen met het beschikbare inkomen, over een buffer beschikken voor onvoorziene uitgaven en welke schulden men op dit moment heeft. Daarnaast kan er een voorzichtige inschatting gemaakt worden hoeveel inwoners het risico lopen om geconfronteerd te worden met problematische schulden. Er is geen goede vergelijkingen mogelijk met andere gemeenten, omdat er geen vergelijkbaar onderzoek beschikbaar is bij andere gemeenten.

Tabel 3: Mate waarin Haarlemmermeerdere aangeven rond te kunnen komen

	Moeilijk rondkomen	Net rondkomen	Soms wat over houden	Goed rondkomen	Ruimschoots rondkomen
2007	4%	16%	22%	45%	12%
2008	4%	14%	22%	47%	12%
2009	4%	14%	22%	50%	10%
2016	5%	13%	18%	49%	16%

Tabel 4: Heeft u een buffer (spaargeld) voor onvoorziene uitgaven?

ja	78%
nee	22%

Tabel 5: Hoe groot is uw buffer?

€ 1 tot € 1.000	9%
€ 1.000 tot € 5.000	21%
€ 5.000 tot € 10.000	21%
€ 10.000 tot € 25.000	20%
€ 25.000 tot € 50.000	13%
€ 50.000 of meer	16%

Tabel 6: Denkt u dat uw huis op dit moment 'onder water' staat?

ja	12%
nee	88%

Tabel 7: Hoe groot schat u uw restschuld in?

€ 1 tot € 1.000	16,7%
€ 1.000 tot € 5.000	5,5%
€ 5.000 tot € 10.000	9%
€ 10.000 tot € 25.000	26,1%
€ 25.000 tot € 50.000	24%
€ 50.000 of meer	18,7%

Tabel 8: Heeft u een studieschuld?

ja	3%
nee	97%

Tabel 9: Hoe groot is uw studieschuld?

€ 1 tot € 1.000	8,3%
€ 1.000 tot € 5.000	30,6%
€ 5.000 tot € 10.000	22%
€ 10.000 tot € 25.000	25,6%
€ 25.000 tot € 50.000	8,3%
€ 50.000 of meer	5,2%

Tabel 10: Heeft u andere schulden?

ja	15%
nee	85%

Tabel 11: Wat voor schulden heeft u?

Auto	16%
Creditcard	17%
Postorderbedrijven	4%
Rood staan bij bank	24%
Boetes	3%
Belastingsschulden/gemeentelijke heffingen	10%
Betalingsachterstand van huur, energie, water of verzekeringen	5%
Betalingsachterstand telefoon	2%
Anders	36%

Er is een vrije grote groep inwoners (22%) die geen enkele buffer heeft om onvoorziene kosten te kunnen betalen. Daarnaast is er een groep van 9% die nauwelijks een buffer heeft (< € 1.000). Deze twee groepen vormen een risico om geconfronteerd te worden met problematische schulden.

Landelijke cijfers

Uit onderzoek van het NIBUD² in 2015 blijkt dat 17 procent van de Nederlandse huishoudens aangeeft (zeer) moeilijk rond te komen. Daarnaast geeft nog eens 28 procent aan eerder moeilijk dan gemakkelijk rond te komen. De belangrijkste redenen voor het moeilijk rondkomen zijn:

² Geldzaken in de praktijk 2015.

- De uitgaven zijn gestegen, maar de inkomsten niet;
- Er zijn te weinig inkomsten;
- De vaste lasten zijn te hoog.

In de afgelopen 10 jaar fluctueerde het percentage dat moeilijk rondkomt. In 2005 kwam 53 procent moeilijk rond en in 2009 37 procent. Sinds 2012 is het stabiel: 44 procent in 2012 en 45 procent in 2015. Met name uitkeringsgerechtigden komen moeilijk rond: 76 procent van hen, tegen 36 procent van de werkenden en gepensioneerden. In 2012 kwam 69 procent van de uitkeringsgerechtigden moeilijk rond.

Waardoor komen inwoners in financiële problemen

Schulden ontstaan zelden als gevolg van één gebeurtenis. Vaak is er sprake van een aaneenschakeling van gebeurtenissen waardoor inwoners in de financiële problemen komen. Het gaat om een combinatie van gebeurtenissen zoals financieel gedrag en onverwachte gebeurtenissen bijvoorbeeld werkloosheid, scheiding, overlijden van een partner, ziekte of faillissement van een eigen bedrijf. Daarnaast hebben huishoudens vaker dan gemiddeld te maken met bijkomende problematiek zoals verslaving, psychische en lichamelijke problemen. Het is belangrijk dat deze problemen ook worden aangepakt, anders heeft het weinig zin om een oplossing te zoeken voor de schulden. Ook zijn er inzichten dat de zelfredzaamheid zelf negatief beïnvloed wordt door het voortdurend besef van de schuldenlast en de zorgen daarover. Tot slot is er in 9% sprake van laaggeletterdheid en 12% weet niet hoe te handelen bij schuldensituaties.

Reden om niet meer te kunnen voldoen aan de betalingsverplichtingen

Uit onderzoek in 2015 van het NIBUD blijkt dat de drie belangrijkste oorzaken voor betalingsachterstanden zijn:

- Te hoge vaste lasten (27%);
- Inkomensdaling (26%);
- Te hoge zorgkosten (22%).

In 2012 was de belangrijkste reden voor betalingsachterstand nog nalatigheid. Steeds vaker komt het voor dat inwoners in problematisch schulden terecht komen, omdat zij de (stijgende) kosten van het normale levensonderhoud niet meer kunnen betalen. Blijkens een rapport van de nationale ombudsman hebben inwoners vaak te maken met terugvorderingen van de belastingdienst, de wanbetalerspremie voor het niet betalen van de zorgverzekering en schulden op het gebied van de vaste lasten, bijvoorbeeld betalingsachterstanden voor gas, licht en huur. Het grootste probleem wordt veroorzaakt door een complex stelsel van toeslagen en inkomensvoorzieningen, het incassogedrag van schuldeisers en meer en meer tijdelijke arbeidscontracten. Ook de Rijksoverheid en de gemeente heeft een groot aandeel in het ontstaan en voortbestaan van problemen.

Uitgangspunten beleidsplan schuldhulpverlening 2012 – 2016

In juli 2012 is het beleidsplan schuldhulpverlening 2012 – 2016 vastgesteld. De belangrijkste uitgangspunten voor het beleid met betrekking tot schuldhulpverlening zijn ook nu nog actueel en blijven van kracht.

