

2017 – e.v.

BELEIDSPLAN  
SCHULDDIENSTVERLENING 2.0

“VAN SCHULDHULPVERLENING NAAR  
SCHULDDIENSTVERLENING”



Martijn van der Veen  
Beleidsadviseur Sociaal domein

# Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>3</b>
<b>SAMENVATTING</b>	<b>4</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>5</b>
1.1 WAAROM EEN HERZIENING VANUIT LOKAAL STANDPUNT?	5
1.2 VERANDERINGEN VANUIT DE RIJKSOVERHEID	6
1.3 DRAAGVLAK VOOR BELEID	7
<b>2. HUIDIGE LANDELIJKE EN REGIONALE ONTWIKKELINGEN</b>	<b>8</b>
2.1 HUIDIGE SITUATIE DDFK EN PROGNOSES	8
2.2 WET GEMEENTELIJKE SDV	9
2.3 INTEGRALE AANPAK	10
2.3.1 RAAKVLAKKEN	11
<b>3. KWALITEITSBORGING</b>	<b>12</b>
3.1 ACTUELE SITUATIE SDV DDFK GEMEENTEN	12
<b>4. VISIE, DOEL EN RESULTAAT</b>	<b>13</b>
4.1 VISIE OP SDV	13
4.2 VISIE VAN DE DDFK GEMEENTEN VOOR 2017 E.V.	14
4.3 DOELEN EN TE BEHALEN RESULTATEN	14
4.3.1 INTEGRALE VRAAGGERICHTE SDV	15
4.4 DOELGROEPEN	19
4.4.1 BIJZONDERE DOELGROEPEN	19
4.4.2 UITSLUITINGSGRONDEN	20
4.4.3 PROCES REGIE	20
<b>5. STURING EN MANAGEMENTINFORMATIE</b>	<b>21</b>
5.1 JURIDISCHE GRONDSLAG VAN DE WGS	21
5.1.1 HOE WORDT DE SDV UITGEVOERD DOOR DE DDFK GEMEENTEN	21
5.1.2 DOORLOOPTIJD	21
5.2.1 NAZORG EN HERONDERZOEK	23
5.2.2 HUIDIG KOSTENBEELD	24
<b>6. KOSTEN.</b>	<b>26</b>
6.1 RETURN ON INVESTMENT	27

## Samenvatting

Het beleidsplan schulddienstverlening dient als leidraad voor het nieuw te vormen projectplan schuldhulpdienstverlening 2017-e.v. De punten die naar voren zijn gekomen tijdens het vormen van het nieuwe beleidsplan zullen moeten worden vertaald naar onder andere een versterkte preventieve aanpak, verbetering van de (onderlinge) communicatie en het reduceren van kosten die veroorzaakt worden door een toename van problematische schulden.

Handreikingen die in dit beleidsstuk worden gedaan zijn:

- Intensivering van de communicatie richting burger en het opzetten van preventie- en communicatie trajecten om eerder de burger in beeld te krijgen. Hierbij zetten we in op een verbeterde bereikbaarheid van de sdv consultants, verbeterde communicatie richting burger schriftelijk en niet schriftelijk (dit i.v.m. laag geletterdheid).
- Verbetering onderlinge signalering en versterkte regievoering richting onder meer de gebiedsteams, inkomensconsulenten, WMO consulenten en andere aanverwante uitvoerders die mogelijke signaleringsfunctie kunnen hebben, hiermee een verbeterde sturing op output te realiseren.
- Het uitbreiden van de mogelijkheden van de huidige sdv consultants op het gebied van scholing, en dossier opbouw en daarbij het versterken van de management informatie.
- Het optimaliseren van werkprocessen en/of het aangaan van Service Level Agreements (SLA's) met interne en externe partijen om zodoende de signaleringsfunctie vast te leggen en hierop effectief en efficiënt te kunnen sturen.
- Aangaan van interne en externe convenanten waarin gegevensuitwisseling wordt vastgelegd en de privacy van de burger wordt gegarandeerd en gerespecteerd.
- Verbetering interne regie en procesvoering zodat management informatie beter voor handen is en er tijdig gestuurd kan worden op politieke-, economische- en budgettaire veranderingen.
- Meetbaarheid van kosten en resultaten verbeteren
- Dienstverlening richting burger optimaliseren en toespitsen op doelgroepen.
- Het reduceren van kosten gemaakt voor bewindvoering (Budget bijzonder bijstand) DDFK breed.
- Het integreren van sdv consultants bij team inkomen en gebiedsteams als specialisten om integraal werken te versterken en mogelijk te maken

De dienstverlening moet efficiënter worden ingericht door te focussen op interne en externe signalering en interne en externe procesoptimalisatie. Hiermee versterken we de positie van onze huidige dienstverlening en maken we deze socialer en duurzamer. Daarnaast is te verwachten dat op termijn, door o.a. het herinrichten van processen, de totale kosten voor sdv zullen dalen en de klanttevredenheid zal stijgen en beeldvorming positief zal worden beïnvloed

# 1. Inleiding

De economische en gemeentelijke ontwikkelingen op het gebied van de sdv vormen de aanleiding voor het herzien van het beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2016. Voor u ligt dan ook de herziening beleidsplan schulddienstverlening 2017 – e.v.

## 1.1 Waarom een herziening vanuit lokaal standpunt?

Onze omgeving verandert in een hoog tempo, de economie trekt aan en de schuldenproblematiek in Nederland en op lokaal niveau trekt zelfs Europese aandacht, en blijft ongekend hoog. Vandaar dat het nu de tijd is om de huidige dienstverlening te optimaliseren zodat de effectiviteit, communicatie en preventie geoptimaliseerd wordt. Daarom worden in dit beleidsstuk de volgende punten aangedragen:

- De basis voor de Wet Gemeentelijke Schuldhulp Verlening is gelegd binnen de DDFK gemeenten en heeft bijgedragen aan de beoogde kwaliteitsbodem, maar deze bodem is nog maar ten dele gelegd hier valt nog veel winst te behalen.
- Door het verbreden van de inzet van sdv; richting verschillende doelgroepen is herziening van het beleid nodig. Extra aandacht dient uit te gaan aan doelgroepen zoals, weinig redzame mensen die langdurige begeleiding nodig hebben, zzp'ers, jongeren en gezinnen, dit om vroegtijdig te kunnen signaleren, informeren en (preventieve) educatie mogelijk te maken.
- Er valt nog veel werk te verrichten op het gebied van schulddienstverlening. Een aantal van de belangrijkste onderdelen zijn:
  1. Het borgen van integrale schulddienstverlening (hierna sdv genoemd) onder regie van de DDFK gemeenten.
  2. Het realiseren van een brede toegankelijkheid (lees o.a. communicatie en preventie op inwoners niveau) op het gebied van sdv.
  3. Verbeteringen aanbrengen op het gebied van sturing en toegang.
  4. Transparantie realiseren in de prestaties van de consultants en een gedegen beeldvorming realiseren van de cliëntstromen, en resultaten.
  5. Duidelijk beeld vormen van de daadwerkelijke kosten voor sdv inclusief kosten gemaakt voor bewindvoering gefinancierd vanuit de bijzondere bijstand.
  6. Inzicht verkrijgen in verwachte instroom en hier dynamisch op anticiperen.
- Laag geletterdheid vormt een obstakel voor burgers om gebruik te kunnen maken van sdv, door het inzetten van een proactieve benadering, verbetering van onze huidige en nieuwe communicatie middelen zal ook deze doelgroep beter en sneller geholpen kunnen worden.

