



gemeente **BERGEN**

**Beleidsplan
Integrale Schuldhulpverlening gemeente Bergen
2012 – 2016**

Concept oktober 2012¹

¹ Vastgesteld door het college op d.d. 4 december 2012

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Strategie	5
2.1	Algemene doelstelling	5
2.2	Visie en missie	5
2.3	Uitgangspunten Integrale Schuldhulpverlening gemeente Bergen	6
2.4	Doelgroepen	6
3.	Integrale Schuldhulpverlening	9
3.1	Preventie en nazorg	9
3.2	Integrale aanpak	9
3.2.1	<i>Toegankelijkheid</i>	10
3.2.2	<i>Wachttijd en doorlooptijd</i>	10
3.2.3	<i>Moratorium</i>	11
3.2.4	<i>Maatwerk</i>	11
3.3	Relatie met andere wetgeving en (gemeentelijke) beleidsterreinen	12
3.3.1	<i>Relatie met drie decentralisaties sociaal domein</i>	12
4.	Doelen Integrale Schuldhulpverlening gemeente Bergen	14
4.1	Doelstelling	14
4.2	Ketensamenwerking	14
4.3	Borging kwaliteit	15
4.3.1	<i>Kwaliteitsmetingen op de uitvoering</i>	16
5.	Uitvoering Integrale Schuldhulpverlening gemeente Bergen	18
5.1	Juridische aspecten	18
5.2	Rolverdeling	18
5.3	Proces schuldhulpverlening Sociaal.nl Schuldsanering	20
5.3.1	<i>Aanmelding en intake</i>	20
5.3.2	<i>Toelichting op de modules</i>	22
6.	Ontwikkelingen, Resultaten en Kosten	26
6.1	Ontwikkelingen	26
6.2	Resultaten	26
6.3	Kosten	27
	Bijlage 1 Cijfers	28
	Bijlage 2 Overige ketenpartners	31

1. INLEIDING

Om de kwaliteit en de effectiviteit van de schuldhulpverlening een impuls te geven is het 'Wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening' (hierna; Wgs) ontwikkeld. Het wetsvoorstel is op 30 juni 2011 aangenomen door de Tweede Kamer en op 7 februari 2012 door de Eerste Kamer en is op 1 juli 2012 in werking getreden².

Door de economische crisis zijn de laatste jaren meer mensen in de financiële problemen terecht gekomen en in de schulden geraakt.³ Aard en omvang van de schulden veranderen en schuldhulpverlening wordt hierdoor complexer. Eerder waren het vooral mensen met een uitkering of een laag inkomen die een beroep deden op de hulpverlening. De laatste jaren gaat het ook steeds meer om mensen uit de hogere inkomensgroepen⁴. Gemeenten worden als gevolg van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zo gedwongen goed na te denken over hun aanpak en wettelijke zorgplicht op het terrein van integrale schuldhulpverlening en zijn verplicht kaders vast te leggen in een beleidsplan voor maximaal vier jaar. Inwoners krijgen recht op schuldhulpverlening, mits ze voldoen aan de toelatingseisen die de gemeente aan de aanvrager⁵ en zijn of haar omstandigheden stelt. De eigen verantwoordelijkheid van de aanvrager staat in deze ook centraal.

Een belangrijk 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.

De definitie van integrale schuldhulpverlening zoals geformuleerd door de brancheorganisatie op het gebied van schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) luidt als volgt: Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost.⁶

Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt (preventie) dat problematische schulden ontstaan. Schulden moeten als het even kan voorkomen worden, en waar het niet anders kan met ondersteuning van de gemeente, hanteerbaar worden, alsmede nazorg.

² De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) treedt op 1 juli 2012 in werking met uitzondering van de artikelen 5 (moratorium) en 11 (basisbankrekening).

³ S. Ghanem e.a. (2011) Op weg naar effectieve schuldhulp. Gemeenten en schuldhulpverlening. Bouwstenen voor de ontwikkeling van visie en beleid. Ministerie van Sociale Zaken en werkgelegenheid

⁴ NVVK (2012). Jaarverslag 2011. Verbinden en vernieuwen.

⁵ Persoon die zich tot de gemeente heeft gewend voor schuldhulpverlening.

⁶ NVVK, Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (2012). Leidraad wet gemeentelijke schuldhulpverlening NVVK.

De uitvoering van de schuldhulpverlening in de gemeente Bergen is op dit moment ondergebracht bij: Sociaal.nl Schuldsanering.

Sociaal.nl Schuldsanering is belast met de uitvoering van het minnelijke schuldhulpverleningstraject en indien nodig de aanvraag van de wettelijke schuldsanering. Lokale organisaties zoals: Stichting Welzijn Bergen, De Wering etc. bieden op het terrein van schuldhulpverlening diverse diensten aan onze inwoners. De samenwerking met Sociaal.nl Schuldsanering en de ketenpartners zal worden opgepakt zodat er sprake is van een integrale aanpak schuldhulpverlening.

Met dit beleidsplan “Integrale schuldhulpverlening gemeente Bergen 2012 -2016” voldoet de gemeente aan de eisen gesteld door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (inwerkingtreding: 1 juli 2012).

De komende jaren hevelt het Rijk verschillende taken, verantwoordelijkheden en budgetten over naar gemeenten. Het gaat om drie decentralisaties, namelijk de extramurale begeleiding uit de Awbz, de volledige jeugdzorg en waarschijnlijk de Sociale werkvoorziening en Wajong (Wet werken naar vermogen). De doelgroepen, problematiek en zorgaanbieders binnen de genoemde regelingen overlappen voor een belangrijk deel. Vanwege de sterke verbinding tussen de drie operaties is in de gemeente Bergen gekozen voor een integraal plan van aanpak voor de drie decentralisaties. De gemeente Bergen wil de organisatie van de genoemde taken integraal vormgeven: ‘Integrale toegang maatschappelijke zaken’.

Het plan van aanpak is in 2012 afgerond en 2013 is een pilotjaar. Integrale schuldhulpverlening maakt onderdeel uit van dit plan van aanpak.

2. STRATEGIE

2.1 Algemene doelstelling

Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid om zoveel mogelijk mensen te laten participeren. Het gaat hierbij om maatschappelijke participatie en participatie in de vorm van arbeid of scholing.

Problematische schulden⁷ kunnen een belemmering zijn voor participatie en om volwaardig deel te nemen aan de samenleving. Binnen het hulpverleningstraject wordt onderscheid gemaakt tussen problematische schulden en niet problematische schulden. In situaties waarin de schulden nog niet problematisch zijn is het belangrijk te investeren in adequate en voor de aanvrager laagdrempelige, maar goed georganiseerde hulpverlening om te voorkomen dat schulden problematisch worden.

Schuldhulpverlening biedt ondersteuning bij het waar mogelijk oplossen van schulden en het voorkomen van problematische schulden in de toekomst. De schuldhulpverlening gaat, eveneens voortvloeiend uit de visie op maatschappelijke participatie, uit van de eigen verantwoordelijkheid.

2.2 Visie en missie

Visie Integrale Schuldhelpverlening gemeente Bergen

Schulden mogen geen belemmering vormen voor participatie. Om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden, zullen de achterliggende problemen eveneens moeten worden aangepakt (integrale aanpak). De gemeente Bergen wil optimaal ondersteunen, maar de inwoner is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject. Het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner staat centraal.

Missie Integrale Schuldhelpverlening gemeente Bergen

Meedoen is een kernbegrip binnen het sociaal beleid van de gemeente Bergen.

Inwoners met (problematische) schulden wordt de hulp geboden om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Deze hulp richt zich in eerste instantie op het creëren van een stabiele situatie. Niet alleen de schuld, maar ook de oorzaak waardoor de inwoner in een (problematische) schuldsituatie is gekomen, staat centraal. De inwoner wordt in zijn kracht gezet, ondersteuning is tijdelijk en leidt tot zelfredzaamheid.

⁷ Volgens de gedragscode Schuldregeling NVVK is sprake van een problematische schuld indien aan elk van de volgende criteria wordt voldaan:

- De som van de geëiste maandelijkse betalingen is hoger dan de volgens de Recofarekenmethode gecalculerde aflossingscapaciteit en/of er is een bedreigende schuld (dit is een betalingsachterstand van minimaal 2 maanden) in een of meer van de categorieën huur, hypotheek gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering, en;
- Er is geen bereidheid van de schuldeisers om een betalingsregeling te treffen en;
- Er is geen mogelijkheid van herfinanciering van de schulden en;
- Er is geen vermogen aanwezig dat geliquideerd kan worden.

2.3 Uitgangspunten Integrale Schuldhulpverlening gemeente Bergen

1. Efficiënt en effectief werken: de eigen verantwoordelijkheid van de aanvrager staat centraal en we richten onze werkprocessen efficiënt in om korte wacht – en doorlooptijden te bereiken; Hiermee kunnen we de aanvrager die dat nodig heeft en zijn verantwoordelijkheid neemt goed van dienst zijn.
2. Integrale aanpak: niet alleen oog voor de financiële problemen van de inwoner. Er wordt bekeken of de inwoner problemen heeft waarvoor ook andere hulpverlening ingezet moet worden.
3. Maatwerk: welke vorm van hulp ingezet wordt en welke netwerkpartners daarbij betrokken worden is afhankelijk van de situatie waarin de inwoner zich bevindt en welke problemen aan de situatie ten grondslag liggen. Een schuldregeling wordt pas ingezet wanneer de inwoner daar klaar voor is en we accepteren dat in sommige gevallen een schuldregeling niet mogelijk zal zijn.
4. Aanbod is in eerste instantie gericht op het stabiliseren van de schuldsituatie en het door de inwoner zo veel mogelijk zelf laten oplossen (zelfredzaamheid) van de problematische schulden en in tweede instantie gericht op het schuldenvrij maken. Schuldhulpverlening is niet vrijblijvend, de inwoner heeft hier ook een eigen verantwoordelijkheid in.
5. Binnen de schuldhulpverlening wordt het netwerk van de inwoner zoveel mogelijk betrokken en ingezet. Dit netwerk kan bestaan uit familie, vrienden, burens, maar ook uit vrijwilligers (nazorg).