Schuldhulpverlening is en blijft van kracht voor alle inwoners van Haarlemmermeer. We blijven, weliswaar terughoudend, gebruik maken van de mogelijkheid in de Wgs om in individuele omstandigheden de (verdere) toegang tot schuldhulpverlening, te ontzeggen en wel in het geval dat:

- a) er sprake is van verwijtbare recidive, een ontzegging voor een periode van vijf jaar;
- b) cliënt onvoldoende meewerkt aan het traject en/of tijdens traject nieuwe schulden maakt;
- c) cliënt fraude heeft gepleegd en daar een bestuurlijke sanctie voor heeft gekregen, behalve als de fraude geen deel uitmaakt van schuldenproblematiek;
- d) zelfstandige ondernemers. Zelfstandige ondernemers kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Als de onderneming niet levensvatbaar blijkt en de klant een

„natuurlijk persoon" wordt, is wel een beroep op schuldhulpverlening mogelijk. Mensen met zakelijke schulden waarvan de onderneming inmiddels is stopgezet kunnen een beroep doen op de reguliere schuldhulpverlening. Zij moeten dan wel een verklaring van uitschrijving van het bedrijf van de Kamer van Koophandel kunnen overleggen.

Bij personen die aantoonbaar een verstandelijke of psychiatrische beperking hebben, wordt een herhaald schuldhulpverlening verzoek niet als verwijtbare recidive beschouwd.

Eigen verantwoordelijkheid van de inwoner

Er wordt bij schuldhulpverlening uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoners zelf. Bij problemen gaan we er vanuit dat mensen die in beginsel zelf oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk daarbij betrekken. De steun vanuit schuldhulpverlening bij het oplossen van een schuldsituatie is niet onvoorwaardelijk. Het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de motivatie, eigen inzet en vaardigheden van de klant. Wanneer iemand niet in staat is om volledig eigen verantwoordelijkheid te nemen of niet beschikt over voldoende vaardigheden om financieel zelfredzaam te worden, wordt de dienstverlening daar op aangepast en wordt er maatwerk geleverd.

Problematische schulden

De uitvoering van schuldhulpverlening is gemandateerd aan een externe schuldhulpverleningsorganisatie. Tot 1 juni 2016 liep het contract met Sociaal.NL. Dit contract is na vier jaar beëindigd. Per 1 juni 2016 is, na een aanbestedingsprocedure PLANGroep gecontracteerd. De gemeente verzorgt de beleidsregie en sturing.

De nieuwe aanbieder biedt de volgende producten aan in het kader van schuldhulpverlening:

- schuldregeling middels een minnelijke schikking;
- schuldregeling op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp);
- crisisinterventie;
- nazorg;
- verschillende vormen van budgetbeheer.

Deze producten werden ook aangeboden door Sociaal.nl en vormen een onmisbaar onderdeel van schuldhulpverlening. Wij hebben de (nieuwe) aanbieder van schuldhulpverlening in de offerte specifiek gevraagd aandacht te schenken aan schuldpreventie en samenwerking met andere partijen die hierbij in beeld komen (zoals Stichting MeerWaarde, Stichting Leergeld en de Voedselbank). Door vroegsignalering en preventie wordt het gebruik van deze producten teruggedrongen. Dit blijkt uit opgedane ervaringen in Amsterdam en Almere. De gelden die hierdoor vrijkomen worden ingezet voor preventie en vroegsignalering.

Preventie en vroegsignalering

Diverse onderzoeken hebben aangetoond dat investeren in preventie en vroegsignalering effectief is. Preventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen zelfredzaam worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde hebben en houden. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt in primaire, secundaire en tertiaire preventie:

- Primaire preventie is het voorkomen dat mensen in armoede of problematische schulden raken. Primaire preventie richt zich op iedereen die risico loopt;
- Secundaire preventie is de vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling, meestal bij specifieke risicogroepen. Ook het opsporen van risicofactoren behoort tot de secundaire preventie;
- Tertiaire preventie richt zich op situaties waarbij al sprake is van armoede of problematische schulden dreigen te ontstaan. De curatieve hulp, begeleiding en andere maatregelen zijn bedoeld om bestaande problemen duurzaam op te lossen waardoor terugval of recidive wordt voorkomen. In die zin kan ook gesproken worden over preventie. In ons minimabeleid ligt het accent vooral op de primaire en secundaire preventie. In het huidige beleidsplan schuldhelpverlening 2012 – 2016 is meer aandacht voor de tertiaire preventie.

Concrete maatregelen in de preventieve sfeer

Gemeenten hebben op grond van de Wgs de taak invulling te geven aan integrale schuldhelpverlening. Hieronder valt ook preventie en vroegsignalering. De wijze waarop daar invulling aan geven wordt, valt binnen de gemeentelijke beleidsvrijheid. Er zijn geen wettelijke normen waaraan de vroegsignalering dient te voldoen. Er zijn tal van initiatieven en maatregelen in te zetten. Hieronder geven wij een aantal concrete maatregelen aan maar ook initiatieven die we verder willen onderzoeken alvorens ze in te zetten. Wij denken hiermee een belangrijke aanzet te geven aan vroegsignalering en preventie en dit in de toekomst verder uit te breiden.

Levensgebeurtenissen

Rond bepaalde levensgebeurtenissen is het risico op het ontstaan van armoede en schulden relatief groot. Denk bijvoorbeeld aan:

- Echtscheiding/weduwe/weduwenaar worden;
- Verliezen betaalde baan;
- Ziekte;
- Eigen bedrijf starten;
- Op jezelf gaan wonen/ studeren;
- Verhuizing;
- Gezinsuitbreiding;
- Kind bereikt de 18-jarige leeftijd;
- Met pensioen gaan.

We zoeken verdere samenwerking met partners die een rol hebben op het moment dat een levensgebeurtenis plaatsvindt, zodat mensen preventief benaderd worden. Denk aan advocaten, sociaal raadslieden bij scheidingen of werkgevers bij verlies van een baan.

Daarnaast is er al veel aanbod op het gebied van financieel advies en hulp bij het invullen van formulieren waaronder Humanitas, het maatschappelijk werk, ouderenadviseurs, sociaal raadslieden. Door dit diverse aanbod te koppelen aan bepaalde levensgebeurtenissen en betrokken partners, en door veel actiever hierover te communiceren, verwachten we dat de juiste informatie bij de juiste persoon terecht komt en ook op het juiste moment. Dit willen we samen met maatschappelijke partners en ervaringsdeskundigen verder door ontwikkelen, zodat er een breed preventief ondersteuningsaanbod ontstaat.

Schuldhelpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Op basis van de Wgs moet in het beleidsplan specifiek aandacht worden besteed aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen. Een aanzienlijk aantal van deze gezinnen met kinderen leeft in armoede en in die situatie kunnen snel schulden ontstaan. Kinderen groeien dan op in een schuldensituatie en het risico bestaat dat zij daardoor zelf ook eerder schulden gaan maken. Deze specifieke groep verdient daarom extra aandacht. Bij deze doelgroep gaan we zeer terughoudend om met de uitsluitingsgronden als gevolg van recidive, fraude of bestuurlijke boete. Indien wel wordt besloten tot uitsluiting worden gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wel ondersteund bij het betalen van vaste lasten, om te voorkomen dat kinderen geen stabiele woonsituatie hebben en niet verzekerd zijn voor ziektekosten.

Daarnaast is er altijd sprake van maatwerk en hebben de kinderen recht op specifieke regelingen zoals “Haarlemmermeer doet mee”, zodat zij kunnen blijven deelnemen aan sociaal-, culturele- en sportactiviteiten.