## 1.2 Veranderingen vanuit de rijksoverheid

Ook de rijksoverheid implementeert een aantal wetswijzigingen en zet in op meerdere doelgroepen. Hieronder staat een klein overzicht van de verschillende maatregelen die te verwachten zijn waarop de organisatie moet anticiperen en moet verankeren in werkprocessen en beleid:

- De Rijksoverheid intensiveert het schuldenbeleid door structureel extra middelen ter beschikking te stellen, en de hulp aan jongeren uit te breiden. Daarnaast moet er meer aandacht worden geschonken aan preventie en nazorg. Preventie begint al op de basisschool en kan in samenwerking met andere partijen als bijvoorbeeld de banken en Humanitas. Tevens is het ook een mogelijkheid om op het voortgezet onderwijs gebruik te maken van bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen en workshops. Een gedegen basis is een weg naar een schuldenvrije toekomst
- M.i.v. 1 december 2016 worden er veranderingen doorgevoerd m.b.t. de registraties bij het BKR. Per 1 december worden kredieten tussen de €250 en €5000 toegevoegd met een looptijd van 1 maand en 3 maanden aan het kredietregistratiesysteem. Hierdoor ontstaat dus een nog beter beeld van de BKR geregistreerde consumenten. Wat ook inhoudt dat de schuldenproblematiek nog beter in kaart gebracht kan worden en er sneller en efficiënter aanspraak kan worden gemaakt op schuldhulpverlening.
- Met ingang van 1 januari 2017 hebben we als gemeente de mogelijkheid om het schulden moratorium voor klanten aan te vragen. Naar verwachting heeft dit een behoorlijke impact op de huidige dienstverlening. Dit schulden moratorium, houdt in dat het college de mogelijkheid krijgt om voor de burger met ernstige schulden problematiek een afkoelperiode aan te vragen van maximaal zes maanden waarin de sdv consulenten de tijd hebben om orde op zaken te stellen.
- Op dezelfde datum treedt de wet bescherming erfgenamen tegen schulden in werking. De nieuwe wet regelt dat een erfgenaam alleen kan worden geacht zuiver te hebben aanvaard als hij zaken behorend tot de nalatenschap heeft verkocht, bezwaard of onttrokken aan verhaal van schuldeisers. In alle andere gevallen blijft het mogelijk om de nalatenschap alsnog beneficiair te aanvaarden. Deze wijziging kan gevolgen hebben voor de instroom van aanvragen sdv door schulden erfenis.
- Tevens wordt er in 2017 een vereenvoudiging beslagvrije voet doorgevoerd waardoor het voor deurwaarders makkelijker is om deze te berekenen. Men verwacht dan ook een toename in deurwaardersactiviteit en daaruit volgend schuldenproblematiek.
- Met ingang van 01 januari 2017 is het mogelijk voor studenten om tegen 0% rente te lenen. De verwachting is dat men dit massaal gaat doen. Deze lening tegen 0% rente heeft een looptijd van 5 jaar en kan enorme gevolgen hebben wanneer de rente over 5 jaar gestegen is wat weer effect heeft op de toekomstige financiële situatie van de student / werknemer.

### 1.3 Draagvlak voor beleid

Om de wettelijke taak zo goed mogelijk uit te voeren is gekeken naar de uitwerking van het beleid in de afgelopen jaren zodat verbeterpunten meegenomen kunnen worden in het beleid voor de periode 2017-2020.

Met de ervaringen en verbeterpunten wordt zo veel mogelijk rekening gehouden in het nieuwe beleidsplan. Dit beleidsplan wordt dan ook ondersteund door een business case waarin de gevolgen voor de organisatie in kaart worden gebracht. Tevens voorziet de business case in een overzicht van de te verwachten investering, effecten en de return on investment over de looptijd van het beleidsplan.

De business case dient als basis voor het nader uit te werken projectplan.

Door dit op deze wijze inzichtelijk te maken voor college, raad en uitvoering trachten we het draagvlak voor de wijze waarop sdv wordt geboden te versterken.

Tevens kan de door de DDFK gemeenten ingezette koers worden gezien als een praktijkvoorbeeld en pilot voor optimalisatie van de dienstverlening en optimale aanpassing aan de dynamiek van de huidige maatschappij.

## 2. Huidige landelijke en regionale ontwikkelingen

Het aantal mensen dat een beroep doet op sdv groeit landelijk nog steeds. Regionaal is de groei van de economie niet of nauwelijks merkbaar. De werkloosheid in de regio is nog steeds hoog en laat nu ook zijn sporen na in de midden- en hogere-inkomensgroepen. Landelijk gezien is het opvallend dat deze inkomens groepen ook steeds vaker een beroep doen op sdv. Baanverlies gepaard met (hoge) hypotheek of een hoog consumptiepatroon zijn mede daarvan de oorzaak.

### 2.1 Huidige situatie DDFK en prognoses

Het huidig bestand sdv van de DDFK gemeenten bestaat voor het grootste gedeelte uit mensen met een vorm van uitkering (Participatiewet, Wajong, WW, WAO en AOW).

Ook de middeninkomens vinden inmiddels hun weg richting de sdv.

De algemene tendens bij deze inkomensgroep is dat het vaak gaat om Zzp'ers die in de problemen komen en de gezinnen met 1 kostwinner. Tot op heden zijn er geen gevallen bekend van burgers uit de hoge inkomensklassen die aanspraak hebben gemaakt op de gemeentelijke sdv. Een echte oorzaak is hierin niet te achterhalen, aannemelijk is dat deze groep zijn problematiek zelf of op een andere wijze organiseert.

Uit het jaarverslag van de Nederlandse Vereniging voor shv en sociaal bankieren (NVVK) 2015 blijkt dat mensen met een inkomen uit werk minder vaker een beroep deden op shv (-9%) daarentegen is de vraag van burgers met een uitkering juist 11% gestegen.

De vraag naar hulp door jongeren onder de 25 jaar liet een daling zien en ook de hulpvraag van ouderen oogt stabiel in 2015.

De gemiddelde schuldenlast per klant is wel gegroeid in 2015 tot €42.900 dit is €4.400 meer dan in 2014, een zorgelijke tendens.

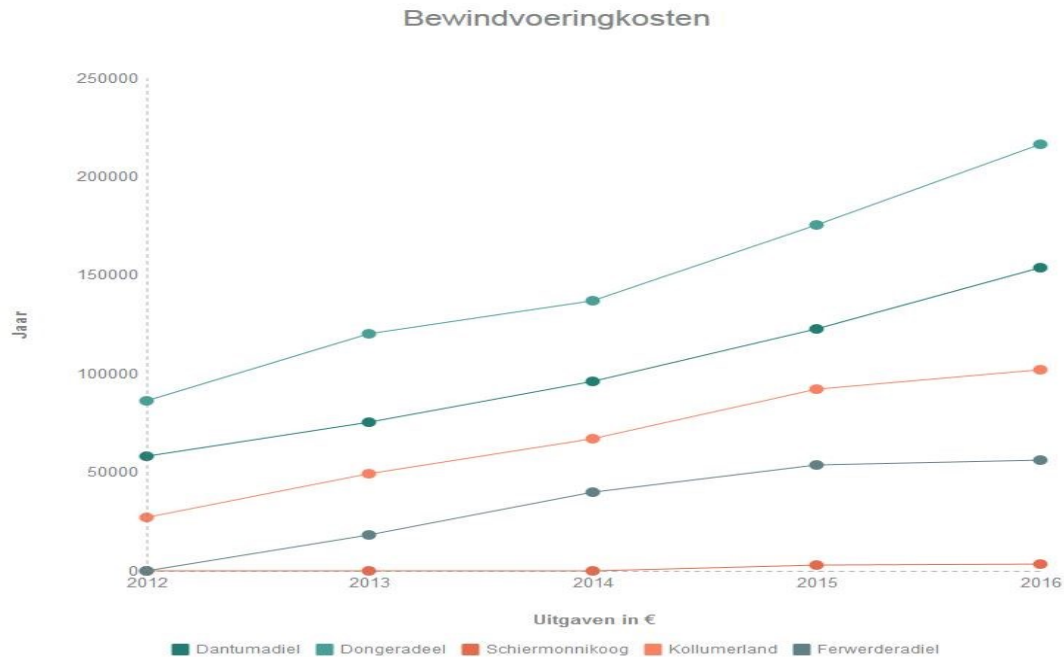
Er is een toenemende druk op het budget t.b.v. de bijzondere bijstand merkbaar.

