

Bestuurlijke uitgangspunten Toegang en kwaliteit gemeentelijke schuldhulpverlening

Gemiddeld duurt het 3 tot 5 jaar voordat mensen met geldproblemen hulp zoeken. Betalingsachterstanden zijn dan vaak opgelopen tot problematische schulden. Vroegtijdig herkennen, bespreekbaar maken en effectief aanpakken van schulden voorkomt dat financiële nood verweven raakt met alle onderdelen van iemands bestaan. En dat er nieuwe problemen ontstaan zoals: eenzaamheid, depressie, geweld in huis, huisuitzetting, kinderen in de knel en de onmogelijkheid om talenten in te zetten en volwaardig mee te doen. De hieraan verbonden maatschappelijke kosten binnen en buiten het sociaal domein- kunnen hiermee ook worden voorkomen/teruggedrongen. Dit vraagt een sterke keten binnen en buiten het sociaal domein.

Doelgroep

Inwoners met financiële problemen of een risico daarop die behoefte hebben aan ondersteuning.

Toegang

1. Gemeenten erkennen dat het bieden van schuldhulpverlening een belangrijk onderdeel is van het sociale domein.
2. Gemeenten werken outreachend en handelen bij beginnende signalen proactief. Ze zetten zich samen met ketenpartners (vaste lasten partijen) in op het vroeg signaleren van financiële situaties die inwoners niet zelfstandig kunnen oplossen.
3. Gemeenten zorgen voor een heldere, laagdrempelige en brede toegang tot schuldhulpverlening voor iedere inwoner met financiële problemen of een risico daarop.
4. Gemeenten zorgen voor duidelijke, goede en zichtbare communicatie over waar de inwoner zich kan melden met financiële vragen, geldzorgen of (problematische) schulden. Daarbij communiceren gemeenten ook helder dat de inzet van de schuldhulpverlening is om inwoners uit de schulden te helpen en (toekomst)perspectief te bieden waar nodig.
5. Gemeenten zijn zich ervan bewust dat er schaamte en taboe heerst rondom het hebben van financiële problemen of problematische schulden en dat deze doorgaans veel stress geven. Gemeenten bieden zelfstandige ondernemers en inwoners een gesprek aan wanneer iemand zich met geldzorgen meldt bij de gemeente of een ketenpartner en bekijken welke dienstverlening passend is.
6. Gemeenten sluiten geen doelgroepen op voorhand uit. Ze proberen elke situatie op te lossen. Daartoe verzamelen ze voor het nemen van een beslissing alle relevante informatie, kijken naar de omstandigheden van de schuldhulpvrager en wegen de verschillende belangen tegen elkaar af.
7. Gemeenten zijn zich bewust van de beelden en verwachtingen die er kunnen bestaan over schuldhulpverlening door inwoners van de eigen gemeente. Zij communiceren helder dat de inzet van de schuldhulpverlening is om financiële problemen op te lossen en dat er situaties zijn waarin dat (vooralsnog) niet mogelijk is.

De keten van schuldhulpverlening

8. Gemeenten en ketenpartners hanteren een stress-sensitieve dienstverlening op basis van maatwerk en weten de vindplaatsen te benutten.
9. Ketenpartners (vrijwilligers en professionals) van gemeenten hebben de benodigde expertise ten aanzien van schuldenproblematiek en de mogelijkheden om deze aan te pakken. Zij nemen hun rol door te signaleren en financiële problemen bespreekbaar te maken. Ze kennen het netwerk, kennen hun eigen grenzen, interveniëren op life-events en verwijzen door waar nodig. Alle professionals binnen de gemeente zijn alert op signalen van (beginnende) financiële problemen.
10. De gemeente met haar ketenpartners wordt gezien als één helpende organisatie voor de inwoner, waarbij de eigen identiteit een onderdeel is van het grotere geheel. Achter de schermen wordt de dienstverlening georganiseerd. In de (in)formele keten wordt gezorgd voor een warme overdracht en wordt uitval bij overdracht tegengegaan.