Vroegsignalering betalingsachterstanden Ymere

Met woningcorporatie Ymere, energiebedrijven en andere (nuts)bedrijven en maatschappelijke organisaties maken we waar mogelijk (aanvullende) afspraken over vroegsignalering van schulden en doorverwijzing naar de (schuld)hulpverlening.

Wij starten in het derde kwartaal met het project Vroeg Eropaf. Wij ontvangen signalen van Ymere als er sprake is van een huurachterstand. Een medewerker van PLANgroep en MeerWaarde gaan gezamenlijk op bezoek bij de betreffende bewoner om in contact te komen en te bespreken waardoor een betalingsachterstand is ontstaan en welke problemen hier mogelijk de oorzaak van zijn. Veelal is er bij een huurachterstand al sprake van meervoudige schuldenproblematiek. Bij het huisbezoek kan hier direct aandacht aan worden besteed en zonodig door PLANgroep actie op worden ondernomen. In Haarlemmermeer-Noord voeren MeerWaarde en PLANgroep bij wijze van pilot een gezamenlijke brede intake uit zodat ook in dit contact vroegtijdig interventies mogelijk worden door voldoende zicht op achterliggende vragen.

Bij vroegsignalering hebben we te maken met tal van privacyaspecten. In samenwerking met de functionaris gegevensbescherming onderzoeken wij aan welke voorwaarden moet worden voldaan om gebruik te kunnen maken van vroegsignalering en zorgen wij ervoor dat aan alle privacyregels wordt voldaan.

Vroeg signalering en Bureau Krediet Registratie

Wij gaan in eerste instantie ervaring opdoen met het project Vroeg Eropaf en de signalen die we van Ymere ontvangen. Op termijn willen wij echter ook ander meldingen van betalingsachterstanden op gaan pakken. Het Bureau Krediet Registratie (BKR) heeft een systeem ontwikkelt voor vroegsignalering van schulden waarbij BKR gemeenten kan voorzien van informatie op het gebied van betalingsachterstanden bij huur, energie, zorgverzekering en overige relevante informatie, zodat gemeenten beter in staat zijn gerichte interventies in te zetten. BKR heeft inmiddels met een aantal gemeenten afspraken gemaakt over het opzetten en uitvoeren van pilots. Op termijn willen wij ook gebruik maken van deze meldingen van het BKR.

Betalingsachterstanden bij Cocensus

Cocensus is de organisatie die voor de gemeente de gemeentelijke heffingen en belastingen int. Deze organisatie heeft ook te maken met inwoners die deze belastingen/heffingen niet of niet tijdig betalen. Er zijn door Cocensus al een aantal maatregelen genomen ter voorkoming van betalingsproblemen. Mensen die in aanmerking komen voor kwijtschelding worden hier actief op gewezen. Er is een simpel formulier ontwikkeld waar mensen op eenvoudige wijze kunnen invullen dat zij in aanmerking komen voor kwijtschelding.

Op grond van de bestaande (privacy) wetgeving mag er geen gegevensuitwisseling plaatsvinden tussen gemeente en Cocensus over inwoners die een betalingsachterstand hebben. Wij gaan daarom in samenwerking met Cocensus proberen inwoners met betalingsachterstanden op een andere manier te bereiken door onder andere:

- een link te plaatsen op de site van Cocensus met een verwijzing naar de gemeentelijke site waarin inwoners worden gewezen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening;
- bij de vooraankondiging van Cocensus tot loonbeslag wordt een flyer meegezonden waarin inwoners worden gewezen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening door de gemeente;
- medewerkers van Cocensus worden geïnstrueerd door medewerkers van PLANgroep om schuldsituaties te kunnen signaleren en de mogelijkheden van schuldhulpverlening.

Meldingen van achterstanden in de betaling van de premie van Z&Z en ZK

Maandelijks ontvangen wij signaallijsten van zorgverzekeraars Zorg en Zekerheid (Z&Z) en Zilveren Kruis (ZK) van mensen die een betalingsachterstand hebben van 2 maanden of meer. Tot op heden wordt niets met deze meldingen gedaan. Wij willen deze mensen actief gaan benaderen, omdat in de praktijk blijkt dat er meerdere schulden zijn en om te voorkomen dat deze mensen in de bronheffing komen. Zie hierna.

Bijstandsgerechtigden uit de bronheffing krijgen

Wanneer mensen een premieachterstand hebben van meer dan zes maanden, komen zij in de bronheffing. Het College van Zorgverzekeringen (afgekort CVZ) voert de bronheffing uit. Het CVZ houdt iedere maand een bedrag in op de bijstand van deze inwoners. Dit bedrag is hoger dan de normale premie. De hoogte van het bedrag is 130% van de standaardpremie. Dit is onwenselijk omdat daardoor mogelijk nieuwe schulden ontstaan, immers het beschikbare budget voor deze mensen is lager door de hogere premie.

Samen met zorgverzekeraar Z&Z, ZK en PLANgroep gaan we kijken hoe we de mensen met een bijstandsuitkering uit de bronheffing kunnen krijgen. In verschillende gemeenten zijn hier inmiddels ervaringen mee opgedaan. Om uit deze bronheffing te kunnen komen dient aan drie voorwaarden te worden voldaan:

- de premie voor de zorgverzekering moet maandelijks door de gemeente rechtstreeks aan de zorgverzekeraar worden betaald;
- belanghebbende dient zich aan sluiten bij de collectieve zorgverzekering van de gemeente waardoor het eigen risico is "afgedekt";
- er dient maandelijks een bedrag van € 38 te worden afgelost op de premieachterstand gedurende 36 maanden. Dit bedrag mag lager worden vastgesteld als er sprake is van beslag en/of andere aflossingen.

Indien aan bovenstaande wordt voldaan, wordt de resterende schuld/premieachterstand kwijtgescholden en kunnen mensen met een schone lei verder.

Nieuwe initiatieven zorgverzekeraar CZ

CZ gaat 250 Haagse gezinnen met schulden helpen. De zorgverzekeraar werkt daarvoor samen met een Sociaal Hospitaal. Dat is een bedrijf dat geselecteerde gezinnen helpt met het afbetalen van hun schuld en het inzichtelijk maken van hun problemen. Door schuldhulpverlening denkt de zorgverzekeraar te kunnen besparen op zorgkosten

Wij willen onderzoeken of dit binnen onze gemeente ook mogelijk is en gaan hierover in gesprek met zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid die binnen onze gemeente ook een collectieve zorgverzekering aanbiedt. Vooralsnog is deze mogelijkheid er nog niet bij Z&Z en ZK. Wij volgen de initiatieven op dit gebied.