Dit wordt enerzijds veroorzaakt door de overheveling van de huishoudelijke hulp naar dit budget maar anderzijds ook door de als maar toenemende aanvragen bijzondere bijstand t.b.v. bewindvoering.

Door een explosieve groei van bewindvoerders die middels actieve benadering van burgers hen bewegen om bewindvoering aan te vragen, zien we dat er een onevenredige druk op het budget ontstaan.

De kosten voor bewindvoering zijn in 2015 met gemiddelde 198% (DDFK breed) toegenomen ten opzichte van de kosten voor bewindvoering in 2012.

Een zorgelijke ontwikkeling wat voor tekorten op het budget zorgt en in de toekomst voor een nog grotere druk op het budget gaat zorgen. Preventie en doorval richting bewindvoering is dan ook een speerpunt binnen het nieuwe beleid.



*Stijging in procenten:*

Dantumadiel: 165%

Dongeradiel: 151%

Kollumerland: 277%

Ferwerderadiel: toetreden in 2015 cijfers zijn niet representatief

Schiermonnikoog: niet representatief

**2.2 Wet gemeentelijke sdv**

In de Wgs wordt sdv als volgt omschreven: *“Het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijk persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg”.*

De DDFK gemeenten hebben als taak om de Wgs naar behoren uit te voeren en heeft daarbij ook een grote hoeveelheid eigen beleidsruimte. De taak van de gemeenteraad is het vaststellen van een beleidsplan waarin visie en beleidskaders voor sdv staan. Daarna is het de taak van het College om het gemeentelijkbeleid verder uit te werken en vast te leggen in beleidsregels voor sdv.

Met de Wet gemeentelijke sdv (Wgs) hebben de DDFK gemeenten de zorgplicht en de regie om inwoners te helpen bij het oplossen van schulden en het voorkomen ervan. Het belangrijkste uitgangspunt van de wet is dat de hulpverlening een integraal karakter heeft waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar ook naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan.

Sdv omvat daarom ook niet alleen het aanbieden van een sdv traject, maar verdient nazorg en voorlichting/preventie ook een prominente plaats.



Aan te bevelen valt om essentiële convenanten te sluiten met diverse partijen en werkprocessen dienen te worden herzien om integraal werken en optimale kwaliteit te borgen binnen de sdv dienstverlening.

Met een minnelijk sdv traject wordt een oplossing gezocht voor de reeds ontstane problemen. Door het inzetten van preventie en nazorg kan worden voorkomen dat er recidive plaats vindt en de burger (weer) in een problematische schuldsituatie terecht komt. Na het afronden van het traject is het inzetten van 2 a 3 nazorg gesprekken aan te bevelen om recidive te voorkomen. De nieuwe situatie waarmee de klant wordt geconfronteerd kan ingewikkeld gevonden worden en verdient enige monitoring door een consulent sdv.

### 2.3 Integrale aanpak

De landelijke tendens laat zien dat een integrale aanpak zeer belangrijk is, en zeer goed werkt. Volgens de NVVK signaleren wijk- gebiedsteams in 80% van hun contacten met de burger schuldenproblematiek. Signalen die terecht dienen te komen bij de sdv consulenten zodat hier adequate actie op kan worden ondernomen.

Niet alleen aandacht voor de directe financiële problemen van de burger (materiële sdv), maar ook aandacht voor eventuele (externe) omstandigheden die verband houden met de financiële problemen (immateriële sdv), zijn aandachtspunten die beter geborgd dienen te worden in de huidige dienstverlening.

Denk hierbij aan omstandigheden zoals: psychosociale factoren, relatieproblematiek, gezondheid, gezinssituatie en samenstelling, of een verslaving. Het is van groot belang om samen met de burger de eventuele onderliggende problematiek in kaart te brengen die de basis vormen voor het ontstaan van de schulden. De leden van de gebiedsteams kunnen hierin als regisseur optreden zodat de klant niet wordt overladen door allerlei verschillende hulpverleners.

Het ondersteunen in het wegnemen van deze eventuele oorzaken kunnen het succes van het traject bevorderen. De ketenpartners, zoals VNN, Zienn en MEE zijn daarbij van cruciaal belang. Zij spelen een zeer belangrijke rol op het gebied van vroeg signalering van schuldenproblematiek en kunnen eventueel doorverwijzen naar de sdv. De basis voor de integrale aanpak is al gelegd maar dient aanzienlijk te worden verstevigd zodat alle ketenpartners de gezamenlijke verbondenheid ook daadwerkelijk als werkbaar en efficiënt beschouwen.

### 2.3.1 Raakvlakken

Om daadwerkelijk te kunnen spreken van integrale hulpverlening en dit ook te kunnen bieden, moet er betere aansluiting plaatsvinden met andere beleidsterreinen binnen de DDFK gemeenten. Sdv heeft een raakvlak met de volgende beleidsterreinen:

- Armoedebeleid
- Arbeidsmarktbeleid en re-integratie
- WMO
- Veiligheid
- Inburgering / vergunninghouders / huisvesting
- Jeugd
- Onderwijs
- Gezondheid en welzijn

Op dit moment is er sprake van beperkte samenwerking op deze interne raakvlakken het verbeteren van de intergemeentelijke samenwerking zal resulteren in een efficiëntere en optimaal geïntegreerde sdv. Het is aan te bevelen om de werkprocessen te analyseren en verder toe te schrijven op een actieve signalering richting sdv.

### 3. Kwaliteitsborging

In de Wgs is beschreven dat de DDFK gemeenten verantwoordelijk zijn voor het borgen van de kwaliteit en uitvoering van de integrale sdv. Het is van groot belang dat schuldeisers en schuldenaar vertrouwen hebben in de wijze waarop de DDFK gemeenten de sdv vormgeeft, uitvoert en aanbiedt en zodoende ook recht doet aan ieders belangen.

Voor de uitvoering van de Wgs dient de DDFK gemeenten niet alleen te beschikken over voldoende expertise en capaciteit, maar ook goed in staat zijn inzichtelijk te maken welke resultaten worden behaald en welke middelen men tot zijn beschikking heeft om de Wgs succesvol uit te kunnen voeren. Dit gedegen inzicht is op dit moment slechts ten dele beschikbaar.

#### 3.1 Actuele situatie sdv DDFK gemeenten

De voortrajecten worden intern uitgevoerd door de consulenten sdv.

In het geval van een dusdanig complexe en/of hoge schuldenlast wordt de klant doorverwezen naar de KBNL (in het geval van een particulier). Betreft het een ondernemer met financiële problematiek kan De Friese zaak (Zie bijlage I) een effectieve oplossing zijn. Mocht de Friese zaak binnen een half jaar geen oplossing kunnen vinden voor de schulden problematiek van de ondernemer dan kan er, eventueel, een door de DDFK gemeenten gefinancierd traject worden ingezet bij Zuidweg & Partners.