2.4 Doelgroepen

Uit het onderzoek “ Schulden? De gemeente helpt!”⁸ blijkt dat het slecht voor de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening is als bepaalde groepen worden uitgesloten. De doelgroep is dan ook in principe elke inwoner met (problematische) privéschulden. Er wordt geen maximale inkomensgrens gehanteerd voor de toegang tot schuldhulpverlening. Daarmee wordt aangesloten bij het uitgangspunt van het kabinet dat schuldhulpverlening breed toegankelijk dient te zijn. Ook wordt op deze manier ingezet op het voorkomen van (grotere) schulden.

- Inwoners die een beroep willen doen op gemeentelijke schuldhulpverlening, moeten zich wenden tot de gemeente waar hij of zij woonplaats heeft.
- Inwoners met zakelijke schulden.

zelfstandig ondernemers kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz). De regering is van mening dat gemeentelijke schuldhulpverlening niet toegankelijk kan zijn voor zelfstandigen met een nog functionerende onderneming. Indien na onderzoek de onderneming niet levensvatbaar is, zal voor de zelfstandige vaak geen andere mogelijkheid resten dan het staken van de onderneming. In het geval dat de zelfstandige besluit te stoppen met de onderneming kan hij zich wenden tot de gemeente voor schuldhulpverlening. In het geval dat de zelfstandige na beoordeling van het beroep op Bbz aangewezen raakt op de gemeentelijke schuldhulpverlening, is het van belang dat een warme overdracht plaatsvindt tussen Bbz en de gemeentelijke schuldhulpverlening. In de praktijk zal dit betekenen dat de centrumgemeente Alkmaar de schuldhulpverlening voor deze groep op zich zal nemen.

⁸ Hiemstra & De Vries en Significant (2008). Schulden? De gemeente helpt?

Specifieke doelgroepen:

➤ Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Wanneer sprake is van gezinnen met inwonende minderjarige kinderen kan, wanneer dit nodig blijkt, via de bestaande netwerken extra aandacht gegeven worden aan de situatie van deze gezinnen en de situatie van de kinderen (zie paragraaf 3.2.2). De (gezins) situatie van de aanvrager is het uitgangspunt en maatwerk zal moeten worden geboden. Voor deze doelgroep staan alle mogelijkheden binnen de integrale schuldhulpverlening open. Er wordt daarnaast ook bekeken of de zorgnetwerken, de school van de kinderen en Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) in beeld zijn. Het CJG kan bij constatering van schulden gebruik maken van de mogelijkheden van schuldhulpverlening voor hun cliënten.

➤ Jongeren

Bij het Jongerenloket kunnen jongeren terecht met financiële vragen. De schulden van de jongeren worden doorgenomen.

Jongeren kunnen voorlichting krijgen hoe om te gaan met geld wanneer er sprake is van inkomen.

➤ Ex-gedetineerden

De gemeente speelt een belangrijke rol bij de nazorg van ex-gedetineerden op vijf relevante leefgebieden waaronder schuldhulpverlening (overige leefgebieden zijn: werk, zorg, huisvesting, ID – bewijs). De coördinatie nazorg ex-gedetineerden wordt door het Veiligheidshuis regio Alkmaar verzorgd voor de acht gemeenten regio Alkmaar.

➤ Voor dak- en thuislozen,

Voor daklozen geldt dat de schuldhulpverlening wordt verleend door het college van B en W van de gemeente waar de dakloze zich bevindt op het moment dat hij zich tot de gemeente wendt. In de praktijk zal dit betekenen dat de centrumgemeente Alkmaar voor dak- en thuislozen de schuldhulpverlening voor deze groep op zich zal nemen. Dan is gegarandeerd dat de zorg voor dak- en thuislozen, inclusief het eventueel verstrekken van een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand (WWB) en de schuldhulpverlening door dezelfde gemeente plaatsvindt.

Het college kan middels beleidsregels aangeven op basis van welke individuele omstandigheden een inwoner de toegang tot de schuldhulpverlening wordt ontzegd. Hierbij is van belang dat het gaat om het ontzeggen van de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening met een integraal karakter. Voorbeelden van individuele omstandigheden op basis waarvan een natuurlijke persoon mogelijk de toegang tot de minnelijke schuldhulpverlening kan worden ontzegd zijn:

- het feit dat een natuurlijke persoon zich al meerdere keren tot de gemeente heeft gewend voor minnelijke schuldhulpverlening en het hem of haar te verwijten is dat dit geen resultaten heeft opgeleverd;
- het feit dat de natuurlijke persoon zijn onderneming niet heeft gestopt.
Zonder afbreuk te willen doen aan de bevoegdheid van college, hecht de regering eraan op te merken dat het bij de afweging in individuele gevallen van belang is om niet zo zeer naar het verleden te kijken, maar te kijken wat er in de toekomst mogelijk is. “Maatwerk” is in deze een belangrijk uitgangspunt. Wanneer de inschatting is dat

met behulp van een integrale aanpak wel een duurzame oplossing gerealiseerd kan worden, kan nogmaals / alsnog hulp geboden worden.

Een beslissing van het college van B en W tot het doen van een aanbod of tot het weigeren van schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen een dergelijke beslissing is dan ook bezwaar en beroep mogelijk.

3. INTEGRALE SCHULDHULPVERLENING

3.1 Preventie en nazorg

Het doel van schuldpreventie is het voorkomen van (problematische) schulden en het tegengaan van belemmeringen voor participatie. Preventieactiviteiten zoals voorlichting, vroegsignalering, budgetbegeleiding of budgetbeheer zijn onderdeel van integrale schuldhulpverlening.

Preventie kan in verschillende stadia van de schuldhulpverlening voorkomen, zoals bijvoorbeeld in de vorm van:

- Activiteiten die gericht zijn op het voorkomen dat er financiële problemen ontstaan. De gemeente en netwerkpartners hebben er belang bij (problematische) schulden te voorkomen. Dit geldt ook voor schuldeisers zoals woningcorporaties, hypotheekverstrekkers, energiemaatschappijen en zorgverzekeraars en dan niet alleen met het oog op de kosten maar ook vanuit hun maatschappelijke betrokkenheid.
- Activiteiten die gericht zijn op het voorkomen dat de financiële problemen groter worden. Door vroegtijdige opsporing en behandeling van schulden kan worden voorkomen dat schulden problematisch worden. De gemeente Bergen heeft nu bijvoorbeeld afspraken met energieleveranciers. Naast dat inwoners zich zelf aan kunnen melden, worden inwoners aangemeld naar aanleiding van brieven die de gemeente Bergen van energieleveranciers ontvangt, dat er achterstand is in de betalingen gas, water en licht. Deze brieven worden door de gemeente Bergen doorgestuurd naar Sociaal.nl Schuldsanering, waarna een huisbezoek door een schuldhulpverlener wordt afgelegd. Doordat de gemeente Bergen deze brieven doorstuurt aan Sociaal.nl Schuldsanering, wordt een inwoner aangemeld voor schuldhulpverlening, zonder dat er door aanvrager zelf een aanvraag wordt ingediend. Daarnaast heeft de gemeente Bergen ook met Kennemer wonen afspraken gemaakt hoe huisuitzetting te voorkomen en z.s.m. schuldhulpverlening in te zetten bij achterstallige huur.
- Activiteiten die gericht zijn op het voorkomen dat er opnieuw financiële problemen ontstaan (nazorg). Na het afronden van een schuldhulpverleningstraject kunnen contactmomenten worden ingepland om te voorkomen dat de inwoner terugvalt in de oude situatie. De invulling van deze nazorg wordt per individuele situatie ingevuld en duurt maximaal 1 jaar. Heeft de aanvrager na deze periode alsnog nazorg nodig wordt per individuele situatie gekeken naar de duur van de verlenging.

3.2 Integrale aanpak

Een belangrijk uitgangspunt van het wettelijk kader gemeentelijke schuldhulpverlening is dat de schuldhulpverlening een integraal karakter heeft. Financiële problemen staan ook niet doorgaans op zichzelf. Bij een groot deel van de inwoners met schulden is er naast een financieel probleem ook sprake van daarmee samenhangende immateriële verstoringen, bijvoorbeeld van psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Daarnaast kan het hebben van schulden ervoor zorgen dat het niet mogelijk is om inkomen uit arbeid te genereren, kinderen een stabiele opvoeding te geven en maatschappelijk actief te zijn. Een problematische schuld kan dan ook een belemmering zijn om te participeren in de zin van volwaardig deelnemen aan de samenleving. Schulden moeten dan als het kan voorkomen, en waar het niet anders kan met

ondersteuning van de gemeente, hanteerbaar worden. Dus preventie waar mogelijk en ondersteuning waar nodig.

Kortom het samen met de inwoner bestrijden van de omstandigheden is in veel gevallen essentieel om de financiële problemen in structurele zin op te lossen. Omdat problemen van verscheidene aard vaak wel met elkaar samenhangen, is een integrale aanpak noodzakelijk. Deze aanpak vraagt van de gemeente zoveel mogelijk problemen op verschillende leefdomeinen van de inwoner aan te pakken. Dit vraagt ook om samenwerking op diverse gemeentelijke beleidsterreinen.