Vroegsignalering en preventie door de teams Werk en Inkomen, Zorg en Ondersteuning en Leerplicht

De casemanagers Werk en Inkomen en Zorg en Ondersteuning en Leerplicht hebben in hun werk veel contact met, doorgaans kwetsbare, inwoners in de gemeente Haarlemmermeer. Zij spreken de mensen zowel in het raadhuis, maar komen ook 'achter de voordeur'. Ook veel professionals en vrijwilligers van ketenpartners in het gehele sociale domein doen dit. Schuldenproblematiek of het risico hierop wordt hierdoor snel opgemerkt. In dergelijke gevallen wordt direct doorverwezen naar de medewerkers van PLANgroep. Andersom verwijzen de medewerkers van PLANgroep naar het team Werk en Inkomen voor aanvragen bijzondere bijstand, informatie over inkomensaanvullende regelingen en hulp op re-integratiegebied. Ook gezamenlijk vorm geven aan integrale brede uitvraag in een eerste klantcontact vindt nu als pilot in Nieuw Vennep plaats, waar het maatschappelijk werk van MeerWaarde de aanvullende hulpvragen kan adresseren, terwijl medewerkers van Werk & Inkomen bijdragen aan de inkomensondersteuning en/of arbeidstoeleiding. Om onnodig door- en terugverwijzen naar de gemeente te voorkomen is een mandaat opgesteld waardoor PLANgroep niet langer afhankelijk is van doorverwijzing van de gemeente.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Er wordt voortdurend gewerkt aan een betere samenwerking en er vindt geregeld overleg plaats. Toch zijn er aanwijzingen dat extra cliëntondersteuning wenselijk kan zijn om hulpvragen beter in beeld te krijgen en ook in behandeling te kunnen nemen, met name door bij te dragen aan goede, gratis toegankelijke ondersteuning bij het vinden van de weg naar het juiste loket. Het vraagt goed geïnformeerde, deskundige vrijwilligers of professionals die naast de cliënt staan, diens belang voorop stellen en realistisch adviseren over te maken keuzen, aanwezig te zijn bij gesprekken dan wel te helpen bij het doen van aanvragen bij de gemeente, of, in laatste instantie, het voeren van beroeps- of bezwaarprocedures indien een zeer gewenste voorziening achterwege blijft. Dit kan langs vrijwillige weg via met name het Migrantensprekuur en Vrijwillige Ouderen Adviseurs van SISCCH of de seniorenverenigingen of langs professionele weg via MeerWaarde of MEE. De Wmo legt in dit verband een extra taak op aan de gemeente om dit goed te organiseren. Diverse acties worden in de komende periode in dit verband uitgevoerd om deze extra ondersteuning te realiseren.

Wij zullen inwoners in klantcontacten en schriftelijke communicatie actief en bij herhaling wijzen op de mogelijkheid om van de cliëntondersteuners gebruik te maken. Dit kan voor inwoners die een zwak eigen netwerk hebben en zelf te maken hebben met regieverlies, gebrekkig overzicht of te weinig kennis hebben over nuttige voorzieningen, net het verschil maken.

Preventiemedewerker schuldhulpverlening

Wij gaan onderzoeken of het mogelijk is een preventiemedewerker schuldhulpverlening in te zetten. Na vaststelling van dit beleidsplan zal deze medewerk(st)er overgaan tot de daadwerkelijke uitvoering van dit plan. Hierin zoekt de medewerker samenwerking met de ketenpartners om ervoor te zorgen dat preventie en vroegsignalering ook daadwerkelijk een prioriteit wordt. Enerzijds kan de medewerker activiteiten zelf uitvoeren, maar zal vooral ingezet worden op een methodiek 'train de trainer'. Hierdoor kunnen de ketenpartners met behulp van de preventiemedewerker op termijn ook zelf de activiteiten uitvoeren.

Wijziging van uitkeringssituatie en noodzakelijke dienstverlening

Uit de verschillende vraaggesprekken met de ketenpartners blijkt dat er betalingsproblemen ontstaan bij wijziging van de uitkeringssituatie. Het kan gaan om het bereiken van de 18-jarige leeftijd van één van de kinderen of het beëindigen van de uitkering als gevolg van werkervaring. Veel inwoners realiseren zich niet dat deze wijziging in zijn of haar situatie gevolgen heeft voor de uitkering en geven dit niet door aan de gemeenten en/of ander uitkeringssituaties. Dit heeft vaak tot gevolg dat toeslagen bij de belastingdienst ten onrechte doorlopen en uitkeringsnormen niet of te laat worden aangepast.

Hierdoor ontstaan verschillende schulden waarvoor betalingsregelingen moeten worden getroffen waar vaak geen ruimte voor is in het inkomen. Om dit te voorkomen willen wij de voorlichting aan inwoners verbeteren. Bij beëindiging van de uitkering zullen mensen geïnformeerd worden over het feit dat zij de belastingdienst moeten informeren over deze gewijzigde situatie.

Ook zien we – mede op basis van signalen van onze partners- nog andere punten waarop de dienstverlening moet verbeteren. In het Raadsvoorstel “naar een toekomstbestendig sociaal domein” hebben wij daarvoor de hoofdlijnen geschetst. Het gaat daarbij om het verbeteren van de dienstverlening bij de intake, waarbij nog meer oog en aandacht is voor de financiële omstandigheden van onze inwoners, zoals:

- het tijdig verstrekken van voorschotten en uitkeringen;
- het wijzen op de mogelijkheid om gebruik te maken van bijzondere bijstand;
- het informeren van andere mogelijkheden van (landelijke) financiële ondersteuning; en
- het zo snel mogelijk doorverwijzen naar andere partners zoals PLANgroep.

Dat past bij de integrale en brede uitvraag bij een aanvraag die voor het gehele sociaal domein wordt doorgevoerd. Daarnaast zetten wij in op verdere intensivering van de aanpak van ons arbeidsmarktbeleid en het versterken van de positie van onze inwoners op de arbeidsmarkt. Het verminderen en voorkomen van problematische schulden maakt daar onderdeel van uit. Daarvoor onderzoeken we de mogelijkheden om door middel van zo min mogelijk voorschriften, opvragen van bewijsstukken en regelgeving een stimulerend en uitvoerbaar beleid te voeren. Afsluitend voor dit onderdeel benadrukken we nog dat bij de uitvoering van onze dienstverlening maatwerk en individualisering de leidende principes zijn.

Chronisch zieken en gehandicapten

De groep chronisch zieken en gehandicapten is er de afgelopen jaren door tal van maatregelen, zoals afschaffen Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg), Compensatie eigen risico (CER) en afschaffing aftrek buitengewone lasten, in netto-inkomen op achteruitgegaan (8 tot 10%).

Deels is dit gecompenseerd door het aanbieden van een gemeentelijke collectieve zorgverzekering, maar dat heeft niet tot volledige compensatie van dit inkomensverlies geleid. Bij deze groep zien we dan ook vaker schulden ontstaan. We kunnen ontstaan van deze schulden voorkomen door mensen te wijzen op het feit dat er mogelijk recht bestaat op bijzondere bijstand. Middels de bijzondere bijstand kunnen we maatwerk leveren en de extra kosten als gevolg een chronische ziekte en/of handicap vergoeden. Wij zullen meer bekendheid geven aan de mogelijkheid om bijzondere bijstand aan te vragen, middels de lokale en sociale media.

Vrijwilligers, zoals medewerkers van de Belangengroep Gehandicapten Haarlemmermeer, gaan wij wijzen op de mogelijkheden van de bijzondere bijstand.