De financiering van deze trajecten is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de ondernemer zelf.

De inzet van Zuidweg & Partners blijkt goed en efficiënt te werken, maar is vrij kostbaar. Door een eerste verwijzing vanuit de sdv consulent richting de Friese zaak is het grootste gedeelte van de kosten voor Zuidweg & Partners op een snelle manier te verlagen. Tevens verdient het de aanbeveling om te onderzoeken of een aantal taken kunnen worden opgepakt door consulenten schuldhulpverlening om zodoende de kosten die worden gemaakt voor externe inkoop verder te reduceren. Dit geldt tevens voor de kosten bewindvoering. De invoering van het schuldmoratorium zal ons hierin verder versterken en bijdragen aan een verdere reductie van de kosten.

Door het sturen op verdere verbetering van management- en werkprocessen zal de kwaliteit van onze dienstverlening richting burger verder verbeteren. Het aansluiten bij een belangenvereniging en het hanteren van voorgeschreven werkprocessen en voorschriften zullen verder bijdragen aan de kwaliteitsborging en kennis verdieping en verbreding van onze sdv consulenten. De NVVK kan hierin een uitstekende partner zijn.

## 4. Visie, doel en resultaat

In dit hoofdstuk wordt de visie op sdv, het doel en het resultaat wat wij als DDFK gemeenten voor ogen hebben verder belicht. Hiermee stelt de gemeenteraad het beleidskader vast waarbinnen de integrale aanpak sdv wordt aangeboden aan burgers.

### 4.1 Visie op sdv

De DDFK gemeenten voeren al jaren een ruimhartig en sociaal minimabeleid. Een onderdeel van dit minimabeleid is het aanbieden van sdv. In principe is de sdv toegankelijk voor iedere inwoner (ingeschreven in de GBA) in de DDFK van 18 jaar of ouder die zijn of haar financiën als problematisch beschouwt of ervaart.

Hiermee sluiten de DDFK gemeenten aan bij het uitgangspunt van het kabinet dat sdv breed toegankelijk dient te zijn.

Wanneer er wordt gekeken naar categorieën aanvragers dan kunnen deze in drie categorieën worden ingedeeld:

1. Burgers met eenvoudige financiële hulpvragen waarbij een snelle en simpele oplossing erger voorkomt, zij zijn gebaat bij een traject gericht op preventie, advies en informatie.
2. Burgers met problematische schulden die met een traject effectief geholpen kunnen worden (regelbare schulden)
3. Burgers met een complexe schuldvraag en andere problematiek zodat hier sprake is van een intensief traject. De persoonlijke omstandigheden van de burger vereisen dan eerst aandacht (stabiliseren). Pas daarna kan sdv geboden worden.

Zodra het gaat om een intensief traject wordt er gelijk opgeschaald naar de KBNL en worden daar waarnodig andere partners binnen de gemeentelijke sociale kaart betrokken in de hulpverlening richting deze burger.

Daarbij is er in eerste instantie sprake van een intensieve samenwerking tussen de verschillende partner(s) en de sdv consulent. Ook kan ervoor gekozen worden om in eerste instantie deze coördinerende taak neer te leggen bij een van de leden van het gebiedsteam waarna de KBNL het schuldenaspect van dit Multidisciplinair probleem voor zijn rekening neemt. Dit kan alleen als de andere interne en externe factoren stabiel zijn zodat er een stabiele basis ontstaat voor optimale hulpverlening.

Wanneer de schulden nog niet regelbaar zijn blijft de burger op deze wijze wel in beeld en kan het traject worden opgepakt zodra dit mogelijk is.

Bij deze niet regelbare schulden wordt naast de andere soorten begeleiding ook een oplossing gezocht voor financiële stabiliteit.

Over het algemeen is de burger dan aangewezen op (tijdelijk) budgetbeheer of bewindvoering, dit traject verzorgt de KBNL voor de DDFK gemeenten.

Vanuit sdv wordt de burger bij deze stap geholpen en wordt een doorverwijzing naar het KBNL gerealiseerd onder regie van de sdv consulent.

## 4.2 Visie van de DDFK gemeenten voor 2017 e.v.

*“De DDFK gemeenten zullen indien mogelijk, problematische schulden zoveel mogelijk zien te voorkomen samen met de burger.”*

*Schulden vormen een serieuze belemmering voor de deelname aan de maatschappij en daarom wordt aan alle inwoners, binnen het gestelde (wettelijke) kader, ondersteuning geboden om de schuld op te lossen of beheersbaar te maken. Bij deze ondersteuning staat de zelfredzaamheid van de burger centraal. De DDFK gemeenten biedt alle burgers de kans om de schuld te voorkomen en/of op te lossen; maar de burger blijft zelf verantwoordelijk voor het slagen van zijn of haar traject.”*

## 4.3 Doelen en te behalen resultaten

Het hoofddoel van de gemeente is om;’ **Indien mogelijk schulden zien te voorkomen**’.

Een (problematische) schuld is een belangrijke belemmerende factor voor participatie in de huidige maatschappij. Om maatschappelijke en sociale participatie te bevorderen, willen de DDFK gemeenten een integraal hulpaanbod kunnen aanbieden waardoor participatie in de maatschappij mogelijk blijft.

Door het aanbieden van integrale sdv hebben we als DDFK gemeenten ook te maken met preventie en nazorg.

Preventie en nazorg zijn minstens, wellicht nog belangrijker dan traject zelf.

Door in te zetten op preventie wordt bij de doelgroep bewustwording geschept over schulden, financiën en kosten die horen bij levensonderhoud. Vooral bij jongeren ontbreekt het aan gedegen kennis op deze gebieden. Uit onderzoek van ondermeer de VNG is gebleken dat preventie en nazorg een zeer grote rol kan spelen op de instroom richting sdv. Preventie en nazorg heeft zijn invloed op alle leeftijdsgroepen binnen de bevolking, en is dan ook noodzakelijk om onze dienstverlening te optimaliseren.

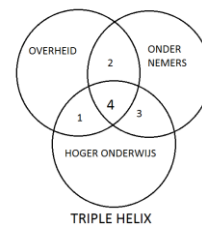
Het bewuster leren omgaan met financiële verplichtingen en geen schulden maken zijn speerpunten binnen preventie.

Ook kan het een tool zijn om vroegtijdig schuldenproblematiek op te sporen en op te lossen. De gebiedsteams kunnen hierin ook een goede rol spelen, uit verschillende onderzoeken is namelijk gebleken dat 80% van de vragen die gebiedsteams krijgen te maken hebben met financiële problematiek

De nazorg is erop gericht om te voorkomen dat na een intensief traject men een terugval heeft en weer in een schuldsituatie terecht komt. Uit de cijfers van het NVVK blijkt dat terugval aanzienlijk aan het stijgen is waardoor nazorg een prominentere rol gaat spelen binnen de dienstverlening van het team sdv.