Doordat er sprake is van een schuldenproblematiek, veelal in samenhang met en psychosociale problematiek, zijn verschillende organisaties betrokken bij de aanvrager. Samenwerking met betrokken partijen, (o.a. (maatschappelijke) organisaties zoals het algemeen maatschappelijk werk, Centrum voor Jeugd en Gezin, de verslavingszorg, sociale werkvoorziening, maar ook andere organisaties zoals de Belastingdienst, woningcorporaties, zorgverzekeraars, werkgevers en niet te vergeten schuldeisers zelf) is dan ook noodzakelijk.

Een integrale aanpak kan leiden tot een belangrijke bijdrage aan andere doelstellingen zoals (arbeids)participatie. De nadruk ligt op vertrouwen in de eigen kracht van de samenleving en verhoging van de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de inwoner. Meer en meer wordt er een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid.

3.2.1 Toegankelijkheid

Voor de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening is het van belang dat groepen niet worden uitgesloten. Het hebben van (problematische) schulden is een belangrijke belemmerende factor voor participatie. Dit is een reden om gemeentelijke schuldhulpverlening breed toegankelijk te laten zijn. Daar waar de wet gemeentelijke schuldhulpverlening ruimte biedt, is in individuele situaties uitsluiting mogelijk. In beleidsregels wordt aangegeven in welke gevallen het college kan besluiten een aanvraag tot gemeentelijke schuldhulpverlening af te wijzen. Bijvoorbeeld in het geval van herhaaldelijk verwijtbare recidive.

In artikel 2 lid 4 Wgs, is wettelijk bepaald dat in het beleidsplan moet worden aangegeven hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. De gemeentelijke schuldhulpverlening is laagdrempelig, breed toegankelijk en toegespitst op de individuele omstandigheden. Er zal steeds gekeken moeten worden naar een passende vorm van hulpverlening, maatwerk. Ook wanneer op basis van de beleidsregels er sprake is van uitsluiting voor schuldhulpverlening zal er in het geval van inwonende minderjarige kinderen onderzocht moeten worden welke hulpverlening kan worden geboden (zie paragraaf 2.4).

3.2.2 Wachtijd en doorlooptijd

De wachttijd is de periode die verstrijkt tussen het moment dat een inwoner zich tot de gemeente wendt voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt gesteld. De Wgs schrijft voor dat de wachttijd maximaal 4 weken mag zijn. De gemeente Bergen hanteert een wachttijd van maximaal 3 weken (15 werkdagen). Wanneer er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen 3 werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Onder bedreigende situatie wordt verstaan: gedwongen

woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water.

Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen die zich melden voor schuldhulpverlening worden altijd beschouwd als een crisissituatie, waarbij het eerste gesprek binnen drie werkdagen plaats vindt, zodat de wachttijd korter is.

De gemeente Bergen streeft naar een zo'n kort mogelijke wachttijd. Het eerste inventariserende en adviserende gesprek moet laagdrempelig zijn en op korte termijn plaatsvinden.

De doorlooptijd is de periode die verstrijkt tussen het intakegesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het moment waarop het resultaat is bereikt. Het resultaat is bijvoorbeeld bereikt bij het opstarten van een schuldregeling, betalingsregeling, herfinanciering, uitval van de aanvrager of een adviesgesprek op basis waarvan de aanvrager de situatie zelf kan oplossen. Sociaal.nl Schuldsanering bepaalt tijdens de intake of de aanvrager een traject schuldhulpverlening nodig heeft of kan worden doorverwezen naar 1 van de ketenpartners van de gemeente voor ondersteuning op het terrein van schuldhulpverlening.

Het is belangrijk dat de aanvrager vooraf een globaal beeld krijgt van de doorlooptijd bij de start van een traject door Sociaal.nl Schuldsanering en dat rekening wordt gehouden met de individuele situatie van de aanvrager. Lange doorlooptijden hebben een negatieve invloed op de motivatie van de aanvrager om mee te (blijven) doen aan schuldhulpverleningstraject. Kortere doorlooptijden is ook positief voor de bereidheid tot medewerking van schuldeisers om mee te werken aan een schuldbemiddelingstraject en draagt bij aan het voorkomen en beperken van problematische schulden.

Door middel van een plan van aanpak wordt aan de aanvrager inzicht gegeven in de verwachte doorlooptijd van een traject. De gemeente streeft ernaar om conform de "Gedragscode Schuldregeling" van de NVVK binnen 120 dagen een schuldregeling tot stand te brengen.

3.2.3 Moratorium

Een moratorium is een afkoelingsperiode van zes maanden waarin schuldeisers hun invorderingsmaatregelen op de aanvrager van schuldhulpverlening tijdelijk opschorten. In deze periode kunnen schuldeisers geen beslag leggen op het inkomen en het vermogen van de aanvrager noch bezittingen van de aanvrager gedwongen verkopen.⁹

3.2.4 Maatwerk

Welke vorm van hulp wordt ingezet en welke netwerkpartners daarbij betrokken worden, is afhankelijk van de situatie waarin de aanvrager zich bevindt en welke problemen aan de situatie ten grondslag liggen. Integrale schuldhulpverlening is gericht op de individuele aanvrager, waarbij dus sprake is van maatwerk.

⁹ Het Wettelijk breed moratorium(WBM) is financieel gekoppeld aan het Wetsvoorstel kostenverhogende griffierechten. In april 2012 heeft het kabinet met de Tweede Kamer afgesproken dat bepaalde maatregelen, zoals het verhogen van de griffierechten, komen te vervallen. Mocht de Wet tot verhoging griffierechten inderdaad niet doorgaan, dan moet nog worden gesproken over de verdere uitvoering van het WBM. Dit betekent dat de datum van inwerkingtreding van het WBM nog onbekend is.

Op basis van de persoonlijke situatie en de gezinssituatie wordt een passende vorm van hulp- en dienstverlening gezocht. Een traject via Sociaal.nl Schuldsanering hoeft niet te worden ingezet wanneer ondersteuning bij één van de ketenpartners (o.a. Stichting Welzijn Bergen, De Wering) van de gemeente beter aansluit. De inwoner wordt doorverwezen door Sociaal.nl Schuldsanering of meldt zichzelf bij één van de ketenpartners voor ondersteuning. Mogelijke trajecten zijn: thuisadministratie, cursus 'Uitkomen met je inkomen, workshops etc. De ondersteuning aangeboden door de ketenpartners zijn preventieve instrumenten om problematische schulden te voorkomen of gericht op nazorg.

Een traject schuldhulpverlening via Sociaal.nl Schuldsanering wordt beschreven in een plan van aanpak. Het plan van aanpak geeft als eerste aan wat de inwoner met schulden zelf moet doen en wat zijn omgeving voor hem/haar kan betekenen. Daarbij vindt altijd afstemming plaats met partners binnen de zorgstructuren (sociale kaart) van de gemeente. Binnen deze hulpverlening wordt het netwerk van de inwoner zoveel mogelijk betrokken en ingezet. Het netwerk van de betrokkenen kan bestaan uit familie, vrienden, burens maar ook vrijwilligers. Dit om de zelfredzaamheid te bevorderen en kans op herhaling te verkleinen. In het plan van aanpak wordt maatwerk geboden binnen vooraf vastgestelde kaders. Deze kaders worden verder uitgewerkt in beleidsregels schuldhulpverlening. Afwijken van deze afspraken is alleen mogelijk als de aanvrager en de schuldeisers daarmee instemmen.

3.3 Relatie met andere wetgeving en (gemeentelijke) beleidsterreinen

In het beleid van de Wet maatschappelijke ondersteuning (**Wmo**) en de Wet werk en bijstand (**Wwb**) wordt het belang van een sterke gemeentelijke rol bij het voorkomen en aanpakken van schulden benadrukt. Deze wetten geven de mogelijkheid om een integrale aanpak van problematische schulden te positioneren als gemeentelijke taak en daarmee een krachtig instrument voor het realiseren van Wwb en Wmo doelstellingen. Binnen beide wetten staan de participatiedoelstelling centraal (participatie, re-integratie en het stimuleren van de zelfredzaamheid van kwetsbare inwoners).

Armoedebestrijding

Integrale schuldhulpverlening is een belangrijke voorwaarde voor een effectief en duurzaam armoedebestrijding. Instrumenten die gemeenten kunnen inzetten ter voorkoming en bestrijding van armoede, schulden en sociale uitsluiting zijn onder andere bijzondere bijstand, de collectieve zorgverzekering bij Univé en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Een belangrijke voorwaarde voor schuldhulpverlening is dat deze voorzieningen benut worden door de inwoners.

3.3.1 Relatie met drie decentralisaties sociaal domein

De invoering van de Wgs kan niet los worden gezien van de andere grote transitie in het sociale domein.

De komende jaren hevelt het Rijk verschillende taken, verantwoordelijkheden en budgetten over naar gemeenten. Het gaat om drie decentralisaties, namelijk de extramurale begeleiding uit de Awbz, de volledige jeugdzorg en waarschijnlijk de Sociale werkvoorziening en Wajong (Wet werken naar vermogen). De doelgroepen, problematiek en zorgaanbieders binnen de genoemde regelingen overlappen voor een belangrijk deel.

Vanwege de sterke verbinding tussen de drie operaties is in de gemeente Bergen gekozen voor een integraal plan van aanpak voor de drie decentralisaties (zie de Startnotitie Drie decentralisaties: het maatschappelijke domein in ontwikkeling, feb. 2012).

De gemeente Bergen ziet mogelijkheden om de organisatie van de genoemde taken integraal vorm te geven. Er worden lijnen uitgezet voor het opzetten/doorontwikkelen van één toegang voor 'maatschappelijke zaken' (huidig ZorgPlusloket). Door het project 'De Kanteling' worden gemeenten gestimuleerd de compensatieplicht anders vorm te geven, zodat mensen met een beperking betere kansen hebben om volwaardig mee te doen aan de samenleving. In het 'Procesvoorstel Integrale toegang maatschappelijke zaken' – september 2012 wordt het plan van aanpak beschreven.