Naast de landelijke eigen bijdrages en het eigen risico in de gezondheidszorg, int de gemeente de maximale bijdrage op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze bijdrage zou verlaagd kunnen worden, waardoor deze groep net iets meer inkomen ter beschikking heeft en schulden kunnen worden voorkomen.

Ouderen

De afgelopen jaren is het aantal ouderen met problematische schulden toegenomen. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek komt dit deels door de vergrijzing, maar ook door een toename van het aantal echtscheidingen, een terugval van de inkomsten doordat pensioenen niet of beperkt geïndexeerd zijn of soms zelfs worden gekort en hoge zorgkosten. Daarnaast hebben ouderen te maken met een toegenomen complexiteit van financiële diensten, de oprukkende digitalisering van dienstverlening en het ontbreken van voldoende computervaardigheden. Ouderen raken het overzicht kwijt door stopzetting van het sturen van brieven en rekeningoverzichten door banken. In veel gevallen maken ouderen geen gebruik van voorzieningen waar ze recht op hebben. Zo vragen ouderen bijvoorbeeld geen zorgtoeslag aan omdat ze niet weten dat ze daar recht op hebben. En als

ze het wel weten, dan weten ze niet hoe ze dat kunnen aanvragen. Tot slot hebben ouderen er moeite mee om geld te vragen.

In de praktijk doen weinig ouderen een beroep op schuldhulpverlening. Juist onder oudere inwoners is vraagverlegenheid sterker aanwezig dan bij anderen. Gevoelens van schuld en schaamte staan soms het zoeken naar een oplossing in de weg. De huisbezoeken door vrijwilligers via MeerWaarde laten dit zien. Ouderen geven relatief vaak aan moeite te hebben met rondkomen. Ook bij hen kan het bereik van de bijzondere bijstand naar verwachting worden vergroot.

Laaggeletterdheid, armoede en schulden

Mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen zijn veel vaker langdurig arm dan niet-laaggeletterden. Laaggeletterdheid komt veel vaker voor dan wordt gedacht. Vaak is laaggeletterdheid een belemmering om zelfredzaam te zijn en armoede vergroot de kans op laaggeletterdheid. Voor veel ketenpartners en vrijwilligers is dit een bekend beeld. Voor laaggeletterden is het een extra grote uitdaging om rekeningen te begrijpen, toeslagen aan te vragen en de administratie bij te houden. Voldoende kunnen lezen, schrijven en rekenen, is een randvoorwaarde om een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

Een integrale aanpak van laaggeletterdheid bij mensen met financiële problemen is nodig. Dit betekent dat zowel schuldeisers als schuldhulpverleners, maar ook bijvoorbeeld de Meerteams en de vrijwilligers van de Formulierenbrigade en Thuisadministratie, aandacht hebben voor taal- en rekenvaardigheden van hun cliënten.

Het is van belang om zo vroeg mogelijk in een (schuldhulpverlenings-)traject laaggeletterdheid te herkennen. Wanneer blijkt dat iemand moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen, wordt diegene doorverwezen worden naar het Taalhuis in de bibliotheek. Het Taalhuis is een plek waar volwassenen beter leren lezen, schrijven, rekenen en omgaan met de computer. Inwoners kunnen er cursussen volgen en/of worden doorverwezen naar andere instellingen. Wij brengen de mogelijkheden van het Taalhuis actief onder de aandacht van al onze ketenpartners.

Jongeren en schulden

In het kader van preventie is het van groot belang om kinderen in de opvoeding en scholing financiële voorlichting te geven. Om armoede die van generatie op generatie gaat te doorbreken en om jongeren voor te bereiden op hun financiële toekomst.

Kinderen moeten leren omgaan met geld. Primair is dit de verantwoordelijkheid van de ouders. Dit wil echter niet zeggen dat de gemeente hierbij niet kan ondersteunen. Dit kan gebeuren tijdens bijvoorbeeld (gast)lessen of spreekuren op scholen, die in samenwerking met PLANgroep georganiseerd kunnen gaan worden, maar ook kunnen we de mogelijkheden onderzoeken om jongeren actief te laten participeren op het vlak van het geven van gerichte informatie en voorlichting. Wij gaan verkennen wat er op dit moment al gedaan wordt om leerlingen te leren omgaan met geld en wat de behoefte is bij scholen om hen daarbij te ondersteunen. Wij richten ons daarbij op leerlingen vanaf 12 jaar. Daarbij zal er speciale aandacht zijn voor kinderen die vallen onder de jeugdhulp met verblijf, de groep kinderen met een licht verstandelijke beperking en alleenstaande minderjarige asielzoekers.

Een betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar staat op nummer 1 in de top 5 schulden onder jongeren. Door het geven van gratis gastlessen op scholen wil Zorgverzekeringslijn.nl voorkomen dat jongeren premieachterstanden opbouwen. Wij gaan scholen wijzen op de mogelijkheid om gebruik te maken van deze gratis gastlessen. De site <http://www.zorgverzekeringslijn.nl/gratis-gastlessen-over-de-zorgverzekering/> biedt informatie over deze gastlessen.

Jongeren die 18 jaar worden krijgen te maken met tal van wijzigingen. Wij gaan deze groep met hun verjaardag feliciteren door middel van het sturen van een kaart waarop tevens is vermeld wat het gevolg is van het bereiken van deze leeftijdsgrens. Op deze kaart wordt tevens verwezen naar een app (bijvoorbeeld Kwikstart) die specifiek is gemaakt voor jongeren.

Scholen hebben een belangrijke functie bij het signaleren van financiële problemen. De school heeft te maken met ouders die de bijdrage aan het boekenfonds niet of niet tijdig betalen of de ouderbijdrage niet voldoen. Dit kan het gevolg zijn van (problematische) schulden of een indicator voor het gaan ontstaan daarvan. Bij zelfstandig wonende studenten kan een achterstand in de huurbetaling ook een vroegtijdig signaal opleveren. Scholen gaan wij vagen om op hun site een link te plaatsen naar de site van de gemeente, waar is vermeld wat de gemeente kan doen bij schuldensituaties van ouders en leerlingen.

Samenwerking (keten)partners

Stichting MeerWaarde

Binnen stichting MeerWaarde werkt een breed scala aan professionals, die zowel kennis hebben van de ontwikkeling, beleving en problemen van jonge mensen als die van volwassenen en oude mensen. MeerWaarde werkt hierbij nauw samen met lokale en regionale (maatschappelijke) organisaties en met de gemeente Haarlemmermeer. MeerWaarde heeft op een aantal punten in Haarlemmermeer PlusPunten, laagdrempelige locaties waar inwoners terecht kunnen voor informatie, advies en vragen over welzijn, vrijetijdsactiviteiten, vrijwilligerswerk, hulp en dienstverlening. Stichting MeerWaarde is daarom bij uitstek de organisatie die een belangrijke rol speelt bij vroegsignalering en preventie van schuldsituaties. Samen met MeerWaarde starten wij het project “Vroeg Eropaf” en ook op andere gebieden zullen wij de samenwerking met MeerWaarde op het gebied van vroegsignalering en preventie versterken.