Samengevat gaan we investeren op de volgende doelstellingen:

1. **Optimalisering van onze signaleringsfunctie en interne proces regie** zodat we de klant sneller en optimaler kunnen bereiken. Speciale aandacht binnen dit element is mede gericht op het nemen van passende maatregelen die nodig zijn ter bescherming van de privacy van de burger conform de wet bescherming persoonsgegevens.
2. **Inzetten op preventie en scholing.** Hoe sneller we de burger kunnen bereiken des te beperkter de schuld / hulpvraag zal zijn. Dit zorgt voor een snelle interventie en het voorkomen van multi-problematiek. Een grote rol voor scholing is weggelegd voor de huidige onderwijsinstellingen. Al op de basisschool moet worden ingezet op financiële bewustwording, dit kunnen we alleen bereiken door elkaar actief op te zoeken en onze doelen eenduidig en helder naar elkaar te communiceren.
3. **Inzetten op de versterking van de triple helix** van Overheid, (Hoger)Onderwijs en Ondernemers. Sdv is niet alleen een (kosten)verantwoordelijkheid voor de overheid maar deelt zijn totale verantwoordelijkheid en verwevenheid in de gehele maatschappij.
4. **Inzetten op nazorg.** Uit onderzoek blijkt dat de kans op recidive heel groot is na een intensief traject. Er wordt in de huidige trajecten te weinig gedaan aan nazorg, dit gaan we verbeteren al tijdens de laatste maanden van het traject wordt er ingezet op preventie door de burger voor te bereiden op zijn of haar nieuwe situatie.
5. **Inzetten op financiële zelfredzaamheid.** Burgers moeten in staat zijn om 'rond te komen het hun inkomen'. Dit houdt in dat we moeten inzetten op een meer activerende schuldhelpverlening.
6. **Van schuldhelpverlening naar schulddienstverlening.** Hiervoor is een nieuwe manier van werken nodig. De DDFK gemeenten nemen de problemen niet over maar leren de burger de problemen zelf op te lossen. Hierdoor ontstaat schulddienstverlening i.p.v. schuldhelpverlening. Rollen hierin zijn weggelegd voor overheid, onderwijs en ondernemers en het verplaatsen van onze focus van het oplossen van het probleem naar een samenspel van houding- en gedragsverandering in combinatie met maatregelen, preventie, educatie en vroeg signalering. Door hierop te anticiperen zijn de investeringen op voorhand later te vertalen in maatschappelijk rendement.



#### 4.3.1 Integrale vraaggerichte sdv

De inzet van gemeentelijke sdv gaat zoveel mogelijk uit van een vraaggerichte aanpak waarbij de gebiedsteams en inkomensconsulenten de vraag inventariseren en doorgeven aan sdv.

Daarnaast zetten we in op vroeg signalering door de ketenpartners, convenant partners en intensiveren we de voorlichting en preventie vanuit de triple helix zodat signalen ons eerder bereiken.

Hoe deze hulp wordt ingericht en welke partners hierin worden betrokken is geheel afhankelijk van de situatie waarin de burger zich bevindt.

De inzet van sdv blijft dan ook altijd maatwerk, maar vanuit efficiency zullen we trachten te streven naar een uniform basisproduct wat we de burger kunnen aanbieden zodat het basisproduct snel, maar toch op basis van enig maatwerk kan worden ingezet. In dit basisproduct dient rekening te worden gehouden met de persoonlijke situatie en de urgentie van de problematiek.

Vanuit de ketengedachte begint ook daar de sturing richting maatschappelijke partners zodat de inzet van sdv alleen wordt ingezet voor trajecten die er echt toe doen. Een succesvol traject is afhankelijk van een groot aantal factoren en is lastig meetbaar. Zo kan doorverwijzing naar de KBNL als succesvol worden beschouwd of het inzetten van vrijwilligers van Humanitas. Het nader vaststellen van sturingscijfers en de daarbij behorende managementinformatie kan in het project worden vormgegeven zodat het in de werkprocessen van de staande organisatie kan worden toegevoegd.

Het slagen van een traject hangt ook af van de hoogte van de schuld, het stadium waarin de schulden zich bevinden, en de wijze waarop burger en schuldeisers willen meewerken aan het slagen van een traject. Preventie en tijdige interventie is dan ook essentieel om optimale dienstverlening te kunnen verlenen aan de burger.

Het realiseren van een schuldenvrije toekomst is niet voor elke burger te bereiken. Een succesvol traject kan in zo'n geval dan ook zijn het beheersbaar maken van de financiële situatie zijn waarin de burger zich bevindt zodat de maatschappelijk participatie en deelname aan het arbeidsproces hier niet onder lijden.

#### *4.3.2 Verstevigen integrale aanpak en informatievoorziening*

Door te focussen op integrale vraaggerichte sdv dient er te worden ingezet op de verbetering van de informatievoorziening (tevens management informatie) en samenwerking vanuit de verschillende partijen die mogelijke signalerende en/of ondersteunende rollen kunnen hebben.

Hierbij zullen we inzetten op het versterken van de rol van gebiedsteams, de inkomensconsulenten, uitkeringsadministratie en de diverse andere gemeentelijke afdelingen die kunnen fungeren als signaleringsbron. Door verbeterde gegevensuitwisseling en vroeg signalering van beslagen, en/of achterstanden/kwijtscheldingen van gemeentelijke belastingen is het vanuit de interne organisatie snel duidelijk te krijgen welke burgers te maken hebben met een kritiek dan wel urgente situatie waarbij schuldenproblematiek leidend zou kunnen zijn.

Een proactieve benadering van deze doelgroep verdient de aanbeveling even als een gedegen klantvolgsysteem. Het huidige op Excel gebaseerde klantvolgsysteem voldoet op dit moment redelijk i.c.m. de huidige klantstromen. Zodra de caseload groeit is het van essentieel belang dat de sdv consulenten over een solide klantvolgsysteem beschikken.

Het opstellen en aangaan van interne samenwerkingsconvenanten waarbij alle betrokken afdelingen zich inzetten op vroeg signalering van dreigende schuldhulpverleningsproblematiek dient

als versteviging van de interne basis en kan worden gebruikt om teamleiders te laten sturen op deze informatievoorziening en daarmee het proces te optimaliseren richting sdv. Eenzelfde convenant moet ook worden gesloten met diverse externe partijen die eerder en beter moeten worden betrokken bij de sdv, niet alleen ten behoeve van preventie en signalering maar ook tijdens het traject. Hierbij kan worden gedacht aan partijen zoals:

- NEF
- Rabobank NOF
- De Friesland zorgverzekeraar
- Netbeheerders (gas, water, electra)

Op termijn zullen we streven naar het aangaan van nog meer convenanten waarmee we vroegtijdige signalering realiseren, partijen waarmee we willen gaan samenwerken zijn o.a.:

- Telecom bedrijven
- Andere bancaire instellingen
- Rechtbank Friesland
- Basis- en middelbare scholen
- Zorg in de breedste zin van het woord (denk hierbij aan: verpleeghuizen, huisartsen, GGD en GGZ etc.)
- En vele andere

Een lidmaatschap van de NVVK kan ons ondersteunen in het aangaan van convenanten met verschillende grote partijen. Dit lidmaatschap dienen we dan ook zo spoedig mogelijk te realiseren.



#### *4.3.3 Betrokkenheid van vrijwilligers tijdens het traject*

Naast de hiervoor genoemde convenanten is het van belang om vrijwilligers organisaties die betrokken zijn bij de sdv te binden en te boeien. De belangeloze ondersteuning die deze vrijwilligers (organisaties) verrichten tijdens de schuldhulptrajecten vergt veel van deze organisaties en personen, en kan waar mogelijk ondersteund worden door de DDFK gemeenten.