De gemeenschappelijke visie op het gebied van maatschappelijke zaken is als volgt geformuleerd:

We streven naar een maatschappij waarin onze inwoners zelfredzaam zijn en zich bij elkaar betrokken voelen. Een maatschappij die de mogelijkheden biedt aan haar inwoners om collectief en individueel tot ontplooiing te komen.

Daar waar inwoners kwetsbaar zijn faciliteert de gemeente dat inwoners ondersteuning vinden zodat zij weer zelfredzaam worden en op eigen kracht mee kunnen doen in de samenleving.

De drie decentralisaties worden voorbereid in drie regionale projectgroepen waaraan alle gemeenten in de regio Alkmaar deelnemen. Daarbij blijft de mogelijkheid bestaan om per gemeente afzonderlijke (beleids) keuzes te maken. Daarnaast wordt op het gebied van sociale zaken onderzocht of we kunnen komen tot een intensieve vorm van samenwerking (in de vorm van een intergemeentelijke sociale dienst) waarbij gestreefd wordt naar zoveel mogelijk afstemming van het beleid en een dienstverleningsmodel voor de hele regio. Ook binnen de Wmo wordt deze mogelijkheid sinds kort verkend. De gemeente kan ervoor kiezen de uitkomst van deze trajecten af te wachten voordat wordt nagedacht over de eigen dienstverlening, zodat de lokale dienstverlening hier vervolgens op kan worden afgestemd. Het uitgangspunt van de samenwerking is: 'lokaal wat lokaal kan en regionaal wat regionaal moet'.

Integrale schuldhulpverlening maakt onderdeel uit van het plan van aanpak.

4. Doelen Integrale schuldhulpverlening gemeente Bergen

4.1 Doelstelling

Doelstelling is dat problematische schulden zoveel mogelijk voorkomen worden. De gemeente Bergen richt zich op:

- Voorkomen van schulden: actieve inzet op preventie en nazorg zorgt ervoor dat grotere of nieuwe schulden en daarmee aanverwante problemen voorkomen worden. De ketenpartners van de gemeente Bergen bieden preventieve diensten om problematische schulden te voorkomen en kunnen ook ondersteuning bieden in nazorg.
- Het stabiliseren van schulden, dit betekent dat er geen crisissituaties ontstaan, de schulden mogen niet verder escaleren. Hiervoor kan worden ingezet: flankerende hulp, zoals algemeen maatschappelijk werk (AMW) en geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg (GGZ en Brijder), budgetbeheer, beschermingsbewind.
- Duurzame Financiële Dienstverlening: voor een deel van de mensen die zich aanmeldt is een regulier schuldhulpverleningstraject niet mogelijk en dient maatwerk te worden aangeboden. Bijvoorbeeld omdat de aanvrager niet regelbare schulden heeft of omdat de psychosociale problematiek zo complex is, dat de kans groot is dat de aanvrager zich niet aan de voorwaarden van een schuldhulpverleningstraject zal (kunnen) houden. Dit is een module welke kan worden ingezet om alsnog deze mensen te kunnen stabiliseren of zo stabiel mogelijk te houden.
- Bevorderen van participatie: een traject schuldhulpverlening zorgt ervoor dat schulden geen belemmering meer vormen voor een inwoner om mee te doen in de samenleving.
- Hulpverlening aanvullend aan andere beleidsterreinen: een investering in schuldhulpverlening zorgt ervoor dat het succes van andere gemeentelijke beleidsterreinen vergroot wordt, zoals op het gebied van zorg, re-integratie en armoedebestrijding.

Verder kan er sprake zijn van minder oninbare vorderingen, minder beslagleggingen, minder verzuim van werk of school, minder (neiging tot) diefstal en fraude, minder baanverlies / werkloosheid, minder psychosociale ondersteuning, minder lichamelijke klachten door een ongezonde leefstijl, minder relatieproblematiek/chtscheidingen en minder sociaal isolement.

4.2 Ketensamenwerking

Schuldhulpverlening wordt binnen de gemeente uitgevoerd door Sociaal.nl Schuldsanering. Samen met de juiste ketenpartners wordt gekeken naar het hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar ook naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan. Dit betekent dat er duidelijke afspraken moeten worden gemaakt met de schuldhulpverlener Sociaal.nl Schuldsanering, de ketenpartners en schuldeisers binnen de gemeente.

Sociaal.nl Schuldsanering is lid van de NVVK en maakt gebruik van de convenanten die de NVVK met schuldeisers heeft gesloten. Tevens heeft Sociaal.nl Schuldsanering

met veel voorkomende en grote schuldeisers werkafspraken gemaakt. De contacten met de ketenpartners worden aangehaald en er worden (nieuwe) afspraken gemaakt. Ketenpartners zijn o.a.: Stichting Welzijn Bergen, De Wering, Kennemer wonen, Mee, De Brijder.

De gemeente Bergen is van mening dat preventieve activiteiten en nazorg goed kunnen worden ingezet door de ketenpartners (met enkele partners is sprake van een subsidierelatie, deze bieden ook diensten op het terrein van schuldhulpverlening). Deze aangeboden dienstverlening is vaak laagdrempelig en staat dichtbij de inwoner. Preventieve activiteiten worden ingezet om de zelfredzaamheid te bevorderen en de inwoner zelf de financiën op orde te laten houden. In de Wgs is preventie en nazorg een belangrijk onderdeel van integrale schuldhulpverlening.

4.3 Borging kwaliteit

Een voorwaarde voor effectieve schuldhulpverlening is dat de kwaliteit van schuldhulpverlening goed is. Het is belangrijk dat schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht wordt gedaan aan hun belangen. Het werken volgens standaardafspraken levert een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van schuldeisers in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit vraagt om maatwerk. Door het bieden van gestandaardiseerd maatwerk wordt hierin een balans gevonden.

Naast het aanbieden van gestandaardiseerd maatwerk is het voldoen aan aantoonbare kwaliteitseisen een belangrijke toegevoegde waarde voor het vertrouwen van zowel schuldeisers als schuldenaren. De NVVK is de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De NVVK heeft gedragscodes ontwikkeld waarin richtlijnen voor goede schuldhulpverlening opgenomen zijn. Het werken volgens deze gedragscodes levert een grote bijdrage aan de kwaliteit. Het lidmaatschap van een branchevereniging op het gebied van schuldhulpverlening, maar ook op het gebied van inkomensbeheer en beschermingsbewind levert hieraan een bijdrage. De gemeente stelt bij de uitbesteding van (materiële) schuldhulpverlening lidmaatschap van een branchevereniging als eis voor de schuldbemiddelaar. Sociaal.nl Schuldsanering is lid van de NVVK en voert haar werkzaamheden uit conform de gedragscode. Door te werken conform de voorgeschreven NVVK werkwijze c.q. gedragscode biedt de gemeente Bergen zowel aanvragers als schuldeisers een kwaliteitsgarantie. Sociaal.nl Schuldsanering is tevens lid van de BPBI¹⁰ om een waarborg te bieden ook beschermingsbewind op professionele wijze uit te voeren.

Verder is het van essentieel belang dat alle partijen die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening aantoonbaar beschikken over voldoende capaciteit en deskundigheid.

Om de kwaliteit te kunnen meten, worden de volgende acties uitgevoerd:

- Met de betrokken partijen worden duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de te behalen resultaten. De partijen rapporteren over deze resultaten. Op basis van de rapportages vindt waar nodig bijsturing plaats.
- Een kritische succesfactor op het gebied van kwaliteit is de samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen, zoals de schuldbemiddelaar, het algemeen maatschappelijk werk, overige zorgpartners en alle vrijwilligers. De samenwerking en resultaten worden door de gemeente gemonitord en ieder half jaar met de betrokken partijen besproken. Indien van toepassing worden naar aanleiding hiervan schriftelijke afspraken gemaakt die tot verbetering van de integrale samenwerking leiden.

¹⁰ Branchevereniging van Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders

- Door de schuldbemiddelaar worden onder aanvragers en schuldeisers tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De uitkomst hiervan geeft een belangrijk signaal over de stand van het kwaliteitsniveau. Op basis van deze uitkomsten worden indien nodig verbeteracties uitgevoerd.

4.3.1 Kwaliteitsmetingen op de uitvoering

Op basis van managementinformatie worden de kwaliteit en gewenste resultaten gemonitord.

Elk jaar vindt op basis van het jaarverslag schuldhelpverlening door Sociaal.nl Schuldsanering een evaluatie plaats met de betrokken partijen schuldhelpverlening (schuldhelpverlening, de beleidsmedewerker en de partners binnen de zorgnetwerken) om te evalueren en te bekijken of de kwaliteit die de gemeente nastreeft, behaald is. Daarnaast wordt geëvalueerd of de integrale aanpak goed verloopt en wat eventueel verbeterd kan worden. Tevens wordt geëvalueerd of de extra inzet op preventie en nazorg effect hebben gehad.

De managementinformatie zoals beschreven dient als basis voor de evaluatie. Bekeken wordt of de geformuleerde doelen en resultaten nog voldoen aan de op dat moment geldende wensen.

Om te kunnen sturen op de doelstellingen en kwaliteitsaspecten wordt de volgende informatie opgenomen in de aan te leveren managementrapportages door Sociaal.nl Schuldsanering en overige lokale organisaties:

- Het aantal trajecten (aangemeld en gestart);
- Aantal beëindigde trajecten (inclusief reden beëindiging);
- Het aantal doorverwijzingen naar partners;
- Het aantal gezamenlijk bekende aanvragers;
- Het aantal doorverwijzingen naar de WSNP;
- De doorloop en wachttijd per traject;
- Het aantal crisissituaties dat binnenkomt en het aantal dat wordt opgelost;
- Uitvalcijfers en de reden van uitval;
- Het aantal recidiven;
- Het aantal adviesgesprekken;
- Het aantal preventieve activiteiten;
- Het aantal contacten nazorg;
- Het slagingspercentage¹¹;
- Informatie over de kwaliteit van de dienstverlening.