Voedselbank

De voedselbank is een belangrijke partner daar waar het gaat om het signaleren van schulden en doorverwijzen van mensen naar gemeente of PLANgroep.

Vrijwilligers van de voedselbank zijn de afgelopen periode voorgelicht over schuldhelpverlening en vroegsignalering door medewerkers van PLANgroep. Daarnaast zullen medewerkers van PLANgroep en MeerWaarde een aantal weken tijdens het uitdelen van het voedselpakket bij de voedselbank aanwezig zijn om vragen van klanten van de Voedselbank te beantwoorden. Na afronding van deze periode zal worden gekeken of het noodzakelijk is dat er altijd een medewerker van PLANgroep en/of MeerWaarde aanwezig is tijdens het wekelijks uitdelen van voedselpakketten.

Stichting Leergeld

De medewerkers van stichting Leergeld nemen aanvragen in behandeling voor de regeling Haarlemmermeer doet mee!. Zij leggen in alle gevallen een huisbezoek af. Schuldenproblematiek kan hierdoor snel worden opgemerkt. In dergelijke gevallen wordt doorverwezen naar de medewerkers van PLANgroep.

De vrijwilligers van st. Leergeld zullen door PLANgroep worden geïnstrueerd over vroegsignalering en schuldhelpverlening.

Banken en kredietverstrekkers

Met banken en kredietverstrekkers gaan wij afspraken maken over vroegsignalering en verwijzing naar de gemeentelijke schuldhelpverlening bij achterstanden in de betaling van de hypotheek. Hiermee kan worden voorkomen dat schulden onnodig hoop oplopen en er mogelijk sprake is van gedwongen verkoop/veiling van de woning. Met de ING bank en Rabobank te Hoofddorp gaan wij hierover verkennende gesprekken voeren. Bij de samenwerking met banken hebben wij te maken met privacyregels, waardoor zij geen gegevens mogen verstrekken over individuele inwoners. Banken kunnen wel met toestemming van de inwoner gegevens verstrekken aan de gemeente. Op basis van dit signaal kan een huisbezoek plaatsvinden door de medewerker van PLANgroep en MeerWaarde.

Stichting Vluchtelingenwerk

Vluchtelingen hebben veel last van bureaucratie. Het duurt lang voor ze toeslagen en uitkeringen etc. krijgen. Hierdoor ontstaan al in een vroeg stadium snel schulden.

Als vluchtelingen een kind krijgen duurt het tot een half jaar tot de IND hen een verblijfsvergunning geeft. In de tussentijd is het kind “illegaal in Nederland” en gebeurt het soms dat de uitkering van de ouders wordt stopgezet wegens het samenwonen met een illegaal persoon. Ook met het omzetten van een tijdelijke naar een vaste verblijfsvergunning gaat dit soms fout. Dit zorgt direct voor grote schulden en dat kan voorkomen worden door de werkwijze bij cluster sociale dienstverlening te verbeteren.

Vluchtelingenwerk is dit jaar gestart met een pilot waarbij vluchtelingen wordt geleerd hoe om te gaan met geld en het voorkomen van schulden. Dit draagt bij aan vroegsignalering en het voorkomen van schulden.

Overige Partners

Ook met andere partners zoals Humanitas, seniorenverenigingen, stichting MEE, kerken, moskeeën etc. gaan wij in gesprek over vroegsignalering en preventie. Zo nodig geven wij voorlichting over schuldhulpverlening, maar ook over de mogelijkheden van de verstrekking van bijzondere bijstand.

Werkwijze andere overheidsinstanties

De (centrale) overheid zorgt zelf bij het innen van schulden en vorderingen voor ongewenste situaties. Dat geldt met name voor de belastingdienst en het CJIB, maar ook het UWV, en de waterschappen zijn hier voorbeelden van. Juist bij het ontstaan van een schuld zijn zij aantoonbaar het begin van alle ellende door de strakke wijze van invordering. De wijze van incasso, het inschakelen van deurwaarders leidt er toe dat een in eerste instantie kleine schuld uitgroeit tot een problematische schuld. Rente en de onmacht om de schuld af te betalen geven in veel gevallen de genadeklap aan de schuldenaar. Wij hebben hier echter geen invloed op en kunnen slechts door vroegsignalering en preventie proberen te voorkomen dat er schulden ontstaan bij de hiervoor genoemde instanties.

Sociaal/financieel Paspoort

Door een aantal ketenpartners is de suggestie gedaan om een sociaal/financieel “paspoort” te ontwikkelen. Op grond van dit “paspoort” krijgen mensen bij een bepaalde leeftijd (bijvoorbeeld de 18-jarige) informatie wat de gevolgen zijn voor hun situatie. Voorbeelden zijn:

- de overgang van kinderen van de lagere naar middelbare school. Welke mogelijkheden zijn er om de ouders bij te staan om de kosten die hierdoor ontstaan op te vangen. Haarlemmermeer doet mee, vergoeding indirecte schoolkosten zoals schoolgeld, computerregeling;
- verlies van baan: welke mogelijkheden zijn er. Het tijdig aanvragen van uitkeringen voorkomt het ontstaan van schulden;
- kinderen verlaten van de ouderlijke woning: welke gevolgen heeft dat voor zowel de ouders als de kinderen in de uitkeringssituatie;
- het bereiken van de AOW leeftijd: voorlichting over hoogte van uitkeringen en pensioenen, en wat te doen als het inkomen wegvalt;
- Bij het starten van een eigen zaak of beginnen als zelfstandige professional (ZP'er). Mogelijkheden en valkuilen, hulp bij het opstarten, goede administratie etc aanbieden.

Dit is geen uitputtende opsomming. De betreffende informatie kan in de toekomst digitaal worden aangeleverd bij de desbetreffende inwoners. Maar ook voor mensen die niet digitaal of administratief vaardig zijn is het van het grootste belang dat zij worden geïnformeerd. Wij gaan onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om zo'n “paspoort” te ontwikkelen.

De werkgever en schulden

De gemeente Spijkenisse heeft goede ervaringen opgedaan met het concept 'schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde'. Bij dit concept betaalt de werkgever voor schuldbemiddeling van zijn werknemer. In de praktijk levert schuldbemiddeling als secundaire arbeidsvoorwaarde voor iedereen winst op. Werkgevers hebben er last van als werknemers kampen met schulden. Er wordt bijvoorbeeld loonbeslag gelegd en dit is een extra administratieve handeling voor de werkgever. Of werknemers vragen om uitbreiding van hun contract of om voorschotten en op den duur veroorzaken problematische schulden ook uitval van de werknemer. Wij gaan in contact treden met een aantal werkgevers om te kijken of deze werkwijze ook binnen de Haarlemmermeer kan worden ingevoerd. Overigens is het NIBUD begin dit jaar een preventiecampagne gestart, specifiek gericht op werkgevers.