Schuldhulpverlening

11. Gemeenten bieden passende dienstverlening op basis van vertrouwen. Ze zetten de mens centraal en zetten in op een duurzame uitstroom. Gemeenten realiseren zich dat de stress die veel inwoners als gevolg van de financiële problemen ervaren er aan bij kunnen dragen dat zij niet altijd direct doen wat er van hen gevraagd wordt (bijvoorbeeld papieren tijdig inleveren of altijd op tijd op een afspraak zijn).
12. Gemeenten betrekken de inwoner bij de (vervolg)stappen die genomen moeten worden en communiceren helder en eenvoudig naar de inwoner hoe het proces er uit ziet. Zij bieden perspectief. Desgewenst is er een 'maatje' die naast de inwoner staat en meeloopt tijdens het gehele proces, voor een luisterend oor, steun en advies (bijv. een ervaringsdeskundige of voor jongeren een rolmodel).
13. Een lerende organisatie zijn als gemeente, is randvoorwaardelijk voor het bieden van kwaliteit. Gemeenten zetten in op innovatie, professionalisering en vakmanschap¹. Gemeenten leren van elkaar, zetten methodieken in die bewezen effectief zijn, hebben een ontwikkeltraject voor medewerkers en vertalen wetenschappelijke inzichten naar de praktijk. Daarbij is er nadrukkelijk aandacht voor het vakmanschap van de individuele medewerkers. Zij bepalen immers de ervaring van de inwoner.
14. Per onderdeel van de schuldhulpverlening wordt de juiste expertise en worden de juiste competenties (gesprekstechnieken, vakinhoudelijke kennis, juiste houding en gedrag) ingezet. Medewerkers krijgen de ruimte om te denken én handelen in mogelijkheden (in de geest van de wet).
15. Per onderdeel van de schuldhulpverlening wordt er gewerkt aan snelheid in processen en doorzettingsmacht: goede gegevensuitwisseling, veilig gefaciliteerd door landelijke digitale informatievoorzieningen, is hierbij noodzakelijk.
16. Gemeenten blijven continu in gesprek met de inwoners waar het om gaat en betrekken ervaringsdeskundigen in beleid en uitvoering.
17. Gemeenten nemen geen onnodige incassomaatregelen. Ook de gemeente zelf kan schuldeiser zijn bij de inwoner. Elke gemeente hanteert een sociaal incassobeleid: met als uitgangspunt dat de gemeente zorgt dat zij schuldsituaties niet onnodig compliceert. De gemeente werkt binnen de wettelijke mogelijkheden maximaal mee aan het oplossen van de schuldenpositie van de inwoner.
18. Gemeenten zetten verschillende communicatiemiddelen in tijdens het proces van de schuldhulpverlening (nabellen, berichten-apps, brieven, digitale spreekkamers, afspraakkaartjes etc.). Mensen met schulden ervaren vaak stress. Dit maakt het nakomen

¹ <https://vng.nl/files/vng/20160405-schuldhulp-pamflet.pdf> en <https://www.schouderseonder.nl/>

van afspraken niet altijd makkelijk. Gemeenten zijn zich daar bewust van en tonen hier begrip voor. Zij zullen ook bij een afzegging van de afspraak in contact blijven met de inwoner om samen te kijken naar wat er nodig is om de inwoner goed te kunnen helpen.

19. Gemeenten hebben oog voor verschillende groepen in de schuldhulpverlening, te denken valt aan: jongeren, maatschappelijke opvang/beschermd wonen, zzp'ers (zelfstandige ondernemers), statushouders etc.

Nazorg

20. Nazorg, ook na afloop van traject contact houden.

De recidive van mensen met financiële problemen is aanzienlijk. Daarom is proactief handelen óók contact houden met de inwoner na afloop van het afronden van een schuldhulpverleningstraject. Dit kan zijn nabellen, langsgaan of aandacht voor potentiële schulden houden in andere lopende trajecten met de inwoner. Nazorg wordt proactief aangeboden, de inwoner kiest of hij daar gebruik van wil maken. Doorgeleiding naar de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) valt hier ook onder. Inwoners die behoefte hebben aan ondersteuning bij de weg naar de Wsnp worden door de schuldhulpverlener geholpen.

Om dit als gemeenten waar te kunnen maken, is het randvoorwaardelijk dat:

- a. Spoedig wordt begonnen met de verbetering en de vereenvoudiging van inkomensvoorzieningen en het toeslagenstelsel.
- b. Er gewerkt wordt aan de bestaanszekerheid van werkenden² in Nederland die niet rond kunnen komen³. Bestaanszekerheid zowel in termen van inkomen als in termen van beschikbare en betaalbare huisvesting en zorg.
- c. Alle overheden en ketenpartners alert reageren op signalen die kunnen duiden op (het ontstaan van) problematische schulden.
- d. Schuldeisers snel een schuldenoverzicht leveren en akkoord gaan met een voorstel tot een minnelijke regeling (omgekeerde bewijslast).
- e. Alle overheden en ketenpartners in duidelijke taal communiceren en rekening houden met eventuele mindere zelfredzaamheid, taalproblemen, laaggeletterdheid en beperkte digitale vaardigheden van inwoners.
- f. Alle overheden de mogelijkheid hebben tot het bieden van maatwerk (zoals een betalingsregeling) aan mensen die niet of weinig kunnen betalen en dwangincasso in principe alleen inzetten bij mensen die niet willen betalen.
- g. Overheden uitgaan van de oorspronkelijke schuld wanneer mensen echt niet kunnen betalen. Daarmee komen boetes en verhogingen te vervallen.
- h. Gemeenten in staat worden gesteld om technische werkprocessen tussen gemeenten en schuldeisers efficiënter en effectiever uit te voeren, met behulp van veilige gegevensuitwisseling tussen de toegepaste ICT-systemen, zodat gemeenten de klant sneller kunnen helpen, waarbij de inwoner regie op de eigen gegevens houdt.
- i. Financiële educatie als een doorlopende leerlijn wordt opgenomen in het onderwijscurriculum.

²

https://vng.nl/files/vng/brieven/2019/vng_position_paper_voor_rondetafelgesprek_werkende_armen_7_maart_2019.pdf

³ <https://vng.nl/onderwerpenindex/werk-en-inkomen/armoedebeleid-en-schuldhulpverlening/nieuws/watals-werken-onvoldoende-loont-om-rond-te-komen>