Om in de toekomst beter inzicht te hebben in de vraag van de aanvrager wordt ook informatie verzameld over de doelgroep om een goed beeld te krijgen van de klanten die een beroep doen op de schuldhelpverlening.

De volgende informatie wordt vastgelegd:

- De brede hulpvraag/problematiek van de aanvrager;
- Geslacht;
- Leeftijd;
- Gezinssituatie;
- Inkomen (soort en hoogte van het inkomen);

¹¹ Dit houdt in dat de aanvrager zich gedurende de looptijd van de regeling aan de afspraken houdt en het traject succesvol afrondt

- Opleidingsniveau;
- Hoogte van de schuld (problematisch en niet – problematisch);
- Reden van ontstaan van de schuld.

5. Uitvoering integrale schuldhulpverlening gemeente Bergen 2012 – 2016

5.1 Juridische aspecten

De beslissing van het college tot het weigeren van een aanvraag voor toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Tegen dit besluit is bezwaar en beroep mogelijk.

Sociaal.nl Schuldsanering is door het college gemandateerd tot het nemen van deze besluiten op aanvragen. Het nemen van een besluit op bezwaar en beroep kan niet gemandateerd worden en is dus een bevoegdheid van het college.

De beginselen van de Algemene wet bestuursrecht zijn van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit was voor de invoering van de wet niet het geval.

De inwoner doet een schriftelijke aanvraag voor toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het college neemt het besluit op basis van de aanvraag en maakt het besluit door middel van een beschikking aan de inwoner bekend. Het besluit moet deugdelijk gemotiveerd worden en binnen 8 weken worden genomen. Indien het besluit niet binnen 8 weken is genomen, kan de Wet dwangsom en beroep bij het niet tijdig beslissen in werking treden. Bij het nemen van een negatief besluit (afwijzing) is het belangrijk dat het besluit in de beschikking goed gemotiveerd wordt. De motivatie moet afgeleid zijn van wat bepaald is in de wet, het beleid, beleidsregels en de (te ontwikkelen) jurisprudentie. In individuele gevallen kan het college zowel ten gunste van de aanvrager als ten nadele van de aanvrager mits gemotiveerd - afwijken van wat is opgenomen in de beleidsregels.

In de beleidsregels schuldhulpverlening van de gemeente Bergen wordt o.a. uitgewerkt, wie toegang krijgt tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, onder welke voorwaarden, en welke verplichtingen gelden voor het verstrekken van inlichtingen en medewerking aan het traject conform het beleidsplan.

5.2 Rolverdeling

De gemeente heeft in de schuldhulpverlening een centrale rol. De invulling van de rol van de gemeente ten opzichte van de schuldenaar, schuldhulpverleners, schuldeisers wordt verder uitgewerkt in deze paragraaf.

De schuldenaar

- De eindverantwoordelijkheid voor het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de eigen inzet. Van de inwoner wordt verwacht dat hij of zij de eigen verantwoordelijkheid neemt. Dit betekent dat afspraken worden nagekomen, dat informatie op tijd wordt aangeleverd, dat tijdens een traject geen nieuwe schulden worden gemaakt en dat inzet wordt getoond;
- Niet alle inwoners kunnen eigen verantwoordelijkheid nemen. Wanneer blijkt dat de aanvrager hier niet toe in staat is, wordt gezocht naar ondersteuning binnen het eigen netwerk van de inwoner en/of de hulpverlening van de zorgstructuren van de gemeente Bergen;
- Ook wordt zoveel mogelijk het netwerk van de persoon (buren, vrienden, familie en vrijwilligers) betrokken bij het proces. Het doel van de inzet van deze hulp is op de lange termijn de zelfredzaamheid van de aanvrager te vergroten. De aanvrager wordt gevraagd meer gebruik te maken van zijn netwerk voor ondersteuning. Wanneer dit niet mogelijk blijkt te zijn wordt samen met de gemeente gekeken naar andere opties.

De schuldhulpverleners

- Hebben als intermediair tussen aanvrager en schuldeiser de verantwoordelijkheid tot het komen tot een schuldregeling, waar schuldeisers akkoord mee gaan;
- Voeren intakegesprek;
- Gaan bij het bieden van een oplossing uit van maatwerk;
- Stellen een plan van aanpak op en zorgen voor een goede en tijdige uitvoering van de verschillende onderdelen binnen het traject;
- Afgeven beschikking;
- Regie voeren op dossierniveau;
- Zijn daarbij ook verantwoordelijk voor het opstellen van de managementinformatie;
- Bieden integrale schuldhulpverlening en werken samen met de ketenpartners.
- Uitvoeren tevredenheidsonderzoeken onder aanvragers en schuldeisers;
- Verstrekken informatie aan de gemeente over onder andere aantallen, achtergrond aanvragers en resultaten trajecten;
- Nazorg adviseren.

De schuldeisers

- Geven alleen krediet of leveren alleen een dienst op afbetaling na toetsing of iemand de nieuwe financiële verplichting op zich kan nemen;
- Wijzen schuldenaren vroegtijdig op betalingsachterstanden en wijzen schuldenaren met financiële problemen op een vroeg moment op de mogelijkheden van schuldhulpverlening;
- Zijn bereid mee te werken aan schuldhulpverlening die werkt op basis van maatwerk en die van goede kwaliteit is;
- Geven toepassing aan de regeling beslagvrije voet.

De gemeenten

- Stellen vierjaarlijks het beleidsplan vast;
- Bieden schuldhulpverlening aan die breed toegankelijk is;
- Bieden integrale schuldhulpverlening aan en vervullen de regierol;
- Verlenen mandaat aan de schuldhulpverlener voor het nemen van besluiten;
- Bieden schuldregelingen aan die uitgaan van maatwerk;
- Bieden schuldhulpverlening aan die van goede kwaliteit is, waarbij op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de schuldeisers;
- Evalueren en sturen afspraken bij met de betrokken partijen;
- Leggen zo mogelijk sancties op indien een aanvrager niet of onvoldoende meewerkt aan een schuldhulpverleningstraject;
- Geven uitvoering aan bezwaar en beroep;
- Geven uitvoering aan 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen';
- Bieden nazorg aan na afloop van de schuldhulpverlening;
- Bieden van preventie ter voorkoming van problematische schulden.

Het wel of niet doen van een aanbod integrale schuldhulpverlening wordt aan de aanvrager bevestigd in een beschikking. Het afgeven van de beschikking is een bevoegdheid van het college van de gemeente Bergen en wordt gemandateerd aan Sociaal.nl Schuldsanering.

5.3 Proces schuldhulpverlening Sociaal.nl Schuldsanering

De schuldhulpverlener Sociaal.nl Schuldsanering geeft uitvoering aan het minnelijke schuldhulpverleningstraject en indien nodig de aanvraag van de wettelijke schuldsanering.

Integrale schuldhulpverlening is onderdeel van het plan van aanpak: Procesvoorstel integrale toegang maatschappelijke zaken. Binnen dit project vormen we één brede toegang voor alle vragen over maatschappelijke zaken. De toegang geven we vorm door professionals die een brede intake doen, waarbij zij ingaan op vragen en problemen op alle leefdomeneinen. Het verkennen van de (problemen binnen de) financiële situatie hoort daar ook bij.

We stellen nu een aanpak voor schuldhulpverlening voor waarbij we de uitvoering inkopen bij Sociaal.nl en met name voor signalering, preventie en nazorg onze lokale ketenpartners inzetten. Het beleid en de uitvoering schuldhulpverlening zoals wij die in dit plan voorstellen past in het idee van de Integrale Toegang, maar zal binnen dit project nog verder worden uitgewerkt. Dat geldt dan met name voor het kunnen bieden van een integraal aanbod (waarin schuldhulpverlening is opgenomen), het regievoeren op welk instrument wanneer wordt ingezet en het monitoren van de opbrengsten van de trajecten. Dat zijn ook allemaal onderdelen en doelstellingen van het project Integrale Toegang.

Sociaal.nl Schuldsanering heeft met ketenpartners en diverse schuldeisers werkafspraken gemaakt voor de uitvoering van schuldhulpverlening. In het kader van integrale schuldhulpverlening worden de afspraken frequent geëvalueerd en verspreid onder Sociaal.nl Schuldsanering, de ketenpartners (waaronder de gemeente).

Preventie en nazorg wordt door diverse ketenpartners van de gemeente reeds ingevuld in de vorm van thuisadministratie en cursussen 'Uitkomen met je inkomen' etc. Deze dienstverlening is laagdrempelig en staat dichtbij de inwoner. De geboden ondersteuning is tijdelijk en leidt tot zelfredzaamheid van de inwoner. Voordat een traject schuldhulpverlening aan de orde is, probeert de gemeente te voorkomen dat inwoners risicovolle schulden maken. Administratieve ondersteuning kan worden ingezet bij de ketenpartners indien dit beter aansluit. Van de aanvrager wordt een actieve houding verwacht bij het oplossen van zijn schuldsituatie en de eigen verantwoordelijkheid staat centraal.

5.3.1 Aanmelding en intake

Schuldhulpverlening begint met een aanmelding door de aanvrager, de gemeente of netwerkpartner. De aanvrager wordt geïnformeerd over de schuldhulpverlening en zijn rechten en plichten. Het doel van de aanmelding is de registratie van de hulpvraag van de aanvrager. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor intake/crisisinterventie.