Ook hier kunnen we de samenwerking officieel bekrachtigen door ook met hen een convenant aan te gaan en hen te ondersteunen door bijvoorbeeld het inzetten en (mee)betalen aan de professionalisering van de vrijwilligers. Partijen waarop de focus ligt zijn:

- Humanitas
- Project budgetmaatjes
- Vrijwilligers vanuit de Rabobank

#### 4.3.4 Zelfredzaamheid van de burger

Het traject sdv is gebaseerd op de zelfredzaamheid van de burger.

Deze zelfredzaamheid staat dan ook centraal in het traject. We dienen te focussen op het belonen van de burger voor de stappen die men maakt in plaats van het handhaven op de stappen die mis gaan. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat een positieve benadering leidt tot een grotere kans van slagen van het traject dan een traject waarop actief wordt gehandhaafd.

De kans van slagen van een traject is veel groter indien de betrokkenheid en inzet van de burger ook hoog is. Dit houdt in dat de burger, binnen zijn of haar kunnen, een eigen verantwoordelijkheid heeft binnen het traject voor de beslissingen die worden genomen en het naleven van overeenkomsten en afspraken.

Een proactieve houding is dan ook essentieel voor het slagen van het traject en ook een voorwaarde bij het aangaan van het sdv traject.

De burger krijgt bij de start van het trajectplan ter inzage en dient deze dan ook voor akkoord te ondertekenen.

In dit trajectplan staat onder meer beschreven welke afspraken met hem of haar zijn gemaakt, en welk aandeel de burger hier zelf in heeft. Wanneer de burger tijdens het traject dan ook niet meewerkt aan een of meerdere facetten van het traject, kunnen de DDFK gemeenten besluiten om het traject niet te starten dan wel af te breken, dit gebeurt natuurlijk in goed overleg en het besluit wordt samen met de burger wel overwogen genomen.

Hiermee wordt dus daadwerkelijk gestuurd op een actieve participatie van de burger om de eigen problematiek zoveel mogelijk zelf te regelen.

#### 4.4 Doelgroepen

In de DDFK gemeenten kan in principe elke inwoner terecht met (problematische) privéschulden, mits men staat ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie. Voor hulp bij schulden wordt ook geen inkomens- of vermogensgrens gehanteerd. Hiermee wordt toegang verleend aan een zo breed mogelijke doelgroep. Doelgroepen die een groter risico lopen op schuldenproblematiek zijn:

- Lichtverstandelijke gehandicapten
- Jongeren
- Vergunninghouders
- Laag geletterden

##### 4.4.1 Bijzondere doelgroepen

Speciale aandacht gaat uit naar gezinnen met inwonende minderjarige kinderen. Bij beoordeling van de schuldensituatie en de achterliggende problematiek gaat extra aandacht uit bij die situaties waar sprake is van kinderen. Ook wanneer de hulpvrager op basis van de beleidsregels wordt uitgesloten voor sdv zal in het geval met inwonende minderjarige kinderen onderzocht moeten worden welke hulpverlening wel geboden kan worden.

#### *4.4.2 Uitsluitingsgronden*

Op grond van Artikel 3 van de Wgs kan het college een persoon die al eerder gebruik heeft gemaakt van sdv weigeren. Dit is ook mogelijk wanneer een persoon veroordeeld is voor fraude of daarvoor een bestuurlijke sanctie heeft opgelegd gekregen.

Ook in de hier genoemde situaties wordt het begrip “maatwerk” als uitgangspunt genomen. Er dient altijd te worden onderzocht waarom een eerder traject niet is gelukt en waarom de klant weer een beroep wil doen op de sdv.

In de situatie waarbij sprake is van fraude of een bestuurlijke sanctie moet worden gekeken of de schuld als gevolg van fraude inmiddels al is afgelost en dus geen deel meer uitmaakt van de huidige schuldensituatie.

In beide gevallen is ook de inschatting van belang dat de inzet van sdv daadwerkelijk leidt tot een duurzame oplossing. In de beleidsregels gemeentelijke sdv wordt aangegeven in welke gevallen het college kan besluiten een aanvraag tot gemeentelijk sdv af te wijzen.

#### *4.4.3 Proces regie*

De DDFK gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van sdv. De gemeenteraad stelt het beleidskader vast en stelt de middelen beschikbaar. Het College contracteert, faciliteert en controleert de uitvoering van sdv. Daarnaast zien Burgemeester en Wethouders toe op het naleven van het beleid en stuurt op de gewenste resultaten.

## 5. Sturing en managementinformatie

Het college is verantwoordelijk voor de sturing op sdv.

Middels managementrapportages welke op gezette tijden ter beschikking worden gesteld aan het college wordt inzichtelijk gemaakt wat de tot nu toe behaalde resultaten zijn in verhouding tot de gestelde doelen en het (financieel) beheersbaar houden van de sdv.

Aspecten zoals in-, door- en uitstroom zullen hierbij ook worden vastgelegd evenals het al dan niet slagen van trajecten. Deze managementrapportages zullen ook de mate van interne samenwerking en de resultaten van deze interne samenwerking weergeven zodat het college daar waar nodig kan ingrijpen of bijsturen om tot een optimale interne samenwerking te komen. Tevens draagt het college zorg voor de jaarlijkse rapportage richting de raad over de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van de sdv.

### 5.1 Juridische grondslag van de Wgs

Met de komst van de Wgs zijn de beginselen van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing op de gemeentelijke sdv. De beslissing van het college tot het doen van een aanbod of tot het weigeren van integrale sdv is een besluit in de zin van de AWB.

Het besluit moet binnen acht weken na datum aanvraag genomen worden.

Bij niet tijdig beslissen is de Wet dwangsom en beroep van toepassing.

Tegen het besluit is bezwaar en beroep mogelijk. Naast de gebruikelijke mogelijkheid van bezwaar en beroep, kan de aanvrager gebruik maken van de klachtenprocedure bij de DDFK gemeenten, of een klacht indienen bij de nationale ombudsman.

#### 5.1.1 Hoe wordt de sdv uitgevoerd door de DDFK gemeenten

De uitvoering van sdv ligt in handen van het college van burgemeester en wethouders. Het college heeft alle benoemde punten nader uitgewerkt en vastgesteld in de beleidsregels. Daarnaast zal het college toezien op het sluiten van convenanten met alle betrokken partijen zowel intern als extern.

De sdv wordt uitgevoerd door een team van sdv consultants die in eerste instantie de opdracht hebben de situatie te stabiliseren. Wat binnen de dienstverlening van de DDFK gemeenten valt wordt in huis ook uitgevoerd, dit in samenwerking met de gebiedsteams en de vrijwilligersorganisaties die betrokken zijn bij de sdv. Mocht dit niet voldoende blijken dan wordt er opgeschaald richting verschillende mogelijkheden al dan niet gefinancierd door de DDFK gemeenten.

#### 5.1.2 Doorlooptijd

Een onderdeel van kwaliteit van de dienstverlening is de lengte van de doorlooptijd.

De burger heeft na een verzoek voor schuldhulp na maximaal vier weken recht op een eerste afspraak. Het streven van de DDFK gemeenten is om het eerste contact te leggen binnen 2 werkdagen na aanvraag sdv.

Voor bedreigende schuldsituaties geldt een maximum van 3 werkdagen (Art. 4 Wgs). Het streven van de gemeente is om binnen 1 werkdag contact op te nemen met de burger om interventie te plegen.

Onder bedreigende schuldsituaties wordt verstaan:

- Gedwongen woningontruiming
- Beëindiging van de levering van nutsvoorzieningen
- Royement van de aanvullende zorgverzekering

De burger krijgt vanuit de gemeente/uitvoerder sdv inzicht in de doorlooptijd van het eigen traject.