Digitale hulpprogramma's

Wij willen digitale hulpmiddelen (software) ter beschikking stellen zoals de "Cashflow manager". Cashflow Manager is een huishoudboekje om goed inzicht in de financiën te krijgen. Het Nibud raadt Cashflow Manager o.a. aan omdat automatisch een begroting wordt gemaakt en het programma signaleert wanneer men daarvan afwijkt. Wij wijzen onze inwoners op deze hulpprogramma's middels een link op onze website.

Bijeenkomst ketenpartners

We gaan door met het jaarlijks organiseren van bijeenkomsten voor de ketenpartners. In 2016 heeft de eerste bijeenkomst "Samen voor minima" plaatsgevonden. Het doel is om de samenwerking met deze ketenpartners te versterken en zo een positief effect te bereiken op het terugdringen en/of voorkomen van schulden en armoede bij inwoners. Veel verschillende organisaties zijn dagelijks bezig met schuldenproblematiek van mensen. Iedereen heeft zijn eigen expertise. De bijeenkomsten zijn mede bedoeld om onderling kennis te maken, gezamenlijke kennis te delen en effectiever te kunnen schakelen tussen personen binnen de verschillende organisaties.

De ketenpartners zijn o.a. woningcorporaties, welzijnsorganisaties (met o.a. ouderenadvies, maatschappelijk werk en sociaal raadslieden), vrijwilligersorganisaties, bewindvoerders.

Betrokkenheid van de ketenpartners om inwoners met een financiële vraag zo vroeg mogelijk te signaleren en te helpen of door te verwijzen is groot. Dit blijkt uit de grote belangstelling voor de bijeenkomst die in juni 2016 is gehouden. In de bijlage zijn alle partners vermeld die zich bezighouden met schuldhulpverlening en het bestrijden van armoede. In 2017 vindt een tweede bijeenkomst plaats.

Communicatie

Het is belangrijk dat inwoners op de hoogte zijn van alle regelingen op het gebied van inkomensondersteuning, armoedebestrijding en schuldhulpverlening. Uit alle interviews met de ketenpartners blijkt dat inwoners onvoldoende op de hoogte zijn van alle mogelijkheden die de gemeente biedt, maar inwoners zijn veelal ook niet op de hoogte van de landelijke regelingen op dit gebied. In de praktijk blijkt dat inwoners moeilijk te bereiken zijn en informatie op dit gebied niet lezen. Inwoners melden zich niet bij de gemeente omdat ze zich schamen en het hebben van schulden voor hen gelijk staat met falen. Daarover willen mensen niet praten, dus men verbergt het probleem. Een andere veelgenoemde reden om te laat bij een schuldhulpverlener of gerechtsdeurwaarder aan te kloppen, is dat mensen simpelweg te laat in de gaten hebben dat ze een geldprobleem hebben. Ook negatieve verhalen op internet over schuldhulpverleners en gerechtsdeurwaarders houden mensen tegen om hulp te zoeken. We gaan daarom proberen inwoners te bereiken via onze ketenpartners. Via de website van de gemeente worden inwoners van Haarlemmermeer en intermediaire organisaties in de toekomst geïnformeerd over de regelingen binnen het armoedebeleid. De onderwerpen op de site van de gemeente zullen meer worden geclusterd waardoor het makkelijker wordt onderwerpen op te zoeken.

Houd de doelgroep op de hoogte

De inwoners die een uitkering ontvangen worden regelmatig geïnformeerd over de mogelijkheid om bijzondere bijstand aan te vragen. Ze worden gewezen op het feit dat wijzigingen van de gezin(situatie) bekend moet zijn bij onder andere het cluster sociale dienstverlening, belastingdienst en ander (overheids-)organisatie om zodoende te voorkomen dat er schulden ontstaan. Logische informatiemomenten zijn rondom levensgebeurtenissen zoals het bereiken van de leeftijd van 18 of 65 jaar of begin van een nieuw schooljaar.

Heldere informatie via verschillende kanalen

Inwoners gaan we bereiken via onze ketenpartners (de logische vindplaatsen van de doelgroep). Zij worden waar nodig getraind om te informeren over de mogelijkheden van het bieden van schuldhulpverlening, armoedebestrijding en het verstrekken van bijzondere bijstand.

Via de website van de gemeente worden inwoners van Haarlemmermeer en intermediaire organisaties geïnformeerd over de regelingen binnen het minimabeleid. Een logische inleiding en heldere clustering van onderdelen maken dat inwoners snel antwoord krijgen op hun vragen.

Koppel informatie met andere initiatieven

Wij gaan ons aansluiten op bijvoorbeeld www.berekenuwrecht.nl, waarmee de ketenpartners en inwoners in de toekomst nauwkeurig kunnen bepalen welke Haarlemmermeerse regelingen op hen van toepassing is. Daarnaast wordt er op dit moment gewerkt aan een sociale kaart met daarop vermeld alle organisaties en voorzieningen in de gemeente.

Schema activiteiten op het gebied van vroegsignalering en preventie

Activiteit	start
het project "Vroeg eropaf" met Ymere en MeerWaarde	1 oktober 2017
Financieel/sociaal paspoort	Derde kwartaal 2017
Communicatie	Vierde kwartaal, doorlopend
Bronheffing en signalen zorgverzekering	Vierde kwartaal, doorlopend
Voorlichting en instructie aan ketenpartners	Gestart
Preventie gericht op jeugd	Eerste kwartaal 2018
werkgevers betrekken bij het oplossen van schulden van het personeel.	Tweede kwartaal 2018

- het project "Vroeg eropaf" met Ymere heeft de hoogste prioriteit. Er wordt nu gewerkt aan het projectplan, zodat we het derde kwartaal daadwerkelijk kunnen starten. Indien we enige ervaring hebben opgedaan met dit project willen we ook gebruik gaan maken van de BKR signalen. Planning is dat we dit verder gaan uitwerking in het eerste kwartaal van 2018.
- Communicatie behoort ook tot de categorie hoogste prioriteit. In het vierde kwartaal willen we informatie koppelen en heldere informatie verstrekken via de website.
- Ook het verbeteren van de werkwijze bij cluster sociale dienstverlening heeft de hoogste prioriteit en is een continue proces binnen dat cluster.
- In termen van volgorde is het concreet oppakken van de achterstanden van de betalingen bij zorgverzekeraars en inwoners uit de bronheffing krijgen de tweede prioriteit. Daar willen we in het vierde kwartaal van 2017 mee starten.
- Het versterken van de samenwerking met en voorlichting aan ketenpartners loopt. Ketenpartners worden nu voorgelicht en bijgepraat over mogelijkheden van preventie, vroegsignalering en verstrekking van bijzondere bijstand.
- Het vierde kwartaal starten we met preventie richting de jeugd. Laten we dit de derde prioriteit noemen. Samen met de beleidsadviseurs van Jeugd gaan we de activiteiten op het gebied van preventie en vroegsignalering in kaart brengen. In het eerste kwartaal van 2018 zullen deze activiteiten gaan uitvoeren.
- In het tweede kwartaal van 2018 gaan we onderzoeken hoe en welke we werkgevers we gaan betrekken bij het oplossen van schulden van het personeel.