Tijdens de aanmelding moet worden bepaald of er sprake is van een crisis. Hiervan is in ieder geval sprake bij een aanzegging tot:

- woningontruiming;
- afsluiting van gas, water of energie.

Na aanmelding wordt er binnen 24 uur telefonisch contact opgenomen met de aanvrager. In het kort wordt uitgelegd hoe Sociaal.nl Schuldsanering bereikbaar is en op welke termijn een huisbezoek gepland zal worden. De aanvrager krijgt een schriftelijke bevestiging van de afspraak voor een huisbezoek. Doel van de intake is vervolgens om goed inzicht te krijgen in de financiële situatie van de aanvrager en de samenhang met immateriële problemen. Een intake kan resulteren in een plan van aanpak. In crisissituaties wordt met spoed om

benodigde gegevens verzocht. De aanvrager wordt op de hoogte gesteld van de stappen in het schuldhulpverleningsproces en de verwachte wachttijd en doorlooptijd. Sociaal.nl Schuldsanering ziet toe op goede en tijdige uitvoering van alle onderdelen van de schuldhulpverlening. Ook zorgt deze voor afstemming van de schuldhulpverlening met flankerende hulp zoals re-integratie, verslavingszorg en psychosociale hulp.

Na de aanmelding, wordt het proces als volgt doorlopen:

Module	Aanvang	Termijn
Crisisinterventie	Direct	Binnen 24 uur na aanmelding
Intake	Binnen 5 dagen na aanmelding	Binnen 3 weken na aanmelding is er een plan van aanpak
Stabilisatie	Na plan van aanpak	4 maanden
DFD ¹²	Na plan van aanpak	Onbepaald
Betalingsregelingen (100% aflossen)	Na stabilisatie	3 maanden
Herfinanciering (100% aflossen)	Na stabilisatie	3 maanden
Minnelijke schuldregeling (afkoop)	Na stabilisatie als 100% aflossen niet mogelijk is.	4 maanden
WSNP ¹³	Na schuldregeling als schuldeisers medewerking weigeren	Binnen 2 maanden indienen bij de rechtbank
Nazorg	Na einde traject schuldhulpverlening	Tussen 30 en 90 dagen

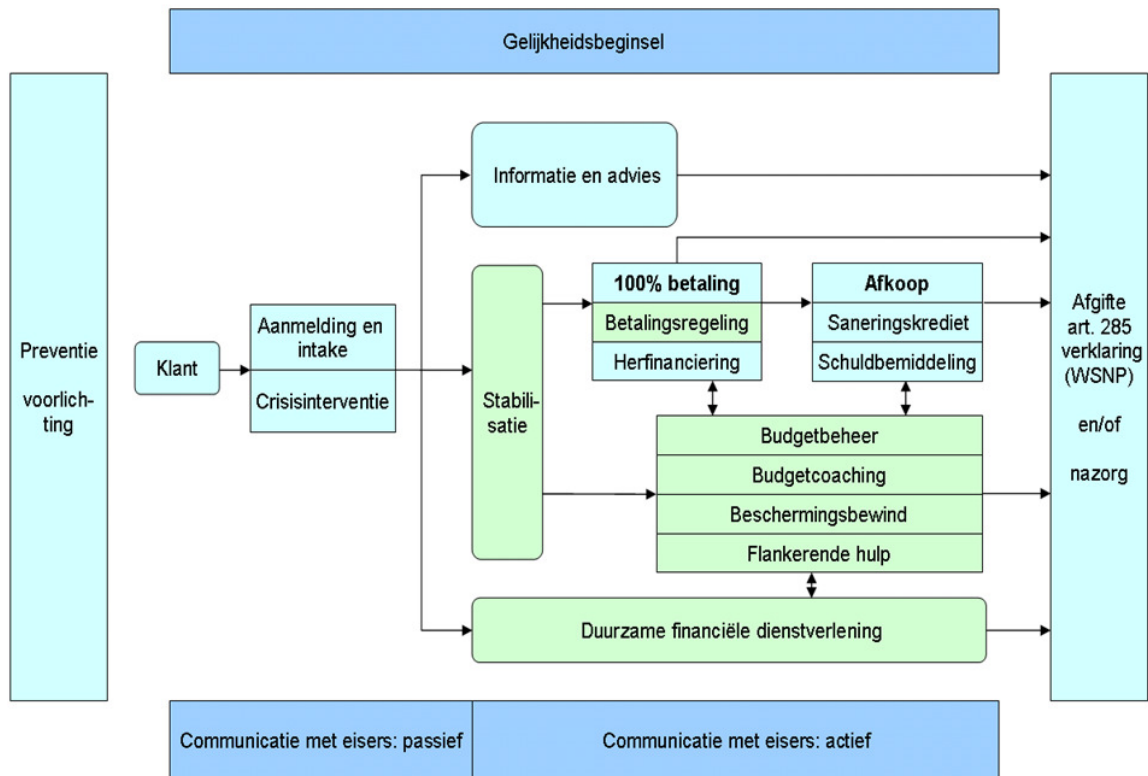
Instrumenten	Aanvang	Termijn
Budgetbeheer	Binnen 7 dagen na aanmelding	Geen termijn. Op verzoek aanvrager of gemeente of op indicatie medewerker Sociaal.nl Schuldsanering schuldsanering
Budgetbegeleiding	Binnen 7 dagen na aanmelding	Binnen 12 maanden na aanmelding
Beschermingsbewind	Binnen 7 dagen na aanmelding	Onbepaald
Flankerende hulp	Directe verwijzing	Onbepaald

In de modules is per aangeboden dienst de werkwijze vastgelegd. De eisen uit zowel de certificering als de Schuldhulpverlening nieuwe stijl zijn in de modules verwerkt.

¹² Duurzame financiële dienstverlening

¹³ Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

Processchema Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl NVVK



5.3.2 Toelichting op de modules

Crisisinterventie

Voor aanvragers waarbij een huisuitzetting en/of afsluiting gas/water/elektra dreigt.

Door Sociaal.nl Schuldsanering wordt direct uitstel gevraagd aan de betreffende schuldeiser zodat zij de mogelijkheid hebben om een minnelijke schuldregeling te starten om zodoende tot een structurele oplossing te komen voor de gehele schuldsituatie. De aanvrager moet hiervoor

een machtiging ondertekenen. Deze machtiging wordt tijdens de eerste afspraak met Sociaal.nl Schuldsanering getekend door de aanvrager.

Door reeds bestaande afspraken met onder andere water- en energieleveranciers zal het verkrijgen van uitstel in de meeste gevallen geen problemen opleveren. Mocht een schuldeiser toch medewerking weigeren, kan Sociaal.nl Schuldsanering de Rechtbank Alkmaar verzoeken een moratorium (artikel 287b Fw.) uit te spreken voor maximaal zes maanden. Een andere mogelijkheid om een crisis af te wenden is het treffen van een voorlopige betalingsregeling.

Intake

Alle inwoners van gemeente Bergen die bij Sociaal.nl Schuldsanering zijn aangemeld voor hulp bij een (problematische) schuldsituatie.

Het doel van de intake is het in kaart brengen van de situatie en het informeren van de aanvrager

over de inhoud en de gevolgen van de in te zetten trajecten. Centraal bij het intakegesprek is het bieden van maatwerk waarbij gekeken wordt welke modules het beste ingezet kunnen worden en welke instrumenten nodig zijn, zodat een duurzame oplossing voor aanvrager wordt

gevonden.

Het intakegesprek vormt de basis van de schuldhulpverlening en kan tot een plan van aanpak leiden.

Stabilisatie

Aanvragers waarbij de financiële situatie onvoldoende stabiel is voor een oplossing van de schulden in de vorm van 100% aflossen of afkoop.

Het verkrijgen van een financieel stabiele situatie door het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven, zodat er een vervolgtraject gestart kan worden of de aanvrager in staat is zelf zijn financiën te beheren en verplichtingen na te komen. In dit laatste geval is nazorg noodzakelijk welke wordt ingezet bij één van de ketenpartners van de gemeente.

De volgende instrumenten kunnen worden toegepast:

- budgetbeheer en/of;
- budgetcoaching en/of;
- betalingsregeling en/of;
- beschermingsbewind en/of;
- flankerende hulp, bijvoorbeeld verslavingszorg, maatschappelijk werk, budgetbegeleiding of reclassering.

Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)

Voor een gedeelte van de mensen dat zich aanmeldt voor schuldhulpverlening is een regulier schuldhulpverleningstraject niet mogelijk en dient maatwerk te worden aangeboden. Bijvoorbeeld omdat de aanvrager niet regelbare schulden heeft of omdat de psychosociale problematiek zo complex is, dat de kans groot is dat aanvrager zich niet aan de voorwaarden van een schuldhulpverleningstraject zal (kunnen) houden.

Om deze doelgroep alsnog met de financiële (schuld)situatie te kunnen helpen, kan de module DFD worden aangeboden.

Het doel van DFD is het in evenwicht houden van de inkomsten en uitgaven van een aanvrager, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldenprobleem door de huidige omstandigheden op korte termijn niet duurzaam opgelost kan worden.

Bij DFD kan gebruik worden gemaakt van budgetbeheer, budgetcoaching, beschermingsbewind of flankerende hulp. In sommige gevallen kan het zijn dat de aanvrager rond moet komen van de beslagvrije voet¹⁴ en er betalingsafspraken getroffen moeten worden met schuldeisers. De taak van Sociaal.nl Schuldsanering Schuldsanering hierbij is om de regie te houden en er voor te zorgen dat de gemaakte afspraken met zowel aanvrager als de schuldeisers nagekomen worden.

Elk half jaar, of indien noodzakelijk vaker, vindt er een periodieke controle plaats en wordt beoordeeld of de aanvrager nog in dit traject hoort. Afhankelijk van de situatie kan een aanvrager alsnog uiteindelijk instromen naar een van de vormen (Betalingsregelingen, Herfinanciering of Schuldregeling) om de schulden te regelen.