Voor de doorlooptijd is geen termijn vastgesteld, omdat die per klant kan verschillen en mede afhankelijk is van niet beïnvloedbare externe factoren. De DDFK gemeenten trachten met zijn externe en interne partners, voor zover mogelijk, SLA's af te sluiten zodat doorlooptijden, kwaliteit en kosten op voorhand inzichtelijk zullen zijn voor de komende periode.

De traject duur wordt ook bepaald door dat er bijvoorbeeld sprake is van enkel een financieel probleem of dat er ook sprake is van problemen zoals verslaving of diverse andere (psychosociale) problematiek.

De klant heeft daarmee zelf grote invloed op de doorlooptijd, door goed inzichtelijk te hebben welke stappen al zijn ondernomen en met welke instanties inmiddels contacten zijn gelegd of begeleiding is georganiseerd.

De DDFK gemeenten hebben invloed op de snelheid van het proces, namelijk op de wachttijd tussen de verschillende stappen. Op de aspecten waar de gemeente invloed heeft zal actief worden gestuurd om deze zo kort mogelijk te houden. Borging van deze aspecten zullen plaatsvinden in de werkprocessen en de SLA's. Monitoring vindt op regelmatige basis plaats doormiddel van de managementrapportages

## 5.2 Preventie en nazorg

Het hoofddoel van preventie is om bewustwording al vanaf jonge leeftijd te realiseren m.b.t. hoe om te gaan met geld en de financiële gevolgen van schulden en leningen.

Zodoende moet worden voorkomen dat burgers financiële verplichtingen aangaan die men niet kan nakomen. Vooral door de grote toename aan financiële producten is het goed om in te zetten op preventie. Met het voorkomen van (problematische) schulden wordt ook voorkomen dat er belemmeringen voor participatie zijn, en daarmee maatschappelijke kosten ontstaan.

Uit verschillende publicaties blijkt dat een goede voorlichting helpt bij de bewustwording van de burger voordat de problemen ontstaan.

Door diversificatie van de voorlichting voor verschillende doelgroepen wordt de kans op slagen ook aanzienlijk verhoogd en zorgt ervoor dat de boodschap die overkomt effectiever is. Aan de hand van de landelijke convenanten die de NVVK heeft gesloten (een lidmaatschap van de NVVK dient ten aanbeveling) kunnen schuldproblemen van burgers bij nutsbedrijven, verzekeraars, het CJIB, UWV, SVB en kabelmaatschappijen vroegtijdig worden opgespoord zodat hier actie op kan ondernomen. Het opzetten van een specifiek communicatieplan richting burgers is een essentieel onderdeel voor optimale sdv dienstverlening.

De landelijke convenanten dienen ter aanvulling op de voorgenomen lokale convenanten die de DDFK gemeenten willen sluiten met diverse betrokken partijen.

Onze lokale ketenpartners hebben een rol bij het vroegtijdig signaleren/doorverwijzen en dragen daarmee bij aan preventie van (hogere) schulden. Daarnaast zullen we als DDFK gemeenten inzetten op het aanbieden van een budgetteringscursus aan personen met een laag inkomen. De inzet van deze cursus is ook bij uitstek geschikt voor personen voor wie een laag inkomen in het verschieft ligt (uitkeringsaanvragers, vergunninghouders en ww doorvallers). Op deze manier wordt hen een handreiking geboden hoe zij met een laag inkomen rond kunnen komen en schulden kunnen worden voorkomen.

Een onderdeel van preventie welke is opgezet door het ministerie van Financiën is de site [www.wijzeringeldzaken.nl](http://www.wijzeringeldzaken.nl). Deze site geeft de burger inzicht in essentiële elementen van zijn of haar financiële situatie en kan geheel anoniem worden gebruikt en kan dienen als een platform voor actieve preventie en doorstroming richting gemeentelijke sdv.

Tevens hebben we als DDFK gemeenten ons eigen platform i.s.m. het Nibud. Het actief inzetten van deze site is een onderdeel van het nog te vormen communicatieplan, maar is inmiddels wel actief. De site is te vinden via deze URL:

<https://noordoostfriesland.startpuntgeldzaken.nl/> en kan de spil zijn voor onze externe communicatie. Actief inzetten van deze site ook op de gemeentelijke website zal resulteren in een snellere interventie en benadering richting de sdv. In overleg met de afdeling communicatie is er voor gekozen om de gemeentelijke site toegankelijk te maken voor laaggeletterden, middels korte informatieve animaties kan men ook als laaggeletterde de informatie raadplegen.

### *5.2.1 Nazorg en heronderzoek*

Voor cliënten die een beroep hebben gedaan op de gemeentelijk sdv en die een traject succesvol hebben afgerond, zal na de beëindiging van de hulpverlening nog nazorg worden geboden. Dit betekent dat na een periode van ongeveer twee, vier en zes maanden contact wordt opgenomen met de burger. Het doel van het contact is om samen te bekijken of de burger zelfstandig zijn eigen financiën op orde kan houden, en waar nodig nog hulp te kunnen bieden.

Ook crediteuren of andere hulpverleners kunnen de DDFK gemeenten wijzen op een mogelijke terugval van de burger in kwestie. Bij een extern signaal zal in overleg met de (hulpverlenende) instantie contact worden gelegd met de betrokkene.

Het inzetten van nazorg voor burgers die via de bijzonderebijstand een vergoeding hebben aangevraagd voor bewindvoering dienen iedere zes maanden worden gesproken door een inkomensconsulent in het kader van heronderzoek. Zodoende kunnen we vaststellen of het traject de beoogde resultaten behaald en of de mogelijkheid bestaat dat de sdv consulenten het traject overnemen zodat we geen verdere kosten bewindvoering meer maken.

Dit type heronderzoek kan worden opgenomen in de staande organisatie en zal op termijn een aanzienlijke besparing op het budget realiseren, en het contact met de burger verstevigen. Een aanpassing van de huidige werkprocessen zal dan wel onderdeel zijn van het nieuwe beleidsplan schuldhulpverlening.

### 5.2.2 Huidig kostenbeeld

Het aanbieden van sdv brengt kosten met zich mee, hetzij door het inkopen van trajecten en/of door het inzetten van personeel. Naast de sociale- en regietaak ligt er een financiële opgave voor de DDFK gemeenten.

De financiële opgave is gericht op het behalen van de sociale ambities binnen de beschikbaar gestelde financiële middelen.

De zorgplicht binnen de Wgs zorgt ervoor dat integrale sdv verandert van een dienst die geboden kan worden naar een plicht waarop de burger aanspraak kan maken.

Iedereen die voldoet aan de criteria die de DDFK gemeenten stellen om toegang te krijgen tot de sdv kan hierop aanspraak maken.

De DDFK gemeenten kunnen vooraf grote groepen uitsluiten. Indien de DDFK gemeenten hiervoor kiezen zal dit ervoor zorgen dat de financiële risico's beperkt blijven.

In het huidige beleid wordt gekozen voor een brede toegankelijkheid voor de burger en worden er op voorhand geen grote groepen uitgesloten.

Wanneer de gemeente besluit groepen uit te sluiten verdwijnt de problematiek echter niet.

Dit leidt waarschijnlijk tot een groter aantal huisuitzettingen, afsluitingen nutsvoorzieningen en alle randverschijnselen die daarmee gepaard gaan.

Uit cijfers van het NVVK blijkt dat een gemiddelde huisuitzetting een maatschappelijke en gemeentelijke schade van €10.000 met zich meebrengt.

Kosten die niet gelijk terug zijn te zien in uitgaven vanuit verschillende budgetten, maar wel daadwerkelijk mee tellen in de economische schade voor de regio.