Met de onderstaande ketenpartners zij vraaggesprekken gevoerd over vroegsignalering en preventie in het kader van schuldhulpverlening:

Humanitas

Leden van de Participatieraad

Medewerkers PLANGroep

Maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, sociaal werkers ouderen en jongeren van stichting

MeerWaarde

Medewerkers Meerteams

Medewerkers Cocensus

Stichting Voedselbank

Stichting Vluchtelingenwerk

Aanzet tot keten voor inkomensondersteuning en schuldhulp gemeente Haarlemmermeer

Voorziening?	Activiteiten?	Indicatie/criteria?	Jaarlijks aantal unieke klanten
Voedselbank	Verstrekken van voedselpakketten	Screening via SDV	407 pp.; 147 hh. - 2016
‘Haarlemmermeer doet mee’	Financiële bijdrage voor sociale activiteiten buitenshuis	St. Leergeld toetst	614 kinderen
Religieuze instellingen: - Moskeebesturen - Kerkbesturen	Financiële (nood)hulp, o.a. in Rijsenhout		
Onderwijsinstellingen	Hulp van schoolcoaches en schoolmaatschappelijk werk		
Vrijwillige cliënt ondersteuning - 4 hulpdiensten burenhulp - 3 seniorenverenigingen - ouderenadviseurs van Islamitisch Sociaal Cultureel Centrum Haarlemmermeer ISCH/MOI - vrijwilligers van Humanitas - vrijwilligers Vluchtelingenwerk - vrijwilligers via Vrijwilligerscentrale/matching Haarlemmermeer voor Elkaar Villa Pinedo	Hulp bij invullen formulieren en schrijven van brieven Soms ook aanwezig bij (keukentafel-) gesprekken Buddies voor kinderen van gescheiden ouders	geen	Vrijwillige hulpdiensten: ICSSH: Humanitas: 40 Formulierenbrigade: 751 (hulp bij aanvragen) Thuisadministratie: 210 (wv. 191 met schulden) - 2015
MeerWaarde: Sociaal raadslieden /coördinatie voordeurteam	Complexere vragen beantwoorden over betalingsachterstanden, toeslagen, uitkeringen,	geen	718

MeerWaarde In hoofdvestiging en op Pluspunten Formulierenbrigade en Thuisadministratie MeerWaarde Voor zowel ouderenadvies, maatschappelijk werk als sociaal raadslieden Sociaal makelaars	overige sociaal-juridische problemen, hulp bij aanvragen voorzieningen Bemiddelen naar instanties, hulp bij aanvragen uitkeringen en toeslagen Coördinatie Formulierenbrigade en Thuisadministratie Budgetcoaching (beperkt) Onafhankelijke clientondersteuning: -vraagverheldering -info en advies -hulp bij maken van keuzen -bemiddelen naar instanties -hulp bij bezwaar en beroep		
MEE (vg, lg, NAH, ggz)	Onafhankelijke clientondersteuning: -vraagverheldering -info en advies -hulp bij maken van keuzen -bemiddelen naar instanties -hulp bij bezwaar en beroep		
Jongereninformatiepunt JIP	Website met veel info voor jongeren tot 23 jaar		
Huisartsen/POH's en zorgverlening eerste lijn			
Lokaties voor laagdrempelige inloop	Maatvast-accommodaties Jongerencentra Pluspunten MeerWaarde Zelfstandige dorpshuizen		

	Sociëteiten o.a. MeerWaarde Adamas Inloophuis		
Juridisch loket Haarlem, Amsterdam en Leiden (telefonisch, balie, spreekuur, e-mail) Pro deo advocatuur	Informatie en advies over juridische vraagstukken	Geen, bij gewenste hulp mogelijk verwijzing naar pro deo advocatuur	
Plangroep (voorheen Sociaal.nl) In Raadhuis	Uitvoeren van minnelijke schuldhulptrajecten Budgetbeheer en bewindvoering minnelijke trajecten	Na screening MeerWaarde of SDV	(2015: 258)
Gemeente SDV: sociale dienstverlening Klantcontactcentre KCC	Behandelen aanvragen voor (bijzondere) bijstand Uitvoeren van begeleidingstrajecten naar betaald werk Persoonlijke hulp bij BSN-route voor doen van aanvragen	rechtmatigheidstoets	
Woningcorporaties w.o. Woonzorg NL, DUWO, Ymere	Incassobeleid; uitvoeren betalingsregelingen Vroeg Eropaf		
Particuliere verhuurders	Incassobeleid; uitvoeren betalingsregelingen		
Beschermingsbewind: - Bewindvoering - (Mentorschap) - (Curatele)	Particulieren en mantelzorger die dit op last van rechter voor familielid of vrienden doen	Na rechterlijke uitspraak (bewindvoering via bijzondere bijstand bekostigd)	

Diverse bewindvoerders WSNP bij problematische schulden	Door particuliere bureaus regelen van financiën, aanvragen van uitkeringen en toeslagen, belastingaangifte, afbetalingsregelingen en kwijtschelding van heffingen		
Stichting Budgetbeheer voor inwoners met een verstandelijke beperking	Bewindvoering/budgetbeheer	Na screening SDV (en via bijzondere bijstand bekostigd)	
Gemeentelijke belastingen	Cocensus: belastingheffing en kwijtschelding		
Zorgverzekeraars	Inning verzekeringspremies zorgverzekering		
Nutsbedrijven			
Belastingdienst	Belastingheffing/-teruggave Uitkering toeslagen		
ZBO's : Dienst Uitkeringen Onderwijs Centraal Administratiekantoor	Studiefinanciering (en kwijtschelding schulden) Inning eigen bijdragen zorg (Wlz, Wmo, Jeugdwet)		
PM diverse websites	Publieksinformatie over verantwoorde financiële buffers, betalingsregelingen, voorwaarden voor inkomensondersteuning	geen	
UWV	Behandelen aanvragen voor werkloosheids- en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen Uitvoeren medische keuringen	rechtmatigheidstoets	Nieuwe instroom in bijstand is gemiddeld voor 20% afkomstig vanuit WW; Verwachte doorstroom naar bijstand in 2016: 160 pp.
Zorgaanbieders: - Amstelring - Thuisbegeleiding - RIBW en GGZ InGeest - OTT			

- Brijderstichting - GGD-Vangnet&Advies			
Bibliotheek: - Digisterker-training - Klik en tik-cursus			Ca. 120 pp. per jaar
Taalhuis Bibliotheek			
Samenwerkende banken tbv kwetsbare ouderen en financieel misbruik?			
Hypotheekverstrekkers			

Uit eerdere overleggen:

We benoemden als aandachtspunten bij schuldhulpverlening:

- Kwaliteit van de keten dankzij goede persoonlijke verhoudingen en goede werkafspraken
- In gebieden aan de slag, lessen leren van casuïstiek
- Interne samenwerking versterken tussen SDV en Gebiedsmanagement
- Kwetsbaarheid van groepen en hoe daarmee om te gaan (kwaliteit van ondersteuning, veiligheid, privacy)