¹⁴ Als er beslag gelegd wordt op uw inkomen (denk aan uw loon, een eventuele uitkering of alimentatie-inkomsten), dan heeft u recht op een zogenaamde beslagvrije voet. Dit is een deel van het inkomen waarop in feite geen beslag gelegd kan worden.

Betalingsregelingen

Voor aanvragers die hun schulden volledig kunnen aflossen. Het volledig aflossen van schulden is altijd het uitgangspunt. Een betalingsregeling kan bijvoorbeeld ingezet worden wanneer herfinanciering niet mogelijk is wegens een negatieve BKR-toetsing.

Een betalingsregeling is een overeenkomst tussen aanvrager en schuldeiser, waarin wordt bepaald dat de vastgestelde vordering volledig wordt terugbetaald in een vooraf vastgesteld aantal termijnen. Het doel van betalingsregeling is het 100% betalen van de vordering in een aantal termijnen.

Herfinanciering

Een aanvrager die door hoge aflossingen in de financiële problemen komt, maar met behulp van herfinanciering alle schulden kan aflossen, komt in aanmerking voor herfinanciering.

Bij herfinanciering wordt de lastendruk van een aanvrager verminderd en wordt de totale schuldenlast overzichtelijk gemaakt, doordat het aantal schulden en schuldeisers wordt geminimaliseerd. Daarnaast zal de schuldenlast niet meer verhoogd worden met buitengewone rentes en incassokosten.

Minnelijke schuldregeling

Aanvragers met een problematische schuldsituatie, waarbij 100% betalen van de schulden niet mogelijk is.

De acties die door de schuldhelpverlener binnen de minnelijke schuldregeling worden ondernomen zijn:

- Ondertekening schuldregelingsovereenkomst en overeenkomst financieel beheer;
- Aanschrijven schuldeisers;
- Inventariseren vorderingen;
- Opstellen definitief schuldenoverzicht;
- Voorstel aan schuldeisers tegen finale kwijting;
- Eventueel heroverwegingsverzoeken;
- Eventueel opstarten procedure dwangakkoord;
- Bewaken doorlooptijd;
- Resultaat bemiddelingstraject.

Bij akkoord van alle schuldeisers vangt het minnelijke traject aan voor een periode van 3 jaar.

Binnen de schuldregeling behoort naast schuldbemiddeling het toepassen van een saneringskrediet ook tot de mogelijkheden. Omdat Sociaal.nl Schuldsanering geen financiële instelling is en deze faciliteit niet zelf biedt, werken wij in deze samen met verschillende kredietbanken. Sociaal.nl Schuldsanering is bevoegd ingevolge de wet op financieel toezicht (Wft) deze vorm van schuldhelpverlening aan te bieden en beschikt over een vergunning, verstrekt door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het afsluiten van een saneringskrediet is mogelijk als de opdrachtgever een borgstelling afgeeft. Bij een geslaagde regeling betaalt de kredietbank het toegezegde krediet uit aan Sociaal.nl Schuldsanering en zorgen zij voor de uitbetaling aan de schuldeisers. De aanvrager lost af aan de kredietverstrekkende instantie. Indien van een saneringskrediet gebruik wordt gemaakt, zal er geen jaarlijks heronderzoek uitgevoerd worden.

Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)

Voor aanvragers met problematische schulden, waarbij een minnelijke oplossing voor de schulden aantoonbaar niet aanwezig is.

Doel is het verkrijgen van een schone lei na een periode van 36 maanden.

Nazorg

Alle aanvragers die in een traject hebben gezeten welke is afgerond door Sociaal.nl Schuldsanering krijgen nazorg. Dit kan worden ingezet bij één van de ketenpartners van de gemeente. De duur van de nazorg is afhankelijk van de individuele situatie maar bedraagt maximaal één jaar. Heeft de aanvrager na deze periode alsnog nazorg nodig wordt per individuele situatie gekeken naar de duur van de verlenging. Het inzetten van nazorg voorkomt recidive en heeft daardoor een preventieve werking.

6. Ontwikkelingen, Resultaten en Kosten

6.1 Ontwikkelingen

Als gevolg van o.a. de financiële crisis, de vergrijzing, de decentralisaties zijn er veel ontwikkelingen op het terrein van Sociale Zekerheid.

Op basis van deze ontwikkelingen is de verwachting dat de gemeente te maken krijgt met een grotere groep kwetsbare inwoners. De toeloop naar schuldhulpverlening zal hierdoor verder toenemen. Er zijn veel mensen die wel financieel zelfredzaam zijn, maar door omstandigheden, zoals de financiële crisis, toch in de financiële problemen raken.

Uit onderzoek¹⁵ van de Hogeschool Utrecht en onderzoeksbureau Regioplan blijkt dat budgettaire keuzes op het beleidsterrein schuldhulpverlening effect hebben op andere beleidsterreinen, zoals de Wmo, Re-integratie, Welzijn en Veiligheid.

Het onderzoek geeft aan dat bezuinigingen op schuldhulpverlening uiteindelijk twee keer zoveel kosten als ze opleveren. De gemiddelde uitkeringsduur is bijvoorbeeld vele malen korter als een uitkeringsgerechtigde met schulden gebruik maakt van schuldhulp. Daarnaast slaan de effecten van bezuinigingen ook over op netwerkpartners. Wanneer bijvoorbeeld huisuitzettingen niet door schuldhulpverlening voorkomen kunnen worden, maken zowel woningcorporaties als de maatschappelijke opvang kosten. Veel inwoners met schulden kampen ook met niet – financiële problemen zoals verslaving of psychische problemen. Het aanpakken van schulden leidt ertoe dat mensen ook op dit terrein de draad kunnen oppakken.

6.2 Resultaten

De komende 4 jaar wordt gestuurd op de volgende resultaten. De schuldhulpverlener en ketenpartners zijn verantwoordelijk voor het meten van deze resultaten.

Effectiviteit preventie	Navraag ketenpartners over zichtbaarheid effecten
Wachttijd	Binnen de wettelijke termijn van maximaal 4 weken waarin de hulpvraag moet worden vastgesteld, streven we ernaar om bij 75% van de verzoeken binnen 15 werkdagen (3 weken) de hulpvraag te hebben vastgesteld.
Doorlooptijd	Termijn tussen het tekenen van een schuldregelingovereenkomst en de totstandbrenging van een schuldregeling bedraagt maximaal 120 dagen (conform NVVK richtlijnen).
Stabilisatie	Budgetbeheer wordt binnen 2 weken na aanmelding opgepakt.
Slagingspercentage ¹⁶	Minimaal 70% (landelijk 2010: 70%)
Uitvalpercentage ¹⁷	Maximaal 6 %

¹⁵ Onderzoek: Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening. Amsterdam juli 2011. Regioplan publicatienummer 2120.

¹⁶ Dit houdt in dat in 70% van de gevallen de aanvrager zich gedurende de looptijd van de regeling aan de afspraken houdt en het traject succesvol afrondt.

¹⁷ Dit percentage is uitval tijdens de daadwerkelijke schuldregelingsfase en verminderd met toeleiding naar WSNP.

Recidive	Maximaal 5 %
Nazorg	Tussen 30 en 90 dagen
Aanvragertevredenheid dienstverlening	Minimaal score 7

6.3 Kosten

Binnen de gemeentebegroting is een bedrag begroot van € 24.000 euro voor 2013. Ook is het mogelijk de schuldhulpverlening te financieren uit het participatiebudget. Dat kan alleen als de schuldhulpverlening wordt ingezet als re-integratieinstrument voor uitkeringsgerechtigden.

Daarnaast heeft de gemeente met diverse lokale organisaties een subsidierelatie. Stichting Welzijn Bergen, De Wering bieden administratieve diensten (thuisadministratie, cursussen) om problematische schulden te voorkomen. De bekostiging van deze diensten is door de welzijnsorganisaties opgenomen in de begroting van hun jaarlijkse subsidie aanvraag.

In de afgelopen jaren is een duidelijke stijging in de kosten(Sociaal.nl Schuldsanering) voor schuldhulpverlening te zien.

2008	2009	2010	2011
€ 14.000	€ 15.000	€ 36.000	€ 32.000

De gemaakte kosten voor 2012 (januari tot november) bedragen €17.000.

In 2011 was de totale uitgave voor schuldhulpverlening € 32.000. De economische crisis maakt de raming voor de toekomst onzeker. Op basis van bovenstaande cijfers is de verwachting dat de budgetten voor de toekomstige jaren ontoereikend zijn. De verwachting is dat wij het begrote budget van €24.000 overschrijden en dat er meer budget nodig is.

Voor het ingewikkelder worden van de schulden ziet Sociaal.nl Schuldsanering terug bij de gemeente Bergen. De gemiddelde schuldenlast binnen de gemeente Bergen is € 92.675.¹⁸

Dit hoge gemiddelde is te verklaren doordat ex-ondernemers vaak hogere schulden hebben dan mensen die al jaren in loondienst werken of langdurig een uitkering hebben. De hoogte van de schulden varieert van € 5000 tot € 412.000.

¹⁸ Jaarverslag Sociaal.nl Schuldsanering

Bijlage 1 Cijfers

In het jaarverslag van Sociaal.nl Schuldsanering worden de aantallen weergegeven per ingezet instrument voor 2011 en het eerste halfjaar van 2012.