Door de uitvoering van de sdv te verbeteren worden hoge kosten op andere terreinen voorkomen. Het aanpakken van de schulden leidt ertoe dat schuldenaren op andere terreinen weer snel de draad kunnen oppakken en hiermee andere maatschappelijke kosten kunnen worden voorkomen.

In deze beleidsnotitie wordt dan ook gepleit voor een zo breed mogelijke toegankelijkheid van de integrale sdv.

Nu de economie aantrekt zijn er nog tal van bevolkingsgroepen die nog niet (kunnen) profiteren van deze economische groei, investering in gemeentelijke sdv blijft de komende jaren dan ook noodzakelijk.

De financiële risico's die de DDFK gemeenten hiermee lopen kunnen halfjaarlijks worden ingeschat op basis van historische gegevens, verwachte economische ontwikkelingen en de verwachte doorval WW -> Participatiewet. De ontwikkelingen van het budget en instroom zullen dan ook verwerkt worden in de managementrapportages, zodat tijdig op of afgeschaald kan worden en er tevens duidelijk zicht is op de resultaten zoals deze zijn vastgelegd in de verschillende SLA's

Wel is het zo dat het aangaan van convenanten met verschillende partners tot een vergrote toestroom van aanvragen sdv gaat leiden.

Door zorgvuldige monitoring van de uitvoering en monitoring van de gemaakte kosten m.b.t. de sdv kan er tijdig worden ingegrepen bij budgetoverschrijding. Op dat moment kan dan worden besloten om eventueel de uitsluitingscriteria in te voeren of het budget te verruimen.

Een van de acties die reeds is ondernomen is het benaderen van het UWV om een samenwerking op te zetten richting de burger die door valt vanuit de WW->participatiewet. Hierdoor kunnen we vroegtijdige signalering realiseren van de doorval en actief in samenspraak met het UWV de burger voorbereiden op de inkomensval die te verwachten valt. Dit alles met in acht name van de privacy van de burger.

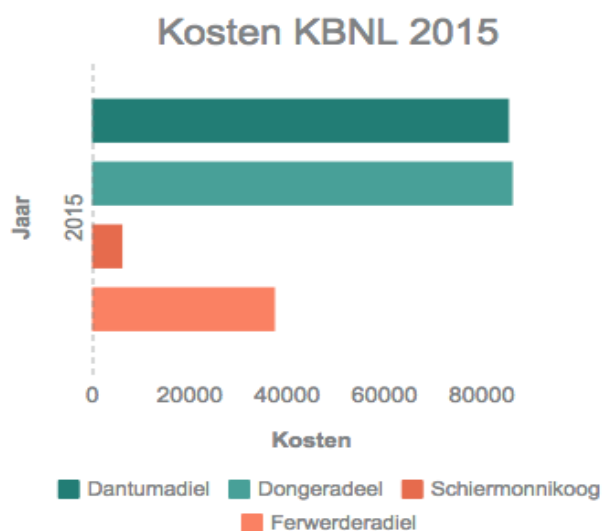


## 6. Kosten.

Op dit moment wordt er met de kostenraming uitgegaan van de huidige personele bezetting verbonden aan de uitvoering sdv, en de uitbesteding van schuldhulpverleningstrajecten. Gezien de intensivering van de voortijdige signalering, communicatie en preventie zullen naar verwachting volgende jaren de directe kosten voor sdv stijgen. Deze stijging zal naarmate samenwerking en preventie effectiever worden ingezet weer dalen. Deze hogere kosten kunnen worden ondervangen door een intensievere inzet op heronderzoeken bijzondere bijstand voor kosten bewindvoering. Door actieve heronderzoeken (iedere 6 maanden) zullen deze kosten i.c.m. preventie doorval richting bewindvoering een daling van deze kosten teweegbrengen. Deze daling van kosten zullen de toename in uitvoeringskosten compenseren.

De sdv wordt bekostig vanuit het gemeentefonds.

Dit kan alleen wanneer het een cliënt betreft die ook een uitkering van de DDFK gemeenten ontvangt en wanneer het traject gezien kan worden als een re-integratietraject naar activering of werk (NEF).



Voor 2017 – e.v. willen we pleiten voor een open eind financiering aangezien de in deze beleidsnotie aangegeven verbeteringen en te nemen stappen niet op voorhand inzichtelijk geven welke gevolgen dit kan hebben op de hoeveelheid aanvragen sdv. De te nemen stappen zullen uiteindelijk op termijn zorgen voor een kosten reductie doordat de mensen sneller worden bereikt en daarmee de hoogte en de hoeveelheid van de schulden worden beperkt. Hiermee wordt de inzet van de sdv consultants en de inkoop van externe trajecten en dus kosten verder gereduceerd.

## 6.1 Return on investment

Wat sdv uiteindelijk oplevert is moeilijk te vertalen naar geld. Er is namelijk sprake van een investering door de maatschappij in een persoon in de hoop dat deze op langere termijn rendement voor de gehele maatschappij oplevert. Landelijk gezien wordt het volgende rendement verwacht wat door te vertalen is naar lokaal niveau.

1. M.b.t. armoedebestrijding kan over het algemeen worden gesteld dat een investering in sdv rendement oplevert op lokaal niveau omdat er sprake is van minder en/of kortere uitkeringen, minder uitgaven aan de minimaregelingen en er minder oninbare vorderingen ontstaan.
2. Burgers die gebruik maken van sdv komen sneller in beeld voor andere regelingen vanuit het minimabeleid wat eventuele reductie van de schuldenlast met zich mee kan brengen.
3. Het vooruitzicht van mensen met armoedeproblematiek is aanzienlijk beter als er uitzicht is op een oplossing. Dikwijls is dit vooruitzicht voor de betrokken burger net weer dat zetje in de rug wat men nieuwe kracht geeft om door te zetten en verandering in zijn of haar situatie te willen aanbrengen.
4. In het algemeen wordt er aangenomen dat er minder beroep wordt gedaan op maatschappelijke opvang en er minder sprake is van woningontruimingen en herhuisvesting. Dit vermindert tevens de druk op het huisvesten van de statushouders.
5. De productiviteit van burgers met een dienstbetrekking zal stijgen doordat hun schulden geregeld zijn waardoor er minder uitval door ziekte of andere oorzaken te verwachten valt. Hierdoor valt te verwachten dat de totale maatschappelijke schade veroorzaakt door problematische schulden zal dalen binnen onze gemeenten.
6. Het intensiveren van de heronderzoeken in het geval van bewindvoering zal ervoor zorgen dat de jaarlijkse kosten bewindvoering zullen dalen i.p.v. nog verder stijgen zoals nu de trend is.
7. Door preventie en tijdige interventie is de burger sneller in zicht waardoor duurdere extern ingekochte trajecten minder nodig zullen zijn wat een besparing met zich meebrengt.
8. De algehele beeldvorming en het imago van de DDFK gemeenten zal stijgen waardoor de burger sneller en makkelijker contact zal opnemen.
9. Doelstelling is het verlagen van de kosten die worden gemaakt voor de bijzonderebijstand t.b.v. de bewindvoering. Er valt te verwachten dat hier een besparing van 20-30% kan worden gerealiseerd, wat voor een groot gedeelte de kosten voor de herijking van de sdv kan bekostigen. Er bestaat een mogelijkheid voor de gemeente om zelf de bewindvoering over te nemen van de commerciële partijen. Deze mogelijkheid moet nader worden onderzocht om sneller een reductie van de kosten te kunnen gaan realiseren.