Aanmeldingen/ Module intake¹⁹

Inwoners van de Gemeente Bergen met een financiële hulpvraag melden zich bij de gemeente voor schuldhulpverlening. Tevens kunnen energieleveranciers aanvragers rechtstreeks bij Sociaal.nl Schuldsanering aanmelden, indien er sprake is van achterstand in de energie- en/of gasnota. De aanmelding wordt door de schuldhulpverlener van Sociaal.nl Schuldsanering opgepakt, naar aanleiding waarvan een intakegesprek wordt gehouden met de aanvrager. Over het jaar 2011 en het eerste half jaar van 2012 heeft Sociaal.nl Schuldsanering het volgende aantal aanmeldingen per kwartaal ontvangen:

Kwartaal	Jaar	Aantal
1	2011	8
2	2011	0
3	2011	5
4	2011	5
1	2012	16
2	2012	9
Totaal		43

Crisisinterventie

In 2011 is de module crisisinterventie niet ingezet. In 2012 is de module crisisinterventie drie maal ingezet. Één van de aanvragers waarvoor crisisinterventie is ingezet, is in 2011 aangemeld voor schuldhulpverlening. In alle gevallen heeft het inzetten van crisisinterventie geleid tot het afwenden van de crisis. Eenmaal heeft de gemeente Bergen zorg gedragen voor volledige betaling van de huurschuld, voordat het verzoekschrift moratorium door de rechtbank Alkmaar was behandeld.

Inventarisatie / 120-dagen model

Na het intakegesprek wordt door de schuldhulpverlener een intakeverslag met plan van aanpak opgesteld en beoordeeld of het 120-dagen model gestart kan worden. Voor 24 dossiers is de schuldregeling gestart waarvan voor 3 een geslaagd minnelijk traject is gerealiseerd. In 2011 zijn 14 minnelijke trajecten opgestart, in 2012 zijn dit er 10. Voor 2 dossiers is de module intake nog niet afgerond, maar is het wel de verwachting dat het 120 - dagen model opgestart wordt. Voor 17 dossiers is de schuldregeling beëindigd binnen de module intake, waarvan 5 dossier met informatie en advies zijn afgerond. Onder de 17 dossiers die zijn beëindigd, zijn 7 aanmeldingen door energieleveranciers gedaan waarvan

¹⁹ Verslag Januari 2011 – juni 2012 Schuldhulpverlening Bergen. Sociaal.nl Schuldsanering B.V.

de aanvragers hebben aangegeven geen hulp te willen ontvangen. Anderen hebben zelf de aanvraag schuldhulpverlening ingetrokken of zijn beëindigd wegens onvoldoende medewerking aan het traject.

Minnelijke schuldregelingen of WSNP (ex. art 284-285 Fw.) / Fase 3

Gedurende de module inventarisatie probeert Sociaal.nl Schuldsanering via een minnelijke regeling tot een akkoord te komen met de schuldeisers van de aanvrager. Bij akkoord van alle schuldeisers start het minnelijke traject voor een periode van 3 jaar gerekend vanaf de start van de inventarisatie. Aanvragers sparen in deze periode van 3 jaar, 36 maanden afloscapaciteit. Sociaal.nl Schuldsanering voert het financieel beheer uit, om zorg te dragen voor een juiste reservering voor de schuldeisers. Elk jaar worden de schuldeisers uitbetaald van het gespaarde saldo en eens per jaar wordt een hercontrole uitgevoerd met betrekking tot de aflossingscapaciteit van de aanvrager.

Over 2011 zijn per kwartaal het volgende aantal geslaagde minnelijke regelingen tot stand gekomen:

Kwartaal	Jaar	Aantal
1	2011	0
2	2011	1
3	2011	1
4	2011	0
1	2012	1
2	2012	0
Totaal		3

Van de opgestarte minnelijke schuldregelingen is nog in 12 dossiers onduidelijk of het traject al dan niet slaagt. Er is 9 aanvragers het advies gegeven een beroep te doen op de WSNP. Van deze mogelijkheid hebben 2 aanvragers geen gebruik gemaakt en 1 aanvrager is verhuisd naar buiten de gemeente.

Binnen de gemeente Bergen wordt niet gewerkt met saneringskredieten. Alle schuldhulpverleningstrajecten en minnelijke regelingen worden uitgevoerd vanuit schuldbemiddeling, waar de aanvrager 36 maanden spaart voor het aflossen van de schulden.

In 2011 en 2012 zijn geen dwangakkoorden ingediend. De zaken die hiervoor in aanmerking hadden kunnen komen, zijn de 9 dossiers waarin een advies WSNP is gegeven. Voordat een WSNP- advies wordt gegeven, wordt te allen tijde overwogen of het indienen van een dwangakkoord kans van slagen heeft. Helaas was dit in geen van deze zaken het geval omdat bijvoorbeeld meerdere schuldeisers geen medewerking verleenden of de afloscapaciteit niet maximaal was.

Budgetbeheer

Het instrument budgetbeheer wordt ingezet wanneer tijdens het intakegesprek een aanvrager aangeeft moeilijk met zijn geld te kunnen omgaan en/of geconstateerd wordt dat de kans groot is dat er nieuwe schulden gaan ontstaan omdat de maandelijkse vaste lasten niet voldaan (gaan) worden. Ook kan budgetbeheer ingezet worden wanneer in de module intake de (schuld)situatie gestabiliseerd dient te worden, alvorens een minnelijk traject gestart kan worden.

Het budgetbeheer omvat diverse activiteiten in het kader van het beheer van het inkomen van aanvrager. Na het intakegesprek wordt in overleg met de aanvrager het budgetplan opgesteld. Wanneer (alle) inkomsten van aanvrager gestort worden op de beheer rekening van Sociaal.nl Schuldsanering kan de uitvoering van het budgetplan van start gaan.

In 2011 heeft Sociaal.nl Schuldsanering 3 aanvragen voor budgetbeheer ontvangen. In totaal waren er in 2011 11 aanvragers die in budgetbeheer zaten. Hiervan zijn er 6 beëindigd. In 2012 heeft Sociaal.nl Schuldsanering geen aanvragen voor budgetbeheer ontvangen. In totaal zaten er in 2012 4 dossiers in budgetbeheer, één dossier is in 2012 beëindigd.

Aanvragerprofiel

Binnen de gemeente Bergen is niet een eenduidig aanvragerprofiel vast te stellen. Van de 43 aanvragers binnen de gemeente Bergen die vanaf 1 januari 2011 zijn aangemeld, is door Sociaal.nl Schuldsanering een analyse gemaakt. Een kanttekening hierbij is dat van de aanvragers die voor of tijdens de module intake zijn uitgevallen, niet alle gegevens beschikbaar zijn. Waar gegevens missen zijn zij buiten beschouwing gelaten. Hieronder een aantal cijfers en percentages:

- 39% van de aanvragers is man, 61% is vrouw
- 59% van de aanvragers is alleenstaand
- 41 % van de aanvragers voert een gezamenlijke huishouding
- 29 % van de aanvragers heeft minderjarige inwonende kinderen
- 56% van de aanvragers heeft een uitkering variërend van WWB, ZW, WW, WIA/WAO en AOW
- 44 % van de aanvragers heeft een inkomen uit arbeid
- 6% van de aanvragers is jonger dan 30. Slechts 1 aanvrager heeft reeds de pensioensgerechtigde leeftijd bereikt.

Bijlage 2

Overige ketenpartners

Stichting Welzijn Bergen

Biedt administratieve ondersteuning / aanvragerondersteuning wanneer de inwoner om een bepaalde reden tijdelijk of permanent niet in staat is zelfstandig de administratie bij te houden en hiervoor geen beroep kan doen op een sociaal netwerk.

De dienstverlening is laagdrempelig, heeft een informeel karakter en geschiedt in huiselijke omgeving.

WonenPlus Bergen heeft voor dit doel speciaal opgeleide vrijwilligers die kunnen helpen de administratie weer overzichtelijk en op orde te krijgen, zodat de inwoner op een bepaald moment weer zelfstandig verder kan.

Dit betekent dat de vrijwilliger uitsluitend werkzaamheden verricht, die de mogelijkheden van de inwoner tijdelijk of blijvend te boven gaan. Het contact tussen vrijwilliger en aanvrager wordt dan beëindigd zodra deze het zelf weer kan.

De Wering

De Wering is een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening. Hulp en ondersteuning wordt geboden door het Maatschappelijk werk (of Sociaal raadslieden), in die situaties waarin u problemen heeft op maatschappelijk, sociaal, of relationeel gebied en hulp van familie of vrienden niet afdoende is. Deze hulp en ondersteuning kan zo wel individueel als in groepen. De Wering biedt een o.m. een cursus budgetteren in groepsverband aan waarin u een jaarbegroting leert maken. Tegelijkertijd wordt samen met u gekeken naar en gewerkt aan eventuele verandering in uw koopgedrag. Aan deze cursus zijn geen kosten verbonden.

Het Centrum voor Jeugd en Gezin

Het centrum voor Jeugd en Gezin is er voor ouders en kinderen, het biedt ondersteuning op het gebied van opvoeden, opgroeien, jeugdgezondheid en welzijn.

MEE Noordwest-Holland

MEE ondersteunt mensen met een beperking of chronische ziekte. De hulp is gericht op de zelfredzaamheid van cliënten. Dit kan door het aanleren van vaardigheden, oplossen van problemen, het geven van inzicht en eventueel het in kaart brengen inschakelen van het netwerk van de cliënt. Een zo zelfstandig mogelijke deelname aan de maatschappij is uitgangspunt.

Brijder

Specialist in verslavingszorg, is er voor iedereen, van jong tot oud, met een lichte of ernstige verslaving. Zij richten zich op het voorkomen en behandelen van verslaving met bijkomende problematiek en op het verbeteren van de kwaliteit van leven.

Kennemer Wonen

Kennemer Wonen is een woningcorporatie met circa 2700 huurwoningen in de gemeente Bergen. Kennemer Wonen is betrokken bij haar huurders en hun woonomgeving en draagt zorg voor goed onderhouden en betaalbare woningen.